TALLER PRÁCTICO DEL OCTAVO CONCEPTO DE SERVICIO EN NARCÓTICOS ANÓNIMOS

Nuestra estructura de servicio depende de
a integridad y eficacia de nuestras
comunicaciones

- La comunicación regular es fundamental para el cumplimiento de todos estos conceptos y le dará la integridad y eficacia de nuestros servicios.

- El objetivo de nuestros servicios es ayudar a la confraternidad a cumplir su propósito primordial: llevar el mensaje al adicto que todavía sufre

- La unidad de nuestros grupos; para mantenerla, debemos tener una comunicación regular en toda la Confraternidad de Narcóticos Anónimos.

- Hemos creado una estructura de servicio que satisfaga sus necesidades comunes y los ayude a cumplir con su propósito común

- La comunicación regular tiene un papel importante en el cumplimiento de la responsabilidad y autoridad finales de los servicios de NA. Los grupos, a través de sus RSG, informan regularmente a la estructura de servicio de sus logros, necesidades, ideas y de su conciencia

- Estos informes, en conjunto, son una guía clara para que nuestras juntas y comités de servicio puedan ser útiles a NA en su totalidad.

- Cuando los grupos reciben información completa y precisa de todos los elementos de la estructura de servicio, se familiarizan con el esquema habitual de las actividades.

- . Pueden entonces reconocer si algo va mal en una de las juntas o comités de servicio y están en una mejor posición para saber cómo contribuir a corregir el problema

- Una comunicación clara, frecuente de ida y vuelta es un requisito esencial para la delegación

- La comunicación franca y abierta es un elemento fundamental del liderazgo eficiente. Los servidores de confianza deben escuchar atentamente a su confraternidad para conocer mejor las ideas, deseos, necesidades y la conciencia de aquellos a quienes sirven.

- Los líderes de NA, para dar a los grupos la información que éstos necesitan para guiar y apoyar a nuestros servicios, distribuyen con regularidad informes completos

- Semejante apertura y franqueza pueden resultar incómodas, pero son fundamentales para mantener la integridad de nuestros servicios.

- Por último, la comunicación detallada y frecuente es esencial para el desarrollo de la conciencia de grupo, el medio espiritual a través del cual invitamos a un Dios bondadoso a influir en nuestra toma de decisiones colectiva.

- Las comunicaciones deben ser honestas y directas para desarrollar la conciencia de grupo. Si no se tiene un panorama completo, desde todos los ángulos, nuestros grupos, juntas y comités de servicio no pueden elaborar una conciencia de grupo informada..

Confianza y Entendimiento

Desarrolla un ambiente cómodo para relacionarnos con los miembros que quieren y necesitan ser:

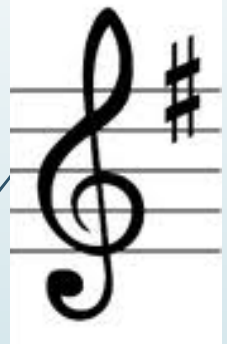
- Escuchados
- Comprendidos

La gente que encuentra parecido con otra tiende a "caer bien"

Tres elementos de la Comunicación

1. Lenguaje Hablado
   - Palabras usadas

2. Tonalidad (calidad o carácter del sonido):
   - Ritmo: Velocidad característica o ritmo del habla.
   - Tono: Tener un registro de tono alto o bajo.
   - Inflexión: Una alteración en el registro o tono de voz para que una palabra sea enfatizada.
   - Resonancia: Intensificación o prolongación de un sonido.
   - Volumen: Grado de volumen o suavidad.

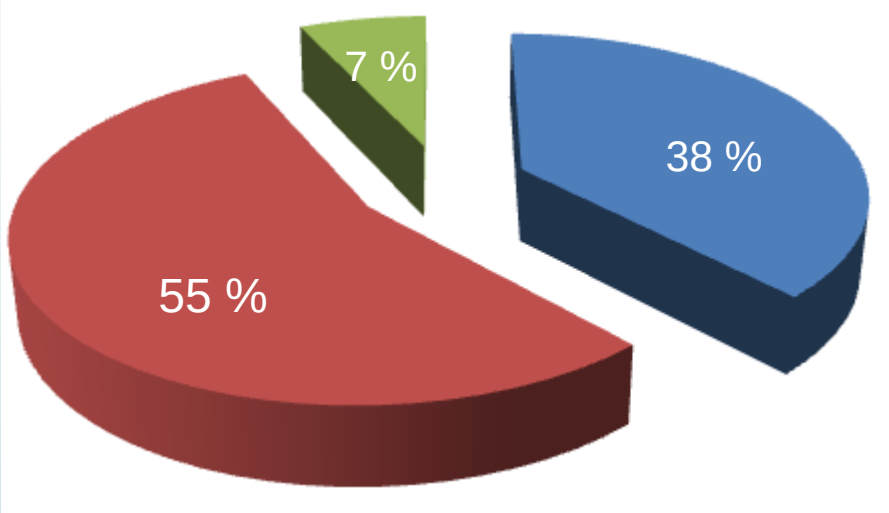


3. Lenguaje corporal (comunicación no-verbal)
   - Expresiones faciales
   - Movimientos corporales
   - Postura
   - Contacto visual

Confianza – Entendimiento

- Programación Neuro-Lingüística

Verbal



Tonalidad

Lenguaje Corporal

Técnicas de Escucha Activa

PERSONA A: Oigo lo que estás diciendo, pero no entiendo.

PERSONA B: La razón es que no estás escuchando

- **Diferencia entre oír y escuchar ¿cuál es?**

- **Existen dos maneras para reflejar el mensaje del orador:**
  - **Repetición**
  - **Parafrasear**

"No vas a creer el día que tuve. El teléfono estaba sonando constantemente, mi computadora siguió haciendo ruido y ni siquiera tuve tiempo de comer. No voy a moverme de este sofá por el resto de la noche"

- Repite
- Parafrasea

Imitación y Reflejo

Movimientos

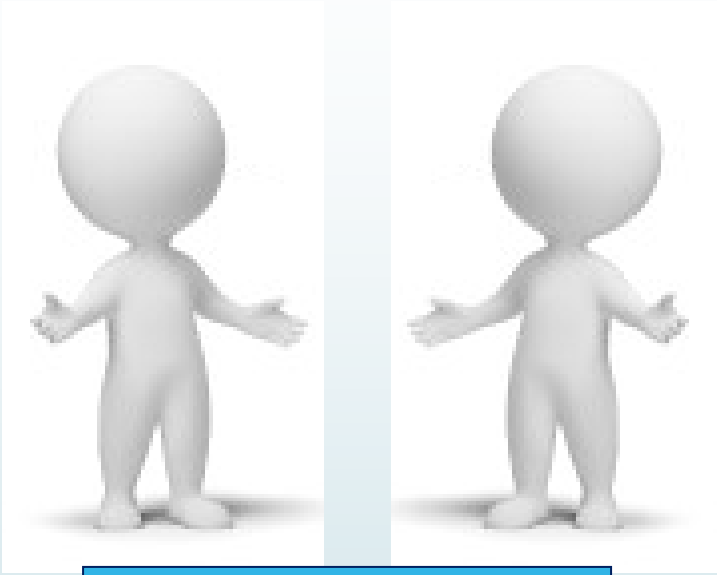
Gustos

Saludo

Vestimenta

Palabras

¿Hasta dónde?



3’ s V’ s

Voz	Grave	Agudo
Velocidad	Rápido	Lento
Volumen	Alto	Bajo

Confianza y Entendimiento

Siempre deja que tus compañeras o compañeros conserven una alta auto estima

Como la mayoría de los compañeros o compañeras quieren sentirse bien. La manera de sentirse mejor es encontrando a alguien que este menos bien de lo que ellos están

C

D

S

I

¿Qué pajarito eres?

C

D

S

I

Estilos de Comportamiento DISC

- DISC es un modelo conductual para categorizar la forma en que interactúa la gente.
- DISC: Dominante, Influenciadores, eStable y PreCiso
- Involucra aún más que la forma en la que se relaciona con los demás.
- Forma en que la persona procesa la información y maneja las emociones

¿Cómo Hacerse Cargo?

RESPONSABILIDAD EN NARCOTICOS ANONIMOS

rendir cuenta de mi responsabilidad
Hacia alguien o hacia alguna acción

Actualmente las organizaciones exitosas tienen implementada una cultura de responsabilidad y para el logro de sus resultados con base en la confianza, hacerse cargo, iniciativa y resultados .

Una nueva mirada a la responsabilidad y el sentido del servicio.

El Objetivo de ésta reunión es que logres abordar problemas comunes de NARCOTICOS ANONIMOS como los siguientes:

1. No lograr organizar las prioridades.
2. No hace lo comprometido y no se hacen cargo de los problemas, impactando los objetivos .
3. Sientes que no hay compromiso de responsabilidad entre las áreas.
4. Estás preocupado de todo a toda hora.

Mis Responsabilidades

DEFINE TUS RESPONSABILIDADES

1. ¿Cuáles son tus responsabilidades con NA?
2. ¿Cuáles son tus responsabilidades con tu confraternidad. ?
3. ¿Cuáles son tus responsabilidades contigo mismo?

Mini Encuesta de Necesidades de Responsabilidad en el cuarto como servidor y adicto

AUTODIAGNOSTICO: ¿CÓMO ESTAMOS EN NA ?

	DIFICULTADES QUE TENGO EN LA COMUNICACIÓN ✓	
1	No logras organizarte con las prioridades	
2	No hago lo comprometido.	
3	Siento que no tengo compromiso de Responsabilidad .	
4	Estoy preocupado de todo y no hago nada ,	
5	Los objetivos no se alcanzan y si se alcanzan son con mucho esfuerzo	
6	Los acuerdos internos no se cumplen	
7	Los desvíos en las tesorerías se vuelven habituales	

RESPONSABILIDAD : COMO HACERSE CARGO

El Concepto de Responsabilidad

"Tener responsabilidad es dar cuenta de que me hago cargo hacia alguien o hacia una acción"

El Concepto de Responsabilidad.

Frases que demuestran la falta de compromiso y responsabilidad:

- Siempre se hizo así.
- No es mi trabajo.
- Eso no corresponde a mi servicio.
- Nadie me dijo que debía hacerlo.
- No me culpe, no fue mi idea.
- Le dije a otra persona que se ocupara de esto.
- Estamos sobrepasados de trabajo.
- Es culpa de alguien más.

Niveles de Aplicación de Responsabilidad

Hay 4 niveles de aplicación en nuestros Programas de Responsabilidad

- Miembros

- Grupo

- Áreas

- Organización NA

¿Para qué me sirve que nos hagamos cargo?

¿Hacerse Cargo de Qué?

El Concepto de Responsabilidad

Se trata de que el servidor se haga cargo del objetivo o la iniciativa que sea necesario realizar, y "*mueva cielo y tierra*" para lograr los resultados.

Es mucho más que …

"haga lo que el programa le sugiere , pida ayuda !

se trata de mejorar la conexión entre:

- los resultados que están logrando VS
- los niveles de responsabilidad de servidores.

O sea, si me hago cargo o nó de algo, y si puedo dar cuenta de ello ¡hoy mismo!

REALIZAR EL SERVICIO → HACER EL SERVICIO ES LOGRAR EL RESULTADO ← LOGRAR EL RESULTADO

Reactivos versus Proactivos

REACTIVOS
(NO ACCIONAN)

VS

PROACTIVOS
(ACCIONAN)

1. Se ven afectados siempre por las circunstancias y las ponen como excusa

2. Centran sus esfuerzos en la dificultad y se orientan a la queja.

3. Rechazan los cambios.

4. Son espectadores de las mejoras que los otros hacen

5. Solo hacen “lo que le toca”

1. Deciden cómo quieren reaccionar ante los estímulos.

2. Se frustran menos porque son flexibles y se anticipan a los problemas.

3. No esperan a que nadie les solucione los problemas, se orientan a la acción.

4. Crean sus propias oportunidades Se adaptan a los cambios y ven como sacarles provecho.

5. Sobresalen del resto porque no se limitan a cumplir, van más allá.

4 SUGERENCIAS PARA MEJORAR

1

Verlo
Tomar Conocimiento del Deber.

2

Familiarizarse
Hacerse Responsable de lo que debo hacer

3

Resolverlo
:Determinar Qué puedo Hacer

4

Hacerlo
Pasar del Plan a la Acción

Preguntas de Salida

P R E G U N T A S

AL TERMINAR

1. ¿Qué beneficios tendría para NA y/o mi propia vida si aprendiéramos a ser *“más responsables ”*?

_____

_____

_____