

***PORTADA DEL FORO ZONAL PENDIENTE**

Declaración de Relaciones Públicas

¿Por qué las Relaciones Públicas son importantes para el miembro de NA?

El mensaje de Narcóticos Anónimos es que “un adicto, cualquier adicto, puede dejar de usar drogas, perder el deseo de usarlas y encontrar una mejor manera de vivir”. Nuestras relaciones con el público nos habilitan a compartir este mensaje ampliamente para que aquellos que se puedan beneficiar con nuestro programa puedan encontrarnos.

Nosotros llevamos a cabo el servicio de relaciones públicas para expandir la conciencia y la credibilidad en el programa de NA. Compartimos nuestro mensaje abiertamente con el público, con miembros potenciales y con profesionales.

Manteniendo una actitud abierta y atractiva en este esfuerzo, nos ayuda a crear y mejorar las relaciones con las personas fuera de nuestra Confraternidad. Establecer y mantener el compromiso con estas relaciones puede ayudarnos a expandir nuestro propósito primordial.

Los principios espirituales de nuestros Pasos, Tradiciones y Conceptos nos llevan a conseguir nuestro objetivo de Relaciones Públicas y nuestros esfuerzos para engrandecer la imagen pública y la reputación de Narcóticos Anónimos. Estos principios aplican tanto a nuestro esfuerzo en la comunidad y al servicio como al comportamiento personal y actitud como miembro individual de Narcóticos Anónimos.

Informando a los Profesionales y al Público

La siguiente declaración puede ser usada para informar al público sobre NA:

Narcóticos Anónimos es una organización mundial basada en la comunidad con una membresía multicultural. NA fue fundada en 1953, y el crecimiento de nuestra membresía fue mínimo durante nuestros primeros 20 años como organización. Desde la publicación del Texto Básico en 1983, el número de miembros y reuniones ha aumentado enormemente. Hoy, los miembros de NA alcanzan un número mayor de 35,000 reuniones semanales en 116 países. Ofrecemos recuperación de los efectos de la adicción a través de un programa de 12 Pasos, incluyendo asistencia regular a nuestras reuniones de grupos. La atmósfera de grupo provee ayuda de otros adictos y ofrece un sistema de relaciones de creciente apoyo para adictos que desean perseguir y mantener un estilo de vida fuera de las drogas.

Nuestro nombre, Narcóticos Anónimos, no significa implicación o enfoque en ninguna droga en particular. El acercamiento de NA no hace distinción de droga alguna incluyendo el alcohol. La membresía es gratis, y no tenemos afiliación con ninguna organización fuera de NA, incluyendo gobiernos, religión, grupos de fuerzas de leyes o asociaciones médicas o siquiátricas. A través de nuestro esfuerzo en el servicio y nuestra cooperación con otros que quieran ayudar al adicto, nos esforzamos en llegar al día en que todos los adictos del mundo tengan una oportunidad de experimentar nuestro mensaje de recuperación en su propio idioma y cultura.

MANUAL DE RELACIONES PÚBLICAS

**Narcotics Anonymous World Services, Inc.
Chatsworth, California, USA**

Copyright © 2006 by
Narcotics Anonymous World Services, Inc.
All rights reserved.

World Service Office
PO Box 9999
Van Nuys, CA 91409, USA
T 818.773.9999
F 818.700.0700
www.na.org

World Service Office–Europe
48 rue de l'Été
B-1050 Brussels, Belgium
T +32/2/346 60 12
F +32/2/649 92 39

World Service Office–Canada
150 Britannia Road E, Unit 21
Mississauga, Ontario L4Z 2A4, Canada
T 905.507.0100
F 905.507.0101



This is NA Conference-approved literature.

Narcotics Anonymous,    and The NA Way
are registered trademarks of
Narcotics Anonymous World Services, Incorporated.

ISBN 1-55776-684-3 10/06

WSO Catalog Item No. 2102

prefacio.....	v
Sección 1	
<i>Capítulo 1:</i>	
NA y las Relaciones Públicas.....	1
<i>Capítulo 2</i>	
Principios Centrales de las Relaciones Públicas.....	5
<i>Capítulo 3:</i>	
Servicios Efectivos.....	19
<i>Capítulo 4:</i>	
Preparación y Capacitación para Interactuar con el Público.....	29
Sección 2	
<i>Capítulo 5:</i>	
Medios.....	39
<i>Capítulo 6:</i>	
Justicia Criminal.....	49
<i>Capítulo 7:</i>	
Tratamiento: Entorno Interno, Ambulatorio y Residencial.....	63
<i>Capítulo 8:</i>	
La Salud.....	73
<i>Capítulo 9:</i>	
Líneas Telefónicas.....	81
<i>Capítulo 10:</i>	
La Tecnología de Internet.....	91
<i>Capítulo 11:</i>	
Planificación de Eventos.....	97
<i>Capítulo 12:</i>	
Desarrollo de la Confraternidad.....	105
<i>Capítulo 13:</i>	
Gobierno.....	113
Conclusión.....	117

* Pendiente de ajustar

¡Bienvenidos al Manual de Relaciones Publicas!

En Narcóticos Anónimos, las relaciones públicas significan una técnica más concienzuda a las relaciones que establecemos con el público. Este es el tema central de este Manual de Relaciones Publicas: las relaciones de NA con el público. Estas relaciones son por lo general el resultado de las interacciones de los miembros en reuniones y eventos, miembros que realizan funciones de servicios específicos, y miembros que representan a NA (a veces sin saberlo) durante sus rutinas diarias. El objeto de las relaciones públicas es muy amplio. Por tal razón, este material está diseñado para ayudarnos a todos en las muchas formas en que interactuamos con el público.

Podemos pensar en las relaciones públicas como relaciones dinámicas. Las formas en que establecemos y mantenemos relaciones con el público seguirán cambiando con el tiempo. Por estas necesidades evolutivas, los principios y herramientas de planificación en los Capítulos Dos y Tres son el fundamento del Manual de Relaciones Publicas. Cuando nuestras relaciones con el público cambien, los principios y técnicas de planificación estarán consistentes. Adicionalmente, la mayor parte del material de apoyo del manual será actualizado regularmente para llenar las cambiantes necesidades de nuestros esfuerzos de relaciones públicas.

El Manual de Relaciones Publicas es simplemente un inicio; es una herramienta que los miembros pueden usar para tener mayor conocimiento y mantenerse informados. Son ustedes quienes usaran este material para crear una variedad de técnicas de RRPP en sus comunidades locales.

NA Y LAS RELACIONES PÚBLICAS

“El principio de servicio, decisivo en la aplicación de la Décimo Primera Tradición, no es un principio pasivo. Para rendir el máximo de servicio al adicto que aun sufre, debemos procurar llevar con energía nuestro mensaje a lo largo y ancho de nuestras ciudades, pueblos y aldeas.Tenemos que dar unos pasos decisivos para difundir ampliamente nuestro programa. Mientras mejores y más amplias sean nuestras relaciones públicas, mejor podremos servir.

Décimo Primera Tradición, Funciona: Cómo y Por Qué

El concepto de relaciones públicas no es nuevo para la Confraternidad de Narcóticos Anónimos. El pasaje de arriba, del ensayo en la Décimo Primera Tradición en Funciona: Cómo y Por Qué, nos recuerda que los esfuerzos continuos para formar fuertes relaciones con el público son esenciales para el crecimiento de NA. Relaciones fuertes con el público hacen posible que más adictos tengan la oportunidad de experimentar la libertad de una adicción activa. Nuestra visión es que NA prospere en todas las comunidades alrededor del mundo.

¿Por qué Narcóticos Anónimos necesita relaciones con el público?

Como una confraternidad, ya hemos hecho avances remarcables en nuestras relaciones con el público. Comités de servicio alrededor del mundo llevan reuniones a centros correccionales, facilitan información a profesionales de distintos ramos, e interactúan con los miembros del público a través de las líneas telefónicas de NA y en la planeación de eventos de NA. Pero aún existe mucho más que se puede hacer para crecer.

Podemos seguir creciendo al tomar un papel más activo en nuestras relaciones con el público.

Temas importantes

¿Por qué NA necesita relaciones con el público?

¿Como puede este manual ayudar a los miembros en sus esfuerzos de RRPP?

¿Qué significa las relaciones públicas para los miembros de NA?

Conclusión

Podemos expandir nuestras ideas con respecto a qué clase de profesionales pueden ayudarnos a lograr nuestro objetivo principal. Podemos tomar aún mayores responsabilidades por como nuestro propio comportamiento afecta la buena voluntad del público en referir adictos a Narcóticos Anónimos.

El Manual de Relaciones Públicas ha sido creado para ayudarnos a hacer un mejor trabajo llevando el mensaje de NA. Ha sido creado para ayudarnos a incrementar el reconocimiento de NA y ampliar la credibilidad de nuestro programa de recuperación para que los adictos que buscan ayuda no tengan que continuar con el sufrimiento de una adicción activa. Nuestra habilidad de formar relaciones de largo tiempo con el público puede ayudarnos a asegurar que NA llegue a ser y se mantenga siendo una opción de recuperación para adictos, respetada, con credibilidad y accesible.

¿Como puede este manual ayudar a los miembros en sus esfuerzos de RRPP?

Este manual está escrito para miembros de NA con diversas experiencias en el servicio y con tiempo limpio, al igual que para aquellos que no tienen conocimiento previo de relaciones públicas o servicio en NA. La mayoría de nuestras oportunidades de relaciones públicas suceden en el nivel de área y, como resultado, este manual esta dirigido a aquellos sirviendo en los comités de área de servicios. Aún así, el material puede ser adaptado para ser usado a cualquier nivel de servicio y por una variedad de usos.

El manual esta organizado en dos secciones:

Sección Uno – Capítulos Uno al Cuatro

Sección Dos – Capítulos Cinco al Trece

Acerca de la Sección Uno:

La primera sección contiene información conceptual, tal como una discusión de los principios de NA en el Capítulo Dos, técnicas de planeación en el Capítulo Tres, e ideas para entrenamiento en RRPP en el Capítulo Cuatro. El resto de los capítulos contiene información práctica que puede ser aplicada en áreas específicas de servicio.

El manual ha sido organizado de esta manera porque el fundamento de nuestro servicio de relaciones públicas está en la práctica de los principios espirituales de NA y en crear una estructura más confiable y receptiva. Los Capítulos Dos y Tres son un recurso para los miembros que buscan un mejor entendimiento de los principios de NA, tal y como se relacionan al servicio y nuevas formas para planear y organizar servicios. Recuerde, que el material aquí está para ser adaptado y utilizado en donde tengan el mayor sentido en áreas locales.

Acerca de la Sección Dos:

Cada capítulo en la sección dos del manual esta organizado en dos segmentos: el primero contiene pasaje de algunos de los principios contenidos en el Capítulo Dos que son relevantes para el área de servicio específica de ese capítulo. Por ejemplo, el material del Capítulo Dos acerca del anonimato en la prensa es un pasaje del Capítulo Cinco, “Los Medios.” Información práctica acerca del área de servicio específica forman el resto de cada capítulo.

BUSQUE LOS SIGUIENTES CARACTERES PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA:



Experiencia práctica



Preparación y entrenamiento.....



Principios de RRPP para discutir

En un esfuerzo para que el material sea más útil, facilitamos una lista de recursos al final de cada capítulo. Por ejemplo, el Capítulo Cuatro incluye una muestra de una carta de respuesta, una carta de referencia, las preguntas más solicitadas, y un formato de presentación. Este tipo de material es contenido como una adenda para cada capítulo. A pesar de que este manual está organizado en una forma que permite a los miembros utilizar secciones tal y como las necesitan, lo alentamos a explorar toda la información contenida en los distintos capítulos. El alcance de las relaciones públicas es amplio; y por esa razón, les hemos facilitado una gama de útil información.

Encuentre lo que está buscando

Recuerde que puede haber información útil en un capítulo que puede no contener el enfoque en el servicio específico que usted está buscando, por ejemplo, las técnicas para presentaciones en el Capítulo Cuatro pueden ser de gran utilidad cuando se planea una presentación para los profesionales de la salud.

¿Qué significa las relaciones públicas para los miembros de NA?

Para nuestros propósitos en Narcóticos Anónimos, el término “relaciones públicas” se refiere a todas las relaciones que creamos y mantenemos con el público en general, profesionales, miembros potenciales, y con cada cual en nuestros grupos y comunidades de servicio. Hemos estado estableciendo relaciones con el público todo el tiempo, ya sea que lo hayamos escogido o no el ser parte de estas relaciones. Es el momento de fijarnos mejor como nos relacionamos al resto de la sociedad al igual que con nuestros compañeros miembros. Es el momento de recoger nuestra experiencia colectiva, y mejorar nuestros esfuerzos en los servicios para que así NA pueda continuar y llegar a ser un programa más reconocido y confiable de recuperación.

“Las Relaciones Públicas” implica una relación continua. Tenemos muchas oportunidades para construir y sostener relaciones continuas con el público. Podemos dar seguimiento luego de una presentación, solicitar comentarios de una institución y verificar en las instalaciones donde nuestras reuniones se llevan a cabo. Nuestra habilidad para responder y participar en relaciones con el público puede solo ayudar a fortalecer la confianza del público en nuestra habilidad para ayudar a los adictos.

Es muy fácil pasar por alto la influencia positiva que nuestras relaciones pueden tener en los adictos a encontrar NA. Un comité de servicio de área puede iniciar sus esfuerzos de relaciones públicas con una presentación a enfermeras, doctores y administrativos de un hospital local. Como resultado de este contacto inicial, a los miembros se les podrían solicitar empezar reuniones para clientes dentro de una unidad en el hospital. Seguido a esto, una enfermera en la sala de urgencias

“Las acciones que tomamos al establecer relaciones con el público pueden tener un efecto profundo en que los adictos puedan encontrar o no a NA.”

puede que le de el número de teléfono de la línea de ayuda de NA a un paciente de sobredosis, y un doctor se puede sentir más confiado en referir un paciente buscando ayuda a NA. Nuestras acciones en establecer relaciones con el público pueden tener un efecto profundo en como puedan o no los adictos llegar a NA.

Muchos de nosotros hemos tenido la oportunidad más poderosa de RRPP cuando menos nos lo hemos esperado. Puede ser aquella vez que el administrador de la propiedad donde se realizan las reuniones de NA nos haya visto arreglar cuidadosamente el lugar de la reunión luego de un evento de NA. En esa ocasión, quizá le hayamos dejado la impresión de los miembros de NA somos responsables y considerados. En otras ocasiones, podríamos dejar una impresión más negativa. Al dejar el lugar de una reunión de una forma ruidosa e irrespetuosa, o peleando en reuniones de NA, pueden dañar la reputación de NA. Tenemos opciones sobre las impresiones que dejamos en la personas a nuestro alrededor. Nuestras acciones tienden a ser nuestro mayor mensaje en relaciones públicas.

Podemos igualmente pensar en relaciones públicas en la forma en que interactuamos unos con otros. ¿Nuestro comité de servicios da entrenamiento y orientación a los nuevos servidores de confianza? ¿Nos damos las gracias entre nosotros mismos por hacer un buen trabajo? ¿Valoramos y utilizamos el conocimiento de miembros experimentados? Las relaciones positivas que construimos entre nosotros mismos pueden servirnos de gran ayuda en nuestra interacción con el público, lo cual nos puede ayudar a lograr nuestro propósito principal.

Muchos de nosotros podemos estar realizando relaciones públicas sin que hayamos sido elegidos a una posición de servidor de confianza, sin tener experiencia previa en relaciones públicas enfocadas en nuestra área local. Este tipo de “relaciones públicas” son las relaciones que creamos con el público a través de las impresiones que dejamos individualmente. Es muy fácil sobrestimar el impacto de estos breves encuentros personales. La información en este manual está hecha para hacernos ver las formas en que nuestras relaciones con el público sean parte de todo lo que hacemos.

Objetivo de las relaciones públicas

Uno de los objetivos detallados en la Declaración de la Visión de los Servicios Mundiales de Narcóticos Anónimos es “trabajar juntos en un espíritu de unidad y cooperación para llevar nuestro mensaje de recuperación.” Las comunidades locales de NA pueden tener un poderoso impacto en las comunidades más grandes a sus alrededores. Es a través de la unidad de los miembros en sus esfuerzos en servicio, y una actitud cooperativa hacia el público, que ayuda a crecer el mensaje de NA de recuperación.

Los siguientes puntos son objetivos que podemos esforzarnos en alcanzar para que NA se convierta en una opción visible y atractiva para los adictos:

1. Aclaremos qué servicios puede NA facilitar o no en la comunidad.
2. Hacemos que los miembros de NA estén más conscientes de su papel de imagen pública de NA
3. Nos dirigimos a que el público reconozca a NA como una organización positiva y confiable.
4. Desarrollamos relaciones valiables con profesionales y el público en general.

El primer punto en la declaración de la visión de los Servicios Mundiales de NA nos inculca con la esperanza de que “un día, cada adicto en el mundo tendrá la oportunidad de experimentar nuestro mensaje en su propio idioma y cultura y encontrar la oportunidad de una nueva vida.” Muchos de nosotros estamos conscientes de los retos y luchas que tuvieron que enfrentar nuestros miembros fundadores cuando cada uno de ellos intentaba llevar el mensaje de recuperación a adictos activos. En los años 1950, la “confraternidad mundial” de Narcóticos Anónimos estaba en su

“es a través de la unidad de nuestros miembros en sus esfuerzos de servicio, y una actitud de cooperación hacia el público, que ayuda a que el mensaje de NA crezca.”

infancia; “el mundo” para aquellos primeros miembros consistía de unos cuantos estados en los Estados Unidos de América. Esto ya no es cierto. Nuestro crecimiento explotó durante los 1980 y 1990, y continuamos creciendo. Como resultado de esto, nuestros esfuerzos de relaciones públicas pueden ser más efectivos. Reconocemos las diferencias en factores geográficos, sociales, religiosos, étnicos, políticos, y económicos que afectan la habilidad del adicto en encontrar el mensaje de NA. La enfermedad de la adicción no aflige solo a un

grupo particular de personas, su garra mortífera no conoce fronteras. Nuestro mensaje – el mensaje que se nos ha confiado llevar – tampoco conoce límites.

En conclusión

Sabemos que, a pesar de nuestro compromiso en identificar las necesidades de servicio en este manual, algo nos hará falta. Al final es usted, el propio miembro, quien le dará vida a los esfuerzos de relaciones públicas de NA. Sus propias experiencias son los mejores ejemplos de la efectividad de NA, haciendo de usted el recurso de RRPP más valuado que tiene nuestra confraternidad. Los esfuerzos realizados por cada miembro son absolutamente esenciales para el éxito de nuestra confraternidad mundial.

Podemos aprender de aquellos que enfrentan retos en formas únicas y sorprendentes. No teman el compartir sus ideas y experiencias entre ustedes mismos. Después de todo, “un adicto ayuda al otro” en esto se basa nuestro programa de recuperación – y nuestros esfuerzos en servicios pueden utilizar ese mismo principio.

Principios Centrales de Relaciones Públicas

Muchos de nosotros entendemos la importancia de los principios de NA, pero ¿cómo hacemos para poder implementar estos principios al mismo tiempo que llevamos el mensaje de recuperación de NA en un plano público? Este capítulo resalta los principios centrales de NA y explora como aplicarlas de forma práctica en nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Al comprender estos principios, estamos obteniendo el conocimiento para servicios más confiables, receptivos, y comunicativos.

Temas importantes

El fundamento espiritual
Anonimato
Unidad: Juntos Podemos
Atracción...
Auto-suficiencia
Cooperación, no afiliación
Responsabilidad personal
Siempre no profesionales
Comunicación

Los principios delineados en este capítulo están contenidos en los pasos de NA, tradiciones, y conceptos. Por supuesto, todos los pasos, tradiciones, y conceptos son relevantes en nuestras relaciones con el público. Hemos solamente resaltado los principios que nos parecen particularmente relevantes al servicio de las relaciones públicas. El principio fundamental de todos nuestros esfuerzos de servicio es el propósito principal descrito en nuestra Quinta Tradición. Tal y como lo declara el ensayo de la Quinta Tradición en Funciona: Cómo y Por Qué, “llevar el mensaje de NA es tan importante para la supervivencia de NA que es llamado nuestro propósito principal.” Trabajamos para cumplir con nuestro propósito principal dentro de los principios de NA.

El fundamento espiritual

Este capítulo ilustra los principios de NA que pueden ser aplicados a nuestras relaciones con la Confraternidad y con el público. Cuando realmente comprendamos los principios de NA, estaremos más preparados para actuar de una manera más madura cuando se nos presenten retos inesperados.

Nuestros esfuerzos en servicios frecuentemente nos facilitan oportunidades para aplicar principios a lo que nos parezca como obstáculos insuperables. Podemos enfrentar estos retos con la mente abierta a descubrir posibles soluciones. Por ejemplo, nos podríamos encontrar en una situación en donde dos distintos subcomités estén interactuando con la misma institución correccional. Cada subcomité puede que esté en contacto con distintas personas en la institución. Lo que se necesita en una situación como ésta es buena comunicación entre los subcomités. Nuestras relaciones públicas se fortalecen cuando practicamos los principios, trabajamos juntos, y nos mantenemos informados.

Cada grupo tiene un sólo propósito primordial – llevar el mensaje al adicto que aún sufre.

Quinta Tradición

Como miembro de NA, tenemos un propósito primordial que respaldar. Los grupos de NA han delegado la responsabilidad de respaldar este propósito primordial a nuestros comités de servicio.

Para aquellos de nosotros realizando los servicios de relaciones públicas, esto significa que nos acercamos a nuestro servicio con una actitud humilde: Somos solo adictos en recuperación intentando llevar un mensaje de recuperación – uno que alguien más compartió libremente con nosotros – para otros adictos activos. Nuestro trabajo es permitir a que otros conozcan que Narcóticos Anónimos es un programa de recuperación de doce-pasos, simple, y espiritual que puede ayudar a cualquier adicto a encontrar libertad de una adicción a las drogas. Nosotros confidencialmente reconocemos qué tipos de servicios podemos o no proveer. Nos acercamos a las relaciones públicas con el conocimiento de que NA es para la comunidad y cual es la relación de NA con esa comunidad. Los principios de humildad y servicio nos pueden ayudar a llevar el mensaje de NA en una forma que dé reconocimiento al papel de NA en la comunidad.

Anonimato

Cuando una amistad nos habla de la lucha que otra persona tiene con la adicción, a lo mejor queremos hablarle de Narcóticos Anónimos y lo que ha hecho por nosotros. Cuando un compañero de trabajo tiene un problema de drogas, tal vez deseemos compartir nuestra experiencia. A nadie le interesa pregonar indiscriminadamente por todo el pueblo los detalles morbosos de nuestra adicción, ni explicarle a todo aquel que encontremos que somos miembros de NA. Sin embargo, si pensamos que podemos ser útiles a alguien, quizás sea apropiado compartir algo de nuestra historia y de lo recuperación que hemos descubierto en Narcóticos Anónimos.

Funciona: Como y Por Que

No quebrantamos nuestro anonimato cuando compartimos con alguien, directa y abiertamente, sobre nuestras experiencias personales con la adicción y la libertad en recuperarse. Muchos miembros comparten sus experiencias de recuperación con sus antiguos consejeros de tratamiento u oficiales de libertad bajo palabra. Esto se podría considerar relaciones públicas, ya que consejeros de tratamiento u oficiales de libertad bajo palabra tienen grandes posibilidades de referir nuevos clientes a NA cuando se dan cuenta que el programa de recuperación de NA está funcionando en las vidas de estos miembros. Este acercamiento crea oportunidades para que los adictos conozcan sobre NA, y esto crea una actitud de buena voluntad hacia nuestro programa.

En NA, el principio de anonimato apoya lo que nuestra literatura describe como “generosidad desprendida.” El principio de anonimato nos guía a comportarnos en una forma que pone el bienestar del grupo por encima del nuestro: “nosotros” se convierte más importante que “yo.” Cuando aceptamos nuestras fortalezas y debilidades como individuos, estamos practicando, la humildad – y la humildad es anonimato en acción. Practicamos la humildad cuando comprendemos que el grupo es el medio más poderoso en llevar el mensaje de NA. Somos todos iguales cuando nos sentamos juntos en una reunión de NA, el anonimato nos pide que llevemos esta igualdad en nuestras relaciones con el público.

Al unirnos anónimamente en una confraternidad con otros adictos en recuperación, anteponiendo el bienestar del grupo al nuestro, nuestro crecimiento no disminuye sino que se aumenta incomparablemente.

Funciona: Cómo y Por Qué

El principio de anonimato alienta la igualdad y da un enfoque más amplio por el bien de NA, en vez de a nuestro interés personal. En NA, no nos importa quién eres; nos interesa más el valor terapéutico de un adicto ayudando a otro.

Muchos miembros ven el anonimato simplemente como el hecho de no mencionar nuestros apellidos. Esto es solo un asunto para preocuparse en el ámbito de los medios. Es la decisión de cada miembro el revelar o no su apellido o información personal.

El anonimato respalda nuestro objetivo final de enfocarnos en nuestro propósito primordial en vez en nuestras preocupaciones individuales. Los principios contenidos dentro de nuestras tradiciones nos alientan a unirnos humildemente con la esperanza de avanzar los ideales de nuestra confraternidad.

Anonimato y confidencialidad

En ocasiones confundimos el anonimato con la confidencialidad – pero no son lo mismo. Es de gran ayuda recordar que cuando estamos compartiendo en una reunión de NA, estamos compartiendo en un lugar público. Es muy probable que los miembros se identifiquen con lo que se comparte. Generalmente, no hay ningún informe de lo que se comparte en una reunión, ni siquiera cuando un miembro comparte un acto criminal. Sin embargo, no hay una garantía de que lo que se comparte en una reunión de NA, se quede en esa reunión, a pesar de la mejor intención por parte del grupo de NA.

Otra parte de la confidencialidad tiene que ver con los padrinos. A diferencia de los terapeutas, psicólogos y consejeros, los padrinos no llevan registros escritos de lo que sus ahijados comparten con ellos. Usualmente, un padrino mantiene lo que se comparte confidencial – pero no es una garantía. Los padrinos son adictos en recuperación, no son profesionales pagados. Comprender esta diferencia puede ayudar a los miembros a ser más realistas acerca del anonimato y la confidencialidad en NA.

Anonimato en Internet

El Internet puede con frecuencia dar la ilusión de que no es una esfera pública. Por tal razón, el papel del anonimato personal en “World Wide Web” puede ser confuso. Muchos miembros en un esfuerzo entusiasta en llevar el mensaje de recuperación de NA, han creado sitios personales o “Weblogs.” Una forma en que un sitio personal respete el principio de anonimato sería establecer que el sitio no representa NA; habla solo por el individuo. Sitios personales pueden a su vez facilitar enlaces a sitios Web registrados localmente a NA.org. Sitios Web personales pueden adicionalmente proteger el anonimato de un miembro al usar palabras como “recuperación” en vez de establecer específicamente que son miembros de Narcóticos Anónimos. Usando “recuperación” en vez de “Narcóticos Anónimos” ayudaría a que el sitio no sea reconocido por un mecanismo de búsqueda si hay alguien buscando por alguna reunión de NA o información sobre Narcóticos Anónimos. A su vez puede ayudar a los miembros a mantener su anonimato en el medio público.

Anonimato con los no-adictos

La Décimo Primera Tradición enfatiza que ninguna personalidad es más importante que la otra. Cuando nuestra Onceava Tradición nos dice que “debemos siempre mantener anonimato personal,” no nos dice que debemos mantenerlo bajo todas circunstancias. La Décimo Primera Tradición nos dice que “debemos mantener anonimato personal a nivel de la prensa, radio y cine. Este público es cuidadosamente delineado en nuestra onceava tradición como prensa (medios impresos y electrónicos), radio y filmaciones.

Si se nos solicita participar en programa radial sobre la recuperación en NA, por ejemplo, se nos recomienda encarecidamente buscar el respaldo de miembros experimentados de NA en nuestras comunidades de servicio y discutir, planificar y practicar nuestra presentación con el comité de miembros, y representar a Narcóticos Anónimos junto a otro miembro de NA.

El anonimato no es un conflicto con el hacer que el mensaje de NA esté más disponible y comprendido en nuestras comunidades. El hablar sobre NA en un institución correccional para dar información sobre H&I, o presentar el programa de NA en un colegio secundario para hablarle a la audiencia sobre la recuperación, son esfuerzos positivos de nuestros comités de servicio – acciones que demuestran el mensaje de recuperación de NA. Estos ejemplos no involucran los medio públicos, donde el mantener el anonimato personal es siempre recomendado.

Pueden existir ocasiones cuando los no-adictos pueden ayudarnos a proteger nuestro anonimato como adictos en recuperación en los medios públicos. Aquellos fuera de NA tienen con frecuencia la habilidad de entrar a eventos con los medios de una manera que pueden ayudarnos a avanzar nuestro propósito primordial. Por ejemplo, un juez puede hablar sobre sus experiencias

“El anonimato no es contradictorio con querer hacer que el mensaje de NA este disponible y sea comprendido en nuestras comunidades.”

positivas con NA, al describir como cientos de adictos han cambiado sus vidas al empezar a asistir a las reuniones de NA, y al hablar sobre la efectividad de nuestro programa de de recuperación. No estamos pidiéndole a no-adictos llevar el de recuperación de NA, estamos pidiéndoles hablar acerca de nuestro mensaje de recuperación. El papel de los no-miembros es simplemente el llevar información sobre NA.

Un profesional no-adicto ayuda a los miembros a retener su anonimato personal con la prensa y protege a cualquier miembro individual de NA a ser considerado como un vocero

de Narcóticos Anónimos. No arriesgamos la credibilidad de nuestro programa tanto, ya que un no-adicto está completamente aparte de nuestra membresía. Los miembros pueden mantener el enfoque de llevar el mensaje de NA en vez de sobrecargarse en ser el representante de NA en los medios. Los profesionales no adictos, tales como jueces, se inclinan frecuentemente en discutir sus experiencias con nuestro programa. Es nuestra responsabilidad asegurarnos de que estos miembros del público estén bien informados y que hayan tenido una buena experiencia con NA.

Si un comité de servicio de área ha decidido usar a un no-adicto en un evento con los medios públicos, es necesario que el área identifique responsablemente cualquier reto que se pueda presentar. Una preocupación válida seria que un no-miembro se convierta posiblemente en “la cara de NA.” Una forma en que el cuerpo de servicio local pueda asegurarse de que hayan sido responsables en este tipo de situación es establecer claramente el papel del no-miembro y su relación con NA. Siendo responsable ayuda a que estas relaciones sean exitosas.

Cada evento público es único. El cuerpo de servicio local esta usualmente mejor preparado para tomar decisiones más informadas sobre el uso apropiado de no-adictos. El evaluar la naturaleza del evento y su relación con el no-adicto involucrado puede ayudar a un área a decidir si es apropiado incluir a un no-adicto en cada situación.

Las tradiciones describen a una confraternidad guiada colectivamente por principios espirituales en vez de personalidades. Este tipo de entrega desinteresada es lo que la Duodécima Tradición quiere decir con la palabra “anonimato.”

Funciona: Como y Por Que

Anonimato e igualdad

El anonimato da a cada adicto que asiste a reuniones de NA una oportunidad igual a encontrar la recuperación. Cuando los miembros viven por principios, no tiene importancia como se vean los adictos, de donde vinieron, que tan educados sean, cuanto dinero tengan o no. Si un novato atractivo empieza a asistir a una reunión y los miembros del grupo le dan más atención al novato, entonces los miembros del grupo estarían tratando a este novato diferente. ¿Se habrían comportado los miembros de la misma forma si este novato no hubiese sido tan atractivo? ¿Esta este novato atractivo recibiendo cierto tipo de atención que no le permitirá recibir el mensaje de NA? Tratamos a todos los miembros con igualdad, para que todos tengan la oportunidad de la libertad que nuestro programa ofrece.

Al fin y al cabo, nuestras diferencias personales no importan: en NA, en recuperación, todos somos iguales. Es verdad que todos llegamos a Narcóticos Anónimos con nuestras propias historias personales, nuestros esquemas de consumo, diferentes trasfondos educativos y sociales, virtudes y defectos. Pero, para el propósito de nuestra propia recuperación, nuestra profesión no tiene nada que ver con nuestra

capacidad de preocuparnos unos por otros en NA. Un diploma universitario, una herencia, el analfabetismo, la pobreza – todas las circunstancias que tan poderosamente influyen sobre tantos aspectos de nuestras vidas ni van a ayudar ni a impedir nuestras oportunidades de recuperarnos. De igual forma, no va a ayudar o impedir nuestros esfuerzos por llevar el mensaje a otro adicto.

Funciona Cómo y Por Qué

“El único requisito para ser miembro es el deseo de dejar de consumir”.

Tercera Tradición

Narcóticos Anónimos está abierto a cualquiera que busque la libertad de una adicción activa y nuestros esfuerzos de relaciones públicas necesitan respaldar esta inclusión. Nuestros esfuerzos de servicio necesitan recalcar que todos son bienvenidos a NA – desde los dueños de casa hasta los convictos. Tal como nuestro Texto Básico lo dice, nuestros esfuerzos de servicio de lograr alcanzar a todos los adictos “sin importar su edad, raza, identidad sexual, credo, religión o falta de ella.”

Nuestra Tercera Tradición a su vez se dirige al hecho de que nadie puede juzgar el deseo de otro adicto. El deseo es algo personal; eliminando la necesidad de cualquier nivel en el deseo de un miembro en parar de usar.

Narcóticos Anónimos ofrece recuperación a los adictos alrededor del mundo. Nos centramos en la enfermedad de la adicción y no en ninguna droga en particular. Nuestro mensaje es lo suficientemente amplio como para atraer adictos de cualquier clase social o nacionalidad. Cuando llegan miembros nuevos a las reuniones, nuestro único interés es su deseo de librarse de la adicción activa y cómo podemos ayudarlos.

Funciona Cómo y Por Qué

Unidad: Juntos Podemos

NA es más atractivo cuando somos capaces de demostrar nuestra unidad. Nuestra unidad se muestra cuando usamos nuestra diversidad como una fortaleza en nuestras reuniones y servicios. Cuando un grupo de adictos de distintos orígenes y con diferentes creencias sirven juntos, resaltan nuestra unidad en una forma que es extraordinariamente atractiva. Cuando pensamos en nuestra unidad en términos para atraer una variedad de adictos, nos podemos hacer las siguientes preguntas:

-  ¿Cómo demostramos una atmósfera de recuperación en nuestras reuniones?
-  ¿Somos abiertos a todos los que asisten a nuestras reuniones y les hacemos sentirse bienvenidos?
-  En nuestros comités de servicio, ¿somos receptivos con los miembros en la confraternidad y atractivos para el público?

Somos nosotros los que le damos la vida al mensaje de Narcóticos Anónimos de recuperación de la adicción. – un mensaje que le asegura la libertad a cualquier adicto, de cualquier origen o edad, a experimentar la recuperación de una adicción activa.

En nuestros esfuerzos para alcanzar el siempre creciente objetivo de mantenernos abiertos e inclusive a todos los adictos, los miembros deben tomarse algo de tiempo para identificarse con los grupos que residen en sus comunidades locales y que se están perdiendo de la reuniones de NA. La adicción atraviesa todas las barreras culturales; la ausencia en nuestras reuniones de individuos de cierto grupo cultural no quiere decir que ninguna de las personas de ese grupo cultural padezca una adicción o no necesite de lo que le podemos ofrecer. Al hacernos preguntas como, ¿Quién en

nuestra comunidad no esta asistiendo a nuestras reuniones? y ¿a quién necesita llegar NA en nuestra comunidad? Nos ayudara a enfocar nuestros esfuerzos de servicios en donde realmente más se necesitan. Realizar discusiones de grupo de los objetivos del área nos ayudara a enfocar a nuestros esfuerzos en RRPP.

Una estrategia para atraer miembros potenciales a NA es crear proyectos de servicio que estén específicamente diseñados para llegar a miembros potenciales. Si los miembros viven en una comunidad donde la mayor parte de la población esta formada por retirados o confinados a hogares de convalecencia, los miembros de esa área deberían considerar crear una presentación que muestre dos importantes realidades acerca de NA: que hay personas mayores limpias y en recuperación en NA, y que estos miembros participan en una confraternidad con una membresía diversa. Esto se podría lograr solicitándoles a algunos miembros mayores en el área local que participen en una presentación con un grupo diverso de miembros de NA. Estos pasos pueden ilustrar tanto la diversidad como la unidad de nuestra confraternidad. Nuestros esfuerzos de relaciones públicas serán probablemente más valorados y efectivos cuando nos tomamos el tiempo para planificar la mejor forma de acercarnos a miembros potenciales.

Nuestro bienestar común debe tener prioridad; la recuperación personal depende de la unidad de NA.

Primera Tradición

La unidad es el espíritu que une a miles de miembros alrededor del mundo en una confraternidad espiritual que tiene el poder de cambiar nuestras vidas.

Funciona: Cómo y Por Qué

Nuestros esfuerzos colectivos de servicio ayudan a que otros adictos encuentren ayuda. NA ha estado creciendo desde los años 50 ya que sus miembros han trabajado juntos para esparcir el propósito principal de NA. Muchos de nosotros estamos familiarizados con el poder que tiene el grupo de llevar el mensaje de recuperación a los adictos que vienen a nuestras reuniones, y utilizamos grupos de miembros en servicio en la misma forma. Podemos ver nuestra Primera Tradición en acción cuando los miembros ponen sus necesidades y deseos a un lado por el bien común de NA. Trabajando juntos para hacer que NA sea más viable y visible en nuestras comunidades locales no solo ayuda a los adictos a encontrar nuestros programas, sino que a su vez es una forma poderosa para practicar la unidad descrita en nuestra Primera Tradición.

Atracción...

Lo atractivo en el comportamiento y actitudes de los miembros individuales de NA y la apariencia colectiva de nuestra confraternidad es esencial para hacer que nuestros esfuerzos de relaciones públicas tengan mayor valor. La atracción quiere decir que funcionamos (como miembros y como grupo) en formas que llamen la atención de otros hacia nosotros. Cuando los miembros actúan de una forma que es atractiva, existen mayores posibilidades de que los nuevos miembros y los miembros potenciales se lleven una imagen más positiva de NA.

Podemos a la vez pensar en como se relaciona la atracción a aquellos que ayudan a los adictos a encontrar NA (quienes puede que no sean ellos mismos adictos). Nuestras actitudes individuales tienen un gran efecto en nuestra apariencia colectiva. ¿Cómo hacemos para que los profesionales se den cuenta de lo que NA puede ofrecerles? No podemos esperar que los no-adictos comprendan por completo lo que es una adicción al igual que nosotros lo hacemos como adictos. ¿Qué podemos hacer para ilustrar el poder de la recuperación en el programa de NA a aquellos quienes no son miembros?

Lo que probablemente sea atractivo al público y profesionales que interactúan con adictos es una comunicación confiable, responsabilidad, compromiso, y un comportamiento que refleja la recuperación. Podemos demostrar la confiabilidad de NA al presentarnos y cumplir con nuestras

obligaciones, ya sea el devolver una llamada solicitando información acerca de NA, o distribuyendo directorios de nuestras reuniones en una biblioteca pública. Podemos aprender a sacar de las experiencias de miembros de NA al cumplir los compromisos que tenemos con profesionales. En el caso de que algo no nos permita cumplir con una cita, podemos pedirle a un hermano miembro que haga el compromiso por nosotros y notificarle a la persona con quien teníamos la cita que otra persona estará asistiendo en nuestro lugar. Podemos igualmente mantener una buena comunicación con nuestro comité al mantenernos en contacto con el presidente del comité. Necesitamos que otros miembros de NA realmente tengan éxito en construir y mantener relaciones con el público. Cooperación y colaboración en nuestros comités de área pueden ayudarnos a llevar un mensaje más atractivo de recuperación al público.

...En lugar de promocionar

Cuando pensamos en la diferencia entre promocionar y atraer, puede ser de ayuda pensar acerca de la diferencia entre informar al público sobre NA y el insistir en que el programa de recuperación de NA es mejor que cualquier otro programa de recuperación. El ensayo en la Décimo Primera Tradición en Funciona: Cómo y Por Qué describe la promoción como “fanatizadas, testimonios exagerados, y respaldo de personalidades.” Informarle al público que somos un programa de recuperación confiable es una acción primordial, mientras que el comparar a NA con otros programas y estrategias, ofrecer incentivos por recuperación, o llevarnos el crédito por nuestra efectividad pueden ser considerados como promoción. La única promesa que hacemos es la oportunidad que le damos al adicto a experimentar la libertad de una adicción activa; garantizar cualquier otro resultado es promocionar.

Promocionar Narcóticos Anónimos no necesita ser una opción para nosotros ya que el programa habla por si solo cuando honesta y humildemente compartimos como NA esta funcionando en nuestras vidas. Facilitar consistentemente servicios a la comunidad y profesionales, dejar que el público conozca NA y lo que el programa de NA tiene para ofrecer es una forma para nuestros esfuerzos de servicio hacer que nuestro programa sea más atractivo par el público y miembros potenciales.

Como se detalla en el ensayo de la Octava Tradición en Funciona: Cómo y Por Qué, realizamos nuestro trabajo enérgicamente, y buscamos llevar nuestro mensaje de recuperación por todas nuestras ciudades y pueblos. Tomamos pasos vigorosos para atraer a los adictos activos a nuestro programa. Tenemos fe en la efectividad de nuestra confraternidad. Sabemos que NA funciona porque hemos experimentado como ha funcionado en nuestras vidas. Sabemos que cualquier adicto en busca de la recuperación en NA puede encontrar la misma libertad que nosotros hemos encontrado.

Auto-suficiencia

Nuestra primera experiencia con la Séptima Tradición puede que sea cuando pasamos la canasta en las reuniones a las que asistimos. Nuestra contribución en una reunión puede que sea la primera vez que experimentamos sentimientos de responsabilidad y un creciente sentido de pertenencia a algo más grande que nosotros mismos. Sin embargo, una definición más amplia del principio de NA de ser completamente auto-suficiente significa que nuestra organización se sostiene por nuestra propia energía a través de donaciones de los miembros y esfuerzos de servicios. No solicitamos contribuciones financieras del público. Cuando practicamos la Séptima Tradición, el espíritu de auto-suficiencia alienta acciones responsables, anonimato e integridad en nuestras relaciones con el público.

Auto-suficiencia y anuncios de servicio público

Somos una organización sin fines de lucro, de tal forma con frecuencias se nos ofrecen tarifas de beneficencia en cosas como el alquiler del lugar para reuniones, o para anuncios publicitarios de

servicio público, tales como anuncios de radio o en el transporte público. Podemos temer que cuando no se nos cobra por un comercial de 30 segundos en radio o por una ficha informativo de NA en una estación de tren, no estamos siendo auto-suficientes. Anuncios para servicios públicos están con frecuencia disponibles a organizaciones de beneficencia. En estas situaciones, los medios proveen al público con un servicio a través de estos anuncios. Anuncios de servicio público no comprometen o amenazan nuestro principio de auto-suficiencia. Estas son oportunidades que el público crea para las organizaciones en servicio de la comunidad. Lo que le ofrecemos al adicto aun activo en NA tiene un beneficio para la sociedad. Al aceptar tarifas de beneficencia y los descuentos que son ofrecidos a otras organizaciones de servicio comunitario aun nos mantenemos dentro del principio de auto-suficiencia.

En realidad, este ejemplo de anuncios de servicio público puede ser una oportunidad para nosotros para construir relaciones cooperativas con miembros del público en nuestra comunidad. Este ofrecimiento de servicios a organizaciones de beneficencia es una forma en que organizaciones públicas y negocios entran en relaciones cooperativas en la comunidad. Al combinar nuestros esfuerzos con el de estas organizaciones y tomando una estrategia de grupo, demostramos nuestra habilidad de cooperar. No nos estamos afiliando o respaldándonos a estas organizaciones. Más bien, entablamos estas relaciones basándonos en un espíritu de cooperación.

Auto-suficiencia y los no adictos

De igual forma como se nos permite aceptar anuncios de servicios públicos gratuitos y tarifas con descuento para nuestros lugares de reuniones, así mismo podemos aceptar ayuda del no-adicto. Este voluntariado de servicios del no-adicto puede ser considerado una parte típica de su servicio a la comunidad. Por ejemplo, un profesional de la salud puede ofrecer su tiempo a NA sentándose en una sesión de inventario para discutir los retos que ambas partes enfrentan en buscar formas para que los adictos lleguen fácilmente a NA. En este ejemplo, existe una distinción entre los servicios que no son normalmente cobrados (tales como un contador no-adicto que se ofrezca a administrar los registros bancarios de un comité local) y una relación que beneficia ambos NA y la otra parte. Cuando ambas partes se benefician de la interacción cooperativa, y se acercan más a alcanzar sus objetivos mutuos, ambas partes se involucran igualmente en respaldar la relación. NA no recibe ningún trato especial al aceptar servicio voluntario de un no-miembro. Al contrario, NA es una más de muchas organizaciones sin fines de lucro que puede obtener el tiempo de un voluntario. Al considerar utilizar un voluntario no-adicto, las comunidades locales de NA pueden hacerse la siguiente pregunta: ¿aceptando este servicio le damos a la persona u organización demasiado influencia sobre NA? ¿Aceptando este servicio nos hará dependientes de esta persona u organización? Demasiado influencia puede evitarse al preguntar si el servicio ofrecido beneficia a ambos NA y la otra parte.

Para entender los principios que sirven de base a la Séptima Tradición, es necesario que la sencillez práctica y nuestra fe en un Poder Superior vayan de la mano. Siempre y cuando la orientación provenga de ese Poder, serán cubiertas nuestras necesidades. Del mismo modo, la decisión de rechazar contribuciones externas cubriendo así las necesidades del grupo mediante los propios recursos, está firmemente basada en la fe.

Funciona: Cómo y Por Qué

Auto-suficiencia y cooperación

Nuestra experiencia nos ha demostrado que al igual que el público conoce más acerca de NA, más se inclinan a ofrecer su respaldo. Con frecuencia este respaldo es expresado al referir clientes, familias, y amigos al programa de NA. Nos refieren gente porque respaldan la misión de nuestra organización. Este tipo de buena relación construye relaciones con el público basadas en confianza y buena voluntad.

Frecuentemente, nos damos cuenta que la pregunta que nos debemos hacer es si estamos haciendo todo lo que podemos en la relación que hemos establecido con aquellos fuera de NA. Sería bueno si los profesionales y las organizaciones comunitarias que quieren ayudar a los adictos a curarse sientan que NA esta disponible, deseosa, accesible, y servicial. La auto-suficiencia quiere decir más que solo cargar nuestro peso financiero – quiere decir que nosotros cumplimos con nuestra responsabilidad de llevar información de nuestro programa e involucrarnos en relaciones significativas con otros que tengan objetivos similares.

Otra forma que aquellos fuera de NA pueden prestar su respaldo es al ayudarnos a llegar a adictos activos. En ocasiones los profesionales pueden ayudar al llevar el mensaje de recuperación de NA porque ellos saben que este programa de recuperación de NA es confiable. Existen

“Auto-suficiencia significa más que solo llevar nuestra propia carga financiera— significa que cumplimos con nuestra responsabilidad de facilitar información sobre nuestro programa e involucrarse en relaciones significativas con otras personas con objetivos similares.”

profesionales fuera de NA que ayudan a iniciar reuniones de recuperación en refugios para indigentes; existen profesionales que ayudan a preparar literatura de recuperación para que este disponible para adictos encarcelados. Aquellos fuera de NA que comparten con otros lo que han visto funciona en las vidas de los adictos, es un testimonio del poder de la recuperación que nuestro programa ofrece. Hay muchas formas de asegurarnos que el mensaje de NA continúe llegando a los adictos, y en algunas ocasiones seguidores fuera de NA nos ayudan a avanzar nuestro propósito primordial.

Existen límites a la cantidad y tipos de respaldos que podemos aceptar del público. Han habido ocasiones cuando familiares o amistades de miembros de NA se han sentido tan agradecidos por la recuperación de sus seres queridos que han querido ofrecer respaldo financiero a NA. Comprendemos esto, y apreciamos sus buenas intenciones. Pero no aceptamos contribuciones financieras de no-miembros, ni siquiera de la familia del adicto que esta agradecida. Al aceptar contribuciones financieras nos expondríamos al riesgo de comprometer la autonomía de NA y el espíritu de la Séptima Tradición.

Existen, sin embargo, muchas otras formas en que los no-adictos pueden ayudarnos a cumplir con nuestro propósito primordial. Los podemos alentar a que compren literatura de NA y donarla a centros de desintoxicación, centros de tratamiento, o a instituciones correccionales. Los podemos animar a que sean voluntarios en agencias comunitarias que sirven a los adictos. Y los podemos alentar a que ayuden a adictos que ellos conocen al comprarles literatura de NA. Estas son todas formas distintas en que podemos alentar a nuestros seguidores a actuar en su compasión sin comprometer el espíritu de nuestra Séptima Tradición.

Cooperación, no afiliación

Cooperar significa que trabajamos juntos; significa que nos asociamos el uno con el otro en acciones que beneficien a todos los involucrados. Cuando cooperamos, ayudamos voluntariamente a alguien que solicita nuestra asistencia. En NA, esto quiere decir respaldar un comité de otra área en aprietos cuando nos soliciten ayuda con nuestras ideas y nuestro tiempo. Estamos aquí para respaldarnos unos con los otros. Cuando trabajamos unos con otros y con nuestras comunidades, somos capaces de pasos positivos para hacer que nuestro mensaje este más accesible.

¿Cómo podemos trabajar con el público y organizaciones sin fusionarnos o afiliarnos con ellos? Una de las formas en que practicamos cooperación al recordar que los miembros de NA son los responsables en observar los principios de nuestras tradiciones. Las instalaciones y otras organizaciones no tienen esta responsabilidad. Podemos practicar esta responsabilidad al seguir nuestros propios principios, respaldándonos en nuestros comités de servicios, y estudiando los conceptos y tradiciones de NA.

Es más probable que formemos relaciones productivas y cooperativas cuando simple y honestamente revisamos que servicios podemos ofrecer o no a otros. Por ejemplo, si estamos estableciendo una relación con una instalación de tratamiento o una correccional, les preguntamos sus expectativas de NA. Puede ser que hayan solicitado reuniones semanales, y luego de una evaluación minuciosa, decidimos que no podemos cumplir con su solicitud. En su lugar, podemos ofrecer una reunión al mes. De esta forma, creamos una relación que podemos sostener responsablemente por más tiempo. Practicamos la cooperación al ser honestos sobre lo que somos capaces de proveer, y aun así encontrar una forma de responder a las solicitudes. Como resultado, las organizaciones públicas aprenden a confiar en nuestros miembros y a respaldarse en nuestro programa como un recurso confiable de la comunidad.

Otro aspecto de cooperación es cuando las organizaciones fuera NA quieren investigar la efectividad de nuestro programa. Los miembros de NA pueden decidir si cooperan en este proyecto de afuera. Si es este el caso, existen puntos que considerar. Primero, es que los

“Es más probable que formemos relaciones productivas y cooperativas cuando simple y honestamente revisamos que servicios podemos o no ofrecer a otros.”

profesionales de la salud se respaldan en datos independientes y objetivos sobre los resultados efectivos del tratamiento para tomar decisiones acerca de las opciones de sus pacientes en la recuperación. Cuando la información acerca de NA hace falta en las bases de datos en que estos profesionales se respaldan, esto es gran tropiezo para obtener referidos. Una investigación tiene el potencial de abrir puertas a los adictos, pero NA no tiene control acerca del tipo de datos recolectados o como son utilizados. Tenemos mucho que aprender acerca de cómo cooperar investigaciones de afuera, y no tenemos mucha experiencia de donde escoger. Nos podemos mantener abiertos a ganar más experiencia y a aprender o como cooperar con aquellos que realizan investigaciones.

En raras ocasiones, un área o región pueda decidir llevar a cabo su propia investigación interna del programa de NA en su local. A pesar de que los miembros están libres de participar o no en la investigación, esto es algo que un área puede discutir. Un cuerpo de servicio puede decidir facilitar un foro para los miembros y discutir este asunto si ellos se sienten inseguros de la investigaciones que se esta realizando en su comunidad. Es más probable que los miembros estén informados y anuentes de estas investigaciones de NA si las comunidades locales de NA facilitan la oportunidad para discusiones abiertas.

Un grupo de NA nunca debe respaldar, financiar ni prestar el nombre de NA a ninguna entidad allegada o empresa ajena, para evitar que problemas de dinero, propiedad o prestigio nos desvíen de nuestro propósito primordial.

Sexta Tradición

NA no tiene opinión sobre cuestiones ajenas a sus actividades, por lo tanto su nombre nunca debe mezclarse en polémicas públicas”

Décima Tradición

Una gran parte de nuestra credibilidad viene del hecho de que nos mantenemos enfocados en nuestro único objetivo que es la recuperación de adicciones. Se nos puede tener como confiables, y podemos estar presentes en las tomas de decisiones de organizaciones, pero la única forma en que se nos puede llevar a controversias públicas es si ofrecemos una opinión en un asunto fuera de espectro de nuestro propio programa. Si una organización quiere que le apoyemos o prestemos nuestro nombre a su programa, o si una organización solicita nuestro respaldo en cierta ley, nos mantenemos al margen. Si nos involucramos en el proceso de toma de decisiones de una organización de afuera, tal como seria un puesto en la junta directiva de una agencia sin fines de lucro como representante de NA, no podemos dar nuestra opinión en las prácticas comerciales de la

organización. No podemos tomar una posición en un asunto de afuera, y no ponemos a NA en riesgo de comprometer la claridad de nuestro mensaje. Si tomamos un lado o el otro en un asunto legal o practica medica, estaríamos deteriorando nuestra credibilidad y nuestro propósito primordial. Trabajamos duro para evitar que en una controversia se nos identifique por tomar un lado o dar una opinión. Nos mantenemos enfocados solamente en como podemos ayudar a aquellos padeciendo una adicción. Este enfoque nos permite construir relaciones donde nuestro papel esta claro y libre de controversias.

Nuestra experiencia nos demuestra que tenemos muchos amigos no adictos quienes pueden ser defensores de NA. Si un profesional quiere respaldar NA compartiendo la efectividad de nuestro programa, que se sienta libre de poder hacerlo. Lo que podemos hacer para que el entusiasmo del no miembro por el programa no mal represente el carácter de adicto a adicto a nuestro programa. NA no es un programa en el que profesionales tratan a adictos, a pesar de que con frecuencia profesionales quieren propugnar por la viabilidad de NA ya que han visto la recuperación de seres queridos y amigos funcionar. El papel del cuerpo de servicio local es crucial en una situación como esta. La comunidad de NA puede facilitar entrenamiento y establecer responsabilidad con los seguidores no-miembros; de esta forma el seguidor no-miembro puede llegar a ser un activo para NA en cumplir su propósito primordial.

Uno de nuestros objetivos de relaciones públicas es construir relaciones duraderas que avancen nuestro propósito primordial a través de la búsqueda de objetivos mutuos que se tengan en común con otras organizaciones. El comprometer alguna de nuestras tradiciones en un esfuerzo por establecer este tipo de relaciones no es beneficioso para miembros individuales ni para NA en conjunto. Mantenemos un enfoque consistente en nuestro propósito primordial con el público. Al crear relaciones positivas con aquellos fuera de NA y con nuestros propios miembros, fomentamos la unidad y la armonía unos con otros y con la comunidad que nos rodea. Ponemos el bienestar común de NA primero, y recordamos que somos solo autónomos siempre y cuando nuestras acciones no afecten a NA en conjunto.

Responsabilidad personal como miembro

Nuestras interacciones personales con el público tienen el potencial de afectar la forma en que los miembros del público ven a NA en conjunto. Como adictos en recuperación, interactuamos con el público en nuestro diario vivir. Enfrentamos con frecuencia oportunidades de relaciones públicas cuando menos no los esperamos. Habremos podido decidir compartir nuestra recuperación con nuestro doctor y a pesar de no haber pensado en una oportunidad de servicio, se nos puede ocurrir que el comité de PI pueda dirigirse a otros doctores locales en nuestra comunidad. Podríamos llevar esta información a nuestro comité de servicio y discutir como proceder con este contacto. Una situación como esta demuestra como los miembros pueden tomar responsabilidad y dar seguimiento con los comités de servicio local en una oportunidad inesperada de relaciones públicas.

La responsabilidad de nuestros comités de servicio

Nuestra estructura de servicios se basa enteramente en los principios espirituales de responsabilidad. Vamos al cuerpo de servicio apropiado para buscar una dirección para nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Cuerpos de servicio, los cuales fueron creados por grupos para proveer servicios en su nombre, mantienen su responsabilidad a través de su conciencia colectiva y comunicación con los grupos de NA. No deberá existir ningún cuerpo de servicio sin responsabilidad.

Podemos fomentar más la responsabilidad trabajando con otros en servicio. Podemos realizar estos servicios en una forma que de a un Poder Supremo la oportunidad de trabajar a través de la conciencia de nuestro grupo. Los comités locales pueden trabajar juntos, a través de la conciencia de grupo, para crear oportunidades para que un Poder Supremo tenga influencia en los servicios. Trabajando con los comités de área, es menos probable que dejemos que nuestras agendas personales sean el motor detrás de nuestros esfuerzos de servicio.

Existen deberes que acompañan el principio de responsabilidad. Estos deberes se aplican para todas las partes involucradas en una relación de responsabilidad. Un comité tiene deberes que cumplir con el comité de servicio del área, y el comité de área tiene sus deberes con su comité. Por ejemplo, si un comité para una convención es responsable con un comité regional de servicio eso quiere decir que el comité regional ha aceptado tomar ciertos deberes por ese comité. Si el comité se encuentra con retos tales como una crisis financiera o problemas con la imagen pública de NA durante un evento, el cuerpo de servicio necesitaría tomar acciones constructivas para ayudar al comité de convenciones. Es de gran ayuda para cuerpos de servicio como de área o región que entiendan y acepten estos deberes antes de crear subcomités. Este entendimiento puede alentar a regiones o áreas a que sean preactivos en su papel con los comités que le son de su responsabilidad. Solicitar presupuestos financieros y hacerles preguntas a los comités fomenta responsabilidad y puede ayudar a evitar problemas mayores en el futuro. Mantenerse dentro de los lineamientos del presupuesto y llevar registros financieros exactos puede salvar a una comunidad de NA la vergüenza de tener que contactar a un contador, un abogado, o hasta la policía. Responsabilidad también nos puede salvar de tener que cancelar otros servicios porque nos hayamos gastado todo nuestro presupuesto.

Delegar es otra parte de proveer servicios responsables. Al igual que los grupos han delegado responsabilidades a los comités de servicio, estos comités de servicio pueden delegar responsabilidades apropiadas a sus miembros. Cuando delegamos deberes, esperamos que los miembros o comités sean responsables y mantengan informados a los comités más grandes de sus actividades. Al mismo tiempo, el cuerpo de servicio más grande demuestra confianza al no tratar de micro dirigir las responsabilidades que han delegado a otro cuerpo o miembro. Puede que sea más provechoso para una relación pública mantener a la persona clave que se mantiene en contacto con el público a que se quede en esa posición por un tiempo después de que se acabe su término.

Esto puede que sea de beneficio para ambas organizaciones, para NA y para la organización pública. El área será la más apta para tomar esta decisión basándose en sus necesidades.

A veces tenemos miedo que al delegar perdamos el control sobre nuestros servicios. Los primeros tres conceptos, en conjunto, han sido diseñados para ayudarnos a mantener la responsabilidad de nuestra estructura sin atarles las manos a nuestros servidores de confianza.

Doce Conceptos para el Servicio de NA

“Siempre no profesionales”

Durante una presentación pública, recordamos que somos solamente servidores de confianza ayudando a llevar el mensaje de recuperación. ¿Qué quiere decir el mantenerse no profesional en los esfuerzos de relaciones públicas de NA? En NA esto se define como la igualdad que compartimos. Como miembros, tenemos un lugar igual dentro de la confraternidad y se nos valora igualmente en nuestros esfuerzos de llevar el mensaje de NA. El principio de mantenerse no profesional también respalda la integridad del grupo – estamos trabajando en servicio del grupo.

La mayoría de los miembros pueden estar en posibilidad de facilitar información sobre NA al público. Sin embargo, también podemos utilizar las habilidades especiales y talentos de otros miembros. Alguno de los miembros en nuestra comunidad de servicio puede tener la habilidad para hablar en público o la experiencia que más apropiada para una audiencia específica. Por ejemplo, un miembro que también es doctor puede mejor entender las filosofías y el vocabulario de una comunidad médica. Formar un panel de miembros con habilidades y talentos específicos, junto con otros miembros de diferentes formaciones, ilustra la variedad de la membresía de NA. Utilizar la habilidad de un miembro en nuestros esfuerzos de servicio adiciona a que tan efectivamente podemos comunicar información al público sobre NA.

Comunicación

Nuestra estructura de servicio depende de la integridad y eficacia de nuestras comunicaciones.

Octavo Concepto

La comunicación es una calle de dos vías. Nos esforzamos por ser efectivos, honestos, abiertos, consistentes, y claros y directos en nuestras comunicaciones. Mantenemos los canales de comunicación abiertos con aquellos a quienes intentamos llegar en la esfera pública. La comunicación no es solo comentarios. Es escuchar, aceptar críticas constructivas, y hacer preguntas. La comunicación es verbal y no verbal, escrita y oral, y afecta todas nuestras relaciones públicas. Buena comunicación significa escuchar a un miembro del público después de haber tenido una interacción inicial. Es la calidad de nuestra correspondencia y de nuestro conocimiento de varios ambientes culturales.

Sobre todo, nuestras comunicaciones se fortalecen cuando demostramos integridad, confianza, consistencia, y responsabilidad. El principio de integridad aplica a todos nuestros esfuerzos de servicio. En nuestras comunicaciones, integridad significa que presentamos la información de una forma clara y honesta, hasta en las situaciones más difíciles. La confianza crea unidad en nuestros comités de servicio y seguridad en el público. La confianza se construye cuando somos responsables por lo que decimos y hacemos. Es nuestro comportamiento y acciones los que se comunican más claramente con los que nos rodean. Nuestra integridad se expresa cuando nos esforzamos en practicar los principios de NA en todos nuestros asuntos; esto se demuestra en todo lo que hacemos, y en lo que dejamos de hacer. Es necesario recordar que nos comunicamos cuando no actuamos. La comunicación es más que palabras que salen de nuestras bocas. La comunicación es escuchar, dar seguimiento, y responder; es como nos manejamos nosotros mismos a través de nuestro trabajo de servicio y con el público.

La comunicación se puede considerar la base de todos los principios que respaldan nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Al mismo tiempo que empezamos a dialogar entre nosotros mismos acerca de cómo traer los principios de nuestros programas en nuestros servicios y asuntos diarios, nuestros esfuerzos de relaciones públicas ya han iniciado. La imagen que le presentamos al público comienza mucho antes de que contactemos a una organización para hacer una presentación acerca de Narcóticos Anónimos. Con frecuencia, la primera impresión de NA se crea cuando un miembro del público nos ve parados afuera de un local de reuniones. La imagen de NA es afectada por la forma en que miembros individuales viven sus vidas.

Tomándose un momento para reflexionar en los principios delineados en nuestro programa y en como nuestras acciones pueden demostrar estos principios, proveerá una fuerte base a nuestros esfuerzos de servicio. Podemos empezar por abrir nuestras mentes e iniciar el dialogo con miembros en nuestra áreas. Trabajar con un grupo de adictos para llevar el mensaje de NA puede ser una experiencia significativa e increíblemente gratificante. Cuando nos proponemos hacer lo correcto por la razón correcta, con frecuencia empezamos a sentir gran sensación de nuestro propósito y el propósito de NA como un todo.

Servicios Efectivos

Este capítulo delinea formas de facilitar servicios de relaciones públicas efectivos. Incluidos aquí hay una variedad de herramientas de planeamiento, ideas de cómo estructurar servicios más efectivamente, y estrategias de comunicación. Estos lineamientos son con la intención de ayudar a un área a descubrir lo que necesitan hacer para crear un servicio de relaciones públicas efectivo. La idea es que las áreas tomen lo que les funcione para sus servicios locales y dejen el resto. El enfoque de este capítulo son los comités de servicio de áreas, ya que los miembros de estos mismos comités de áreas son más probables a que ellos faciliten los servicios locales. El proceso de planeamiento descrito en este capítulo puede adaptarse fácilmente para el uso de regiones, zonas, o cualquier cuerpo de servicio. A los miembros se les incentiva a modificar y adaptar los pasos para que se ajusten a sus cuerpos de servicio.

Temas importantes

Planeando las relaciones publicas

Estructura de servicio y servicios efectivos

Comunicación y servicios efectivos

Recursos

Caracteres importantes



Experiencia práctica



Preparación y entrenamiento extremo

Ofrecemos esta información para ayudar facilitar los servicios de relaciones públicas en áreas que son menos reactivas y más pro-activas. El planeamiento puede ayudar a áreas a que se alejen del pensamiento de que solo existe una correcta forma de proveer servicios a Narcóticos Anónimos. Podemos estar todos de acuerdo en el objetivo de servicio en NA: llegar a los adictos activos. Con esto como nuestra motivación, intentamos identificar la mejor forma para que nuestro cuerpo de servicio logre alcanzar esa meta.

Si los servicios han de ser efectivos, entonces nuestros esfuerzos y objetivos necesitan estar claramente definidos y enfocados. Servicios efectivos significa que los miembros entienden sus papeles y responsabilidades en lograr los objetivos de servicio. Esto quiere decir que las áreas han creado objetivos de servicio primeramente considerando las necesidades de la comunidad, prioridades actuales del área, y los recursos disponibles. Servicios efectivos se aplican a como el comité entero de área de servicio y sus comités organizan y planifican servicios.

Planeando las relaciones publicas

Planificar significa que identificamos objetivos y aclaramos los papeles de los miembros en cómo alcanzar estos objetivos. Es mucho más fácil proveer servicios efectivos si cada uno de los involucrados entiende cuales son sus tareas, responsabilidades, y resultado final que se desea. Un área puede que necesite o no los siguientes métodos de planificación – estos se facilitan para que las áreas puedan escoger cual de los procesos les convenga mas.

Inventario de servicios locales

Inventario de servicios actuales:

Un inventario puede ayudar a un área a ver sus fortalezas y debilidades. Puede ayudar a identificar que es lo que se hace bien y que es lo que necesita mejorarse. A un área le puede servir el proceso de inventario para examinar más objetivamente los servicios que actualmente presta. A través de su inventario, un área puede descubrir que tiene un proceso de entrenamiento y

orientación fuerte para voluntarios de la línea telefónica. Los miembros pueden percatarse de que los comités de líneas telefónicas utilizan a los miembros más experimentados y que realizan llamadas de práctica en el entrenamiento de nuevos miembros. El área puede discutir y decidir utilizar algunos de los métodos de entrenamiento del comité de líneas telefónicas para otros subcomités y proyectos.

Observar lo que se necesita mejorar es también importante. Existen áreas donde es muy probable que la habilidad del cuerpo de servicio en proveer servicios de relaciones públicas sea más débil que en otras. El trabajar para fortalecer estas áreas más débiles es una parte importante del proveer servicios efectivos. Lo ideal sería que nuestros esfuerzos en RRPP produzcan resultados que lleven a alcanzar nuestro propósito primordial en nuestra comunidad local.

Aunque el *Décimo Primer Concepto* se refiere directamente al manejo de fondos, también tiene repercusiones en el manejo de todos nuestros recursos de servicios. La mayoría de los proyectos dependen tanto de las ideas, la información, la conciencia, y el tiempo y la disponibilidad de los miembros como del dinero. Si tenemos los fondos necesarios para llevar a cabo un proyecto pero no disponemos de tiempo o de ideas, sería mejor que esperáramos a reunir todos los recursos necesarios antes de seguir adelante. Si no lo hacemos, habremos derrochado fondos de servicio de NA. Al planear y establecer las prioridades de las tareas de servicio de manera responsable, debemos considerar el panorama completo de recursos, no sólo el aspecto económico.

Los Doce Conceptos de Servicio en NA

Inventario donde NA pueda ser necesitado en comunidades más grandes

El área puede reunir información acerca de las necesidades de la comunidad local para crear servicios que cubran mejor estas necesidades. Esto puede significar evaluar las llamadas de la línea de auxilio y descubrir que ha habido un número de solicitudes de información sobre NA de colegios locales. El comité de área puede que decida que la prioridad es establecer relaciones con administradores de colegios. El área puede entonces trabajar en facilitar información acerca de NA a los colegios locales que buscan recursos para sus estudiantes. Este aspecto de un inventario permite a un área determinar si cierto público aun necesita ser alcanzado. Si los esfuerzos existentes no están llenando las necesidades más grandes de la comunidad, entonces este cuerpo de servicio puede que decida tomar acciones para llegar a un público en particular de miembros potenciales.

Prioridades

Priorizar involucra evaluar cuales proyectos de servicios parecen ser más necesarios para que avance el propósito primordial de NA en un área local. Priorizar puede requerir que, para el bien de NA, los miembros dejen proyectos de servicios que les apasionan personalmente. Invitando a todos los servidores de confianza interesados en participar en priorizar el proyecto de un área ayuda a enfocarse en los servicios más amplios que lo necesitan, en vez de en los deseos de subcomités individuales. Involucrar a todos los servidores de confianza de un área también ayuda a inspirar en esos mismos servidores de confianza un sentido de responsabilidad para los futuros proyectos del área.

Existen distintas formas de priorizar. Los siguientes pasos dan un ejemplo de cómo priorizar proyectos de servicios utilizando un sistema de clasificación:

- ☞ Hacer una lista de todos los proyectos deseados. Colocar la lista en una pared, tablero, o en algún sitio donde todos los participantes pueden verla.
- ☞ Los servidores de confianza luego clasifican los tres mejores proyectos marcándolos.
- ☞ Cuando los miembros han clasificado los proyectos del área, todos los participantes revisan los que parecen ser de mayor prioridad para el área.
- ☞ Después de que los miembros han tenido tiempo para reflexionar en las prioridades del área, una mirada cuidadosa a los recursos financieros y humanos es necesaria.

Recursos

Una vez los proyectos de servicios de relaciones públicas son identificados, el área necesitará conocer si existen suficientes recursos locales para llevar a cabo los proyectos priorizados. Examinando los recursos financieros y humanos necesarios para cada proyecto ayuda al cuerpo de servicio a crear presupuestos, plazos, y entrenamientos basándose en los recursos disponibles.

- ☞ **Recursos humanos:** Un cuadro realista de los recursos humanos de un área ayudaría a los servicios de proyectos ser más exitosos. Para poder evaluar realísticamente los recursos humanos, el área necesita evaluar la experiencia de los miembros involucrados y considerar la curva de aprendizaje para los servidores de confianza recién elegidos. Una curva de aprendizaje significa que a pesar de que los servidores de confianza hayan sido entrenados para una posición o proyectos, puede que ellos necesiten tiempo y respaldo para adaptarse a sus nuevas responsabilidades.

Un área puede también considerar que existe con frecuencia una disminución natural de los servidores de confianza en cierto tiempo. Esto es con frecuencia como resultado de la dotación de posiciones y el hecho de que los miembros en algún momento tienen que renunciar a compromisos antes de tiempo debido a razones personales. Realmente el considerar al recurso humano puede ayudar cuando se planifica un proyecto de servicio.

El área puede que descubra que necesitan reclutar miembros para proyectos de servicios. Reclutar miembros al servicio es un componente importante en crear recursos humanos. Seguidamente listamos algunas de las formas de crear recursos humanos:

- 1. Lograr hacer que los servicios sean atractivos – ser un buen ejemplo.**
- 2. Identificar a los miembros que tengan habilidades, pero poca experiencia, y apoyar que se involucren en servicios.**
- 3. Animar a los patrocinadores a participar en servicios.**
- 4. Invitar a aquellos miembros que nos han ayudado en el pasado a unirse esfuerzos locales actuales.**
- 5. Crear una reserva de antiguos servidores de confianza**

- ☞ **Recursos financieros:** Un área puede también examinar los recursos financieros locales disponibles para priorizar proyectos de servicios. Evaluar el presupuesto al inicio del ciclo de planeamiento ayudará a los servidores de confianza tomar el proyecto financiero más grande en consideración. El cuerpo de servicio querrá determinar si los recursos financieros están disponibles para priorizar los proyectos de servicio. Una pregunta a considerar es si cualquier proyecto tomará fondos de las finanzas rutinarias de un comité (por ejemplo de las líneas telefónicas de emergencia). El área también necesita hacer proyecciones sobre la cantidad de fondos que requerirá para la duración del proyecto priorizado. Plazos a los proyectos pueden ser creados para asegurar que los recursos financieros estarán disponibles cuando sean necesarios en momentos cruciales durante el proyecto. Tener un

sentido más amplio de las necesidades financieras y recursos del área ayuda a los servidores de confianza a planificar mejor los proyectos de servicios.

“Revisar el presupuesto del área al inicio del ciclo de planificación ayudará a que los servidores de confianza tomen más en cuenta el cuadro financiero.

Muchas áreas recaudan fondos para pagar proyectos de servicios. Nuestro ideal es que las contribuciones mantengan nuestros servicios, pero muchas áreas se vuelcan a la recaudación de fondos para poder hacer posibles proyectos de servicios. Cada área debe decidir si le interesa o no recaudar fondos. El área puede tomarse el tiempo para discutir la pregunta de que si es o no la recaudación de fondos la acción necesaria a seguir. Si un área decide realizar recaudaciones de fondos, el comité de área de servicio deberá organizar estos esfuerzos. Es más probable que estos comités se mantengan más enfocados en proveer servicios cuando dejan los esfuerzos de recaudación de fondos al área.

Una vez que el área haya determinado sus prioridades y evalúe sus recursos, es el momento de identificar los objetivos del proyecto. Estos objetivos son el resultado final de los proyectos. Son los servicios que un área quiere proveer para ayudar a los adictos a encontrar a NA.

El plan de relaciones publicas

Inicie con un objetivo

Una vez que el área haya identificado los objetivos locales de RRPP, necesitará planear las acciones requeridas para alcanzar esos objetivos. Una forma de saber qué pasos son los necesarios es considerando cual sería el resultado final del objetivo y luego trabajar de atrás hacia adelante. Es difícil identificar las acciones necesarias para lograr un objetivo sin tener una fuerte idea de cual sería el resultado final. Recuerde que es importante establecer objetivos realistas que se puedan lograr. El siguiente proceso puede ayudar a un área a establecer los pasos requeridos para alcanzar sus objetivos de servicios:

- 1. Establezca el objetivo del proyecto basándose en las necesidades priorizadas y los recursos disponibles del área.**
- 2. Planificar paso a paso las acciones o estrategias para alcanzar el objetivo.**
- 3. Utilice el objetivo para medir el progreso del proyecto.**

Ejemplo de un Objetivo de Relaciones Públicas:

Seguidamente ejemplos de los tipos de objetivo de RRPP en que un área puede trabajar. Esto no es una lista compleja. Estos ejemplos son solo ideas de cómo proveer servicios de relaciones públicas más efectivos.

 **Objetivo:** Conseguir que los trabajadores de la salud estén más conscientes que NA es un recurso confiable para sus clientes.

Pasos para alcanzar el objetivo: Los servidores confiables inician una relación con trabajadores de la salud localmente enviándoles por correo una carta de introducción y un paquete informativo de NA. Los miembros de NA familiarizados con el campo de la salud hacen presentaciones en eventos locales de la salud. El contacto continuo se mantiene a través de correspondencia escrita, correo electrónico, y/o conversaciones telefónicas. Los miembros de NA regularmente facilitan a los trabajadores de la salud directorios de reuniones, literatura de NA, e información de contactos confiables. Las opiniones son recogidas a través del dialogo continuo o un formulario de evaluación sobre si NA se o no un recurso accesible. Mida el progreso del proyecto: Revisar y discutir los comentarios de

trabajadores de la salud. Evaluar si los trabajadores de la salud están conscientes o no de que NA es una opción accesible y confiable para los adictos.

- 📄 **Objetivo:** Establecer NA con un recurso confiable para los colegios secundarios locales. Pasos para alcanzar el objetivo: Los miembros de NA programan varias presentaciones en distintos colegios del distrito y se reúnen con los administradores y maestros antes de dar las presentaciones. Los servidores de confianza quienes han estado sobrios desde su juventud están entrenados para compartir información de NA para estas presentaciones. Los contactos continuos se mantienen a través de cartas de agradecimiento y de un formulario de evaluación acerca de la efectividad de la presentación. Los miembros de NA facilitan información regularmente a los colegios con directorios de reuniones, literatura de NA, e información de contactos confiables. Mida el progreso del proyecto: Revisar y discutir las evaluaciones completadas. Planear formas para mejorar las presentaciones y las relaciones en colegios.
- 📄 **Objetivo:** Proveer al publico regularmente información actualizada y confiable de los contactos en Narcóticos Anónimos. Pasos para alcanzar el objetivo: Los servidores de confianza son instruidos en enviar su información actualizada de contacto a través de la página web local. El coordinador de la pagina web esta también a cargo de contactar pro activamente a los miembros cada tres meses para asegurarse de que la información de contacto es todavía correcta. Mida el progreso del proyecto: Evaluar la información de contacto cada tres meses para asegurarse de que es confiable y actual.
- 📄 **Objetivo:** Facilitar a los miembros de NA un programa de educación y entrenamiento en servicios de relaciones publicas. Pasos para alcanzar el objetivo: El cuerpo de servicio del área crea material escrito para un programa de entrenamiento. Los miembros experimentados entrenan a los servidores de confianza. Sesiones de entrenamiento cortas se realizan en las reuniones de los comités de servicio. Mida el progreso del proyecto: Evaluar trimestralmente la asistencia en las sesiones de entrenamiento, revisar los programas de entrenamiento para asegurar de que llena las necesidades del área.

Los objetivos arriba mencionados están hechos para ilustrar el proceso de identificación de objetivos y para crear las estrategias necesarias para alcanzar estos objetivos. En la aplicación practica de objetivos de servicios de RRPP locales, un área necesitara agregar mas detalles y direcciones especificas para cada estrategia. Estos detalles usualmente incluyen plazos, revisiones programadas del progreso, y el tiempo necesario para tomar medidas correctivas. Medidas correctivas son pasos que ayudan a que el objetivo del proyecto regrese a su enfoque. Ajustar un plazo, revisar un plan de proyecto, discutir retos inesperados con el área son todas consideradas medidas correctivas.

Estructura de servicios y servicios efectivos

La estructura de nuestros servicios difiere de un área a otra. Esta diferencia depende con frecuencia de cuantos miembros de NA estén involucrados, que tan esparcidos o cercanos están nuestros grupos, y cuales de los objetivos espera el comité de servicios lograr. Seguido simples ejemplos. Puede que tenga sentido utilizar una combinación de los ejemplos presentados o no. El punto es que los cuerpos de servicio local deben coordinar los servicios en la forma que mejor les funcione.

Cada elemento de nuestra estructura de servicio tienes su propio papel que presentar; todos, sin embargo, sirven juntos como un equipo, luchando por un objetivo común, "que ningún adicto que busca la recuperación tenga que morir sin tener la oportunidad de encontrar una nueva forma de vida."

*Doce Conceptos de Servicio en NA**

Estructura de subcomités

La estructura de un comité es común en NA. En la estructura de un comité, hay usualmente un comité administrativo que maneja los asuntos de operar las reuniones, finanzas, y registros del área. Varios subcomités prestan servicios específicos para el área. Aquellos que emplean este tipo de estructura querrán asegurarse de que los subcomités se comunican y respaldan entre si para llegar a alcanzar los objetivos de servicio especificados.

Algunas áreas han combinado dos subcomités en un esfuerzo para mejorar la comunicación y maximizar los recursos. En un caso como este, una función tal como las líneas telefónicas de ayuda estaría incluida en el subcomité de información pública.

Una estructura de comité puede que también utilice un **comité ad hoc o grupo de trabajo** para realizar proyectos específicos de servicios. El trabajo de un comité ad hoc o grupo de trabajo se limita a un periodo específico de tiempo; el comité tiene un solo enfoque, y es responde al área.

El uso de **coordinadores** puede también ayudar a los comités de servicio a cooperar mas directamente entre si. Los coordinadores comunican información a cerca de servicios actualmente siendo proveídos a cada subcomité. Ellos necesariamente facilitan los servicios mano a mano pero sirven mas como enlace de comunicación entre los comités. Los coordinadores también pueden actuar como enlace de comunicación entre regiones y áreas.

Estructura de sombrilla

En una estructura de paraguas, los servicios son proveídos bajo un solo paraguas. Esto podría ser la integración total de las funciones de todos los comités de área (Hospitales e Instituciones, Información Publica, Líneas Telefónicas de Ayuda, Actividades, y Alcance). O puede que sea una combinación de dos subcomités que comparten una reserva de recursos. Si un área utiliza una estructura de paraguas, entonces el cuerpo de servicio discute y decide cuales servicios se han de integrar. Una estructura de paraguas puede usar coordinadores (por ejemplo, un coordinador del servicio de líneas telefónicas de ayuda) para asistir en la prestación de servicios, o un área puede darse cuenta que un comité ad hoc o un grupo de trabajo podría ayudar a completar un proyecto de servicio priorizado.

Sombrilla de relaciones públicas: El enfoque de una estructura de paraguas de relaciones públicas es facilitar los servicios a aquellos fuera de NA. En esta estructura, los miembros de un área trabajan juntos para construir relaciones con organizaciones públicas. En vez de dividirse en subcomités, un grupo de servidores de confianza evalúa los recursos, las solicitudes de los miembros y el público, y las necesidades en general de NA. Un encargado o coordinador puede traer las recomendaciones del comité a un cuerpo de servicio mayor para discusión, dirección, y consenso. Esta estructura puede permitir una estrategia más coordinada y unificada de prestación de servicios.

Sombrilla de desarrollo de la Confraternidad: Esta estructura es similar a un paraguas de relaciones publicas con la excepción de que el enfoque esta en respaldar el crecimiento de otros cuerpos de servicio de NA. Bajo un paraguas de desarrollo de la Confraternidad, un grupo de servidores de confianza facilita información, entrenamiento, y el respaldo a otras áreas de NA. Este respaldo permite que cada cuerpo de servicio facilite servicios que llenan la necesidad de la comunidad de la mejor forma. Esta estructura puede ser útil en territorios geográficos donde cada área necesita la autoridad de poder facilitar servicios en su propia comunidad.

....Recordamos que, por supuesto, una comunidad NA puede organizar sus servicios de la manera que considere conveniente. Hay que examinar las necesidades de servicio dentro las áreas, probar y descubrir qué es lo que funciona mejor....Es perfectamente válida cualquier forma en que se decida coordinar los servicios de NA en una comunidad, aunque no esté descrita en un manual de servicio

de NA, siempre y cuando sean auténticamente útil a los intereses de la comunidad de NA y no entre en conflicto con ninguna de nuestras Doce Tradiciones ni nuestros Conceptos de Servicio en NA.

Una Guía para los Servicios Locales de NA

Estructura de servicios flexible

Una estructura de servicio flexible puede con frecuencia ser más efectiva en la prestación de servicios. La flexibilidad ayuda a cubrir las necesidades locales de servicio. Tenemos un mensaje y una estrategia común para brindar nuestros servicios a través del uso de las tradiciones y conceptos de NA. La aplicación de los servicios puede diferir dependiendo de las habilidades y necesidades del área. Cada comunidad de NA tiene la habilidad de crear una estructura de servicio que le facilite brindar servicios de relaciones públicas efectivas, eficientes y confiables.

Sin importar como estén estructurados los servicios, es importante que la estructura sea accesible para ambos miembros experimentados e inexpertos. Servicios accesibles significa que los miembros inexpertos se sientan incluidos y que el entrenamiento y la orientación para los nuevos en servicio sean facilitados consistentemente. También quiere decir que el área ha creado formas para que los miembros con experiencia compartan y pasen sus experiencias en servicios. Es más probable que un área tenga una fuerte base de servidores de confianza si existe un lugar accesible para que los miembros ofrezcan su respaldo. La habilidad de un área de ser flexible puede que permita que más miembros sean de servicio.

La comunicación y los servicios efectivos

Las relaciones públicas y los grupos de NA

El objetivo de relaciones públicas de un área puede tener un impacto significativo en los grupos. Discutir por completo un proyecto de relaciones públicas durante una reunión de servicio del área ayudaría a los representantes del grupo de servicio a comunicar las discusiones del área y sus objetivos al grupo. Los proyectos de área pueden causar un incremento en la asistencia de nuevos miembros a las reuniones. Los grupos puede que necesiten prepararse para esta afluencia de formatos de reuniones de desarrollo que funcionen mejor le sirvan como afluencia a un grupo mayor de nuevos miembros. Los proyectos de relaciones públicas exitosos dependen de una participación del grupo significativa.

Los miembros del grupo deben tomarse el tiempo de llevar discusiones paso a paso de los esfuerzos de relaciones públicas del área. Los GSR s son el vínculo de comunicación entre el área y grupos y puede traer las preocupaciones de los miembros o preguntas a las reuniones del área. Este vínculo ayuda a mantener a los grupos involucrados e informados. Este vínculo también facilita un diálogo de intercambio entre las áreas y los grupos. La comunicación ayuda a que el área se una para lograr avanzar el propósito primordial de NA.

¿Quien es el público que queremos alcanzar?

El definir nuestro público puede ayudar a hacer las comunicaciones más efectivas. Es muy probable que la comunicación sea un componente esencial para que un área pueda alcanzar su objetivo de servicio priorizado. Nuestro público puede organizarse en tres amplias categorías: los miembros de la comunidad de NA, miembros potenciales de NA, y el público externo. Nos comunicaremos en distintas formas para cada público.

La Comunidad NA: Nuestras comunicaciones con la comunidad de NA puede alentar a los miembros a estar conscientes de los conceptos y tradiciones de NA. Una forma de hacer esto es a través de los días de aprendizaje. Los días de aprendizaje y las reuniones de servicio pueden funcionar en los siguientes casos:

1. **educar con respecto a las responsabilidades de cada posición de servicio;**
2. **respaldar y alentar a los servidores de confianza**
3. **demostrando liderazgo y entrenamiento;**
4. **realizando talleres de los conceptos y tradiciones**

La comunicación también incluye comunicar nuestra experiencia en servicio entre nosotros. Una forma para que los miembros comuniquen su experiencia en servicio es sobreponiendo los términos de las posiciones de servicio. Con términos sobreponiéndose, el servidor de confianza saliente tiene tiempo para entrenar y orientar al servidor de confianza recién elegido. También podemos contactar a servidores de confianza anteriores para conocer de sus experiencias de servicio. Podemos crear una lista de contactos y mantenerlos involucrados. La experiencia de los servidores de confianza anteriores es un recurso variable – ellos pueden ofrecer a los servidores de confianza recién elegidos otra oportunidad de entrenamiento y educación.

Miembros Potenciales: Los miembros de NA son la mayor influencia para atraer nuevos miembros a las reuniones. Hacemos esto al proveer información acerca del programa de NA o al crear una oportunidad para que los miembros potenciales se identifiquen con nosotros. Si estamos participando en una reunión de H & I, le decimos a los miembros potenciales que ellos también pueden recuperarse en NA si ellos tienen el deseo de dejar de usar drogas. Si estamos presentando información en un colegio secundario local, le informamos a los estudiantes que es NA y como trabaja. (Existe una discusión más a fondo acerca de presentaciones y como construir relaciones con el público en el Capítulo Cuatro.)

Público Externo: Nuestras comunicaciones con el público externo pueden demostrar que NA es un programa de recuperación efectivo, confiable y receptivo. (“La encuesta de membresía de NA,” por ejemplo demuestra que NA es efectiva en una variedad de culturas, países, e idiomas.)

“Una comunicación honesta y abierta con el público externo ayuda a NA a retener su credibilidad y respalda nuestra habilidad para facilitar servicios efectivos.”

Nuestras comunicaciones deben ser informativas y deben dirigirse directamente a errores que tenga el público sobre nuestro programa. La comunicación honesta y abierta con el público externo ayuda a que NA mantenga su credibilidad y respalda nuestra habilidad de proveer servicios efectivos. Vea el Capítulo Cuatro para una discusión más a fondo acerca de cómo iniciar relaciones y crear presentaciones para el público externo.

¿Como nos comunicamos?

Como nos comunicamos es otro elemento crucial en alcanzar nuestro objetivo de servicio de área. Podemos planear y dirigir nuestras comunicaciones para cada público identificado. Generalmente nos comunicamos en cuatro diferentes escenarios:

1. **unos con otros en nuestras reuniones y comités de servicio;**
2. **con profesionales y el publico en general cuando les estamos informando acerca del programa de Narcóticos Anónimos.**
3. **con profesionales y el publico cuando estamos utilizando sus servicios – anuncios de servicio publico, lugar de reuniones, bancas en paradas de buses – para llega a miembros potenciales; y**
4. **directamente con adictos activos.**

Por supuesto, estamos siempre comunicando un mensaje acerca de NA con nuestras acciones personales. Sin importar con quien nos comunicamos, es mas probable que creemos una relación sólida y confiable cuando planeamos y dirigimos nuestras comunicaciones.

Debajo listamos componentes posibles de un plan de comunicaciones. Durante el proceso de planeación, un área puede decidir que fortalecer sus esfuerzos de comunicación es lo que más se necesita. Las estrategias de comunicación que sigan pueden ser una simple lista de una página que se dirija a las necesidades de comunicación de un área.

Plan de acción: Un plan de acción de comunicación ayuda a los servidores de confianza a mantenerse enfocados en el propósito y estrategia de cada comunicación con el público.



¿Que se pretende lograr con esta comunicación?



¿Quién es el público dirigido?



¿Por qué el comité quiere enviar una comunicación a este público?



¿Cuándo planea el área enviar la comunicación?

Un plan de acción puede ayudar a un área a anticipar el mejor momento para comunicarse con el público. Por ejemplo, enviar a los consejeros de tratamiento recién entrenados un paquete informativo acerca de NA antes de que se establezca en su nueva posición, puede que no sea el momento más apropiado para hacerlo. Un plan de acción de comunicación también puede ayudar a un área a estar más clara acerca del objetivo de cada comunicación.

Estrategias de coordinación: Las estrategias de comunicación nos ayuda a trabajar hacia un enfoque unificado en proveer servicios a en la comunidad de servicios.

La coordinación ayuda a los miembros a de la comunidad de NA a mantenerse informados. Las estrategias de coordinación también aseguran a que los grupos se mantengan involucrados en los esfuerzos de comunicación. Un comité puede decidir enviar una carta informativa a clínicas médicas locales. En la planeación de esta correspondencia, los servidores de confianza pueden considerar si tienen el recurso humano apropiado en el caso de que se les solicite dar una presentación. Estar preparados y tener el recurso humano necesario son algunos de los beneficios de una estrategia de comunicación coordinada.

“El servicio de RRPP efectivo depende de nuestra habilidad para trabajar juntos.”

Seguimiento a la comunicación: El seguimiento asegura que el área se mantenga en una relación continua con el público.

Una lista de seguimiento puede ayudar a un área a asignar a un servidor de confianza para se haga responsable de mantener un relación continua con el público. También puede ser un registro para que servidores de confianzas futuros tengan información de con cuanta frecuencia el área ha estado en contacto con individuo en particular o una organización pública.

Los servicios de relaciones públicas efectivos dependen en nuestra habilidad de poder trabajar juntos. Solo podemos hacer esto al tomarnos el tiempo de hablarnos y escucharnos los unos a los otros. Nos podemos mantener abiertos a nuevas ideas y alentar a los miembros experimentados a compartir su conocimiento acerca de cómo prestar servicios efectivos. Podemos intentar sacar el mayor provecho de la forma en que nuestros servicios están estructurados y la forma en que enfocamos esfuerzos de servicios. Una vez que nuestros servicios locales tengan una base sólida, ponemos nuestros planes en acción.

Recursos

Herramienta de Planificación de Área

Herramienta de inventario de área

Formato de carta

Encuesta de evaluación.

Preparación y Entrenamiento Para Interactuar con el Público

Este capítulo se enfoca en cómo prepararse para construir relaciones con el público. Contenidos aquí están los materiales de entrenamiento y las prácticas generales para los servidores de confianza. Información detallada relacionada a un público específico (como fiscalías de crímenes, instituciones de salud, etc.) lo encontrara en capítulos más adelante. La información delineada en este capítulo es esencial en cualquier interacción pública. Estas son nuestras mejores prácticas en formar relaciones valaderas y duraderas con el público.

Temas importantes

Principio central de RP
Preparándose y entrenándose para interacciones públicas
Presentaciones

Recursos

Caracteres importantes



Experiencia práctica



Preparación y entrenamiento extremo

Podemos mostrar al público que somos confiables y conocemos lo que hacemos al estar preparados y entrenados para nuestra interacción con ellos. Queremos que el público sepa que podemos cumplir con nuestro compromiso y que lo que decimos es lo correcto. La preparación y el entrenamiento pueden ayudarnos a que nuestra interacción con el público mejore aun si ya hemos tenido experiencia de relaciones públicas con ellos.

Principio central de relaciones públicas

El establecer un conjunto de principios comunes puede ayudar a los servidores de confianza a aprender a como interactuar con el público. Valores compartidos, tales como la confianza y el respeto, nos pueden guiar a tener un enfoque mas unificado en nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Los siguientes valores o atributos pueden ser de ayuda a los miembros del comité que participen y coordinen proyectos de relaciones públicas, y para los servidores de confianza que serán entrenados para hacer tareas específicas de relaciones públicas.

Las relaciones fuertes son continuas Una relación continua incluye un diálogo consistente. Si hemos decidido que formar una relación con una organización local que ayuda a los adictos es una prioridad, entonces debemos mantenernos en contacto con esa organización luego de una presentación inicial. Presentamos información exacta sobre NA, damos seguimiento después de la presentación, y proveemos a la organización con formas confiables para que mantengan el contacto con los miembros locales en la comunidad de NA.

Las relaciones fuertes son flexibles De igual forma que le solicitamos a las organizaciones públicas responder a nuestras necesidades con flexibilidad, podemos trabajar para adaptarnos a sus necesidades. Podemos escuchar a lo que se nos pide y evaluar ya sea que podamos o no llenar las necesidades de la organización. En algunos casos, la flexibilidad puede significar encontrar una forma diferente para prestar los servicios. Podemos solicitar a los miembros del cuerpo de servicio del área ideas de cómo responder a estas peticiones. Siempre intentamos responder en una forma que respalde nuestra relación con el público pero que al mismo tiempo considere nuestra propia capacidad y que cumpla con las tradiciones y conceptos de NA.

Las relaciones fuertes son de confianza La confianza que construimos con el público es el resultado de esfuerzos de servicios consistentes, confiables y diplomáticos. Nuestras tradiciones y conceptos guían a nuestra Confraternidad a actuar con integridad – tenemos un objetivo claro de ayudar a adictos padecientes a encontrar la libertad de adicciones existentes. Nuestra habilidad de actuar con integridad hace más fácil para que las organizaciones públicas confíen en nuestro trabajo. Cuando los miembros entienden y siguen las tradiciones de NA, es más probable que nuestras relaciones con el público se basen en esta confianza.

Las relaciones fuertes benefician a ambos NA y las organizaciones públicas Las relaciones públicas efectivas vienen de nuestra habilidad para trabajar con otras organizaciones. Si estamos iniciando una nueva relación con la policía local, entonces mantenemos claro que el objetivo del departamento de policía es hacer a la comunidad más segura. Nuestro objetivo es ayudar a los adictos a encontrar la recuperación. Un resultado de los adictos que se recuperan es que disminuye la tendencia de los adictos a cometer crímenes, con frecuencia trayendo como resultado una comunidad más segura. Usamos estos objetivos comunes como base para nuestras relaciones.

Preparándose y capacitándose para interacciones públicas

Preparándose y entrenándose para relaciones con el público incluye considerar con quien estaremos interactuando, y practicando y definiendo como estaremos comunicando estas interacciones.

¿Con quién estaremos interactuando?

Como nos comuniquemos depende del público. Consideramos en conocimiento, los valores y la experiencia de nuestro público. Nos podemos comunicar con un público a través de correspondencia escrita o a través de una presentación. Sin importar como nos estaremos comunicando (que será discutido en la próxima sección), es necesario que conozcamos a nuestro público. Podemos crear correspondencia y presentaciones basadas en lo que conozcamos del público. Tomándonos el tiempo para conocer acerca de la organización con la que nos gustaría formar una relación nos ayudara a comunicarnos en una mejor forma para llegar a esta organización.

Como grupos, juntas o comités de servicio de NA , cultivamos deliberada y firmemente buenas relaciones públicas, no como resultado casual de nuestras actividades normales, sino como una forma mejor de llevar nuestro mensaje a los adictos.

Funciona Como y Por Qué

¿Qué conocemos de ellos?

Al igual como NA tiene un propósito primordial y un conjunto de tradiciones y conceptos, podemos investigar la misión u objetivos de la organización de con quien estaremos interactuando. Esta información nos puede ayudar a comunicarnos en una forma que tenga en consideración los objetivos que podamos tener en común con una organización pública. La siguiente lista puede ayudar a los miembros a tener una sólida idea acerca de los valores y aspiraciones de un público ya identificado.

-  Hemos identificado los objetivos y misión de la organización.
-  Entendemos las prácticas profesionales o disciplina de la organización (tales como práctica legal, práctica médica, etc.).
-  Hemos considerado si la organización tiene diferencias filosóficas conocidas con el enfoque de NA (tales como un enfoque de reemplazo de droga a una adicción, etc.).

- ✎ Entendemos la relación de la organización con miembros potenciales – si ellos interactúan principalmente con adictos, las formas en que puedan afectar a miembros potenciales, y sea que si o no se les requiera interactuar con los adictos (tales como justicia criminal, instituciones de salud, y escuelas.).
- ✎ Hemos investigado las demográficas de la organización – conocemos su cultura e idioma.
- ✎ Conocemos si la organización sirve a varios grupos de idiomas distintos.

Luego de haber considerado los puntos arriba mencionados, podemos decidir si una relación de mutuo beneficio es posible con esta organización. Ganamos más entendimiento sobre como comunicarnos con la organización para saber si esta dispuesta o no a cooperar con nosotros. También podremos tener una idea mas clara de que va a ganar esta organización en su relación con NA.

¿Qué conocen ellos de nosotros?

Pensar que puede saber una organización acerca de NA puede ayudar a comunicarnos con nuestro público. La siguiente lista nos ayudará a tener una mejor idea sobre la información que los servidores de confianza necesitan incluir en sus interacciones con el público, que conoce ya el público, y quizás algunas de las dudas puedan tener en formar una relación con nosotros.

- ✎ Conocemos si la organización tiene relaciones con otros programas de auto ayuda o si están familiarizados con el enfoque de los doce pasos.
- ✎ Hemos considerado la percepción y conocimiento de la organización sobre NA.
- ✎ Hemos investigado si la organización ha tenido experiencia con NA y como esa experiencia pueda afectar nuestra relación actual.
- ✎ Hemos pensado sobre lo que espera la organización de nosotros y hemos dejado en claro la naturaleza de nuestra relación con ellos.

¿A quién contactamos en una organización?

Una vez hayamos investigado nuestro público, nos daremos cuenta quien es la persona a contactar en la organización. Primero, consideramos si existen miembros de NA que tengan experiencia con la organización. Estos miembros de NA pueden saber a quien contactar y si es mejor hacer una llamada telefónica, enviar un correo electrónico, o escribir una carta. Un miembro que tenga experiencia con una organización puede también ser capaz de presentarnos con una persona de contacto mas apropiada.

Podemos también encontrar formas para identificar quien toma las decisiones en la organización, así sabemos quienes son las mejores personas para comunicarnos a través de la organización. Podemos considerar si la mejor persona de contacto designada es quien toma decisiones y si tenemos amigos (otro aparte de nuestro contacto inicial) dentro de la organización. También queremos entender las responsabilidades individuales de estos dentro de la organización. Esto puede parecer mucho trabajo, pero esta planificación puede con frecuencia resultar más importante que la comunicación en si. Una preparación cuidadosa puede ayudarnos a construir relaciones y hacer nuestros esfuerzos en llegar a los adictos mucho más efectivos.

Nuestro *Décimo Segundo Paso* dice, en parte, que <<habiendo obtenido un despertar espiritual>>, tratamos de forma individual de <<llevar este mensaje a los adictos>> Nuestros esfuerzos colectivos de servicio de la misma base espiritual. Después de experimentar los resultados de este programa en nuestra vida, nos unimos para llevar el mensaje de recuperación más lejos de lo que podríamos hacer de forma individual.

Los Doce Conceptos para el Servicio de NA

¿Cómo estaremos interactuando?

Ahora que ya hemos investigado la organización con la que estaremos interactuando, podemos usar esa información para modelar la que nos comunicamos. Nos podemos comunicar a través de una carta escrita, correo electrónico, una llamada telefónica, una reunión, o una presentación. Las presentaciones requieren de preparación y entrenamiento más a fondo, pero todas las interacciones necesitan considerar los siguientes puntos.

Crear el diálogo – Una de las cosas más importantes que podemos hacer al iniciar relaciones con el público es crear el diálogo. El diálogo implica un intercambio de ideas. Ofrecemos información acerca de NA, y escuchamos lo que la organización pública tiene para ofrecernos. Usamos el diálogo para crear expectativas realistas sobre nuestros recursos locales y la clase de relaciones que podemos mantener. Establecemos papeles claros entre NA y la organización.

El diálogo también quiere decir invitar a los miembros de el público a darnos sus constantes recomendaciones sobre como lo estamos haciendo. Podemos hacer esto a través de un seguimiento continuo haciendo preguntas como, “¿aun llenamos sus necesidades?” “¿Han cambiado sus necesidades? Ya que mantener este diálogo continuo es tan importante, podemos crear un sistema de recordatorio interno para asegurarnos de que continuamos con el seguimiento. Este sistema de recordatorio puede ser tan simple como designar a un miembro a que sea el responsable de darle seguimiento a los contactos públicos. Este miembro puede que quiera almacenar la información de contactos públicos en una computadora y programar la computadora para que de recordatorios periódicos para darle seguimiento a los diferentes contactos públicos.

Usar lenguaje familiar – Queremos comunicarnos con nuestro público. Podemos hacerlo al utilizar lenguaje que el público entienda. Las opciones de lenguaje son críticas para crear comunicaciones claras y efectivas para públicos distintos. Queremos identificar cualquier diferencia en el lenguaje entre NA y la organización. Utilizamos un lenguaje directo, respetuoso y claro en nuestras comunicaciones.

Ya sea que estemos enviando un anuncio escrito o una reunión con el director de una organización públicas, el pensar sobre que tipo de lenguaje utilizar nos ayudara a hablar con ese público. Queremos evitar el uso del “lenguaje de NA” en nuestras comunicaciones. No todos en el público entenderán que queremos decir con “silla ASC” o “grupo de casa.” Alguien que no está familiarizado con la terminología de NA debería poder entender fácilmente nuestras comunicaciones; debemos trabajar en ser profesionales y corteses. Esto quiere decir que buscamos ayuda de los miembros quienes han tenido experiencia en escribir cuando preparamos comunicaciones escritas para el público.

Apariencia – Existe una delgada línea entre demostrar respeto por el público a través de nuestra apariencia y presentarnos como algo que no somos. Cuando nos preparamos para una interacción inicial o una reunión informativa, queremos escoger ropa que este de acuerdo con el lugar. Algunos de nosotros sentimos que cambiar nuestro vestuario es algo compromete lo que somos. Otra forma de mirar el vestir apropiadamente es que el tipo de vestuario que escogemos muestra respeto por el público. Podemos pensar en esto como en una entrevista de trabajo: nos vestimos apropiadamente para dejar una impresión positiva. Ganamos credibilidad cuando podemos jugar por las reglas de aquellos con quienes estamos interactuando. Una primera impresión puede ser duradera. Queremos que nuestro público recuerde a NA como un programa beneficioso de recuperación. Al mismo tiempo, no queremos requerir a que los miembros se vistan de cierta forma y que presenten una imagen falsa de NA. Invitando a una variedad de miembros para las presentaciones representaría más correctamente la diversidad en la membresía de NA.

Prácticas – Preparándose para interacciones introductorias y reuniones informativas es otro forma de llevar el mensaje de NA al público. Al igual que un vestuario inapropiado puede distraer al público del mensaje de NA, una comunicación confusa y reuniones pobremente preparadas distraen al público para que escuches lo que NA tiene para ofrecer. Si leemos y

releemos el material que será usado en la interacción inicial, es probable que estemos más familiarizados y que conozcamos nuestro material. Podemos hacer prácticas con un público ficticio compuesto de miembros de NA. Una práctica puede ayudar a anticipar algunas de las preguntas que venir del público. El objetivo es dejar al público con información exacta acerca de NA y asegurarles que nuestra organización y sus miembros son confiables y capaces.

Presentaciones

El material a presentar

El objetivo del material de presentación es el de dejar al público con dos o tres puntos importantes sobre el programa de Narcóticos Anónimos. Podemos utilizar la repetición para reforzar puntos importantes. Podemos preparar volantes que resalten el mensaje principal que queremos comunicar. Existen ejemplos de formatos de presentaciones en la sección de recursos de este capítulo.

Queremos estar conscientes del lenguaje que escogemos cuando presentamos a un público. Queremos ser extra cuidadosos de no usar el lenguaje de NA. Por ejemplo, el público pueda que no entienda el significado de la palabra “Confraternidad” en NA, tan claro como entenderían “miembros de NA”. El objetivo cuando creamos material de presentaciones es de hacerlo apropiado para el público. Es aquí cuando nuestra investigación no ayudara a moldear el material para la presentación.

Podemos usar nuestra investigación para hacer el mensaje de NA tenga sentido para el público. Una presentación para profesionales de la salud deberá ser adaptada para ese público específico. No queremos saturar al público con mucha información. Al contrario, queremos proveerles datos específicos, que tengan sentido y en su momento.

Podemos comunicar información sobre NA más claramente si creamos puntos de conversación. “Puntos de conversación” son las ideas claves en una presentación específica (ver la próxima sección, “Que queremos comunicar sobre NA.” Por ejemplo de punto de conversación) Podemos tomar decisiones acerca de que puntos son mas importantes para un público basándonos en el dialogo con ellos y la investigación de ese público.

“El objetivo al crear material para una presentación es hacerlo apropiado para su audiencia. Es aquí cuando nuestra investigación nos ayudará a formar el material para una presentación adecuada.”

Queremos estar seguros que el material de respaldo refleja lo que decimos en la presentación. Los materiales de presentación con frecuencia incluyen panfletos, la encuesta de la Confraternidad, copias de revista de La Manera de NA, y todo lo que nos parezca apropiado incluir a un público dado. Si la información local esta disponible (boletines, encuestas, etc.), entonces este tipo de material funcionaría mejor en eventos locales. Respaldo audio/visual puede también ayudar a darle más fuerza a la presentación.

Recuerde mantener el formato de la presentación flexible. Un formato flexible mantendrá a la audiencia interesada y ayudara a crear el diálogo. Por ejemplo, si los miembros de un público reflejan miradas confusas, entonces los servidores de confianza pueden preguntar si todos están claros con la información que esta siendo presentada. El presentador puede entonces que necesite explicar ciertos puntos en otra forma distinta u ofrecer nueva información. Este tipo de flexibilidad demuestra que somos receptivos y permite el diálogo. Romper un grupo grande en grupos pequeños para discusión, o utilizar sesiones de preguntas y respuestas, nos permitirá escuchar los comentarios de público.

Lo que queremos comunicar acerca de NA

Practicar lo que queremos decir acerca de NA es crucial en nuestras interacciones públicas. Para ser exitoso en relaciones públicas, necesitamos un mensaje consistente y bien elaborado. Queremos asegurarnos de comunicar información como la que sigue al público:

1. **Una breve descripción de la historia local de NA y en desarrollo en general de NA;**
2. **Una descripción de NA – nuestro propósito primordial y nuestro único requisito para ser miembro;**
3. **El papel del grupo de NA y las tradiciones de NA (un vistazo general sobre como los grupos y cuerpos de servicio trabajan para avanzar el mensaje de recuperación de NA);**
4. **Los pasos de NA – proveemos una breve descripción del papel de los Doce Pasos en la recuperación. Explicamos que los pasos contienen los principios espirituales de nuestro programa personal;**
5. **Discutimos el nombre “Narcóticos Anónimos.” Disipamos cualquier noción que el público pueda tener que la palabra “narcóticos” en nuestro nombre significa que NA es solamente para aquellos que usan drogas**
6. **NA es un programa espiritual y no religioso; y**
7. **Como encontrar NA (línea telefónica de ayuda, oficina de servicio, WSO, pagina web, etc.).**

La comunicación también incluye lineamientos de lo que NA puede y no puede hacer. Trabajamos para ayudar a aquellos quienes no están familiarizados con nuestro programa de recuperación para que entiendan los principios que respaldan las acciones de nuestra Confraternidad. Le damos a los no miembros un vistazo de nuestras tradiciones: principios como cooperación y a auto-suficiencia. No necesitamos que el público entienda completamente nuestras tradiciones, pero trabajamos hacia una relación con el público que honre nuestras tradiciones.

Facilitar información acerca de nuestro programa de recuperación es comunicación. Compartimos información a través de nuestra comunicación escrita, nuestra literatura de recuperación y de servicio, y nuestras presentaciones con profesionales. Le hacemos un gran servicio a NA cuando hablamos claramente de cómo es el programa de Narcóticos Anónimos. Tratamos de evitar asumir que aquellos fuera de NA entiendan nuestra organización. No prometemos que NA funcionara para todos, pero ofrecemos nuestra experiencia en haber visto que el programa de NA funciona para muchas personas de diferentes orígenes y experiencias. Resaltamos la diversidad de de nuestra Confraternidad y de nuestro programa – que NA es una Confraternidad global, de políglota y multicultural.

Seguido algunos ejemplos de puntos de conversación que los miembros pueden usar cuando se comunican sobre NA con otros no miembros en un lugar público.

-  Los doce pasos/patrocinadores/ayuda mutua: un público profesional entender que NA es un programa de doce pasos o un programa de ayuda mutua. Los doce pasos se refieren a en lo que se basa el programa, y los patrocinadores se refiere a como los doce pasos son aplicados. Ayuda mutua se refiere a un enfoque de compañero más que a un enfoque de profesional a adicto.
-  Enfoque espiritual: El programa de NA se basa en la aplicación práctica de principios espirituales diariamente. Por ejemplo, un miembro puede que no crea en Dios pero puede ganar su libertad y esperanza de una adicción activa con los Doce Pasos o del grupo.
-  NA es un programa que se basa en principios espirituales: Los principios del programa de NA con capaces de cruzar barreras culturales. Esto se gana trabajando con los Doce Pasos de NA. Trabajando con los pasos, cada miembro puede ganar su propia experiencia con principios como la honestidad y la fe.

“...trabajamos para una
relación con el publico que
honre nuestras tradiciones.”

- Lo que puede esperar un novato de una reunión de NA: Las reuniones con frecuencia funcionan de la siguiente forma: A un miembro novato se le puede pedir que diga su nombre, los miembros pueden compartir acerca de cómo el programa funciona en sus vidas, y los grupos por lo general terminan con un círculo y una oración.

Los presentadores

Es importante escoger un panel de presentadores que representen una imagen realista de la comunidad NA. Podemos hacer esto al invitar una mezcla de miembros. Queremos tomar un enfoque de equipo den nuestra presentación ya que no queremos que una sola persona represente a NA. Trabajamos juntos y nos apoyamos unos con otros cuando presentamos NA al público. Queremos que el público vea que somos un grupo diverso de voluntarios.

Necesitamos considerar quienes en nuestra comunidad esta mejor preparado para hacer la presentación. Tratamos de que los presentadores concuerden con el público. Algunos miembros en nuestra comunidad de NA serán mejores presentando que otros. El presentar no es simple; toma tiempo y preparación. Podemos decidir alentar a personas que les falta habilidad para presentar para que sean voluntarios en otras posiciones de servicio, o podemos entrenarlos para que mejoren sus habilidades de presentación.

“Queremos tener una estrategia de equipo en nuestras presentaciones.”

Los presentadores pueden mirar el Cuarto Concepto para estar mas claro acerca del papel de liderazgo que van a tomar. Una sesión de preguntas y respuestas al final de la presentación es el momento cuando a los presentadores les pueden hacer preguntas que van más allá del alcance de NA. Esta es una situación cuando las cualidades de liderazgo pueden ser importantes. Si al presentador se le solicita dar una entrevista por televisión ó decir la posición de NA en un asunto de afuera, deberá estar preparado a decir “No hay comentario” y brevemente explicar porque. Respuestas practicadas para estas preguntas le permiten a los presentadores a decir “no” en una forma respetuosa.

El liderazgo efectivo tiene gran valor en Narcóticos Anónimos. Las cualidades de liderazgo deben tomarse en cuenta cuidadosamente al elegir servidores de confianza.

Los Doce Conceptos para el Servicio de NA

Presentadores no-adictos

Dos puntos a considerar si utilizamos adecuadamente a no-adictos entrenados a hablar por NA en eventos de la comunidad son: (1) pueden ayudarnos a proteger nuestro anonimato en eventos locales, y (2) pueden hablar a favor de NA usando el lenguaje del público. Queremos ser cuidadosos en utilizar el mismo presentador tantas veces que se convierta en la “cara” de NA.

Exhibiciones y módulos de exhibición

Si no estamos presentando y estamos colocando personal en un modulo en un evento, tomamos las mismas consideraciones en preparación y apariencia personal. Queremos que alguien este en el modulo en el evento a todo momento. Podemos invitar miembros experimentados de NA a que se nos unan en estos eventos, pero al mismo tiempo queremos estar seguros de limitar el numero de miembros en un evento para que el modulo no este repleto; usualmente, tres miembros es apropiado. Facilitamos información de contactos locales de NA a quienes visiten el modulo. Si una pregunta a la que no tenemos respuesta se presenta, ofrecemos contactar a un miembro en la comunidad local de NA para obtener la respuesta a esa pregunta. Podemos hacerlo practica el solicitarle a quienes visiten el modulo sus tarjetas de presentación. Obtener este tipo de información de contacto será de gran utilidad si estamos seguros de darle seguimiento enviando una carta y un paquete informativo sobre NA. Tratamos de ser de ayuda y confiables cuando facilitamos información sobre NA.

El público

El público es la razón para dar presentaciones. Alentamos a los participantes del público a que inviten a sus propios contactos. También podemos crear maneras para que el público nos de sus comentarios sobre la presentación. Un formulario de evaluación que pide a los participantes su opinión sobre lo útil de la presentación, la efectividad de los presentadores, el valor de los materiales entregados durante la sesión, y si hay alguna otra cosa que se pudo haber incluido que pueda ayudar a mejorar nuestras presentaciones futuras. Podemos solicitar información de contacto de los asistentes y asegurarnos de darle seguimiento a esos contactos.

Podemos pedirles a los miembros de NA a que se sienten en el público. Podemos entrenar a los miembros de la comunidad local NA invitándolos a que observen la presentación y escuchen la sesión de preguntas y respuestas. Los miembros de NA en el público pueden hacer las primeras preguntas en la sesión de preguntas y respuestas. Pueden ayudar también a establecer el tono de las preguntas y darles a los presentadores estímulo y respaldo.

Una de las cosas más importantes que podemos hacer es escuchar al público. Al escuchar al público, podemos responder con información más relevante. Podemos también obtener sus comentarios y empezar a practicar el diálogo con este público.

Preparación y práctica

Practicando con los miembros de NA puede ser una forma divertida de preparar la presentación. Los servidores de confianza pueden hacerse entre si las preguntas mas difíciles que se les puedan ocurrir en una practica de presentación. Al practicar con un público amistoso de miembros de NA también sirve para ayudar a los presentadores a crear más confianza. Practicando de esta forma también asegura que nuestra presentación se ajuste al tiempo permitido.

Otra forma de prepararse para las presentaciones es practicando las sesión de preguntas y respuestas y tener respuestas preparadas para las que puedan ser preguntas típicas. Los presentadores puede que también quieran buscar organizaciones en la comunidad local que ofrezcan entrenamientos de como hablar en público.

Finalmente, queremos estar seguros de que estamos conscientes de las variantes en el evento. ¿Sabemos que esperar del lugar? ¿Conocemos el numero de personas que se esperan asistan? ¿Podemos controlar la temperatura del salón? ¿Estamos conscientes de la hora de inicio de la presentación, para estar puntuales? ¿Estamos vestidos apropiadamente?

Organizando las presentaciones

Los miembros que coordinen los eventos de relaciones públicas tienen que mantener una perspectiva más amplia en mente. Los siguientes puntos puede que sean importantes al organizar presentaciones.

-  La comunidad local de NA puede preparar un cuestionario preguntándole a sus miembros quienes tienen habilidades para presentar y organizar.
-  Asegurarse de que los recursos y las herramientas para presentaciones son actuales.
-  Programar las presentaciones durante un momento del día que sea mas conveniente para los invitados
-  Los servidores de confianza querrán asegurarse de coordinar con otros comités para que el cuerpo de servicio local puede ofrecer un respaldo unificado al evento.
-  Si la comunidad local de NA ha decidido utilizar a no adictos para presentar, asegurarse de que hayan sido orientados y entrenados para comunicar información correcta sobre NA.

 Puede que exista la oportunidad para colocar un modulo de exhibición en el evento local. Podemos usar esta oportunidad para buscar futuros contactos al solicitar tarjetas de presentación.

Sugerencias para hacer nuestras presentaciones más exitosas:

1. Estar preparados
2. Conocer al público
3. Manténla local – traer material local
4. Conocer los recursos de NA
5. Tener entusiasmo
6. Mantener la presentación dentro de su límite de tiempo
7. Ser simple y directo
8. Escuchar
9. Aprender a “leer” al público
10. Enviar cartas de agradecimiento
11. Encuestar al público
12. Utilizar los comentarios para mejorar
13. Compartir información sobre NA y minimizar las experiencias personales

Nuestras interacciones con el público pueden ser aun más exitosas cuando nos tomamos el tiempo de planificarlas y prepararlas. Nuestro propósito primordial es llevar el mensaje de NA a los adictos alrededor del mundo – muchos miembros del público estarán más que contentos en ayudarnos a cumplir con este propósito. Podemos hacer nuestra parte al presentar información clara, confiable, y con significativa sobre lo que NA es y como puede ayudar a los adictos.

Recursos

Muestra de carta de correspondencia

Muestra de carta de referencia

Muestra de preguntas frecuentes

Muestra del formato de presentación

Uso de lo básico de PI, calendario de reuniones, línea telefónica de ayuda

Sugerencias para organizar contactos

Seguidamente una lista de organizaciones públicas. Cada capítulo facilitará una lista de contactos que se relacionen al público en el capítulo (por ejemplo tratamiento, salud, y justicia criminal).

- ❖ Industria: sindicatos, programas de asistencia al trabajador, directores de recursos humanos;
- ❖ Grupos religiosos: confirmar las horas de reuniones en la iglesia y las horas de oficina para saber cual es el mejor momento para hacer contactos;
- ❖ Educacional: maestros, universidades, colegios y escuelas, consejeros;
- ❖ Organizaciones de servicio: grupos de vecinos, grupos juveniles, grupos sociales y culturales, clubes de servicio, refugios para mujeres maltratadas, comedores públicos.

Medios

Nuestros esfuerzos de relaciones públicas se pueden fortalecer a través del uso cuidadoso de los medios. Esto quiere decir que los proyectos de medios se planifican para que sean dirigidos a las más grandes necesidades del comité de servicio del área. Esto también quiere decir que intentamos hacer nuestros esfuerzos de medios más receptivos y pro activos. Podemos ser creativos en las formas que usamos a los medios para transmitir el objetivo de hacer a Narcóticos Anónimos más visible. Como resultado, es más probable que lleguemos a adictos padecientes quienes puede que no conozcan el programa de NA.

Este capítulo cubre el papel de la prensa y medios transmitidos en nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Los medios impresos en este contexto incluyen periódicos, revistas locales, afiches, vallas de carreteras, noticias o artículos especiales y artículos de opinión. Los medios de transmisión incluye anuncios de servicio público, radio, televisión (incluyendo cable), y películas. La pregunta que se formule en la sección de planificación y preparación puede ser usada como parte de un proceso de inventario del comité de servicio del área antes de iniciar nuevos esfuerzos de relaciones públicas.

Principio central de las relaciones públicas

Esta sección es un pasaje del Capítulo Dos

Anonimato con los no-adictos

Temas importantes

Principios centrales de Relaciones Públicas

Relaciones Públicas y los medios

Planificación y preparación para comités y áreas

Poniendo el plan en la acción

Discutir y determinar retos conocidos en los medios

Los recursos

Caracteres importantes



Experiencia práctica



Preparación y entrenamiento extremo



Principios de RRPP para discutir

La Décimo Primera Tradición enfatiza que ninguna personalidad es más importante que la otra. Cuando nuestra Onceava Tradición nos dice que “debemos siempre mantener anonimato personal,” no nos dice que debemos mantenerlo bajo todas circunstancias. La Décimo Primera Tradición nos dice que “debemos mantener anonimato personal a nivel de la prensa, radio y cine. Este público es cuidadosamente delineado en nuestra onceava tradición como prensa (medios impresos y electrónicos), radio y filmaciones.

Si se nos solicita participar en programa radial sobre la recuperación en NA, por ejemplo, se nos recomienda encarecidamente buscar el respaldo de miembros experimentados de NA en nuestras comunidades de servicio y discutir, planificar y practicar nuestra presentación con el comité de miembros, y representar a Narcóticos Anónimos junto a otro miembro de NA.

Nuestra política de relaciones públicas se basa más bien en la atracción que en la promoción; necesitamos mantener nuestro anonimato personal ante la prensa, la radio y el cine.

Décimo Primera Tradición

Pueden existir ocasiones cuando los no-adictos pueden ayudarnos a proteger nuestro anonimato como adictos en recuperación en los medios públicos. Aquellos fuera de NA tienen con frecuencia la habilidad de entrar a eventos con los medios de una manera que pueden ayudarnos a avanzar nuestro propósito primordial. Por ejemplo, un juez puede hablar sobre sus experiencias positivas con NA, al describir como cientos de adictos han cambiado sus vidas al empezar a asistir a las reuniones de NA, y al hablar sobre la efectividad de nuestro programa de recuperación. No estamos pidiéndole a no-adictos llevar el mensaje de recuperación de NA, estamos pidiéndoles hablar acerca de nuestro mensaje de recuperación. El papel de los no-miembros es simplemente el llevar información sobre NA.

Un profesional no-adicto ayuda a los miembros a retener su anonimato personal con la prensa y protege a cualquier miembro individual de NA a ser considerado como un vocero de Narcóticos Anónimos. No arriesgamos la credibilidad de nuestro programa tanto, ya que un no-adicto está completamente aparte de nuestra membresía. Los miembros pueden mantener el enfoque de llevar el mensaje de NA en vez de sobrecargarse en ser el representante de NA en los medios. Los profesionales no adictos, tales como jueces, se inclinan frecuentemente en discutir sus experiencias con nuestro programa. Es nuestra responsabilidad asegurarnos de que estos miembros del público estén bien informados y que hayan tenido una buena experiencia con NA.

 **¿Por qué es importante el anonimato cuando se representa a NA en los medios?**

 **¿Cómo podemos practicar el principio del anonimato – nuestra igualdad y la importancia de nuestro grupo sobre miembros individuales – en nuestros proyectos de medios?**

...En lugar de promocionar

Cuando pensamos sobre la diferencia entre promover y atraer, puede servir de ayuda pensar sobre la diferencia entre informar al público acerca de NA e insistir en que NA es mejor que cualquier otro programa de recuperación. El ensayo en la Décimo Primera Tradición en Funciona: Como y Por Que describe la promoción como comentarios exagerados, y testimonios de celebridades. Informarle al público que somos un programa de recuperación confiable es nuestra acción primordial, mientras que el comparar a NA con otros programas o técnicas, ofreciendo incentivos de recuperación, o hacer afirmaciones acerca de nuestra efectividad pueden considerarse formas de promoción. La única promesa que hacemos es la oportunidad para los adictos de experimentar libertad de una adicción activa; garantizar cualquier otro resultado es promocionar.

 **¿Cuál es la diferencia entre promocionar a NA y presentar a NA como un atractivo programa de recuperación?**

 **¿Hemos confundido la necesidad de mantener fuertes relaciones públicas con promocionar?**

Auto-suficiencia y Anuncios de Servicio Público

Somos una organización sin fines de lucro, por tanto, con frecuencia se nos ofrecen tarifas preferenciales en cosas como en alquiler de salas de reuniones o para anuncios de servicio público, tales como comerciales radiales o colocar afiches en transporte

público. Podemos temer que cuando no se nos cobra por un comercial radial de 30 segundos o por colocar un afiche en una estación de transporte, no estamos auto-ayudándonos. Los anuncios de servicio público siempre son ofrecidos a organizaciones de caridad. En estos casos, los medios le ofrecen un servicio al público con estos anuncios. Anuncios de servicio público no comprometen o amenazan nuestro principio de auto-ayuda. Estas son oportunidades que el público crea para organizaciones de servicio a la comunidad. Lo que le ofrecemos al adicto padeciente en NA tiene un beneficio para la sociedad. Aceptar tarifas preferenciales y descuentos que se le ofrecen a otras organizaciones de servicio a la comunidad similares se mantiene dentro del principio de auto-ayuda.

En realidad, este ejemplo de anuncios de servicio público puede ser una oportunidad para que creemos una relación cooperativa con miembros del público en nuestra comunidad. Este ofrecimiento de servicios a organizaciones de caridad es una forma en que las organizaciones públicas y los negocios entablen relaciones cooperativas con la comunidad. Al combinar nuestros esfuerzos con estas organizaciones y tomando una actitud de equipo, demostramos nuestra habilidad para cooperar. No estamos adhiriéndonos o afiliándonos con estas organizaciones. De cierta forma entablamos estas relaciones basándonos en el espíritu de cooperación.

 **¿Cómo practicamos el espíritu de auto-ayuda en nuestros esfuerzos con los medios?**

 **¿Cuándo aceptamos tarifas preferenciales ofrecidas a organizaciones de servicio comunitario como la nuestra, como podemos asegurarnos de que no dependeremos o seremos influenciados por una organización de afuera?**

Las relaciones públicas y los medios

Como discutimos en el Capítulo Tres, planificar proyectos de relaciones públicas ayudara los servidores de confianza a ser mas efectivos – y estos pasos naturalmente ayudan con cualquier proyecto de medios. Con frecuencia, iniciamos los proyectos de servicio porque es la tradición del área. Sin embargo, podemos hacer preguntas importantes como: ¿Tiene el área suficientes recursos humanos y financieros para el proyecto? ¿Llegara el proyecto de medios al público que se dirige? ¿Puede el área comunicar efectivamente el proyecto a grupos, miembros, y otros cuerpos de servicio? Las preguntas a continuación pueden ayudar a un área determinar si puede mantener un proyecto de medios y si tal proyecto es la forma más efectiva de llegar a adictos padecientes en esa área de NA.

El propósito primordial de nuestros esfuerzos de relaciones públicas es contar la historia de Narcóticos Anónimos y lo que nuestro programa le ofrece al adicto que todavía sufre. Nuestra práctica de anonimato público se apoya sobre la base espiritual de todas nuestras tradiciones, recordándonos siempre de anteponer los principios a las personalidades.

Funciona: Como y Por Que

Planificación y preparación para comités y áreas

¿Es el proyecto acorde con las necesidades y habilidades del área?

La primera preocupación es como las necesidades y habilidades del área están de acuerdo con el proyecto propuesto. Las siguientes preguntas pueden ayudar a un área a aclarar si un

proyecto de medios propuesto avanza con los objetivos del área y si puede realísticamente ser apoyado por los recursos financieros y humanos disponibles:

- ✎ ¿Es el proyecto de medios propuesto el resultado de un inventario de las necesidades actuales de la comunidad y de los recursos del área?
- ✎ ¿Tiene el área los recursos para el proyecto de medios? ¿Ha el área considerado la experiencia de los miembros del comité y de los miembros de la comunidad local de NA?
- ✎ ¿Esta el comité preparado para dar seguimiento a solicitudes de los medios como resultado del proyecto?
- ✎ ¿Ha el área comunicado todos los proyectos de medios propuestos a todos los comités y, si es apropiado a áreas vecinas?
- ✎ ¿Tiene el área un plan de cómo manejar cobertura desfavorable de NA en los medios? ¿Están entrenados los servidores de confianza para dar seguimiento a cobertura negativa facilitando información exacta sobre NA?
- ✎ ¿Esta las líneas telefónicas de ayuda funcionando y equipadas con los suficientes recursos para recibir un flujo de llamadas como resultado de los esfuerzos en los medios? ¿Tiene el área miembros capaces de llamadas de los Doce Pasos?
- ✎ ¿Son lo suficientemente estables las finanzas del comité de servicios para respaldar el proyecto? ¿Ha sido el proyecto incluido dentro del presupuesto de ASC?
- ✎ ¿Han sido los fondos de ASC dedicados para proyectos de medios perdidos o malgastados antes? ¿Cómo pueden los esfuerzos de medios actuales beneficiarse de lo que se ha aprendido de los errores financieros del pasado?
- ✎ ¿Obtendrá este proyecto el mayor beneficio dentro de los fondos de NA que están siendo gastados? ¿Es este proyecto una buena decisión de negocios? ¿Cómo es este proyecto un buen uso de los limitados y valiosos fondos de NA? ¿Es necesario que el área busque otras opciones o negocie mejores tarifas?

¿Es probable que el proyecto alcance al público indicado?

Las preguntas a continuación pueden ayudar a un área discutir si un proyecto de medios propuesto es la mejor forma de alcanzar al público al que se intenta alcanzar. Estas preguntas también pueden ayudar al área a evaluar que tipo de medios son la mejor opción para un público en particular.

- 📄 ¿Hay algún grupo de adictos al que no se esta llegando con nuestros esfuerzos de RRPP?
- 📄 ¿Qué clase de proyectos de medios ayudara a la comunidad de NA llegar a ese grupo? Por ejemplo, un SPA de día puede ser apropiado para adictos a quienes sus horarios los mantiene en casa durante el día, como estudiantes, mientras que un anuncio en una parada de autobuses puede ser más probable que llegue a los adictos quienes utilizan el transporte público.
- 📄 ¿Qué tan efectivos fueron los proyectos de medios en el pasado? ¿Cómo puede el área identificar retos conocidos o fracasos del pasado cuando planifica el proyecto actual?
- 📄 ¿Qué hace que cierta transmisión o lugar de impresión más apropiado para esta labor de relaciones públicas?

¿Están los grupos de NA involucrados?

Los proyectos de medios pueden con frecuencia afectar a grupos locales. Un área puede usar las siguientes preguntas:

- 📄 ¿Se les ha dado la oportunidad a los GSR de discutir los proyectos propuestos?
- 📄 ¿Cómo se les ha informado a los grupos sobre los actuales proyectos de medios? ¿Se les ha informado a los GSR en la reunión de comités de servicio?
- 📄 ¿Cómo se están preparando los grupos para apoyar el posible flujo de nuevos miembros?

Nuestra imagen pública consiste en aquello que tenemos para ofrecer: una forma de vivir sin drogas de eficacia comprobada. Aunque es importante que lleguemos a todas las personas que nos sea posible, resulta imperativo para nuestra protección que seamos cuidadosos con los anuncios circulares y cualquier publicación que pueda llegar al público.

Texto Básico

Poniendo el plan en acción

Proyectos impresos

Periódicos y revistas locales pueden ser una forma costo-eficiente de publicar el número de la línea telefónica, un listado de reuniones locales, o la dirección de la página web local de NA. Este proyecto puede ser una forma simple para que un área le facilite la información que necesita la comunidad sobre NA. Un área puede con frecuencia publicar información sobre los lugares de reunión de NA a un costo relativamente bajo.

Afiches y volantes son otra forma poco costosa de hacer más visible a NA en la comunidad. Una campaña de afiches incluye escoger bien donde colocar los afiches, contactar a las instalaciones donde se quieren colocar para solicitar permiso, y darle seguimiento a los afiches colocados. Un área puede decidir apuntar a salas de urgencias de hospitales u oficinas de doctores. Un seguimiento continuo asegurara que la línea telefónica de información es actual. Queremos trabajar con los contactos públicos para que nuestros esfuerzos de relaciones públicas hagan un impacto positivo en la comunidad, en vez de tener uno negativo. Este tipo de comunicación no solo intenta alcanzar a adictos en la comunidad, a su vez fomenta una relación con el público contacto que nos ha permitido colocar estos afiches o volantes. Estos proyectos impresos ofrecen a las personas que piensan que pueden tener un problema con una forma simple y anónima de contactar a Narcóticos Anónimos.

Un área también puede considerar si las **volantes** para los eventos locales de NA crean una imagen positiva de NA. Volantes con imágenes ofensivas y graficas difíciles de leer tienen el potencial de afectar negativamente la percepción de un miembro del público sobre NA. Información clara, simple y directa (con el logo de NA) puede ayudarnos a crear relaciones mas positivas con el público.

Vallas de carretera, anuncios en autobuses, y en paradas de autobuses se utilizan comúnmente para informar al público sobre Narcóticos Anónimos. A las áreas se les alienta a que sean creativos en encontrar los lugares mas apropiados para estos tipos de anuncios en su comunidad. Los siguientes puntos son importantes en considerar antes de decidir donde las ubicaciones de estos anuncios:

- 📄 Este tipo de anuncios pueden ser costosos. ¿Cuál es el costo de colocar un anuncio? ¿Puede el área pagar este costo? ¿Es probable que este anuncio alcance al grupo de adictos que se intenta alcanzar?
- 📄 ¿Qué dirá el anuncio? Asegurarse de deletrear Narcóticos Anónimos y de mencionar las drogas en general (por ejemplo, ¿Problemas con las Drogas? Llama a Narcóticos Anónimos). ¿Comunicara el anuncio información simple y clara acerca de NA?

El discutir estos temas ayudara a un área planificar completamente para un proyecto de gran escala. Una planificación completa de proyectos impresos puede ayudar a un área a lograr los resultados que espera.

Si un miembro, grupo, o comité es contactado por un reportero para un artículo, hay ciertas técnicas que pueden hacer esta interacción más exitosa.

- 📄 Proveer información escrita sobre el programa de NA: crear puntos de discusión (puntos simples y claros de información sobre NA), usar la literatura de NA, y proveer folletos de NA o artículos de boletines locales o de la revista The NA Way.
- 📄 Recordar que no damos opiniones en asuntos fuera de NA. Por ejemplo, si un reportero trata de preguntarnos sobre un programa de intercambio de agujas o el uso medico de la marihuana, nos abstenemos de hacer comentarios.
- 📄 Hacer que un grupo de adictos participe en vez de un solo individuo.
- 📄 Podemos pedir que se nos muestre un articulo antes de ser impreso pero debemos recordar que no tenemos control sobre como un reportero escribirá lo que le decimos.
- 📄 Podemos cooperar con los reporteros al ayudarlos a encontrar un punto de vista para su artículo que se mantenga dentro de nuestras tradiciones. Por ejemplo, podemos resaltar el hecho de que el tipo de drogas que use el adicto al parecer no afecta la oportunidad de un adicto a encontrar la recuperación. Parafraseando la literatura de NA puede ayudar en estas discusiones.

Las estrategias arriba mencionadas pueden ayudar a las áreas a ser más sensibles en sus interacciones con los reporteros.

Discutir y determinar retos conocidos en los medios

Cobertura desfavorable en los medios

Planificar como manejar cobertura desfavorable en los medios sobre NA puede ayudar a áreas en sus esfuerzos de relaciones públicas. Si la cobertura desfavorable es el resultado de falta de información entonces el brindar la información correcta puede ayudar a balancear la cobertura. En otros casos, los servidores de confianza pueden decidir no hacer nada y simplemente continuar ofreciendo información consistente y confiable sobre Narcóticos Anónimos en otros eventos de relaciones públicas. De esta forma no arreglaremos directamente la prensa negativa, pero indirectamente balanceamos la percepción del público de quienes somos y lo que tiene nuestro programa para ofrecer.

Los medios y el adicto trabajando solos

Hay ciertas guías básicas que se utilizan en la mayoría de los esfuerzos de relaciones públicas con los medios. Lo primero es que los miembros no deben realizar este tipo de servicios solos. Si un miembro es contactado inesperadamente por los medios, un comité o área se deberá involucrar tan pronto como sea posible. Los miembros de confianza también necesitan recordar que la opinión de un miembro puede ser vista como la opinión de NA. La responsabilidad de un cuerpo de servicio beneficia finalmente nuestros esfuerzos de medios.

El caso arriba descrito puede beneficiarse haciendo que un miembro del comité contacte a la región o a los servicios de NA mundial.

Proyectos de transmisión

Anuncios de servicio público y televisión de acceso público son formas de comunicarse con el público (usualmente sin costo. Ambos son servicios de la comunidad facilitados por transmisoras o proveedores de servicio por cable. Las comunidades alrededor del mundo pueden tener una variedad de formas de incluir la línea telefónica o el sitio de Web de NA en televisión. Un anuncio de servicio público puede ser tan simple como que un presentador de televisión muestra una tarjeta con el numero de la línea telefónica local y un

escrito que diga: “Si has sido afectado por la adicción, puedes llamar a este teléfono de NA.” Los servidores de confianza pueden explorar otros recursos disponibles de transmisión para encontrar oportunidades creativas de RRPP se sus comunidades. A continuación puntos a considerar al usar proyectos de acceso público:

- ▣ El comité de servicio del área puede discutir cual es la mejor hora para transmitir el anuncio.
- ▣ Asegurarse de que los miembros locales y grupos locales estén conscientes del proyecto de medios y preparados para un posible flujo de llamada a la línea de ayuda o de nuevos miembros llegando a reuniones locales.
- ▣ Un área puede querer contactar a la región o a la Oficina Mundial de Servicios sobre anuncios de servicio público para los medios de transmisión. El costo de crear videos puede fácilmente consumir los recursos del área.

Si un comité decide participar en un programa de radio sobre NA, una de las mas importantes consideraciones es que NA se representada por un grupo de adictos. Los siguientes puntos necesitan ser discutidos antes de participar en un programa de radio:

- ▣ Preparamos puntos de conversación sobre el programa de NA
- ▣ Planificamos y practicamos lo que diremos si se nos hacen preguntas que están fuera de proveer información acerca del programa de NA.
- ▣ Estamos seguros de invitar miembros de NA quienes están entrenados para oportunidades de RRPP como una entrevista de radio.
- ▣ Somos cuidadosos sobre no sensacionalizar las adicciones o al compartir los detalles de nuestra historia personal. Podemos compartir algunos detalles de nuestra historia personal para el propósito de identificar – pero mantenemos el enfoque en lo que es NA y como encontrarnos.

Televisión, video, y películas son los medios en los que planificar a largo plazo y cuidadosas consideraciones son especialmente importantes. Los medios de transmisión pueden ser una oportunidad para establecer relaciones de larga duración donde NA es vista con una fuente confiable de información sobre la recuperación de adictos. Si los profesionales de la transmisión están bien informados sobre el programa de NA, será más probable que usen a NA como un recurso. Mirando las necesidades de la comunidad y las habilidades del área puede ayudar a los servidores de confianza a evitar proyectos de transmisión que parecen emocionantes pero que en realidad sirvan de poca ayuda para que un adicto encuentre a NA. Los puntos a continuación delinear algunos de los asuntos conectados con las transmisoras:

- ▣ Ya que los adictos no usan sus rostros completos para representar a NA, nos podemos apoyar en los seguidores no adictos si se nos pide participar en una entrevista televisada.
- ▣ Algunos miembros de NA quienes ya han participado en TV o en segmentos de películas han tenido éxito al utilizar ángulos de cámara específicos, como pedirle al camarógrafo o productor que filme por arriba del hombro por detrás o de hacer una toma larga desde atrás. Tenemos que estar claros que no podemos controlar como un productor, director o reportero en realidad transmita o interprete a Narcóticos Anónimos. En ocasiones y a pesar de nuestro mayor esfuerzo en educar completamente preguntas sobre nuestro programa, la información puede ser mal interpretada por razones que están simplemente más allá de nuestro control.
- ▣ Si nos contacta un reportero, siempre le podemos dar información escrita sobre NA. Si los miembros deciden contestar las preguntas, queremos estar seguros de dar información clara y correcta sobre el programa de NA. Podemos cortésmente declinar contestar preguntas fuera de nuestras tradiciones o que sensacionalicen o glorifiquen la adicción.

- ☞ Un área evita estar de acuerdo con una transmisora de cualquier anuncio que requiera una organización patrocinadora a que se afilie con NA.
- ☞ Si un ASC (comité de servicio de área) sabe que NA será incluido en una película dramática o si es contactado por una compañía productora local o programa de televisión, entonces el área puede decidir formar una relación cooperativa con el director. Si los miembros deciden participar el ASC puede entonces decidir que es lo que pueden facilitar. Los servidores de confianza pueden pedir leer el libreto y discutir con los productores o directores que es lo que se quiere de NA. No tomamos parte de proyectos de medios que entran en conflicto con nuestras tradiciones y nuestro deseo de llevar efectivamente el mensaje de NA. Trabajando con la región o la Oficina Mundial de Servicios puede permitir al área mantener su enfoque en respaldar las habilidades de sus grupos locales de llevar el mensaje de recuperación de NA en sus reuniones.

(Undécima) Esta tradición nos dice también que necesitamos mantener nuestro anonimato personal ante la prensa, la radio y el cine. Esta medida sirve para proteger a los miembros y la reputación de Narcóticos Anónimos.

Texto Básico.

Una producción **teatral** (profesional, comunitaria, colegial, o universitaria) sobre la adicción puede ser una oportunidad para el área de cooperar con una organización de afuera. El área puede querer proveer información a un guionista local sobre la adicción al clarificar la naturaleza de la recuperación en NA y facilitando información sobre el programa de NA. El área puede facilitar a la compañía productora con directorios de reuniones locales, o comprar una pagina en el programa para publicar el numero telefonito de NA.

Planificar nuestros esfuerzos de medios puede hacerlos mas beneficiosos. Nuestras interacciones con aquellos que trabajan en los medios pueden también ayudar a establecer NA como una organización confiable y receptiva. Estos resultados finalmente nos ayudaran a alcanzar nuestro objetivo más importante: hacer el mensaje de NA disponible a todos los adictos.

Recursos

Ejemplo de PSA

Ejemplo de vallas de carreteras y anuncios de periódicos

Preguntas para entrevistas

Ejemplo de pautas para los volantes

Justicia Criminal

Este capítulo contiene información acerca de cómo llevar el mensaje de NA en distintas instalaciones correccionales (incluyendo correccionales de larga y corta estadía, juveniles y unidades psiquiátricas.) Con el espíritu de crear relaciones duraderas con instalaciones correccionales, alentamos ASC a investigar, entender e involucrarse con el personal de la instalación o institución. Nuestra conducta personal – incluyendo la forma en que los miembros se visten, hablan e interactúan con el personal de las correccionales – tiene un poderoso impacto en

la relación de NA con estas mismas y su imagen pública. Las relaciones basadas en respeto mutuo y entendimiento, son más probables que respalden el objetivo final de alcanzar adictos padecientes.

Este capítulo también identifica formas de crear relaciones con los juzgados de drogas. Muchas personas condenadas por crímenes no violentos relacionados con drogas son enviadas a Narcóticos Anónimos como resultado de programas de distracción del juzgado. Las comunidades de NA alrededor del mundo están encontrando que un gran número de adictos que asisten a las reuniones de NA son mandados por los juzgados. El material aquí incluye soluciones prácticas para interactuar con los juzgados de drogas y adictos referidos a NA por el sistema de justicia, al igual que puntos de discusión para grupos sobre cómo los principios de NA pueden ser usados con este flujo de adictos mandados por los juzgados.

Temas importantes

Principios centrales de Relaciones Públicas

Las relaciones públicas y el sistema de justicia criminal

Planificación y preparación para comités y áreas

Poniendo el plan en la acción

Discutir y determinar retos conocidos en la justicia criminal

Cortes de droga

Los recursos

Caracteres importantes



Experiencia práctica



Preparación y entrenamiento extremo



Principios de RRPP para discutir

Principios centrales de relaciones públicas

Esta sección es un fragmento del Capítulo Dos

Atracción

Lo atractivo en el comportamiento y actitudes de los miembros individuales de NA y la apariencia colectiva de nuestra Confraternidad es esencial para hacer que nuestros esfuerzos de relaciones públicas tengan mayor valor. La atracción quiere decir que funcionamos (como miembros y como grupo) en formas que llamen la atención de otros hacia nosotros. Cuando los miembros actúan de una forma que es atractiva, existen mayores posibilidades de que los nuevos miembros y los miembros potenciales se lleven una imagen más positiva de NA.

Podemos a la vez pensar en la atracción a como se relaciona a aquellos que ayudan a los adictos encontrar NA (quienes puede que no sean ellos mismos adictos). Nuestras actitudes individuales tienen en nuestra apariencia colectiva. ¿Cómo hacemos para que los profesionales se den cuenta de lo NA puede ofrecerles? No podemos esperar que los no-adictos comprendan por completo lo que es una adicción al igual que nosotros lo hacemos como adictos. ¿Qué

podemos hacer para ilustrar el poder de la recuperación en el programa de NA aquellos quienes no son miembros?

- 📖 **¿Por qué es importante conducirnos de una forma que afecte positivamente a NA?**
- 📖 **¿Qué pueden los miembros hacer para que NA sea más atractiva para el público?**

Cooperación, no afiliación

¿Cómo podemos trabajar con el público y organizaciones sin fusionarnos o afiliarnos con ellos? Una de las formas en que practicamos cooperación al recordar que los miembros de NA son los responsables en observar los principios de nuestras tradiciones. Las instalaciones y otras organizaciones no tienen esta responsabilidad. Podemos practicar esta responsabilidad al seguir nuestros propios principios, respaldándonos en nuestros comités de servicios, y estudiando los conceptos y tradiciones de NA.

- 📖 **¿Cómo podemos trabajar con el público y otras organizaciones sin afiliarnos a ellos?**
- 📖 **¿Cuál es nuestra experiencia (como miembros y como área) cooperando con el público?**

Tercera Tradición

Narcóticos Anónimos esta abierto a cualquiera buscando la libertad de una adicción activa y nuestros esfuerzos de relaciones públicas necesitan respaldar esta inclusión. Nuestros esfuerzos de servicio necesitan asegurar que todos son bienvenidos en NA – del ama de casa al convicto. Como nuestro Texto Básico lo dice, nuestros esfuerzos de servicio intentan alcanzar a todos los adictos “sin importar edad, raza, identidad sexual, credo, religión o no religión.”

- 📖 **¿Cómo podemos demostrar la diversidad de nuestro programa para que los miembros de distintos orígenes se sientan bienvenidos?**
- 📖 **¿Cómo pueden nuestros esfuerzos de servicio apoyar mejor el principio de inclusión?**

Narcóticos Anónimos ofrece recuperación a los adictos alrededor del mundo. Nos centramos en la enfermedad de la adicción y no en ninguna droga en particular. Nuestro mensaje es lo suficientemente amplio como para atraer a adictos de cualquier clase social o nacionalidad. Cuando llegan miembros nuevos a las reuniones, nuestro único interés es su deseo de librarse de la adicción activa y como podemos ayudarlos.

Funciona: Como y Por Que

Las relaciones públicas y el sistema de justicia criminal

Instituciones correccionales, cárceles, y prisiones

El propósito de traer paneles y reuniones a estas instituciones es el de llevar el mensaje de NA a aquellos que no pueden asistir a reuniones afuera. Nuestras técnicas variaran basándonos en la instalación y sus reglas. Los detalles específicos de es capítulo aplican a las instalaciones en los Estados Unidos, pero los métodos fundamentales pueden ser usados y adaptados para formar relaciones con el sistema de justicia criminal en cualquier parte del mundo. El reto es construir relaciones que honran los principios de NA y las reglas de la instalación.

Planificando y preparando para los comités y áreas

Preparación y capacitación de comités:

Métodos de capacitación claros pueden ayudar a un comité a tener una relación positiva y duradera con la institución correccional. Los miembros deberán ser responder a un comité cuando establecen relaciones con sistema de justicia criminal. Los siguientes puntos pueden ayudar al comité que (planea establecer) una relación con una institución correccional.

- ✍ Antes de iniciar la relación, el comité tiene un grupo de miembros de confianza quienes están deseosos de ser útiles. Considerar cuantos miembros están interesados en prestar sus servicios puede ayudar al comité a decidir con cuanta frecuencia NA interactuará con la institución.
- ✍ El comité ha creado un documento escrito para los miembros de confianza que aclara y comunica las reglas de la institución correccional. En algunas ocasiones los puntos de NA son diferentes a los de la institución; lo importante es asegurarse de que ambos honran los principios de NA.
- ✍ El comité informa a los miembros que pueden haber retos al llenar los formularios. Estos formularios pueden tomar tiempo en ser procesado y pueden en ocasiones requerir de huellas digitales o record policivo.
- ✍ Si un servidor de confianza no puede cumplir con un compromiso con una institución, entonces otro miembro del comité puede presentarse en su ausencia.
- ✍ El comité revisa y actualiza regularmente sus lineamientos y herramientas de entrenamiento. Los servidores de confianza pueden querer leer su parte de los lineamientos en cada reunión para asegurarse de que todos los servidores de confianza están informados.
- ✍ El comité asegura que hay comunicación regular entre el contacto en la institución y el miembro de NA coordinando las reuniones en la misma.
- ✍ Si el asunto de que lo líderes del panel o los miembros del comité toman medicamentos sale a relucir, entonces el miembro puede referirse al libro *In Times of Illness* para guiarse. Este asunto es mejor dejarlo entre el miembro, su padrino, y el Poder Supremo. En nuestros servicios de relaciones públicas, podemos limitar la participación de miembros bajo ciertos medicamentos. Somos un programa de abstinencia total, pero queremos ser inclusivos, por eso tratamos estos casos con sensibilidad llevando a los miembros aparte y compartiendo nuestra propia experiencia con medicamentos y vivir una vida libre de drogas.

Capacitando y preparando servidores de confianza:

Trabajando con un comité de servicio de área, los servidores de confianza pueden traer las reuniones de NA a la institución. El objetivo de las reuniones es el de crear una atmósfera de recuperación, compartir información sobre NA, y compartir el mensaje claro de recuperación de NA. Entrenar y preparar al panel de voluntarios es esencial para llevar exitosamente el mensaje de NA dentro de las instituciones correccionales. Los siguientes puntos pueden ser de ayuda al entrenar a servidores de confianza en un sistema de justicia criminal.

- ✍ Los servidores de confianza comprenden y están de acuerdo en seguir las reglas de la institución – incluyendo los requerimientos de vestuario. Esto con frecuencia quiere decir que no se pueden usar jeans, ni camisas con logos, incluyendo el logo de NA.
- ✍ A los miembros se les pide compartir un claro mensaje de recuperación de NA. Esto puede ser evitando viejo hábitos, como los que caracterizan sus experiencias en

instituciones correccionales o brindar información otra que su experiencia, la fuerza y la esperanza de recuperación de NA.

- ✍ Los miembros comprenden que las reuniones están bajo el control del oficial correccional. A los miembros de confianza se les entrena a seguir los lineamientos de la institución en cuanto a riesgos de seguridad.
- ✍ Muchas instalaciones correccionales requieren que los voluntarios asistan a sesiones de orientación. Los servidores de confianza deberán estar preparados para asistir a una de estas sesiones.
- ✍ Los servidores de confianza comprenden y siguen los protocolos relacionados con apadrinar reclusos. Algunas áreas e instituciones prohíben padrinos porque pueden causar favoritismo a los reclusos. Algunas instituciones tienen reglas para comunicarse con los reclusos. En otras áreas e instituciones es generalmente aceptado por los miembros del comité que los servidores de confianza puedan apadrinar a reclusos. Lo importante es que los miembros de NA estén dispuestos a seguir los lineamientos de ambos el área y la institución con respecto a padrinos.
- ✍ Reuniones con expositores, presentaciones de paneles, preguntas y respuestas, y formatos de discusión de la literatura de NA funcionan bien en las instituciones. Los expositores de NA usualmente comparten su experiencia en un formato de reunión con un tiempo predeterminado.
- ✍ Los servidores de confianza comprenden que cualquier tipo de relaciones sexuales con un recluso es completamente inapropiado. El propósito primordial de facilitar estas reuniones en un sistema de justicia criminal es el de llevar clara y consistentemente el mensaje de recuperación de NA. Queremos que los reclusos se mantengan enfocados en el mensaje de recuperación de NA.
- ✍ Todos aquellos que participen en prestar servicios a una institución correccional deben siempre intentar crear un ambiente donde el enfoque sea en la recuperación, no en una amistad entre el recluso y el servidor de confianza.
- ✍ Cuando los reclusos se acercan a salir libres, los servidores de confianza pueden decidir darle una lista de números de teléfonos de NA y una actualización del directorio de reuniones de NA. Algunas instalaciones les ofrecen clases antes de ser liberados. Si es este el caso, los servidores de confianza pueden dar la información de NA durante estas clases.

Reuniones propias en instituciones correccionales

Existe una distinción entre reuniones propias seguidas por el Guía de Grupo Institucional y las reuniones traídas a la institución por miembros de afuera. Una reunión de estas es preferiblemente en una instalación de larga estadía. Una instalación con frecuencia requerirá que un miembro de NA de afuera sea el anfitrión de un grupo que opera una reunión de NA dentro de la institución. Una forma de determinar que formato es el más apropiado en cierta institución es preguntar al personal de la institución sobre las necesidades de los reclusos. Reuniones con el formato Pasos pueden ayudar a los adictos en instalaciones de larga estadía para que tengan una idea del programa de recuperación de NA a través de los Doce Pasos. Los reclusos que se seleccionen pueden actuar como los GSR y puede que se les permita asistir a reuniones de área de servicio y consultar con un miembro de afuera quien funge como el GSR, o el grupo de la institución pueden escoger elegir un miembro de afuera a asistir al área como GSR.

Coordinando los servicios

Existe una variedad de formas para coordinar los servicios en una institución correccional. Algunas áreas usan el formato de panel-líder para traer las reuniones a las instituciones, mientras que otras usan la técnica de proyecto. Los proyectos le pueden permitir a un área

proveer servicios a las instituciones correccionales que no se limiten a reuniones o paneles. Facilitar literatura o reunirse con profesionales de la institución. El principio de la responsabilidad es importante. Los servidores de confianza siempre deben ser responsables con un comité o grupo. El punto es que el área estructure sus servicios en una forma que trabajen para llegar a lograr el objetivo del área.

El comité puede alentar la rotación de los servidores de confianza mientras que mantiene una relación consistente con la institución. El área puede intentar lograr un balance entre poner en práctica el principio de rotación y el principio de continuidad. Esto quiere decir que algunos compromisos duren de seis meses a un año, mientras que otros pueden durar mucho más. El área trabaja para asegurar que los servicios son coordinados para que las reuniones en la institución sean sin complicaciones.

E *l liderazgo eficiente no sólo sabe cómo servir, sino también cuándo es más útil apartarse y dejar que otros se hagan cargo. Una burocracia arraigada inhibe el crecimiento de nuestra confraternidad, mientras que la llegada de nuevos líderes, equilibrada por la continuidad. Un líder eficiente, para ocuparse de la distinción entre principios y personalidades, también reconoce la importancia de respetar la práctica de la rotación.*

Doce Conceptos de Servicio en NA

Poniendo su plan en acción

Interactuando con el personal de la institución:

Los miembros de NA necesitarán interactuar con el personal correccional para establecer un panel de reuniones o relaciones con la misma. Estas interacciones son cruciales para las relaciones duraderas con estas instituciones. Es con frecuencia la forma en la que interactuamos lo más importante en nuestras relaciones públicas. Nuestras actitudes, nuestro lenguaje, y nuestro deseo de trabajar cooperativamente con organizaciones para alcanzar a más adictos son el fundamento de nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Los siguientes puntos pueden ayudar a los miembros a hacer estas interacciones más exitosas:

- 📄 Crear una imagen realista de lo que puede o no hacer NA
- 📄 Hacer compromisos que ASC pueda razonablemente cumplir.
- 📄 Mantener el dialogo con la institución. Hacer visitas programadas con frecuencia para que los que trabajan en la institución estén conscientes del status de NA. Estar seguros de que la información del servidor de confianza sea actual con la de la institución ya que como estaremos rotando posiciones puede que hayan varias personas entrando a la institución.
- 📄 Pedir que se nos presente el personal de la institución y estar consciente de las políticas y procedimientos por escrito, tal como a quien notificar en caso de emergencia, si es necesaria una identificación para entrar a la instalación, etc.
- 📄 Discutir los formatos de reuniones propuestos, y aclarar si los oficiales correccionales estarán asistiendo a la reunión.
- 📄 Investigar con el personal de la institución si se permiten refrigerios (como café, te, etc.) en las reuniones.
- 📄 Preguntar regularmente al personal si NA al parecer de ellos esta llenando las necesidades de los reclusos.
- 📄 Si hay algún problema con el panel en una institución, podemos programar una reunión con el personal de la correccional para encontrar soluciones. Una fuerte relación con el personal

ayuda para alcanzar mejor nuestro objetivo de llevar el mensaje de NA, especialmente cuando nacen los problemas.

Instituciones de detención juvenil y menores ofensores

En su mayoría la información previa sobre instituciones correccionales, cárceles, y prisiones es también de utilidad para instalaciones de detención juvenil (incluyendo escuelas reformativas). Los servidores de confianza que entren a estos centros deberían revisar los puntos de entrenamiento listado en la sección anterior. A continuación infamación adicional que es especialmente importante cuando se trata con este tipo de público.

Reglas de las instituciones y leyes locales:

Es importante estar bien claros sobre las reglas y regulaciones de las instalaciones y las leyes locales. Este puede ser evitar cualquier tipo de contacto físico, incluyendo abrazos. La mejor regla es no tener contacto físico alguno; esto también concierne a instalaciones correccionales para adultos. La práctica de qué mujeres vayan a instituciones para mujeres y los hombres a instituciones para hombres toma una significado mayor cuando se trata de menores. Debido a la gran responsabilidad legal, y por la edad de este grupo de delincuentes, personal de la institución esta siempre presente durante las reuniones de NA. A los miembros se les requiere que usualmente que notifiquen al personal de la institución si algún comportamiento inapropiado durante las reuniones.

Cooperando con los padres y acudientes:

Trabajar con delincuentes juveniles puede incluir interactuar con los padres o acudientes. Los miembros, en el espíritu de cooperación, pueden informar a los padres o acudientes acerca de los recursos para los familiares de adictos. NA es uno de estos recursos, pero también hay líneas telefónicas de ayuda, servicios comunitarios, y Familias Anónimas, para mencionar solo algunos. Las instituciones y los lineamientos del área pueden establecer el nivel de cooperación con los padres y acudientes.

Capacitando y preparando a los servidores de confianza:

Los servidores de confianza quienes traen los reuniones a las instituciones donde habitan delincuentes juveniles se darán cuenta que el formato de reuniones con expositores funciona mejor. Esto se debe a que el personal de la institución esta con frecuencia en estas reuniones. Sesiones de preguntas y respuestas sobre los Doce Pasos, padrinos, y el programa de NA pueden también ser usado como formatos para reuniones en centro de detención de delincuentes juveniles. Los servidores de confianza deben igual estar conscientes de posibles situaciones de comportamiento, tales como las distracciones en las reuniones con comentarios o conversaciones cuando delincuentes juveniles que no son adultos son forzados a asistir a las reuniones.

Las siguientes consideraciones son importantes al entrenar a los servidores de confianza antes de visitar centros de detención de delincuentes juveniles:

- ✍ Explicar a estos que esperar del programa NA y la Confraternidad (miembros de NA varían en edad y en formas de interpretar los pasos, etc.)
- ✍ Evitar debates sobre la adicción y prácticas de la institución.
- ✍ Recordar no tratar a los jóvenes diferentes. Tener cuidado en no menospreciar a miembros potenciales o darles privilegios especiales por su edad.
- ✍ Para minimizar distracciones, establecer lineamientos firmes para las reuniones. Los formatos de reuniones pueden explicar que, en las reuniones de NA solo una persona habla a la vez y que nos enfocamos en compartir solo nuestras experiencias con la recuperación.

Discutiendo e identificando retos conocidos con correccionales para delincuentes juveniles:

Responsabilidades legales

Puede haber responsabilidades legales si un menor habla en una de las reuniones de NA sobre haber sido abusado. El área puede investigar leyes locales y tomar medidas preventivas. Los formatos de reuniones pueden estructurarse de una forma que desanime el hablar sobre abusos. Los servidores de confianza también pueden educar al personal de la institución sobre los límites de compartir en reuniones. Usualmente, el abuso debe ser reportado. Un comité necesita estar preparado para tomar acciones responsables en estos casos.

Medicamentos

Sin importar las opiniones personales de sus servidores de confianza, NA no tiene opiniones sobre métodos de tratamiento como los que usan medicamentos prescritos. Este puede ser un área confusa para los servidores de confianza y para aquellos que asisten a las reuniones de NA en una institución. Los miembros con frecuencia hablan sobre los mensajes de nuestra literatura de abstinencia total de todas las drogas – pero no tenemos una opinión, como una Confraternidad, sobre medicamentos. Nuestra literatura también habla de que no somos doctores y que nos acercamos a la adicción con un espíritu no profesional. Nuestro propósito es siempre el mismo: llevar el mensaje de NA a los adictos padecientes. Nuestro mensaje es mejor llevado cuando evitamos involucrarnos en temas controversiales como el uso de medicamentos. Los miembros pueden referirse a *In Times of Illness*, el ensayo sobre la Tercera Tradición en *Funciona: Como y Por Que*, y en el Manual H & I acerca de este asunto.

Es crucial que no aconsejemos a nadie a dejar de tomar sus medicamentos como se los hayan recetado. No somos médicos. Nuestra estrategia es no profesional, y no tenemos opiniones en asuntos externos. Debemos estar muy seguros que nosotros no respaldamos el rechazo de las opiniones médicas – tampoco, de la misma forma, recomendamos el uso de ninguna droga.

H&I Members' Experience

Unidades psiquiátricas correccionales

Nunca sabemos donde pueden estar los adictos que se puedan beneficiar de escuchar el mensaje de NA. Las instituciones psiquiátricas pueden tener adictos con desordenes mentales co-ocurrentes o adictos que han usado la locura como defensa y están en la institución bajo observación. No nos importa porque un adicto esta en una institución en especial o cual sea su problema; lo que nos interesa es que el mensaje de NA este disponible.

Capacitando y preparando a los servidores de confianza

Presentaciones de paneles son con frecuencia el mejor formato para este público. Estos paneles pueden ser difíciles, y los servidores de confianza se pueden desalentar fácilmente. Los siguientes puntos pueden servir de ayuda para prepararse antes de ir a este tipo de instalaciones:

- ✍ Estos paneles son más exitosos si los servidores de confianza tienen experiencia en la recuperación y en llevar el mensaje de NA a instituciones correccionales. Entender los retos de las unidades psiquiátricas pueden también ser de ayuda en estos casos.
- ✍ No dar nada a los reclusos o clientes; conocer las reglas de la institución.

- ✍ La rotación de los servidores de confianza debe ser mínima ya que la consistencia es prioridad en estos casos. Los representantes de NA necesitan tener un sentido más claro de lo que hacen, y la consistencia puede ser más de confianza para los reclusos.
- ✍ Comportamientos descontrolados en estas reuniones puede que sea la norma. Los servidores de confianza experimentados pueden con frecuencia ignorar esto. El comité puede trabajar con la institución para encontrar formas de minimizar el impacto de este tipo de comportamiento en las reuniones.
- ✍ Este tipo de público está por lo general medicado para controlar su comportamiento. Los miembros con experiencia pueden manejar de mejor forma las preguntas que surjan sobre el uso de medicamentos. Asegúrese de no dar ninguna opinión con respecto a los medicamentos.
- ✍ Asegurarse en demostrar que NA no es parte de la institución y que los miembros de NA no son parte del personal de la misma.
- ✍ Utilizar estrictamente el formato de reuniones; los formatos deben ser exclusivamente sobre las presentaciones. Cintas sobre la recuperación también pueden ser de ayuda cuando se intenta llevar el mensaje de NA a estas instituciones.
- ✍ El tiempo de atención de estos reclusos o pacientes puede ser corto; las reuniones se pueden acortar para acomodarse a ellos.

Llevar el mensaje en estas instituciones es un tipo de servicio especialmente sensible. Solo los miembros de H&I con la mayor experiencia deberán ser seleccionados para participar. Estas instituciones por lo general tienen extensos requisitos para participantes externos. Debemos tener extra cuidado para podernos familiarizar completamente con las políticas y restricciones de la institución. Se deberá facilitar a los miembros H&I con la mayor protección que pueda proveer el personal de la institución cuando estén en este tipo de instalaciones.

H&I Members' Experience

Juzgados de droga

¿Qué son los juzgados de droga?

Muchas personas que son condenadas por crímenes no violentos relacionados con drogas son enviadas a NA como resultado de un programa de la corte. Profesionales de los juzgados de droga han agregado el programa de los Doce Pasos como parte de su tratamiento alternativo ya que es efectivo y no tiene costo alguno. El programa de los Doce pasos es parte de un estudio que trajo como resultado que NA sea visto como una opción viable para los adictos. Como resultado de estos estudios, los referidos a reuniones de NA por los juzgados de droga han incrementado significativamente en los últimos años. Los programas de los juzgados de droga están siendo establecidos alrededor del mundo. Los específicos de estos programas puede que varíen en distintas comunidades, pero la premisa es similar.

Los juzgados de droga han tenido un impacto significativo en NA – tanto ha sido el impacto que la Junta Mundial creó el Boletín # 31, “Tarjetas de asistencia a las reuniones.” Los adictos usualmente escuchan el mensaje de recuperación de NA como resultado del sistema de justicia criminal. Esto no quiere decir que la relación de NA con los juzgados de droga está libre de retos. Los Grupos y los ASC que toman un acercamiento pro activo con los juzgados de droga parecen tener más éxito manejando el impacto de éstas en la comunidad de NA. Esta sección se enfoca en las formas en que los grupos y los ACS pueden construir relaciones con los juzgados de droga como parte de sus esfuerzos por llevar el mensaje de recuperación de NA.

La relación de NA con los juzgados de droga

El ser pro activo significa dejar que los oficiales de la corte sepan lo que es el programa de NA (o no es) y lo que NA puede hacer (o no hacer). Queremos crear relaciones cooperativas con las cortes de droga y al mismo tiempo honrando las tradiciones nuestras tradiciones. Tener discusiones en el área ayuda a los miembros a estar más conscientes del impacto de los juzgados de droga en las reuniones de NA. Estas discusiones la da a los miembros la oportunidad de ofrecer sus opiniones y encontrar soluciones en como manejar las tarjetas de asistencia, acomodar a los nuevos miembros que asisten a las reuniones de NA, y establecer relaciones con el personal de los juzgados de droga.

Discusiones del área sobre los juzgados de droga:

A continuación algunos puntos que los ASC pueden considerar al discutir sobre formas de cómo ser más pro activos con los juzgados de droga:

- 📄 Invitar al personal de los juzgados de droga a participar en discusiones de mesa redonda con los miembros del ASC. Estas discusiones se pueden enfocar en maneras de cómo ayudar mejor a los asistentes enviados por la corte. A los oficiales de la corte se les puede educar sobre como son las reuniones de NA y el programa en si, y los servidores de confianza tienen la oportunidad de conocer más sobre los juzgados de droga.
- 📄 El personal de los juzgados de droga (incluyendo abogados, oficial de libertad condicional, oficiales de probatoria, oficiales de policía) necesitan saber que NA es un recurso viable para los adictos.
- 📄 Discutir que reuniones serian las mejores para atender a un grupo grande de asistentes enviados por la corte.
- 📄 Crear talleres para ayudar a los nuevos miembros a entender el programa de NA, especialmente en los juzgados, centros de libertad condicional, u otros similares. Los talleres para nuevos miembros pueden ser de ayuda en áreas más pequeñas que tienen reuniones de NA con menos miembros. Los talleres para nuevos miembros son similares a las presentaciones con paneles en que los servidores de confianza facilitan la información sobre NA en un formato estructurado. Un comité puede usar el Guía de Grupo Institucional para iniciar las reuniones en los juzgados de droga.
- 📄 Los miembros de NA pueden discutir que el papel el juez puede jugar en referir adictos a NA. Un juez puede monitorear la recuperación de un cliente y estar involucrado activamente – esto puede significar que el juez requiera al cliente que tenga un padrino, haga trabajo de pasos, y que se comprometo con un grupo. Si un juez intenta que un padrino venga al juzgado; se habrá cruzado el límite de cooperación, ya que el padrino no esta bajo jurisdicción de la corte.
- 📄 Los ASC pueden en ocasiones participar en programas de entrenamiento del gobierno para oficiales de los juzgados de droga. Al participar en estos entrenamientos, dando presentaciones, u organizando una feria, un grupo grande de nuevos oficiales se les ofrece un más claro entendimiento del papel de NA, sus retos y habilidades.

¿Qué puede comunicar un área a los oficiales de un juzgado de drogas?

Los ASC pueden comunicar los siguientes puntos a los oficiales del juzgado de droga durante las primeras interacciones:

- 📄 Aclarar que NA es un programa de recuperación voluntario, no un centro de tratamiento.
- 📄 Describir lo que ocurre durante una reunión de NA: pasamos las fichas para reconocer el tiempo libre, practicamos apadrinamientos, existen varios tipos de formato, etc.
- 📄 Discutir el principio de la Séptima Tradición con los oficiales del juzgado para que ellos eduquen a sus clientes sobre lo que quiere decir este principio en NA. Esto puede significar

que los adictos referidos por el juzgado nos ayuden a guardar las sillas o que contribuyan dinero en la canasta de la Séptica Tradición.

- 📄 Comunicarse con el personal indicado del juzgado. Estos profesionales son los que usualmente deciden cuantas reuniones requerirle a los asistentes, y los jueces usualmente monitorean esta decisión. Comunicar la información sobre que reuniones pueden mejor acomodar un gran flujo de asistentes.
- 📄 Proveer los calendarios de reuniones actualizados y los números de la línea de ayuda.
- 📄 Sugerir que el juzgado compre panfleto de NA y otra literatura de NA para darle a sus clientes.
- 📄 Invitar a personal del juzgado para que asistan a las reuniones abiertas de NA.

El deseo no es un producto que se pueda medir. Vive en el corazón de cada miembro. El hecho de no poder juzgar el único requisito para ser miembro, nos alienta a abrirle las puertas de par en par a cualquier adicto que desee ser miembro. Lo que se nos pide es que le brindemos a los demás el interés y la preocupación que nos ayudaron a que nos sintiéramos que pertenecíamos a esta confraternidad. La Tercera Tradición al alentarnos a darles la bienvenida a otros, facilita que NA crezca.

Funciona: Cómo y Por Qué

Tarjetas de asistencia a reuniones y los grupos de NA

Existen varias razones por que los miembros pueden sentirse incómodos sobre tener asistentes enviados por el juzgado en reuniones de NA. Una razón es que NA, como una Confraternidad, no esta de acuerdo en vigilar a sus miembros, otra es que la idea de forzar a alguien a asistir parece ir en contra de nuestra filosofía central. Muchos miembros, sin embargo, han llegado a NA a través de programas forzados de asistencia como los de libertad condicional, incluyendo instituciones de tratamiento. No está en nosotros decidir si alguien está listo para limpiarse o si son miembros de NA. Muchos adictos quienes inicialmente no querían asistir a reuniones de NA resultan quedándose en NA luego de ser forzados a asistir.

También está la práctica realidad de que los referidos por el juzgado de droga pueden afectar la atmósfera de recuperación de un grupo y pueden consumir los recursos financieros del grupo. Puede ser de gran ayuda recordar que nuestra literatura dice que no nos debe importar de donde viene un adicto. Los grupos se pueden preguntar entre ellos si eliminando la asistencia de aquellos referidos por los juzgados de droga es la mejor solución. Las siguientes ideas pueden ayudar a los grupos a discutir soluciones a los retos reales que ellos enfrentan con los referidos por el juzgado de droga:

- 📄 El grupo puede querer hacer un inventario. Este inventario podría enfocarse en que tan listo y capaz esté el grupo para los referidos por el juzgado. A pesar de que un incremento en la asistencia puede saturar la atmósfera de recuperación, un grupo puede considerar su actitud en cuanto a los que son referidos por el juzgado. ¿Es el grupo abierto y hospitalario? Algunos de los clientes enviados por el juzgado pueden que no sean adictos o puede que no estén preparados para aceptar que son adictos. El grupo se puede preguntar a si mismo si están practicando la Tercera Tradición de NA.
- 📄 Un grupo puede observar si el formato de la reunión es el apropiado para un influjo grande de nuevos miembros. Un grupo que tiene un formato de participación puede decidir estructurar la reunión en un formato que mejor funcione para los nuevos miembros, tales como talleres de nuevos miembros, reuniones con presentadores, o un formato de preguntas y respuestas. Luego de todas estas consideraciones, el grupo puede decidir que la reunión no puede acomodar a aquellos con tarjetas de asistencia. El grupo entonces se comunicaría con

al ASC o con el comité en contacto con el personal del juzgado. Los grupos de NA que decidan no firmar las tarjetas de asistencia del juzgado pueden ser listados en directorio de reuniones del área para que no asistan los clientes referidos por el juzgado por error.

Tercera Tradición: El único requisito para ser miembro es el deseo de dejar de consumir. Todas las personas adictas son bienvenidas y tienen el mismo derecho a obtener el alivio que buscan; cualquier adicto puede recuperarse en este programa sobre una base de igualdad.

- ☐ La firma de tarjetas le provee un servicio a los adictos. El grupo de NA no está participando en la vigilancia. A inicios de la historia de NA, cada reunión era vigilada. Pedirle a la policía que no siguiera vigilando las reuniones para que los adictos no tuvieran miedo de asistir fue uno de las primeras acciones cooperativas de RRPP; si nos damos cuenta que las reuniones están siendo vigiladas, podemos tomar acciones similares. Al firmar las tarjetas de asistencia de la corte los grupos verifican la asistencia como un servicio para los adictos, no para los juzgados. La confidencialidad del adicto será respetada; intentemos tratar a los miembros referidos por los juzgados de la misma forma que cualquier otro miembro de NA.
- ☐ En algunos casos, los miembros pueden estar preocupados que los adictos con tarjetas del juzgado que se vayan temprano de las reuniones. Afortunadamente, no es nuestra responsabilidad monitorear si un miembro referido se queda o no por toda la reunión. Para desalentar a estos miembros a que se vayan temprano, algunos grupos recogen las tarjetas cuando se pasa la recolección de la Séptima Tradición y se las devuelven al final de la reunión. Si el grupo se siente incomodo con firmar las tarjetas, pueden considerar otras alternativas como un sello del grupo.

La fuerza de nuestra relación con el sistema de justicia criminal tiene el potencial de poder hacer la diferencia en las vidas de muchos adictos. Las relaciones fuertes se construyen con claras comunicaciones, responsabilidad, confiabilidad, y un dialogo continuo. Practicamos nuestro propósito primordial de llevar el mensaje de NA a los adictos padecientes en nuestros esfuerzos de servicio con el sistema de justicia criminal.

Recursos

- Registro del área de la Justicia Criminal
- Recomendaciones de la Justicia Criminal
- Formulario para solicitar un panel
- Ejemplo de un taller para nuevos miembros

Sugerencias de organizaciones a contactar:

- Juzgados de droga
- Instituciones correccionales y cárceles
- Unidades forenses
- Policía
- Entrenamiento/educación (escuelas de leyes, entrenamientos en juzgados de droga, programas educativos del sistema de justicia criminal, academias de policía, etc.
- Asociaciones Profesionales (específicamente nacionales e internacionales)
- Oficiales de libertad condicional

Anexo

“Que hacer y que no hacer” *(adaptado de la Guía Básica para Hospitales e instituciones):*

Que hacer:

- 👉 *Números telefónicos de la línea de auxilio disponibles para los reclusos*
- 👉 *Aclarar las reglas a cualquiera que llevemos a la institución*
- 👉 *Empezar y terminar a tiempo*
- 👉 *Enfatizar que la recuperación de NA esta disponible para todos los adictos, sin importar las drogas que usen.*
- 👉 *Dejar claro que NA es una organización aparte de la institución y de cualquier otro método de tratamiento.*
- 👉 *Verificar a todos los miembros de paneles, oradores y presidentes.*
- 👉 *Intentar dejar por escrito cualquier acuerdo con el personal de la institución.*
- 👉 *Cubrirse cualquier tipo de tatuaje.*

Que no hacer:

- 👉 *Vestirse inapropiadamente (investigar el código de vestir de la institución)*
- 👉 *Asistir solo a las reuniones de H&I en la institución.*
- 👉 *Discutir cualquier asunto que involucre las reglas de la institución, regulaciones, programas, u otras Confraternidades.*
- 👉 *Hablar sobre las condiciones dentro de la institución o sobre el personal con los reclusos*
- 👉 *Llevar puesto joyas llamativas o llevar demasiado efectivo.*
- 👉 *Llevar mensajes o cartas dentro y fuera de la institución*
- 👉 *Traer un miembro de NA que tenga familiares o amigos en la institución*
- 👉 *Preguntar porque tipo de crimen ha sido condenado un recluso, discutir sobre la inocencia y culpabilidad.*
- 👉 *Aceptar dinero o regalos, o dar dinero o regalos, de cualquier recluso.*

Tratamiento: Entorno Interno, Ambulatorio y Residencial

La Encuesta de Servicios Mundiales de los Miembros de Narcóticos Anónimos sugiere que más de 40% de nuestros miembros supieron sobre las reuniones de NA con el respaldo del proveedor o centro de tratamiento. El crear relaciones con profesionales de centros de tratamiento puede ser una forma importante de asegurar que el mensaje de NA esté disponible a los adictos. Al interactuar con centros de tratamiento y asociaciones de profesionales del tratamiento, nos esforzamos en lograr los siguientes objetivos:

- ❖ Incrementar la **visibilidad, confiabilidad y accesibilidad** de NA.
- ❖ Concienciar el hecho de que NA es un **recurso** en la comunidad.
- ❖ Demostrar que NA es una organización viable y auto suficiente sin cuota de membresía.

Sin importar el entorno del tratamiento, es capítulo cubre las formas de cómo construir relaciones que tengan mas posibilidades de ayudarnos a lograr nuestros objetivos arriba mencionados. La información sobre como preparar un comité, entrenar a los servidores de confianza, y desarrollar técnicas para como interactuar con los diferentes entornos de tratamiento están contenidos en este capítulo.

Principios centrales de las relaciones públicas

Esta sección es un segmento del Capítulo Dos:

Temas importantes

Principios centrales de Relaciones Públicas

Las relaciones públicas y el tratamiento de la adicción

Planificación y preparación para comités y áreas

Discutir y determinar retos conocidos en los centros de tratamiento

Poniendo el plan en la acción

Los recursos

Caracteres importantes



Experiencia práctica



Preparación y entrenamiento extremo



Principios de RRPP para discutir

Atracción

Lo que probablemente sea atractivo al público y profesionales que interactúan con adictos es una comunicación confiable, responsabilidad, compromiso, y un comportamiento que refleja la recuperación. Podemos demostrar la confiabilidad de NA al presentarnos y cumplir con nuestras obligaciones, ya sea el devolver una llamada solicitando información acerca de NA, o distribuyendo directorios de nuestras reuniones en una biblioteca pública. Podemos aprender a sacar de las experiencias de miembros de NA al cumplir los compromisos que tenemos con profesionales. En el caso de que algo no nos permita cumplir con una cita, podemos pedirle a un hermano miembro el compromiso por nosotros y notificarle a la persona con quien teníamos la cita que otra persona estará asistiendo en nuestro lugar. Podemos igualmente mantener una buena comunicación con nuestro comité al mantenernos en contacto con el coordinador del comité. Necesitamos que otros miembros de NA realmente tengan éxito en construir y mantener

relaciones con el público. Cooperación y colaboración en nuestros comités de área pueden ayudarnos a llevar un mensaje más atractivo de recuperación al público.

 **¿Cómo nuestro comportamiento individual impacta el atractivo del programa de NA?**

 **¿Qué pueden los miembros hacer para hacer NA más atractivo al público?**

Cooperación, No Afiliación

Es más probable que formemos relaciones productivas y cooperativas cuando simple y honestamente revisamos que servicios podemos ofrecer o no a otros. Por ejemplo, si estamos estableciendo una relación con una instalación de tratamiento o una correccional, les preguntamos sus expectativas de NA. Puede ser que hayan solicitado reuniones semanales, y luego de una evaluación minuciosa, decidimos que no podemos cumplir con su solicitud. En su lugar, podemos ofrecer una reunión al mes. De esta forma, creamos una relación que podemos sostener responsablemente por más tiempo. Practicamos la cooperación al ser honestos sobre lo que somos capaces de proveer, y aun así encontrar una forma de responder a las solicitudes. Como resultado, las organizaciones públicas aprenden a confiar en nuestros miembros y a respaldarse en nuestro programa como un recurso confiable de la comunidad.

 **¿Cómo podemos trabajar con el público y otras organizaciones sin afiliarnos o emergernos con ellas?**

 **¿Cuál es nuestra experiencia (como miembros y como área) en cooperar con el público?**

Las relaciones públicas y el tratamiento de la adicción

Como resultado del proceso de planeamiento de un área (ver la agenda del Capítulo Tres para el arma de Planeamiento) los servidores de confianza pueden decidir que establecer relaciones sólidas con centros de tratamiento locales sea una prioridad. El comité de servicio del área puede entonces discutir que es capaz de proveer, que es lo que el centro de tratamiento haya pedido a NA, y lo que cree necesario para hacer que el mensaje de NA este disponible en centros de tratamiento locales.

Planeando y preparándose para las áreas y comités

Adicional al proceso de planeamiento del área, las siguientes preguntas pueden ser de ayuda cuando los servidores de confianza están evaluando y decidiendo que tipos de servicios se pueden facilitar en los centros de tratamiento. Estas preguntas pueden ayudar a un área a tener discusiones abiertas sobre las formas de crear relación sólida con el personal del centro de tratamiento.

 **¿Estamos interactuando con los profesionales de tratamiento con el espíritu de **cooperación**?**
¿Estamos acercándonos a los centros de tratamiento con la actitud de que el programa de NA y el programa del centro comparten el objetivo común de ayudar a los adictos a permanecer limpios, a pesar de que nuestros métodos varíen?

 **¿Estamos facilitando a centro de tratamiento **información relevante** sobre NA? ¿Hemos facilitado un contacto responsable de NA al centro de tratamiento? ¿Le hemos dado al centro el catalogo de producto de NA y la literatura inicial? ¿Estamos enviando con regularidad el calendario de reuniones de NA a los centros de tratamiento?**

 **¿Cómo puede el área (o comité) trabajar con profesionales del tratamiento para asegurarse de que los clientes puedan fácilmente **acceder** a NA; por ejemplo, hemos hecho conscientes a estos profesionales sobre las reuniones de NA en la comunidad?**

- ✍ Con frecuencia, los profesionales del tratamiento nos solicitan información sobre las reuniones de NA que puedan ser atractivas para un **público específico**. ¿Hemos identificado cuales reuniones locales son de ayuda para ciertos segmentos (por ejemplo, para los sordos, adolescentes, homosexuales, etc.)
- ✍ Dados los **recursos humanos** del área (miembros), ¿cuantas reuniones puede el área razonablemente llevar a los centros de tratamiento local, y seguir llevando? ¿Cuál sería el mejor uso de los recursos humanos de NA, y que llenaría las necesidades de la comunidad? ¿Llevarían los servidores de confianza reuniones semanalmente? Mensualmente?

Al igual que cambian los tratamientos a la adicción, de la misma forma cambiara nuestros servicios en ese entorno. Mantengamos en mente que hay muchas formas de establecer relaciones positivas con los profesionales del tratamiento. Los tratamientos ambulatorios y las técnicas de tratamiento basadas en buena fe pueden requerir de otros servicios más que de solo reuniones de NA. Podemos construir relaciones en estos entornos al proveer información sobre el programa de NA, programando reuniones regulares con el personal, y desarrollando una relación sólida basada en la cooperación y el respeto.

Puede que sea que el servicio más valioso que podemos facilitar en centros de tratamiento es una relación cooperativa. Esto quiere decir que podemos ofrecer información exacta para que estos profesionales del tratamiento entiendan que el programa de NA y que estén dispuestos en referir sus clientes a las reuniones de NA. Las relaciones cooperativas también significan que nuestras interacciones son consistentes y confiables. Crear un calendario para repartir los directorios de reuniones cada mes, o llamar a varios centros para actualizar el numero telefónico de NA, pueden ser de ayuda al formar relaciones sólidas.

Coordinando los servicios

Existen una variedad de formas en las cuales se pueden coordinar los servicios en centros de tratamiento. Algunos comités usan el formato de panel-líder para llevar las reuniones a los centros de tratamiento, mientras que otros utilizan las técnicas basadas en proyectos para alcanzar un objetivo identificado (tales como prever literatura o reunirse regularmente con los profesionales del tratamiento). Si no hay comité de servicio de área, entonces los servicios en centros de tratamiento serán el esfuerzo de uno o más grupos de NA. El principio de la responsabilidad es importante. Los servidores de confianza siempre deben ser responsables con un comité o grupo de NA. El punto es para que el área estructure sus servicios en una forma que trabaje hacia el objetivo del área.

Si una relación con otra organización compromete nuestra dedicación a llevar el mensaje de recuperación, no tenemos por qué tener miedo de abandonar esa relación. Nuestra fortaleza yace en el poder del programa de NA.

Funciona: Como y Por Que

Las relaciones públicas en un entorno de tratamiento se basan en nuestra habilidad de construir relaciones positivas, facilitar información relevante y consistente, y hacer de NA más accesible. Planear, entrenar y comunicar puede ayudarnos a hacer del programa de NA accesible a cualquier adicto en busca de recuperación de una adicción.

Preparación del comité

Preparándose para interactuar en un entorno de tratamiento es más probable que fomente relaciones más positivas y duraderas. Los servidores de confianza con frecuencia responden a solicitudes de los centros de tratamiento sin considerar las habilidades del área y las necesidades más importantes de la comunidad. Al considerar el mejor uso de los recursos de NA puede ayudar a los comités a ser más pro activos en establecer y mantener relaciones en los entornos de

tratamiento. La siguiente lista puede ayudar a un ASC o a un comité que esta planeando en participar, o que ya ha establecido una relación con instituciones de tratamiento.

- 📄 El comité tiene servidores de confianza quienes están dispuestos a servir durante un periodo de tiempo.
- 📄 El comité esta preparado a mantener un dialogo continuo con el personal de la institución. Esto incluye facilitar información de forma continua, dar seguimiento a la información solicitada por el personal, y pedir opiniones o comentarios sobre como van las reuniones, si los servidores de confianza están cumpliendo con su compromiso, y si el centro de tratamiento ha actualizado su directorio de reuniones y tiene una buena cantidad de literatura.
- 📄 El comité considera proveer servicios para centros de tratamiento ambulatorio. El tratamiento ambulatorio es con frecuencia un método de tratamiento subestimado. El comité puede facilitar calendarios de reuniones, panfleto de NA, y la información de contactos locales de NA. Un centro de tratamiento ambulatorio puede también ser un buen lugar para realizar reuniones programadas de NA con regularidad en vez de que sean reuniones que vengan de vez en cuando en el centro.
- 📄 El comité puede hacer el esfuerzo en incluir presentadores que se puedan identificar más fácilmente con el público. Esto puede ser un panel de miembros jóvenes para una presentación a jóvenes.
- 📄 Los servidores de confianza que proveen servicios de líneas telefónicas y llevan una agenda de reuniones se necesitan comunicar entre si regularmente. Esto ayuda a asegurarse de la información sobre NA es consistente y exacta.
- 📄 El comité ha creado formatos de reuniones que son apropiados para centros de tratamiento. Los clientes en general se benefician de los formatos de reuniones cortos y más estructurados. El comité puede discutir sobre el formato propuesto para la reunión con el personal del centro para obtener sus recomendaciones e ideas.
- 📄 El comité puede recomendar la rotación de los servidores de confianza mientras que mantiene una relación consistente con el centro de tratamiento. El área puede esforzarse para mantener un balance entre los principios de rotación y de continuidad. Esto significa que algunos de los compromisos duren de seis meses a un año, mientras que otros pueden ser más largos.

Buscamos formas de ayudar, no de juzgar. Nuestra tarea es avivar la llama del deseo, no ahogarla. Cualquier adicto que entre en una reunión, incluso un adicto que está consumiendo, demuestra un grado de buena voluntad que no se puede descartar. Aunque se haga hincapié en la importancia de la abstinencia total, se le da la bienvenida a nuestras reuniones a los adictos que todavía consumen, animándolos, sobre todo a que sigan viniendo.

Funciona: Como y Por Que

Discutiendo e identificando los retos conocidos en los Centros de tratamiento:

Los siguientes temas pueden ser discutidos en el comité y en los comités de servicio de área antes de interactuar con profesionales de tratamiento.

Reemplazo de droga

Los grupos y las áreas con frecuencia entran en discusiones sobre la terapia de reemplazo de droga y el programa de NA. Las Tradiciones Tercera y Décima de NA son esenciales a esta

discusión. Debemos recordar que no podemos evaluar el deseo de nadie de estar limpio y que NA no tiene opinión con respecto a esta terapia. Sin embargo, la experiencia de los miembros de NA es que estar limpio quiere decir abstenerse de todas las drogas que cambian el humor o alteran mente, incluyendo las drogas usadas en las terapias de reemplazo de droga. Como nuestro Texto Básico lo dice, “La abstinencia total es el fundamento de nuestra nueva vida.”

Realzar la conciencia del público sobre nuestra Tercera Tradición – que el único requisito para la membresía de NA es el deseo de dejar de usar drogas – puede beneficiarse de discusiones sobre el reemplazo de drogas. Cualquiera es bienvenido a las reuniones de NA, aun si parecen no estar seguros de querer dejar de usar drogas. Un grupo debe siempre mantener su propósito primordial de llevar el mensaje de recuperación de NA a los adictos

“...El único requisito para ser miembro es el deseo de dejar de consumir...”

A pesar de que el programa de NA es un programa de abstinencia total, en ningún lado dice que para que una persona pueda asistir a sus reuniones tiene que estar sobria; debemos estar conscientes de esto cuando interactuamos con clientes de la terapia reemplazo de droga. En algunos ocasiones los formatos de reuniones pide a los que han usado drogas no hablar – pero no es nuestro deber juzgar o evaluar si

alguien esta limpio o no. Nuestra Tercera Tradición nos advierte de no juzgar el deseo de otro miembro y nos anima a darla la bienvenida a cualquier adicto que venga a las reuniones de NA.

En nuestro servicio de relaciones públicas, podemos escoger el limitar la participación de los miembros tomando medicamentos de reemplazo de droga. Hacemos esto porque no queremos que el programa de NA se mal representado; somos un programa de abstinencia total. Sin embargo, queremos ser inclusivos, así que tratamos estos casos sensiblemente llevando a los miembros a un lado y compartimos nuestra experiencia propia de vida sin drogas. Podemos compartir que algunos miembros han logrado hacer el paso de dejar las drogas a la abstinencia utilizando los métodos de reemplazo (El Boletín de Servicios Mundiales # 29 puede ser un recurso útil). También podemos compartir que el reemplazo de droga puede parecer ayudar hoy, pero nuestra experiencia con la recuperación en NA significa que somos capaces de vivir libres de todas las drogas sin necesidad de sustituir una droga por otra.

El uso del nombre de NA:

El comité de área de servicio puede claramente delinear la forma en que un centro de tratamiento puede usar el nombre de NA. El mal uso del nombre de es una preocupación de relaciones públicas ya que organizaciones de afuera pueden potencialmente afectar la percepción del público sobre NA. Un centro de tratamiento puede decir que NA esta realizando sus reuniones en sus instalaciones, pero no pueden decir que esto implica que NA apoya su instalación, y no pueden pretender a una afiliación con NA con solo decir que nuestras reuniones se llevan a cabo en sus instalaciones y que esto quiera decir que son un “centro de tratamiento de NA.” Si un centro de tratamiento ha usado el nombre de NA inapropiadamente, entonces los miembros pueden informar al centro de tratamiento, de una forma constructiva y cooperativa, que su uso del nombre de NA en esa forma no es permitido. Los servidores de confianza pueden decidir informar a los centros de tratamiento sobre las tradiciones de NA con respecto a este asunto. Si el centro de tratamiento continua usando el nombre de NA inapropiadamente, entonces el área puede pasar el asunto a los Servicios Mundiales de Narcóticos Anónimos.

Tratamiento y padrinos

Si un centro de tratamiento quiere establecer condiciones en el papel de un padrino, podemos entonces involucrarlos en un dialogo. Podemos discutir la naturaleza de los padrinos en NA usando herramientas como el panfleto de Padrinos; podemos cooperativamente darles a los profesionales del tratamiento una idea realista de los padrinos mientras que honramos la autonomía de nuestros miembros. Finalmente, es la decisión de cada miembro si quiere o no apadrinar a un centro de tratamiento que decida o no requerir a un padrino seguir los lineamientos del centro.

Preparación del grupo

Los centros de tratamiento con frecuencia decidirán enviar a sus clientes a reuniones de NA en la comunidad. Los grupos querrán prepararse para este flujo de nuevos miembros. Los miembros pueden tomar las decisiones de cómo dar la mejor bienvenida a los clientes del centro de tratamiento a través de un grupo de conciencia. Algunos grupos tienen a un anfitrión de reuniones, mientras que otros grupos distribuyen calendarios de reuniones con los teléfonos de los miembros. Los grupos que están sobrecargados por un gran flujo de clientes de los centros de tratamiento pueden desarrollar formatos de reuniones más estructuradas. Una reunión con orador o un formato de preguntas y respuestas pueden ser más apropiados para una reunión con muchos nuevos miembros. Los grupos de miembros pueden siempre enfocarse en compartir sobre la recuperación en NA y los beneficios de los padrinos para establecer un tono positivo a la reunión.

Las relaciones que tenemos con otras organizaciones externas no están basadas en la personalidad de nuestros líderes; nuestros grupos son responsables de la cooperación con otras organizaciones, de modo que estas relaciones sean más fuertes y eficaces.

Funciona: Cómo y Por Qué

Capacitando y preparando a los servidores de confianza

Capacitando y preparando a los servidores de confianza es esencial para llevar exitosamente el mensaje de recuperación de NA a cualquier centro de tratamiento, ya sea ambulatorio, interno, espiritual o vocacional. Los siguientes puntos pueden ser de ayuda cuando se prepara un panel o discusión en un centro de tratamiento:

- ✍ Los servidores de confianza son orientados por el personal del centro de tratamiento
- ✍ El comité tiene lineamientos para los miembros que traigan reuniones a los centros de tratamiento. Estos protocolos incluyen aclarar con reuniones con el personal la hora de inicio, el día, y formato, con cuánto tiempo de anticipación presentarse, y los procedimientos para cancelar una reunión programada de NA.
- ✍ Los miembros son entrenados a compartir el mensaje de recuperación de NA claramente.
- ✍ Los requerimientos de tiempo-limpio para los servidores de confianza son establecidos y seguidos; la mayoría de las áreas tienen requerimientos de tiempo-limpio para aquellos que hablen en centros de tratamiento.
- ✍ Ya que el lenguaje y el vestuario de los servidores de confianza afectan la imagen pública de NA, a los servidores de confianza se les recomienda a vestirse y hablar de una forma respetuosa al centro de tratamiento.
- ✍ Los miembros de NA no ofrecen su opinión en cuanto a medicamentos o métodos de tratamiento; entramos a los centros de tratamiento con el deseo de trabajar juntos para compartir un mensaje de NA de recuperación, y para informar a los proveedores de estos centros sobre el programa de NA.
- ✍ Durante su entrenamiento, los miembros de NA son informados de que muchos clientes de los centros de tratamiento están siendo medicados por enfermedades como depresión y ansiedad. Para tener una mejor idea de cómo se relacionan los principios de NA a estos asuntos, los miembros pueden leer y discutir "En Momentos de Enfermedad" o el ensayo sobre las Doce Tradiciones en el Texto Básico o en Funciona: Como y Por Qué.
- ✍ Los servidores de confianza están entrenados para facilitar informes regularmente a los comités sobre el estatus de las reuniones que se realizan en los centros de tratamiento.
- ✍ Los comités pueden trabajar con la institución para establecer protocolos mutuamente acordados de cómo los miembros deben interactuar con clientes de los centros de

tratamientos. Los clientes puede que pidan los números de teléfono, si pueden ser padrinos, o si tienen el deseo de llevar a clientes a reuniones locales de su comunidad. Es la decisión de cada miembro de interactuar o no con los clientes de los centros de tratamiento en esta forma, siempre y cuando las políticas del centro de tratamiento no lo prohíban. Un comité puede también establecer lineamientos de interacción con los clientes que tengan en cuenta las políticas del centro.

Las reuniones de NA en centros de tratamiento

Algunas reuniones de NA en centros de tratamientos son solo para sus clientes. Estas reuniones son usualmente el resultado de los esfuerzos de un comité de servicio de área y usualmente no recogen la Séptima Tradición. Estas reuniones típicamente usan un formato de panel, donde los líderes del panel traen oradores al centro.

Hay también reuniones que se realizan en centros de tratamiento que están abiertas a clientes y miembros del área. Estas reuniones funcionan como cualquier otra reunión de NA y usualmente están en el listado de reuniones. Generalmente se lee literatura de NA a un inicio de la reunión, un orador o el director del centro conduce la reunión, un formato de discusión es usado con frecuencia, la reunión se cierra con una oración, etc.

Nuestra relación con entidades externas tiene como objetivo ayudarnos a llevar a cabo nuestro propósito primordial, y no meramente hacernos una reputación o tener prestigio. Cuando respetamos el espíritu del anonimato, no buscamos otra cosa que no sea llevar el mensaje al adicto que todavía sufre.

Funciona: Cómo Por Qué

Doniando el plan en Acción

Interactuando con los profesionales de tratamiento de la adicción.

Los siguientes puntos pueden ser de ayuda al planear como interactuar con el personal o los profesionales del centro de tratamiento. Preparando lo que hay que comunicar e identificando los retos conocidos puede ayudar a alcanzar el objetivo de construir una relación positiva y duradera que beneficia a NA, el centro de tratamiento, y los miembros potenciales.

- 📄 Comunicar la filosofía de NA sobre la adicción y la recuperación, tal como la abstinencia total, el plan de los doce pasos, enfocarse en la adicción mas que en el use de drogas, etc.
- 📄 Dejar claro que es lo que NA es capaz de traer al centro. No temer poder decir que no podemos facilitar el número de reuniones solicitadas por el centro de tratamiento. Los servidores de confianza pueden evaluar si los recursos de NA están siendo usados en un centro en particular para cubrir las necesidades de los adictos en la comunidad. Si decidimos que no podemos cubrir todas las necesidades del centro, entonces trabajamos con el personal para llegar a alternativas. Una alternativa puede que sea que los miembros de NA puedan recoger y llevar a los clientes a las reuniones locales de NA in la comunidad.
- 📄 Aclarar lo que NA hace y no hace. Por ejemplo, no damos conserjería profesional, pero si practicamos el uso de padrinos.
- 📄 Ser directo y honesto sobre las posibilidades de encontrarse con miembros en las reuniones con prejuicios hacia los clientes bajo medicación o bajo la terapia de reemplazo de droga.
- 📄 En algunas comunidades, NA es iniciado en centros de tratamiento. Los miembros de NA necesitan tener cuidado que NA no sea visto como que esta afiliado a un centro de tratamiento. Las reuniones de NA puede que sean realizadas en un centro de tratamiento, pero una reunión de NA no es única a un centro de tratamiento. Un centro de tratamiento también puede que refiera a sus clientes a NA como un recurso en la comunidad; sin

embargo, necesitamos dejar claro que a pesar de que NA es un recurso para los que dejan el tratamiento, no somos programa de seguimiento oficial de los centros de tratamiento.

- ☐ Al trabajar con los profesionales del tratamiento, hay que respetar el anonimato de los profesionales y el personal que también sean miembros de NA. Los centros de tratamiento son aparte de NA y no todos los empleados saben que sus compañeros de trabajo estén involucrados con NA.
- ☐ Los miembros que también son profesionales del tratamiento necesitan tomar en cuenta que su papel como profesional del centro de tratamiento es aparte de su papel como miembro de NA. En el papel de un profesional del tratamiento, un individuo está usualmente siguiendo los protocolos del tratamiento en vez de actuar como un miembro de NA hablando sobre su recuperación personal en NA.
- ☐ Apoyar a los profesionales del tratamiento – consejeros, terapeutas, administradores de casos, y aquellos recuperándose en otras Confraternidades – a asistir a reuniones abiertas de NA para que les ayude a tener un mejor entendimiento de NA. Los profesionales del tratamiento puede que quieran asistir a otras reuniones diferentes a las que sus clientes van; esto es para respetar el anonimato de sus clientes y sirve también para darles un mejor entendimiento de NA basándose en miembros que no son sus clientes. Asistir a las reuniones de NA puede darle a los profesionales a mayor sentido de lo que NA tiene para ofrecer a sus clientes. Como resultado, estos profesionales puede que se sientan más cómodos refiriendo a clientes a NA.
- ☐ Mostrar a los profesionales del tratamiento ejemplos de casos de recuperación de NA de muchos años. Invitar a miembros que llevan mucho tiempo recuperados a presentaciones, e invitar al personal del centro a reuniones de NA donde asistirán estos miembros.

Interactuando con organizaciones de tratamiento a la adicción

Las interacciones con organizaciones profesionales solo se beneficiaran de un plan coordinado que permita una relación cooperativa continua. Los siguientes puntos pueden ayudar a un comité de área de servicio a prepararse para interactuar con organizaciones profesionales en el campo del tratamiento de la adicción:

- ☐ El área puede desarrollar un plan de área coordinado para interactuar con asociaciones profesionales. Un plan puede ayudar a los servidores de confianza a entender sus responsabilidades y el objetivo de la interacción. Un plan coordinado asegura que los servidores de confianza compartan la información que obtienen de interactuar con otros servidores de confianza y miembros en el área. A su vez se asegura de que la información un área provee a organizaciones profesionales es exacta; por ejemplo, números de teléfonos de la línea de ayuda y los calendarios de reuniones actualizados, y que el área tiene información de contacto confiable.
- ☐ Que el área desarrolle un criterio para priorizar cual será el nivel de participación en estos eventos (asistencia, exhibición, o presentación) tiene más sentido. Un nivel de participación sería simplemente asistir al evento, distribuyendo información de las reuniones, los números de teléfonos locales de la línea de ayuda, e información de contacto de NA en el evento. El área puede decidir participar en una forma más interactiva al presentar información sobre NA a los profesionales del tratamiento (trabajadores sociales, consejeros, trabajadores sociales, etc.).
- ☐ Otra opción es que el área inicie relaciones cooperativas con agencias que trabajan con o asistiendo a clientes en tratamiento. Por ejemplo, estas relaciones pueden ser con el clero relacionado con la técnica de tratamiento espiritual, agencias gubernamentales responsable de servicios a la familia, o colegios y universidades que tienen programas de certificación o carreras sobre la adicción.

Existen una variedad de organizaciones profesionales del tratamiento de la adicción alrededor del mundo. Algunas de las organizaciones más reconocidas son el Concejo Internacional en el

Alcohol y las Adicciones, la Sociedad Americana de Medicina de la Adicción, la Asociación de Enfermeras de Dependencia Química, etc. Estas organizaciones profesionales tienen conferencias que son realizadas en distintas ciudades alrededor del mundo. Un área puede investigar si una conferencia está programada en su parte del mundo. Las conferencias profesionales pueden ser una gran forma para que un área empiece a crear relaciones con aquellos que están involucrados con el tratamiento a la adicción. Las áreas pueden trabajar con la región o con los Servicios Mundiales de NA para guiarse y respaldarse en estos esfuerzos.

El área puede al igual considerar realizar una mesa redonda local de relaciones públicas. Una mesa redonda es una reunión estructurada en donde la comunidad local de NA facilita información sobre NA a profesionales y luego escucha sus comentarios de preguntas específicas sobre NA. El objetivo de una mesa redonda es el de crear una relación cooperativa que beneficie a todos los involucrados. Podemos pedirle a los profesionales que hablen sobre sus experiencias con NA; puede que la experiencia no haya sido positiva. Los servidores de confianza pueden recordar que esta crítica constructiva es probable que nos ayude a mejorar nuestra habilidad para transmitir el mensaje de recuperación de NA. Las mesas redondas pueden también ser el lugar donde disipamos todos los mitos sobre los adictos y NA, y nos pueden ayudar a mejorar la forma en que brindamos nuestros servicios.

Sea que un comité de servicio de área esta iniciando a desarrollar su relación con los centros de tratamiento, o si una relación ya establecida se esta fortaleciendo, las relaciones publicas se expanden con una comunicación consistente y confiable, información exacta, relaciones cooperativas.

Recursos

Las preguntas más realizadas por un público específico de centro de tratamientos

Paquetes de presentaciones

Volantes para los profesionales

Formato de mesa redonda para las relaciones públicas del área

La salud

El cuidado de la salud puede ser un nuevo término y una nueva oportunidad de servicio para algunos miembros de NA, pero muchos miembros han encontrado a NA porque les ha sido recomendado por profesionales de la salud. Los centros de cuidado de la salud tales como clínicas públicas y consultorios médicos son oportunidades para poder educar a estos profesionales de la salud acerca de cómo puede NA ayudar a los adictos. Nuestros esfuerzos de relaciones públicas en estos centros solo se beneficiaran con objetivos claramente establecidos al igual que del entrenamiento y la preparación diseñada para cada proyecto.

Este capítulo contiene sugerencias específicas para como crear relaciones en distintas clases de centros. Esto incluye ideas para capacitar y preparar a los servidores de confianza al igual que sugerencias sobre como interactuar con **profesionales de la salud, hospitales y otras organizaciones de la salud.**

Principios centrales de relaciones públicas

Esta sección es un segmento del Capítulo Dos

Cooperación, no Afiliación

Una gran parte de nuestra credibilidad viene del hecho de que nos mantenemos enfocados en nuestro único objetivo que es la recuperación de adicciones. Se nos puede tener como confiables, y podemos estar presentes en las tomas de decisiones de

organizaciones, pero la única forma en que se nos puede llevar a controversias públicas es si ofrecemos una opinión en un asunto fuera de espectro de nuestro propio programa. Si una organización quiere que le apoyemos o prestemos nuestro nombre a su programa, o si una organización solicita nuestro respaldo en cierta ley, nos mantenemos al margen. Si nos involucramos en el proceso de toma de decisiones de una organización de afuera, tal como seria un puesto en la junta directiva de una agencia sin fines de lucro como representante de NA, no podemos dar nuestra opinión en las practicas de negocio de la organización. No podemos tomar una posición en un asunto de afuera, y no ponemos a NA en riesgo de comprometer la claridad de nuestro mensaje. Si tomamos un lado o el otro en un asunto legal o practica medica, estaríamos deteriorando nuestra credibilidad y nuestro propósito primordial. Trabajamos duro para evitar que en una controversia se nos identifique por tomar un

Temas importantes

Principios centrales de Relaciones Públicas

Las relaciones públicas y la salud Planificación y preparación para comités y áreas

Poniendo el plan en la acción

Discutir y determinar retos conocidos en organizaciones de la salud

Los recursos

Caracteres importantes



Experiencia práctica



Preparación y entrenamiento extremo



Principios de RRPP para discutir

lado o dar una opinión. Nos mantenemos enfocados solamente en como podemos ayudar a aquellos padeciendo una adicción. Este enfoque nos permite construir relaciones donde nuestro papel esta claro y libre de controversias.

 **¿Cómo podemos beneficiarnos de formar relaciones cooperativas con los profesionales de la salud?**

 **¿Cuándo una relación cooperativa se convierte en afiliación?**

Nuestra experiencia nos demuestra que tenemos muchos amigos no adictos quienes pueden ser defensores de NA. Si un profesional quiere respaldar NA compartiendo la efectividad de nuestro programa, que se sienta libre de poder hacerlo. Lo que podemos hacer para que el entusiasmo del no miembro por el programa no mal represente el carácter de adicto a adicto a nuestro programa. NA no es un programa en el que profesionales tratan a adictos, a pesar de que con frecuencia profesionales quieren propugnar por la viabilidad de NA ya que han visto la recuperación de seres queridos y amigos funcionar. El papel del cuerpo de servicio local es crucial en una situación como esta. La comunidad de NA puede facilitar entrenamiento y establecer responsabilidad con los seguidores no-miembros; de esta forma el seguidor no-miembro puede llegar a ser un activo para NA en cumplir su propósito primordial.

 **¿Cómo pueden las áreas evitar la afiliación (o la apariencia de afiliación) al trabajar con profesionales de la salud?**

 **¿Qué acciones pueden las áreas tomar al trabajar con amigos no-adictos de NA?**

Comunicación

La comunicación es una calle de dos vías. Nos esforzamos por ser efectivos, honestos, abiertos, consistentes, y directos en nuestras comunicaciones. Mantenemos los canales de comunicación abiertos con aquellos que intentamos alcanzar en la esfera pública. La comunicación no es solo retroalimentación. Es escuchar, aceptar críticas constructivas, y hacer preguntas. La comunicación es verbal y no verbal, escrita y hablada, y afecta todas nuestras relaciones públicas. La buena comunicación quiere decir escuchar a un miembro del público después de haber tenido una interacción inicial. Es la calidad de nuestra correspondencia y nuestro conocimiento del ambiente cultural.

 **¿Cómo podemos integridad en nuestras comunicaciones para profesionales de la salud?**

 **¿Qué necesita un área considerar cuidadosamente para poder comunicarse mas efectivamente?**

Las relaciones públicas y la salud

Nuestros esfuerzos de relaciones públicas en el campo de la salud deben estar enfocados y planeados. Objetivos claramente definidos nos pueden ayudar a enfocarnos y aclarar las acciones que tienen que tomarse para hacer un proyecto exitoso. Los profesionales de la salud tienden a responder a la información que esta fácilmente accesible y que resalta resultados prácticos. Cada público requerirá técnicas diferentes y diferente tipo de información sobre NA. La siguiente información puede servir a un comité de área de servicio a crear y mantener fuertes relaciones con profesionales en el campo de la salud.

Planeando y preparándose para las áreas y comités

Coordinando servicios

Existen variedades de formas para coordinar los servicios de NA en organizaciones de salud. Un comité puede que trabaje conjuntamente en un proyecto específico de salud, o puede que

selección a uno o más servidores de confianza a realizar un proyecto específico. Los servidores de confianza deberán tener la habilidad (tal como buena comunicación) y la capacitación necesaria para hacer de los proyectos un éxito. Estos servidores de confianza puede que sean responsables de distribuir literatura regularmente en un centro de salud, de traer una reunión de NA a una unidad de desintoxicación, o trabajar en formar una relación más interactiva con los profesionales de la salud. El principio de la responsabilidad es importante. Los servidores de confianza siempre serán responsables frente a un comité. Si no hay un comité de área de servicio, entonces los esfuerzos de servicio necesitaran ser el esfuerzo de uno a más grupos de NA. El área esta libre de servicios estructurados en una forma que función para alcanzar el objetivo del área.

S e debe definir claramente un punto único de decisión y rendición de cuentas para cada responsabilidad asignada a la estructura de servicio.

Doce Conceptos del Servicio en NA

Preparación del comité

- 📄 El comité deberá priorizar y planear el orden en que interactuar con los profesionales de la salud. Los servidores de confianza puede que escojan trabajar primero en relacionarse con el departamento de urgencias; esto puede incluir darles información sobre los calendarios de reuniones, panfletos informativos, y afiches. El comité puede entonces que decida basándose en sus proyectos priorizados, darles presentaciones a los trabajadores sociales de un hospital o empezar por distribuir información sobre NA a los farmacéutas en la comunidad.
- 📄 El comité define el objetivo o propósito de cada proyecto. Definiendo el propósito de estas relaciones puede ayudar a los servidores de confianza a tener un sentido mas claro del objetivo de sus interacciones. El objetivo de un comité puede ser simplemente el de introducir NA a es estos profesionales quienes dan pacientes de alta en un hospital; otro puede ser el de establecer relaciones con doctores localmente brindándoles una presentación y facilitando literatura de NA regularmente, como panfletos informativos y directorios de reuniones.
- 📄 El área puede investigar en varias organizaciones de la salud para saber quien es el mejor contacto en esa organización, cuando contactarlos, y la mejor forma en que se les puede contactar. Esto puede que sea por correo electrónico, cara a cara, o una llamada telefónica. Muchos miembros de NA son también proveedores de salud y pueden ofrecernos información valiosa de contactos.
- 📄 La información clara, relevante y concisa es más probable que sea valorada en todos los esfuerzos de relaciones públicas, pero especialmente en el campo de la salud. Los comités pueden crear volantes y vitrinas que sean diseñadas para audiencias específicas. Los profesionales de la salud (como doctores y enfermeras) con frecuencia tienen poco tiempo libre. Una sola pagina de información sobre NA en la comunidad, incluyendo números de contactos otros que la línea de ayuda de NA, puede que funcione mejor en estas situaciones.
- 📄 Asegurarse de que los servidores de confianza den seguimiento a cada interacción. Enviar una carta o un correo electrónico o hacer una llamada telefónica puede ser el inicio de una relación continua con quienes trabajan en organizaciones de la salud.
- 📄 El comité puede considerar correlacionar a los servidores de confianza con una un público específico. Los miembros tienen que estar informados y capacitados. Los miembros que no son capaces de separar sus opiniones personales sobre ciertos temas que pueden relucir en una organización de la salud, tal como medicación, puede que no sean los mas apropiados para interactuar con este publico de la salud en el nombre de NA.

Capacitando y preparando a los servidores de confianza

- Los servidores de confianza deberán tener información sobre las organizaciones de la salud a las que visitaran. Investigar la profesión o filosofías de una audiencia puede ayudar a los miembros a anticipar preguntas y a comunicarse más efectivamente.
- Los servidores de confianza deberán estar capacitados para interactuar en las diferentes organizaciones de la salud de su comunidad. Las guías de capacitación puede que incluya actualizar a todos los profesionales de la salud con los más recientes contactos de NA, al igual que cualquier solicitud hecha por ellos mismos. Cada organización de salud es diferente; la capacitación puede ser diseñada a circunstancias específicas, preocupaciones, y las necesidades de de estas organizaciones.
- Los servidores de confianza deberán estar capacitados para utilizar un lenguaje claro y conciso. Esto significa que los presentadores utilicen frases de la calle. Un comité puede invitar a un miembro de NA quien también es un profesional de la salud o a alguien quien entiende la profesión, a dar una presentación. Es más probable que lleguemos a un público con sus prácticas y filosofías.
- El área puede que quiera identificar cualidades específicas de servidor de confianza ideal para que se relacione con las organizaciones de la salud. La habilidad de comunicarse articuladamente, la habilidad para hablar en público, y su experiencia en NA, y la habilidad para demostrar la recuperación son algunos ejemplos de cualidades esenciales para poder proveer servicios in organizaciones de la salud. Los comités pueden también revisar el Cuarto Concepto cuando se identifican las cualidades del servidor de confianza ideal.
- El practicar una presentación frente con un público de no adictos que este familiarizado con las prácticas de la salud puede ayudar a los servidores de confianza a mejorar la efectividad de la presentación.
- Muchas instituciones requieren a los voluntarios a asistir a sesiones de orientación. Los servidores de confianza deberán estar preparados para asistir a una de estas sesiones si lo requiere la institución. Se esta volviendo mas y mas común que las instituciones pidan a los voluntarios a que asistan a estos tipos de orientaciones.

“Investigando la profesión o la filosofía del publico puede ayudar a los miembros a anticipar preguntas y comunicarse más efectivamente.”

- Los profesionales de la salud comprenden los modelos médicos. Los servidores de confianza necesitan ser capacitados para poder describan la técnica de NA como un programa de recuperación basado en la abstinencia. Los

miembros pueden educar a los profesionales sobre la filosofía de nuestro programa de abstinencia total usando la literatura de NA (como la ¿Soy yo un adicto?) y cualquier material relevante creado por el comité. Los miembros pueden explicar a los médicos que NA ve a la adicción como a una enfermedad y que vemos a esta enfermedad afectando a los adictos física, emocional, y espiritualmente. Los servidores de confianza pueden también explicar que NA es una estrategia de recuperación plena y de apoyo de grupo que le permite a muchos de sus miembros a llevar vidas más productivas.

- Al explicar porque NA no es un programa de reemplazo de drogas, los servidores de confianza se pueden basar en la literatura de NA. (Como un recurso adicional, ver el Capitulo Siete y su discusión sobre reemplazo de drogas)
- NA: Un Recurso en su Comunidad y la Encuesta de Membresía de NA pueden ser herramientas útiles en organizaciones de la salud. Los servidores de confianza pueden solicitar estos materiales contactando a los Servicios Mundiales de NA.

Poniendo el plan en acción

Interactuando con profesionales de la salud

Los profesionales de la salud incluyen a los **médicos, psiquiatras, psicólogos, psicoterapeutas, farmacéutas, dentistas y enfermeras.**

- 📄 El comité de área de servicio puede considerar realizar una mesa redonda de relaciones públicas con los profesionales de la salud. Estas mesas redondas pueden ser una oportunidad para que las áreas locales intercambien información con profesionales de la salud y que puede permitir a estos profesionales a identificar lo que necesitan de NA. Los servidores de confianza pueden también utilizar estas mesas redondas para despejara cualquier estereotipo acerca del programa de NA.
- 📄 Los servidores de confianza pueden educar a los profesionales de la salud sobre los éxitos de NA. Facilitando estadísticas del número de miembros alrededor del mundo, los diferentes países donde las reuniones de NA se llevan acabo, y la diversidad de la membresía de NA (como clase social, racial, y profesional entre los miembros) es muy probable que tenga un significado particular en las organizaciones de la salud. Los profesionales frecuentemente se interesan en los resultados. La encuesta de miembros de NA puede ser usada como material de apoyo.
- 📄 Los servidores de confianza tienen la oportunidad de compartir con los profesionales médicos que NA es un programa de abstinencia total y que nuestros miembros con frecuencia tienen especial preocupación con los médicos que recetan medicamentos potencialmente riesgosos. Al mismo tiempo, los servidores de confianza pueden educar a los miembros de NA que no es apropiado interferir con medicamentos que han sido recetados a otros miembros por proveedores de la salud. Podemos educar a nuestros miembros sobre el peligro de sustituir una droga por otra y podemos educar a la comunidad médica sobre la abstinencia total, pero al final este es un asunto entre doctor y paciente.
- 📄 Los profesionales de la salud tales como los médicos y dentistas interactúan con una variedad de personas que usan drogas. Seguido a una presentación, los servidores de confianza pueden sugerir a los médicos que le faciliten el panfleto ¿Soy yo un adicto? a los pacientes que ellos piensen tienen un problema con las drogas. Los servidores de confianza pueden explicar que las preguntas contenidas en el panfleto son preguntas que los miembros se hicieron ellos mismos al llegar por primera vez a NA.
- 📄 Los servidores de confianza pueden ser capacitados para que disipen los mitos sobre el nombre de NA. La información en la encuesta de NA detallando el rango de drogas utilizadas por los miembros de NA puede ilustrar que NA no es solo para aquellos adictos a narcóticos como la heroína.

Discutir e identificar los retos conocidos en organizaciones de la salud

Reducción del daño

La reducción del daño es una técnica de tratamiento que puede que no promueva la abstinencia pero si aduce reducir el daño al individuo y la comunidad. NA es un recurso que puede ser utilizado con muchos regimenes de tratamiento y complementa muchos modelos profesionales de tratamiento. NA no tiene opiniones sobre la efectividad o validez de ningún modelo específico como el de reducción del daño. Si es solicitado, los miembros pueden explicar que NA no esta en conflicto o en competencia con técnicas como la de reducción del daño. Los oficiales de la salud pública con frecuencia usan datos estadísticos para respaldar vario modelos de tratamiento, incluyendo el de reducción del daño. Los servidores de confianza pueden explicar que NA no tiene datos estadísticos que hayan sido investigados. Al contrario, NA usa información propia registrada en la Encuesta de Miembros de NA. Algunas áreas y regiones

han realizado investigaciones que muestra a los miembros conseguir trabajos, regresando a estudiar, y que ya no cometen delitos. Esta investigación es un arma valuable que puede demostrar el efecto positivo que NA tiene en muchas comunidades.

Interactuando en hospitales

Los hospitales contienen una gran variedad de público de la salud. Algunos de estos incluyen **unidades de desintoxicación, departamentos de urgencias, unidades psiquiátricas, clínicas medicas abiertas (emergencias), los departamentos de servicios sociales.**

- 📖 En los hospitales puede haber una buena oportunidad para llegar a los miembros de la comunidad, incluyendo a familiares y amigos de adictos. Un nivel de interacción en este medio sería el establecer una relación con el personal de la sala de urgencias para que los servidores de confianza puedan colocar afiches de NA y calendarios de reuniones donde la gente de la comunidad es más probable que la vean en un momento de urgencia.
- 📖 El formato de reuniones realizado en hospitales variara dependiendo en la unidad. Los clientes en un departamento de salud mental, donde puede que hayan unidades de pacientes en tratamiento de drogas, puede que se beneficie en sentir como se realiza una típica reunión de NA con un orador. Una reunión en una unidad psiquiátrica, donde los clientes tienen un tiempo de atención menor, debe ser extremadamente estructurado para limitar la participación.

Las reuniones de NA en organizaciones de la salud

En las organizaciones de la salud, hay dos clases de reuniones de NA: las reuniones que son solo para los clientes y que usualmente no recolectan la Séptima Tradición, y las reuniones que son simplemente realizadas en la institución médica y funcionan como cualquier reunión de NA. Si un comité ha decidido llevar una reunión a una organización de la salud, como a una

“Si un comité ha decidido llevar una reunión a una organización de la salud, como la unidad de tratamiento de drogas de una clínica abierta, es necesario considerar las necesidades del público.”

unidad de pacientes en tratamiento por drogas, es necesario que consideren la necesidad de ese público. El formato de reuniones puede ser modificado para que sea apropiado para los que asisten a ella, como los pacientes que tienen un tiempo de atención mas reducido. Las unidades de desintoxicación del hospital y programas de hospitalización se beneficiaran de otro formato de reunión diferente. Una unidad de desintoxicación se puede beneficiar de una reunión con orador o un formato de participación estructurado. Los servidores de confianza también deben estar pendientes de que el personal del hospital puede que asista a estas reuniones. Los servidores de confianza pueden mantenerse en contacto regularmente con el personal del hospital para informarles sobre la fecha, hora y el formato de la reunión. El comité puede discutir las ventajas y desventajas con el personal de la institución antes de decidir si las de reuniones abiertas o cerradas son lo mejor para sus pacientes. Los servidores de confianza pueden ofrecer una limitada cantidad de literatura de NA e informarle a la unidad del hospital que literatura adicional de NA esta disponible para la compra.

Interactuando con las organizaciones de la salud

Las organizaciones de la salud tales como servicios aliados de salud (que incluye asistentes médicos, asistentes de enfermeras, y técnicos en urgencias) y las asociaciones médicas (como facultades de medicina, la asociación de farmaceutas, anesthesiólogos, enfermeras de dependencia química, y trabajadores sociales) tienen grandes oportunidades para que los miembros de NA provean información sobre NA y creen relaciones.

- 📄 Un comité puede haber priorizado un evento o taller informativo para los profesionales de la salud. Los servidores de confianza deben estar seguros de crear formatos y materiales basados en un público específico.
- 📄 Muchas comunidades tienen ferias locales de la salud o foros. Estos eventos son una excelente oportunidad para que cada comité de área de servicio provea información a la comunidad en un módulo de exhibición. También le da la oportunidad a los servidores de confianza a establecer nexos con proveedores de la salud quienes han estado en contacto con miembros potenciales de NA.

Debido a que los profesionales de la salud interactúan regularmente con los adictos, es importante que nosotros empecemos a establecer y mantener relaciones cooperativas. Establecer relaciones con profesionales de la salud puede ser nuevo algo nuevo para mucho de nosotros. Estas relaciones son otra forma valiosa de llevar el mensaje de recuperación de NA a miembros potenciales.

Recursos

Listado de posibles proyectos en el campo de la salud

Volante dirigida al público de la salud

Preguntas mas frecuentes del público de la salud

Organizaciones de Administración de la Salud (HMOs)

Líneas Telefónicas

Una llamada a una línea telefónica puede que sea la primera interacción de alguien con Narcóticos Anónimos. Estas llamadas son vitales; una llamada a la línea telefónica puede que haga una gran diferencia en que un adicto asista o no a una reunión de NA. Debemos contestarle a quienes llaman en una forma que les hagamos sentir que nos importan. Podemos pedirles a los voluntarios que traigan toda su experiencia y conocimientos en relaciones públicas a esta oportunidad de servicio importante.

Este capítulo detalla la forma en que un área puede **evaluar sus propios recursos**, escoger el **proveedor de la línea telefónica**, **capacitar y preparar a los voluntarios línea telefónica**, y **coordinar los servicios** en una forma que haga las líneas telefónicas más exitosas.

Principios centrales de relaciones públicas

Esta sección es extraída del Capítulo Dos

Cooperación, no afiliación

Uno de nuestros objetivos de relaciones públicas es construir relaciones duraderas que avancen nuestro propósito primordial a través de la búsqueda de objetivos mutuos que se tengan en común con otras organizaciones. El comprometer alguna de nuestras tradiciones en un esfuerzo por establecer este tipo de relaciones no es beneficioso para miembros individuales ni para NA en conjunto. Mantenemos un enfoque consistente en nuestro propósito primordial con el público. Al crear relaciones positivas con aquellos fuera de NA y con nuestros propios miembros, fomentamos la unidad y la armonía unos con otros y con la comunidad que nos rodea. Ponemos el bienestar común de NA primero, y recordamos que somos solo autónomos siempre y cuando nuestras acciones no afecten a NA en conjunto.

Temas importantes

Principios centrales de Relaciones Públicas

Las relaciones públicas y líneas telefónicas

Planificación y preparación para comités y áreas

Discutir y determinar retos conocidos en el servicio de líneas telefónicas

Poniendo el plan en acción

Los recursos

Caracteres importantes



Experiencia práctica



Preparación y entrenamiento extremo



Principios de RRPP para discutir

📖 ¿Cómo pueden ser utilizadas nuestras líneas telefónicas para cooperar con otras organizaciones (tal como el proveedor del servicio, una organización que se utilice como referencia, otras organizaciones en la comunidad, etc.)?

📖 ¿Qué acciones cooperativas podemos realizar los comités y grupos para asegurar se de que la operación de las líneas telefónicas sea sin complicaciones?

Atracción...

Lo que probablemente sea atractivo al público y profesionales que interactúan con adictos es una comunicación confiable, responsabilidad, compromiso, y un comportamiento que refleja la recuperación. Podemos demostrar la confiabilidad de NA al presentarnos y cumplir con nuestras obligaciones, ya sea el devolver una llamada solicitando información acerca de NA, o distribuyendo directorios de nuestras reuniones en una biblioteca pública. Podemos aprender a sacar de las experiencias de miembros de NA al cumplir los compromisos que tenemos con profesionales.

- 📖 ¿Han sido capacitados los voluntarios para transmitir un mensaje atractivo de Narcóticos Anónimos?
- 📖 ¿Cómo podemos hacer del servicio de líneas telefónicas un compromiso atractivo de NA?

Las relaciones públicas y las líneas telefónicas

La forma en que un área prepara sus voluntarios para las líneas telefónicas esta conectado (en parte) al tipo de proveedor utilizado. Para poder determinar el mejor proveedor de este servicio, los servidores de confianza deberán primero fijarse en las necesidades del área, tales como el tamaño de la comunidad local de NA y el área geográfica, y en como pueden preparar a los voluntarios de NA a llenar las necesidades de quienes llamen. Esta sección se enfoca en las maneras para como evaluar los recursos del área y en como capacitar a los voluntarios. Ideas de cómo escoger a un proveedor de servicio de líneas telefónicas se cubren mas adelante en este mismo capitulo. La preparación y capacitación de los voluntarios puede ser de ayuda a un comité local a tomar una mejor decisión sobre sus opciones de servicio de líneas telefónicas.

Planificación y preparación para las áreas y comités

Finanzas y recursos humanos

Evaluar los recursos financieros del área es importante al planificar el servicio de líneas telefónicas. El área debe mirar en su presupuesto para saber que es lo que realmente pueden gastar. Los servidores de confianza pueden evaluar la capacidad financiera a largo plazo antes de contratar a un proveedor del servicio de líneas telefónicas. El área es más probable que establezca relaciones positivas con el público si su servicio de líneas telefónicas es consistente y confiable.

Evaluando los recursos humanos del área también puede ser de ayuda al decidir que clase de proveedor es el mejor para el área. Un área que esta financieramente bien pero que no tiene servidores de confianza voluntariosos seria mejor que selección a un proveedor que ofrezca un servicio profesional de operadores. Un área con un grupo grande de servidores de confianza puede que decida en una opción de reenvío de llamadas.

“Más miembros pueden ser voluntarios para posiciones en las líneas telefónicas si el área considera la duración de los turnos y la flexibilidad del sistema.”

Un área puede también pensar en formas de atraer a más servidores de confianza a que asuman posiciones en las líneas telefónicas. Más miembros pueden ser voluntarios para estas posiciones si el área considera la flexibilidad e intervalos del sistema. Tener a voluntarios en intervalos de dos o tres horas puede que sea más fácil que tenerlos en intervalos de ocho horas. El área puede al igual escoger un servicio de líneas telefónicas el cual permita a los servidores de confianza desviar las llamadas a sus celulares. También puede ser de ayuda permitir a los miembros anotarse como voluntarios a través de la página Web. La flexibilidad y la creatividad pueden ayudar a un área a encontrar un grupo mayor de voluntarios. El área también puede recordar a sus miembros que

pueden comprometerse y realizar este servicio desde la comodidad de sus hogares. Existe una variedad de formas de atraer a voluntarios para el servicio de líneas telefónicas – el comité solo necesita discutir sus opciones.

La mayoría de los proyectos dependen tanto de las ideas, la información, la conciencia, el tiempo y la disponibilidad de los miembros como del dinero. Si tenemos los fondos necesarios para llevar a cabo un proyecto pero no disponemos de tiempo o de ideas, sería mejor que esperaríamos a reunir todos los recursos necesarios antes de seguir adelante. Si no lo hacemos, habremos derrochado fondos de servicio de NA.

Doce Conceptos de Servicio de NA

Capacitando y preparando a los servidores de confianza

Al considerar como capacitar y preparar a los voluntarios para las líneas telefónicas, necesitamos evaluar a quien es que nos llama: adictos (miembros potenciales y miembros actuales de NA), no adictos, familiares y seres queridos, y profesionales. Nuestra capacitación y preparación puede funcionar para identificar las oportunidades y retos que surgen con cada uno de estos grupos. La siguiente lista puede ser de ayuda a un área para desarrollar una capacitación que le de poder a los voluntarios para que puedan ayudar a los adictos a encontrar a NA y poder facilitar información sobre NA:

- ✍ La receptividad es en principio elemental para el servicio de líneas telefónicas. Esto significa que los servidores de confianza están capacitados para involucrarse con quien llame en una manera sensible, apropiada y de ayuda.
- ✍ La capacitación para el servicio de líneas telefónicas incluirá a todos los que puedan representar a NA en el teléfono: servidores de confianza, trabajadores especiales (si hay una oficina regional o de área), y los empleados del servicio de operadores (si estamos utilizando uno). El área puede programar una capacitación continua.
- ✍ El área puede requerir que los voluntarios asistan a una capacitación inicial en el puesto (ver el Capítulo Cuatro para detalles). Esta capacitación puede ser respaldada por un documento escrito con las expectativas de los voluntarios.
- ✍ Un programa de capacitación puede incluir distribuir literatura de NA (como el panfleto ¿Quién es un adicto?), discusión de los principios de NA, tomando llamadas telefónicas de practica, a los voluntarios se les puede facilitar materiales básicos como una breve descripción de NA, listados actualizados de reuniones, y números telefónicos de referencia de la comunidad.
- ✍ Los empleados de un servicio de operadores telefónicos se benefician probablemente con una reunión actual y un volante de capacitación que se actualice frecuentemente.
- ✍ El área puede querer identificar cualidades específicas de un voluntario ideal para las líneas telefónicas. Cualidades de liderazgo tales como la integridad, la habilidad para escuchar, y el buen juicio son esenciales en facilitar el servicio de líneas telefónicas. Otras cualidades relevantes al servicio de líneas telefónicas son un entendimiento de la importancia de las relaciones públicas, la habilidad para poder relacionarse bien con otras personas, y las habilidades para comunicarse y mantenerse en calma bajo presión. Estos rasgos son importantes porque los voluntarios de líneas telefónicas tienen que enfrentar con frecuencia situaciones de mucha presión y puede que sea el primer contacto de esas personas con NA.
- ✍ Los lineamientos para los voluntarios que identifican asuntos como evitar o explicar la terminología de NA (como “grupo hogar” o “conseguir un padrino”) como hacer para

cubrir los intervalos con los voluntarios, y como responder asertivamente a solicitudes del público ayudara a los servidores de confianza en sus compromisos

- ✍ Los voluntarios pueden ser entrenados en como usar la literatura de NA para transmitir un mensaje de recuperación exacto y positivo al igual que para aclarar que el programa NA es aparte de los centros de tratamiento o de otros programas de doce pasos.
- ✍ Requisitos de tiempo-sobrio deben ser establecidos. Las áreas a las que les hace falta el recurso humano necesitaran ser más flexibles con este requisito. Un fuerte programa de capacitación ayudara a los voluntarios del servicio de líneas telefónicas que quizá no tenga el tiempo-sobrio necesario.
- ✍ Los voluntarios de líneas telefónicas necesitan ser instruidos a no hacer compromisos en el nombre del área, región, o Confraternidad de NA. Si un profesional o miembro del público contacta a una línea telefónica de NA, los voluntarios deben estar capacitados para facilitar toda la información de NA que puedan, pedir información de contacto, y dar seguimiento con el servidor de confianza apropiado tal como un presidente de comité o las persona de medios del área.
- ✍ El comité necesita capacitar a los voluntarios del servicio de líneas telefónicas en como manejar las llamadas difíciles, tales como las de adictos que están bajo influencia de alguna droga, llamadas de bromas, y llamadas de personas con trastornos mentales. Una estrategia es la de regresar constantemente a la conversación de cómo la persona puede llegar a una reunión de NA y terminar una llamada problemática antes de que la situación se salga de control.

“...sabemos que las primeras impresiones cuentan y que el principio de atracción es importante para que un adicto pueda escuchar el mensaje de NA.”

- ✍ El comité puede estar preparado para responder rápidamente a una variedad de llamadas telefónicas efectuadas por el público, incluyendo simples solicitudes de información o llamadas hechas por problemas que han sido causados por el comportamiento de algún miembro de NA.

✍ Si un voluntario de las líneas telefónicas recibe una llamada de una persona en crisis, necesita estar bien claro en donde termina su responsabilidad. Los voluntarios de las líneas telefónicas no son consejeros o trabajadores de crisis. Amenazas de suicidio, una sobredosis de drogas, o una conversación sobre con una victima de la violencia son todos ejemplos de llamadas de crisis. El rehusarse a referir a estas personas a agencias calificadas para manejar crisis de este tipo puede tener sus implicaciones legales, dependiendo de la legislación local. Un área debería investigar la legislación local para conocer sobre la responsabilidad legal individual. Ver la sección de referencias a continuación para conocer mas sobre como referir a estas personas a otras organizaciones.

El objetivo de nuestros servicios es ayudar a la confraternidad a cumplir su propósito primordial: llevar el mensaje al adicto que todavía sufre. La comunicación franca, abierta y directa es fundamental tanto para la integridad como para la eficiencia de la estructura de servicio de NA.

Doce Conceptos del Servicio de NA

Discutir e identificar los retos conocidos en el servicio de líneas telefónicas

Recomendaciones para las reuniones

NA es frecuentemente contactada por miembros potenciales y profesionales en búsqueda de reuniones en que ellos creen poder identificarse. Muchos voluntarios se ha encontrado con la

pregunta: ¿Conoces de una reunión que pueda ayudar a esta persona? Sabemos que nuestras tradiciones nos recomiendan el anonimato, y que el anonimato es lo que nos permite reunirnos igualmente como adictos. Pero, también sabemos que las primeras impresiones cuentan y que el principio de la atracción es importante para la habilidad de un adicto a escuchar el mensaje de NA. Los servidores de confianza pueden respetar a el pedido de un adicto cuando llama y solicita una reunión en donde el vaya a encontrar personas con quien se puede identificar. Sin embargo, nosotros no asumimos automáticamente que por el hecho de que alguien tenga cierta edad, sexo, raza, o identidad sexual que ellos quieren que le recomendemos una reunión específica.

Los comités de área de servicio probablemente quieran discutir este asunto e implantar lineamientos de cómo recomendar una reunión a alguien que llama. Algunas áreas tienen reuniones de interés común en las que el grupo sirve las necesidades de una público específico en el área, tal como reuniones de jóvenes, reuniones de hombres y mujeres, etc. Estos grupos hacen que sea fácil para que un grupo haga recomendaciones de reuniones.

Si no hay reuniones de necesidades comunes en un área pero hay reuniones donde, por ejemplo, un grupo grande de jóvenes que se reúne con frecuencia, entonces los servidores de confianza pueden sugerir esta reunión a quien le pida una recomendación. Este permitirá a los miembros potenciales que se identifiquen y conecten más rápido con NA. Al hacer estas recomendaciones, los voluntarios en las líneas telefónicas pueden explicar que muchos miembros de NA sienten un sentido de unidad dentro de una Confraternidad tan diversa.

Llamadas del Décimo Segundo Paso

Una llamada o visita del Décimo Segundo Paso es comúnmente una llamada de ayuda para encontrar una reunión. Llevamos el mensaje de NA a través de estas llamadas; este tipo de servicio da a cada miembro una oportunidad para hacer que un novato se siente bienvenido. El área puede trabajar para asegurarse que los voluntarios que los voluntarios están dispuestos y capacitados para hacer las llamadas del Décimo Segundo Paso. Lo más importante es que los miembros de NA estén seguros. Antes de capacitar a los voluntarios a poder responder llamadas del Décimo Segundo Paso, el área deberá discutir y determinar su política en estas llamadas. Los siguientes puntos pueden ser de ayuda para que un área tenga en mente al momento de crear sus lineamientos para responder a las llamadas de Decimos Segundo Paso:

- ✍ Una llamada del Décimo Segundo Paso puede ser que dos o más adictos traigan a un miembro potencial a una reunión o que un voluntario hable con la persona para que esta persona venga a la reunión por su cuenta.
- ✍ Los servidores de confianza necesitan entender que cualquier interacción sexual es inapropiada al realizar llamadas del Décimo Segundo Paso o cuando representas a NA de cualquier forma en el teléfono.
- ✍ Cuando sea posible, los miembros se encontraran en un lugar público con una persona que solicite ser traída a una reunión.
- ✍ En algunas áreas, los voluntarios de las líneas telefónicas no realizan las llamadas del Décimo Segundo Paso. En su lugar, hay una lista para las llamadas del Décimo Segundo Paso que contiene la información de contacto de los miembros que se han ofrecido como voluntarios para atender este tipo de llamadas.
- ✍ Debido a la alta probabilidad de estar expuestos a las drogas y a adictos aun bajo la influencia de drogas, algunas áreas requieren que aquellos que realizan las visitas del Décimo Segundo Paso tengan por los menos 5 años sobrios.
- ✍ El área necesitara discutir que es lo apropiado para los servidores de confianza que realizan las visitas del Décimo Segundo Paso (como traer a la persona a la reunión o llevar a un centro de desintoxicación luego de la reunión de NA)

- ✍ El área puede escoger a voluntarios que tienen ya experiencia en servicio y quienes han ganado la habilidad de ser miembros productivos de la sociedad. Este puede que reduzca la probabilidad de incurrir en problemas legales. Aquellos miembros con problemas legales (como los que están en libertad condicional) usualmente no son los apropiados para realizar las llamadas o visitas del Décimo Segundo Paso. Un requisito que les obligue a los servidores de confianza que tengan seguro de auto obligatorio sería una forma de prevenir problemas legales.

Referencias

Muchas llamadas de las líneas telefónicas son de no adictos o miembros potenciales que buscan servicios mas allá de lo que NA les puede ofrecer. Puede que haya asuntos de responsabilidad, que varían de estado a estado o dependiendo del país que hacen importante que podamos facilitar los números de emergencia como mínimo. No referimos solo un centro de tratamiento o unidad de desintoxicación específica. Eso se pasaría mas allá de lo que es cooperación a ser respaldo. En su lugar, podemos ofrecer un listado de todos y cada uno de los centros de tratamiento y no alinearnos o afiliarnos con un centro en particular, o también le podemos informar a los miembros de números telefónicos generales de centros como en los Estados Unidos la Línea Nacional de Referencia de Tratamiento. Si una persona que llama tiene un directorio telefónico, podemos indicarle sobre los servicios allí listados. El mismo principio aplica para los números telefónicos de prevención del suicidio y otros números telefónicos de servicios de ayuda en la comunidad. Si un área decide facilitar los números telefónicos de referencia de la comunidad, será mejor verificar primero que estos estén en funcionamiento. Los comités de área de servicio pueden trabajar para establecer relaciones con organizaciones en la comunidad, ya que compartimos el objetivo común de ayudar a los adictos a vivir sin usar drogas.

“Los comités de área de Servicio pueden trabajar para formar relaciones con otras organizaciones comunitarias, ya que con frecuencia compartimos objetivos similares como el de ayudar a los adictos a vivir sin consumir drogas.”

Los familiares y seres queridos de los adictos llaman con frecuencia a nuestras líneas telefónicas. El área puede decidir si facilita los números de NA y Familiares Anónimos o cualquier información similar. No recomendamos ningún programa sobre otro ni ofrecemos opiniones sobre ninguno de estos programas; simplemente damos la información de contacto. El no ofrecer esta información puede dañar nuestros esfuerzos de relaciones

públicas. Corremos el riesgo de prolongar o echar a perder la oportunidad de un adicto a encontrar a NA. El comité de área de servicio puede crear un documento para los servidores de confianza que describa porque NA no recomienda o se afilia con otras organizaciones; damos la información de otras organizaciones con el espíritu de cooperar.

Coordinando servicios

Al considerar como coordinamos las líneas telefónicas, podemos evaluar como mejor estructurar y respaldar estos servicios. El área puede que decida delegar las responsabilidades de las líneas telefónicas a un coordinador, quien es responsable al ASC. Un coordinador de las líneas telefónicas puede ser el responsable de reclutar y capacitar voluntarios y planificar los lineamientos para dar seguimiento a cualquier solicitud de NA a través del teléfono.

La colaboración y cooperación con otros comités, áreas, y regiones también pueden ser de ayuda en la coordinación de servicios de líneas telefónicas. Las áreas pueden igual trabajar cooperativamente con la región u otras áreas de apoyo. En un esfuerzo para fortalecer sus servicios, algunos comités de área – tales como los de información pública y los de líneas telefónicas – se juntan en un solo comité. Un comité de líneas telefónicas puede también querer cooperar con los servidores de confianza (o el comité) que actualizan calendarios de reuniones para estar seguro que la información de las reuniones es la correcta.

Las áreas pueden compartir sus mejores prácticas de líneas telefónicas con otras áreas. Los comités de áreas vecinas pueden compartir lo que les está funcionando – y los errores que han cometido – con sus líneas telefónicas. Un servidor de confianza que regularmente verifica las líneas telefónicas puede informar si las líneas telefónicas están funcionando apropiadamente. Cualquier mal funcionamiento tendrá que ver con el servicio de operadores, los métodos de capacitación, o una escasez de voluntarios. El trabajar cooperativamente dentro del área y con la región (o áreas vecinas) puede ayudar a fortalecer la forma que las líneas telefónicas funcionan.

Servicio de líneas telefónicas multi-área

Algunas áreas han creado un servicio de líneas telefónicas multi-regional o multi-área, en algunos casos llamado sistema cooperativo de líneas telefónicas. Las áreas vecinas combinarán sus recursos y compartirán la responsabilidad de prestar el servicio de líneas telefónicas. Esto por lo general la facilita la carga financiera y de personal a los recursos de un solo área. Cada área o región contribuye financieramente con este servicio para la responsabilidad financiera sea compartida. Los calendarios de reuniones pueden reflejar todas las reuniones en un multi-área.

Existen retos en este modelo. Uno de los principales retos es el de establecer un solo punto responsable. Es importante decidir asuntos como quien pagara las cuentas telefónicas y quien reclutara a los voluntarios. Otro reto es que las comunidades de NA involucradas puede que crucen códigos telefónicos de área o de ciudades. Al igual es un reto capacitar voluntarios que puedan identificar las reuniones y los servicios de áreas vecinas. Estos modelos multi-áreas con frecuencia reclutan a miembros de áreas participantes para capacitar a los voluntarios para que de esta forma conozcan los servicios y sobre las reuniones de NA en las comunidades vecinas.

Cuando trabajamos por la vitalidad de NA, no sólo trabajamos por nosotros sino para aquellos que van a unirse a nosotros.

Funciona: Como y Por Que

Poniendo el plan en acción

El proveedor del servicio de líneas telefónicas

Escoger un proveedor para este servicio depende de la necesidad del área. (Ver el Capítulo Tres – Servicios Efectivos para más detalles de cómo hacer la selección) Un área puede que este financieramente bien pero que le haga falta el recurso humano; puede que tenga más sentido para ese área escoger un sistema de líneas telefónicas que sea un poco más caro pero que se pueda acomodar es esta falta del recurso humano. Como siempre, un área quiere siempre tomar la decisión más inteligente al gastar los fondos de NA. Una forma de tomar una decisión acertada es investigar el costo de varios proveedores y evaluar cual de todos mejor se acomoda a las necesidades del área. Un área puede hacer un listado de los costos con sus varias ventajas, desventajas, y costos totales por mes para tener una mejor idea de sus opciones.

Debido al constante cambio en tecnologías, la siguiente lista aunque no completa contiene algunos ejemplos de sistemas de líneas telefónicas que un área puede considerar:

- ✍ Miembros de NA contestando las llamadas
- ✍ Servicio de re-envío de llamadas
- ✍ Contestador automático o buzón de voz
- ✍ Contestador automático con buscapersonas
- ✍ Contestador automático con un operador en vivo o buscapersonas
- ✍ Servicio profesional de operadores

✍ Llamadas a números gratuitos

Cada una de las opciones arriba listadas tiene sus ventajas y desventajas, basándose en los recursos humanos y financieros del área. Un área puede decidir cual es su mejor opción, basándose en sus necesidades y habilidades. A continuación un ejemplo de cómo un área puede determinar las ventajas y desventajas de sus varias opciones. Este mismo proceso puede servir para cualquier tipo de sistema telefónico que este siendo considerado por el área.

Los miembros de NA contestando las llamadas

Ventajas	<ol style="list-style-type: none">1. Excelente habilidad para comunicarse con los adictos2. Información correcta3. Miembros capacitados manejan las llamadas	Desventajas	<ol style="list-style-type: none">1. Requiere de un mayor esfuerzo por parte del CSA2. Costoso3. Llegar a la mayoría de las personas dentro de un área geográfica puede resultar costoso4. Requiere una responsabilidad fiscal y legal mayor para el área
-----------------	--	--------------------	--

Costo Total por mes \$ _____

Contestador automático o correo de voz

Ventajas	<ol style="list-style-type: none">1. Información correcta2. Menos costoso3. Requiere un esfuerzo mínimo por parte del ASC	Desventajas	<ol style="list-style-type: none">1. Sin habilidad de comunicarse directamente con el adicto.2. Requiere una ubicación fija3. Requiere responsabilidad fiscal y legal para el área4. Un sistema de contestador automático o buzón de voz se verifica por lo general cada dos tres días. El área necesita asegurarse de anunciar eso en el mensaje de voz.
-----------------	---	--------------------	--

Costo Total por mes \$ _____

☞ Al listar los números telefónicos en un directorio telefónico local, asegurarse de usar un delineador territorial en lugar del nombre del área; por ejemplo, en ves de anunciarse como "El corazón mas grande del área NA," es mejor utilizar el nombre de la ciudad. Queremos que todos puedan localizar nuestro número telefónico en su comunidad. Los nombres de nuestras áreas no siempre comunican a aquellos fuera de NA le ubicación geográfica de nuestras reuniones.

☞ Un sistema TDD (para las personas sordas) puede también ser una consideración al escoger un proveedor. Al igual que cambia la tecnología, igualmente cambiaran nuestras opciones. Lo que importa es que el área base su escogencia en una evaluación realista de sus propias habilidades y necesidades.

☞ Las áreas pueden decidir listar sus números telefónicos en la sección de crisis o de recursos de la comunidad en un directorio telefónico. Esto puede causar que el área pase por un proceso mucho mas largo, sin embargo puede agregar credibilidad a NA como un recurso en la comunidad.

Nuestra habilidad para transmitir efectivamente el mensaje de NA depende grandemente de que tan fuerte sea nuestro servicio en las líneas telefónicas. Un excelente servicio en las líneas

telefónicas nos ayudara a ayudar a los adictos. Nuestras líneas telefónicas son una oportunidad para establecer relaciones cooperativas que pueden beneficiar a los miembros potenciales de NA. Nuestra línea telefónica de NA es un servicio que ofrecemos bajo los términos de otras personas. Hemos escuchado a los miembros compartir como su primera llamada a la línea de NA los ayudo a encontrar a NA o se lo hizo más difícil. Nuestra habilidad de responder a las llamadas en una forma sensible, comprensiva, y colaboradora puede hacer la diferencia en que un adicto llegue a estar sobrio y encuentre la recuperación en Narcóticos Anónimos.

Recursos

Registro de Referencias

Registro de Referencias de Servicios en la Comunidad

Volante de Capacitación para los Proveedores de las Líneas Telefónicas

Preguntas Realizadas con mayor frecuencia de la experiencia de los voluntarios

Organigrama

Declaración de no afiliación

LA TECNOLOGÍA DE INTERNET

Este capítulo trata de la tecnología de Internet en cuanto a la relación que tiene con nuestras iniciativas en el área de las relaciones públicas. Debido a que unos de los primeros puntos de contacto para las personas en del público y para potenciales miembros de NA son los sitios Web, este tema merece atención y planificación cuidadosas. Este material está diseñado para ayudar a las áreas a utilizar la tecnología de Internet de una manera más útil e informativa.

Este capítulo es deliberadamente no específico porque el rápido desarrollo de la tecnología de Internet puede hacer que este material se desactualice por lo que aquí no se encontrarán ni tecnología ni productos específicos. Lo que sí se encontrarán son algunas de las mejores prácticas actuales de nuestra comunidad de cómo utilizar eficientemente la tecnología de Internet para promover nuestro propósito primordial.

Principios básicos de relaciones públicas

Esta sección es extraída del Capítulo Dos

El Anonimato en Internet:

A menudo puede verse a Internet como una zona que no es de ámbito público. Como resultado el papel que juega el anonimato personal en la "World Wide Web" puede ser confuso. Muchos miembros, con esfuerzos entusiastas por llevar el mensaje de recuperación han creado sitios o "logs" personales en la Web. Una manera de que un sitio personal respete el principio del anonimato podría ser estableciendo que el sitio no representa a NA, que habla solo por el individuo. Los sitios personales también pueden ofrecer vínculos con un sitio local registrado o con NA.org. Los sitios Web personales pueden además proteger el anonimato de los miembros al usar palabras como "recuperación" en vez de establecer específicamente que ellos son miembros de Narcóticos Anónimos. Utilizar la palabra "recuperación" en vez de "Narcóticos Anónimos" sirve para evitar que el sitio sea reconocido por un buscador si alguien está buscando una reunión de NA o información sobre Narcóticos Anónimos. También ayuda a los miembros a mantener su anonimato en este medio de comunicación público.

Temas importantes

Principios centrales de Relaciones Públicas

Las relaciones públicas y la tecnología de Internet

Planificación y preparación para comités y áreas

Discutir y determinar retos conocidos con la tecnología de Internet

Poniendo el plan en acción

Los recursos

Caracteres importantes



Experiencia práctica



Preparación y entrenamiento extremo



Principios de RRPP para discutir

¿Cómo pueden los miembros practicar el anonimato cuando usan Internet?

¿Cómo puede un área usar la tecnología de Internet para ayudar a llevar el mensaje de NA?

Las Relaciones Públicas y la Tecnología de Internet

Internet ha tenido un gran impacto en el crecimiento de NA. Permite una comunicación más fluida y es un medio para que los recursos de información y servicios estén más disponibles. La capacidad de que un área use este recurso depende de las habilidades de sus miembros, de sus recursos financieros y de la información que posean en cuanto a cómo utilizar eficientemente los sitios Web e Internet. Recordemos que no es necesario que todas las áreas tenga un sitio Web, planear y priorizar que servicios son más importantes en el área puede servir para que los servidores de confianza decidan si un sitio Web es el mejor uso que se les puede dar a sus recursos. Si un área decide crear un sitio Web local, la información siguiente puede ayudar a los servidores de confianza a usar de manera eficiente la tecnología de Internet.

Planificación y Preparación para las Áreas y Comités

La clave para ofrecer información útil en un sitio Web es permitir que la navegación hacia la información importante sea clara y simple. Una manera de lograrlo, ó de mejorar la eficacia de un sitio ya existente, es al aclarar el **propósito del sitio**. Por ejemplo, un área puede determinar que la función más importante del sitio Web es llegarle a miembros potenciales y al público y brindar servicios de área. Al aclarar el propósito se puede identificar **el público** a las que el área está tratando de alcanzar. Identificar la audiencia y lo que el área está tratando de comunicar a dicha audiencia se convierte en la base para tomar decisiones en cuanto al contenido que debería incluirse en el sitio. Recordemos que un sitio Web alcanzará audiencias más allá de la comunidad local. Es importante tener esto en cuenta al identificar al público potencial del sitio. La siguiente lista es un ejemplo del público con el que un área podría querer comunicarse:

📄 **Público (incluyendo miembros potenciales, familiares y seres queridos de los adictos)**

📄 **Profesionales**

📄 **Miembros existentes**

Otra forma de organizar el sitio Web es simplemente identificar el público como **miembros y visitantes**. De cualquier manera, conocer el público al que el sitio está tratando de alcanzar le permitirá al área ser clara en cuanto al contenido que podría ser de relevancia para cada audiencia identificada. Algunos ejemplos del público al que un área quisiera comunicarse son:

📄 **Para el Público** (incluyendo miembros potenciales, familiares y seres queridos de los adictos): Literatura de NA, información de reuniones, números de las líneas telefónicas y posiblemente información de referencia.

📄 **Para Profesionales:**

Información sobre NA, Literatura de NA, información de reuniones, encuestas locales y una persona de contacto responsable por las interacciones con el público (como el coordinador del área o un miembro del comité de relaciones públicas)

📄 **Para Miembros existentes:**

Información de reuniones, recursos de servicios como guías locales, información sobre eventos, información de cómo estar en servicio y materiales protegidos con contraseñas, como pueden ser las actas de los comités.

Una vez establecido el propósito del sitio, este puede ser diseñado de una manera tal que sirva para lograr dicho propósito. Aquí es donde puede marcar la diferencia el hecho de tener recursos locales experimentados o suficientes recursos financieros. Se alienta a las áreas a buscar ayuda profesional para diseñar sus sitios Web, lo que puede significar usar los servicios ofrecidos por un miembro local que sea a la vez un profesional en el diseño de sitios Web o contratar a un no miembro para que diseñe el sitio. El área puede utilizar el propósito y la audiencia para tomar cualquier decisión en cuanto a como puede diseñarse el sitio.

Los siguientes puntos pueden ayudar a un área a pensar en el diseño del sitio Web.

- ✍ Asegurarse de establecer el propósito del sitio en la portada de una manera simple y clara. El propósito de un sitio Web de NA local puede ser simplemente brindar información a aquellos interesados en Narcóticos Anónimos y facilitar la comunicación y el apoyo para los miembros de NA locales. Recordemos que el sitio Web debería captar la atención de la audiencia en un período de tiempo muy corto.
- ✍ La portada también debería establecer que información puede encontrarse en el sitio y cuál no (por ejemplo, si el sitio solo contiene información de reuniones para el área local es conveniente asegurarse de indicar que el sitio no contiene información para áreas o regiones vecinas pero sí brindar un vínculo hacia un sitio regional que contenga esa información). El área también puede tener un vínculo con NA World Services (Servicios Mundiales de NA) para brindar otra información que no esté en su sitio local.
- ✍ El área no deseará crear un sitio Web con un gran diseño pero con poco contenido o con un diseño pobre con mucho contenido. El sitio debería diseñarse de una manera que permita una navegación rápida hacia la información relevante.
- ✍ Recordar que la audiencia del sitio puede ayudar al área a diseñar el sitio utilizando la tecnología disponible más aceptada por todos. El área querrá alcanzar a la mayor cantidad de personas posibles y eso puede asegurarse con el uso de tecnología común.
- ✍ No se considera una buena práctica utilizar un “hosting” de sitios Web gratis. La decisión de no utilizar un “hosting” de sitios Web gratis ayuda a eliminar algunos problemas, siendo el más importante el que el sitio Web de NA proporcione propaganda o vínculos a sitios no apropiados (un “hosting” de sitios Web gratis también limita la cantidad de contenido que puede poseer el sitio)
- ✍ No es adecuado usar un hosting de sitios Web con propaganda. Utilizar un “hosting” de sitios Web gratis es a menudo la razón por la que sitios de NA locales tienen anuncios publicitarios. Permitir que se coloque propaganda en un sitio de NA puede llevar a que se vea a NA como asociada a organizaciones de afuera. Ni que hablar de que no tenemos control sobre la el tipo de avisos que pueden colocarse en el sitio.
- ✍ Es necesario que el área considere que el sitio Web es un foro público y que cierta información debe ser de carácter privada. Las áreas protegidas con contraseña pueden crear una zona en un sitio público (la privacidad no es lo mismo que la seguridad, los sitios Web seguros pueden ser útiles pero pueden requerir mayor gestión y mayores costos). Las actas de las reuniones que contengan los nombres y la información de contacto de los miembros, por ejemplo, deben protegerse con contraseña.
- ✍ Las áreas pueden decidir con quien vincularse teniendo en cuenta si el vínculo en cuestión promueve el propósito primordial de NA. Por ejemplo, los sitios que tienen mapas de las reuniones se utilizan a menudo en los sitios Web de NA con una nota que establece que NA no está afiliada al sitio del mapa.
- ✍ Un comité de servicio puede investigar a que organizaciones se vincula el sitio de NA local. Realizar un seguimiento de los sitios que tienen un vínculo con nosotros y asegurarnos de que la información sobre NA sea actualizada y correcta puede ser una manera de fortalecer las relaciones públicas.

Nombre del Dominio/ pertenencia y rendición de cuentas del Sitio Web

- ✍ Para asegurar la continuidad, los dominios de los sitios Web deberían pertenecer y pagarse por el comité de servicio. El presupuesto del área puede planificarlo para que existan, con continuidad, suficientes recursos que sustenten el sitio.
- ✍ Puesto que es el área la que rinde cuentas en cuanto al sitio Web de NA, el comité debería hacerse responsable por el sitio Web (en vez de que el sitio Web dependa de un

solo servidor de confianza). Un área puede organizarse como la entidad que rinda cuentas al brindar una dirección de correo (este proceso es similar al de obtener una cuenta bancaria a nombre del área). Que el sitio Web dependa del comité de servicio permite la rotación de servidores de confianza y elimina cualquier cuestión relativa a la propiedad del sitio.

- ✍ Es necesario que la dirección de correo electrónico del área también dependa de un comité. Los servidores de confianza tendrían la responsabilidad de chequear y responder correo electrónico con regularidad. Si un área recibe correo electrónico complejo, los miembros pueden responder al correo haciéndole saber a la persona que el miembro está procesando la información solicitada y que le responderá lo antes posible. Las dudas pueden discutirse en el CSA (Comité de Servicio del Área) y, si es necesario delegarlas al servidor de confianza o al comité adecuado.
- ✍ En áreas emergentes, en las que no existe un comité de servicio de área formal, un grupo de adictos puede ser el responsable del sitio Web de NA local. Que un grupo de adictos tome la decisión sobre el sitio Web de NA local es más prudente que permitir que la responsabilidad recaiga sobre un solo individuo. Estos servidores de confianza pueden luego rendir cuentas a través de los grupos de NA en el área emergente.

Responsabilidades del servidor de la Web

- ✍ El área puede definir claramente las responsabilidades que se le delegarán al servidor de la Web. Al definir el papel del servidor de la Web, es necesario que el área establezca que el servidor de la Web le rinde cuentas al área.
- ✍ Los miembros del área pueden, como práctica, revisar el sitio Web con regularidad como una manera de asegurarse de que el servidor de la Web responde a las solicitudes del área.

Discusión y enfoque de desafíos conocidos con la tecnología de Internet

Los miembros de NA, por lo general, se dan a conocer a través de sitios Web personales. Una nota de precaución (como se detalla en el Capítulo Dos) es evitar decir que la persona es un “miembro de NA”. Usar un lenguaje tal como recuperación y programa de 12 pasos puede evitar que se confunda al sitio como un sitio de área o región de Narcóticos Anónimos.

Si algún miembro ha utilizado el nombre de NA en un sitio Web personal es, por lo tanto, especialmente importante no utilizar fotos de los miembros en ese sitio (como lo evitaría un área o región al no colocar fotos de sus miembros en el sitio Web del área). El uso de fotos de miembros asociado a NA rompe el principio del anonimato. Si se utilizan fotos en un sitio personal no debería usarse el nombre de NA.

El tema de la voz de alguien en la Web no compromete nuestro anonimato de la misma manera que lo hacen las fotos. Algunos sitios Web de NA colocan testimonios de miembros para que el mensaje de NA pueda llegar al mundo a través del sitio Web. Parecería que esto mantiene el anonimato de un miembro más que lo que lo haría una foto o un video. Si un miembro decide participar en compartir su historia y hacerla disponible vía Web, es importante recordar que la misma puede salir a la luz pública. Vale la pena considerar a su vez evitar descripciones gráficas de adicciones activas en testimonios publicados en la Web.

Es importante recordar que no existe el mismo tipo de anonimato personal en línea que el que existe en una reunión de NA. En la mayoría de los casos, las comunicaciones de Internet pueden ser rastreadas al usuario

“Es importante recordar que no existe el mismo tipo de anonimato personal en línea que el que existe en una reunión de NA.”

o al computador y puede que esta información este disponible a terceras personas externas ó a agencias (con excepción de cuando se use una tecnología sofisticada o encriptada). En un esfuerzo para mantener la información privada fuera del alcance del público, las salas de conversaciones e tableros de mensajes utilizados en línea deben hacerse lo más privadamente posible. De esta forma, el público no puede ver el historial o publicar estos foros de discusiones. Las contraseñas y otros sistemas como los de mensajes instantáneos de colega a colega pueden facilitar un mejor nivel de privacidad. Al considerar el anonimato personal y la imagen pública de NA, es importante tener en mente que tener mensajes o publicaciones disponibles públicamente significa que cualquier publicación en línea puede ser vista por cualquier usuario de Internet en el mundo por largos periodos de tiempo.

Doniando el plan en acción

Usos de la tecnología de Internet y sitios Web de NA:

La siguiente lista contiene ejemplos de cómo las áreas y las regiones usaron la Web para comunicarse entre sí y con el público.

- ☐ Uno de los usos más importantes de la tecnología de Internet es **brindar información sobre NA**. A menudo los sitios Web son la primer mirada que alguien pueda tener de lo que es el programa de NA, ya sea un profesional, un familiar o un adicto que busca una reunión.
- ☐ Otro uso de la tecnología de Internet es la **comunicación entre comités de servicio**. boletines, salas de Chat y listas de correos electrónicos se utilizan para realizar reuniones de servicio (especialmente en áreas con grandes distancias geográficas). Sin embargo, un foro sin moderador es como una reunión de servicio sin coordinador o facilitador, no existe una agenda establecida y puede perderse fácilmente el enfoque. Las direcciones de correo electrónico para las listas de correo pueden crearse basándose en nombres del servicio en vez de basarse en el nombre del individuo (por ejemplo vicechair@thebiggestheartofNAarea / vicecoord@thebiggestheartofNAarea). Esto permite la continuidad cuando los miembros rotan de posiciones en el servicio. el anonimato de los miembros en estos foros puede protegerse con el uso de registros a cuentas de correos con ID o contraseñas.
- ☐ Si el área desea colocar **literatura de NA online (en línea)**, deberían hacer lo estableciendo un vínculo con el sitio de los SMNA, na.org. un área no puede reproducir ni colocar literatura de la comunidad con los derechos de autor (esto incluye los pasos y tradiciones, los introitos, IPs o citas largas). Para más información sobre la Propiedad de los Derechos de Autor visite na.org.
- ☐ Varios **grupos que hablan el mismo idioma**, como los miembros de habla hispana que viven en diferentes países alrededor del mundo, han utilizado la Web con fines de comunicación y traducción.
- ☐ Algunas áreas guardan información en **bases de datos**. Sin embargo, el área puede querer también solicitarle a la persona responsable de crear la base de datos que sea también responsable de hacer que la información sea transferible y fácilmente accesible para otros servidores de confianza (incluyendo futuros servidores de confianza). Toda la información en una base de datos debe ser respaldada y almacenada en un lugar común (no en el disco duro personal de alguien) y es necesario que sea accesible con la tecnología más común disponible. Archivar y actualizar información de la base de datos servirá para tener un registro importante de las prácticas de un comité. Recordar el propósito de la información y quien es la audiencia puede ayudar al área a tomar decisiones en cuanto a como manejar la base de datos.
- ☐ Algunas **reuniones de NA online (en línea)** se llevan a cabo en salas de chat y algunas a través de listas de correo electrónicos. Otra vez es necesario que se tenga en cuenta el anonimato del miembro a través de un proceso de registro a cuentas de correos con ID o algún otro tipo de supervisión. Es importante recordar que las reuniones de NA online tienen

el potencial de afectar la percepción que el público tiene de NA. Uno de las debilidades de la reunión online es la de caer en conversaciones casuales que no parecen estar motivadas por el propósito primordial de NA.

La tecnología de Internet es una herramienta invaluable que ha ayudado a miembros de NA a comunicarse entre sí y con el público de formas que antes no eran posibles. Tomarnos el tiempo para discutir y planificar como mejor utilizar esta tecnología puede ayudarnos a asegurarnos que la información que compartamos unos con otros y que presentemos al público sea confiable, significativa e informativa.

Recursos

Muestra de diseño de portada

Pasos para crear un sitio Web

PLANIFICACION DE EVENTOS

Nosotros, generalmente pensamos que los eventos de NA, son una manera para celebrar nuestra recuperación o para hacer que NA sea atractivo a nuevos miembros, pero nuestros eventos son también una oportunidad para dar una impresión positiva al público. Durante un evento, una persona miembro del personal de un hotel podría estarse preguntando si un miembro de su familia podría beneficiarse de NA, o un grupo de doctores podrían notar que colaboradores y preparados están los miembros de NA en una presentación. Personal confiable necesita estar al tanto del impacto que los eventos de NA pueden tener en nuestra relación con el público. Esa toma de conciencia puede permitirnos anticipar las oportunidades y los retos que surgen en los eventos de NA.

Los eventos que son específicamente diseñado para el publico pueden ser un vehiculo efectivo para educar al publico acerca de lo que NA tiene que ofrecer. Las reuniones con la comunidad que proveen información al público acerca de NA podría ser el primer paso en la formación de relaciones significativas con el público en general.

Este capitulo se enfoca en ambos **eventos internos de NA**, como los días de aprendizaje y los días de actividades de la confraternidad, además de **eventos externos** como reuniones de la comunidad y eventos profesionales.

Principios básicos para Relaciones Publicas

Esta sección es extraída del Capitulo Dos

Temas importantes

Principios centrales de Relaciones Públicas

Las relaciones públicas y la planificación de eventos.

Planificación y preparación para comités y áreas

Poniendo el plan en acción

Los recursos

Caracteres importantes



Experiencia práctica



Preparación y entrenamiento extremo



Principios de RRPP para discutir

Atracción...

Otra importante consideración, es que los esfuerzos realizados en nuestras relaciones públicas se vuelven mas valorados por la conducta y actitudes de los miembros de NA, y la apariencia colectiva de nuestra organización. Atracción significa que funcionamos (como miembros y como grupos) de maneras que naturalmente atraemos a otras personas hacia nosotros. Cuando los miembros actúan de una manera atractiva, esto permite identificación y les da a los posibles miembros una sensación de pertenencia.



Ha considerado el comité el formato de los eventos como una parte importante de la creación de un mensaje atractivo de NA?



Como impacta nuestra conducta individual con lo atractivo del programa de NA?

Responsabilidad

Existen deberes que acompañan el principio de responsabilidad. Estas deberes se aplican a todas las partes envueltas en una relación confiable. Un comité tiene responsabilidades para con el área y el área tiene la responsabilidad hacia su comité. Por ejemplo, si un comité de convenciones esta contando con un comité de servicios regionales, significa que el comité regional ha acordado adquirir ciertas responsabilidades para ese comité. Si el comité se enfrenta con retos, tales como crisis financieras o problemas con la imagen pública de NA, durante un evento, el personal de servicio trabajara en dar pasos constructivos para ayudar al comité de convenciones. Es de gran ayuda para personal de servicio, como áreas o regiones, aceptar y entender esta responsabilidad antes de crear un sub. Comité. Esta comprensión puede animar a regiones y áreas a volverse preactivos en sus roles con los comités que dependen de ellos. Solicitar presupuestos financieros y solicitar preguntas de los comités promueve la confiabilidad y puede ayudar a evitarse mayores problemas en el futuro. Mantenerse con guías claras acerca del presupuesto y manteniendo registros confiables podría evitarle a la comunidad de NA la pena de tener que contratar a un contador, un abogado o incluso la policía local. La responsabilidad, podría también salvarnos de tener que cancelar otros servicios porque sobre gastamos nuestro presupuesto.

-  **En el planeamiento de un evento, ¿como se le ha confiado al personal de servicio a través de la consistencia y el reporte acertado de la actividad realizada?**
-  **Que mediciones están correctamente situadas de manera que asegure que el personal de servicio esta coordinando apropiadamente un evento y que será confiable al área?**

Relaciones Públicas y planificación de eventos

Un comité tendrá que considerar diferentes aspectos dependiendo del tipo de asistentes, tamaño y propósito de cada evento. Los eventos que tienen como propósito capacitar y educar a los miembros de narcóticos anónimos requerirán un planeamiento que difiere que los eventos que son para profesionales también miembros de narcóticos anónimos. Incluso es diferente cuando los eventos son para miembros NA que se reúnen para celebrar su recuperación. Todos los eventos NA, son una oportunidad para directa o indirectamente aumentar nuestra relación con el público y personal confiable podrían planear cada evento de una manera que alcance nuestra meta de ser percibidos como personas adictas pero positivas, creíbles y confiables.

También es importante tener en cuenta cómo nos ve la sociedad. Cuando Comenzaron las primeras reuniones de NA, en muchos sitios era ilícito que los adictos se reunieran bajo ninguna circunstancia. Incluso donde las reuniones son legales, los grupos de adictos a veces son un motivo de alarma para el público. Quizás sea difícil que los adictos encuentren sitios de reunión hasta que NA haya establecido una buena reputación. Si nuestro comportamiento como miembros de NA sigue siendo destructivo y egoísta, una vez más volveremos a tener dificultades para reunirnos abiertamente. Ayudamos a proteger nuestra reputación como confraternidad cuando utilizamos los locales de reunión con respeto, manteniéndolos limpios y en buen estado. Debemos esmerarnos en actuar como buenos vecinos, comportándonos respetuosamente. Hasta algo tan sencillo como el nombre que un grupo elige, puede ser un reflejo de NA en su totalidad. Si la reputación pública de Narcóticos Anónimos se deteriora de alguna forma, pueden morir adictos.

Funciona: Cómo y Por Qué

Planificación y preparación para las áreas y los comités

Tomándonos el tiempo para comprender el tipo de evento que se necesita en una área, ayudara al personal confiable a planificar los eventos que estarán mas acordes al los miembros y profesionales de esa área.

- ✍ Planeando un evento de manera efectiva, significa que el personal confiable han considerado las necesidades del área. Que tipo de evento ayudaría al área a alcanzar su meta de volver alcanzable el programa de NA a los adictos que se encuentran sufriendo? Si los miembros de NA necesitan una oportunidad para discutir los retos del servicio local y la manera de resolverlos? Este tipo de preguntas ayudaran al personal confiable a crear eventos que directamente están dirigidos a las necesidades de la comunidad de NA. Eventos que están conectados con las necesidades de un área específica, deberán usar más concienzudamente los recursos de NA y alcanzar nuestro propósito primario. Un evento de NA deberá siempre sobrepasar el propósito primario de NA.
- ✍ Esta área querrá estar seguro que ha tomado en cuenta el tipo de **público** que llegara a determinado evento, ya sea un taller para profesionales o un día de aprendizaje para los miembros de NA. Las especificaciones del evento (así como lugar y materiales) podrían después crearse basadas en la necesidad del público que asistirá. Por ejemplo, un taller para profesionales del are de la salud requerirán consideraciones diferentes referente al los horarios y materiales diferentes que en un taller para miembros de NA.
- ✍ Definiendo los **objetivos** y los **resultados** deseados de un evento podría ayudar al comité a aclarar los planes que quieren alcanzar. La definición de la visión es la aspiración máxima de un comité y su principal propósito. La visión d e un comité podría ser aquella que todos los miembros del publico conocerán como es el programa de NA y como puede ayudar a los adictos activos y en sufrimiento. La definición de la misión es lo que el comité espera alcanzar con un evento en particular. Por ejemplo, la misión de un evento podría ser el informar ampliamente a profesionales de la salud acerca lo que NA es y que es lo que puede ofrecerle a la comunidad el programa.
- ✍ El comité querrá asegurarse que **cooperará** con grupos, con otros comités, áreas o regiones. Por ejemplo, si un comité esta pensando en realizar un evento en un local accesible para reuniones, los miembros querrán asegurarse incluir grupos en el proceso de planeamiento. Ya que es muy probable que los GSRs se hayan involucrado en la priorizar un evento, es importante asegurarse que hay suficiente tiempo para recordarle a los grupos de los eventos venideros. Trabajar para mantener a los grupos locales involucrados les da oportunidad a los miembros del área de servir y la habilidad de apoyar los eventos locales de NA.
- ✍ Áreas o regiones pueden mantener un calendario de actividades que será distribuido a cada representante del grupo de servicio. Un calendario como este anima a los miembros del área a apoyar a los eventos locales y ayudar a evitar duplicar las cosas cuando se planean los eventos.
- ✍ Los miembros individuales no deben planear eventos solos – los miembros deben buscar el respaldo de la estructura de servicio. Esto asegura que el evento es guiado por un grupo consciente y que hay responsabilidad para con un grupo de miembros de NA. Existen, sin embargo, en comunidades de NA en desarrollo quienes deben tomar la iniciativa en planificar los eventos para que se puedan realizar. Esta nota o aviso es con la intención de alentar responsabilidades y una consciencia de grupo.

Tenemos que recordar que, dondequiera que vamos, en cierta manera siempre representamos a NA. Si nos ven comportarnos mal mientras enseñamos un enorme logo de NA en la camiseta, llevamos un mensaje sobre nuestra confraternidad muy poco atractivo al público. Lo que decimos y lo que hacemos es un reflejo de nuestra recuperación en NA y de la Confraternidad de NA. Como

miembros responsables de NA queremos que ese reflejo sea fuente de atracción, no de vergüenza.

Funciona: Cómo y Por Qué

Una vez que el comité ha decidido cuales eventos son los más necesarios en el área, la **preparación del evento puede iniciar**. Los siguientes puntos pueden ayudar a los comités a anticipar muchos de los desafíos que surgen cuando se planea un evento, ya sea un evento para miembros de NA o la más grande comunidad local. Anticipar los desafíos puede hacer que los eventos de NA se vuelvan un ejemplo positivo de cómo funciona NA y que tiene que ofrecer.

- ✍ Consideraciones de ubicación (tales como parqueo, acceso público, atención proyectada, si el lugar provee cosas como equipo audiovisual) debe ser considerado cuando se escoge el lugar para el evento. El personal de confianza deberá también asegurarse de averiguar si la cotización incluye cosas como sillas, limpieza y el uso de cocina.

“Los servidores de confianza quienes estarán negociando con comercios locales tienen que balancear cualquier autoridad delegada que se les haya dado con responsabilidad a un comité.”

- ✍ Negociar con empresas locales para los eventos de NA usualmente requiere paciencia y flexibilidad.
- ✍ El personal de confianza que negociara tiene que balancear cualquier autoridad delegada que se le ha dado con la responsabilidad de un comité. La responsabilidad, puede ser demostrada a través de la frecuente comunicación. Cualquier contrato debe ser soportados con reportes por escrito y cualquier aspecto legal será revisado por el comité (un

abogado) antes de firmarlo. Esos miembros que negociaran en nombre de NA también necesitan recordar que tienen la responsabilidad de mantener la estabilidad financiera y que su conducta podría afectar la imagen pública de NA.

- ✍ Un evento exitoso necesita miembros con una variedad de cualidades y habilidades. Algunas cualidades ideales serían la habilidad de trabajar con personas de manera efectiva, ser una persona ingeniosa y poseer sabiduría para anticipar y resolver problemas inesperados.
- ✍ El éxito de un evento depende en tener suficientes voluntarios. Hay necesidades que pueden delegarse en el personal de confianza, tales como la planificación y coordinación del evento y suficientes personas de confianza para preparar y culminar un evento. Tener suficientes voluntarios ayuda a asegurar que el personal de confianza no se sobrecargara con muchas tareas.
- ✍ Monitorear el progreso de las responsabilidades que han sido asignadas al personal de confianza es importante para el éxito del evento. Tareas necesitarán ser redelegadas si los miembros no están disponibles para cumplir con su compromiso.
- ✍ El personal de confianza necesita comportarse de manera profesional con esas empresas públicas donde interactúan en los eventos. Principios como la cooperación, respeto, comunicación, seguimiento y adaptación son cruciales para dejar una impresión positiva con las personas que no pertenecen a NA.
- ✍ Crear documentos como la guía del tiempo, el horario, el programa, el presupuesto (incluyendo los recursos humanos y financieros) ayudarán en la coordinación general del evento. Los miembros pueden crear un horario efectivo o un planeamiento de evento empezando con el evento actual del día y trabajando de adelante para atrás.
- ✍ El personal de confianza necesitan saber cómo comunicarse dentro y fuera de NA. Debe quedar claro quien es la persona designada para tomar decisiones en el comité y quien es la persona que maneja el personal en el local. Creando una relación con el personal del local actuando de maneras que apoye su papel, beneficiará el éxito del evento y puede maximizar nuestras relaciones con el público. Por ejemplo, proveer personal en recepción

para que de información general acerca del programa de NA, así como también los eventos que se realizaran, pueden generar una percepción positiva de NA y podrían motivar al personal a ser más cooperadores y apoyar el evento.

- ✍ Nuestra interacción con conocer a las personas del local donde realicemos el evento afectan la manera de cómo NA será percibido como un todo. Un evento de NA podría ser la ocasión para nosotros para dejar una impresión duradera con miembros del público y empresas locales. El personal de confianza no deberá asumir que las personas que trabajan para el local o los profesionales conocen quienes somos. Cuando se coordina un evento, el personal de confianza podría tomarse el tiempo para explicar lo que es narcóticos anónimos y cuales son los servicios que proveen,
- ✍ Un comité puede crear un fuerte enlace de comunicación entre el local y los voluntarios de NA, invitando a los gerentes del local o el personal para planear una reunión podría ser una manera de adoptar una fuerte comunicación. Los comités pueden mantener una reunión inicial y/o la final en el local donde la actividad se llevara a cabo. Conocer al personal del local le da la oportunidad al personal de confianza la oportunidad de presentar a los miembros de NA y el personal de apoyo, así como también aclarar cualquier duda o inquietud.
- ✍ Un comité necesita estar alerta y cumplir con las regulaciones locales. Estas regulaciones locales podrían aplicarse a la venta de alimentos y/o mercadería, reglas para contratar el personal de afuera etc.
- ✍ Un comité necesita tener un plan para dirigir los asuntos relacionados a la seguridad basados en el robo y control de multitudes. Algunas veces los locales necesitaran servicios profesionales de fuera para que actúen como seguridad en un evento. Si se necesita, un seguro debe ser adquirido para los eventos.
- ✍ Si material por escrito como folletos informativos serán usados para el evento, más de una persona deberá revisar todos los materiales por escritos antes de ser suministrados al público. Esto podría ayudar a minimizar los errores en el material escrito.

El capítulo 4 contiene material detallado acerca de presentaciones a un público común y/o profesional. La planificación de los comités para este tipo de eventos podría referirse a la sección de mayor información. Los puntos siguientes son consideraciones adicionales cuando se planea un evento para un público externo:

- ✍ Si el comité esta armando un evento para profesionales en la comunidad, considerando la relevancia del evento para este tipo de personas es muy importante. Usualmente, profesionales que asisten a eventos NA lo hacen en su tiempo libre y a sus propios costos. Proponiendo opciones convenientes y programar el evento en un tiempo que para ellos es ventajoso asistir y respetar la demanda de los participantes. Estas consideraciones se agregaran al éxito del evento.
- ✍ Como se detalla en el capítulo 4, el entrenamiento y la preparación para las presentaciones a las personas profesionales deberán ajustarse al público y al propósito del evento. Los materiales de entrenamiento podrán ser creados de manera que clarifique la visión particular del evento. Ensayar con materiales de presentación (equipos audiovisuales) es esencial.
- ✍ Como se ha definido en el capítulo 4, asegurarse de la concordancia de los equipos audiovisuales con el público y los materiales en la presentación, queriendo decir que la ayuda de equipos audiovisuales no siempre serán la herramienta apropiada. Asegúrese de considerar quien es el público que atenderá, cuál es el contenido de la presentación y como es la mejor manera de enganchar al público con ese material.
- ✍ Una reunión en la comunidad es cuando los miembros de NA realizan un evento para los miembros interesados en la comunidad (tales como familiares y amigos preocupados de los adictos, líderes religiosos, etc.). Los servidores de confianza pueden usar estas reuniones como una oportunidad para facilitarle a los miembros de la comunidad información sobre NA como un recurso en la comunidad.

Poniendo el plan en acción

Una vez que la preparación del evento y la planificación está completa, a continuación se presentan algunas consideraciones que deben ser tomadas en cuenta.

- ☐ Nuestra conducta en eventos de NA tiene un impacto directo en nuestra imagen pública. Si el evento es para miembros de NA, un comité puede considerar maneras de cómo desarrollar conciencia como nuestra conducta afecta en la percepción que el público tendrá acerca de NA como un todo. Algunos eventos podrían incluir talleres y temas como la imagen pública de NA, de manera que ayude a los miembros a estar alerta de su conducta y la afectación al público.

“...considere formas para conocer mejor como nuestro comportamiento personal afecta la percepción general del público sobre NA.”

- ☐ Un comité puede crear un registro escrito y guías para los eventos. Estas herramientas podrían ayudar a los eventos futuros y para que el comité evalúe el mismo. El registro escrito deberá incluir un resumen de lo que funcionó y lo

que no, una guía de planeamiento, un presupuesto, copias de contratos y la experiencia del comité con empresas y locales en la comunidad. Un registro escrito puede ayudar en el futuro al personal de confianza a tener una perspectiva histórica acerca de los eventos locales. Por ejemplo, si en el pasado el comité planeó un evento para 400 personas y solo 200 llegaron, el personal de confianza puede usar esa información para planear de mejor manera los eventos venideros.

- ☐ Guías para los eventos pueden ser importantes para el éxito del mismo. Estos lineamientos pueden delimitar los protocolos y procedimientos del comité. A la vez pueden establecer lo que el comité espera de posiciones específicas de servidores de confianza.
- ☐ Un evento puede ser un éxito sin mercancía. Los miembros del comité querrán considerar cuando la mercancía es apropiada para el evento. Si un comité decide, incluir mercancía como parte del evento, entonces la misma debe ser orientada a la recuperación de las personas. Consideraciones delicadas necesitan darse si la estabilidad financiera de un evento depende en la venta de la mercadería. A mayor dependencia financiera del evento en mercadería, mayor el riesgo que se corre. Planear y averiguar la historia de eventos anteriores con mercancía, puede ayudar al comité a tomar decisiones de manera informada acerca del papel que la mercancía juega en los eventos.

Los fondos de NA deben usarse para fomentar nuestro propósito primordial y administrarse responsablemente.

Undécimo Concepto

- ☐ Los conceptos y tradiciones de NA son nuestros principios guías. Podemos apropiarnos de ellos si nos sentimos en la necesidad de direccionamiento. Un comité puede trabajar para entender e incorporar el espíritu de las tradiciones y los conceptos en su esfuerzo por el servir. El onceavo concepto es especialmente importante para planear los eventos de NA. Por ejemplo, si un área ha identificado un evento como una prioridad, entonces los fondos deberán gastarse en una manera que se organice ese evento con nuestro propósito primario.
- ☐ Un comité también creará un tipo de seguimiento para el evento. Esto podría incluir una evaluación del evento a través de entrevistas a miembros de NA y público en general. El comité también se tomara un tiempo después del evento para discutir y evaluar el evento basado en aportes de los miembros o profesionales que asistieron al mismo.

Acciones Posteriores

Los puntos señalados posteriormente pueden ayudar al personal de confianza a tomar pasos preactivos directamente después de un evento. Estas acciones pueden ayudar al área a aprender de los eventos y a mejorarlos.

- 📄 Asegurarse que todos los reportes están completados y archivados con el área correspondiente, especialmente el reporte del tesorero. Cualquier contrato deberá guardarse de manera que el personal de confianza podrá revisarlos para futuros eventos.
- 📄 Un inventario de cualquier mercancía de algún evento deberá hacerse calculando el total de las ventas y el total del sobrante de mercancía.
- 📄 El personal de confianza querrá discutir y evaluar la efectividad de la programación del evento. Estas discusiones podrán ser registradas e incluidas en los archivos de l comité para eventos futuros.
- 📄 Asegurándose que todas las facturas se han pagado a tiempo, ayudar a la imagen publica de NA.
- 📄 Para eventos como capacitaciones, donde el comité es responsable de la limpieza, el personal de confianza podrá estar seguro que dejaron el local en excelentes condiciones.

Nuestra conducta personal afecta la percepción publica de NA como un todo. En los eventos de NA, tenemos una oportunidad de influenciar la percepción pública del programa que ha salvado nuestra vida. Mandamos un mensaje negativo acerca de NA cuando nuestra conducta es ruda y desconsiderada. Cuando nos reunimos en grupos y nos comportamos de manera respetuosa y cortés, nos volvemos un ejemplo que inspira a una persona a encontrar **recuperación en NA o ayudar a un ser querido a encontrarla.**

Recursos

Ejemplo del formato para los días de aprendizaje

Ejemplo del formato para un taller profesional

Ejemplo del formato para una reunión en la comunidad

Ejemplo del presupuesto del evento

Ejemplo del calendario de eventos

Desarrollo de la Confraternidad

Este capítulo abarca el desarrollo de la Confraternidad en toda su extensión – facilitando sus servicios de apoyo a cualquier miembro de NA, grupo, cuerpo de servicio y a toda la comunidad de NA de acuerdo a sus necesidades. La meta de cualquier esfuerzo en el desarrollo de esta confraternidad es poderse comunicar y al mismo tiempo asistir a cualquier miembro o grupo de NA.

Algunas áreas puede que ya tengan un Desarrollo de la Confraternidad en lo que llaman Alcance. Otras áreas puede que ya estén prestando el servicio de desarrollo de la Confraternidad sin haber creado un comité estructurado para hacerlo. Cómo llamemos este servicio no importa tanto como lo que hacemos para alcanzar efectivamente a nuestros propios miembros.

Temas importantes

Principios centrales de RRPP

RRPP & el desarrollo de la confraternidad.

Planificación y preparación para comités y áreas

Poniendo el plan en acción

Caracteres importantes



Experiencia práctica



Sugerencia para la preparación y entrenamiento



Principios de RRPP para discutir

Al parecer hay una variedad de formas para realizar el Desarrollo de esta Confraternidad. Una manera de alcanzar nuestros miembros es cuando las áreas alcanzan a grupos determinados o comunidades determinadas que han pedido nuestra ayuda. Otra forma de hacerlo es proveída por regiones o zonas. Estas estructuras de servicio con frecuencia se acercan al desarrollo de esta Confraternidad de una forma coordinada. La planificación y el priorizar alcanzan una mayor sentido en estos esfuerzos más complejos. Desarrollando nuestra Confraternidad nos da la oportunidad de practicar las relaciones públicas aún con nuestros propios miembros. Relaciones duraderas, acercamiento a otros miembros y trabajando hacia nuestro propósito primordial pueden hacer del desarrollo de nuestra Confraternidad una gratificante experiencia de servicio.

Incluimos en este Capítulo información de como proveer apoyo a **grupos de NA, áreas en desarrollo y miembros encarcelados**. Aunque un área este proveyendo un consistente y modesta cantidad de literatura a grupos vecinos o múltiples regiones estén desarrollando un plan para el crecimiento de nuestra Confraternidad por los próximos 5 años, este servicio es esencial para el crecimiento de NA a nivel mundial.

Principios centrales de Relaciones Publicas

Esta sección es extraída del Capítulo Dos

Unidad: “Juntos Podemos”

Nuestros esfuerzos colectivos de servicio ayudan a que otros adictos encuentren ayuda. NA ha estado creciendo desde los años 50 ya que sus miembros han trabajado juntos para esparcir el propósito principal de NA. Muchos de nosotros estamos familiarizados con el poder que tiene el grupo de llevar el mensaje de recuperación a los adictos que vienen a

nuestras reuniones, y utilizamos grupos de miembros en servicio en la misma forma. Podemos ver nuestra Primera Tradición en acción cuando los miembros ponen sus necesidades y deseos a un lado por el bien común de NA. Trabajando juntos para hacer que NA sea más viable y visible en nuestras comunidades locales no solo ayuda a los adictos a encontrar nuestros programas, sino que a su vez es una forma poderosa para practicar la unidad descrita en nuestra Primera Tradición.

-  **¿Somos abiertos a todos los que asisten a nuestras reuniones y les hacemos sentirse bienvenidos?**
-  **En nuestros comités de servicio, ¿somos receptivos con los miembros en la confraternidad y atractivos para el público?**

Atracción...

Otra consideración importante al hacer nuestros esfuerzos en relaciones públicas es la atracción del comportamiento y actitudes individuales de los miembros de NA y la apariencia colectiva de nuestra Confraternidad. Atracción significa que nosotros funcionamos como miembros y como grupo de manera que guía a otros naturalmente hacia nosotros. Cuando los miembros actúan de una manera que es atractiva, esto adopta identificación y les da una sensación de pertenencia a potenciales miembros.

-  **¿Cómo pueden las áreas practicar el principio de atracción en sus esfuerzos de desarrollo de nuestra Confraternidad?**
-  **¿Cómo pueden los miembros hacer el servicio más atractivo en el esfuerzo del desarrollo de nuestra Confraternidad?**

Relaciones Públicas y el Desarrollo de nuestra Confraternidad

Muchas veces existen una variedad de barreras que impiden el crecimiento y la prosperidad de NA en ciertas localidades. Estas barreras pueden ser el resultado de geografía (como cuando cordilleras de montañas separan algunas comunidades de NA) tecnología, cultura, idioma, impedimento físico, desventaja económica, o por medio de la separación de algunos miembros de la estructura de servicio. Lo que podemos hacer es ayudar a estos grupos separados a que tengan conciencia de la existencia de los recursos disponibles en nuestra confraternidad. El desarrollo de nuestra Confraternidad es una oportuna atracción para que servidores de confianza carguen el mensaje de NA a través de fomentar relaciones pública con otros miembros de NA.

Aunque seamos autónomos, podemos ofrecer apoyo a otros grupos asistiendo a sus reuniones y colaborando de otras maneras. Las reuniones de NA prosperan cuando los grupos miran más allá de sus necesidades inmediatas para ofrecerse ayuda mutua.

Funciona; Cómo y Por Qué

Planificación y Preparación para Áreas y Comités

Una gran parte de la preparación a los proyectos de nuestro Desarrollo como Confraternidad es desarrollar un entendimiento de los principios que pueden ayudar al éxito de este esfuerzo. Los miembros podemos además planificar cual sería el mejor acercamiento o acercamientos para alcanzar grupos o áreas que estén en necesidad y que obstáculos podemos encontrarnos cuando tratamos de acercarnos a estos grupos o áreas. Un estudio de los pasos de planificación en el Capítulo Tres puede ayudar a este proceso de planificación.

Principios para el Desarrollo de nuestra Confraternidad

Principios tales como sostenimiento propio, autonomía, llevar el mensaje de NA y unidad son esenciales para el servicio de desarrollo de nuestra Confraternidad. Los servidores de confianza pueden luchar para encontrar el balance entre llevar el mensaje y respetar la autonomía de individuos o grupos. Los miembros a veces necesitan el ser orientado a reconocer la habilidad de mantenerse a si mismos y como sus contribuciones son parte de los principios de auto mantenimiento de NA. Darle poder a miembros o a grupos con el apoyo y material necesario es una importante fundación de extraordinaria fortaleza para el desarrollo de nuestra Confraternidad.

Acercarnos a miembros con una actitud de Buena Voluntad y sin juzgarlos ayudará a que el esfuerzo de engrandecer nuestra Confraternidad sea más productivo. Grupos y áreas pueden tener una variedad de operaciones de diferente manera. No es el trabajo de este funcionamiento de desarrollo a nuestra confraternidad dictarle políticas a seguir a estos grupos o áreas. La forma creativa de un grupo para llevar el mensaje de NA puede adoptar energía y excitación entre los miembros del grupo. Hay veces, sin embargo, cuando estas formas creativas pueden ser inclusive de más ayuda al propósito primordial de un grupo. Los miembros pueden ofrecer herramientas que permitan a los grupos encontrar sus propias soluciones. Los servidores de confianza pueden acercarse a este servicio sin ideas preconcebidas sobre miembros o grupos que no parezcan tan “desarrollados” como grupos propios. Nuestra habilidad para respetadamente apoyar a miembros y grupos les da a ellos una mejor oportunidad de llevar el mensaje de NA a adictos que sufren.

“Puede que grupos y áreas estén operando en diferentes maneras. No es el trabajo de los que están en el desarrollo de la confraternidades dirigir estos grupos o áreas.”

Coordinando Servicios

Algunas áreas han creado un comité de Desarrollo de nuestra Confraternidad o algún comité parecido con la responsabilidad de coordinar los servicios para esa área. Otras áreas delegan el esfuerzo de coordinación del desarrollo a los miembros administrativos de esa área (generalmente el Coordinador, el Vice, Tesorero, y Secretario) mientras otras áreas crean la posición de enlace o Coordinador de grupo.

Algunas veces, áreas y regiones cercanas se unen para trabajar unidas en el mejor desenvolvimiento de esta Confraternidad. Como citamos al principio de este Capítulo, algunas áreas ya están proveyendo lo que llamamos aquí Desarrollo de nuestra Confraternidad con el Comité de Alcance. No importa como cada área coordine estos servicios, el ayudar a otros miembros y grupos es responsabilidad de Área completa.

Acercamientos

Existe una variedad de formas para acercarse al desarrollo de la confraternidad. Cuando un área está preparando la forma de realizar esto, los servidores de confianza pueden estudiar cual sería la mejor forma de acercarse a quién está requiriendo nuestro apoyo.

- ✍ Los miembros pueden proporcionar una manera para que las comunidades de NA puedan evaluar sus propias necesidades. Cuestionarios, inclusive preguntas informales (a través de correos, cartas, o llamadas telefónicas). pueden ayudar a los miembros a determinar cuales serían las mejores ayudas para ellos. Tener información actual y relevante de las necesidades del área, puede ayudar a los servidores de confianza decidir cuales serían los mejores recursos de ayuda.
- ✍ Los servidores de confianza quizás tengan que educar grupos o áreas sobre los recursos disponibles en su comunidad. Algunos miembros y grupos no tienen la experiencia con largas estructuras de servicios y los apoyos disponibles. Los esfuerzos para el desarrollo de nuestra comunidad se benefician de las prioridades y las planificaciones.

- El desarrollo de nuestra confraternidad puede suscitar un abuso del apoyo humano o financiero de nuestros recursos. Por ejemplo, una región en su esfuerzo por ayudar un área vecina puede decidir enviar a servidores de confianza que visiten la zona. Sin planificación adecuada esto puede resultar en que la región en su esfuerzo por el Desarrollo de nuestra Confraternidad se ponga en la posición que pueda no tener los fondos necesarios para pagar sus recibos de teléfonos. La planificación puede ayudar a las áreas y las regiones a evaluar lo que ellos en realidad pueden proveer.
- Tal y como esta delineado en la sección anterior, la práctica de principios espirituales como una mente abierta y la paciencia son estrategias invaluable para cualquier esfuerzo de desarrollo de la confraternidad. La practica de estos principios nos ayuda a vivir el Décimo Segundo Paso de nuestro programa personal. El incorporar principios de espiritualidad en nuestro trabajo de desarrollo de la confraternidad nos permite comportarnos en una forma menos probable de causar daños.

La conciencia del grupo es el medio espiritual mediante el cual invitamos a que un Dios bondadoso que influya en nuestras decisiones.

Doce Conceptos de Servicio en NA

Obstáculos y Soluciones.

Antes de empezar el desarrollo de nuestra Confraternidad es muy importante el considerar cuales pueden ser algunos obstáculos y barreras comunes en esta clase de servicios.

“Respetar las diferencias culturales, barreras económicas, barreras del idioma, distancias geográficas, y restricciones legales es crucial para encontrar acercamientos efectivos. Los esfuerzos de desarrollo de la confraternidad frecuentemente inician luego de identificar un grupo de personas que NA no ha podido alcanzar.

- Darles a los grupos y áreas el ánimo de seguir adelante en sus esfuerzos en el servicio es muchas veces la más significativa guía que los servidores de confianza pueden ofrecer. Dejarles saber a los miembros que ellos no están violando ningunas tradiciones y que sus miedos y desafíos son similares a los miedos y desafíos de miembros de todo el mundo puede ser un enorme alivio. El mejor desarrollo de nuestra Confraternidad depende de miembros aprendiendo a evaluar sus servicios y enseñarles que aprendan por ellos mismos cuando están parados mucho más allá de nuestras tradiciones de NA.
- Respetar la diferencia de culturas, las barreras económicas, las barreras del idioma., la distancia geográfica, y restricciones legales es crucial en

encontrar alcances efectivos. Los esfuerzos de desarrollo de la confraternidad inician con frecuencia luego de identificar un grupo de personas que NA no ha podido alcanzar. Puede ser difícil atraer y dejar de servir al público a reuniones de NA si no hay nadie en este grupo de personas con el que ellos se puedan identificar. Una solución es enlistar la ayuda de líderes de la comunidad informándoles sobre NA y solicitándoles su opinión en como llegar a estas personas en su comunidad. Incluir miembros de NA de un grupo cultural o étnico en particular en los esfuerzos de desarrollo de la confraternidad es crucial para fomentar identificación y atracción. Si el idioma es una barrera, entonces los servidores de confianza pueden encontrar miembros que hablen el mismo idioma o buscar proveer servicios de traducción, como contratar traductores profesionales.

- Una de nuestras metas es ayudar a grupos locales que tengan la estructura y la información para poder resolver sus propios problemas. Por ejemplo, si los fondos de un grupo de NA han sido mal manejados los miembros pueden proveer un Libro de Tesorería. Ejemplos de

pólizas y las experiencias de otros grupos o áreas. Si hay una división en la Confraternidad, la labor de los que pertenezcan al grupo de Desarrollo de la Confraternidad es no vigilar conflictos o resolver problemas de miembros. Practicando los principios de NA y no dejar que las opiniones personales jueguen un papel es la mayoría de las veces lo mejor que podemos hacer. Nuestro propósito es siempre la unidad de NA y el propósito primordial de los grupos.

- ✍ Nosotras siempre queremos trabajar en el beneficio de la unidad de nuestros servicios. Sin embargo, con la mejor de las intenciones algunos miembros pueden tener una pasión fuera de foco o unas ideas inflexibles. Los servidores de confianza tienen que tratar de la mejor manera posible el incluir estos miembros en vez de excluirlos. Muchas veces, miembros siguen haciendo lo que están haciendo sin importarle si están incluidos o no en las áreas. Nuestra misión es mantener una actitud abierta, una atmósfera de bienvenida, y tratar de incluir estos miembros fácilmente.
- ✍ Los miembros de NA pueden muchas veces beneficiarse de la dirección en la que centran su entusiasmo. Enseñarles a estos miembros como pueden utilizar su pasión y entusiasmo por NA de una forma que ayude al crecimiento de su comunidad es un aspecto muy importante en el desarrollo de la confraternidad.
- ✍ Un aspecto desafiante en el desarrollo de nuestra Confraternidad es cuando encontramos grupos que no quieren ser parte de nuestra estructura de servicio. Esto es un desafío distinto de los grupos que desconocen la existencia de estructuras de servicios y como esta puede apoyar nuestro propósito primordial. Los servidores de confianza pueden explicar los beneficios de ser parte de un área local (como la habilidad de alcanzar más potenciales miembros y una unificación en llevar el mensaje de NA) Discutir las Doce Tradiciones de NA, Los Doce Conceptos de Servicio de NA y el propósito primordial de cada grupo puede ayudar en estas situaciones. Si un área encuentra que un número de grupos está dudando en participar entonces pueden realizar un inventario del servicio. Este inventario puede ayudar al cuerpo de servicio identificar sus fortalezas y debilidades. Identificando estas debilidades puede ayudar a atraer a los grupos de vuelta a los comités de área de servicio.
- ✍ Las Tradiciones y Los Conceptos de NA pueden ser mal interpretados por algunos miembros. Estos mismos miembros pueden encontrarse resistiendo el cambio después de mucho tiempo de haber establecido prácticas en sus comunidades de NA. Un asunto común es grupos y miembros que no practican una marcada separación entre NA y otras Confraternidades. Esto es una preocupación porque nuestros miembros pueden perder el hacer reales conexiones con otros miembros de NA y lo que es más importante, puede confundir a los recién llegados sobre el mensaje de la recuperación de la adicción de NA. Los miembros de NA pueden enfocar esta situación de una manera respetuosa y compartir sus experiencias de lo que ha sido efectivo en sus recuperaciones personales, sus grupos y sus áreas. Una actitud sin juzgar y con buena voluntad puede ayudar a los miembros a considerar las tradiciones y los conceptos de una nueva manera y estar disponibles a escuchar las experiencias de otros miembros. Días de aprendizajes, y talleres de trabajos son otras formas de enfrentar este asunto - un formato de taller de trabajo puede permitir que este tema sea discutido de una manera más impersonal.
- ✍ En muchas comunidades NA en desarrollo, las reuniones comienzan en los centros de tratamiento. Los servidores de confianza pueden ayudar a los grupos a establecer su independencia alentándolos a ser auto suficientes. La Guía Institucional de Grupos puede ser un recurso útil para ayudar a los miembros a tomar pasos hacia la creación de grupos más auto suficientes. Es muy importante ayudar a que el personal de los centros de

“Los servidores de confianza pueden explicar los beneficios de ser parte de áreas locales, tal como la de poder alcanzar a más miembros potenciales y proveer una estrategia unificada para llevar el mensaje de NA.”

tratamiento comprendan como funciona una reunión de NA y ayudar a los miembros a establecer NA con la menor lucha y conflictos internos posibles.

Alentamos a cada miembro del grupo a contribuir pensamientos e ideas. Nuestra actitud de mente abierta nos ayuda a recordar que cada grupo es parte de un todo mayor. Reconocer que somos parte de algo más grande que nosotros mismos nos hace mirar hacia nuevas ideas. Nuestra diversidad nos puede enriquecer cuando estamos abiertos a su abundancia.

Funciona: Como y Por Que

Doner el Plan en Acción

Grupos y Áreas de NA.

Hay muchas maneras de ayudar a los grupos y áreas a que posean el equipo necesario con los recursos necesarios para proveer servicios. Los siguientes son algunos ejemplos que pueden ser útiles al prestar servicios de desenvolvimiento de nuestra Confraternidad:

- 📄 **Comunicación** regular- a través de cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas- es la mayoría de las veces la única forma de proveer constante servicio a algunos grupos alejados o áreas. Es muy importante mantener comunicación constante- un comité puede crear un record de contactos para asegurarse que la comunicación es consistente. La amistad puede ser una manera efectiva de alcanzar grupos o áreas y puede ser beneficioso para ambos miembros.
- 📄 Cuando sea posible, los miembros (bajo la guía de un cuerpo de servicio) pueden **visitar grupos o áreas** que puedan no tener acceso fácil a atender las reuniones del cuerpo de servicio de áreas. Los miembros pueden además darle apoyo a esos mismos grupos asistiendo regularmente a sus reuniones. Estas visitas parecen trabajar mejor cuando es un grupo de adictos, en vez de un solo individuo. El visitar grupos en un horario regular aunque sea cada dos meses, a la Larrea tiene un impacto duradero. Es el contacto consistente con otros grupos el que es de ayuda verdadera a grupos o áreas en necesidad.

“Los miembros pueden respaldar la recuperación reuniones de servicio asistiendo a ellas con regularidad.”

- 📄 **Talleres de Trabajo y Días de Aprendizaje** son herramientas verdaderas para darle fuerza a grupos y áreas. Estos eventos pueden ayudar a los miembros a encontrar soluciones, descubrir ideas nuevas y pueden proveer una forma estructurada de hacer preguntas. Enfocarse en aspectos específicos del servicio (como

traducción de preguntas) o necesidades específicas (como recibir más servidores de confianza) parece ser más útil para áreas desarrolladas. Usar el método de lluvia de ideas en estos eventos puede ayudar al grupo o al área a encontrar sus propias soluciones. Incluyendo reuniones sociales, comidas, y reuniones de recuperación en estos eventos puede hacer el servicio más atractivo y crear un sentido de unidad. Algunas áreas o regiones han creado la unidad móvil de talleres de trabajos (que son responsables a un cuerpo de servicio. En la planificación de Talleres de Trabajo los servidores de confianza pueden trabajar con los miembros que han solicitado apoyo para seleccionar los tópicos que más ayuden a sus necesidades.

- 📄 Un Comité puede proveer **orientación** a los Representantes de Servicio de Grupos. Estas orientaciones pueden ser reuniones informales antes de la reunión de un Comité de Servicio de Área o puede ser más formal como crear materiales de entrenamiento y proveyendo presentaciones.
- 📄 Un Área puede decidir si enviando **material de recuperación y de servicio** es la manera más práctica de alcanzar esos grupos o áreas alejadas. Enviar recursos como directorio de reuniones de áreas vecinas, literatura de NA, información de contacto de otros grupos y de

la Oficina Mundial de Servicios y casetes de recuperación o CDS pueden ser herramientas provechosas. Algunas áreas quizás querrían enviar también recursos que puedan ser requeridos de Oficina Mundial de NA- como guía de inventario, ejemplos de póliza de comités y Una Guía a Servicios Locales. Un Área puede decidir crear recursos confeccionados (basado en lo que se haya requerido) que reúnan las necesidades específicas de un área o grupo. Lo más importante es tratar de encontrar que recursos son los mejores para ser más útiles.

- Un Comité de Servicio de área puede proveer apoyo financiero actual a los esfuerzos del desenvolvimiento de la Confraternidad haciéndolo parte regular del **presupuesto del área**. Un área puede decidir presupuestar el fondo de viajes del comité de desenvolvimiento de la Confraternidad. Este fondo puede financiar el viaje de miembros de un grupo alejado a la reunión de Servicio de Área. Este fondo también puede financiar el viaje de grupos o áreas que hayan requerido asistencia. El presupuesto ayuda a los servidores de confianza hacer decisiones reales sobre cuanto un área puede enviar regularmente. Muchas áreas solo pueden hacer presupuestos para enviar una pequeña pero regular aportación de literatura o material de servicio. Una modesta pero regular aportación es la mayoría de las veces más provechosa que un gran envío (una sola vez) que puede resultar muy caro de mantener. Presupuestos para el desarrollo de nuestra Confraternidad ayudará a las áreas mantener recursos financieros.

La próxima sección –miembros encarcelados- es una audiencia específica en el desarrollo de nuestra Confraternidad. Así como grupos remotos requieren ayuda y apoyo de los grupos de NA, los miembros encarcelados pueden beneficiarse de un apoyo similar.

Miembros En Prisión - Correspondencia con prisioneros

Un programa de correspondencia con prisioneros es otra manera de desarrollar nuestra Confraternidad. El alcance de miembros prisioneros no es nada nuevo para muchos servidores de confianza. Algunos Comités de Desarrollo de la Confraternidad o Comités de Alcance ya proveen este servicio. Como algunos servidores de confianza que actualmente llevan el mensaje a las prisiones o a instituciones pueden encontrar desafíos como asuntos con favoritismos a prisioneros o reglas y regulaciones de las facilidades, los siguientes puntos pueden ser considerados cuando se haga un programa de correspondencia con prisioneros:

- Un Área puede definir el propósito de un Programa de Correspondencia con Prisioneros contestando algunas de las siguientes preguntas: ¿es el propósito de este programa simplemente establecer correspondencia entre prisioneros y miembros de NA o es para proveer apadrinamiento y acceso a un trabajo formal de los Doce Pasos? ¿Debiera el programa de correspondencia responder además con proveer Literatura requerida? ¿Puede el programa confrontar alguna combinación de estos requerimientos?
- El Área necesita decidir quien será responsable de esta función, ¿será responsabilidad de un comité o del área? ¿Cómo servirán los voluntarios a esta oportunidad de servicio?
- Usando un Apartado Postal es la única manera que podemos escribirle a los prisioneros guardando el anonimato. Asuntos de seguridad pueden resultar de los prisioneros saber nuestras direcciones.
- Si un comité esta creando un programa de pasos por correspondencia pueden desarrollar guías escritas para los miembros que hagan la correspondencia (el tiempo limpio es muy importante que aparezca en estas guías. Esto ayuda a clarificar el papel de los servidores de confianza que realizan este servicio.
- Si el área decide que proveerán un servicio de pasos por correspondencia entonces tienen que tratar de definir la naturaleza de esta relación- como hombres escriben a hombres y mujeres escriben a mujeres. El programa de pasos por correspondencia también puede incluir alguna forma para exención de responsabilidad para prisioneros y miembros que la correspondencia es siempre monitoreada por oficiales correccionales.

La correspondencia con prisioneros alcanza una población de miembros de NA que tienen que superar muchos obstáculos reales. Los prisioneros casi siempre están desesperados por escribir los Pasos y están tan hambrientos de recuperación como algunos grupos luchando para crecer en remotas partes del mundo. Ejemplo de guías pueden conseguirse en áreas vecinas, regiones o en Servicio Mundial.

Nuestra estructura de servicio depende de la integridad y eficacia de nuestras comunicaciones.

Doce Conceptos de Servicio NA

El desarrollo de la Confraternidad puede hacer una gran diferencia en NA como un todo, en su crecimiento y su efectividad. Nuestra habilidad para apoyar a esos en necesidad puede significar la diferencia entre una fuerte y próspera comunidad de NA y una que se quede asolada. El éxito del esfuerzo puede además hacer la diferencia en la habilidad de un miembro nuevo o prisionero para conectarse con el programa de NA y con su recuperación. Podemos aspirar a hacer que toda acción que tomemos en el servicio demuestre nuestro deseo de cargar el mensaje de recuperación.

Gobierno

El desarrollar relaciones con agencias gubernamentales puede ayudar a que NA sea mejor visto como un recurso de la comunidad. Estas relaciones con frecuencia resultan en que el personal de

agencias gubernamentales respalden a NA o que nos ofrezcan la oportunidad de hacer que NA sea más conocida a través de programas como los de anuncios de servicios públicos efectuados por el gobierno. En algunas partes del mundo la existencia de Narcóticos Anónimos depende de nuestra habilidad para construir y mantener relaciones positivas con el gobierno. Lo más importante es que podamos construir relaciones sólidas y duraderas para que la mayor cantidad de adictos tengan la oportunidad de conocer sobre NA.

Este capítulo ofrece información general acerca de cómo planificar e interactuar con el **gobierno nacional y local**, al igual que información específica de cómo interactuar con los **departamentos de servicios públicos y departamentos de policía** (referirse al capítulo en Justicia Criminal para mayor información sobre instituciones correccionales, juzgados de drogas, etc.) Las áreas querrán revisar el Cuarto Capítulo para información general sobre como establecer nuevas relaciones con cualquier organización.

Temas importantes

Principios centrales de RRPP

RRPP & el gobierno.

Planificación y preparación para comités y áreas

Poniendo el plan en acción

Recursos

Caracteres importantes



Experiencia práctica



Preparación y entrenamiento extremo



Principios de RRPP para discutir

Principios centrales de relaciones públicas

Esta sección es extraída del Capítulo Dos

Cooperación no afiliación

Nuestra experiencia nos demuestra que tenemos muchos amigos no adictos quienes pueden ser defensores de NA. Si un profesional quiere respaldar NA compartiendo la efectividad de nuestro programa, que se sienta libre de poder hacerlo. Lo que podemos hacer para que el entusiasmo del no miembro por el programa no mal represente el carácter de adicto a adicto a nuestro programa. NA no es un programa en el que profesionales tratan a adictos, a pesar de que con frecuencia profesionales quieren propugnar por la viabilidad de NA ya que han visto la recuperación de seres queridos y amigos funcionar. El papel del cuerpo de servicio local es crucial en una situación como esta. La comunidad de NA puede facilitar entrenamiento y establecer responsabilidad con los seguidores no-miembros; de esta forma el seguidor no-miembro puede llegar a ser un activo para NA en cumplir su propósito primordial.

📖 Al establecer relaciones con agencias gubernamentales, ¿como puede el área asegurarse de que no se esta afiliando a NA con esta organización?

📖 ¿Cuáles son algunas formas en que un área puede cooperar con las agencias gubernamentales?

Las relaciones públicas y el gobierno

Antes de intentar establecer una relación con cualquier tipo de agencia gubernamental, el área necesita estar segura de que esta relación puede ser respaldada continuamente con recursos humanos y financieros. Establecer estas relaciones puede tomarse un largo tiempo y puede que requiera de mucho recurso humano. Como se estableció en capítulos anteriores, el priorizar que servicios son los más esenciales ayudará a un área evitar a que realice proyectos que puedan poner en peligro su habilidad para facilitar servicios básicos en sus comunidades.

Planificación y preparación para las áreas y los comités

- Identificar el propósito de crear una relación con agencias gubernamentales puede ser de ayuda para que un área tome la decisión de cual o cuales departamentos o agencias gubernamentales contactar. Un área puede decidir empezar con el departamento de policía local, por ejemplo, ya que ellos tienen contacto con los adictos a diario.
- Al planear como **comunicarse** con una agencia gubernamental, los servidores de confianza pueden recalcar los tipos de recursos que NA puede traer a la relación. Comunicar que NA es un recurso viable (y gratuito) basado en la comunidad puede ser de ayuda para que ciertas agencias gubernamentales estén dispuestas a establecer el diálogo con nosotros. Herramientas para la comunicación tales como panfletos informativos, encuestas a los miembros, y la revista The NA Way pueden también ser de ayuda en establecer relaciones con agencias gubernamentales.
- Como establecido en el Cuarto Capítulo, **investigar** a la organización con la que vamos a interactuar es importante – y en lo especial es más cierto con cualquier agencia gubernamental con la pensamos formar una relación. Sitios Web y directorios de referencia pueden ser un buen lugar para iniciar esta investigación. Los servidores de confianza pueden buscar la información acerca de cómo esta estructurada la agencia gubernamental y cuales son sus protocolos. Es también de ayuda mantenerse al día con las políticas actuales del gobierno para el tratamiento de drogas. Estas políticas cambian con

“Es de gran ayuda también mantenerse al día con las políticas actuales del gobierno

frecuencia y tienen un efecto en la actitud de la agencia hacia la adicción a las drogas y su tratamiento. Entender estas políticas puede ayudar a los servidores de confianza a saber como acercarse a una agencia gubernamental en particular.

- Podemos también investigar cual sería la mejor forma de **contactar** a cierta agencia gubernamental. El contacto puede ser por carta, una llamada telefónica, correo electrónico, o una visita. La investigación de un área deberá mostrar cual sería la mejor forma de comunicación y con quien se deberá comunicar el área.
- Los servidores de confianza se pueden enfocar en los **beneficios a largo plazo** de establecer una relación con el gobierno. Es importante tener en mente que estos esfuerzos de servicio puede que no produzcan resultados inmediatos. A pesar de que este tipo de servicio requiere de paciencia, estas relaciones pueden tener un efecto profundo en como los adictos puedan encontrar a NA en el futuro.
- Al planificar una presentación para una agencia gubernamental, el área puede considerar cuales **servidores de confianza** son los más aptos para este tipo de presentaciones. Los miembros que tienen algo de experiencia en trabajar con oficiales del gobierno pueden ayudar a obtener resultados positivos y pueden ayudar a capacitar a otros servidores de confianza en como interactuar con agencias gubernamentales.

Para poder servir bien, cada elemento de nuestra estructura de servicio debe hacer un serio esfuerzo para lograr una comunicación efectiva. Los grupos, los

servidores de confianza, las juntas y comités de servicio, debemos compartir plenamente con los demás y escuchar con atención y respeto lo que nos dicen.

Doce Conceptos de Servicio NA

Poniendo el plan en acción

- 📄 Los servidores de confianza pueden iniciar estas relaciones estableciendo comunicación con un departamento del gobierno (por ejemplo, el departamento de salud y servicios sociales, el departamento de justicia criminal, o el departamento de la policía local). Luego de que un área haya establecido la credibilidad de NA a través de esta relación inicial, los servidores de confianza pueden preguntar sobre quienes en otros departamentos se pueden beneficiar de recibir información de Narcóticos Anónimos.
- 📄 Una forma de establecer una relación con agencias gubernamentales es solicitando colocar un módulo de exhibición en una conferencia o evento gubernamental. Esta es una forma efectiva de empezar el diálogo y puede también ser una oportunidad para que los servidores de confianza conozcan personas que pueden no estar accesibles por correspondencia u otros medios generales de RRPP.
- 📄 Parte de establecer una relación quiere decir que los servidores de confianza deben encontrar algo en común con la organización con la que van a interactuar. Un área puede descubrir que ciertas agencias gubernamentales tienen una actitud negativa hacia los adictos y la adicción. El departamento de policía, por ejemplo, puede que no sea muy receptivo a un inicio a lo que NA tiene para ofrecer ya que ellos principalmente tratan con adictos que cometen crímenes. Es de ayuda para los servidores de confianza entender de donde vienen estas actitudes y enfocarse en las ideas y objetivos en común.
- 📄 Una guía muy práctica para construir relaciones con agencias gubernamentales (o cualquier relación) es escuchar los comentarios que nos hagan. Si cierta agencia ha declinado los intentos de un área de formar una relación, entonces es mejor respetar esa decisión y no continuar con la solicitud. Siempre podemos las razones por la que la agencia no quiere interactuar con nosotros, y podemos traer esa información de vuelta con nosotros para discusión. El área puede entonces decidir contactar a ese departamento cada año a través de una carta informativa o hacer el contacto con otro departamento diferente. No queremos pasar por alto estas relaciones, pero siempre queremos ser receptivos y respetuosos sobre los comentarios que nos hagan.
- 📄 Ayudas visuales pueden ser herramientas útiles en una presentación que se haga a agencias gubernamentales (una plantilla para presentaciones gubernamentales es en la agenda de este capítulo). Estas ayudas visuales pueden ayudar a los servidores de confianza a mantenerse enfocados en el material de la presentación y pueden ser de ayuda para los servidores de confianza inexpertos. Las ayudas visuales que brindan información sobre la naturaleza global de Narcóticos Anónimos pueden también tener un efecto poderoso en la percepción de Narcóticos Anónimos como una organización efectiva y global.
- 📄 Si el área tiene una relación con el gobierno local o nacional y los miembros de los Servicios Mundiales están planificando una visita a esa área local, los servidores de confianza tendrían que evaluar si sería beneficioso coordinar una reunión. En algunos casos, los oficiales del gobierno se pueden ofender si los miembros locales no ofrecen presentar a los miembros-representantes de los servicios mundiales. El valorar este tipo de tradición jerárquica puede ser parte de la cultura de un gobierno. Si una reunión es coordinada, el que se involucren los miembros locales es crucial para mantener estas relaciones luego de que el contacto inicial ha sido establecido.
- 📄 Queremos estar seguros de comunicar a una agencia gubernamental que NA no respalda ningún tipo de política o legislación gubernamental.

Departamentos de servicios públicos

Los departamentos de servicios públicos como los de familia y servicios sociales pueden ser buenas organizaciones para con quien formar relaciones. Las agencias de servicio público de este tipo con frecuencia interactúan con aquellos adictos padecientes. Los servidores de confianza pueden capacitar a los trabajadores en los departamentos de servicios públicos en como NA puede ser utilizado como un recurso. Al establecer una relación utilizando las técnicas delineadas en este capítulo puede proveer al área con una oportunidad para hacer presentaciones para que el departamento este bien informado acerca de lo que NA tiene para ofrecer a sus clientes. Los servidores de confianza pueden mantenerse en contacto con la organización al facilitarles los directorios de reuniones y las listas de información de contactos actualizadas.

Departamentos de policía

Como muchos de nosotros sabemos, los oficiales de policía con frecuencia interactúan con adictos. Por estas interacciones frecuentes, un área puede decidir establecer una relación con el departamento de policía local. Parte de planificar una relación con la policía local puede ser con una discusión de las preocupaciones de los miembros sobre si los oficiales de policía deberían o no observar las reuniones. Estas discusiones pueden ayudar a los servidores de confianza a obtener soluciones con las que el área pueda estar de acuerdo. Si un área decide que interactuar con la policía local beneficiara a los adictos en la comunidad, entonces pueden empezar la relación facilitándoles los calendarios de reuniones y literatura de NA. Los servidores de confianza pueden también considerar dar una presentación a los oficiales en la academia de policía. Como siempre, mantener contacto continuo con los departamentos de policía locales puede permitir una relación más a fondo. Podemos luchar para que el departamento de policía local confíe en NA como un recurso valioso en la comunidad.

Pero para atraer al adicto que todavía sufre a nuestro programa, tenemos que dar unos pasos decisivos para difundir ampliamente nuestro programa. Mientras mejores y más amplias sean nuestras relaciones publicas, mejor podremos servir.

Funciona: Como y Por Que

Construir relaciones duraderas con agencias gubernamentales requiere que el área sea consistente y paciente. Mantener estas relaciones puede implicar que Narcóticos Anónimos llegue a ser un recurso confiable para aquellos quienes con frecuencia tienen un mayor alcance a los adictos en la comunidad.

Recursos

Plantilla audiovisual para presentaciones gubernamentales

Conclusión

Como lo describe el Paso Doce de nuestro Texto Básico: “Los pasos no terminan aquí. Los pasos son un nuevo comienzo!” De igual forma ocurre con nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Este “nuevo comienzo” es muy probable que tenga muchas variaciones. Las relaciones públicas implican que empecemos a pensar diferente sobre nuestro comportamiento personal y sobre la forma en que desempeñamos nuestro papel en un comité de área de servicio. Algunos de nosotros podemos ser mentores a quienes son nuevos en el servicio. Otros pueden tomar más tiempo en comprender mejor las Doce Tradiciones y los Doce Conceptos de NA antes de poder iniciar relaciones con el público. Las relaciones públicas pueden ser simplemente dejar nuestro grupo hogar mejor que lo encontramos. Confiamos, en que este manual nos ayude a actuar como embajadores de NA. Empezamos a ser más conscientes de las formas en que cada uno de nosotros afecta la relación de NA con el público. Empezamos a crear más responsablemente relaciones duraderas con el público – relaciones que permitan a más y más adictos a encontrar la recuperación en NA. Somos nosotros quienes podemos continuar ayudando a NA a ser un recurso más confiable y bien visto en nuestras comunidades.