

MANUALE di PUBBLICHE RELAZIONI

copyright

Copyright © 2006, 2007 by
Narcotics Anonymous World Services, Inc.
All rights reserved.

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

World Service Office—Canada
Mississauga, Ontario

World Service Office—Europe
Brussels, Belgium
T +32/2/346 60 12

World Service Office—Iran
Tehran, Iran
www.na-iran.org



This is NA Conference-approved literature.

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

ISBN 978-1-55776-684-7 WSO Catalog Item No. 2102°

Indice

Prefazione	4
------------	---

Prima sezione

Capitolo 1. NA e le pubbliche relazioni	6
Capitolo 2. Principi fondamentali delle pubbliche relazioni	11
Capitolo 3. Servizi che funzionano	25
Capitolo 4. Preparazione e formazione per interagire con il pubblico	34

Seconda sezione

Capitolo 5. Mezzi di comunicazione di massa	44
Capitolo. 6. Giustizia penale	53
Capitolo 7. Terapie con degenza, senza degenza e in strutture residenziali	66
Capitolo 8. Strutture per la tutela della salute	75
Capitolo 9. Linee telefoniche	82
Capitolo 10. Tecnologie internet	91
Capitolo 11. Pianificare gli eventi	98
Capitolo 12. Sviluppo Fratellanza	105
Capitolo 13. Istituzioni Governative	113
Conclusioni	117

Prefazione

Benvenuti nel Manuale di Pubbliche Relazioni!

In Narcotici Anonimi le pubbliche relazioni rappresentano semplicemente un approccio più coscienzioso ai rapporti che creiamo con il pubblico. Questo è l'oggetto del *Manuale di Pubbliche Relazioni*: i rapporti di NA con il pubblico. Queste relazioni sono solitamente il risultato delle interazioni tra i membri nelle riunioni e agli eventi, dell'adempimento di specifiche attività di servizio e di membri che rappresentano NA (talvolta inconsapevolmente) nella routine quotidiana delle proprie vite. Lo scopo delle pubbliche relazioni è ampio e per tale motivo questa pubblicazione è ideata per aiutare tutti coloro che, tra di noi, interagiscono con il pubblico.

Possiamo pensare alle pubbliche relazioni come a delle relazioni dinamiche: i modi in cui creiamo e manteniamo rapporti con il pubblico continueranno a cambiare e a crescere col passare del tempo. A causa di queste necessità di evoluzione, i principi e gli strumenti di pianificazione dei capitoli due e tre sono le fondamenta del *Manuale di Pubbliche Relazioni*. Mentre le nostre relazioni col pubblico cambiano, i principi e le tecniche di pianificazione rimangono coerenti. Inoltre, gran parte del materiale di supporto sarà aggiornato regolarmente, per andare incontro alle mutevoli esigenze delle nostre attività di pubbliche relazioni.

Il *Manuale di Pubbliche Relazioni* è semplicemente un punto d'inizio; è uno strumento che i membri possono adoperare per diventare più consapevoli e informati. Voi siete coloro che utilizzano questo materiale per creare una serie di approcci entusiastici alle PR nelle vostre collettività locali.

Dichiarazione di Pubbliche Relazioni

Perché le Relazioni Pubbliche sono importanti per i membri di NA

Il messaggio di NA è “che un dipendente, qualsiasi dipendente, può smettere di usare droghe, perdere il desiderio di usare e trovare un nuovo stile di vita.” Le nostre relazioni ci permettono di condividere con il pubblico questo messaggio in modo ampio e generalizzato, in modo che chiunque potrebbe beneficiare del nostro programma di recupero possa trovarci. Praticiamo il servizio di pubbliche relazioni per far aumentare la consapevolezza e credibilità del programma di NA. Condividiamo apertamente il nostro messaggio con il pubblico, con potenziali membri e con i professionisti. Mantenere un atteggiamento aperto e attrattivo in queste attività ci aiuta a creare e a migliorare i rapporti con tutte le persone esterne alla nostra fratellanza. Creare e mantenere un impegno in questi rapporti ci aiuta a portare avanti il nostro scopo primario.

I principi spirituali di Passi, Tradizioni e Concetti ci guidano nel perseguire i nostri intenti nelle pubbliche relazioni, con l’obiettivo di rafforzare l’immagine pubblica e la reputazione di NA. Questi principi si applicano ai rapporti tra noi, al servizio, così come al comportamento e agli atteggiamenti di ogni singolo membro di NA.

Informare i professionisti e il pubblico

Le seguenti affermazioni possono essere utilizzare per informare il pubblico a proposito di NA:

Narcotici Anonimi è un’organizzazione internazionale e comunitaria, inserita nella società con un’appartenenza multilingue e multiculturale. Fu fondata nel 1953 e la crescita dell’associazione nei primi 20 anni fu molto lenta. Dalla pubblicazione del Testo Base nel 1983, il numero dei membri e delle riunioni hanno avuto un incremento drastico. Ad oggi (*) NA conta più di 70.000 riunioni settimanali in 144 paesi. Offriamo il recupero dalla dipendenza tramite l’applicazione del programma dei Dodici Passi e la regolare partecipazione alle riunioni. L’atmosfera del gruppo facilita l’aiuto tra i membri e offre un supporto continuo per dipendenti che vogliono condurre una vita senza droghe.

Il nostro nome, Narcotici Anonimi, non vuole essere specifico per alcuna droga; l’approccio di NA non fa distinzioni tra droghe e alcol. L’appartenenza è gratuita e non siamo associati ad alcuna organizzazione esterna, inclusi i governi, gruppi religiosi, autorità giudiziarie o associazioni mediche e psichiatriche. Attraverso tutte le nostre attività di servizio e la cooperazione con chiunque cerchi di aiutare i dipendenti, puntiamo a raggiungere un giorno in cui tutti i dipendenti del mondo avranno l’opportunità di sperimentare il nostro messaggio di recupero nella propria lingua e cultura.

(*)Riferito all’indagine demoscopica interna del maggio 2018

NA E LE PUBBLICHE RELAZIONI

Il principio del servizio, punto cruciale per l'applicazione dell'Undicesima Tradizione, non è un principio passivo. Per essere di massimo servizio al dipendente che soffre ancora, dobbiamo cercare di trasmettere energicamente il nostro messaggio in tutte le città, paesi e frazioni. Lo stile delle nostre relazioni pubbliche è basato sull'attrazione, certamente non sulla propaganda. Per attrarre nel programma il dipendente che soffre ancora, dobbiamo intraprendere passi vigorosi che ci facciano conoscere di più. Migliorando ed ampliando le nostre relazioni pubbliche, saremo capaci di servire meglio

Undicesima Tradizione, Funziona: come e perché

Il concetto di pubbliche relazioni non è nuovo nella fratellanza di Narcotici Anonimi. Il brano riportato sopra, dal saggio sull'Undicesima Tradizione in *Funziona: come e perché*, ci ricorda che un impegno attivo per dar vita a forti relazioni con il pubblico è essenziale per la crescita di NA. Relazioni solide con il pubblico rendono possibile a un maggior numero di dipendenti l'opportunità di provare la libertà dalla dipendenza attiva. La nostra visione è che NA possa crescere e prosperare in tutte le comunità del mondo.

Perché Narcotici Anonimi ha bisogno di relazioni con il pubblico?

Come fratellanza, abbiamo già fatto notevoli progressi nelle relazioni con il pubblico. I comitati di servizio di Area in tutto il mondo tengono riunioni in strutture carcerarie, forniscono informazioni a diversi professionisti, interagiscono con il pubblico sulle linee telefoniche di NA e pianificano gli eventi di NA. E comunque, abbiamo ancora spazio per crescere. Possiamo crescere assumendo un ruolo più attivo nelle nostre relazioni con il pubblico. Possiamo estendere le nostre idee circa il modo con cui i professionisti potrebbero aiutarci a compiere il nostro scopo primario. Possiamo assumere anche una maggiore responsabilità per i modi in cui il nostro comportamento personale influenza la disposizione del pubblico a indirizzare i dipendenti verso Narcotici Anonimi.

Questioni chiave
Perché NA ha bisogno di relazionarsi con il pubblico?
Come può questo manuale aiutare i membri nelle loro attività di PR?
Che cosa vuol dire PR per i membri di NA?
Conclusioni.

Il Manuale di Pubbliche Relazioni è stato creato per aiutarci a migliorare ulteriormente il lavoro che facciamo nel trasmettere il messaggio di NA. Esso, inoltre, serve ad accrescere la conoscenza della fratellanza e ad aumentare la credibilità del nostro programma di recupero, così che i dipendenti che cercano aiuto non debbano continuare a soffrire per la dipendenza attiva. La nostra capacità di dar vita a relazioni durevoli con il pubblico è di aiuto per garantire che NA diventi e rimanga, per i dipendenti, un'opzione di recupero rispettabile, credibile e accessibile.

Come può questo manuale aiutare i membri che si impegnano nelle PR?

Questo manuale è stato scritto per membri di NA con una diversità di esperienze nel servizio e di tempi di pulizia, come pure per coloro che potrebbero non avere una precedente conoscenza delle PR o del servizio in NA. La maggior parte delle opportunità di PR hanno luogo a livello di area e, di conseguenza, questo manuale è stato pensato per chi fa servizio nei comitati di area. Comunque sia, questo materiale può essere adattato e utilizzato a ogni livello di servizio e per una moltitudine di usi.

Questo manuale è organizzato in due sezioni:

Prima sezione: capitoli 1-4.
Seconda sezione: capitoli 5-13.

Sulla prima sezione

La prima sezione contiene elementi concettuali, come la discussione dei principi di NA nel capitolo due, delle tecniche di pianificazione nel capitolo tre e delle idee sulla formazione alle PR nel capitolo quattro. I capitoli rimanenti contengono informazioni pratiche che si applicano a specifiche aree del servizio.

Il manuale è stato organizzato in questo modo poiché praticare i principi spirituali di NA e creare una struttura di servizio più affidabile e reattiva sono il fondamento del servizio di PR. I capitoli due e tre sono risorse per i membri che, entrando in contatto con il servizio, cercano una migliore comprensione dei principi di NA e nuovi modi di pianificare e organizzare i servizi stessi. Ricordate, questo materiale è fatto per essere adattato e utilizzato nei modi che meglio rispondono alle aree locali.

Sulla seconda sezione

Ogni capitolo della seconda sezione è articolato in due segmenti: il primo contiene estratti da alcuni dei principi contenuti nel capitolo due, di interesse per il particolare settore di servizio di quel capitolo. Per esempio, il materiale del capitolo due sull'anonimato con la stampa è ripreso nel capitolo cinque, "Media". Informazioni pratiche su ogni specifica area del servizio costituiscono la parte restante di ogni capitolo.

Legenda Icone

Esperienze pratiche

Preparazione e suggerimenti per la formazione

Principi di PR per la discussione

Sforzandoci di rendere questo materiale più utile, abbiamo fornito una lista di risorse alla fine di ogni capitolo. Per esempio, il capitolo quattro include una lettera di corrispondenza tipo, una lettera di referenze, domande frequenti (FAQ) e una presentazione formale. Queste risorse sono contenute in aggiunta a ogni capitolo.

Sebbene il manuale sia organizzato in modo da consentire ai membri di usarne le sezioni in base alle necessità, vi incoraggiamo a esplorare tutte le informazioni contenute nei vari capitoli. Lo scopo

delle relazioni pubbliche è ampio; per questo motivo, abbiamo fornito tutto uno spettro di informazioni utili.

Per trovare quel che cercate

Ricorda che ci possono essere informazioni utili anche in un capitolo che potrebbe non contenere la precisa questione di servizio che state cercando—per esempio, le tecniche di presentazione del capitolo quattro possono essere importanti nel pianificare una presentazione per professionisti della salute.

Che cosa significa “pubbliche relazioni” per i membri di NA?

Per i nostri scopi in NA, il termine “pubbliche relazioni” si riferisce a tutte le relazioni che creiamo e manteniamo con il pubblico in generale, i professionisti, i potenziali membri e con chiunque altro nei gruppi e nelle comunità di servitori. Abbiamo costruito relazioni con il pubblico fin dall’inizio, sia che abbiamo scelto con consapevolezza, o meno, di prender parte a tali relazioni. È il momento di guardare più da vicino come ci relazioniamo con il resto della società, così come con i membri come noi. È il momento di riunire tutte le nostre esperienze collettive e di far crescere il nostro impegno nel servizio, così che NA possa continuare a divenire un programma di recupero sempre più affidabile e riconoscibile.

“Pubbliche relazioni” implica una relazione costante. Abbiamo molte opportunità di costruire e sostenere una relazione continua con il pubblico. Possiamo approfondire le cose, dopo una presentazione, chiedere riscontri (feedback) a un’istituzione e curare la relazione con le strutture dove si tengono le nostre riunioni. La nostra capacità di rispondere e prendere parte a relazioni con gli altri può solo aiutare a rafforzare la fiducia del pubblico nella nostra capacità di aiutare i dipendenti.

“Le azioni che compiamo quando creiamo relazioni con il pubblico possono avere un effetto profondo sul fatto che i dipendenti possano o meno trovare NA.”

È facile sentire la mancanza di quell’influenza positiva che le nostre relazioni possono avere sui dipendenti che incontrano NA. Un comitato di servizio di area può iniziare il suo impegno nelle PR con una presentazione presso infermieri, dottori e amministratori in un ospedale del posto. Come risultato di questo contatto iniziale, ai membri può venir chiesto di avviare riunioni per i pazienti in una parte dell’ospedale. In

conseguenza di ciò, un infermiere del pronto soccorso può pensare di dare il numero di telefono della linea di aiuto di NA a un paziente in overdose, mentre un dottore può sentirsi sicuro nel mandare in NA un paziente in cerca di aiuto. Le azioni che compiamo quando creiamo relazioni con il pubblico possono avere un effetto profondo sul fatto che i dipendenti possano o meno trovare NA.

Molti di noi hanno fatto esperienza della più significativa opportunità di PR quando meno se lo aspettavano. Forse è stata quella volta che il gestore di una struttura ci osservava mentre pulivamo a fondo dopo un evento. In quella circostanza possiamo aver dato l’impressione che i membri di NA siano rispettosi e responsabili. In altre situazioni, possiamo avere avuto un impatto più negativo. Lasciare una struttura dove si tengono le riunioni in maniera rumorosa o irrispettosa, o litigare durante gli eventi, può danneggiare la reputazione di NA. Possiamo scegliere che impressione lasciare a chi ci sta intorno. Le nostre azioni sono il nostro più forte messaggio di pubbliche relazioni.

Possiamo anche pensare alle PR come al modo di interagire gli uni con gli altri. I nostri comitati di servizio forniscono formazione e orientamento per i nuovi servitori di fiducia? Ci ringraziamo l’uno con l’altro per aver fatto un buon lavoro in una posizione di servizio? Diamo valore e utilizziamo il

sapere dei membri con più esperienza? Le relazioni positive che costruiamo con gli altri possono semplicemente aiutare le nostre interazioni con il pubblico e ciò ci aiuta a raggiungere meglio il nostro scopo primario.

Molti di noi potrebbero fare pubbliche relazioni senza essere stati eletti come servitore di fiducia, senza nessuna precedente esperienza di servizio o una qualche azione concreta, mirata, di PR nella nostra area. Queste “PR” sono le relazioni che costruiamo con il pubblico attraverso le impressioni che lasciamo individualmente. È facile trascurare l’impatto di questi brevi incontri personali. Le informazioni contenute in questo manuale hanno lo scopo di aiutarci a vedere i modi in cui le nostre relazioni con il pubblico sono parte di tutto ciò che facciamo.

Obiettivi delle PR

Un obiettivo chiaramente stabilito in *Una visione per il servizio in NA* è “lavorare insieme, in spirito di unità e cooperazione, per supportare i gruppi nel trasmettere il nostro messaggio di recupero.” Le comunità locali di NA possono avere un potente impatto sul più ampio territorio che le circonda. È attraverso l’unità espressa dai membri nell’impegno nel servizio e un atteggiamento di cooperazione verso il pubblico che aiutiamo la crescita del messaggio di recupero di NA.

Quelli che seguono sono gli obiettivi che ci sforziamo di raggiungere nel rendere NA un’opzione attraente e visibile per i dipendenti:

- 1. Mettiamo in chiaro che cosa NA può e non può dare alla società.**
- 2. Rendiamo i membri di NA più consapevoli del loro ruolo nell’immagine pubblica dell’associazione.**
- 3. Puntiamo affinché il pubblico riconosca NA come un’organizzazione positiva e affidabile.**
- 4. Sviluppamo relazioni di valore con i professionisti e con il pubblico in generale.**

Il primo punto in *Una visione per il servizio in NA* ci infonde la speranza “che un giorno, ogni dipendente nel mondo abbia occasione di ricevere il nostro messaggio nella sua lingua e nella sua cultura - e con esso la possibilità di sperimentare un nuovo modo di vivere.” Molti di noi sono consapevoli delle battaglie e delle sfide che i nostri fondatori hanno affrontato mentre cercavano di

“È attraverso l’unità espressa dai membri nell’impegno nel servizio e un atteggiamento di cooperazione verso il pubblico che aiutiamo la crescita del messaggio di recupero di NA”.

trasmettere il messaggio ai dipendenti che soffrivano. Negli anni cinquanta, la “fratellanza mondiale” di Narcotici Anonimi viveva la sua infanzia; “il mondo”, per quei primi membri, consisteva in pochi stati degli Stati Uniti d’America. Ciò non è più vero. La nostra crescita è esplosa durante gli anni Ottanta e Novanta, e continuiamo a crescere. Quindi i nostri sforzi nelle PR possono essere più efficaci se prendiamo coscienza dei diversi fattori geografici, sociali, religiosi, etnici, politici ed economici che influenzano la capacità di un dipendente

nell’incontrare il messaggio di NA. La malattia della dipendenza non affligge un particolare gruppo di persone — la sua morsa mortale non conosce frontiere. Ma anche il nostro messaggio — il messaggio che ci è stato affidato — non conosce limiti.

Per concludere

Sappiamo che, nonostante il nostro impegno in questo libro a indirizzare le necessità del servizio, qualcosa mancherà. In fin dei conti sarete voi, i singoli membri, che darete vita al lavoro di pubbliche relazioni in NA. Le vostre esperienze sono il miglior esempio dell’efficacia di NA e ciò vi rende la più

importante risorsa di PR di cui la fratellanza dispone. Gli sforzi compiuti da ogni membro sono assolutamente essenziali per il successo della nostra fratellanza mondiale.

Possiamo imparare da chi si confronta con le sfide in modi unici e sorprendenti. Non temete di condividere le vostre idee ed esperienze con gli altri. Dopo tutto, “un dipendente che ne aiuta un altro” è ciò su cui si fonda il nostro programma di recupero, e i nostri sforzi nel servizio possono usare quello stesso principio.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLE PUBBLICHE RELAZIONI

Molti di noi capiscono l'importanza dei principi di NA, ma come dobbiamo regolarci nell'applicare questi principi quando trasmettiamo il messaggio di NA in un contesto pubblico? Questo capitolo sottolinea i principi essenziali di NA ed esamina come metterli in pratica nelle nostre pubbliche relazioni. Capendo questi principi abbiamo la possibilità di creare servizi più affidabili, reattivi e comunicativi.

Argomenti chiave

Il fondamento spirituale
Anonimato
Unità: "insieme possiamo"
Attrazione...
Autonomia
Cooperazione non
affiliazione
Responsabilità
Mai professionale
Comunicazione

I principi delineati in questo capitolo sono contenuti nei Passi, nelle Tradizioni e nei Concetti di NA. Ovviamente tutti i Passi, le Tradizioni e i Concetti hanno importanza nelle nostre relazioni con il pubblico; noi abbiamo semplicemente selezionato i principi che sembrano particolarmente rilevanti nel servizio delle pubbliche relazioni. Il principio fondamentale di tutto il nostro lavoro di servizio è lo scopo primario dei gruppi, citato dalla nostra Quinta Tradizione, che in *Funziona:*

come e perché indica che "Il focalizzarsi dei gruppi sulla trasmissione del messaggio è così importante per la sopravvivenza di NA da essere definito come il nostro fine primario." Noi ci impegniamo a onorare questo obiettivo nel rispetto dei principi di NA.

Il fondamento spirituale

Questo capitolo illustra i principi di NA da applicare alle nostre relazioni all'interno della fratellanza e verso il pubblico. Una volta compresi davvero i principi di NA siamo molto più capaci di agire in modo maturo quando ci si presentano sfide inaspettate.

Le attività di servizio spesso ci forniscono l'opportunità di applicare i nostri principi a quelli che possono sembrare ostacoli insormontabili. Possiamo avvicinarci a queste sfide con mente aperta e trovare possibili soluzioni. Per esempio, potremmo trovarci in una situazione dove due diversi sottocomitati interagiscono con la stessa istituzione correzionale; ciascun sottocomitato potrebbe essere in contatto con persone diverse dell'istituzione. In una situazione come questa è necessaria una buona comunicazione tra i sottocomitati. Le nostre pubbliche relazioni si rafforzano quando mettiamo in pratica i principi, quando lavoriamo insieme e condividiamo le informazioni.

"Ciascun gruppo non ha che un solo fine primario: trasmettere il messaggio al dipendente che soffre ancora."

Quinta Tradizione

Come membri di NA abbiamo uno scopo primario da trasmettere. Mentre i gruppi si concentrano sul fine primario, la responsabilità di sostenere questi sforzi è delegata a un comitato di servizio

d'area. Per quelli di noi che si occupano di pubbliche relazioni, ciò significa che avviciniamo il servizio con un atteggiamento di umiltà: siamo semplicemente dipendenti in recupero che provano a trasmettere il messaggio di recupero – che qualcun altro ha a sua volta liberamente condiviso con noi – ad altri dipendenti che soffrono. Il nostro compito è quello di informare il pubblico che Narcotici Anonimi è un semplice programma spirituale di recupero fondato su Dodici Passi che può aiutare qualsiasi dipendente a trovare la libertà dalla dipendenza da droghe. Riconosciamo con sicurezza quali servizi possiamo fornire e quali no. Avviciniamo le pubbliche relazioni con la consapevolezza di cosa sia NA per la collettività e di quale sia la nostra relazione con la comunità. I principi di umiltà e di servizio ci possono aiutare a trasmettere il messaggio di NA in modo che si riconosca il ruolo di NA stessa.

Anonimato

Quando un collega di lavoro ha un problema di droga, possiamo condividere la nostra esperienza con quella persona. Nessuno di noi vorrà indistintamente sbandierare tutti i dettagli più brutali della dipendenza, né rivelare la propria appartenenza a NA a tutti coloro che incontriamo. Quando pensiamo di poter essere utili a qualcuno, tuttavia, può essere opportuno condividere parte della nostra storia e del recupero che abbiamo trovato in Narcotici Anonimi.

Funziona: come e perché

Noi non rompiamo il nostro anonimato quando condividiamo direttamente e apertamente con qualcuno le nostre esperienze personali con la dipendenza e la libertà che troviamo nel recupero. Molti membri condividono le loro esperienze di recupero coi loro ex educatori o con gli assistenti sociali. Queste potrebbero essere considerate pubbliche relazioni, in quanto è facile che queste persone, quando vedono che il programma di recupero di NA funziona nella vita di questi membri, indirizzino i loro nuovi utenti verso NA. Questo approccio dà l'opportunità a nuovi dipendenti di conoscere NA e genera un atteggiamento benevolo nei confronti del nostro programma.

In NA il principio dell'anonimato incoraggia ciò che la nostra letteratura descrive come "generosità altruistica". Questo principio ci guida a comportarci in modo da anteporre il benessere del gruppo al nostro: "noi" diventa più importante di "io". Quando accettiamo i nostri personali punti di forza e le nostre debolezze stiamo praticando l'umiltà – e l'umiltà è l'anonimato in azione. Praticiamo l'umiltà quando comprendiamo che il gruppo è il mezzo più potente per trasmettere il messaggio di NA. Siamo tutti uguali quando ci sediamo insieme in una riunione di NA; l'anonimato ci chiede di portare quell'uguaglianza e quell'altruismo nelle nostre relazioni con il pubblico.

Nell'unirci anonimamente in una fratellanza con altri dipendenti in recupero, mettendo il benessere del gruppo prima del nostro, la nostra crescita spirituale viene accresciuta oltre misura, non diminuita.

Funziona: come e perché

Il principio dell'anonimato promuove l'uguaglianza e l'attenzione sul bene di NA nel suo insieme, piuttosto che sul nostro interesse personale. In NA non ci importa chi sei: ci importa del valore terapeutico di un dipendente che ne aiuta un altro.

Molti membri vedono l'anonimato semplicemente come un non dichiarare i nostri cognomi, ma questo sarebbe un problema solo in un contesto mediatico. Rivelare o meno il cognome o informazioni personali è una scelta individuale di ciascun membro.

“L’anonimato non è in conflitto col rendere il messaggio di NA più accessibile e comprensibile nella nostra comunità”.

L’anonimato sostiene il fine ultimo di concentrarsi sul nostro scopo primario piuttosto che sulle convinzioni individuali. I principi contenuti nelle tradizioni ci incoraggiano a unirli con umiltà nella speranza di trasmettere i valori della fratellanza.

Anonimato e riservatezza

Talvolta confondiamo l’anonimato con la riservatezza, ma non sono la stessa cosa. È utile ricordare che quando condividiamo in una riunione di NA, stiamo condividendo in un luogo pubblico. C’è una buona probabilità che i membri si identificheranno con quanto viene condiviso. Generalmente non ci sono verbali di ciò che è stato condiviso in una riunione, persino se un membro condivide a proposito di un reato. Non esiste, comunque, una garanzia che quanto viene condiviso in una riunione di NA rimanga in quella riunione, nonostante ciò sia l’intento del gruppo.

Un’altra parte della riservatezza ha a che fare con la sponsorizzazione. Al contrario di terapeuti, psicologi e consulenti, gli sponsor generalmente non tengono resoconti scritti di quanto gli sponsorizzati condividono con loro. Solitamente uno sponsor mantiene riservato quello che gli viene condiviso, ma ciò non è garantito. Gli sponsor sono dipendenti in recupero, non professionisti pagati. Comprendere questa distinzione può aiutare i membri ad essere più realistici a proposito di anonimato e di riservatezza in NA.

Anonimato in internet

Internet può spesso dare l’illusione di non essere un ambito pubblico. Di conseguenza, il ruolo dell’anonimato personale nel web può essere mal compreso. Molti membri, nell’entusiastico impegno di trasmettere il messaggio di NA, hanno fondato siti internet personali e blog. Un modo, per un sito personale, di rispettare il principio dell’anonimato sarebbe quello di dichiarare che non rappresenta NA e che esprime solo le opinioni della persona che lo ha creato. I siti personali possono anche fornire collegamenti a siti locali di NA o verso www.na.org. Inoltre possono proteggere l’anonimato dei membri usando parole come “recupero” senza essere specifici riguardo all’appartenenza a Narcotici Anonimi. Utilizzare la parola “recupero” invece del nome di NA aiuterà il sito a non essere tracciato da un motore di ricerca, se qualcuno sta cercando una riunione o delle informazioni riguardo Narcotici Anonimi e in ultima analisi può anche aiutare i membri a mantenere il proprio anonimato in un contesto pubblico.

Anonimato con i non dipendenti

L’Undicesima Tradizione sottolinea che nessuna personalità è più importante di un’altra. Quando ci dice che “abbiamo sempre bisogno di mantenere l’anonimato personale” non dice che dobbiamo farlo in qualunque circostanza, bensì che “abbiamo bisogno di mantenere sempre l’anonimato personale a livello di stampa, radio e filmati.” Quello pubblico è accuratamente delineato all’interno della nostra Undicesima Tradizione come la stampa (cartacea ed elettronica), radio e filmati.

Se ci viene chiesto di partecipare a una trasmissione radiofonica a proposito del recupero in NA, per esempio, siamo decisamente incoraggiati a cercare supporto nella nostra struttura di servizio da parte di altri membri di NA con esperienza; a discutere, pianificare, provare la nostra presentazione con membri di un comitato e a rappresentare Narcotici Anonimi insieme ad un altro membro di NA.

L’anonimato non è in conflitto col rendere il messaggio di NA più accessibile e comprensibile nella nostra zona. Parlare di NA in un istituto correzionale per fornire informazioni su O&I, o presentare il programma di NA in una scuola secondaria per informare il pubblico a proposito del recupero,

sono sforzi positivi dei nostri comitati di servizio, azioni che dimostrano il messaggio di recupero di NA. Questi esempi non coinvolgono i media, dove mantenere l'anonimato personale è sempre consigliato.

Possono capitare circostanze in cui dei non dipendenti possono aiutarci a proteggere il nostro anonimato nei grandi mezzi di comunicazione. Queste persone esterne a NA hanno talvolta la capacità di muoversi a proprio agio con i media, aiutandoci così a perseguire il nostro obiettivo primario. Per esempio, un giudice può parlare della sua esperienza positiva con NA, descrivendo come centinaia di dipendenti abbiano cambiato la loro vita cominciando a frequentare le riunioni di NA e parlando dell'efficacia del nostro programma di recupero. Noi non chiediamo ai non dipendenti di trasmettere il messaggio di NA, noi chiediamo loro di parlare del nostro messaggio di recupero. Il loro ruolo è semplicemente quello di diffondere informazioni riguardo NA.

Un professionista non dipendente aiuta i membri a mantenere il loro anonimato personale con la stampa e tutela individualmente qualsiasi membro di NA dall'essere considerato un portavoce di Narcotici Anonimi. Non perdiamo così la credibilità del nostro programma, in quanto un non dipendente resta completamente distinto dalla nostra fratellanza. I membri possono comunque restare focalizzati sul compito di trasmettere il messaggio di NA piuttosto che essere travolti dalle presentazioni di NA nei media. I professionisti non dipendenti, come i giudici, sono spesso inclini a parlare delle loro esperienze con il nostro programma: è una nostra responsabilità assicurarci che siano informati correttamente e che abbiano avuto un'esperienza positiva con NA.

Se un comitato di servizio d'area ha deciso di coinvolgere un non dipendente in un evento mediatico pubblico, l'area deve gestire responsabilmente ogni eventuale ostacolo. Un punto importante è che una persona esterna può comunque finire per essere considerata "il volto di NA". Un modo per un comitato di servizio locale per garantire che ci si possa muovere responsabilmente in questo tipo di situazioni è assicurarsi che i membri abbiano ben chiaro il ruolo del non dipendente e la sua relazione con NA. Essere responsabili porta queste relazioni ad avere successo.

Ciascuna occasione o evento pubblico è unico. Il comitato di servizio locale è solitamente meglio preparato a prendere decisioni informate sull'opportunità di coinvolgere dei non dipendenti. Valutare la natura dell'evento e la relazione con i non dipendenti coinvolti può aiutare l'area a decidere se includere un non dipendente sia appropriato alla situazione in questione.

Le tradizioni descrivono una fratellanza che riceve la sua guida collettiva dai principi spirituali piuttosto che dalle personalità individuali. Questo genere di altruismo è ciò che la Dodicesima Tradizione intende con la parola "anonimato".

Funziona: come e perché

Anonimato e uguaglianza

L'anonimato dà a ogni dipendente che frequenta le riunioni di NA la stessa opportunità di trovare il recupero. Quando i membri vivono secondo i nostri principi, non importa come un dipendente appaia, da dove venga, quanto istruito o non istruito sia, o quanti soldi possa avere. Se un nuovo venuto attraente comincia a frequentare una riunione e i membri del gruppo gli riservano una particolare attenzione, lo stanno trattando in maniera diversa. Si sarebbero comportati allo stesso modo se il nuovo venuto non fosse così attraente? Egli sta ricevendo un qualche tipo di attenzione che potrebbe impedirgli di ricevere il messaggio di NA? Noi cerchiamo di trattare tutti i membri ugualmente, così che ognuno abbia l'opportunità di trovare la libertà che il nostro programma offre.

In fin dei conti le nostre differenze personali non fanno differenza: siamo tutti uguali. È vero che tutti arriviamo a Narcotici Anonimi con le nostre storie personali, ognuno con i

propri schemi, contesti, talenti e limiti. Ma al fine del nostro stesso recupero la nostra identità professionale non ha rilevanza sulla nostra capacità di prenderci cura di qualcun altro in NA. Una laurea, un'eredità, l'analfabetismo, la povertà (queste circostanze che influenzano così profondamente molte altre aree delle nostre vite) non favoriranno né ostacoleranno le nostre possibilità di recupero. Analogamente, non aiuteranno né intralceranno il nostro impegno nel portare il messaggio da un dipendente a un altro.

Funziona: Come e Perché

L'unico requisito per essere membri è il desiderio di smettere di usare.

Terza Tradizione

Narcotici Anonimi è aperta a chiunque cerchi libertà dalla dipendenza e le nostre pubbliche relazioni devono sostenere questa inclusività. I nostri servizi devono assicurare che tutti siano i benvenuti, dal benestante al detenuto. Come afferma il Testo Base, i nostri servizi dovrebbero impegnarsi per raggiungere tutti i dipendenti, "a prescindere da età, razza, identità sessuale, convinzioni, religione o assenza di religione."

La nostra Terza Tradizione inoltre affronta il fatto che nessuno può giudicare il desiderio di un altro dipendente. Il desiderio è personale, e si elimina così il bisogno di qualsiasi standard di valutazione del desiderio che un membro ha di smettere di usare.

Narcotici Anonimi offre il recupero ai dipendenti in tutto il mondo. Ci concentriamo sulla malattia della dipendenza piuttosto che su droghe specifiche. Il nostro messaggio è abbastanza ampio da attrarre dipendenti di tutte le classi sociali o nazionalità. Quando nuovi membri arrivano alle riunioni, siamo interessati unicamente al loro desiderio di ottenere la libertà dalla dipendenza attiva e a come possiamo aiutarli.

Funziona: come e perché

Unità: "Insieme possiamo"

NA è più attrattiva quando siamo capaci di dimostrare la nostra unità e ciò avviene quando usiamo la nostra diversità come un punto di forza nelle riunioni e nel servizio. Quando un gruppo di dipendenti provenienti da diversi ambienti e con diverse convinzioni lavora insieme, mette in risalto la nostra unità in un modo estremamente attraente. Quando pensiamo alla nostra unità come mezzo per attrarre dipendenti che usano, possiamo farci le seguenti domande:

- Come dimostriamo un'atmosfera di recupero nelle riunioni?
- Siamo aperti e accoglienti con tutti quelli che frequentano le riunioni?
- Nei nostri comitati di servizio, siamo accoglienti verso i membri della fratellanza e attrattivi verso il pubblico?

Noi siamo coloro che danno vita al semplice messaggio di recupero dalla dipendenza di Narcotici Anonimi: un messaggio che assicura libertà ad ogni dipendente, di qualsiasi provenienza o età, di provare il recupero dalla dipendenza attiva.

Nel nostro impegno di completare il nostro onnicomprensivo scopo di rimanere aperti e inclusivi con tutti i dipendenti, i membri potrebbero prendersi del tempo per identificare dei dipendenti che

risiedono nella loro zona geografica e che non stanno frequentando le riunioni di NA. La dipendenza attraversa tutti i confini culturali; l'assenza alle nostre riunioni di individui appartenenti a un certo gruppo culturale non significa che nessuno di quella cultura soffra di problemi di dipendenza o non abbia bisogno di ciò che abbiamo da offrire. Fare domande come *Chi nella nostra comunità manca alle riunioni? Chi nella nostra zona dovrebbe NA cercare di raggiungere?* Ciò aiuterà a concentrare i servizi dove sono più necessari. Tenere discussioni di gruppo a proposito degli scopi dell'area aiuterà a concentrare i servizi di PR.

Un approccio per attrarre potenziali membri verso NA è creare progetti di servizio specifici per raggiungerli. Se i membri vivono in una comunità dove la maggior parte della popolazione è composta da cittadini in pensione o in case di cura, i membri dell'area potrebbero considerare utile creare una presentazione che mostri due importanti verità sul conto di NA: che ci sono persone anziane pulite e in recupero in NA e che questi membri sono parte di una fratellanza che ha membri anche molto diversi tra loro. Ciò potrebbe essere svolto chiedendo ad alcuni membri tra i più anziani della zona di partecipare a una presentazione con membri di un gruppo variegato di NA. Questi passaggi possono dimostrare sia la diversità sia l'unità della nostra fratellanza. Le nostre Pubbliche Relazioni hanno più probabilità di essere valide ed efficaci quando spendiamo del tempo per pianificare i modi migliori per avvicinarci ai potenziali membri.

Il nostro comune benessere dovrebbe venire al primo posto; il recupero individuale dipende dall'unità di NA.

Prima Tradizione

È nello spirito dell'unità che migliaia di membri in tutto il mondo si associano in una fratellanza spirituale che ha il potere di trasformare la nostra vita.

Funziona: come e perché

I nostri sforzi collettivi di servizio aiutano altri dipendenti a trovare il recupero. NA è cresciuta a partire dagli anni 50 grazie a membri che si adoperavano per promuovere lo scopo primario. Molti di noi già conoscono il potere del gruppo nel trasmettere il messaggio di recupero ai dipendenti che vengono alle nostre riunioni e noi usiamo gruppi di membri, nel servizio, allo stesso modo. Possiamo vedere la Prima Tradizione al lavoro quando i membri mettono i loro desideri e bisogni personali da parte per il bene comune di NA. Lavorare insieme per rendere NA più visibile e vitale nelle nostre aree geografiche non solo aiuta i dipendenti a raggiungere il nostro programma, ma è anche un modo potente per mettere in pratica l'unità descritta nella Prima Tradizione.

Attrazione...

L'attrazione data dai comportamenti e dagli atteggiamenti dei singoli membri di NA e l'aspetto d'insieme della fratellanza accrescono il valore delle nostre pubbliche relazioni. Fare attrazione significa funzionare (come membri e come gruppi) in modo spontaneo, tanto da attirare altri verso di noi. Quando i membri si comportano in modo attrattivo, nuovi venuti e potenziali membri hanno più probabilità di ricevere un'impressione positiva di NA.

Possiamo anche pensare all'attrazione in relazione a coloro che potrebbero non essere dipendenti ma che aiutano i dipendenti a trovare NA. I nostri singoli comportamenti hanno un effetto sul nostro modo di apparire collettivo. Come possiamo aiutare i professionisti a venire a conoscenza di ciò che NA ha da offrire? Non possiamo aspettarci che i non dipendenti comprendano appieno la dipendenza come noi. Ciò che possiamo fare è mostrare il potere del recupero, grazie al programma di NA, a quelli che non sono membri.

Ciò che è senza dubbio attrattivo nei confronti del pubblico e dei professionisti che interagiscono con i dipendenti è una comunicazione affidabile, il senso di responsabilità, la dedizione e comportamenti che rispecchiano il recupero. Possiamo dimostrare l'affidabilità di NA presenziando e rispettando gli impegni presi, rispondendo a una telefonata per informazioni a proposito di NA come fornendo elenchi delle riunioni in una biblioteca pubblica. Possiamo imparare a sfruttare le nostre esperienze come membri di NA per portare a termine gli impegni presi con i professionisti. Nell'eventualità che qualcosa ci impedisca di rispettare un appuntamento preso, possiamo chiedere a un membro di farlo per noi e avvertire le persone con le quali eravamo d'accordo che qualcun altro andrà al nostro posto. Possiamo anche mantenere una buona comunicazione all'interno dei nostri comitati restando in contatto con i rispettivi coordinatori. Abbiamo bisogno di altri membri di NA che si impegnino con successo nel costruire e mantenere relazioni col pubblico. Cooperazione e collaborazione nelle nostre aree e comitati possono aiutarci a fornire un messaggio di recupero attrattivo per il pubblico.

...piuttosto che propaganda

Quando pensiamo alla differenza tra propaganda e attrazione, può essere utile pensare alla differenza tra informare il pubblico a proposito di NA e insistere che NA sia meglio di qualsiasi altro programma di recupero. Nel testo dell'Undicesima Tradizione in *Funziona: come e perché* si descrive la propaganda come "...fanfare, dichiarazioni esagerate, appoggio di celebrità". Informare il pubblico che noi siamo un credibile programma di recupero è un'azione di sani principi, mentre comparare NA ad altri programmi o metodi, offrendo agevolazioni sul recupero, o rivendicare la nostra efficienza può essere considerata propaganda. L'unica promessa che facciamo è quella di un'opportunità per i dipendenti di sperimentare la libertà dalla dipendenza attiva; garantire qualsiasi altro esito è propaganda.

Non dovremmo sentirci nella condizione di fare propaganda per Narcotici Anonimi, perché il programma parla da sé quando condividiamo, con umiltà e onestà, come NA sta funzionando nelle nostre vite. Fornire alla collettività e ai professionisti servizi costanti, lasciare che il pubblico sappia di NA e di cosa offre, sono modi per i nostri servizi per rendere il programma più attraente per il pubblico e per i potenziali membri.

Come accennato nell'Ottava Tradizione in *Funziona: come e perché*, mostriamo il nostro lavoro nei servizi con energia, e cerchiamo di trasmettere il messaggio di recupero in tutte le città e i paesi. Facciamo passi vigorosi per attrarre dipendenti che ancora soffrono nel programma. Abbiamo fede nell'efficacia della fratellanza e sappiamo che NA funziona perché lo abbiamo constatato nelle nostre vite. Sappiamo che qualsiasi dipendente che cerchi recupero in NA può trovare la stessa libertà che abbiamo trovato noi.

Autosostentamento

La nostra prima esperienza con la Settima Tradizione potrebbe avvenire nel momento in cui passa la cesta durante le riunioni che frequentiamo. Il nostro contributo a una riunione potrebbe essere stata la prima volta in cui ci siamo sentiti responsabili per quel senso di appartenenza a qualcosa di più grande di noi. Tuttavia, una più ampia definizione del principio di NA di essere completamente autonoma chiarisce che la nostra organizzazione è sostenuta dalle nostre stesse energie grazie alle donazioni dei membri e ai nostri impegni di servizio. Non sollecitiamo contributi finanziari dal pubblico. Quando mettiamo in pratica la Settima Tradizione, lo spirito di autonomia incoraggia un comportamento responsabile, l'anonimato e l'integrità nelle nostre relazioni con il pubblico.

Autosostentamento e annunci di servizio pubblici

Noi siamo un'organizzazione senza fini di lucro; di fatto, ci vengono spesso offerte tariffe vantaggiose su cose come affitti per gli spazi usati per le riunioni o pubblicità su media pubblici, come spot in programmi radiofonici o volantini nei trasporti pubblici. Se non paghiamo uno spot radiofonico di trenta secondi o un manifesto pubblicitario in una stazione ferroviaria, potremmo temere per la nostra autonomia. Gli annunci di pubblico servizio sono spesso rivolti a organizzazioni senza scopo di lucro. In queste situazioni, attraverso questi annunci, i media forniscono al pubblico un servizio. Gli annunci di pubblico servizio non compromettono o mettono a rischio il nostro principio di autosostentamento. Queste sono opportunità che l'autorità pubblica crea per le organizzazioni che forniscono servizi di pubblica utilità. Ciò che offriamo al dipendente che ancora soffre porta benefici alla società. Accettare tariffe vantaggiose o sconti che vengono offerti ad altre realtà simili, rientra nel nostro principio di auto sostentamento.

Di fatto, questo esempio di annunci del servizio pubblico può essere per noi un'opportunità per costruire una relazione di collaborazione con persone del pubblico nella nostra comunità. Questa offerta di servizi alle organizzazioni senza scopo di lucro è un modo in cui le organizzazioni pubbliche e le imprese instaurano rapporti di cooperazione all'interno della comunità. Unendo i nostri sforzi con queste organizzazioni e partecipando a questo lavoro di squadra, dimostriamo la nostra capacità di collaborare. Non ci affiliamo a queste organizzazioni. Piuttosto, possiamo avviare queste relazioni basandosi sullo spirito di cooperazione.

Autosostentamento e non dipendenti

Proprio come ci è permesso di accettare annunci gratuiti del servizio pubblico e tariffe vantaggiose per le stanze delle riunioni, possiamo accettare aiuto da non dipendenti. Questo servizio volontario di non dipendenti potrebbe essere una parte del loro servizio alla comunità. Per esempio, un professionista della sanità può offrire disponibilità per attività di volontariato per NA partecipando ad una sessione di studio per discutere le difficoltà che entrambe le parti trovano nel cercare di rendere facile per un dipendente trovare NA. In questo esempio esiste una distinzione tra i servizi che sono normalmente fatturabili (come un contabile non dipendente che si offre di gestire i bilanci bancari di un comitato locale) e una relazione che giova sia a NA che alla controparte esterna. Quando entrambe le parti traggono beneficio dall'interazione collaborativa, agevolando così la realizzazione degli obiettivi di entrambi, è perché entrambe hanno portato supporto alla relazione. NA non sta ricevendo nessun trattamento speciale accettando questo atto volontario da parte di un non dipendente. Piuttosto NA è meramente una delle tante organizzazioni no profit che possono accettare un'offerta di tempo da un volontario. Quando si prende in considerazione di impiegare un volontario non dipendente, i comitati locali di NA possono farsi le seguenti domande: accettare questo servizio significa dare alla persona o all'organizzazione un'influenza esagerata su NA? Ci renderà dipendenti dalla persona o dall'organizzazione in questione? Un'eccessiva influenza può essere evitata anche chiedendoci se il servizio che viene offerto dia beneficio sia a NA che alla controparte esterna.

Nel comprendere i principi della Settima Tradizione, una concreta semplicità va di pari passo con la fede in un Potere Superiore. Finché cerchiamo la guida di questo Potere, non ci mancherà nulla. Allo stesso modo, la decisione di rifiutare contributi esterni e di soddisfare le necessità del gruppo con i suoi stessi mezzi è fermamente basata sulla fede.

Funziona: come e perché

Autosostentamento e cooperazione

La nostra esperienza ha dimostrato che, quando il pubblico conosce meglio NA diventa più disponibile a offrire supporto. Spesso questo supporto è espresso attraverso l'invio a NA di utenti, familiari o amici. Fanno riferimento a noi perché credono nell'obiettivo della nostra organizzazione. Questo tipo di rapporto costruisce relazioni con il pubblico basate sulla fiducia e sulla benevolenza.

Spesso troviamo che la domanda che dobbiamo fare a noi stessi è se stiamo facendo tutto quello

“Autonomia significa più che semplicemente sostenere il nostro peso finanziario – significa che adempiamo alla nostra responsabilità di fornire informazioni a proposito del nostro programma e con altri che hanno obiettivi simili”.

che possiamo nelle relazioni che abbiamo creato con le persone al di fuori di NA. Sarebbe un bene se professionisti e organizzazioni comunitarie che vogliono aiutare i dipendenti a rimanere puliti sentissero che NA è disponibile, aperta, accessibile e utile. Autosostentamento significa più del semplice sostenere il nostro peso finanziario – significa che

adempiamo alla nostra responsabilità di fornire informazioni a proposito del nostro programma e che ci impegniamo in significative relazioni con altri che hanno obiettivi simili.

Un altro modo in cui chi è esterno a NA può darci il proprio sostegno consiste nell'aiutarci a raggiungere dipendenti che ancora soffrono. A volte i professionisti aiutano a veicolare informazioni sul messaggio di recupero di NA perché sanno che il nostro programma è affidabile. Ci sono persone al di fuori di NA che aiutano ad avviare riunioni di recupero presso centri per i senzatetto; ci sono professionisti che aiutano a diffondere la nostra letteratura tra i dipendenti in carcere. Questi persone, che condividono con altri ciò che loro stessi hanno visto funzionare nelle vite di alcuni dipendenti, sono la testimonianza del potere del recupero che il nostro programma ha da offrire. Ci sono molti modi per assicurarsi che il messaggio di NA continui a raggiungere i dipendenti: a volte i sostenitori al di fuori di NA ci aiutano a realizzare il nostro obiettivo primario con spinta maggiore.

Ci sono dei limiti alla quantità e al tipo di supporto che possiamo accettare dal pubblico. Esistono casi in cui famiglie o amici di membri di NA sono stati talmente colti dalla gratitudine per il recupero dei loro cari da offrire supporto finanziario a NA. Lo comprendiamo e apprezziamo le loro buone intenzioni, ma non accettiamo contributi finanziari da non membri, perfino tra i familiari grati dei nostri membri. Quando accettiamo contributi finanziari rischiamo di compromettere l'autonomia di NA e lo spirito della Settima Tradizione.

Ci sono comunque molti altri modi in cui i non dipendenti possono aiutarci a realizzare il nostro obiettivo primario. Possiamo incoraggiarli a comprare la letteratura di NA e donarla a qualche comunità, centri di trattamento o agli istituti correzionali. Possiamo incentivarli a fare volontariato nelle agenzie che seguono i dipendenti. Possiamo inoltre invitarli ad aiutare i dipendenti che conoscono, acquistando per loro la letteratura di NA. Questi sono tutti modi in cui possiamo incoraggiare i nostri sostenitori ad assecondare la loro simpatia per noi, senza compromettere lo spirito della Settima Tradizione.

Cooperazione, non affiliazione

Cooperare significa lavorare insieme; significa che ci associamo con qualcun altro in azioni che giovano a tutti quelli che sono coinvolti. Quando cooperiamo aiutiamo volentieri chi richiede la nostra assistenza. In NA questo può voler dire sostenere un comitato di un'altra area che sta avendo delle difficoltà e che ci chiede aiuto con le nostre idee e il nostro tempo: siamo qui per aiutarci a vicenda. Quando lavoriamo gli uni con gli altri e con le nostre collettività, siamo in grado di fare passi positivi che rendono il nostro messaggio più raggiungibile.

Come possiamo lavorare con il pubblico e con le altre organizzazioni senza mescolarsi o affiliarsi a loro? Uno dei modi con cui possiamo praticare la collaborazione è ricordando che i membri di NA sono responsabili dell'osservanza dei principi delle nostre tradizioni. Altre strutture o organizzazioni non hanno questa responsabilità. Noi possiamo metterla in pratica seguendo i nostri principi, affidandoci ai nostri comitati di servizio e studiando le tradizioni e i concetti di NA.

È più probabile per noi creare relazioni produttive e cooperative quando esaminiamo semplicemente e onestamente quali servizi possiamo e non possiamo offrire agli altri. Per esempio, se stiamo creando una relazione con un istituto penitenziario o con una clinica chiediamo loro che aspettative hanno verso NA. Forse hanno richiesto riunioni settimanali, e dopo un'onesta valutazione abbiamo deciso che non possiamo soddisfare la loro richiesta. Possiamo invece offrire incontri su base mensile, e in questa maniera creiamo una relazione che possiamo sostenere responsabilmente nel tempo. Come risultato le pubbliche organizzazioni imparano a fidarsi dei nostri membri e a contare sul nostro programma come una risorsa credibile per la collettività.

“È più probabile per noi creare relazioni produttive e collaborative se ci rendiamo conto in modo semplice e onesto di quali servizi possiamo e quali non possiamo offrire agli altri”.

Un altro aspetto della cooperazione è quando organizzazioni al di fuori di NA vogliono indagare sull'efficacia del nostro programma. I membri di NA possono decidere di cooperare in progetti simili. Se è questo il caso, ci sono alcuni punti da tenere in considerazione. Il primo è che i professionisti sanitari si affidano a dati obiettivi e indipendenti a proposito

dell'efficacia degli esiti del programma per prendere decisioni sulle opzioni di recupero per i loro pazienti. Quando mancano informazioni su NA nei dati forniti ai professionisti, stiamo ponendo un ostacolo all'invio di nuovi membri alle riunioni. Ricerche come queste hanno il potere di aprire le porte per i dipendenti, ma NA non ha controllo sul tipo di dati raccolti o su come vengono usati. Abbiamo molto da imparare sulla cooperazione con ricerche esterne, e non abbiamo molta esperienza a cui fare riferimento. Possiamo essere aperti nell'acquisire più esperienza e a imparare come cooperare con chi conduce queste ricerche.

Sporadicamente un'area o una regione potrebbe decidere di condurre degli specifici sondaggi interni sul programma di NA nella propria zona di competenza. Sebbene i membri siano liberi di partecipare a queste ricerche, questa è una cosa che un'area può valutare. Una struttura di servizio può decidere di fornire un forum per i membri per discutere su questo argomento, qualora essi si sentissero a disagio rispetto al sondaggio che si sta avviando nella loro area. Per i membri è più facile essere informati e consci delle ricerche di NA se le comunità locali creano l'opportunità di un dialogo aperto.

Un gruppo NA non dovrebbe mai concedere avalli o finanziamenti né permettere l'uso del nome di NA a istituzioni collegate o iniziative estranee, per evitare che problemi di denaro, proprietà o prestigio ci distolgano dal nostro fine primario.

Sesta Tradizione

Narcotici Anonimi non ha opinioni su questioni estranee, perciò il nome di NA non dovrebbe mai essere coinvolto in pubbliche controversie.

Decima Tradizione

Una grande parte della nostra credibilità viene dal fatto che manteniamo come unico obiettivo il recupero dalla dipendenza. Possiamo essere considerati credibili e possiamo essere presenti nel processo decisionale di un'organizzazione, ma l'unico modo in cui possiamo essere coinvolti in pubbliche controversie è se offriamo una nostra opinione su questioni esterne al nostro programma. Se una struttura richiede l'approvazione e il prestito del nostro nome per un suo programma, o se richiede il nostro supporto in materia legislativa, noi ci asteniamo. Se veniamo coinvolti nel processo decisionale di un'organizzazione esterna o partecipiamo a un consiglio di amministrazione di una organizzazione no profit in qualità di rappresentanti di NA, non offriamo alcun parere sulle pratiche gestionali della stessa. Noi non prendiamo parte in questioni esterne e non mettiamo a rischio NA o compromettiamo la limpidezza del nostro messaggio. Qualora prendessimo posizione su di una questione legale o medica, andremmo a minare la nostra credibilità e il nostro scopo primario. Noi lavoriamo per evitare di essere identificati come coloro che si schierano o danno opinioni in una controversia. Rimaniamo concentrati solo su come possiamo aiutare coloro che soffrono di dipendenza. Questo scopo ci permette di costruire relazioni dove il nostro ruolo è chiaro e libero da controversie.

La nostra esperienza ha mostrato che abbiamo molti amici non dipendenti che possono sostenere NA. Se un professionista vuole dare supporto a NA, diffondendo ciò che sa sull'efficacia del nostro programma, è libero di farlo. Ciò che possiamo fare è assicurarci che l'entusiasmo dei non membri per il nostro programma non vada a travisare la natura di reciprocità tra dipendenti del nostro programma. NA non è un programma dove professionisti curano dipendenti, sebbene accada che dei professionisti vogliano testimoniare a favore dell'efficacia di NA, dopo che hanno visto funzionare il recupero per i loro pazienti o i loro cari. Il ruolo della struttura di servizio locale in una situazione come questa è cruciale. La comunità di NA può fornire formazione e stabilire responsabilità con i sostenitori non membri; in questo modo essi possono divenire una risorsa per NA e il suo scopo primario.

Uno dei principali obiettivi nelle pubbliche relazioni è costruire rapporti che durino nel tempo e che contribuiscano al raggiungimento del nostro fine primario attraverso gli obiettivi comuni che potremmo condividere con altre organizzazioni. Compromettere una qualsiasi delle nostre tradizioni nell'impegno a costruire queste relazioni non è mai vantaggioso né per i singoli membri né per NA nel suo insieme. Manteniamo concentrazione costante sul nostro scopo primario con il pubblico. Creando relazioni positive con persone esterne a NA e con i nostri stessi membri coltiviamo unità e armonia gli uni con gli altri e con la comunità intorno a noi. Mettiamo il benessere comune di NA prima di tutto, e ci ricordiamo che siamo autonomi fino a quando le nostre azioni non si ripercuotono su NA nel suo insieme.

Responsabilità personale in quanto membri

Le nostre interazioni personali con il pubblico hanno la potenzialità di influenzare il modo in cui questo vede NA nel suo insieme. Come dipendenti in recupero, interagiamo con il pubblico nella nostra vita di tutti i giorni e spesso ci troviamo di fronte a occasioni di pubbliche relazioni quando meno ce lo aspettiamo. Magari ci è successo di parlare del nostro recupero col nostro medico di base e anche se non ci aspettavamo un'opportunità di servizio di NA, potremmo riportare queste informazioni al nostro comitato di servizio locale e discutere come procedere con questo contatto. Una situazione come questa dimostra come i membri possono prendersi la responsabilità per dare seguito a un'inaspettata opportunità di pubbliche relazioni insieme a un comitato locale.

Responsabilità dei nostri comitati di servizio

Tutta la nostra struttura di servizio è basata sul principio di responsabilità. Ci rivolgiamo alla struttura di servizio appropriato per avere indicazioni che orientino le nostre attività di pubbliche relazioni. Queste strutture, create dai gruppi per fornire dei servizi, mantengono la propria affidabilità per mezzo della coscienza di gruppo e con la comunicazione con i gruppi: non dovrebbe mai avvenire che una struttura di servizio possa divenire non affidabile.

Possiamo promuovere ulteriormente la responsabilità lavorando con gli altri nel servizio. Possiamo praticare questi servizi in un modo che conceda a un Potere Superiore l'opportunità di agire attraverso la nostra coscienza di gruppo. I comitati locali possono lavorare insieme, attraverso il processo della coscienza di gruppo, per dare l'opportunità a un potere più grande di influenzare i servizi. Lavorando con il comitato di area è meno probabile che il nostro personale ordine delle priorità sia la forza trainante delle nostre attività di servizio.

Ci sono responsabilità che non prescindono dal principio di affidabilità, e vanno tenute in considerazione da tutti coloro che cooperano in una relazione affidabile. Un comitato ha delle responsabilità nella collaborazione con un comitato d'area, così come quest'ultimo ha responsabilità verso il primo. Per esempio: se un comitato per la convention fa affidamento sul comitato regionale di servizio, ciò significa che quest'ultimo ha accettato di prendersi alcune responsabilità verso quel comitato. Può avvenire che il comitato incontri difficoltà, ad esempio di tipo finanziario, o problemi riguardo l'immagine pubblica di NA durante l'evento: l'intera struttura di servizio dovrà prendere iniziative efficaci per aiutare il comitato della convention. Sarà di aiuto che le strutture di servizio quali le aree o i comitati regionali accettino queste responsabilità prima di creare sottocomitati di servizio. La comprensione di ciò permetterà a queste strutture di servizio di essere proattive nel proprio ruolo verso i comitati e di mantenere un'affidabilità d'insieme. Verificare i bilanci finanziari e fare domande ai comitati incoraggia la responsabilità e può evitare problemi più grandi in futuro. Restare nelle linee guida finanziarie e registrare in modo accurato la contabilità dei gruppi può evitare l'imbarazzo di dover ricorrere a contabili professionisti, avvocati e persino la Polizia. L'affidabilità può anche salvarci dal dover annullare altri servizi perché abbiamo sfornato il nostro budget.

Il concetto di delega è un altro modo di fornire servizi responsabili e affidabili. Proprio come i gruppi hanno delegato alcune responsabilità ai comitati di servizio, questi potranno delegare a dei membri alcune di queste responsabilità. Delegando alcune responsabilità ci aspettiamo che i membri o i comitati siano affidabili e raccolgano attorno alle loro attività un comitato il più ampio possibile e coerente con la propria mole di lavoro. Allo stesso tempo quella struttura di servizio dimostrerà fiducia non manipolando e non cercando di prendere il controllo delle responsabilità delegate ad altre strutture o altri membri. Può essere necessario che una persona che si è occupata di un evento pubblico continui a occuparsene anche dopo che quell'evento è terminato, ottenendo così un beneficio sia per NA che per l'organizzazione pubblica coinvolta. Sarà l'area ad essere la più adatta a prendere decisioni in base ai propri bisogni.

Talvolta temiamo che la delega possa significare una perdita di controllo sui nostri servizi. Nel loro insieme, il primo, il secondo e il terzo concetto sono stati pensati per aiutarci a mantenere la responsabilità riguardo alla nostra struttura di servizio, senza legare le mani delle persone prescelte per il loro funzionamento.

I Dodici Concetti per il servizio in NA

“Sempre non professionali”

Durante una presentazione pubblica ricordiamoci che siamo semplicemente dei servitori di fiducia che aiutano a trasmettere il messaggio di recupero. Cosa significa rimanere non professionali nelle attività di servizio di pubbliche relazioni in NA? In NA ci riferiamo all'uguaglianza che abbiamo in comune. Come membri, abbiamo un posto come ogni altro membro nella fratellanza e siamo considerati ugualmente nelle attività volte a trasmettere il messaggio di NA. Il principio di rimanere non professionali sostiene anche l'integrità dei gruppi: lavoriamo al servizio del gruppo.

Molti membri sono in grado di fornire informazioni su NA al pubblico. Tuttavia, possiamo utilizzare le capacità specifiche e il talento di alcuni membri. Qualcuno dei membri della nostra comunità di servizio può avere capacità o esperienza di parlare in pubblico che meglio si adatta a un particolare uditorio. Ad esempio: un membro che sia anche un medico può capire meglio la filosofia e il lessico della comunità medica. Formare un gruppo di membri con particolari esperienze e talenti e unirli ad altri membri con diversi background culturali, mette in risalto la varietà dei membri di NA. Usare le capacità di un membro nelle nostre attività di servizio arricchisce l'efficacia delle nostre comunicazioni al pubblico riguardo NA.

Comunicazione

La nostra struttura di servizio dipende dall'integrità ed efficacia delle nostre comunicazioni.

Ottavo Concetto

La comunicazione è una strada a doppio senso. Ci sforziamo di essere efficaci, onesti, aperti, coerenti e semplici nelle nostre comunicazioni. Teniamo aperti i canali di comunicazione con coloro che cerchiamo di raggiungere all'interno della sfera pubblica. La comunicazione non è solo riportare notizie: è ascoltare, accettare critiche costruttive e fare domande. È sia verbale che non verbale, orale e scritta, e influisce su tutte le nostre pubbliche relazioni. Una buona comunicazione significa ascoltare un membro del pubblico dopo aver avuto un'interazione iniziale. È la qualità delle nostre correlazioni e della nostra consapevolezza dei vari ambienti culturali.

Principalmente, le nostre comunicazioni si rafforzano dal momento che dimostriamo integrità, affidabilità, coerenza e responsabilità. Il principio di integrità è applicato a tutte le nostre attività di servizio. Nelle nostre comunicazioni, integrità significa che presentiamo informazioni in modo chiaro e onesto, anche in situazioni di particolare difficoltà. L'affidabilità crea unità nei nostri comitati di servizio e fiducia nel pubblico, e deriva dall'abilità di rispondere per ciò che diciamo e facciamo. Sono i nostri comportamenti e le nostre azioni che comunicano più chiaramente con chi ci circonda. La nostra integrità è evidente quando mettiamo in pratica i principi di NA in tutti i campi della nostra vita; è dimostrata da tutto ciò che facciamo o non facciamo. Dobbiamo ricordare che comunichiamo anche quando non agiamo. La comunicazione è più delle parole che escono dalle nostre bocche, è ascoltare, dare seguito e rispondere; è come ci muoviamo quando facciamo servizio e di fronte al pubblico.

La comunicazione può essere considerata il fondamento di tutti i principi che supportano il nostro operato nelle pubbliche relazioni. Quando iniziamo a parlare di come applicare i principi del nostro programma nei nostri servizi e affari quotidiani, il nostro lavoro nelle pubbliche relazioni è già cominciato. L'immagine che presentiamo all'esterno è visibile molto prima che contattiamo un'organizzazione per fare una presentazione su Narcotici Anonimi. Spesso la prima impressione di NA si crea quando un membro del pubblico ci vede fuori da una struttura dove si sta svolgendo una riunione. L'immagine di NA è influenzata dal modo in cui i membri vivono le proprie vite.

Prenderci un momento per riflettere sui principi fondamentali del programma e su come le nostre azioni possono dimostrarli, apporta solide basi al nostro operato. Possiamo cominciare ad aprire la mente e iniziare un dialogo con i membri della nostra area. Lavorare con un gruppo di dipendenti per trasmettere il messaggio di NA può essere un'esperienza incredibilmente gratificante e ricca di significato. Quando ci troviamo insieme e facciamo una cosa giusta per una giusta ragione spesso cominciamo a sentir crescere un senso di scopo personale e di scopo per NA nel suo insieme.

Risorse

Esempi pratici sulle tradizioni

SERVIZI CHE FUNZIONANO

Questo capitolo illustra le modalità con cui offrire servizi di pubbliche relazioni efficaci. Esso include una varietà di strumenti di pianificazione, idee su come strutturare il servizio in maniera più efficace e strategie di comunicazione. Questi strumenti sono volti ad aiutare un'area a scoprire di cosa ha bisogno per costruire un servizio di pubbliche relazioni efficace. L'idea è di permettere alle aree di prendere ciò che serve e di lasciare il resto.

Argomenti chiave

Pianificazione delle PR

Struttura di servizio e servizi efficienti

Comunicazione e servizi efficienti

Risorse

- ✍ Esperienze pratiche
- ✍ Preparazione e suggerimenti per la formazione

Il focus del capitolo è il comitato di servizio d'area per le PR, dato che i membri di questo comitato sono coloro che provvedono a tale servizio. Le procedure di pianificazione descritte possono agevolmente essere adattate alle esigenze di regioni, aree o qualunque altra struttura di servizio. Incentiviamo i membri ad adattare alle necessità della loro struttura di servizio.

Vogliamo offrire alle aree queste informazioni allo scopo di promuovere servizi di PR meno reattivi e più proattivi. Il processo di pianificazione può aiutare le aree ad evitare di andare in una unica direzione, pensando che ci sia solo un modo giusto di fare servizio in NA. Tutti concordiamo sull'obiettivo finale del servizio in NA: raggiungere il

dipendente che ancora soffre. Partendo da questa nostra motivazione, cerchiamo di identificare il modo migliore perché la *nostra* struttura di servizio persegua quell'obiettivo.

Se i servizi devono essere efficienti, allora le nostre attività e i nostri obiettivi devono essere definiti e messi bene a fuoco. Servizi efficienti comportano che i membri capiscano i propri ruoli e responsabilità nel perseguire gli obiettivi del servizio. Questo significa che le aree devono aver creato obiettivi di servizio che tengano presenti innanzitutto le necessità della collettività cui si riferiscono, le priorità dell'area in quel momento e le risorse disponibili. I servizi efficaci si riferiscono al modo in cui l'intero comitato di servizio d'area e i suoi comitati organizzano e pianificano i servizi.

Pianificare le pubbliche relazioni

Pianificare significa identificare gli obiettivi e definire i ruoli dei servitori nel realizzarli. È molto più facile svolgere servizi efficienti se tutti coloro che vi sono coinvolti sono coscienti dei propri compiti, delle proprie responsabilità e dei risultati che ci si attende. Non necessariamente un'area deve avere bisogno di tutti i metodi di pianificazione che troverete di seguito: sono comunque a disposizione, perché le aree possano scegliere quale procedura sia adatta a ogni singolo caso.

Fare un inventario dei servizi locali

La lista dei servizi attuali

Fare un inventario può essere utile a identificare i punti di forza e le debolezze di un'area, aiutandola a comprendere cosa viene fatto bene e cosa deve essere migliorato. Quell'area potrà anche usare la procedura dell'inventario per esaminare più obiettivamente i servizi che vengono svolti in quel periodo. Per mezzo di quell'elenco si potrebbe scoprire di avere una spiccata ed efficace tendenza nell'addestramento dei volontari per il servizio telefonico. I membri del comitato potrebbero scoprire che si stanno utilizzando membri esperti per effettuare simulazioni di chiamate durante l'addestramento dei servitori, quindi decidere di usare alcuni dei metodi di quel sottocomitato per altri gruppi di servizio e progetti.

È importante guardare cosa richiede miglioramenti. Ci sono settori delle aree in cui l'abilità nel provvedere ai servizi di pubbliche relazioni è più debole che in altri: operare per migliorare quei settori è una parte importante nel fornire servizi efficienti. Per le attività di servizio di PR nella propria comunità, l'ideale è produrre risultati tesi ad adempiere al nostro scopo primario.

Se l'Undicesimo Concetto si applica direttamente alla gestione dei fondi, esso ha anche implicazioni nella gestione di tutte le risorse di servizio. La maggior parte dei progetti dipendono tanto dalle idee, dalle informazioni, dalla coscienza, dal tempo e dalla buona volontà dei membri quanto dal denaro. Se disponiamo dei fondi necessari per realizzare un progetto, ma manca il tempo o le idee, per non sprecare i finanziamenti destinati al servizio, prima di procedere faremmo meglio ad aspettare finché non disponiamo di tutte le risorse necessarie. Nel pianificare responsabilmente gli sforzi stabilendo corrette priorità, dobbiamo considerare il quadro completo delle risorse, non solo la disponibilità di denaro.

I Dodici Concetti per il servizio in NA

Inventario dei luoghi dove potrebbe essere necessaria NA

Un'area può cercare informazioni sulle necessità dei propri gruppi perché si creino servizi che vadano loro incontro. Ciò può voler dire che, ad esempio, si potrebbe scoprire che vi è un certo numero di chiamate per richiesta di informazioni su NA alle linee telefoniche, provenienti dagli istituti scolastici del circondario. Il comitato d'area potrebbe allora decidere di allacciare delle relazioni con i dirigenti di quegli istituti in cerca di risorse per i propri studenti e fornire informazioni su NA. Questo aspetto dell'inventario permetterà a quell'area di definire se determinate parti della popolazione locale non sono ancora state raggiunte. Se le attività esistenti non stanno soddisfacendo le necessità della collettività più ampia, il comitato di servizio può decidere di intraprendere azioni per raggiungere una particolare platea di potenziali membri.

Priorità

Stabilire un ordine di priorità include la valutazione su quali progetti di servizio sembrano più necessari per promuovere l'obiettivo primario di NA in un determinato territorio. Ciò può richiedere che, per il maggior beneficio di NA, dei membri lascino perdere dei progetti di servizi a cui sono personalmente affezionati. Invitare tutti i servitori di fiducia interessati a partecipare alla definizione delle priorità dei progetti di un'area aiuta a concentrarsi sui servizi più ampi necessari, piuttosto che sui desideri dei singoli sottocomitati. Inoltre, aiuterà a ispirare un senso di responsabilità per i progetti futuri dell'area.

Ci sono molti modi di organizzare le priorità. I punti che seguono forniscono un esempio di come ordinare dei progetti di servizio usando una graduatoria:

- Fare una lista di tutti i progetti desiderati, appendere la lista su di un muro, su una lavagna o in un posto dove tutti i partecipanti la possono vedere.
- I servitori di fiducia valutano per priorità i primi tre progetti e li contrassegnano sulla lista.
- Quando i membri hanno indicato la propria valutazione, tutti i partecipanti passano in rassegna quali sembrano essere le principali priorità.
- Dopo aver avuto tempo per riflettere sulle priorità dell'area, diviene necessario un attento esame delle risorse umane e finanziarie.

Risorse

Dal momento che sono stati identificati i progetti di servizio delle pubbliche relazioni, l'area dovrà verificare se ci sono risorse locali sufficienti per assolvere a quei compiti in ordine di priorità. Osservare quali risorse umane e finanziarie sono necessarie per ciascun progetto aiuterà il comitato a identificare un budget, tempi di esecuzione e l'addestramento in accordo con le risorse disponibili.

- **Risorse umane:** una fotografia realistica delle risorse umane dell'area aiuterà a rendere i progetti di servizio più efficaci. Per valutare realisticamente le risorse umane l'area deve osservare l'esperienza dei membri già coinvolti, oltre a considerare la curva di apprendimento dei servitori di nuova elezione. Questo potrebbe comportare che, anche dopo l'addestramento al progetto o alla funzione, questi ultimi richiedano aiuto e tempo per adeguarsi al nuovo servizio.

Un'area può anche tenere in considerazione che spesso, nel tempo, c'è un calo naturale dei servitori disponibili. Ciò spesso avviene per via della rotazione delle posizioni di servizio ma anche, talvolta, perché essi devono interrompere il loro incarico per via di problemi personali. Considerare realisticamente le risorse umane può aiutare, quando si devono pianificare progetti di servizio.

L'area può scoprire di dover reclutare membri per i progetti di servizio. Il reclutamento è una componente importante nella costruzione delle risorse umane. Di seguito alcuni modi per sviluppare delle risorse umane.

1. **Sforzarsi di rendere il servizio attraente. Essere di buon esempio.**
 2. **Identificare membri che potrebbero avere le capacità, ma non molta esperienza, quindi promuovere il loro coinvolgimento nel servizio.**
 3. **Incoraggiare gli sponsorizzati a partecipare al servizio. Invitare membri che già in passato abbiano svolto quei servizi a unirsi alle iniziative in progetto.**
 4. **Creare una squadra di servitori di fiducia con precedenti esperienze.**
 5. **Creare una squadra di servitori con precedenti esperienze.**
- **Risorse finanziarie:** un'area può anche esaminare le risorse finanziarie disponibili localmente per i progetti di servizio più urgenti. Esaminare il budget dell'area all'inizio del ciclo di pianificazione aiuterà i servitori di fiducia a fare un quadro più ampio della situazione finanziaria nel resoconto. Il comitato vorrà determinare se le risorse finanziarie sono disponibili per i progetti di servizio in graduatoria. Una questione da considerare è se qualche progetto non porti via fondi a progetti già finanziati per routine (ad esempio il servizio della help-line). L'area deve anche fare una proiezione sulle necessità per tutta la durata dei progetti in lista. Si può creare una tabella cronologica dei progetti, così da assicurare che le risorse finanziarie saranno

disponibili all'occorrenza nei punti cruciali. Ottenere una più ampia coscienza delle necessità e delle risorse finanziarie aiuta i servitori di fiducia a pianificare meglio i progetti di servizio.

“Esaminare il budget dell'area all'inizio del ciclo di pianificazione aiuterà i servitori di fiducia a fare un quadro più ampio della situazione finanziaria nel resoconto”.

Molte aree fanno operazioni di raccolta fondi per finanziare i propri progetti di servizio. L'ideale per noi è che la libera contribuzione sostenga le attività, ma molte aree ricorrono a queste operazioni. Ogni area deve decidere se fare o meno raccolte fondi, prendendosi il tempo per discutere se sia l'azione giusta da intraprendere. Se poi un'area prende questa

decisione, il comitato dovrebbe organizzarne l'attività. È preferibile che i sottocomitati restino focalizzati sul proprio servizio, lasciando il compito di raccolta fondi all'area.

Una volta che l'area ha stabilito le priorità e valutato le risorse, è tempo di dare forma ai progetti per raggiungere gli scopi. Questi scopi sono il prodotto finale dei progetti, ovvero i servizi che un'area intende produrre per aiutare i dipendenti a trovare NA.

Il piano di pubbliche relazioni

Iniziare con un obiettivo

Quando un'area ha identificato gli obiettivi di PR locali, sarà necessario pianificare le azioni che servono per raggiungerli. Un modo per capire quali passi sono necessari è quello di considerare quale sarebbe il risultato ideale e a quel punto lavorare all'indietro. È difficile raggiungere un obiettivo senza avere una precisa idea su come dev'essere la meta finale. Dobbiamo ricordare di porci obiettivi che possiamo realisticamente raggiungere. Il processo che segue può aiutare un'area a stabilire i passi necessari per raggiungere i propri obiettivi di servizio.

- 1. Stabilire l'obiettivo del progetto basato sulle necessità prioritarie e sulle risorse dell'area.**
- 2. Pianificare nel dettaglio i passi per raggiungere quell'obiettivo.**
- 3. Usare l'obiettivo per valutare il progresso del progetto.**

Esempi di obiettivi di pubbliche relazioni

Di seguito sono indicati alcuni esempi dei tipi di obiettivi che un'area potrebbe trovarsi di fronte. Questa non è una lista completa, ma solo delle idee su come organizzare servizi più efficienti.

- **Obiettivo:** rendere gli operatori sanitari informati di NA come una risorsa credibile per i loro pazienti. **Passi necessari per ottenerlo:** i servitori di fiducia avviano delle relazioni con il personale sanitario della zona inviando per posta una lettera di presentazione di NA e dei *kit* di opuscoli. Alcuni membri di NA che abbiano familiarità con l'ambiente sanitario si prestano per presentazioni agli eventi in quel settore e in quella zona. Nel tempo si mantengono vivi i contatti con corrispondenza, e-mail e contatti telefonici, fornendo al personale sanitario elenchi delle riunioni, letteratura di NA e informazioni di contatti affidabili. Il ritorno avviene per mezzo di un dialogo costante, oppure attraverso un questionario su quanto NA sia una risorsa accessibile. **Valutazione dei risultati del progetto:** esaminare e discutere la risposta degli operatori sanitari, valutando quanto siano consci che NA è una risorsa affidabile e accessibile per i dipendenti.
- **Obiettivo:** rendere NA una risorsa di fiducia per gli istituti scolastici della zona. **Passi necessari per ottenerlo:** alcuni membri di NA pianificano delle presentazioni in varie scuole della zona, incontrandosi con dirigenti e docenti prima di effettuarle. Saranno i membri più giovani a essere preparati a condividere la propria esperienza in quelle presentazioni. Poi il contatto prosegue con una lettera di ringraziamento per la disponibilità, cui si allega un questionario sulla efficacia

della presentazione. Dei membri di NA con regolarità forniscono alle scuole elenchi delle riunioni, letteratura di NA e informazioni di contatto affidabili. **Valutazione dei risultati del progetto:** controllare i questionari, verificando e discutendone i risultati. Pianificare modi per migliorare le relazioni e le presentazioni nei contesti scolastici.

- **Obiettivo:** dare al pubblico informazioni di contatto attendibili e regolarmente aggiornate. **Passi necessari per ottenerlo:** i servitori di fiducia vengono incaricati di mandare le informazioni aggiornate attraverso il sito web locale, e il responsabile del sito web viene incaricato di fornire regolarmente ai servitori le informazioni sui contatti con nuovi membri. Quest'ultimo viene anche incaricato di contattare lui per primo i membri della zona, per assicurarsi che i dati siano sempre corretti. **Valutazione dei risultati del progetto:** controllare le informazioni di contatto ogni tre mesi perché siano aggiornate e attendibili.
- **Obiettivo:** fornire ai membri della zona un programma di formazione per il servizio di pubbliche relazioni. **Passi necessari per ottenerlo:** il coordinamento del servizio PR dell'area prepara del materiale scritto per un seminario sulla materia. Membri esperti addestrano i servitori di fiducia. Si tengono dei brevi seminari di istruzione prima delle riunioni di servizio delle PR. **Valutazione dei risultati del progetto:** valutare l'affluenza ai seminari periodicamente e verificarne il programma per assicurarsi che soddisfi le necessità dell'area.

Gli obiettivi elencati intendono illustrare il processo stesso di identificazione degli obiettivi e la creazione dell'approccio necessario per ottenerli. Nell'applicazione pratica degli obiettivi ai servizi locali di PR, un'area avrà bisogno di aggiungere maggiori dettagli o direttive specifiche per ciascun approccio. Di solito questi dettagli includono tabelle cronologiche, revisioni programmate sui risultati e il tempo necessario per portare le azioni correttive. Le azioni correttive sono passi che aiutano a meglio focalizzare l'obiettivo. Riorganizzare quelle tabelle, riesaminare un programma e discutere problemi imprevisti con l'area vanno considerate tutte azioni correttive.

Strutture di servizio e servizi efficienti

La struttura dei nostri servizi differisce tra un'area e l'altra. Questa differenza dipende spesso da quanti membri vi sono coinvolti, da quanto sono sparsi o raccolti i gruppi sul territorio e da quanti obiettivi un comitato spera di raggiungere. Sotto riportiamo degli esempi di come differenti strutture di servizio possono funzionare in merito all'efficienza dei loro servizi. Sono solo esempi e potrebbe avere senso usarne delle combinazioni, come non usarli affatto. La questione è che i comitati di servizio dovrebbero coordinare le loro attività nel modo per loro migliore.

Ciascun elemento della nostra struttura di servizio, dal gruppo alla struttura internazionale, ha il suo ruolo; tutti però servono congiuntamente come un insieme, puntando verso un comune obiettivo: "che nessun dipendente che voglia recuperare debba morire senza che gli sia data la possibilità di trovare un nuovo stile di vita".

I Dodici Concetti per il servizio in NA

Struttura di un sottocomitato

La struttura di un comitato in NA ha caratteristiche tipiche. E' composto solitamente da un comitato amministrativo che si occupa delle riunioni di area, delle risorse finanziarie e di quelle organizzative. Diversi tipi di sottocomitato provvedono a specifici servizi per l'area. Chi usa questo tipo di struttura vorrà accertarsi che i comitati abbiano buone comunicazioni e che si sostengano reciprocamente nel lavoro sugli obiettivi di servizio assegnati.

Alcune aree hanno unito due sottocomitati nel tentativo di migliorare le comunicazioni e di ottimizzare le risorse. In una situazione di questo tipo un servizio come la linea telefonica potrebbe venir incluso nel sottocomitato di pubblica informazione.

Una struttura di un comitato può anche ricorrere a un **sottocomitato ad hoc** o a **gruppi di lavoro** per portare a termine progetti specifici. Il lavoro di questo tipo di comitato è limitato a un lasso di tempo definito, ha un solo obiettivo e riferisce direttamente all'area.

Anche l'adozione di **coordinatori** può aiutare il servizio dei comitati a cooperare in modo più stretto. I coordinatori comunicano le informazioni sui servizi correnti di ciascun sottocomitato. Non effettuano necessariamente servizi operativi, ma servono come collegamento nella comunicazione tra i comitati. I coordinatori possono anche agire come anello di comunicazione tra regioni e aree.

Struttura a ombrello

In una struttura a ombrello i servizi sono forniti sotto un vertice comune. Ciò potrebbe significare una piena integrazione delle funzioni di tutti i sottocomitati di area (Ospedali & Istituzioni, Pubblica Informazione, Linea Telefonica, Eventi e Sviluppo Fratellanza). Oppure potrebbe essere una combinazione di due sottocomitati per condividere un gruppo di risorse. Se un'area usa una struttura a ombrello, la struttura di servizio discute e decide quali servizi integrare. Una struttura a ombrello può utilizzare i coordinatori (ad es. quelli delle linee telefoniche) per aiutare a fornire dei servizi, oppure un'area può trovare che un sottocomitato ad hoc o un gruppo di lavoro potrebbero aiutare a realizzare i progetti di servizio prioritari.

Ombrello di pubbliche relazioni: il focus di una struttura a ombrello di pubbliche relazioni è di fornire servizi a chi è esterno a NA. In questa struttura i membri di un'area lavorano insieme per intrattenere rapporti con delle organizzazioni pubbliche. Anziché dividersi in sottocomitati, un gruppo di servitori di fiducia valuta le risorse, le richieste dai membri e dal pubblico e le necessità della comunità di NA nel suo insieme. Un coordinatore può portare le indicazioni del comitato alla struttura di servizio di riferimento per la discussione, le indicazioni e per il consenso. Questa modalità può consentire un approccio più unitario e coordinato nello svolgere servizio.

Ombrello di sviluppo fratellanza: questa struttura è analoga a quella precedente, salvo che il punto centrale è il supporto alla crescita delle altre strutture di servizio. Qui un gruppo di servitori di fiducia fornisce informazioni, addestramento e sostegno agli altri settori di NA. Questo sostegno permette a ciascuna struttura di servizio di venire meglio incontro alle esigenze della collettività locale, e può essere utile in aree geografiche vaste, dove ogni area ha bisogno di essere aiutata per fornire servizi alla propria collettività.

...Vi ricordiamo che, ovviamente, la vostra comunità di NA può organizzare i propri servizi in qualunque modo ritenga migliore. Esaminate le necessità di servizio nelle vostre aree, sperimentate, per trovare ciò che va bene per voi... Comunque decidiate di coordinare i servizi di NA nella vostra comunità, andrà sicuramente bene, anche se non ne vedete il modello descritto in un manuale di servizio di NA, almeno finché serve davvero al meglio gli interessi della vostra comunità locale, e se non confligge con alcuna delle nostre Dodici Tradizioni o con i nostri Dodici Concetti per il servizio in NA.

Guida ai servizi locali in NA

Strutture di servizio flessibili

Una struttura di servizio flessibile spesso può essere più efficiente. La flessibilità aiuta ad accogliere le necessità dei servizi locali. Noi abbiamo un approccio e un messaggio comune nel fornire servizi

attraverso l'utilizzo di tradizioni e concetti di NA. La realizzazione di servizi può differire a seconda delle capacità e delle necessità di un'area. Qualunque collettività di NA ha la capacità di allestire una struttura di servizio che aiuti al meglio a fornire pubbliche relazioni efficienti, efficaci e affidabili.

Non importa quanti servizi sono strutturati, ma è importante che la struttura sia accessibile sia ai membri esperti che ai non esperti. Servizi accessibili significa che i membri meno esperti si sentono coinvolti, e che l'addestramento e l'assistenza per coloro che sono nuovi al servizio siano fornite tempestivamente e in modo consistente. Significa anche che l'area avrà provveduto a che i membri più esperti abbiano modo di passare ai meno esperti la propria conoscenza. È più facile per un'area avere una forte squadra di servitori di fiducia se lo scambio di aiuto è accessibile per i membri. La capacità di un'area di essere flessibile può consentire a più membri di avvicinarsi al servizio.

Comunicazioni e servizi efficienti

Le pubbliche relazioni e i gruppi di NA

Gli obiettivi di pubbliche relazioni di un'area possono avere un impatto significativo sui gruppi. Discutere in modo approfondito i progetti di pubbliche relazioni durante una riunione di servizio d'area aiuterà i GSR a comunicare ai loro gruppi gli argomenti e gli obiettivi. Qualche progetto dell'area potrebbe incrementare il numero di nuovi venuti alle riunioni. I gruppi potrebbero aver bisogno di prepararsi a questo tipo di situazione, magari prevedendo nuovi tipi di riunione adatti a un simile incremento di nuovi venuti. Il successo dei progetti di PR dipende da un significativo coinvolgimento del gruppo.

I membri del gruppo dovrebbero prendersi il tempo per affrontare una discussione dettagliata sulle attività di PR dell'area. I GSR sono l'anello di comunicazione tra l'area e i gruppi e potrebbero riportare dubbi e domande dei membri alla riunione d'area. Questo collegamento fa sì che i gruppi siano coinvolti e informati, e che si abbia un dialogo bidirezionale tra area e gruppi. La comunicazione aiuta l'area a compiere lo scopo primario di NA.

Quale pubblico vogliamo raggiungere?

Definire il nostro pubblico può rendere le comunicazioni più efficienti; queste dovrebbero essere un componente essenziale per l'area nel raggiungere i propri obiettivi di servizio prioritari. Il pubblico può essere organizzato entro tre grandi categorie: membri della collettività di NA, potenziali membri di NA e pubblico esterno. Dovremo comunicare in modi diversi a seconda del pubblico.

La collettività di NA: le nostre comunicazioni all'interno di NA possono incoraggiare i membri a essere consci delle tradizioni e dei concetti. Un modo per consentirlo consiste nell'organizzare seminari. I seminari e le riunioni di servizio possono funzionare nei seguenti modi:

1. **fornire formazione sulle responsabilità di ciascuna posizione di servizio;**
2. **incoraggiare e sostenere i servitori di fiducia;**
3. **dimostrare capacità di guida e di insegnamento;**
4. **organizzare seminari su tradizioni e concetti.**

Comunicazione significa anche condividere la nostra esperienza di servizio con gli altri. Un modo può essere quello di prevedere una sovrapposizione dei diversi mandati di servizio. Così il servitore in scadenza ha tempo per formare e avviare quello che entra in attività. Possiamo anche contattare il nostro predecessore perché ci aiuti e ci insegni. Possiamo creare una lista dei contatti utili e quindi coinvolgerli. L'esperienza dei servitori precedenti è una risorsa di valore: possono offrire ai nuovi servitori una opportunità di addestramento.

I membri potenziali: i membri di NA sono una delle leve migliori per attirare nuovi venuti alle riunioni. Cerchiamo di farlo sia fornendo informazioni su NA che creando l'opportunità perché i membri potenziali si identifichino con noi. Se stiamo partecipando a una riunione di Ospedali e Istituzioni, daremo una prospettiva ai membri che anche loro possono recuperare in NA, se hanno il desiderio di smettere di usare droghe. Se stiamo presentando NA in una scuola, informeremo su cosa è e su come funziona NA. (Il tema delle presentazioni e della costruzione di relazioni pubbliche è approfondito nel 4° capitolo).

Il pubblico esterno: Le nostre comunicazioni col pubblico esterno possono mostrare come NA sia

“Comunicazioni oneste e aperte con il pubblico aiutano NA a coltivare la propria credibilità e sostiene la nostra capacità di fornire servizi efficienti”.

un programma di recupero efficace e affidabile (l'opuscolo *Sondaggio di appartenenza*, ad esempio, dimostra quanto NA sia efficace in una moltitudine di culture, paesi e linguaggi). Le nostre comunicazioni dovrebbero essere esaustive e chiare su qualunque idea incompleta che il pubblico potrebbe avere al nostro riguardo. Comunicazioni oneste e aperte con il pubblico aiutano NA a coltivare la propria credibilità e

sostengono la nostra capacità di fornire servizi efficienti. Nel capitolo quattro è riportata un'ampia discussione sull'avvio di contatti e sulla creazione di presentazioni per il pubblico esterno.

Come comunichiamo?

Come comunichiamo è un altro elemento cruciale per raggiungere gli obiettivi di servizio dell'area. Possiamo pianificare e mettere a punto le nostre comunicazioni per ogni specifico pubblico. Di solito comunichiamo in quattro differenti modalità:

1. **reciprocamente nelle riunioni e nei comitati di servizio;**
2. **con i professionisti e col pubblico quando effettuiamo pubbliche informazioni sul programma di NA;**
3. **con i professionisti e con il pubblico quando utilizziamo i loro servizi (annunci al pubblico, banchetti durante manifestazioni, pubblicità sulle pensiline dei bus, ecc.) per raggiungere i membri potenziali;**
4. **direttamente col dipendente che ancora soffre.**

Ovviamente stiamo sempre trasmettendo il messaggio di NA con il nostro comportamento. Non importa con chi comunichiamo, noi possiamo meglio avviare una solida e affidabile relazione se pianifichiamo e realizziamo le nostre comunicazioni.

Qui sotto sono riportati alcuni possibili elementi per un piano di comunicazione. Durante il processo di pianificazione un'area può decidere che ciò che più è necessario è il potenziamento delle attività di comunicazione. Gli approcci di comunicazione che seguono possono essere usati come semplici check list per indirizzare le necessità di comunicazione di un'area.

Piano d'azione: un piano d'azione aiuta i servitori di fiducia a restare focalizzati sull'obiettivo e su ogni comunicazione col pubblico.

- Cosa sperate di ottenere con questa comunicazione?
- Qual è il pubblico ipotizzato?
- Perché il comitato vuole inviare una comunicazione a questo pubblico?
- Quando pianificate di inviare la comunicazione?

Un piano d'azione può aiutare un'area a individuare il momento migliore per un'azione di comunicazione al pubblico. Per esempio, mandare ai professionisti del trattamento delle dipendenze appena formati un kit di letteratura e di informazioni su NA, prima che vengano assegnati a un nuovo incarico, potrebbe non essere una buona scelta. Un piano operativo di comunicazione può anche aiutare un'area ad aver chiaro l'obiettivo di ogni azione di comunicazione.

Strategie di coordinamento: ci aiutano a lavorare in direzione di un approccio unitario all'interno dell'intera struttura di servizi.

“Un servizio di PR efficiente dipende dalla nostra capacità di lavorare insieme”.

Il coordinamento aiuta i membri della comunità di NA a mantenersi informati, ma assicura anche che i gruppi siano coinvolti nelle attività di comunicazione. Un comitato può decidere di inviare una lettera di informazioni alle strutture mediche e ospedaliere della zona. Pianificando

questa corrispondenza, i servitori di fiducia possono considerare se hanno le risorse umane adatte nel caso venga loro richiesta una presentazione. Essere preparati e avere le risorse umane necessarie sono alcuni dei benefici di una strategia di comunicazione coordinata.

Continuità nella comunicazione: assicura che l'area mantenga una relazione continuativa con il pubblico. Una check list sulla continuità può suggerire a un'area di assegnare a un servitore di fiducia la responsabilità di mantenere attiva una relazione col pubblico. Può anche creare un fascicolo per i futuri servitori di fiducia a proposito di quanto frequentemente l'area ha avuto contatti con persone di una organizzazione pubblica.

Un servizio di pubbliche relazioni efficiente dipende dalla nostra capacità di lavorare insieme, e possiamo ottenerlo solo prendendoci il tempo per parlare tra noi e per ascoltare. Possiamo essere aperti alle nuove idee e incoraggiare i membri a condividere la propria conoscenza su di un servizio efficiente. Possiamo cercare di ottenere il massimo dai nostri metodi di organizzazione del servizio e dalle nostre esperienze. Dal momento che i nostri servizi locali hanno solide basi, mettiamo in atto i nostri piani.

Risorse

Strumenti di pianificazione per l'area.

Modulo ed esempio per la valutazione della erogazione del servizio.

PREPARAZIONE E FORMAZIONE PER INTERAGIRE CON IL PUBBLICO

Questo capitolo si concentra su come prepararsi e costruire relazioni con qualsiasi tipo di pubblico. Qui sono contenuti materiali formativi e pratiche generali per i servitori di fiducia. Le informazioni dettagliate relative a un pubblico specifico (come giustizia penale, assistenza sanitaria ecc.) sono contenute nei capitoli successivi. Le informazioni qui specificate sono essenziali in qualsiasi pubblica interazione. Queste sono le nostre migliori pratiche per costruire e coltivare preziose e durature relazioni con il pubblico. Noi possiamo mostrare a una platea pubblica che siamo affidabili e ben informati nel preparare e formare le interazioni con loro. Vogliamo far sapere al pubblico che possiamo portare a compimento i nostri impegni e che ciò che diciamo è preciso. La preparazione e la formazione possono aiutare a migliorare le nostre interazioni con il pubblico anche se ci consideriamo già in possesso di esperienza con il servizio di pubbliche relazioni.

Principi fondamentali di PR

Istituire una serie di principi comuni può aiutare i servitori di fiducia a imparare la maniera di interagire con il pubblico. Valori condivisi, come per esempio affidabilità e rispetto, possono guidarci in un approccio più unificato ai nostri sforzi nelle pubbliche relazioni. Le seguenti qualità o attitudini possono essere utili ai membri del comitato che coordinano o partecipano ai progetti di relazioni pubbliche e ai servitori di fiducia che saranno addestrati per specifici compiti nelle pubbliche relazioni.

I rapporti solidi sono costanti. Un rapporto continuo comprende un dialogo costante. Se abbiamo deciso che la costruzione di un rapporto con un'organizzazione locale che aiuta i dipendenti è una priorità, allora continuiamo a rimanere in contatto con tale organizzazione dopo una presentazione iniziale. Diamo informazioni accurate su NA, diamo un seguito dopo la presentazione e forniamo all'organizzazione canali affidabili per entrare in contatto con i membri della comunità locale di NA.

I rapporti solidi sono flessibili. Così come possiamo chiedere alle organizzazioni pubbliche di rispondere alle nostre esigenze con flessibilità, noi possiamo lavorare per adattarci alle loro esigenze. Possiamo ascoltare ciò che ci viene chiesto, e valutare se siamo o non siamo in grado di soddisfare le loro esigenze. In alcuni casi, la flessibilità può significare trovare un modo diverso per fornire servizi. Possiamo chiedere ai membri del comitato di servizio di area delle idee su come rispondere alle richieste. Cerchiamo sempre di rispondere in un modo che mantenga il rapporto con il pubblico, pur continuando a considerare le nostre capacità e rispettando le tradizioni e i concetti di NA.

I rapporti solidi sono affidabili. La fiducia che costruiamo con il pubblico è il risultato di coerenza, credibilità e diplomazia nei nostri sforzi di servizio. Le tradizioni e i concetti guidano la fratellanza a muoversi con integrità: abbiamo un obiettivo chiaro che è quello di aiutare il dipendente che ancora soffre a trovare la libertà dalla dipendenza attiva. La nostra capacità di agire con integrità rende più facile per le organizzazioni pubbliche credere nel nostro lavoro.

Quando i membri capiscono e seguono le tradizioni di NA, le nostre relazioni con il pubblico hanno maggiori probabilità di essere basate su questa fiducia.

I rapporti solidi giovano sia a NA che alle organizzazioni pubbliche. Efficaci relazioni pubbliche di servizio provengono dalla nostra capacità di lavorare con le altre organizzazioni. Se stiamo avviando un rapporto con la polizia locale, dobbiamo tenere a mente che uno degli obiettivi del corpo di polizia è rendere la comunità sicura. Il nostro obiettivo è aiutare i dipendenti a trovare il recupero. Un risultato per i dipendenti che trovano il recupero è che la loro tendenza a commettere crimini viene attenuata, spesso col risultato di una comunità più sicura. Usiamo gli obiettivi comuni come base per i nostri rapporti.

I rapporti solidi sono rispettosi. Quando i membri di NA si trattano reciprocamente con rispetto, quel rispetto viene portato nei nostri rapporti con il pubblico. Apprendiamo i valori dell'organizzazione o delle persone con cui stiamo interagendo. Quel tipo di rispetto rende più probabile che tale organizzazione rispetti i nostri valori. Se esiste un conflitto con un'organizzazione, abbiamo le nostre tradizioni, i concetti e la coscienza di gruppo che ci possono guidare. Possiamo far conoscere le nostre tradizioni all'organizzazione in un modo attento e rispettoso.

La preparazione e la formazione per le pubbliche interazioni

Prepararsi e formarsi per i rapporti con il pubblico comprende il considerare con chi stiamo interagendo, il definire e il fare pratica di come sarà la comunicazione in quelle interazioni.

Con chi stiamo interagendo?

Come comunicare dipende dal pubblico a cui ci rivolgiamo. Consideriamo la conoscenza, i valori e l'esperienza del nostro uditorio. Potremmo comunicare con essi tramite corrispondenza scritta o tramite una presentazione. Indipendentemente da come comunicheremo (che sarà discusso nella sezione successiva), avremo bisogno di informarci sul nostro pubblico. Possiamo creare le corrispondenze e le presentazioni basandoci su quello che impariamo sul nostro pubblico. Prendersi del tempo per conoscere l'organizzazione con la quale vorremmo stabilire un rapporto ci aiuterà a comunicare in un modo che meglio raggiungerà tale organizzazione.

Come gruppi di NA, consigli di servizio e comitati coltiviamo intenzionalmente ed energicamente buone relazioni pubbliche, non come un risultato occasionale della nostra normale attività, ma come un modo di trasmettere meglio il nostro messaggio ai dipendenti.

Funziona: come e perché

Che cosa sappiamo su di loro?

Proprio come NA ha uno scopo primario e un insieme di tradizioni e concetti, possiamo ricercare la missione o gli obiettivi dell'organizzazione con cui interagiranno. Queste informazioni possono aiutarci a comunicare in un modo che prenda in considerazione gli obiettivi comuni che abbiamo con un'organizzazione pubblica. L'elenco che segue può aiutare i membri ad avere un'idea concreta sui valori e gli scopi di un certo tipo di pubblico.

- Abbiamo individuato la missione o lo scopo dell'organizzazione.
- Conosciamo l'attività o la disciplina professionale dell'organizzazione (per esempio, uno studio legale, medico, ecc.)

- Abbiamo preso in considerazione se l'organizzazione ha approcci filosofici diversi da quelli di NA (per esempio l'approccio ai farmaci sostitutivi per la dipendenza, ecc.).
- Conosciamo il rapporto dell'organizzazione con i membri potenziali: se in primo luogo interagiscono con i dipendenti, i modi in cui possono influenzare i membri potenziali, se è loro richiesto di interagire con i dipendenti (per esempio la giustizia penale, l'assistenza sanitaria e le scuole).
- Abbiamo studiato i dati demografici dell'organizzazione - conosciamo la loro cultura e la loro lingua.
- Abbiamo esaminato se l'organizzazione si rivolge a diversi gruppi linguistici.

Dopo aver considerato i punti precedenti, possiamo decidere se un rapporto reciprocamente vantaggioso sia possibile con quest'organizzazione. Otteniamo una migliore comprensione su come comunicare con un'organizzazione e se è probabile che questa sia disponibile a collaborare con noi. Si può anche avere un quadro più chiaro su che cosa quell'organizzazione può ottenere tramite un rapporto con NA.

Che cosa sanno di noi?

Pensare a ciò che l'organizzazione sa di NA può aiutarci a comunicare con il pubblico. L'elenco seguente ci aiuterà ad avere un'idea chiara su quali informazioni i servitori di fiducia dovrebbero includere nelle loro interazioni con il pubblico, quali informazioni esso già possiede, e forse quali incertezze il pubblico può avere nel creare un rapporto con noi.

- Sappiamo se l'organizzazione ha rapporti con altri programmi di auto aiuto o se hanno familiarità con l'approccio ai dodici passi.
- Abbiamo considerato la conoscenza e la percezione che l'organizzazione ha riguardo NA.
- Abbiamo studiato se questa organizzazione ha avuto esperienze con NA e come quell'esperienza potrebbe influire nel rapporto attuale.
- Abbiamo pensato a ciò che l'organizzazione si aspetta da noi e abbiamo chiarito la natura del nostro rapporto con loro.

A chi dobbiamo rivolgerci all'interno di un'organizzazione?

Una volta che abbiamo studiato il nostro pubblico, decidiamo chi è la persona idonea ,all'interno dell'organizzazione, da contattare. Per prima cosa, scopriamo se ci sono membri di NA che possono avere esperienza con quell'organizzazione. Questi membri potrebbero sapere a chi dobbiamo rivolgerci e se è il caso di fare una telefonata, inviare una mail, o spedire una lettera. Un membro che ha avuto esperienza con quell'organizzazione potrebbe anche farci conoscere la persona giusta da contattare. Possiamo anche trovare il modo per identificare i responsabili delle decisioni nell'organizzazione, così conosceremo le persone più adatte con le quali interagire. Possiamo considerare se il contatto scelto sia quello che può prendere decisioni e se abbiamo amici (oltre che la persona di contatto iniziale) dentro l'organizzazione. Vogliamo anche capire le responsabilità individuali delle persone all'interno dell'organizzazione. Può sembrare tanto lavoro, però questa pianificazione spesso può essere più importante della comunicazione. Una preparazione ponderata può aiutarci a costruire i rapporti e rendere i nostri sforzi più efficaci per raggiungere i dipendenti.

Una parte del nostro Dodicesimo Passo dice che "avendo ottenuto un risveglio spirituale", individualmente "abbiamo tentato di trasmettere questo messaggio ad altri dipendenti". I nostri sforzi collettivi di servizio hanno origine dallo stesso fondamento

spirituale. Avendo fatto esperienza dei risultati di questo programma nelle nostre vite, ci uniamo per trasmettere il messaggio di recupero più lontano di quanto potremmo fare singolarmente.

I Dodici Concetti per il servizio in NA

Come faremo a interagire?

Ora che abbiamo studiato l'organizzazione con cui interagiranno, possiamo utilizzare tali informazioni per concepire il modo in cui comunichiamo. Possiamo comunicare tramite una lettera scritta, posta elettronica, una telefonata, una riunione o una presentazione. Le presentazioni richiedono una preparazione e formazione più approfondita e comunque tutte le interazioni dovrebbero considerare i seguenti punti.

Creare un dialogo. Quando iniziamo dei rapporti con il pubblico, una delle cose più importanti che possiamo fare è creare un dialogo. Un dialogo implica uno scambio di idee. Noi offriamo informazioni su NA e ascoltiamo ciò che l'organizzazione pubblica ha da offrire. Usiamo un dialogo per creare aspettative realistiche sulle nostre risorse locali e il tipo di rapporto che può essere mantenuto; impostiamo ruoli chiari tra NA e l'organizzazione. Un dialogo vuol dire anche invitare i membri del pubblico a fornirci un feedback costante su come stiamo procedendo. Possiamo far questo tramite un follow-up costante, facendo domande come "Stiamo ancora rispondendo alle vostre esigenze?" "Sono cambiate le vostre esigenze?". Siccome mantenere questo dialogo è molto importante, possiamo creare un sistema di promemoria interno, così siamo sicuri di seguirlo. Questo sistema di promemoria può essere una cosa semplice come nominare una persona che sarà responsabile di seguire i contatti pubblici. Questa persona potrebbe salvare questi contatti su un computer e aggiornare periodicamente il database, attraverso dei promemoria sul computer e seguire i contatti periodicamente.

Usare un linguaggio familiare. Vogliamo comunicare con il pubblico e possiamo farlo usando un linguaggio che un ascoltatore capirà. Le scelte del linguaggio sono fondamentali nel fare chiarezza e comunicare efficacemente con ascoltatori eterogenei. Vogliamo specificare eventuali differenze linguistiche tra NA e l'organizzazione. Usiamo un linguaggio chiaro, rispettoso e diretto nelle nostre comunicazioni.

Sia che si invii una comunicazione scritta o che si incontri il direttore di un ente pubblico, riflettere su che tipo di linguaggio useremo ci aiuterà a dialogare con quel pubblico. Cerchiamo di evitare l'utilizzo del "linguaggio di NA" nei nostri rapporti. Non tutti, in un convegno pubblico, capirebbero cosa intendiamo quando diciamo "coordinatore del CSA" o "gruppo di appartenenza". Qualsiasi persona che non conosce la terminologia di NA dovrebbe poterci capire facilmente; dovremmo impegnarci nell'essere competenti e cortesi. Questo significa poter chiedere aiuto ai membri che hanno qualche esperienza nella scrittura, quando stiamo preparando una comunicazione scritta per il pubblico.

Aspetto. C'è una linea sottile tra mostrare rispetto per il pubblico attraverso la nostra immagine e presentare noi stessi come qualcosa che non siamo. Durante la preparazione per un contatto iniziale o per una riunione informativa, cerchiamo di scegliere un abbigliamento che si adatti alla situazione. Alcuni di noi ritengono che cambiare modo di vestire significa in certa maniera scendere a compromessi su chi siamo davvero. Un altro modo di guardare al vestirsi in maniera appropriata è che la scelta dell'abbigliamento è un modo per mostrare rispetto al nostro interlocutore. Possiamo paragonare queste situazioni a un colloquio di lavoro: ci vestiamo in modo appropriato per dare un'impressione positiva; guadagniamo credibilità

quando siamo capaci di relazionarci seguendo le regole di coloro con i quali stiamo interagendo. L'impressione iniziale può fare la differenza: vogliamo che il pubblico ricordi NA come un benefico programma di recupero e allo stesso tempo non vogliamo forzare i membri a vestire in un certo modo e presentare una falsa immagine di NA. Invitare un gruppo vario di membri per le presentazioni potrebbe fornire un'immagine più realistica della diversità dei membri che frequentano NA.

Fare le prove. La preparazione per le presentazioni introduttive e gli incontri informativi è un altro modo di trasmettere il messaggio di NA al pubblico. Proprio come l'abbigliamento inappropriato può distrarre il pubblico dal messaggio di NA, comunicazioni confuse e incontri preparati male deviano il pubblico dal sentire cosa NA ha da offrire. Se leggiamo e rileggiamo i materiali da utilizzare nell'interazione iniziale, ci sono più probabilità che avremo un'approfondita conoscenza sul nostro materiale. Possiamo esercitarci attraverso simulazioni di un pubblico composto da membri di NA. Esercitarsi sulle risposte da dare alle domande che possono venire dal pubblico è una buona pratica. Lo scopo è di lasciare al pubblico informazioni precise su NA e la certezza che la nostra organizzazione e i suoi membri sono affidabili e capaci.

Presentazioni

Materiale per la presentazione

Lo scopo del materiale per la presentazione è quello di lasciare al pubblico due o tre punti importanti sul programma di Narcotici Anonimi. Possiamo usare la ripetizione per rafforzare i punti importanti, inoltre possiamo preparare volantini che delineano i punti più importanti che vogliamo comunicare.

Ci sono esempi di formati di presentazione nella sezione risorse di questo capitolo. Vogliamo essere consapevoli delle nostre scelte di linguaggio quando facciamo una presentazione. Vogliamo essere molto attenti a non usare il linguaggio di NA. Per esempio, il pubblico potrebbe non capire il significato della parola "fratellanza" per come la intendono i membri di NA. Quando prepariamo il materiale per la presentazione, lo scopo è quello di renderlo adatto per il pubblico. È qui che la nostra ricerca ci aiuterà a produrre il materiale più idoneo.

“Quando prepariamo il materiale per la presentazione lo scopo è quello di renderlo adatto per il pubblico; è qui che la nostra ricerca ci aiuterà a produrre il materiale più idoneo”.

Possiamo anche usare la ricerca per rendere il messaggio di NA più significativo per il pubblico. Una presentazione indirizzata a operatori sanitari dovrebbe essere adatta per quel pubblico specifico. Non vogliamo sovraccaricare il pubblico con troppe informazioni. Invece, vogliamo fornire informazioni specifiche, significative e opportune.

Possiamo trasmettere informazioni su NA più chiaramente se creiamo punti di discussione. I "punti di discussione" sono le idee chiave per una presentazione specifica (vedi la sezione successiva "Che cosa vogliamo trasmettere su NA" per esempi di "punti di discussione"). Possiamo prendere decisioni su quali punti sono più importanti per un pubblico, basate sul dialogo e sulla ricerca fatta su quel pubblico. Vogliamo essere sicuri che il materiale di supporto rifletta quello che diciamo nella presentazione. Il materiale di supporto spesso include volantini su NA, il sondaggio sulla fratellanza, copie di The NA Way Magazine, e quant'altro sembri adatto per un determinato pubblico. Se sono disponibili informazioni locali (sondaggi, notiziari, ecc.), quel materiale si adatterà meglio in occasione di eventi locali. L'aiuto di supporti audiovisivi potrà rafforzare la presentazione. Ricordatevi di mantenere il formato della presentazione flessibile. Un formato flessibile manterrà il pubblico interessato e ci aiuterà a creare un dialogo. Per esempio, se gli ascoltatori mostrano sguardi

perplexi, i servitori di fiducia possono chiedere se a tutti è chiara l'informazione fornita. L'oratore potrebbe aver bisogno di spiegare certi punti in un modo diverso o fornire una nuova informazione. Questo tipo di flessibilità mostra capacità di risposta e permette un dialogo. Formare piccoli gruppi di discussione o utilizzare sessioni a domanda e risposta, ci permetterà di sentire quello che il pubblico ha da dire.

Che cosa vogliamo comunicare su NA

Fare pratica su ciò che vogliamo dire su NA è cruciale nelle nostre interazioni pubbliche. Per avere successo nelle relazioni pubbliche, abbiamo bisogno di un messaggio coerente e ben preparato. Vogliamo essere sicuri di comunicare le informazioni al pubblico nella maniera seguente:

1. Una breve descrizione della storia locale di NA e lo sviluppo generale di NA;
2. Una descrizione di NA: il nostro scopo primario e il nostro unico requisito per essere membri di;
3. Il ruolo del gruppo e le tradizioni di NA (una panoramica generale su come funzionano i gruppi e le strutture di servizio per promuovere il messaggio di recupero);
4. I passi di NA: forniamo una breve descrizione del ruolo dei Dodici Passi nel recupero. Spieghiamo che i passi contengono i principi spirituali del nostro programma;
5. Parliamo del nome di "Narcotici Anonimi". Dissipiamo qualsiasi equivoco riguardo al fatto che il vocabolo "narcotici" in NA non significa che ci rivolgiamo solo a chi ha usato oppiacei;
6. NA è un programma spirituale, non religioso;
7. Dove trovare NA (linee telefoniche, ufficio di servizio, WSO, sito web, ecc.)

La comunicazione si distingue anche tra ciò che NA può fare e ciò che NA non può fare. Lavoriamo per aiutare quelli che non conoscono il nostro programma di recupero a comprendere i principi alla base delle azioni della fratellanza. Diamo ai non membri una panoramica delle nostre tradizioni: principi come la cooperazione e l'autosostentamento. Non abbiamo bisogno di spiegare integralmente al pubblico le nostre tradizioni, però lavoriamo verso un rapporto con il pubblico che onori le tradizioni stesse.

Fornire informazioni sul nostro programma di recupero è comunicazione. Condividiamo informazioni tramite le nostre comunicazioni scritte, la nostra letteratura di recupero, il servizio e le nostre presentazioni con i professionisti. Facciamo un gran servizio quando affermiamo con chiarezza che cosa è il programma di Narcotici Anonimi. Cerchiamo di evitare di fare congetture sul fatto che le persone che non fanno parte della nostra organizzazione la comprenderanno o meno. Non promettiamo che NA funzionerà per tutti, però offriamo la nostra esperienza nel rimarcare che il programma di NA funziona per tante persone che provengono da diversi ambienti ed esperienze. Evidenziamo la diversità della nostra fratellanza e il nostro programma: NA è una fratellanza mondiale, multilingue e multiculturale.

I seguenti punti sono alcuni esempi di discussione che i membri potrebbero usare quando parlano di NA ai non dipendenti in un ambiente pubblico:

- *I Dodici Passi/la sponsorizzazione/il mutuo aiuto*: una platea di professionisti potrebbe capire che NA è un programma dei Dodici Passi o un programma di mutuo aiuto. I Dodici Passi si riferiscono su cosa il programma è basato, e la sponsorizzazione si riferisce a come si applicano i Dodici Passi. Il mutuo aiuto si riferisce a un approccio fra pari, piuttosto che al rapporto fra un professionista e un dipendente.

“... noi lavoriamo per raggiungere una relazione col pubblico che renda onore alle nostre tradizioni”.

- *Approccio spirituale*: il programma di NA è basato sull'applicazione pratica dei principi spirituali nella vita quotidiana. Per esempio, un membro potrebbe non credere in Dio però potrebbe acquistare libertà e speranza dalla dipendenza attiva con i Dodici Passi o con il gruppo.
- *NA è un programma basato sui principi spirituali*: i principi del programma di NA sono capaci di attraversare confini culturali. Questo si acquisisce tramite il lavoro sui Dodici Passi di NA. Attraverso il lavoro sui passi, ogni membro può vivere la propria esperienza su principi quali l'onestà o la fede.
- *Cosa si aspetta un nuovo venuto da una riunione di NA*: le riunioni funzionano spesso nel modo seguente (a un nuovo membro potrebbe essere chiesto di dire il suo nome, i membri possono condividere come il programma funziona nelle loro vite e che i gruppi di solito chiudono in cerchio con una preghiera).

Gli oratori

È importante scegliere un elenco di oratori che rappresenti un quadro realistico della comunità di NA e lo possiamo fare invitando vari membri. Vogliamo adottare un approccio di squadra nelle nostre presentazioni perché non vogliamo che una sola persona rappresenti NA. Lavoriamo insieme e supportiamo gli altri quando presentano NA al pubblico. Vogliamo che il pubblico veda che siamo un gruppo variegato di volontari.

“Nelle nostre presentazioni noi vogliamo avere un approccio di squadra...”

Dobbiamo considerare chi, nella nostra comunità di NA, è meglio indicato per fare una presentazione. Cerchiamo di abbinare gli oratori con gli ascoltatori. Qualche membro di NA farà la presentazione meglio di altri. La presentazione non è semplice; ci vogliono tempo e preparazione. Possiamo decidere di

incoraggiare persone che non hanno le competenze necessarie a fare altri servizi, oppure dobbiamo fornire una formazione per i membri, così che essi possano migliorare le loro competenze nelle presentazioni.

Gli oratori possono riguardare il Quarto Concetto per aver chiaro il ruolo di guida che vanno ad assumere. In una sessione a domande e risposte alla fine della presentazione può accadere che agli oratori possano essere rivolte domande che esulano dallo scopo di NA. Questa è una situazione dove le capacità del leader possono essere importanti. Se a un oratore viene chiesta un'intervista televisiva o la posizione di NA su questioni esterne, egli deve essere in grado di dire “non posso rispondere” e spiegarne brevemente il motivo. Fare prove sulle risposte da dare a queste domande permette agli oratori di rispondere “no” in modo rispettoso.

Una leadership efficiente è altamente apprezzata in NA. Le qualità di un leader dovrebbero essere attentamente considerate quando si selezionano le persone che saranno prescelte

I Dodici Concetti per il servizio in NA

Gli oratori non dipendenti

I due punti da considerare se utilizziamo i non-dipendenti formati adeguatamente per parlare di NA agli eventi della comunità sono:

- 1) Possono aiutarci a proteggere il nostro anonimato negli eventi locali.
- 2) Possono sostenere NA usando il linguaggio degli ascoltatori nel pubblico. Vogliamo fare attenzione a non usare sempre gli stessi oratori per evitare che essi diventino “ il volto “ di NA.

Mostre e banchetti

Nell'allestimento di uno banchetto in un evento, mettiamo la stessa considerazione di una presentazione nella preparazione e nella cura della nostra immagine. Ci dovrebbe essere sempre qualcuno/a presso la mostra o lo stand. Possiamo invitare membri esperti di NA in occasione di eventi, però vogliamo essere sicuri di limitare il numero di membri a una mostra, così che lo stand non diventi troppo affollato; di solito, tre membri sono sufficienti. Forniamo informazioni sui contatti locali di NA alle persone che visitano il banchetto. Se ci pongono una domanda alla quale non abbiamo la risposta, possiamo offrire il contatto di un membro nella comunità locale di NA, per ottenere la risposta alla loro domanda. È buona abitudine chiedere a coloro che visitano lo stand i propri biglietti da visita. Ottenere questo tipo di informazione di contatto sarà molto utile se siamo sicuri di seguire i rapporti mediante l'invio di una lettera e di pacchetti informativi su NA. Cerchiamo di essere di aiuto e affidabili quando diamo informazioni su NA.

Il pubblico

Il pubblico è la ragione per cui teniamo le presentazioni. Incoraggiamo i partecipanti del pubblico a diffondere e a invitare i propri contatti. Possiamo anche creare modi per incoraggiare il pubblico a darci commenti sulla presentazione. Una scheda di valutazione che chiede ai partecipanti l'utilità della presentazione, l'efficacia degli oratori, il valore del materiale distribuito e se ci fosse qualcos'altro che potrebbe essere incluso, potrebbe aiutare le nostre presentazioni a perseguire miglioramenti. Possiamo richiedere informazioni di contatto ai partecipanti ed essere sicuri di dare un seguito e mantenere i contatti. Possiamo invitare i membri di NA a sedersi tra il pubblico. Possiamo formare i membri della comunità locale di NA, invitandoli ad assistere alla presentazione e ad ascoltare una sessione di domande e risposte. I membri di NA tra il pubblico possono fare le prime domande in questa sessione. Possono anche aiutare a impostare il tono e fornire agli oratori incoraggiamento e sostegno. Una delle cose più importanti che possiamo fare è ascoltare il pubblico. Così facendo, possiamo rispondere con ulteriori informazioni rilevanti. Possiamo anche annotare i loro commenti e avviare la pratica di un dialogo con questo pubblico.

Prove e preparazione

Esercitarsi fra membri di NA può essere un modo divertente per preparare una presentazione. I servitori di fiducia possono farsi l'un l'altro le domande più difficili che si possono immaginare in una prova. La pratica fatta con un pubblico amico di membri di NA può anche aiutare gli oratori a costruire fiducia in sé stessi. Fare le prove in questo modo ci assicurerà che la nostra presentazione rientrerà nel tempo stabilito.

Un altro modo per prepararsi alle presentazioni è di fare prove sulla sessione a domande e risposte e di avere risposte pronte per le domande tipiche. Gli oratori potrebbero anche voler individuare organizzazioni nella comunità locale che offrono corsi di formazione su pubblici eventi. Infine, vorremo essere sicuri sulla consapevolezza delle variabili di un evento:

- Sappiamo cosa ci aspetta nel luogo designato?
- Sappiamo quante persone dovrebbero presentarsi?
- Possiamo controllare la temperatura e l'allestimento della sala?
- Sappiamo l'ora di inizio della presentazione, così da essere puntuali?
- Siamo vestiti in maniera appropriata?

Organizzazione di presentazioni

I membri che coordinano gli eventi di pubbliche relazioni e le presentazioni devono tenere a mente una prospettiva ampia. I punti seguenti possono essere importanti quando si organizza una presentazione:

- La comunità locale di NA potrebbe fornire un questionario per i membri per scoprire chi ha competenze di organizzazione e presentazione.
- Assicurarsi che gli strumenti di presentazione e le risorse siano aggiornati.
- Stabilire il programma della presentazione nell'orario più adatto per assicurare la presenza degli invitati.
- I servitori di fiducia vorranno essere sicuri di coordinarsi con altri comitati, così che la struttura di servizio locale possa offrire un supporto compatto per un evento.
- Se la comunità locale di NA ha deciso di utilizzare dei non-dipendenti per la presentazione, deve essere sicura di averli formati e orientati a comunicare informazioni accurate su NA.
- Vi possono essere opportunità di istituire una mostra o uno stand all'evento locale. Possiamo usare questa opportunità, per ottenere contatti futuri, portando dei biglietti da visita.

Alcuni suggerimenti per rendere più efficaci le nostre presentazioni:

1. Essere preparati
2. Conoscere il pubblico
3. Mantenere il tutto localmente - portare materiale della zona
4. Essere consapevoli delle risorse di NA
5. Essere entusiasti
6. Mantenere la presentazione entro i tempi stabiliti
7. Essere semplici e diretti
8. Ascoltare
9. Imparare a "leggere" il pubblico
10. Mandare una lettera di ringraziamento qualche giorno dopo la presentazione
11. Sondare il pubblico con domande
12. Utilizzare i commenti ricevuti per migliorare la successiva presentazione
13. Condividere informazioni su NA e minimizzare la propria esperienza.

Le nostre interazioni con il pubblico possono avere sempre più successo quando ci prendiamo del tempo per pianificare e prepararle. Il nostro obiettivo principale è trasmettere il messaggio di NA ai dipendenti nel mondo, e molti membri del pubblico sono molto felici di aiutarci a realizzare questo obiettivo. Noi possiamo fare la nostra parte presentando chiare, attendibili e significative informazioni su cosa è NA e come può aiutare i dipendenti.

Risorse

Suggerimenti su come scrivere una efficace lettera di PR

Informazioni sulla lettera tipo di NA

Presentazione di pubbliche relazioni

Presentazione della scheda di valutazione e sondaggio

Risposte alle domande più frequenti

Area/regione pacchetto di tavola rotonda

Esempio di lettera di invito per tavola rotonda

Suggerimenti per le liste di contatti

Segue una lista di organizzazioni pubbliche generali. Ciascun capitolo fornirà una lista di contatti che si riferiscono al pubblico in quel capitolo (come i trattamenti, assistenza sanitaria e giustizia penale).

- Industria: sindacati, programmi di assistenza per il lavoratore, direttori delle risorse umane;
- Gruppi religiosi: controllate gli orari delle funzioni religiose e di ufficio per individuare i tempi più opportuni per prendere contatti:?
- Istruzione: insegnanti, colleghi e università, scuole medie e scuole superiori, consulenti di orientamento;
- Società di servizi: gruppi di quartiere, gruppi giovanili, gruppi sociali e culturali, club di servizio, rifugi per senzatetto e per donne maltrattate, mense dei poveri

MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA

Le nostre attività nelle pubbliche relazioni possono essere potenziate tramite un uso accurato dei mezzi di comunicazione di massa. Questo vuol dire che i progetti indirizzati ai mezzi di comunicazione sono pianificati per affrontare i bisogni più urgenti dei comitati di servizio d'area. Significa inoltre che se ci impegniamo saremo più efficaci e dinamici. Possiamo essere creativi, nei modi in cui usiamo i mezzi di comunicazione, per sostenere l'obiettivo di un'area di rendere più visibile Narcotici Anonimi. In questo modo sarà più probabile raggiungere i dipendenti che non conoscono il nostro programma.

Questo capitolo comprende il ruolo della stampa e dei mezzi di comunicazione di massa nelle nostre relazioni pubbliche (consultate il Capitolo Dieci "Tecnologia ed Internet", per informazioni riguardo Internet). La stampa in questo contesto comprende giornali, riviste regionali, manifesti, pubblicità esterne, notizie o servizi speciali e articoli di opinione. La trasmissione nei mezzi di comunicazione comprende gli Annunci di Servizio Pubblici (ASP), radio, televisione(anche via cavo) e film. Le domande fatte nella sezione di preparazione e pianificazione possono essere usate come una parte del processo dell'inventario di un comitato di servizio d'area (discusso approfonditamente nel Capitolo Tre) prima di avviare nuovi approcci di pubbliche relazioni.

Principi fondamentali delle relazioni pubbliche

Questa sezione è stata estratta dal Capitolo Due

L'anonimato con i non dipendenti

Argomenti chiave

Principi base delle PR

Le PR e i media

Pianificazione e preparazione per le aree e i comitati

Mettere in pratica il vostro piano

Analizzare e affrontare i problemi noti dei media

Risorse

Icone chiave

-  Esperienze pratiche
-  Preparazione e suggerimenti per la formazione
-  Argomenti di discussione

L'Undicesima Tradizione sottolinea che nessuna personalità è più importante di un'altra. Quando l'Undicesima Tradizione dice che "noi abbiamo bisogno di mantenere sempre l'anonimato personale", non dice che abbiamo bisogno di farlo in ogni circostanza. L'Undicesima Tradizione dice che "noi abbiamo bisogno di mantenere sempre l'anonimato personale a livello di stampa, radio e filmati". Cosa si intende per pubblico è attentamente delineato all'interno dell'Undicesima Tradizione, ad esempio, la stampa (pubblicazioni e mezzi di comunicazione elettronici), radio e filmati. Se ci viene chiesto di partecipare a un talk show sul recupero in NA alla radio, saremo fortemente incoraggiati a cercare sostegno da membri esperti nel servizio in NA nella nostra comunità; discutere, pianificare, provare la presentazione con membri del comitato e fare il servizio con un altro membro

di NA.

Lo stile delle nostre relazioni pubbliche è basato maggiormente sull'attrazione che sulla propaganda; noi abbiamo bisogno di mantenere sempre l'anonimato personale a livello di stampa, radio e filmati.

Undicesima Tradizione

Ci possono essere situazioni in cui i non dipendenti possono aiutarci a proteggere il nostro anonimato come dipendenti in recupero nella comunicazione con il pubblico. Le persone che non fanno parte di NA spesso hanno la possibilità di accedere ai mezzi di comunicazione locale in una maniera che può favorire il nostro scopo primario. Per esempio, un giudice potrebbe parlare della sua esperienza positiva con NA, descrivendo come centinaia di dipendenti hanno cambiato le loro vite in conseguenza della frequenza alle riunioni di NA e parlare dell'efficacia del nostro programma di recupero. Ai non dipendenti non chiediamo di trasmettere il messaggio di NA, a loro chiediamo di parlare del nostro messaggio di recupero. Il ruolo delle persone esterne è semplicemente quello di diffondere informazioni su NA.

Un professionista non dipendente aiuta i membri a mantenere il loro anonimato personale con la stampa e protegge qualsiasi membro di NA dall'essere considerato un portavoce di Narcotici Anonimi. In questo modo non mettiamo a rischio la credibilità del nostro programma, in quanto un non dipendente è completamente separato dall'appartenenza alla fratellanza. Inoltre, i membri possono concentrarsi sullo scopo di trasmettere il messaggio di NA, invece di sentirsi sopraffatti nel presentare NA nei mezzi di comunicazione. I professionisti non dipendenti, per esempio i giudici, sono spesso inclini a trattare le loro esperienze con il nostro programma. È nostra responsabilità accertarsi che queste personalità pubbliche siano ben informate e che abbiano avuto un'esperienza positiva con NA.

- Perché l'anonimato è importante quando presentiamo NA nei mezzi di comunicazione?
- Come possiamo mettere in pratica il principio dell'anonimato, la nostra uguaglianza e l'importanza del gruppo al di là dei singoli membri, nei nostri progetti di comunicazione?

...Anziché promozione

Quando si pensa alle differenze tra promozione e attrazione, potrebbe esserci utile pensare alla differenza tra informare il pubblico su NA e insistere sul fatto che NA è migliore di qualsiasi altro programma di recupero. Il saggio sull'Undicesima Tradizione in *Funziona: come e perché* descrive la promozione come "fanfare, dichiarazioni esagerate, appoggio di celebrità". Informare il pubblico che abbiamo un programma di recupero credibile è un'azione che riflette i principi, mentre se facciamo paragoni fra NA e altri programmi, se offriamo incentivi al recupero o se reclamiamo l'efficacia del programma, allora stiamo facendo promozione. L'unica promessa che facciamo è l'opportunità per i dipendenti di avere un'esperienza di libertà dalla dipendenza attiva: garantire qualsiasi altro risultato è promozione.

- Qual'è la differenza tra promozione di NA e presentare NA come un interessante programma di recupero?
- Abbiamo confuso la necessità di avere efficaci relazioni pubbliche con la promozione?

Autonomia e annunci di servizio pubblici

Noi siamo un'organizzazione senza scopo di lucro; quindi, spesso ci viene offerta una tariffa scontata su cose come affitti delle stanze per le nostre riunioni, o pubblicità su annunci pubblici, per esempio in annunci radio o presso le pensiline delle fermate dei mezzi pubblici. Quando non dobbiamo pagare per uno spot di trenta secondi in una trasmissione radiofonica o per un manifesto di informazione

su NA in una stazione di treni, potremmo aver timore che non stiamo agendo in maniera autonoma. Annunci di servizio pubblici sono spesso disponibili per le associazioni di promozione sociale. In queste situazioni, i mezzi di comunicazione forniscono al pubblico un servizio attraverso questi annunci. Annunci di servizio pubblici non compromettono o mettono a repentaglio i nostri principi sull'autonomia. Queste sono opportunità che il pubblico mette a disposizione per le associazioni di promozione sociale. Quello che in NA offriamo al dipendente che ancora soffre ha un beneficio per la società. Accettare tariffe agevolate, che sono state offerte anche ad altre organizzazioni di promozione sociale simili, è in linea con i principi dell'autonomia. Infatti, questi esempi di annunci pubblici possono essere per noi un'opportunità di costruire rapporti di cooperazione con i cittadini della nostra comunità. Questi servizi offerti sono il modo attraverso cui le organizzazioni pubbliche e le aziende avviano rapporti di cooperazione all'interno della comunità. Combinando i nostri sforzi con queste organizzazioni e avendo un approccio di squadra, noi dimostriamo la capacità di saper cooperare. Non stiamo unendoci o affiliandoci a queste organizzazioni. Possiamo piuttosto entrare in questi rapporti concentrati sullo spirito di collaborazione.

- Come si fa a praticare lo spirito dell'autonomia nelle nostre attività nella comunicazione?
- Quando accettiamo le tariffe offerte alle associazioni di promozione sociale simili alla nostra, come possiamo essere sicuri che non dipendiamo o che non siamo indebitamente influenzati da un'organizzazione esterna?

Relazioni pubbliche e mezzi di comunicazione

Come discusso nel Capitolo Tre, pianificare i progetti delle pubbliche relazioni aiuterà i servitori di fiducia a diventare più efficaci, e naturalmente questi passaggi aiutano qualsiasi progetto rivolto ai mezzi di comunicazione. Spesso avviamo i progetti di servizio perché è consuetudine dell'area. Invece, possiamo porci domande importanti come: l'area avrà sufficienti risorse umane e finanziarie per il progetto? Il progetto rivolto ai mezzi di comunicazione ha delle probabilità di arrivare ai destinatari? L'area può comunicare il progetto ai gruppi, ai membri e ad altre strutture di servizio in una maniera efficace? Le domande che seguono possono aiutare l'area per determinare se può sostenere un progetto sui mezzi di comunicazione e se tale progetto è il modo più efficace per arrivare ai dipendenti che ancora soffrono in quell'area di NA.

Il fine primario dei nostri sforzi nei rapporti col pubblico è esporre la storia di Narcotici Anonimi e quello che il programma propone al dipendente che soffre ancora. La pratica dell'anonimato in pubblico si costruisce sui fondamenti spirituali di tutte le nostre tradizioni, che ci ricordano di anteporre sempre i principi alle individualità.

Funziona: come e perché

PIANIFICAZIONE E PREPARAZIONE PER AREE E COMITATI

Il progetto soddisfa le esigenze e le capacità delle aree?

La prima preoccupazione è individuare come le esigenze e le capacità dell'area corrispondono con il progetto proposto. Le seguenti domande possono aiutare un'area a chiarire se un progetto proposto per i mezzi di comunicazione trasmette lo scopo dell'area o meno, e se può essere realisticamente supportato dalle attuali risorse umane e finanziarie dell'area.

- Il progetto proposto per i mezzi di comunicazione è un risultato dell'inventario fatto per le esigenze attuali della comunità e le risorse dell'area?

- L'area possiede le risorse umane per il progetto dei mezzi di comunicazione? L'area ha considerato l'esperienza attuale dei membri del comitato e dei membri della comunità locale di NA?
- Il comitato è pronto per eventuali richieste provenienti dai mezzi di comunicazione come risultato del progetto?
- L'area ha comunicato i progetti dei mezzi di comunicazione a tutti i comitati e, se necessario, alle aree vicine?
- L'area ha una strategia in caso debba gestire informazioni sfavorevoli a NA nei mezzi di comunicazione? Ci sono dei servitori di fiducia addestrati che possono gestire una diffusione di immagine negativa, fornendo informazioni precise su NA?
- La linea telefonica dell'area funziona ed è attrezzata con risorse sufficienti per ricevere un aumento dell'afflusso di chiamate come risultato dell'impegno nei mezzi di comunicazione? L'area possiede membri che sono capaci di rispondere a una richiesta di Dodicesimo Passo? (Consultate il capitolo intitolato "Linee Telefoniche" per maggiori informazioni sull'addestramento dei servitori della linea telefonica e come si risponde a una chiamata del Dodicesimo Passo).
- Le finanze del comitato di servizio dell'area sono abbastanza stabili da sostenere il progetto? Il progetto è stato inserito nel bilancio del CSA?
- I fondi del CSA già destinati per progetti sui mezzi di comunicazione sono stati dissipati o spesi male? Come possono migliorare gli impegni attuali coi mezzi di comunicazione, beneficiando di quello che è stato appreso dai passati errori finanziari ?
- Questo progetto sfrutterà al meglio i fondi di NA che vengono spesi? Il progetto è una decisione economica conveniente? Questo progetto fa un buon uso dei fondi preziosi e limitati di NA? L'area dovrebbe cercare altre opzioni o negoziare tariffe migliori?

Il progetto è facilmente raggiungibile dai destinatari?

Le domande seguenti possono aiutare l'area a decidere se un progetto di relazioni pubbliche proposto sarà il miglior modo di raggiungere i destinatari. Queste domande possono anche aiutare l'area a valutare quale mezzo di comunicazione è la scelta giusta per un particolare pubblico.

- C'è un gruppo di dipendenti che non è stato raggiunto dalle attuali attività di PR? (Se l'area ha fatto un inventario, utilizzatelo per individuare dove c'è più necessità).
- Che tipo di progetto sui media aiuterà la comunità di NA a raggiungere quel gruppo? Per esempio, la pubblicità sui media di stato in orario diurno potrebbe essere adatta per dipendenti che sono a casa durante il giorno, come gli studenti, mentre un manifesto a una fermata dell'autobus potrebbe essere più adatto per dipendenti che si affidano a mezzi di trasporto pubblico.
- Quanto sono stati efficaci i precedenti progetti nei mezzi di comunicazione? L'area in quale maniera affronta le sfide attuali e i fallimenti passati mentre pianifica i progetti in corso?
- Che cosa rende una determinata trasmissione o conferenza stampa adatta per questa attività nelle relazioni pubbliche?

I gruppi di NA sono coinvolti?

I progetti sui mezzi di comunicazione spesso possono influire notevolmente sui gruppi locali. L'area può usare le domande che seguono per discutere l'impatto che un progetto sulla comunicazione potrebbe avere sui gruppi locali di NA.

- È stata data la possibilità ai GSR di discutere sui progetti proposti?
- Come sono stati informati i gruppi rispetto al progetto sulla comunicazione? I GSR sono stati informati alla riunione del comitato d'area? I membri del CSA hanno visitato i gruppi per informarli sui progetti per i media?
- Come vengono preparati i gruppi a ricevere il possibile afflusso di nuovi membri?

La nostra immagine pubblica consiste in ciò che abbiamo da offrire: un metodo di provata efficacia per uno stile di vita libero da tutte le sostanze. Mentre è importante riuscire a raggiungere il maggior numero di persone possibile, è imperativo per la nostra protezione prestare attenzione agli annunci, alle circolari e ai brani di letteratura che possono giungere al pubblico.

Testo Base

METTERE IL PIANO IN AZIONE

Progetti di stampa

I **giornali** e le **riviste** locali possono essere un modo economicamente conveniente per pubblicare un numero di telefono locale, un elenco delle riunioni, o l'indirizzo del sito di NA del posto. Questo progetto può essere un modo semplice per un'area di fornire alla comunità informazioni su NA. Un'area spesso può pubblicare informazioni su dove si tengono le riunioni e di solito questo è a basso costo (o a volte gratis).

Volantini e **manifesti** sono un altro modo a basso costo per rendere NA più visibile nella comunità. Una campagna pubblicitaria di manifesti comprende anche la scelta di dove mettere i manifesti, di contattare le strutture per chiedere il permesso per affiggere i manifesti, e vedere cosa succede dopo che il manifesto è stato affisso. Un'area può decidere di esporli nelle stanze del pronto soccorso di un ospedale della zona o negli ambulatori medici. Un controllo continuo garantirà che l'informazione sulle linee telefoniche e sui contatti siano aggiornati. Vogliamo collaborare con il pubblico per far sì che i nostri tentativi di PR abbiano un impatto positivo sulla comunità. Questo tipo di comunicazione non solo tenta di raggiungere i dipendenti nella comunità, ma promuove un rapporto con chi ci ha permesso di affiggere volantini o manifesti. Questi progetti di stampa forniscono alle persone, che pensano di avere un problema con le droghe, un modo semplice e anonimo di contattare Narcotici Anonimi.

Un'area può anche valutare se i **volantini** per eventi locali di NA rendono un'immagine positiva su NA. I volantini che contengono immagini offensive e grafiche che sono difficili da leggere influiscono in modo negativo sulla percezione che il pubblico ha verso NA. Informazioni chiare, semplici e lineari (con il logo di NA) potrebbe aiutarci a creare rapporti più positivi con il pubblico.

La **pubblicità esterna** per esempio **cartelloni pubblicitari**, **insegne** e **pensiline delle fermate degli autobus**, vengono comunemente usati per informare il pubblico su Narcotici Anonimi. Le aree sono incoraggiate a essere creative nel trovare i posti più adatti per le affissioni nelle loro comunità. La pubblicità esterna (oltre che i cartelloni e manifesti alle fermate degli autobus) è spesso usata nelle

varie comunità a livello mondiale. I seguenti punti sono considerazioni importanti che un'area potrebbe discutere prima di decidere se usare uno di questi luoghi per le affissioni.

- I cartelloni pubblicitari, le insegne e le pensiline delle fermate degli autobus possono essere costosi. Quale è il costo per mettere un annuncio? L'area può permettersi questa spesa? È possibile che questi annunci raggiungano un dato gruppo di dipendenti?
- Che cosa scrivere nell'annuncio? Assicurarsi di citare Narcotici Anonimi e menzionare le droghe in generale (per esempio: Hai un problema con le droghe? Chiama Narcotici Anonimi). L'annuncio comunicherà in modo chiaro e semplice le informazioni su NA?

Discutere di questi argomenti aiuterà un'area a pianificare attentamente un progetto di stampa su larga scala. Pianificare attentamente i progetti di stampa può aiutare un comitato di servizio di area a raggiungere i suoi scopi in un modo migliore. Se un membro, un gruppo o un comitato è stato contattato da un giornalista per un articolo, ci sono diversi approcci che possono far diventare queste interazioni più efficaci.

- Fornire informazioni scritte sul programma di NA: individuare alcuni punti di discussione (semplici, punti chiari di informazione su NA), usare la letteratura di NA e fornire i pamphlet di NA o articoli dalla newsletter locale o da *The NA Way Magazine*.
- Ricordatevi che non diamo opinioni personali su questioni esterne a NA. Per esempio, se un giornalista ci fa domande sullo scambio di siringhe o sull'uso terapeutico della marijuana, ci asteniamo dal commentare.
- Può partecipare un gruppo di dipendenti piuttosto che un membro soltanto.
- Possiamo chiedere di visionare la bozza di un articolo prima che sia stampato, ma dobbiamo ricordarci che non abbiamo nessun controllo su come un giornalista recepisce quello che diciamo.
- Possiamo cooperare con giornalisti aiutandoli a trovare un punto di vista che tenga conto delle nostre tradizioni. Per esempio, possiamo mettere in evidenza il fatto che il tipo di droga usata da un dipendente non ha nessuna importanza sulla probabilità di trovare il recupero. Parafrasare la letteratura di NA può aiutarci in queste discussioni.

Gli approcci appena visti possono aiutare le aree a diventare più sensibili nelle interazioni con i giornalisti.

DISCUTERE E RISOLVERE PROBLEMI NOTI CON I MEDIA

Diffusione di una cattiva immagine nei mezzi di comunicazione

Pianificare per far fronte a una cattiva diffusione dell'immagine di NA nei media può aiutare le aree nei loro sforzi di pubbliche relazioni. Se la cattiva diffusione dell'immagine derivasse dalla mancanza di informazioni, allora fornire dati più precisi può aiutare a riequilibrare la nostra immagine pubblica. In altre situazioni, i servitori di fiducia potrebbero decidere di non fare nulla e continuare semplicemente a fornire informazioni coerenti e attendibili su Narcotici Anonimi in altri contesti dove si instaurano pubbliche relazioni. Può darsi che questo non riesca a modificare la stampa negativa, ma può indirettamente bilanciare l'opinione pubblica su chi siamo e ciò che il nostro programma ha da offrire.

I mezzi di comunicazione e il dipendente che fa servizio da solo

Ci sono delle indicazioni di base che si applicano alla maggior parte delle attività di pubbliche relazioni nell'ambito dei mezzi di comunicazione. La prima è che i membri non dovrebbero fare questo tipo di servizio da soli. Se un membro è stato contattato dai media, un comitato o l'area dovrebbero essere coinvolti appena possibile. I servitori di fiducia dovrebbero ricordare che l'opinione di un membro può essere vista come l'opinione di Narcotici Anonimi nel suo insieme. Dare la responsabilità a una struttura di servizio alla fine andrà a vantaggio degli impegni nella comunicazione di massa.

Le situazioni sopra descritte possono trarre beneficio del fatto di avere un membro in contatto con la Regione o con l'Ufficio di Servizio Mondiale di NA.

Progetti radiotelevisivi

Gli annunci di servizi pubblici e la televisione pubblica sono mezzi per comunicare con il pubblico, di solito anche senza costi. Entrambi sono servizi della comunità forniti attraverso la trasmissione o da fornitori di servizi via cavo. Le comunità nel mondo potrebbero avere diversi modi per includere un numero di telefono o indirizzo di un sito web di NA in televisione. Un annuncio di servizio pubblico (ASP) può essere semplice: per esempio, un presentatore televisivo che mostra una scheda con un numero telefonico locale e una scritta di questo tipo "Se sei stato colpito dalla dipendenza, puoi chiamare questo numero telefonico di NA." I servitori di fiducia possono esplorare altre risorse di diffusione per trovare opportunità creative di relazioni pubbliche nelle loro comunità. Di seguito sono riportate delle considerazioni quando si intraprende un progetto di ASP o di pubblico accesso.

- Il comitato di servizio dell'area può discutere qual è il miglior orario per trasmettere gli ASP. Il comitato di servizio di area può chiedere che un ASP sia messo in onda dopo un documentario sulla dipendenza, sebbene sia
- Molto difficile riuscire ad avere il controllo sull'orario di trasmissione di un ASP.
- Assicurare che i membri e gruppi della zona siano consapevoli del progetto di comunicazione e che siano pronti per un eventuale incremento di chiamate telefoniche o di nuovi venuti alle riunioni locali.
- Un'area potrebbe voler contattare la Regione o l'Ufficio di Servizio Mondiale riguardo agli ASP per i mezzi di trasmissione. La spesa per creare un video potrebbe essere troppo onerosa per le risorse dell'area (vedi Capitolo Tre per informazioni su come fare un inventario sulle risorse dell'area e pianificare i progetti efficacemente).
- Suddetta informazione può essere applicata negli ASP usati per le trasmissioni radio.
- Se un comitato decide di partecipare a un programma radio su NA, una delle considerazioni più importanti è che NA sia rappresentata da un gruppo di dipendenti. I seguenti punti devono essere discussi prima di partecipare ad un programma alla radio:
- Prepariamo i punti di discussione sul programma di NA (vedere la sezione del Capitolo Quattro, "che cosa vogliamo comunicare su NA" e aggiungiamo materiale per alcuni esempi).
- Inoltre, pianifichiamo e facciamo le prove di cosa diremo in risposta alle domande che non riguardano informazioni sul programma di NA (il Capitolo Quattro contiene le risorse per l'interazione con il pubblico).
- Ci assicuriamo di invitare i membri di NA che sono preparati per l'opportunità di PR come un'intervista alla radio (vedere il Capitolo Quattro sulle linee guida su come preparare i membri alle varie possibilità di pubbliche relazioni). Valutiamo se un elenco accurato di membri riflette

la diversità d'area, includendo sia uomini che donne e offrendo vari tempi di pulizia, età ed esperienza.

- Siamo cauti nell'enfatizzare la dipendenza o condividere i dettagli della nostra storia personale. Possiamo condividere qualche dettaglio della nostra storia personale per favorire l'identificazione, ma manteniamo l'obiettivo su cosa è NA e su come trovarci.

La televisione, i video, e i filmati Sono dei mezzi di comunicazione locali dove la pianificazione a lungo termine e la valutazione precisa sono particolarmente importanti. I mezzi radiotelevisivi possono essere un'opportunità per stabilire delle relazioni di lunga durata dove NA è vista come un attendibile fonte di informazione per recuperare dalla dipendenza. Se i professionisti delle radiotrasmissioni sono ben informati sul programma di NA, è più probabile che sfrutteranno NA come una risorsa. Guardare ai bisogni della comunità e alle capacità dell'area può aiutare i servitori di fiducia a evitare progetti di diffusione che sembrano promettenti ma che probabilmente aiutano poco un dipendente a trovare NA. I punti sottostanti delineano le questioni inerenti ai mezzi radiotelevisivi. Se un'area ha deciso di partecipare a un progetto televisivo, video o film utilizzando un non dipendente, vorrà essere sicura che è stato preparato e ha lavorato con l'area.

Diversi membri di NA che hanno partecipato a spot televisivi e cinematografici hanno avuto successo utilizzando angolazioni della telecamera specifiche, per esempio chiedendo al cameraman o al produttore di riprenderli da dietro. Altri membri hanno lavorato con aziende di produzione per realizzare un'intervista, nella quale si sentono le voci dei membri sopra le immagini che però non appartengono ai membri. Vorremmo tenere in mente che non abbiamo alcun controllo su come un produttore, regista o cronista effettivamente rappresenterà o interpreterà Narcotici Anonimi. A volte, nonostante i nostri sforzi migliori per educare a fondo gli interessati al nostro programma, l'informazione potrebbe essere non sempre chiara o fraintesa per motivi che sono semplicemente fuori del nostro controllo.

- Se siamo contattati da un giornalista, si possono sempre fornire informazioni scritte su NA. Se i membri decidono di rispondere alle domande, vogliamo essere sicuri di dare informazioni chiare e precise sul programma di NA. Siamo in grado di declinare gentilmente e di non rispondere alle domande che non rispettano le nostre tradizioni o che enfatizzano o glorificano la dipendenza. Per esempio, stiamo attenti a non discutere i dettagli delle droghe che abbiamo usato, però possiamo condividere, allo scopo di una maggiore identificazione, alcuni dettagli dalla nostra storia personale. È sempre meglio lavorare con un comitato quando veniamo contattati da un giornalista.
- Un'area evita di accettare la trasmissione degli spot televisivi che richiedono un'organizzazione promotrice con la quale NA viene affiliata. Per esempio, non potremmo sostenere uno spot televisivo che indica che una certa società sponsorizza il messaggio di Narcotici Anonimi.
- Se un CSA viene a conoscenza che NA sarà rappresentata in un film o viene contattato da una compagnia di produzione locale o da un programma televisivo, l'area potrà decidere di instaurare una relazione di collaborazione con i realizzatori del film. Se i membri decidono di partecipare, il comitato di servizio d'area può anche decidere cosa sono in grado di fornire. I servitori di fiducia possono chiedere di leggere il copione del film e discutere con i produttori o i registi cosa si aspettano da NA. Ci sono volte in cui i principi sono in contrasto con l'interesse e gli obiettivi dei media. Noi non dobbiamo prendere parte a nessun progetto se questo è in conflitto con le nostre tradizioni e il nostro desiderio di trasmettere il messaggio di NA. Organizzazioni esterne (come compagnie di produzione) non sono responsabili del rispetto delle nostre tradizioni e c'è sempre la possibilità che non tengano conto delle nostre richieste. Lavorare con la Regione e l'Ufficio dei

Servizi Mondiali consente all'area di mantenere il suo obiettivo sul sostegno ai gruppi locali nel trasmettere il messaggio di recupero nelle loro riunioni.

L'Undicesima Tradizione dice che dobbiamo conservare l'anonimato personale a livello di stampa, radio e filmati. Questo serve a proteggere la nostra appartenenza e la reputazione di Narcotici Anonimi.

Testo Base

Una produzione di **teatro** (sia professionale, comunità, scuole superiori o università) sulla dipendenza può essere un'opportunità per l'area di collaborare con un'organizzazione esterna. L'area può decidere di fornire informazioni sulla dipendenza a un autore di teatro locale chiarendo la natura del recupero in NA e fornendo informazioni sul programma. L'area può fornire alla casa di produzione gli indirizzi delle riunioni nella zona, o comprare uno spazio sulla locandina per fornire il numero telefonico locale di NA. La pianificazione delle nostre forze sui mezzi di comunicazione può permettere risultati più vantaggiosi. I nostri rapporti con chi lavora nei mezzi di comunicazione possono anche aiutare a confermare NA come un'associazione della comunità disponibile e di fiducia. Questi risultati alla fine ci aiuteranno a raggiungere il nostro scopo più importante: rendere il messaggio di NA a disposizione di tutti i dipendenti.

Risorse

- Linee guida suggerite per i volantini.
- Manifesti, cartelloni, pensiline di autobus...
- Lettera di presentazione per inserimento dell'ASP
- Lettera di ringraziamento per l'inserimento dell'ASP
- Testi ASP Radio
- Testi ASP TV
- Domande più frequenti riguardo i media

GIUSTIZIA PENALE

Questo capitolo contiene informazioni su come trasmettere il messaggio di NA nei vari istituti penitenziari (inclusi quelli a lungo termine, breve termine, minorili e istituti con reparti psichiatrici). Nello spirito di creare relazioni durature con gli istituti penitenziari, incoraggiamo i comitati di servizio di area a cercare di capire come relazionarsi e interagire con il personale degli istituti.

Argomenti principali

Principi fondamentali per le PR

PR & giustizia penale

Pianificazione per aree e comitati

Mettere il piano in azione

Discutere e affrontare i problemi conosciuti con la giustizia penale

Tribunali per la droga

Risorse

Icone chiave

 Esperienze pratiche

 Preparazione e suggerimenti per la formazione.

 Principi di PR per la discussione

Il nostro comportamento personale, incluso il modo in cui ci vestiamo, parliamo e interagiamo col personale delle istituzioni, ha un impatto profondo sui rapporti che NA ha con esse, e sull'immagine pubblica di NA. Relazioni basate sul rispetto reciproco e la comprensione sono di grande aiuto allo scopo finale di NA: raggiungere i dipendenti che soffrono.

Questo capitolo parla inoltre di come possiamo creare rapporti con i tribunali per le tossicodipendenze. Tante persone condannate per reati non violenti correlati alla droga, vengono inviate dai tribunali a NA, come risultato di programmi alternativi alla detenzione. In tutto il mondo, diverse comunità di NA hanno un numero crescente di dipendenti inviati dai tribunali che frequentano le riunioni. Il materiale che segue contiene soluzioni pratiche per interagire con i tribunali per la droga e con i dipendenti inviati a NA dal sistema giudiziario, così come punti di discussione per i gruppi NA

su come gestire il flusso dei dipendenti giunti tramite i tribunali. Le specificità dei programmi alternativi alla detenzione possono variare da un paese all'altro, ma i principi contenuti in questa sezione possono essere applicabili in quasi tutte le situazioni.

Principi fondamentali per le pubbliche relazioni

Questa sezione è tratta dal capitolo due.

Attrazione

L'attrazione data dai comportamenti e dagli atteggiamenti del singolo membro di NA e l'immagine collettiva della fratellanza sono essenziali per valorizzare i nostri sforzi e l'impegno nelle pubbliche relazioni. Se siamo attrattivi vuol dire che funzioniamo (come membri e come gruppo) in modi che attirano "naturalmente" gli altri a noi. Quando i membri si comportano in modo attrattivo, i nuovi arrivati e altri potenziali membri hanno più probabilità di percepire un'impressione positiva di NA. Possiamo anche pensare all'attrazione in relazione alle persone che aiutano i dipendenti a trovare

NA. L'atteggiamento individuale può avere un profondo impatto sulla nostra immagine pubblica. Come aiutiamo i professionisti a divenire consapevoli di cosa ha da offrire NA? Non possiamo pretendere dai non dipendenti che capiscano la dipendenza nello stesso modo in cui noi dipendenti la facciamo. La cosa che possiamo fare è illustrare il potere di recupero del programma di NA verso i non membri.

- Perché è importante che ci comportiamo in modo che influisca positivamente su NA nel suo insieme?
- Cosa possono fare i membri per rendere NA più attraente al pubblico?

Cooperazione senza affiliazione

Come possiamo lavorare con le organizzazioni pubbliche o altre organizzazioni senza unirci o affiliarci a loro? Uno dei modi in cui pratichiamo la cooperazione è ricordarci che come membri di NA siamo responsabili del rispetto dei principi delle tradizioni. Istituti e altre organizzazioni non hanno questa responsabilità. Possiamo mettere in pratica questa responsabilità seguendo i nostri principi, affidandoci ai nostri comitati di servizio, e studiando le tradizioni e i concetti di NA.

- Come possiamo lavorare con le organizzazioni pubbliche e altre organizzazioni non avallandole o affiliandoci a loro?
- Qual è la nostra esperienza (come membri e come area) nella collaborazione con enti pubblici?

Terza Tradizione

Narcotici Anonimi è aperta a chiunque cerca la libertà dalla dipendenza attiva e l'impegno nelle pubbliche relazioni ha bisogno di sostenere questa inclusività nel servizio; dobbiamo garantire che tutti siano benvenuti in NA, dal benestante al detenuto. Come dice il nostro Testo Base: l'impegno di servizio dovrebbe essere teso a raggiungere tutti i dipendenti "senza distinzioni di età, razza, identità sessuale, convinzioni, religione o assenza di religione".

- Come possiamo dimostrare la specificità del nostro programma in modo che i membri di diversa provenienza possano sentirsi benvenuti?
- Come possono i nostri impegni di servizio sostenere al meglio il principio dell'inclusione?

Narcotici Anonimi offre il recupero ai dipendenti in tutto il mondo. Ci concentriamo sulla malattia della dipendenza piuttosto che su qualche droga in particolare. Il nostro messaggio è abbastanza ampio da attrarre dipendenti di tutte le classi sociali o nazionalità. Quando nuovi membri arrivano alle riunioni, siamo interessati unicamente al loro desiderio di ottenere la libertà dalla dipendenza attiva e a come possiamo aiutarli.

Funziona: come e perché

Le pubbliche relazioni e il sistema giudiziario penale

Istituti correzionali, carceri e prigionieri

Lo scopo di portare un team di membri e riunioni negli istituti è trasmettere il messaggio di NA a coloro che non possono frequentare con regolarità le riunioni all'esterno. Il nostro approccio varierà in base al tipo di istituto e ai diversi regolamenti. In questo capitolo i dettagli specifici sono basati sulle strutture degli Stati Uniti, ma i metodi che seguono possono essere usati e adattati per stabilire relazioni con i sistemi di giustizia penale in tutto il mondo.

I membri possono anche adattare questi principi e idee ai diversi tipi di istituzioni, come centri di correzione professionali e istituti di massima sicurezza. La sfida è costruire relazioni che rispettino i

principi di NA e i regolamenti delle istituzioni. Le aree possono decidere di chiedere sostegno ed esperienza alle regioni locali, ai forum di zona o ai Servizi Mondiali di NA.

PROGRAMMAZIONE E PREPARAZIONE PER AREE E COMITATI

Preparazione e formazione dei comitati

Metodi di formazione chiari possono aiutare un comitato ad avere relazioni positive e durevoli con gli istituti di correzione. I membri dovrebbero essere responsabili verso un comitato, quando stabiliscono relazioni con il sistema di giustizia penale. I seguenti elementi possono aiutare un comitato che intenda avviare (o ha già stabilito) una relazione con gli istituti di correzione.

- Prima di iniziare un rapporto, il comitato dispone di un gruppo di servitori di fiducia disponibili a prestare servizio. Valutare quanti membri di un'area siano disponibili ad assumere posizioni di servizio può aiutare un comitato a decidere con quale frequenza NA potrà interagire con un'istituzione. I servitori di fiducia devono essere realistici sulle possibilità di un'area di fornire un servizio a lungo termine in un'istituzione.
- Il comitato fornisce un documento scritto ai servitori di fiducia nel quale chiarisce e comunica le regole dell'istituto di correzione e le linee guida del comitato. A volte le linee guida di NA sono diverse dalle regole dell'istituzione; assicurarsi di stabilire linee guida che rispettino sia le regole dell'istituzione che i principi di NA.
- Il comitato informa i membri che ci possono essere ostacoli nelle pratiche dei moduli di autorizzazione. I moduli di autorizzazione richiedono tempo per essere valutati e possono, a volte, richiedere accertamenti quali impronte digitali e controlli sui precedenti penali. Un membro non ha la garanzia automatica di ottenere un lasciapassare in un istituto solo perché ha compilato un modulo.
- Se un servitore di fiducia non può mantenere il suo impegno in un'istituzione, qualcun altro del comitato può prendere il suo posto in sua assenza. Se l'autorizzazione è necessaria per tutti i servitori di fiducia che prestano servizio in un istituto, il comitato dovrà assicurarsi che tutti i membri siano autorizzati e dovrà avere preso accordi preliminari affinché un altro membro possa fungere da sostituto, se necessario; se nessuno può fare fronte all'impegno, il servitore di fiducia è tenuto a informare l'istituto.
- Il comitato rivede e aggiorna regolarmente le linee guida o gli strumenti di formazione. I servitori di fiducia possono ritenere opportuno leggere a voce alta parti delle linee guida nelle riunioni per assicurarsi che tutti i servitori di fiducia restino informati. Incontri di aggiornamento, organizzati su base regolare, possono offrire formazione ai membri.
- I tempi di pulizia, richiesti per condividere negli istituti, vengono stabiliti e rispettati.
- Il comitato si assicura che ci sia comunicazione regolare tra la persona di contatto per l'istituzione e il membro di NA che coordina gli incontri presso quell'istituzione.
- Se si presenta il problema dell'uso di farmaci da parte dei leader delle riunioni o dei membri, il leader dell'incontro o il membro del comitato può fare riferimento a *Durante le malattie*. Spesso questa questione può essere meglio risolta fra il membro, lo sponsor e il suo Potere Superiore. Nel servizio di relazioni pubbliche potrebbe limitarsi la partecipazione di membri che assumono certi farmaci. Lo facciamo perché non vogliamo che il programma di NA venga travisato. Il nostro è un programma di completa astinenza, vogliamo comunque essere inclusivi e dunque trattiamo queste situazioni con sensibilità, prendendo i membri da parte e condividendo la nostra esperienza con i farmaci e il vivere senza droghe.

Formazione e preparazione dei servitori di fiducia

Lavorando con un comitato di area, i servitori di fiducia possono portare gli incontri di NA all'interno di un'istituzione. Gli obiettivi degli incontri sono di creare un'atmosfera di recupero, condividere informazioni su NA e condividere un messaggio chiaro di recupero. La formazione e la preparazione di volontari per gli incontri sono essenziali per trasmettere con successo il messaggio di NA negli istituti di correzione. I seguenti punti possono essere di aiuto nella formazione dei servitori di fiducia in un'istituzione di giustizia penale.

- I servitori di fiducia sono a conoscenza e sono d'accordo nel seguire le regole dell'istituzione, incluse quelle relative all'abbigliamento. Questo spesso significa non indossare jeans e maglie con simboli, incluso il logo di NA.
- Ai membri è chiesto di condividere un messaggio chiaro di recupero di NA. Questo può significare evitare vecchi atteggiamenti, come quelli che possono aver caratterizzato le proprie esperienze in istituti di correzione, o fornire informazioni diverse dalla propria esperienza, forza e speranza di recupero in NA.
- I membri sono consapevoli che le riunioni sono sotto il controllo del personale di sorveglianza. I servitori di fiducia sono addestrati a seguire le linee guida dell'istituzione per quanto riguarda i rischi sulla sicurezza; questo può significare che i servitori di fiducia saranno tenuti a riferire alle autorità dell'istituto su situazioni che pongono una minaccia ai membri di NA o la sicurezza in generale.
- Molte istituzioni richiedono che chi coopera con loro frequenti una sessione di orientamento. I servitori di fiducia dovrebbero essere pronti a frequentare una di queste sessioni, se richiesto dall'istituzione. Questa prassi sta diventando sempre più frequente.
- I servitori di fiducia conoscono e seguono i protocolli che riguardano la sponsorizzazione dei detenuti. Alcune aree e istituzioni vietano la sponsorizzazione, perché potrebbe mostrare favoritismi verso alcuni detenuti. Alcune istituzioni hanno regole riguardo alla comunicazione con i detenuti. Questi regolamenti possono impedire ai volontari di NA, che entrano regolarmente nell'istituzione, di essere sulla lista compilata detenuti per le visite, la corrispondenza o il contatto telefonico. In altre aree o istituzioni è generalmente accettato che i servitori di fiducia possano sponsorizzare i detenuti. Ciò che importa è che i membri di NA siano disposti a seguire le linee guida, sia dell'area che dell'istituzione, per quanto riguarda la sponsorizzazione. I servitori di fiducia possono anche indirizzare i detenuti a programmi di corrispondenza e di sponsorizzazione svolti dalle varie comunità di NA (si veda il capitolo su Sviluppo Fratellanza per ulteriori dettagli su questi programmi).
- Riunioni con un oratore, presentazioni di un team di membri, riunioni a domande e risposte e seminari sulla letteratura sono tutti formati efficaci negli istituti di correzione. Gli oratori di NA di solito condividono la loro esperienza in un formato di riunione con cornice temporale predeterminata. La rotazione del formato può dare equilibrio tra gli oratori di NA e il coinvolgimento dei detenuti.
- I servitori di fiducia sono consapevoli che qualsiasi relazione sessuale con i detenuti è assolutamente inappropriata. Lo scopo primario di fare riunioni in un ambiente giudiziario penale è quello di trasmettere un messaggio di recupero chiaro e coerente. Vogliamo evitare relazioni sessuali inappropriate o molestie sessuali negli incontri di NA. Inoltre, vogliamo incoraggiare i detenuti a rimanere focalizzati sul messaggio di recupero di NA, non su chi sta trasmettendo il messaggio.
- I membri che offrono un servizio in un ambiente giudiziario penale dovrebbero sempre sforzarsi di creare un ambiente dove il focus sia il recupero, non l'amicizia fra il servitore di fiducia e il detenuto.

- Nel momento in cui i detenuti si avvicinano alla data di scarcerazione, i servitori di fiducia potrebbero decidere di dar loro una lista di numeri telefonici e di riunioni di NA. Alcuni istituti di reclusione offrono la possibilità di partecipare a sessioni di preparazione alla fase di rilascio. In questo caso, i servitori di fiducia possono dare tutte le informazioni riguardo NA durante tali sessioni (vedi le informazioni sui workshop per i nuovi venuti nella sezione dei tribunali per la droga in questo capitolo).

Riunioni di gruppo autonome nelle carceri

C'è una distinzione tra le riunioni autonome interne che seguono le indicazioni del libretto *Guida ai gruppi istituzionali* e le riunioni effettuate dai membri esterni di NA. Una riunione di gruppo autonoma di solito è preferibile in un istituto di lunga degenza/detenzione. Una riunione autonoma o comunque che non faccia parte di un'area non è certo la stessa di una riunione tenuta dal comitato O&I, anche se potrebbero esserci membri esterni (non detenuti) per dare supporto nelle riunioni autonome. Una struttura spesso richiede a un membro esterno di NA di avviare una riunione presso l'istituto di pena. Un modo per valutare il formato più adatto per ciascun istituto è quello di chiedere allo staff informazioni riguardo ai bisogni dei detenuti. I formati delle riunioni che hanno come tema i passi, possono essere utili per far capire come funziona il programma dei Dodici Passi, particolarmente negli istituti a lungo termine. I gruppi autonomi di NA possono eleggere dei servitori di fiducia. Ci sono stati casi in cui i gruppi di riunioni autonomi si siano uniti ai più vicini comitati di area. I detenuti che vengono eletti possono fare da GSR e potrebbero avere il permesso di partecipare alle riunioni di area, oppure consultarsi con un membro esterno che funga da GSR; o ancora il gruppo interno all'istituzione potrebbe scegliere un membro esterno per partecipare alle riunioni d'area come suo GSR.

Servizi di coordinamento

Ci sono diversi modi di coordinare il servizio negli istituti di correzione. Alcune aree usano un formato di presentazione di gruppo con leader per portare le riunioni all'interno, mentre altre usano un approccio basato su un progetto. I progetti possono permettere all'area di organizzare il servizio negli istituti di correzione, i quali non siano solo riunioni o presentazioni. Fornire la letteratura o organizzare incontri con i professionisti all'interno dell'istituto di correzione, potrebbe essere il compito del CSA o di uno dei suoi comitati. Nel caso non ci fosse un comitato d'area, allora il servizio negli istituti di correzione dovrà essere il compito di uno o più gruppi. Il principio di responsabilità è importante. I servitori di fiducia dovrebbero sempre essere responsabili verso un gruppo o un comitato. Il punto è che l'area riesca a strutturare il servizio in maniera che funzioni per raggiungere i propri scopi. Il comitato può incoraggiare la rotazione dei servitori di fiducia, mantenendo relazioni costanti con l'istituto di correzione. L'area deve sforzarsi di mantenere un equilibrio tra il principio della rotazione e quello della continuità. Questo potrebbe significare che alcuni impegni durano sei mesi o un anno, mentre altri potrebbero durare di più. L'area lavora per assicurarsi che i servizi siano coordinati per far funzionare le riunioni all'interno degli istituti di correzione e che procedano fluidamente.

Un leader di NA efficiente non solo sa come servire, ma anche quando sia più utile farsi da parte e permettere ad altri di assumere la leadership. Una burocrazia fossilizzata impedisce la crescita della nostra fratellanza, mentre un regolare afflusso di nuova leadership, bilanciata da un certo grado di continuità, diventa il motore della nostra crescita. Il buon leader inoltre sa che nel servizio è importante rispettare la rotazione per mantenere la distinzione tra principi e personalità.

I Dodici Concetti per il servizio in NA

METTERE IL PIANO IN AZIONE

Interagire con lo staff dell'istituzione

I membri di NA avranno bisogno di interagire con il personale del carcere per stabilire una riunione, una presentazione o una relazione stabile con quell'istituzione. Queste interazioni sono cruciali per una relazione duratura con gli istituti carcerari locali. Il modo con il quale ci relazioniamo è spesso la cosa più importante per la nostra pubblica informazione. Le nostre abitudini, il nostro linguaggio e la nostra volontà di lavorare in collaborazione con altre organizzazioni per raggiungere più dipendenti sono le fondamenta del nostro sforzo nelle PR. I seguenti punti possono aiutare i membri a far sì che queste interazioni abbiano più successo.

- Fornire un'immagine realistica di cosa NA può o non può fare.
- Prendere impegni che il comitato di servizio d'area possa ragionevolmente mantenere.
- Mantenere un dialogo con l'istituzione. Verificare regolarmente che le persone che lavorano nell'istituzione siano al corrente di cosa è NA. Aggiornare la lista dei contatti dei servitori e far presente alle persone responsabili del carcere che, facendo il servizio a rotazione, è possibile che possano arrivare diverse persone nell'istituto o carcere.
- Chiedere di essere presentati ai membri dello staff e di essere al corrente delle regole e dei procedimenti per iscritto: ad esempio chi informare in caso di emergenza; se c'è bisogno dell'identificazione personale per entrare nell'istituzione, dove firmare ecc. Accertarsi di condividere queste informazioni con gli altri servitori.
- Discutere il tipo di riunione proposto e chiarire se il personale di sorveglianza sarà presente nelle riunioni.
- Accertarsi con lo staff dell'istituzione se le bevande (caffè, tè, snacks) sono accettate nelle riunioni presso le strutture.
- Chiedere regolarmente allo staff se le riunioni di NA sembrano soddisfare i bisogni dei detenuti.
- Fare sapere all'istituzione che esiste materiale di letteratura di NA gratuito e ulteriore letteratura che si può acquistare.
- Se ci sono problemi di qualsiasi tipo nella riunione, possiamo organizzare una riunione di servizio con lo staff interno per individuare soluzioni. Una relazione solida con lo staff ci aiuterà a trasmettere meglio il messaggio di NA, specialmente quando emergono problemi.
- Per suggerimenti pratici leggere “ Cosa fare, cosa non fare” alla fine di questo capitolo.

Carceri minorili e giovani detenuti

Molte delle informazioni precedenti sulle istituzioni, prigioni e carceri si possono adattare agli istituti correzionali minorili (inclusi i riformatori) e ai giovani detenuti. I servitori di fiducia che entrano nelle carceri minorili potrebbero rivedere i punti citati nella sezione precedente. Quelle che seguono sono informazioni aggiuntive che sono molto importanti quando interagiamo con questo tipo di pubblico.

Regolamenti delle strutture e leggi locali

È importante essere a conoscenza sulle regole delle strutture e sulle leggi locali. I minori godono spesso di stringenti tutele legali. Questo potrebbe significare evitare ogni tipo di contatto fisico,

inclusi gli abbracci. La migliore regola è di non avere alcun tipo di contatto fisico e questo vale anche nelle carceri per adulti. La pratica che le donne vanno nelle carceri per le donne e gli uomini nelle carceri per uomini, assume significato ancor più importante con i giovani detenuti. A causa delle leggi che proteggono i minori e data la loro giovane età, lo staff o sorveglianti sono solitamente presenti durante le riunioni di NA. I membri sono abitualmente tenuti a riferire allo staff dell'istituzione se ci sono comportamenti di distrazione o inadeguati nelle riunioni.

Collaborare con i genitori e i tutori

Lavorare con giovani detenuti può anche includere l'interazione con i genitori o i tutori. I membri, nello spirito di collaborazione, possono informare i genitori e i tutori delle risorse disponibili per i membri delle famiglie dei dipendenti. Familiari Anonimi è una di queste risorse, ma esistono anche linee telefoniche di informazione, servizi della comunità, solo per citarne alcune. Collaborare con i genitori e i tutori non vuol dire far passare messaggi o regali ai minorenni in carcere. L'istituzione e la linea guida d'area possono sottolineare le modalità più opportune per il livello di collaborazione con i genitori e i tutori.

Formare e preparare i servitori di fiducia

I servitori di fiducia che portano le riunioni nelle istituzioni dove ci sono giovani detenuti, potrebbero valutare che le riunioni con oratore siano il formato più adatto. Questo perché i sorveglianti sono spesso presenti alle riunioni. È meglio dare vita a riunioni che incoraggiano le persone a fare attenzione su ciò che condividono e focalizzare le condivisioni sul recupero in NA. I formati a domanda e risposta sui Dodici Passi, la sponsorizzazione e il programma di NA, possono essere usati come modelli per le riunioni nelle carceri minorili. I servitori di fiducia devono considerare la possibilità di problemi comportamentali, quali riunioni disturbate da chiacchiere e commenti o da giovani detenuti non necessariamente dipendenti, ma che sono costretti a partecipare.

Le seguenti considerazioni sembrano specialmente adatte nel formare servitori di fiducia che faranno servizio nelle carceri minorili.

- Spiegare al giovane detenuto cosa aspettarsi dal programma di NA e dalla fratellanza. (I membri di NA variano in età e nel modo in cui interpretano i passi e via dicendo).
- Evitare dibattiti sulla dipendenza e sulle regole dell'istituzione.
- Ricordarsi di non trattare i minori differentemente. Fare attenzione a non umiliare questi potenziali membri o concedere privilegi in quanto di giovane età..
- Per minimizzare distrazioni, stabilire delle solide linee guida. Si può spiegare che durante le riunioni parla solo una persona alla volta e che noi cerchiamo di condividere focalizzandoci sulla nostra esperienza personale di recupero.

DISCUTERE E RISOLVERE SFIDE NOTE NELLE CARCERI MINORILI

Responsabilità legali

Ci potrebbero essere conseguenze legali se un minorenne condivide in una riunione di NA di essere stato abusato. In questi casi il CSA può analizzare le leggi locali e prendere misure preventive. Le riunioni possono essere strutturate in modo che scoraggino condivisioni sugli abusi. I servitori di fiducia possono anche spiegare allo staff dell'istituzione i limiti delle condivisioni nella riunione. Se un minorenne condivide di essere stato abusato, il CSA o i comitati devono sapere come affrontare questo tipo di rivelazione. Di solito, l'abuso dev'essere segnalato. Il comitato deve essere preparato a prendere azioni responsabili in queste situazioni.

Farmaci

Senza entrare nel merito delle opinioni personali del singolo servitore di fiducia, NA non ha opinioni sui metodi di trattamento, quali la prescrizione di farmaci. Questo può essere un argomento conflittuale per i servitori di fiducia e per tutti i presenti in una riunione di NA presso un'istituzione. I membri spesso parlano del messaggio della nostra letteratura di completa astinenza da tutte le droghe, però non abbiamo opinioni, in quanto fratellanza, sui farmaci. La nostra letteratura dice anche che non siamo medici e che ci avviciniamo alla dipendenza con uno spirito da non professionisti. Il nostro fine è sempre lo stesso: trasmettere il messaggio al dipendente che soffre. Il nostro messaggio è trasmesso in maniera più efficace quando evitiamo di entrare in controversie su temi come l'uso di farmaci. I membri potrebbero far riferimento a "Durante le malattie", al saggio sulla Terza Tradizione nel "Funziona: come e perché" e al manuale di O&I riguardante quest'argomento.

Per noi è cruciale non dire la nostra opinione che potrebbe dissuadere da prendere farmaci prescritti. Noi non siamo medici! Il nostro approccio è non professionale, e non abbiamo opinioni su questioni estranee. Dobbiamo essere molto sicuri che sia chiaro che non sosteniamo di andare contro le prescrizioni di un medico né, d'altro canto, possiamo avallare l'uso di qualsiasi droga.

Esperienze di membri di O&I

Ospedali psichiatrici giudiziari

Non sapremo mai dove ci potrebbero essere dei dipendenti che potrebbero beneficiare dal ricevere il messaggio di NA. Gli ospedali psichiatrici potrebbero ospitare dipendenti con disordini mentali o dipendenti che hanno usato l'infermità mentale come autodifesa e che sono nell'ospedale sotto osservazione. A noi non interessa per quale ragione un dipendente si trova in una struttura particolare, ci interessa rendere disponibile il messaggio di NA.

Formare e preparare i servitori di fiducia

Le presentazioni di un team di membri sono spesso efficaci per queste persone. Queste presentazioni possono essere complesse e i nostri servitori di fiducia potrebbero facilmente scoraggiarsi. I punti seguenti ci possono aiutare ad essere preparati per entrare in queste strutture:

- Queste presentazioni hanno più successo quando i servitori di fiducia hanno esperienza nel recupero e nel trasmettere il messaggio di NA presso le istituzioni. Capire le problematiche di coloro che si trovano in ospedali psichiatrici può aiutare i membri in questi ambienti.
- Non dare nulla ai pazienti o carcerati; conoscere le regole della struttura.
- La rotazione dei servitori di fiducia dovrebbe essere minima perché la coerenza è la priorità in questi ambienti. I rappresentanti di NA devono trasmettere un senso di chiarezza in ciò che fanno e la loro coerenza può essere di conforto per i ricettori.
- I comportamenti destabilizzanti durante tali riunioni sono nella norma. I servitori di fiducia esperti sono in grado di ignorare questi comportamenti. Il comitato può lavorare con lo staff del carcere per limitare al minimo gli atteggiamenti di disturbo nelle riunioni.
- Questo tipo di pazienti è spesso in sistematico trattamento medico per il controllo comportamentale. Membri esperti potrebbero essere capaci, meglio di altri, di gestire questioni emergenti sull'uso di farmaci. È importante non esprimere opinioni sull'uso di farmaci. (Per maggiori informazioni sull'uso di farmaci, vedere le informazioni nella sezione Carceri minorili e Giovani criminali).
- Assicurarsi di dimostrare che NA non fa parte dell'istituzione e che i membri di NA non fanno parte del personale dell'istituzione.

- Utilizzate un formato di riunione rigoroso; i formati dovrebbero essere strutturati esclusivamente sulla presentazione. Le proiezioni audio registrate possono essere utili quando si trasmette il messaggio di NA in queste istituzioni.
- La soglia di attenzione dei pazienti e dei reclusi in queste strutture potrebbe essere breve; gli incontri possono essere accorciati per adattarsi a questa esigenza.

Trasmettere il messaggio in queste istituzioni è un tipo di servizio particolarmente delicato. Solo i membri più esperti di O&I dovrebbero essere selezionati per partecipare. Queste istituzioni di solito hanno regole dettagliate riguardo alla partecipazione di persone esterne. Occorre prestare attenzione e familiarizzare con le regole e le restrizioni dell'istituzione. Quando si opera in questo tipo di istituzioni, può essere opportuno garantire ai membri O&I la massima protezione che il personale dell'istituzione è in grado di offrire.

Esperienze di membri di O&I

Tribunali per le tossicodipendenze

Cosa sono i tribunali per le tossicodipendenze?

Molte persone condannate per crimini non violenti, correlati all'uso di droghe, sono inviate a Narcotici Anonimi come parte di programmi alternativi alla detenzione. I professionisti dei tribunali per le tossicodipendenze hanno aggiunto i programmi dei Dodici Passi come parte di questo trattamento alternativo perché sono efficaci e non hanno costi. I programmi dei Dodici Passi sono stati oggetto di studi che hanno portato a considerare NA come una valida opzione per i dipendenti. Come risultato di tali studi, negli anni recenti sono aumentati significativamente i casi in cui i tribunali hanno indirizzato i dipendenti alle riunioni di NA per i reati legati alle tossicodipendenze. Tali programmi (o programmi simili) si stanno diffondendo in tutto il mondo. Le caratteristiche di questi programmi possono variare nelle diverse comunità, ma la premessa è comune.

I tribunali per le tossicodipendenze (o i tribunali per l'affidamento per le pene alternative) hanno avuto un impatto significativo su Narcotici Anonimi – un impatto così notevole che il Consiglio Mondiale ha stilato il Bollettino #31. "Certificati di presenza alle riunioni". I dipendenti spesso ricevono il messaggio di recupero di NA attraverso il sistema giudiziario penale. Questo non significa che il rapporto di NA con i tribunali sia fluido. I gruppi e i CSA che hanno un approccio proattivo nei loro rapporti con i tribunali sembrano avere maggiore successo nel trattare l'impatto di eventuali problemi sulle comunità locali di NA. Questa sezione si concentra sui modi in cui i gruppi e i CSA possono costruire rapporti con i tribunali per reati relativi alle droghe come parte dei loro sforzi per trasmettere il messaggio di recupero di NA.

Il rapporto di NA con i tribunali per le tossicodipendenze

Essere in grado di produrre cambiamenti significa informare i funzionari dei tribunali su cosa è (e cosa non è) il programma di NA e su cosa NA può (e non può) fare. Vogliamo creare rapporti di cooperazione con i tribunali e al contempo mantenere fede alle nostre tradizioni. Un confronto nelle riunioni di area aiuta i membri a prendere consapevolezza del potenziale impatto che i tribunali per le tossicodipendenze possono avere sulle riunioni di NA. Queste discussioni possono dare ai membri l'opportunità di offrire input e di trovare soluzioni su come trattare la questione dei certificati di presenza, accogliere numerosi nuovi partecipanti nelle riunioni di NA e costruire i rapporti con il personale dei tribunali.

Discussioni di area sui tribunali per le tossicodipendenze

Di seguito sono proposti alcuni punti che il CSA può prendere in considerazione quando vengono discussi i modi per essere più efficaci nei rapporti con i tribunali.

- Invitare il personale dei tribunali per le tossicodipendenze a partecipare a tavole rotonde con i membri del CSA. I dibattiti possono vertere sui modi per aiutare meglio coloro che frequentano NA dietro ordine dei tribunali. I funzionari dei tribunali possono essere informati sulle riunioni di NA e sul programma e i servitori di fiducia hanno la possibilità di ottenere informazioni sui tribunali per le tossicodipendenze.
- Il personale dei tribunali (inclusi pubblici ministeri, funzionari preposti alla libertà vigilata, agenti di polizia) devono sapere che NA è una risorsa valida per i dipendenti (poiché spesso essi hanno interazioni iniziali con i dipendenti nella comunità). Le aree potrebbero collocare manifesti nelle stazioni di polizia, negli uffici dei magistrati di sorveglianza e nelle sale di attesa degli uffici.
- Discutere quali riunioni siano più adatte a gestire un'ampia affluenza di partecipanti che sono richiesti certificati di presenza richiesti dal tribunale.
- Creare seminari per i nuovi partecipanti per aiutarli a capire il programma di NA, specialmente nei tribunali, nei centri di monitoraggio sulla libertà vigilata o in altre situazioni simili. I seminari/gruppi di lavoro per i nuovi partecipanti possono essere utili in aree più piccole che hanno riunioni con pochi membri. I seminari per i nuovi partecipanti sono simili alle presentazioni di un team di membri che in quanto servitori di fiducia forniscono informazioni su NA attraverso un formato strutturato. Un comitato può usare la *Guida ai gruppi istituzionali* per avviare riunioni e gruppi nei tribunali per le tossicodipendenze, che possono in seguito diventare autonomi e capaci di autosostegno.
- I membri di NA possono discutere il ruolo che un giudice può svolgere nell'indirizzare i dipendenti a NA. Un giudice potrebbe monitorare la riabilitazione di un pregiudicato ed esserne attivamente coinvolto – ciò può voler dire che un giudice richieda che questo abbia uno sponsor, svolga il lavoro dei passi e che faccia servizio nel gruppo. Tuttavia, se un giudice cerca di convocare uno sponsor in tribunale, supera il limite della collaborazione perché lo sponsor non è sotto la giurisdizione del tribunale. Possiamo sottrarci a richieste che sono in conflitto con le nostre tradizioni o con i nostri diritti civili. Giudici e istituzioni non hanno la responsabilità di comportarsi secondo le nostre tradizioni – questa responsabilità ricade su di noi.
- I CSA possono a volte partecipare a programmi governativi di formazione per funzionari dei tribunali per le tossicodipendenze. Partecipando a questi programmi di formazione, facendo presentazioni o organizzando degli stand, un vasto numero di nuovi funzionari acquisiscono una comprensione più chiara del ruolo, delle sfide e delle capacità di NA.

Che cosa un'area può comunicare ai funzionari dei tribunali

Il CSA può comunicare i seguenti punti ai funzionari dei tribunali durante le interazioni iniziali:

- Chiarire che NA è un programma di recupero volontario, non un centro di cura.
- Descrivere cosa accade in una riunione di NA. Distribuiamo i nostri portachiavi per celebrare il periodo di tempo senza l'uso di droghe, pratichiamo la sponsorizzazione, ci sono varie tipologie di riunioni, ecc.
- Discutere il principio della Settima Tradizione con i funzionari dei tribunali in modo che possano informare i loro utenti su cosa significhi questo principio in NA. Questo può significare che i dipendenti inviati dai tribunali possono aiutare a sistemare le sedie od offrire un contributo in denaro nella cesta della Settima Tradizione.
- Comunicare con il personale appropriato del tribunale (spesso il coordinatore). Questi funzionari solitamente decidono quante riunioni le persone inviate dal tribunale devono frequentare e i

giudici di solito monitorano questa decisione. Dare informazioni su quali riunioni sono meglio in grado di gestire un ampio afflusso di partecipanti.

- Fornire gli orari aggiornati delle riunioni e i contatti telefonici.
- Suggestire che i tribunali acquistino opuscoli e letteratura di NA da dare ai loro utenti.
- Invitare i funzionari dei tribunali alle riunioni aperte di NA.

Il desiderio non è una merce valutabile. Vive nel cuore di ogni membro. Poiché non giudichiamo l'unico requisito per essere membri, siamo pronti a spalancare le porte delle nostre riunioni ad ogni dipendente che desidera diventare membro. Siamo tenuti ad estendere ad altri le cure e le attenzioni che hanno aiutato tutti noi a trovare un senso di appartenenza. La Terza Tradizione aiuta NA a crescere incoraggiandoci a dare il benvenuto agli altri.

Funziona: come e perché

I certificati di presenza e i gruppi di NA

Ci sono diversi motivi per i quali i membri sembrano a disagio riguardo alle persone che frequentano poiché inviate dal tribunale. Un motivo è che NA, come fratellanza, non partecipa alla sorveglianza dei membri; un altro è che la frequenza obbligatoria va contro la nostra filosofia di base. Molti membri invece hanno trovato NA attraverso questo tipo di frequenza forzata dal tribunale, incluso anche centri di disintossicazione. Non sta a noi decidere se qualcuno è pronto a rimanere pulito o se è membro di NA o meno. Tanti membri che non volevano inizialmente partecipare alle riunioni alla fine hanno continuato a frequentare proprio come risultato di una frequenza obbligatoria.

C'è anche la realtà pratica in cui le persone inviate dal tribunale possono distogliere l'atmosfera di recupero e inficiare sulle risorse economiche del gruppo. Può essere utile ricordare che la nostra letteratura dice che non ci interessa da dove arriva il dipendente. I gruppi possono anche chiedersi se escludere la frequenza dei dipendenti inviati dal tribunale sia davvero la soluzione migliore. Le seguenti idee possano aiutare i gruppi a discutere soluzioni alle difficoltà di questo tipo di situazione.

- I gruppi potrebbero decidere di fare un inventario. Questo inventario potrebbe focalizzarsi su quanto sia pronto il gruppo per questo tipo di frequenza. Sebbene una crescente presenza di queste persone inviate dal tribunale possa influenzare l'atmosfera di recupero, il gruppo può prendere in considerazione il proprio comportamento verso queste persone. Il gruppo è aperto e accogliente? Alcune di queste persone inviate dal tribunale potrebbero anche non essere dipendenti o anche non pronti ad ammettere che sono dipendenti. Il gruppo può chiedersi se sta mettendo in pratica la Terza Tradizione di NA.
- Un gruppo può anche valutare se il proprio formato di riunione è adatto per un maggiore numero di questi nuovi venuti. Un gruppo che ha un formato di condivisione può decidere di strutturare la riunione per meglio coinvolgere il nuovo venuto, come per esempio un workshop per il nuovo venuto, una riunione con oratore o anche una riunione basata su domande e risposte. Anche dopo avere discusso queste considerazioni, il gruppo potrebbe decidere di non potere soddisfare persone che necessitano dei certificati di presenza. Dopo di che il gruppo può comunicare la decisione all'area o al comitato che è in contatto con il tribunale. I gruppi di NA, i quali decidono di non firmare i certificati di presenza, possono chiedere che questo venga specificato negli elenchi delle riunioni. Possono essere anche indicati nelle liste di riunioni dell'area, così non ci saranno fraintendimenti da parte di chi è inviato dal tribunale.

Terza Tradizione: l'unico requisito per essere membri è il desiderio di smettere di usare.

Tutti i dipendenti sono benvenuti e possono ottenere il sollievo che cercano dalla

dipendenza; tutti i dipendenti possono recuperare in questo programma basato sulla uguaglianza.

- Firmare i certificati di presenza fornisce un servizio per i dipendenti. Il gruppo di NA non partecipa alla sorveglianza. All'inizio nella storia di NA, tutti i gruppi erano sorvegliati. Chiedere alla polizia di non sorvegliare le riunioni, così che i dipendenti non avessero paura di frequentare le riunioni, fu una delle prime azioni cooperative di PR. Se ci accorgiamo che le riunioni sono sotto sorveglianza, possiamo intraprendere simili azioni. Firmando i certificati di presenza, stiamo fornendo un servizio al dipendente, non al tribunale. L'anonimato dei membri sarà rispettato. Ci impegniamo a trattare i membri inviati dal tribunale nello stesso modo in cui trattiamo gli altri membri.
- A volte, i membri possono essere preoccupati che chi richiede i certificati di presenza abbandoni la stanza prima del termine della riunione. Fortunatamente, non è nostra responsabilità monitorare se un dipendente inviato dal tribunale rimane per l'intera riunione. Per disincentivare questi membri ad andare via prima della fine, alcuni gruppi preparano i certificati quando passa la settimana e li consegnano quando la riunione sta terminando. Se il gruppo è a disagio nel firmare i certificati, si possono adottare alternative, quali un timbro del gruppo.

La forza del nostro rapporto con il sistema giudiziario penale ha la potenzialità di fare la differenza nella vita di tanti dipendenti. Un rapporto solido è basato su una comunicazione chiara, affidabilità e un dialogo continuo. Noi pratichiamo il nostro scopo primario di trasmettere il messaggio di NA al dipendente che soffre ancora attraverso il nostro servizio con il sistema giudiziario penale.

Risorse

- Lettere di presentazione per la giustizia penale
- Lettere per i professionisti della giustizia penale
- Raccolte di domande frequenti da parte di professionisti della giustizia penale
- moduli di richiesta per la giustizia penale
- Seminari per i nuovi venuti
- Lettera di richiesta per incontro con un team di membri di O&I
- Rapporto per i leader del team al comitato di area
- Lettera di riferimento del coordinatore O&I verso l'area
- Nuovo gruppo nelle strutture di detenzione penale
- Modulo richiesta di letteratura per istituzioni penali
- Lettera formale di referenze

Proposte per organizzazioni da contattare

- Tribunali per la tossicodipendenza
- Istituti correzionali e carceri
- Polizia scientifica
- Polizia/Carabinieri
- Istruzione/formazione (scuole di giurisprudenza, seminari di tribunali per le tossicodipendenze, corsi di aggiornamento della giustizia penale, accademie di polizia, ecc)

- Associazioni professionali (sia nazionali che internazionali)
- Magistrati di sorveglianza/servizi sociali

COSA FARE (adattato dal manuale di Ospedali e Istituzioni)

- Rendere il numero telefonico di NA disponibile per i detenuti, in modo che possano trovare NA nel momento del rilascio.
- Spiegare il regolamento a chiunque di noi acceda all'interno delle strutture penali.
- Iniziare e finire le riunioni con puntualità.
- Enfatizzare il fatto che il recupero in NA è per tutti i dipendenti al di là del tipo di droghe usate.
- Spiegare chiaramente che NA non è affiliata ad altri metodi di recupero ed è indipendente dal carcere.
- Selezionare gli oratori, i membri, i coordinatori.
- Cercare di raggiungere accordi scritti col personale delle strutture penitenziarie.
- Coprire qualsiasi tatuaggio che identifichi appartenenza a bande particolari.

COSA NON FARE

- Indossare abbigliamento non adatto (informarsi se all'interno del carcere c'è uno specifico codice di abbigliamento).
- Portare riunioni di O&I da soli all'interno del carcere.
- Enfatizzare i ricordi legati all'uso di droghe rispetto al messaggio di recupero in NA.
- Fare dibattiti sul regolamento del carcere o su altri programmi o su altre fratellanze.
- Fare discussioni sulle condizioni del carcere o sullo staff interno con i detenuti.
- Indossare gioielli vistosi o portare con sé eccessiva quantità di denaro.
- Portare lettere o messaggi dentro e fuori dal carcere.
- Portare membri di NA che hanno parenti o amici che si trovano all'interno del carcere.
- Fare domande sul tipo di reato per il quale un detenuto è stato condannato o entrare in discussioni sui temi della colpevolezza e dell'innocenza.
- Accettare/consegnare denaro ai detenuti.

TERAPIE CON RICOVERO, AMBULATORIALE E IN STRUTTURE RESIDENZIALI

Il sondaggio di appartenenza dei Servizi Mondiali di NA rivela che oltre il 52% dei nostri membri ha trovato le nostre riunioni grazie all'incoraggiamento di qualche centro per il trattamento delle dipendenze. Creare relazioni con terapeuti professionisti nel campo delle dipendenze può essere un importante mezzo per assicurare che il messaggio di NA arrivi ai dipendenti. Quando interagiamo con strutture terapeutiche o con associazioni che forniscono terapie professionali, noi cerchiamo di ottenere questi risultati:

- incrementare la **visibilità**, la **credibilità** e l'**accessibilità** di Narcotici Anonimi;
- far crescere la consapevolezza che NA sia una **risorsa** per la collettività;
- dimostrare che NA è una **valida organizzazione autosufficiente**, che non richiede alcuna quota di appartenenza.

Indipendentemente dal tipo di trattamento, questo capitolo si occupa dei modi per costruire relazioni che ci permettano di ottenere gli obiettivi sopra esposti. Avremo informazioni riguardo

l'organizzazione di un comitato, la preparazione dei servitori di fiducia e lo sviluppo di approcci per interagire con ogni tipo di struttura terapeutica.

Questioni chiave

I principi delle PR

PR e trattamenti delle dipendenze.

Pianificare e preparare aree e comitati

Discutere e indirizzare i problemi conosciuti nelle strutture di trattamento

Mettere il piano in azione

Risorse

Icone chiave

-  Esperienze pratiche
-  Preparazione e suggerimenti per la formazione
-  Principi di PR per la discussione

I principi fondamentali delle pubbliche relazioni

Questa parte è tratta dal Capitolo Due.

Attrazione

Le cose più attrattive per il pubblico e per i professionisti che entrano in contatto con i dipendenti sono probabilmente: comunicazione stabile, responsabilità, impegno e un comportamento che rifletta il recupero. Possiamo dimostrare l'affidabilità di NA con la presenza e portando a termine tutti gli impegni presi, sia che si tratti di rispondere a una chiamata telefonica in cui ci chiedono

informazioni su NA, sia che si debbano fornire gli elenchi con orari e indirizzi delle riunioni a una biblioteca pubblica. Possiamo imparare ad attingere dall'esperienza di altri membri di NA nel

portare a termine gli impegni presi con i professionisti. Se qualcosa dovesse impedirci di presentarsi a un appuntamento, possiamo chiedere a un altro membro di farlo per noi e avvisare la persona con cui avremmo dovuto incontrarci perché sappia che qualcun altro andrà al nostro posto. Possiamo anche mantenere delle buone comunicazioni all'interno del nostro comitato, tenendoci costantemente in contatto con il coordinatore. Abbiamo bisogno degli altri membri di NA per essere veramente efficienti nel costruire e mantenere relazioni con il pubblico. Cooperazione e collaborazione nelle nostre aree e nei comitati possono aiutarci a fornire al pubblico un messaggio di recupero attrattivo.

- Come influisce il nostro comportamento individuale sull'attrattività del programma di NA?
- Cosa possono fare i membri per rendere NA più attrattiva verso il pubblico?

Cooperazione, non affiliazione

Quando osserviamo onestamente e semplicemente ciò che possiamo e ciò che non possiamo offrire agli altri, stiamo avvicinandoci a creare relazioni produttive e collaborative. Facciamo un esempio: se stiamo creando una relazione con una struttura di trattamento o di correzione, chiediamo cosa si aspettano da NA. Può essere che ci abbiano chiesto di organizzare delle riunioni settimanali e, dopo una onesta valutazione, decidiamo che non ce la facciamo, mentre potremmo organizzare una riunione mensile. In questo modo creiamo una collaborazione che ci possiamo permettere nel tempo in modo responsabile. Siamo davvero in collaborazione quando siamo onesti su ciò che siamo in grado di offrire, e quando troviamo il modo di rispondere alle richieste che ci fanno. Come risultato le istituzioni imparano ad aver fiducia nei nostri membri e a fare affidamento sul nostro programma come strumento credibile per la società.

- Come possiamo lavorare con il pubblico e in generale con altre organizzazioni evitando di associarsi o affiliarsi a queste?
- Qual è la nostra esperienza di cooperazione con il pubblico, sia come singoli che come area?

Le pubbliche relazioni e i trattamenti delle dipendenze

Al termine di un processo di pianificazione (vedere in proposito il Capitolo Tre dello *Strumento di pianificazione per le aree*), i servitori possono aver deciso che sia una priorità la creazione di relazioni più strette con le istituzioni locali di trattamento delle dipendenze. Il comitato d'area può quindi discutere di cosa riesce a offrire, cosa un'istituzione abbia richiesto e di cosa pensano che sia necessario per mettere a disposizione il messaggio di NA nelle istituzioni di quel genere.

Pianificazione e preparazione per aree e comitati

In aggiunta al processo di pianificazione dell'area, le domande seguenti possono venire in aiuto ai servitori quando questi stanno valutando e decidendo quali tipi di servizio possono disporre nei centri di trattamento. Queste domande possono aiutare un'area a discutere a fondo su come realizzare buone relazioni con il personale addetto al trattamento.

- Stiamo interagendo con i professionisti dell'istituzione in uno spirito di cooperazione? Stiamo approcciando i centri di trattamento con un atteggiamento tale che il programma di NA e il programma di trattamento condividano il comune obiettivo di aiutare i dipendenti a rimanere puliti, anche se i nostri metodi potrebbero differire?
- Stiamo fornendo al centro di trattamento notizie accurate e complete su NA? Abbiamo fornito al centro un contatto affidabile? Abbiamo inoltre fornito loro un catalogo della letteratura di NA o direttamente un pacchetto iniziale di letteratura? Stiamo aggiornando, via e-mail, le istituzioni su orari e luoghi delle riunioni?

- Come può l'area (o il comitato) lavorare insieme ai professionisti per assicurarsi che i loro utenti siano in grado di giungere facilmente a NA? Per esempio, li abbiamo informati delle riunioni che si tengono in quel territorio?
- Spesso i professionisti fanno domande sulle riunioni di NA avendo in mente una **specificata categoria di popolazione**. Abbiamo individuato le riunioni che possono meglio incontrare quella categoria (per es. persone con difficoltà uditive, giovani, LGBTQ, persone di altri gruppi linguistici, ecc)?
- Date le **risorse umane** disponibili (i membri), quante riunioni può ragionevolmente organizzare quell'area dentro la struttura di trattamento, con adeguata continuità? Quale potrebbe essere l'uso migliore delle risorse umane di NA e come potrebbero soddisfare le necessità della comunità? I servitori potrebbero organizzare una riunione settimanale o sarebbe meglio una mensile?

Ad ogni cambiamento delle richieste dell'istituzione, noi possiamo rispondere adeguando il nostro approccio. Dobbiamo aver chiaro che ci sono molti modi per costruire buone relazioni con i trattamenti professionali. I trattamenti ambulatoriali e gli approcci terapeutici basati sulla fiducia possono richiedere servizi diversi dalla semplice organizzazione di riunioni di NA. In questi casi possiamo creare buone relazioni fornendo anche informazioni sul programma di NA, organizzando incontri regolari con lo staff, sempre in un clima di cooperazione e rispetto.

Può essere che il servizio più efficiente che si riesca a fornire sia proprio una relazione di cooperazione; ciò può significare ad esempio offrire informazioni adeguate ai professionisti perché questi si fidino a mandare i loro utenti alle riunioni di NA. Relazioni di cooperazione significa anche essere solidi e affidabili quindi, per esempio, organizzarsi per mandare mensilmente alle istituzioni un riepilogo aggiornato delle riunioni disponibili o chiamarli per aggiornarli sulle linee telefoniche. Tutto questo forma un approccio mirato a relazioni solide.

Coordinare i servizi

Ci sono una quantità di modi diversi su come coordinare i servizi presso le istituzioni di trattamento delle dipendenze. Alcuni comitati preferiscono che sia il coordinatore a organizzare le riunioni, mentre altri usano un approccio basato più su obiettivi precisi come fornire letteratura o organizzare periodici incontri con gli addetti della struttura. Se non c'è un comitato d'area, sarà compito di uno o più gruppi condurre le attività di servizio in quelle strutture. Il principio dell'affidabilità è importante: i servitori coinvolti dovrebbero sempre essere legati a un gruppo o a un comitato. Fondamentale è che l'area strutturi i servizi in modo da raggiungere i propri obiettivi.

Se una relazione con un'altra organizzazione compromette la nostra dedizione nel trasmettere il messaggio di recupero, non dobbiamo temere di lasciar perdere quella relazione. La nostra forza è nel potere del programma di NA.

Funziona: come e perché.

Le pubbliche relazioni nei centri di trattamento sono basate sulla nostra capacità di creare relazioni positive, offrire informazioni accurate e tempestive e rendere NA più raggiungibile. Pianificazione, addestramento e comunicazioni efficienti possono aiutarci a portare il programma di NA più vicino a qualunque dipendente in cerca di recupero dalla dipendenza.

Organizzazione di un comitato

Organizzarsi per l'interazione con le strutture di trattamento consolida le relazioni e le rende durature. I servitori di fiducia, a volte, rispondono alle richieste provenienti da queste realtà senza tenere in considerazione le effettive capacità dell'area e l'enorme bisogno della collettività. Allora dovremmo diventare più dinamici attraverso un attento uso delle risorse di NA proprio per creare, rafforzare e mantenere nel tempo queste relazioni. Di seguito una lista di suggerimenti che può aiutare un CSA o un comitato che sta pianificando di entrare, o che abbia già stabilito un contatto, in una struttura di trattamento delle dipendenze:

- Il comitato dispone di servitori per un periodo determinato di tempo;
- Il comitato è preparato a mantenere aperto il dialogo con lo staff dell'istituzione. Ciò comprende che si forniscano informazioni tempestive, che si dia puntualmente risposta alle richieste dello staff, che si chieda un parere su come stanno andando gli incontri, se i servitori incaricati mantengono regolarmente gli impegni affidati, se il centro ha informazioni aggiornate sulle riunioni della fratellanza e se hanno letteratura a sufficienza per le loro necessità;
- Il comitato preveda di dare disponibilità anche ad eventuali ambulatori esterni. Quello dei pazienti in trattamento ambulatoriale è spesso un aspetto trascurato. Potremo fornire gli elenchi delle riunioni, opuscoli di NA e informazioni sui contatti locali della fratellanza. Un ambulatorio può benissimo essere un luogo dove tenere riunioni regolari, inserite nell'elenco delle riunioni di NA della zona, piuttosto di una riunione che i servitori di fiducia tengono nella struttura stessa;
- Il comitato può organizzare incontri nei quali far partecipare membri che comunichino un forte senso di identificazione, come ad esempio coinvolgere membri giovani a presentazioni in cui ci sia un pubblico giovane;
- I servitori che conducono il servizio telefonico e coloro che si occupano dell'aggiornamento delle liste delle riunioni dovrebbero mantenersi in contatto costante, per garantire informazioni accurate e aggiornate;
- Il comitato dovrebbe predisporre formati di riunione adeguati alla struttura ospitante. I pazienti spesso trovano più adatte riunioni brevi e più strutturate. Allo scopo i servitori possono confrontarsi con lo staff per tenere conto anche delle loro idee e delle loro impressioni;
- Il comitato può mantenere una relazione solida con la struttura, pur facilitando la rotazione dei servitori. L'area dovrà impegnarsi a mantenere una posizione di equilibrio tra il principio di rotazione e quello di continuità; ciò comporta che alcuni incarichi possano durare dai sei mesi a un anno, mentre altri potrebbero durare di più. Il CSA lavora per garantire che i servizi siano coordinati in modo tale che le riunioni si svolgono regolarmente.

Cerchiamo le maniere per aiutare piuttosto che giudicare. Il nostro compito è di ravvivare la fiamma del desiderio, non di raffreddarla. Ogni dipendente che entra in una riunione, anche un dipendente che sta usando, dimostra un livello di buona volontà che non può essere sminuito. Mentre manteniamo l'enfasi sull'importanza dell'astinenza totale, diamo il benvenuto nelle nostre riunioni ai dipendenti che ancora usano con uno speciale incoraggiamento a continuare a tornare.

Funziona: come e perché

Discutere e risolvere le difficoltà già note con le istituzioni di trattamento delle dipendenze

I paragrafi che seguono possono essere discussi all'interno del comitato e del comitato di servizio dell'area, prima di entrare in contatto con i professionisti del trattamento delle dipendenze.

I farmaci sostitutivi

Le aree e i gruppi spesso entrano nella discussione su terapie sostitutive della droga e il programma di Narcotici Anonimi. La Terza e Decima Tradizione sono fondamentali in questo dibattito: dobbiamo ricordare che non possiamo in alcun modo valutare il desiderio di rimanere pulito di chicchessia, e che non abbiamo opinioni riguardo le terapie con farmaci sostitutivi. Ciononostante, l'esperienza dei membri di NA è che rimanere puliti comporta la completa astinenza da tutte le droghe che alterano la mente o l'umore, inclusi i farmaci sostitutivi. Il Testo Base è chiaro: "Una completa astinenza è la base per il nostro nuovo stile di vita."

Accrescere la coscienza della nostra Terza Tradizione, secondo cui l'unico requisito per essere membri è il desiderio di smettere di usare droghe, può facilitare la discussione attorno alle terapie di sostituzione. Tutti sono benvenuti nelle riunioni di NA, anche se non sanno ancora se vogliono o meno smettere di usare. Un gruppo deve sempre conservare il nostro obiettivo primario di trasmettere il messaggio di NA.

Anche se quello di NA è un programma di completa astinenza, da nessuna parte è scritto che NA sostiene che si debba essere puliti per partecipare alle nostre riunioni; dobbiamo aver chiaro questo, quando interagiamo con persone in corso di terapia sostitutiva. Talvolta gli enunciati delle riunioni chiedono a chi abbia usato droghe nelle ultime 24 ore di non condividere, ma non è affar nostro giudicare se qualcuno sia pulito o meno. La Terza Tradizione avverte di non giudicare il desiderio di un altro membro, mentre ci incoraggia ad accogliere qualunque dipendente che entri in una riunione di NA.

"...il solo requisito per essere membri di NA è il desiderio di smettere di usare..."

Nel servizio di pubbliche relazioni possiamo decidere se limitare la partecipazione di membri che siano in terapia farmacologica sostitutiva. Lo facciamo perché il programma non venga mal rappresentato: proprio perché il nostro è un programma di completa astinenza. Ma noi vogliamo essere inclusivi, quindi abbiamo cura di affrontare la questione con sensibilità, prendendo questi membri da parte e condividendo con loro la nostra esperienza di vita senza le droghe. Ricordiamo come certi membri abbiamo ridotto l'uso di droghe per mezzo dei farmaci sostitutivi (il Bollettino dei Servizi Mondiali n. 29 può fare luce su questo argomento). Possiamo anche condividere che le terapie sostitutive possono aiutare nell'immediato, ma la nostra esperienza è che si può vivere liberi da tutte le droghe, senza bisogno di sostituirle una con l'altra.

L'uso del nome di NA

Un comitato di servizio d'area può chiarire bene il modo in cui un centro di trattamento delle dipendenze possa usare il nome di NA. Questa è una preoccupazione tipica delle nostre pubbliche relazioni, perché le organizzazioni esterne possono contaminare l'immagine pubblica di NA. Uno di questi centri potrà dire che presso di loro si tengono delle riunioni di NA, ma non potrà dire che NA sia in qualche modo collegata con loro. Inoltre, non potranno pretendere di stabilire un'associazione con noi dicendo che, dato che presso di loro si tengono delle riunioni di NA, il loro possa essere considerato un centro di trattamento di NA! Se qualcuno di questi centri usa il nome di NA in modo inappropriato, i membri possono far notare, in modo costruttivo e cooperativo, che questo per NA non è consentito. In tal senso i servitori potranno informare il centro di trattamento che questo problema è in contrasto con le nostre tradizioni. Se il centro di trattamento dovesse persistere nell'uso inappropriato del nome di NA, l'area potrà inoltrare al WSO notizia del problema.

Sponsorizzazione e trattamento

Se un centro di trattamento intende stabilire delle condizioni sul ruolo dello sponsor, possiamo tentare di discuterne. Possiamo affrontare l'argomento per esempio utilizzando l'opuscolo "La sponsorizzazione" e dando loro, in un'ottica di cooperazione, un'immagine realistica del concetto di sponsorizzazione, mantenendoci fedeli a quello dell'autonomia dei nostri membri. In definitiva, spetta a ciascun membro decidere se si vuole sponsorizzare in un contesto terapeutico, il quale può o meno richiedere allo sponsor di seguire le linee guida del centro.

La preparazione del gruppo

I centri di trattamento spesso possono decidere di mandare i loro pazienti alle riunioni di NA sul territorio, e i gruppi vorranno prepararsi per l'arrivo di nuovi membri, magari appellandosi alla coscienza di gruppo su come sia meglio accoglierli. Qualche gruppo ha un membro responsabile per l'accoglienza, e molti fanno girare un foglio per raccogliere i numeri di telefono dei membri. Alcuni gruppi, gravati da numerosi nuovi venuti provenienti da questo tipo di realtà, hanno strutturato delle riunioni apposite. Il formato con oratore o quello con domande e risposte di solito sono i più adatti qualora ci sia un notevole numero di nuovi venuti. Qui i membri del gruppo potranno condividere focalizzandosi sul recupero e i benefici della sponsorizzazione, per favorire un buon clima della riunione.

Le relazioni che abbiamo con organizzazioni esterne non sono basate sulle personalità dei nostri incaricati; sono i nostri gruppi in quanto tali a essere responsabili della cooperazione con altre organizzazioni, rendendo questi contatti più forti e più efficaci.

Funziona: come e perché

Preparazione e formazione dei servitori di fiducia

Preparare e formare i servitori di fiducia è essenziale per trasmettere il messaggio di NA con successo in qualunque istituzione di trattamento delle dipendenze, che siano residenziali, non residenziali, di tipo spirituale o professionale. I punti seguenti vogliono essere un aiuto nella preparazione di una riunione con oratori o di discussione da tenersi all'interno di una struttura di trattamento:

- I servitori vengono formati nei riguardi del tipo di trattamento e verso lo staff del centro;
- il sottocomitato ha delle linee guida per i membri che conducono riunioni all'interno della struttura. Queste includeranno l'orario di inizio, il giorno, il tipo di riunione e le procedure per cancellare una riunione di NA già programmata;
- I membri sono preparati per la condivisione di un messaggio chiaro di recupero in NA;
- I tempi di pulizia per i servitori vanno stabiliti e seguiti; di solito le aree hanno come requisito un tempo minimo di pulizia per coloro che condividono nelle strutture di trattamento delle dipendenze;
- Dato che il linguaggio e l'abbigliamento dei servitori hanno un'influenza sull'immagine pubblica di NA, si raccomanda di vestire e di usare un linguaggio che sia rispettoso di chi ci ospita;
- NA non manifesta alcuna opinione sui metodi di trattamento delle dipendenze, non è in competizione con questi centri e i loro metodi; entriamo con il desiderio di lavorare insieme, di condividere il messaggio di recupero di NA e di dare ai professionisti informazioni sul programma;
- Durante la loro formazione, i membri di NA sono consapevoli del fatto che molti pazienti in trattamento assumono farmaci per malattie quali depressione e ansia. I membri di NA sono

incoraggiati ad accogliere queste persone alle riunioni di NA. Per comprendere meglio come i principi di NA si relazionano a questi problemi, i membri possono leggere e discutere il libretto *Durante le malattie* o i saggi sulle Dodici Tradizioni nel Testo Base o in *Funziona: come e perché*.

- I servitori saranno esortati a dare conto periodicamente al comitato dell'andamento delle riunioni che si tengono nelle strutture;
- Il comitato può collaborare con il centro per stabilire delle procedure condivise su come i membri possono interagire con i clienti. Questi possono avere i numeri di telefono dei membri? E questi ultimi possono sponsorizzare? È possibile portare i pazienti alle riunioni esterne? Sarà una scelta di ciascun membro se interagire con gli utenti del centro secondo queste linee guida, finché le politiche del centro non lo proibiscano. Un comitato potrà anche dotarsi di linee guida per l'interazione coi pazienti, le quali tengano conto delle regole del centro.

Le riunioni di NA nei centri di trattamento

Alcune riunioni di NA nei centri di trattamento sono riservate ai soli pazienti. Queste riunioni sono di solito il risultato degli impegni di servizio di un comitato di area e normalmente non prevedono la raccolta della Settima Tradizione. Tali riunioni utilizzano tipicamente un formato di presentazione con un team di membri, in cui i servitori portano degli oratori nella struttura.

Vi sono inoltre riunioni aperte ai pazienti e ai membri dell'area. Queste riunioni si svolgono come tutte le altre riunioni di NA e vengono inserite regolarmente nelle liste delle riunioni di area, vengono letti brani della letteratura di NA in apertura, c'è un moderatore, si segue il formato di discussione, si conclude con una preghiera ecc.

Così le relazioni con altre organizzazioni ci consentono di adempiere al nostro fine primario, non soltanto per accrescere la nostra reputazione o il nostro prestigio. Quando rispettiamo lo spirito dell'anonimato, non vogliamo altro che trasmettere il messaggio di recupero al dipendente che soffre ancora.

Funziona: come e perché

METTERE IN PRATICA IL PROGETTO

Interagire con i professionisti del trattamento delle dipendenze

Di seguito ci sono dei punti che possono venire in aiuto quando si pianifica l'interazione con lo staff terapeutico e con i professionisti. Predisporre le comunicazioni e affrontare sfide note può promuovere gli obiettivi di un'area nel costruire relazioni positive e durevoli di cui possano beneficiare NA, il centro di trattamento e i potenziali membri.

- Comuniciamo la filosofia di NA riguardo la dipendenza e il recupero, come la totale astinenza, l'approccio dei Dodici Passi, la focalizzazione sulla dipendenza più che sull'uso di qualche droga in particolare, ecc.
- Chiariamo cosa NA è in grado di portare all'interno della struttura. Non dobbiamo avere paura di dire che non riusciamo a organizzare il numero di riunioni che sollecitano all'interno della struttura: i servitori di fiducia potranno valutare come usare le risorse di NA in una particolare istituzione per venire incontro alle esigenze dei dipendenti della zona. Se decidiamo che non riusciremo ad accogliere tutte le richieste della struttura, potremo collaborare con lo staff per trovare soluzioni alternative. Una delle quali può essere che singoli membri vadano a prendere i pazienti della struttura per accompagnarli nelle riunioni esterne.

- Chiariamo cosa NA può fare e cosa non può fare. Per esempio, noi non forniamo consulenza professionale, ma pratichiamo la sponsorizzazione.
- Siamo diretti e onesti riguardo la probabilità di trovare nei gruppi membri con pregiudizi sui clienti in cura farmacologica e terapie sostitutive delle droghe.
- In certe zone, i gruppi di NA vengono avviati all'interno delle strutture di trattamento delle dipendenze. I membri devono fare attenzione che la fratellanza non sia vista come affiliata con queste istituzioni. Si possono tenere riunioni di NA presso la struttura, ma una riunione di NA non è la riunione di uno specifico centro di trattamento; ad ogni modo, dobbiamo chiarire che mentre NA può essere una risorsa per coloro che terminano il trattamento, noi non siamo un centro di trattamento. Non siamo il programma ufficiale di assistenza post-terapia di un centro di trattamento.
- Collaborando con i professionisti delle terapie delle dipendenze, rispetteremo l'anonimato dei professionisti e dello staff, perché potrebbero essere membri di NA loro stessi! I centri di trattamento sono una cosa separata da NA, e quelli che ci lavorano potrebbero non sapere quali relazioni possano avere i propri colleghi con la fratellanza.
- Il membro di NA che è anche impiegato di uno di questi centri, dovrebbe considerare i propri due ruoli come separati. Nel ruolo di professionista, una persona solitamente segue il protocollo del trattamento, piuttosto che agire come membro di NA che condivide il proprio recupero.
- Incoraggiamo i professionisti, che siano consulenti, addetti alle terapie, assistenti sociali o coloro che personalmente seguano percorsi di altre fratellanze, a venire alle riunioni aperte di NA, per comprendere meglio come funziona, ma questi potrebbero preferire assistere a riunioni diverse da quelle in cui partecipano i loro assistiti. Ciò sarà rispettoso verso l'anonimato e permetterà una migliore comprensione di NA osservando persone che non sono loro pazienti. Ne risulterebbe che quei professionisti si sentirebbero più a loro agio a consigliare NA ai loro pazienti.
- Mettiamo in contatto con i professionisti dei membri con lunga esperienza di recupero, invitando questi ultimi alle presentazioni di pubblica informazione, ma anche invitando il personale dei centri di trattamento alle riunioni aperte cui partecipino membri anziani.

L'interazione con le organizzazioni di trattamento delle dipendenze

L'interazione con organizzazioni professionali trarrà beneficio da un progetto coordinato che contempli relazioni durevoli e cooperative. Di seguito alcuni suggerimenti che possono aiutare i comitati d'area a prepararsi per queste situazioni:

- L'area dovrà sviluppare un piano coordinato per queste interazioni; questo aiuterà i servitori di fiducia a conoscere bene le proprie responsabilità e gli obiettivi. Questo piano assicurerà che i servitori di fiducia coinvolti condividano con gli altri servitori e con l'area le informazioni che ottengono. Assicurerà anche che le informazioni che l'area fornirà ai professionisti siano accurate e affidabili: ad esempio liste delle riunioni e dei numeri telefonici aggiornati e informazioni di contatto affidabili;
- L'area può stabilire dei criteri per ordinare il livello di coinvolgimento e la partecipazione a eventi con professionisti, assistenti sociali, consulenti e simili, valutando se semplicemente presenziare

o esporre dei banchetti oppure mediante delle presentazioni. Potrà poi decidere di volta in volta a quale livello di partecipazione intervenire;

- Le aree hanno anche la possibilità di stabilire relazioni cooperative con agenzie che si occupano di dipendenti in trattamento: potrebbero essere realtà collegate a istituzioni clericali con un approccio di tipo spirituale, istituzioni pubbliche responsabili di servizi alla famiglia e ai minori, oppure istituti scolastici o universitari che tengono seminari o corsi di studio sul trattamento delle dipendenze;
- Esiste, a livello mondiale, una varietà di organizzazioni professionali che si occupano delle dipendenze. Tra le più note c'è il Consiglio Internazionale per l'Alcol e le Dipendenze, la Società Americana per la Medicina delle Dipendenze e così via. Tutte tengono conferenze in molte città. Un'area può individuare una conferenza che si tenga nella propria parte del mondo: le conferenze possono essere un ottimo modo per formare relazioni con chi è interessato al trattamento delle dipendenze. Quell'area potrà lavorare con la regione e con i Servizi Mondiali di NA per avere supporto in queste attività.

Si potrà anche considerare di organizzare una tavola rotonda di pubbliche relazioni, ovvero una riunione strutturata in cui i membri di NA di una zona forniscono ai professionisti informazioni sulla fratellanza, oltre ad ascoltare resoconti su questioni specifiche a proposito di NA (vedere in proposito il formato della tavola rotonda di PR alla fine del capitolo). Obiettivo di una tavola rotonda è stabilire relazioni a beneficio di tutti coloro che vi partecipano. Possiamo chiedere ai professionisti qual'è stata la loro esperienza con NA, la quale potrebbe anche non essere del tutto positiva. I servitori di fiducia possono ricordare che queste critiche costruttive possono consentirci di migliorare la nostra capacità di trasmettere il messaggio di recupero di NA. Le tavole rotonde possono anche essere il luogo in cui sfatare i miti che riguardano NA e i dipendenti, ma anche l'occasione per migliorare il modo di fare servizio.

Sia che un comitato di servizio d'area stia iniziando a sviluppare relazioni con i centri di trattamento, sia che stia rafforzando relazioni già solide, le pubbliche relazioni saranno migliorate da comunicazioni stabili, informazioni accurate e relazioni cooperative.

Risorse

Domande frequenti - Professionisti del trattamento.

Kit di presentazione.

Opuscoli per i professionisti.

ASSISTENZA SANITARIA

Assistenza sanitaria potrebbe essere un termine nuovo e una nuova opportunità per fare servizio per alcuni membri di NA, ma molti di noi sono arrivati in Narcotici Anonimi proprio grazie a indicazioni date da professionisti del settore sanitario. Le strutture del settore come gli ospedali o gli studi medici sono per noi opportunità per meglio far conoscere ai professionisti in che modo NA può aiutare i dipendenti. I nostri sforzi di pubbliche relazioni beneficeranno in questi obiettivi chiaramente identificati, nonché di una formazione e di una preparazione adeguate a ciascun progetto.

Questo capitolo contiene suggerimenti specifici per costruire relazioni in vari tipi di strutture sanitarie. Include idee per la preparazione e la formazione dei servitori, oltre a suggerimenti su come interagire con i **professionisti del settore, con gli ospedali e con varie altre organizzazioni della sanità.**

Principi fondamentali delle pubbliche relazioni

(Questa sezione è contenuta nel Capitolo Due).

Punti chiave

Principi fondamentali di PR

PR e assistenza sanitaria

Pianificazione e preparazione per le aree e i comitati

Mettere il piano in azione

Discussione e affrontare sfide nuove nell'ambito dell'assistenza sanitaria

Risorse

Icone chiave

-  [Esperienze pratiche](#)
-  [Preparazione e consigli per l'addestramento](#)
-  [Discussione sui principi di PR](#)

Cooperazione, non affiliazione

Gran parte della nostra credibilità deriva dal fatto che noi restiamo focalizzati sul recupero dalla dipendenza. Forse saremmo visti come credibili e potremmo essere presenti nei processi decisionali di altre organizzazioni, ma il solo modo per essere coinvolti in una pubblica controversia sarebbe quello di esprimere opinioni su argomenti al di fuori dello scopo del nostro programma. Se una struttura richiede il nostro avallo, oppure chiede che noi prestiamo il nostro nome al loro programma o ancora, se un'organizzazione richiede il nostro parere a proposito di argomenti legislativi, noi ce ne asteniamo. Se veniamo coinvolti nel processo decisionale di un'altra organizzazione, come ad esempio partecipare a una

tavola rotonda di un'associazione no-profit, noi non daremo alcuna opinione sull'operato di questa. Non prenderemo le parti in alcuna controversia esterna e non metteremo NA in condizione di rischio né verremo a compromessi con la chiarezza del nostro messaggio. Prendere posizione a proposito di un problema legale o di una pratica medica, minerebbe la nostra credibilità e il nostro scopo

primario. Lavoriamo per evitare di essere identificati come coloro che prendono posizione o esprimono opinione in una controversia. Rimaniamo concentrati solo sul modo in cui possiamo aiutare chi soffre di dipendenza. Questa attenzione ci permette di costruire relazioni in cui il nostro ruolo è chiaro e senza controversie.

- Come può avere beneficio NA nel formare relazioni di cooperazione con i professionisti della sanità?
- Quando una relazione cooperativa diventa affiliazione?

La nostra esperienza ci ha mostrato che abbiamo molti amici non dipendenti che possono sostenere la nostra causa. Se un professionista vuole aiutare NA raccontando dell'efficacia del nostro programma, è libero di farlo. Quello che possiamo fare è avere cura che l'entusiasmo dei non dipendenti non ne rappresenti in modo improprio la natura di mutuo aiuto tra dipendenti. Il nostro programma non prevede professionisti che curano i dipendenti, ciononostante spesso alcuni di questi ne vogliono decantare l'efficacia, dopo che hanno visto come ha funzionato nel recupero dei loro pazienti o di qualche loro caro. Il ruolo di una struttura di servizio locale in questo tipo di situazioni è cruciale: potrà fornire loro formazione e definire le responsabilità di questi "supporter" non dipendenti; così facendo, questi ultimi possono divenire per NA una risorsa nel perseguire il nostro scopo primario.

- Come possono le aree evitare l'affiliazione (o l'apparenza di essa) nel lavoro con i professionisti della sanità?
- Quali azioni può intraprendere un'area nel lavoro con gli amici non dipendenti di NA?

Comunicazione

La comunicazione è una strada a due sensi. Noi ci sforziamo di essere efficienti, onesti, aperti, coerenti e diretti nelle nostre comunicazioni. Teniamo aperti i canali di comunicazione con coloro che cerchiamo di raggiungere in ambito pubblico. La comunicazione non significa solo ottenere riscontri, è anche ascoltare, accettare critiche costruttive, fare domande. La comunicazione può essere sia verbale che non verbale, scritta o diretta, e condiziona tutte le nostre relazioni col pubblico. Buona comunicazione significa che, una volta che abbiamo avuto un contatto con una persona del pubblico, la ascoltiamo. Si tratta della qualità dei nostri contatti e della nostra conoscenza di vari ambienti culturali.

- Come possiamo dimostrare integrità nelle nostre comunicazioni nell'ambito dell'assistenza sanitaria?
- Cosa deve tenere attentamente in considerazione un'area per una comunicazione più efficace?

Relazioni pubbliche e tutela della salute

Le nostre iniziative di pubbliche relazioni nelle strutture di assistenza sanitaria dovrebbero tendere ad essere mirate e pianificate. Obiettivi chiari e definiti possono aiutare a identificare le azioni che si devono intraprendere per un progetto di successo. I professionisti del settore sanitario sono sensibili alle informazioni di facile accesso e che mettono in risalto risultati pratici. Ogni pubblico può richiedere un differente approccio e differenti informazioni riguardanti NA. Le seguenti informazioni possono aiutare i comitati d'area a creare e mantenere relazioni pubbliche efficaci con i professionisti del settore dell'assistenza sanitaria.

Pianificazione e preparazione di aree e comitati

Coordinamento dei servizi

Ci sono varie modalità per coordinare i servizi di NA nel settore dell'assistenza sanitaria. Un comitato potrebbe lavorare congiuntamente su specifici progetti sanitari, oppure scegliere uno o più servitori di fiducia per portare avanti un particolare progetto. I servitori di fiducia dovrebbero avere le capacità (comunicative, ad esempio) e la necessaria formazione per esprimere progetti di successo. Essi potranno essere responsabili di fornire regolari di letteratura verso una struttura ospedaliera, organizzare una riunione di NA in un centro di disintossicazione, oppure lavorare per rendere più interattiva una relazione con i professionisti sanitari. Il principio della responsabilità è importante: i servitori coinvolti dovrebbero sempre dare conto del proprio operato a un comitato; se il comitato di area non è presente, il carico di servizio dovrà essere condiviso da più gruppi. L'area è libera di strutturare i servizi in modo da orientarli verso l'ottenimento dei propri obiettivi.

Per ciascuna responsabilità assegnata alla struttura di servizio dovrebbe essere chiaramente definito un singolo punto di decisione e affidabilità.

I Dodici Concetti per il servizio in NA

Preparazione di un comitato

- Il comitato dovrebbe dare priorità e pianificare l'ordine con cui interagirà con i professionisti dell'assistenza sanitaria (vedi il capitolo 3 per dettagli su come pianificare e mettere in ordine di priorità i servizi). I servitori di fiducia potrebbero scegliere di lavorare innanzitutto sulle relazioni con una struttura di emergenza: ciò potrebbe includere fornire informazioni quali liste di riunioni, opuscoli e manifesti. Il comitato potrebbe poi decidere, sulla base dei progetti prioritari, di effettuare riunioni di pubblica informazione a favore degli operatori sociali della struttura, oppure di fornire informazioni su NA alle farmacie della comunità.
- Il comitato definisce gli scopi o gli obiettivi di ciascun progetto: così facendo può aiutare i servitori di fiducia ad avere un'idea più chiara degli obiettivi delle proprie attività. Lo scopo di un comitato potrebbe essere semplicemente quello di introdurre NA a quei professionisti che inviano i propri pazienti in una struttura ospedaliera; un altro potrebbe essere quello di stringere una relazione stabile con i medici locali attraverso una presentazione, fornendo regolarmente letteratura di NA, come opuscoli e liste delle riunioni aggiornate.
- L'area può effettuare ricerche su vari ambienti sanitari per scoprire chi sembra essere il miglior referente in ogni ambiente, quando contattarlo e il modo migliore per raggiungerlo. Questo potrebbe avvenire attraverso un'e-mail, un incontro di persona o una telefonata. Molti membri di NA sono anche operatori sanitari e possono fornire preziose informazioni di contatto.
- Informazioni chiare, rilevanti e concise sono probabilmente preziose ed efficaci in tutti gli incontri di PR, specialmente nel settore sanitario. I comitati possono preparare dei volantini o dei manifesti ad hoc per uno specifico target di pubblico. I professionisti sanitari (come gli infermieri e i medici) solitamente hanno poco tempo da dedicarci: una singola pagina di informazioni su NA nella comunità, che includa numeri di contatto affidabili, oltre alla linea telefonica di NA, può essere proficua in queste situazioni.
- Assicurarsi che i servitori diano un seguito a tutte le attività di pubbliche relazioni. Scrivere una lettera o inviare un'e-mail o fare una telefonata può essere l'inizio di una relazione duratura con chi opera nelle strutture sanitarie.
- Il comitato può esaminare l'opportunità di inviare servitori adatti per ogni diverso tipo di pubblico. I membri devono essere addestrati e informati. Membri che non fossero in grado di separare le proprie opinioni personali dalle questioni problematiche che potrebbero emergere dentro le strutture ospedaliere, come ad esempio le terapie farmacologiche, potrebbero non essere le risorse adatte rappresentando NA a quel tipo di pubblico sanitario.

Formare e preparare i servitori di fiducia

- I servitori di fiducia dovrebbero essere informati riguardo le strutture sanitarie in cui si recheranno. Fare ricerca sulle idee operative e le filosofie di base di un pubblico può aiutare i membri a prevedere le domande e comunicare più efficacemente. (Vedere il Capitolo Quattro per dettagli riguardo le ricerche e le presentazioni).
- I servitori di fiducia dovrebbero essere formati a operare nei vari tipi di strutture sanitarie esistenti nel territorio. Le linee guida riguardo la formazione potrebbero includere, aggiornare e informare tutte le strutture sanitarie sui contatti con NA, così come la preparazione ad affrontare le tante questioni poste dai professionisti dell'assistenza sanitaria. Ogni struttura è diversa e l'addestramento può essere adattato sulla base delle circostanze, dei bisogni e delle specificità di ogni struttura.
- I servitori dovrebbero essere formati a usare un linguaggio chiaro e conciso. Questo implica evitare di usare il gergo tipico di NA. Un comitato potrebbe invitare un professionista che sia anche membro di NA, o qualcuno che comprenda la professione sanitaria, a fare una presentazione. Abbiamo più probabilità di raggiungere il pubblico se siamo familiari con le sue pratiche e le sue filosofie di base.
- L'area potrà identificare qualità specifiche per il servitore ideale adatto al servizio nelle strutture sanitarie. L'abilità di comunicazione articolata, capacità di presentazione, esperienza in NA e abilità nel rendere evidente il proprio recupero, sono alcuni esempi di qualità essenziali per chi presta servizio in contesti sanitari. I membri del comitato potranno anche lavorare sul Quarto Concetto di servizio, per meglio identificare le qualità ideali di un servitore di fiducia.
- Fare prove di presentazione per un pubblico di non dipendenti, ma familiari con le pratiche sanitarie, può aiutare i servitori di fiducia a migliorare l'efficacia della presentazione.
- Molte strutture chiedono la disponibilità di alcuni volontari per delle riunioni di orientamento: i servitori dovrebbero essere preparati a seguirne alcune, se richiesto. La partecipazione di

“Fare ricerca su idee operative e filosofie di fondo del pubblico può aiutare i membri prevedere le domande e comunicare più efficacemente”.

volontari a questo tipo di orientamento sta diventando pratica comune da parte di queste strutture,

- I professionisti della sanità ragionano per “modelli medici”. È necessario che i servitori siano addestrati a descrivere il metodo di NA come un programma basato sull'astinenza. I

membri possono “educare” i professionisti a proposito della nostra filosofia sulla completa astinenza usando la nostra letteratura (ad esempio l'opuscolo “*Sono un dipendente?*”) e con altro materiale preparato dal comitato. I membri possono spiegare ai medici che NA vede la dipendenza come una malattia, e che noi vediamo come questa malattia colpisce nel fisico, nelle emozioni e nello spirito. I servitori di fiducia possono spiegare che NA ha una strategia di comprensione reciproca, di supporto tra pari che permette a molti membri di ottenere un livello di vita più produttivo.

- Trovandosi a spiegare perché NA non è un programma di sostituzione delle droghe, i servitori di fiducia fanno riferimento alla letteratura di NA (come risorsa aggiuntiva si veda il Capitolo Sette per l'analisi sull'argomento della sostituzione).
- Nelle strutture ospedaliere possono essere strumenti efficaci le due pubblicazioni NA: *Una risorsa nella società* e *Sondaggio di appartenenza*. I servitori di fiducia possono ordinare questo materiale contattando il WSO di NA.

METTERE IN ATTO I PIANI

Interagire con i professionisti dell'assistenza sanitaria

I professionisti dell'assistenza sanitaria possono essere **medici, psichiatri, psicologi, fisioterapisti, farmacisti, dentisti e infermieri** professionali.

- Il comitato di servizio di area può considerare di organizzare una tavola rotonda con i professionisti. Questi incontri possono essere un'opportunità per le aree per scambiare informazioni con i professionisti e permettere a questi ultimi di capire cosa possono aspettarsi da NA. I servitori di fiducia possono usare queste discussioni per dissipare gli stereotipi sul programma di NA.
- I servitori di fiducia potranno informare i professionisti dell'assistenza sanitaria riguardo i successi di NA. Fornire statistiche sul numero di membri nel mondo, sui paesi in cui si tengono riunioni e sulla varietà dei membri di NA (dati economici, etnici o riguardanti la professione dei membri) è probabilmente di particolare significato nell'ambito dell'assistenza sanitaria. I professionisti sono solitamente molto interessati ai dati. I sondaggi ufficiali sulla fratellanza sono un buon strumento di supporto in questo senso.
- I servitori di fiducia hanno l'opportunità di condividere con i professionisti dell'assistenza sanitaria che NA è un programma di completa astinenza e che i nostri membri spesso hanno particolari preoccupazioni verso i medici che prescrivono terapie farmacologiche potenzialmente pericolose. Allo stesso tempo, i servitori di fiducia possono ricordare ai membri che è inopportuno interferire nelle cure che sono state prescritte ad altri membri da professionisti dell'assistenza sanitaria. Possiamo suggerire quanto sia pericoloso sostituire una droga con un'altra, così come possiamo far capire all'ambiente dei medici riguardo la completa astinenza, ma in fin dei conti è una questione tra medico e paziente.
- I professionisti dell'assistenza sanitaria quali medici e dentisti interagiscono con varie persone che fanno uso di droghe. A seguito di una presentazione, i servitori di fiducia potrebbero suggerire ai professionisti di dare, a coloro che ritengono di avere problemi di questo genere, l'opuscolo "*Sono un dipendente?*", spiegando che quelle domande che vi sono contenute sono le stesse che un dipendente si fa quando arriva alle prime riunioni di NA.
- I servitori di fiducia possono essere addestrati a sfatare i miti sul nome di NA. Le informazioni del sondaggio che delineano la gamma di droghe utilizzate dai membri di NA possono illustrare che NA non è solo per chi è dipendente da stupefacenti come l'eroina.

Discutere e affrontare sfide già note con strutture sanitarie

La riduzione del danno

La riduzione del danno è un approccio terapeutico che può non promuovere l'astinenza, ma auspica di ridurre il danno verso il dipendente e la società. NA è una risorsa che può essere utilizzata contemporaneamente a molti regimi di trattamento e può essere complementare a molte terapie professionistiche. NA non ha opinioni riguardo l'efficacia o la validità di alcun specifico regime come potrebbe essere quello della riduzione del danno. Se richiesto, i membri possono spiegare che NA non è in conflitto né in competizione con approcci come la riduzione del danno. Dirigenti dell'assistenza sanitaria useranno spesso dati statistici riguardo diversi metodi di trattamento, incluso la riduzione del danno; i servitori possono spiegare che noi non abbiamo dati provenienti da

simili ricerche. Piuttosto, NA usa informazioni interne, raccolte nel Sondaggio di appartenenza. Ci sono aree e regioni che hanno effettuato ricerche che mostrano membri che hanno trovato un lavoro, sono tornati a scuola e che non hanno più commesso reati. Si tratta di un ottimo strumento per dimostrare come NA abbia un effetto positivo in molti ambienti della società.

Interazione con gli ospedali

Gli ospedali hanno una moltitudine di tipi di potenziale pubblico specialistico: alcuni possono essere unità di disintossicazione, dipartimenti di emergenza, unità psichiatriche, di pronto soccorso, ma anche centri di salute mentale e dipartimenti di servizi sociali.

- Gli ospedali possono essere una buona occasione per raggiungere membri della società, compresi familiari e amici di dipendenti. Un primo livello di interazione può essere lo stabilire relazioni con il personale di gestione delle emergenze, allo scopo di poter affiggere cartelli e lasciare liste delle riunioni dove è probabile che gli utenti, in momenti di necessità, li vedano.
- Il tipo di riunioni tenute negli ospedali varieranno in accordo col genere di struttura. I clienti di un centro di salute mentale, dove si possono trovare unità di intervento sulle dipendenze, potrebbero beneficiare e recepire il senso di un tipico incontro di NA grazie a riunioni con oratore, o del formato *“Solo per oggi”*. Una riunione in un centro psichiatrico, dove i pazienti di solito hanno tempi di attenzione ridotti, necessita essere estremamente strutturata per contenere gli interventi.

Riunioni di NA presso le strutture di assistenza sanitaria

All'interno delle strutture ospedaliere si possono tenere due tipi di riunioni di NA: quelle riservate ai soli pazienti, dove solitamente non si raccoglie la Settima Tradizione, e riunioni che semplicemente vengono tenute all'interno degli edifici del comparto sanità, che funzionano come tutte le altre riunioni di NA. Se un comitato ha deciso di portare una riunione dentro a una struttura, ad esempio un centro di trattamento delle dipendenze, i servitori dovranno considerare le esigenze delle persone che troveranno. Il formato della riunione potrà essere modificato così da essere adatto per chi si troverà a partecipare, magari persone con ridotta capacità di attenzione. Centri di disintossicazione o programmi con periodo di degenza potranno beneficiare grazie a un formato diverso. Il centro di disintossicazione potrà meglio fruire di un formato con oratore o una riunione di presentazione, mentre il reparto di degenza potrà trarre maggior beneficio da un formato che contempli una maggior partecipazione. I servitori di fiducia dovrebbero tenere conto del fatto che il personale della struttura potrebbe partecipare alle riunioni: i servitori puntualmente possono comunicare, per chiarezza, orario, giorno e tipo di formato della riunione che si terrà. Il comitato può discutere con lo staff dei benefici e degli inconvenienti della riunione aperta e di quella chiusa, prima di decidere cosa sia meglio per i pazienti. I servitori di fiducia possono fornire un kit di letteratura, e informare il personale ospedaliero che ulteriore materiale è disponibile per eventuale acquisto.

Interagire con organizzazioni dell'assistenza sanitaria

Le organizzazioni dell'assistenza sanitaria quali assistenti medici, infermieri, tecnici di emergenza, associazioni per la tutela della salute e associazioni di professionisti medici quali scuole mediche, associazioni farmacologiche, infermieri e operatori del sociale, sono grandi opportunità per i membri di NA per fornire informazioni al pubblico sulla fratellanza e costruire relazioni.

- Un comitato potrà aver dato priorità a un evento o a un seminario informativo dedicato alla categoria dei professionisti della sanità (vedere il Capitolo Quattro per dettagli riguardo le presentazioni pubbliche). I servitori dovrebbero essere sicuri di creare formati e materiale adeguati al tipo specifico di pubblico a cui si rivolge.
- In molte regioni ci sono fiere locali dedicate all'argomento della salute o convegni di organizzazioni sanitarie: sono eccellenti luoghi in cui i comitati di servizio d'area possono fornire informazioni alla popolazione di quel territorio con un banchetto informativo (vedere il Capitolo

“Se un comitato decide di portare una riunione in un ambiente sanitario come un trattamento in regime di ricovero si devono considerare le esigenze del pubblico”.

Quattro per ciò che riguarda le presentazioni in occasione di fiere e mostre). Possono anche essere un modo per connettere i servitori con i professionisti dell'assistenza sanitaria, i quali potrebbero essere in abituale contatto con potenziali membri di NA

Poiché i professionisti della salute hanno contatti regolari con i dipendenti, è importante per noi iniziare a formare e mantenere relazioni di cooperazione. Per molti di noi costruire relazioni con i professionisti dell'assistenza sanitaria potrà essere un'attività nuova. Queste relazioni sono un'ulteriore via efficace per trasmettere il messaggio di recupero di NA ai potenziali membri.

Risorse

Lista dei possibili progetti nell'ambito dell'assistenza sanitaria

Volantini mirati al pubblico dell'assistenza sanitaria

Lista delle domande e risposte tipiche nell'ambiente dell'assistenza sanitaria

LINEE TELEFONICHE

Una chiamata a una linea telefonica di NA può essere il primo contatto che qualcuno ha con Narcotici Anonimi. Queste chiamate sono vitali: una chiamata telefonica può avere una grande importanza nel far arrivare o meno un dipendente a una riunione di NA. Dobbiamo rispondere a coloro che chiamano in modo che si capisca che per noi la loro chiamata è importante. Dobbiamo incoraggiare i servitori a mettere tutta la loro esperienza e preparazione riguardo alle pubbliche relazioni in questa importante opportunità di servizio.

In questo capitolo si mettono in evidenza i modi in cui un'area può **valutare le proprie risorse, scegliere un gestore di telefonia, addestrare i servitori per le linee telefoniche e coordinare i servizi** per renderle efficienti.

Punti chiave

**Principi fondamentali di PR
PR e linee telefoniche
Pianificazione e allestimento per le
aree e i comitati
Discussione e soluzione dei
problemi noti nel servizio delle
linee telefoniche.
Mettere il progetto in azione
Risorse**

Icone chiave

-  [Esperienze pratiche](#)
-  [Argomenti per l'addestramento](#)
-  [Argomenti di discussione](#)

Principi fondamentali delle pubbliche relazioni

(Questa sezione è contenuta nel Capitolo Due).

Cooperazione, non affiliazione

Uno degli obiettivi delle pubbliche relazioni consiste nel costruire relazioni durature che promuovano il nostro scopo primario seguendo obiettivi che si possano condividere con altre organizzazioni. Compromettere una qualsiasi delle nostre tradizioni, mentre cerchiamo di creare queste relazioni, non sarà mai di beneficio ai membri e a NA nel suo insieme. Dobbiamo mantenerci accuratamente centrati sullo scopo primario quando si ha a che fare con il pubblico. Nel creare relazioni positive con altre organizzazioni,

favoriamo unità e armonia fra di noi e con chi ci circonda. Mettiamo al primo posto il benessere di NA, ricordandoci che siamo autonomi solo finché le nostre azioni non entrano in conflitto con NA nel suo insieme.

- Come possono i sottocomitati di linee telefoniche
- cooperare con le varie organizzazioni esterne (come i gestori di telefonia, o un'organizzazione che potremmo usare come riferimento, oppure altre realtà pubbliche sul territorio, ecc.)?

- Quali azioni collaborative possono intraprendere i comitati e i gruppi per assicurare un servizio telefonico efficiente?

Attrazione...

Ciò che sembra più attrattivo per il pubblico e i professionisti che operano con i dipendenti è una comunicazione affidabile, il senso di responsabilità, l'impegno, e comportamenti che riflettono il recupero. Possiamo dimostrare l'affidabilità di NA rispettando gli impegni che abbiamo preso, sia che si tratti di rispondere a una telefonata per informazioni su NA o di un servizio di fornire le liste delle riunioni in una biblioteca pubblica. Possiamo attingere dalle esperienze dei membri per portare a termine impegni presi con i professionisti.

- I servitori per il servizio di una linea telefonica di NA sono addestrati a trasmettere un messaggio attrattivo?
- Come possiamo far sì che il servizio telefonico diventi un impegno interessante?

Pubbliche relazioni e linee telefoniche

Il modo con cui un'area prepara i propri servitori per le linee telefoniche è connesso (in parte) con il tipo di gestore di servizi telefonici usato. Per determinare quale sia il miglior gestore di servizi dovrebbe dapprima esaminare le esigenze dell'area, le dimensioni della popolazione locale di NA e dell'area geografica, infine preparare i servitori ad accogliere le esigenze di chi chiamerà. Questa sezione si incentra sui modi per gestire le risorse dell'area e su come addestrare i servitori. La loro preparazione e il loro addestramento può aiutare un comitato locale a effettuare una scelta più oculata riguardo alle varie opzioni di linee telefoniche.

Pianificazione e preparazione delle aree e dei comitati.

Risorse umane e risorse finanziarie

Valutare le risorse finanziarie è fondamentale quando si pianifica un servizio come questo: l'area deve esaminare il proprio bilancio per sapere cosa può realisticamente sostenere. I servitori di fiducia potrebbero valutare le disponibilità finanziarie a lungo termine, e poi decidere quale tipo di servizio acquistare. Sarà più facile che l'area abbia buone relazioni col pubblico se il servizio della linea telefonica di cui si dota è solido e affidabile.

“Più membri potrebbero offrirsi per servizi telefonici se l'area terrà conto della durata del servizio e della flessibilità del sistema”.

Anche la valutazione delle risorse umane potrà aiutare a decidere che tipo di gestore di servizi telefonici scegliere per la propria area. Un'area finanziariamente florida ma scarsa di servitori disponibili potrà orientarsi verso un servizio professionale, che fornisca direttamente risposte. Un'area con un'ampia base di servitori disponibili potrebbe decidere che per loro sarebbe meglio un

sistema di inoltro di chiamate. Impegnare i servitori per periodi di due-tre ore può essere meglio che optare per impegni di otto ore. L'area potrà optare per un tipo di servizio che permetta ai servitori di inoltrare la chiamata al proprio cellulare. Potrebbe essere un buon incentivo l'uso del sito web per pubblicare la tabella dei turni. Usiamo flessibilità e creatività per aiutare l'area a trovare un numero più ampio di servitori per questo servizio. L'area potrà anche ricordare ai membri che un servizio di linea telefonica può essere condotto dalla propria abitazione. Ci sono una quantità di argomenti che potrebbero attrarre i volontari a questo servizio.

La maggior parte dei progetti dipendono tanto dalle idee, dalle informazioni, dalla coscienza, dal tempo e dalla buona volontà dei membri, quanto dal denaro. Se

disponiamo dei fondi necessari per realizzare un progetto, ma mancano il tempo o le idee, per non sprecare i finanziamenti destinati al servizio, prima di procedere faremmo meglio ad aspettare, finché non disponiamo di tutte le risorse necessarie.

I Dodici Concetti per il servizio in NA

Preparazione e addestramento dei servitori di fiducia

Nel considerare come formare e preparare i servitori della linea telefonica, possiamo guardare a chi sono gli utenti delle nostre linee telefoniche: dipendenti (sia membri che membri potenziali), non-dipendenti, familiari e amici, professionisti. Preparazione e addestramento possono essere indirizzati alle opportunità e alle difficoltà che sorgono da ciascuna di quelle platee. La lista che segue può servire a un'area per sviluppare una formazione che faciliti i servitori ad aiutare i dipendenti a trovare e a fornire informazioni su NA:

- Il principio chiave di questo servizio è la capacità di dare risposte tempestive e accurate; ciò significa che i servitori coinvolti devono instaurare con chi chiama una relazione basata su sensibilità, appropriatezza e cortesia.
- La formazione per il servizio telefonico includerà tutti coloro che rappresentano NA: servitori di fiducia, impiegati per mansioni particolari (se esiste un ufficio di regione o d'area) e gli operatori di un servizio di contatto (se presente). L'area può organizzare un sistema di addestramento continuo, a rotazione.
- Un'area potrà chiedere ai servitori di seguire un addestramento pratico (vedi il Cap. 4 per i dettagli). Questo training può essere supportato da un documento scritto che contenga ciò che ci si attende dai servitori.
- L'addestramento continuo potrebbe includere la fornitura di letteratura di NA (come ad es. l'opuscolo "*Sono un dipendente?*"), la discussione dei principi di NA, l'esercizio con telefonate simulate, e presentazioni ai nuovi volontari da parte di persone con più esperienza. Una volta che i servitori sono preparati possono essere forniti di una breve descrizione di NA, di liste aggiornate delle riunioni e dei numeri di telefono di riferimento (vedere la sezione apposita sui riferimenti).
- Gli operatori di un servizio di contatto probabilmente si troveranno meglio con una lista delle riunioni e con un manuale conciso, di una pagina, aggiornato regolarmente. (Vedere la lista del materiale informativo accessorio).
- L'area può voler identificare qualità specifiche del servitore ideale per questo servizio. Qualità di leadership quali integrità, capacità di ascolto, buon senso (vedere il testo del Quarto Concetto in *I Dodici Concetti per il servizio in NA* per ulteriori dettagli) sono essenziali per questo servizio. Altre qualità di rilievo per il servizio telefonico sono la comprensione dell'importanza delle pubbliche relazioni, la capacità di relazionarsi correttamente con gli altri, la capacità di comunicare e di mantenere la calma anche in condizioni di stress. Sono tratti importanti, dato che i servitori spesso si trovano in condizioni di forte tensione e perché è probabile che essi siano il primo contatto che le persone hanno con NA.
- Linee guida per i servitori riguardo questioni quali evitare (o spiegare) il gergo di NA (vedi "se lo lavori funziona", "gruppo di appartenenza", "prendi uno sponsor"), oppure come coprire e dividere i turni di svolgimento del servizio tra i servitori e come rispondere efficacemente alle richieste del pubblico.

- I servitori possono essere addestrati a usare letteratura di NA per presentare un messaggio di recupero solido e positivo, ma anche per saper chiarire che il programma di NA è separato dai centri di trattamento o da altri programmi dei Dodici Passi.
- Devono essere stabiliti dei requisiti minimi del tempo di pulizia. Le aree che fossero in carenza di risorse umane possono essere flessibili riguardo questo parametro: un approfondito lavoro preparatorio di addestramento aiuterà i servitori che non rispondessero al requisito.

“...sappiamo anche che la prima impressione conta, e che il principio di attrazione è importante per rendere un dipendente capace di ascoltare il messaggio di NA”.

- I servitori devono essere istruiti affinché non assumano impegni per conto dell’area, la regione o la fratellanza di NA. Se un professionista o qualcuno del pubblico contatta una linea di NA, i servitori dovranno essere istruiti a fornire più informazioni possibili su NA, a ottenere più notizie possibile sul contatto e indirizzare chi ha chiamato verso il servitore più idoneo a dare un seguito, come il coordinatore di un comitato o il responsabile delle comunicazioni dell’area.

- Il comitato dovrà addestrare i servitori per il servizio delle linee telefoniche a saper gestire anche chiamate da parte di chi è sotto l’effetto di droghe, scherzi telefonici o chiamate da parte di persone con malattie mentali. Una strategia efficace consiste nel saper riportare sempre la conversazione al punto di partenza: dove e quando, chi chiama, potrà trovare la prima riunione di Na e saper terminare la telefonata problematica prima che degeneri.
- Si deve essere preparati a dare risposte rapide a un’ampia gamma di tipi di chiamata, tra le quali semplici richieste di informazioni, ma anche chiamate che riguardino problemi creati dal comportamento di membri di NA.
- Se un servitore dovesse ricevere una chiamata da una persona in emergenza, dev’essere molto chiaro da subito quali sono i limiti delle proprie responsabilità. Chi svolge questo servizio non è né un consulente, né un esperto della gestione di crisi. Minacce di suicidio, situazioni di overdose, affermazioni riguardo l’essere vittime di violenza sono tutti esempi di chiamate di emergenza. In presenza di tali chiamate, omettere di menzionare istituzioni abilitate a gestire quel tipo di situazione può, in alcuni casi e in alcuni stati, avere ripercussioni legali. Le aree dovrebbero studiare le norme locali per identificare chiaramente i limiti delle responsabilità dei servitori. Vedere la sezione dedicata, più avanti, relativa alle istituzioni esterne.

Lo scopo dei nostri servizi è aiutare la fratellanza ad adempiere al suo scopo primario: trasmettere il messaggio al dipendente che ancora soffre. Una comunicazione onesta, aperta e franca è essenziale sia per l’integrità che per l’efficienza della struttura di servizio di NA.

I Dodici Concetti per il servizio in NA

Discussione e gestione dei problemi già noti nel servizio delle linee telefoniche

Raccomandazioni riguardo le riunioni

NA viene contattata spesso da membri potenziali e da professionisti, alla ricerca di quella riunione capace di far scattare l’identificazione. Molti servitori si sono trovati di fronte alla domanda: “Sai di una riunione che possa aiutare questa persona?” Noi sappiamo che le nostre tradizioni incoraggiano l’anonimato e che questo ci consente di riconoscerci alla pari in quanto dipendenti. D’altronde sappiamo anche che la prima impressione conta e che il principio di attrazione è importante per

rendere un dipendente capace di ricevere il messaggio di NA. I servitori possono considerare le richieste di chi chiama e raccomandare una riunione in cui presumibilmente potranno trovare persone con cui più facilmente potranno identificarsi. D'altra parte, non dobbiamo dare per scontato che una persona, per il fatto di essere di una certa età, genere, origine etnica o identità sessuale, voglia necessariamente essere indirizzata a una riunione specifica.

I comitati di servizio d'area probabilmente vorranno discutere l'argomento e mettere a punto delle linee guida sul modo di indicare le riunioni di NA a chi chiama. In certe aree ci sono gruppi che tengono riunioni specifiche per altrettante specifiche esigenze di un territorio o di una particolare popolazione, come riunioni per sole donne, per soli uomini, o per giovani. Questi gruppi, in un'area, rendono più facile portare suggerimenti per le riunioni.

Nel caso in cui non ci siano delle riunioni specifiche, ma ci siano riunioni frequentate abitualmente ad esempio da un certo numero di membri giovani, i servitori della linea telefonica potranno indicare specificamente queste riunioni a chi chiama. Ciò permetterebbe ai potenziali membri di identificarsi e connettersi con NA più facilmente. Dando simili indicazioni, i servitori dovrebbero spiegare che molti membri di NA sentono un senso di unità all'interno di una fratellanza molto diversificata.

Chiamate del Dodicesimo Passo

Una chiamata del Dodicesimo Passo di solito è una richiesta di aiuto per arrivare a una riunione. Noi trasmettiamo il messaggio di NA attraverso le chiamate del Dodicesimo Passo; questo tipo di servizio permette a ogni membro di aiutare un nuovo venuto a sentirsi ben accolto. L'area può operare affinché i servitori siano disposti e preparati riguardo le chiamate del Dodicesimo Passo. La prima preoccupazione riguarda la sicurezza dei membri. Prima di addestrare i servitori alle risposte a queste chiamate, l'area dovrebbe discutere e decidere le proprie linee guida in proposito. Qui esponiamo alcuni punti che possono aiutare le aree nel crearle:

- Una chiamata del Dodicesimo Passo potrebbe comportare che due o più membri si rendano disponibili per accompagnare a una riunione la persona che chiama, oppure semplicemente parlarle e aiutarla a raggiungere una riunione in autonomia.
- I servitori devono comprendere che, nell'ambito di una chiamata del Dodicesimo Passo, così come in qualunque occasione si rappresenti NA, qualsiasi interazione a sfondo sessuale sarà inappropriata.
- Qualora i servitori dovessero fornire un passaggio per andare a una riunione, il luogo di incontro con la persona dovrebbe, se possibile, essere pubblico.
- In alcune aree i servitori non danno corso alle chiamate del Dodicesimo Passo, ma possono fornire delle liste di membri che abbiano dato disponibilità per richieste di chiamate del Dodicesimo Passo.
- Per via della probabilità di venire a contatto con droghe o con dipendenti sotto influenza di droghe, alcune aree pongono ai servitori di questo tipo di servizio il requisito minimo di cinque anni di pulizia.
- L'area avrà necessità di esaminare cosa sia appropriato per i propri servitori nel trattare chiamate del Dodicesimo Passo. Potrà decidere di creare linee guida per un'ampia varietà di richieste arrivate con tali chiamate (come un passaggio per recarsi a una riunione ma anche per raggiungere un centro di disintossicazione dopo la riunione).
- L'area dovrebbe scegliere scegliere servitori che abbiano esperienza di servizio e che possano considerarsi membri produttivi della società. Ciò riduce la possibilità di incorrere in problemi legali. Coloro che abbiano pendenze legali (come libertà vigilata o periodi di affidamento in

prova ai servizi sociali) di solito non sono adatti per questo tipo di chiamate. Linee guida che richiedono ai servitori di essere coperti da assicurazione automobilistica potrebbe essere un buon modo per prevenire problemi legali.

Riferimenti

Molte chiamate provengono da non-dipendenti o da potenziali membri che però cercano servizi che NA non offre. Ci potrebbero essere problemi di responsabilità, diverse da stato a stato, per cui per noi è importante poter fornire almeno i numeri di emergenza. Noi non diamo riferimenti per uno specifico centro di disintossicazione o di trattamento, perché potrebbe travalicare i limiti della cooperazione, entrando nel campo dell'avallo. Invece possiamo fornire un elenco di tutti, proprio tutti i centri di trattamento, per non rischiare l'affiliazione tra noi e uno in particolare; oppure possiamo fornire ai dipendenti dei riferimenti generici, quali il Numero Nazionale dei Trattamenti per gli Stati Uniti (in Italia potrebbe essere un numero del Ministero della Salute Pubblica, o quello dell'ASL della zona in cui abita l'interlocutore). E se chi chiama ha un elenco di numeri di telefono, possiamo indicare ai volontari di fare riferimento a quelli. Tutto quanto detto prima vale altrettanto per i numeri per la prevenzione dei suicidi e per tutti i servizi analoghi. Se un'area intende fornire numeri di telefono di pubblica utilità, vorrà verificare che siano aggiornati. I comitati d'area possono lavorare per creare relazioni con le altre organizzazioni del territorio, dato che spesso condividiamo gli stessi obiettivi nell'aiutare i dipendenti a vivere senza l'uso di droghe.

Familiari e partner di dipendenti spesso chiamano i nostri telefoni, e in questi casi un'area può decidere di fornire i numeri di NarAnon e Familiari Anonimi, o informazioni simili. Noi non raccomandiamo un programma più di un altro, né esprimiamo opinioni riguardo alcuna di queste associazioni: diamo solo informazioni utili al contatto. Non farlo potrebbe recare danno alle nostre relazioni pubbliche, e corriamo il rischio di vanificare la possibilità che un dipendente possa trovare NA. I comitati d'area possono predisporre un documento per i servitori che descriva perché NA non è affiliata né si associa a organizzazioni esterne (vedere alla fine del capitolo); forniamo elenchi di numeri di contatto per altre associazioni in uno spirito di cooperazione.

Coordinare i servizi

Quando ci accingiamo a organizzare un servizio di linee telefoniche possiamo guardare come strutturarli e supportarli al meglio: un'area potrà delegarne la responsabilità a un coordinatore che risponda al comitato di servizio dell'area stessa. Questi avrà la responsabilità di selezionare, formare i servitori e pianificare delle linee guida che vadano incontro alle richieste dirette giunte a NA dalle linee telefoniche.

Possono essere d'aiuto la collaborazione e la cooperazione con altri comitati, aree e regioni: spesso le aree collaborano con altre strutture di servizio. Con l'obiettivo di rafforzare i servizi, in alcune aree diversi servizi, come Pubblica Informazione e Linee Telefoniche, si fondono in un comitato unico. Così un comitato per le linee telefoniche potrà giovare della collaborazione con i membri o direttamente col comitato che si occupa dell'aggiornamento delle liste delle riunioni.

Le aree potranno condividere tra loro le esperienze, su ciò che funziona ma anche gli errori fatti nella gestione delle linee telefoniche. Si può predisporre un servizio di verifica per cui un servitore chiama periodicamente le linee per verificare che funzionino correttamente. Si potrebbero verificare disservizi causati da un servizio esterno di risposta, o per via dei metodi di formazione o per carenza di volontari. La collaborazione con analoghi servizi di strutture vicine o con altre aree può rendere più efficiente il servizio.

Servizi telefonici raggruppati per più aree

Alcune aree hanno creato dei servizi multi regione o multi area, definendoli servizi telefonici cooperativi: le aree contigue combinano così le proprie risorse e le responsabilità. Questo alleggerisce il carico finanziario e di risorse umane della singola area; ogni area contribuirà finanziariamente alla gestione del servizio così da condividere la rendicontazione finanziaria. Anche le liste delle riunioni possono essere stilate per macroaree.

Questo modello contiene alcune difficoltà: la maggiore consiste nello stabilire precise responsabilità. È essenziale definire attentamente dettagli come chi pagherà i conti telefonici o chi coordina i servitori. Un'altra sfida può consistere nel fatto che i servizi di queste macroaree possono coinvolgere molte aree e anche molti prefissi telefonici differenti. Può inoltre essere complicato informare i servitori sulle riunioni di aree che non conoscono. Spesso queste macroaree reclutano servitori in tutte le zone coperte dal servizio, addestrandolo a conoscere tutte le riunioni e i servizi delle zone di competenza.

Quando ci adoperiamo per assicurare la vitalità di NA, non lavoriamo solo per noi stessi, ma per coloro che si uniranno successivamente.

Funziona: come e perché

Passare dai programmi all'azione

Il gestore di servizi telefonici

La scelta del gestore dipende dalle esigenze dell'area (vedere il Capitolo 3, "Servizi Efficienti" per informazioni dettagliate al riguardo). Un'area potrebbe essere finanziariamente solida ma carente di risorse umane; potrebbe essere più sensato in tal caso optare per un servizio telefonico più oneroso ma che compensi quella carenza. Come sempre l'area cercherà di fare scelte oculate con il denaro della fratellanza; quindi, otterrà informazioni da più gestori così da individuare chi meglio soddisfa tutte le proprie esigenze. Sarà utile redigere una tabella mensile con tutti i dati di costi, vantaggi e svantaggi per ciascuno dei gestori, così da farsi un'idea complessiva.

Per via della caratteristica della tecnologia di essere molto veloce nell'evolversi, la lista esposta sotto non vuole essere esaustiva, ma contiene alcuni esempi di servizi telefonici d'area che potremmo tenere in considerazione:

- Risposta fornita direttamente da membri di NA
- Servizio di inoltro delle chiamate
- Segreteria telefonica o messaggistica vocale
- Segreteria telefonica o messaggistica vocale con cerca persone
- Segreteria telefonica o messaggistica vocale con operatore e/o cercapersona
- Servizio di risposta professionale
- Numeri verdi

Ognuna delle opzioni sopra enumerate ha vantaggi e svantaggi, in base alla disponibilità di risorse umane e finanziarie: ogni area potrà scegliere quella che meglio risponde alle proprie esigenze e capacità. Di seguito è riportato un esempio di come un'area possa determinare i pro e contro delle varie opzioni di linea telefonica. Questo può essere un metodo di valutazione valido per qualunque esigenza analoga che ci troveremo a dover affrontare.

Ognuna delle opzioni sopra enumerate comporta alcuni vantaggi e svantaggi in base alla disponibilità di risorse umane e finanziarie. Ogni area potrà scegliere quella che meglio risponde alle

proprie esigenze e capacità. Di seguito è riportato un esempio di come un'area possa determinare i pro e contro delle varie opzioni di linea telefonica. Questo può essere un metodo di valutazione valido per qualunque esigenza di servizio telefonico che l'area potrà affrontare.

Risposta fornita dai membri che fanno servizio telefonico:

<p>PRO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eccellente abilità nel comunicare col dipendente. 2. dettagliate informazioni. 3. Capacità di gestire le chiamate dei servitori di fiducia. 	<p>CONTRO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maggior carico di lavoro per il comitato di area. 2. Costi eccessivi. 3. Raggiungere la maggioranza all'interno di un'area usando linea di contatto locale, genera costi. 4. Richiede significativi obblighi e responsabilità per l'area.
---	--

Totale costo medio mensile stimato: € _____

Segreteria telefonica o messaggistica vocale:

<p>PRO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accuratezza delle informazioni. 2. Poco dispendioso. 3. Ridotto carico di lavoro per l'area. 	<p>CONTRO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Impossibilità di comunicare direttamente con chi chiama. 2. Necessità di un luogo fisso per l'apparecchio. 3. Richiede significativi obblighi e responsabilità per l'area. 4. La segreteria telefonica è solitamente controllata ogni 2,3 giorni. Ascoltata ogni due o tre giorni. l'area deve essere certa che questo sia specificato nell'annuncio.
--	---

Totale costo medio mensile stimato: € _____

- Redigendo le liste dei numeri telefonici, assicurarsi di utilizzare un indicatore geografico invece del nome dell'area; ad esempio, invece di elencare una linea telefonica come "Il più grande cuore dell'area di NA", utilizzate il nome della città o del paese come "Il cuore più grande dell'area NA", utilizzate il nome della città o del paese. Vogliamo che chi non è in NA sia in grado di localizzare la linea telefonica nella loro comunità. I nomi delle nostre aree non sempre comunicano a chi non fa parte del programma la posizione geografica delle riunioni.

- Utenti con problemi di udito dovrebbero essere tenuti in considerazione quando si sceglie un sistema di gestione del servizio telefonico. Col variare delle tecnologie variano le nostre opzioni al riguardo. L'importante è che l'area basi le sue scelte sulle proprie realistiche possibilità ed esigenze.
- Si potrà decidere di inserire il numero di NA fra quelli di "Pubblica Utilità" oppure nei numeri di emergenza dell'elenco telefonico. Questa scelta potrà portare l'area a un processo decisionale ben più complesso, ma può aggiungere credibilità a NA come risorsa per la comunità.

La nostra capacità di trasmettere con efficacia il messaggio di NA dipende da linee telefoniche locali efficienti, che ci aiutano ad aiutare i dipendenti. Le linee telefoniche sono un'opportunità per creare relazioni di cooperazione che possono andare a beneficio dei potenziali membri di NA. Sono un servizio che offriamo agli altri. Abbiamo tutti sentito membri dire come siano stati aiutati a trovare NA o come lo abbia reso più difficile. La nostra capacità di rispondere a chi chiama in modo sensibile, empatico e disposto all'aiuto può fare davvero la differenza perché un dipendente raggiunga o meno la pulizia e che inizi il recupero in Narcotici Anonimi.

Risorse

Esempio di lezione di addestramento al servizio delle linee telefoniche

Brogliaccio per appunti per il servizio telefonico

FAQ – domande frequenti e relative risposte basate sulle esperienze dei servitori

Modulo di segnalazione

Lista dei contatti di comunità

TECNOLOGIA INTERNET

Questo capitolo riguarda la tecnologia internet relativa alle nostre attività di pubbliche relazioni. Visto che un sito internet è spesso il primo punto di contatto per il pubblico e i membri potenziali di NA, questo argomento merita particolare attenzione e pianificazione. Qualunque impressione il pubblico riceva da un sito internet, è probabile che abbia un effetto duraturo. Questo materiale è pensato per aiutare le aree a usare la tecnologia internet in modo più utile e informativo.

Questo capitolo è intenzionalmente non specifico, visto che il rapido sviluppo della tecnologia rende questo materiale velocemente datato. Di conseguenza non si parlerà di prodotti né di specifiche tecnologie. Qui ci sono alcune delle migliori pratiche della nostra fratellanza su come usare efficacemente la tecnologia internet per promuovere il nostro scopo primario.

Principi base delle pubbliche relazioni

Questa sezione è tratta dal Capitolo 2

Argomenti chiave

Principi base delle PR

Le PR e le tecnologie di rete

Pianificazione e preparazione per le aree e i comitati

Discussione e soluzione di problemi noti con le tecnologie di rete

Mettere un piano in azione

Risorse

Icone chiave

Foglio: esperienze pratiche

Penna: preparazione e

suggerimenti di formazione

L'anonimato su Internet

Internet può spesso dare l'illusione di non essere una sfera pubblica. Di conseguenza, la questione dell'anonimato personale sul web può generare confusione. Molti membri, impegnandosi con entusiasmo per trasmettere il messaggio di recupero, hanno realizzato siti web o blog personali. Uno dei modi in cui un sito personale può rispettare il principio dell'anonimato è affermare chiaramente che questo non rappresenta NA, ma solo la persona che lo gestisce. Siti personali possono anche avere link a siti locali "regolari" o al sito *www.na.org*. Nei siti personali si può inoltre proteggere l'anonimato dei membri usando parole come "recupero" anziché dire esplicitamente di essere membri di NA.

Utilizzare il termine "recupero" anziché "Narcotici Anonimi" aiuterà il sito a evitare di essere riconosciuto da un motore di ricerca, se qualcuno dovesse cercare una riunione o informazioni su NA. Ciò può anche aiutare i membri a mantenere il loro anonimato su questo mezzo d'informazione pubblico.

- Come possono i membri mettere in pratica l'anonimato su internet?
- Come può un'area usare la tecnologia internet come mezzo per trasmettere il messaggio di NA?

Pubbliche relazioni e tecnologia internet

Internet ha avuto un impatto enorme sulla crescita di NA. Consente comunicazioni più regolari ed è un mezzo per rendere le informazioni e i materiali di servizio più facilmente disponibili. La capacità di un'area di utilizzare le tecnologie internet dipende dalle abilità dei suoi membri, dalle sue risorse finanziarie e dalle informazioni che si hanno su come usare efficacemente i siti e internet. Ricordiamoci che non è strettamente necessario per un'area avere un proprio sito internet. Pianificare e dare priorità ai servizi più importanti per un'area può aiutare i servitori di fiducia a decidere se un sito internet è, in effetti, il miglior modo per impiegare le loro risorse. Alle aree converrebbe tenersi in comunicazione con il comitato di regione per scongiurare la duplicazione di servizi. Se un'area decide di creare un proprio sito locale, le informazioni che seguono possono aiutare i suoi servitori di fiducia a usare la tecnologia internet in modo più efficace.

Pianificazione e preparazione per aree e comitati

L'elemento chiave per dare informazioni utili attraverso un sito è consentire una chiara e semplice navigazione verso le informazioni di rilievo. Un modo per realizzarlo, o per migliorare l'efficacia di siti internet già esistenti, è chiarire lo **scopo del sito**. Per esempio, un'area può decidere che le funzioni più importanti del sito sono raggiungere i membri potenziali e il pubblico, ed essere di supporto ai propri servizi. Chiarire lo scopo serve a identificare il pubblico che l'area sta cercando di raggiungere. Identificare un pubblico e ciò che l'area sta cercando di trasmettergli, diventa il fondamento per prendere decisioni sui contenuti che devono essere raccolti nel sito. Ricordate: un sito internet raggiungerà un **pubblico** anche oltre i confini della comunità locale. È importante ricordarsene mentre individuiamo i potenziali fruitori del sito. Alcuni esempi di pubblico con i quali un'area dovrebbe comunicare sono:

[elenco puntato: icona = foglio]

- **Pubblico** (che include membri potenziali e familiari dei dipendenti)
- **Professionisti**
- **Membri di NA**

Un altro modo di organizzare un sito internet è semplicemente distinguere il pubblico fra **membri** e **visitatori**. In ogni caso, conoscere il pubblico che il sito sta cercando di raggiungere permetterà all'area di avere più chiarezza sui contenuti che devono essere di maggior rilievo per ciascun pubblico. Qualche esempio di contenuti che sono rilevanti per ogni pubblico identificato sono:

- **Per il pubblico** (inclusi potenziali membri e familiari dei dipendenti):
- Letteratura di NA, informazioni sulle riunioni, numeri di telefono, possibili informazioni di riferimento.
- **Per i professionisti:**
- Informazioni su NA, letteratura di NA, informazioni sulle riunioni, dati statistici locali e il contatto della persona responsabile per le relazioni con il pubblico (come un coordinatore di comitato o un membro del comitato PR).
- **Per i membri:**

- Informazioni sulle riunioni, risorse di servizio come le linee guida, informazioni sugli eventi di NA, informazioni su come fare servizio e informazioni riservate protette da password, come verbali di comitati.

Una volta stabilito lo scopo, il sito può essere progettato in maniera tale che raggiunga tale scopo. È in questa fase che avere persone con esperienza o sufficienti risorse economiche può fare la differenza. Incoraggiamo a rivolgervi ai professionisti per creare i vostri siti; — ciò può anche comportare che si usino i servizi offerti da un membro che sia anche un professionista nella creazione di siti web, oppure che si incarichi un professionista non dipendente. Le aree possono sempre fare riferimento al loro scopo e al pubblico che vogliono raggiungere, per prendere qualsiasi decisione su come debba essere costruito e creato il sito.

I punti che seguono possono aiutare le aree a riflettere durante la progettazione del sito:

[elenco puntato: icona = penna]

- Assicuratevi di indicare lo scopo del sito, nella pagina principale, in modo chiaro e semplice. Lo scopo di un sito locale di NA può consistere semplicemente nel fornire informazioni a chi è interessato a Narcotici Anonimi e nel facilitare la comunicazione e il supporto ai membri di NA locali. Ricordate che il sito dovrebbe catturare l'attenzione del pubblico in breve tempo;
- La home page dovrebbe anche riassumere quali informazioni si possono trovare nel sito e quali invece non vi sono contenute (per esempio, se il sito contiene solo informazioni riguardanti le riunioni dell'area, assicuratevi che nella "*homepage*" non ce ne siano sulle riunioni di aree vicine e/o della regione, e mettete un link al sito della regione che dovrebbe contenere queste informazioni). Le aree possono anche fornire un link ai servizi mondiali di NA per dare le informazioni che non sono presenti sul loro sito;
- Le aree dovrebbero evitare di creare dei siti con una grafica vistosa ma poveri di contenuti oppure con un design minimale ma saturi di contenuti. Il sito dovrebbe essere costruito in modo che sia semplice ottenere l'informazione che interessa;
- Ricordiamoci che conoscere il pubblico che si vuole raggiungere può aiutare le aree nella creazione del sito usando la tecnologia più diffusa. Le aree dovrebbero cercare di raggiungere il maggior numero di persone possibile e usare una tecnologia comune lo può garantire;
- Utilizzare spazi web gratuiti non è considerato una buona pratica. La decisione di non utilizzarli aiuta a risolvere diversi problemi, il più importante dei quali è che il sito non è obbligato ad avere annunci o link a siti con contenuto inappropriato. Inoltre, gli spazi web gratuiti limitano lo spazio per i contenuti nel sito. L'utilizzo di spazi web gratuiti è il motivo per cui diversi siti NA locali finiscono per riportare annunci o link per siti inappropriati. Consentire che vengano inseriti annunci su un sito di NA potrebbe farci sembrare associati a organizzazioni esterne. Quando le aree non hanno il controllo sugli annunci che possono essere inseriti sui loro siti, il problema dell'affiliazione con organizzazioni esterne può portare a controversie;
- Le aree devono tener presente che un sito internet è una piattaforma pubblica ma che ci sono informazioni da tenere riservate. Aree protette da password permettono di inserire uno spazio privato in un sito pubblico (NB: privacy non significa sicurezza; siti internet che siano anche sicuri possono essere utili, ma richiedono un maggiore impegno di gestione e maggiori costi). Per esempio, verbali di riunioni contenenti nomi e contatti dei membri dovrebbero essere tenuti privati e protetti da password;

- Quando si cerca di rendere più sicuro un sito i servitori di fiducia dovrebbero tenere traccia delle password. In questo modo, se un servitore lascia un comitato per sfortunate circostanze, l'area può essere in grado di cambiare le password del sito. I problemi di sicurezza possono essere diminuiti creando un sito web semplice ed evitando di utilizzare spazi web gratuiti;
- Le aree possono prendere la decisione in merito a quali altri siti collegare considerando se questi servono lo scopo primario di NA. Per esempio, alcuni siti internet della fratellanza pubblicano mappe per indicare dove si tengono le riunioni basandosi su altre mappe tratte da siti specializzati, ma le muniscono di una nota che indica che NA non è affiliata al sito proprietario delle mappe;
- Un modo per fornire collegamenti ad altre aree e regioni è creare un collegamento con la pagina dell'elenco dei numeri telefonici e dei link alle pagine web locali pubblicato sul sito NA.ORG (<http://www.na.org/?ID=phoneline>). Collegandosi con il sito mondiale di NA, un'area non deve più investire le sue risorse umane per verificare e tenere aggiornati i contatti presenti sul sito;
- Un comitato di servizio dovrebbe arrivare a sapere quali organizzazioni hanno un link al sito locale di NA. Seguire i siti che si collegano a noi assicurandoci che le informazioni siano aggiornate e accurate è un buon modo per rafforzare le relazioni pubbliche.

Nome del dominio, proprietà del sito e responsabilità

- Per assicurare continuità, i nomi dei siti dovrebbero intestati alla struttura di servizio e da questa pagati. Il tesoriere dell'area può pianificare in tal senso, così da avere sufficienti risorse per sostenere il sito;
- Visto che in definitiva è l'area che ne risponde, l'intera struttura di servizio deve essere il responsabile del sito, non un singolo servitore di fiducia. Un'area può fungere da intestatario del sito semplicemente indicando un indirizzo email (il processo è simile a quello per aprire un conto bancario a nome dell'area). Avere un sito internet intestato alla struttura di servizio consente la rotazione dei servitori di fiducia ed elimina ogni controversia riguardo alla proprietà del sito;
- Anche l'indirizzo email dell'area deve essere collegato a un comitato. I servitori di fiducia dovrebbero avere la responsabilità di controllare regolarmente l'email e rispondere ai messaggi. Se un'area riceve una richiesta di informazione via email, i membri possono rispondere dicendo che si sta provvedendo a cercare l'informazione e che si fornirà l'informazione richiesta prima possibile. Le richieste possono essere discusse dal CSA e, se necessario, assegnate al servitore di fiducia o al comitato designato;
- Nelle aree emergenti, dove non c'è ancora un formale CSA, un gruppo di dipendenti può assumersi la responsabilità del sito web locale. Un gruppo che prenda decisioni è un approccio prudente, rispetto a far ricadere la responsabilità del sito web su una sola persona. Questi servitori di fiducia possono poi delegare delle responsabilità ai singoli gruppi dell'area che si sta formando.

Responsabilità dei servitori web

- L'area può definire in modo chiaro le responsabilità da affidare a un servitore del sito web. Definendone il ruolo, si stabilisce anche che quel servitore risponderà di quel servizio all'area;

- I membri dell'area possono anche prendere l'abitudine di revisionare il sito web regolarmente, in modo da assicurare che il servitore stia rispondendo alle richieste dell'area;
- Come detto in precedenza in questo capitolo, un'area è meglio servita se la gestione del sito internet può essere facilmente passata da un servitore di fiducia all'altro. Se la manutenzione del sito internet è complessa, potrebbe essere problematico trovare servitori di fiducia che siano in grado di candidarsi per l'incarico;
- Un'area dovrebbe suddividere le responsabilità del sito web tra i suoi servitori di fiducia. Per esempio: il coordinatore, che può anche non avere le capacità tecniche necessarie per il mantenimento del sito web, potrebbe avere il compito di verificare e aggiornare le informazioni che vengono inserite nel sito. Altri servitori di fiducia o membri del comitato, cui il comitato ha assegnato precise responsabilità, possono gestire gli aspetti tecnici del sito web.

Discutere e risolvere problemi noti con le tecnologie di rete

I membri di NA spesso pubblicano in autonomia attraverso siti web personali. Invitiamo alla cautela (come delineato nel Capitolo 2) e a evitare dichiarazioni di appartenenza a NA. Usare espressioni generiche quali "recupero" e "programma dei dodici passi" può aiutare un sito a evitare di essere classificati, proprio per mancanza di cautela, come un'area o un sito regionale di Narcotici Anonimi.

Se un membro ha usato il nome di NA su un sito web personale, è particolarmente importante non pubblicarvi foto di alcun membro, così come un'area o una regione dovrebbero evitare di postare foto di membri sui propri siti. L'uso di foto dei membri che rendano evidente l'associazione con NA cade al di fuori del principio dell'anonimato. Se le foto venissero utilizzate su un sito personale, il nome di NA non dovrebbe essere utilizzato per le ragioni sopra descritte.

La voce di qualcuno ascoltata sul web non compromette l'anonimato allo stesso modo delle foto. Alcuni siti web di NA postano le condivisioni dei membri così che il messaggio di NA possa essere accessibile ovunque nel mondo. Questo approccio pare conservare l'anonimato meglio di quanto farebbero una foto o un video. Se un membro sceglie di condividere su internet, è importante ricordare che tale condivisione potrebbe diventare accessibile al pubblico. Ricordiamoci l'importanza di evitare la diffusione di immagini relative alla dipendenza attiva.

È importante ricordare che in una riunione online non c'è lo stesso tipo di anonimato che c'è nelle stanze. In molti casi, le comunicazioni su internet possono creare una traccia che porta fino all'utilizzatore o al singolo pc ed

“È importante ricordare che in una riunione online non c'è lo stesso tipo di anonimato che c'è nelle stanze”.

essere rese disponibili a soggetti esterni (a eccezione di quando sono criptate in maniera sofisticata o quando vengono usate altre tecnologie). Nell'ottica di mantenere le informazioni private al di fuori del pubblico accesso, i forum e le chat che utilizziamo per riunioni online o incontri di servizio dovrebbero essere rese il più possibile private; in questo modo, il pubblico non potrà visionare la cronologia o i post. Le password e altri sistemi, ad esempio la messaggistica istantanea "peer to peer", possono fornire un certo livello di privacy. Considerando l'anonimato personale e l'immagine pubblica di NA, è importante tenere a mente che, se post e messaggi sono raggiungibili dal pubblico, significa che qualunque cosa sia postata online può essere visualizzata da qualsiasi utente di internet nel mondo e per un lungo periodo di tempo.

Mettere il progetto in azione

Utilizzo delle tecnologie di rete e pagine web di NA

La lista che segue contiene degli esempi di come alcune aree e regioni hanno usato la rete per comunicare l'una con l'altra e con il pubblico:

[elenco puntato: icona = foglio]

- Uno dei modi in cui ci possiamo servire al meglio delle tecnologie di rete è **per offrire informazioni su NA**. I siti internet sono spesso il primo sguardo che qualcuno avrà sul programma di NA, sia che si tratti di un professionista, un familiare o un dipendente che cerchi di raggiungere una riunione. Pensando a come gestire le informazioni di un sito web, è importante ricordare che *una cattiva informazione* può essere peggio di *nessuna informazione*.
- Un altro utilizzo delle tecnologie di rete in NA è la **comunicazione tra strutture di servizio**. Bacheche, chat e mailing list sono comunemente usate per tenere riunioni di servizio, specialmente in aree che si estendono su grandi distanze geografiche. Tuttavia, un forum non presidiato è come una riunione di servizio senza moderatore o coordinatore: se non è fissato un ordine del giorno, si perde facilmente il focus sugli argomenti. Le mailing list possono essere create basandosi sugli indirizzi di servizio anziché su quelli dei nomi dei singoli servitori, per es. coordinatore@recuperiamo.na. Questa precauzione, tra l'altro, garantisce la continuità quando i membri ruotano nelle posizioni di servizio. L'anonimato dei membri in questi forum può essere protetto dall'impiego di un sistema di registrazione o da una password.
- Se l'area vuol **postare online letteratura di NA**, dovrebbe farlo creando un link al sito web dei Servizi Mondiali, www.na.org. Un'area non dovrebbe riprodurre e postare alcun testo di letteratura della fratellanza soggetto a copyright, inclusi i passi e le tradizioni, le letture, gli opuscoli o lunghe citazioni. Per maggiori informazioni riguardo la *Proprietà Intellettuale della Fratellanza*, visitare www.na.org.
- Se un'area sta valutando di postare **informazioni non approvate dalla fratellanza**, ad esempio volantini o bollettini locali, i servitori di fiducia dovrebbero tenere in conto come quel tipo di informazioni possa influenzare l'immagine pubblica di NA. La letteratura centrata sul recupero dei membri potrebbe non essere sempre il tipo d'informazione che un'area vuole mostrare al pubblico. Una coscienza di gruppo è un buon mezzo per prendere decisioni se postare o meno informazioni non approvate dalla fratellanza su un sito web locale.
- Vari **gruppi linguistici**, per esempio quelli di lingua spagnola che vivono in vari stati del mondo, hanno usato la rete per la comunicazione, inclusi workshop di servizio e lavori di traduzione.
- Alcune aree mantengono archivi di informazioni, per esempio vecchi progetti di servizio o informazioni di contatto dei servitori di fiducia, in appositi **database**. Tuttavia, l'area vorrà richiedere che la persona responsabile della creazione di un database sia anche responsabile di rendere quelle informazioni trasferibili e di facile accesso, anche ai futuri servitori. Ogni informazione presente in un database dovrebbe essere salvata e conservata in una cartella comune, non in un dispositivo di memoria personale, e deve essere facilmente accessibile a chiunque. Archiviare e aggiornare le informazioni contenute nel database aiuterà a mantenere buona memoria delle attività di un

comitato. Ricordare lo scopo dell'informazione e chi è il pubblico, può aiutare un'area a prendere decisioni a proposito di come gestire un database.

- Alcune **riunioni online di NA** si tengono in stanze virtuali e altre attraverso mailing list. Anche qui, l'anonimato dei membri impone d'esser preservato attraverso un sistema di identificazione o di qualche altro protocollo d'accesso. È importante ricordare che le riunioni online potrebbero essere visibili anche al pubblico, con il risultato potenziale di incidere sulla pubblica percezione di NA. Conversazioni troppo disinvolute durante le riunioni online possono costituire una delle trappole, fino a farle apparire distanti dallo scopo primario di NA.
- La tecnologia di rete è un prezioso strumento che ha consentito ai membri di NA di comunicare reciprocamente e con il pubblico in maniere prima impossibili. Prendersi un po' di tempo per discutere e pianificare su come usare al meglio la tecnologia, può aiutare ad assicurarsi che l'informazione che condividiamo fra di noi e che presentiamo al pubblico, sia affidabile, significativa ed esauriente.

Risorse

Procedura per creare un sito web d'area

Esempio di pagina web

PIANIFICARE GLI EVENTI

Noi solitamente pensiamo che gli eventi di NA siano un modo per celebrare il nostro recupero o per rendere attraente NA per i nuovi venuti, ma sono anche delle opportunità per suscitare un'impressione positiva al pubblico. Durante un evento, una persona dello staff dell'albergo che ci ospita potrebbe immaginare che un suo familiare beneficerebbe di NA o un gruppo di medici professionisti potrebbe notare quanto i membri di NA sembrano essere di supporto e preparati durante una presentazione. I servitori di fiducia devono sapere che impatto possono avere gli eventi di NA sulle nostre relazioni con il pubblico, e saperlo ci permette di prevedere opportunità e difficoltà che si profilano durante gli eventi.

Gli eventi specificamente studiati per il pubblico possono essere efficaci veicoli di informazione su cosa NA può offrire. Le informazioni pubbliche possono essere il primo passo per stabilire relazioni significative con il pubblico.

Questo capitolo analizza entrambi i tipi di eventi interni: le giornate di seminari e le convention rivolte alla fratellanza e gli eventi rivolti all'esterno, come gli incontri con il pubblico o con i professionisti.

Punti chiave

Principi fondamentali di PR
PR e linee telefoniche
Pianificazione e allestimento per le aree e i comitati
Mettere il progetto in azione
Risorse

Icone chiave

-  [Esperienze pratiche](#)
-  [Argomenti per la formazione](#)
-  [Argomenti di discussione](#)

Principi base di pubbliche relazioni

(Questa sezione è estrapolata dal Capitolo Due).

Attrazione...

Per rendere più efficaci le nostre iniziative di pubbliche relazioni dobbiamo considerare attentamente quanto sono attraenti i comportamenti e le capacità dei singoli membri di NA, oltre che curare l'immagine generale della fratellanza. Essere attraenti significa che noi, sia come singoli che come gruppi, ci comportiamo in modo da far avvicinare naturalmente gli altri a noi. Quando i membri si comportano in questo modo ciò favorisce l'identificazione e offre ai potenziali membri un senso di

appartenenza.

- Il comitato ha preso in considerazione il formato dell'evento (compresi gli oratori) come una componente importante nel trasmettere un messaggio di NA attraente?
- Come influisce il nostro comportamento individuale sull'attrattività del programma di NA?

Affidabilità

Ci sono responsabilità associate al concetto di affidabilità, e sono distribuite tra tutte le parti coinvolte nelle relazioni affidabili. Il comitato incaricato avrà responsabilità verso l'area e l'area verso il comitato. Se ad esempio un sottocomitato di convention deve fare riferimento al comitato di regione, significa che ha assunto delle responsabilità verso quest'ultimo. Se durante un evento incontrerà problemi come una crisi finanziaria o un danno all'immagine pubblica di NA, la struttura di servizio prenderà adeguati provvedimenti in aiuto al comitato. È giusto che le strutture di servizio

come aree e regioni comprendano bene e prendano atto di queste responsabilità prima di creare un comitato e questa comprensione aiuta aree e regioni a essere proattivi nel proprio ruolo verso quei comitati che afferiscono a loro. Chiedere un finanziamento e il fatto di chiedere reciprocamente informazioni, incoraggia l'affidabilità in generale e aiuta a evitare problemi futuri. Richiedere il finanziamento non solo rafforza l'affidabilità, ma aiuta la reciprocità in ossequio al nostro Secondo Concetto. Stare all'interno di un bilancio e tenere delle scritture contabili precise potrebbe salvare una fratellanza locale dal dover ricorrere ad avvocati o addirittura alle forze dell'ordine e ci consentirà di evitare di cancellare servizi già previsti, ma resi non attuabili per via di spese in eccesso rispetto alle previsioni.

- Nel pianificare un evento, i servitori incaricati sono stati responsabili verso la relativa struttura di servizio, grazie a un attento lavoro di rendicontazione.
- Quali misure vengono prese affinché i servitori siano adeguatamente responsabilizzati verso un'area quando organizzano un evento?

Pianificazione di un evento e pubbliche relazioni

Un comitato dovrà tenere in considerazione le dimensioni, il tipo di pubblico e lo scopo di ciascun evento. Eventi dedicati alla formazione di membri di NA avranno una diversa organizzazione rispetto a quelli mirati a informare i professionisti. Ancora diversi saranno gli eventi in cui i membri di NA si trovano per celebrare il proprio recupero. Tutti gli eventi di NA sono direttamente o indirettamente un'opportunità per promuovere le nostre relazioni con il pubblico; quindi, i servitori di fiducia possono pianificare in modo tale da perseguire il nostro obiettivo di mostrare NA come una opportunità attendibile e positiva per i dipendenti.

È anche importante curare come siamo considerati dalla società. Quando iniziarono le primissime riunioni di NA, in molti paesi era illegale per i dipendenti incontrarsi. Anche dove le riunioni erano legali, l'opinione pubblica di solito guardava con sospetto le riunioni di dipendenti. Fino a che NA non acquisisce una buona reputazione pubblica, può essere difficile per i dipendenti trovare luoghi in cui tenere le riunioni. Se il nostro comportamento come membri di NA è ancora distruttivo ed egoista noi ancora una volta avremo difficoltà ad incontrarci alla luce del sole. Contribuiamo a proteggere la nostra reputazione come fratellanza quando usiamo con rispetto i luoghi che ci ospitano, tenendoli puliti e in buone condizioni. Dovremo fare attenzione ad agire come buoni vicini, comportandoci rispettosamente. Anche qualcosa di così semplice come scegliere il nome del gruppo può riflettersi su NA come insieme. Se la reputazione pubblica di NA fosse in qualche modo danneggiata, alcuni dipendenti potrebbero morire.

Funziona: come e perché

Pianificazione e preparazione di aree e comitati

Prendersi un po' di tempo per capire che tipo di evento è più utile in un'area aiuterà i servitori a preparare eventi più specifici e adatti a membri e professionisti di quell'area.

- Preparare un evento efficace significa che i servitori hanno valutato i **bisogni dell'area**. Che tipo di evento aiuterebbe l'area a ottenere il proprio obiettivo di raggiungere il dipendente che soffre ancora? I membri hanno bisogno di un modo per discutere di qualche problema e di come risolverlo? Questo tipo di domanda aiuterà i servitori a creare eventi che colgano le necessità della fratellanza locale di NA. Gli eventi che sono collegati ai bisogni di un'area hanno maggiori probabilità di fare un uso coscienzioso delle risorse di NA e più facilmente promuoveranno il nostro principale obiettivo. Un evento NA dovrebbe sempre farlo.
- L'area vorrà essere sicura di raggiungere il tipo giusto di **platea** per ogni evento: ad esempio potrebbe essere un seminario rivolto a dei professionisti, oppure una giornata di studio per i

membri di NA. Le caratteristiche dell'evento, come il luogo o i materiali, possono essere basate sulle necessità dei fruitori. Sempre per fare un esempio: un seminario per dei professionisti della sanità richiede una programmazione di tempi e luoghi differenti e dei materiali diversi rispetto a un seminario per membri di NA.

- Definire gli **obiettivi** e i **risultati** desiderati di un evento aiuterà il comitato a chiarire cosa prevede di ottenere. Un modo per farlo passa per la definizione di una visione e di un compito: la visione sarà l'obiettivo finale del comitato, ad esempio che un giorno tutti conoscano NA e come NA aiuta il dipendente che soffre ancora. Il compito sarà quello che il comitato spera di ottenere con un evento in particolare. Per esempio, potrebbe essere che l'evento informi bene tutti i professionisti della sanità riguardo a NA e cosa questa può fare per aiutare il dipendente che ancora soffre.
- Il comitato vorrà anche **cooperare** con i gruppi, con gli altri comitati, con l'area e con la regione. Se per esempio un comitato sta pensando di organizzare un evento in un luogo dove si tengono delle riunioni, i membri valuteranno di assicurarsi che siano coinvolti anche i gruppi nel processo di pianificazione. Se si sono mobilitati i GSR perché avvisino i loro gruppi, sarà bene assicurarsi che ci sia abbastanza tempo perché anche i gruppi sappiano dell'avvicinarsi della data. Lavorare per includere i membri dei gruppi fa sì che i membri di un'area abbiano più opportunità di servire e la possibilità di sostenere gli eventi di NA.
- Regioni e aree possono tenere un calendario aggiornato degli eventi, da distribuire a tutti i rappresentanti dei gruppi (GSR), così che i membri siano incoraggiati a sostenerli e per evitare che si creino sovrapposizioni.
- I singoli membri non dovrebbero pianificare gli eventi da soli, ma dovrebbero far ricorso alla struttura di servizio, per assicurare che quegli eventi siano guidati da una coscienza di gruppo e che ci sia una responsabilità nei confronti del gruppo. Tuttavia, ci sono membri di comunità in via di sviluppo che devono prendere iniziativa nel pianificare eventi perché questi **possano avvenire. Questa è un'indicazione di cautela che intende** semplicemente incoraggiare la responsabilità e una coscienza di gruppo.

Allo stesso tempo, dobbiamo ricordare che, ovunque andiamo, in una certa misura rappresentiamo sempre NA. Se in pubblico agiamo in modo inadeguato, mentre esponiamo in maniera visibile un logo di NA sulla nostra maglietta, trasmettiamo chiaramente un messaggio poco rassicurante sulla nostra fratellanza. Quello che diciamo e quello che facciamo si riflette sul nostro recupero in NA e sulla Fratellanza: come membri responsabili di NA, vogliamo che l'immagine che riflettiamo sia una fonte di attrazione anziché di imbarazzo.

Funziona: come e perché

Dal momento che un comitato ha deciso quali eventi sembrano essere più necessari all'area, può iniziare la **preparazione dell'evento**. Seguono alcuni punti che possono aiutare i comitati a prevenire la maggior parte delle difficoltà che possono sorgere durante la preparazione, sia in caso di eventi rivolti ai membri di NA che per quelli destinati al pubblico in generale. Questo può aiutare a rendere gli eventi esempi positivi di come NA funziona e cosa ha da offrire.

- Quando si deve valutare una sede per l'evento dovrebbero essere presi in considerazione alcuni criteri di scelta del luogo (disponibilità di parcheggio, presenze ipotizzate, se il locale offre servizi quali la disponibilità di audiovisivi, o se c'è un accesso per chi ha difficoltà di mobilità). I servitori dovrebbero anche essere sicuri che i preventivi ricevuti contengano costi accessori quali le sedie, le pulizie o l'uso di una cucina.

- Un comitato deve essere informato sulle norme locali e poterle osservare: si deve sapere se si può vendere gadget e letteratura, se si può chiamare personale esterno e le eventuali norme sindacali locali e via di seguito.

“I servitori che si troveranno a negoziare con le imprese locali dovranno bilanciare qualsiasi autorità delegata che gli è stata data con la responsabilità verso il comitato”.

qualsiasi autorità delegata che gli è stata data con la responsabilità verso il comitato. Questa affidabilità può essere garantita da frequenti e minuziose comunicazioni. Qualsiasi contratto potrà essere reso disponibile per mezzo di resoconti scritti, e ogni documento con valore legale, prima della firma, dovrebbe essere

visionato dal comitato e meglio ancora da un legale. I membri che dovessero negoziare per conto di NA devono tenere in considerazione che hanno responsabilità sulla stabilità finanziaria di NA e che il loro comportamento può avere effetti sull’immagine pubblica di NA.

- I servitori di fiducia necessitano di sapere con chi devono comunicare, sia dentro NA che fuori di essa: dovrebbe essere chiaro chi prende le decisioni dentro il comitato e chi avrà il compito di gestire lo staff sul luogo di un evento. Creare una relazione con il personale di una struttura in modo da facilitare il loro ruolo assicurerà il successo dell’evento e migliorerà la nostra relazione col pubblico. Per esempio: dare al personale del ricevimento dell’albergo in cui si tiene un evento notizie su NA in generale (come opuscoli, liste delle riunioni della zona ecc.) e informazioni sull’evento in corso nella loro struttura, genererà una percezione positiva di NA, motivando lo staff a essere più solerte e coinvolto nel successo dell’evento.
- I nostri rapporti con il personale delle strutture in cui si tengono eventi che coinvolgono NA nel suo insieme possono essere occasioni per lasciare un’impressione duratura e nelle aziende locali coinvolte. I servitori non devono dare per scontato che uno di loro o un professionista sappiano chi siamo: coordinando un evento i servitori di fiducia possono prendersi un po’ di tempo per spiegare cos’è Narcotici Anonimi e cosa offrono i suoi servizi.
- I servitori devono comportarsi in modo professionale con tutti i professionisti e le aziende con cui entrano in contatto nell’organizzare un evento: principi quali la cooperazione, il rispetto, la comunicazione, l’affidabilità e l’adattabilità sono cruciali per lasciare un’impressione positiva nelle persone esterne alla fratellanza.
- Un evento di successo ha bisogno di membri con diverse qualità e competenze: alcune qualità ideali sono la capacità di lavorare efficientemente con gli altri, l’intraprendenza e la saggezza di anticipare e risolvere problemi imprevisti.
- Il successo di un evento dipende dall’aver abbastanza volontari. Ci deve essere un numero sufficiente di servitori di fiducia per pianificare, coordinare, allestire e pulire il posto dove si tiene l’evento. Avere un numero sufficiente di volontari aiuta a garantire che non vengano sovraccaricati di troppi compiti.
- È importante monitorare il progresso delle attività assegnate ai vari servitori, anche cambiando l’assegnazione, se ci rendiamo conto che qualcuno non riesce a portare a termine un compito che gli è stato affidato.
- Un comitato può creare un importante momento di comunicazione tra i servitori di NA e il personale di una struttura, invitando questi ultimi a una riunione organizzativa presso la loro stessa struttura. Potrà anche tenere lì la prima e/o l’ultima delle riunioni organizzative, e saranno

ottime opportunità per presentare NA allo staff e insieme un modo per accogliere ogni domanda o problema che si possa creare.

“...migliorare la consapevolezza di come questi comportamenti possano influenzare la percezione pubblica di NA in generale.”

- Può essere molto utile creare documenti come una lista cronologica dell’evento, delle linee guida, una previsione di costi e ricavi delle risorse finanziarie e una di quelle umane, una lista di controllo finale: tutto contribuirà al coordinamento generale dell’evento. Un sistema consiste nel fissare la data dell’evento e poi andare a ritroso, stabilendo le tappe delle cose da fare e

arrivando infine al punto iniziale dei lavori.

- Se si prevede un comunicato stampa o dell’altro materiale scritto rivolto al pubblico, dovrebbe essere rivisto da più di un servitore prima della pubblicazione, per ridurre al minimo gli errori sui documenti rivolti all’esterno.

Il Capitolo Quattro contiene informazioni dettagliate riguardo le presentazioni al pubblico o in ambiente di professionisti. I comitati che stanno pianificando questo tipo di eventi fare riferimento a quella sezione per ulteriori informazioni. Qui di seguito ci sono alcune considerazioni aggiuntive per un pubblico esterno:

- Se un comitato sta organizzando un evento rivolto ai professionisti della propria zona, è importante considerare la rilevanza dell’evento per questo pubblico. Spesso i professionisti che partecipano ai nostri eventi lo fanno nel proprio tempo libero e a proprie spese: sarà utile scegliere un luogo conveniente e programmare l’evento in un orario che sia comodo per i partecipanti. Queste considerazioni contribuiranno al successo dell’evento.
- Come descritto in dettaglio nel Capitolo Quattro, l’addestramento e la preparazione delle presentazioni ai professionisti dovrebbe essere conformata al pubblico e allo scopo dell’evento; quindi, il materiale formativo può essere creato per chiarire l’obiettivo dell’evento specifico. È essenziale riordinare le idee sul materiale di presentazione ad esempio di tipo audiovisivo.
- Come abbiamo visto nel Capitolo Quattro, assicuriamoci di avere il materiale giusto per le proiezioni e per le presentazioni: il materiale audiovisivo può non essere sempre lo strumento idoneo. Abbiate cura di capire che pubblico avrete, quale argomento ha la presentazione e come interessare meglio quel pubblico con il materiale che userete.
- Un incontro di zona è quando dei membri di NA ospitano un evento per membri della popolazione locale come familiari interessati, amici di dipendenti, religiosi e via dicendo. I servitori possono usare queste riunioni come occasioni per fornire a queste persone informazioni su NA come risorsa per tutti.

Mettere il piano in azione

Una volta completata la fase progettuale e poi quella preparatoria, ci sono alcune considerazioni che riguardano l’evento mentre è in corso.

- Il nostro comportamento durante un evento di NA ha un impatto diretto sulla nostra immagine pubblica. Se si tratta di un evento per i membri (come giornate di studio), un comitato cercherà di migliorare la consapevolezza su come quei comportamenti possano avere influenza sulla percezione pubblica di NA in generale. Ci sono eventi al cui interno sono previsti seminari dedicati a questo aspetto.
- Un resoconto scritto di ogni evento può essere utile per la valutazione che ne fa il comitato. Dovrebbe includere un elenco di cosa ha funzionato e di cosa non ha funzionato, un elenco

cronologico, copie degli accordi presi con i fornitori e un accenno all'esperienza del comitato nei rapporti con questi. Questi rapporti aiuteranno i servitori che in futuro si avvarranno di una prospettiva storica sugli eventi. Se per esempio il precedente comitato ha organizzato un evento per 400 persone, ma in questo hanno partecipato solo 200, i prossimi servitori avranno informazioni per meglio pianificare futuri eventi.

- Linee guida degli eventi possono essere importanti per determinare il successo, mettendo in risalto protocolli e procedure operative del comitato. Possono anche stabilire cosa il comitato si può aspettare da ogni servitore per l'incarico di fiducia assegnatogli.
- I membri del comitato potrebbero voler esaminare quali gadget siano indicati per un determinato evento. Un evento può avere successo anche senza gadget; se il comitato decidesse di includere la vendita di gadget, questi dovrebbero essere orientati al recupero. Si dovrebbero fare attente considerazioni se il successo sul piano finanziario di un evento dipendesse dalla vendita di gadget: più ciò sarà vero più sarà grande il rischio. Vale la pena di fare un'indagine sugli eventi precedenti per orientare le decisioni del comitato riguardo il ruolo che deve avere la vendita di gadget.
- Le tradizioni e i concetti di NA sono i nostri principi guida: possiamo rivolgerci a essi, qualora abbiamo bisogno di una direzione o una guida. Un comitato può lavorare per capire e far suo lo spirito delle tradizioni e dei concetti nei suoi sforzi nel servizio. L'Undicesimo Concetto è particolarmente importante per la pianificazione degli eventi. Se per esempio un'area ha identificato un evento come prioritario, i fondi devono essere spesi in modo da allineare l'evento con il nostro scopo primario.
- Un comitato vorrà creare una sorta di follow-up sull'evento, questo potrebbe includere il chiedere ai membri di NA e/o al pubblico di valutare l'evento.

I fondi di NA devono essere usati per promuovere il nostro scopo primario e devono essere impiegati responsabilmente.

Undicesimo Concetto

Cosa fare dopo l'evento

Qui di seguito ci sono dei suggerimenti che possono aiutare i servitori del comitato a usare alcune opportunità offerte direttamente dall'evento, grazie alle quali l'area potrebbe imparare da esso e migliorare quelli futuri.

- Accertarsi che tutte le relazioni siano complete e archiviate in area, specie quelle del tesoriere. Qualunque contratto dovrebbe essere conservato, così che i servitori possano consultarlo prima di eventi successivi.
- Dovrebbe essere fatto un inventario dei gadget, per fare un bilancio degli incassi e di ciò che si è venduto.
- I servitori possono dedicare un po' di tempo a una riunione riepilogativa, in cui valutare l'efficienza del programma dell'evento. È utile farne una relazione e conservarla per gli eventi successivi.
- Accertarsi che siano stati pagati tutti i conti è utile per l'immagine pubblica di NA.
- Per eventi come le giornate di studio, se il comitato fosse responsabile della pulizia finale, i servitori dovrebbero assicurarsi di lasciare i locali in condizioni perfette.

Abbiamo già detto come il nostro personale comportamento influisca sulla percezione del pubblico di NA nel suo insieme. Ai nostri eventi abbiamo l'opportunità di influire sulla percezione pubblica

del programma che ci ha salvato la vita. Quando il nostro comportamento è scortese e sconsiderato daremo un'immagine negativa. Quando ci riuniamo e ci comportiamo in modo cortese e rispettoso, possiamo diventare un esempio e ispirare qualcuno a cercare il recupero in NA o a suggerire a qualche conoscente stretto di farlo.

Risorse

- Esempio di programma per le giornate di studio
- Esempio di programma per una riunione con la comunità
- Seminario sulla pianificazione di eventi
- Esempio di calendario di un evento
- Esempio di piano finanziario di un evento

SVILUPPO FRATELLANZA

Questo capitolo si occupa dello sviluppo della fratellanza nel senso più vasto: quello di dare risposta ai bisogni di ogni membro, gruppo, struttura di servizio o fratellanza locale. L'obiettivo di ogni iniziativa di sviluppo fratellanza è di comunicare con i gruppi, i membri di NA e di aiutarli.

Alcune aree potrebbero prevedere quello che in questo capitolo chiameremo sia sviluppo fratellanza che outreach, mentre altre potrebbero farlo senza creare un servizio apposito. Il modo in cui denominiamo questo servizio non è importante quanto il fare effettivamente qualcosa per raggiungere nuovi membri.

Punti chiave:
Principi fondamentali di PR
PR e sviluppo fratellanza
Pianificazione e allestimento per le aree e i comitati

Mettere il piano in azione

Icone chiave:

-  Esperienze pratiche
-  Argomenti per l'addestramento
-  Argomenti di PR per la discussione

Sembrano esserci molti modi per sviluppare questo servizio: un modo è che il comitato di servizio d'area si occupi alle rispondere dei singoli gruppi o delle aree vicine che ne fanno richiesta. Un altro modello di sviluppo fratellanza è fornito dalle regioni e zone. Queste strutture di servizio spesso affrontano l'attività

di sviluppo fratellanza in modo ampio e coordinato. Pianificarle e scadenziarle prende un ulteriore grande significato in attività di questa complessità. Sviluppo fratellanza ci consente di fare pratica di pubbliche relazioni con i nostri membri. Relazioni durevoli, il cercare di raggiungere nuovi membri e operare per raggiungere il nostro scopo primario può far diventare sviluppo fratellanza un'esperienza di servizio particolarmente intensa.

All'interno di questo capitolo ci sono informazioni riguardanti il sostegno ai **gruppi NA**, alle **aree in via di sviluppo** e ai **membri in carcere**. Sia che un'area stia fornendo una consistente o modesta quantità di letteratura ai gruppi limitrofi, o che più regioni stiano sviluppando un piano per i prossimi cinque anni, questo servizio è essenziale per la crescita di NA nel mondo.

Principi base di pubbliche relazioni

(Questa sezione è estrapolata dal Capitolo Due).

Unità: "Insieme possiamo"

Sono le nostre iniziative collettive di servizio ad aiutare i dipendenti a trovare il recupero. NA dagli anni '50 ha continuato a crescere grazie ai membri che lavorano insieme per promuovere il nostro scopo primario. Molti di noi conoscono il potere del gruppo nel trasmettere il messaggio di recupero ai dipendenti che vengono alle riunioni, e usiamo i membri per il servizio allo stesso modo. Possiamo osservare la Prima Tradizione in opera quando vediamo i membri mettere i loro propri desideri e necessità oltre il bene comune di NA. Lavorare insieme per rendere NA più visibile e disponibile nella

nostra zona non solo aiuta i dipendenti a trovare il programma, ma è anche un potente mezzo per mettere in pratica l'unità descritta nella Prima Tradizione.

- Come facciamo a mettere i nostri desideri e necessità da parte per il bene comune di NA?
- Nei nostri comitati di servizio, come facciamo a dimostrare alle persone e ai gruppi che siamo aperti e accoglienti?

Attrazione...

Un'altra importante considerazione su come rendere le nostre iniziative di pubbliche relazioni più valide passa per l'attrattività del comportamento e delle capacità dei singoli membri, e per l'aspetto in generale della nostra fratellanza. Attrazione significa che noi funzioniamo, sia come singoli membri che come gruppi, in modo tale da portare in modo spontaneo gli altri verso di noi. Quando ciò accade, incrementa l'identificazione e fa nascere nei potenziali membri un senso di appartenenza.

- Come possono fare le aree a mettere in pratica il principio dell'attrazione nelle loro iniziative di sviluppo fratellanza?
- Come possono fare i servitori a rendere il servizio più attraente nelle iniziative di sviluppo fratellanza?

Pubbliche Relazioni e Sviluppo Fratellanza

Spesso, in certi luoghi, si trovano una quantità di barriere al prosperare e al crescere di NA, a volte per motivi geografici (se ad esempio una catena montuosa separa dei bacini di popolazione di NA), o tecnologici, culturali, linguistici, per via di disabilità fisiche, per svantaggi economici, o perché i servitori si trovano lontani dalla struttura di servizio. Questo servizio può proprio far sì che questi gruppi lontani sappiano quali aiuti e quali risorse sono disponibili. Sviluppo fratellanza è dunque un'opportunità per i servitori di fiducia per trasmettere il messaggio di NA costruendo relazioni con altri membri.

Allo stesso tempo, dobbiamo ricordare che, ovunque andiamo, in una certa misura rappresentiamo sempre NA. Se in pubblico agiamo in modo inadeguato, mentre esponiamo in maniera visibile un logo di NA sulla nostra maglietta, trasmettiamo chiaramente un messaggio poco rassicurante sulla nostra fratellanza. Quello che diciamo e quello che facciamo si riflette sul nostro recupero in NA e sulla Fratellanza: come membri responsabili di NA, vogliamo che l'immagine che riflettiamo sia una fonte di attrazione anziché di imbarazzo.

Funziona: come e perché

Pianificazione e preparazione di aree e comitati

La maggior parte del lavoro dei progetti di sviluppo fratellanza consiste nello sviluppo della comprensione dei principi che possono assicurarne il successo. I membri possono pianificare anche un approccio (o approcci) da usare per andare incontro alle esigenze di gruppi e aree, e quali ostacoli potrebbero presentarsi loro. Suggeriamo di rivedere i punti di programmazione contenuti nel Capitolo Tre per meglio affrontare questo processo.

Principi di Sviluppo Fratellanza

Principi quali l'autofinanziamento, l'autonomia, trasmettere il messaggio e unità sono essenziali per questo servizio. I servitori cercheranno di trovare un equilibrio tra trasmettere il messaggio e rispettare l'autonomia dei gruppi e delle singole persone. Spesso i membri devono essere

incoraggiati a riconoscere la propria capacità di aiutarsi e come questo sia un contributo al principio di auto-sostegno di NA. Dare loro energia con l'opportuno materiale di servizio e con il sostegno sta alla base di efficaci iniziative di sviluppo fratellanza. Aiuterà il lavoro in questi progetti un approccio ai membri con atteggiamento di buona volontà e non giudicante. I gruppi e le aree potranno operare in molti modi, ma non è compito di chi si occupa di sviluppo fratellanza di gestire gruppi e aree. Un modo creativo di un gruppo di trasmettere il messaggio di NA può infondere energia ed entusiasmo nei suoi membri. A volte però questa creatività può diventare ancora più utile per lo scopo principale del gruppo. I membri possono usare strumenti che permettano ai gruppi di trovare proprie soluzioni, ma i servitori devono affrontare questo servizio senza preconcetti su altri membri e gruppi, anche qualora questi ultimi non apparissero "sviluppati" come il loro gruppo d'origine. La nostra abilità di sostenere questi gruppi e questi membri in modo rispettoso dà loro una opportunità in più di trasmettere più efficacemente il messaggio al dipendente che soffre ancora.

Coordinamento dei servizi

Alcune aree hanno creato comitati di sviluppo fratellanza o qualcosa di simile assegnandogli la responsabilità di coordinare tutte le loro iniziative di servizio. Altre hanno lasciato al comitato amministrativo (coordinatore e vice, tesoriere e vice, segretario) la delega per questo incarico, altre infine hanno creato un collegamento tra gruppi o un coordinatore apposito. Talvolta aree e regioni contigue si uniscono per produrre questi servizi di sviluppo fratellanza. Come abbiamo detto all'inizio di questo capitolo, talune aree stanno già sviluppando questo servizio chiamandolo attività di outreach. Indipendentemente dal modo adottato, è responsabilità di tutta un'area il sostegno dei membri e dei gruppi.

Approcci

Ci sono tanti modi di avvicinarsi a sviluppo fratellanza: quando un'area lo fa, i servitori di fiducia possono cercare quale tra questi meglio incontra le necessità dei membri che hanno chiesto aiuto.

- Si potrà offrire a chi ha chiesto sostegno di identificare quali siano i propri bisogni: questionari o metodi di indagine più informali, magari e-mail, lettere, conversazioni telefoniche, tutto può aiutarli a scoprire ciò che loro credono che sia più necessario. Avere informazioni recenti e precise sulle necessità dell'area aiuterà i servitori a decidere quali risorse meglio rispondono allo scopo.
- I servitori possono insegnare a membri e aree quali siano le risorse per loro disponibili: qualcuno di loro può non avere dimestichezza con le grandi strutture di servizio e che cosa queste possono fare.
- Le iniziative di sviluppo fratellanza traggono beneficio dalla gestione per priorità e dalla pianificazione, e possono costituire uno sforzo in termini di risorse finanziarie e umane. Ad esempio, un'area che si appresta a dare supporto a una confinante potrebbe decidere di finanziare i servitori perché vi si rechino in visita. Senza una pianificazione attenta, ci si potrebbe trovare a sostenere questo progetto e i suoi costi, ma non riuscire a pagare il proprio conto telefonico. La pianificazione aiuta aree e regioni a fare previsioni realistiche.
- Abbiamo già detto sopra come la pratica dei principi spirituali quali l'apertura mentale e la pazienza sia un approccio straordinario alle iniziative di sviluppo fratellanza. Praticare questi principi ci aiuta a vivere il Dodicesimo Passo del nostro programma personale. Includere i principi spirituali nel nostro lavoro in sviluppo fratellanza ci permette di agire in modo che difficilmente ci porterà a commettere danni.

La coscienza di gruppo è il mezzo spirituale attraverso il quale invitiamo un Dio d'amore a influenzare le nostre decisioni.

I Dodici Concetti per il servizio in NA

Ostacoli e soluzioni

Prima di iniziare attività di sviluppo fratellanza è importante prendere in esame quali potrebbero essere gli ostacoli e le soluzioni tipiche di questo servizio.

- Incoraggiare gruppi e aree a perseverare nei loro compiti di servizio spesso è il sostegno più significativo che i servitori possono offrire. Dire che il loro modo di fare servizio non viola alcuna tradizione o che le loro paure e le loro difficoltà sono simili a quelle affrontate da altri membri in tutto il mondo può essere un grande sollievo. Sviluppo fratellanza dipende da membri che imparano a valutare attentamente le proprie iniziative di servizio e a insegnar loro quando fanno un passo oltre le tradizioni di NA.
- Il rispetto di differenze culturali, barriere economiche, distanze geografiche o restrizioni legali è

“Il rispetto di differenze culturali, barriere economiche, distanze geografiche o restrizioni legali è cruciale per trovare approcci efficaci e spesso le attività di sviluppo fratellanza iniziano dopo aver identificato gruppi di persone che NA non è riuscita a raggiungere”.

cruciale per trovare approcci efficaci e spesso le attività di sviluppo fratellanza iniziano dopo aver identificato gruppi di persone che NA non è riuscita a raggiungere. Può essere difficile interessare una popolazione poco raggiungibile, se non c'è nessuno con cui questa può identificarsi. Una soluzione può consistere

nell'integrare l'aiuto ai loro leader informandoli su NA e chiedendo proprio a loro come si possa avvicinare la gente di quella realtà. Sarà di fondamentale importanza nelle iniziative di sviluppo fratellanza avere accanto membri di quella particolare etnia o gruppo culturale per accrescere identificazione e attrazione. Se la barriera è la lingua, potremo cercare membri che parlano quella stessa lingua, oppure cercare di ottenere un servizio di traduzioni, fino a ingaggiare un traduttore professionista.

- Uno degli obiettivi di questo servizio consiste nell'aiutare i gruppi locali a incrementare le proprie strutture e informazioni per risolvere i propri problemi. Per esempio, se i fondi di un gruppo sono stati mal gestiti, i membri del servizio possono fornire un *Manuale del tesoriere del gruppo*, degli esempi di linee guida e magari qualche esperienza di altri gruppi o aree. Se qualcosa costituisce divisione nella fratellanza, il compito di chi si occupa di sviluppo fratellanza non consisterà nel gestire il conflitto o di risolvere il problema, ma di dare loro gli strumenti per risolverli da sé. Mettere in pratica i principi di NA e non lasciare spazio alle proprie opinioni spesso sono il miglior approccio. Ci concentriamo sempre sull'unità di NA e sul principale obiettivo dei gruppi.
- Nel servizio, noi cerchiamo sempre di lavorare in direzione dell'unità di NA. Ciò nonostante, pur con le migliori intenzioni, alcuni di noi possono avere idee non chiare o incrollabili: i servitori faranno del loro meglio per includere anziché escludere. Spesso essi continueranno a operare come sempre, che siano parte del comitato di servizio o meno; il nostro ruolo sarà di mantenere un atteggiamento aperto e un'atmosfera accogliente verso questi membri.
- Ci sono membri di NA che beneficiano di alcune indicazioni su come concentrare la propria passione per la fratellanza. Ecco che possiamo mostrare loro come impiegare la propria energia e passione per NA in modo da aiutarli a farla crescere nella loro zona, dando un positivo impulso allo sviluppo della fratellanza.
- Un aspetto stimolante di questo servizio sta nell'andare verso i gruppi che non vogliono far parte della struttura di servizio, cosa diversa da incontrare quelli che non la conoscono proprio e che

non sanno come questa possa essere d'aiuto e al raggiungimento dello scopo primario. I servitori possono spiegare i benefici dell'essere parte di un'area locale, come la possibilità di raggiungere più potenziali membri, e di trasmettere il messaggio di NA con un approccio univoco. Parlare delle Dodici Tradizioni di NA, dei Dodici Concetti e dell'obiettivo primario dei gruppi potrà essere d'aiuto in queste circostanze. Se un'area rileva che alcuni gruppi sono titubanti nell'aderire alla sua struttura di servizio, potrà avviare un inventario di servizio. Così potrà capire le proprie potenzialità e i propri difetti e lavorando su questi ultimi potrebbe riavvicinare quei gruppi al comitato di servizio d'area.

- Alcuni fra noi interpretano tradizioni e concetti di NA a modo proprio, e talvolta proprio loro possono resistere al cambiamento rispetto ad abitudini che sempre hanno contribuito a non cambiare. Uno dei problemi più comuni è quello di gruppi o di membri che non distinguono nettamente NA da altre fratellanze: può creare delle difficoltà perché può portare qualcuno di noi a trascurare le esigenze di qualche altro membro, ma peggio ancora può confondere il nuovo venuto a proposito del messaggio di NA sul recupero dalla dipendenza. Su questo i membri di NA possono avere un atteggiamento rispettoso e condividere la propria esperienza su quanto è stato efficace nel proprio recupero e nei loro gruppi e aree. Dimostrare di astenersi dal giudizio e di propendere alla buona volontà potrebbe aiutare quei membri a considerare tradizioni e concetti in modo nuovo, aprendo e ascoltando le esperienze degli altri. I seminari e le giornate di studio sono un altro modo per affrontare questo problema: può permettere di discutere l'argomento in modo più impersonale.
- In molti casi, in zone in cui NA si sta sviluppando, le riunioni iniziano dentro i centri di trattamento. I servitori possono aiutare questi gruppi a consolidare la propria indipendenza incoraggiandoli a rendersi autonomi. La *Guida ai gruppi istituzionali* può essere un valido strumento per aiutare i membri a darsi da fare per creare gruppi più indipendenti. È altresì importante aiutare il personale delle strutture in questione a capire come funzionano le riunioni di NA e ad aiutare i membri a far stabilizzare quelle riunioni con meno attriti e problemi possibile.

incoraggiamo ogni membro del gruppo a contribuire con idee e proposte. Il nostro atteggiamento di apertura mentale ci aiuta a ricordare che ciascun gruppo è parte di un insieme più grande. Riconoscere che siamo parte di qualcosa più grande di noi stessi, ci spinge ancor di più a cercare nuove idee. Le nostre diversità ci possono arricchire solo quando siamo aperti alla loro ricchezza.

Funziona: come e perché

Mettere i piani in azione

I gruppi e le aree

Ci sono molti modi per aiutare gruppi e aree a predisporre le risorse necessarie per provvedere ai servizi. Sotto ci sono alcuni approcci che possono servire in queste iniziative di sviluppo fratellanza.

- **Comunicazioni** regolari, via posta, e-mail o per telefono: spesso sono il solo modo per dare un buon servizio ad alcuni gruppi e aree distanti geograficamente. Dato che ha importanza il fatto che siano costanti, si potrebbe predisporre una cronologia dei contatti, così da assicurarsi che siano frequenti. Le amicizie sono un mezzo efficace per mantenere i contatti con un gruppo o un'area, e possono essere gratificanti per i membri stessi.
- Quando è possibile, i membri, sotto la guida di una struttura di servizio, possono **visitare gruppi e aree** che non possono o non vogliono partecipare al comitato di servizio di un'area vicina. I membri possono anche sostenere le riunioni di recupero e di servizio partecipandovi regolarmente. Queste visite sembrano riuscire meglio quando a muoversi sono gruppi di

persone, più che singoli. Visite programmate e regolari, anche solo bimestrali, possono avere un effetto più duraturo. Il contatto intenso e costante pare essere di grande aiuto a quei gruppi e aree in condizioni di bisogno.

- **Seminari e giornate di studio** sono strumenti ottimi per rafforzare gruppi e aree (per informazioni su come organizzare seminari per i nuovi venuti, vedere Capitolo Sei, “Giustizia penale”). Questi eventi possono aiutare i membri a trovare soluzioni e nuove idee, oltre a creare un metodo strutturato per porre domande. Concentrarsi su un aspetto specifico del servizio (ad esempio le domande sulla traduzione) o su esigenze specifiche (come il coinvolgimento di un maggior numero di servitori di fiducia) sembra essere l’approccio più utile per le aree in via di sviluppo. Usare il metodo del “brainstorming” in questi eventi di solito aiuta gruppi e aree a trovare le proprie soluzioni. Includere in queste occasioni dei momenti di aggregazione, pranzi e riunioni di recupero rende il servizio più attraente e crea senso di unità. Alcune aree e regioni hanno creato dei seminari itineranti, gestiti da una struttura di servizio. Chi se ne occupa può concordare, con i servitori che hanno richiesto il sostegno, gli argomenti che meglio rispondono alle loro necessità.
- Un comitato può offrire **orientamento ai GSR** con incontri informali prima di una riunione d’area, oppure in modo più formale con delle soluzioni di formazione personalizzata e offrendo delle presentazioni.
- Un’area può decidere che inviare **letteratura di servizio e di recupero** sia il modo più pratico per raggiungere un gruppo o un’area isolati. Mandare materiale come le liste delle riunioni delle zone limitrofe, letteratura di NA, liste dei contatti utili e dei Servizi Mondiali, materiale audio di recupero e CD: tutto può essere un buon modo di aiutare. Potrà anche ritenere di mandare materiale da richiedere al WSO, come le linee guida di un’area e *Una guida ai servizi locali in NA*. Basandosi sulle richieste, un’area può decidere di offrire materiale in modo mirato, per meglio andare incontro alle necessità di chi ha chiesto sostegno. La cosa più importante è individuare le risorse migliori.
- Un comitato di servizio d’area può fornire al servizio di sviluppo fratellanza dei fondi permanenti inserendoli nel proprio budget. Un altro potrebbe usare quei fondi per un viaggio di sviluppo fratellanza, con lo scopo di portare un gruppo o un’area lontani a partecipare a una riunione di servizio d’area, ma anche per andare a visitare quei gruppi o quelle aree, se hanno chiesto aiuto. La pianificazione finanziaria aiuta i servitori a prendere decisioni realistiche su quanto un’area può permettersi di spendere regolarmente. Molte aree riescono solo a impegnarsi per una piccola fornitura ma regolare di letteratura o di materiale di servizio, ma spesso un piccolo ma regolare apporto di risorse di NA è più utile di una grande unica donazione, che magari poi diventa pure troppo cara da mantenere.

La sezione che segue, Membri Carcerati, riguarda una branca ben specifica del pubblico di NA. Come i gruppi e le aree lontane, se chiedono aiuto, i membri in carcere possono spesso godere di sostegno in questo modo.

Quando un membro è in carcere – corrispondenza con i detenuti

Un altro modo di applicare servizio di sviluppo fratellanza può essere un programma di corrispondenza con chi è in carcere. Contattare i detenuti non è cosa nuova per molti dei servitori di fiducia. Alcuni comitati sviluppo fratellanza già provvedono a questa necessità, magari da quando chi già porta le riunioni all’interno di un carcere si trova di fronte a difficoltà quali richieste di favoritismo fra i detenuti o problemi nell’aderire alle regole dell’istituzione. Sotto ci sono alcuni suggerimenti per chi volesse pianificare un programma di corrispondenza con i detenuti.

- Possiamo definire l'obiettivo della corrispondenza dando risposta ad alcune di queste domande: il programma in questione è una semplice corrispondenza con altri membri di NA oppure mira a fornire sponsorizzazione e concreto lavoro sui passi? Dovrebbe dare risposta anche a richieste di letteratura? Si potrebbe creare una combinazione tra le due risposte?
- Dobbiamo decidere chi è responsabile di questo servizio. Sarà responsabilità di un comitato o dell'area? Si offriranno volontari i membri in questa opportunità di servizio?
- Usare una casella postale spesso è l'unico modo per gestire questo servizio, così da mantenere l'anonimato personale dei servitori che lo svolgono. Quando i membri in carcere vengono a sapere dove abitano i membri con cui tengono la corrispondenza, possono sorgere dei problemi di sicurezza.
- Se il comitato crea un programma per scrivere i passi per corrispondenza, può sviluppare delle linee guida specifiche per i servitori (spesso sono qui definiti i tempi di pulizia minimi richiesti). Ciò permette di chiarire meglio i ruoli di chi vi partecipa.
- Se un'area decidesse di fornire uno dei servizi sopra descritti, potrebbe tentare di definire la natura delle relazioni da instaurare: di solito le donne corrispondono con le donne e gli uomini con gli uomini. Un programma di scrittura dei passi dovrà anche prevedere la consapevolezza, sia per i membri servitori che per i detenuti, che la posta di solito è monitorata dal personale carcerario.

Un programma di corrispondenza con membri detenuti raggiungerà membri di NA che devono superare ostacoli molto reali, molto desiderosi di lavorare i passi e affamati di programma quanto i gruppi lontani lo sono di crescere. Possiamo chiedere ad aree, a regioni limitrofe o al WSO le loro linee guida per usarle come esempio.

La nostra struttura di servizio dipende dall'integrità e dall'efficienza delle nostre comunicazioni

I Dodici Concetti per il servizio in NA

Sviluppo fratellanza può fare la differenza per ciò che riguarda la crescita e l'efficienza di NA nel suo insieme. La nostra capacità di aiutare chi è in difficoltà marca la differenza tra una fratellanza locale forte e prospera e una isolata. Iniziative di successo possono altresì fare la differenza per la capacità di un membro nuovo o detenuto di entrare nel programma di NA e trovare il recupero. Possiamo aspirare a far sì che ogni azione che intraprendiamo nel servizio dimostri il nostro desiderio di trasmettere il messaggio di NA.

Risorse

- Richiesta di informazioni di sviluppo fratellanza
- Esempi di lettere

ISTITUZIONI GOVERNATIVE

Sviluppare iniziative con istituzioni governative può aiutare NA ad apparire come una risorsa più credibile della collettività. Spesso queste relazioni hanno come risultato che il personale di enti pubblici promuove il programma di NA, creando comunque opportunità di rendere NA più ampiamente visibile attraverso iniziative patrocinate da tali istituzioni. In certe parti del mondo

l'esistenza di Narcotici Anonimi dipende dalla capacità di creare e conservare buone relazioni col governo. La cosa più importante per noi è, con pazienza, costruire relazioni solide e durevoli, così che ogni dipendente abbia una possibilità di conoscere NA.

Questo capitolo propone informazioni generali su pianificazione e interazione col **governo nazionale** e **locale**, ma anche informazioni specifiche riguardo i rapporti con **dipartimenti pubblici del territorio** e **forze dell'ordine** (vedere il Capitolo sulle istituzioni di Giustizia per informazioni riguardo le istituzioni penitenziarie, tribunali che si occupano di reati legati agli stupefacenti, etc). Le aree potranno

rileggere il Capitolo Quattro per informazioni generali riguardo lo stabilire nuove relazioni con le più svariate organizzazioni.

Punti chiave

Principi fondamentali di PR
PR e Istituzioni del Governo
Pianificazione e allestimento per le Aree e i sottocomitati
Tradurre il progetto in azione

Icone chiave

-  **Esperienze pratiche**
-  **Argomenti per il training**
-  **Argomenti di PR per la discussione**

Principi base di pubbliche relazioni

(Questa sezione è estrapolata dal Capitolo Due).

Cooperazione, non affiliazione

La nostra esperienza ha dimostrato che abbiamo molti amici, non dipendenti, che sostengono NA. Se un professionista vuole sostenerci testimoniando l'efficacia del nostro programma, è libero di farlo. Quello che possiamo fare è cercare di assicurarci che l'entusiasmo di chi non appartiene al nostro programma non travisi la natura di reciprocità tra dipendente e dipendente.

NA non è un programma in cui i professionisti trattano i dipendenti, ma proprio i professionisti spesso sostengono l'efficacia di NA perché hanno visto il recupero operare nella vita dei loro clienti e dei loro cari. Il ruolo di un comitato di servizio locale in questi casi è fondamentale: potrebbe fornire

informazioni a questi simpatizzanti non dipendenti, definendo le responsabilità; in questo modo i nostri sostenitori possono divenire una risorsa per lo scopo primario di NA.

- Quando si creano relazioni con agenzie governative, come può l'area assicurarsi che non si crei affiliazione di NA con questa organizzazione esterna?
- Quali sono alcune modalità di cooperazione tra area e istituzioni governative?

Pubbliche relazioni e governo

Prima di tentare di costruire una relazione con qualunque genere di istituzione governativa, un'area deve assicurarsi di poter sostenere lo sforzo sia con le risorse umane disponibili che con quelle finanziarie. Può essere un'iniziativa che richiede tempi lunghi e risorse umane cospicue. Abbiamo già detto nei primi capitoli che stabilire a quali servizi dare priorità è un valido modo per evitare che l'area intraprenda attività che possano compromettere la capacità di fornire servizi di base sul territorio.

Pianificazione e preparazione di aree e comitati

- Identificare l'**obiettivo** della relazione da creare con le istituzioni governative potrebbe aiutare l'area a esaminare quali istituzioni contattare. Potremmo ad esempio cominciare dalla stazione di polizia locale, che ha contatti quotidiani con i dipendenti.
- Pianificando come **comunicare** con un'istituzione governativa, i servitori possono chiarire quale tipo di risorse NA può apportare al rapporto. Far sapere che NA è una risorsa, valida e gratuita, basata sulla collettività, può far sì che alcune istituzioni si aprano per approfondire le relazioni con noi. Strumenti di comunicazione quali opuscoli informativi, i sondaggi sulla fratellanza, copie di "The NA Way Magazine" possono essere validi ausili per stabilire i rapporti con gli enti governativi.
- Come si è detto nel Capitolo Quattro, l'attività di **ricerca** sulle organizzazioni con cui pianifichiamo di intraprendere relazioni è importante, e lo è in generale per tutte le agenzie governative con cui stiamo valutando di entrare in contatto. Siti web ed elenchi di contatto sono un buon punto di partenza con cui avviare le ricerche: i servitori potranno cercare informazioni su come sono strutturate le istituzioni che cerchiamo, o quali protocolli utilizzano. È inoltre di aiuto anche l'essere aggiornati riguardo quali politiche adottino nel trattamento delle dipendenze. Queste ultime spesso cambiano e dunque hanno effetti sull'attitudine che tali enti hanno verso la dipendenza da droghe e il relativo trattamento. Capire queste linee di condotta può aiutare i servitori di fiducia a individuare il miglior metodo di approccio verso una particolare agenzia di governo.
- Possiamo anche cercare di capire quale miglior metodo di **contatto** usare con una determinata istituzione: il contatto potrà avvenire via lettera, via telefono, e-mail oppure con una visita di persona. La ricerca dell'area dovrebbe poter dimostrare quale sia il modo più efficace di comunicare e attraverso chi farlo.
- I servitori di fiducia possono concentrarsi sui **benefici a lungo termine** del costruire un rapporto con le istituzioni di governo. Dobbiamo tenere a mente che queste iniziative di servizio potrebbero non sortire risultati immediati. Nonostante questo tipo di servizio richieda pazienza, quelle relazioni possono avere un potente effetto sulla capacità dei dipendenti di trovare NA in futuro.
- Mentre progetta una presentazione verso un'istituzione governativa, l'area deve pensare a chi tra i servitori si presta meglio per questo servizio. Membri che abbiano dimestichezza nel lavoro con i funzionari di quelle realtà potranno aiutare ad assicurare maggiori risultati positivi, e

potrebbero essere utili nella formazione di altri servitori di fiducia su come interagire con gli enti pubblici.

Allo scopo di servire bene, ciascun elemento della nostra struttura di servizio deve compiere uno sforzo onesto per una comunicazione efficace. In quanto gruppi, servitori di fiducia, consigli e comitati di servizio, dobbiamo condividere pienamente con gli altri e ascoltare attentamente e rispettosamente le parole che ci rivolgono.

I Dodici Concetti per il servizio in NA

Mettere il piano in azione

- I servitori di fiducia possono cominciare questo tipo di relazioni stabilendo delle comunicazioni abituali con un solo dipartimento governativo (per esempio un servizio di sanità pubblica o sociale, un'istituzione penitenziaria o un commissariato di forze dell'ordine locale). Una volta che l'area ha costruito la credibilità di NA per mezzo di questa relazione iniziale, i servitori di fiducia possono informarsi su chi, in altri dipartimenti, potrebbe beneficiare di informazioni su Narcotici Anonimi.
- Un modo per costruire una relazione con le istituzioni governative consiste nel richiedere un banchetto di esposizione a una conferenza o presso un evento da loro organizzato. È un modo efficace per iniziare un dialogo e anche un'opportunità per i servitori di fiducia per incontrare persone di solito non accessibili per corrispondenza o, in genere, per le abituali vie di pubblica informazione.
- Parte dello stabilire una relazione sta nel fatto che i servitori di fiducia devono trovare un terreno comune con l'organizzazione con cui interagiscono. Un'area potrebbe scoprire che alcuni uffici hanno una predisposizione negativa verso i dipendenti o la dipendenza. Un commissariato di polizia, per esempio, potrebbe non essere immediatamente ricettivo riguardo ciò che NA può offrire, perché la loro esperienza prevalente è con dipendenti che commettono reati. È di aiuto ai servitori di fiducia capire da dove questi atteggiamenti hanno origine e concentrarsi su dove abbiamo idee e obiettivi in comune.
- Una linea guida molto pratica per costruire una relazione con un'istituzione governativa (o qualunque relazione, in questo senso) consiste nel tenere in considerazione i riscontri che riceviamo: se una determinata istituzione ha rifiutato il contatto con un'area, la cosa migliore è rispettare tale opinione e non insistere con lo stesso tipo di contatto. Abbiamo sempre la possibilità di chiedere all'istituzione il motivo di un rifiuto, e possiamo riportarlo in area per approfondire la cosa. Questa può poi decidere se contattarla ogni anno con una lettera informativa, oppure tentare il contatto con un altro dipartimento. Non vogliamo rinunciare a queste relazioni, ma vogliamo sempre essere ricettivi e rispettosi dei riscontri ottenuti.
- Durante le presentazioni alle istituzioni governative, utilizzare strumenti audiovisivi può essere elemento utile (in appendice a questo Capitolo è allegato un modello di presentazione per enti governativi). Questi strumenti possono aiutare i servitori di fiducia a rimanere focalizzati sul materiale di presentazione e possono essere d'aiuto ai servitori di fiducia meno esperti. Gli strumenti audiovisivi possono anche fornire informazioni sulla natura globale di Narcotici Anonimi, e fornire un potente effetto sulla percezione generale del pubblico su NA come una organizzazione efficiente e di portata mondiale.
- Se un'area ha una relazione con il governo locale o nazionale e membri del WSO hanno in programma una visita, i servitori di fiducia possono valutare se organizzare un incontro. In alcuni casi, i funzionari di un ente potrebbero irritarsi qualora i membri del comitato locale evitassero di introdurre loro i rappresentanti dei servizi mondiali. Questo rispetto delle gerarchie può essere tipico di una mentalità governativa. Se si organizza un incontro, il coinvolgimento dei

membri locali è fondamentale nella prosecuzione delle relazioni, dopo che si è creato un primo contatto.

- Vogliamo essere sicuri che le istituzioni governative abbiano ben chiaro che NA non usa esprimere valutazioni di alcuna linea politica o leggi di qualsivoglia governo.

Dipartimenti di servizio pubblico

Dipartimenti di servizi pubblici, come i servizi sociali e di sostegno alla famiglia, possono essere ottime organizzazioni con cui stabilire relazioni. Istituzioni come queste spesso si occupano di coloro che soffrono di dipendenza attiva. I servitori di fiducia potranno informare gli addetti dei servizi sociali su come NA possa essere utilizzata come risorsa. Stabilire relazioni usando le tecniche contenute in questo capitolo può fornire ad un'area l'opportunità di offrire presentazioni (vedere il Capitolo Quattro per informazioni su come fare presentazioni efficaci), così che l'istituzione sia bene informata su cosa NA ha da offrire ai loro utenti. I servitori di fiducia si terranno in contatto con l'organizzazione fornendo liste delle riunioni aggiornate e liste di numeri di contatto di NA.

Dipartimento di pubblica sicurezza

Come molti di noi sanno bene, gli agenti di polizia hanno spesso contatti con i dipendenti. A causa di questi frequenti contatti, un'area potrebbe decidere di stringere rapporti con il commissariato di polizia locale. La discussione sulle preoccupazioni dei membri riguardo il fatto che gli agenti di polizia possano intervenire alle riunioni, potrebbe essere parte della pianificazione riguardo questo tipo di relazioni. Queste discussioni possono aiutare i servitori di fiducia a studiare soluzioni da proporre all'area. Se quest'ultima decidesse che i rapporti con la stazione di polizia possono essere utili ai dipendenti della zona, si potrà iniziare fornendo le liste di riunioni e letteratura di NA. I servitori potrebbero anche considerare una presentazione agli agenti presso una scuola di polizia. Come sempre, mantenere contatti costanti con gli uffici di polizia locali può garantire relazioni più significative. Possiamo impegnarci per indurre le forze dell'ordine locali ad aver fiducia in NA come risorsa affidabile per tutta la comunità.

Per attrarre nel programma il dipendente che soffre ancora, dobbiamo intraprendere passi vigorosi che ci facciano conoscere di più. Migliorando e ampliando le nostre relazioni pubbliche, saremo capaci di servire meglio.

Funziona: come e perché

Costruire relazioni durature con gli enti governativi richiede alle aree costanza e pazienza. Coltivare queste relazioni può significare che Narcotici Anonimi diventi una risorsa affidabile per coloro che spesso seguono a lungo termine i dipendenti nella comunità.

Risorse

Modello audiovisivo per le presentazioni agli enti governativi.

CONCLUSIONE

Come afferma il Dodicesimo Passo nel nostro Testo Base: “I passi non finiscono qui. I passi sono un nuovo inizio!” Così è con i nostri sforzi nelle pubbliche relazioni. Questo nuovo inizio probabilmente assumerà molte varianti. Pubbliche relazioni significa che iniziamo a pensare in modo diverso dal nostro comportamento personale e ai modi in cui eseguiamo il nostro ruolo in un comitato di servizio di area. Alcuni di noi potrebbero iniziare a fungere da mentori per quelli più nuovi al servizio. Altri potrebbero impiegare del tempo per acquisire una migliore comprensione delle Dodici Tradizioni e dei Dodici Concetti di NA prima di iniziare i rapporti con il pubblico. Le pubbliche relazioni possono semplicemente significare lasciare la struttura del nostro gruppo di appartenenza migliore di come l'abbiamo trovata. Speriamo che questo manuale ci aiuti a cominciare ad agire come ambasciatori di NA. Cominciamo a diventare più consapevoli dei modi in cui ognuno di noi influenza le relazioni di NA con il pubblico. Iniziamo a creare responsabilmente relazioni a lungo termine con il pubblico, relazioni che permettano sempre a più dipendenti di trovare il recupero in NA. Siamo noi che possiamo continuare ad aiutare NA a diventare una risorsa più praticabile e credibile nelle nostre comunità.

Български

Bahasa Melayu

Eesti

Nederlands

मराठी

தமிழ்

বাংলা

Türkçe

Latviešu

Slovenčina

Українській

Moldoveneasca

English

नेपाली
Suomalainen
Bosanski

Íslenska

中文

Una Visione per il Servizio in NA

Tutti gli sforzi di Narcotici Anonimi sono ispirati dall'obiettivo primario dei nostri gruppi. Su questo terreno comune rimaniamo impegnati.

La nostra visione è che un giorno:

- Ciascun dipendente nel mondo abbia l'opportunità di provare il nostro messaggio nella propria lingua e cultura e di trovare un nuovo modo di vivere;
- Ciascun membro, ispirato dal dono del recupero, possa sperimentare crescita spirituale e realizzazione tramite il servizio;
- I servizi mondiali di NA lavorino insieme in uno spirito di unità e cooperazione al fine di sostenere i gruppi nel trasmettere il nostro messaggio di recupero;
- Narcotici Anonimi abbia riconoscimento universale e rispetto come programma di recupero attuabile.

Onestà, fiducia, e buona volontà sono le fondamenta dei nostri sforzi nel servizio, dei quali tutti quanti fanno fede alla guida di un Potere Superiore amorevole.

Portugues
عربي
日本語

ಕನ್ನಡ

Afrikaans

Anglicized

हिन्दी

hrvatski

Svenska

Polski

فارسی

Deutsch

मनपिर्वा

Bahasa Indonesia

Malti

Brasileiro

ਪੰਜਾਬੀ

Norsk

Русский

Magyar

Filipino

Ελληνικά

Español

اردو

Italiano

Swahili

עברית

Lietuviškai

Dansk

Slova

Français