

# **El Manual de Relaciones Públicas**

# 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 consumir drogas, perder el deseo de consumirlas y descubrir una nueva forma de vida». Nuestras relaciones con el público nos permiten compartir este mensaje ampliamente para que aquellos que se puedan beneficiar de nuestro programa puedan encontrarnos. 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 general, con futuros miembros y con profesionales. Mantener una actitud abierta y atractiva en este esfuerzo nos ayuda a crear y mejorar las relaciones con las personas ajenas a nuestra confraternidad. Establecer y mantener el compromiso con estas relaciones puede ayudarnos a fomentar nuestro propósito primordial.

Los principios espirituales de nuestros pasos, tradiciones y conceptos nos guían a realizar nuestros objetivos y esfuerzos de relaciones públicas con el objetivo de mejorar la imagen pública y la reputación de NA. Estos principios se aplican a nuestros esfuerzos comunitarios y de servicio así como al comportamiento personal y a la actitud de los miembros de Narcóticos Anónimos a nivel individual.

## Informar a los profesionales y al público

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

Narcóticos Anónimos es una organización mundial orientada a la comunidad que cuenta con una membresía multicultural y multilingüe. NA fue fundada en 1953 y el crecimiento de nuestra membresía fue mínimo durante nuestros primeros veinte años como organización. Desde la publicación de nuestro Texto Básico en 1983, el número de miembros y reuniones ha aumentado dramáticamente. Hoy en día, los miembros de NA realizan más de 43.900 reuniones semanales en 127 países. Ofrecemos recuperación de los efectos de la adicción a través de un programa de doce pasos, incluyendo asistencia regular a reuniones de grupos. El ambiente del grupo provee la ayuda de otros adictos y ofrece una red de apoyo continua para adictos que desean buscar y mantener un estilo de vida libre de las drogas.

Nuestro nombre, Narcóticos Anónimos, no implica un enfoque en relación con ninguna droga en particular; el enfoque de NA no hace distinción entre las drogas incluyendo el alcohol. La membresía es gratis y no tenemos afiliación con ninguna organización fuera de NA incluyendo gobiernos, religiones, agencias policiales o de seguridad o asociaciones médicas o psiquiátricas. A través de todos nuestros esfuerzos de servicio y de nuestra cooperación con otras personas que desean ayudar a los adictos, nos esforzamos para que algún día cada adicto en el mundo tenga la oportunidad de escuchar en carne propia nuestro mensaje de recuperación en su propio idioma y cultura.

<sup>1</sup> A partir de marzo de 2007.

# **MANUAL DE RELACIONES PÚBLICAS**

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

**Copyright** © 2006

Narcotics Anonymous World Services, Inc. (NAWS)

Derechos de Autor © 2006 por

Servicios Mundiales de Narcóticos Anónimos, Inc. (SMNA)

Reservados todos los derechos.

World Service Office (Oficina de Servicio Mundial-OSM)

PO Box 9999

Van Nuys, CA 91409, USA

T 818.773.9999

F 818.700.0700

[www.na.org](http://www.na.org)

World Service Office–(OSM) Europa

48 rue de l'Été

B-1050 Bruselas, Bélgica

T +32/2/346 60 12

F +32/2/649 92 39

World Service Office– (OSM) Canadá

150 Britannia Road E, Unit 21

Mississauga, Ontario L4Z 2A4, Canadá

T 905.507.0100

F 905.507.0101



Literatura de NA aprobada por la Conferencia.

«Narcotics Anonymous», «    » y «*The NA Way*»

son marcas registradas de

Narcotics Anonymous World Services, Inc.

ISBN 1-55776-684-3 10/06

OSM Artículo de Catálogo No. 2102 7/12

Prefacio.....	v
<b>Sección 1</b>	
<i>Capítulo 1:</i> NA y las relaciones públicas.....	1
<i>Capítulo 2:</i> Los principios centrales de las relaciones públicas.....	6
<i>Capítulo 3:</i> Los servicios efectivos.....	22
<i>Capítulo 4:</i> Preparación y capacitación para interactuar con el público.....	34
<b>Sección 2</b>	
<i>Capítulo 5:</i> Los medios de comunicación.....	46
<i>Capítulo 6:</i> La justicia penal.....	57
<i>Capítulo 7:</i> El tratamiento: entornos interno, ambulatorio y residencial.....	73
<i>Capítulo 8:</i> La asistencia sanitaria.....	84
<i>Capítulo 9:</i> Las líneas telefónicas.....	92
<i>Capítulo 10:</i> La tecnología de Internet.....	103
<i>Capítulo 11:</i> La planificación de eventos.....	111
<i>Capítulo 12:</i> El desarrollo de la Confraternidad.....	120
<i>Capítulo 13:</i> El gobierno.....	130
Conclusión.....	135



¡Bienvenidos al *Manual de Relaciones Públicas*!

En Narcóticos Anónimos, relaciones públicas simplemente significa adoptar un enfoque más concienzudo en relación con las relaciones que establecemos con el público. Este es el tema central de este *Manual de Relaciones Públicas*: 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 ejecutan funciones de servicios específicos y miembros que representan a NA (a veces sin saberlo) durante la rutina diaria de sus vidas. El alcance de las relaciones públicas es muy amplio. Por tal razón, este material está diseñado para ayudarnos a todos en relación con las formas en que interactuamos con el público.

Podemos pensar sobre las relaciones públicas como relaciones dinámicas. Las formas en que entablamos y mantenemos relaciones con el público seguirán cambiando y creciendo con el tiempo. Debido a que estas necesidades se encuentran en proceso de desarrollo, los principios y las herramientas de planificación en los Capítulos Dos y Tres son la base del *Manual de Relaciones Públicas*. Cuando nuestras relaciones con el público cambian, los principios y las técnicas de planificación siguen siendo constantes. Además, mucho del material de apoyo del manual será actualizado regularmente para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros esfuerzos de relaciones públicas.

El *Manual de Relaciones Públicas* es simplemente un lugar donde comenzar; es una herramienta que los miembros pueden utilizar para tener un mayor conocimiento y mantenerse informados. Ustedes son quienes utilizarán este material para elaborar una variedad de técnicas brillantes y creativas de RRPP en sus comunidades locales.

## NA y las relaciones públicas

El principio de servicio, decisivo en la aplicación de la Undécima Tradición, no es un principio pasivo. Para rendir el máximo servicio al adicto que todavía sufre, debemos procurar llevar nuestro mensaje con energía a través 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.

Undécima Tradición, *Funciona: cómo y por qué*

**E**l concepto de relaciones públicas no es nuevo para la Confraternidad de Narcóticos Anónimos. El pasaje anterior de la Undécima tradición del libro *Funciona: cómo y por qué* nos recuerda que los esfuerzos enérgicos para establecer relaciones sólidas con el público son esenciales para el crecimiento de NA. Tener

relaciones sólidas con el público hace posible que más adictos tengan la oportunidad de experimentar la libertad de la adicción activa. Nuestra visión es que NA prospere en todas las comunidades alrededor del mundo.

### Temas clave

¿Por qué necesita NA establecer relaciones con el público?

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

¿Qué significado tienen las RRPP para los miembros de NA?

Conclusión

## ¿Por qué necesita Narcóticos Anónimos relaciones con el público?

Como confraternidad, ya hemos logrado adelantos importantes en nuestras relaciones con el público. Los comités de servicio de área alrededor del mundo llevan reuniones a centros correccionales, proveen información a distintos profesionales e interactúan con los miembros del público a través de las líneas telefónicas de NA y en la planificación de eventos de NA. Aún así, nos queda mucho margen para crecer.

Podemos crecer al asumir un papel más activo en nuestras relaciones con los miembros del público. Podemos ampliar nuestras ideas con respecto a qué tipos de profesionales podrían ayudarnos a lograr nuestro propósito primordial. Podemos inclusive asumir mayor responsabilidad respecto a las maneras en que nuestro comportamiento personal repercute en la buena voluntad del público para referir adictos a Narcóticos Anónimos.

*El Manual de Relaciones Públicas* ha sido creado para ayudarnos a realizar un trabajo mejor cuando llevamos el mensaje de NA. Ha sido creado para ayudarnos a que NA sea más reconocida y a aumentar la credibilidad de nuestro programa de recuperación para que los adictos que buscan ayuda no tengan que continuar sufriendo de la adicción activa. Nuestra capacidad para formar relaciones duraderas con el público puede ayudarnos a

asegurar que NA llegue a ser y continúe siendo una opción de recuperación respetada, digna de confianza y accesible a los adictos.

## **¿Cómo puede ayudar este manual a los miembros en sus esfuerzos de RRPP?**

Este manual se ha escrito para los miembros de NA que poseen diversas experiencias en el servicio y que tienen diferentes cantidades de tiempo limpio, así como para aquellos que tal vez no tengan conocimiento previo de relaciones públicas o del servicio en NA. La mayoría de nuestras oportunidades en el campo de las relaciones públicas ocurren a nivel del área y como resultado, este manual está dirigido a aquellos que prestan servicio en los comités de servicios de área. Aún así, este material puede ser adaptado para que sea utilizado en cualquier nivel del servicio y para una variedad de usos.

El manual está 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 reflexión sobre los principios de NA en el Capítulo Dos, técnicas de planificación en el Capítulo Tres e ideas para capacitación en RRPP en el Capítulo Cuatro. Los demás capítulos contienen información práctica que es aplicable a áreas específicas del servicio.

El manual ha sido organizado de esta manera porque la base de nuestro servicio de relaciones públicas está en la práctica de los principios espirituales de NA y en crear una estructura de servicio más confiable y receptiva. Los Capítulos Dos y Tres son un recurso para los miembros que procuran tener un mejor entendimiento de los principios de NA, tal y como están relacionadas con el servicio y nuevas formas para planificar y organizar servicios. Recuerde que el propósito del material de este manual es que sea adaptado y utilizado de manera que tenga el mayor sentido en las áreas locales.

### **Acerca de la Sección Dos:**

Cada capítulo de la segunda sección del manual está organizado en dos segmentos. El primero contiene pasajes de algunos de los principios contenidos en el Capítulo Dos que son pertinentes al área de servicio específica de ese capítulo. Por ejemplo, el material del Capítulo Dos sobre el anonimato ante la prensa es un pasaje del Capítulo Cinco, «Los medios de comunicación». El resto de cada capítulo consiste de información práctica sobre el área de servicio específica.

#### **Encuentre lo que está buscando**

Recuerde que puede haber información útil en un capítulo que tal vez no tenga el enfoque del servicio específico que usted está buscando—por ejemplo, las técnicas para presentaciones en el Capítulo Cuatro pueden ser de gran utilidad cuando se planifica una presentación para los profesionales de atención sanitaria.



Experiencia práctica



Consejos prácticos sobre la preparación de la capacitación



Principios de RRPP para discutir

Con el propósito de que este material sea más útil, proveemos una lista de recursos al final de cada capítulo. Por ejemplo, el Capítulo Cuatro incluye muestras de una comunicación por carta, una carta de referido, las preguntas más frecuentes y un formato de presentación. Este tipo de material es un anexo en cada capítulo.

Aunque este manual está organizado de una forma que permite que los miembros utilicen las secciones según la necesidad, los alentamos a que exploren toda la información contenida en los distintos capítulos. El alcance de las relaciones públicas es amplio; por esa razón, hemos suministrado una gama útil de información.

## ¿Qué significa «relaciones públicas» para los miembros de NA?

Para nuestros propósitos en Narcóticos Anónimos, el término «relaciones públicas» se refiere a todas las relaciones que entablamos y mantenemos con el público en general, los profesionales, los posibles miembros y los unos con los otros en nuestros grupos y comunidades de servicio. Hemos estado estableciendo relaciones con el público todo el tiempo, ya sea que hayamos escogido o no el ser parte de estas relaciones. Ha llegado el momento de mirar detenidamente cómo nos relacionamos con el resto de la sociedad, al igual que con nuestros compañeros. Ha llegado el momento de recopilar nuestra experiencia colectiva y de mejorar nuestros esfuerzos de servicio para que así NA pueda continuar en el proceso de llegar a ser un programa de recuperación más reconocible y confiable.

«La manera en que actuamos al entablar relaciones con el público puede tener un efecto profundo en que los adictos puedan encontrar o no a NA».

Las «relaciones públicas» sugieren o implican que haya una relación continua. Tenemos muchas oportunidades para forjar y mantener relaciones continuas con el público. Podemos hacer seguimiento después de realizar una presentación, solicitar reacciones de una institución y mantener contacto con las instalaciones donde se realizan nuestras reuniones. Nuestra capacidad para responder y participar en las relaciones con el público puede ayudar a fortalecer la confianza que tiene el público en nuestra capacidad para ayudar a los adictos.

Es muy fácil pasar por alto la influencia positiva que nuestras relaciones pueden tener para que los adictos encuentren a NA. Un comité de servicio de área puede iniciar sus esfuerzos de RRPP con una presentación a enfermeras, doctores y el personal administrativo de un hospital local. Como resultado de este contacto inicial, se les podría solicitar a los miembros que inicien reuniones para clientes dentro de una de las unidades en el hospital. Por consiguiente, una enfermera en la sala de urgencias podría pensar en darle el número de teléfono de la línea de ayuda de NA a un paciente que tuvo una sobredosis y el doctor puede tener más confianza en referir a NA a un paciente que está buscando ayuda. La manera en que actuamos al entablar relaciones con el público puede tener un efecto profundo en que los adictos puedan encontrar o no a NA.

Muchos de nosotros hemos tenido la mejor oportunidad de establecer RRPP cuando menos lo esperábamos. Tal vez fue en la ocasión que el administrador de un local nos vio arreglar el local cuidadosamente después de que realizó un evento de NA. En esa ocasión, quizá le hayamos dado la impresión de que los miembros de NA somos responsables y

considerados. En otras ocasiones, podríamos dar una impresión más negativa. Salir del lugar de una reunión en forma ruidosa e irrespetuosa, o pelear durante los eventos de NA, puede perjudicar la reputación de NA. Tenemos opciones sobre las impresiones que damos a las personas que nos rodean. Nuestras acciones pueden ser nuestro mensaje más sólido con respecto a las relaciones públicas.

Igualmente podemos pensar sobre las relaciones públicas en cuanto a la forma en que interactuamos entre nosotros. ¿Proveen nuestros comités de servicio capacitación y orientación a los nuevos servidores de confianza? ¿Nos damos las gracias entre nosotros mismos cuando desempeñamos un buen trabajo en un puesto de servicio? ¿Valoramos y utilizamos el conocimiento de los miembros que tienen más experiencia? Las relaciones positivas que forjamos entre nosotros mismos pueden ayudarnos en la manera en que interactuamos con el público, lo cual nos puede ayudar a lograr nuestro propósito primordial.

Muchos de nosotros podemos estar desempeñando labores de relaciones públicas sin que hayamos sido elegidos a prestar servicio como servidores de confianza, sin tener experiencia previa en el servicio o en cualquier esfuerzo centrado en las relaciones públicas

«A través de la unidad de los miembros e sus esfuerzos de servicio de una actitud de cooperación hacia el público contribuimos a que el mensaje de recuperación de NA se extienda».

en nuestra área local. Estas labores de «relaciones públicas» son las relaciones que formamos con el público a través de las impresiones que damos individualmente. Es muy fácil pasar por alto el impacto de estos encuentros personales breves. La información contenida en este manual tiene el propósito de ayudarnos a que veamos las maneras en que nuestras relaciones con el público son parte de todo lo que hacemos.

## Las metas de las relaciones públicas

Una de las metas que se explican en detalle en la Declaración de la Visión de los Servicios Mundiales de Narcóticos Anónimos es «trabajar juntos con un espíritu de unidad y cooperación para llevar nuestro mensaje de recuperación». Las comunidades locales de NA pueden tener un impacto contundente en las comunidades más grandes que las rodean. A través de la unidad de los miembros en sus esfuerzos de servicio y de una actitud cooperativa hacia el público contribuimos a que el mensaje de recuperación de NA se extienda.

Los siguientes puntos son metas por las cuales podemos esforzarnos para lograr que NA se convierta en una opción visible y atractiva para los adictos:

- 1. Aclaremos qué servicios NA puede suministrar o no en la comunidad.**
- 2. Hacemos que los miembros de NA estén más conscientes del papel que desempeñan en relación con la imagen pública de NA.**
- 3. Nuestro objetivo es que el público reconozca a NA como una organización positiva y confiable.**
- 4. Desarrollamos relaciones valiosas con profesionales y con el público en general.**

El primer punto en la Declaración de la Visión de los Servicios Mundiales de NA infunde en nosotros la esperanza de que «algún día, todos los adictos del mundo tengan la oportunidad de recibir nuestro mensaje en su propio idioma y cultura y descubran la posibilidad de una nueva forma de vida». Muchos de nosotros estamos conscientes de los

retos y las luchas que tuvieron que enfrentar nuestros miembros fundadores cuando cada uno de ellos intentaba llevar el mensaje de recuperación a los adictos que todavía sufrían. En la década de los años 50, la «confraternidad mundial» de Narcóticos Anónimos estaba en su etapa de infancia; «el mundo» para aquellos primeros miembros consistía de unos cuantos estados en los Estados Unidos de América. Este ya no es el caso hoy en día. Nuestro crecimiento explotó durante las décadas de los años 80 y 90 y continuamos creciendo. Como resultado, nuestros esfuerzos de relaciones públicas pueden ser más efectivos si reconocemos los factores geográficos, sociales, religiosos, étnicos, políticos y económicos que afectan la posibilidad que tiene el adicto de encontrar el mensaje de NA. La enfermedad de la adicción no aflige únicamente a un grupo particular de personas; su garra mortífera no conoce fronteras. Y nuestro mensaje—el mensaje que se nos ha encomendado llevar—tampoco conoce límites.

## **Conclusión**

Sabemos que algo habremos pasado por alto a pesar de nuestro compromiso de identificar las necesidades de servicio en este manual. Al final, es usted, el miembro como individuo, quien le dará vida a los esfuerzos de relaciones públicas de NA. Sus propias experiencias son los mejores ejemplos de la efectividad de NA, lo que hace que usted sea el recurso más valioso de RRPP que tiene nuestra confraternidad. El esfuerzo que asume cada miembro es absolutamente esencial para el éxito de nuestra confraternidad mundial.

Podemos aprender de aquellos que enfrentan retos en formas excepcionales y sorprendentes. No tengan miedo de compartir sus ideas y experiencias los unos con los otros. Después de todo, «un adicto que ayuda a otro» es la base de nuestro programa de recuperación—y nuestros esfuerzos de servicio pueden utilizar ese mismo principio.

## Los principios centrales de las relaciones públicas

### Temas clave

La base espiritual  
 El anonimato  
 La unidad : «juntos podemos»  
 La atracción  
 Mantenernos con nuestros propios recursos  
 Cooperación, no afiliación  
 Responsabilidad & rendición de cuentas  
 Nunca debe tener carácter profesional  
 Comunicación

Muchos de nosotros entendemos la importancia de los principios de NA, pero ¿qué podemos hacer para aplicar estos principios cuando llevamos el mensaje de recuperación de NA en el entorno público? Este capítulo destaca los principios centrales de NA y explora cómo aplicarlos de forma práctica en nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Al comprender estos principios, obtenemos la capacidad de poder crear servicios que son más confiables, receptivos y comunicativos.

Los principios esbozados en este capítulo están contenidos en los pasos, tradiciones y conceptos de NA. Por supuesto, los pasos, las tradiciones y los conceptos tienen que ver con nuestras relaciones con el público. Únicamente hemos resaltado los principios que parecen ser particularmente pertinentes al servicio de relaciones públicas. El principio fundamental de todos nuestros esfuerzos de servicio es el propósito primordial del grupo, descrito en nuestra Quinta Tradición. Tal y como lo declara el ensayo de la Quinta Tradición en el libro *Funciona: cómo y por qué*, «llevar el mensaje es tan importante para la supervivencia de NA que se le conoce como nuestro propósito primordial». Nos esforzamos por cumplir con nuestro propósito primordial en el marco de los principios de NA.

### La base espiritual

Este capítulo ilustra los principios de NA que se aplican a nuestras relaciones con la confraternidad y con el público. Cuando comprendemos realmente los principios de NA, estamos mejor capacitados para actuar de una manera más madura cuando se nos presentan retos inesperados.

A menudo nuestros esfuerzos de servicio nos proveen oportunidades para aplicar principios a lo que parecen ser obstáculos insuperables. Podemos enfrentar estos retos con una mente abierta para descubrir soluciones posibles. Por ejemplo, nos podríamos encontrar en una situación en la que dos subcomités distintos están interactuando con la misma institución correccional. Cada subcomité podría estar en contacto con distintas personas en la institución. Lo que se necesita en una situación como ésta es tener buena comunicación entre los subcomités. Nuestras relaciones públicas se fortalecen cuando podemos practicar los principios, trabajar juntos y mantenernos informados los unos a los otros.

---

*Cada grupo tiene un sólo propósito primordial: llevar el mensaje al adicto que todavía sufre.*

---

*Quinta Tradición*

---

Como miembros de NA, tenemos un propósito primordial que debemos respaldar. Si bien los grupos están centrados en cumplir con ese propósito primordial, la responsabilidad de respaldar esos esfuerzos se delega a un comité de servicio de área. Para aquellos de nosotros que desempeñamos labores de servicio de relaciones públicas, esto significa que abordamos nuestro servicio con una actitud de humildad; sólo somos adictos en recuperación que intentamos llevar un mensaje de recuperación—un mensaje que alguien más compartió desinteresadamente con nosotros—a otros adictos que todavía sufren. Nos corresponde a nosotros hacerles saber a los demás que Narcóticos Anónimos es un programa simple y espiritual de recuperación de doce pasos, que puede ayudar a cualquier adicto a encontrar la libertad de la adicción a las drogas. Admitimos con confianza qué tipos de servicios podemos o no podemos proveer. Abordamos las relaciones públicas con el conocimiento de qué NA es para la comunidad y cuál es la relación de NA con esa comunidad. Los principios de la humildad y el servicio nos pueden ayudar a llevar el mensaje de NA de tal manera que afirme el papel de NA en la comunidad.

## **El 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 aquél 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 la recuperación que hemos descubierto en Narcóticos Anónimos.

*Funciona: cómo y por qué*

No rompemos nuestro anonimato cuando compartimos con alguien de manera directa y abierta sobre nuestras experiencias personales con la adicción y la libertad en recuperación. Muchos miembros comparten sus experiencias de recuperación con sus consejeros de tratamiento antiguos o con los oficiales de libertad condicional. Esto se podría considerar como labores de relaciones públicas ya que los consejeros de tratamiento o los oficiales de libertad condicional podrían seguramente referir nuevos clientes a NA cuando se dan cuenta que el programa de recuperación de NA está funcionando en la vida de estos miembros. Este enfoque crea oportunidades para que los adictos aprendan sobre NA y esto genera una actitud de buena voluntad hacia nuestro programa.

En NA, el principio del anonimato fomenta lo que nuestra literatura describe como «entrega desinteresada». El principio del anonimato nos guía a comportarnos de una forma en que antepone el bienestar del grupo al nuestro: El «nosotros» se convierte más importante que el «yo». Cuando aceptamos individualmente nuestras fortalezas y debilidades, estamos practicando la humildad—y la humildad es el anonimato en acción. Practicamos la humildad cuando comprendemos que el grupo es el medio más poderoso

para llevar el mensaje de NA. Todos somos iguales cuando nos sentamos juntos en una reunión de NA; el anonimato nos pide que llevemos esta igualdad y esta entrega desinteresada a 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 espiritual no disminuye sino que aumenta incomparablemente.

*Funciona: cómo y por qué*

El principio del anonimato promueve la igualdad y un énfasis en el bien mayor de NA, en lugar de nuestro interés personal. En NA, no nos interesa quién eres; nos interesa el valor terapéutico de un adicto que ayuda a otro.

Muchos miembros ven el anonimato simplemente como el hecho de no mencionar nuestros apellidos. No mencionar nuestros apellidos es un asunto de importancia en el ámbito de los medios de comunicación. Cada miembro puede decidir si desea revelar o no su apellido o su información personal.

El anonimato respalda nuestra meta fundamental de concentrarnos en nuestro propósito primordial en lugar de nuestras inquietudes individuales. Los principios contenidos dentro de nuestras tradiciones nos animan a que nos unamos humildemente con la esperanza de llevar a cabo los ideales de nuestra confraternidad.

## **El anonimato y la confidencialidad**

En ocasiones confundimos el anonimato con la confidencialidad—pero no significan lo mismo. Es útil 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 se reporta lo que se comparte en una reunión, ni siquiera cuando un miembro comparte sobre un acto criminal. Sin embargo, no hay garantía de que lo que se comparte en una reunión de NA se quede en esa reunión a pesar de las mejores intenciones de un grupo de NA.

Otra parte de la confidencialidad tiene que ver con el padrino o madrinazgo. A diferencia de los terapeutas, psicólogos y consejeros, los padrinos generalmente no llevan registros escritos de lo que sus ahijados comparten con ellos. Usualmente, un padrino mantiene en confidencia lo que se comparte—pero esto no está garantizado. Los padrinos son adictos en recuperación, no son profesionales asalariados. Comprender esta diferencia puede ayudar a que los miembros tengan una perspectiva más realista sobre el anonimato y la confidencialidad en NA.

## **El anonimato en Internet**

A menudo la Internet puede dar la impresión de no ser parte de la esfera pública. Como consecuencia, el tema del anonimato personal en la Red Informática o Internet (*World Wide Web*) puede ser confuso. Muchos miembros han creado páginas o sitios web personales denominados bitácoras en web o ciberbitácoras (*weblogs* o *blogs*). Una de las maneras en que un sitio personal podría respetar el principio del anonimato sería afirmar que el sitio no representa a NA, sino al individuo solamente. Las páginas web personales pueden a su vez facilitar enlaces a sitios de NA en la Red que están registrados localmente o a [www.na.org](http://www.na.org). Las páginas web personales pueden proteger aun más el anonimato de un miembro si se utilizan palabras como «recuperación» en lugar de expresar específicamente que son miembros de Narcóticos Anónimos. Utilizar «recuperación» en lugar de «Narcóticos Anónimos» ayudará a evitar que el sitio sea reconocido por un mecanismo de búsqueda de

Internet si hay alguien que está buscando una reunión de NA o información sobre Narcóticos Anónimos. También puede contribuir a que los miembros mantengan su anonimato en este medio de comunicación público.

«El anonimato no entra en conflicto con el hecho de hacer que el mensaje de NA tenga más disponibilidad y que se comprenda de una mejor forma en nuestras comunidades».

## El anonimato con las personas no adictas

La Undécima Tradición pone énfasis en que ninguna personalidad es más importante que la otra. Cuando nuestra Undécima Tradición nos dice que «necesitamos mantener siempre nuestro anonimato personal», no dice que debemos mantenerlo en todas las circunstancias. La Undécima Tradición dice que «necesitamos mantener siempre nuestro anonimato personal *ante la prensa, la*

*radio y el cine*». En nuestra Undécima Tradición se alude cuidadosamente a este público como la prensa (medios de comunicación impresa y electrónica), la radio y el cine.

Si por ejemplo se nos solicita que participemos en un programa de radio para hablar sobre la recuperación en NA, se recomienda encarecidamente que busquemos el apoyo de miembros de NA de nuestras comunidades de servicio que tienen experiencia; que discutamos, planifiquemos y ensayemos nuestra presentación con miembros del comité y que representemos a Narcóticos Anónimos junto a otro miembro de NA.

El anonimato no entra en conflicto con el hecho de hacer que el mensaje de NA esté más disponible y que se comprenda mejor en nuestras comunidades. Hablar sobre NA en un institución correccional para suministrar información sobre Hel o presentar el programa de NA en una escuela secundaria para hablarle a un público sobre la recuperación son esfuerzos positivos de nuestros comités de servicio—y son acciones que manifiestan el mensaje de recuperación de NA. Estos ejemplos no están relacionados con los medios de comunicación públicos, en los cuales siempre se recomienda mantener el anonimato personal.

Es posible que se presenten ocasiones donde las personas no adictas nos puedan ayudar a proteger nuestro anonimato como adictos en recuperación ante los medios de comunicación públicos. Personas ajenas a NA a menudo tienen la capacidad de poder entrar a locales con los medios de comunicación de tal forma que nos pueden ayudar a fomentar nuestro propósito primordial. Por ejemplo, un juez puede hablar sobre sus experiencias positivas con NA, al describir cómo cientos de adictos han cambiado su vida porque comenzaron a asistir a las reuniones de NA y al hablar sobre la efectividad de nuestro programa de recuperación. No les pedimos a las personas no adictas que lleven el mensaje de recuperación de NA, sino que hablen sobre nuestro mensaje de recuperación. El papel de las personas que no son miembros es simplemente llevar información sobre NA.

Un profesional no adicto ayuda a que los miembros mantengan su anonimato personal ante la prensa y protege a cualquier individuo miembro de NA de ser considerado un vocero de Narcóticos Anónimos. De esta forma no ponemos en tanto riesgo la credibilidad de nuestro programa, ya que las personas no adictas no forman parte de nuestra membresía. De esta forma los miembros también pueden mantener el foco de atención en llevar el mensaje de NA en lugar de sentirse abrumados por representar a NA en los medios de comunicación. Los profesionales no adictos, tales como los jueces, tienden a menudo a discutir las experiencias que han tenido con nuestro programa. Es nuestra responsabilidad

asegurar que estos miembros del público estén bien informados y que hayan tenido una experiencia positiva con NA.

Si un comité de servicio de área ha decidido utilizar a una persona no adicta en un evento de los medios de comunicación públicos, es necesario que el área identifique de manera responsable cualquier reto que se pueda presentar. Una inquietud importante sería que posiblemente una persona que no es miembro sea identificada como «la cara de NA». Una de las formas en que un órgano de servicio local puede asegurarse de haber sido responsable en este tipo de situación es velando por que se defina claramente el papel de la persona que no es miembro y su relación con NA. Ser responsable contribuye a que estas relaciones sean fructíferas.

Cada evento público y cada oportunidad son únicos. Usualmente el órgano de servicio local está mejor preparado para tomar decisiones informadas sobre la utilización apropiada de personas no adictas. Evaluar el carácter del evento y la relación que un área tiene con las personas no adictas que son parte del evento podría ayudar a que el área decida si es apropiado incluir a una persona no adicta 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: cómo y por qué*

## **El anonimato y la igualdad**

El anonimato le brinda a cada adicto que asiste a las reuniones de NA la misma oportunidad para poder encontrar la recuperación. Cuando los miembros viven de acuerdo a los principios, no tiene importancia cómo el aspecto de los adictos, de dónde vinieron, qué nivel de educación tienen y cuánto dinero tienen o no tienen. Si una persona atractiva comienza a asistir a una reunión regularmente y los miembros del grupo le prestan más atención, los miembros del grupo estarían entonces tratando a esa persona recién llegada de una manera diferente. ¿Se habrían comportado los miembros de la misma forma si esa persona recién llegada no hubiese sido tan atractiva? ¿Está la persona recién llegada que es atractiva recibiendo cierto tipo de atención que impida escuchar el mensaje de NA? Intentamos tratar a todos los miembros con igualdad, para que todos tengan la oportunidad de encontrar 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 nuestra vida ni van a ayudar ni a impedir nuestras oportunidades de recuperarnos. De igual forma, no van a ayudar ni a 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 abierta a cualquiera que busque la libertad de la adicción activa y nuestros esfuerzos de relaciones públicas necesitan fomentar esta inclusión. Nuestros esfuerzos de servicio necesitan asegurar que todos sean bienvenidos en NA—desde los dueños de casa hasta los encarcelados. Tal como dice nuestro Texto Básico, nuestros esfuerzos de servicio deben intentar alcanzar a todos los adictos «sin importar su edad, raza, identidad sexual, credo, religión ni la falta de esta última».

Nuestra Tercera Tradición también trata el hecho de que nadie puede juzgar el deseo de otro adicto. El deseo es algo personal, lo cual elimina la necesidad de crear estándares sobre el deseo que puede tener un miembro de dejar de consumir.

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*

## **La unidad: «juntos podemos»**

NA resulta más atractiva cuando somos capaces de demostrar nuestra unidad. Nuestra unidad se manifiesta cuando utilizamos nuestra diversidad como una fortaleza en nuestras reuniones y servicios. Cuando un grupo de adictos de distintos orígenes y con diferentes creencias prestan servicios juntos, se destaca nuestra unidad en una forma que es extraordinariamente atractiva. Cuando pensamos sobre nuestra unidad desde el punto de vista de atraer a una variedad de adictos, nos podemos hacer las siguientes preguntas:

-  ¿Cómo demostramos un ambiente de recuperación en nuestras reuniones?
-  ¿Estamos abiertos a todos los que asisten a nuestras reuniones y los hacemos sentir que son bienvenidos?
-  En nuestros comités de servicio, ¿somos receptivos con los miembros de la confraternidad y somos atractivos al público?

Nosotros somos los que le damos vida al mensaje sencillo de recuperación de la adicción de Narcóticos Anónimos—un mensaje que le asegura la libertad a cualquier adicto, de cualquier origen o edad, para que pueda experimentar la recuperación de la adicción activa.

En nuestros esfuerzos por alcanzar la meta global de mantenernos abiertos e incluir a todos los adictos, los miembros querrán dedicar tiempo para identificar los grupos de personas que residen en sus comunidades locales y que están ausentes en las reuniones de NA. La adicción traspasa todas las barreras culturales; la ausencia en nuestras reuniones de individuos que son parte de algún grupo cultural no quiere decir que ninguna de las personas de ese grupo cultural sufra de la adicción o que no necesite lo que le tenemos que ofrecer. Al hacernos preguntas como, *¿Quién en nuestra comunidad está ausente de nuestras reuniones?* y *¿A quién necesita llegar el mensaje de NA en nuestra comunidad?* nos

ayudará a enfocar nuestros esfuerzos de servicio en donde realmente más se necesitan. Tener discusiones de grupo sobre las metas del área nos ayudará a enfocar nuestros esfuerzos de RRPP.

Una estrategia para atraer a posibles miembros a NA es crear proyectos de servicio diseñados específicamente para tratar de llegar a esos posibles miembros. Si los miembros viven en una comunidad donde la mayor parte de la población está formada por personas jubiladas o que están recluidas en hogares de convalecencia, los miembros de esa área podrían considerar crear una presentación que muestre dos realidades importantes sobre NA: que hay personas mayores de edad que están limpias y que se están recuperando en NA, y que esos miembros participan en una confraternidad que tiene una membresía diversa. Esto se podría lograr solicitando a algunos miembros mayores de edad del área local 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 fructíferos y efectivos cuando nos tomamos el tiempo para planificar las mejores maneras de acercarnos a los posibles miembros.

---

*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 miembros de todo el mundo en una confraternidad espiritual que tiene el poder de cambiar vidas.

*Funciona: cómo y por qué*

Nuestros esfuerzos colectivos de servicio ayudan a que otros adictos encuentren la recuperación. NA ha estado creciendo desde la década de los años 50 porque ha habido miembros que han trabajado juntos para fomentar el propósito primordial de NA. Muchos de nosotros estamos familiarizados con el poder que tiene el grupo para llevar el mensaje de recuperación a los adictos que vienen a nuestras reuniones y en el servicio utilizamos grupos de miembros de 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. Trabajar juntos para hacer que NA sea más visible y viable en nuestras comunidades locales no sólo ayuda a que los adictos encuentren nuestro programa, sino que a su vez es una manera poderosa de practicar la unidad cómo está descrita en nuestra Primera Tradición.

## **La atracción...**

Lo atractivo del comportamiento y de las actitudes de los individuos miembros de NA y la apariencia colectiva de nuestra confraternidad son esenciales para lograr que nuestros esfuerzos de relaciones públicas sean más fructíferos. Atracción quiere decir que funcionamos (como miembros y como grupo) de formas que naturalmente atraen a otras personas a nosotros. Cuando los miembros actúan de una forma que es atractiva, existen mayores posibilidades de que los recién llegados y los posibles miembros se lleven una imagen más positiva de NA.

A la vez podemos pensar sobre la atracción en la manera en que se relaciona con aquellos—que tal vez no sean adictos—que ayudan a los adictos a encontrar a NA. Nuestras actitudes individuales repercuten en nuestra apariencia colectiva. ¿Qué podemos hacer para que los profesionales se den cuenta de lo que NA tiene que ofrecer? No podemos esperar que las personas no adictas comprendan por completo lo que es la adicción de la misma forma en que nosotros los adictos la comprendemos. Lo que podemos hacer por aquellos que no son miembros es ilustrar el poder que tiene la recuperación denle el programa de NA.

Lo que probablemente resulte atractivo al público y a los profesionales que interactúan con adictos es una comunicación confiable, ser responsables, el compromiso y un comportamiento que sea reflejo de la recuperación. Podemos demostrar la fiabilidad de NA al presentarnos y al cumplir con nuestras obligaciones, ya sea contestando una llamada que solicita información sobre NA o distribuyendo directorios de nuestras reuniones en una biblioteca pública. Podemos aprender de las experiencias de miembros de NA para poder cumplir con los compromisos que tenemos con los profesionales. En caso de que algo no nos permita cumplir con una cita, podemos pedirle a un compañero que cumpla con 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 su coordinador. Necesitamos que otros miembros de NA tengan éxito en forjar y mantener relaciones con el público. Cooperar y colaborar con nuestras áreas y comités puede ayudarnos a llevar un mensaje de recuperación que sea más atractivo al público.

## **...En lugar de la promoción**

Cuando pensamos en la diferencia que existe entre la promoción y la atracción, puede ser de ayuda pensar sobre la diferencia que existe entre informar al público sobre NA e insistir que el programa de recuperación de NA es mejor que cualquier otro programa de recuperación. El ensayo de la Undécima Tradición en el libro *Funciona: cómo y por qué* describe la promoción como «una fanfarria, declaraciones pretenciosas [y] el respaldo de personas famosas». Informarle al público que somos un programa de recuperación confiable es una acción basada en principios, mientras que comparar a NA con otros programas y con otros métodos, ofrecer incentivos por la recuperación, o ponerse a alegar acerca de nuestra efectividad pueden ser considerados como promoción. La única promesa que hacemos es la oportunidad que tienen los adictos de experimentar la libertad de la adicción activa; garantizar cualquier otro resultado es hacer promoción.

Promover a Narcóticos Anónimos no tiene que ser una opción para nosotros ya que el programa habla por sí mismo cuando compartimos honesta y humildemente cómo NA está funcionando en nuestras vidas. Prover servicios constantemente a la comunidad y a los profesionales y hacerle saber al público sobre NA y lo que el programa de NA tiene que ofrecer es una forma en que nuestros esfuerzos de servicio pueden lograr que nuestro programa resulte más atractivo al público y a los posibles miembros.

Como se esboza en el ensayo de la Octava Tradición en el libro *Funciona: cómo y por qué*, realizamos nuestro trabajo enérgicamente y aspiramos a llevar nuestro mensaje de recuperación por todas nuestras ciudades, pueblos y aldeas. Tomamos medidas vigorosas para atraer a nuestro programa a los adictos que todavía sufren. Tenemos fe en la efectividad de nuestra confraternidad. Sabemos que NA funciona porque hemos experimentado cómo ha funcionado en nuestra vida. Sabemos que cualquier adicto que esté

buscando recuperación en NA puede encontrar la misma libertad que nosotros hemos encontrado.

## **Mantenernos con nuestros propios recursos**

Puede que nuestra primera experiencia con la Séptima Tradición haya sido cuando se pasaba la canasta en las reuniones a las que asistimos. Nuestra contribución en una reunión puede que haya sido la primera vez que tuvimos sentimientos de responsabilidad y que tuvimos un sentido creciente de pertenencia a algo más grande que nosotros mismos. Sin embargo, una definición más amplia del principio de NA de mantenernos con nuestros propios recursos significa que nuestra organización se sostiene por nuestra propia energía a través de las donaciones de los miembros y de los esfuerzos de servicio. No solicitamos contribuciones financieras del público. Cuando practicamos la Séptima Tradición, el espíritu de mantenernos con nuestras propias contribuciones fomenta acciones responsables, el anonimato y la integridad en nuestras relaciones con el público.

## **Mantenernos con nuestros propios recursos y los anuncios de servicio público**

Somos una organización sin ánimo de lucro; por lo tanto a menudo nos ofrecen tarifas para organizaciones de beneficencia para el alquiler de locales de reuniones, o para anuncios de servicio público, tales como anuncios para la radio o la colocación de afiches en vehículos del transporte público. Quizás temamos que no estamos manteniéndonos con nuestros propios recursos cuando no nos cobran por un comercial de 30 segundos en la radio o por colocar un afiche informativo de NA en una estación de trenes. Los anuncios de servicio público con frecuencia están a la disposición de las organizaciones que tienen fines benéficos. En estos casos, los medios de comunicación proveen un servicio al público por medio de estos anuncios. Los anuncios de servicio público no comprometen o ponen en peligro nuestro principio de mantenernos con nuestros propios recursos. Estas son oportunidades creadas por el público para organizaciones de servicio comunitario. Lo que le ofrecemos en NA al adicto que todavía sufre redundante en un beneficio para la sociedad. Cuando aceptamos las tarifas benéficas y los descuentos que se ofrecen a otras organizaciones de servicio comunitario, estamos en armonía con el principio de mantenernos con nuestros propios recursos.

De hecho, este ejemplo de anuncios de servicio público puede presentar una oportunidad para forjar relaciones cooperativas con miembros del público en nuestra comunidad. Este ofrecimiento de servicios a organizaciones de beneficencia es una forma en que las organizaciones públicas y las empresas establecen relaciones cooperativas en la comunidad. Al combinar nuestros esfuerzos con estas organizaciones y al adoptar una estrategia de trabajo en equipo, demostramos nuestra capacidad para poder cooperar. No estamos uniéndonos ni afiliándonos a estas organizaciones. Más bien, entablamos estas relaciones basándonos en el espíritu de cooperación.

## **Mantenernos con nuestros propios recursos y las personas no adictas**

Tal como se nos permite aceptar anuncios de servicio público gratuitos y tarifas con descuentos para nuestros locales de reuniones, también podemos aceptar ayuda de las personas no adictas. Estos servicios que las personas no adictas prestan de manera voluntaria pueden ser considerados como un componente típico de su servicio a la comunidad. Por ejemplo, un profesional de asistencia sanitaria puede ofrecer voluntariamente de su tiempo a NA participando en una sesión de inventario para discutir los retos que ambas partes enfrentan en relación con buscar formas para que los adictos encuentren a NA fácilmente. En este ejemplo, se establece una diferencia entre los servicios por los que normalmente hay que pagar (tal como un contador no adicto que se ofrece llevar los registros bancarios de un comité) y una relación que beneficia tanto a NA como a la otra parte. Cuando ambas partes se benefician de la interacción cooperativa y están más cerca de lograr sus objetivos mutuos, ambas partes involucradas respaldan la relación equitativamente. NA no recibe ningún trato especial al aceptar servicios voluntarios de una persona que no es miembro. En cambio, NA es simplemente una de muchas organizaciones sin ánimo de lucro que puede utilizar el tiempo de un voluntario. Las comunidades locales de NA que están considerando utilizar a un voluntario no adicto pueden hacerse las siguientes preguntas: Cuándo aceptamos este servicio, ¿le estamos dando a la persona u organización demasiada influencia sobre NA? Cuándo aceptamos este servicio, ¿nos volvemos dependientes de esta persona u organización? Podemos evitar el exceso de influencia al preguntarnos si el servicio que se ofrece beneficia tanto a NA como a 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*

## **Mantenernos con nuestros propios recursos y la cooperación**

Nuestra experiencia nos ha demostrado que en la medida que el público conoce más sobre NA, más se inclinan a ofrecer su respaldo. Con frecuencia este respaldo se manifiesta a través de referir clientes, familiares, o amigos al programa de NA. Nos refieren personas porque respaldan la misión de nuestra organización. Este tipo de relación comunicativa forja relaciones con el público basadas en la confianza y en la buena voluntad.

Con frecuencia, nos damos cuenta que la pregunta que nos debemos hacer es si estamos haciendo todo lo que podemos en las relaciones que hemos establecido con personas ajenas a NA. Sería bueno que los profesionales y las organizaciones comunitarias que quieren ayudar a que los adictos dejen de consumir, sientan que NA está a su disposición, está dispuesta y que es accesible y servicial. Mantenernos con nuestros propios recursos significa más que únicamente cargar nuestro propio peso financiero; significa que cumplimos con nuestra responsabilidad de proveer información sobre nuestro programa y que entablamos relaciones significativas con otros que tengan metas similares.

Otra forma en que personas ajenas a NA pueden prestar su respaldo es ayudándonos a llegar a los adictos que sufren. En algunas ocasiones los profesionales ayudan a llevar el mensaje de recuperación de NA porque ellos saben que el programa de recuperación de NA es digno de confianza. Existen personas ajenas a NA que ayudan a iniciar reuniones de recuperación en refugios para personas sin hogar; existen profesionales que ayudan a que la literatura de recuperación esté disponible para los adictos encarcelados. Las personas ajenas a NA que comparten con otros lo que han visto funcionar en la vida de los adictos, son un testimonio del poder de recuperación que ofrece nuestro programa. Hay muchas formas en las que podemos asegurar que el mensaje de NA continúe llegando a los adictos y en algunas ocasiones las personas ajenas a NA que abogan por nosotros nos ayudan a fomentar nuestro propósito primordial.

«Mantenernos con nuestros propios recursos significa más que cargar únicamente nuestro propio peso financiero; significa que cumplimos con nuestra responsabilidad de proveer información sobre nuestro programa y que entablamos relaciones significativas con otros que tengan metas similares».

Existen límites para la cantidad y los tipos de respaldo que podemos aceptar del público. Ha habido ocasiones en las que familiares o amistades de miembros de NA se han sentido tan profundamente 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 personas que no son miembros, ni siquiera de la familia agradecida de un adicto. 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 las personas no adictas pueden ayudarnos a cumplir con nuestro propósito primordial. Los podemos animar a que compren literatura de NA y que la donen a centros de desintoxicación, centros de tratamiento o a instituciones correccionales. Los podemos animar a que sirvan de voluntarios en agencias comunitarias que prestan servicio a los adictos y a que ayuden a adictos que ellos conocen comprándoles literatura de NA. Todas éstas son formas en que podemos animar a nuestros defensores a que tomen la iniciativa de hacer algo motivados por la compasión que sienten sin que comprometamos el espíritu de nuestra Séptima Tradición.

## **Cooperación, no afiliación**

Cooperar significa que trabajamos juntos, que nos asociamos los unos con los otros en acciones que beneficien a todos los involucrados. Cuando cooperamos, ayudamos de buena gana a alguien que solicita nuestra asistencia. En NA, esto tal vez implique respaldar a un comité de otra área que está pasando momentos difíciles cuando nos solicitan ayuda para que les proporcionemos nuestras ideas y nuestro tiempo. Estamos aquí para respaldarnos los unos a los otros. Cuando trabajamos los unos con los otros y con nuestras comunidades, tenemos la capacidad de tomar medidas positivas para hacer que nuestro mensaje esté más disponible.

¿Cómo podemos trabajar con el público y con otras organizaciones sin unirnos o afiliarnos a ellos? Una de las formas en que practicamos la cooperación es al recordar que los miembros de NA tienen la responsabilidad de acatar los principios de nuestras tradiciones. Las instituciones y otras organizaciones no tienen esta responsabilidad.

Podemos practicar esta responsabilidad al seguir nuestros propios principios, confiar en nuestros comités de servicio y estudiar las tradiciones y los conceptos de NA.

Es más probable que formemos relaciones productivas y cooperativas cuando examinamos simple y honestamente qué servicios podemos ofrecer o no a otros. Por ejemplo, si estamos estableciendo una relación con un centro de tratamiento o con una institución correccional, les preguntamos qué expectativas tienen de NA. Tal vez hayan solicitado reuniones semanales y luego de hacer una evaluación minuciosa, decidimos que no podemos cumplir con su solicitud. En su lugar, podemos ofrecerles una reunión al mes. De esta forma, creamos una relación que podemos mantener responsablemente a través del tiempo. Practicamos la cooperación cuando somos honestos sobre lo que somos capaces de suministrar y aun así encontramos una forma de responder a las solicitudes. Como resultado, las organizaciones públicas aprenden a confiar en nuestros miembros y depender de nuestro programa como un recurso confiable de la comunidad.

«Es más probable que formemos relaciones productivas y cooperativas cuando examinamos simple y honestamente qué servicios podemos o no ofrecer a otros»

Otro aspecto de la cooperación es cuando las organizaciones ajenas a NA quieren investigar la efectividad de nuestro programa. Los miembros de NA pueden decidir si desean cooperar en proyectos investigativos externos. Si éste es el caso, existen puntos que se pueden considerar. Lo primero es que los profesionales de asistencia sanitaria

dependen de información independiente y objetiva relacionada sobre resultados efectivos de tratamiento para tomar decisiones sobre las opciones de recuperación de sus pacientes. Cuando en las bases de datos de las cuales dependen los profesionales no hay información sobre NA, esto se convierte en un obstáculo para poder obtener referidos. La investigación tiene el potencial de abrir puertas para los adictos, pero NA no tiene control sobre qué tipo de información se recopila o cómo se utiliza. Tenemos mucho que aprender sobre cómo cooperar con las investigaciones externas y no tenemos mucha experiencia a dónde recurrir. Nos podemos mantener abiertos para obtener más experiencia y aprender cómo podemos cooperar con los que realizan investigaciones.

En raras ocasiones, un área o una región puede decidir realizar su propia investigación interna del programa de NA en su comunidad local. Aunque los miembros tienen la libertad de participar o no en la investigación, el área puede discutir este tema. Un órgano de servicio puede decidir realizar un foro para que los miembros discutan este asunto si ellos no se sienten seguros sobre la investigación que se está realizando en su comunidad. Es más probable que los miembros se mantengan informados y al tanto de las investigaciones de NA si las comunidades locales de NA proveen la oportunidad de tener 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 proviene del hecho de que nos mantenemos centrados en nuestra única meta que es la recuperación de la adicción. Se nos puede ver como una entidad confiable y podemos estar presentes en la toma de decisiones de organizaciones, pero la única forma en que nos podemos ver mezclados en controversias públicas es si ofrecemos una opinión sobre algún asunto fuera del ámbito de nuestro propio programa. Si una organización quiere que la respaldemos o que prestemos nuestro nombre a su programa, o si una organización solicita nuestro respaldo sobre algún tipo de legislación, nos mantenemos al margen. Si nos involucramos en el proceso de toma de decisiones de una organización ajena, tal como sería ocupar un puesto como representante de NA en la junta directiva de una organización sin ánimo de lucro, no ofrecemos nuestra opinión sobre las prácticas comerciales de la organización. No tomamos partido sobre asuntos ajenos, y no ponemos a NA en riesgo o comprometemos la claridad de nuestro mensaje. Si tomamos partido de un lado o el otro en un asunto legal o una práctica médica, estaríamos socavando nuestra credibilidad y nuestro propósito primordial. Nos esforzamos por evitar que se nos identifique en una controversia por haber tomado cualquier partido o por haber dado una opinión. Nos mantenemos centrados únicamente en cómo podemos ayudar a los que sufren de la adicción. Este enfoque nos permite forjar relaciones en las cuales nuestro papel está claro y libre de controversias.

Nuestra experiencia nos demuestra que tenemos muchos amigos no adictos quienes pueden abogar por NA. Si un profesional quiere respaldar a NA compartiendo sobre la efectividad de nuestro programa, tiene la libertad de hacerlo. Lo que podemos hacer es intentar asegurarnos de que el entusiasmo que tiene por nuestro programa la persona que no es miembro no represente equivocadamente el carácter de un adicto que ayuda a otro adicto de nuestro programa. NA no es un programa en el que los profesionales dan tratamiento a los adictos, si bien los profesionales a menudo quieren recomendar la viabilidad de NA porque han visto cómo la recuperación ha funcionado para sus pacientes o sus propios seres queridos. El papel del órgano de servicio local es crucial en una situación como ésta. La comunidad de NA puede proveer capacitación y fijar normas de rendición de cuentas para las personas que no son miembros y que nos prestan apoyo; de esta forma la persona que no es miembro puede constituir una gran ventaja para que NA cumpla con su propósito primordial.

Una de nuestras metas de relaciones públicas es forjar relaciones duraderas que fomenten nuestro propósito primordial a través de la búsqueda de metas comunes con otras organizaciones. Comprometer cualquiera de nuestras tradiciones con la intención de establecer este tipo de relaciones nunca es beneficioso para miembros por separado ni para NA en su totalidad. Mantenemos un énfasis constante en nuestro propósito primordial con el público. Al formar relaciones positivas con personas ajenas a NA y con nuestros propios miembros, fomentamos la unidad y la armonía entre nosotros y con la comunidad que nos rodea. Ponemos primero el bienestar común de NA y recordamos que sólo somos autónomos mientras nuestras acciones no afecten a NA en su totalidad.

## **La 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 su totalidad. Como adictos en recuperación, interactuamos con el público en nuestro diario vivir y enfrentamos con frecuencia oportunidades de relaciones públicas cuando menos lo esperamos. Tal vez hayamos decidido compartir sobre nuestra recuperación con nuestro doctor. A pesar de que no habíamos esperado tener una oportunidad de prestar servicio, se nos puede ocurrir que el

comité de IP podría concentrar sus esfuerzos en otros doctores locales de nuestra comunidad. Podríamos llevar esta información a nuestro comité de servicio y discutir cómo proceder con este contacto. Una situación como ésta demuestra cómo los miembros pueden asumir la responsabilidad para hacer seguimiento con el comité de servicio local en caso de que se presente una posibilidad inesperada de realizar trabajo de relaciones públicas.

## **La responsabilidad de nuestros comités de servicio**

Nuestra estructura de servicio se basa enteramente en el principio espiritual de la rendición de cuentas. Nos acercamos al órgano de servicio indicado para procurar orientación en nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Los comités de servicio, que fueron creados por grupos para proveer servicios en nombre de éstos, mantienen la rendición de cuentas por medio de su conciencia colectiva y de su comunicación con los grupos de NA. No debe existir un órgano de servicio que no rinda cuentas.

Podemos fomentar más la rendición de cuentas trabajando con otros en el servicio. Podemos realizar estos servicios de tal forma que se le dé a un Poder Superior la oportunidad de trabajar a través de la conciencia de nuestro grupo. Los comités locales pueden trabajar juntos, a través del proceso de la conciencia de grupo, para crear oportunidades para que un Poder Superior tenga influencia sobre los servicios. Cuando trabajamos con los comités de área, es menos probable que permitamos que nuestras motivaciones personales sean la fuerza impulsora de nuestros esfuerzos de servicio.

Existen deberes que van con el principio de la rendición de cuentas. Estos deberes se aplican a todas las personas involucradas en una relación responsable. Un comité tiene deberes que cumplir con su comité de servicio del área y el comité de área es responsable ante su comité. Por ejemplo, si un comité de convenciones es responsable ante un comité de servicio regional, eso quiere decir que el comité regional está de acuerdo con aceptar ciertas responsabilidades para con ese comité. Si el comité está enfrentando retos como una crisis financiera o problemas con la imagen pública de NA durante un evento, el comité de servicio necesita tomar medidas constructivas para ayudar al comité de convenciones. Es muy útil que los órganos de servicio de área o de región entiendan y acepten estas responsabilidades antes de que creen subcomités. Entender esto puede animar a las regiones o a las áreas a que sean proactivos en el papel que desempeñan con los comités que les rinden cuentas. Solicitar presupuestos financieros y hacer preguntas a los comités fomentan la rendición de cuentas y pueden contribuir a evitar problemas mayores en el futuro. Mantenernos en el marco de las pautas del presupuesto y mantener registros financieros correctos pueden librar a una comunidad de NA de pasar por la vergüenza de tener que contactar a un contador, a un abogado, o inclusive, a la policía. La rendición de cuentas también nos puede librar de tener que cancelar otros servicios por habernos salido de nuestro presupuesto.

Delegar responsabilidades es otro aspecto 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 responsabilidades, esperamos que los miembros o los comités rindan cuentas y que mantengan informados de sus actividades al comité mayor. Al mismo tiempo, el órgano de servicio mayor practica la confianza al no tratar de meter la mano en todos los detalles de las responsabilidades que le han delegado a otro órgano o a otro miembro. Quizás sirva mejor a una relación con el público que la persona encargada del contacto con el público mantenga ese puesto durante un tiempo después de que se acabe su período de servicio.

Esto podría ser provechoso tanto para NA compara la organización pública. El área será el comité más apto 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*

### **«Nunca debe tener carácter profesional»**

Durante una presentación pública, recordamos que somos únicamente servidores de confianza ayudando a llevar el mensaje de recuperación. ¿Qué quiere decir mantener nuestro carácter no profesional en el contexto de los esfuerzos de relaciones públicas de NA? En NA esto se define como la igualdad que compartimos. Como miembros, ocupamos un lugar igualitario en el seno de la confraternidad y se nos valora en pie de igualdad en nuestros esfuerzos por llevar el mensaje de NA. El principio de nunca tener un carácter profesional también respalda la integridad del grupo; trabajamos para prestar servicio al grupo.

La mayoría de los miembros pueden proveer información al público sobre NA. Sin embargo, también podemos utilizar las habilidades especiales y los talentos de ciertos miembros. Algunos de los miembros en nuestra comunidad de servicio pueden poseer la habilidad de poder hablar en público o poseen la experiencia que mejor se ajusta a un público específico. Por ejemplo, un miembro que también es médico de profesión puede entender mejor las filosofías y el vocabulario de la comunidad médica. Formar un panel de miembros que poseen habilidades y talentos específicos, junto con otros miembros que tienen diferentes formaciones, ilustra la variedad de la membresía de NA. Utilizar la habilidad que tiene un miembro en nuestros esfuerzos de servicio contribuye a la eficacia que tenemos de comunicar la información que transmitimos al público sobre NA.

## **La comunicación**

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

*Octavo Concepto*

La comunicación es una calle de doble vía. Nos esforzamos por ser efectivos, honestos, abiertos, consecuentes, claros y directos en nuestras comunicaciones. Mantenemos los canales de comunicación abiertos con aquellos a quienes intentamos alcanzar en la esfera pública. La comunicación no es sólo procurar reacciones u observaciones, sino 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 diversos ambientes culturales.

Sobre todo, nuestras comunicaciones se fortalecen cuando demostramos integridad, confianza, consecuencia y responsabilidad. El principio de la integridad se aplica a todos nuestros esfuerzos de servicio. En nuestras comunicaciones, integridad significa que presentamos la información de una forma clara y honesta, inclusive 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. Las cosas que transmiten información más claramente a aquellos que nos rodean son nuestros comportamientos y nuestras acciones. Nuestra integridad se expresa cuando nos esforzamos por practicar los principios de NA en todos nuestros asuntos; esto se manifiesta en todo lo que hacemos y en lo que dejamos de hacer. Debemos recordar que también nos comunicamos cuando no tomamos acción. La comunicación es más que las palabras que salen de nuestras bocas. La comunicación consiste de escuchar, hacer seguimiento y responder tanto como de la manera en que nos comportamos en nuestro trabajo de servicio y con el público.

La comunicación se puede considerar como la base de todos los principios que respaldan nuestros esfuerzos de relaciones públicas. En la medida que empezamos a dialogar entre nosotros mismos sobre cómo podemos incorporar los principios de nuestro programa a nuestros servicios y asuntos diarios, ya hemos iniciado nuestros esfuerzos de relaciones públicas. La imagen que le presentamos al público comienza mucho antes de que contactemos a una organización para realizar una presentación sobre Narcóticos Anónimos. Con frecuencia, se crea la primera impresión sobre NA cuando un miembro del público nos ve parados afuera de un local de reuniones. La forma en que cada miembro vive su vida repercute en la imagen de NA.

Tomar un momento para reflexionar sobre los principios subyacentes de nuestro programa y sobre cómo nuestras acciones pueden poner de manifiesto estos principios proveerá una base sólida para nuestros esfuerzos de servicio. Podemos empezar por abrir nuestras mentes e iniciar el diálogo con los miembros en nuestras áreas. Trabajar con un grupo de adictos para llevar el mensaje de NA puede ser una experiencia significativa e increíblemente gratificante. Cuando nos reunimos y hacemos lo correcto por la razón correcta, con frecuencia empezamos a sentir una sensación creciente de nuestro propósito y del propósito de NA como un todo.

## Los servicios efectivos

Este capítulo explica a grandes rasgos formas de proveer servicios efectivos de relaciones públicas. Aquí se presentan una variedad de **herramientas de planificación**, ideas sobre cómo **estructurar los servicios** más efectivamente y **estrategias de comunicación**. Estas estrategias tienen la intención de ayudar a que un área descubra lo que necesita hacer para crear un servicio de relaciones públicas eficaz. La intención es que las áreas utilicen lo que les funciona en sus servicios locales y que dejen el resto. Este capítulo se centra en los comités de servicio de área ya que es más probable que sean los miembros de estos comités de área quienes provean los servicios locales. El proceso de planificación descrito en este capítulo puede adaptarse fácilmente para que sea utilizado por regiones, zonas, o cualquier órgano de servicio. Se anima a los miembros a que modifiquen y adapten estos pasos de forma que se ajusten a sus órganos de servicio.

### Temas clave

Planificación de las RRPP  
La estructura de servicio y los servicios efectivos  
La comunicación y los servicios efectivos  
Recursos

#### Claves de los iconos



Experiencia práctica



Consejos prácticos sobre la preparación y la capacitación

Narcóticos Anónimos. Todos podemos estar de acuerdo con la meta del servicio en NA: llegar a los adictos que todavía sufren. Con esta motivación, intentamos identificar la mejor forma en que *nuestro* comité de servicio puede lograr esa meta.

Si los servicios han de ser efectivos, entonces nuestros esfuerzos y metas necesitan estar claramente definidos y centrados. Proveer servicios efectivos supone que los miembros entienden sus papeles y responsabilidades en el logro de las metas de servicio. Esto quiere decir que las áreas han creado metas de servicio tomando en consideración primeramente las necesidades de la comunidad, las prioridades actuales del área y los recursos disponibles. El concepto de servicios efectivos se refiere a como el comité de servicio de área y sus comités organizan y planifican los servicios.

## Planificar las relaciones públicas

Planificar significa que identificamos metas y aclaramos los papeles de los miembros para lograr estas metas. Es mucho más fácil proveer servicios efectivos si cada uno de los involucrados entiende cuáles son sus tareas y responsabilidades y cuál es el resultado final que se desea obtener. Es posible que un área necesite o no los siguientes métodos de planificación; los proveemos para que las áreas puedan escoger cuál de los procesos funciona mejor para ellos.

## El inventario de los servicios locales

### El inventario de los servicios actuales

Un inventario puede ser útil para que un área vea cuales son sus fortalezas y sus debilidades. Puede ayudar a identificar qué cosas se están haciendo bien y qué cosas necesitan mejorarse. Un área puede utilizar el proceso de inventario para examinar más objetivamente los servicios que presta en la actualidad. A través de su inventario, un área puede descubrir que tiene un proceso sólido de capacitación y orientación para voluntarios de la línea telefónica. Los miembros podrían percatarse de que el comité de línea telefónica utiliza a los miembros que poseen más experiencia y realizan llamadas simuladas de ensayo cuando capacitan a miembros nuevos. El área puede discutir y decidir utilizar algunos de los métodos de capacitación que utiliza el comité de líneas telefónicas para otros subcomités y proyectos.

Es igualmente importante fijarse en lo que es necesario mejorar. Existen áreas donde es muy probable que la capacidad que tiene el comité de servicio para proveer servicios de relaciones públicas sea más débil que en otras. Trabajar para fortalecer estas áreas más débiles es una parte importante de proveer servicios efectivos. Lo ideal sería que nuestros esfuerzos de RRPP produzcan resultados que nos lleven a lograr nuestro propósito primordial en nuestra comunidad local.

**A**unque el Undécimo 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, 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 en el cual la comunidad más amplia podría necesitar a NA

El área puede recopilar información sobre las necesidades de la comunidad local para crear servicios que cubran mejor esas necesidades. Esto podría implicar hacer una evaluación de las llamadas de la línea de ayuda y descubrir que se han recibido muchas solicitudes de colegios comunitarios o *community colleges* (en EE UU, establecimientos docentes de educación terciaria donde se realizan los primeros dos años de cursos universitarios) locales que solicitan información sobre NA. Es posible que el comité de área decida que es prioridad establecer relaciones con los administradores de tales instituciones. El área puede entonces trabajar para facilitar información sobre NA a los colegios comunitarios locales que están buscando recursos para sus estudiantes. Este aspecto de un inventario permite que un área determine si todavía hace falta llegar a ciertos sectores del público. Si los esfuerzos existentes no están satisfaciendo las necesidades de las

comunidades más amplias, entonces es posible que el comité de servicio decida tomar medidas para llegar a un público concreto de posibles miembros.

## Prioridades

Asignar prioridades implica evaluar qué proyectos de servicio parecen ser los más necesarios para fomentar el propósito primordial de NA en un área local. Priorizar podría requerir que por el bien mayor de NA los miembros dejen los proyectos de servicio que les apasionan personalmente. Invitar a todos los servidores de confianza interesados a que participen en el proceso de asignar prioridad a los proyectos de un área podría ser útil para que nos concentremos en la gama más amplia de servicios que hacen falta, en lugar de concentrarnos en los deseos de los subcomités a nivel individual. Involucrar a todos los servidores de confianza de un área también contribuye a inspirar un sentido de responsabilidad entre esos servidores de confianza hacia los proyectos futuros del área.

Existen distintas formas de asignar prioridades. Los siguientes puntos proporcionan un ejemplo de cómo priorizar proyectos de servicio utilizando un sistema de clasificación por orden de importancia:

-  Haga una lista de todos los proyectos deseados. Coloque la lista en una pared, en una pizarra o en algún sitio donde todos los participantes puedan verla.
-  Luego los servidores de confianza clasifican con una marca de verificación los tres proyectos de mayor importancia.
-  Después de que los miembros hayan clasificado los proyectos del área, todos los participantes analizan las que parecen ser las mayores prioridades para el área.
-  Después de que los miembros hayan tenido tiempo para reflexionar sobre las prioridades del área, es necesario considerar cuidadosamente los recursos financieros y humanos que se necesitan.

## Los recursos

Una vez que se hayan identificado los proyectos de servicio de relaciones públicas, el área necesitará averiguar si existen suficientes recursos locales para llevar a cabo los proyectos que se han priorizado. Examinar los recursos humanos y financieros necesarios para cada proyecto ayuda al comité de servicio a elaborar presupuestos, plazos de tiempo y capacitación basada en los recursos disponibles.

-  **Los recursos humanos:** Una noción realista de los recursos humanos de un área ayudará a que los proyectos de servicio tengan más éxito. Para evaluar de modo realista los recursos humanos, el área necesita evaluar la experiencia de los miembros involucrados y considerar la curva de aprendizaje de los servidores de confianza que han sido elegidos recientemente. Una curva de aprendizaje significa que aunque los servidores de confianza hayan sido capacitados para un puesto o un proyecto, es posible que aún necesiten tiempo y respaldo para que se adapten a sus nuevas responsabilidades.

Un área también puede tomar en consideración cuán a menudo se da una disminución natural de los servidores de confianza en el transcurso del tiempo. Esto se debe con frecuencia a la rotación de puestos y al hecho de que los miembros ocasionalmente tienen que renunciar a los compromisos de servicio antes de

terminarlos, por razones personales. Analizar los recursos humanos de una manera realista puede ser útil cuando se planifican proyectos de servicio.

Es posible que el área descubra que es necesario que recluten miembros para los proyectos de servicio. Reclutar miembros para que hagan servicio es un componente importante en el desarrollo de los recursos humanos. A continuación listamos algunas de las formas para desarrollar recursos humanos:

1. **Esforzarse por hacer que el servicio resulte atractivo—ser un buen ejemplo.**
2. **Identificar a los miembros que tengan habilidades pero que tienen poca experiencia y respaldar su participación en el servicio.**
3. **Animar a los ahijados a que participen en el servicio.**
4. **Invitar a los miembros que hayan prestado servicio en el pasado a que se unan a los esfuerzos locales actuales.**
5. **Crear una reserva de servidores de confianza que hayan prestado servicio en el pasado.**



**Los recursos financieros:** Un área también puede examinar los recursos financieros locales que están disponibles para los proyectos de servicio que tienen prioridad. Revisar el presupuesto del área al inicio del ciclo de planificación ayudará

«Revisar el presupuesto del área al inicio del ciclo de planificación ayudará a que los servidores de confianza tomen en cuenta el panorama financiero más amplio».

a que los servidores de confianza tomen en cuenta el panorama financiero más amplio. El órgano de servicio querrá determinar si hay recursos financieros disponibles para los proyectos de servicio que tienen prioridad. Una pregunta que se puede analizar es si alguno de los proyectos privaría de sus fondos habituales a un comité (por

ejemplo, el de las líneas telefónicas). El área también necesita prever la cantidad de fondos que requerirá considerando la duración del proyecto al que se le ha asignado prioridad. Se pueden crear proyecciones de tiempo para los proyectos para así asegurar que los recursos financieros estén disponibles cuando se necesiten en momentos decisivos en el curso del proyecto. Tener una noción más amplia de las necesidades financieras y de los recursos del área ayuda a que los servidores de confianza planifiquen mejor los proyectos de servicio.

Muchas áreas recaudan fondos para financiar los proyectos de servicio. Nuestro ideal es que las contribuciones mantengan nuestros servicios, pero muchas áreas deciden recaudar fondos para poder hacer que sea posible la realización de los proyectos de servicio. Cada área debe decidir si le interesa o no recaudar fondos. Cada área puede dedicar tiempo para discutir si la recaudación de fondos es o no la acción apropiada y necesaria que se debe tomar. Si un área decide realizar recaudaciones de fondos, el comité de servicio de área deberá organizar estos esfuerzos. Es más probable que estos comités se mantengan centrados en el suministro de servicios cuando permiten que el área realice los esfuerzos de recaudación de fondos.

Una vez que el área haya determinado cuáles son sus prioridades y haya evaluado sus recursos, ha llegado el momento de identificar las metas del proyecto. Estas metas son el resultado final de los proyectos. Son los servicios que un área quiere suministrar para ayudar a que los adictos encuentren a NA.

## El plan de relaciones públicas

### Comenzar con una meta

Una vez que el área haya identificado las metas locales de RRPP, necesitará planificar las medidas requeridas para lograrlas. Una forma de determinar qué pasos son necesarios es considerar cuál sería el resultado ideal final de la meta y luego trabajar en sentido opuesto. Es difícil identificar las acciones necesarias para lograr una meta sin tener una idea sólida de cuál sería el resultado final. Recuerde que es importante establecer metas realistas que se puedan lograr. El siguiente proceso puede ayudar a que un área establezca cuáles son los pasos necesarios para lograr sus metas de servicio:

1. **Fijar la meta del proyecto basándose en las necesidades que tienen prioridad y en los recursos que se encuentran disponibles en el área.**
2. **Planificar paso por paso las acciones o estrategias para lograr la meta identificada.**
3. **Utilizar la meta para medir el progreso del proyecto.**

### Ejemplos de metas de relaciones públicas:

A continuación encontrarán algunos ejemplos de los tipos de metas de RRPP por los que un área puede trabajar. Ésta no es una lista completa. Estos ejemplos son sólo ideas sobre cómo suministrar servicios más efectivos de RRPP.

 **Meta:** Lograr que los trabajadores de asistencia sanitaria estén más conscientes de que NA es un recurso confiable para sus clientes.

**Pasos para lograr la meta:** Los servidores de confianza inician una relación con los trabajadores locales de asistencia sanitaria enviándoles una carta de presentación de NA y un paquete informativo. Los miembros de NA que están familiarizados con el campo de la asistencia sanitaria realizan presentaciones en eventos locales de la salud. Se mantiene un contacto continuo por correspondencia escrita, correo electrónico y/o conversaciones telefónicas. Los miembros de NA proveen regularmente a los trabajadores de asistencia sanitaria directorios de reuniones, literatura de NA e información confiable de contactos. La recopilación de reacciones u observaciones se realiza a través de un diálogo continuo o utilizando un formulario de evaluación para determinar si NA es o no un recurso accesible. **Evaluar el progreso del proyecto:** Repase y discuta las reacciones de los trabajadores de asistencia sanitaria. Evalúe si los trabajadores de asistencia sanitaria saben o no que NA es una opción accesible y confiable para los adictos.

 **Meta:** Que se reconozca a NA como un recurso confiable para las escuelas secundarias locales. **Pasos para lograr la meta:** Los miembros de NA programan varias presentaciones en diversas escuelas del distrito escolar local y se reúnen con los administradores y maestros antes de realizar las presentaciones. Los servidores

de confianza que han estado limpios desde una edad temprana reciben capacitación para compartir información de NA en estas presentaciones. Se mantiene contacto continuo a través de una carta de seguimiento y de agradecimiento y un formulario de evaluación para determinar la efectividad de la presentación. Los miembros de NA suministran regularmente directorios de reuniones, literatura de NA e información confiable de contactos a las escuelas. **Evaluar el progreso del proyecto:** Repase y discuta los formularios de evaluación que hayan sido rellenos. Planifique formas para mejorar las relaciones y las presentaciones en el entorno de las escuelas.

 **Meta:** Proveer regularmente al público información actualizada y confiable de los contactos en Narcóticos Anónimos. **Pasos para lograr la meta:** Se da instrucciones a los servidores de confianza de que envíen su información de contacto actualizada a través del sitio web local. El coordinador del sitio web está a cargo de suministrar información de contacto actualizada sobre los nuevos miembros al órgano de servicio. También se le encarga al coordinador la responsabilidad de ser proactivo en contactar a los miembros cada tres meses para asegurar que la información de contacto esté todavía correcta. **Evaluar el progreso del proyecto:** Evalúe la información de contacto cada tres meses para asegurar que es confiable y que está actualizada.

 **Meta:** Proveer a los miembros de NA un programa de educación y capacitación sobre los servicios de relaciones públicas. **Pasos para lograr la meta:** El órgano de servicio de área elabora material escrito para un programa de capacitación. Los miembros que tienen experiencia capacitan a los servidores de confianza. Se realizan sesiones cortas de capacitación antes de las reuniones de los comités de servicio. **Evaluar el progreso del proyecto:** Evalúe trimestralmente la asistencia a las sesiones de capacitación y revise los programas de capacitación para asegurar que satisfacen las necesidades del área.

Las metas mencionadas anteriormente tienen el propósito de ilustrar el proceso de identificación de metas y de crear los enfoques necesarios para lograr estas metas. En la aplicación práctica de las metas de los servicios de RRPP locales, un área necesitará incorporar directrices específicas más detalladas para cada enfoque. Estos detalles usualmente incluyen cronogramas de plazos de tiempo, revisiones programadas del progreso y el tiempo que se requiere para tomar medidas correctivas. Las medidas correctivas son pasos que ayudan a que se vuelva a fijar toda la atención en la meta del proyecto. Ajustar los plazos de tiempo, revisar un plan de proyecto y discutir retos inesperados con el área son todas consideradas medidas correctivas.

## La estructura de servicio y los servicios efectivos

La estructura de nuestros servicios varía de un área a la otra. Esta diferencia depende a menudo de cuántos miembros de NA estén involucrados, cuán geográficamente dispersos o cercanos están nuestros grupos y qué metas espera lograr el comité de servicio. Más adelante encontrarán ejemplos sobre cómo pueden funcionar diversas estructuras de servicio para suministrar servicios efectivos. Estos son sólo ejemplos. Es posible que tenga sentido utilizar o no una combinación de los ejemplos presentados. Lo importante es que los comités de servicio locales deben coordinar los servicios en las maneras que mejor funcionen para ellos.

*Cada elemento de nuestra estructura de servicio, desde el grupo hasta el nivel mundial, tiene su propio papel que desempeñar; sin embargo, todos sirven como un equipo y aspiran a un objetivo común:*

«que ningún adicto que desee recuperarse tenga que morir sin la oportunidad de descubrir una nueva forma de vida».

*Los Doce Conceptos de Servicio en NA*

## La estructura del subcomité

La estructura de comités es común en NA. En la estructura de un comité, existe usualmente un comité administrativo que maneja los asuntos operativos de la reunión, las finanzas y los registros del área. Diversos subcomités suministran servicios específicos para el área. Los que utilizan este tipo de estructura querrán asegurarse de que los subcomités se estén comunicando y respaldando entre sí para lograr las metas de servicio identificadas.

Algunas áreas han combinado dos de los subcomités con el propósito de mejorar la comunicación y de maximizar los recursos. En un caso como éste, una función como la de las líneas telefónicas estaría incluida como parte de las funciones del subcomité de información pública.

Es posible que una estructura de comité también utilice un **comité ad hoc** o **grupos de trabajo** para realizar proyectos de servicio específicos. El trabajo de un comité ad hoc o de un grupo de trabajo tiene límites de tiempo específicos; el comité centra su atención en una sola cosa y rinde cuentas ante el área.

La utilización de **coordinadores enlace** también puede ser útil para que los comités de servicio cooperen entre sí de forma más directa. Los coordinadores enlace comunican información sobre los servicios que se suministran a cada subcomité en la actualidad. Ellos no proveen necesariamente servicios prácticos de manera personal pero sirven de enlace de comunicación entre los comités. Los coordinadores también pueden ser un enlace de comunicación entre regiones y áreas.

## La estructura de paraguas

En una estructura de paraguas, los servicios se suministran bajo un paraguas que los incluye a todos. Esto podría ser una integración total de las funciones de todos los comités del área (Hospitales e Instituciones, Información Pública, Líneas Telefónicas, Actividades y Largo Alcance) o una combinación de dos subcomités que comparten una misma reserva de recursos. Si un área utiliza una estructura de paraguas, entonces el órgano de servicio debate y decide qué servicios quiere integrar. Una estructura de paraguas puede utilizar coordinadores (por ejemplo, coordinadores del servicio de líneas telefónicas) para que ayuden a prestar servicio, o un área puede darse cuenta que un comité ad hoc o un grupo de trabajo podría ayudar a que se finalicen los proyectos de servicio que tienen prioridad.

**El paraguas de relaciones públicas:** Una estructura de paraguas de relaciones públicas se concentra en suministrar servicios a las personas ajenas a NA. En esta estructura, los miembros de un área trabajan juntos para formar relaciones con organizaciones públicas. En lugar de dividirse en subcomités, un grupo de servidores de confianza toma en consideración los recursos, las solicitudes de los miembros y del público y las necesidades generales de la comunidad de NA. El coordinador puede llevar las recomendaciones del comité al órgano de servicio mayor para que se discutan, se suministre orientación y se obtenga consenso. Esta

estructura podría permitir que exista un enfoque unificado y más coordinado de prestación de servicios.

**El paraguas de desarrollo de la confraternidad:** Esta estructura es similar a un paraguas de relaciones públicas con la excepción de que el énfasis está en respaldar el crecimiento de otros órganos de servicio de NA. Bajo un paraguas de desarrollo de la confraternidad, un grupo de servidores de confianza suministra información, capacitación y respaldo a otras áreas de NA. Este respaldo permite que cada órgano de servicio suministre servicios que mejor satisfagan las necesidades de su comunidad local. Esta estructura puede ser útil en territorios geográficos extensos donde hace falta habilitar a cada área para que pueda proveer servicios efectivos en su propia comunidad.

...Recordamos que, por supuesto, una comunidad de NA puede organizar sus servicios de la manera que considere conveniente. Hay que examinar las necesidades de servicio entre 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 sea 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.

*Guía de los servicios locales de NA*

## **Las estructuras de servicio flexibles**

Una estructura de servicio flexible puede a menudo ser más efectiva en la prestación de servicios. La flexibilidad ayuda a satisfacer las necesidades locales de servicio. Tenemos un mensaje y una estrategia común para suministrar nuestros servicios a través de la utilización de las tradiciones y de los conceptos de NA. La implementación de servicios puede ser diferente dependiendo de las capacidades y necesidades del área. Cada comunidad de NA tiene la capacidad de crear una estructura de servicio que los ayude de mejor forma a suministrar relaciones públicas efectivas, eficientes y confiables.

Independientemente de cómo estén estructurados los servicios, es importante que la estructura sea accesible tanto a los miembros con experiencia como a los inexpertos. Tener servicios accesibles supone que los miembros inexpertos se sienten incluidos y que se suministra capacitación y orientación constantemente y sin demora a los que son nuevos en el servicio. También implica que el área ha creado formas para que los miembros que tienen experiencia compartan y transmitan su experiencia de servicio. Es más probable que un área tenga una base sólida de servidores de confianza si existe un lugar accesible para que los miembros ofrezcan su respaldo. La capacidad que tiene un área para ser flexible podría permitir que más miembros presten servicio.

# La comunicación y los servicios efectivos

## Las relaciones públicas y los grupos de NA

Las metas de relaciones públicas de un área pueden tener un impacto significativo en los grupos. Discutir detalladamente los proyectos de relaciones públicas en una reunión de servicio de área ayudará a que los representantes de servicio de grupo comuniquen a sus grupos los debates y las metas del área. Los proyectos del área pueden aumentar la asistencia de miembros nuevos a las reuniones. Es posible que los grupos necesiten prepararse para recibir esta afluencia de miembros desarrollando formatos de reuniones que sirvan mejor dada la afluencia de nuevos miembros. Los proyectos de RRPP que tienen éxito dependen de la participación significativa de los grupos.

Los miembros del grupo deben dedicar tiempo para tener debates en detalle sobre los esfuerzos de RRPP del área. Los RSG son el vínculo de comunicación entre el área y los grupos y pueden llevar las inquietudes o las preguntas de los miembros a las reuniones del área. Este vínculo ayuda a que los grupos se mantengan involucrados e informados. Este vínculo también facilita un diálogo recíproco entre las áreas y los grupos. La comunicación contribuye a que el área se una para fomentar el propósito primordial de NA.

## ¿Cuál es el público al que queremos llegar?

Definir quien es nuestro público puede contribuir a que las comunicaciones sean más efectivas. Es muy probable que la comunicación sea un componente esencial para que un área pueda lograr sus metas prioritarias de servicio. Nuestro público puede organizarse en tres categorías amplias: los miembros de la comunidad de NA, los posibles miembros de NA y el público externo. Nos comunicaremos de distintas maneras con cada público.

**La comunidad de NA:** Nuestras comunicaciones con la comunidad de NA pueden animar a los miembros a que tengan conciencia de las tradiciones y de los conceptos de NA. Una forma de hacer esto es a través de los días o jornadas de aprendizaje. Los días de aprendizaje y las reuniones de servicio pueden funcionar de las siguientes maneras:

1. **suministran instrucción en relación con las responsabilidades de cada puesto de servicio;**
2. **motivan y respaldan a los servidores de confianza;**
3. **manifiestan liderazgo y capacitación; y**
4. **suministran talleres sobre las tradiciones y los conceptos.**

La comunicación también incluye transmitir nuestra experiencia de servicio entre nosotros. Una forma en que los miembros pueden transmitir su experiencia de servicio es haciendo que los períodos de los puestos de servicio coincidan en parte. Cuando los períodos de servicio coinciden en parte, el servidor de confianza saliente tiene tiempo para capacitar y orientar al recién electo servidor de confianza entrante. También podemos contactar a servidores de confianza anteriores para que compartan sus experiencias de servicio. Podemos confeccionar una lista de contactos y mantenerlos involucrados. La experiencia de los servidores de confianza anteriores es

un recurso valioso; ellos pueden suministrar otra oportunidad de capacitación a los servidores que han sido recién elegidos.

**Los posibles miembros:** Los miembros de NA constituyen una de las mayores influencias para atraer miembros nuevos a las reuniones. Logramos esto al suministrar información sobre el programa de NA o al crear una oportunidad para que

«Una comunicación honesta y abierta con el público externo contribuye a que NA conserve su credibilidad y respalda nuestra capacidad de suministrar servicios efectivos».

los posibles miembros se identifiquen con nosotros. Si estamos participando en una reunión de HeI, les decimos a los probables miembros que ellos también pueden recuperarse en NA si tienen el deseo de dejar de consumir drogas. Si estamos presentando información en una escuela secundaria local, les informamos a los estudiantes lo que NA es y cómo funciona. (En el Capítulo Cuatro incluye una discusión más a fondo sobre

las presentaciones y cómo forjar relaciones con el público.)

**El público externo:** Nuestras comunicaciones con el público externo pueden demostrar que NA es un programa de recuperación efectivo, confiable y sensible. (Por ejemplo, la *Encuesta a los miembros* de NA demuestra que NA es efectivo en una diversidad de culturas, países, e idiomas.). Nuestras comunicaciones deben ser informativas y deben abordar directamente los conceptos equivocados que pudiera tener el público sobre nuestro programa. Una comunicación honesta y abierta con el público externo contribuye a que NA conserve su credibilidad y respalda nuestra capacidad de suministrar servicios efectivos. En el Capítulo Cuatro encontrará una discusión más a fondo sobre cómo iniciar relaciones y como crear presentaciones para el público externo.

## ¿Cómo nos comunicamos?

La manera en que nos comunicamos es otro elemento crucial para lograr las metas de servicio de nuestra área. Podemos planificar y dirigir nuestras comunicaciones para cada público identificado. Generalmente nos comunicamos en cuatro entornos diferentes:

1. **entre nosotros en nuestras reuniones y en los comités de servicio;**
2. **con los profesionales y con el público en general cuando les estamos suministrando información sobre el programa de Narcóticos Anónimos;**
3. **con los profesionales y el público cuando estamos utilizando sus servicios—anuncios de servicio público, locales de reuniones, banquillos en los paraderos de autobuses—para llegar a posibles miembros, y**
4. **directamente con los adictos que todavía sufren.**

Por supuesto, siempre estamos comunicando un mensaje sobre NA con nuestras acciones personales. Sin importar con quién nos comuniquemos, es más probable que forjemos una relación sólida y confiable cuando planificamos y dirigimos nuestras comunicaciones de manera específica.

A continuación encontrarán los posibles componentes de un plan de comunicación. Durante el proceso de planificación, un área puede decidir que lo que más necesita es fortalecer sus esfuerzos de comunicación. Los siguientes enfoques de comunicación pueden

ser utilizados como listas de control simples de una página que aborden las necesidades de comunicación de un área.

**El plan de acción:** *Un plan de acción de comunicación ayuda a los servidores de confianza a mantenerse centrados en el propósito y el enfoque de cada comunicación con el público.*

-  ¿Qué se pretende lograr con esta comunicación?
-  ¿Cuál es el público al que nos dirigimos?
-  ¿Por qué quiere el comité enviar una comunicación a este público?
-  ¿Cuándo tiene el área planeado enviar la comunicación?

Un plan de acción puede ayudar a que un área anticipe cual es el mejor momento para comunicarse con el público. Por ejemplo, es posible que no sea lo más oportuno enviar un paquete informativo sobre NA a los consejeros de tratamiento que han sido capacitados recientemente antes de que se afiancen en sus nuevos puestos. Un plan de acción de comunicación también es útil para que un área tenga más claridad sobre la meta de cada comunicación.

**Las estrategias de coordinación:** Las estrategias de coordinación nos ayudan a esforzarnos por lograr un enfoque unificado para suministrar servicios en la comunidad de servicio.

La coordinación ayuda a que los miembros de la comunidad de NA se mantengan informados. Las estrategias de coordinación también aseguran que los grupos se mantengan involucrados en los esfuerzos de comunicación. Puede que comité decida

«El servicio efectivo de RRPP depende de nuestra capacidad para trabajar juntos».

enviar una carta informativa a clínicas o dispensarios médicos locales. En el proceso de planificación de esta correspondencia, los servidores de confianza pueden analizar si cuentan con los recursos humanos adecuados en caso de que se les solicite realizar una presentación. Estar preparados y tener los recursos humanos necesarios son algunos de los beneficios que se

obtienen a través de tener una estrategia de comunicación coordinada.

**El seguimiento a la comunicación:** El seguimiento garantiza que el área mantenga una relación continua con el público.

Una lista de control para el seguimiento puede ayudar a un área a que asigne a un servidor de confianza la responsabilidad de mantener una relación continua con el público; también puede ser un registro para futuros servidores de confianza sobre la frecuencia con que el área ha estado en contacto con un individuo en particular o con una organización pública.

El servicio efectivo de relaciones públicas depende de nuestra capacidad para trabajar juntos. Sólo podemos hacer esto cuando tomamos el tiempo de hablar y escucharnos los unos a los otros. Nos podemos mantener abiertos a recibir nuevas ideas y podemos animar a los miembros que tienen experiencia a que compartan su conocimiento sobre cómo suministrar servicios efectivos. Podemos esforzarnos por obtener el mayor beneficio posible de las formas en que están estructurados nuestros servicios y la forma en que enfocamos los esfuerzos de servicio. Una vez que nuestros servicios locales tengan una base sólida, podemos poner nuestros planes en acción.

## **Recursos**

Herramienta de planificación de área

Herramienta de evaluación del servicio

## Preparación y capacitación para interactuar con el público

Este capítulo se centra en cómo prepararse para forjar relaciones con cualquier tipo de público. Aquí se incluyen los materiales de capacitación y las prácticas

generales para los servidores de confianza. En capítulos más adelante se presenta información detallada relacionada con públicos específicos (como los de la justicia penal, las instituciones de asistencia sanitaria, etc.). La información que se esboza en este capítulo es esencial para *cualquier* tipo de interacción con el público. Estas son nuestras prácticas óptimas para entablar fructíferas y duraderas con el público.

Le podemos mostrar al público que somos confiables y que sabemos lo que hacemos cuando estamos preparados y capacitados para interactuar con ellos. Queremos que el público sepa que podemos cumplir con nuestros compromisos y que la información que suministramos es precisa. La preparación y la capacitación pueden ayudarnos a mejorar nuestras interacciones con el público

inclusive si creemos que tenemos experiencia en el servicio de relaciones públicas.

### Temas Clave

Los principios centrales de las RRPP  
Preparación & capacitación para interactuar con el público  
Las presentaciones  
Recursos

### Clave de los iconos



Experiencia práctica



Consejos prácticos sobre la preparación y la capacitación

## Los principios centrales de relaciones públicas

Fijar una serie de principios comunes puede ser útil para que los servidores de confianza aprendan a interactuar con el público. Los valores compartidos, como la formalidad y el respeto, nos pueden guiar para que tengamos un enfoque más unificado en nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Los siguientes valores o actitudes pueden ser útiles para miembros del comité que coordinan y participan en proyectos de relaciones públicas y para los servidores de confianza que serán capacitados para realizar tareas específicas de relaciones públicas.

**Las relaciones sólidas son continuas.** Las relaciones continuas cuentan con un diálogo constante. Si hemos decidido que es prioridad entablar una relación con una organización local que ayuda a los adictos, debemos mantenernos en contacto con esa organización después de haber realizado la presentación inicial. Presentamos información precisa sobre NA, hacemos seguimiento después de la presentación y le suministramos a la organización maneras seguras de mantener contacto con los miembros de la comunidad local de NA.

**Las relaciones sólidas son flexibles.** De igual forma que les solicitamos a las organizaciones públicas que respondan con flexibilidad a nuestras necesidades, también podemos esforzarnos por adaptarnos a sus necesidades. Podemos escuchar lo que se nos solicita y evaluar si podemos o no satisfacer las necesidades de la organización. En algunos casos, la flexibilidad puede suponer encontrar una forma diferente de suministrar los servicios. Podemos solicitar que los miembros del comité de servicio del área suministren ideas sobre cómo responder a estas peticiones. Siempre intentamos responder de tal manera que se mantenga nuestra relación con el público a la vez que tomamos en cuenta nuestras propias capacidades y acatamos las tradiciones y los conceptos de NA.

**Las relaciones sólidas son dignas de confianza.** La confianza que desarrollamos con el público es el resultado de esfuerzos de servicios constantes, confiables y diplomáticos. Nuestras tradiciones y conceptos guían a nuestra confraternidad para que actúe con integridad—tenemos una meta muy clara de ayudar a que los adictos que todavía sufren encuentren la libertad de la adicción activa. Nuestra capacidad de actuar con integridad hace más fácil 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 sólidas benefician tanto a NA como a las organizaciones públicas.** El servicio efectivo de relaciones públicas proviene de nuestra capacidad de poder trabajar con otras organizaciones. Si estamos iniciando una nueva relación con la policía local, tenemos presente que una de las metas del departamento de la policía es hacer que la comunidad sea más segura. Nuestra meta es ayudar a que los adictos encuentren la recuperación. Uno de los resultados que se generan cuando los adictos encuentran la recuperación es que se disminuye la tendencia que tienen los adictos a cometer delitos y esto con frecuencia trae como resultado que la comunidad sea más segura. Utilizamos estas metas comunes como la base de nuestras relaciones.

**Las relaciones sólidas son respetuosas.** Cuando los miembros de NA se tratan con respeto entre sí mismos, llevamos ese mismo respeto a nuestras relaciones con el público. Aprendemos sobre los valores de la organización o de los individuos con quienes interactuamos. Ese tipo de respeto hace que sea más probable que la organización respete nuestros valores. Si tenemos un conflicto con una organización, tenemos nuestras tradiciones, conceptos y la conciencia de grupo como guía. Podemos informar a la organización sobre nuestras tradiciones de una manera considerada y respetuosa.

## **Preparación y capacitación para interactuar con el público**

Prepararse y capacitarse para entablar relaciones con el público implica tomar en cuenta con quién estamos interactuando y definir y practicar cómo nos comunicaremos en esas interacciones.

### **¿Con quién estamos interactuando?**

La manera en que nos comunicamos depende del tipo de público. Tomamos en consideración el conocimiento, los valores y la experiencia de nuestro público. Nos podemos

comunicar con un público a través de correspondencia escrita o de una presentación. Independientemente de cómo nos vamos a comunicar (lo cual se expondrá en la próxima sección), será necesario que conozcamos a nuestro público. Podemos crear correspondencia y presentaciones que se basen en lo que descubramos sobre el público. Dedicar tiempo para aprender sobre la organización con la que nos gustaría entablar una relación nos ayudará a comunicarnos de la mejor manera que podamos para poder llegar a esa organización.

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

*Funciona: cómo y por qué*

## ¿Qué conocemos sobre ellos?

Al igual que NA tiene un propósito primordial y un conjunto de tradiciones y conceptos, podemos averiguar cuál es la misión o las metas de la organización con quien vamos a interactuar. Esta información puede ayudar a que nos comuniquemos de tal manera que se tomen en cuenta las metas comunes que podamos tener con una organización pública. La siguiente lista será útil para que los miembros tengan una idea sólida sobre los valores y los objetivos de un público que ha sido identificado.

-  Hemos identificado la meta o misión de la organización.
-  Entendemos la práctica profesional o la disciplina de la organización (tales como un bufete legal, un consultorio médico, etc.).
-  Hemos analizado si la organización tiene diferencias filosóficas con el enfoque de NA (tal como un enfoque de sustitución de drogas para el tratamiento de la adicción, etc.).
-  Entendemos la relación que tiene la organización con los posibles miembros—si interactúan mayormente con adictos, las maneras en que puedan afectar a los posibles miembros y si se le requiere o no interactuar con adictos (como la justicia penal, las instituciones de asistencia sanitaria y las escuelas.).
-  Hemos investigado los datos demográficos de la organización—conocemos su cultura y terminología.
-  Estamos al tanto de si la organización presta servicios a diversos grupos lingüísticos.

Después de haber estudiado los puntos mencionados anteriormente, podemos decidir si es posible tener una relación de mutuo beneficio con esta organización. Adquirimos un mejor entendimiento sobre cómo comunicarnos con la organización y sobre las probabilidades de que la organización esté dispuesta a cooperar con nosotros. También podremos tener una noción más clara sobre el provecho que probablemente pueda obtener la organización de su relación con NA.

## ¿Qué conocen ellos sobre nosotros?

Pensar sobre lo que una organización conoce sobre NA, puede ayudarnos a comunicarnos con nuestro público. La siguiente lista nos ayudará a tener un concepto claro sobre el tipo de información que los servidores de confianza necesitan incluir en sus

interacciones con el público, qué conocimiento ya tiene el público y quizás algunas de las dudas que puedan tener acerca de entablar una relación con nosotros.

- ✍ Sabemos si la organización tiene relaciones con otros programas de autoayuda o si están familiarizados con el enfoque de los doce pasos.
- ✍ Hemos estudiado el conocimiento y la percepción que la organización tiene sobre NA.
- ✍ Hemos investigado si la organización ha tenido experiencias con NA y cómo las mismas pueden afectar nuestra relación actual.
- ✍ Hemos pensado sobre lo que la organización espera de nosotros y hemos aclarado el carácter de nuestra relación con ellos.

## ¿A quién contactamos en el seno de una organización?

Una vez que hayamos investigado a nuestro público, logramos tener claro quién es la mejor persona que podemos contactar en la organización. Primero, tomamos en consideración si hay miembros de NA que puedan tener experiencia con la organización. Estos miembros de NA pueden saber a quién contactar y si es mejor hacer una llamada telefónica, enviar un correo electrónico o escribir una carta. Un miembro que tiene experiencia con una organización puede también presentarnos a un contacto adecuado.

También podemos encontrar formas para identificar quiénes toman las decisiones en la organización y así sabremos quiénes son las mejores personas con quien podemos comunicarnos en la organización. Podemos considerar si la persona contacto que ha sido designada es quien toma las decisiones y si tenemos amigos (además de nuestro contacto inicial) dentro de la organización. También queremos entender las responsabilidades particulares de individuos dentro de la organización. Esto podría parecer ser mucho trabajo, pero a menudo la planificación puede ser más importante que la comunicación en sí. Una preparación minuciosa puede ayudarnos a forjar relaciones y hacer que nuestros esfuerzos sean más efectivos para llegar a los adictos.

**N**uestro Duodécimo 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 surgen 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 vamos a interactuar?

Ahora que ya hemos investigado a la organización con la que vamos a interactuar, podemos utilizar esa información para darle forma a la manera en que nos comunicamos. Nos podemos comunicar a través de una carta escrita, un correo electrónico, una llamada telefónica, una reunión o una presentación. Las presentaciones requieren más preparación y capacitación, pero todas las interacciones necesitan tomar en cuenta los siguientes puntos.

**Crear un diálogo.** Una de las cosas más importantes que podemos hacer al iniciar relaciones con el público es crear un diálogo. Un diálogo implica un intercambio de ideas. Ofrecemos información sobre NA y escuchamos lo que la organización pública tiene que ofrecernos. Utilizamos el diálogo para crear expectativas realista sobre nuestros recursos locales y el tipo de relación que se puede mantener. Establecemos papeles claros entre NA y la organización.

Un diálogo también implica invitar a los miembros del público a que nos provean continuamente sus reacciones sobre cómo estamos haciendo las cosas. Podemos hacer esto por medio de un seguimiento continuo, haciendo preguntas como: «¿Continuamos aún satisfaciendo sus necesidades?», «¿Han cambiado sus necesidades?» Ya que mantener este diálogo continuo es tan importante, podemos crear un sistema interno de recordatorios para garantizar que continuamos haciendo seguimiento. Este sistema de recordatorios puede ser tan simple como designar a un miembro que tenga la responsabilidad de hacer seguimiento con los contactos públicos. Este miembro podría guardar la información de los contactos públicos en una computadora y programarla para que le recuerde periódicamente que haga seguimiento con los diversos contactos públicos.

**Utilizar lenguaje común y corriente.** Queremos comunicarnos con nuestro público. Podemos hacerlo utilizando un lenguaje que el público entienda. Las opciones de lenguaje que utilizamos son críticas para establecer comunicaciones claras y efectivas para públicos distintos. Queremos aclarar las diferencias que existen entre el lenguaje entre NA y el de la organización. Utilizamos un lenguaje respetuoso, claro y directo en nuestras comunicaciones.

Ya sea que estemos enviando un anuncio escrito o que nos estemos reuniendo con el director de una organización pública, pensar en qué tipo de lenguaje utilizaremos nos ayudará a hablar con ese público. Queremos evitar utilizar el «lenguaje de NA» en nuestras comunicaciones. No todas las personas de un público entenderán qué queremos decir con «coordinador del CSA» o «grupo habitual». Las personas que no están familiarizadas con la terminología de NA deben poder entender nuestras comunicaciones fácilmente; debemos esforzarnos por conducirnos con profesionalismo y cortesía. Esto quiere decir que cuando preparamos comunicaciones escritas para el público podemos buscar ayuda de miembros que tienen experiencia sobre como escribir.

**La apariencia.** Existe una línea divisoria muy tenue entre mostrar respeto por el público a través de nuestra apariencia y presentarnos como algo que no somos. Cuando nos preparamos para hacer un contacto inicial o para tener una reunión informativa, queremos seleccionar y vestirnos con un tipo de ropa que sea apropiada para el lugar. Algunos de nosotros sentimos que cuando cambiamos nuestra vestimenta de alguna manera traicionamos lo que somos. Otra forma en la que podemos enfocar la cuestión de vestirnos apropiadamente es que la selección del tipo de vestimenta constituye una forma de mostrar respeto por el público. Podemos pensar en esto como si fuera una entrevista de trabajo: Nos vestimos apropiadamente para causar una impresión positiva. Adquirimos credibilidad cuando observamos las reglas de aquellos con quienes interactuamos. La primera impresión puede durar mucho tiempo. Queremos que nuestro público recuerde a NA como un programa beneficioso de recuperación que produce resultados. Al mismo tiempo, no queremos requerir que los miembros se vistan una forma dada y que presenten una imagen

falsa de NA. Invitar a una variedad de miembros a las presentaciones podría representar de forma más precisa la diversidad de la membresía de NA.

**Ensayar.** Prepararnos para tener un contacto inicial y reuniones informativas es otra forma de llevar el mensaje de NA al público. Al igual que un atuendo inapropiado puede desviar la atención del público del mensaje de NA, las comunicaciones confusas y no prepararnos para las reuniones pueden desviar la atención del público de escuchar lo que NA tiene que ofrecer. Si leemos y volvemos a leer los materiales que serán utilizados en la interacción inicial, es probable que estemos más familiarizados y que conozcamos mejor nuestro material. Podemos ensayar interpretando papeles ante un público simulado compuesto por miembros de NA. Ensayar puede ayudarnos a anticipar algunas de las preguntas que pueden surgir del público. La meta es proporcionarle al público información precisa sobre NA y asegurarle que nuestra organización y sus miembros son confiables y capaces.

## Las presentaciones

### El material de presentación

La meta del material de presentación es transmitirle al público dos o tres puntos importantes sobre el programa de Narcóticos Anónimos. Podemos utilizar la repetición para reforzar los puntos importantes y preparar volantes que explican resumidamente los mensajes fundamentales que queremos comunicar. En la sección de recursos de este capítulo se suministran ejemplos de formatos de presentación.

«La meta al elaborar materiales para presentaciones es lograr que sean apropiados al público. Es aquí donde nuestra investigación nos ayudará a que adaptemos el material para adecuarlo a una presentación».

Queremos ser conscientes del lenguaje que seleccionamos cuando realizamos presentaciones a un público. Queremos ser sumamente cuidadosos y no utilizar el lenguaje de NA. Por ejemplo, el público podría no entender el significado en NA de la palabra «confraternidad» tan claramente como lo entenderían los «miembros de NA». La meta al elaborar materiales para presentaciones es lograr que sean apropiados al público. Es aquí donde nuestra investigación nos ayudará a que adaptemos el material para adecuarlo a una presentación.

También podemos utilizar nuestra investigación para lograr que el mensaje de NA tenga sentido para el público. Una presentación para profesionales de asistencia sanitaria debe ser adaptada para ese público concreto. No queremos abrumar al público con demasiada información. Por el contrario, queremos suministrar datos específicos, que tengan sentido y que vengan a propósito.

Podemos comunicar información sobre NA más claramente si creamos puntos de conversación. Los «puntos de conversación» son las ideas clave de una presentación específica (vea la próxima sección, «Lo que queremos comunicar sobre NA», para ver ejemplos de puntos de conversación). Podemos decidir qué puntos son los más importantes para un público si nos basamos en el diálogo que tuvimos con ellos y en la investigación que realizamos sobre ese público.

Queremos estar seguros de que el material de apoyo refleja lo que decimos en la presentación. Frecuentemente los materiales de presentación incluyen folletos de NA, la

*Encuesta a los miembros*, ejemplares de la revista *The NA Way* y todo lo que nos parezca ser apropiado para un público dado. Si tenemos información local (como boletines, encuestas, etc.), esos materiales serán de mayor provecho en eventos locales. Los medios audiovisuales de apoyo también pueden ser útiles para reforzar la presentación.

Recuerde mantener flexibilidad en el formato de la presentación. Un formato flexible mantendrá al público interesado y contribuirá a que inicie un diálogo. Por ejemplo, se nota en las caras de algunos de los miembros del público indicios de que están confundidos, los servidores de confianza pueden preguntar si todos entienden con claridad la información que se está presentando. Es posible que el presentador tenga que explicar ciertos puntos de una manera distinta o que tenga ofrecer información nueva. Este tipo de flexibilidad demuestra que somos receptivos y permite que se dé un diálogo. Dividir un grupo grande para realizar discusiones de grupos pequeños o utilizar sesiones de preguntas y respuestas nos permitirá escuchar los aportes del público.

## **Lo que queremos comunicar sobre NA**

Practicar lo que queremos decir sobre NA es fundamental en nuestras interacciones con el público. Para tener éxito en las relaciones públicas, necesitamos tener un mensaje coherente y bien elaborado. Queremos asegurarnos de transmitir al público información como la siguiente:

- 1. Una breve descripción de la historia local de NA y del desarrollo 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 (una perspectiva general sobre cómo los grupos y los comités de servicio trabajan para fomentar el mensaje de recuperación de NA);**
- 4. Los pasos de NA—suministramos 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. Hablamos sobre el nombre «Narcóticos Anónimos». Disipamos cualquier noción que el público pueda tener de que la palabra «narcóticos» en nuestro nombre significa que NA es únicamente para los que consumen opiáceos;**
- 6. NA es un programa espiritual, no religioso; y**
- 7. Dónde se puede encontrar a NA (línea telefónica, oficina de servicio, OSM, sitio web, etc.).**

La comunicación también abarca explicar resumidamente lo que NA puede y no puede hacer. Nos esforzamos por ayudar a que los que no están familiarizados con nuestro programa de recuperación entiendan los principios que sustentan las acciones de nuestra confraternidad. Les damos un breve perfil general de nuestras tradiciones a las personas que no son miembros: los principios tales como la cooperación y mantenernos con nuestros propios recursos. No necesitamos que el público entienda nuestras tradiciones completamente, pero nos esforzamos por tener una relación con el público que respete nuestras tradiciones.

Cuando proveemos información sobre nuestro programa de recuperación nos comunicamos. Compartimos información a través de nuestras comunicaciones escritas, nuestra literatura de recuperación y de servicio y nuestras presentaciones a los profesionales. Le prestamos un gran servicio a NA cuando declaramos claramente lo que es el programa de Narcóticos Anónimos. Tratamos de evitar suponer que las personas ajenas a NA entienden de lo que se trata nuestra organización. No prometemos que NA funcionará para todos, pero ofrecemos nuestra experiencia de haber visto que el programa de NA funciona para muchas personas de diferentes orígenes y que han tenido diferentes experiencias. Destacamos la diversidad de nuestra confraternidad y de nuestro programa—y que NA es una confraternidad mundial, multilingüe y multicultural.

A continuación encontrarán algunos ejemplos de puntos de conversación que los miembros podrían utilizar cuando dan información sobre NA a personas que no son miembros en un entorno público:

📄 *Los doce pasos/el padrinazgo/la ayuda mutua:* Un público que consiste de profesionales puede entender que NA es un programa de doce pasos o uno de ayuda mutua. Los Doce Pasos se refieren a las bases del programa y el padrinazgo a cómo se aplican los Doce Pasos. La ayuda mutua se refiere a un enfoque miembros que se ayudan mutuamente en un plano de igualdad en vez de un enfoque de un profesional que ayuda al adicto.

«En nuestras presentaciones queremos adoptar un enfoque de equipo...»

📄 *Enfoque espiritual:* El programa de NA se basa en la aplicación práctica de principios espirituales en la vida diaria. Por ejemplo, es posible que un miembro no crea en Dios pero puede obtener su esperanza y libertad de la adicción activa con los Doce Pasos o con el grupo.

📄 *NA es un programa basado en principios espirituales:* Los principios del programa de NA pueden traspasar las barreras culturales. Esto se logra a través de trabajar los Doce Pasos de NA. Por medio del trabajo de los pasos, cada miembro puede adquirir su propia experiencia con principios tales como la honestidad o la fe.

📄 *Lo que puede esperar un recién llegado en una reunión de NA:* Las reuniones a menudo funcionan de la siguiente forma: A un miembro recién llegado se le puede solicitar que diga su nombre, los miembros pueden compartir sobre cómo el programa funciona en sus vidas y los grupos por lo general cierran la reunión formando un círculo y con una oración.

«...nos esforzamos por una relación con el público que respete nuestras tradiciones».

## Los presentadores

Es importante seleccionar un panel de presentadores que represente una imagen real de la comunidad de NA. Podemos lograr esto invitando a una variedad de miembros. En nuestras presentaciones queremos adoptar un enfoque de equipo ya que no queremos que una sola persona represente a NA. Trabajamos juntos y nos apoyamos mutuamente cuando presentamos a NA al público. Queremos que el público vea que somos un grupo diverso de voluntarios.

Necesitamos analizar quiénes en nuestra comunidad de NA son más idóneos para hacer la presentación. Intentamos que los presentadores coincidan con el tipo de público. Algunos

miembros de NA serán mejores presentadores que otros. Hacer una presentación no es simple; toma tiempo y preparación. Podemos motivar a las personas que no tienen la habilidad para hacer presentaciones a que sean voluntarios en otros puestos de servicio o podemos capacitarlos para que mejoren su habilidad para hacer presentaciones.

Los presentadores pueden repasar el Cuarto Concepto para tener más claridad sobre el papel de liderazgo que van a asumir. Una sesión de preguntas y respuestas al final de la presentación es el momento en donde puede que se hagan preguntas a los presentadores que están al margen del alcance de NA. Esta es una de las situaciones en las que las cualidades de liderazgo pueden ser importantes. Si al presentador se le solicita que conceda una entrevista por televisión o que declare cuál es la postura de NA en relación con un asunto ajeno, deberá estar preparado para decir «No tengo ningún comentario al respecto» y explicar brevemente por qué. Las respuestas ensayadas para responder a este tipo de preguntas permiten que los presentadores digan «no» de una forma respetuosa.

*El liderazgo eficiente 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*

## **Los presentadores no adictos**

Dos puntos que se deben tomar en cuenta al utilizar a personas no adictas que han sido debidamente capacitadas para hablar a nombre de NA en eventos de la comunidad son (1) que pueden ayudarnos a proteger nuestro anonimato en eventos locales, y (2) que pueden hablar a favor de NA utilizando el lenguaje del público. Debemos tener cuidado de utilizar tanto a los mismos presentadores que se conviertan en la «cara» de NA.

## **Las exposiciones y los puestos de exhibición**

Si no estamos realizando una presentación y tenemos personal trabajando en un puesto de exhibición aplicamos los mismos criterios en relación con la preparación y la apariencia personal. Queremos que alguien esté presente en el puesto de exhibición en todo momento. Podemos invitar a miembros de NA con experiencia a que participen en estos eventos, pero al mismo tiempo queremos limitar el número de miembros que participan para que el puesto no esté atestado de personas; normalmente, bastan tres miembros. Suministramos la información de los contactos locales de NA a las personas que visitan el puesto. Si se nos hace una pregunta para la cual no tenemos una respuesta, nos ofrecemos a contactar a un miembro de la comunidad local de NA para obtener la respuesta a esa pregunta. Podemos adoptar la práctica de solicitar tarjetas de presentación a las personas que visiten el puesto. Obtener este tipo de información de contacto será de gran utilidad nos aseguramos de no dejar pasar la oportunidad para hacer seguimiento a través del envío de cartas y paquetes informativos sobre NA. Cuando suministramos información sobre NA intentamos ser serviciales y formales.

## **El público**

El público es la razón por la cual realizamos presentaciones. Motivamos a los participantes del público a que hagan nuevos contactos y a que inviten a sus propios contactos. También podemos crear maneras para que el público nos haga llegar sus reacciones sobre la presentación. Podemos entregar un formulario de evaluación que le

solicite a los participantes que compartan sus opiniones acerca de cuán provechosa ha sido la presentación, la efectividad de los presentadores, la utilidad de los materiales que fueron entregados durante la sesión y si hay alguna otra cosa que se podría haber incluido que nos pudiera ayudar a mejorar nuestras presentaciones en el futuro. Podemos solicitar la información de contacto de los asistentes y asegurarnos de hacer seguimiento a esos contactos.

Podemos solicitarles a los miembros de NA que se sienten con el público que está participando en la presentación. Podemos capacitar a los miembros de la comunidad local de NA invitándolos a que observen la presentación y que escuchen la sesión de preguntas y respuestas. Los miembros de NA que se encuentran sentados con el público pueden hacer las primeras preguntas durante la sesión de preguntas y respuestas. También pueden ayudar a establecer el tono de las preguntas y a motivar y a respaldar a los presentadores.

Una de las cosas más importantes que podemos hacer es escuchar al público. Al escuchar al público, podemos responder con información más pertinente. También podemos también obtener sus comentarios y comenzar la práctica de dialogar con este público.

## Ensayar y preparase

Practicar con los miembros de NA puede ser una forma divertida de prepararse para las presentaciones. Durante el ensayo de la presentación los servidores de confianza se pueden hacer entre sí mismos las preguntas más difíciles que se les puedan ocurrir. Practicar con un público de miembros amigables de NA también puede contribuir a que los presentadores adquieran mayor confianza. Ensayar de esta forma también asegurará que nuestra presentación se mantendrá dentro del límite de tiempo asignado.

Otra forma de prepararse para las presentaciones es ensayar una sesión de preguntas y respuestas y tener respuestas preparadas para las preguntas comunes. Los presentadores también pueden buscar organizaciones de la comunidad local que ofrezcan capacitación sobre cómo hablar en público.

Por último, queremos asegurarnos de que estamos al tanto de los elementos variables del evento: ¿Sabemos qué esperar del local del evento? ¿Conocemos el número de personas que se espera que asistan? ¿Podemos controlar la temperatura y el montaje del salón? ¿Sabemos cuál es la hora de inicio de la presentación para que podamos ser puntuales? ¿Estamos vestidos apropiadamente?

## Organizar las presentaciones

Los miembros que coordinan los eventos de relaciones públicas tienen que tener presente en sus mentes una perspectiva más amplia. Los siguientes puntos pueden ser importantes cuando se organizan presentaciones:

-  La comunidad local de NA puede suministrar un cuestionario a los miembros de NA para averiguar quiénes tienen la habilidad para hacer presentaciones u organizar.
-  Asegúrese de que las herramientas y los recursos para las presentaciones están actualizados.
-  Programe las presentaciones durante la hora del día que sea más conveniente para los participantes que han sido invitados.

- ✍ Los servidores de confianza querrán asegurarse de coordinar con otros comités para que el comité de servicio local pueda ofrecer un respaldo unificado a un evento.
- ✍ Si la comunidad local de NA ha decidido utilizar a personas no adictas para que realicen las presentaciones, asegúrese de que hayan sido orientadas y capacitadas para comunicar información correcta sobre NA.
- ✍ Es posible que se pueda colocar un puesto de exhibición en un evento local. Podemos utilizar esta oportunidad para solicitar tarjetas de presentación de los asistentes y así encontrar contactos futuros.

## **Consejos prácticos para que nuestras presentaciones tengan mayor éxito:**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Esté preparado  | 7. Sea simple y directo  |
| 2. Conozca a su público  | 8. Escuche   |
| 3. Mantenga un enfoque local—traiga materiales locales           | 9. Aprenda a «leer» al público   |
| 4. Conozca cuales son los recursos de NA                         | 10. Envíe cartas de agradecimiento                                       |
| 5. Tenga el entusiasmo   | 11. Encueste al público  |
| 6. Mantenga la presentación dentro del límite de tiempo asignado | 12. Utilice el aporte de reacciones para mejorar la próxima presentación |
|  | 13. Comparta información sobre NA y minimice las experiencias personales |

Nuestras interacciones con el público pueden ser aún más fructíferas cuando dedicamos tiempo para planificarlas y prepararlas. Nuestro propósito primordial es llevar el mensaje de NA a los adictos alrededor del mundo; muchos miembros del público están más que dispuestos a ayudarnos a cumplir con este propósito. Podemos poner de nuestra parte presentando información clara, confiable y coherente sobre lo que es NA y cómo puede ayudar a los adictos.

## **Recursos**

Muestra de carta de correspondencia

Muestra de carta de referido

Muestra de preguntas más frecuentes

Muestra del formato de presentación

Utilización de los conceptos básicos de IP, los directorios de reuniones, la línea telefónica

Formato de mesa redonda de RRPP del área

## **Sugerencias para organizar los contactos de las organizaciones**

A continuación encontrarán una lista de organizaciones públicas generales. Cada capítulo proveerá una lista de contactos que están relacionados con el público específico de ese capítulo (por ejemplo: tratamiento, asistencia sanitaria y justicia penal).

- ❖ Industrias: sindicatos, programas de asistencia al personal, directores de recursos humanos;
- ❖ Grupos religiosos: confirme las horas de reunión de sus iglesias o templos y las horas de oficina para saber cuál es la mejor hora para contactarlos;
- ❖ Educativos: maestros, colegios comunitarios (de educación terciaria) y universidades, escuelas primarias y secundarias, asesores académicos;
- ❖ Organizaciones de servicio: grupos vecinales, grupos de jóvenes, grupos sociales y culturales, clubes de servicio, refugios para mujeres maltratadas o sin hogar, comedores públicos.

## Los medios de comunicación

Nuestros esfuerzos de relaciones públicas se pueden fortalecer a través de la utilización cuidadosa de los medios de comunicación. Esto quiere decir que los proyectos con los medios de comunicación se planifican para que aborden las necesidades mayores del comité de servicio del área. Esto también quiere decir que procuramos que nuestros esfuerzos de servicio con los medios de comunicación sean más receptivos y proactivos. Podemos ser creativos en las maneras en que utilizamos los medios de comunicación para ocuparnos de la meta que tenga un área de hacer que Narcóticos Anónimos sea más visible. Como resultado, es más probable que lleguemos a adictos activos que tal vez no tengan conocimiento del programa de NA.

Este capítulo informa acerca del papel que desempeñan los medios de comunicación impresos y de difusión en nuestros esfuerzos de relaciones públicas (por favor vea el Capítulo Diez, La tecnología de Internet», para obtener información sobre la Internet). En este contexto los medios impresos incluyen a los periódicos, las revistas locales, los afiches, la publicidad externa, las noticias o artículos de fondo y los artículos de opinión. Los medios de difusión incluyen a los anuncios de servicio público (ASP), la radio, la televisión (incluyendo TV por cable) y las películas. Las preguntas que se formulan en la sección de planificación y preparación pueden ser utilizadas como parte del proceso de inventario de un comité de servicio de área (discutido en detalle en el Capítulo Tres) previo a iniciar nuevos esfuerzos de relaciones públicas.

### Temas clave

Los principios centrales de las RRPP  
 Las RRPP & los medios de comunicación  
 La planificación & la preparación de áreas y comités  
 Poner el plan en acción  
 Discutir & tratar los retos conocidos en los medios de comunicación  
 Recursos

## Los principios centrales de las relaciones públicas

*Esta sección es un pasaje del Capítulo Dos*

### El anonimato con las personas no adictas

*La Undécima Tradición pone énfasis en que ninguna personalidad es más importante que la otra.*

*nuestra Undécima Tradición nos «necesitamos mantener nuestro anonimato personal», dice que debemos mantenerlo las circunstancias. La Undécima nos dice que «necesitamos siempre nuestro anonimato ante la prensa, la radio y el nuestra Undécima Tradición se*

#### Claves de los iconos



Experiencia práctica



Consejos prácticos sobre la preparación y la capacitación



Principios de RRPP para discutir

*Cuando dice que siempre no nos en todas Tradición mantener personal cine». En describe*

*cuidadosamente a este tipo de público como la prensa (medios impresos y electrónicos), la radio y el cine.*

*Si, por ejemplo, se nos solicita participar en un programa radial para hablar sobre la recuperación en NA, se nos recomienda encarecidamente que busquemos el respaldo de miembros de NA en nuestras comunidades de servicio que tengan experiencia, que discutamos, planifiquemos y ensayemos nuestra presentación con miembros del comité y que representemos 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 siempre nuestro anonimato personal ante la prensa, la radio y el cine.*

---

#### *Undécima Tradición*

*Es posible que se presenten ocasiones en las que las personas no adictas nos puedan ayudar a proteger nuestro anonimato en calidad de adictos en recuperación ante los medios de comunicación públicos. Las personas ajenas a NA tienen a menudo la capacidad de poder entrar a los lugares donde se encuentran los medios de comunicación de tal forma que pueden ayudarnos a fomentar nuestro propósito primordial. Por ejemplo, un juez puede hablar sobre sus experiencias positivas con NA al describir cómo cientos de adictos han cambiado su vida porque comenzaron a asistir a las reuniones de NA y al hablar sobre la efectividad de nuestro programa de recuperación. A las personas no adictas no les pedimos que lleven el mensaje de recuperación de NA sino que hablen sobre nuestro mensaje de recuperación. El papel de las personas que no son miembros es simplemente dar información sobre NA.*

*Un profesional no adicto contribuye a que los miembros mantengan su anonimato personal ante la prensa y protege a cualquier miembro particular de NA de sea visto como un vocero de Narcóticos Anónimos. De esta manera no ponemos es tanto riesgo la credibilidad de nuestro programa, ya que la persona no adicta no forma parte de nuestra membresía. Los miembros pueden mantener el énfasis en llevar el mensaje de NA en lugar de sentirse abrumados por tener que representar a NA ante los medios. Los profesionales no adictos, tales como los jueces, tienden con frecuencia a discutir las experiencias que han tenido con nuestro programa. Es nuestra responsabilidad asegurar que estos miembros del público estén bien informados y que hayan tenido una experiencia positiva con NA.*

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

 *¿Cómo podemos practicar en nuestros proyectos con los medios de comunicación el principio del anonimato, nuestra igualdad y la importancia que tiene nuestro grupo en relación con sus miembros a nivel individual?*

### **... En lugar de promover**

*Cuando pensamos en la diferencia que existe entre la promoción y la atracción, puede ser útil pensar sobre la diferencia que existe entre informar al público sobre NA e insistir que el programa de recuperación de NA es mejor que cualquier otro programa de recuperación. El ensayo de la Undécima Tradición en el libro Funciona: cómo y por qué describe la promoción como una «fanfarria, declaraciones pretenciosas, [y] como el respaldo de personas famosas». Informarle al público que somos un programa de recuperación confiable es una acción basada en principios, mientras que comparar a NA con otros programas y estrategias, ofrecer incentivos por*

*la recuperación o ponerse a alegar sobre nuestra efectividad pueden ser considerados como promoción. La única promesa que hacemos es que los adictos tienen la oportunidad de experimentar la libertad de la adicción activa; garantizar cualquier otro resultado es promover.*

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

📖 ¿Hemos confundido la necesidad de tener relaciones públicas sólidas con la promoción?

## **Mantenernos con nuestros propios recursos y los anuncios de servicio público**

*Somos una organización sin ánimo de lucro; por lo tanto, con frecuencia se nos ofrecen tarifas para organizaciones de beneficencia en cuestiones como el alquiler de locales para reuniones o los anuncios de servicio público, tal como anuncios para la radio, o para la colocación de afiches en vehículos de transporte público. Quizás temamos que no nos estamos manteniendo con nuestros propios recursos cuando no nos cobran por un comercial de 30 segundos en la radio o por colocar un afiche informativo sobre NA en una estación de trenes. A menudo los anuncios de servicio público están a la disposición de las organizaciones benéficas. En estos casos, los medios de comunicación proveen un servicio al público a través de estos anuncios. Los anuncios de servicio público no comprometen o ponen en riesgo nuestro principio de mantenernos con nuestros propios recursos. Estas son oportunidades creadas por el público para las organizaciones que prestan servicios a la comunidad. Lo que le ofrecemos en NA al adicto que todavía sufre redundante en un beneficio para la sociedad. Al aceptar tarifas de beneficencia y los descuentos que se le ofrecen a otras organizaciones de servicio comunitario estamos en armonía con el principio de mantenernos con nuestros propios recursos.*

*De hecho, este ejemplo de los anuncios de servicio público puede presentar una oportunidad para que forjemos relaciones cooperativas con los miembros del público de nuestra comunidad. El ofrecimiento de servicios a organizaciones de beneficencia es una de las formas en que las organizaciones públicas y las empresas entablan relaciones cooperativas con la comunidad. Al combinar nuestros esfuerzos con estas organizaciones y al adoptar una estrategia de trabajo de equipo, demostramos nuestra capacidad para cooperar. No estamos uniéndonos o afiliándonos a estas organizaciones ni las estamos respaldando. Más bien, podemos iniciar estas relaciones basándonos en un espíritu de cooperación.*

📖 ¿Cómo practicamos el espíritu de mantenernos con nuestros propios recursos en nuestros esfuerzos con los medios de comunicación?

📖 Cuando aceptamos tarifas que se ofrecen a organizaciones de servicios comunitarios como la nuestra, ¿cómo podemos asegurarnos de no llegar a depender o permitir que una organización ajena ejerza una influencia indebida sobre nosotros?

## Las relaciones públicas y los medios de comunicación

Como se trató en el Capítulo Tres, planificar los proyectos de relaciones públicas ayudará a que los servidores de confianza ve vuelvan más efectivos—y estos pasos ayudan naturalmente en cualquier proyecto con los medios de comunicación. A menudo iniciamos proyectos de servicio porque es una tradición del área hacerlo. En cambio, podemos hacernos preguntas importantes como: ¿Tiene el área suficientes recursos humanos y financieros para el proyecto? ¿Llegará el proyecto con los medios de comunicación al público al que se dirige? ¿Puede el área informar de manera eficaz a los grupos, a los miembros y a otros órganos de servicio acerca del proyecto? Las preguntas a continuación pueden contribuir a que un área determine si puede continuar un proyecto en los medios de comunicación y si tal proyecto es la forma más efectiva para que el mensaje llegue a los adictos que todavía sufren 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 anteponer los principios a las personalidades.

*Funciona: cómo y por qué*

### La planificación y la preparación de áreas y comités

#### ¿Se ajusta el proyecto a las necesidades y las capacidades del área?

La primera inquietud es determinar de qué forma las necesidades y las capacidades del área se ajustan al proyecto propuesto. Las siguientes preguntas pueden contribuir a que un área aclare si un proyecto propuesto para los medios de comunicación fomenta las metas del área y si siendo realistas, puede ser respaldado por los recursos financieros y humanos actuales con los que cuenta el área:

- ✍ ¿Es el proyecto propuesto para los medios de comunicación el resultado de haber hecho un inventario de las necesidades actuales de la comunidad y de los recursos del área?
- ✍ ¿Tiene el área los recursos humanos necesarios para el proyecto de los medios de comunicación? ¿Ha tomado en consideración el área la experiencia actual de los miembros del comité y de los miembros de la comunidad local de NA?
- ✍ ¿Está el comité preparado para responder a las posibles solicitudes de seguimiento por parte de los medios de comunicación como resultado del proyecto?
- ✍ ¿Ha comunicado el área la información sobre los proyectos propuestos en los medios a todos los comités y, de ser apropiado, a las áreas vecinas?
- ✍ ¿Tiene el área un plan para manejar la cobertura periodística desfavorable sobre NA en los medios de comunicación? ¿Existen servidores de confianza capacitados que puedan hacerle seguimiento a la cobertura negativa suministrando información correcta sobre NA?
- ✍ ¿Está funcionando la línea telefónica del área y está equipada con los suficientes recursos para atender la entrada de llamadas como resultado del esfuerzo realizado en los medios de comunicación? ¿Tiene el área miembros que puedan hacer

llamadas del Duodécimo Paso? (Vea el capítulo titulado «Las líneas telefónicas» para obtener más información sobre la capacitación de voluntarios para las líneas telefónicas y para realizar llamadas del Duodécimo Paso.)

- ✎ ¿Son suficientemente estables las finanzas del comité de servicio de área para respaldar el proyecto? ¿Ha sido incluido el proyecto en el presupuesto del CSA?
- ✎ ¿Se han perdido o malgastado anteriormente los fondos que el CSA ha asignado para los proyectos en los medios de comunicación? ¿Cómo se pueden beneficiar los esfuerzos actuales en los medios de comunicación de lo que se ha aprendido de los errores financieros que se han cometido en el pasado?
- ✎ ¿Sacará este proyecto el mayor provecho de los fondos de NA que se van a gastar? ¿Es este proyecto una decisión de negocios inteligente? ¿De qué manera constituye este proyecto un uso prudente de los fondos valiosos y limitados de NA? ¿Es necesario que el área examine otras opciones o que negocie mejores tarifas?

## **¿Existe la probabilidad de que este proyecto llegue al público que nos proponemos llegar?**

Las preguntas a continuación pueden ser útiles para que un área delibere si un proyecto propuesto para los medios de comunicación es la mejor forma de llegar al público que se propone llegar. Estas preguntas también pueden ser útiles para que el área evalúe qué tipos de medios de comunicación constituyen la mejor opción para un público en particular.

- 📖 ¿Existe algún grupo de adictos al que no se estamos llegando con nuestros esfuerzos actuales de RRPP? (Si el área ha realizado un inventario, repáselo para saber cuál es la necesidad mayor).
- 📖 ¿Qué tipo de proyecto en los medios de comunicación ayudará a la comunidad de NA a llegar a ese grupo? Por ejemplo, un ASP (Anuncio de Servicio Público) diurno puede ser apropiado para los adictos que por razón de sus horarios están en casa durante el día, tales como los estudiantes, mientras que un anuncio colocado en el banquillo de un paradero de autobuses podría llegar a los adictos que dependen del transporte público.
- 📖 ¿Cuán efectivos fueron los proyectos pasados en los medios de comunicación? ¿Cómo puede el área tratar los retos conocidos o los fracasos del pasado en el proceso de planificación del proyecto actual?
- 📖 ¿Qué hace que un local de transmisión o de impresión dado sea más apropiado para esta labor de relaciones públicas?

## **¿Están involucrados los grupos de NA?**

Los proyectos en los medios de comunicación pueden afectar considerablemente a los grupos locales. Un área puede utilizar las siguientes preguntas para analizar el impacto que puede tener el proyecto mediático en los grupos locales de NA:

- 📖 ¿Se les ha dado la oportunidad a los RSG de debatir el proyecto propuesto?
- 📖 ¿Cómo se les ha informado a los grupos sobre los proyectos mediáticos actuales?  
¿Han recibido información los RSGs en la reunión del comité de servicio de área?  
¿Han visitado los miembros del CSA a los grupos para suministrar información sobre los proyectos de los medios de comunicación?

- ☰ ¿Cómo están preparados los grupos para prestar apoyo a la posible afluencia de miembros nuevos?

*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

## Poner el plan en acción

### Los proyectos impresos

**Los periódicos** y las **revistas locales** pueden ser una manera económica de publicar el número de teléfono local de la línea de ayuda, un directorio de reuniones locales o la dirección del sitio web de NA. Este proyecto puede ser una forma simple para que un área le suministre información de NA a la comunidad. Un área puede a menudo publicar información sobre los locales de reunión de NA a un costo relativamente bajo (o a veces sin ningún costo).

Las **hojas informativas** y los **afiches** son otra forma poco costosa de lograr que NA sea más visible en la comunidad. Una campaña de afiches implica seleccionar dónde colocar los afiches, comunicarse con los establecimientos para solicitar permiso para colocar los afiches y hacer seguimiento a los afiches que se han colocado. Un área puede decidir dirigir sus esfuerzos a las salas de urgencia de hospitales locales o a los consultorios médicos. Un seguimiento continuo garantizará que se la información de la línea telefónica y la información de contacto se mantengan actualizadas. Queremos trabajar con los contactos públicos para que nuestros esfuerzos de RRPP tengan un impacto positivo en la comunidad, en lugar de un impacto negativo. Este tipo de comunicación no sólo intenta llegar a los adictos en la comunidad, sino que a su vez fomenta una relación con el público que nos ha permitido colocar estos afiches o volantes. Estos proyectos impresos ofrecen una manera simple y anónima de contactar a Narcóticos Anónimos a las personas que piensan que puedan tener un problema con las drogas.

Un área también puede analizar si las **volantes** para los eventos locales de NA crean una imagen positiva de NA. Las volantes con imágenes ofensivas y gráficas difíciles de leer tienen el potencial de afectar negativamente la percepción de un miembro del público acerca de NA. La información clara, simple y directa (que contenga el logo de NA) puede ayudarnos a formar relaciones más positivas con el público.

La **publicidad exterior**, tales como las **vallas publicitarias en las carreteras**, las **señales de tránsito** y los **banquillos en los paraderos de autobuses**, son utilizados comúnmente para informar al público sobre Narcóticos Anónimos. Se motiva a las áreas a que ejerciten su creatividad para encontrar los lugares más apropiados en su comunidad para estos tipos de anuncios exteriores. Los anuncios exteriores (aparte de las vallas en las carreteras y los banquillos en los paraderos de autobuses) son utilizados a menudo en diversas comunidades alrededor del mundo. Los puntos siguientes son factores importantes que un área querrá discutir antes de decidir si desea utilizar cualquiera de estos anuncios impresos:

- ☞ Las vallas en las carreteras, las señales de tránsito y los banquillos en los paraderos de autobuses pueden ser costosos. ¿Cuánto cuesta colocar un anuncio? ¿Puede el área sufragar este gasto? ¿Llegará este anuncio al grupo de adictos al que se intenta llegar?
- ☞ ¿Qué dirá el anuncio? Asegúrese de poner el nombre completo de Narcóticos Anónimos y de mencionar las drogas en general (por ejemplo, *¿Problemas con las drogas? Llama a Narcóticos Anónimos.*). ¿Comunicará el anuncio información sobre NA de manera simple y clara?

Tratar estos temas ayudará a que un área planifique detalladamente un proyecto impreso de gran escala. La planificación detallada de los proyectos impresos puede contribuir a que un área logre los resultados que se propone.

Si un **reportero** contacta a un miembro, grupo, o comité para escribir un **artículo**, existen ciertos enfoques que se pueden utilizar para que estas interacciones tengan mayor éxito.

- ☞ Proveer información escrita sobre el programa de NA: crear puntos de conversación (puntos de información sobre NA simples y claros), utilizar la literatura de NA y suministrar folletos de NA o artículos de boletines informativos locales o de la revista *The NA Way*.
- ☞ Recordar que no damos opiniones sobre asuntos ajenos a NA. Por ejemplo nos abstenemos de hacer comentarios si un reportero intenta preguntarnos sobre un programa de intercambio de jeringuillas o sobre el uso médico de la marihuana.
- ☞ Hacer que un grupo de adictos participe en lugar de un miembro por sí solo.
- ☞ Podemos solicitar ver un artículo antes de que se imprima pero debemos recordar que no tenemos control sobre la manera en que un reportero describirá lo que decimos.
- ☞ Podemos cooperar con los reporteros al ayudarlos a encontrar un punto de vista para su artículo que se coincida con nuestras tradiciones. Por ejemplo, podemos resaltar el hecho de que el tipo de drogas que usa el adicto parece no afectar la posibilidad de que ese adicto encuentre la recuperación. Parafrasear la literatura de NA puede ser útil en estas discusiones.

Las estrategias mencionadas anteriormente pueden ser útiles para contribuir a que las áreas respondan más oportunamente en las interacciones que tienen con los reporteros.

## Discutir y tratar retos conocidos en los medios de comunicación

### Cobertura desfavorable en los medios

Planificar cómo manejar la cobertura desfavorable sobre NA en los medios de comunicación puede ser útil para las áreas en sus esfuerzos de relaciones públicas. Si la cobertura desfavorable ha sido el resultado de la falta de información, entonces proveer información precisa puede ser útil para que se equilibre la cobertura. En otros casos, los servidores de confianza pueden decidir no hacer nada al respecto y simplemente continuar suministrando información consistente y confiable sobre Narcóticos Anónimos en otros escenarios de relaciones públicas. Esto no corregirá

directamente los efectos de la prensa negativa, pero indirectamente podría equilibrar la percepción que tiene el público sobre quiénes somos y lo que ofrece nuestro programa.

## **Los medios de comunicación y el adicto que trabaja solo**

Hay ciertas guías básicas que se aplican a la mayoría de los esfuerzos de relaciones públicas en los escenarios de los medios de comunicación. Lo primero es que los miembros no deben prestar este tipo de servicios solos. Los comités o las áreas se deben involucrar lo antes posible si los medios de comunicación se comunican inesperadamente con un miembro. Los servidores de confianza también necesitan recordar que las opiniones de un miembro pueden ser percibidas como las opiniones de NA en su totalidad. La responsabilidad ante un cuerpo de servicio beneficia en última instancia los esfuerzos que realizamos con los medios de comunicación.

Las situaciones descritas anteriormente pueden ser beneficiosas si un miembro del comité se comunica con la región o con los Servicios Mundiales de NA.

## **Proyectos de emisión**

**Los anuncios de servicio público** y la **televisión con acceso público** son formas de comunicarse con el público, que usualmente no tienen costo. Son servicios comunitarios suministrados por las cadenas de televisión o por los proveedores de servicio por cable. Las comunidades alrededor del mundo pueden tener una variedad de formas de presentar por televisión el número de la línea telefónica de NA o la dirección del sitio Web. Un anuncio de servicio público, o ASP, puede ser tan simple como utilizar a un presentador de una estación de televisión quien muestra una tarjeta con el número de la línea telefónica local y un escrito que enuncie: "Si has sido afectado por la adicción, puedes llamar a este número de teléfono de NA." Los servidores de confianza pueden buscar otros recursos de emisión que se encuentren disponibles en sus comunidades para poder encontrar oportunidades creativas de RRPP. A continuación encontrarán puntos que se pueden considerar cuando emprendan un proyecto de ASP o de acceso público:

- 📖 El comité de servicio de área puede discutir cuál es la mejor hora para emitir un ASP. Un CSA o un comité puede solicitar que un ASP sea emitido después de que se presente un documental sobre la adicción, pero no es común poder controlar cuándo se puede emitir un ASP.
- 📖 Asegúrese que los miembros y los grupos locales tienen información sobre el proyecto de los medios de comunicación y que están preparados para recibir un posible aumento de las llamadas que se reciben en la línea de ayuda o de personas recién llegadas que asisten a las reuniones locales.
- 📖 Un área podría ponerse en contacto con la región o con la Oficina de Servicios Mundiales sobre el tema de los ASPs (anuncios de servicio público) para los medios de emisión. El costo de crear videos puede agotar fácilmente los recursos del área (vea el Capítulo Tres para obtener información sobre cómo realizar un inventario de los recursos del área y sobre como planificar proyectos efectivos).
- 📖 La información anterior también se puede aplicar a los ASPs que se utilizan en los programas de radio.

Si un comité decide participar en un programa de **radio** sobre NA, una de las consideraciones más importantes que se deben recordar es que NA está representada por un grupo de adictos. Los siguientes puntos necesitan discutirse antes de participar en programas de radio:

- ☐ Preparamos los puntos de conversación sobre el programa de NA (vea la sección en el Capítulo Cuatro, “Lo que queremos comunicar sobre NA,” y el material adjunto para presentar ejemplos).
- ☐ También planificamos y ensayamos lo que diremos si nos hacen preguntas que están por fuera de suministrar información sobre el programa de NA (el Capítulo Cuatro contiene recursos para interactuar con el público).
- ☐ Nos aseguramos de invitar a miembros de NA que están capacitados para participar en los esfuerzos de RRPP como por ejemplo una entrevista de radio (vea el Capítulo Cuatro para obtener pautas sobre cómo capacitar a los miembros para realizar trabajos de relaciones públicas). Consideramos si el panel de miembros refleja adecuadamente la diversidad del área, incluyendo a ambos hombres y mujeres y ofreciendo periodos de tiempo limpio diferentes, edad y experiencia.
- ☐ Tenemos cuidado de no sensacionalizar la adicción o de compartir detalles de nuestra historia personal. Podemos compartir algunos detalles de nuestra historia personal para propósitos de identificación—pero mantenemos el enfoque sobre lo que es NA y cómo nos pueden encontrar.

**La televisión, los videos** y las **películas** son los medios donde es especialmente importante planificar a largo plazo y considerar los asuntos cuidadosamente. Los medios de emisión pueden ser una oportunidad para establecer relaciones duraderas donde se perciba a NA como una fuente confiable de información sobre la recuperación de la adicción. Si los profesionales de los medios de emisión están bien informados sobre el programa de NA, es más probable que utilicen a NA como un recurso. Observar las necesidades de la comunidad y las habilidades del área puede ser útil para que los servidores de confianza eviten utilizar proyectos de emisión que parecen tener un alto nivel emocional pero que en realidad son de poca ayuda para que un adicto encuentre a NA. Los puntos a continuación resumen algunos de los asuntos relacionados con los medios de emisión:

- ☐ Por razón de que los adictos no utilizan sus rostros completos para representar a NA, podemos depender de personas que nos respaldan que no son adictas si se nos solicita participar en una entrevista de TV. Si un área ha decidido participar en proyectos de TV, video, o cine utilizando a una persona que no es adicta, sería aconsejable que capaciten y preparen a esta persona y que trabajen estrechamente con el área.
- ☐ Algunos miembros de NA que ya han participado en la TV o en segmentos de películas, han tenido éxito utilizando ángulos de cámara específicos, como en casos donde se la ha solicitado al camarógrafo o al productor que filmen desde atrás por encima de los hombros de la persona y que realicen tomas más largas desde atrás. Otros miembros han trabajado con compañías de producción para preparar entrevistas en donde las voces de los miembros son colocadas sobre imágenes que no son las imágenes de los miembros. Debemos recordar que no

tenemos control sobre la manera que un productor, un director o un reportero describen o interpretan a Narcóticos Anónimos. En ocasiones la información puede ser mal interpretada por razones que están más allá de nuestro control, a pesar de que intentemos educar de la mejor forma posible a las personas que solicitan información sobre nuestro programa.

- ☞ Si un reportero nos contacta, siempre podemos suministrar información de NA por escrito. Si los miembros deciden responder las preguntas, queremos asegurar que estamos suministrando información clara y precisa sobre el programa de NA. Podemos negarnos de manera amable a responder preguntas que están por fuera de nuestras tradiciones o que sensacionalizan o glorifiquen la adicción. Por ejemplo, tenemos cuidado de no discutir detalles relacionados con las drogas que consumíamos, pero podemos compartir algunos detalles de nuestra historia personal, para propósitos de identificación. Siempre es mejor trabajar con un comité cuando nos contacta un reportero.
- ☞ Un área debe evitar estar de acuerdo con la emisión de cualquier anuncio que requiera que un patrocinador se afilie con NA. Por ejemplo, no respaldaremos la emisión de un anuncio que declare que una corporación específica está patrocinando el mensaje de Narcóticos Anónimos.
- ☞ Si un CSA tiene conocimiento de que NA será representado en una película dramática o es contactado por una compañía de producción local o por un programa de televisión, el área puede decidir crear una relación cooperativa con los productores de cine. Si los miembros deciden participar, el comité de servicio de área entonces podrá decidir qué pueden suministrar. Los servidores de confianza pueden solicitar el libreto para leerlo y discutir con los productores o con los directores qué es lo que se requiere de NA. Existen ocasiones donde nuestros principios entran en conflicto con los intereses y con las metas de los medios de comunicación. No participamos en proyectos de los medios de comunicación que entren en conflicto con nuestras tradiciones y con nuestro deseo de llevar el mensaje de NA de una manera efectiva. Las organizaciones ajenas (como compañías de producción) no tienen la responsabilidad de respetar y defender nuestras tradiciones y siempre existe la posibilidad de que ignoren nuestras peticiones. Trabajar con la región o con la Oficina de Servicio Mundial puede permitir y ser útil para que el área mantenga su enfoque de respaldar la habilidad que tienen sus grupos locales de llevar el mensaje de recuperación de NA en sus reuniones.

*(La Undécima) 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, de la comunidad, de un colegio de secundaria colegial, o de una universidad) sobre la adicción puede ser la oportunidad para que un área coopere con una organización ajena. El área puede proveer información sobre la adicción a un autor local si aclara la naturaleza de la recuperación en NA y si provee información sobre el programa de NA. El área puede proveerle directorios de reuniones locales a la compañía

de producción, o puede comprar un aviso en el cartel del teatro para proveer el número telefónico local de NA.

Planificar nuestros esfuerzos de los medios de comunicación puede hacer que sean más beneficiosos. Nuestras interacciones con aquellos que trabajan en los medios de comunicación pueden también ayudar a que NA se establezca como una organización comunitaria confiable y receptiva. Estos resultados nos ayudarán finalmente a que alcancemos nuestra meta más importante: hacer que el mensaje de NA esté al alcance de todos los adictos.

## **Recursos**

Pautas sugeridas para volantes informativos

Afiches, vallas, nacos de paraderos de autobuses...

Carta de introducción para colocación de ASP

Carta de agradecimiento por colocación de ASP

Guiones de ASP radiales

Guiones de ASP de TV

Preguntas más comunes por parte de los medios de comunicación

## La justicia penal

Este capítulo contiene información sobre cómo llevar el mensaje de NA a distintas instalaciones correccionales (incluyendo unidades de largo y corto plazo, unidades para menores y unidades psiquiátricas correccionales.) Con el espíritu de crear relaciones duraderas con las instalaciones correccionales, alentamos a los comités de servicio de área a que investiguen, entiendan y se involucren con el personal de la institución o con la institución. Nuestra conducta personal—incluyendo la forma en que los miembros se visten, hablan e interactúan con el personal de las instalaciones correccionales—tiene un impacto poderoso en las relaciones que tiene NA con este tipo de instalaciones y con la imagen pública de NA. Las relaciones que se basan en el respeto mutuo y en el entendimiento tienen más probabilidad de respaldar la meta primordial de NA de llegar a los adictos que todavía sufren.

Este capítulo también trata sobre las formas de crear relaciones con los tribunales (o

### Temas clave

Los principios centrales de las RRPP  
Las RRPP y el sistema de justicia pe  
La planificación & la preparación de  
áreas & comités  
Poner el plan en acción  
Discutir & tratar los retos conocidos  
de la justicia penal  
Los tribunales de drogas  
Recursos

cortes) de drogas. Muchas personas que han sido condenadas por delitos no violentos relacionados con drogas son enviadas a Narcóticos Anónimos por orden judicial como resultado de programas de derivación de los tribunales. Las comunidades de NA alrededor del mundo están encontrando a un creciente número de adictos que han sido enviados por los tribunales para que asistan a las reuniones de NA. El material que aquí se presenta incluye soluciones prácticas para interactuar con los tribunales de drogas y con los adictos que han sido referidos a NA por el sistema de justicia penal, al igual que puntos de discusión para los grupos sobre cómo se pueden aplicar los principios de NA a la afluencia de adictos enviados a las reuniones por orden judicial. Los puntos específicos de los programas de derivación de los tribunales pueden variar de país en país, pero los principios presentados en esta sección se pueden aplicar en casi cualquier situación.

### Claves de los iconos



Experiencia práctica



Consejos prácticos sobre la preparac  
y la capacitación



Principios de RRPP para discutir

## Los principios centrales de las relaciones públicas

*Esta sección es un pasaje del Capítulo Dos*

## La atracción

*Lo atractivo de los comportamientos y las actitudes de los miembros individuales de NA a nivel individual y la apariencia colectiva de nuestra confraternidad son esenciales para lograr que nuestros esfuerzos de relaciones públicas sean más provechosos. Atracción significa que funcionamos (como miembros y como grupos) en formas que atraen naturalmente a otras personas hacia nosotros. Cuando los miembros actúan de maneras que resultan atractivas, existen mayores posibilidades de que los recién llegados y los posibles miembros se lleven una impresión más positiva de NA.*

*También podemos pensar sobre la atracción en la manera en que se relaciona con aquéllos que, tal vez no siendo adictos, ayudan a que los adictos encuentren a NA. Nuestras actitudes individuales repercuten en nuestra apariencia colectiva. ¿Cómo podemos ayudar a que los profesionales se den cuenta de lo que tiene NA que ofrecer? No podemos esperar que las personas no adictas comprendan por completo lo que es la adicción de la misma forma que nosotros, por ser adictos, la comprendemos. Lo que podemos hacer es ilustrar el poder de la recuperación en el programa de NA a aquellos que no son miembros.*

-  ¿Por qué es importante comportarnos de una forma que repercuta positivamente en NA en su totalidad?
-  ¿Qué pueden hacer los miembros para que NA resulte más atractiva al público?

## Cooperación, no afiliación

*¿Cómo podemos trabajar con el público y con otras organizaciones sin unirnos o afiliarnos a ellos? Una de las formas en la que practicamos la cooperación recordando que los miembros de NA son los que tienen la responsabilidad de cumplir con los principios de nuestras tradiciones. Las instalaciones y otras organizaciones no tienen esta responsabilidad. Podemos practicar esta responsabilidad cuando seguimos nuestros propios principios y cuando confiamos en nuestros comités de servicio y estudiamos las tradiciones y los conceptos de NA.*

-  ¿Cómo podemos trabajar con el público y con otras organizaciones sin respaldarlos o afiliarnos a ellos?
-  ¿Cuál es nuestra experiencia (como miembros y como área) cuando cooperamos con el público?

## La Tercera Tradición

*Narcóticos Anónimos está abierta a cualquiera que busque libertad de la adicción activa, y nuestros esfuerzos de relaciones públicas necesitan respaldar esta inclusión. Nuestros esfuerzos de servicio necesitan asegurar que todos sean bienvenidos en NA—desde los dueños de casa hasta los encarcelados. Tal como dice nuestro Texto Básico, nuestros esfuerzos de servicio intentan llegar a todos los adictos «sin importar edad, raza, identidad sexual, credo, religión ni la falta de esta última».*

-  ¿Cómo podemos demostrar la diversidad de nuestro programa para que miembros de distintos orígenes se sientan bienvenidos?
-  ¿Cómo pueden nuestros esfuerzos de servicio respaldar de mejor forma el principio de la 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 cómo podemos ayudarlos.

*Funciona: cómo y por qué*

## **Las relaciones públicas y el sistema de justicia penal**

### **Las instituciones correccionales, las cárceles y las prisiones**

El propósito de llevar paneles y reuniones a estas instituciones es llevar el mensaje de NA a aquellos que no pueden asistir regularmente a reuniones por fuera. Nuestras técnicas variarán en base al tipo de instalación y a las reglas de cada institución. Los detalles específicos de este capítulo se aplican a las instalaciones en Estados Unidos, pero los métodos fundamentales pueden ser utilizados y adaptados para forjar relaciones con los sistemas de justicia penal alrededor del mundo. Los miembros también pueden adaptar estos principios y estas ideas para que se ajusten a los diferentes tipos de instalaciones, tales como centros vocacionales correccionales e instituciones de seguridad máxima. El reto es forjar relaciones que respeten los principios de NA y las reglas de la institución. Las áreas tal vez querrán buscar experiencia y respaldo de las regiones locales, los foros zonales o los Servicios Mundiales de NA.

## **La planificación y la preparación de áreas y comités**

### **La preparación y la capacitación de comités**

Tener métodos de capacitación claros puede ayudar a que un comité tenga una relación positiva y duradera con las instalaciones correccionales. Los miembros deberán rendir cuentas ante un comité cuando establezcan relaciones con el sistema de justicia penal. Los puntos siguientes pueden ayudar a un comité que está planificando establecer (o que ya ha establecido) una relación con las instalaciones correccionales.

- ✍ Antes de iniciar una relación, el comité tiene una reserva de servidores de confianza dispuestos a prestar servicio. Considerar cuántos miembros del área están dispuestos a tomar puestos de servicio puede ser útil para que un comité decida que tan a menudo NA interactuará con una institución. Los servidores de confianza deben ser realistas sobre la capacidad que tiene el área para suministrar servicios a una institución a lo largo del tiempo.
- ✍ El comité ha elaborado un documento escrito para los servidores de confianza que aclara y comunica las reglas de la institución correccional y las pautas del comité. En algunas ocasiones las pautas de NA son diferentes a las reglas de la institución; asegúrese de establecer pautas que respeten tanto las reglas de la institución como los principios de NA.
- ✍ El comité informa a los miembros que pueden presentarse dificultades cuando llenen los formularios de autorización de entrada. Procesar los formularios de autorización de entrada toma tiempo y en ocasiones es posible que se requieran

huellas digitales o que se investiguen los antecedentes de las personas que van a ingresar.

- ✍ Si un servidor de confianza no puede cumplir con su compromiso con la institución, otro miembro del comité puede presentarse durante su ausencia. Si se requiere autorización para que ingresen cualquiera de los servidores de confianza a la institución, el comité deberá obtener autorización previa para los miembros y, de ser necesario, deberá programar por adelantado para que el servidor sustituto pueda ingresar. Se sugiere que el servidor de confianza que tenga el compromiso de servicio le informe a la institución si nadie podrá asistir.
- ✍ El comité revisa y actualiza regularmente sus pautas o sus herramientas de capacitación. Los servidores de confianza pueden leer en voz alta secciones de sus pautas en cada reunión para asegurar que todos los servidores de confianza se mantengan informados. Tener días de aprendizaje con regularidad también puede ser útil para capacitar a los miembros.
- ✍ Se establecen y se observan los requisitos de tiempo limpio para poder compartir en paneles.
- ✍ El comité se asegura de que haya comunicación regular entre la persona de contacto en la institución y el miembro de NA que coordina las reuniones de esa institución.
- ✍ Si se menciona el tema relacionado con los líderes del panel o con los miembros del comité que toman medicamentos, el líder del panel o el miembro del comité puede hacer referencia como guía al folleto *Cuando estamos enfermos*. Es mejor dejar que el miembro, su padrino o madrina y su Poder Superior traten este asunto. En nuestros esfuerzos de servicio de relaciones públicas podemos limitar la participación de miembros que estén tomando ciertos tipos de medicamentos. Hacemos esto porque no queremos que se malinterprete lo que el programa de NA es. Somos un programa de abstinencia total, pero queremos incluir a todos y por eso tratamos estos casos con sensibilidad hablando con los miembros individualmente y compartiendo nuestra propia experiencia en relación con los medicamentos y cómo vivimos una vida libre de drogas.

## **Capacitar y preparar a los servidores de confianza**

Los servidores de confianza pueden llevar las reuniones de NA a una institución siempre y cuando trabajen con un comité de servicio de área. Las metas de las reuniones son crear un ambiente de recuperación, compartir información sobre NA y compartir un mensaje claro de recuperación en NA. Capacitar y preparar al panel de voluntarios es esencial para llevar el mensaje de NA exitosamente a las instituciones correccionales. Los siguientes puntos pueden ser útiles para capacitar a los servidores de confianza que servirán en un entorno de la justicia penal:

- ✍ Los servidores de confianza comprenden y están de acuerdo con observar las reglas de la institución—incluyendo los requisitos de vestimenta. Esto con frecuencia quiere decir que no se pueden usar pantalones vaqueros ni camisas con logos, incluyendo los logos de NA.
- ✍ Se les solicita a los miembros que compartan un mensaje claro de recuperación de NA. Esto puede suponer evitar adoptar actitudes viejas, como aquellas que pueden haber caracterizado sus propias experiencias cuando estaban

encarcelados en instituciones correccionales o compartir información aparte de su experiencia, fortaleza y esperanza de recuperación en NA.

- ✍ Los miembros comprenden que las reuniones están bajo el control de los funcionarios de prisiones. Los servidores de confianza se capacitan para que observen las pautas de la institución en cuanto a los riesgos de seguridad; esto puede significar que se espere que los servidores de confianza informen a las autoridades correccionales sobre situaciones que puedan ser una amenaza para los miembros de NA o para la seguridad general.
- ✍ Muchas instalaciones requieren que los voluntarios asistan a una sesión de orientación. Los servidores de confianza deberán estar dispuestos a asistir a una de estas sesiones, de ser requerido por la institución. Cada vez es más común que las instituciones requieran que los voluntarios participen en estos tipos de orientaciones.
- ✍ Los servidores de confianza comprenden y observan los protocolos relacionados con el padrinazgo de reclusos. Algunas áreas e instituciones prohíben la utilización del padrinazgo porque podría ser una manifestación de favoritismo hacia los reclusos. Algunas instituciones tienen reglas establecidas para la comunicación con los reclusos. Estas reglas podrían prohibir que los voluntarios de NA que ingresan a la institución con regularidad estén en la lista de correspondencia o de números de teléfonos de los reclusos. En otras áreas e instituciones, generalmente se acepta que los servidores de confianza apadrinen a reclusos. Lo importante es que los miembros de NA estén dispuestos a observar las pautas del área y de la institución relacionadas con el padrinazgo. Los servidores de confianza también pueden referir a los reclusos a programas de correspondencia y de padrinazgo que ofrecen varias comunidades de NA (ver el capítulo «El desarrollo de la confraternidad» para obtener más detalles sobre estos programas).
- ✍ Los formatos de reuniones de oradores, de paneles de presentación, de preguntas y respuestas y de discusión sobre temas de la literatura de NA funcionan bien en las instituciones correccionales. Los oradores de NA comparten usualmente su experiencia en un formato de reunión con un período de tiempo predeterminado. Un formato rotativo puede proveer un equilibrio entre las reuniones en las que comparten oradores externos de NA y en las que comparten los reclusos.
- ✍ Los servidores de confianza comprenden que cualquier tipo de relación sexual con los reclusos es totalmente inapropiada. El propósito primordial de tener estas reuniones en el sistema de justicia penal es llevar un mensaje de recuperación de NA claro y coherente. En las reuniones de NA debemos evitar tener relaciones sexuales inapropiadas o acosar sexualmente. También queremos animar a los reclusos a que se mantengan centrados en el mensaje de recuperación de NA y no en quién está llevando ese mensaje.
- ✍ Los que suministran servicios en el sistema de justicia penal siempre querrán intentar crear un ambiente donde el centro de atención sea la recuperación y no la amistad que pueda existir entre un servidor de confianza y un recluso.
- ✍ Cuando se acerque el momento en el que los reclusos serán puestos en libertad, los servidores de confianza podrían decidir entregarles una lista con números de teléfonos de NA o un directorio actualizado de reuniones de NA. Algunas

instalaciones ofrecen clases de preparación antes de que los internos sean puestos en libertad. Si ese es el caso, los servidores de confianza pueden programar la entrega de información de NA durante estas clases (vea la información sobre talleres para recién llegados en la sección de tribunales de drogas de este capítulo).

## **Reuniones que funcionan de manera independiente con los reclusos en los establecimientos penitenciarios correccionales**

En la *Guía para grupos institucionales*, se establece una diferencia entre las reuniones que funcionan por sí mismas y las que miembros de afuera traen a una institución. En instituciones a largo plazo se prefiere tener una reunión que funcione independientemente. Una reunión independiente no es lo mismo que una reunión de Hel, aunque puede que haya miembros de afuera que participen en ella y la apoyen. A menudo las instituciones requieren que un miembro de NA de afuera sea el anfitrión de un grupo que tiene reuniones de NA dentro de la institución. Una de las maneras en que se puede determinar cuál es el formato más apropiado para utilizar en una institución dada es preguntarle al personal cuáles son las necesidades de los reclusos. Las reuniones con formato de pasos pueden ser útiles para los adictos en instalaciones a largo plazo para que así tengan una noción sobre cómo trabaja el programa de recuperación de NA a través de los Doce Pasos. Las reuniones de NA que funcionan por sí mismas en instituciones pueden elegir servidores de confianza. Ha habido ocasiones en que las reuniones independientes se han incorporado al comité de servicio de área más cercano. Los reclusos que han sido elegidos pueden actuar como RSG y es posible que se les permita asistir a las reuniones de servicio del área o que consulten con un miembro de afuera que podría prestar servicio como RSG, o el grupo institucional puede decidir elegir a un miembro de afuera para que asista al área como RSG del grupo.

## **Coordinar los servicios**

Existe una variedad de formas de coordinar los servicios en las instituciones penitenciarias correccionales. Algunas áreas utilizan el formato de líder de panel para llevar reuniones a las instituciones, mientras que otras utilizan un enfoque basado en proyectos. Los proyectos le pueden permitir a un área proveer servicios a instituciones penitenciarias correccionales que no se limiten a paneles o reuniones. Proveer literatura o reunirse con profesionales de la institución correccional puede ser la meta deseada de un CSA o de alguno de sus comités. Si no existe un comité de servicio de área, el servicio que se presta en las instituciones correccionales necesita ser la iniciativa de uno o más grupos. El principio de la rendición de cuentas es importante. Los servidores de confianza siempre deben ser responsables ante un comité o un grupo. El objetivo es que el área estructure sus servicios de tal forma que funcionen para satisfacer las metas del área.

El comité puede alentar la rotación de los servidores de confianza a la vez que mantiene una relación continua con la institución penitenciaria correccional. El área puede esforzarse por lograr un equilibrio entre aplicar el principio de la rotación y el principio de la continuidad. Esto quizás implique que algunos compromisos de servicio tengan una duración de seis meses a un año, mientras que otros puedan durar mucho más tiempo. El área se esfuerza por asegurar que los servicios estén coordinados de tal forma que las reuniones que se realizan en las instituciones penitenciarias correccionales se lleven a cabo 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, lo estimula. Un líder eficiente reconoce que para mantener la distinción entre principios y personalidades, es importante respetar la práctica de la rotación.

*Los Doce Conceptos de Servicio en NA*

## **Poner el plan en acción**

### **Interactuar con el personal de la institución**

Los miembros de NA necesitarán interactuar con el personal de las instituciones penitenciarias correccionales para organizar reuniones o paneles o establecer relaciones continuas con esa instalación. Estas interacciones son cruciales para que existan relaciones duraderas con las instituciones correccionales locales. A menudo, lo más importante para nuestras relaciones públicas es la forma en que interactuamos. Nuestras actitudes, nuestro lenguaje y nuestra buena voluntad de trabajar cooperativamente con organizaciones para poder llegar a más adictos constituyen la base de nuestros esfuerzos de RRPP. Los siguientes puntos pueden contribuir a que las interacciones de los miembros tengan mayor éxito:

- 📄 Crear una imagen realista de lo que NA puede o no puede hacer.
- 📄 Tener compromisos que el comité de servicio de área pueda cumplir de manera razonable.
- 📄 Mantener un diálogo con la institución. Realizar visitas programadas con frecuencia para que las personas que trabajan en la institución estén conscientes de lo que está haciendo NA. Asegúrese de actualizar con la institución la información de contacto de los servidores de confianza y explicar que debido a la rotación de los puestos de servicio, es posible que personas diferentes ingresen a la institución.
- 📄 Solicitar que se nos presente al personal de la institución y se nos informe por escrito acerca de las políticas y procedimientos de la institución, tales como a quién notificar en caso de una emergencia, si es necesario presentar identificación personal para ingresar a la institución, dónde firmar, etc. Asegúrese de compartir esta información con aquellos que vayan a ingresar a la institución.
- 📄 Hablar de los formatos de reuniones propuestos y aclarar si los funcionarios correccionales asistirán a las reuniones.
- 📄 Preguntar al personal de la institución si se permiten bebidas (como café, té, etc.) en las reuniones institucionales.
- 📄 Preguntar regularmente al personal si NA está satisfaciendo las necesidades de los reclusos.
- 📄 Informarle a la institución sobre los boletines gratuitos como *Reaching Out* (en inglés), la revista *The NA Way* (se encuentran disponibles a través de los Servicios Mundiales de NA) y la literatura de NA que está disponible para la venta.
- 📄 Si existe algún problema con el panel en una institución, podemos programar una reunión con el personal correccional para intentar encontrar soluciones. Establecer

una relación sólida con el personal, nos ayuda a lograr nuestras metas de llevar el mensaje de NA de una mejor forma, especialmente cuando surgen problemas.

- ▣ Para obtener más consejos prácticos, vea la sección «Qué hacer y qué no hacer» al final de este capítulo.

## **Las instituciones de detención de menores y los delincuentes juveniles**

En su mayoría la información anterior sobre las instituciones penitenciarias correccionales, las cárceles y las prisiones es también útil para las instituciones de detención de menores (incluyendo las escuelas reformativas) y de delincuentes juveniles. Los servidores de confianza que ingresen a centros de detención de menores podrían repasar primero los puntos de capacitación incluidos en la sección anterior. A continuación encontrarán información adicional, la cual es importante cuando se interactúa con este tipo de público.

### **Las reglas de las instituciones y las leyes locales**

Es importante tener una idea clara sobre los reglamentos de las instituciones y sobre las leyes locales. Las personas menores de edad usualmente se encuentran bajo protección legal más restrictiva. Esto puede implicar que tengamos que evitar cualquier tipo de contacto físico, incluyendo los abrazos. La mejor regla es no tener contacto físico de ningún tipo; esto también concierne a las instituciones correccionales para adultos. La práctica de que las mujeres vayan a las instituciones para mujeres y que los hombres vayan a las instituciones para hombres cobra mayor importancia cuando se trata de delincuentes juveniles. Debido a la responsabilidad legal mayor y a la edad de este grupo de infractores, el personal de la institución usualmente está presente durante las reuniones de NA. A los miembros se les requiere usualmente que notifiquen al personal de la institución si existe algún comportamiento durante las reuniones que esté causando distracción o que sea inapropiado.

### **Cooperar con los padres y los custodios**

Trabajar con delincuentes juveniles puede incluir interactuar con los padres o los custodios. Los miembros, con un espíritu de cooperación, pueden informar a los padres o a los custodios sobre los recursos que se encuentran disponibles para los familiares de los adictos. Nar-Anon es uno de esos recursos, pero también existen líneas telefónicas de ayuda, servicios comunitarios y la organización Familias Anónimas, para mencionar sólo algunos. Cooperar con los padres y los custodios no incluye llevar mensajes o regalos a las personas menores de edad que se encuentran encarceladas. Las pautas de la institución y del área pueden explicar resumidamente el nivel apropiado de cooperación que se puede tener con los padres y los custodios.

### **Capacitar y preparar a los servidores de confianza**

Los servidores de confianza que llevan reuniones a instituciones donde se alojan delincuentes juveniles podrán darse cuenta que el formato de reuniones de orador funciona mejor. Esto se debe a que el personal de la institución usualmente está presente en las reuniones. Es mejor crear formatos de reunión que alienten a los reclusos a tener cuidado con lo que comparten y que ayuden a que los compartires estén centrados en la

recuperación en NA. Las sesiones de preguntas y respuestas sobre los Doce Pasos, el patrocinio y el programa de NA pueden ser utilizados como formatos para reuniones en centros de detención de menores. Los servidores de confianza deben también estar conscientes de posibles situaciones de comportamiento que se pueden presentar, tales como las distracciones en las reuniones ocasionadas por conversaciones o comentarios por parte de delincuentes juveniles que no son necesariamente adictos y que son forzados a asistir a las reuniones.

Los siguientes factores podrían ser pertinentes especialmente cuando se está capacitando a los servidores de confianza que visitarán centros de detención de menores:

- ✎ Explicar a los delincuentes juveniles qué pueden esperar del programa de NA y de la confraternidad (los miembros de NA varían en edad y en las maneras que interpretan los pasos, etc.).
- ✎ Evitar debates sobre la adicción y sobre las prácticas de la institución.
- ✎ Recordar que no se debe tratar a los jóvenes de manera diferente. Tener cuidado de no menospreciar a estos posibles miembros u otorgarles privilegios especiales por que son jóvenes.
- ✎ Para minimizar las distracciones, establezca pautas firmes para las reuniones. Los formatos de reuniones pueden explicar que en las reuniones de NA sólo una persona habla a la vez y que intentamos concentrarnos en compartir sólo nuestras experiencias personales en la recuperación.

## **Discutir y tratar retos conocidos con los centros penitenciarios correccionales de menores**

### **Las responsabilidades legales**

Pueden existir responsabilidades legales, si durante una de las reuniones de NA un menor habla sobre el tema de haber sido abusado. El área puede investigar cuáles son las leyes locales y tomar medidas preventivas. Los formatos de las reuniones pueden estructurarse de tal manera que no promuevan que se hable sobre abusos. Los servidores de confianza también pueden educar al personal de la institución sobre los límites de lo que se comparte en las reuniones. Si un menor comparte sobre haber sido abusado, el CSA o su comité necesita tener un plan sobre cómo manejar este tipo de situación. Usualmente, se deben reportar los abusos. Un comité necesita estar preparado para tomar medidas responsables en estos casos.

### **Los medicamentos**

Sin importar cuáles sean las opiniones personales de sus servidores de confianza, NA no tiene opiniones sobre métodos de tratamiento tales como recetar medicamentos. Esta puede ser un área que genere confusión en los servidores de confianza y en aquellos que asisten a las reuniones de NA en una institución. Los miembros con frecuencia hablan sobre el mensaje de abstinencia completa de todo tipo de drogas que figura en

nuestra literatura; sin embargo, como confraternidad no tenemos opinión sobre los medicamentos. Nuestra literatura también habla de que no somos doctores y que enfocamos la adicción con un espíritu no profesional. Nuestro propósito es siempre el mismo: llevar el mensaje de NA a los adictos que todavía sufren. Nuestro mensaje se lleva de mejor forma cuando evitamos involucrarnos en controversias sobre temas como el uso de medicamentos. Los miembros pueden consultar este tema en el folleto *Cuando estamos enfermos*, en el ensayo sobre la Tercera Tradición en el libro *Funciona: cómo y por qué* y en el *Manual de Hel*.

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 opinión sobre cuestiones ajenas a nuestras actividades. Debemos estar muy seguros que nosotros no respaldamos ir en contra de las opiniones médicas—tampoco, de la misma forma, recomendamos el uso de ninguna droga.

Experiencia de miembros de Hel

## **Las unidades psiquiátricas correccionales**

Nunca sabemos dónde puede haber adictos que se puedan beneficiar de escuchar el mensaje de NA. Las instituciones psiquiátricas pueden tener adictos con que también presentan trastornos mentales o que han utilizado la demencia como defensa y están en observación en la institución. No nos importa por qué un adicto está en una institución específica o cuál sea su problema; lo que nos importa es que el mensaje de NA esté disponible.

### **Capacitar y preparar a los servidores de confianza**

Las presentaciones de panel son con frecuencia el mejor formato para este tipo de público. Estos paneles pueden ser difíciles y los servidores de confianza se pueden desanimar fácilmente. Los siguientes puntos pueden ser útiles para que los miembros se preparen mejor para ingresar a estas instituciones:

- ✍ Estos paneles tienen mayor éxito si los servidores de confianza tienen experiencia en la recuperación y en llevar el mensaje de NA a las instituciones penitenciarias correccionales. Entender los retos de los que están internados en unidades psiquiátricas también puede ayudar a los miembros en estos entornos.
- ✍ No entregar nada a los clientes o a los reclusos; conocer las reglas de la institución.
- ✍ La rotación de los servidores de confianza debe ser mínima porque la continuidad debe tener prioridad en estos casos. Los representantes de NA necesitan tener una noción clara de lo que hacen y la continuidad puede ser reconfortante para los clientes.
- ✍ Los comportamientos perturbadores podrían ser la norma en estas reuniones. Los servidores de confianza con experiencia pueden a menudo hacer caso omiso de estas perturbaciones. El comité puede trabajar con el personal de la institución para encontrar formas de minimizar el impacto que puede tener este tipo de comportamiento en las reuniones.
- ✍ Este tipo de público está, por lo general, tomando medicamentos de manera sistemática para poder 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. (Para más información sobre el tema de los medicamentos cuando se presta servicio en paneles, vea la información anterior en las secciones de «Los centros de detención de menores» y de «Los delincuentes juveniles».)

- ✎ Asegúrese de expresar que NA no es parte de la institución y que los miembros de NA no son parte del personal de la institución.
- ✎ Utilice un formato de reuniones estricto; los formatos deben ser exclusivamente sobre la presentación. Cintas grabadas sobre la recuperación también pueden ser útiles cuando se intenta llevar el mensaje de NA a estas instituciones.
- ✎ La cantidad de tiempo que estos pacientes o reclusos pueden prestar atención puede ser corta; las reuniones se pueden acortar para adaptarse mejor a esto.
- ✎
- ✎ Llevar el mensaje en estas instituciones es un tipo de servicio especialmente sensible. Sólo los miembros de HeI con la mayor experiencia deberán ser seleccionados para participar. Estas instituciones por lo general tienen muchos requisitos para los participantes externos. Debemos tener cuidado adicional para podernos familiarizar completamente con las políticas y con las restricciones de la institución. Ustedes querrán proveer a los miembros de HeI la mayor protección posible que pueda proveer el personal de la institución cuando trabajen en este tipo de instituciones.

Experiencia de miembros de HeI

## Los tribunales de drogas

### ¿Qué son los tribunales (cortes) de drogas?

Muchas personas que son condenadas por haber cometido delitos no violentos relacionados con las drogas son enviadas a NA como resultado de un programa de derivación de los tribunales. Los profesionales de los tribunales de drogas han añadido programas de doce pasos como parte de su tratamiento alternativo ya que son efectivos y no tienen ningún costo. Los programas de doce pasos fueron parte de estudios que se realizaron y que trajeron como resultado que NA sea visto como una opción viable para los adictos. Como resultado de estos estudios, el número de personas derivadas a reuniones de NA por los tribunales de drogas ha aumentado considerablemente en los últimos años. Los programas de los tribunales de drogas (o programas similares) se están estableciendo alrededor del mundo. Es posible que las particularidades de estos programas varíen en diferentes comunidades, pero la premisa es similar.

Los tribunales de drogas (o programas de derivación de los tribunales) han tenido un impacto considerable en NA; el impacto ha sido tal que la Junta Mundial elaboró 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 penal. Esto no quiere decir que la relación que NA tiene con los tribunales de drogas esté libre de retos. Los grupos y los CSA que adoptan un enfoque proactivo en las relaciones que mantienen con los tribunales de drogas, parecen tener más éxito en el manejo del impacto que tienen los tribunales de drogas en la comunidad local de NA. Esta sección se concentra

en las formas en que los grupos y los CSA pueden forjar relaciones con los tribunales de drogas como parte de sus esfuerzos por llevar el mensaje de recuperación de NA.

## **La relación de NA con los tribunales de drogas**

Ser proactivo significa hacerles saber a los funcionarios de los tribunales qué es el programa de NA (y lo qué no es) y qué NA puede o no puede hacer. Queremos entablar relaciones cooperativas con los tribunales de drogas pero al mismo tiempo queremos respetar nuestras tradiciones. Tener discusiones en el área es útil para que los miembros estén más conscientes del posible impacto que pueden tener los tribunales de drogas en las reuniones locales de NA. Estas discusiones les dan a los miembros la oportunidad de aportar sus ideas y encontrar soluciones sobre cómo manejar las tarjetas de asistencia, cómo ayudar a muchos recién llegados que están asistiendo a las reuniones de NA y como formar relaciones con el personal de los tribunales de drogas.

## **Conversaciones en el área sobre los tribunales de drogas**

A continuación encontrarán algunos puntos que los CSA pueden analizar cuando discuten formas sobre cómo ser más proactivos con los tribunales de drogas:

- ☞ Invitar al personal de los tribunales de drogas a que participen en discusiones de mesa redonda con los miembros del CSA. Estas pláticas pueden centrarse a las maneras sobre cómo ayudar de mejor forma a aquellos que han sido enviados por los tribunales. Se puede educar a los funcionarios de los tribunales sobre cómo funcionan las reuniones y el programa de NA, y los servidores de confianza tienen la oportunidad de aprender más sobre los tribunales de drogas.
- ☞ El personal de los tribunales de drogas (incluyendo a los fiscales, los oficiales de libertad condicional (o vigilada), los oficiales de libertad bajo palabra y los oficiales de la policía) necesita saber que NA es un recurso viable para los adictos (porque usualmente tienen interacciones iniciales con los adictos en la comunidad). El área puede colocar afiches en los cuarteles de la policía, en las salas de espera de las oficinas de libertad condicional o las de libertad bajo palabra.
- ☞ Analizar qué reuniones se encuentran mejor preparadas para manejar una gran afluencia de asistentes que traen tarjetas de asistencia a reuniones de tribunales.
- ☞ Realizar talleres para ayudar a que los recién llegados entiendan el programa de NA, especialmente en los tribunales, en los centros de libertad bajo palabra o en entornos similares. Los talleres para recién llegados pueden ser útiles en áreas más pequeñas que tienen reuniones de NA con menos miembros. Los talleres para recién llegados son similares a las presentaciones de panel en las cuales los servidores de confianza suministran información sobre NA con un formato estructurado. Un comité puede utilizar la *Guía para grupos institucionales* para iniciar reuniones en los tribunales de drogas que más adelante tal vez se vuelvan reuniones independientes y se mantengan con sus propios recursos.
- ☞ Los miembros de NA pueden discutir el papel que un juez puede desempeñar al referir a los adictos a NA. Un juez puede monitorear la recuperación de un cliente y estar involucrado vigorosamente; esto puede implicar que el juez requiera que el cliente tenga un padrino, que trabaje los pasos y que tenga un compromiso de servicio en un grupo. Si un juez intenta requerir que un padrino asista al tribunal, se habrá cruzado el límite de la cooperación que aportamos en esta relación porque el

padrino no está bajo la jurisdicción de los tribunales. Podemos abstenernos de acceder a las solicitudes que entren en conflicto con nuestras tradiciones o con nuestros derechos civiles. Los jueces y las instituciones no tienen la responsabilidad de manejar sus asuntos de acuerdo a nuestras tradiciones—esa responsabilidad es nuestra.

- ☞ En ocasiones los CSA pueden participar en programas de capacitación del gobierno para funcionarios de los tribunales de drogas. Al participar en estas capacitaciones, realizar presentaciones u organizar una exposición, le brindamos a un grupo numeroso de funcionarios nuevos un entendimiento más claro sobre el papel de NA, sus retos y sus capacidades.

## **¿Qué puede comunicar un área a los funcionarios de los tribunales de drogas?**

Los CSA pueden comunicar los siguientes puntos a los funcionarios de los tribunales de drogas durante las interacciones iniciales:

- ☞ Aclarar que NA es un programa de recuperación voluntario y que no es un centro de tratamiento.
- ☞ Describir lo que ocurre durante una reunión de NA: entregamos llaveros para reconocer el tiempo limpio, practicamos el padrinazgo, existen varios tipos de formatos, etc.
- ☞ Hable sobre el principio de la Séptima Tradición con los oficiales del tribunal para que ellos eduquen a sus clientes sobre lo que significa este principio en NA. Esto puede implicar que los adictos referidos por el tribunal nos puedan ayudar a guardar las sillas o que puedan contribuir dinero en la canasta de la Séptima Tradición.
- ☞ Comunicarse con el personal indicado del tribunal (frecuentemente es el coordinador del tribunal). Estos profesionales son los que deciden usualmente a cuántas reuniones deben asistir las personas que han recibido una orden de asistencia a reuniones por parte del tribunal y los jueces usualmente monitorean esta decisión. Comunique información sobre qué reuniones pueden acoger con más eficacia a un gran número de asistentes.
- ☞ Suministrar directorios de reuniones actualizados y los números telefónicos de las líneas de ayuda.
- ☞ Sugerir que el tribunal compre folletos y otros tipos de literatura de NA para entregárselos a sus clientes.
- ☞ Invitar al personal del tribunal a que asista 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*

## Las tarjetas de asistencia a reuniones y los grupos de NA

Existen varias razones por las cuales los miembros se pueden sentir incómodos por la asistencia de personas enviadas a las reuniones de NA por los tribunales. Una de las razones es que Narcóticos Anónimos, como confraternidad, no participa en la vigilancia de sus miembros; otra es que la idea de forzar a alguien a que asista parece ir en contra de algunas de nuestras filosofías básicas. Muchos miembros, sin embargo, han llegado a NA a través de programas de libertad bajo palabra y otros programas de asistencia obligatoria a reuniones, incluyendo las instituciones de tratamiento. No depende de nosotros decidir si alguien está listo para mantenerse limpio o si son miembros de NA. Muchos adictos que inicialmente no querían asistir a las reuniones de NA terminan quedándose en NA después de haber sido forzados a asistir.

También existe la realidad práctica de que las personas referidas por los tribunales de drogas pueden afectar el ambiente de recuperación de un grupo y pueden agotar sus recursos financieros. Puede ser muy útil recordar que nuestra literatura dice que no nos debe importar de dónde viene un adicto. Los grupos se pueden preguntar si la mejor solución es eliminar la asistencia de las personas referidas por los tribunales de drogas. Las siguientes ideas pueden ayudar a que los grupos a que discutan soluciones para tratar los retos reales que enfrentan con las personas referidas por los tribunales de drogas:

- ☞ El grupo podría realizar un inventario. Este inventario podría concentrarse en si el grupo está listo y tiene la capacidad de poder recibir a las personas referidas por los tribunales. A pesar de que un aumento en el número de asistentes puede sobrecargar el ambiente de recuperación, un grupo puede deliberar qué actitud adoptar en cuanto a las personas referidas por el tribunal. ¿Está el grupo abierto al público y les da la bienvenida? Algunos de los clientes que han sido enviados por el tribunal tal vez no sean adictos o no estén preparados para aceptar que son adictos. El grupo se puede preguntar si está practicando la Tercera Tradición de NA.
- ☞ Un grupo puede determinar si el formato de la reunión es apropiado para una gran afluencia de miembros nuevos. Un grupo que utiliza un formato de participación puede decidir estructurar el formato de la reunión de tal manera que funcione de mejor forma para los recién llegados, como por ejemplo un taller para recién llegados, reuniones de orador o un formato de preguntas y respuestas. Inclusive después de que se consideren estos puntos, el grupo puede decidir que la reunión no puede acoger a las personas que llegan con tarjetas de asistencia. El grupo entonces se comunicaría con el CSA o el comité que hizo el contacto con el personal del tribunal. Los grupos de NA que han decidido no firmar las tarjetas de asistencia del tribunal pueden figurar como tales en el directorio de reuniones del área para que las personas referidas por los tribunales no asistan a estas reuniones por equivocación.

---

**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.

---

- ▮ Firmar las tarjetas un servicio que se suministra a los adictos. El grupo de NA no participa en la vigilancia. En los inicios de la historia de NA, cada reunión estaba bajo vigilancia. Una de las primeras acciones cooperativas de las RRPP de nuestra confraternidad fue pedirle a la policía que no siguiera vigilando las reuniones para que los adictos no tuvieran miedo de asistir; si nos damos cuenta de que las reuniones están bajo vigilancia de nuevo, podemos tomar medidas similares. Al firmar las tarjetas de asistencia del tribunal los grupos verifican la asistencia como un servicio a los adictos, no a los tribunales. La confidencialidad del adicto se respetará; nos esforzamos por tratar a los miembros referidos por los tribunales de la misma forma que tratamos a los otros miembros de NA.
- ▮ En algunos casos, los miembros pueden preocuparse por que los adictos con tarjetas de los tribunales se vayan temprano de las reuniones. Afortunadamente, no es nuestra responsabilidad monitorear si un miembro que ha sido referido se queda o no durante toda la reunión. Sin embargo, con el ánimo de desanimar a estos miembros de que se vayan temprano, algunos grupos recogen las tarjetas cuando se pasa la Séptima Tradición y las devuelven al final de la reunión. Si el grupo se siente incómodo firmando las tarjetas, puede considerar utilizar otras alternativas tales como un sello del grupo.

La fortaleza de nuestra relación con el sistema de justicia penal tiene el potencial de marcar la diferencia en la vida de muchos adictos. Las relaciones sólidas se forjan con comunicaciones claras, seriedad, confiabilidad y un diálogo continuo. Practicamos nuestro propósito primordial de llevar el mensaje de NA a los adictos que todavía sufren por medio de nuestros esfuerzos de servicio en el sistema de justicia penal.

## **Recursos**

- Carta para fomentar entusiasmo del sistema de justicia penal
- Carta del sistema de justicia penal a los profesionales
- Preguntas más frecuentes por parte de los profesionales de la justicia penal
- Formulario de seguimiento de la justicia penal
- Talleres para recién llegados

## **Sugerencias para contactar organizaciones**

- Tribunales de drogas
- Instituciones penitenciarias correccionales y cárceles
- Unidades forenses
- Policía/alguacil (sheriff)
- Educación/capacitación (escuelas de derecho, capacitación de tribunales de drogas, programas educativos del sistema de justicia penal, academias de la policía, etc.)
- Asociaciones profesionales (nacionales e internacionales específicamente)
- Oficiales de libertad condicional y de libertad bajo palabra

## Anexo

«**Qué hacer y qué no hacer**» (adaptado de la Guía de hospitales e instituciones):

### **Qué hacer:**

- ☞ Tener números telefónicos de la línea de ayuda disponibles para que los reclusos para que puedan encontrar a NA una vez sean puestos en libertad.
- ☞ Aclarar las reglas con cualquier persona que traigamos a la institución.
- ☞ ¡Empezar y terminar a tiempo!
- ☞ Poner énfasis en que la recuperación en NA está disponible a todos los adictos, sin importar la(s) droga(s) que consumieron.
- ☞ Dejar claro que Narcóticos Anónimos es una organización separada de la institución y de otras confraternidades y métodos de tratamiento.
- ☞ Someter a todos los miembros de paneles, oradores y coordinador(es) a un proceso de criba.
- ☞ Intentar obtener por escrito cualquier acuerdo que se realice con el personal de la institución.
- ☞ Cubrir cualquier tipo de tatuaje que esté relacionado con pandillas.

### **Qué no hacer:**

- ☞ Vestirse inapropiadamente (averiguar el código de vestimenta de la institución).
- ☞ Asistir solo sin otro miembro a las reuniones de Hel en la institución.
- ☞ Poner énfasis en los días de consumo activo al compartir el mensaje de recuperación de NA.
- ☞ Discutir cualquier asunto relacionado con las reglas de la institución, reglamentos, programas u otras confraternidades.
- ☞ Hablar con los reclusos sobre las condiciones dentro la institución o el personal de la institución.
- ☞ Ponerse joyas llamativas o llevar demasiado dinero en efectivo.
- ☞ Traer o llevar mensajes o cartas desde o hacia la institución.
- ☞ Traer un miembro de NA que tenga familiares o amigos en la institución.
- ☞ Preguntarle a un recluso por qué delito fue condenado o hablar de su inocencia o culpabilidad.
- ☞ Aceptar dinero o regalos o dar dinero o regalos a cualquier recluso.

## El tratamiento: entornos interno, ambulatorio y residencial

La *Encuesta a los miembros* de los Servicios Mundiales de Narcóticos Anónimos sugiere que más del 40% de nuestros miembros encontró las reuniones de NA alentados por proveedores de tratamiento de la adicción. Crear relaciones con los profesionales de tratamiento de la adicción puede ser una forma importante de asegurar que el mensaje de NA esté disponible a los adictos. Al interactuar con los centros de tratamiento y con las asociaciones de profesionales del tratamiento, nos esforzamos por lograr las siguientes metas:

- ❖ Incrementar la **visibilidad**, la **confiabilidad** y la **accesibilidad** de Narcóticos Anónimos.
- ❖ Aumentar la conciencia de que NA es un **recurso** en la comunidad.
- ❖ Demostrar que NA es una **organización viable que se mantiene con sus propios recursos** y que no existen cuotas de inscripción.

Independientemente del entorno de tratamiento, este capítulo trata sobre las maneras de forjar relaciones que tengan la posibilidad de ayudarnos a lograr las metas mencionadas anteriormente. Este capítulo contiene información sobre cómo preparar un comité, capacitar a los servidores de confianza y desarrollar criterios para interactuar en los diversos entornos del tratamiento de la adicción.

### Temas clave

Los principios centrales de las RRPP  
 Las RRPP y el tratamiento de la adicción  
 La planificación y la preparación de áreas y comités  
 Discutir y tratar retos conocidos en los entornos del tratamiento  
 Poner el plan en acción  
 Recursos

#### Claves de los iconos



Experiencia práctica



Consejos prácticos sobre la preparación y la capacitación



Principios de RRPP para discutir

## Los principios centrales de las relaciones públicas

*Esta sección es un pasaje del Capítulo Dos:*

### La atracción

*Lo que probablemente resulte atractivo al público y a los profesionales que interactúan con los adictos es que haya comunicación confiable, responsabilidad, compromiso y un comportamiento que sea reflejo de la recuperación. Podemos poner de manifiesto la formalidad de NA al presentarnos y cumplir con nuestras obligaciones, ya sea contestando una llamada que solicita información sobre NA o distribuyendo directorios de nuestras reuniones en una biblioteca pública. Podemos aprender de las experiencias de los miembros de NA para cumplir con los compromisos que tenemos con los profesionales. En caso de que algo no nos permita cumplir con una cita, podemos solicitarle a un compañero que asista a la cita en lugar de nosotros y notificarle a la persona con quien teníamos la cita que otra*

*persona estará asistiendo en nuestro lugar. También podemos 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 forjar y mantener relaciones con el público. La cooperación y la colaboración con nuestras áreas y comités pueden ayudarnos a llevar un mensaje de recuperación más atractivo al público.*

📖 ¿Cómo repercute nuestro comportamiento individual en el atractivo del programa de NA?

📖 ¿Qué pueden hacer los miembros para hacer que NA resulte más atractiva al público?

## **Cooperación, no afiliación**

*Es más probable que desarrollemos relaciones productivas y cooperativas cuando examinamos simple y honestamente qué servicios podemos o no podemos ofrecer a otros. Por ejemplo, si estamos estableciendo una relación con un centro de tratamiento o con un centro correccional, les preguntamos qué expectativas tienen de NA. Tal vez 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 mensual. De esta forma, creamos una relación que podemos mantener responsablemente a través del tiempo. Practicamos la cooperación cuando somos honestos sobre lo que somos capaces de proveer y aun así encontramos una manera de responder a las solicitudes. Como consecuencia, las organizaciones públicas aprenden a confiar en nuestros miembros y a depender de nuestro programa como un recurso confiable de la comunidad.*

📖 ¿Cómo podemos trabajar con el público y otras organizaciones sin unirnos o afiliarnos a ellos?

📖 ¿Cuál es nuestra experiencia (como miembros y como área) respecto a los esfuerzos cooperativos con el público?

## **Las relaciones públicas y el tratamiento de la adicción**

Como resultado del proceso de planificación de un área (vea el recurso del Capítulo Tres para la Herramienta de planificación de área), los servidores de confianza pueden haber decidido que es prioridad establecer relaciones sólidas con los centros de tratamiento locales. El comité de servicio del área puede entonces discutir qué servicios puede suministrar, qué ha solicitado de NA el centro de tratamiento y qué cree el CSA que es necesario para que el mensaje de NA esté disponible en los entornos locales del tratamiento.

## **La planificación y la preparación de áreas y comités**

Además del proceso de planificación del área, las siguientes preguntas pueden ser útiles cuando los servidores de confianza estén evaluando y decidiendo qué tipos de servicios se pueden suministrar en los entornos del tratamiento. Estas preguntas pueden ayudar a que un área realice discusiones amplias sobre las formas de crear relaciones sólidas con el personal de del tratamiento.

✍️ ¿Estamos interactuando con los profesionales de tratamiento con un espíritu de **cooperación**? ¿Estamos abordando a los centros de tratamiento con la actitud de

que el programa de NA y los programas de tratamiento comparten la meta común de ayudar a que los adictos permanezcan limpios pese a que nuestros métodos pueden variar?

- ✍ ¿Estamos suministrando **información pertinente** sobre NA al centro de tratamiento? ¿Hemos facilitado un contacto confiable de NA al centro de tratamiento? ¿Le hemos entregado al centro de tratamiento el catálogo de productos de NA y/o un suministro inicial de literatura de NA? ¿Estamos enviando el directorio actualizado de reuniones de NA a los centros de tratamiento con regularidad?
- ✍ ¿Cómo puede el área (o el comité) trabajar con profesionales del tratamiento para asegurar que los clientes tengan **acceso fácil** a NA?; por ejemplo, ¿les hemos informado a estos profesionales sobre las reuniones de NA en la comunidad?
- ✍ Con frecuencia, los profesionales del tratamiento solicitan información sobre las reuniones de NA que pueden resultar atractivas a un **público específico**. ¿Hemos identificado reuniones locales que puedan ser útiles para públicos específicos (por ejemplo, para sordos, jóvenes, homosexuales y lesbianas, diversos grupos lingüísticos, etc.)?
- ✍ Dados los **recursos humanos** del área (miembros), ¿cuántas reuniones puede el área llevar y continuar llevando razonablemente a los centros de tratamiento local? ¿Cuál sería la mejor utilización de los recursos humanos de NA, y qué satisfaría las necesidades de la comunidad? ¿Llevarían los servidores de confianza reuniones semanalmente? ¿Mensualmente?

En la medida que cambian los tratamientos para la adicción, también cambiarán nuestros servicios en esos entornos. Podemos tener presente que hay muchas formas de forjar relaciones positivas con los profesionales del tratamiento. Los tratamientos ambulatorios y las técnicas de tratamiento centradas en la fe pueden requerir de otros servicios además de las reuniones de NA. Podemos forjar relaciones en estos entornos cuando suministramos información sobre el programa de NA, programamos reuniones regulares con el personal y desarrollamos una relación sólida basada en la cooperación y el respeto.

Es posible que el servicio más valioso que podamos suministrar en los entornos del tratamiento sea una relación cooperativa. Esto quiere decir que podemos ofrecer información correcta para que estos profesionales del tratamiento entiendan el programa de NA y estén dispuestos a referir a sus clientes a las reuniones de NA. Tener relaciones cooperativas también supone que nuestras interacciones son continuas y confiables. Establecer un horario para distribuir mensualmente directorios actualizados de reuniones o llamar por teléfono a varios centros para actualizar el número telefónico de NA puede ser esencial para formar relaciones sólidas.

## Coordinar los servicios

Existe una variedad de formas de coordinar los servicios en los entornos del tratamiento. Algunos comités utilizan el formato de líder de panel para las reuniones en los centros de tratamiento, mientras que otros utilizan métodos centrados en proyectos para lograr una meta identificada (tales como proveer literatura o reunirse regularmente con los profesionales del tratamiento). Si no existe un comité de servicio de área, los servicios en los centros de tratamiento deben ser iniciativa de uno o más grupos de NA. El principio de la rendición de cuentas es importante. Los servidores de confianza

siempre deben ser responsables ante un comité o grupo de NA. La cuestión principal es que el área estructure los servicios de tal forma que funcionen para satisfacer las metas 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: cómo y por qué*

Las relaciones públicas en los entornos del tratamiento se basan en nuestra capacidad de forjar relaciones positivas, suministrar información pertinente y continua y hacer que NA sea más accesible. Planificar, capacitar y comunicar pueden ayudarnos a hacer que el programa de NA sea más accesible a cualquier adicto que esté buscando recuperación de la adicción.

## La preparación del comité

Es más probable que se fomenten relaciones más positivas y duraderas cuando nos preparamos para interactuar en los entornos del tratamiento. Frecuentemente los servidores de confianza responden a las solicitudes de los centros de tratamiento sin tomar en cuenta las capacidades del área y las necesidades mayores de la comunidad. Analizar la mejor utilización de los recursos de NA puede ayudar a que los comités sean más proactivos al establecer y mantener relaciones en los entornos del tratamiento. La siguiente lista puede ayudar a un CSA o a un comité que está planificando iniciar o que ya ha establecido una relación con centros de tratamiento:

- ☞ El comité tiene servidores de confianza dispuestos a prestar servicio durante un periodo de tiempo.
- ☞ El comité está dispuesto a mantener un diálogo continuo con el personal de la institución. Esto incluye facilitar información de forma continua, hacerle seguimiento a la información solicitada por el personal y solicitar aportes sobre cómo están funcionando las reuniones, si los servidores de confianza están cumpliendo con sus compromisos y si el centro de tratamiento ha actualizado los directorios de reuniones y tiene suficiente literatura.
- ☞ El comité toma en consideración el suministro de servicios a centros de tratamiento ambulatorios. El tratamiento ambulatorio es un método de tratamiento que se subestima con frecuencia. El comité puede facilitar directorios de reuniones, folletos de NA e información de contactos locales de NA. Un entorno ambulatorio también puede ser un buen lugar para realizar reuniones regulares de NA que figuren en el directorio local de reuniones, en lugar de reuniones que los servidores de confianza llevan a la institución.
- ☞ El comité puede hacer un esfuerzo por incluir a presentadores que puedan crear más fácilmente una sensación de identificación. Esto podría significar incluir a un miembro más joven para que participe en el panel de una presentación diseñada para los jóvenes.

- ☞ Los servidores de confianza que suministran el servicio de líneas telefónicas y los que mantienen los directorios de reuniones necesitan comunicarse regularmente entre sí. Esto es útil para asegurar que la información sobre NA es continua y correcta.
- ☞ El comité ha elaborado formatos de reuniones que apropiados para los entornos del tratamiento. Los clientes en general se benefician de formatos de reuniones cortos y más estructurados. El comité puede discutir el formato de reunión propuesto con el personal del centro de tratamiento para obtener sus reacciones e ideas.

«...el único requisito para ser miembro es el deseo de dejar de consumir...»

- ☞ El comité puede alentar la rotación de los servidores de confianza al mismo tiempo que mantiene una relación continua con el centro de tratamiento. El área se puede esforzar por mantener un equilibrio entre el principio de la rotación y el de la continuidad. Esto puede implicar que algunos de los compromisos podrían tener una duración de seis meses a un año, mientras que otros podrían durar más tiempo. El CSA se esfuerza por asegurar que los servicios estén coordinados para que las reuniones funcionen eficientemente en los entornos de tratamiento.

Buscamos formas de ayudar, no de juzgar. Nuestra tarea es avivar la llama del deseo, no ahogarla. Cualquier adicto que entra 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: cómo y por qué*

## Discutir y tratar los retos conocidos en los entornos de tratamiento

Los siguientes temas pueden discutirse tanto en el discutirse tanto en el comité y como en el comité de servicio de área antes de interactuar con los profesionales del tratamiento.

### La sustitución de drogas

Con frecuencia los grupos y las áreas se ponen a debatir sobre las terapias de sustitución de drogas y el programa de Narcóticos Anónimos. Las Tradiciones Tercera y Décima de NA son esenciales para llevar a cabo estos debates. Debemos recordar que no podemos evaluar el deseo que tiene una persona de estar limpia y que NA no tiene opinión con respecto a las terapias de sustitución de drogas. Sin embargo, la experiencia de los miembros de NA es que estar limpio quiere decir abstenerse completamente de todas las drogas que cambian el estado de ánimo o alteran la mente, incluyendo aquellas utilizadas en las terapias de sustitución de drogas. Como dice nuestro Texto Básico, «La abstinencia completa es la base de nuestra nueva vida».

Aumentar la conciencia sobre nuestra Tercera Tradición—que nos dice que el único requisito para ser miembro de NA es el deseo de dejar de consumir drogas—puede ser beneficioso para las discusiones sobre la sustitución de drogas. Cualquier persona es bienvenida a las reuniones de NA, inclusive si parece no estar segura de querer parar de consumir drogas. Un grupo siempre debe mantener su propósito primordial de llevar el mensaje de recuperación de NA a los adictos.

A pesar de que el programa de NA es un programa de abstinencia completa, NA no dice en ningún lugar que para que una persona pueda asistir a sus reuniones tiene que estar limpia; debemos estar conscientes de esto cuando interactuamos con clientes de terapia de sustitución de drogas. Algunas veces los formatos de las reuniones les solicitan a las personas que están consumiendo drogas que no hablen. Pero no es nuestro deber juzgar o evaluar si alguien está limpio o no. Nuestra Tercera Tradición nos advierte que no juzguemos el deseo de otro miembro y nos anima a darle la bienvenida a cualquier adicto que venga a una reunión de NA.

En nuestro servicio de relaciones públicas podemos decidir limitar la participación de los miembros que están tomando medicamentos para la sustitución de drogas. Hacemos esto porque no queremos que se malinterprete el programa de NA; somos un programa de abstinencia completa. Sin embargo, queremos incluir a todos, así que tratamos estos casos con sensibilidad, llevando a los miembros aparte y compartiendo nuestra propia experiencia de vivir libres de drogas. Podemos compartir que algunos miembros han disminuido gradualmente su consumo de drogas hasta lograr la abstinencia a través de los métodos de sustitución (el Boletín # 29 de los Servicios Mundiales puede ser un recurso útil). También podemos compartir que la sustitución de drogas puede parecer útil hoy, pero nuestra experiencia con la recuperación en NA indica que podemos vivir libres de todas las drogas sin tener la necesidad de sustituir una droga por otra.

## **La utilización del nombre de NA**

El comité de servicio de área puede explicar claramente la forma en que un centro de tratamiento puede utilizar el nombre de NA. El uso incorrecto del nombre de NA es una inquietud de las relaciones públicas ya que organizaciones ajenas pueden afectar potencialmente la percepción que el público tiene sobre NA. Un centro de tratamiento puede decir que se hacen reuniones de NA en sus instalaciones, pero no puede decir que esto implica que NA respalda a su instalación ni puede dar la impresión de tener una afiliación con NA diciendo que la presencia de nuestras reuniones en sus instalaciones significa que son un «centro de tratamiento de NA». Si un centro de tratamiento ha utilizado el nombre de NA inapropiadamente, los miembros pueden informar al centro de tratamiento, de una forma cooperativa y constructiva, que no se permite la utilización del nombre de NA de esa forma. Los servidores de confianza pueden decidir informar a los centros de tratamiento sobre las tradiciones de NA que están relacionadas con este asunto. Si el centro de tratamiento continua utilizando el nombre de NA inapropiadamente, el área puede remitir el asunto a los Servicios Mundiales de Narcóticos Anónimos.

## **El padrinazgo (o madrinazgo) y el tratamiento**

Si un centro de tratamiento quiere poner condiciones sobre el papel que desempeña un padrino o una madrina, podemos entonces entablar un diálogo. Podemos hablar del carácter del padrinazgo en NA utilizando herramientas como el folleto de *El padrinazgo*; podemos darles a los profesionales del tratamiento, de manera cooperativa, una descripción realista de lo que es el padrinazgo a la vez que respetamos la autonomía de nuestros miembros. En última instancia, es decisión de cada miembro si quiere o no apadrinar en un entorno de tratamiento que pueda requerir o no que un padrino siga las pautas del centro de tratamiento.

## La preparación del grupo

Los centros de tratamiento deciden con frecuencia enviar a sus clientes a reuniones de NA en la comunidad. Los grupos querrán prepararse para esta afluencia de miembros nuevos. Los miembros, por medio de la conciencia de grupo, pueden tomar decisiones sobre la mejor manera de darles la bienvenida a los clientes de los centros de tratamiento. Algunos grupos tienen un recibidor, es decir, un servidor de confianza que da la bienvenida a las personas que asisten a las reuniones, mientras que otros grupos distribuyen directorios de reuniones con números de teléfono de los miembros. Los grupos que están sobrecargados con una gran afluencia de clientes de los centros de tratamiento pueden elaborar formatos de reuniones que estén más estructurados. Los formatos de reunión de orador o de preguntas y respuestas pueden ser más apropiados para una reunión que tiene muchos recién llegados. Los miembros del grupo siempre pueden concentrarse en compartir sobre la recuperación en NA y sobre los beneficios del patrocinio para establecer un tono positivo en la reunión.

Las relaciones que tenemos con 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*

## Capacitar y preparar a los servidores de confianza

La capacitación y la preparación de los servidores de confianza es esencial para llevar exitosamente el mensaje de recuperación de NA a cualquier centro del tratamiento, ya sea ambulatorio, interno, espiritual o vocacional. Los siguientes puntos pueden ser útiles cuando nos estemos preparando para llevar un panel o una reunión de participación a un centro de tratamiento:

- ✍ Los servidores de confianza reciben una orientación sobre el centro de tratamiento y su personal.
- ✍ El comité tiene pautas para los miembros que llevan reuniones a los centros de tratamiento. Estos protocolos incluyen aclarar con el personal la hora de inicio de las reuniones, el día, el formato, con cuánto tiempo de anticipación se deben presentar los servidores de confianza a las reuniones y los procedimientos que se deben seguir para cancelar una reunión programada de NA.
- ✍ Se capacita a los miembros para que compartan un mensaje claro de recuperación en NA.
- ✍ Se establecen y se cumplen los requisitos de tiempo limpio para los servidores de confianza; la mayoría de las áreas tienen requisitos de tiempo limpio para los que comparten en los centros de tratamiento.
- ✍ Debido a que el lenguaje y la vestimenta de los servidores de confianza afectan la imagen pública de NA, se recomienda a los servidores de confianza que se vistan y que se expresen de una forma que sea respetuosa para con el centro de tratamiento.
- ✍ Los miembros de NA no ofrecen su opinión sobre medicamentos o métodos de tratamiento. NA no compite con los métodos de tratamiento; ingresamos a los entornos del tratamiento con la buena voluntad de trabajar juntos, para compartir un

mensaje de recuperación de NA y para informar sobre el programa de NA a los proveedores del tratamiento.

- ✎ Durante su capacitación, los miembros de NA reciben información de que muchos de los clientes de los centros de tratamiento toman medicamentos recetados para enfermedades como la depresión y la ansiedad. Se anima a los miembros de NA a que les den la bienvenida a estos clientes en las reuniones de NA. Para tener una noción más clara sobre cómo se relacionan los principios de NA con estos asuntos, los miembros pueden leer y discutir el folleto *Cuando estamos enfermos* o los ensayos sobre las Doce Tradiciones que se encuentran en el Texto Básico o en el *Funciona: cómo y por qué*.
- ✎ Los servidores de confianza están capacitados para rendir informes regulares a los comités sobre el estado de las reuniones que se realizan en los centros de tratamiento.
- ✎ El comité puede trabajar con el centro de tratamiento para establecer protocolos que sean acordados mutuamente sobre cómo los miembros de NA deben interactuar con los clientes en los centros de tratamiento. Es posible que los clientes soliciten sus números de teléfono, que pregunten si los pueden apadrinar o si están dispuestos a llevar a los clientes a las reuniones locales de su comunidad. Es decisión de cada miembro si desea interactuar de esta forma o no con los clientes de los centros de tratamiento, siempre y cuando las políticas del centro de tratamiento no lo prohíban. Un comité también puede establecer pautas para la interacción con los clientes que tomen en cuenta las políticas del centro.

## **Las reuniones de NA en los entornos de tratamiento**

Algunas reuniones de NA en los centros de tratamiento son únicamente para clientes. Estas reuniones son usualmente producto de los esfuerzos de un comité de servicio de área y usualmente no se recoge la Séptima Tradición. Estas reuniones típicamente utilizan un formato de panel, en el cual los líderes de panel traen oradores al centro.

También existen reuniones en los centros de tratamiento que están abiertas a los clientes y a los miembros del área. Estas reuniones funcionan como cualquier otra reunión de NA y usualmente figuran en el directorio de reuniones. Generalmente se lee literatura de NA al inicio de la reunión, un orador o un coordinador coordina la reunión, a menudo se utiliza un formato de discusión, 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 y por qué*

## **Poner el plan en acción**

### **Interactuar con los profesionales del tratamiento de la adicción**

Los siguientes puntos pueden ser útiles al planificar cómo interactuar con el personal o con los profesionales del tratamiento. Preparar lo que hay que comunicar e identificar los

retos conocidos puede contribuir a que el área logre sus metas de forjar relaciones positivas y duraderas que beneficien a NA, al centro de tratamiento y a los posibles miembros.

- ☞ Comunicar la filosofía de NA sobre la adicción y la recuperación, tal como la abstinencia completa, el enfoque de los doce pasos, concentrarse en la adicción más que en el consumo de drogas, etc.
- ☞ Aclarar lo que NA puede traer al centro. No tenga miedo de decir que no podemos suministrar el número de reuniones solicitadas por el centro de tratamiento. Los servidores de confianza pueden evaluar si los recursos de NA se están utilizando en un centro de tratamiento particular para satisfacer las necesidades de los adictos en la comunidad. Si decidimos que no podemos satisfacer todas las necesidades del centro, podemos trabajar con el personal para generar otras alternativas. Una alternativa podría ser que los miembros de NA recojan y lleven a los clientes a las reuniones locales de NA en la comunidad.
- ☞ Aclarar lo que NA hace y no hace. Por ejemplo, no proveemos consejería profesional, pero sí practicamos el padrinazgo.
- ☞ Ser directo y honesto sobre la posibilidad de que haya miembros en las reuniones que tengan prejuicios hacia los clientes que están tomando medicamentos o que están en terapia de sustitución de drogas.
- ☞ En algunas comunidades NA se inicia en los centros de tratamiento. Los miembros de NA deben tener cuidado de que no se perciba a NA como si estuviera afiliada a un centro de tratamiento. Puede que las reuniones de NA se realicen en un centro de tratamiento, pero una reunión de NA no es una reunión particular del centro de tratamiento. Un centro de tratamiento también puede referir a sus clientes a NA como recurso en la comunidad; sin embargo, debemos aclarar que a pesar de que NA es un recurso para aquellas personas que salen del tratamiento, no somos un programa oficial de seguimiento de los centros de tratamiento.
- ☞ Cuando trabajamos con los profesionales del tratamiento, tenemos que respetar el anonimato de los profesionales y del personal, quienes también podrían ser miembros de NA. Los centros de tratamiento están separados de NA; no todos los empleados tienen conocimiento de que sus compañeros de trabajo están involucrados con NA.
- ☞ Los miembros que también son profesionales del tratamiento necesitan tomar en cuenta que su papel como profesionales del centro de tratamiento está separado de su papel como miembros de NA. En su papel como profesional del tratamiento, un individuo usualmente sigue el protocolo del centro de tratamiento en lugar de actuar como un miembro de NA que habla sobre su recuperación personal en NA.
- ☞ Animar a los profesionales del tratamiento—tales como consejeros, terapeutas, administradores de casos y aquellos que se están recuperando en otras confraternidades—a que asistan a reuniones abiertas de NA para que les ayuden a obtener un mejor entendimiento sobre NA. Los profesionales del tratamiento quizás quieran asistir a reuniones diferentes a las que asisten sus clientes; al hacer esto respetan el anonimato de sus clientes y también les podría permitir que adquirir un entendimiento diferente sobre NA basado en miembros que no sean sus clientes. Asistir a las reuniones de NA puede aportar a los profesionales una noción mayor de lo que NA puede ofrecer a sus clientes. Como resultado, estos profesionales pueden sentirse más cómodos refiriendo a sus clientes a NA.

- Mostrarles a los profesionales del tratamiento ejemplos de recuperación a largo plazo en NA. Invite a miembros que llevan mucho tiempo en recuperación a que asistan a las presentaciones e invite al personal del centro de tratamiento a las reuniones de NA donde asisten miembros que tienen mucho tiempo de recuperación.

## **Interactuar con organizaciones de tratamiento de la adicción**

Las interacciones con las organizaciones profesionales se beneficiarán de un plan coordinado que permita una relación cooperativa continua. Los siguientes puntos pueden ser útiles para que los comités de servicio de área se preparen para interactuar con las organizaciones profesionales que se dedican al tratamiento de la adicción:

- El área puede desarrollar un plan coordinado de área para interactuar con las asociaciones profesionales. Un plan puede ayudar a que los servidores de confianza entiendan sus responsabilidades y las metas de la interacción. Un plan coordinado asegura que los servidores de confianza compartan la información que han obtenido a través de sus interacciones con otros servidores de confianza y con miembros del área. A su vez asegura que la información que un área provee a las organizaciones profesionales sea correcta; por ejemplo, los números de teléfono de la línea de ayuda y los directorios de reuniones están actualizados y que el área tiene información de contacto confiable.
- El área puede desarrollar criterios para darle prioridad al nivel de participación que tenga más sentido en estos eventos (asistir, exponer o presentar). Un nivel de participación sería simplemente asistir al evento, distribuir información de reuniones, números de teléfonos locales de las líneas de ayuda e información de contacto de NA. El área puede decidir participar de una forma más interactiva presentando información sobre NA a los profesionales del tratamiento (trabajadores sociales, consejeros, administradores de casos, etc.).
- Otra opción podría ser que el área inicie relaciones cooperativas con agencias que trabajan con clientes en los centros de tratamiento o que los ayudan. Por ejemplo, estas relaciones pueden establecerse con clérigos que están vinculados al enfoque espiritual del tratamiento, con agencias gubernamentales que tienen la responsabilidad de suministrar servicios a la familia o con colegios comunitarios de educación terciaria y universidades que ofrecen programas de certificación o títulos académicos sobre la adicción.
- Existe alrededor del mundo una variedad de organizaciones profesionales relacionadas con el tratamiento de la adicción. Algunas de las organizaciones más reconocidas son el Consejo Internacional sobre Alcohol y Adicciones, la Sociedad Estadounidense de Medicina de la Adicción, asociaciones de enfermeras de dependencia química, etc. Estas organizaciones profesionales realizan conferencias en diferentes ciudades alrededor del mundo. Un área puede averiguar si una de estas conferencias está programada en su ubicación geográfica. Las conferencias profesionales pueden ser una gran forma para que un área empiece a establecer relaciones con personas involucradas en el tratamiento de la adicción. Las áreas pueden trabajar con la región o con los Servicios Mundiales de NA para recibir orientación y respaldo en estos esfuerzos.

El área también puede considerar llevar a cabo una discusión local de relaciones públicas utilizando el formato de mesa redonda. Una mesa redonda es una reunión estructurada en donde la comunidad local de NA suministra información sobre NA a los profesionales y luego escucha sus comentarios generados por preguntas específicas sobre NA (vea el formato de área de mesa redonda de RRPP al final de este capítulo). El objetivo de una mesa redonda es iniciar una relación cooperativa que beneficie a todos los involucrados. Podemos solicitarles a los profesionales que hablen sobre sus experiencias con NA; es posible que la experiencia no haya sido positiva en su totalidad. Los servidores de confianza pueden recordar que es probable que esta crítica constructiva nos ayude a mejorar nuestra capacidad para llevar el mensaje de recuperación de NA. Las mesas redondas también pueden ser el lugar en donde disipemos todos los mitos sobre los adictos y sobre NA y nos pueden ayudar a mejorar la forma en que suministramos servicios.

Ya sea que un comité de servicio de área esté apenas comenzando a desarrollar su relación en los entornos del tratamiento o fortaleciendo relaciones ya establecidas, las relaciones públicas se pueden mejorar a través de la comunicación continua y confiable, la información correcta y las relaciones cooperativas.

## **Recursos**

Preguntas más frecuentes de públicos específicos del tratamiento

Paquetes de presentación

Hojas informativas para los profesionales

## La atención sanitaria

La atención sanitaria puede ser un término nuevo y una nueva oportunidad de servicio para algunos miembros de NA; no obstante, muchos miembros han encontrado a Narcóticos Anónimos a través de una recomendación hecha por profesionales de atención sanitaria. Los entornos de la atención sanitaria, tales como clínicas públicas y consultorios médicos, nos brindan la oportunidad de poder educar más a estos profesionales de atención sanitaria sobre cómo NA puede ayudar a los adictos. Nuestros esfuerzos de relaciones públicas en estos entornos se beneficiarán de tener metas claramente establecidas así como capacitación y preparación adaptada a cada proyecto.

Este capítulo contiene sugerencias específicas para forjar relaciones en diversos entornos de la atención sanitaria. Esto incluye ideas para capacitar y preparar a los servidores de confianza al igual que proveer sugerencias sobre cómo interactuar **con los profesionales de atención sanitaria, los hospitales y otras organizaciones de servicios de atención sanitaria.**

## Los principios centrales de las relaciones públicas

*Esta sección es un pasaje del Capítulo Dos*

### Temas clave

Los principios centrales de las RRPP  
 Las RRPP y la atención sanitaria  
 La planificación y la preparación de áreas y comités  
 Poner el plan en la acción  
 Discutir y tratar retos conocidos en las organizaciones de atención sanitaria  
 Recursos

### Clave de los iconos



Experiencia práctica



Consejos prácticos sobre la preparación y la capacitación



Principios de RRPP para discutir

## Cooperación, no afiliación

*Una gran parte de nuestra credibilidad proviene del hecho de que nos mantenemos centrados en nuestra única meta que es la recuperación de la adicción. Se nos puede ver como una entidad confiable y podemos estar presentes en la toma de decisiones de una organización, pero la única forma en que nos podríamos ver mezclados en controversias públicas es si ofreciéramos opiniones sobre asuntos fuera del ámbito de nuestro propio programa. Si una organización quiere que la respaldemos o que prestemos nuestro nombre a su programa, o si una organización solicita nuestro respaldo sobre algún tipo de legislación, nos mantenemos al margen. Si nos involucramos en el proceso de toma de decisiones de una organización ajena, tal como sería ocupar un puesto como representante de NA en la junta directiva de una agencia sin ánimo de lucro, no ofrecemos nuestra opinión sobre las prácticas comerciales de la*

*organización. No tomamos partido sobre asuntos ajenos y no ponemos a NA en riesgo o comprometemos la claridad de nuestro mensaje. Si tomamos partido de un lado o del otro sobre un asunto legal o una práctica médica, estaríamos socavando nuestra credibilidad y nuestro propósito primordial. Nos esforzamos por evitar que se nos identifique en una controversia por haber tomado partido o haber dado una opinión. Nos mantenemos centrados únicamente en cómo podemos ayudar a aquellos que sufren de la adicción. Este enfoque nos permite forjar relaciones en las cuales nuestro papel está claro y libre de controversias.*

📖 ¿Cómo se puede beneficiar NA de formar relaciones cooperativas con los profesionales de atención sanitaria?

📖 ¿Cuándo se convierte una relación cooperativa en afiliación?

*Nuestra experiencia nos demuestra que tenemos muchos amigos no adictos que pueden abogar por a NA. Si un profesional quiere respaldar a NA compartiendo sobre la efectividad de nuestro programa, tiene la libertad de hacerlo. Lo que podemos hacer es intentar asegurarnos de que el entusiasmo que tiene por nuestro programa la persona que no es miembro no represente equivocadamente el carácter de un adicto que ayuda a otro adicto de nuestro programa. NA no es un programa en el que los profesionales dan tratamiento a los adictos, si bien los profesionales a menudo quieren recomendar la viabilidad de NA ya que han visto que la recuperación ha funcionado para sus clientes o sus propios seres queridos. El papel del órgano de servicio local es crucial en una situación como ésta. La comunidad de NA puede proveer capacitación y fijar normas de rendición de cuentas para las personas que nos prestan apoyo sin ser miembros; de esta forma la persona que aboga por NA sin ser miembro puede ser muy valiosa para que NA cumpla con su propósito primordial.*

📖 ¿Cómo pueden las áreas evitar la afiliación (o lo que parece ser afiliación) al trabajar con los profesionales de atención sanitaria?

📖 ¿Qué acciones pueden tomar las áreas al trabajar con amigos de NA que no son adictos?

## **La comunicación**

*La comunicación es una calle de doble vía. Nos esforzamos por ser eficaces, honestos, abiertos, consistentes, 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 sólo se trata de obtener reacciones sino de 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 nuestras comunicaciones escritas y nuestro conocimiento de diversos ambientes culturales.*

📖 ¿Cómo podemos manifestar integridad en nuestras comunicaciones con los públicos del campo de la atención sanitaria?

📖 ¿Qué necesita considerar cuidadosamente un área para poder comunicarse más eficazmente?

## **Las relaciones públicas y la atención sanitaria**

Debemos aspirar a que nuestros esfuerzos de relaciones públicas en los entornos de la atención sanitaria sean centrados y planificados. Las metas claramente definidas nos pueden ayudar a centrarnos y a aclarar las medidas que se deben tomar para lograr que un proyecto tenga éxito. Los profesionales de atención sanitaria tienden a responder a la información de fácil acceso y que produce resultados prácticos. Cada tipo de público podría requerir la utilización de métodos diferentes y distintos tipos de información sobre NA. La siguiente información puede ser útil para que un comité de servicio de área inicie y mantenga relaciones sólidas con los profesionales de atención sanitaria.

## **La planificación y la preparación de áreas y comités**

### **Coordinar los servicios**

Existen diferentes formas de coordinar los servicios de NA en los entornos de la atención sanitaria. Un comité puede trabajar conjuntamente en un proyecto de salud específico, o puede seleccionar a uno o más servidores de confianza para que realicen un proyecto específico. Los servidores de confianza deberán poseer capacidades (como la buena comunicación) y tener la capacitación necesaria para lograr que los proyectos tengan éxito. Estos servidores de confianza pueden tener la responsabilidad de distribuir literatura regularmente en un centro ambulatorio de atención sanitaria, de llevar una reunión de NA a una unidad de desintoxicación para pacientes internos o esforzarse por formar una relación más interactiva con los profesionales de atención sanitaria. El principio de la rendición de cuentas es importante. Los servidores de confianza siempre deben rendir cuentas ante un comité. Si no existe un comité de servicio de área, los esfuerzos de servicio deben ser iniciativa de uno o más grupos de NA. El área tiene la libertad de estructurar los servicios de tal manera que funcionen para satisfacer las metas del área.

*Se 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*

### **La preparación del comité**

- ▣ El comité deberá dar prioridad y planificar el orden en el que interactuarán con los profesionales de atención sanitaria (vea el Capítulo Tres para detalles sobre cómo planificar y asignar prioridad a los servicios). Los servidores de confianza pueden decidir primeramente trabajar para relacionarse con el departamento de urgencias; esto podría incluir proveerles información tal como directorios de reuniones, folletos informativos y afiches. El comité puede entonces decidir, basándose en sus proyectos prioritarios, hacer presentaciones a los trabajadores sociales de un hospital o comenzar a suministrar información sobre NA a los farmacéuticos de la comunidad.
- ▣ El comité define el objetivo o propósito de cada proyecto. Definir el propósito de estas relaciones puede ayudar a que los servidores de confianza tengan una noción más clara de los objetivos de sus interacciones. El objetivo de un comité puede ser simplemente dar a conocer a NA a los profesionales que dan de alta a los pacientes en los entornos hospitalarios; otro objetivo podría ser entablar relaciones con doctores

de la comunidad local por medio de una presentación y el suministro regular de literatura de NA, como folletos informativos y directorios de reuniones.

- ▣ El área puede investigar diferentes organizaciones de atención sanitaria para averiguar quién podría ser el mejor contacto dentro de esa organización, cuándo contactarlos y la mejor forma en que se les puede contactar. Esto se puede lograr a través de un correo electrónico, una reunión en persona o una llamada telefónica. Muchos miembros de NA son también proveedores de atención sanitaria y pueden ofrecernos información útil de contactos.
- ▣ Es más probable que la información clara, pertinente y concisa sea valorada en todos los esfuerzos de RRPP, especialmente en los entornos de atención sanitaria. Los comités pueden crear volantes y exposiciones diseñados para públicos específicos. Generalmente, los profesionales de atención sanitaria (como médicos y enfermeras) tienen poco tiempo libre. Una sola página de información sobre NA en la comunidad, que incluya los números de teléfono de contactos confiables, además de incluir el número de la línea de ayuda de NA, podría funcionar mejor en estas situaciones.
- ▣ Asegúrese de que los servidores de confianza le hagan 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 las personas que trabajan en el los entornos de la atención sanitaria.
- ▣ El comité puede tomar en consideración que los servidores de confianza concuerden con públicos específicos. Los miembros deben estar informados y capacitados. Los miembros que no puedan separar sus opiniones personales sobre temas que pudieran presentarse en los entornos de la atención sanitaria, tal como el tema de los medicamentos, podrían no estar capacitados para interactuar a nombre de NA con ciertos públicos del campo de la atención sanitaria.

## Capacitar y preparar a los servidores de confianza

- ✍ Los servidores de confianza deben tener información sobre las organizaciones de atención sanitaria a las que ingresarán. Investigar las profesiones o las filosofías de un público puede ser útil para que los miembros anticipen preguntas y se puedan comunicar más eficazmente. (Vea el Capítulo Cuatro para obtener más detalles sobre investigaciones y presentaciones).
- ✍ Los servidores de confianza deben recibir capacitación para interactuar en los diversos entornos de las organizaciones de atención sanitaria de su comunidad. Las pautas de capacitación podrían incluir que se actualice a todos los profesionales de atención sanitaria con información de los contactos más recientes de NA, al igual que fijar normas sobre cómo responder a variedad de solicitudes que hacen los profesionales de atención sanitaria. Cada entorno de atención sanitaria es diferente; la capacitación puede ser diseñada para que trate con las circunstancias específicas, las inquietudes y las necesidades de los diversos entornos.
- ✍ Los servidores de confianza deben recibir capacitación para que utilicen un lenguaje claro y conciso. Esto supone que los presentadores deben evitar utilizar la jerga típica de NA o el lenguaje de la calle. Un comité puede invitar a un miembro de NA que también sea un profesional de atención sanitaria o a alguien que entienda la profesión sanitaria, para que haga una presentación. Es más probable que lleguemos a un público si estamos familiarizados con sus prácticas y filosofías.

- ✎ Es posible que el área desee identificar las cualidades específicas de un servidor de confianza ideal para prestar servicio en los entornos de la atención sanitaria. La capacidad de comunicarse con fluidez y coherencia, la capacidad para hacer presentaciones, la experiencia en NA y la capacidad de manifestar la recuperación son ejemplos de cualidades esenciales para poder prestar servicio en los entornos de la atención sanitaria. Los comités también pueden revisar el Cuarto Concepto cuando estén identificando las cualidades ideales de un servidor de confianza.
- ✎ Practicar una presentación con un público de personas no adictas que estén familiarizadas con las prácticas del campo de la atención sanitaria puede ser útil para que los servidores de confianza mejoren la eficacia de la presentación.
- ✎ Muchas instituciones requieren que los voluntarios asistan a una sesión de orientación. Los servidores de confianza deberán estar dispuestos a asistir a una de estas sesiones si la institución lo requiere. Es bastante común que las instituciones soliciten que los voluntarios asistan a este tipo de orientación.
- ✎ Los profesionales de atención sanitaria entienden los modelos médicos. Los servidores de confianza deben recibir capacitación para poder describir el enfoque de NA como un programa de recuperación basado en la abstinencia. Los miembros pueden educar a los profesionales sobre la filosofía de la abstinencia completa de nuestro programa utilizando la literatura de NA (tal como el FI *¿Soy adicto?*) y cualquier material pertinente que haya sido creado por el comité. Los miembros pueden explicarles a los médicos que NA considera a la adicción como una enfermedad y que vemos que esta enfermedad afecta a los adictos física, emocional y espiritualmente. Los servidores de confianza pueden también explicar que NA es una estrategia de recuperación integral, con miembros que se apoyan entre sí en un plano de igualdad y que les permite a muchos de sus miembros vivir vidas más productivas.
- ✎ Cuando expliquen por qué NA no es un programa de sustitución de drogas, los servidores de confianza pueden basarse en la literatura de NA. (Como recurso adicional, vean el Capítulo Siete y la discusión sobre la sustitución de drogas.)

“Investigar la profesión o la filosofía de una audiencia puede ser útil para que los miembros anticipen preguntas y se puedan comunicar más eficazmente.”

- ✎ *NA: un recurso en su comunidad* y la *Encuesta a los miembros de NA* pueden ser herramientas útiles en los entornos de la atención sanitaria. Los servidores de confianza pueden hacer un

pedido de estos materiales contactando a los Servicios Mundiales de NA.

## Poner el plan en acción

### Interactuar con los profesionales del sector de la atención sanitaria

Los profesionales de atención sanitaria puede abarcara **médicos, psiquiatras, psicólogos, psicoterapeutas, farmacéuticos, dentistas y enfermeras.**

- 📄 El comité de servicio de área puede contemplar realizar una discusión de relaciones públicas con los profesionales de atención sanitaria utilizando el formato de mesa redonda. Estas mesas redondas pueden presentar una oportunidad para que las

áreas locales intercambien información con los profesionales de la salud y podría permitir que estos profesionales identifiquen qué necesitan de NA. Los servidores de confianza pueden también utilizar estas discusiones de mesa redonda para disipar cualquier estereotipo que exista acerca del programa de NA.

- ▣ Los servidores de confianza pueden educar a los profesionales del campo de atención sanitaria sobre los logros de NA. Suministrar información estadística sobre el número de miembros que hay alrededor del mundo, los diferentes países donde se llevan a cabo reuniones de NA y la diversidad de la membresía de NA (tales como variedad de clases sociales, las razas y las profesiones de la membresía) podría ser particularmente significativo en los entornos de la atención sanitaria. A los profesionales frecuentemente les interesan los resultados. La *Encuesta a los miembros* de NA puede ser utilizada como material de apoyo.
- ▣ Los servidores de confianza tienen la oportunidad de compartir con los profesionales médicos que NA es un programa de abstinencia completa y que nuestros miembros con frecuencia tienen inquietudes concretas sobre los médicos que recetan medicamentos que podrían tener riesgos potenciales. Al mismo tiempo, los servidores de confianza pueden concientizar a los miembros de NA de que no es apropiado interferir con los medicamentos recetados a otros miembros por los proveedores de atención sanitaria. Podemos educar a nuestros miembros sobre el peligro de sustituir una droga por otra y podemos educar a la comunidad médica sobre la abstinencia completa, pero en última instancia, éste es un asunto que se debe tratar entre el doctor y el paciente.
- ▣ Los profesionales del campo de atención sanitaria, tales como los médicos y los dentistas, interactúan con diferentes tipos de personas que consumen drogas. Después de hacer una presentación, los servidores de confianza pueden sugerir que los médicos les provean el folleto *¿Soy adicto?* a los pacientes que ellos piensan que pudieran tener un problema con las drogas. Los servidores de confianza pueden explicar que las preguntas que figuran en este folleto son preguntas que los miembros se hicieron a sí mismos cuando llegaron a NA por primera vez.
- ▣ Los servidores de confianza pueden recibir capacitación para disipar los mitos que existen sobre el nombre de NA. La información que figura en la encuesta que detalla la gama de drogas utilizadas por los miembros de NA puede ilustrar que NA no es sólo para aquellos que son adictos a los narcóticos como la heroína.

## **Discutir y tratar los retos conocidos en los entornos de la atención sanitaria**

### **La reducción de daños**

La reducción de daños es un enfoque de tratamiento que puede que no promueva la abstinencia a la vez que afirma que puede reducir el daño al individuo y a la comunidad. NA es un recurso que puede ser utilizado como parte de muchos regímenes de tratamiento y es un complemento para muchos de los modelos profesionales de tratamiento. NA no tiene opinión sobre la eficacia o la validez de ningún modelo específico, tal como el de la reducción de daños. Si se solicita, los miembros pueden explicar que NA no entra en conflicto ni compite con los enfoques de reducción de daños. Los funcionarios de salud pública utilizan con frecuencia información estadística para respaldar diferentes modelos de tratamiento, incluyendo el de reducción de daños. Los

servidores de confianza pueden explicar que NA no cuenta con información estadística que haya sido objeto de investigación. En su lugar, NA utiliza información que proveen sus propios miembros, la cual figura en la *Encuesta a los miembros* de NA. Algunas áreas y regiones han realizado investigaciones que muestran que los miembros consiguen trabajo, vuelven a estudiar y que ya no cometen delitos. Este tipo de investigación es una herramienta valiosa que puede demostrar el efecto positivo que tiene NA en muchas comunidades.

## Interactuar con los hospitales

En los hospitales existe una gran variedad de públicos de atención sanitaria. Algunos de éstos incluyen a las **unidades de desintoxicación**, los **departamentos de urgencias**, las **unidades psiquiátricas**, las **clínicas médicas de atención sin cita previa** (tales como las unidades de urgencia), los **departamentos de la salud mental** y los de **servicios sociales**.

📖 Los hospitales pueden ofrecer una buena oportunidad para llegar a los miembros de la comunidad, incluyendo a los familiares y los amigos de los adictos. Un nivel de interacción en este entorno sería establecer una relación con el personal de la unidad de urgencias para que los servidores de confianza puedan colocar afiches y directorios de reuniones de NA en un lugar donde sea más probable que la gente de la comunidad los vea en un momento de necesidad urgente.

📖 El formato de reuniones que se utiliza en los hospitales podría variar dependiendo del tipo de unidad donde se realice la reunión. Los clientes de un departamento de salud conductual, donde es posible que existan unidades de tratamiento de drogas para pacientes internos, podrían beneficiarse de tener una noción de lo que es una reunión típica de NA con un formato de orador o una reunión con el formato del libro *Sólo por hoy*. Las reuniones que se realizan en unidades psiquiátricas, donde los clientes tienen menos capacidad de concentración, deben tener una estructura muy definida para que limiten la participación.

## Las reuniones de NA en los entornos de la atención sanitaria

«Si un comité ha decidido llevar una reunión a un entorno de atención sanitaria, tal como la unidad de tratamiento de drogas para pacientes internos es necesario considerar las necesidades de ese público»

En los entornos de la atención sanitaria existen dos tipos de reuniones de NA: las reuniones que son únicamente para los pacientes, en las que usualmente no se recoge la Séptima Tradición, y las reuniones que simplemente se realizan en instituciones de atención sanitaria y que funcionan como cualquier reunión de NA. Si un comité ha decidido llevar una reunión a un entorno de la atención sanitaria, tal como la unidad de tratamiento de drogas para pacientes internos, es necesario considerar las necesidades de ese público. El

formato de la reunión puede modificarse para que sea apropiado para los que asisten a la reunión, como por ejemplo, los pacientes con una capacidad limitada para prestar atención. Las unidades de desintoxicación de un hospital y los programas de tratamiento hospitalario residenciales se beneficiarán de formatos estructurados de diferentes maneras. Una unidad de desintoxicación se puede beneficiar de una reunión de orador o de una reunión informativa, mientras que un programa de tratamiento residencial en un

hospital se puede beneficiar de un formato que permita la participación de los asistentes. Los servidores de confianza también deben recordar que es posible que el personal del hospital asista a estas reuniones. Los servidores de confianza pueden mantenerse en contacto regular con el personal del hospital para aclarar el día, la hora y el formato de la reunión. El comité puede hablar con el personal de la institución sobre las ventajas y las desventajas de las reuniones abiertas o cerradas antes de decidir cuál será la mejor alternativa para sus pacientes. Los servidores de confianza pueden ofrecer una cantidad limitada de literatura de NA e informarle a la unidad del hospital que hay literatura adicional de NA disponible que pueden comprar.

## **Interactuar con las organizaciones de atención sanitaria**

Las organizaciones de atención sanitaria, tales como los servicios aliados de la salud (que incluyen a asistentes médicos, asistentes de enfermería y técnicos de urgencias), las organizaciones para el mantenimiento de la salud (compañías de medicina prepagada) y las asociaciones profesionales de médicos (como facultades de medicina, asociaciones de farmacéuticos, anestesiólogos, enfermeras de dependencia química y trabajadores sociales) representan una gran oportunidad para que los miembros de NA suministren información sobre NA y para iniciar relaciones.

- ☞ Un comité puede haberle asignado prioridad a un evento o a un taller informativo para los profesionales de atención sanitaria. (Vea el Capítulo Cuatro para obtener detalles sobre cómo hacer presentaciones.) Los servidores de confianza deben asegurarse de elaborar formatos y materiales basados en el público específico.
- ☞ Muchas comunidades realizan ferias locales de salud o foros de proveedores de atención sanitaria. Estos eventos constituyen una oportunidad excelente para que los comités de servicio de área suministren información a la comunidad en puesto de exposición (vea el Capítulo Cuatro para obtener detalles sobre exposiciones y presentaciones). También les da la oportunidad a los servidores de confianza para establecer contactos con los proveedores de atención sanitaria que podrían mantener contacto regular con posibles miembros de NA.

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

## **Recursos**

- Listado de posibles proyectos en el campo de la atención sanitaria
- Hojas informativas dirigidas al público de atención sanitaria
- Preguntas más frecuentes del público de atención sanitaria

## Las líneas telefónicas

Una llamada a una línea telefónica de NA puede ser la primera interacción que alguien tenga con Narcóticos Anónimos. Estas llamadas son vitales; una llamada a la línea telefónica puede marcar una gran diferencia para que un adicto asista o no a una reunión de NA. Debemos responder a los que llaman de una forma en que ellos se sientan que son importantes. Podemos animar a los voluntarios a que aporten toda su experiencia y conocimiento a esta importante oportunidad de servicio de las relaciones públicas.

Este capítulo explica a grandes rasgos las maneras en que un área puede **evaluar sus propios recursos**, escoger el **proveedor de la línea telefónica**, **capacitar y preparar a los voluntarios de la línea telefónica** y **coordinar los servicios** para que las líneas telefónicas locales tengan mayor éxito.

### Los principios centrales de las relaciones públicas

*Esta sección es un pasaje del Capítulo Dos.*

#### Cooperación, no afiliación

*Una de nuestras metas de relaciones públicas es forjar relaciones duraderas que fomenten nuestro propósito primordial a través de la búsqueda de metas comunes con otras organizaciones. Comprometer alguna de nuestras tradiciones en nuestro afán de establecer este tipo de relaciones no es beneficioso para los miembros a nivel personal ni para NA en su totalidad. Mantenemos un énfasis constante en nuestro propósito primordial en nuestras relaciones con el público. Al crear relaciones positivas con personas ajenas a NA y con nuestros propios miembros fomentamos la unidad y la armonía entre nosotros y con la comunidad que nos rodea. Ponemos primero el bienestar común de NA y recordamos que sólo somos autónomos mientras nuestras acciones no afecten a NA en su totalidad.*

##### Temas clave

Los principios centrales de RRPP  
 Las RRPP y las líneas telefónicas  
 La planificación y la preparación de áreas y comités  
 Discutir y tratar los retos conocidos en el servicio de líneas telefónicas  
 Poner el plan en acción  
 Recursos

##### Claves de los iconos



Experiencia práctica



Consejos prácticos para la preparación y la capacitación



Principios de RRPP para discutir



¿Cómo se pueden utilizar nuestras líneas telefónicas para cooperar con otras organizaciones (como el proveedor del servicio telefónico, una organización que podamos utilizar para hacer

referidos, otras organizaciones públicas de la comunidad, etc.)?

- 📖 ¿Qué acciones cooperativas pueden realizar los comités y los grupos para asegurar que se lleve a cabo la operación de las líneas telefónicas sin complicaciones?

### **La atracción...**

*Lo que probablemente resulte atractivo al público y a los profesionales que interactúan con adictos es que haya comunicación confiable, responsabilidad, compromiso y un comportamiento que sea reflejo de la recuperación. Podemos poner de manifiesto la formalidad de NA al presentarnos y cumplir con nuestras obligaciones, ya sea contestando una llamada que solicita información sobre NA o distribuyendo directorios de nuestras reuniones en una biblioteca pública. Podemos aprender de las experiencias de los miembros de NA para cumplir con los compromisos que tenemos con los profesionales.*

- 📖 ¿Han recibido capacitación los voluntarios de las líneas telefónicas para que lleven un mensaje atractivo de Narcóticos Anónimos?
- 📖 ¿Qué podemos hacer para que el servicio de las líneas telefónicas sea un compromiso de servicio atractivo de NA?

## **Las relaciones públicas y las líneas telefónicas**

La forma en que un área prepara a sus voluntarios para las líneas telefónicas está relacionada (en parte) con el tipo de proveedor que utiliza. Para poder determinar el mejor proveedor de este servicio, los servidores de confianza deberán determinar primero cuáles son las necesidades del área, tales como el tamaño de la comunidad local de NA y la ubicación geográfica, y cómo pueden preparar a los voluntarios de NA para que satisfagan las necesidades de las personas que llamen. Esta sección se centra en las maneras en que se pueden evaluar los recursos del área y cómo capacitar a los voluntarios. Las ideas sobre cómo escoger a un proveedor de servicio de líneas telefónicas se tratarán más adelante en este mismo capítulo. La preparación y la capacitación de los voluntarios pueden ser útiles para que un comité local pueda tomar decisiones más informadas sobre las opciones de servicio de líneas telefónicas.

### **La planificación y la preparación de áreas y comités**

«Más miembros podrían ofrecerse de voluntarios p  
puestos si el área  
toma en cuenta la duració  
de los turnos de servicio y  
flexibilidad del sistema».

#### **Los recursos financieros y humanos**

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

Evaluar los recursos humanos del área también puede ser útil al decidir qué clase de proveedor es el mejor para el área. Un área que se encuentra bien financieramente pero que

no tiene servidores de confianza dispuestos a servir podría seleccionar a un proveedor que ofrezca un servicio profesional de operadores que respondan a las llamadas. Un área que tiene una reserva con muchos servidores de confianza podría decidir que la opción que más les serviría sería desviar las llamadas a un número central.

Un área también puede pensar en formas de atraer a más servidores de confianza para que asuman puestos de servicio en las líneas telefónicas. Más miembros podrían ofrecerse de voluntarios para estos puestos si el área toma en cuenta la duración de los turnos de servicio y la flexibilidad del sistema. Mantener a los voluntarios en turnos de dos o tres horas puede ser más fácil que tenerlos en turnos de ocho horas. El área también puede escoger un servicio de líneas telefónicas que permita que los servidores de confianza desvíen las llamadas de NA a sus teléfonos celulares. También puede ser útil permitir que los miembros se inscriban como voluntarios a través de la página web. La flexibilidad y la creatividad pueden contribuir a que el área encuentre una reserva de voluntarios más numerosa. El área también les puede recordar a sus miembros que este compromiso de servicio se puede realizar desde la privacidad de sus hogares. Hay una variedad de formas de atraer a los voluntarios para el servicio de líneas telefónicas—el comité necesita simplemente discutir sus opciones.

**L**a 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.

*Los Doce Conceptos de Servicio en NA*

## **Capacitar y preparar a los servidores de confianza**

Al considerar cómo capacitar y preparar a los voluntarios para las líneas telefónicas, podemos evaluar quién está llamando a nuestras líneas telefónicas: adictos (tanto posibles miembros como miembros actuales de NA), personas no adictas, familiares, seres queridos y profesionales. Nuestra capacitación y preparación pueden servir para abordar las oportunidades y los retos que se presentan en cada uno de estos públicos. La siguiente lista de control puede ser útil para que un área desarrolle un programa de capacitación que habilite a los voluntarios para ayudar a que los adictos encuentren a NA y para poder suministrar información sobre NA:

-  La receptividad es el principio fundamental para el servicio de líneas telefónicas. Esto significa que los servidores de confianza están capacitados para entablar una conversación sensible, apropiada y atenta con las personas que llaman.
-  La capacitación para el servicio de líneas telefónicas ha de incluir a todos los que representan a NA por teléfono: los servidores de confianza, los trabajadores especializados (si hay una oficina regional o de área) y los empleados del servicio de operadores (si se está utilizando). El área puede programar la capacitación de forma continua.
-  El área puede requerir que los voluntarios asistan a una sesión de capacitación práctica inicial (ver detalles en el Capítulo Cuatro). Esta sesión de capacitación puede

ser respaldada con un documento escrito que incluya las expectativas para los voluntarios de las líneas telefónicas.

- ✎ Un programa de capacitación continua puede incluir la distribución de literatura de NA (como el folleto *¿Quién es un adicto?*), la discusión de los principios de NA, la práctica con llamadas telefónicas simuladas y las presentaciones para voluntarios nuevos realizadas por miembros con experiencia. Una vez que los voluntarios hayan sido capacitados, se les puede proveer materiales básicos, tales como una descripción breve de NA, directorios actualizados de reuniones y números telefónicos de referidos en la comunidad (ver la sección de referidos).
- ✎ Los operadores de un servicio de toma de recados se beneficiarían de tener directorios actualizados de reuniones y una breve hoja de capacitación (de una página) que se actualice frecuentemente. (Ver el material anexo para ver un ejemplo.)
- ✎ El área podría identificar las cualidades concretas de un voluntario ideal para las líneas telefónicas. Las cualidades de liderazgo, tales como la integridad, la capacidad de escuchar y tener buen juicio (ver el ensayo sobre el Cuarto Concepto en los *Doce Conceptos para el Servicio en NA* para poder obtener más detalles) son esenciales para suministrar el servicio de líneas telefónicas. Otras cualidades pertinentes al servicio de líneas telefónicas son el entendimiento de la importancia de las relaciones públicas, la capacidad de poder relacionarse bien con otras personas y de poder comunicarse y mantenerse en calma bajo presión. Estas características son importantes porque con frecuencia los voluntarios de las líneas telefónicas tienen que enfrentar situaciones de mucha presión y es posible que ellos sean el primer contacto que las personas tengan con NA.
- ✎ Pautas para los voluntarios que aborden asuntos tales como evitar o ponerse a explicar la jerga de NA (como «funciona si lo trabajas», «grupo habitual» o «hazte de un padrino»), qué se debe hacer para asegurar que los turnos de los voluntarios estén cubiertos y cómo se debe responder responsablemente a las solicitudes del público, serán útiles para los servidores de confianza en sus compromisos de servicio.
- ✎ Los voluntarios pueden recibir capacitación sobre cómo utilizar la literatura de NA para transmitir un mensaje de recuperación correcto y positivo al igual que para aclarar que el programa NA opera por separado de los centros de tratamiento o de otros programas de doce pasos.
- ✎ Se deben establecer requisitos de tiempo limpio. Las áreas que no tienen suficientes recursos humanos tal vez tendrán que ser más flexibles con los requisitos de tiempo limpio. Un programa de capacitación sólido ayudará a los voluntarios del servicio de líneas telefónicas que quizás no tengan el tiempo limpio necesario.
- ✎ Se debe instruir a los voluntarios de las líneas telefónicas para que no hagan compromisos en nombre del área, de la región o de la confraternidad de NA. Si un profesional o un miembro del público se comunica con una línea telefónica de NA, los voluntarios deben estar capacitados para suministrar toda la información de NA que sea posible, pedirle al público su información de contacto y hacer seguimiento con el servidor de confianza indicado, tal como el coordinador de un comité o la persona contacto de los medios de comunicación del área.
- ✎ El comité debe capacitar a los voluntarios del servicio de las líneas telefónicas sobre cómo manejar las llamadas difíciles, tales como llamadas de adictos que se encuentran bajo los efectos de alguna droga, llamadas de bromas y llamadas de

personas con trastornos mentales. Una estrategia es retornar constantemente a la conversación sobre cómo la persona puede llegar a una reunión de NA y terminar las llamadas problemáticas antes de que se pierda control de la situación.

- ✎ El comité puede estar preparado para responder rápidamente a una variedad de llamadas telefónicas efectuadas por el público, incluyendo solicitudes simples de información o llamadas sobre problemas causados por el comportamiento de miembros de NA.

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

- ✎ Si los voluntarios de las líneas telefónicas reciben una llamada de una persona en crisis, necesitan tener claro dónde termina su responsabilidad. Los voluntarios de las líneas telefónicas no son consejeros o trabajadores para casos de crisis. Las amenazas de suicidio, de sobredosis de drogas o conversaciones sobre haber sido

víctima de la violencia son todos ejemplos de llamadas de crisis. Rehusar referir a estas personas a las agencias calificadas para manejar crisis de este tipo puede tener sus propias implicaciones legales, dependiendo de la legislación local. Un área debería averiguar cuál es la legislación local para conocer cuál es la responsabilidad legal individual. Vea la sección de referidos a continuación para conocer más sobre cómo referir a estas personas a otras organizaciones.

**E**l 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.

Los Doce Conceptos de Servicio en NA

## Discutir y tratar los retos conocidos en el servicio de líneas telefónicas

### Recomendaciones sobre reuniones

Frecuentemente NA es contactada por posibles miembros y por profesionales que están buscando reuniones en las cuales ellos creen que podrían identificarse. Muchos voluntarios se han enfrentado a la pregunta: ¿Conoce una reunión que pueda ayudar a esta persona? Sabemos que nuestras tradiciones fomentan el espíritu del anonimato y que el anonimato es lo que nos permite reunirnos con igualdad como adictos. Aún así, también sabemos que las primeras impresiones cuentan y que el principio de la atracción es importante para que un adicto pueda escuchar el mensaje de NA. Los servidores de confianza pueden respetar las solicitudes de las personas que llaman y recomendar una reunión donde haya más probabilidades de encontrar adictos con quienes se puedan identificar. Sin embargo, nosotros no suponemos automáticamente que por el hecho de que alguien sea de cierta edad, género, raza o identidad sexual, la persona querrá que le recomendemos una reunión específica a sus características.

Es posible que los comités de servicio de área quieran discutir este asunto e poner en vigor pautas sobre cómo recomendar reuniones de NA a los que llaman. Algunas áreas

tienen reuniones de necesidades comunes que atienden las necesidades de públicos específicos, tales como reuniones de jóvenes, reuniones de mujeres y de hombres, etc. Estos grupos hacen que sea más fácil para el área hacer recomendaciones sobre reuniones.

Si no existen reuniones de necesidades comunes en un área pero existen reuniones en las cuales, por ejemplo, se reúnen con frecuencia una gran cantidad de jóvenes, los servidores de confianza pueden sugerirles estas reuniones a las personas que llamen solicitando una recomendación. Esto podría permitir que los posibles miembros potenciales se identifiquen y se conecten más rápidamente con NA. Al hacer estas recomendaciones, los voluntarios de las líneas telefónicas pueden explicar que muchos miembros de NA tienen una sensación de unidad aun dentro de una confraternidad tan diversa.

## Las Llamadas del Duodécimo Paso

Comúnmente una llamada del Duodécimo Paso es una llamada de solicitud de ayuda para ir a una reunión. A través de las llamadas del Duodécimo Paso llevamos el mensaje de NA; este tipo de servicio le provee a cada miembro una oportunidad para hacer que un recién llegado se sienta bienvenido. El área puede esforzarse por asegurar que los voluntarios estén dispuestos y capacitados para hacer llamadas del Duodécimo Paso. La inquietud más importante es la seguridad de los miembros de NA. Antes de capacitar a los voluntarios para que respondan llamadas del Duodécimo Paso, el área deberá discutir y determinar su política en relación con estas llamadas. Los siguientes puntos podrían ser útiles para que las áreas consideren cómo crear pautas para responder a las llamadas del Duodécimo Paso:

- ✍ Una llamada del Duodécimo Paso puede implicar que dos o más adictos provean transporte a alguien que quiere asistir a una reunión de NA o que los voluntarios simplemente hablen con la persona que llama y ayuden al posible miembro a que asista a una reunión por su cuenta.
- ✍ Los servidores de confianza necesitan entender que cualquier interacción sexual es inapropiada al realizar llamadas del Duodécimo Paso o cuando se esté representando a NA de cualquier forma por teléfono.
- ✍ Cuando sea posible, los miembros se encontrarán en un lugar público con las personas que estén solicitando que los lleven a una reunión.
- ✍ En algunas áreas, los voluntarios de las líneas telefónicas no realizan llamadas del Duodécimo Paso. En su lugar, existe un listado para llamadas del Duodécimo Paso que contiene la información de contacto de los miembros que se han ofrecido como voluntarios para responder a este tipo de llamadas.
- ✍ Debido a la alta probabilidad de estar expuestos a las drogas y a los adictos que aún se encuentran bajo los efectos de las drogas, algunas áreas requieren que los que realizan llamadas del Duodécimo Paso tengan por lo menos cinco años de estar limpios.
- ✍ El área necesitará discutir qué es apropiado para los servidores de confianza que realizan llamadas del Duodécimo Paso. Un área podría decidir crear pautas para la variedad de solicitudes que se reciben normalmente durante las llamadas del

Duodécimo Paso (como por ejemplo llevar a la persona a la reunión o llevarla a un centro de desintoxicación después de la reunión de NA).

- ✍ El área quizás querrá escoger a voluntarios que ya tienen experiencia en el servicio y que han logrado la capacidad de ser miembros productivos de la sociedad. Esto podría reducir la probabilidad de incurrir en problemas legales. Los miembros que se encuentran bajo restricciones legales (como por ejemplo, los que están en libertad bajo palabra o en libertad condicional) usualmente no son las personas indicadas para realizar llamadas del Duodécimo Paso. Una manera para prevenir que existan problemas legales sería tener una pauta que requiera que los servidores de confianza tengan seguro de automóvil vigente.

## Referidos

Muchas de las llamadas que se reciben son de personas no adictas o de posibles miembros que están buscando servicios diferentes a los que NA les puede ofrecer. Puede que existan asuntos de responsabilidad civil, los cuales varían entre estados y países, que hacen que sea importante que al menos ofrezcamos números de emergencia. No hacemos referidos a un sólo centro de tratamiento o a una unidad de desintoxicación específica. Hacer eso cruzaría los límites de la cooperación y pasaría a ser respaldo. En su lugar, podemos ofrecer un listado de cualquier y cada uno de los centros de tratamiento y de esta manera no nos estamos afiliando a ningún centro en particular o también les podemos suministrar a los miembros un listado de números telefónicos de centros de tratamiento, tal como la Línea Nacional de Referidos a Centros de Tratamiento en los Estados Unidos. Si una persona llama y tiene un directorio telefónico, podemos darle instrucciones para que encuentren los servicios listados en el directorio. El mismo principio se aplica a los números telefónicos para la prevención de suicidios y otros números telefónicos de servicios de ayuda comunitarios. Si un área decide proveer números telefónicos de referidos de la comunidad, sería mejor que verificaran primero que estos números sean correctos. Los comités de servicio de área pueden esforzarse por entablar relaciones con otras

«Los comités de servicio de área pueden esforzarse por entablar relaciones con otras organizaciones de la comunidad, ya que con frecuencia compartimos las mismas metas de ayudar a los adictos a vivir sin consumir drogas».

organizaciones de la comunidad, ya que compartimos con frecuencia las mismas metas de ayudar a los adictos a vivir sin consumir drogas.

Con frecuencia los familiares y los seres queridos de los adictos llaman a nuestras líneas telefónicas. El área puede decidir suministrar los números de Nar-Anon y de Familias Anónimas o cualquier tipo de información similar. No recomendamos ninguno de estos programas más que ningún otro ni ofrecemos opiniones sobre ninguno de estos programas; simplemente suministramos la información de contacto. El no suministrar esta información puede resultar contraproducente para nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Corremos el riesgo de prolongar o malograr la oportunidad de que un adicto encuentre a NA. El comité de servicio del área puede elaborar un documento para los servidores de confianza que describa por qué NA no recomienda o está afiliada a otras organizaciones (vea el ejemplo al final del capítulo); suministramos la información de contacto de otras organizaciones con un espíritu de cooperación.

## Coordinar los servicios

Cuando consideramos cómo coordinar las líneas telefónicas, podemos evaluar la mejor manera de estructurar y respaldar estos servicios. El área podría decidir delegar las responsabilidades de las líneas telefónicas a un coordinador que rinda cuentas ante el CSA. Un coordinador de líneas telefónicas podría tener la responsabilidad de reclutar y capacitar a los voluntarios y elaborar las pautas para hacer seguimiento a cualquier solicitud sobre NA recibida por teléfono.

La cooperación y la colaboración con otros comités, áreas y regiones también pueden ser útiles en la coordinación de los servicios de líneas telefónicas. Las áreas trabajan a menudo cooperativamente con la región o con otras áreas para recibir apoyo. En un esfuerzo por fortalecer los servicios, algunos comités de área se unen y forman un solo comité—como por ejemplo, los comités de información pública y de líneas telefónicas. Un comité de líneas telefónicas también podría trabajar en colaboración con los servidores de confianza (o con el comité) que actualizan los directorios de reuniones para asegurar que la información de las reuniones esté correcta.

Las áreas pueden compartir con otras áreas sus prácticas óptimas con las líneas telefónicas. 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 coteje regularmente las líneas telefónicas puede informar si las líneas telefónicas están funcionando adecuadamente. El mal funcionamiento de las líneas telefónicas puede estar relacionado con el servicio de toma de recados, los métodos de capacitación o la escasez de voluntarios. El trabajo cooperativo dentro del área y con la región (o con áreas vecinas) puede ser útil para fortalecer la forma en que funciona la línea telefónica.

## **Servicio multiárea de líneas telefónicas**

Algunas áreas han creado un servicio de líneas telefónicas multiregional o multiárea, que en algunos casos se llama sistema cooperativo de líneas telefónicas. Las áreas vecinas combinan sus recursos y comparten la responsabilidad del suministro del servicio de líneas telefónicas. Por lo general, esto alivia la carga sobre los recursos humanos y financieros de un área individual. Cada área o región contribuye financieramente con la línea telefónica para que se comparta la responsabilidad financiera. Los directorios de reuniones pueden incluir todas las reuniones que se realizan en una multiárea.

Existen algunos retos relacionados con el modelo multiárea. Uno de los principales es establecer un sólo punto de rendición de cuentas. Es importante tomar decisiones sobre asuntos tales como quién pagará las cuentas telefónicas y quién reclutará a los voluntarios. Otro reto es que las comunidades de NA involucradas podrían formar parte de diversos códigos telefónicos de áreas o de ciudades. También es un reto capacitar a los voluntarios para que puedan identificar las reuniones y los servicios de las áreas vecinas. Con frecuencia estos modelos multiárea reclutan a miembros de las áreas participantes para que capaciten a los voluntarios de las líneas telefónicas para que de esta forma se mantengan informados de las reuniones y los servicios en las comunidades vecinas de NA.

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

*Funciona: cómo y por qué*

## Poner el plan en acción

### El proveedor del servicio de líneas telefónicas

Escoger a un proveedor de este servicio depende de las necesidades del área. (Ver el Capítulo Tres, «Los servicios efectivos», para más detalles sobre cómo evaluar las necesidades del área.) Un área podría tener una buena condición financiera pero le podrían hacer falta recursos humanos; podría tener más sentido que esa área escoja un sistema de líneas telefónicas que sea un poco más caro pero que se adapte a la escasez de recursos humanos. Como siempre, un área siempre querrá tomar la decisión de negocios más inteligente cuando esté gastando los fondos de NA. Una de las formas de tomar una decisión acertada es investigar el costo de varios proveedores y evaluar cuál de todos se amolda mejor a las necesidades del área. Un área puede hacer un listado de los costos que incluya las ventajas, las desventajas y el costo mensual total para tener una mejor perspectiva de sus opciones.

Debido a los cambios constantes en la tecnología, la lista siguiente no está completa pero contiene algunos ejemplos de los tipos de servicios de líneas telefónicas que un área podría tomar en consideración:

- ✍ Miembros de NA que contestan las llamadas
- ✍ Servicio de desvío de llamadas
- ✍ Contestador automático o correo (buzón) de voz
- ✍ Contestador automático o correo (buzón) de voz con buscapersonas
- ✍ Contestador automático o con un operador en vivo y/o un buscapersonas
- ✍ Servicio profesional de toma de recados
- ✍ Número telefónico gratuito

Cada una de las opciones mencionadas anteriormente tiene varias ventajas y desventajas basadas en los recursos humanos y financieros de un área. Un área puede decidir cuál es su mejor opción basándose en sus necesidades y capacidades. El siguiente es un ejemplo de cómo un área puede determinar las ventajas y las desventajas de varias opciones de líneas telefónicas. Este mismo proceso puede ser útil para cualquier tipo de sistema telefónico que el área esté considerando utilizar.

### Miembros de NA que contestan las llamadas

## Ventajas

1. Capacidad excelente para comunicarse con el adicto
2. Información correcta
3. Miembros capacitados atienden las llamadas

## Desventajas

1. Requiere un mayor esfuerzo por parte del CSA
2. Costoso
3. Llegar a la mayoría de las personas dentro de un área geográfica de llamadas locales aumenta el costo
4. Implica una responsabilidad fiscal y legal más grande para el área

**Costo Mensual Total \$ \_\_\_\_\_**

### Contestador automático o correo (buzón) de voz

## Ventajas

1. Información correcta
2. Menos costoso
3. Requiere un esfuerzo mínimo por parte del CSA

## Desventajas

1. No tiene la capacidad de comunicarse directamente con el adicto.
2. Requiere una ubicación fija
3. Requiere responsabilidad fiscal y legal por parte del área
4. Un sistema de contestador automático o correo (buzón) de voz es cotejado por lo general cada dos o tres días. El área necesita incluir esto en su mensaje de voz.

**Costo Mensual Total \$ \_\_\_\_\_**

- ☞ Al hacer un listado de los números telefónicos en un directorio telefónico local, asegúrese de utilizar un indicador geográfico en lugar de utilizar el nombre del área; por ejemplo, en lugar de que aparezca un área en la lista como «Área del corazón más grande de NA», utilice el nombre del pueblo o de la ciudad. Queremos que aquellas personas ajenas a NA encuentren nuestro número telefónico en su comunidad. Los nombres de nuestras áreas no siempre comunican la ubicación geográfica de nuestras reuniones a las personas que no forman parte de nuestro programa.
- ☞ para personas con incapacidades auditivas, conocido como dispositivo de telecomunicación para sordos (DTS) (o TDD, por su sigla en inglés) puede ser también una opción que se puede tomar en cuenta al escoger a un proveedor. A medida que cambia la tecnología, también cambiarán nuestras opciones. Lo importante es que el área base su decisión en una evaluación realista de sus propias capacidades y necesidades.
- ☞ Las áreas pueden decidir colocar el número telefónico de NA en la sección de recursos comunitarios o la sección de crisis de un directorio telefónico. Colocar el número de la línea telefónica de NA en esta sección podría requerir que el área se someta a un proceso más extenso, pero podría incrementar la credibilidad de NA como un recurso de la comunidad.

Nuestra capacidad para llevar el mensaje de NA eficazmente depende en gran medida de cuán sólido sea nuestro servicio de líneas telefónicas. Un servicio sólido de líneas telefónicas contribuye a que podamos ayudara los adictos. Nuestras líneas telefónicas constituyen una oportunidad para establecer relaciones cooperativas que podrían beneficiar a los posibles miembros de NA. La línea telefónica de NA es un servicio que ofrecemos bajo las condiciones que determinan otras personas. Hemos escuchado a los miembros compartir cómo su primera llamada a la línea telefónica de NA los ayudó a encontrar a NA o hizo que fuera más difícil que encontraran a NA. Nuestra capacidad para responder a las personas que llaman en una forma sensible, comprensiva y atenta puede marcar la diferencia para que un adicto llegue a estar limpio y encuentre la recuperación en Narcóticos Anónimos.

## **Recursos**

Sesión de capacitación para líneas telefónicas

Diagrama de flujo de la línea telefónica

Preguntas más frecuentes: experiencia de los voluntarios con las llamadas

Formulario para referidos

Lista de referidos de la comunidad

## La tecnología de Internet

**E**ste capítulo trata sobre la tecnología de Internet y cómo se relaciona con nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Debido a que los sitios en la Red suelen ser uno de los primeros puntos de contacto del público y posibles miembros de NA, este tema merece una atención considerable y una planificación cuidadosa. Cualquiera que sea la impresión que se lleven los miembros del público de un sitio web, seguramente tendrá un efecto duradero. Este material se ha diseñado para ayudar a las áreas a que utilicen la tecnología de Internet de una manera más provechosa e informativa.

Este capítulo no es específico deliberadamente porque el desarrollo rápido de la tecnología de Internet podría hacer que este material se vuelva obsoleto. Como consecuencia, este capítulo no contiene tecnología específica o productos. Lo que sí encontrará aquí son algunas de las prácticas óptimas actuales de la confraternidad sobre cómo utilizar eficazmente la tecnología de Internet para fomentar nuestro propósito primordial.

## Los principios básicos de las relaciones públicas

*Esta sección es un pasaje del Capítulo Dos*

### Temas clave

Los principios centrales de las RRPP  
 Las RRPP y la tecnología de Internet  
 La planificación y la preparación de Áreas y comités  
 Discutir y tratar los retos conocidos de la tecnología de Internet  
 Poner el plan en acción  
 Recursos

### Claves de los iconos



Experiencia práctica



Consejos prácticos sobre la preparación y la capacitación



Principios de RRPP para discutir

## El anonimato en la Internet

*La Internet frecuentemente puede dar la impresión de no ser parte de la esfera pública. Como resultado, el tema del anonimato personal en la Red Informática o Internet (World Wide Web) puede ser confuso. Muchos miembros han creado páginas o sitios web personales, denominados bitácoras en web, ciberbitácoras, «weblogs» o «blogs», con el propósito entusiasta de llevar el mensaje de recuperación de NA. Una forma en que un sitio personal podría respetar el principio del anonimato sería afirmar que el sitio no representa a NA, sino al individuo solamente. Las páginas web personales pueden a su vez suministrar enlaces a sitios de NA en la Red que están registrados localmente o a na.org. Las páginas personales pueden proteger aun más el anonimato de un miembro si se utilizan palabras como «recuperación» en lugar de expresar específicamente que son miembros de Narcóticos Anónimos. Utilizar «recuperación» en lugar de «Narcóticos Anónimos» ayudará a evitar que el sitio sea reconocido por un*

*mecanismo de búsqueda de Internet si hay alguien está buscando una reunión de NA o información sobre Narcóticos Anónimos. También puede contribuir a que los miembros mantengan su anonimato en este medio de comunicación público.*

📖 ¿Cómo pueden practicar el anonimato los miembros cuando utilizan la Internet?

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

## Las relaciones públicas y la tecnología de Internet

La Internet ha tenido un impacto enorme en el crecimiento de NA. Permite que exista una comunicación más regular y provee un instrumento para que los recursos de información y servicios se encuentren más disponibles. La capacidad de un área para utilizar la tecnología de Internet depende de las capacidades de sus miembros, sus recursos financieros y la información que posean sobre cómo utilizar eficazmente los sitios web y la Internet. Recuerde que tal vez no sea necesario que todas las áreas tengan un sitio web; planificar y darle prioridad a los servicios que tienen más importancia para el área podría ser útil para que los servidores de confianza decidan si tener un sitio web sería la mejor forma de utilizar los recursos. Las áreas podrían considerar comunicarse con el comité regional local para asegurar de que no están duplicando los servicios. Si un área decide crear un sitio web local, la siguiente información podría ayudar a que los servidores de confianza utilicen más eficazmente la tecnología de Internet.

### La planificación y la preparación de áreas y comités

La clave para proveer información útil en un sitio web es que la navegación para ubicar la información pertinente sea clara y simple. Una manera de lograr esto o de mejorar la eficacia de un sitio existente, es aclarar cuál es el **propósito del sitio**. Por ejemplo, un área puede determinar que las funciones más importantes del sitio son poder llegar a posibles miembros y al público y respaldar los servicios del área. Aclarar el propósito del sitio ayuda a identificar al **público** a quien el área está tratando de llegar. Identificar al público y lo que el área está tratando de comunicarle se convierten en la base para tomar decisiones sobre el contenido que ha de incluirse en el sitio. Recuerde que un sitio web llegará a públicos fuera de la comunidad local. Es importante tener esto en cuenta cuando se esté identificando al posible público del sitio. Algunos ejemplos de públicos con los que un área querrá comunicarse son:

📖 **El público** (incluyendo a posibles miembros, familiares y seres queridos de los adictos)

📖 **Profesionales**

📖 **Miembros actuales**

Otra forma de organizar el sitio web es simplemente identificar al público como **miembros** y **visitantes**. De cualquier manera, conocer el público que el sitio está intentando alcanzar le permitirá al área tener claridad sobre el contenido que podría ser más pertinente a cada público. Algunos ejemplos del contenido que podría ser más pertinente a cada público que se identifique son:

📄 **Para el público** (incluyendo a posibles miembros, familiares y seres queridos de los adictos): literatura de NA, información de reuniones, números de las líneas telefónicas y posiblemente información de referidos.

📄 **Para los profesionales:**

Información sobre NA, literatura de NA, información de reuniones, encuestas locales y una persona contacto responsable de interactuar con el público (tal como un coordinador de comité o un miembro del comité de relaciones públicas).

📄 **Para los miembros actuales:**

Información de reuniones, recursos de servicio, tales como pautas locales, información sobre eventos de NA, información sobre cómo prestar servicio y materiales protegidos con contraseña, tales como las actas de los comités.

Una vez que se haya establecido el propósito del sitio, se puede diseñar de tal manera que contribuya a lograr ese propósito. Aquí es donde tener personas locales con experiencia o recursos financieros suficientes puede marcar la diferencia. Se anima a las áreas a que busquen ayuda profesional para diseñar sus sitios web. Esto podría implicar utilizar los servicios de un miembro local que sea un profesional en el diseño de sitios web o contratar a una persona que no es miembro para que lo diseñe. El área siempre puede utilizar al público y el propósito para tomar cualquier tipo de decisión sobre cómo se podría diseñar el sitio.

Los siguientes puntos pueden ayudar a que un área piense sobre el diseño del sitio web:

- ✍ Asegúrese de declarar en la página principal cuál es el propósito del sitio de un modo simple y claro. El propósito de un sitio local de NA en la Red puede ser simplemente brindar información a personas interesadas en Narcóticos Anónimos y facilitar la comunicación y el apoyo a los miembros locales de NA. Recuerde que el sitio web deberá captar la atención del público durante un período de tiempo muy corto.
- ✍ La página principal de un sitio también deberá declarar qué tipo de información se puede y no se puede encontrar en el sitio. (Por ejemplo, si el sitio contiene únicamente información de reuniones en el área local, asegúrese de indicar que el sitio no contiene información de reuniones en áreas o regiones vecinas y provea un enlace para un sitio regional que tenga esa información). El área también puede proveer un enlace a los Servicios Mundiales de NA para suministrar cualquier tipo de información que no figure en su sitio local.
- ✍ El área querrá evitar crear un sitio web con un diseño estupendo pero con poco contenido o crear un sitio con un diseño mediocre y demasiado contenido. El sitio debería diseñarse de tal manera que sea de fácil navegación para encontrar la información pertinente.
- ✍ Recordar cuál es el público del sitio puede ayudar a que el área diseñe el sitio utilizando la tecnología universal más aceptada que se encuentre disponible. El área seguramente querrá llegar a la mayor cantidad posible de personas y eso se puede lograr a través de la utilización de tecnología común.

- ✍ No se considera una práctica óptima utilizar servidores de alojamiento gratuito para sitios web. La decisión de no utilizar un servidor de alojamiento gratuito para sitios web contribuye a eliminar algunos problemas; el problema más importante que se puede eliminar es la posibilidad de que el sitio web de NA tenga que proveer publicidad o enlaces a sitios inapropiados. Un servidor de alojamiento gratuito para sitios web también limita la cantidad de contenido que se puede colocar en el sitio. Utilizar un servidor de alojamiento gratuito para sitios web es a menudo la razón por la cual los sitios locales de NA terminan teniendo anuncios publicitarios. Permitir que se coloquen anuncios publicitarios en un sitio de NA puede llevar a que se asocie a NA con organizaciones ajenas. Cuando las áreas no tienen control sobre los tipos de anuncios que se pudieran colocar en un sitio, es probable que el problema de la asociación genere controversias.
- ✍ El área necesita tomar en cuenta que el sitio web es un foro público y que cierta información debe mantener un carácter privado. Las secciones del sitio protegidas con contraseña pueden servir como un espacio privado en un sitio web público (la privacidad no es lo mismo que la seguridad; los sitios web seguros pueden ser útiles pero podrían requerir más gestión y ser mas costosos). Por ejemplo, las actas de las reuniones que contengan nombres e información de contacto de los miembros podrían mantenerse en mejor privado con la protección de una contraseña.
- ✍ Cuando se intenta que un sitio web sea más seguro, los servidores de confianza deben asegurarse de mantenerse al corriente de las contraseñas. De esa forma, si un servidor de confianza deja de trabajar en el comité por circunstancias desfavorables, el área podrá cambiar la contraseña del sitio web. Los problemas de seguridad también se pueden minimizar si se crea un sitio web simple, sin mucho cifrado, y se evita la utilización de servidores de alojamiento gratuito para sitios web.
- ✍ Las áreas pueden decidir con quién enlazarse teniendo en cuenta si el enlace ayuda a que se fomente el propósito primordial de NA. Por ejemplo, en los sitios web de NA se utilizan con frecuencia sitios que suministran mapas para las reuniones con un descargo de responsabilidad que declara que NA no está afiliada al sitio del mapa.
- ✍ Una forma de proveer enlaces para otras áreas y regiones de NA es a través de enlazar con la página de enlaces regionales en la web de los Servicios Mundiales de NA (<http://www.na.org/links-toc.htm>). Al enlazar con el sitio web de los SMNA, un área no tiene que utilizar sus recursos humanos para verificar y revisar los enlaces regularmente.
- ✍ Un comité de servicio querrá averiguar qué organizaciones enlazan con el sitio local de NA. Una buena manera de fortalecer las relaciones públicas es hacerle seguimiento a los sitios que están enlazados con nosotros para asegurarnos de que la información de NA esté correcta y actualizada.

## **El nombre del dominio, la propiedad del sitio y la rendición de cuentas**

- ✍ Para asegurar que haya continuidad, los dominios de los sitios web deben ser propiedad de y pagados por el órgano de servicio. En el presupuesto del área se

puede incluir este costo para que existan continuamente suficientes recursos para mantener el sitio.

- ✍ Puesto que el área es responsable por el sitio web de NA, el órgano de establecerse como la entidad responsable del sitio web, en lugar de que el sitio web esté ligado a un sólo servidor de confianza. Usualmente un área puede constituirse como la entidad responsable al proveer una dirección de correo postal (este proceso es similar al de obtener una cuenta bancaria a nombre del área). Hacer que el sitio web esté ligado al comité de servicio permite que haya rotación de los servidores de confianza y elimina cualquier duda acerca de quién es el propietario del sitio.
- ✍ La dirección de correo electrónico del área también debe estar ligada a un comité. Los servidores de confianza deberían tener la responsabilidad de verificar y responder a los correos electrónicos con regularidad. Si un área recibe un correo electrónico, los miembros pueden contestarlo haciéndole saber a la persona que lo envió que un miembro está recibiendo la información solicitada y que le responderá lo antes posible. Las solicitudes se pueden discutir en el CSA y, de ser necesario, se pueden delegar al servidor de confianza o al comité indicado.
- ✍ En áreas emergentes, donde no existe un comité de servicio de área formal, un grupo de adictos puede asumir la responsabilidad del sitio web local de NA. Es más prudente que un grupo de adictos tome decisiones sobre el sitio web local de NA que permitir que la responsabilidad recaiga sobre un solo individuo. Estos servidores de confianza pueden luego establecer su rendición de cuentas a través de los grupos locales de NA en el área emergente.

## **Las responsabilidades del ciber servidor (servidor del sitio web)**

- ✍ El área puede definir claramente las responsabilidades que se le delegarán al ciber servidor. Al definir el papel del servidor del sitio web, también es necesario que el área establezca que el ciber servidor rinde cuentas ante el área.
- ✍ Los miembros del área pueden establecer la práctica de revisar el sitio web con regularidad para asegurar que el ciber servidor esté respondiendo a las solicitudes del área.
- ✍ Como se declaró anteriormente en este capítulo, es más útil a los intereses del área tener un sitio web que pueda ser entregado fácilmente a otros servidores de confianza. Si un sitio web es difícil de mantener, podría ser difícil encontrar servidores de confianza que sean capaces de asumir el compromiso.
- ✍ Un área podría repartir las responsabilidades del sitio web entre los servidores de confianza. Por ejemplo, un coordinador, quien podría o no tener las habilidades técnicas necesarias para mantener el sitio web, podría estar a cargo de verificar y actualizar la información que se haya remitido al sitio web. Otros servidores de confianza o miembros del comité, a quienes el comité les ha delegado responsabilidades, podrían manejar los aspectos técnicos del sitio web.

## Discutir y tratar los retos conocidos de la tecnología de Internet

Los miembros de NA por lo general se autoeditan a través de los sitios web personales. Una advertencia de precaución (como se indica el Capítulo Dos) es evitar declarar que la persona es miembro de NA. Utilizar terminología como «recuperación» y «programa de doce pasos» puede contribuir a evitar que el sitio se confunda con el sitio de un área o de una región de Narcóticos Anónimos.

Si un miembro ha utilizado el nombre de NA en un sitio web personal, es sumamente importante no utilizar fotos de ningún miembro en el sitio, de la misma manera en que un área o región evitaría colocar fotos de sus miembros en su sitio web. Utilizar fotos de miembros en sitios web de NA está contraviene el principio del anonimato. Si se utilizan fotos en un sitio personal, no se debe utilizar el nombre de NA por las razones descritas anteriormente.

Escuchar la voz de alguien en la Red no compromete nuestro anonimato de la misma manera que lo hacen las fotos. Algunos sitios web de NA colocan compartires de los miembros para que haya posibilidad de acceso al mensaje de NA a escala mundial a través del sitio web. Parece que este enfoque mantiene el anonimato de los miembros de una mejor forma que lo haría una foto o un video. Si un miembro decide compartir su historia y ponerla a disponibilidad en un sitio en la Red, es importante recordar que el compartir podría ser visto por el público. A su vez valdría la pena tomar en consideración evitar compartir descripciones gráficas sobre la adicción activa en compartires que serán colocados en la Red.

**«Es importante recordar que no existe el mismo tipo de anonimato personal en un sitio web que el que existe en una reunión de NA».**

Es importante recordar que no existe el mismo tipo de anonimato personal en un sitio web que el que existe en una reunión de NA. En la mayoría de los casos, las comunicaciones en Internet pueden ser rastreadas de vuelta al usuario o a la computadora particular y esta información podría hacerse disponible a terceros o a agencias (a excepción de cuando se utiliza el cifrado u otras tecnologías muy elaboradas. Con el fin de mantener la información privada fuera del alcance del público, las salas de chat o los foros de discusión que se utilizan para las reuniones en línea o para las discusiones relacionadas con el servicio deben realizarse con los niveles más altos de privacidad posibles. De esa forma, el público no puede ver el historial o dejar mensajes en estos foros. Las contraseñas y otros sistemas, como los mensajes instantáneos de persona a persona, pueden proveer un mayor nivel de privacidad. Cuando se considera el anonimato personal y la imagen pública de NA, es importante recordar que tener mensajes accesibles al público significa que cualquier publicación que se encuentre en línea puede ser vista por cualquier usuario de Internet en el mundo durante períodos largos de tiempo.

### Poner el plan en acción

#### Los usos de la tecnología de Internet y los sitios web de NA

La siguiente lista aporta ejemplos sobre cómo las áreas y las regiones han utilizado la Red para comunicarse entre sí y con el público:

- Uno de los usos más importantes de la tecnología de Internet es **proveer información sobre NA**. Los sitios web son a menudo la primera oportunidad que alguien tiene de ver lo que es el programa de NA—ya sea un profesional, un familiar o

un adicto que intenta buscar una reunión. Cuando pensamos sobre cómo manejar la información en un sitio web, es importante recordar que dar información errónea puede ser peor que no dar información del todo.

- ☞ Otro uso de la tecnología de Internet es la **comunicación entre los órganos de servicio**. Los foros de discusión, las salas de chat y las listas de correos electrónicos se suelen utilizar para realizar reuniones de servicio, especialmente en áreas que cubren grandes distancias geográficas. Sin embargo, realizar un foro sin moderador es lo mismo que tener una reunión de servicio sin el coordinador o facilitador—si no existe una agenda establecida, se puede perder el enfoque fácilmente. Las direcciones para las listas de correo electrónico elaborarse en función de los puestos de servicio en vez de utilizar el nombre del individuo—por ejemplo [vicecoordinador@elareademayorcorazondeNA](mailto:vicecoordinador@elareademayorcorazondeNA)). Esto permite que exista continuidad cuando los miembros rotan los puestos de servicio. El anonimato de los miembros que participan en estos foros puede protegerse mediante la utilización de un sistema de inscripción o de contraseñas.
- ☞ Si el área desea colocar **literatura de NA en línea**, deberá hacerlo por medio de un enlace con el sitio web de los SMNA, [www.na.org](http://www.na.org). Un área no debería reproducir ni colocar literatura que esté registrada con derechos de autor de la confraternidad, incluyendo los pasos o las tradiciones, las lecturas de preámbulo, los folletos de información (IP) o citas extensas. Para obtener más información sobre el *Fideicomiso de la propiedad intelectual de la Confraternidad*, visite [www.na.org](http://www.na.org).
- ☞ Si un área está pensando en colocar **información no aprobada por la confraternidad**, tal como volantes o boletines locales, los servidores de confianza querrán analizar de qué forma estos materiales podrían afectar la imagen pública de NA. La literatura dirigida a los miembros no siempre será el tipo de información que un área desea exponer públicamente. La conciencia de grupo es una buena forma de decidir si se debe publicar o no en un sitio web local, información que no está aprobada por la confraternidad.
- ☞ Diversos **grupos lingüísticos**, como por ejemplo los miembros hispanohablantes que viven en diferentes países alrededor del mundo, han utilizado la Red para comunicarse, incluso para realizar talleres de servicio y esfuerzos de traducciones.
- ☞ Algunas áreas mantienen **bases de datos** con archivos de información, tales como proyectos de servicio pasados o información de contacto de los servidores de confianza. Sin embargo, el área querrá solicitar a la persona responsable de crear la base de datos que también se responsabilice de hacer que la información se pueda transferir y que sea de acceso fácil a otros servidores de confianza, incluyendo a los servidores de confianza futuros. Cualquier información que figure en una base de datos debe tener una copia de seguridad que sea guardada en un lugar común, no en el disco duro particular de una persona; también es necesario que sea de fácil acceso a través de la tecnología más común que se encuentre disponible. Archivar y actualizar la información que figura en la base de datos contribuirá a que se mantenga un registro pertinente de las prácticas del comité. Recordar cual es el propósito de la información y quién es el público puede ser útil para que el área tome decisiones sobre cómo manejar una base de datos.
- ☞ Algunas **reuniones de NA en línea** se realizan en salas de chat y otras a través de listas de correos electrónicos. De igual manera, es necesario que se mantenga el anonimato del miembro a través de un proceso de inscripción o algún otro tipo de

protocolo. Es importante recordar que las reuniones de NA en línea tienen el potencial de afectar la percepción que el público tiene sobre NA. Uno de los peligros latentes de las reuniones en línea es que surjan conversaciones excesivamente casuales que parezcan no estar motivadas por el propósito primordial de NA.

La tecnología de Internet es una herramienta valiosa que ha ayudado a que los miembros de NA a que se comuniquen entre sí y con el público de formas que eran antes imposibles. Dedicar tiempo para analizar y planificar cómo mejor utilizar esta tecnología puede ayudarnos a asegurar que la información que compartimos entre nosotros y que presentamos al público sea confiable, relevante e informativa.

## **Recursos**

Muestra de diseño de página principal

Pasos para crear un sitio web

## La planificación de eventos

Pensamos generalmente que los eventos de NA son una manera de celebrar nuestra recuperación o de hacer que NA resulte atractiva a los recién llegados, pero nuestros eventos también son una oportunidad para producir impresiones positivas en el público. Durante un evento, un miembro del personal de un hotel podría preguntarse si un miembro de su familia podría beneficiarse de NA, o un grupo de profesionales médicos podría darse cuenta del nivel de solidaridad y de preparación que tienen los miembros de NA durante la realización de una presentación. Los servidores de confianza necesitan ser conscientes del impacto que pueden tener los eventos de NA en nuestras relaciones con el público. Ese nivel de conciencia puede permitirnos anticipar las oportunidades y los retos que se generan durante los eventos de NA.

Los eventos diseñados específicamente para el público pueden ser medios efectivos para educar al público sobre lo que tiene NA que ofrecer. Las reuniones con la comunidad que proveen información al público sobre NA pueden constituir el primer paso para forjar relaciones significativas con el público.

Este capítulo se centra tanto en los **eventos internos de NA**, tales como los días (jornadas) de aprendizaje y las actividades de la confraternidad, así como en los **eventos externos de NA**, tales como las reuniones con la comunidad y los eventos profesionales.

### Temas clave

Los principios centrales de las RRPP  
 Las RRPP y la planificación de eventos  
 La planificación y la preparación de áreas y comités  
 Poner el plan en acción  
 Recursos

### Claves de los iconos



Experiencia práctica



Consejos prácticos sobre la preparación y la capacitación



Principios de RRPP para discutir

## Los principios centrales de las relaciones públicas

*Esta sección es un pasaje del Capítulo Dos:*

### La atracción...

*Otra consideración importante para lograr que nuestros esfuerzos de relaciones públicas sean más provechosos es lo atractivo de los comportamientos y las actitudes de los miembros de NA y la apariencia colectiva de nuestra confraternidad. Atracción significa que funcionamos como miembros y como grupos de maneras que atraen naturalmente a otras personas hacia nosotros. Cuando los miembros actúan de maneras que resultan atractivas, se*

*promueve la identificación y se les da un sentido de pertenencia a los posibles miembros.*

📖 ¿Ha considerado el comité el formato del evento (incluyendo a los oradores) como una parte importante para crear un mensaje atractivo de NA?

📖 ¿Cómo impacta nuestra conducta individual al atractivo del programa de NA?

## **La rendición de cuentas**

*Existen responsabilidades que acompañan al principio de la rendición de cuentas. Estas responsabilidades se aplican a todas las partes involucradas en una relación responsable. Un comité tiene responsabilidades que cumplir ante el área y el área tiene responsabilidades que cumplir ante su comité. Por ejemplo, si un comité de convenciones es responsable ante un comité de servicio regional eso quiere decir que el comité regional ha acordado asumir ciertas responsabilidades para con ese comité. Si el comité enfrenta retos, tales como una crisis financiera o problemas relacionados con la imagen pública de NA durante un evento, el órgano de servicio tomará medidas constructivas para prestarle ayuda al comité de convenciones. Es provechoso que los órganos de servicio, como los comités de área o de región, entiendan y acepten estas responsabilidades antes de formar subcomités. Entender esto puede animar a que las regiones o las áreas asuman un papel proactivo hacia los comités que les rinden cuentas. Solicitar presupuestos financieros y hacer preguntas a los comités fomenta la rendición de cuentas y puede ser útil para evitar problemas más grandes en el futuro. Solicitar presupuestos no solamente establece ante quién somos responsables, sino que establece una relación recíproca y reafirma nuestro segundo concepto. Mantenerse dentro de las pautas del presupuesto y mantener registros financieros correctos puede salvar a una comunidad de NA de la vergüenza de tener que contactar a un contador, a un abogado o inclusive a la policía local. La rendición de cuentas también nos puede salvar de tener que cancelar otros servicios porque gastamos más de lo que estaba estipulado en el presupuesto.*

📖 En la planificación de un evento, ¿de qué forma han rendido cuenta los servidores de confianza ante un órgano de servicio por medio de la presentación continua de informes correctos?

📖 ¿Qué medidas existen para asegurar que los servidores de confianza que coordinan un evento rindan cuentas ante el área?

## **Las relaciones públicas y la planificación de eventos**

Un comité tendrá que estudiar diferentes factores dependiendo del tipo de público, el tamaño y el propósito de cada evento. Los eventos que tienen como propósito capacitar y educar a los miembros de Narcóticos Anónimos requerirán un tipo de planificación diferente a la de eventos diseñados para educar a los profesionales sobre Narcóticos Anónimos. Incluso son diferentes los eventos planificados para que los miembros de NA se reúnan para celebrar su recuperación. Todos los eventos de NA constituyen una oportunidad para fomentar directa o indirectamente nuestras relaciones con el público, y los servidores de confianza pueden planificar cada evento de tal manera que fomente nuestra meta de que NA se perciba como una opción positiva, creíble y confiable para los adictos.

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*

## La planificación y la preparación de áreas y comités

Dedicar tiempo para comprender qué tipo de evento se necesita más en un área, ayudará a que los servidores de confianza planifiquen los eventos que sean más adecuados y que estén mejor diseñados para los miembros y para los profesionales de esa área.

- ✍ Planificar un evento de manera efectiva quiere decir que los servidores de confianza han analizado las **necesidades del área**. ¿Qué tipo de evento ayudaría al que el área a que logre su meta de hacer que NA esté más disponible a los adictos que todavía sufren? ¿Necesitan los miembros de NA una oportunidad para discutir los retos locales del servicio y la manera de poder resolver esos retos? Este tipo de preguntas ayudará a que los servidores de confianza organicen eventos que aborden directamente las necesidades de su comunidad de NA. Es más probable que los eventos que estén relacionados con las necesidades de un área constituyan una utilización más concienzuda de los recursos de NA y tengan mayor probabilidad de fomentar nuestro propósito primordial. Un evento de NA siempre deberá servir para fomentar el propósito primordial de NA.
- ✍ El área querrá asegurarse de tomar en cuenta quién es el **público** de un evento—por ejemplo, si el evento es un taller para profesionales o un día de aprendizaje para miembros de NA. Los detalles concretos del evento, como el local y los materiales, se pueden crear luego, basándose en las necesidades de los miembros del público. Por ejemplo, un taller para profesionales de atención sanitaria requerirá que se tomen en cuenta factores diferentes con respecto al horario y a los materiales, que para un taller para miembros de NA.
- ✍ Definir los **objetivos** y los **resultados** que se desean de un evento puede ayudar a que el comité aclare lo que planea lograr. Una manera de definir estos objetivos es por medio de la elaboración de declaraciones sobre la visión y la misión. Una declaración de la visión expone las aspiraciones fundamentales y el propósito de un comité. La visión de un comité podría ser que algún día todos los miembros del público conozcan qué es NA y cómo puede ayudar a los adictos que todavía sufren.

Una declaración de la misión es lo que el comité espera lograr con un evento en particular. Por ejemplo, la misión de un evento podría ser informar detalladamente a los profesionales locales de atención sanitaria sobre qué es NA y qué puede ofrecerle a la comunidad.

- ✍ El comité también querrá asegurarse de **cooperar** con los grupos, con otros comités, con el área o con la región. Por ejemplo, si un comité piensa realizar un evento en la ubicación de una de las reuniones locales, los miembros querrán asegurarse de incluir a los grupos en el proceso de planificación. Ya que es muy probable que los RSG se hayan involucrado en asignarle prioridad al evento, es importante asegurarse de que hay suficiente tiempo para recordarle a los grupos sobre el evento próximo a realizarse. Esforzarse por mantener a los grupos locales involucrados les da a los miembros del área la oportunidad de prestar servicio y la capacidad de poder apoyar los eventos locales de NA.
- ✍ Las áreas o las regiones pueden mantener un calendario de actividades que se distribuya a cada representante de servicio de grupo. Este tipo de calendario anima a los miembros del área a que apoyen los eventos locales de NA y contribuye a que se evite la duplicación cuando se planifican eventos.
- ✍ Los miembros, a nivel individual, no deben planificar eventos por sí mismos—los miembros deben buscar el respaldo de la estructura de servicio. Esto garantiza que el evento esté guiado por una conciencia de grupo y que exista rendición de cuentas ante un grupo de miembros de NA. Sin embargo, existen miembros en comunidades emergentes de NA que deben tomar la iniciativa de planificar los eventos para que lleguen a realizarse. Esta advertencia de precaución tiene simplemente la intención de promover la responsabilidad y la conciencia 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 cuáles eventos parecen ser más necesarios para el área, se puede iniciar la **preparación del evento**. Los siguientes puntos pueden ayudar a que los comités prevean muchos de los retos que surgen cuando se planifica un evento, ya sea un evento para miembros de NA o para una comunidad pública más amplia. Anticipar los retos puede ser útil para que los eventos de NA sean un ejemplo positivo sobre cómo funciona NA y lo que tiene que ofrecer.

- ✍ Los factores para seleccionar el local (tales como estacionamiento, acceso al público, número proyectado de asistentes y si el local suministra equipos audiovisuales y acceso a personas discapacitadas) se deben tener en cuenta cuando se está escogiendo el lugar para un evento. Los servidores de confianza también deberán asegurarse de averiguar si la cotización que han recibido incluye cosas como sillas, la limpieza y la utilización de la cocina.

«Los servidores de confianza que estarán negociando con las empresas comerciales locales tienen que equilibrar cualquier autoridad que les haya sido delegada con rendición de cuentas ante un comité».

- ✍ Un comité debe conocer y seguir los reglamentos locales. Estos reglamentos locales podrían tener que ver con la venta de comida, reglas sobre la contratación de personal externo, consideraciones sobre sindicatos, etc.

- ✍ Negociar con empresas comerciales

locales para organizar eventos de NA usualmente requiere de paciencia y flexibilidad. Los servidores de confianza que van a negociar con las empresas comerciales locales tienen que equilibrar cualquier autoridad que les haya sido delegada, con rendición de cuentas ante un comité. La rendición de cuentas puede ponerse de manifiesto por medio de una comunicación minuciosa y frecuente. Cualquier contrato debe hacerse disponible por medio de informes escritos. Cualquier documento legal debe ser revisado por el comité y posiblemente por un abogado antes de firmarlo. Los miembros que van a negociar a nombre de NA también tienen que recordar que tienen la responsabilidad de mantener la estabilidad financiera de NA y que su conducta podría repercutir en la imagen pública de NA.

- ✍ Los servidores de confianza necesitan saber con quién tiene que comunicarse tanto dentro como fuera de NA. Debe quedar claro quién es la persona del comité que ha sido designada para tomar decisiones y quién es la persona que manejará el personal en el local del evento. Establecer una relación con el personal del local al actuar de maneras que respalden su papel, contribuirá a garantizar que el evento tenga éxito y podría mejorar nuestras relaciones con el público. Por ejemplo, proveer información general sobre NA al personal del área de recepción (folletos informativos, directorios de reuniones, etc.) así información sobre el evento que se realizará su local, podría producir una percepción positiva de NA y motivar al personal a ser más servicial y a apoyar más el evento.
- ✍ Nuestras interacciones con el personal de los locales de reunión afectan la manera en se percibirá a NA en su totalidad. Un evento de NA podría ser la ocasión para producir una impresión duradera en los miembros del público y en las empresas comerciales locales. Los servidores de confianza no deben suponer que un miembro del personal del local o un profesional conozcan quiénes somos. Cuando se coordina un evento, los servidores de confianza podrían tomarse el tiempo para explicar qué es Narcóticos Anónimos y cuáles son los servicios que provee NA.
- ✍ Los servidores de confianza deben comportarse de una manera profesional con las empresas públicas con las que interactúan durante los eventos. Los principios, tales como la cooperación, el respeto, la comunicación, el seguimiento y la capacidad de adaptación, son cruciales para producir una impresión positiva en las personas ajenas a NA.
- ✍ Un evento exitoso necesita miembros que posean una variedad de cualidades y habilidades. Algunas cualidades ideales son la capacidad de poder trabajar con otros de manera efectiva, el ingenio y la sabiduría para prever y resolver problemas inesperados.
- ✍ El éxito de un evento depende de que haya suficientes voluntarios. Es necesario tener suficientes servidores de confianza para planificar y coordinar el evento y suficientes servidores de confianza para el montaje y la limpieza posterior a un evento. Tener

suficientes voluntarios ayuda a asegurar que los servidores de confianza no estén sobrecargados con muchas tareas.

- ✍ Es importante para el éxito del evento que se monitoree el desarrollo de las tareas que han sido asignadas a los servidores de confianza. Es posible que se deban reasignar las tareas si los miembros no pueden cumplir con sus compromisos.
- ✍ Un comité debe tener un plan para tratar los asuntos relacionados con la seguridad, tales como robos y el control de multitudes. En ocasiones un local deberá contratar servicios profesionales externos para que trabajen en la seguridad del evento. Es buena idea comprar una póliza de seguros para los eventos de NA. Los servidores de confianza deberán averiguar con el local si se requiere tener una póliza de seguros para realizar el evento.
- ✍ Un comité puede establecer un enlace sólido de comunicación entre el personal del local y los voluntarios de NA; invitar a la gerencia o al personal del local a que asistan a una reunión de planificación que se haga en las instalaciones podría ser una manera de promover una comunicación sólida. Los comités pueden tener una reunión inicial y/o final en el local donde se llevará a cabo la actividad. Reunirse con el personal del local permite que los servidores de confianza les presenten los miembros de NA al personal y también permite que se trate cualquier pregunta o inquietud.
- ✍ La elaboración de documentos, tales como un cronograma de planificación del evento (ver anexo para un ejemplo de cronograma de planificación de un evento), las pautas del evento, el presupuesto (que incluya los recursos humanos y financieros) y una lista de control (que incluya todos los materiales que se necesitarán para el evento), ayudarán en la coordinación general del evento. Los miembros pueden un cronograma de planificación o un plan del evento que sea eficaz, comenzando con el día concreto del evento y trabajar en orden inverso a partir de esa fecha.
- ✍ Si se van a utilizar en el evento materiales escritos, tales como paquetes de información o comunicados para la prensa, más de una persona debería revisar todos los materiales antes de que sean distribuidos al público. Esto podría contribuir a minimizar los errores en el material escrito.

El Capítulo Cuatro incluye información detallada sobre cómo realizar presentaciones ante auditorios públicos y/o profesionales. Los comités que planifican este tipo de eventos querrán referirse a esa sección para obtener mayor información. Los siguientes puntos son factores adicionales para considerar cuando se planifica un evento para un público externo:

- ✍ Si el comité está organizando un evento para profesionales en la comunidad, es muy importante estudiar si el evento es pertinente a este tipo de público. A menudo los profesionales que asisten a los eventos de NA lo hacen en su tiempo libre y a su propia costa. La selección de locales convenientes y la programación del evento sea una hora que sea conveniente para los profesionales que van a asistir, toma en cuenta las exigencias de tiempo de los participantes. Tratar estos factores contribuirá al éxito del evento en última instancia.
- ✍ Como se detalla en el Capítulo Cuatro, la capacitación y la preparación para las presentaciones para los profesionales deberán ajustarse al tipo de público y al propósito del evento. Los materiales de capacitación se pueden elaborar como una forma de aclarar el énfasis de un evento específico. Es esencial ensayar con los materiales de presentación, tales como los equipos audiovisuales.

- ✍ Tal como se especificó en el Capítulo Cuatro, asegúrese que los medios visuales de apoyo coincidan con el tipo de público y con el material de la presentación. Esto quiere decir que los equipos visuales de apoyo no siempre serán la herramienta más apropiada que se debe utilizar. Asegúrese de tomar en cuenta quién es el público, cuál es el contenido de la presentación y cuál es la mejor manera de captar la atención del público con esos medios.
- ✍ Una reunión comunitaria ocurre cuando los miembros de NA realizan un evento para los miembros interesados de la comunidad (tales como los familiares que están preocupados y los amigos de adictos, los líderes religiosos, etc.). Los servidores de confianza pueden utilizar estas reuniones como una oportunidad para proveer información sobre NA como recurso comunitario a los miembros de la comunidad.

## Poner el plan en acción

Una vez que se haya finalizado la planificación y la preparación del evento, se podrán considerar los siguientes puntos para el evento en sí.

- 📖 Nuestra conducta en eventos de NA tiene un impacto directo sobre nuestra imagen pública. Si el evento es para miembros de NA (tal como un día de aprendizaje), un comité puede considerar maneras de aumentar el grado conciencia sobre cómo

**«...considerar maneras de aumentar grado de conciencia sobre cómo nuestra conducta personal afecta la percepción que el público tiene sobre NA».**

nuestra conducta personal afecta la percepción que el público tiene sobre NA en su totalidad. Algunos eventos han incluido en su programa talleres sobre temas como la imagen pública de NA para poder ayudar a los miembros a ser más conscientes sobre cómo su conducta afecta la imagen pública de NA.

- 📖 Un registro escrito del evento podría ser útil para eventos futuros y para la evaluación que el comité realice del evento. El registro escrito debería incluir un resumen de lo que funcionó y no funcionó, un cronograma de la planificación, un ejemplo del presupuesto, copias de los contratos y la experiencia que ha tenido el comité con empresas comerciales locales e instalaciones en la comunidad. Un registro escrito puede ser útil para que futuros servidores de confianza tengan una perspectiva histórica de los eventos locales. Por ejemplo, si en el pasado el comité planificó un evento para 400 personas y sólo asistieron 200, los servidores de confianza pueden utilizar esa información para planificar mejor los próximos eventos.
- 📖 Las pautas para eventos también pueden ser importantes para el éxito de un evento. Estas pautas pueden esbozar los procedimientos y los protocolos del comité. También pueden fijar lo que el comité espera de los puestos específicos de los servidores de confianza.
- 📖 Los miembros del comité querrán analizar si tener mercadería es apropiado para el evento. Un evento puede ser un éxito sin tener mercadería. Si un comité decide incluir mercadería como parte del evento, la mercadería debe estar orientada a la recuperación. Se debe analizar cuidadosamente si la estabilidad financiera de un evento depende de la venta de mercadería. Mientras más dependa un evento del impacto financiero de la venta de mercadería, mayor será el riesgo. Planificar y averiguar sobre el historial de eventos anteriores con respecto a la mercadería puede

ser útil para que el comité tome decisiones informadas sobre el papel que desempeña la mercadería en los eventos locales.

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

### *Undécimo Concepto*

- ▣ Los conceptos y las tradiciones de NA son los principios que nos sirven de guía—podemos utilizarlos si necesitamos orientación y guía. Un comité puede esforzarse por entender e incorporar el espíritu de las tradiciones y de los conceptos en sus esfuerzos de servicio. El Undécimo Concepto es especialmente importante para la planificación de eventos de NA. Por ejemplo, si un área ha identificado un evento como prioridad, los fondos deberán gastarse de tal manera que el evento coincida con nuestro propósito primordial.
- ▣ Un comité querrá crear algún tipo de seguimiento al evento. Esto podría incluir solicitarle a los miembros de NA y/o al público que evalúen el evento. El comité también querrá tomarse algo de tiempo después del evento para discutirlo y evaluarlo basándose en los aportes que recibieron de los miembros o de los profesionales que asistieron.

## **Medidas posteriores al evento**

Los puntos a continuación pueden ayudar a que los servidores de confianza tomen medidas proactivas inmediatamente después de un evento. Estas medidas pueden ayudar a que el área aprenda de los eventos y mejore los eventos futuros.

- ▣ Asegúrese de que todos los informes estén completos y archivados en el área, especialmente el informe del tesorero. Cualquier contrato debe guardarse para que los servidores de confianza puedan revisarlos antes de eventos futuros.
- ▣ Se debe hacer un inventario de cualquier mercadería de evento, calculando el total de las ventas y el total de la mercadería que sobró.
- ▣ Los servidores de confianza querrán dedicar algún tiempo para analizar y evaluar la efectividad del programa del evento. Estas deliberaciones se podrán registrar e incluirse en los archivos del comité para eventos futuros.
- ▣ Asegurar que se hayan pagado todas las facturas oportunamente contribuirá a la imagen pública de NA.
- ▣ Para eventos como los días de aprendizaje, en los que el comité tiene la responsabilidad de limpiar el local, los servidores de confianza pueden asegurarse de dejar el local en condiciones excelentes.

Nuestra conducta personal afecta la percepción que tiene el público sobre NA en su totalidad. En los eventos de NA tenemos la oportunidad de influir en la percepción del público sobre el programa que ha salvado nuestras vidas. Enviamos un mensaje negativo sobre NA cuando nuestra conducta es grosera y desconsiderada. Cuando nos reunimos en grupo y nos comportamos de una manera respetuosa y cortés, podemos convertirnos en el ejemplo que inspire a alguien a encontrar la recuperación en NA o ayudar a que un ser querido encuentre a NA.

## **Recursos**

Ejemplo de formato para días (jornadas) de aprendizaje

Ejemplo de formato para reuniones comunitarias

Ejemplo de presupuesto para un evento

Ejemplo de formato de evento con cronograma

## El desarrollo de la confraternidad

Este capítulo abarca el desarrollo de la confraternidad en su sentido más amplio— como el proveer servicios de apoyo a cualquier miembro de NA, grupo, comité de servicio o comunidad de NA que necesite ayuda. La meta de cualquier esfuerzo para el desarrollo de la confraternidad es poder comunicarse y brindar apoyo a miembros o a grupos de NA.

### Temas clave

Los principios centrales de las RRPP

Las RRPP y el desarrollo de la confraternidad

La planificación y la preparación de áreas y comités

Poner el plan en acción

### Claves de los iconos



Experiencia práctica



Consejos prácticos sobre la preparación y la capacitación



Principios de RRPP para discutir

**Puede** que algunas áreas ya estén suministrando servicios de largo alcance, que en este capítulo denominamos desarrollo de la confraternidad. Puede que otras áreas ya estén prestando el servicio de desarrollo de la confraternidad sin haber creado un comité estructurado que lo haga. El nombre que le asignemos a este servicio no es tan importante como lo que hacemos para llegar a nuestros propios miembros de manera eficaz.

Parece haber una variedad de formas emprender el desarrollo de la confraternidad. Una de las maneras es que los comités de servicio de área tiendan la mano a los grupos individualmente o a las áreas vecinas que han solicitado apoyo. Otro tipo de desarrollo de la confraternidad lo suministran las regiones o las zonas. A menudo estas estructuras de servicio se centran en el desarrollo de la confraternidad de una manera global y coordinada. La planificación y la asignación de prioridad adquieren una importancia cada vez mayor en estos esfuerzos de servicio más complejos. El desarrollo de la

confraternidad nos da la oportunidad de practicar las relaciones públicas con nuestros propios miembros. Las relaciones duraderas, tender la mano a otros miembros y trabajar para lograr nuestro propósito primordial, pueden hacer que el desarrollo de la confraternidad sea una experiencia de servicio especialmente gratificante.

Incluimos en este capítulo información sobre cómo proveer apoyo a los **grupos de NA**, a las **áreas emergentes** y a los **miembros encarcelados**. Este servicio es esencial para el crecimiento de NA alrededor del mundo, ya sea que un área esté proveyendo un pequeño suministro continuo de literatura a los grupos vecinos o que varias regiones estén elaborando un plan para el desarrollo de la confraternidad para los próximos cinco años.

# Los principios centrales de las relaciones públicas

*Esta sección es un pasaje del Capítulo Dos*

## La Unidad: «Juntos podemos»

*Nuestros esfuerzos colectivos de servicio contribuyen a que otros adictos encuentren la recuperación. NA ha estado creciendo desde la década de los 1950 porque sus miembros han trabajado juntos para fomentar el propósito primordial de NA. Muchos estamos familiarizados con el poder que tiene el grupo de llevar el mensaje de recuperación a los adictos que vienen a nuestras reuniones, y en el servicio utilizamos a grupos de miembros de la misma forma. Podemos ver a nuestra Primera Tradición en acción cuando los miembros ponen sus necesidades y deseos particulares a un lado por el bien común de NA. Trabajar juntos para hacer que NA sea más viable y visible en nuestras comunidades locales no sólo ayuda a que los adictos encuentren nuestro programa, sino que a su vez es una forma poderosa de practicar la unidad que se describe en nuestra Primera Tradición.*

-  ¿Cómo ponemos a un lado nuestros deseos y necesidades particulares por el bien común de NA?
-  En nuestros comités de servicio, ¿cómo manifestamos que tenemos una actitud abierta y somos acogedores con los miembros y los grupos?

## La atracción...

*Otro factor importante para lograr que nuestros esfuerzos de relaciones públicas sean más provechosos es lo atractivo de los comportamientos y las actitudes de los miembros de NA a nivel individual y de la apariencia colectiva de nuestra confraternidad. Atracción significa que funcionamos como miembros y como grupos de maneras que atraen naturalmente a otras personas hacia nosotros. Cuando los miembros actúan de maneras que resultan atractivas, se promueve la identificación y se les da una sensación de pertenencia a los posibles miembros.*

-  ¿Cómo pueden las áreas practicar el principio de la atracción en sus esfuerzos de desarrollo de la confraternidad?
-  ¿Cómo pueden los miembros hacer que el servicio resulte más atractivo en sus esfuerzos de desarrollo de la confraternidad?

## Las relaciones públicas y el desarrollo de la confraternidad

A menudo hay una variedad de obstáculos que impiden que NA crezca y prospere en ciertas localidades. Estos obstáculos pueden ser producto de la geografía (como cordilleras de montañas que separan algunas comunidades de NA), la tecnología, la cultura, el idioma, la discapacidad, la desventaja económica o la consecuencia de que algunos miembros estén alejados de la estructura de servicio. Lo que puede hacer este servicio es ayudar a que estos grupos alejados se enteren del respaldo y de los recursos disponibles en la confraternidad. El desarrollo de la confraternidad es una oportunidad para que los servidores de confianza lleven el mensaje de NA al forjar relaciones 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*

## **La planificación y la preparación de áreas y comités**

Gran parte de la planificación de los proyectos de desarrollo de la confraternidad consiste en desarrollar un entendimiento de los principios que pueden contribuir a asegurar el éxito de estos esfuerzos. Los miembros pueden además planificar tomando en consideración cuál sería el mejor enfoque (o enfoques) para tender la mano a los grupos o las áreas que estén necesitados y qué obstáculos es probable que enfrentemos al tender la mano a estos grupos o áreas. Un repaso de los pasos de planificación descritos en el Capítulo Tres puede ser útil en este proceso de planificación.

## **Los principios para el desarrollo de nuestra confraternidad**

Los principios, tales como mantenernos con nuestros propios recursos, la autonomía, llevar el mensaje de NA y la unidad, son esenciales para el servicio de desarrollo de la confraternidad. Los servidores de confianza pueden esforzarse por encontrar el equilibrio entre llevar el mensaje y respetar la autonomía de los individuos o de los grupos. A menudo los miembros necesitan que los animemos para que reconozcan la capacidad que tienen de mantenerse a sí mismos y cómo sus contribuciones forman parte del principio de NA de mantenernos con nuestros propios recursos. Habilitar a los miembros y a los grupos con el respaldo y los materiales de servicio necesarios es una base importante para esfuerzos de servicio sólidos en el desarrollo de la confraternidad.

**«Los grupos y las áreas pueden estar funcionando en una variedad de formas diferentes. Administrar estos grupos o áreas les corresponde a quienes realizan el servicio de desarrollo de la confraternidad».**

Abordar a los miembros con una actitud de buena voluntad y sin juzgarlos contribuirá a que los esfuerzos de desarrollo de la confraternidad sean más productivos. Los grupos y las áreas pueden estar funcionando en una variedad de formas diferentes. Administrar estos grupos o áreas no les corresponde a quienes realizan el servicio de desarrollo de la confraternidad. La forma creativa en la que un grupo lleva el mensaje de NA puede promover energía y entusiasmo entre los miembros del grupo. Sin embargo, hay ocasiones cuando estas formas creativas pueden ser inclusive más útiles al propósito primordial de un grupo. Los miembros pueden ofrecer herramientas que permitan que los grupos encuentren sus propias soluciones. Los servidores de confianza deben abordar este servicio sin tener ideas preconcebidas sobre los miembros o los grupos que no parezcan estar tan «desarrollados» como sus propios grupos. Nuestra capacidad de apoyar a miembros y a grupos con respeto les da una mayor probabilidad de llevar más eficazmente el mensaje de NA a los adictos que sufren.

## **Coordinar los servicios**

Algunas áreas han creado un comité de desarrollo de la confraternidad o algún tipo de comité similar para que se responsabilice de coordinar todos los esfuerzos de servicio de esa área. Otros comités de área delegan la responsabilidad del desarrollo de la

confraternidad a los miembros administrativos de esa área (generalmente el coordinador del área, el vicecoordinador, el tesorero y el secretario), mientras que otras áreas han creado el puesto de coordinador enlace de grupos. En algunas ocasiones, las áreas y las regiones vecinas se unen y trabajan juntas para desempeñar el servicio de desarrollo de la confraternidad. Como se describió al comienzo de este capítulo, algunas áreas ya están suministrando servicios de largo alcance, que aquí denominamos desarrollo de la confraternidad. Independientemente de cómo cada área coordine los servicios, ayudar a otros miembros y a los grupos es responsabilidad del área entera.

## Los enfoques

Hay una variedad de maneras de abordar el desarrollo de la confraternidad. Cuando un área se está preparando para suministrar desarrollo de la confraternidad, los servidores de confianza pueden estudiar cuál sería el mejor enfoque para satisfacer las necesidades de los miembros que han solicitado apoyo.

- ✍ Los miembros pueden proporcionar una manera para que las comunidades de NA puedan evaluar sus propias necesidades. Cuestionarios o incluso solicitar información a través de correos electrónicos, cartas o llamadas telefónicas, pueden ayudar a los miembros a que descubran lo que ellos creen que más se necesita. Tener información actualizada y pertinente sobre las necesidades del área puede ayudar a que los servidores de confianza decidan cuáles recursos podrían más útiles.
- ✍ Los servidores de confianza quizás tengan que educar a los grupos o a las áreas sobre los recursos que tienen a su disposición. Algunos miembros y grupos no tienen experiencia con las estructuras de servicio más grandes y con el respaldo que se encuentra disponible.
- ✍ Los esfuerzos para el desarrollo de la confraternidad se benefician de establecer prioridades y planificar. El desarrollo de la confraternidad puede resultar en una carga excesiva sobre los recursos humanos y financieros. Por ejemplo, una región que desea apoyar a un área vecina puede decidir financiar a los servidores de confianza para que visiten el área. Sin la planificación adecuada, este tipo de apoyo podría hacer que la región no pudiera pagar su cuenta de teléfono como consecuencia de sus esfuerzos de desarrollo de la confraternidad. La planificación puede ayudar a que las áreas y las regiones evalúen lo que ellos, siendo realistas, pueden proveer.
- ✍ Tal y como se explicó en la sección anterior, la práctica de principios espirituales, tales como la receptividad y la paciencia, es un enfoque invaluable en cualquier esfuerzo de desarrollo de la confraternidad. La práctica de estos principios nos ayuda a vivir el Duodécimo Paso de nuestro programa personal. Incorporar principios espirituales en nuestro trabajo de desarrollo de la confraternidad nos permite comportarnos de tal manera que sea menos probable que causemos daño.

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

*Los Doce Conceptos de Servicio en NA*

## Obstáculos y soluciones

Antes de comenzar los esfuerzos de desarrollo de la confraternidad, es importante analizar cuáles pueden ser algunos de los obstáculos y las soluciones que son comunes en este tipo de servicio.

**«Respetar las diferencias culturales, los obstáculos económicos y del idioma, las distancias geográficas y las restricciones legales, es crucial para poder encontrar enfoques efectivos. Los esfuerzos de desarrollo de la confraternidad menudo se inician después de identificar un grupo de persona que NA no ha logrado llegar».**

✍ Animar a los grupos y a las áreas para que sigan adelante en sus esfuerzos de servicio es a menudo la orientación más valiosa que pueden ofrecer los servidores de confianza. Puede ser un gran alivio hacerles saber a los miembros que sus enfoques de servicio no están contraviniendo ninguna tradición y que sus miedos y desafíos son similares a los que también enfrentan los miembros en todo el mundo. El desarrollo de la confraternidad depende de que los miembros aprendan a evaluar sus esfuerzos de servicio y de enseñarles a determinar por sí mismos cuándo

hayan cruzado los límites de las tradiciones de NA.

- ✍ Respetar las diferencias culturales, los obstáculos económicos y de idioma, las distancias geográficas y las restricciones legales, es crucial para poder encontrar enfoques efectivos. Los esfuerzos de desarrollo de la confraternidad a menudo se inician después de identificar a un grupo de personas al que NA no ha logrado llegar. Puede ser difícil atraer a las reuniones de NA a públicos que han sido desatendidos si no hay nadie en las reuniones con quienes estos grupos de personas se puedan identificar. Una solución es obtener la ayuda de líderes de la comunidad al informarles sobre NA y solicitarles sus comentarios sobre cómo llegar a la gente de su comunidad. Incluir a miembros de NA de un grupo cultural o étnico específico en estos esfuerzos de desarrollo de la confraternidad es esencial para promover la identificación y la atracción. Si el idioma es un obstáculo, los servidores de confianza pueden encontrar a miembros que hablen el mismo idioma o averiguar cómo suministrar servicios de traducción, tal como la contratación de traductores profesionales.
- ✍ Una de las metas del desarrollo de la confraternidad es ayudar a que los grupos locales tengan las estructuras y la información necesarias para que puedan resolver sus propios problemas. Por ejemplo, si los fondos de un grupo de NA se han administrado mal, los miembros pueden suministrar el *Manual del tesorero*, ejemplos de pautas y la experiencia de otros grupos o áreas. Si existe una división en la confraternidad, no corresponde a los que realizan el servicio de desarrollo de la confraternidad manejar los conflictos o resolver los problemas de los miembros. En cambio, su papel es darles a los grupos las herramientas para que solucionen sus propios problemas. La práctica de los principios de NA y no permitir que las opiniones personales desempeñen un papel es a menudo el enfoque más provechoso. Nuestro punto central es siempre la unidad de NA y el propósito primordial de los grupos.

Siempre queremos esforzarnos por lograr la unidad en nuestros esfuerzos de servicio. Sin embargo, con la mejor de las intenciones algunos miembros pueden tener una pasión carente de objetivos claros o ideas inflexibles. Los servidores de confianza pueden hacer lo mejor que puedan para incluir a estos miembros en lugar de excluirlos. A menudo, algunos miembros siguen haciendo lo que están haciendo estén incluidos o no en los comités de área. Nuestro papel es mantener una actitud abierta, un ambiente acogedor y facilitar la inclusión de estos miembros.

Los miembros de NA pueden beneficiarse a menudo de algún tipo de orientación sobre cómo focalizar la pasión que tienen por NA. A menudo un aspecto importante del desarrollo de la confraternidad es mostrarles a estos miembros cómo utilizar la energía y la pasión que tienen por NA de una forma que ayude al crecimiento de su comunidad.

**«Los servidores de confianza pueden explicar los beneficios de ser parte de las áreas locales, tales como la capacidad de poder ayudar a más posibles miembros y proveer un enfoque unificado para llevar el mensaje de NA».**

Un aspecto que constituye un desafío en el desarrollo de la confraternidad se da cuando encontramos grupos que no quieren ser parte de la estructura de servicio. Este desafío es distinto al de los grupos que no están conscientes de la estructura de servicio y de cómo ésta puede apoyar su propósito primordial. Los servidores de confianza pueden explicar los beneficios de ser parte de un área local, tales como la capacidad de poder ayudar a más posibles miembros y proveer un enfoque unificado para llevar el mensaje de NA. Hablar sobre las Doce Tradiciones de NA, los Doce Conceptos y el propósito primordial de nuestros grupos, puede ser provechoso en estas situaciones. Si un área se da cuenta que varios grupos están indecisos sobre participar en el comité de servicio del área, el área puede realizar un inventario de servicio. Este inventario ayudará a que el órgano de servicio identifique sus fortalezas y deficiencias. Abordar las deficiencias que han sido identificadas puede ayudar a atraer los grupos al comité de servicio de área.

Algunos miembros pueden malinterpretar las tradiciones y los conceptos de NA. Estos mismos miembros podrían también resistir el cambio después de que ya hayan establecido prácticas en sus comunidades de NA. Un problema común tiene que ver con los grupos y los miembros que no observan una separación clara entre NA y otras confraternidades. Esto es preocupante porque nuestros miembros pueden pasar por alto la necesidad de conectarse con otros miembros de NA y más importante aun, los recién llegados podrían confundir el mensaje de NA de recuperación de la adicción. Los miembros de NA pueden abordar estas situaciones de una manera respetuosa y compartir sus experiencias sobre lo que ha sido efectivo en su recuperación personal y en sus grupos y áreas. Una actitud que no juzga y que promueve la buena voluntad puede ayudar a que los miembros vean las tradiciones y los conceptos de una nueva manera y que estén abiertos a escuchar las experiencias de otros miembros. Los días de aprendizaje y los talleres son otras formas de tratar este asunto—un formato de taller puede permitir que este tema se discuta de una manera más impersonal.

En muchas comunidades emergentes de NA, las reuniones se inician en los centros de tratamiento. Los servidores de confianza pueden ayudar a que los grupos establezcan su independencia animándolos a que se mantengan con sus propios recursos. La *Guía para grupos institucionales* puede ser un recurso útil para ayudar a

que los miembros tomen medidas para formar más grupos que se mantengan con sus propios recursos. Es importante ayudar al personal de los centros de tratamiento a que comprendan cómo funciona una reunión de NA y ayudar a los miembros a que establezcan a NA con la menor cantidad posible de luchas y conflictos internos.

Alentamos a cada miembro del grupo a que aporte conceptos e ideas. Una actitud receptiva nos ayuda a recordar que cada grupo es parte de un conjunto mayor. Reconocer que somos parte de algo más grande que nosotros nos impulsa a seguir examinando más ideas nuevas. La diversidad nos puede enriquecer sólo si estamos abiertos a su riqueza.

*Funciona: cómo y por qué*

## Poner el plan en acción

### Los grupos y las áreas de NA

Existen muchas maneras de equipar a los grupos y a las áreas con los recursos necesarios para que suministren servicios. Los siguientes son algunos métodos que pueden ser útiles cuando se preste servicio para el desarrollo de la confraternidad:

☞ **La comunicación** regular—a través de cartas, correos electrónicos y llamadas telefónicas—es a menudo la única forma de suministrar servicios de manera continua a algunas áreas y grupos alejados. Es muy importante mantener comunicación constante—un comité querrá crear un registro de documentación de contactos para asegurar que la comunicación sea continua. Las amistades pueden ser una manera efectiva de llegar a los grupos o a las áreas y pueden ser gratificantes para los miembros.

☞ Cuando sea posible y bajo la orientación de un órgano de servicio, los miembros pueden **visitar a los grupos y a las áreas** que tal vez no puedan asistir o que no estén dispuestos a asistir a las reuniones de un comité de servicio de un área vecina. Los miembros también pueden apoyar a las reuniones de recuperación y de servicio asistiendo a ellas con regularidad. Estas visitas pueden surtir mejor efecto cuando un grupo de adictos, en vez de un sólo individuo, hacen el acercamiento. Visitar a los grupos o a las reuniones de servicio regularmente, inclusive si se hace únicamente cada dos meses, tiene una mayor probabilidad de causar un impacto duradero. El contacto constante con otros grupos es muy útil para los grupos o las áreas que tienen necesidades.

**«Los miembros pueden también apoyar a las reuniones de recuperación y de servicio asistiendo a ellas con regularidad»**

☞ **Los talleres y los días (jornadas) de aprendizaje** son herramientas útiles para fortalecer a los grupos y a las áreas. (Para

obtener información sobre como llevar a cabo un taller para recién llegados, vea el Capítulo Seis, «La justicia penal».) Estos eventos pueden ser útiles para que los miembros encuentren soluciones y descubran ideas nuevas y pueden suministrar una forma estructurada de hacer preguntas. Concentrarse en un aspecto específico del servicio (como preguntas sobre traducciones) o sobre necesidades específicas (como, por ejemplo, conseguir más servidores de confianza) parece ser la estrategia más útil para las áreas emergentes. Utilizar métodos de generación de ideas en estos eventos puede ayudar a que el área o el grupo encuentre sus propias soluciones. Incluir reuniones sociales, comidas y reuniones de recuperación en estos eventos puede hacer que el servicio resulte más atractivo y puede crear un sentido de unidad.

Algunas áreas y regiones han creado talleres ambulantes o itinerantes que rinden cuentas ante un órgano de servicio. En la planificación de los talleres, los servidores de confianza pueden trabajar con los miembros que han solicitado apoyo para seleccionar los temas que mejor satisfagan sus necesidades.

- ☞ Un comité puede proveer **sesiones de orientación** para los representantes de servicio de grupo. Estas sesiones de orientación pueden ser reuniones informales que se realizan antes de la reunión de un comité de servicio de área o pueden ser esfuerzos más formales, tales como la elaboración de materiales específicos de capacitación y hacer presentaciones.
- ☞ Un área puede decidir que el envío de **materiales de recuperación y de servicio** es la manera más práctica de ayudar a los grupos o a las áreas aisladas. Enviar recursos, tales como directorios de reuniones de áreas vecinas, literatura de NA, información de contacto de otros grupos y de los Servicios Mundiales de NA y casetes o discos compactos de recuperación pueden ser enfoques útiles. Las áreas quizás también quieran enviar recursos que se pueden solicitar a través de la Oficina de Servicio Mundial de NA—como pautas para inventarios de área, ejemplos de pautas de comités y la *Guía de los servicios locales de NA*. Dependiendo de lo que se haya solicitado, un área puede decidir crear recursos que satisfagan las necesidades concretas de un área o un grupo. El factor más importante es averiguar qué recursos serían de mayor provecho.
- ☞ Un comité de servicio de área puede suministrar apoyo financiero continuo para los esfuerzos del desarrollo de la confraternidad al hacer que este apoyo sea un componente regular del **presupuesto del área**. Un área puede decidir tener un presupuesto para crear un fondo para la financiación de viajes de desarrollo de la confraternidad. Los fondos para los viajes pueden financiar el viaje de los miembros de un grupo o de un área remota a una reunión del comité de servicio de área. Estos fondos también pueden financiar viajes de los miembros a los grupos o las áreas que hayan solicitado ayuda. Elaborar un presupuesto contribuye a que los servidores de confianza tomen decisiones razonables sobre cuánto un área puede gastar regularmente. Muchas áreas sólo pueden elaborar presupuestos para enviar regularmente una pequeña cantidad de literatura o de materiales de servicio. Un pequeño suministro regular de recursos de NA es a menudo más útil que recibir un envío grande que se envía sólo en una ocasión y que podría resultar muy caro mantener. Elaborar un presupuesto para los esfuerzos de desarrollo de la confraternidad será útil para que las áreas mantengan sus recursos financieros.

La próxima sección, «Los miembros encarcelados», está relacionada con público específico del desarrollo de la confraternidad. De la misma manera que los grupos alejados a menudo solicitan ayuda y respaldo de los grupos y de las áreas de NA, con frecuencia los miembros encarcelados pueden beneficiarse de un tipo de respaldo similar.

## **Los miembros encarcelados—la correspondencia con los reclusos**

Un programa de correspondencia con los reclusos es otro tipo de desarrollo de la confraternidad. Tender la mano a los miembros encarcelados no es nada nuevo para la mayoría de los servidores de confianza. Algunos comités de desarrollo de la confraternidad (o comités de largo alcance) ya proveen este servicio, ya que los

servidores de confianza que efectivamente llevan reuniones a las instituciones pueden enfrentar retos tales como cuestiones de favoritismo con reclusos y las reglas de la instalación. Los siguientes puntos se pueden tomar en cuenta en la planificación de un programa de correspondencia para reclusos:

- ☞ Un área puede definir el propósito de un programa de correspondencia para reclusos respondiendo algunas de las siguientes preguntas: ¿Es el propósito de este programa simplemente establecer un sistema de correspondencia entre los reclusos y los miembros de NA o proveer patrocinio y facilitar el acceso para el trabajo formal de los pasos? ¿Debería también el programa de correspondencia responder a las solicitudes de literatura? ¿Puede el programa utilizar alguna combinación de estas solicitudes?
- ☞ El área necesita decidir quién será responsable de ejecutar esta función al contestar algunas de las preguntas siguientes: ¿Será la responsabilidad de un comité o del área? ¿Cómo servirán de voluntarios los miembros en esta oportunidad de servicio?
- ☞ Utilizar un apartado postal es a menudo la única manera de proveer este servicio para que los miembros puedan escribirle anónimamente a los reclusos. Se podrían generar cuestiones de seguridad cuando los reclusos saben en dónde viven los miembros.
- ☞ Si un comité está creando un programa de trabajo de los pasos por correspondencia, puede desarrollar pautas escritas para los miembros que estarán manteniendo la correspondencia (a menudo los requisitos de tiempo limpio se definen en estas pautas). Esto puede contribuir a aclarar el papel de los servidores de confianza que participan en este servicio.
- ☞ Si el área decide que proveerá un programa de correspondencia o un servicio de trabajo de los pasos por correspondencia, entonces podrían intentar definir el carácter de estas relaciones—usualmente, las mujeres les escriben a las mujeres y los hombres les escriben a los hombres. El programa de trabajo de los pasos por correspondencia también puede incluir un descargo de responsabilidad para los reclusos y para los miembros que declare que los funcionarios correccionales a menudo monitorean la correspondencia.

La correspondencia con los reclusos llega a un público de miembros de NA que tiene que superar obstáculos muy reales. Los reclusos a menudo tienen un vivo deseo de trabajar los pasos y están tan sedientos de obtener la recuperación como lo están los grupos que luchan por crecer en partes remotas del mundo. Los ejemplos de las pautas se pueden obtener comunicándose con las áreas vecinas, con las regiones o con la Oficina de Servicio Mundial.

**N**uestra estructura de servicio depende de la integridad y eficacia de nuestras comunicaciones.

### *Los Doce Conceptos de Servicio en NA*

El desarrollo de la confraternidad puede marcar la diferencia en el crecimiento y la eficacia general de NA. Nuestra capacidad de apoyar a los que tienen necesidades puede marcar la diferencia entre una comunidad de NA que es fuerte y próspera y una que permanece aislada. Los esfuerzos exitosos pueden además marcar la diferencia en la oportunidad que tenga un miembro nuevo o uno que está encarcelado de conectarse

con el programa de NA y encontrar la recuperación. Podemos aspirar a lograr que todas las acciones que tomamos en el servicio manifiesten nuestro deseo de llevar el mensaje de recuperación de NA.

## El gobierno

### Temas clave

Los principios centrales de las RRPP  
 Las RRPP y el gobierno  
 La planificación y la preparación de áreas y comités  
 Poner el plan en acción  
 Recursos

### Claves de los iconos



Experiencia práctica



Consejos prácticos sobre la preparación y la capacitación



Principios de RRPP para discutir

**D**esarrollar relaciones con agencias gubernamentales puede ser útil para que NA sea considerada como un recurso de la comunidad más digno de confianza. Estas relaciones a menudo traen como consecuencia que el personal de las agencias gubernamentales recomiende a NA o que nos ofrezca la oportunidad de dar a conocer a NA a través de programas como los anuncios de servicio público gestionados por el gobierno. En algunas partes del mundo, la existencia de Narcóticos Anónimos depende de nuestra capacidad de formar y mantener relaciones positivas con el gobierno. Lo más importante es que desarrollemos pacientemente relaciones sólidas y duraderas para que más adictos tengan la oportunidad de aprender sobre NA.

Este capítulo ofrece información general acerca de cómo planificar e interactuar con los **gobiernos nacional y local**, al igual que suministra información específica sobre cómo

interactuar con los **departamentos de servicio público** y los de **departamentos de la policía** (ver el capítulo «Las justicia penal» para obtener más información sobre las instituciones correccionales, los tribunales de drogas, etc.). Las áreas pueden revisar el Capítulo Cuatro para obtener información general sobre cómo establecer nuevas relaciones con cualquier organización.

## Los principios centrales de las relaciones públicas

*Esta sección es un pasaje del Capítulo Dos*

### Cooperación, no afiliación

*Nuestra experiencia nos demuestra que tenemos muchos amigos no adictos que pueden abogar por NA. Si un profesional quiere respaldar a NA compartiendo sobre la efectividad de nuestro programa, tiene la libertad de hacerlo. Lo que podemos hacer es intentar asegurarnos de que el entusiasmo que tiene por nuestro programa la persona que no es miembro no represente equivocadamente al carácter de adicto a adicto de nuestro programa. NA no es un programa en el que los profesionales dan*

*tratamiento a los adictos, si bien los profesionales a menudo quieren recomendar la viabilidad de NA porque han visto cómo la recuperación ha funcionado para sus clientes o sus propios seres queridos. El papel del órgano de servicio local es crucial en una situación como ésta. La comunidad de NA puede proveer capacitación y fijar normas de rendición de cuentas para las personas que nos prestan apoyo sin ser miembros; de esta forma la persona que aboga por NA sin ser miembro puede ser muy valiosa para que NA cumpla con su propósito primordial.*

📖 Cuando se establecen relaciones con las agencias gubernamentales, ¿cómo puede el área asegurarse de que NA no se está afiliando a estas organizaciones ajenas?

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

## Las relaciones públicas y el gobierno

Antes de intentar iniciar 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. Forjar estas relaciones puede tomar mucho tiempo y es posible que se requiera una cantidad considerable de recursos humanos. Como se mencionó en capítulos anteriores, asignarle prioridad a los servicios más esenciales ayudará a que un área evite involucrarse en proyectos que puedan poner en peligro su capacidad de suministrar servicios básicos en sus comunidades.

### La planificación y la preparación de áreas y comités

- ✍ Identificar el **propósito** de forjar una relación con agencias gubernamentales puede ser útil para que un área tome decisiones sobre qué departamentos o agencias gubernamentales contactar. Un área, por ejemplo, puede decidir comenzar con el departamento de la policía local ya que ellos tienen contacto diario con los adictos.
- ✍ Al planificar cómo **comunicarse** con una agencia gubernamental, los servidores de confianza pueden destacar los tipos de recursos que NA puede aportar a la relación. Comunicar que NA es un recurso comunitario viable (y gratuito) puede contribuir a que ciertas agencias gubernamentales estén dispuestas a dialogar más con nosotros. Las herramientas de comunicación tales como folletos informativos, encuestas de la membresía y la revista *The NA Way* pueden también ser útiles para establecer relaciones con agencias gubernamentales.
- ✍ Tal como se declaró en el Cuarto Capítulo, **investigar** a la organización con la que planeamos interactuar es importante—y esto aplica en especial a cualquier agencia gubernamental con la que pensamos formar una relación. Los sitios web y los directorios de referidos pueden ser un buen lugar para iniciar esta investigación. Los servidores de confianza pueden buscar información sobre cómo está estructurada la agencia gubernamental y cuáles son sus protocolos. Es también útil mantenerse al corriente de las políticas actuales del gobierno en relación al tratamiento de las drogas. Estas políticas cambian a menudo y pueden repercutir en la actitud que tenga una agencia hacia la adicción a las drogas y su tratamiento. Entender estas políticas puede ayudar a que los

**«Es de gran ayuda también mantenerse al corriente de las políticas actuales del gobierno...»**

servidores de confianza sepan la mejor manera de abordar una agencia gubernamental en particular.

- ✍ También podemos investigar cuál sería la mejor forma de **contactar** a una agencia gubernamental determinada. El contacto se puede hacer a través de una carta, una llamada telefónica, un correo electrónico o una visita. La investigación de un área deberá mostrar cuál sería la forma más efectiva de comunicarse y con quién se debería comunicar el área.
- ✍ Los servidores de confianza se pueden centrar en los **beneficios a largo plazo** de establecer una relación con el gobierno. Es importante tener presente que es posible que estos esfuerzos de servicio no produzcan resultados inmediatos. Aunque este tipo de servicio requiere paciencia, estas relaciones pueden tener un efecto profundo en la posibilidad de que adictos puedan encontrar a NA en el futuro.
- ✍ Al planificar una presentación para una agencia gubernamental, el área puede tomar en cuenta cuáles **servidores de confianza** son los más aptos para estos tipos de presentaciones. Los miembros que tienen algo de experiencia trabajando con funcionarios del gobierno podrían ayudar a asegurar que se obtengan resultados positivos y pueden ayudar a capacitar a otros servidores de confianza sobre cómo interactuar con las agencias gubernamentales.

**P**ara poder servir bien, cada elemento de nuestra estructura de servicio debe hacer un serio esfuerzo por 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.

*Los Doce Conceptos de Servicio en NA*

## **Poner 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 de servicios humanos, el departamento de justicia penal o el departamento de la policía local). Después de que un área haya cimentado la credibilidad de NA a través de esta relación inicial, los servidores de confianza pueden preguntar quiénes en otros departamentos se podrían beneficiar de tener información sobre Narcóticos Anónimos.
- ☞ Una forma de iniciar una relación con agencias gubernamentales es solicitar un puesto de exhibición en una conferencia o evento gubernamental. Esta es una forma efectiva de iniciar el diálogo y también puede ser una oportunidad para que los servidores de confianza conozcan personas a las que tal vez no tengan acceso a través de la correspondencia u otras iniciativas generales de RRPP.
- ☞ Parte de establecer una relación implica que los servidores de confianza deben encontrar un denominador común con la organización con la que van a interactuar. Un área podría descubrir que ciertas agencias gubernamentales tienen una actitud negativa hacia los adictos y hacia la adicción. Por ejemplo, es posible que el departamento de la policía no sea muy receptivo al principio sobre lo que NA tiene que ofrecer ya que ellos tratan principalmente con adictos que cometen delitos. Es

- útil que los servidores de confianza entiendan de dónde provienen estas actitudes y que se centren en las ideas y en las metas que tenemos en común.
- ☞ Una pauta muy práctica para forjar relaciones con agencias gubernamentales (o en realidad, en cualquier relación) es escuchar los comentarios que nos aportan. Si una agencia determinada declina los intentos que un área ha realizado para formar una relación, es mejor respetar esa reacción y no continuar con las mismas solicitudes. Siempre podemos preguntar cuáles fueron las razones por las que la agencia no quiso interactuar con nosotros y podemos llevar esa información al área para discutirla. El área puede entonces decidir ponerse en contacto con ese departamento cada año enviándoles una carta informativa o comunicarse con un departamento diferente. No queremos rendirnos en nuestros intentos con estas relaciones, pero siempre queremos ser receptivos y respetuosos sobre los comentarios que nos brinden.
  - ☞ Los medios visuales pueden ser una herramienta útil en las presentaciones que realizamos en las agencias gubernamentales (en el anexo a este capítulo incluimos una plantilla para presentaciones gubernamentales). Estos medios visuales pueden ayudar a que los servidores de confianza a que se mantengan centrados en el material de la presentación y pueden ser de ayuda para los servidores de confianza que no tengan experiencia. Los medios visuales que proveen información sobre el carácter mundial de Narcóticos Anónimos también pueden tener un efecto convincente en la percepción que tiene el público sobre Narcóticos Anónimos como una organización mundial efectiva.
  - ☞ Si el área tiene una relación con el gobierno local o nacional y los miembros de los Servicios Mundiales están planificando realizar una visita a esa área local, los servidores de confianza podrían evaluar si sería beneficioso programar una reunión. En algunos casos, los funcionarios del gobierno se podrían ofender si los miembros locales no se ofrecen a presentarles a los miembros y a los representantes de los Servicios Mundiales. Valorar este tipo de tradición jerárquica puede ser parte de la cultura de un gobierno. Si se programa una reunión, la participación de los miembros locales es crucial para mantener estas relaciones después de que se haya establecido el contacto inicial.
  - ☞ Queremos estar seguros de comunicar a una agencia gubernamental que NA no respalda ningún tipo de política o legislación gubernamental.

## Los departamentos de servicios públicos

Los departamentos de servicios públicos, tales como las agencias de servicios sociales y de servicios a las familias, pueden ser organizaciones buenas con las cuales se pueden formar relaciones. A menudo estos tipos de agencias de servicio público interactúan con los que sufren de adicción activa. Los servidores de confianza pueden capacitar a los trabajadores de los departamentos de servicios sociales sobre cómo se puede utilizar a NA como recurso. Establecer una relación utilizando las técnicas descritas anteriormente en este capítulo puede proveerle al área la oportunidad de realizar presentaciones (vea el Capítulo Cuatro para obtener información sobre cómo realizar presentaciones efectivas) para que el departamento esté bien informado sobre lo que NA tiene que ofrecer a sus clientes. Los servidores de confianza se pueden mantener en contacto con la organización suministrándoles directorios de reuniones y listas actualizadas de información de contactos de NA.

## Los departamentos de la policía

Como muchos sabemos, los oficiales de la policía a menudo interactúan con adictos. Debido a estas interacciones frecuentes, un área puede decidir forjar una relación con el departamento local de la policía. Parte de planificar una relación con la policía local podría ser realizar una plática sobre las inquietudes de los miembros sobre si los oficiales de la policía deberían ser observadores o no durante las reuniones. Estas pláticas pueden ayudar a que los servidores de confianza encuentren soluciones con las que el área pueda estar de acuerdo. Si un área decide que interactuar con la policía local beneficiaría a los adictos en la comunidad, entonces pueden iniciar la relación suministrando directorios de reuniones y literatura de NA. Los servidores de confianza quizás deseen considerar también realizar una presentación para los oficiales de la academia de la policía. Como siempre, mantener un contacto continuo con los departamentos de la policía locales puede permitir que se establezcan relaciones más profundas. Podemos esforzarnos por lograr que el departamento de la policía local confíe en NA como un recurso valioso de la comunidad.

**P**ara 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 públicas, mejor podremos servir.

*Funciona: cómo y por qué*

Forjar relaciones duraderas con las agencias gubernamentales requiere que las áreas sean formales y que tengan paciencia. Pero mantener estas relaciones puede redundar en que Narcóticos Anónimos llegue a ser un recurso confiable para aquellos que con frecuencia tienen un efecto más profundo en los adictos de la comunidad.

## Recursos

Plantilla audiovisual para presentaciones gubernamentales

## conclusión

Como enuncia el Duodécimo Paso de nuestro Texto Básico: «Los pasos no terminan aquí. ¡Son un nuevo comienzo!». De igual forma ocurre con nuestros esfuerzos de relaciones públicas. Es muy probable que este «nuevo comienzo» asuma muchas variaciones. Las relaciones públicas implican que empecemos a pensar de manera diferente sobre nuestro comportamiento personal y sobre la forma en que desempeñamos nuestro papel en un comité de servicio de área. Algunos de nosotros podemos comenzar sirviendo de mentores de los que son nuevos en el servicio. Otros podemos demorarnos más tiempo en comprender mejor las Doce Tradiciones y los Doce Conceptos de NA antes de que podamos iniciar relaciones con el público. Las relaciones públicas simplemente podrían implicar algo como dejar el local de nuestro grupo habitual en mejores condiciones de lo que lo encontramos. Tenemos la esperanza que este manual nos ayude a actuar como embajadores de NA. Empezamos a tener más conciencia sobre las formas en que cada uno de nosotros puede afectar las relaciones de NA con el público. Y de manera responsable empezamos a iniciar relaciones duraderas con el público—relaciones que permitan que más y más adictos encuentren la recuperación en NA. Nosotros somos los que podemos continuar ayudando a NA a que sea un recurso más viable y confiable en nuestras comunidades.