



Руководство по Связям с Обществом

Оглавление

	Стр.
Предисловие	3
Глава 1 - АН и отношения с общественностью	4
Глава 2 - Основные принципы связей с общественностью	13
Глава 3 - Эффективное обслуживание АН	34
Глава 4 - Подготовка и тренинги для взаимодействия с общественностью	48
Глава 5 - Средства массовой информации	62
Глава 6 - Суды и исправительные учреждения	75
Глава 7 - Лечебные учреждения	95
Глава 8 – Здоровоохранение	109
Глава 9 – Телефонные линии	119
Глава 10 - Интернет-технологии	132
Глава 11 - Планирование мероприятий	142
Глава 12 - Развитие сообщества	152
Глава 13 - Правительство	165
Заключение	170

Предисловие

Добро пожаловать к ознакомлению с “Руководством по связям с общественностью”!

В Анонимных Наркоманах (далее АН) связи с общественностью (СО) просто означают более добросовестный подход к отношениям, которые мы создаем с общественностью.

Предметом “Руководства по связям с общественностью” являются отношения АН с общественностью. Эти отношения, обычно являются результатом взаимодействия наших членов на собраниях и различных мероприятиях, а также членов, выполняющих специфические функции по служению, и членов, представляющих АН (иногда неосознанно) в своей повседневной жизни. Сфера связей с общественностью широка. Этот материал был разработан для того, чтобы помочь нам разобраться во множестве способов, с помощью которых мы взаимодействуем с общественностью.

Мы можем рассматривать связи с общественностью, как динамические отношения. Способы, которыми мы создаем и поддерживаем отношения с общественностью, будут продолжать изменяться и их количество будет увеличиваться с течением времени. Из-за этих растущих потребностей принципы и инструменты планирования, представленные во Второй и Третьей главах, являются основой “Руководства по связям с общественностью”. В то время как наши отношения с общественностью меняются, наши принципы и техники планирования остаются неизменными. Кроме того, значительная часть вспомогательного материала Руководства будет регулярно обновляться, чтобы удовлетворить постоянно меняющиеся потребности в нашем служении по связям с общественностью.

“Руководство по связям с общественностью” - это то, с чего можно начать, это инструмент, который члены сообщества могут использовать для того чтобы стать более осведомленными и информированными. Вы - те, кто будет использовать данный материал для создания множества, вдохновляющих подходов СО в ваших местных сообществах.

Глава 1

АН И ОТНОШЕНИЯ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Почему связи с общественностью важны для членов АН

Весть Анонимных Наркоманов звучит так:

“.....любой зависимый, может прекратить употребление наркотиков, потерять желание употреблять и обрести новый путь в жизни”.

Наши отношения с общественностью дают нам возможность свободно делиться этой вестью, чтобы те люди, которым наша программа выздоровления может принести пользу, смогли нас найти. Мы занимаемся связями с общественностью, чтобы повысить уровень осведомленности о программе АН и поднять доверие к этой программе. Мы открыто делимся нашей вестью с обществом в целом, с будущими членами и с профессионалами. Сохранение открытой и привлекательной позиции в этих вопросах помогает нам устанавливать и улучшать отношения с людьми за пределами сообщества. Исполнение обязательств, связанных с этими взаимоотношениями, может помочь нам в продвижении нашей главной цели.

Духовные принципы наших шагов, традиций и концепций руководят нами при достижении наших целей в связях с общественностью и помогают нам в стремлении укрепить имидж и репутацию АН в глазах общества. Эти принципы используются в нашем служении и работе наших групп, а также в личном поведении отдельно взятых членов АН.

Информирование профессионалов и общественности

Это обращение может быть использовано для того, чтобы информировать представителей общественности об АН:

Анонимные Наркоманы – это всемирное непрофессиональное сообщество, с многоязычным и относящимся к разным культурам составом своих членов. АН были основаны в 1953 г., и в течение первых двадцати лет нашего существования в качестве сообщества, приток новых членов оставался минимальным. После первой публикации в 1983 году нашего Основного текста количество членов и проводимых

собраний увеличилось в несколько раз. На сегодняшний день члены АН проводят более 63000 собраний в неделю в 137 странах мира (по данным 2016 года). Мы предлагаем выздоровление от зависимости благодаря работе по программе «Двенадцать Шагов Анонимных Наркоманов», куда входит регулярное посещение собраний. Групповая атмосфера обеспечивает взаимопомощь членов группы и предлагает непрерывную систему поддержки для зависимых, которые желают обрести и сохранить образ жизни, свободный от употребления наркотиков.

Наше название – Анонимные Наркоманы – совсем не означает, что мы имеем в виду какой-то определенный вид наркотика. АН не делают никакого различия между наркотиками, в число которых входит и алкоголь. Членство в АН абсолютно бесплатно, и мы не связаны ни с какими политическими, религиозными или правоохрнительными группами. В нашем служении и взаимодействии с другими людьми, желающими помочь зависимым, мы стремимся к тому, чтобы у каждого зависимого в мире появился шанс услышать нашу весть на своем родном языке, в соответствии с культурными особенностями своей страны, и получить возможность найти новый путь в жизни.

Текущее обращение Офиса Мирового Обслуживания АН

Анонимные Наркоманы – это всемирное сообщество, основанное на программе «Двенадцать Шагов АН», главной целью которого является оказание помощи любому зависимому, желающему прекратить употребление наркотиков. Наша весть заключается в том, что *«любой, совершенно любой зависимый, может прекратить употребление наркотиков, потерять желание употреблять и обрести новый путь в жизни»*. Благодаря собраниям наших групп члены АН узнают о том, как жить без наркотиков и выздоравливать от зависимости. Для того, чтобы наше служение «Связи с общественностью» было эффективным, структуры АН взаимодействуют с обществом, предоставляя информацию о выздоровлении от зависимости. Кроме того, мы стремимся к повышению уровня осведомленности о существовании АН путем проведения презентаций, благодаря контактам со СМИ и работе телефонных линий АН. Эти совместные усилия улучшают наши взаимоотношения с людьми за пределами нашего сообщества. В результате мы достигаем нашей главной цели. Это обращение о наших намерениях станет той основой, с помощью которой можно будет начать реализацию следую-

ших задач долгосрочного планирования служения «Связи с общественностью» в АН:

- помочь тем зависимым, которые все еще страдают, найти АН.
- сделать понятной ту роль, которую АН играют в обществе.
- развивать и доносить позитивный образ программы АН до общества в целом.
- повысить уровень осведомленности отдельно взятых членов АН о той роли, которую они играют в общественном образе АН.
- развивать отношения с профессионалами, основываясь на сотрудничестве.

АН и «Связи с общественностью»

«Очень важным в применении Одиннадцатой Традиции принципом является служение – и это далеко не пассивный принцип. Для того, чтобы максимально послужить тем зависимым, которые все еще страдают, мы просто обязаны без усталы искать новые пути и способы нести нашу весть в своих городах, пригородах и поселках. Наша политика в связях с общественностью строится на привлекательности, и уж точно не на рекламе. Если мы хотим привлечь в нашу программу тех зависимых, которые все еще страдают, мы должны предпринимать самые энергичные усилия, чтобы как можно больше людей знало о сообществе. Чем более масштабными и эффективными будут наши связи с общественностью, тем больше у нас будет возможностей для служения»

«Это работает: как и почему»

Традиция Одиннадцатая Применение духовных принципов

Сама идея связей с общественностью не является чем-то новым и незнакомым для сообщества «Анонимные Наркоманы». Приведенный выше отрывок из размышлений по поводу Одиннадцатой Традиции из книги «Это работает: как и почему», напоминает нам о том, что активные действия по формированию плодотворных взаимоотношений с общественностью играют крайне важную роль в росте АН. Благодаря успешным взаимоотношениям с общественностью все большее и большее число зависимых имеют возможность получить свободу от активной зависимости. Наша миссия заключается в том, чтобы сообщество АН появилось в каждом уголке по всему миру.

Зачем Анонимным Наркоманам нужны взаимоотношения с общественностью?

Как сообщество, мы уже добились значительных результатов в наших взаимоотношениях с общественностью. Местные структуры обслуживания по всему миру проводят собрания в исправительных учреждениях, предоставляют информацию профессионалам, взаимодействуют с представителями общественности через наши телефонные линии, планируя мероприятия АН. Несмотря на все это, нам есть куда расти и развиваться.

Мы можем расти, играя более активную роль в наших взаимоотношениях с представителями общественности. Мы можем расширить спектр наших представлений о том, какие профессионалы могли бы оказать нам помощь в осуществлении нашей главной цели. Мы можем взять на себя еще большую ответственность за те способы, благодаря которым наше личное поведение влияет на готовность общественности направлять зависимых в Анонимные Наркоманы.

«Руководство по связям с общественностью» было написано для того, чтобы помочь нам еще лучше выполнять наше служение по несению вести Анонимных Наркоманов, а также повышать уровень осведомленности об АН и развивать доверие к нашей программе выздоровления, чтобы те зависимые, которые ищут помощи, не были вынуждены продолжать страдать от активной зависимости. Наша способность устанавливать продолжительные взаимоотношения с общественностью может помочь нам в том, чтобы Анонимные Наркоманы стали и оставались для зависимых уважаемым, надежным и доступным выбором в пользу выздоровления.

Каким образом данное руководство может помочь членам АН в связях с общественностью?

Это руководство написано для членов АН с различным опытом служения и различными сроками чистого времени, а также для тех, у кого недостаточно информации о том, что такое связи с общественностью или служение в АН. Большинство наших возможностей для связей с общественностью находятся на уровне местностей, и, следовательно, это руководство предназначено прежде всего для тех, кто занимается служением в местных структурах обслуживания. Тем не менее, эти

материалы можно адаптировать для использования на любом уровне служения и для разных целей.

Руководство разделено на две части:

Первый раздел – главы 1-4.

Второй раздел – главы 5-13.

Первый раздел:

В первом разделе содержится базовая информация, например, обсуждение принципов АН – во второй главе, техники планирования – в третьей главе, некоторые соображения относительно тренингов по связям с общественностью – в четвертой главе. Остальные главы включают в себя практическую информацию, применимую к конкретным областям служения.

Данное руководство составлено подобным образом, потому что следование духовным принципам АН и создание надежной и восприимчивой структуры обслуживания – это фундамент нашего служения по связям с общественностью. Главы вторая и третья – это источник информации для членов сообщества, желающих лучше понять принципы АН и их взаимосвязь со служением, а также узнать о новых способах по планированию и организации служения. Не забывайте о том, что материал данной книги предназначен для адаптации и использования наиболее подходящим для той или иной местности образом.

Второй раздел:

Каждая глава второго раздела руководства (с 5 по 13) разделена на две части. В первую часть включены выдержки из некоторых принципов, о которых шла речь во второй главе и которые имеют отношение к определенной области служения из этой главы. Например, материал из второй главы – об анонимности в контактах с прессой – приведен в пятой главе, которая называется «Средства массовой информации». Во второй части каждой главы содержится практическая информация об определенном виде служения.

Найдите то, что вам нужно

Для того чтобы приведенный здесь материал стал более полезным, в конце каждой главы можно найти список ресурсов. Например, четвертая глава включает в себя образец переписки, рекомендательное письмо,

часто задаваемые вопросы и формат проведения презентации. Данный материал является приложением к каждой главе. Несмотря на то, что данное Руководство составлено таким образом, чтобы позволить членам Сообщества пользоваться разделами по мере необходимости, мы просим вас ознакомиться со всей информацией, которая содержится в различных главах. Масштаб «связей с общественностью» велик; поэтому мы собрали полезную информацию самого разнопланового характера.

Найдите то, что вам нужно

Запомните – полезная информация может оказаться в той главе, которая не включает в себя вопросы по той или иной области служения: например, методики проведения презентаций могут пригодиться при планировании презентаций для профессионалов из области здравоохранения.

Что связи с общественностью значат для членов АН?

Термин «связи с общественностью» относится ко всем взаимоотношениям, которые мы создаем и развиваем в наших контактах с широкой общественностью, профессионалами, потенциальными членами, друг с другом в наших группах и в различных видах служения. У нас всегда были взаимоотношения с общественностью, вне зависимости от того, делали ли мы этот выбор сами или нет. Сейчас самое время взглянуть более пристально на то, как мы взаимодействуем с остальным обществом и друг с другом. Это подходящий момент – собрать наш коллективный опыт воедино и сделать наши действия по служению еще более эффективными, чтобы Анонимные Наркоманы продолжали становиться все более надежной и узнаваемой программой выздоровления.

Связи с общественностью подразумевают непрерывные взаимоотношения. Мы обладаем множеством возможностей для того, чтобы строить и поддерживать такие взаимоотношения. Мы можем задержаться после презентации, попросить у того или иного учреждения обратной связи и общаться с представителями тех учреждений, в которых проводятся наши собрания. Наша восприимчивость и участие во взаимоотношениях с общественностью только способствуют укреплению доверия со стороны общества к нашей возможности помогать зависимым.

Очень легко упустить из виду то позитивное влияние наших взаимоотношений с общественностью, которое они могут оказать на зависимых, ищущих АН. Местная структура обслуживания может начать свою деятельность по связям с общественностью с презентации для медсестер, врачей и администраторов в местной больнице. Результатом этого предварительного контакта может стать просьба начать проводить собрания для пациентов больницы, медсестра в отделении экстренной медицинской помощи может подумать о том, чтобы дать телефонный номер АН пациенту, попавшему в больницу с передозировкой, а врач может со спокойной совестью направить пациента, нуждающегося в помощи, в сообщество АН.

Предпринимаемые нами усилия по установлению взаимоотношений с общественностью могут значительно влиять на то, будут или нет зависимые приходить в АН

Многие из нас на своем опыте убедились, что наиболее результативные возможности связей с общественностью порой предоставляются тогда, когда мы меньше всего ожидаем их. Например, администратор помещения, в котором проводилось мероприятие АН, увидел, как мы старательно убираемся после себя. В этом случае мы можем оставить о себе впечатление, что члены АН – ответственные и внимательные люди. Однако в других ситуациях о нас может сложиться более негативное мнение, например, когда мы выходим после собрания и шумим при этом или деремся на собраниях. Это может навредить репутации АН. У нас есть выбор, какое впечатление мы производим на окружающих. Наши поступки – вот что является самым сильным влиянием на общественность.

Мы можем также думать о связях с общественностью в то время, когда взаимодействуем друг с другом. Занимаются ли наши комитеты обслуживания подготовкой и информированием новых служителей, облеченных доверием? Благодарим ли мы друг друга за хорошее служение? Ценим и используем ли знания более опытных членов сообщества? Позитивные взаимоотношения, которые мы строим друг с другом, только помогут нам в нашем взаимодействии с общественностью, чтобы еще лучше следовать нашей главной цели.

Многие из нас могут заниматься связями с общественностью, не являясь при этом облеченными доверием служителям, не имея какого-либо опыта в служении, или без сфокусированных на связях с общественностью действий в масштабах местности. Подобные «связи с

общественностью» — это, в том числе, и впечатление, которое мы производим при любом взаимодействии с кем-либо. Очень просто не придать значения этим кратким встречам. Информация, собранная в данном руководстве, предназначена для того, чтобы помочь нам увидеть все возможные способы взаимодействия с обществом, чем бы мы ни занимались.

Задачи связей с общественностью

Один из пунктов, упомянутых в «Видении обслуживания АН», является *«совместная работа в духе единства и взаимодействия по несению нашей вести о выздоровлении»*. Местные сообщества АН могут оказать мощное воздействие на более крупные сообщества вокруг. Чтобы весть о выздоровлении АН росла и развивалась, члены сообщества должны поддерживать в служении принцип единства и сохранять готовность сотрудничать с общественностью.

Ниже приведены задачи, которые мы стремимся выполнить для того, чтобы АН стали узнаваемым и привлекательным выбором для зависимых:

- мы уточняем, какие услуги АН могут оказывать обществу, а какие нет;
- мы рассказываем членам сообщества об их роли в общественном образе АН;
- мы стремимся к тому, чтобы общественность воспринимала АН как добропорядочную и надежную организацию;
- мы развиваем ценные взаимоотношения с профессионалами и широкой общественностью.

Первый пункт вселяет в нас надежду, что *«у каждого зависимого в мире появится шанс услышать нашу весть на своем родном языке, в соответствии с культурными особенностями своей страны и получить возможность найти новый путь жизни»*. Многие из нас знают о тех трудностях, с которыми столкнулись основатели нашего сообщества, когда каждый из них пытался нести весть о выздоровлении страдающим зависимым. В середине пятидесятих годов всемирное сообщество «Анонимные Наркоманы» находилось в зародыше, «мир» для первых членов АН включал в себя несколько штатов на территории США, сегодня дело обстоит иначе. Наше стремительное развитие произошло в 1980-90-х годах, и мы продолжаем расти. В результате предпринимаемые нами усилия по развитию связей с общественностью могут стать еще более эффективными, если мы будем принимать в расчет различные

географические, социальные, религиозные, этнические, политические и экономические факторы, влияющие на способность зависимого узнать о том, что такое вести о выздоровлении АН. Болезнь зависимость – это не удел какой-то отдельно взятой группы людей, ее смертельная хватка не признает никаких границ. И у нашей вести, нести которую доверили всем нам, тоже нет пределов.

Заключение

Мы знаем, что, несмотря на все наши усилия, вложенные в написание этого Руководства, какая-нибудь тема всё равно останется нераскрытой. В конечном итоге, именно от вас – отдельно взятых членов сообщества – зависит развитие связей с общественностью АН. Ваш собственный опыт является лучшим примером эффективности АН, что делает вас самым ценным ресурсом связей с общественностью. Усилия, предпринимаемые каждым членом сообщества, играют важную роль в нашем успехе во всем мире.

Мы можем учиться у тех, кто решает проблемы уникальными и удивительными способами. Не бойтесь делиться своими идеями и своим опытом друг с другом. В конце концов, наша программа основана на принципе помощи одного зависимого другому, и в служении мы можем использовать этот же принцип.

ГЛАВА 2

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Многие из нас понимают важность принципов Анонимных Наркоманов, но как применять эти принципы, когда мы несем обществу весть о выздоровлении в АН? В этой главе рассмотрены наши основные принципы и их практическое применение в работе СО. Понимая эти принципы, мы можем быть в служении более надежными, отзывчивыми и коммуникабельными.

Принципы, приведенные в этой главе, содержатся в шагах, традициях и концепциях АН. Конечно, все шаги, традиции и концепции затрагивают наши отношения с общественностью. Мы просто обрисовали те принципы, которые кажутся особенно важными в нашем служении СО. Основной принцип – это главная цель группы, сформулированная в нашей Пятой Традиции. Как сказано в главе книги «Это работает: как и почему», посвященной Пятой Традиции: «Группы фокусируются на несении вести – и это настолько важно для выживания АН в целом, что считается нашей главной целью». Мы работаем над осуществлением нашей главной цели в рамках принципов АН.

Духовная основа

Эта глава иллюстрирует принципы АН, которые применяются в наших отношениях с общественностью и внутри сообщества. Когда мы действительно понимаем принципы Анонимных Наркоманов, мы можем поступать зрело, если сталкиваемся с непредвиденными трудностями.

Наши действия в служении часто предоставляют нам возможность применять принципы в ситуациях, которые кажутся нам непреодолимыми препятствиями. Мы можем встречать эти вызовы с непредубежденностью, чтобы находить возможные решения. Например, мы можем обнаружить, что два различных подкомитета взаимодействуют с одним и тем же исправительным учреждением, и у каждого из них разные контактные лица в учреждении. В подобных ситуациях

необходимо взаимодействие между подкомитетами. Наши отношения с общественностью становятся прочнее, когда мы применяем принципы, работаем сообща и информируем друг друга в достаточной степени.

«У каждой группы есть только одна главная цель – нести весть тем зависимым, которые все еще страдают».

«Базовый Текст», Традиция Пятая

Нам, как членам АН, следует лишь поддерживать главную цель. Пока группы сфокусированы на этой главной цели, ответственность по поддержке этих действий делегируется местной структуре обслуживания. Для тех из нас, кто занят информированием общественности, это означает, что мы подходим к нашему служению с позиции смирения: мы просто выздоравливающие зависимые, которые делятся опытом выздоровления (которым так свободно поделились с нами) с другими страдающими зависимыми. Наша работа – сообщить другим, что Анонимные Наркоманы – это простая духовная 12-ти шаговая программа выздоровления, которая может помочь любому зависимому обрести свободу от активной зависимости. Мы полностью осознаём, какую помощь могут предлагать Анонимные Наркоманы, и чем мы никогда не занимаемся. В отношениях с общественностью мы знаем, чем является АН для общества и каковы наши отношения с этим обществом. Принципы смирения и служения могут помочь нам нести нашу весть так, чтобы Анонимные Наркоманы были признаны в обществе.

Анонимность

«.....когда друг говорит нам о чьих-то проблемах с зависимостью, мы можем рассказать ему о том, какую роль сыграли в нашей жизни Анонимные Наркоманы. Если у кого-то на нашей работе проблемы с наркотиками, мы можем поделиться с этим человеком своим опытом. Нам совершенно не нужно красочно описывать всем и каждому ужасы своей зависимости или раскрывать свое членство в сообществе АН. Тем не менее, если нам кажется, что это кому-то поможет, почему бы и не поделиться какой-то частью своей истории и выздоровления в Анонимных Наркоманах.»

Мы не нарушаем нашу анонимность, когда прямо и открыто рассказываем кому-то о личном опыте употребления и выздоровления. Многие члены АН рассказывают о своем опыте выздоровления сотрудникам лечебного учреждения или инспекторам надзора за условно осужденными. Это может рассматриваться как отношения с общественностью, поскольку эти сотрудники и инспектора охотнее будут направлять своих клиентов в АН, если видят, что наша программа работает. Такой подход дает зависимым возможность узнать об АН, а также создает благосклонное расположение к нашей программе.

В АН принцип анонимности подкрепляет то, что в нашей литературе называется «бескорыстная отдача». Принцип анонимности говорит нам о том, чтобы мы должны ставить благополучие группы выше нашего собственного – Мы становится важнее, чем Я. Когда мы принимаем собственные сильные и слабые стороны, мы практикуем смирение, а смирение – это анонимность в действии. Мы практикуем смирение, когда понимаем, что группа – это мощнейший инструмент несения вести АН. Мы равны, когда все вместе сидим на собрании. Анонимность просит нас привносить эти равенство и бескорытность и в наши отношения с общественностью.

«Когда мы, руководствуясь принципом анонимности, объединяемся с другими выздоравливающими зависимыми и ставим благополучие группы выше собственного, наш личный духовный рост не замедляется – наоборот, он набирает невиданные обороты.»

«Это работает: как и почему», Традиция Двенадцатая

Принцип анонимности поощряет равенство и сосредоточенность на общем благе АН, а не на наших личных интересах. В Анонимных Наркоманах не важно, кто ты, важна терапевтическая ценность помощи одного зависимого другому.

Для многих анонимность – просто не называть свою фамилию. Но это относится лишь к общению со СМИ. В остальных случаях каждый сам выбирает, какую личную информацию о себе раскрывать.

Анонимность поддерживает наше предназначение – сосредоточиться на главной цели, а не на личных интересах. Принципы,

содержащиеся в наших традициях, поощряют нас смиренно объединиться в надежде на то, что идеи нашего сообщества воплотятся в жизнь.

Анонимность и конфиденциальность

Иногда мы путаем анонимность и конфиденциальность, а ведь это не одно и то же. Полезно помнить, что, когда мы высказываемся на собрании АН, мы делаем это в публичном месте. Велик шанс, что присутствующие почувствуют идентификацию с тем, что они услышали. Как правило, мы не составляем отчетов о сказанном на собрании, даже если человек делится тем, что совершил преступление. Однако нет гарантий, что озвученное на собрании останется на этом собрании, несмотря на лучшие намерения групп АН.

Другая часть конфиденциальности касается спонсорства. В отличие от терапевтов, психологов и консультантов, спонсоры, как правило, не ведут записей о том, что им рассказывают подспонсорные. Обычно спонсор сохраняет в тайне то, что было рассказано ему, но это никак не гарантировано. Спонсоры – это выздоравливающие зависимые, а не оплачиваемые профессионалы. Это различие может помочь вам иметь более реалистичное понимание анонимности и конфиденциальности в АН.

Анонимность в интернете

Интернет зачастую создает иллюзию, что это непубличное место. В результате возникают трудности понимания личной анонимности во всемирной сети. Многие члены сообщества создают личные веб-сайты или блоги с намерением нести весть выздоровления АН. Одним из способов приверженности принципу анонимности может быть специальное объявление, что **данный сайт не представляет сообщество «Анонимные Наркоманы»**. Личные интернет-ресурсы могут размещать ссылки на официальные сайты АН. Такие личные ресурсы могут дополнительно защищать анонимность членов сообщества, используя, например, такие слова, как «выздоровление» вместо конкретного обозначения факта членства в Анонимных Наркоманах. Использование слова «выздоровление» вместо «Анонимные Наркоманы» поможет избежать ошибочного распознавания сайта поисковыми системами, если кто-то ищет собрание АН или информацию об

Анонимных Наркоманов. Это также окажет помощь членам АН в сохранении анонимности в этой публичной сфере.

Анонимность и независимые люди

Одиннадцатая Традиция подчеркивает, что ни одна личность не является более важной, чем другая. Когда Одиннадцатая Традиция говорит, что «нам всегда нужно сохранять личную анонимность», это не означает, что нам нужно делать так во всех обстоятельствах. Одиннадцатая Традиция говорит, что «нам нужно всегда сохранять личную анонимность на уровне прессы, радио и телевидения». Этот круг тщательно определен в Одиннадцатой Традиции как пресса (печатные и электронные медиа-ресурсы), радио и кино. Например, если нас просят участвовать на радио в ток-шоу, посвященному выздоровлению в АН, мы настоятельно рекомендуем попросить поддержки у опытных членов сообщества, занятых в служении, обсудить, распланировать и отрепетировать нашу презентацию с членами комитета и представлять Анонимных Наркоманов вместе с кем-либо из АН.

Анонимность не противоречит тому, чтобы делать весть АН более доступной и понятной для общества. Рассказ об АН в исправительном учреждении в рамках презентации БУ или презентация программы АН в средней школе с информацией о выздоровлении являются позитивными действиями наших служебных комитетов – действиями, которые демонстрируют весть о выздоровлении в АН. Эти примеры не относятся к публичным средствам массовой информации, сохранять личную анонимность в которых просто необходимо.

Иногда независимые люди (профессионалы) могут помочь нам защитить нашу анонимность как выздоравливающих зависимых, в общедоступных средствах массовой информации. Такие люди зачастую имеют возможность выступать в СМИ, что может помочь реализации нашей главной цели. Например, судья может рассказать о своем позитивном опыте общения с АН и об эффективности нашей программы выздоровления, сообщив, что сотни наркоманов изменили свои жизни, потому что начали посещать собрания Анонимных Наркоманов.

Мы не просим независимых людей (профессионалов) нести весть АН, мы просим их говорить о нашей весте выздоровления. Роль независимых людей (профессионалов) – просто предоставить информацию об АН.

Независимые профессионалы помогают членам сообщества сохранять анонимность в прессе и защищают любого отдельного члена АН от того, чтобы его рассматривали как представителя Анонимных Наркоманов. Мы не слишком рискуем подорвать доверие к нашей программе, поскольку независимые профессионалы полностью отделены от сообщества. Это также позволяет членам сообщества сосредоточиться на несении вести АН вместо того, чтобы брать слишком много обязательств представлять АН в средствах массовой информации. Независимые профессионалы, например, судьи, зачастую предрасположены к сопоставлению своего опыта с нашей программой. Наша ответственность – удостовериться, что эти члены общественности хорошо информированы и у них есть положительное мнение об АН.

Если местная структура обслуживания решит привлечь независимого человека к участию в публичном мероприятии, то нужно ответственно подойти к решению любых возможных трудностей. Одна из них заключается в том, что такой независимый может быть воспринят как человек, выступающий от имени АН. Один из способов, как можно избежать такой ситуации – четко разграничить роль независимого человека и его взаимоотношений с АН. Ответственное поведение обеспечивает успех этих отношений.

Каждое публичное мероприятие и возможность уникальны. Местная структура обслуживания обычно лучше подготовлена к принятию решений о целесообразности участия независимых людей. Оценка сути мероприятия и отношения с независимыми людьми могут помочь местности принять решение о приемлемости участия таких независимых в каждой ситуации.

«...традиции говорят о сообществе, которое руководствуется не мнениями отдельных личностей, а духовными принципами»

«Это работает: как и почему», Традиция Двенадцатая

Анонимность и равенство

Анонимность дает каждому зависимому, приходящему на собрание АН, равную возможность выздоровления. Если мы живем в соответствии с принципами, то не важно, как зависимые выглядят, откуда они, насколько они образованы или не образованы, сколько у них денег. Если

приходит новичок, обладающий привлекательной внешностью, и группа уделяет этому новичку больше внимания, тогда это будет обособленный подход. Вели бы себя эти люди так же, если бы новичок не выглядел столь привлекательно? Не получил ли этот «привлекательный» новичок такое внимание, которое может помешать ему услышать весть о выздоровлении? Мы стараемся обращаться со всеми одинаково, чтобы каждый имел возможность найти свободу, которую предлагает наша программа.

«... в конечном счете, совершенно не важно, насколько все мы разные – в АН, в выздоровлении мы все равны. Да, каждый из нас приходит в АН со своей личной историей, своими особенностями употребления, уровнем образования, социальным происхождением, талантами и недостатками. Тем не менее, с точки зрения выздоровления род наших занятий никак не влияет на нашу способность заботиться друг о друге в сообществе. Диплом о высшем образовании, богатое наследство, нищета, неумение читать и писать – эти факторы, от которых так сильно зависит огромное количество сфер нашей жизни, не могут оказать ни положительного, ни отрицательного влияния на наши шансы выздоравливать. И аналогичным образом они не могут ни помочь, ни помешать нам нести нашу весть от одного зависимого другому.»

«Это работает: как и почему», Традиция Двенадцатая

«Единственным условием для членства в Анонимных Наркоманах является желание прекратить употребление.»

«Базовый Текст», Традиция Третья

Анонимные Наркоманы открыты для любого, кто ищет свободу от активной зависимости, и это необходимо учитывать, занимаясь служением по связям с общественностью. Наши действия по служению должны обеспечивать радушный прием в АН каждому – от олигарха до уголовника. Как сказано в Базовом Тексте, наше служение направлено на помощь всем зависимым «независимо от возраста, национальности, сексуальной ориентации, убеждений, религии или отсутствия таковой».

Третья Традиция также говорит о том, что никто не может оценить желание другого зависимого выздоравливать. Желание – это личное

дело каждого, устраняющее нужду в любых стандартах оценки желания перестать употреблять.

«Анонимные Наркоманы предлагают выздоровление зависимым во всем мире. Вместо какого-то конкретного наркотика мы фокусируемся на болезни зависимости. Наша весть доступна всем – она способна привлечь зависимых любой национальности и социальной принадлежности. Когда на наши собрания приходят новички, нас интересует только их желание обрести свободу от активной зависимости и то, как мы можем им в этом помочь.»

«Это работает: как и почему», Традиция Третья

Единство: «Вместе мы можем»

Анонимные Наркоманы более привлекательны, когда мы способны продемонстрировать наше единство. Наше единство можно увидеть, когда мы извлекаем пользу из нашего многообразия на собраниях и в служении. Когда зависимые различного происхождения и с разными убеждениями занимаются служением вместе, они подчеркивают чрезвычайно притягательный образец единства. Размышляя о нашем единстве в плане привлечения употребляющих зависимых, мы можем задать себе следующие вопросы:

- Как мы демонстрируем атмосферу выздоровления на наших собраниях?
- Открыты ли мы и приветствуем ли всех, кто приходит на наши собрания?
- Восприимчивы ли мы в наших структурах обслуживания к мнению членов сообщества и привлекательны ли мы для общественности?

Мы те, кто претворяет в жизнь простую весть АН – весть, которая гарантирует любому зависимому, любого происхождения или возраста, обретение свободы от активной зависимости.

Наши усилия по достижению главной цели должны быть направлены на то, чтобы оставаться открытыми для всех без исключения зависимых. Поэтому хорошо, если мы выделяем время для того, чтобы определить, представителей каких социальных групп мы не видим на собраниях АН.

Зависимость не признает никаких культурных границ. Отсутствие на наших собраниях представителей из определенных культурных групп еще не означает, что никто в этой культуре не страдает от зависимости или не нуждается в том, что мы предлагаем. Ответы на вопросы: *«Кто в нашем обществе не знает о собраниях АН?»* и *«Кто в нашем обществе нуждается в АН?»* помогут сфокусировать работу по служению там, где она нужна более всего. Групповое обсуждение целей местности поможет сфокусировать работу по СО.

Один из подходов к привлечению потенциальных членов в АН – создание проектов, специально направленных на то, чтобы донести информацию именно до этих людей. Если дело происходит в обществе, где большую часть населения составляют пенсионеры или люди, находящиеся в домах престарелых, члены местного СО могут обсудить создание презентаций, которые продемонстрируют два важных момента об Анонимных Наркоманах: 1) что в АН есть пожилые люди, которые остаются чистыми и выздоравливают; 2) что эти люди являются членами многообразного сообщества. Это можно сделать, попросив кого-либо из пожилых членов местного сообщества участвовать в презентации, которая продемонстрирует многообразие членов АН. Такой подход может иллюстрировать как многообразие, так и единство нашего сообщества. Наше взаимодействие с общественностью будет более ценным и эффективным, если мы потратим некоторое время, чтобы планировать лучшие пути сближения с потенциальными членами.

«Наше общее благополучие важнее всего, от единства АН зависит личное выздоровление каждого.»

«Базовый Текст», Традиция Первая

«Единство – это дух, который объединяет тысячи членов со всего мира в одно духовное сообщество, обладающее силой изменить жизнь человека.»

«Это работает: как и почему», Традиция Первая

Наши коллективные действия по служению помогают другим зависимым найти выздоровление. Анонимные Наркоманы растут с начала 50-х годов благодаря членам сообщества, работающим рука об

руку для реализации главного предназначения АН. Многие из нас знакомы с той силой, с которой группа несет весть выздоровления зависимым, приходящим на наши собрания, и мы задействуем людей в служении для того же самого. Мы можем видеть Первую Традицию в действии, когда наши ребята откладывают свои личные нужды и потребности в сторону для общего блага АН. Совместное служение с целью сделать информацию об АН легкодоступной, а само сообщество вызывающим доверие в обществе, не только помогает зависимым найти нашу программу, но и дает отличную возможность для применения единства, описанного в Первой Традиции.

Привлекательность ...

Привлекательность личных поступков и взглядов отдельных членов АН и групповое сознание нашего сообщества – это главное, что делает работу по информированию общественности более полезной. Привлекательность означает, что мы как отдельные члены сообщества и как группы действуем таким образом, что легко и естественно привлекаем других к нам. Если наши поступки привлекательны, новички и потенциальные члены сообщества с большей вероятностью получают положительное впечатление об АН.

Мы также можем думать о том, как привлекательность влияет на тех, кто может и не быть зависимым, но помогает зависимым найти АН. Наша индивидуальность влияет на то, каким люди видят наше сообщество. Как мы помогаем профессионалам узнать о том, что могут предложить Анонимные Наркоманы? Мы не можем ожидать от независимых такого же полного понимания зависимости, какое есть у нас. Но мы можем приводить им примеры эффективности выздоровления в программе АН.

Заслуживающее доверия общение, ответственность, выполнение обязательств и поведение, которое отражает выздоровление, могут быть очень привлекательными для общественности и профессионалов, с которыми мы взаимодействуем. Мы можем демонстрировать надежность АН, когда выполняем взятые на себя обязательства, например, отвечаем на телефонный звонок, предоставляя информацию об АН, или обеспечиваем расписаниями публичные библиотеки. Мы можем учиться использовать опыт других членов АН для выполнения обязательств перед профессионалами. В случае, если что-то мешает нам прийти на встречу, мы можем попросить товарища выполнить обязательство вместо нас и уведомить человека, с которым у нас есть догово-

ренность, что вместо нас придет другой. Мы также можем поддерживать хорошую коммуникацию с нашим комитетом СО, оставаясь в контакте с его председателем. Нам нужны другие члены АН, чтобы успешно строить и поддерживать отношения с общественностью. Взаимодействие и сотрудничество в наших местностях и комитетах поможет нести общественности привлекательную весть о выздоровлении.

... а не пропаганда

При размышлении о разнице между привлекательностью и пропагандой полезно подумать о разнице между информированием общественности об АН и настаивании на том, что АН – это лучше, чем любая другая программа выздоровления. В Одиннадцатой Традиции в книге «Это работает: как и почему» о пропаганде написано «Для выстраивания связей с общественностью нам не нужно трубить в фанфары, раздавать громкие обещания или заручаться поддержкой известных людей». Информирование общественности о том, что АН – заслуживающая доверия программа выздоровления – соответствует нашим принципам, в то время как сравнение АН с другими программами или методами, предложение стимулов выздоровления или заявления о нашей эффективности могут рассматриваться как пропаганда. Единственное обещание, которое предлагает программа АН – это возможность обрести свободу от активной зависимости, гарантирование любых других результатов – это пропаганда.

Нам не нужно пропагандировать АН – это не выход для нас, поскольку программа говорит сама за себя, когда мы смиренно и честно рассказываем о том, как это работает в нашей жизни. Последовательная работа с общественностью и профессионалами, предоставление обществу возможности узнать об АН и о том, что предлагает программа АН – это путь, с помощью которого мы делаем программу более привлекательной для общества и потенциальных членов.

Как сказано в главе, посвященной Одиннадцатой Традиции в Книге «Это работает: как и почему»: *«Мы просто обязаны без усталости искать новые пути и способы нести нашу весть в своих городах, пригородах и поселках. Наша политика в связях с общественностью строится на привлекательности, и уж точно не на рекламе. Если мы хотим привлечь в программу тех зависимых, которые все еще страдают, мы должны предпринимать самые энергичные усилия, чтобы как можно больше людей знали о сообществе. Чем более масштабными и эффективными*

будут наши связи с общественностью, тем больше у нас будет возможностей для служения»

Самообеспечение

Наш первый опыт, связанный с Седьмой Традицией – это шапка, проходящая по кругу на собрании. Делая пожертвование на собрании, мы, возможно, впервые чувствовали ответственность и растущий смысл принадлежности к чему-то большему, чем мы сами. Кроме того, более широкое определение принципа полного самообеспечения подразумевает, что наше сообщество поддерживается нашими собственными силами через пожертвования наших членов и служение. Мы не выпрашиваем деньги у общества. Когда мы применяем Седьмую Традицию, дух самообеспечения способствует ответственным действиям, анонимности и целостности наших отношений с общественностью.

Самообеспечение и объявления социальной рекламы

Мы – некоммерческая организация, поэтому нам часто предлагают низкие цены, например, по арендной плате за помещение, где проходят собрания, или по объявлениям на радио или в общественном транспорте. Мы можем опасаться, что когда мы не платим за наш тридцатисекундный ролик или информационный постер на транспорте, то мы не соблюдаем принцип самообеспечения. Социальная реклама, как правило, предлагается благотворительным организациям. В таких случаях средства массовой информации посредством социальной рекламы удовлетворяют потребности аудитории. Социальная реклама не противоречит и не подвергает опасности наш принцип самообеспечения. Это те возможности, которые общество предоставляет социальным организациям. То, что Анонимные Наркоманы предлагают зависимым, которые все еще страдают, приносит пользу обществу. Пользование низкими тарифами и скидками, которые предлагаются всем подобным организациям, не противоречит нашему принципу самообеспечения. По сути, подобные условия и скидки – это способ, которым общественные организации и бизнес взаимодействуют в сфере социальной ответственности. Объединяя наши действия с такими организациями и используя командный подход, мы демонстрируем нашу способность к сотрудничеству. Мы не присоединяемся к этим

организациям. Скорее, мы можем строить отношения, основанные на духе сотрудничества.

Самообеспечение и независимые

Кроме возможности пользоваться бесплатной социальной рекламой и скидками по аренде помещений, где проходят собрания, мы также можем принимать и другую помощь от независимых людей. Добровольное участие независимых людей в служении может рассматриваться ими как общественно-полезная деятельность. Например, профессионалы из сферы здравоохранения добровольно участвуют в инвентаризации двусторонних отношений с Анонимными Наркоманами и обсуждают проблемы, с которыми сталкиваются обе стороны, помогая зависимым попасть в АН. На этом примере можно понять различие между платными услугами (например, независимый бухгалтер ведет бухучет местного комитета) и отношениями, которые выгодны как для АН, так и для другой стороны. Если такое взаимодействие полезно для обеих сторон, то они одинаково заинтересованы в этих отношениях. Анонимные Наркоманы – только одна из многих некоммерческих организаций, которые могут пользоваться помощью волонтеров. При этом АН не получает никакой особой статус, принимая такие добровольные услуги от независимых людей. При рассмотрении вопроса о сотрудничестве с независимыми добровольцами, нам необходимо задать себе следующие вопросы: не дадим ли мы этому человеку или организации возможность чрезмерно влиять на АН? Не поставим ли мы себя в зависимость от этого человека или организации? Неоправданного влияния можно избежать, если предлагаемая услуга выгодна как Анонимным Наркоманам, так и другой стороне.

«Для полного понимания тех принципов, которые лежат в основе Седьмой Традиции, важно обратить внимание на неразрывную связь между простотой применения этой Традиции и нашей верой в Высшую Силу. До тех пор, пока мы следуем в направлении, указанном этой Силы, наши потребности будут удовлетворены.»

«Это работает: как и почему», Традиция Седьмая

Самообеспечение и сотрудничество

Наш опыт показал, что по мере того, как общественность получает больше информации о сообществе, люди охотнее предлагают нам свою поддержку - рекомендуют программу АН своим клиентам, членам семей или друзьям. Они направляют людей к нам, потому что поддерживают нашу главную цель.

В наших отношениях с общественностью нам стоит почаще задавать себе вопрос: делаем ли мы всё возможное для поддержания этих отношений? Неплохо, если профессиональные и социальные организации, цель которых помочь зависимым оставаться чистыми, будут понимать, что сообщество АН – доступный, понятный и полезный ресурс, готовый к взаимодействию. Самообеспечение означает больше, чем просто «самим поддерживать свое финансовое благополучие», оно означает, что мы несем ответственность по предоставлению информации о нашей программе и развиваем отношения с другими организациями, которые имеют подобные цели.

Независимые люди могут поддерживать нас и другим способом – помогая устанавливать контакты с зависимыми, которые все еще страдают. Иногда профессионалы помогают донести информацию о выздоровлении в Анонимных Наркоманах, поскольку знают, что наша программа заслуживает доверия. Есть люди вне АН, которые помогают открывать группы в приютах для бездомных; есть профессионалы, которые помогают сделать нашу литературу доступной для заключенных.

Рассказы независимых о том, что они видели, как программа работает в жизни зависимых, подтверждают силу выздоровления, которую предлагает программа АН. Есть много способов донести весть АН до тех, кто еще страдает, и иногда сторонники АН вне сообщества помогают выполнять наше главное предназначение.

Не всякую помощь мы можем принять от общественности. Временами семья или друзья члена АН настолько преисполняются благодарностью за выздоровление своего любимого, что предлагают Анонимным Наркоманам финансовую помощь. Мы понимаем это и признательны за их добрые намерения. Но мы не принимаем денежные пожертвования извне, даже от благодарных членов семьи зависимого. Мы рискуем скомпрометировать независимость АН и дух Седьмой Традиции, если примем денежные пожертвования.

Однако есть много других способов, как независимые могут помочь в достижении нашей главной цели. Мы можем поощрять их покупать

литературу АН и жертвовать ее в детоксы, реабилитационные центры или исправительные учреждения. Мы можем поощрять их желание добровольно участвовать в общественных организациях, связанных с проблемой наркомании. И мы можем поощрять их помогать зависимым, которых они знают, покупая им литературу АН. Это все способы, которыми мы можем помогать людям выражать их сострадание, не нарушая дух Седьмой Традиции.

Сотрудничество, а не присоединение

Сотрудничество означает, что мы работаем вместе, что мы объединяем свои усилия для обоюдной пользы. Когда мы сотрудничаем, мы с готовностью помогаем кому-то, кто запрашивает нашего содействия. В Анонимных Наркоманах это может означать, что комитет из другой местности, испытывающий трудности, может попросить нас о помощи, и мы поддерживаем его своими идеями и временем. Мы здесь для того, чтобы помогать друг другу. Когда мы работаем друг с другом и с общественностью, мы делаем шаги, которые помогают сделать нашу весть более доступной.

Каким образом мы можем работать с общественностью и другими организациями без того, чтобы быть поглощенными или присоединенными к ним? Один из способов, как мы практикуем сотрудничество – это помнить, что члены АН ответственны за соблюдение принципов наших традиций, а учреждения и другие организации не отвечают за это. Мы можем практиковать эту ответственность, следуя нашим собственным принципам, полагаясь на наши комитеты обслуживания и изучая традиции и концепции АН.

Продуктивным отношениям и сотрудничеству, прежде всего, способствует, если мы просто и честно признаём, какие виды услуг мы можем предложить, а какие нет. Например, если мы строим отношения с лечебным или исправительным учреждением, мы интересуемся, что они ожидают от нас. Возможно, они запрашивают еженедельные собрания, и, после честной оценки своих возможностей, мы решаем, что мы не можем выполнить их запрос. Вместо этого мы можем проводить собрания ежемесячно. Таким образом, мы создаем отношения, которые можем ответственно поддерживать длительное время. Мы развиваем сотрудничество, будучи честными по поводу того, что мы можем сделать, и мы по-прежнему ищем способы реализации запросов. В результате этого общественные организации учатся доверять нашим

членам и полагаются на нашу программу как на заслуживающий доверия ресурс общества.

Другой способ сотрудничества – когда сторонние организации исследуют эффективность нашей программы. Члены АН могут принимать участие во внешних исследовательских проектах. В таких случаях есть аспекты, на которые нужно обратить внимание. Например, профессионалы из здравоохранения при принятии решения о вариантах лечения своих пациентов полагаются на независимые объективные данные о результатах эффективности. Если информация об АН отсутствует в базах данных, которыми пользуются профессионалы, они не могут рекомендовать нас. Исследование может потенциально повлиять на приток зависимых, но сообщество не может контролировать, какого рода данные собираются и как эти данные используются. Мы можем оставаться открытыми, накапливая опыт и участь сотрудничать с теми, кто проводит исследование.

Иногда местность или регион может решить провести свое собственное внутреннее анкетирование. Несмотря на то, что участие в исследовании добровольное, местности необходимо обсудить этот проект. Комитет может решить провести форум для обсуждения этой темы, если он чувствует, что в сообществе остается неясность на этот счет. Открытое обсуждение даст хорошую возможность для информирования членов АН.

«Ни одной группе АН никогда не следует поддерживать, финансировать или разрешать использование названия АН какими бы то ни было схожими структурами или сторонними организациями, чтобы проблемы денег, собственности или престижа не отвлекали нас от нашей главной цели.»

«Базовый Текст», Традиция Шестая

«У сообщества «Анонимные Наркоманы» нет мнений по не относящимся к нему вопросам, поэтому название АН никогда не следует вовлекать в общественные дискуссии.»

«Базовый Текст», Традиция Десятая

Большая часть доверия к нам приходит оттого, что, мы сохраняем нашу единственную цель – выздоровление от зависимости. Нам могут

доверять и нас могут приглашать участвовать в процессе принятия организацией решения, и мы будем втянуты в общественные дискуссии, если выразим свое мнение по вопросам, не относящимся к сообществу АН. Если учреждение хочет использовать наше имя для целей своей программы, или организация запрашивает нашей помощи по законодательным вопросам, то мы отказываемся от этого. Если мы вовлекаемся в процесс принятия решений сторонней организации, например, в заседание совета директоров некоммерческой организации в качестве представителя АН, мы не предлагаем никакого мнения по бизнес-процессам организации. Мы не принимаем позицию по сторонним вопросам, не подвергаем АН риску и не подрываем ясность нашей вести. Если мы принимаем одну из сторон по юридическому или медицинскому вопросу, мы определенно подорвем доверие к себе и нашему предназначению. Мы стремимся избежать того, чтобы нас определили, как принявших одну из сторон или высказавших мнение в дискуссии. Мы остаемся сфокусированными только на том, как мы можем помочь тем, кто все еще страдает от зависимости. Этот фокус позволяет нам построить отношения, где наша роль ясна и свободна от дискуссий.

Опыт показал, что у нас есть множество независимых друзей, которые могут рекомендовать АН. Если профессионалы хотят поддержать АН и рассказать об эффективности нашей программы, у них на это есть полное право. Мы лишь пытаемся удостовериться, что энтузиазм этого человека не искажает понимание цели нашей программы (помощь одного зависимого другому). АН – это не та программа, где профессионалы лечат зависимых, хотя профессионалы зачастую имеют желание всячески поддерживать АН, поскольку выздоровление работало для их клиентов или членов их семей. Роль местной структуры обслуживания в таких ситуациях является решающей. Сообщество АН может вести базу данных тех независимых, которые нас поддерживают. Таким образом они станут нашим активом в выполнении главного предназначения сообщества.

Одна из целей в информировании общественности – построение долгосрочных отношений с организациями, имеющими схожие задачи. Это помогает нам двигаться к нашей главной цели. Нарушение любой из наших традиций в попытке установить такие отношения, никогда не принесет пользы ни отдельным членам, ни АН в целом. Во взаимоотношениях с общественностью мы концентрируемся на нашей главной цели. Мы развиваем единство и поддерживаем гармонию друг с другом и обществом в целом, создавая позитивные взаимоотношения в нашем сообществе и за его пределами. Мы ставим на первое место общее

благополучие АН, помня, что мы автономны до тех пор, пока наши действия не затрагивают АН в целом.

Личная ответственность члена АН

Наше личное взаимодействие с общественностью может влиять на то, как общественность воспринимает АН в целом. В нашей повседневной жизни мы взаимодействуем с общественностью как выздоравливающие зависимые. И зачастую нам выпадает возможность установить полезный контакт, когда мы меньше всего этого ждем. Например, мы можем решить рассказать о нашем выздоровлении своему доктору. Даже если мы и не думали о возможности послужить АН таким образом, мы можем предположить, что местные врачи представляют интерес для комитета СО. Мы можем принести эту информацию на МКО и обсудить, как развить этот контакт. Подобная ситуация демонстрирует, как члены АН могут проявлять ответственность в информировании местной структуры обслуживания о неожиданных возможностях для СО.

Подотчетность наших структур обслуживания

Вся структура обслуживания основана на духовном принципе подотчетности. Мы обращаемся к соответствующему комитету за поддержкой в нашей работе по связям с общественностью. Структуры обслуживания, которые создаются группами для того, чтобы они действовали от их лица, сохраняют подотчетность, следуя групповому сознанию и взаимодействуя с группами АН. Не должно быть комитетов, которые ни перед кем не отчитываются.

Занимаясь служением вместе с другими, мы можем укреплять нашу ответственность. Мы можем служить так, чтобы давать Высшей Силе возможность действовать через групповое сознание. Это относится и к местным комитетам в полной мере. Работая совместно с местным комитетом, мы не позволим личным намерениям быть движущей силой наших действий.

Принцип подотчетности подразумевает некоторые обязанности. Эти обязанности относятся ко всем участникам отношений. Комитет СО подотчетен местной структуре обслуживания, а МКО, в свою очередь, имеет обязательства перед своими подкомитетами. Например, комитет по проведению конвенции подотчетен РКО. Это означает, что

региональный комитет, в свою очередь, согласился взять за него ответственность. Если комитет по проведению конвенции сталкивается с трудностями, например, с финансовым кризисом или с проблемами имиджа АН в глазах общественности в ходе мероприятия, РКО должен предпринять конструктивные шаги, чтобы помочь комитету по проведению конвенции. Комитетам обслуживания на местном или региональном уровнях полезно понять и принять такого рода ответственность перед тем, как создавать подкомитеты. Это понимание поможет регионам или местностям проявлять инициативу в отношениях с комитетами, которые им подотчетны. Изучение бюджетов и уточнение деталей повышают ответственность подкомитетов и помогают избежать больших проблем в будущем. Сообщество АН может избежать необходимости общаться с бухгалтерами, юристами или даже полицией, если будет пользоваться механизмом бюджетирования и составлять точные финансовые отчеты. Подотчетность может также уберечь нас от необходимости останавливать работу (служение) по причине того, что превышен бюджет.

Другой аспект ответственности и подотчетности в служении – делегирование полномочий. Так же как группы передают полномочия структурам обслуживания, эти структуры, в свою очередь, могут делегировать необходимые обязанности отдельным членам. Делегируя ответственность, мы ожидаем от отдельных членов или комитетов подотчетности и координации действий с более крупными комитетами. В то же время, комитеты обслуживания более высокого уровня применяют принцип доверия, не проявляя мелочного вмешательства в дела и не пытаясь контролировать выполнение обязанностей, которые они делегировали другим комитетам или отдельным членам. Например, в интересах связей с общественностью мы можем оставить в служении наше ключевое лицо по контактам с общественностью, даже после истечения срока его полномочий. Это может быть выгодным как для АН, так и для общественности. МКО, где учитываются все наши потребности, более всего подходит для принятия подобных решений.

«Иногда мы боимся, что, делегировав полномочия нашей структуре обслуживания, мы потеряем контроль над ней. Первая, Вторая и Третья Концепции были специально разработаны для того, чтобы помочь нам сохранять свою ответственность перед структурой обслуживания, при этом не связывая руки людям, облеченным нашим доверием в служении.»

Всегда остаемся непрофессионалами

В ходе презентаций для общественности мы помним, что мы всего лишь доверенные служители, помогающие нести весть о выздоровлении. Что означает оставаться непрофессионалами применительно к служению по связям с общественностью? В сообществе мы все равны и одинаково ценны при несении вести АН. Принцип непрофессионализма поддерживает целостность групп, наша цель – служение группам.

Большая часть членов сообщества способны информировать общественность об АН. Однако мы также можем использовать определенные умения и таланты отдельных членов. Некоторые члены нашего комитета могут иметь опыт публичных выступлений или опыт, лучше подходящий для выступлений перед определенной аудиторией. Например, член сообщества – врач может лучше понимать философию и терминологию медицинских кругов. Формирование группы членов, имеющих определенные умения и таланты, наряду с членами, имеющими различный опыт, может наглядно показать многообразие сообщества АН. Использование навыков членов сообщества в нашем служении добавляет эффективности в информирование общественности об АН.

Общение

«Наша структура обслуживания зависит от принципиальности и эффективности нашего общения.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Восьмая

Общение – это улица с двусторонним движением. Мы стремимся быть эффективными, честными, открытыми, последовательными и прямыми в нашем общении. Мы делаем доступными каналы связи для тех, с кем хотим взаимодействовать в общественной сфере. Коммуникация — это не просто обратная связь, она подразумевает – активно слушать, принимать конструктивную критику и задавать

вопросы. Общение бывает вербальным и невербальным, письменным и устным, и оно затрагивает все наши отношения с общественностью. Хорошо, если после того, как с кем-либо установлен контакт, мы первым делом выслушиваем человека. Это помогает нам быть хорошо осведомленными о том, что нас окружает.

Качество общения улучшается, прежде всего, когда мы демонстрируем честность, благонадежность, последовательность и ответственность. Во всех наших действиях по служению мы применяем принцип честности. Честность в общении означает, что мы преподносим информацию ясно и честно, даже в трудных ситуациях. Принцип доверия создает единство в наших комитетах. Общество нам доверяет. Доверие возникает, когда мы отвечаем за то, что мы говорим и делаем. Для тех, кто нас окружает, яснее всего говорят наши действия и поведение. Наша целостность проявляется, когда мы стремимся применять принципы АН во всех наших действиях; это видно во всем, что мы делаем и что не делаем. Нам следует помнить, что общение происходит, даже если мы ничего не предпринимаем. Общение – это больше, чем слова. Общение значит – слушать, реагировать и доводить дело до конца. Это то, как мы ведем себя в служении и в обществе.

Общение может рассматриваться как основа всех принципов, на которых строится наше взаимодействие с общественностью. Когда мы начинаем вести диалог друг с другом о том, как применять принципы программы в нашем служении и ежедневных делах, наши отношения с общественностью уже начались. Формирование образа, который мы представляем публике, начинается задолго до того, как мы связываемся с организацией, чтобы провести презентацию Анонимных Наркоманов. Зачастую первое впечатление об АН возникает, когда члены общественности видят нас стоящими снаружи здания, в котором проходит собрание. Имидж АН зависит от того, как отдельные члены сообщества ведут себя в жизни.

Уделив время размышлению над принципами, лежащими в основе программы, и о том, как наши действия могут продемонстрировать эти принципы, мы зложим прочный фундамент для наших действий по служению. Мы можем начать с непредвзятого и открытого диалога с членами сообщества нашей местности. Совместное с другими зависимыми служение по несению вести АН может быть невероятно обогащающим и значимым опытом. Когда мы собираемся вместе и совершаем правильные поступки по правильным мотивам, мы начинаем чувствовать растущий смысл нашего собственного предназначения и предназначения АН в целом.

ГЛАВА 3

ЭФФЕКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ АН

В этой главе приведены методы эффективного обслуживания в сфере связей с общественностью: средства планирования, идеи эффективного структурирования служений и стратегии взаимодействия. Все эти инструменты направлены на то, чтобы помочь местным комитетам понять, что им необходимо для построения эффективного служения СО. Возьмите то, что подходит вашей местности, а остальное отбросьте. Эта глава посвящена комитету, обслуживающему местность (МКО), поскольку часто именно его члены обслуживают АН на местном уровне. Процессы планирования, описанные в этой главе, могут меняться в соответствии с потребностями местной, региональной или любой другой обслуживающей структуры. Мы предлагаем вам менять и адаптировать эти шаги для своей обслуживающей структуры.

Чтобы помочь местным комитетам заниматься служением по связям с общественностью, мы предлагаем этот опыт, который скорее основан на активных действиях, нежели на простом реагировании. Планирование помогает открыть разнообразие путей обслуживания АН. Мы все знаем цель служения в АН – донести весть о выздоровлении до тех зависимых, которые все еще страдают. Имея такую мотивацию, мы стараемся определить наилучший способ, которым *наши* комитет может достичь эту цель.

Если мы хотим служить эффективно, то наши действия и цели должны быть четко определены и сфокусированы. Эффективность обслуживания означает, что при достижении целей комитета, его члены понимают свои роли и обязанности. При постановке целей местность должна учитывать потребности общества, текущие приоритеты местности и доступность ресурсов. Эффективное служение зависит от того, как МКО в целом и его подкомитеты в отдельности организуют и планируют свою работу.

Планирование отношений с общественностью

Планирование означает, что мы определяем наши цели и роли членов комитета в достижении этих целей. Мы служим намного эффективнее,

когда все понимают свои задачи, обязанности и желаемый конечный результат. Местность может и не нуждаться во всех приведенных ниже инструментах планирования, они перечислены для того, чтобы можно было выбрать, что подходит именно вам.

Инвентаризация обслуживания местности

Инвентаризация текущего обслуживания

Инвентаризация помогает увидеть свои сильные и слабые стороны. Она помогает определить, что делается хорошо, а что нуждается в улучшении. Местность может использовать инвентаризацию, чтобы более объективно оценивать текущее обслуживание. Вы можете обнаружить, что комитет по информационной линии привлекает опытных членов для репетиции телефонных звонков на тренингах для новых служащих. Вы можете принять решение использовать такие методы тренингов информационной линии и для других комитетов и проектов.

Определение того, что нуждается в улучшении, не менее важно. Есть сферы, в которых работа комитета по связям с общественностью слаба. Работа над усилением этих слабых сторон – важная часть эффективного служения. Идеальное служение СО – давать результаты, которые обеспечивают достижение нашей главной цели в нашем местном сообществе.

«Хотя Одиннадцатая Концепция применяется непосредственно к управлению денежными средствами, ею же можно руководствоваться и в управлении всеми остальными ресурсами обслуживания АН. Большинство проектов в равной мере зависят как от денег, так и от идей, информации, совести, личного времени и готовности людей, занимающихся служением. Если у нас есть деньги, необходимые для осуществления какого-то проекта, но не хватает времени и идей, то лучше всего будет повременить с этим проектом до тех пор, пока не будут собраны все нужные ресурсы. В противном случае мы впустую растратим деньги АН. Ответственно подходя к планированию и установлено приоритетов нашего обслуживания, мы должны учитывать все

ресурсы, которые могут потребоваться, а не только денежные средства.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Одиннадцатая

Инвентаризация того, где еще есть потребность в АН

Структура обслуживания может собрать информацию о потребностях общества, чтобы служение лучше соответствовало этим потребностям. Например, можно проанализировать входящие звонки на нашу телефонную линию и заметить, что поступило некоторое число запросов информации об АН из образовательных учреждений. Местный комитет может решить, что приоритетной задачей является установление отношений с администрацией этих учреждений. Затем местность может предоставлять информацию об АН местным учреждениям, набирающим студентов. Такая инвентаризация позволяет местности выявить, есть ли у определенной аудитории потребность в информации о нас. Если было обнаружено, что служение недостаточно удовлетворяет существующие потребности, то комитет может принять решение направить свои усилия на эту конкретную группу потенциальных членов.

Приоритеты

Определение приоритетов включает оценку того, какие проекты наиболее важны для достижения главной цели АН в данной местности. Выявленные приоритеты могут потребовать, чтобы в интересах АН некоторые члены оставили проекты, которые вдохновляют их лично. Пригласив всех заинтересованных и занятых в служении людей участвовать в расстановке приоритетов, можно определить более широкий спектр действий, которые действительно необходимы, а не основаны на личных желаниях отдельных членов комитета. Вовлечение всех обремененных доверием служителей местности также помогает развить чувство ответственности за будущие проекты.

Есть разные способы определения приоритетов. Следующие шаги – это пример того, как определить приоритеты в проектах, используя систему ранжирования:

- Составьте список всех проектов, которые хотите осуществить. Повесьте список на стену, доску или куда-нибудь, где все участники смогут его видеть.
- Каждый из участников выбирает и отмечает три проекта, которые считает главными.
- Когда все проекты проранжированы, становится очевидно, что является приоритетом на сегодня.
- После того, как собравшиеся осознали выявленные приоритеты, необходимо внимательно оценить наличие денежных и человеческих ресурсов.

Ресурсы

После того, как вы определились с проектами, нужно оценить, достаточно ли ресурсов для их осуществления. Рассмотрение количества людей и финансов, необходимых для каждого проекта, помогает в создании бюджетов, планировании времени и проведении тренингов, исходя из имеющихся ресурсов.

Человеческие ресурсы

Реалистичная оценка человеческих ресурсов помогает проектам быть более успешными. Для того, чтобы оценить человеческие ресурсы реалистично, вы должны принять во внимание опыт участников и обсудить график обучения для новых служащих. График обучения помогает подготовленным для вступления в должность служащим получать поддержку, чтобы со временем полностью приспособиться к своим новым обязанностям.

Вы также можете учесть, что существует естественный отток служащих. Часто это происходит в результате ротации или того, что люди иногда преждевременно складывают с себя обязанности по личным причинам. Реалистичная оценка человеческих ресурсов полезна при планировании проектов.

Вы можете обнаружить, что для осуществления проектов вам необходимо привлечь новых служащих. Привлечение новых служащих – важная составляющая для увеличения человеческих ресурсов. Вот несколько способов сделать это:

1. Старайтесь сделать служение привлекательным – будьте сами хорошим примером.

- 2. Найдите людей, обладающих способностями, пусть и с небольшим опытом, и вовлекайте их в служение.**
- 3. Приглашайте подспонсорных в служение.**
- 4. Привлекайте тех, кто занимался служением в прошлом.**
- 5. Создайте базу бывших доверенных служителей.**

Финансовые ресурсы

Вы можете оценить количество доступных денежных средств для осуществления приоритетных проектов. Оценка бюджета местности в начале цикла планирования поможет лучше представлять ваши возможности. Комитет должен определить, есть ли деньги для приоритетных проектов. Один вопрос для рассмотрения – не нанесут ли проекты ущерб финансированию текущих периодических расходов (например, оплате информационной линии). Нужно также оценить сумму необходимого финансирования на весь жизненный цикл проекта. Можно создать для проектов графики по срокам, чтобы определить, будет ли доступно финансирование в критических точках. Понимание финансовых потребностей местности поможет вам лучше распланировать проекты.

Многие местности организуют дополнительное привлечение средств для финансирования отдельных проектов. Каждая местность должна сделать выбор – заниматься дополнительным привлечением средств или нет. Местный комитет может обсудить приемлемо ли это и какие действия для этого понадобятся. Если местность решит привлекать дополнительные средства, то соответствующие действия должен организовать местный комитет обслуживания. Подкомитетам будет легче осуществлять своё обычное служение, если они перепоручат МКО заниматься привлечением средств.

После того, как местность определила свои приоритеты и оценила ресурсы, наступает время определить цели проектов. Эти цели – конечный результат проектов. Это те служения, которые обеспечивает местность, чтобы помочь зависимым найти АН.

Планирование связей с общественностью

Начните с определения цели

После того, как местность определила цели, нужно спланировать действия, необходимые для достижения этих целей. Один из способов определить нужные шаги – начать с обсуждения желаемого конечного

результата. Определить необходимые для достижения цели действия не просто без четкого понимания того, как должен будет выглядеть конечный результат. Помните о том, что важно устанавливать реально достижимые цели. Следующий процесс может помочь местности определить действия для достижения её целей в служении:

- 1. Утвердите цель проекта, исходя из приоритетных потребностей и доступных на местности ресурсов.*
- 2. Распланируйте пошаговые действия для достижения цели.*
- 3. Не забывайте о главной цели проекта, анализируя текущее положение дел.*

Примеры целей в отношениях с общественностью

Ниже приведены примеры разных типов целей СО. Этот список не является исчерпывающим. Данные примеры – просто идеи для более эффективного служения СО.

Цель: сделать так, чтобы работники здравоохранения знали АН как ресурс для своих пациентов, заслуживающий доверия.

Шаги для достижения цели: мы начинаем отношения с местными работниками здравоохранения путем рассылки писем и информационного пакета АН. Мы проводим презентации на мероприятиях в сфере здравоохранения, поддерживаем постоянные контакты посредством письменной корреспонденции, электронной почты и/или телефонного общения. Члены АН регулярно снабжают работников здравоохранения расписаниями групп, литературой АН и надежной контактной информацией. В ходе диалога или заполнения оценочных форм мы получаем обратную связь о доступности АН.

Измерение прогресса проекта: получение и обсуждение обратной связи от работников здравоохранения с целью определения, осведомлены ли они о том, что АН – доступная и надежная альтернатива для зависимых.

Цель: создать репутацию АН в учебных заведениях, как заслуживающего доверия ресурса.

Шаги для достижения цели: члены АН организуют презентации в различных учреждениях и встречаются с администрацией и учителями перед проведением этих мероприятий. Доверенные служители, которые

начали оставаться чистыми в молодые годы, подготавливаются для рассказа об АН на этих презентациях. Контакт поддерживается посредством благодарственных писем и заполнения оценочных форм по поводу эффективности презентации. Члены АН регулярно снабжают учебные заведения расписаниями групп, литературой АН и прочими материалами.

Измерение прогресса проекта: получение и обсуждение обратной связи, планирование путей улучшения отношений и презентаций в условиях учебных заведений.

Цель: предоставлять общественности достоверную, регулярно обновляемую контактную информацию о сообществе “Анонимные Наркоманы”.

Шаги для достижения цели: доверенным служителям местности настоятельно рекомендуется размещать актуальную контактную информацию на местном веб-сайте сообщества. Координатор веб-сайта доносит необходимость поддержания информации в актуальном состоянии до новых доверенных служителей местности. Каждые три месяца координатор лично проверяет достоверность контактной информации, связываясь с доверенными служителями.

Измерение прогресса проекта: проверка контактной информации каждые три месяца с целью убедиться, что она надёжна и обновляется.

Цель: организовать регулярное обучение и тренинги по связям с общественностью для членов местного сообщества АН.

Шаги для достижения цели: местная структура обслуживания разрабатывает письменные материалы для тренингов. Опытные члены выступают в качестве ведущих. Мини-тренинги проводятся перед заседанием местного комитета.

Измерение прогресса проекта: ежеквартальная оценка посещаемости тренингов и пересмотр программы обучения, чтобы она соответствовала актуальным потребностям местного сообщества АН.

Вышеприведенные примеры иллюстрируют процесс определения целей и действий для их достижения. На практике цели и действия должны быть более детализированы, в частности, указаны сроки, запланированная оценка развития и время, необходимое для корректирующих действий. Корректирующие действия – это шаги, помогающие вернуть фокус обратно на цель проекта. Определение сроков, пересмотр

плана проекта и обсуждение неожиданных трудностей тоже рассматриваются как корректирующие действия.

Структуры обслуживания и эффективность работы

Структура органов обслуживания различна в разных местностях. Различия зачастую зависят от количества вовлеченных в служение членов АН, насколько географически друг от друга удалены группы и какие цели комитет надеется достичь. Ниже приведены примеры того, как многообразие структур обслуживания может эффективно работать. Это простые примеры. Они могут комбинироваться или не использоваться вовсе. Главное, чтобы комитет работал теми способами, которые ему лучше всего подходят.

«Каждый элемент нашей структуры – от группы до мировых служб – играет свою роль в общей картине; однако все вместе они являются одной командой, которая служит нашей общей цели: «чтобы ни один зависимый не был вынужден умереть, не узнав о выздоровлении».

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Двенадцатая

Структура подкомитета

Структура комитета типична в АН. В этой структуре обычно есть служители, которые занимаются вопросами проведения рабочих собраний, финансами и отчетами. Каждый подкомитет занимается определенным служением. Те, кто используют эту структуру, должны удостовериться, что подкомитеты взаимодействуют и поддерживают друг друга в достижении поставленных целей.

В некоторых местностях два подкомитета объединяются для улучшения коммуникации и максимального использования ресурсов. В таких случаях некоторые функции, как, например, информационные линии, переходят к СО.

Комитет может использовать *инициативные* или *рабочие группы* для выполнения особых проектов. Работа этих групп ограничена

определенным периодом времени; комитет имеет один фокус и подотчетен перед МКО.

Наличие *координаторов* также помогает комитетам сотрудничать более тесно. Координаторы обмениваются информацией о работе, проводимой каждым комитетом. Им не обязательно участвовать непосредственно в работе над проектами, они скорее связующее звено между комитетами. Координаторы также могут быть связующим звеном между регионами и местностями.

Структура «под одной крышей»

В структуре «под одной крышей» работа ведется под одной покрывающей всё «крышей». Это может быть полным объединением функций всех местных комитетов (БУ, СО, Информационная линия, РС) или же комбинацией двух подкомитетов, у которых один источник ресурсов. Если местность использует такую структуру, то комитет обслуживания обсуждает и принимает решения о том, какие функции объединять. В структуре обслуживания, работающей по принципу «под одной крышей», для помощи в том или ином служении могут использоваться координаторы (например, координаторы по информационной линии) или местность может создать рабочие группы для выполнения приоритетных проектов.

«Одна крыша» для связей с общественностью:

цель СО с подобной структурой – работа с людьми вне сообщества. В такой структуре мы работаем вместе над построением отношений с общественными организациями. Вместо того, чтобы делиться на подкомитеты, одна группа доверенных служителей принимает во внимание ресурсы местности, а также запросы от членов АН, общественных организаций и потребности АН в целом. Председатель или представитель может передавать рекомендации комитета в более крупные комитеты для обсуждения, руководства и согласования. В этой структуре возможен более единообразный и скоординированный подход к работе.

«Одна крыша» для развития сообщества:

эта структура похожа на предыдущую, за исключением того, что она сосредоточена на поддержке роста других органов обслуживания АН. В

таком варианте одна группа доверенных служителей предоставляет информацию, делится опытом и поддерживает другие местности. Такая поддержка помогает лучше работать каждому комитету. Эта структура может использоваться в крупных регионах, где каждая местность нуждается в помощи в своей работе.

«...Мы напоминаем вам, что, конечно же, ваше сообщество АН может организовать структуры обслуживания любым подходящим способом. Оцените, что вам необходимо, экспериментируйте и определяйте, что лучше работает для вас... Как бы вы ни решили их координировать, все приемлемо, даже если вы не находите ничего похожего в руководствах, если это действительно служит интересам вашего сообщества АН и не противоречит Двенадцати Традициям и Двенадцати Концепциям.»
«Путеводитель по местному обслуживанию в АН»

Гибкие структуры обслуживания

Гибкие структуры обслуживания зачастую могут быть более эффективными в удовлетворении потребностей местности. У нас одна общая весть и подход к служению с использованием традиций и концепций АН. Методы обслуживания могут различаться в зависимости от возможностей и потребностей местности. Каждое сообщество АН может создать структуру обслуживания, которая наилучшим образом поможет им обеспечивать эффективные, действенные и надежные связи с общественностью.

Не важно каким образом обслуживание структурировано, важно чтобы оно было доступно как для опытных, так и для неопытных членов сообщества. Доступность означает, что неопытные служители чувствуют себя вовлеченными, и постоянно проводятся тренинги для тех, кто недавно в служении. Это также означает, что участникам предоставляется возможность делиться опытом и передавать его. Вероятность того, что в местной структуре образуется костяк служителей, высока, если существует передача опыта. Способность быть гибкими позволяет служить большему числу людей.

Взаимодействие и эффективное обслуживание

Связи с общественностью и группы АН

Отношения с общественностью могут серьезно влиять на группы. Тщательное обсуждение проектов СО в ходе заседаний местной структуры обслуживания поможет ПГО донести обсуждения и цели этих проектов до групп. Проекты местных структур обслуживания могут увеличить количество новичков на собраниях. Возможно, группам потребуется подготовиться к такому наплыву, разрабатывая форматы проведения собраний, которые лучше подходят для большого количества новичков. Успех проектов по связям с общественностью зависит от активного участия групп.

Члены групп должны уделить время пошаговому обсуждению работы СО на местном уровне. ПГО – это связующее звено между комитетами и группами. Они могут доносить мнения и вопросы членов АН на заседания комитетов. Это поможет группам участвовать в деятельности подкомитетов и быть информированными. Также это обеспечивает двустороннее общение между комитетами и группами. Взаимодействие на местности помогает всем вместе выполнять главную цель АН.

Какая наша целевая аудитория?

Определение аудитории поможет сделать нашу коммуникацию более эффективной. Коммуникация – это основной компонент в достижении целей проекта. Можно выделить три типа аудитории: члены сообщества АН, потенциальные члены АН и люди вне сообщества. С каждым типом аудитории мы общаемся по-разному.

Сообщество АН: наши коммуникации внутри сообщества могут помочь членам сообщества узнать о традициях и концепциях АН. Один из способов сделать это – тренинги. Тренинги могут проводиться для:

- 1. обучения обязанностям каждой должности;**
- 2. вдохновения и поддержки обличенных доверием служителей;**
- 3. тренировки лидерских качеств;**
- 4. изучения традиций и концепций.**

Коммуникация также включает в себя обмен опытом друг с другом. Одним из способов такого обмена является служение чуть дольше срока полномочий. Благодаря этому у новых служителей есть возможность перенять опыт у тех, кто заканчивает служить. Мы также можем обращаться за опытом к ранее служившим людям. Также можно создать список контактов и приглашать их к участию. Опыт предыдущих служителей является ценным ресурсом — они могут обучить чему-то новому только что выбранных служителей.

Потенциальные члены: члены АН — это главное в привлечении новичков на собрания. Мы делаем это, рассказывая о программе или давая возможность потенциальным членам узнать себя в нас. Если мы участвуем в презентации БУ, мы говорим потенциальным членам, что они тоже могут выздороветь в АН, если хотят прекратить употребление наркотиков. Если мы делаем презентацию в школе для старшеклассников, мы информируем учащихся о сообществе АН и о том, как это работает (более подробное обсуждение презентаций и построения отношений с общественностью см. в Главе 4).

Люди вне сообщества: в ходе общения с независимыми мы можем продемонстрировать, что АН — это эффективная, заслуживающая доверия программа выздоровления (например, в Опросе членов сообщества АН говорится о том, что АН эффективно в разных культурах, странах и языках). Мы стараемся дать достоверную и полную информацию о Сообществе, чтобы исключить любое недопонимание, которое может возникнуть. Честная и открытая коммуникация с общественностью помогает не только сохранять доверие к себе, но и эффективно служить (см. Главу 4, в которой говорится об установлении отношений и проведении презентаций для независимой аудитории).

Способы общения: то, как мы общаемся — не менее важный элемент в достижении наших целей. Мы можем определять цели и планировать наше общение с каждой аудиторией. Обычно мы общаемся четырьмя способами:

- 1. друг с другом на собраниях и заседаниях комитетов;**
- 2. с широкой общественностью и профессионалами, когда информируем их о программе Анонимные Наркоманы;**
- 3. с профессионалами и общественностью, когда мы пользуемся их услугами — социальной рекламой, арендой помещений и пр.;**

4. напрямую с зависимыми, которые все еще страдают.

Мы всегда несем весть об АН в наших личных действиях. Если мы планируем и определяем цель общения, независимо от того, с кем мы общаемся, то наши отношения будут прочными и надежными.

Ниже приведены возможные пункты плана общения. В процессе планирования мы можем увидеть, какие действия нам необходимо предпринять для улучшения взаимодействия. Нижеперечисленные пункты могут помочь в определении потребностей местности.

План действий: план действий помогает служителям сосредоточиться на целях и подходах при общении с общественностью.

- Чего вы хотите достичь при этом взаимодействии?
- Какая целевая аудитория?
- Почему комитет желает общения с этой аудиторией?
- Когда вы планируете начать общение?

План действий поможет определить лучшее время для общения с профессионалами. Например, рассылка информации об АН недавно подготовленным социальным работникам до того, как они займут свои должности, возможно не лучшее время для коммуникации. План также поможет вам определить цели для каждого взаимодействия.

Координация: стратегия и координация помогают нам достичь единого подхода в служении.

Координация помогает членам АН быть информированными, а также обеспечивает участие групп в коммуникациях. Можно рассылать информационные письма в местные больницы. Планируя такие действия, нужно определить достаточно ли человеческих ресурсов на случай, если потребуется презентация. Подготовленность и наличие необходимых человеческих ресурсов – вот некоторые преимущества координации.

Напоминание о себе: напоминание о себе помогает поддерживать непрерывные отношения с общественностью.

Список контактов профессионалов поможет вам назначить человека, ответственного за поддержание непрерывного общения.

Также это могут быть записи для будущих служителей о том, как часто вы общались с конкретным лицом или организацией.

Эффективные связи с общественностью зависят от нашей способности работать сообща. Мы можем сделать это только общаясь и выслушивая друг друга. Мы можем оставаться открытыми и просить опытных людей о помощи. Мы можем стремиться получить все, что возможно, от структурированности нашего служения и от того, как мы его выполняем. После того как наш комитет создал прочную основу, мы претворяем наши планы в действия.

Ресурсы

Инструменты местного планирования

Инструменты оценки работы

ГЛАВА 4

ПОДГОТОВКА И ТРЕНИНГИ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Эта глава посвящена подготовке и построению отношений с аудиторией. Здесь содержатся материалы для тренингов и общие упражнения. Детальная информация касательно отдельных видов аудитории (такие как суды, здравоохранение и др.) приведена в следующих главах. Информация в этой главе важна для *любого* взаимодействия с общественностью. Это лучшие методы построения длительных и ценных отношений с общественностью.

Мы можем продемонстрировать аудитории, что адекватны и заслуживаем доверия, проведя соответствующую подготовку и тренинги. Мы хотим, чтобы общественность знала, что мы можем следовать взятым на себя обязательствам и что то, что мы говорим – правда. Подготовка и тренинги помогают улучшить наше взаимодействие с общественностью, даже если мы считаем себя опытными в этой сфере.

Ключевые принципы отношений с общественностью

Определение общего набора принципов поможет вам научиться взаимодействовать с аудиторией. Общепринятые ценности, такие как надежность и уважение, могут сделать нашу работу более унифицированной. Следующие ценности или установки помогут членам комитета, которые координируют и участвуют в проектах СО, и тем, кто подготовлен к выполнению специальных задач.

1. Прочные отношения непрерывны. Непрерывные отношения подразумевают последовательный диалог. Если мы решили установить отношения с организацией, помогающей наркоманам, то мы продолжаем общаться с ней после первой презентации. Мы даем точную информацию об АН, напоминаем о себе после презентации и обмениваемся контактами для дальнейшего взаимодействия в рамках СО.

2. Прочные отношения гибки. Так же как мы можем просить общественные организации реагировать на наши потребности с гибкостью, мы можем и сами приспособиться к их потребностям. Мы можем прислушаться к тому, что от нас просят, и подумать, можем ли мы чем-то помочь. В некоторых случаях гибкость может означать поиск разных способов работы. Мы можем спрашивать членов местных органов обслуживания об идеях насчет того, как реагировать на эти запросы. Мы всегда пытаемся отвечать на запросы так, как описано в этой главе, учитывая наши возможности и придерживаясь Традиций и Концепций АН.

3. Прочные отношения и надежность. В результате последовательной, надежной и дипломатичной работы у общественности появляется доверие к нам. Традиции и Концепции говорят о том, что нужно действовать принципиально: у нас есть одна четко определенная цель – помогать зависимым, которые все еще страдают. Принципиальные действия обеспечивают доверие общественности. Если мы понимаем и следуем Традициям, отношения с общественностью будут основаны на доверии.

4. От прочных взаимоотношений выигрывают как АН, так и общественные организации. Эффективность нашей работы зависит от способности работать с другими организациями. Если мы начинаем взаимодействовать с полицией, то мы помним, что одна из целей полиции – сделать общество более безопасным. Наша цель – помочь зависимым обрести выздоровление. Выздоровливая, зависимые совершают меньше преступлений, а это способствует безопасности общества. Эти общие цели – основа наших отношений.

5. Прочные отношения и уважение. Когда члены АН обращаются друг с другом уважительно, то они приносят это уважение в отношения с общественностью. Мы узнаем информацию о ценностях тех организаций или людей, с которыми мы взаимодействуем. Если мы уважаем ценности других, вероятность того, что другие будут уважать наши ценности, вырастет. Если возник конфликт с организацией, то мы руководствуемся в этой ситуации Традициями, Концепциями и групповым сознанием. Мы можем тактично и уважительно информировать организацию о наших Традициях.

Подготовка и тренинги

Подготовка и тренинги – это рассмотрение целевой аудитории, определение и применение методов коммуникации.

С кем мы взаимодействуем?

Способы взаимодействия зависят от аудитории. Мы определяем знания, ценности и опыт аудитории. Взаимодействие может проходить в письменной форме или посредством презентации. Вне зависимости от способов взаимодействия (которые мы обсудим в следующем разделе), нам нужно узнать информацию о нашей аудитории. Уделяя этому время, мы понимаем наиболее подходящие способы общения с конкретной организацией.

«Группы АН, наши комитеты и органы обслуживания целенаправленно и энергично развивают хорошие отношения с обществом – для нас это не просто какой-то побочный результат, а один из способов еще лучше нести нашу весть зависимым.

«Это работает: как и почему», Традиция Одиннадцатая

Что мы знаем про них?

У АН есть своя главная цель, традиции и концепции, и также у организаций есть свои миссии или цели. Эта информация может помочь понять наши общие с этой организацией цели. Нижеприведенный список поможет хорошо понять ценности и цели определенной аудитории.

- ☐ мы определили цель или миссию организации;
- ☐ мы понимаем назначение организации (медицина, правопорядок и т.д.);
- ☐ мы знаем о различиях во взглядах между ними и нами (например, использование заместительной терапии и т.д.);
- ☐ мы понимаем каким образом организация взаимодействует с потенциальными членами АН – взаимодействуют ли они с ними

напрямую, способы, которыми они влияют на потенциальных членов и пр.;

- ☐ мы исследовали демографию организации – мы знаем их культуру и язык;
- ☐ обслуживает ли организация разные языковые группы?

Ответив на эти вопросы, мы можем решить, возможны ли взаимовыгодные отношения с этой организацией. Мы лучше понимаем, как взаимодействовать с организацией, и шансы того, что она будет сотрудничать с нами. Мы также можем лучше понять, что хочет получить организация от АН.

Что они знают о нас?

Размышление об этом облегчит общение с аудиторией. Следующий список поможет определить, какую информацию вам необходимо сообщить, какое представление о нас уже есть у аудитории и, возможно, какие сомнения есть у аудитории о целесообразности установления отношений с нами.

- ☐ есть ли у организации отношения с другими программами самопомощи или они знакомы с двенадцатишаговым подходом?
- ☐ что они знают и понимают об АН?
- ☐ какой есть опыт взаимодействия с АН и как этот опыт может влиять на наши текущие отношения?
- ☐ что организация ожидает от нас? Ясна ли нам природа отношений с ней?

С кем мы контактируем внутри организации?

Исследовав аудиторию, мы определяем, кто в организации лучше подходит для контакта. Сначала нужно определить, нет ли у кого-то из АН опыта общения с этой организацией. Если есть, то эти люди могут знать с кем контактировать и как это делать: по телефону, электронной почте или письмом. Эти люди, возможно, могут представить нас подходящему контактному лицу.

Мы определяем лиц, принимающих решения в этой организации; является ли контактное лицо принимающим решение, и есть ли в организации дружелюбно настроенные к нам люди (помимо контакт-

ного лица). Также важно понять личные полномочия и обязанности этих людей. Возможно, это кажется большой работой, зачастую она важнее самой коммуникации. Тщательная подготовка поможет построить отношения и увеличить эффективность нашей работы.

«В первой части нашего Двенадцатого Шага сказано, что «достигнув духовного пробуждения», каждый из нас лично «стремился нести весть об этом другим зависимым». Наше коллективное стремление к служению строится на том же самом духовном фундаменте. Испытав результаты работы программы в своей собственной жизни, мы объединились для того, чтобы нести весть о выздоровлении вместе, а не поодиночке.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН». Концепция Двенадцатая

Как мы взаимодействуем?

После того, как мы исследовали организацию, мы можем использовать полученную информацию, чтобы определить пути общения. Мы можем общаться письменно, по электронной почте, при личной встрече или на презентации. Презентации требуют более тщательной подготовки, однако в любом случае нам нужно учитывать следующее.

Создание диалога (двустороннее общение). Одна из важнейших вещей, которую мы можем сделать, устанавливая отношения, – это создание диалога. Диалог подразумевает обмен идеями. Мы предоставляем информацию об АН и слушаем, что общественная организация может предложить нам. Мы используем диалог, для того чтобы предоставить реалистичный взгляд на наши возможности. Мы четко определяем роли между АН и организацией.

Диалог также подразумевает постоянную обратную связь о том, что мы делаем. Ее можно получить постепенно, напоминая о себе и задавая такие вопросы как: «Удовлетворяем ли мы ваши потребности?», «Не изменились ли ваши потребности?» Поскольку поддержание постоянного общения очень важно, мы можем создать внутреннюю систему напоминания о необходимости оставаться в контакте. Это

можно сделать, просто назначив одного человека, отвечающего за поддержание контакта. У него в компьютере будет храниться контактная информация, а также программа, периодически напоминающая о необходимости позвонить и пр.

Используйте понятный язык. Мы хотим быть понятыми. Для этого мы используем язык, понятный аудитории. Выбор языка имеет решающее значение в создании четких и эффективных отношений с разной аудиторией. Мы хотим прояснить любые непонимания между АН и организацией. Мы говорим уважительно, четко и прямо.

Рассылая письма или при личной встрече, мы думаем о том, какой язык использовать. Это помогает нам донести свою информацию до аудитории. Мы избегаем использования «языка АН» при общении. Не все знают, что значит «ПГО» или «домашняя группа». Мы должны говорить понятно для тех, кто незнаком с терминологией АН; нам нужно работать над своим профессионализмом и корректностью. Мы обращаемся за помощью к тем членам АН, кто имеет опыт письменного общения с различными организациями.

Внешний вид. Есть узкая грань между уважением к аудитории посредством внешнего вида и выставлением себя тем, чем мы не являемся. Готовясь к первой встрече, мы одеваемся соответствующим образом.

Некоторые из нас думают, что, одеваясь как-то особенно, они перестают быть собой. Можно взглянуть на это иначе: одеваясь подобающе, мы проявляем уважение к аудитории. Мы можем представить, что идем на собеседование: мы одеваемся подобающе, чтобы произвести позитивное впечатление. Нас начинают воспринимать всерьез, когда мы играем по правилам тех, с кем общаемся. Первое впечатление очень важно. Мы хотим, чтобы аудитория воспринимала АН как действенную программу выздоровления. В то же время, мы не заставляем никого одеваться определенным образом и тем самым создавать неверный имидж сообщества. Приглашая разных людей на презентации, мы показываем насколько многообразно сообщество АН.

Репетиция. Подготовка к встрече и презентации – еще один способ донесения вести АН. Пышные наряды и украшения могут отвлечь аудиторию от вести АН, а спутанное и неподготовленное выступление может помешать услышать аудитории, что АН может предложить. Читая и перечитывая материалы презентации, мы ближе знакомимся и

понимаем их. Можно отрепетировать презентацию, когда в роли аудитории будут выступать члены АН. Репетиция выступления поможет подготовиться к некоторым вопросам, которые может задать аудитория. Цель – дать аудитории точную информацию об АН и убедить ее в том, что сообщество заслуживает доверия.

ПРЕЗЕНТАЦИИ

Материалы презентации

Цель презентации – рассказать два или три наиболее важных факта о программе Анонимные Наркоманы. Мы можем репетировать перед выступлением, чтобы запомнить эти факты. Так же мы можем подготовить раздаточные материалы, в которых содержатся основные тезисы нашего выступления. В конце этой главы приведены примеры презентаций.

Мы должны следить за тем, что и как мы говорим на презентации. Нам нужно избегать использования сленга АН. Например, аудитория может не понимать значения слова «сообщество» в том смысле, котором употребляем его мы («сообщество» = «члены АН»). Главное при подготовке раздаточных материалов для презентации – сделать их понятными для аудитории. Тут нам поможет наше исследование, о котором говорилось выше. Исследование также поможет нам сделать весть АН понятной для аудитории. Презентация для работников здравоохранения должна быть подготовлена с учетом специфики данной аудитории. Не нужно перегружать аудиторию чрезмерной информацией. Вместо этого, мы даем конкретную, важную и точную информацию. Донести информацию об АН можно более понятно, если выделить ключевые моменты, т.е. ключевые тезисы данной презентации (см. следующий раздел – «Что мы хотим сообщить об АН»). Мы решаем, какие моменты самые важные для аудитории, исходя из общения и исследования аудитории. Раздаточные материалы должны соответствовать сказанному на презентации. К ним относятся ИП (информационные проспекты), исследования сообщества, журнал «*The NA Way Magazine*» («Путь АН») и все, что подходит под данную аудиторию. Если есть какая-либо местная информация (рассылки, исследования и т.д.), то она лучше всего подойдет для местных мероприятий. Аудио и визуальная поддержка усилят презентацию. Не забывайте сохранять формат презен-

тации гибким. Гибкий формат создаст интерес у аудитории и поможет наладить диалог. Например, если аудитория выглядит озадаченной, можно задать вопрос: всем ли понятна представленная информация? Может потребоваться объяснить некоторые вещи по-другому или дать дополнительную информацию. Такая гибкость – показатель ответственности и позволяет вести диалог. Разделение больших групп на меньшие для обсуждений, или вопросы и ответы позволят услышать аудиторию.

Что мы хотим сообщить об АН

Определение того, что мы хотим сказать об АН, очень важно при общении. Для успеха в отношениях с общественностью нам нужна непротиворечивая, отточенная весть. Мы сообщаем информацию вроде той, что приведена ниже:

- 1. Короткое описание развития (истории) мирового, российского и местного сообщества АН;***
- 2. Определение АН – наша главная цель и единственное условие для членства;***
- 3. Роль групп АН и традиций АН (общий обзор того, как группы и органы служения несут весть выздоровления АН);***
- 4. Шаги АН – краткое описание роли Двенадцати Шагов в выздоровлении. Мы объясняем, что в шагах содержатся духовные принципы нашего личного выздоровления;***
- 5. Обсуждаем название «Анонимные Наркоманы». Мы развеиваем любое недопонимание, которое может быть у аудитории насчет слова «наркоманы» для обозначения только тех, кто употреблял опиаты;***
- 6. АН – это духовная, а не религиозная программа;***
- 7. Где найти АН (телефон, веб-сайт и т.д.).***

Необходимо в общих чертах описать, что АН может сделать и чего не может. Мы работаем, чтобы помочь тем, кто незнаком с нашей программой, понять принципы, которые лежат в основе нашего сообщества. Мы даем независимым краткое описание наших традиций и таких принципов, как сотрудничество и самообеспечение. Нам не нужно, чтобы общественность полностью понимала наши традиции, однако мы создаем отношения, которые находятся в соответствии с традициями.

Предоставление информации о программе – это коммуникация. Мы сообщаем информацию посредством письменной коммуникации, своего собственного выздоровления и служебной литературы, а также презентациями перед профессионалами. Мы помогаем сообществу, когда четко рассказываем, что такое программа «Анонимные Наркоманы». Мы стараемся избегать делать обобщения, что люди вне АН понимают нашу организацию. Мы не говорим, что программа будет работать для каждого, но мы на собственном опыте убедились, что программа работает для множества людей разного происхождения и жизненного опыта. Мы выделяем многообразие сообщества – АН это всемирное, многоязычное и многокультурное сообщество.

Ниже приведены примеры ключевых моментов в общении с независимыми:

□ *Двенадцать Шагов/спонсорство/взаимопомощь:* аудитория профессионалов может понимать АН как двенадцатишаговую программу или программу взаимопомощи. Двенадцать Шагов – это то, на чем основана программа, а спонсорство – это то, как Двенадцать Шагов применяются. Взаимопомощь – это подход на равных, а не общение профессионала с зависимым.

□ *Духовный подход:* программа АН основана на практическом применении духовных принципов в повседневной жизни. Например, член сообщества может не верить в Бога, но может получить надежду на освобождение от активной зависимости с помощью собраний или Двенадцати Шагов АН.

□ *АН – это программа, основанная на духовных принципах:* принципы программы АН, могут пересекать границы разных культур. Это достигается работой по Двенадцати Шагам АН. Работая по программе, каждый член сообщества может развить свой опыт применения принципов, таких, как честность или вера.

□ *Что может ожидать новичка на собраниях АН:* на собраниях часто делают так: новичка могут попросить назвать свое имя, члены сообщества рассказывают о том, как программа работает в их жизни, и собрание закрывается молитвой в общем кругу.

Презентеры

Важно собрать группу презентеров, у которых есть реалистичное видение сообщества АН. Это можно сделать, приглашая разных людей. Нам нужен командный подход к презентации, поскольку мы не хотим,

чтобы АН представлял один человек. Мы работаем совместно и поддерживаем друг друга на презентациях. Мы хотим, чтобы общественность видела, что мы – многообразное сообщество.

Нам нужно определить, кто в нашем сообществе лучше подходит для проведения презентаций. Мы стараемся подбирать презентеров под аудиторию. Некоторые члены АН лучше подходят для презентации, чем другие. Проводить презентацию нелегко; это требует времени и подготовки. Мы можем попросить людей, у которых не хватает навыков презентаций, заниматься другим служением, или же проводить тренинги для них, чтобы они могли совершенствовать свои навыки. Презентеры могут найти в Четвертой Концепции информацию о тех лидерских качествах, которые нужны для служения. В конце презентации могут прозвучать вопросы, не относящиеся к сфере АН. В такой ситуации важны лидерские качества. Если презентера просят дать интервью на телевидении или спросить позицию АН по вопросу, не относящемуся к его деятельности, он должен быть готов сказать: «Без комментариев» и кратко объяснить почему. Подготовленные заранее ответы на подобного рода вопросы позволят презентерам уважительно (корректно) ответить «Нет».

«Эффективное лидерство высоко ценится в Анонимных Наркоманах. Лидерские качества следует внимательно рассматривать при выборе лиц, облеченных доверием.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Четвертая

Независимые участники презентации

Два аргумента в пользу хорошо подготовленных независимых презентаторов, которые могут говорить об АН на презентациях. Первое – они могут помочь сохранить нашу анонимность, и второе – они могут делать презентацию, используя язык, на котором говорит аудитория. Нам нужно быть осторожными при неоднократном использовании одних и тех же презентеров, поскольку они могут стать «лицом» АН.

Стойки и стенды

Если мы не проводим презентацию, но у нас есть стенд на мероприятии, мы готовимся и выглядим точно так же. На стойке или стенде все время должен кто-то присутствовать. Мы можем приглашать опытных членов АН, однако мы должны ограничить число членов АН у стойки, чтобы она не была переполнена; обычно достаточно трех человек. Мы предоставляем контактную информацию АН тем, кто посещает стойку. Если поступает вопрос, на который мы не можем ответить, мы предлагаем связаться с членом местного Сообщества АН, который может ответить на эти вопросы. Мы можем просить тех, кто приходит, оставлять свои визитки. Мы можем эффективно использовать такую контактную информацию, напоминая о себе, рассылая письма и информационные пакеты АН. Мы стараемся быть полезными и надежными, предоставляя информацию об АН.

Аудитория

Аудитория – это основа для проведения презентаций. Мы приветствуем общение с аудиторией и привлечение их собственных контактов. Мы также предоставляем возможность для обратной связи по поводу презентаций. Оценочная форма, в которой есть вопросы о полезности презентации, эффективности презентеров, ценности раздаточных материалов и прочее поможет непрерывно улучшать презентации. Мы можем запросить контактную информацию участников, и затем напоминать о себе.

Мы можем просить членов АН сидеть среди аудитории. Мы можем обучать членов АН, приглашая их наблюдать презентацию и слушать вопросы и ответы. Члены АН могут задавать первые вопросы. Они также могут создать атмосферу и обеспечить презентерам воодушевление и поддержку. Одна из самых важных вещей, что мы можем сделать – это слушать аудиторию. Слушая аудиторию, мы можем реагировать более адекватно. Мы также можем принимать обратную связь и начинать диалог с аудиторией.

Репетиция и подготовка

Репетируя с участием членов АН, можно весело подготовиться к презентации. Вы можете задавать друг другу самые трудные вопросы,

какие только приходят в голову. Подготовка в знакомой обстановке совместно с членами АН поможет презентерам развить уверенность. Репетиция также поможет определить, уместается ли наша презентация в отведенное время.

Ещё один способ подготовиться к презентации – отрепетировать часть вопрос/ответ и подготовить ответы на часто задаваемые вопросы. Презентеры также могут пройти тренинг «Учимся представлять сообщество».

И наконец, мы должны знать варианты возможного развития событий на мероприятии. Знаем ли мы, чего ожидать от места проведения? Известно ли число людей, которые придут? Можем ли мы контролировать температуру в комнате и то, как расставлена мебель? Известно ли нам время начала презентации, чтобы мы могли быть пунктуальны? Одеты ли мы надлежащим образом?

Организация презентаций

Те, кто координирует мероприятия по связям с общественностью и презентации, должны держать в голове широкую перспективу. Следующие пункты важны при организации презентаций:

1. Можно раздать членам АН вопросник, чтобы найти тех, кто владеет навыками презентаций или организаторскими способностями.
2. Убедитесь в том, что материалы для презентации в актуальном состоянии.
3. Назначайте время презентации тогда, когда это удобно приглашенным участникам.
4. Координируйте мероприятие совместно с другими комитетами, чтобы получить единую поддержку.
5. Если в презентации будут участвовать независимые люди, подготовьте их, чтобы они могли сообщить точную информацию об АН.
6. Если на мероприятии можно установить стенд, мы пользуемся этим, чтобы собрать контакты (визитки).

Советы, как сделать презентации более успешными

1. Подготовьтесь.
2. Узнайте вашу аудиторию.

3. Используйте местную специфику – приносите материалы, разработанные на местности.
4. Будьте осведомлены о ресурсах АН.
5. Преисполнитесь энтузиазма и энергии.
6. Проводите презентацию в рамках отведенного времени.
7. Говорите просто и прямо.
8. Слушайте.
9. Учитесь «читать» аудиторию.
10. Рассылайте благодарственные письма.
11. Исследуйте аудиторию.
12. Пользуйтесь обратной связью.
13. Рассказывайте информацию об АН и поменьше говорите о личном опыте.

Наше взаимодействие с общественностью будет успешнее, если мы выделим время для планирования и подготовки. Наша главная цель – нести весть АН зависимым всего мира, и многие члены общественности рады помочь нам в реализации этой цели. Мы делаем свое дело, предоставляя четкую, достоверную и значащую информацию о том, что такое АН и как АН может помочь зависимым.

Ресурсы

Предложения о том, как писать эффективные СО-письма

Информационное письмо

Презентация по связям с общественностью

Презентация в виде исследования

Часто задаваемые вопросы

Местность / регион круглый стол

Образец письма-приглашения для круглого стола

Рекомендации по поводу организационных контактов

Ниже дан список основных общественных организаций. Каждая глава содержит список контактов, которые относятся к аудитории, описанной в данной главе (например, больницы, здравоохранение, суды)

- Промышленность: профсоюзы, программы поддержки работников, начальники отдела кадров;
- Религиозные группы: узнайте время встреч в церкви и часы приема, чтобы определить лучшее время для контакта;
- Образование: учителя, колледжи и университеты, средняя школа, консультанты;
- Организации услуг: группы соседей, группы молодежи, социальные и культурные группы, обслуживающие клубы, приюты для бездомных и для женщин, подвергшихся насилию, пункты бесплатного питания.

ГЛАВА 5

СРЕДСТВА МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Мы можем усилить нашу работу по связям с общественностью, аккуратно используя СМИ. Это значит, что планирование проектов в СМИ должно быть таким, чтобы реализовать самые насущные потребности МКО. Также это говорит о том, что мы стремимся работать со СМИ гибко и активно. Мы можем творчески подходить к использованию СМИ, чтобы сделать Анонимных Наркоманов более известными. В результате мы получаем дополнительную возможность донести свою весть зависимым, которые не знают о программе АН.

В этой главе описана роль печатных и эфирных СМИ в нашей работе (см. Главу 10, «Интернет-технологии», за информацией о интернете). Печатные СМИ – это газеты, местные журналы, плакаты, наружная реклама, статьи. Эфирные СМИ – это социальная реклама, радио, телевидение и кино. Перед тем, как начинать новые проекты по связям с общественностью, можно обсудить вопросы, представленные в разделе планирования и подготовки в процессе инвентаризации МКО (детально рассмотренного в Главе 3).

Основные принципы работы по связям с общественностью

Ниже приведены выдержки из Главы 2.

Анонимность и независимые

«Одиннадцатая Традиция подчеркивает, что ни одна личность не является более важной, чем другие. Когда Одиннадцатая Традиция говорит, что «нам всегда нужно сохранять личную анонимность», это не означает, что нам нужно делать так во всех обстоятельствах. Одиннадцатая Традиция говорит, что «нам нужно всегда сохранять личную анонимность на уровне средств массовой информации». Этот круг тщательно определен в Одиннадцатой Традиции как пресса (печатные и электронные медиа ресурсы), радио и телевидение.

Например, если нас просят участвовать на радио в ток-шоу, посвященном выздоровлению в АН, мы настоятельно рекомендуем попросить поддержки у опытных членов сообщества, занятых в служении, обсудить, распланировать и отрепетировать нашу презентацию с членами комитета и представлять Анонимных Наркоманов вместе с кем-либо из АН.»

«Наша политика в связях с общественностью строится не на рекламе, а на привлекательности; нам нужно всегда сохранять личную анонимность на уровне прессы, радио и телевидения.»

«Базовый Текст», Традиция Одиннадцатая

Иногда независимые люди могут помочь нам защитить нашу анонимность как выздоравливающих зависимых, в общедоступных средствах массовой информации. Такие люди зачастую имеют возможность выступать в СМИ, что может помочь реализации нашей главной цели. Например, судья может рассказать о своем позитивном опыте общения с АН и об эффективности нашей программы выздоровления, сообщив, что сотни наркоманов изменили свои жизни, потому что начали посещать собрания Анонимных Наркоманов. Мы не просим независимых нести весть АН, мы просим их говорить о нашей вести выздоровления. Роль независимых – просто предоставить информацию об АН.

Независимые профессионалы помогают членам сообщества сохранять анонимность в прессе и защищают любого отдельного члена АН от того, чтобы его рассматривали как представителя Анонимных Наркоманов. Мы не слишком рискуем подорвать доверие к нашей программе, поскольку независимые профессионалы полностью отделены от сообщества. Это также позволяет членам сообщества сосредоточиться на несении вести АН вместо того, чтобы брать слишком много обязательств представлять АН в средствах массовой информации. Независимые профессионалы, например, судьи, зачастую предрасположены к сопоставлению своего опыта с нашей программой. Наша ответственность – удостовериться, что эти члены общественности хорошо информированы и у них есть положительное мнение об АН.

Почему анонимность важна, когда мы представляем АН в СМИ?
Как мы можем применять принцип анонимности (принцип равенства и преимущества групп перед отдельными членами) в нашей работе со СМИ?

... А не пропаганда

При размышлении о разнице между привлекательностью и пропагандой полезно подумать о разнице между информированием общественности об АН и настаивании на том, что АН – это лучше, чем любая другая программа выздоровления. В Одиннадцатой Традиции в книге «Программа работает: как и почему» о пропаганде написано «Нам не нужно ни трубить в фанфары о своих достижениях, ни привлекать знаменитостей к построению наших отношений с общественностью». Информирование общественности о том, что АН – заслуживающая доверия программа выздоровления – соответствует нашим принципам, в то время как сравнение АН с другими программами или методами, предложение стимулов выздоровления или заявления о нашей эффективности могут рассматриваться как пропаганда. Единственное обещание, которое предлагает программа АН – это возможность обрести свободу от активной зависимости, гарантирование любых других результатов – это пропаганда.

Какова разница между пропагандой АН и подачей АН как привлекательной программы выздоровления?

Каким образом мы мешаем созданию хороших отношений с общественностью, используя пропаганду?

Самообеспечение и социальная реклама

Мы – некоммерческая организация, поэтому нам часто предлагают низкие цены, например, по арендной плате за помещение, где проходят собрания, или по объявлениям на радио или в общественном транспорте. Мы можем опасаться, что когда мы не платим за наш тридцатисекундный ролик или информационный постер на транспорте, то мы не соблюдаем принцип самообеспечения. Социальная реклама, как правило, предлагается благотворительным организациям. В таких случаях средства массовой информации посредством социальной рекламы удовлетворяют потребности аудитории. Социальная реклама

не противоречит и не подвергает опасности наш принцип самообеспечения. Это те возможности, которые общество предоставляет социальным организациям. То, что Анонимные Наркоманы предлагают зависимым, которые все еще страдают, приносит пользу обществу. Пользование низкими тарифами и скидками, которые предлагаются всем подобным организациям, не противоречит нашему принципу самообеспечения. По сути, подобные условия и скидки – это способ, которым общественные организации и бизнес взаимодействуют в сфере социальной ответственности. Объединяя наши действия с такими организациями и используя командный подход, мы демонстрируем нашу способность к сотрудничеству. Мы не присоединяемся к этим организациям. Скорее, мы можем строить отношения, основанные на духе сотрудничества.

Как мы применяем принцип самообеспечения в работе со СМИ? Если мы соглашаемся на льготные тарифы по рекламе, как мы можем сохранить независимость от другой организации?

Связи с общественностью и СМИ

Как было сказано в Третьей Главе, планирование работы по связям с общественностью может помочь нам быть более эффективными. Шаги, описанные в ней, помогут в любом проекте со СМИ. Зачастую мы инициируем проекты, потому что так было принято делать. Вместо этого мы можем задать важные вопросы, такие как: хватит ли человеческих и финансовых ресурсов, чтобы реализовать этот проект? Сможет ли проект достичь желаемой аудитории? Возможно ли эффективное донесение информации о проекте до групп, членов сообщества и других органов служения? Эти вопросы помогут определить, возможна ли реализация этого проекта, а также является ли данный проект эффективным способом донесения нашей вести зависимым, которые все еще страдают.

«Главная цель нашей работы по связям с общественностью – рассказывать об Анонимных Наркоманах и о том, что предлагает наша программа тем зависимым, которые все еще страдают. Наша практика применения принципа анонимности в контактах с общественностью строится на духовном фундаменте всех наших

традиций и постоянно напоминает нам о том, что принципы важнее личностей.»

«Это работает: как и почему», Традиция Одиннадцатая

Планирование и подготовка для местностей и подкомитетов

Первый вопрос, на который следует ответить: соответствует ли проект потребностям и возможностям МКО?

Следующие вопросы могут помочь определить соответствие проекта целям местности, а также достаточно ли у местности ресурсов:

- Возник ли предложенный проект в результате инвентаризации текущих потребностей сообщества и ресурсов местности?
- Есть ли человеческие ресурсы для реализации проекта? Принят ли во внимание текущий опыт членов комитета и членов местного сообщества АН?
- Готов ли комитет ответить на запросы, поступающие в результате проекта?
- Проинформированы ли о проекте все комитеты и, при необходимости, соседние местности?
- Есть ли план, как справиться с неблагоприятным освещением АН в СМИ? Есть ли облеченные доверием служители, которые могут ответить на недостоверное освещение, предоставляя точную информацию об АН?
- Достаточно ли эффективно работает телефонная линия, чтобы справиться с возросшим в результате проекта наплывом звонков? Есть ли люди, которые могут сделать звонки по Двенадцатому Шагу? (см. главу «Телефонная линия» с более подробной информацией о подготовке волонтеров на телефонной линии и звонках по Двенадцатому Шагу).
- Достаточно ли стабильно финансовое положение МКО, чтобы реализовать проект? Включен ли проект в бюджет МКО?
- Не было ли ранее фактов утери или растраты денег МКО, предназначенных для проектов в СМИ? Какие уроки можно вынести из этих финансовых ошибок?
- Не окажется ли реализация проекта слишком затратной для АН? Является ли этот проект разумным? Почему данный проект – это хорошее вложение ценных и ограниченных денежных ресурсов

АН? Не стоит ли местности обратить свое внимание на другие более выгодные варианты или договориться о более низкой цене?

Может ли проект достичь целевой аудитории?

Вопросы, приведенные ниже, помогут вам определить, сможет ли предлагаемый проект достичь планируемой аудитории. А также оценить, какие виды СМИ будут наиболее подходящими.

- Остались ли такие группы все еще употребляющих зависимых, которых не коснулась текущая работа СО? (Если вы провели инвентаризацию, задумайтесь над этим вопросом, чтобы определить, в чем наивысшая потребность).

- Какого рода медиа-проекты помогут сообществу АН достучаться до этих групп, зависимых? Например, объявления социальной рекламы в дневное время подходят для тех зависимых, которые днем находятся дома, например, студенты, в то время как реклама на остановках автобусов подходит тем, кто пользуется общественным транспортом.

- Насколько эффективны были предыдущие медиа-проекты? Учитываете ли вы трудности, с которыми уже сталкивались, или прошлые неудачи, планируя текущий проект?

- Что делает печатное или эфирное СМИ, подходящим для данного проекта?

Вовлечены ли группы АН?

Медиа-проекты зачастую сильно затрагивают местные группы. Вы можете использовать нижеприведенные вопросы, чтобы обсудить воздействие, которое может оказать проект на местные группы АН.

- Предоставлена ли ПГО возможность обсудить предложенный проект?

- Каким образом информация о текущих медиа-проектах доходит до групп? Доносится ли до ПГО информация на заседаниях МКО? Приходят ли члены МКО на группы, чтобы информировать о текущих медиа-проектах?

- Подготовлены ли группы к возможному наплыву новичков?

«Наш общественный имидж заключается в предлагаемом нами успешном и проверенном пути в жизни, свободной от наркотиков. Нам важно, чтобы о нас услышало как можно больше людей, но, несмотря на это, мы просто обязаны, ради собственной безопасности, соблюдать осторожность в использовании рекламных объявлений, рассылок и любой литературы, которая может выйти за пределы АН.»
«Базовый Текст», Традиция Одиннадцатая

Переход от плана к действиям

Печатные СМИ

Газеты и местные журналы могут быть экономически выгодны. Проекты по публикации номера телефонной линии, расписания собраний или адреса местного веб-сайта АН могут быть простым способом предоставить общественности информацию об АН. Как правило, информацию о месте проведения групп АН можно опубликовать по относительно низкой цене (иногда бесплатно).

Листовки и плакаты – еще один недорогой способ предоставить общественности информацию об АН. Проект по размещению плакатов включает в себя: выбор места размещения, запрос нужных разрешений и контроль за размещением. В качестве цели можно выбрать отделения скорой помощи или кабинеты врачей. Постоянное взаимодействие даст гарантию, что контактная информация и номера телефонов актуальны. Мы хотим взаимодействовать так, чтобы наши усилия оказывали позитивное, а не негативное влияние на общественность. Данный тип коммуникации, в результате которого нам позволено размещать плакаты или объявления, это не только попытка донести весть АН зависимым, но и способ укрепления отношений с общественностью. Такие проекты позволяют людям, которые имеют проблемы с наркотиками, просто и анонимно связаться с Анонимными Наркоманами. Местность может рассмотреть, создают ли **листовки** проводимых мероприятий позитивный образ АН. Листовки, содержащие неприятные (оскорбляющие) изображения и тяжело читаемые графики потенциаль-

но могут вызвать негативное отношение к АН. Простая и ясная информация (с логотипом АН) может помочь нам создать более позитивные взаимоотношения с общественностью.

Внешняя реклама, такая как **рекламные щиты, указатели и реклама в общественном транспорте** обычно используется при информировании общественности об Анонимных Наркоманах. Мы приветствуем творческий подход в поиске наиболее подходящих мест для размещения рекламы. Внешняя реклама часто используется в сообществе по всему миру. Следующие пункты важно рассмотреть при обсуждении того, где размещать внешнюю рекламу:

- ❖ Щиты и реклама на транспорте может стоить дорого. Какова цена размещения рекламы? Можете ли вы позволить себе такие траты? Поможет ли данная реклама выйти на определенную группу зависимых?

- ❖ Какой текст будет содержаться в рекламе? Разъясняет ли он, что такое Анонимные Наркоманы, и что речь идет о всех видах наркотиков? Доносит ли текст рекламы информацию об АН просто и ясно?

Обсуждение этих вопросов поможет тщательно распланировать масштабный (крупный) проект в печатных СМИ. Тщательное планирование поможет МКО достичь поставленных целей.

В случае, если к члену сообщества, группе или комитету обратился корреспондент с намерением написать статью, есть несколько способов сделать взаимодействие более успешным.

- Предоставьте письменную информацию о программе АН, обрисуйте ключевые моменты просто и ясно. Используйте литературу АН, предоставьте ИП (информационные проспекты), статью из местной газеты АН или журнала «*The NA Way Magazine*» («*Путь АН*»).

- Помните, что мы не имеем мнений по вопросам, не относящимся к нашей деятельности. Например, если у нас спрашивают мнение о программе обмена шприцов или медицинском использовании марихуаны, мы отказываемся от комментариев.

- Предпочтительнее, чтобы участвовала группа зависимых, а не один человек.

- Мы можем попросить статью до выхода ее в печать, но мы должны помнить, что никак не можем проконтролировать то, как корреспондент преподает сказанное нами.

- Мы можем сотрудничать с корреспондентами, помогая им определить точку зрения их статьи, которая находится в соответствии с традициями. Например, мы можем подчеркнуть тот факт, что выздо-

рование не зависит от вида наркотиков, которые употреблял зависимый. Пара фраз из литературы АН поможет при этом обсуждении.

Вышеперечисленные способы помогут вам быть более внимательными при взаимодействии с репортерами.

Обсуждение и решение известных проблем со СМИ

Неблагоприятное освещение в СМИ

Планирование наших действий и того, как вести себя в подобных ситуациях поможет нам в работе по связям с общественностью. Если неблагоприятное освещение произошло в результате недостатка информации, то, предоставив точную информацию, можно исправить дело. В других случаях вы можете решить ничего не предпринимать и просто продолжать предоставлять актуальную и надежную информацию об АН в других местах. Возможно, это не исправит напрямую негативное впечатление, однако это поможет косвенно сбалансировать восприятие публикой того, кто мы есть и что предлагает наша программа.

Зависимые, взаимодействующие со СМИ в одиночку

Здесь представлены основные рекомендации, которые применяются в большинстве случаев при работе со СМИ. Самое важное – члены сообщества не должны делать такую работу в одиночку. Если СМИ неожиданно вышли на члена сообщества, необходимо привлечь комитет СО или МКО как можно скорее. Также нужно помнить, что мнение одного члена не может рассматриваться как мнение АН в целом. Подотчетность перед органами служения приносит огромную пользу в работе со СМИ.

При разрешении ситуаций, описанных выше, полезно связаться с РКО или Офисом Мирового Обслуживания (ОМО) АН .

Проекты с эфирными СМИ

Объявления социальной рекламы и общедоступное телевидение – это способы коммуникации с общественностью, которые обычно предоставляются бесплатно. Оба способа предоставляются телевизионными компаниями или провайдерами кабельных услуг. У сообщества по всему миру существует множество способов предоставлять информацию об АН, например, показать номер информационной линии АН или адрес веб-сайта по телевидению. Объявления социальной рекламы могут выглядеть так: диктор держит карточку с телефоном АН и текстом: «Если вас коснулась проблема зависимости, вы можете позвонить по этому номеру АН». Вы можете найти другие способы работы СО с использованием телевидения. Ниже приведены рекомендации для реализации таких проектов:

- МКО может обсудить время выхода объявлений социальной рекламы. МКО или СО может попросить, чтобы объявления делались после передач, посвященных наркомании, но обычно время выхода никак нельзя проконтролировать.
- Убедитесь в том, что члены и группы местного сообщества знают о медиа-проектах и готовы к возможному наплыву звонков на телефонную линию и новичков на собрания.
- Вы можете обратиться в РКО или ОМО с запросом ресурсов для создания объявлений социальной рекламы для эфирных СМИ, потому что бюджет создания видеороликов может легко превысить возможности местности (см. Главу 3 для информации о том, как проводить инвентаризацию ресурсов и эффективно планировать проекты)

Вышеприведенная информация также применима для объявлений социальной рекламы на радио.

Если вы приняли решение участвовать в радиопрограмме об АН, очень важно, чтобы АН представляло несколько зависимых. Нужно обсудить следующие пункты прежде, чем участвовать в передачах на радио:

- ❖ Мы готовим основные тезисы о программе АН (см. Главу 4, раздел «Что мы хотим сообщить об АН» и дополнительные материалы).
- ❖ Мы также планируем и репетируем то, что будем говорить, если задаваемые вопросы будут выходить за рамки предоставляемой информации об АН (см. Глава 4 содержит сведения по взаимодействию с общественностью).

❖ Нам необходимо приглашать членов АН, специально подготовленных к такому служению, как интервью на радио (см. Главу 4 о том, как проводить такую подготовку). Группа выступающих должна состоять из мужчин и женщин разного возраста, сроков чистоты и жизненного опыта, таким образом отображая все разнообразие нашего сообщества.

❖ Мы осторожно говорим о своих взглядах на зависимость и о деталях наших личных историй. Мы можем рассказать немного о себе, чтобы с нами могли идентифицироваться – но мы сохраняем фокус на том, что такое АН и как нас найти.

Телевидение, видео и кино являются СМИ, где долгосрочное планирование и всестороннее рассмотрение особенно важны. Эфирные медиа могут дать возможность установить долгосрочные отношения, в которых АН представляют собой надежный источник информации о выздоровлении от зависимости. Если профессионалы хорошо информированы о программе АН, то они с большей вероятностью будут использовать АН в качестве ресурса. Рассмотрение потребностей сообщества и ваших возможностей помогут вам избежать участия в проектах, которые кажутся привлекательными, но в действительности вряд ли направлены на то, чтобы помочь зависимым найти АН. Ниже приведены некоторые вопросы, связанные с эфирными СМИ:

❖ Поскольку зависимые не показывают своего лица, представляя АН, мы можем попросить независимых людей, которые нас поддерживают, участвовать в интервью на ТВ. Если местность приняла решение привлечь независимых к участию в теле-, видео- или кинопроекте, необходимо, чтобы независимые участники были специально подготовлены и тесно сотрудничали с местностью.

❖ Некоторые члены АН, участвовавшие в телепроектах или фрагментах фильма, успешно использовали углы, под которыми велась съемка камерой, например, просили оператора или режиссера снимать сзади выше плеч или сзади издалека. Также интервью проводились с затемненными лицами. Мы должны помнить, что мы не сможем никак проконтролировать то, как режиссер, корреспондент и др. изобразят или интерпретируют Анонимных Наркоманов. Иногда, несмотря на все наши старания тщательно подготовить интервьюера, информация о нашей программе все равно остается размытой или искажается по причинам, которые вне нашего контроля.

❖ Если на нас выходит корреспондент, мы всегда можем предоста-

вить письменную информацию об АН. Если вы решите ответить на вопросы, то должны дать ясную и точную информацию о программе АН. Мы можем вежливо отказаться отвечать на вопросы, которые находятся вне традиций или приукрашивают и идеализируют зависимость. Например, мы не будем обсуждать виды наркотиков, которые мы употребляли, но мы можем рассказать детали личной истории, чтобы с нами могли идентифицироваться. Лучше всегда взаимодействовать с комитетом, когда на нас выходит корреспондент.

❖ Мы не соглашаемся на то, чтобы присутствовала реклама спонсоров, которая преподносит АН как присоединенное к этому спонсору. Например, мы не соглашаемся на то, чтобы присутствовала реклама, говорящая, что какая-то компания спонсировала это сообщение от Анонимных Наркоманов.

❖ Если МКО узнает, что АН каким-либо образом будет изображено в художественном фильме, или на нас выйдет компания по производству фильмов или телевизионная программа, то мы можем решить сотрудничать с создателями фильма. Если члены сообщества решают участвовать, тогда МКО может решить, чем можно помочь. Вы можете попросить прочитать сценарий фильма и обсудить с продюсерами или режиссерами, что требуется от АН. Иногда наши принципы не совпадают с целями и интересами медиа. Мы не участвуем в каких-либо медиа-проектах, которые конфликтуют с нашими традициями и нашим желанием эффективно нести весть АН. Сторонние организации (например, компании по производству фильмов) не отвечают за выполнение наших традиций и всегда есть вероятность, что они проигнорируют наши просьбы. Взаимодействие с РКО или ОМО позволит вам сохранять фокус на поддержании способности местных групп нести весть выздоровления АН на своих собраниях.

«Еще эта традиция говорит нам о том, что мы должны сохранять личную анонимность на уровне прессы, радио и телевидения.»

«Базовый Текст», Традиция Одиннадцатая

Театральные постановки (профессиональные, любительские и прочие) о зависимости – могут стать возможностью сотрудничать со сторонними организациями. Вы можете предоставить драматургу информацию о зависимости, проясняя природу выздоровления в АН и предоставляя информацию о программе АН. Вы можете предоставить расписания

собраний или купить место на афише для размещения местного телефонного номера АН. Планирование работы со СМИ поможет сделать эту работу более эффективной. Наше взаимодействие с теми, кто работает в СМИ, помогает создать образ АН в обществе как ответственной и надежной организации. Эти результаты, в конечном счете, помогут нам достичь нашей главной цели – сделать весть АН доступной всем зависимым.

Ресурсы

Рекомендуемые материалы

Плакаты, рекламные щиты, реклама в транспорте

Образцы писем (обращения, благодарности, рекомендации)

Сценарии социальной рекламы на радио

Сценарии социальной рекламы на телевидении

Часто задаваемые вопросы – СМИ

ГЛАВА 6

СУДЫ И ИСПРАВИТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

В этой главе рассказано о несении вести АН в разные исправительные учреждения (длительного и кратковременного содержания, для несовершеннолетних, а также судебной психиатрии). Чтобы создать долговременные отношения с исправительными учреждениями, необходимо собрать нужную информацию, познакомиться и установить взаимоотношения с персоналом учреждения. Наше личное поведение, включая то, как мы одеваемся, говорим и взаимодействуем с персоналом, сильно влияет на отношения АН с такими учреждениями и на имидж АН в глазах общества в целом. Взаимоотношения, основанные на уважении и понимании друг друга, напрямую способствуют главной цели АН – помочь зависимым, которые все еще страдают.

Также описаны пути взаимодействия с судами. Многие люди, осужденные за преступления, связанные с наркотиками без применения насилия, в результате специальных программ направляются в Анонимные Наркоманы. Сообщество АН по всему миру сталкивается с растущим числом наркоманов, направленных на собрания АН по суду. Материал, представленный здесь, содержит описание практических путей взаимодействия с судами и зависимыми, направленными в АН по суду, а также основные темы для обсуждения на группах – как применять принципы АН при наплыве зависимых, направленных к нам по суду. Особенности таких специальных программ различны в каждой стране, но принципы, описанные в этом разделе, могут применяться почти в любой ситуации.

Основные принципы работы с общественностью

Ниже приведены выдержки из главы 2.

Привлекательность...

«Привлекательность личных поступков и взглядов отдельных членов АН и групповое сознание нашего сообщества – это главное, что делает

работу по информированию общественности более полезной. Привлекательность означает, что мы как отдельные члены и как группы действуем таким образом, что легко и естественно привлекаем других к нам. Если наши поступки привлекательны, новички и потенциальные члены с большей вероятностью получают положительное впечатление об АН.

Мы также можем думать о том, как привлекательность влияет на тех, кто может и не быть зависимым, но помогает зависимым найти АН. Наша индивидуальность влияет на то, каким люди видят наше сообщество. Как мы помогаем профессионалам узнать о том, что могут предложить Анонимные Наркоманы? Мы не можем ожидать от независимых такого же полного понимания зависимости, какое есть у нас. Но мы можем приводить им примеры эффективности выздоровления в программе АН.»

Почему так важно вести себя таким образом, чтобы это позитивно влияло на АН в целом?

Что могут сделать члены сообщества для того, чтобы повысить привлекательность АН для общественности?

Сотрудничество, а не присоединение

Каким образом мы можем работать с общественностью и другими организациями без того, чтобы быть поглощенными или присоединенными к ним? Один из способов, как мы практикуем сотрудничество – это помнить, что члены АН ответственны за соблюдение принципов наших традиций; учреждения и другие организации не отвечают за это. Мы можем практиковать эту ответственность, следуя нашим собственным принципам, полагаясь на наши комитеты обслуживания и изучая традиции и концепции АН.

Как мы можем работать совместно с общественными и другими организациями без присоединения к ним?

Каков наш опыт (как отдельных членов, так и местности) по сотрудничеству с общественностью?

Третья Традиция

Анонимные Наркоманы открыты для любого, кто ищет свободу от активной зависимости, и работа по связям с общественностью должна учитывать это. Наши действия по служению должны обеспечивать

радушный прием всех в АН – от олигарха до уголовника. Как сказано в «Базовом Тексте», наше служение направлено на помощь всем наркоманам *«вне зависимости от возраста, национальности, сексуальной ориентации, убеждений, религии или отсутствия таковой»*.

Как мы можем продемонстрировать многообразие программы нашего сообщества, чтобы люди разного статуса могли почувствовать себя желанными?

Как наши усилия по служению могут лучше реализовать принцип открытости АН?

«Анонимные Наркоманы предлагают выздоровление зависимым во всем мире. Вместо какого-то конкретного наркотика мы фокусируемся на болезни зависимости. Наша весть доступна всем – она способна привлечь зависимых любой национальности и социальной принадлежности. Когда на собрания приходят новички, нас интересует только их желание обрести свободу от активной зависимости и то, как мы можем им в этом помочь.»

«Это работает: как и почему», Традиция Третья

Отношения с общественностью и система уголовного правосудия

Исправительные учреждения, следственные изоляторы и тюрьмы

Цель проведения презентаций и собраний в исправительных учреждениях – нести весть АН тем, кто не имеет возможности регулярно посещать собрания на воле. Наши методы будут различаться для учреждений разного типа и в зависимости от правил, которые в них установлены. В этой главе мы опираемся на особенности, существующие в Соединенных Штатах, однако методы, лежащие в основе, могут применяться и приспосабливаться для построения взаимоотношений с системой правосудия по всему миру. Вы также можете адаптировать эти принципы и идеи под разные типы учреждений. Трудность обычно заключается в том, чтобы построить отношения, которые одновременно соответствуют и принципам АН, и правилам учреждений. Местность может обратиться за опытом и

поддержкой к Региональному Комитету, Зональному Форуму и Мировым Службам АН.

Планирование и подготовка для местностей и комитетов

Подготовка и тренинги комитетов

Четкие методы подготовки помогут комитету иметь позитивные и длительные отношения с исправительными учреждениями. Те, кто устанавливают взаимоотношения с судебной системой, должны быть подотчетны комитету. Следующие пункты помогут комитету при планировании установления новых (или укрепления уже существующих) взаимоотношений с исправительными учреждениями.

- Перед тем, как устанавливать взаимоотношения, в комитете должна быть создана уполномоченная на это группа. В зависимости от того, сколько именно человек сможет заниматься этим проектом, комитет определит, как часто АН будут взаимодействовать с данным учреждением. Доверенные служители должны быть реалистами в том, насколько долго они способны поддерживать взаимодействие.
- Комитет создает письменный документ для своих служителей, в котором перечисляет и разъясняет правила исправительного учреждения и руководство для комитета. Иногда руководство для комитета не соответствует правилам учреждения; в этом случае необходимо создать такое руководство, в котором будут учтены как правила учреждения, так и принципы АН.
- Комитет информирует членов АН о том, что могут быть трудности в получении разрешений. Получение разрешений может занять время, иногда требуется снятие отпечатков пальцев или получение сведений из информационных баз. Подача документов не означает автоматического получения разрешения.
- Если доверенный служитель не имеет возможности выполнить обязательства перед учреждением, то другой член комитета может сделать это в его отсутствие. Если для доступа в учреждение необходимо разрешение, то комитет может оформить такие разрешения для двоих и договориться, что при необходимости возможна замена; если же ни один не сможет выполнить эти обязательства, то необходимо проинформировать учреждение.
- Комитет регулярно пересматривает и обновляет свои руководства или упражнения для тренингов. Возможно ответственные служители

захотят зачитывать фрагменты руководств вслух на каждом заседании, чтобы информация была доступна всем. Обучающие дни (семинары), проводимые на регулярной основе, могут иметь в своей программе необходимые тренинги.

- Для тех, кто участвует в презентациях, определяется необходимый минимальный срок чистого времени, и этот критерий должен соблюдаться.

- Комитет должен быть убежден, что поддерживается регулярное общение между контактным лицом учреждения и служителем АН, координирующим проведение собраний в этом учреждении.

- Если для лидера панели или члена комитета становится насущным вопрос приема лекарств, то он может обратиться за руководством к буклету *«Заболевания в выздоровлении»*. Эту тему зачастую лучше оставить между человеком, его спонсором и Высшей Силой. В служении по связям с общественностью мы можем ограничивать участие тех, кто принимает определенные лекарства. Мы делаем это, поскольку не хотим, чтобы представление о программе АН было искажено. Это программа полного воздержания от всех видов наркотиков, но мы не хотим дискриминации, поэтому относимся к подобным ситуациям аккуратно – отводим таких ребят в сторону и рассказываем о своем опыте с лекарствами, и жизни, свободной от наркотиков.

Тренинги и подготовка членов комитета

Работая совместно с МКО, члены комитета могут проводить собрания в учреждении. Цель этих собраний – создать атмосферу выздоровления и делиться информацией об АН и чистой вестью о выздоровлении в АН. Тренировка и подготовка волонтеров – это главное для успешного несения вести АН в исправительных учреждениях. Вот некоторые моменты, которые могут быть полезны на тренингах служащих, взаимодействующих с системой криминальной юстиции:

- Доверенные служащие понимают правила учреждения и согласны им следовать, включая требования к одежде. Это зачастую означает, что не должно быть вызывающей одежды и футболок с логотипами, включая логотип АН.

- Членов сообщества просят нести четкую весть выздоровления в АН. Это означает – избегать старых стереотипов, например, тех, которые могут охарактеризовать ваш собственный опыт пребывания в

исправительных учреждениях, и не делиться информацией, которая не относится к опыту, силе и надежде выздоровления в АН.

- Члены сообщества понимают, что собрания проходят под контролем сотрудников учреждения. От вас требуется следовать правилам учреждения относительно безопасности. Это может означать, что администрация учреждения будет ожидать от вас доклада о ситуациях, представлявших угрозу членам АН или общей безопасности.

- Многие учреждения требуют от волонтеров посещения вводного инструктажа. Необходимо быть готовым посетить одно из таких занятий, если это потребуется. Такая практика становится всё более распространенной, когда волонтеров просят участвовать в такого рода инструктажах.

- Вы должны понимать и следовать порядкам, установленным в отношении спонсирования заключенных. Некоторые местности и учреждения запрещают спонсорство, поскольку это может быть расценено как особенное отношение к избранным заключенным. В некоторых учреждениях есть правила, регламентирующие общение с заключенными. Такие правила могут запрещать членам АН, которые регулярно приходят в учреждение, бывать на свиданиях, переписываться или звонить заключенным этого учреждения. В других местностях и учреждениях спонсорство допускается. Важно, чтобы члены АН следовали правилам, которые установлены в отношении спонсорства как на местности, так и в учреждении. Доверенные служители также могут предлагать заключенным обращаться в программы по переписке и спонсорству, которые организуются разными структурами АН (информация о таких программах – в главе «Развитие сообщества»).

- Спикерские собрания, презентации служителей, вопросы и ответы, обсуждение литературы – все эти форматы хорошо работают в исправительных учреждениях. Спикерские собрания проходят обычно в формате заранее определенного времени. Применение разных форматов обеспечивает баланс между участием членов АН и заключенных.

- Вы должны понимать, что любые сексуальные контакты с заключенными абсолютно неприемлемы. Главная цель проведения собраний в исправительных учреждениях – несение четкой и последовательной вести выздоровления АН. Мы хотим избежать неприемлемых сексуальных отношений или домогательства на

собраниях АН. Мы также хотим, чтобы заключенные оставались сфокусированными (сосредоточенными) на вести выздоровления, а не на том, кто несет эту весть.

- Необходимо всегда стремиться создавать атмосферу, в которой фокус направлен на выздоровление, а не на дружбу между вами и заключенными.

- При приближении срока освобождения заключенного вы можете дать ему список телефонов АН или расписание собраний. В некоторых учреждениях проводятся специальные занятия для тех, кто вскоре выйдет на волю. В таких случаях вы можете подготовиться, чтобы предоставить информацию об АН в ходе таких занятий (см. ниже информацию о семинарах для новичков, которые проводятся в судах).

Автономные собрания в исправительных учреждениях

Есть разница между автономными собраниями, которые следуют *«Institutional Group Guide»* (*«Руководству по несению вести в закрытые учреждения»*), и собраниями, проводимыми в учреждениях людьми с воли. Автономные собрания обычно предпочтительны в учреждениях длительного содержания заключенных. Самостоятельные или автономные собрания – это не то же самое, что собрания по БУ, даже если есть члены сообщества с воли, которые участвуют и поддерживают самостоятельные группы.

Учреждение часто будет нуждаться в члене АН с воли в качестве ведущего для группы, которая проводит собрания АН внутри учреждения. Один из способов определить, какой формат будет подходящим в данном учреждении – спросить персонал о потребностях заключенных. Формат по шагам поможет зависимым в учреждениях длительного содержания заключенных понять смысл программы выздоровления АН при помощи Двенадцати Шагов. Самостоятельные собрания АН в учреждениях могут выбирать доверенных служителей. Были отдельные примеры, когда автономные группы присоединялись к ближайшему от них МКО. Выбранные заключенные могут действовать в качестве ПГО и им можно позволить посещать заседания МКО или консультироваться с членами АН с воли, которые служат ПГО, или группа в учреждении может избрать человека с воли в качестве ПГО.

Координирование служений

Есть множество способов координировать служения в исправи-

тельных учреждениях. Иногда используется формат панелей для проведения собраний в учреждениях, в то время как другие используют формат проектов. Проекты позволяют предоставлять услуги исправительным учреждениям, которые не ограничиваются панелями или группами. Предоставление литературы или встреча с профессионалами из исправительных учреждений – это то, к чему может стремиться местная структура обслуживания или один из ее подкомитетов. Если местной структуры не существует, то обслуживание исправительных учреждений необходимо выполнять силами одной или нескольких групп. Важен принцип подотчетности. Служители всегда должны отвечать перед комитетом или группой. Задача местности – структурировать служения так, чтобы реализовать цели собраний, проходящих в вашей местности.

Комитету следует поощрять ротацию доверенных служителей, когда он поддерживает последовательные отношения с исправительным учреждением. Местность может стремиться к балансу между принципом ротации и принципом непрерывности. Это может означать, что некоторые служения длятся от полугода до года, а другие – дольше. Местность заботится о координации служения таким образом, чтобы собрания в исправительных учреждениях проходили гладко.

«Эффективные лидеры в АН знают, что лучше для Сообщества, они умеют не только служить, но и вовремя уступить служение другим людям. Застоявшаяся бюрократия тормозит рост нашего Сообщества, тогда как регулярный приток новых лидеров, уравновешенный сохранением опыта прежних лидеров, вдохновляет рост АН. Эффективные лидеры знают, что практика ротации важна для того, чтобы поддерживать приоритет принципов перед личностями.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Четвертая

Переходим от плана к действиям

Взаимодействие с персоналом учреждения

Чтобы организовать проведение собраний, панели или установить продолжительные отношения с учреждением, членам АН необходимо взаимодействовать с персоналом исправительного учреждения. Это взаимодействие – самый важный элемент в долгосрочных отношениях с

местными исправительными учреждениями. Также важен способ, которым мы взаимодействуем. Наше отношение, наш язык и наша готовность работать совместно с организациями, чтобы помочь большему числу зависимых – это основа служения СО. Следующие пункты помогут сделать взаимодействие более успешным:

- Создайте правдивую картину того, что АН могут делать, а чего нет.
- Берите обязательства, которые МКО действительно может выполнить.
- Поддерживайте диалог с учреждением. Регулярно делайте отметки о прибытии, чтобы те, кто работает в учреждении, знали о состоянии АН. Обновляйте контактную информацию членов комитета, имеющуюся в учреждении, и объясните, что по причине ротации позиций в учреждение могут приходить другие люди.
- Попросите, чтобы вас представили персоналу учреждения и ознакомили с письменными правилами и процедурами учреждения, например, к кому обращаться в случае непредвиденных ситуаций, нужны ли документы для прохода в учреждение, время посещения и прочее. Сообщайте эту информацию тем, кто идет в учреждение.
- Обсудите предлагаемые форматы собраний и проясните, будет ли присутствовать персонал учреждения на собрании.
- Узнайте у персонала, приемлемо ли чаепитие во время собрания (кофе, чай, легкие закуски).
- Регулярно спрашивайте персонал, удовлетворяют ли АН потребности заключенных.
- Сообщите учреждению, что можно получить бесплатные периодические издания: «*Reaching Out*» («*Рука помощи*») и «*The NA Way Magazine*» («*Путь АН*») (доступные через структуры Мирового Обслуживания АН), а также приобрести литературу АН.
- При возникновении любых проблем мы можем назначить встречу с персоналом учреждения, чтобы найти решения. Крепкие отношения с персоналом помогут нам в достижении наших целей в несении вести АН, особенно при возникновении проблем.
- Более практические рекомендации можно найти в конце этой главы в разделе «Можно и нельзя».

Учреждения для несовершеннолетних и малолетних преступников

Большая часть вышеприведенной информации пригодна также и к использованию в учреждениях для несовершеннолетних и малолетних преступников. Необходимо при походе в учреждение для малолетних преступников просмотреть вопросы для подготовки, указанные выше. То, что указано здесь – это дополнительная информация, которая особенно важна при общении с несовершеннолетними.

Правила учреждения и местные законы

Важно четко понимать правила и постановления учреждения, равно как и местные законы. Несовершеннолетние зачастую находятся под более строгой защитой закона. Это может означать запрет любого физического контакта, включая обнимания. Лучше не иметь физического контакта, кстати, это так же верно в большей части исправительных учреждений для взрослых. Практика, когда женщины идут в женские, а мужчины идут в мужские исправительные учреждения, приобретает особенную важность с малолетними преступниками. По причине ответственности, налагаемой законом, а также из-за возраста этих преступников, персонал обычно присутствует на собрании АН. Как правило, приходится следовать указаниям персонала учреждения, в случае если осужденные отвлекаются или ведут себя неуместно.

Сотрудничество с родителями и попечителями

Работа с малолетними преступниками может включать общение с родителями или опекунами. В духе принципа сотрудничества можно информировать их о ресурсах для членов семей зависимых. Один из таких ресурсов – Нар-Анон, однако есть также различные информационные телефоны, общественные организации и подобные ресурсы. Сотрудничество с родителями и опекунами не подразумевает передачу писем или подарков заключенным. В правилах учреждения и комитета может указываться приемлемый уровень сотрудничества с родителями и опекунами.

Подготовка и тренинг служителей в комитете

Иногда лучший формат собрания в учреждении для несовершеннолетних – спикерское собрание. По причине того, что персонал присутствует на собрании. Лучше всего выбрать такой формат, который помогает заключенным быть аккуратными в том, чем они делятся, и помогает сконцентрировать высказывания на выздоровлении в АН. Формат вопросов и ответов о Двенадцати Шагах, спонсорстве и программе АН также можно использовать при работе в учреждениях для несовершеннолетних. Вам нужно осознавать возможные проблемы с поведением, таким, как разговоры или комментарии, когда несовершеннолетних, которые не обязательно являются зависимыми, принуждают посещать собрания.

Следующая информация особенно важна при подготовке доверенных служителей к походу в учреждение для несовершеннолетних:

- Объясните малолетним преступникам, чего ожидать от программы АН и сообщества (члены АН могут быть разного возраста, по-разному понимать шаги и т.д.)
- Избегайте споров о зависимости и правилах учреждения.
- Помните о том, что не стоит относиться к молодым людям как-то особенно. Будьте осторожны, чтобы не унижить этих потенциальных членов сообщества или не дать им особенных привилегий по той причине, что они молоды.
- Чтобы свести к минимуму отвлекающие факторы, установите четкие правила проведения собрания. Можно пояснить, что на собраниях АН говорит только один человек, и что мы сохраняем фокус высказываний на нашем собственном опыте выздоровления.

Обсуждение и решение известных проблем в учреждениях для несовершеннолетних

Юридическая ответственность

Могут возникнуть юридические последствия, если несовершеннолетний высказывается на собрании о том, что с ним жестоко обращались. Вы можете изучить местные законы и предпринять предупредительные меры. Форматы собраний можно структурировать так, чтобы исключить высказывания о жестоком обращении. Вы также можете

объяснить персоналу ограничения на высказывания на собраниях. Если малолетка рассказал о жестоком обращении, МКО или его подкомитету нужно иметь план, как поступать в данном случае. Обычно о жестоком обращении составляется отчет. Комитет должен быть готов к ответственным действиям в таких случаях.

Лекарства

Вне зависимости от личных взглядов отдельных членов, АН как сообщество не имеет никакого мнения о разнообразных методах лечения, включая употребление прописанных лекарств. Это может сбивать с толку как членов АН, так и тех, кто посещает собрания АН в учреждениях.

Члены АН часто говорят о том, что наша литература указывает на полное воздержание от всех видов наркотиков – но мы не имеем мнения по поводу лекарств. В нашей литературе также говорится, что мы не врачи, и о том, что наш подход к болезни зависимости – непрофессиональный. Наша цель всегда одна – нести весть АН зависимым, которые все еще страдают. И лучше всего мы ее несем, когда избегаем споров на темы, подобным приему лекарств. Можно изучить брошюру *«Заболевания в выздоровлении»*, главу о Третьей Традиции в книге *«Это работает: как и почему»* и *«Руководство по Больницам и Учреждениям»*, в поисках материала на эту тему.

«Очень важно, что мы не даем советов прекращать прием прописанных лекарств. Мы – не врачи! Наш подход непрофессиональный, и мы не имеем мнения по вопросам, не относящимся к нашей деятельности. Нужно убедиться, что люди понимают, что мы не выступаем против рекомендаций врачей, равно как и не поддерживаем употребление каких-либо видов препаратов».

(Опыт членов комитета по больницам и учреждениям)

Судебная психиатрия

Мы никогда точно не знаем, где могут находиться зависимые, которым может помочь опыт АН. Психиатрические учреждения могут содержать зависимых с сопутствующим умственным заболеванием или зависимых, которые использовали свое умопомешательство в качестве оправдания и сейчас проходят освидетельствование. Для нас неважны

причины, по которым зависимые находятся в данном заведении, или каковы могут быть их проблемы; мы заботимся о доступности опыта АН.

Тренинг и подготовка служителей

В таких ситуациях зачастую лучше всего подходят панельные презентации. Это может оказаться непростым делом, наши служители могут оказаться обескураженными. Следующая информация поможет лучше подготовиться для похода в такие учреждения:

- Эти презентации будут успешнее, если ее ведущие имеют большой опыт выздоровления и несения вести в исправительных учреждениях. Понимание трудностей тех людей, которые содержатся в психиатрических учреждениях, также пойдет на пользу.

- Ничего не давайте людям, которые там находятся. Знайте правила учреждения.

- Ротация служителей должна быть минимальна, поскольку постоянство – это приоритет в данных условиях. Представители АН должны ясно понимать, что они делают, тогда постоянство может вселять надежду в пациентов учреждения.

- Агрессивное поведение, прерывающее собрание, может оказаться нормой. Опытные члены комитета зачастую могут научиться игнорировать эти прерывания. Комитет может работать с персоналом учреждения, чтобы найти способы избежать такого поведения на собраниях.

- Эти люди зачастую систематически принимают лекарства, чтобы контролировать свое поведение. Опытные служители, как правило, более способны справляться с возникающими вопросами об использовании лекарств. Не высказывайте никакого мнения по поводу лекарств. (Более подробная информация в разделе об учреждениях для несовершеннолетних и малолетних преступников).

- Нужно сказать, что АН – это не часть учреждения, и члены АН – это не персонал учреждения.

- Строго следуйте формату собрания; форматы должны быть посвящены исключительно презентации. Аудиозаписи также могут быть полезны при несении вести в такие учреждения.

- Продолжительность концентрации внимания людей, которые там содержатся, может быть очень мала; чтобы учесть это, время собрания можно уменьшить.

Несение вести в таких учреждениях – это особенно деликатный вид служения. Только самые опытные члены БУ могут участвовать. Эти учреждения могут иметь особые требования относительно прихода людей с воли. Особенное внимание следует уделить ознакомлению с правилами учреждения. Для членов БУ необходимо обеспечить максимум безопасности, который может обеспечить персонал учреждения. (Опыт членов комитета по больницам и учреждениям)

Суды для наркоманов

Что такое суды для наркоманов?

В результате специальных программ, многих людей, совершивших преступления связанные с наркотиками, без применения насилия, направляют в Анонимные Наркоманы. Профессионалы добавляют двенадцатишаговые программы в качестве части альтернативного лечения, поскольку они эффективны и бесплатны. Были исследования по поводу двенадцатишаговых программ, которые показали, что АН – это возможная альтернатива для зависимых. В результате этих исследований в последние годы приток зависимых по направлению судов для наркоманов существенно возрос. Программы судов для наркоманов (или им подобные) есть по всему миру. Детали этих программ могут быть разными, но в основе своей они одинаковы.

Суды для наркоманов оказали существенное влияние на Анонимных Наркоманов. Влияние было столь большим, что Совет Попечителей Мировых Служб создал Бюллетень №31 «Отметки о посещении собраний». Зависимые зачастую знакомятся с опытом выздоровления АН по направлению системы правосудия. Это не значит, что в отношениях с судами для наркоманов не возникает трудностей. Группы или МКО, которые предпринимают проактивные действия в отношениях с судами для наркоманов, лучше справляются с воздействием, которое оказывают суды для наркоманов на местное сообщество АН. В этом разделе рассматриваются способы, при помощи которых группы или МКО могут строить отношения с судами для наркоманов как части усилий по несению вести выздоровления в АН.

Отношения АН с судами для наркоманов

Быть проактивными значит информировать официальных судебных лиц о том, что такое программа АН (и чем она не является) и что АН может (и не может) сделать. Мы хотим создать сотрудничество с судами для наркоманов, которые будут уважать наши традиции. Обсуждая на местном уровне, члены сообщества лучше поймут потенциальное воздействие судов для наркоманов на местные группы АН. Эти обсуждения дают возможность внести предложения и найти решения, как действовать с карточками посещения, приспособиться к множеству новичков на местных собраниях и наладить взаимоотношения с персоналом судов для наркоманов.

Обсуждения местностью судов для наркоманов

Ниже приведены несколько моментов для рассмотрения на МКО при обсуждении путей того, как быть более проактивными с судами для наркоманов:

- Пригласите представителей суда для наркоманов для участия в круглом столе совместно с членами МКО. В ходе обсуждения можно сосредоточиться на способах, как помочь пришедшим по направлению суда. Официальные лица могут быть проинформированы о собраниях АН и программе АН, а мы получим возможность узнать информацию о судах для наркоманов.

- Сотрудники судов для наркоманов (включая обвинителей, ответственных за выпуск на поруки и под залог, офицеры полиции) должны знать, что АН – это жизненный ресурс для зависимых (поскольку они часто первыми контактируют с зависимыми в обществе). Местность может разместить плакаты в отделениях полиции, кабинетах условно-досрочного освобождения и т.д.

- Обсудить, какие группы лучше подходят при большом наплыве зависимых, направленных по суду.

- Создайте семинар для новичков, чтобы помочь им понять программу АН, особенно хорошо сделать это в здании суда или других подобных учреждениях. Семинары для новичков могут быть полезны в небольших местностях, где на группах небольшое количество членов. Семинары для новичков – это то же самое, что и панельная презентация, когда члены АН дают информацию об АН в структурированном

формате. Комитет может использовать «*Руководство по несению вестей в закрытые учреждения*» («*Institutional Group Guide*») для того, чтобы запустить собрания в судах для наркоманов, которые впоследствии могут стать самодостаточными.

- Члены АН могут обсудить роль судьи, которую он играет при направлении зависимых в АН. Судья может отслеживать выздоровление подсудимого и активно участвовать в нем; это может означать, что судья требует иметь спонсора, работать по шагам и брать ответственность перед группой. Однако если судья пытается вызвать спонсора в суд, граница сотрудничества нарушена, поскольку спонсор не находится под юрисдикцией суда. Мы можем отказать в запросах, которые конфликтуют с нашими традициями или нашими гражданскими правами. Судьи и учреждения не несут ответственность за соблюдение наших традиций. Традиции – это наша ответственность.

- Иногда МКО могут участвовать в государственных программах по подготовке сотрудников судов для наркоманов. Участвуя в таких тренингах, делая презентации или организовывая выставочный стенд, мы даем четкое понимание роли, задач и возможностей АН большему числу официальных лиц.

Что мы можем сообщить официальным лицам судов для наркоманов

МКО в ходе первоначального общения может сообщить следующее:

- Объяснить, что АН – это добровольная программа выздоровления, а не лечебный центр.

- Объяснить, что происходит на собрании АН: мы вручаем брелоки (жетоны), чтобы отметить срок чистого времени; мы практикуем спонсорство; есть разные форматы собраний и т.д.

- Объяснить официальным лицам принцип Седьмой Традиции, чтобы они сообщили своим клиентам, что этот принцип значит в АН. Это означает, что направленные по суду могут помочь убрать стулья или кинуть деньги в шапку Седьмой Традиции.

- Общаться с соответствующим человеком в суде (часто это координатор суда). Эти профессионалы решают, сколько собраний должен посетить направленный по суду, а судьи отслеживают это. Предоставьте информацию о том, какие собрания наиболее подготовлены к наплыву большого числа людей.

- Предоставить расписание собраний и номера информационных линий.

- Рекомендовать, чтобы суд покупал ИП (информационные проспекты) и другую литературу АН, чтобы давать ее своим клиентам.
 - Пригласите чиновника суда для наркоманов на открытое собрание АН.
-

«Желание не измеришь в цифрах. Оно живет в сердце каждого члена сообщества. У нас нет никаких критериев оценки единственного условия для членства в АН, и поэтому мы широко распахиваем двери наших комнат для любого зависимого, желающего присоединиться к нам. Эта Традиция просит нас проявить по отношению к другим те же заботу и неравнодушие, которые когда-то помогли каждому из нас обрести чувство сопричастности. Третья Традиция учит нас проявлять гостеприимство, тем самым помогая АН расти.»

«Это работает: как и почему», Традиция Третья

Карточки посещения собраний и групп АН

Есть несколько причин, по которым у некоторых возникает чувство дискомфорта по поводу людей, которые направлены по суду на группы АН. Одна из них – Анонимные Наркоманы как сообщество, не участвует в наблюдении за своими членами; другая – сама идея принуждения нарушает некоторые из наших ключевых принципов. Несмотря на это, множество членов АН попало в сообщество посредством разных принудительных программ, включая лечебные учреждения. Не нам решать, готов ли кто-то оставаться чистым или является ли он членом АН. Множество зависимых, которые не хотели изначально посещать собрания АН, пришли к тому, что остались в АН под воздействием программ принуждения.

Также существует реальность того, что направление по суду может повлиять на атмосферу на собрании и истощить финансовые ресурсы группы. Полезно помнить, что в нашей литературе сказано, что не важно, откуда пришел зависимый. Можно задать себе вопрос: является ли наилучшим решением исключить приход на группу тех, кто направлен по суду?

Идеи, приведенные ниже, могут помочь в обсуждении решений серьезных проблем при столкновении с людьми, направленными по суду:

❖ Группа может провести инвентаризацию для того, чтобы определить свою готовность и способность принять направленных по суду. Несмотря на то, что увеличившаяся посещаемость может навредить атмосфере выздоровления, группа может рассмотреть свое отношение к тем, кто направлен по суду. Является ли группа открытой и гостеприимной? Также некоторые из направленных по суду людей могут не являться зависимыми или не иметь готовности признать свою зависимость. Группа может задаться вопросом: применяем ли мы Третью Традицию?

❖ Группа может подобрать подходящий формат собраний для большого наплыва новичков. Можно структурировать формат собраний так, чтобы лучше соответствовать интересам новичков, например, семинары для новичков, спикерские собрания, вопросы и ответы. Даже после рассмотрения всех этих вопросов группа может принять решение, что она не может принять людей с карточками для посещения собраний. Группа может сообщить это в МКО или комитету, который контактирует с судами. Группы АН, решившие не вести записи в карточках посещаемости, могут быть внесены в расписание собраний, чтобы на них по ошибке не приходили те, кто направлен судом.

Традиция Третья: Единственным условием для членства в Анонимных Наркоманах является желание прекратить употребление.

В поиске возможности выздоравливать все равны, мы принимаем всех зависимых людей; каждый зависимый имеет право на выздоровление в нашей программе.

- Проставление отметки о посещении в карточку – это выполнение служения для зависимых. Группы АН не ведут наблюдения. В начале истории АН каждое собрание было под наблюдением. Одним из первых действий СО нашего сообщества была просьба к полиции прекратить наблюдать за собраниями, чтобы зависимые не опасались посещать их; если наблюдение за группами продолжается, мы просто повторяем свою просьбу. Подтверждая посещение (ставя отметку в

карточку), группы выполняют служение для зависимых, а не делают это для судов. Мы стремимся относиться к зависимым, направленным по суду, так же, как относимся к другим членам АН. Важно уважать конфиденциальность зависимых.

- В некоторых случаях члены АН могут быть обеспокоены тем, что зависимые с судебными карточками рано уходят с собрания. К счастью, это не наша ответственность отслеживать, все ли собрание отсидел направленный по суду. Однако мы можем препятствовать этому. Некоторые группы собирают эти карточки во время Седьмой Традиции и возвращают их в конце собрания. Если группа не хочет подписывать карточки, можно рассмотреть такие альтернативы, как штампы (печати) группы.

Наши прочные отношения с системой правосудия потенциально могут изменить жизни многих зависимых. Устойчивые отношения основываются на прозрачной коммуникации, надежности, достоверности и продолжающемся диалоге. В работе с системой правосудия мы стремимся выполнить нашу главную цель, донести весть АН зависимым, которые все еще страдают.

Ресурсы

Письма-рекомендации

Часто задаваемые вопросы

И другое

Организации для взаимодействия

Суды для наркоманов

Исправительные учреждения

Судебная психиатрия

Полиция

Обучение/тренинги (школы права, тренинги для судов для наркоманов, программы обучения в сфере правосудия, полицейские академии и т.д.)

Профессиональные объединения (особенно национального и международного уровня)

Инспекторы условно-досрочного освобождения

Приложение “Можно и Нельзя” (взято из руководства для БУ):

Можно:

Сообщите номера телефонной линии АН заключенным, чтобы они могли найти АН после освобождения.

Объясните правила тем, кто идет в учреждение.

Начинайте и заканчивайте вовремя!

Объясните, что выздоровление в АН доступно всем, вне зависимости от того, какие наркотики употреблялись.

Четко объясните, что АН существует отдельно от учреждения и от других сообществ.

Тщательно отбирайте членов панели, спикеров и др.

Попытайтесь оформить все договоренности с персоналом в письменной форме.

Прикройте все криминальные наколки и татуировки.

Одевайтесь приемлемо (в соответствии с правилами учреждений).

Нельзя:

Не посещать учреждения в одиночку.

Не сосредотачивайтесь на употреблении, когда несете весть выздоровления АН.

Не обсуждайте любые вопросы касательно правил учреждения, программ и других сообществ.

Не обсуждайте условия содержания или персонал с кем-либо из заключенных.

Не одевайте драгоценности и не берите много наличности.

Не передавайте письма или сообщения.

Не берите с собой членов АН, у которых есть друзья или члены семьи в учреждении.

Не спрашивайте, за что осужден заключенный, степень его вины или невиновность.

Не берите и не давайте деньги или подарки.

ГЛАВА 7

ЛЕЧЕБНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ: АМБУЛАТОРНЫЕ, СТАЦИОНАРНЫЕ И ПОСТОЯННОГО ПРЕБЫВАНИЯ

Исследование сообщества, проведенное структурами мирового обслуживания Анонимных Наркоманов (The Narcotics Anonymous World Services Membership Survey), показало, что более 40 процентов наших членов пришли на свое первое собрание АН по рекомендации специалистов, которые занимаются лечением зависимости. Построение отношений с профессионалами в этой сфере может быть важным способом обеспечения доступности вести АН для зависимых, которые все еще страдают. При взаимодействии с лечебными учреждениями и профессиональными объединениями мы стремимся достичь следующие цели:

- Повысить **узнаваемость, надежность и доступность** АН.
- Повысить осведомленность, что АН – это **ресурс** общества.
- Продемонстрировать, что АН – это **жизнеспособная, самодостаточная организация** без каких-либо членских взносов.

Вне зависимости от типа учреждения в этой главе рассматриваются пути построения отношений, которые будут способствовать достижению целей, указанных выше. В этом разделе содержится информация о подготовке комитета, тренингах для лиц, облеченных доверием, и выработка подходов для взаимодействия с различными учреждениями.

Основные принципы работы с общественностью

Ниже приведены выдержки из главы 2.

Привлекательность...

«Заслуживающее доверия общение, ответственность, выполнение обязательств и поведение, которое отражает выздоровление, могут

быть очень привлекательными для общественности и профессионалов, с которыми мы взаимодействуем. Мы можем демонстрировать надежность АН, когда выполняем взятые на себя обязательства, например, отвечаем на телефонный звонок, предоставляя информацию об АН, или обеспечиваем расписаниями публичные библиотеки. Мы можем учиться использовать опыт других членов АН для выполнения обязательств перед профессионалами. В случае, если что-то мешает нам прийти на встречу, мы можем попросить товарища выполнить обязательство вместо нас и уведомить человека, с которым у нас есть договоренность, что вместо нас придет другой. Мы также можем поддерживать хорошую коммуникацию с нашим комитетом СО, оставаясь в контакте с его председателем. Нам нужны другие члены АН, чтобы успешно строить и поддерживать отношения с общественностью. Взаимодействие и сотрудничество в наших местностях и комитетах поможет нести общественности привлекательную весть о выздоровлении.»

Как наше личное поведение влияет на привлекательность программы АН?

Что могут сделать члены АН для того, чтобы повысить привлекательность АН в глазах общественности?

Сотрудничество, а не присоединение

Продуктивным отношениям и сотрудничеству, прежде всего, способствует, если мы просто и честно признаем, какие виды услуг мы можем предложить, а какие нет. Например, если мы строим отношения с лечебным или исправительным учреждением, мы интересуемся, что они ожидают от нас. Возможно, они запрашивают еженедельные собрания и, после честной оценки своих возможностей, мы решаем, что мы не можем выполнить их запрос. Вместо этого мы можем проводить собрания ежемесячно. Таким образом, мы создаем отношения, которые можем ответственно поддерживать длительное время. Мы развиваем сотрудничество, будучи честными по поводу того, что мы можем сделать, и мы по-прежнему ищем способы реализации запросов. В результате этого общественные организации учатся доверять нашим членам и полагаются на нашу программу как на заслуживающий доверия ресурс общества.

Как мы можем работать с общественностью и другими организациями без слияния и присоединения к ним?
Каков наш опыт (как отдельных членов, так и местности) по сотрудничеству с общественностью?

Отношения с общественностью и лечение зависимости

В результате планирования (см. ресурсы к Главе 3) вы можете решить, что построение сильных отношений с местными лечебными учреждениями является приоритетным. МКО может обсудить, что они могут предоставить лечебным учреждениям по запросу, и что необходимо сделать, чтобы весть АН была доступной в условиях этих учреждений.

Планирование и подготовка для местностей и комитетов

Следующие вопросы могут быть полезны как дополнение к процессу планирования на местном уровне, когда облеченные доверием служители оценивают и принимают решения, что мы можем предоставить лечебным учреждениям. Эти вопросы помогут местности провести широкое всестороннее обсуждение того, как создать прочные отношения с персоналом лечебных учреждений.

- Взаимодействуем ли мы с профессионалами лечебных учреждений в духе **сотрудничества**? Учитываем ли мы то, что программа АН и программа лечебного учреждения преследуют общие цели – помогать зависимым оставаться чистыми, несмотря на то, что наши методы могут отличаться?

- Предоставляем ли мы лечебному учреждению **актуальную информацию** об АН? Надежна ли предоставляемая нами контактная информация? Предоставили ли мы наш прайс и/или первоначальный комплект литературы АН? Рассылаем ли мы регулярно обновленные расписания собраний в лечебные учреждения?

- Как может местность (или комитет) работать с профессионалами лечебных учреждений, для того чтобы обеспечить легкий **доступ** пациентов к АН; например, сообщили ли мы профессионалам о расписании собраний АН на местности?

- Часто профессионалы лечебных учреждений запрашивают информацию о собраниях АН, которая может привлечь **определенную группу населения**. Определили ли мы те собрания,

которые могут быть полезны определенной группе населения (например, людям с нарушением слуха, молодежи, различным языковым группам и т.д.)?

- Сколько собраний местность может проводить в местных лечебных учреждениях? Можем ли мы продолжать проводить собрания на протяжении длительного времени? Как лучше использовать ресурсы АН в обеспечении потребностей общества? Будут ли собрания проводиться еженедельно? Или ежемесячно? Отвечая на эти вопросы, важно оценивать наши **человеческие ресурсы**.

Поскольку меняются способы лечения зависимости в лечебных учреждениях, то мы тоже будем менять способы, которыми мы взаимодействуем с этими учреждениями. Мы можем помнить, что есть много способов построения позитивных отношений с профессионалами лечебных учреждений. Амбулаторные программы или способы лечения, основанные на религии, могут потребовать взаимодействия, отличного от простого проведения собраний АН. Мы можем строить отношения с этими учреждениями, предоставляя информацию о программе АН, планируя регулярные встречи с сотрудниками и развивая устойчивые надежные отношения, основанные на сотрудничестве и уважении.

Вполне возможно, что наибольшая ценность, которую мы можем предоставить лечебному учреждению – это сотрудничество. Это значит, что мы можем предоставить точную информацию так, чтобы профессионалы понимали программу АН и были готовы направлять своих пациентов на собрания. Сотрудничество также означает, что наше взаимодействие последовательно и надежно. Предоставление актуального расписания собраний каждый месяц, или обзвоны учреждений по поводу изменения телефонного номера АН может быть неотъемлемой частью в формировании прочных отношений.

Координация служений

Есть много способов координации служений в условиях лечебных учреждений. Некоторые комитеты используют формат панелей для проведения собраний в лечебных центрах, в то время как другие используют подход, основанный на проектах для достижения определенной цели (например, предоставление литературы или регулярные встречи с сотрудниками учреждений). Если МКО не существует, то служение может выполнять одна или более групп АН. Принцип подотчетности важен. Облеченные доверием служители

всегда должны быть подотчетны перед комитетом или группой АН. Смысл структурирования служения в том, чтобы реализовать цели местности.

«Если отношения с другой организацией ставят под угрозу нашу приверженность несению вести выздоровления, нам не нужно бояться прекратить эти отношения. Сила программы АН – это наш основной ресурс. И главное – программа действительно работает!»

«Это работает: как и почему», Традиция Шестая

Отношения с общественностью в условиях лечебных учреждений основаны на нашей способности строить позитивные отношения. Доступность АН обеспечивает предоставление достоверной и последовательной информации. Планирование, тренинги и общение могут помочь нам сделать программу АН более доступной любому зависимому, ищущему выздоровления.

Подготовка комитета

Подготовка к взаимодействию с лечебными учреждениями способствует построению прочных и длительных взаимоотношений. Облеченные доверием служители часто могут отвечать на запросы лечебных учреждений без учета возможностей местности и наибольших потребностей общества. Рассмотрение того, как лучше использовать ресурсы АН, может помочь комитету стать более активным в налаживании и поддержании отношений с лечебными учреждениями. Следующий список может помочь МКО или комитету, который планирует прийти в лечебное учреждение, а также в случае, если отношения уже установлены:

- в комитете есть облеченные доверием служители, которые готовы служить длительное время.
- комитет готов поддерживать длительное взаимодействие с персоналом учреждения. Сюда входит предоставление актуальной информации, ответы на запросы от персонала, запрос обратной связи о том, как проходят собрания, выполняют ли облеченные доверием служители свои обязанности, и предоставление расписания собраний и достаточного количества литературы.

- зачастую амбулаторные учреждения обходят стороной. Комитет может рассмотреть возможность взаимодействия с амбулаторными учреждениями. Можно предоставлять расписания, ИП, контактную информацию местного АН. Амбулаторные учреждения могут быть подходящим местом для проведения регулярного собрания АН, которое включено в расписание собраний независимо от презентаций, проводимых в учреждении силами комитета.

- комитет может приложить усилия по привлечению презентеров, которые могут создать чувство идентификации. Это может значить, что на презентацию для молодежи мы берем молодого члена сообщества.

- обремененные доверием служители на телефонной линии и те, кто занят обновлением расписания собраний, должны регулярно общаться друг с другом. Это поможет обеспечить точность и последовательность информации об АН.

- комитет определяет форматы собраний, которые подходят под условия лечебных учреждений. Пациентам часто подходят более короткие и более структурированные форматы собраний. Комитет может обсудить предлагаемый формат с персоналом учреждения, чтобы они могли внести свои предложения и идеи.

- в комитете приветствуется ротация служителей, при этом важно поддерживать последовательные отношения с лечебным учреждением. Вы можете стремиться к поддержанию баланса между применением принципа ротации и принципа непрерывности. Это может означать, что некоторые сроки служения делятся от полугода до года, в то время как другие могут длиться дольше. МКО работает над обеспечением того, чтобы собрания в лечебных учреждениях проводились непрерывно.

«Вместо того, чтобы оценивать, мы стараемся хоть чем-то помочь. Наша задача в том, чтобы помочь искре желания разгореться, а не растоптать её. Любой зависимый, даже употребляющий зависимый, одним своим приходом на собрание уже демонстрирует уровень готовности, который нельзя игнорировать. Постоянно подчеркивая важность полного воздержания от употребления, мы, при этом, гостеприимно приветствуем зависимых, которые продолжают употреблять, тепло поддерживаем их и говорим: «Возвращайся»..»

«Это работает: как и почему», Традиция Третья

Обсуждение и решение известных проблем в условиях лечебных учреждений

До взаимодействия с профессионалами лечебных учреждений на комитете и в МКО можно обсудить следующие темы:

Заместительная терапия

Местности и группы часто вступают в дискуссии на тему заместительной терапии и программы «Анонимные Наркоманы». Третья и Десятая Традиции Анонимных Наркоманов – это главное в таких дискуссиях. Нам нужно помнить, что мы не можем оценить и измерить чье-либо желание прекратить употребление и что АН не имеет мнения по поводу заместительной терапии. Тем не менее, по опыту членов АН, оставаться чистыми означает полное воздержание от всех видов, изменяющих настроение и сознание препаратов, включая те, что используются в заместительной терапии. Как говорится в Базовом Тексте: *«Полное воздержание от всех видов наркотиков – это фундамент нашей новой жизни»*.

Повышение осведомленности о нашей Третьей Традиции, «Единственным условием для членства в Анонимных Наркоманах является желание прекратить употребление», может благотворно повлиять на обсуждения заместительной терапии. Мы приветствуем любого на собрании АН, даже если этот человек не знает, хочет ли он прекратить употребление наркотиков. Группа всегда должна поддерживать главную цель АН – нести весть тем зависимым, которые все еще страдают.

Хотя АН – это программа полного воздержания от всех видов наркотиков, нигде в АН не сказано, что человек должен быть чистым, чтобы посещать собрания АН. Нам нужно знать об этом при взаимодействии с пациентами заместительной терапии. Иногда на собраниях просят тех, кто сегодня употреблял, не высказываться – но это не наша работа – оценивать или судить, чист ли этот человек или нет. Наша Третья Традиция предостерегает нас от оценки чьего-либо желания и призывает нас приветствовать любого зависимого, который приходит на собрание АН.

В нашем служении по связям с общественностью мы можем ограничить участие членов, проходящих заместительную терапию. Мы делаем это потому, что не хотим, чтобы программа АН предстала в

неверном свете. АН – это программа полного воздержания от всех видов наркотиков. Тем не менее, мы хотим быть открыты для всех, так что мы поступаем в таких ситуациях деликатно, оставляя их в стороне, и делимся своим опытом жизни без наркотиков. Мы можем говорить о том, что некоторые члены уменьшили свое употребление посредством прохождения заместительной терапии (Бюллетень Мировых Служб №29 может быть полезным ресурсом). Мы также можем поделиться тем, что заместительная терапия может помогать сейчас, но наш опыт выздоровления в АН говорит о том, что мы способны жить свободно от всех видов наркотиков без нужды в том, чтобы заменять один наркотик на другой.

Использование имени АН

МКО может четко обозначить способ, которым лечебное учреждение может использовать имя АН. Неправомерное использование имени АН является заботой служителей подкомитета по связям с общественностью, поскольку сторонние организации потенциально могут повлиять на восприятие АН обществом в целом. Лечебное учреждение может говорить о том, что в нем проходят собрания АН, но оно не может утверждать, что сообщество АН одобряет их учреждение. Также оно не может претендовать на объединение с АН, говоря, что присутствие наших собраний в их учреждении означает, что они являются «реабилитационным центром АН». Если лечебные учреждения используют имя АН ненадлежащим образом, то члены АН могут информировать учреждение в сотруднической и конструктивной манере о том, что использование имени АН таким способом недопустимо. Облеченные доверием служители могут решить информировать лечебное учреждение о традициях АН в отношении этого вопроса. Если лечебное учреждение продолжает использовать имя АН неприемлемым образом, то местность может перенаправить вопрос в Мировые Службы Анонимных Наркоманов.

Спонсорство и лечебные учреждения

Если лечебное учреждение ставит условия по спонсорству, то мы можем привлечь их к диалогу. Мы можем обсудить природу спонсорства в АН, используя такие инструменты, как ИП №11 «Спонсорство»,

мы можем сообща дать профессионалам реалистичную картину спонсорства наряду с уважением независимости наших членов. Учреждение может требовать или не требовать спонсора следовать своим рекомендациям. Но, в конечном счете, каждый член сообщества сам решает, быть ему или не быть чьим-либо спонсором в лечебном учреждении.

Подготовка групп

Реабилитационные центры часто направляют своих пациентов на собрания АН. Группы могут подготовиться к наплыву новых членов. Можно решить с помощью группового сознания, как лучше приветствовать пациентов реабилитационных центров. На некоторых группах есть специальный человек, который их приветствует, в то время как на других раздается расписание собраний с телефонами членов группы. Группы, которые перегружены большим наплывом пациентов реабилитационных центров, могут разработать более структурированные форматы собраний. Спикерские собрания или собрания в формате вопрос-ответ могут быть более подходящими для собраний с большим количеством новичков. Члены группы всегда могут сосредоточиться в своих высказываниях на опыте выздоровления в АН и пользе спонсорства, чтобы создать на группе атмосферу выздоровления.

«Наши отношения со сторонними организациями никак не связаны с личностями наших лидеров. Группы самостоятельно несут ответственность за сотрудничество с другими структурами и стремятся сделать контакты с ними прочнее и эффективнее.»

«Это работает: как и почему», Традиция Шестая

Обучение и подготовка облеченных доверием служителей

Обучение и подготовка имеют важное значение для успешного несения вестей АН в любое лечебное учреждение, будь то стационарное, амбулаторное, религиозное или профессиональное. Следующие пункты могут быть полезны при подготовке к проведению собрания или презентации в лечебном учреждении:

- Облеченные доверием служители ознакомлены с лечебным учреждением и персоналом.

- Комитет разработал руководство для членов, которые проводят собрания в лечебных учреждениях. Эти правила включают в себя уточнение, когда приходить, время начала собрания, день, формат и процедуру отмены запланированного собрания АН с персоналом.

- Члены подготовлены к несению ясной вести выздоровления в АН.

- Для облеченных доверием служителей установлены и исполняются требования по сроку чистого времени; в большинстве местностей есть такие требования для тех, кто спикерит в лечебных учреждениях.

- Поскольку речь и форма одежды облеченных доверием служителей влияет на образ АН в глазах общественности, их призывают выражаться и одеваться так, чтобы это не было проявлением неуважения к лечебному учреждению.

- Члены АН не высказывают никакого мнения по поводу лекарств или методов лечения. АН не конкурирует с другими методами лечения; мы приходим в лечебное учреждение с готовностью работать вместе, чтобы делиться вестью выздоровления АН, и чтобы информировать лечебные учреждения о программе АН.

- В ходе подготовки члены АН были уведомлены, что многие пациенты лечебных учреждений принимают прописанные лекарства от таких заболеваний, как депрессия или тревожность. Членов АН призывают радушно приветствовать этих людей на собраниях АН. Чтобы лучше понимать, как согласно принципам АН, относится к подобным вопросам, члены АН могут читать и обсуждать буклет *«Заболевания в выздоровлении»*, а также Двенадцать Традиций в Базовом Тексте или в книге *«Это работает: как и почему»*.

- Облеченные доверием служители регулярно отчитываются комитету о состоянии проводимых собраний в лечебных учреждениях.

- Комитет может разработать совместно с учреждением взаимно согласованные договоренности о том, как члены АН должны взаимодействовать с пациентами: могут ли члены АН давать свой номер телефона, могут ли быть спонсорами для пациентов, можно ли брать пациентов на собрания в общество. Каждый член решает сам взаимодействовать или нет с пациентами подобным образом, если это не запрещено правилами учреждения. Кроме того, комитет может разработать рекомендации о том, как взаимодействовать с пациентами, с учетом правил учреждения.

Собрания АН в лечебных учреждениях

Некоторые собрания АН, проводимые в лечебных учреждениях, предназначены только для пациентов. Эти собрания проводятся в результате усилий МКО и Седьмая Традиция обычно не собирается. На таких собраниях, как правило, используется панельный формат, когда лидеры панелей приводят в учреждение спикеров.

Существуют также собрания в лечебных учреждениях, открытые как для пациентов, так и для всех членов АН. Такие собрания работают, как и все остальные собрания АН и обычно указаны в расписании собраний местности. В начале собрания обычно зачитывается литература АН, спикер или ведущий задает тему собрания, часто используется формат обсуждения, собрание закрывается молитвой и т.д.

«Наши отношения со сторонними структурами существуют не для того, чтобы завоевывать репутацию или повышать наш престиж, а чтобы помочь нам в выполнении нашей главной цели. Когда мы действуем в духе анонимности, мы следуем одной единственной цели – нести весть выздоровления тем зависимым, которые все еще страдают.»

«Это работает: как и почему», Традиция Шестая

Переходим от плана к действиям

Общение с профессионалами наркологии

Следующие пункты могут быть полезны при планировании взаимодействия с персоналом лечебного учреждения. Подготовка заключается в том, чтобы общаться и решать известные проблемы. Это может способствовать реализации целей местности в построении позитивных, долгосрочных отношений, от которых выигрывает АН, лечебное учреждение и потенциальные члены.

❖ Донесите философию АН касательно зависимости и выздоровления, например, о полном воздержании от всех видов наркотиков, двенадцатишаговом подходе, сосредоточенности на зависимости, а не на употреблении наркотиков и т.д.

❖ Внесите ясность, что АН может предоставить в данном учреждении. Не бойтесь сообщить, что не можете проводить собрания в том количестве, в котором запрашивает учреждение. Облеченные доверием служители могут оценить, соответствуют ли возможности АН потребностям зависимых в данном учреждении. Если мы решаем, что не можем удовлетворить все потребности учреждения, то мы совместно с персоналом разрабатываем альтернативы. Одна из возможных альтернатив – когда отдельные члены АН могут забирать пациентов на местное собрание АН.

❖ Разъясните, что АН делает, а чего не делает. Например, мы не предоставляем профессиональные консультации, но мы практикуем спонсорство.

❖ Будьте прямыми и честными насчет вероятности столкновения на собрании с членами АН, которые предвзято относятся к пациентам, принимающим лекарства и заместительную терапию.

❖ В некоторых местностях первые группы АН проводились в лечебных учреждениях. Членам АН необходимо быть осторожными, чтобы АН не связывали с лечебным учреждением. Собрания АН могут проводиться в учреждении, но собрания АН – это не собрания конкретного лечебного учреждения. Реабилитационные центры могут направлять своих клиентов в АН, выступающего в качестве общественного ресурса; однако нам нужно объяснить, что, хотя АН может быть одним из ресурсов для тех, кто выписывается, мы не являемся чьей-либо официальной пост-лечебной программой.

❖ При работе с профессионалами лечебных учреждений нужно уважать анонимность сотрудников, которые также могут быть членами АН. Лечебные учреждения отделены от АН; не все сотрудники могут знать о членстве своих коллег в АН.

❖ Членам АН, являющимся одновременно профессионалами лечебных учреждений, возможно необходимо рассмотреть свою роль сотрудника как отдельную от своей роли в качестве члена АН. В качестве сотрудника лечебного учреждения человек обычно действует в соответствии с правилами учреждения, в то время как член АН рассказывает о своем личном опыте выздоровления в АН.

❖ Поощряйте консультантов, терапевтов и других сотрудников лечебных учреждений, а также тех, кто выздоравливает в других сообществах, приходить на открытые собрания АН, чтобы лучше понимать АН. Сотрудники лечебных учреждений могут захотеть посещать другие собрания, которые не посещают их пациенты; это будет проявлением уважения к анонимности своих пациентов и помо-

жет расширить представление об АН, за счет опыта других членов АН, которые не являются их пациентами. Посещение собраний АН может дать профессионалам большее понимание того, что АН может предложить их пациентам. В результате профессионалы чувствуют себя более комфортно, направляя пациентов в АН.

❖ Продемонстрируйте профессионалам примеры долгосрочного выздоровления в АН. Пригласите членов с большим сроком выздоровления на презентацию, пригласите сотрудников учреждения на собрания АН, которые посещают члены АН с большим сроком выздоровления.

Взаимодействие с организациями, связанными с проблемой зависимости

Взаимодействию с профессиональными организациями поможет согласованный план, который делает возможным длительные отношения сотрудничества. Следующие пункты могут помочь МКО подготовиться к взаимодействию с профессиональными организациями в сфере лечения зависимости:

❖ Местность может разработать согласованный план по взаимодействию с профессиональными объединениями. Этот план может помочь облеченным доверием служителям понять их ответственность и цели взаимодействия. Согласованный план обеспечивает донесение информации, полученной в ходе взаимодействия, другим служителям и членам местности. Он также помогает обеспечить точность информации, которую местность предоставляет профессиональным организациям; например, номер телефона информационной линии, расписания собраний, а также местность имеет достоверную контактную информацию в учреждении.

❖ Местность может разработать критерии приоритетов, чтобы определить, какой уровень участия в таких мероприятиях будет иметь наибольший смысл (посещение, организация стенда или презентация). Один из возможных вариантов участия – просто присутствие, предоставление расписания собраний, номеров телефонных линий и контактной информации об АН на мероприятии. Местность также может решить участвовать на более глубоком уровне, предоставляя информацию об АН профессионалам лечебных учреждений (социальным работникам, консультантам и т.д.)

❖ Ещё одна возможность для местности – это начать строить сотруднические отношения с организациями, которые работают с пациентами, требующими лечения или помогают им. Например, эти отноше-

ния могут быть с организациями с религиозным подходом к лечению, государственными учреждениями, ответственными за проблемы, связанные с детьми и семьями, или учебные учреждения, которые дают образование в сфере лечения зависимости.

❖ Во всем мире есть множество организаций, профессионально занимающихся лечением зависимости. Эти профессиональные организации проводят конференции в разных городах по всему миру. Местность может узнать, есть ли запланированные конференции, проходящие в вашей части мира. Профессиональные конференции могут быть прекрасным способом для местности, для того чтобы начать создавать отношения с теми, кто участвует в лечении зависимости. Местности могут обратиться в региональный комитет обслуживания (РКО) или мировые службы АН за руководством и поддержкой в этой работе

Местность также может рассмотреть проведение местного круглого стола по отношениям с общественностью. **Круглый стол** – это организованная встреча, на которой местное сообщество АН предоставляет информацию об АН профессионалам и слушает обратную связь в конкретных вопросах об АН. Цель круглого стола – создать отношения сотрудничества, выгодные всем участникам. Мы можем спросить профессионалов об их опыте сотрудничества с АН; возможно, что их опыт не всегда был позитивным. Облеченные доверием служители должны помнить, что эта конструктивная критика скорее всего для того, чтобы помочь нам усилить способность нести весть выздоровления АН. Круглые столы могут быть местом для развенчивания мифов о зависимых и АН, и они могут помочь нам улучшить способы, которыми мы взаимодействуем.

Вне зависимости от того, ведется ли работа с учреждениями или МКО только начинает развивать эти отношения, улучшение взаимодействия возможно только при надежной и последовательной коммуникации, предоставлении точной информации, а также отношений в духе сотрудничества.

Ресурсы

Часто задаваемые вопросы

Наборы для презентаций

Раздаточные материалы для профессионалов

ГЛАВА 8

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ

Здравоохранение – это возможно новый термин и новая возможность в служении для некоторых членов АН, несмотря на то, что многие нашли АН по рекомендации профессионалов здравоохранения. Мы можем информировать профессионалов о том, как АН может помочь зависимым в таких медицинских учреждениях, как государственные больницы, так и частные клиники. Наши усилия по информированию общественности выиграют от четко определенных целей, а также тренингов и подготовки с учетом каждого проекта.

В этой главе содержатся конкретные рекомендации по построению отношений с различными учреждениями здравоохранения. Сюда входят идеи по подготовке доверенных служащих, а также рекомендации о том, как взаимодействовать с **профессионалами здравоохранения, больницами и различными организациями в этой сфере.**

Основные принципы работы с общественностью

Ниже приведены выдержки из главы 2.

Сотрудничество, а не присоединение

«Большая часть доверия к нам приходит оттого что, мы сохраняем фокус на выздоровлении от зависимости. Нам могут доверять и нас могут приглашать участвовать в процессе принятия организацией решения, и мы будем втянуты в общественные дискуссии, если выразим свое мнение по вопросам, не относящимся к сообществу АН. Если учреждение хочет использовать наше имя для целей своей программы, или организация запрашивает нашей помощи по законодательным вопросам, то мы отказываемся от этого. Если мы вовлекаемся в процесс принятия решений сторонней организации, например, в заседании совета директоров некоммерческой организации в качестве представителя АН, мы не предлагаем никакого мнения по бизнес-процессам организации. Мы не принимаем позицию по сторонним вопросам, не подвергаем АН риску и не подрываем чистоту нашей

вести. Если мы принимаем одну из сторон по юридическому или медицинскому вопросу, мы определенно подорвем доверие к себе и нашему предназначению. Мы стремимся избежать того, чтобы нас определили, как принявших одну из сторон или высказавших мнение в дискуссии. Мы остаемся сфокусированными только на том, как мы можем помочь тем, кто все еще страдает от зависимости. Этот фокус позволяет нам построить отношения, где наша роль ясна и свободна от дискуссий.»

- Как АН может выиграть от построения сотруднических отношений с профессионалами здравоохранения?
- Когда сотруднические отношения переходят в присоединение?

Опыт показал, что у нас есть множество независимых друзей, которые могут рекомендовать АН. Если профессионалы хотят поддерживать АН и рассказать об эффективности нашей программы, у них на это есть полное право. Мы лишь пытаемся удостовериться, что энтузиазм этого человека не искажает понимание цели нашей программы (помощь одного зависимого другому). АН – это не та программа, где профессионалы лечат зависимых, хотя профессионалы зачастую имеют желание всячески поддерживать АН, поскольку выздоровление работало для их пациентов или членов их семей. Роль местной структуры обслуживания в таких ситуациях является решающей. Сообщество АН может вести базу данных тех независимых, которые нас поддерживают. Таким образом они станут нашим активом в выполнении главного предназначения сообщества.

- Как местности могут избежать присоединения (или его попыток) при работе с профессионалами здравоохранения?
- Какие действия может предпринять местность в работе с независимыми друзьями АН?

Общение

Общение – это улица с двусторонним движением. Мы стремимся быть эффективными, честными, открытыми, последовательными и прямыми в нашем общении. Мы делаем доступными каналы связи для тех, с кем хотим взаимодействовать в общественной сфере. Коммуникация – это не просто обратная связь, она подразумевает – активно слушать, принимать конструктивную критику и задавать

вопросы. Общение бывает вербальным и невербальным, письменным и устным, и оно затрагивает все наши отношения с общественностью. Хорошо, если после того, как с кем-либо установлен контакт, мы первым делом слушаем человека. Это помогает нам быть хорошо осведомленными о том, что нас окружает.

- Как мы можем продемонстрировать целостность в наших отношениях с аудиторией здравоохранения?

- Что местности необходимо тщательно рассмотреть для более эффективного общения?

Отношения с общественностью и сфера здравоохранения

Наши усилия по связям с общественностью в сфере здравоохранения должны быть сфокусированы и распланированы. Четко поставленные цели помогут сфокусироваться и определить действия, которые необходимы для успеха проекта. Профессионалы здравоохранения, как правило, откликаются на информацию, которая понятна и показывает практические результаты.

К каждой аудитории требуется свой подход и разная информация об АН. Следующая информация может помочь МКО создать и поддерживать устойчивые отношения с профессионалами в сфере здравоохранения.

Планирование и подготовка

Координация служений

Есть множество способов координации служений АН в сфере здравоохранения. Комитет может как совместно работать над проектами, так и облечь доверием одного или более служителей, чтобы выполнить определенный проект. Чтобы проект был успешен, необходимо тренироваться и служители должны обладать определенными навыками (например, коммуникабельностью).

Мы можем регулярно предоставлять литературу в медицинские учреждения, проводить собрания в стационарном детоксе или работать над улучшением отношений с профессионалами здравоохранения. Важен принцип подотчетности. Служители всегда должны отчитываться перед комитетом. Если МКО не был создан, тогда

служение должны выполнять одна или более групп АН. Местность может структурировать работу так, как ей удобно.

«По каждому заданию, данному структуре обслуживания, должно быть четко определено, кто именно отвечает за принятие решений, так как именно от него будет потребован отчет о выполнении данного задания.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Пятая

Подготовка комитета

- Комитет должен определить приоритеты и распланировать порядок, в котором будет проходить взаимодействие с профессионалами здравоохранения (см. главу 3 с подробной информацией по планированию и определению приоритетов). Доверенные служители могут определить, что сначала будут работать с отделениями скорой помощи, это может включать предоставление информации, например, расписание собраний, ИП и плакатов. Затем можно решить, исходя из приоритетов, провести презентации для социальных работников больниц или начать предоставлять информацию об АН фармацевтам.

- Комитет определяет предназначение каждого проекта. Определение цели этих отношений помогает доверенным служителям иметь более четкое представление о взаимодействии. Целью комитета может быть простое знакомство с АН профессионалов, которые выписывают пациентов, другой целью может быть формирование отношений с местными врачами путем проведения презентаций и регулярного предоставления литературы АН (например, ИП и расписания собраний).

- Местность может исследовать разные типы учреждений здравоохранения, чтобы найти самое подходящее контактное лицо для взаимодействия в каждом из них, определить, когда с ним связаться и выбрать лучший способ общения. Это может быть электронная почта, личная встреча или звонок по телефону. Среди членов АН также есть множество медицинских работников, они могут дать ценную контактную информацию.

- Актуальная, ясная и краткая информация более ценна при работе по информированию общественности, особенно в здравоохранении. Можно создать раздаточные и демонстрационные материалы, специаль-

но предназначенные для определенной аудитории. Профессионалы здравоохранения (например, медсестры и врачи) часто могут уделить очень ограниченное время. Одна страница с информацией об АН, включающая контактную информацию, подходит в таких ситуациях лучше всего.

- Доверенные служители развивают каждое взаимодействие. Посланное письмо, е-мэйл или телефонный звонок – всё это может быть началом длительных отношений с теми, кто работает в сфере здравоохранения.

- Комитет подбирает служителей, наиболее подходящих для каждой аудитории. Служители должны быть информированы и подготовлены. Те, кто не могут не выражать своего личного мнения по вопросам, которые могут возникнуть в медицинских учреждениях, например, эффективности медикаментозного лечения, возможно, не самые подходящие люди для взаимодействия с медицинскими работниками.

Тренинги и подготовка доверенных служителей

- Доверенные служители должны иметь информацию об учреждении, в которое они идут. Изучение профессии или взглядов аудитории поможет предвидеть вопросы и общаться более эффективно (см. главу 4 с подробной информацией о подготовке и тренингах для взаимодействия с общественностью).

- Доверенные служители должны быть подготовлены к взаимодействию в условиях разных медицинских учреждениях, существующих на местности. В принципы тренинга должно входить обеспечение аудитории актуальной контактной информацией об АН, а также способы реагирования на разные запросы от медицинских работников. Каждое учреждение индивидуально, поэтому тренинг должен быть приспособлен к особенностям, проблемам и потребностям разных учреждений.

- Доверенные служители должны быть подготовлены, чтобы использовать ясный, краткий и понятный язык. Это значит, что презентеры избегают использования жаргона или сленга АН. Комитет может пригласить сделать презентацию членов АН, которые работают в медицинских учреждениях, или тех, у кого есть понимание медицинской

профессии. Мы сможем достичь взаимопонимания с аудиторией, если мы будем знакомы с их методами и взглядами.

- Местность может определить конкретные качества людей, которые должны служить в медицинских учреждениях. Вот примерные качества: способность четко выражать свои мысли, навыки презентаций, опыт служения в АН. Комитет может обратиться к Четвертой Концепции, когда будет определять подходящие качества.

- Практика и понимание специфики медицинских учреждений может помочь доверенным служителям улучшить эффективность презентации.

- Многие учреждения требуют от волонтеров посещения ознакомительных занятий. Доверенные служители должны быть готовы посетить такое занятие, если того потребует учреждение. Учреждения все чаще и чаще требуют это.

- Профессионалы здравоохранения разбираются в медицинских методиках. Доверенные служители должны быть готовы описать подход АН как программы выздоровления, основанной на воздержании от употребления веществ. Можно рассказать профессионалам о философии нашей программы полного воздержания от наркотиков, используя литературу АН (например, ИП №1 *«Кто, что, как и почему?»*) и другие материалы, разработанные комитетом. Вы можете объяснить врачам, что АН видит зависимость как болезнь и что болезнь эта затрагивает зависимых физически, эмоционально и духовно. Также можно объяснить, что АН всеобъемлющая (всесторонняя) программа взаимопомощи, которая позволяет множеству зависимых вести более продуктивную жизнь.

- При объяснении того, что программа АН – это не программа заместительной терапии, мы можем ссылаться на литературу АН (смотри дополнительную информацию в главе 7 в разделе заместительная терапия).

- *«АН: Ресурс в вашем обществе» (NA: A Resource in Your Community)* и *«Опрос членов сообщества АН» (NA Membership Survey)* могут быть полезными инструментами в работе с медицинскими учреждениями. Заказать их можно, связавшись с Мировыми Службами АН.

Переходим от плана к действиям

Взаимодействие с специалистами здравоохранения

Сюда могут входить *врачи, психиатры, психологи, психотерапевты, фармацевты, дантисты и медсестры*.

- МКО может рассмотреть проведение круглого стола с профессионалами здравоохранения. Это возможность обмениваться информацией с профессионалами медицины и дать им возможность определить, что им нужно от АН. В ходе таких круглых столов также можно развеять стереотипы о программе АН.

- Можно рассказать об успешности нашего сообщества. Предоставить статистику о количестве членов во всем мире, странах, где есть собрания, и разнообразии членов АН (в экономическом, расовом и профессиональном смысле) это особенно важно при работе с учреждениями здравоохранения. Профессионалам интересны результаты. Можно использовать материал «*Опрос членов сообщества АН*» (NA's membership survey).

- Вы можете сообщить, что АН – это программа полного воздержания от всех видов наркотиков и что наши члены зачастую беспокоятся насчет приема прописанных врачами потенциально опасных лекарств. В то же время, можно информировать членов АН о том, что нецелесообразно вмешиваться в лечение, которое было назначено некоторым членам АН профессионалами здравоохранения. Мы можем информировать наших членов об опасности замены одного наркотика на другой и можем информировать сотрудников медицины по поводу полного воздержания от всех видов наркотиков. Но однозначно - это вопрос, который решается между пациентом и доктором.

- Врачи общаются со множеством людей, употребляющих наркотики. Во время презентации можно рекомендовать врачам давать пациентам, которые, по их мнению, могут иметь проблемы с наркотиками, ИП №7 «*Зависимый ли я?*». Объясните, что вопросы, которые содержатся в этом проспекте – это вопросы, которые члены АН задавали себе, перед тем как первый раз прийти на собрание.

- Доверенные служители должны быть готовы развеять миф об имени АН, о том, что АН – только для тех, кто употреблял наркотики вроде героина. Информация из опроса сообщества, показывающая разнообразие видов наркотиков, которые употребляли наши члены, может наглядно это показать.

Обсуждение и решение известных проблем в работе с здоровоохранением

Снижение вреда

Снижение вреда – это подход, который не способствует воздержанию от употребления, но претендует на уменьшение вреда для человека и общества. АН – это ресурс, который может использоваться в рамках многих способов лечения и дополнять многие модели профессионального лечения. АН не имеет мнения по поводу эффективности или обоснованности конкретных моделей лечения. Если нас спрашивают, то можно объяснить, что АН не противоречит и не соперничает с подходами, такими как снижение вреда. Официальные лица медицины зачастую могут использовать статистические данные, поддерживающие различные методы лечения, включая снижение вреда. Вы можете объяснить, что АН не имеет статистики по этому вопросу. АН использует самостоятельно собранную информацию, которая представлена в «Опросе членов сообщества АН» («NA Membership Survey»). Некоторые местности и регионы проводят исследования, которые показывают, что члены сообщества устраиваются на работу, получают образование и не совершают преступлений. Это исследование – ценный инструмент, который может продемонстрировать позитивный эффект АН во многих регионах.

Взаимодействие в больницах

Больницы – это большая аудитория. Сюда входят **детоксы, отделения скорой помощи, психиатрические клиники** и пр.

- Больницы – это хорошая возможность взаимодействия с обществом, включая друзей, коллег и членов семей зависимых. Один из способов взаимодействия – построение отношений с персоналом отделений скорой помощи, например, можно разместить плакаты и расписания собраний АН там, где люди их заметят в моменты острой необходимости.

- Формат собраний, проводимых в больницах, будет отличаться в зависимости от учреждения. Пациентам стационарных отделений наркологии может быть полезна информация о том, как проходит собрание АН (проводим спикерское собрание или в формате ежеднев-

ных размышлений). А собрания в психиатрических отделениях, где пациенты имеют более короткую продолжительность концентрации внимания, должны быть структурированы и участие пациентов ограничено.

Собрания АН в медицинских учреждениях

В больницах проводится два типа собраний АН: собрания только для пациентов (без сбора Седьмой Традиции), и собрания, которые просто проходят в здании больницы и работают как любые другие группы АН. Если комитет решил проводить собрания в больнице, такой как стационарная наркология, то необходимо рассмотреть потребности аудитории. Формат собрания может быть видоизменен так, чтобы подходить для всех, например, для пациентов, которые, имеют более короткую концентрацию внимания. Для детоксов и стационарных отделений нужны разные форматы. Для детокса лучше подойдет спикерское или информационное собрание, в то время как для стационара подойдет формат структурированного участия. Необходимо помнить, что на собрании может присутствовать персонал. Вы можете регулярно общаться с персоналом, чтобы определить день, время и формат собрания. Можно обсудить преимущества и недостатки открытых и закрытых собраний с персоналом прежде чем решить, что лучше подойдет пациентам. Можно предложить ограниченную поставку литературы АН, а также информировать больницу о том, что есть возможность приобрести дополнительную литературу АН.

Взаимодействие с организациями здравоохранения

Многообразие организаций здравоохранения дает прекрасную возможность членам АН предоставить информацию об АН и построить отношения.

- Можно провести мероприятие или информационный семинар для профессионалов здравоохранения. (Смотри дополнительную информацию в главе 4 в разделе презентаций). Доверенные служители должны быть уверены, что формат и материалы соответствуют специфике аудитории.
- Во многих местах проводятся выставки или форумы в сфере здравоохранения. На этих мероприятиях есть прекрасная возможность для МКО предоставить информацию об АН, разместив стенд (см. допол-

нительную информацию в Главе 4 в разделе презентаций). Также это возможность для сотрудничества с профессионалами медицины, которые могут регулярно общаться с потенциальными членами АН.

Поскольку профессионалы здравоохранения регулярно взаимодействуют с зависимыми, нам важно начать формировать и поддерживать сотруднические взаимоотношения. Построение отношений с профессионалами здравоохранения может быть новинкой для многих из нас. Такие отношения – еще один ценный способ несения вести АН потенциальным членам.

Ресурсы

Список возможных проектов по работе со здравоохранением

Раздаточные материалы для аудитории

Часто задаваемые вопросы

ГЛАВА 9

ТЕЛЕФОННЫЕ ЛИНИИ

Звонок на телефонную линию АН может быть чьим-то первым опытом общения с сообществом «Анонимные Наркоманы». Этот звонок имеет жизненную важность; от этого может зависеть, придет зависимый на собрание или нет. Мы должны отвечать на звонок так, чтобы звонящий понял, что он ценен. Мы можем призывать волонтеров использовать весь свой опыт по связям с общественностью в этом важном служении.

В этой главе описаны способы, которыми комитет может **оценить свои собственные ресурсы**, выбрать оператора связи, подготовить **волонтеров** и **координировать** служение так, чтобы местная телефонная линия работала успешно.

Основные принципы по связям с общественностью

Ниже приведены выдержки из Главы 2.

Сотрудничество, а не присоединение

«Одна из целей в информировании общественности – построение долгосрочных отношений с организациями, имеющими схожие задачи. Это помогает нам двигаться к нашей главной цели. Нарушение любой из наших традиций в попытке установить такие отношения никогда не принесет пользы ни отдельным членам, ни АН в целом. Во взаимоотношениях с общественностью мы концентрируемся на нашей главной цели. Мы развиваем единство и поддерживаем гармонию друг с другом и обществом в целом, создавая позитивные взаимоотношения в нашем сообществе и за его пределами. Мы ставим на первое место общее благополучие АН, помня, что мы автономны до тех пор, пока наши действия не затрагивают АН в целом».

Как телефонная линия может использоваться для взаимодействия с разными сторонними организациями (например, можем ли мы использо-

вать услуги оператора связи для того, чтобы перенаправить звонок в другие общественные организации)?
Какие совместные действия могут предпринять комитеты и группы, чтобы обеспечить стабильную работу телефонной линии?

Привлекательность...

«Заслуживающее доверия общение, ответственность, выполнение обязательств и поведение, которое отражает выздоровление, могут быть очень привлекательными для общественности и профессионалов, с которыми мы взаимодействуем. Мы можем демонстрировать надежность АН, когда выполняем взятые на себя обязательства, например, отвечаем на телефонный звонок, предоставляя информацию об АН, или обеспечиваем расписаниями публичные библиотеки. Мы можем учиться использовать опыт других членов АН для выполнения обязательств перед профессионалами.»

Обучены ли волонтеры на телефонной линии несению привлекательной вести Анонимных Наркоманов?

Как мы можем сделать служение на информационной линии привлекательным?

Отношения с общественностью и информационные линии

То, как вы готовите волонтеров, частично связано с типом услуг, предоставляемых оператором связи. Чтобы найти наиболее подходящего оператора связи, сперва можно определить потребности, например, размеры местного сообщества АН и географической местности.

Этот раздел посвящен способам оценки ресурсов и тому, как подготовить волонтеров на информационной линии АН, чтобы соответствовать потребностям звонящих. Подготовка и обучение волонтеров на информационной линии поможет подкомитету сделать более осознанный выбор различных телефонных услуг, необходимых для информирования.

Планирование и подготовка для местностей и комитетов

Финансовые и человеческие ресурсы

Оценка денежных ресурсов важна при планировании работы информационной линии. Нам нужно взглянуть на свой бюджет, чтобы понять, что мы можем реально себе позволить. Доверенные служители могут оценить долгосрочные финансовые возможности перед покупкой услуг у оператора связи. Поддерживать позитивные отношения с общественностью легче, если служение на информационной линии ведется последовательно и надежно.

Оценка в области человеческих ресурсов поможет при принятии решения о наиболее подходящем операторе связи. Если денег достаточно, но не хватает волонтеров, готовых служить, вы можете обратиться к оператору связи предоставляющего услуги автоответчика. Если волонтеров хватает, может потребоваться услуга перенаправления вызовов.

Вы можете подумать о способах привлечения большего числа волонтеров для служения в информационной линии. Больше членов сообщества могут быть волонтерами на телефоне, если вы определите гибкий график режима работы. Обслуживать информационную линию по два-три часа может быть легче, чем по восемь часов. Местность также может выбрать услугу переадресации, где доверенные служители имеют возможность принимать звонки информационной линии АН на личные мобильные телефоны. Местность может использовать веб-сайт для привлечения волонтеров. Гибкость и креативность могут помочь местности найти больше волонтеров. Местность также может напомнить членам АН, что обслуживание сообщества на информационной линии может выполняться из дома. Есть много способов, чтобы привлечь волонтеров – подкомитету нужно просто обсудить их функции.

«Большинство проектов так же сильно зависят от идей, информации, сознания, личного времени и готовности наших членов, как и от денег. Если у нас есть деньги, необходимые для осуществления какого-то проекта, но не хватает времени или идей, то будет лучше отложить этот проект до тех пор, пока мы не соберем все необходимые ресурсы. В противном случае мы просто впустую потратим денежные средства АН.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Одиннадцатая

Тренинг и подготовка волонтеров

Решая, как готовить и обучать волонтеров на информационной линии, мы можем подумать о том, кто звонит на наш телефон: зависимые (потенциальные члены и члены АН), независимые (члены семей, друзья и т.д.), а также профессионалы. Подготовка и обучение должны проводиться для возможности решения проблем, которые возникают при общении с каждой из вышеуказанных аудиторий. Ниже описано, как подготовить тренинг и провести обучение волонтеров, чтобы помочь зависимым получить информацию об АН и прийти на наши собрания.

Отзывчивость – это ключевой принцип служения на информационной линии. Это значит, что волонтеры готовы общаться со звонящими восприимчиво, подходящим образом и в помогающей манере.

Тренинг проводится для всех, кто обслуживает сообщество на информационной линии: волонтеров, облеченных доверием и специальных работников (в случае регионального или местного офиса), а также работников услуг колл-центра (если таковые используются). Вы можете запланировать проведение тренингов на долгосрочный период и на регулярной основе.

Комитет может требовать от волонтеров посещения тренинга (см. главу 4 с детальной информацией). Посещение таких тренингов может быть прописано в обязанностях волонтеров информационной линии.

Программа подготовки может включать изучение литературы АН (например, ИП «*Зависимый ли я?*»), обсуждение принципов АН, репетицию звонков и презентацию для новых волонтеров с привлечением опытных членов. После прохождения тренинга волонтеров можно обеспечить базовыми материалами, например, кратким описанием основных тезисов сообщества АН, расписанием групп и номерами телефонов для перенаправления вызовов.

Работникам службы колл-центра нужно предоставить расписание групп и короткий односторонний раздаточный материал, который регулярно обновляется (см. приложения).

Вы можете определить конкретные качества идеального волонтера на информационной линии. Лидерские качества, такие как честность,

способность слушать и здравомыслие (см. Концепцию Четвертую в *«Двенадцати Концепциях обслуживания АН»*) – это главное в работе на информационной линии. Другие качества, важные при работе на информационной линии – понимание важности отношений с общественностью, способность хорошо устанавливать личный контакт и стрессоустойчивость. Эти качества важны, поскольку волонтерам зачастую приходится служить в ситуациях высокого напряжения, а также потому, что они – первые, с кем люди общаются из АН.

На тренинге для волонтеров можно обсудить вопросы, как избежать в общении употребления слов из жаргона АН («это работает, когда вы работаете», «домашняя группа», «попросить о спонсорстве»), как точно отвечать на запросы общественности.

Волонтерам необходимо изучать литературу АН, чтобы дать точную и позитивную весть о выздоровлении, а также объяснить, что программа АН не имеет отношения к реабилитационным центрам и другим двенадцатишаговым программам.

При выборе волонтеров необходимо установить требования по сроку чистого времени. В местностях, где не хватает человеческих ресурсов, при выборе волонтеров можно быть более гибкими. Сильная программа подготовки поможет волонтерам, у которых нет достаточного срока чистого времени.

Волонтеры должны быть проинструктированы о том, что не делают никаких заявлений от лица местности, региона или сообщества АН. Если звонит профессионал или член общественности, волонтеры должны быть готовы дать максимум возможной информации об АН, при отсутствии или незнании запрашиваемой информации взять контакт у звонящего и передать его компетентному ответственному служителю АН.

Необходимо провести подготовку, как вести себя в ситуациях проблемных звонков, например, звонки зависимых под воздействием наркотиков, звонки от телефонных шутников, звонки от умственно больных людей. Одна из стратегий – постоянно переводить разговор к тому, как звонящий может попасть на собрание АН и закончить проблемный звонок до того, как ситуация обострится.

Комитет должен быть готов отвечать на множество запросов от общественности, включая запросы информации или звонки по поводу проблем, вызванных поведением членов АН.

Если волонтеру поступил звонок от человека в кризисном состоянии, он должен четко понимать, где заканчиваются его полномочия. Волонтеры на телефонной линии – это не консультанты или работники по кризисным ситуациям. Попытки совершить самоубийство, передозировка или рассказ о насилии – примеры кризисных звонков. Отказ перенаправить звонящих в таких ситуациях в подходящие для этого организации может повлечь за собой судебные последствия, в зависимости от местных законов. Вы можете изучить местное законодательство на предмет личной правовой ответственности (см. справочный раздел ниже с подробной информацией о перенаправлении звонков сторонним организациям).

«Предназначение нашей структуры обслуживания заключается в том, чтобы помогать сообществу АН в достижении его главной цели – нести весть о выздоровлении тем зависимым, которые всё еще страдают. Как для принципиальности, так и для эффективности нашей структуры обслуживания жизненно необходимо честное, открытое и прямолинейное взаимодействие.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Восьмая

Обсуждение и обращение к часто встречающимся проблемам в служении на информационной линии.

Рекомендации по встрече

В АН часто звонят потенциальные члены или профессионалы, ищущие собрания, которые помогут им, по их убеждению, идентифицироваться. Многие волонтеры сталкивались с вопросом: «Вы знаете группу, которая поможет данному человеку?». Как мы знаем наши традиции приветствуют дух анонимности, и эта анонимность дает нам равенство как зависимым. Кроме того, мы знаем, как важно первое впечатление, и то, что принцип привлекательности важен, чтобы зависимый мог услышать весть АН. Вы можете уважать запросы звонящих и рекомендовать

собрания, на которых они могут найти тех, с кем легче идентифицироваться. Однако мы делаем предложения по собраниям независимо от возраста, пола, национальности и сексуальной ориентации.

МКО может обсудить этот вопрос и разработать руководство по рекомендации групп. В некоторых местностях есть группы с общими потребностями, в которых собрания посвящены определенной группе, например, для молодых людей, женские и мужские собрания и т.д. Эти группы облегчают процесс рекомендации.

Если группы со специальными потребностями нет, но есть собрания, на которых, к примеру, представлено большое число молодых людей, тогда эту группу можно рекомендовать звонящему, который просит совета. Это может помочь потенциальным членам легче идентифицироваться и найти связь с АН. Делая такие рекомендации, волонтеры могут объяснить, что многие члены АН чувствуют единство внутри очень разнообразного сообщества.

Звонки по Двенадцатому Шагу

Звонки по Двенадцатому Шагу – это обычно просьба о помощи попасть на собрания. Мы несем весть АН посредством звонков Двенадцатого Шага; такой тип служения дает каждому члену возможность сделать так, чтобы новичок чувствовал, что его приняли радушно. Нужно убедиться, что волонтеры обучены и готовы отвечать на звонки по Двенадцатому Шагу. Самое важное, чтобы это было безопасно для членов АН. Перед проведением тренинга для волонтеров по звонкам Двенадцатого Шага необходимо обсудить и определить свою политику в отношении данных звонков. Ниже описаны рекомендации для ответов на звонки по Двенадцатому Шагу:

- Звонок по Двенадцатому Шагу может означать, что двое или более зависимых, готовы помочь потенциальному члену добраться до собрания, или волонтеры готовы просто общаться со звонящим по телефону, помогая ему добраться до группы самостоятельно.

- Доверенные служители должны понимать, что любое сексуальное взаимодействие неприемлемо при поступлении звонков по Двенадцатому Шагу или представлении АН любым другим образом на телефоне.

- По возможности волонтеры по Двенадцатому Шагу встречаются с тем, кто звонил, в общественном месте.

➤ В некоторых местностях волонтеры не разговаривают по Двенадцатому Шагу. Для этого создается список номеров в котором есть контактная информация членов АН, которые добровольно согласились отвечать на запросы по Двенадцатому Шагу.

➤ В связи с вероятностью контакта с зависимыми под воздействием наркотиков, в некоторых местностях есть требования по сроку чистого времени для волонтеров, выполняющих звонки по Двенадцатому Шагу – от пяти лет чистого времени.

➤ Местность нуждается в обсуждении рекомендаций для тех, кто выполняет звонок по Двенадцатому Шагу. Местность может решить создать рекомендации по различным вопросам, часто возникающим в ходе звонков по Двенадцатому Шагу (например, поездка на собрание или к медицинскому учреждению после посещения собрания АН).

➤ Вы можете выбирать волонтеров, у кого есть опыт служения и которые являются продуктивными членами общества. Это уменьшит вероятность возникновения проблем с законом. Члены АН, имеющие правовые ограничения (такие как условно-досрочное освобождение) обычно не подходят для звонков по Двенадцатому Шагу.

Перенаправление звонков

Поступает много звонков от независимых людей или потенциальных членов, которые нуждаются в профессиональной помощи, которую не оказывают в сообществе «Анонимные Наркоманы». Возможны непредвиденные ситуации, где наша ответственность, как минимум, предоставить номера местных государственных служб. Мы не перенаправляем звонки в организации, занимающиеся лечением или реабилитацией зависимых. Это будет переходом от сотрудничества к оказанию «косвенной или прямой поддержки специализированным организациям и посторонним компаниям». Но мы можем предоставить номер телефона государственной наркологии вашей местности или номер телефона экстренных служб. Если у звонящего есть телефонный справочник, мы можем предложить ему воспользоваться телефонами, содержащимися в нем. При подготовке списков с телефонами общественных организаций убедитесь в актуальности собранной вами информации. Местные комитеты обслуживания могут работать над сотрудничеством со многими общественными организациями, целью которых является изучение зависимости и оказание помощи в выздоровлении от неё.

Нам часто звонят члены семей зависимых или их близкие. Вы можете решить дать им номера Нар-Анона или другую подобную

информацию. В своих рекомендациях мы не отдаем предпочтение какой-то программе и не высказываем мнение о любой из них; мы просто даем контактную информацию. Не предоставляя ее, мы можем навредить нашим отношениям с общественностью. Мы рискуем отсрочить или потерять возможность помочь зависимому найти АН. Связям с общественностью необходимо создать документ для волонтеров, где объясняется, почему Анонимные Наркоманы не поддерживают сторонние организации (см. пример в конце главы); мы предоставляем контакты сторонних организаций в духе сотрудничества.

Координация обслуживания

Координируя работу телефонной линии, мы можем посмотреть, как лучше структурировать и поддержать это служение. Можно выбрать ответственного служителя на должность координатора информационной линии, который будет подотчётен перед МКО. Координатор информационной линии привлекает к служению волонтеров, организует их работу и проводит обучение.

Взаимодействие и сотрудничество с другими комитетами, местностями и регионами может помочь в служении на информационной линии. Местности часто работают сообща и обращаются за поддержкой в региональный комитет обслуживания. В целях повышения эффективности работы информационной линии местные подкомитеты, такие как связи с общественностью и информационные линии могут объединиться в один комитет. Координатор телефонной линии напрямую взаимодействует с представителями группового обслуживания, чтобы обеспечить точность предоставляемой информации о времени проведения и формате собраний.

Вы можете делиться передовым опытом служения на информационных линиях с другими местностями и регионами. Комитеты из соседних местностей могут поделиться своим опытом успешных проектов и допущенных ошибок в служении на информационной линии. Регулярно проводите опросы среди волонтеров на предмет стабильной работы информационных линий. В служении могут возникнуть различные трудности, например, недостаток волонтеров, отсутствие тренингов (семинаров) или неисправности автоответчика. Мы можем решить существующие трудности и улучшить работу информационных линий, сотрудничая в духе единства с другими комитетами местности и регионов.

Региональная информационная линия

В некоторых местностях создается региональная информационная линия. Соседние местности объединяют ресурсы и разделяют ответственность по предоставлению услуг информационной линии. Как правило, это уменьшает нагрузку на денежные и человеческие ресурсы отдельной местности. Каждая местность или регион вносит свой вклад, так как финансовая ответственность общая. Необходимо подготовить список групп в регионе с подробной информацией о времени, месте и формате проведения собраний.

В работе региональной информационной линии есть некоторые проблемы. Одна из первых – это создание и координирование единой структуры. Важно решить ключевые вопросы, кто координирует волонтеров и кто оплачивает телефонные счета. Еще одной проблемой может явиться то, что номер телефона региональной линии будет привязан к городскому телефону какой-либо конкретной местности. Ещё одна задача как подготовить волонтеров предоставлять подробную информацию о времени, месте и формате собрания другой местности? Вы можете использовать волонтеров местностей-участников, потому что местные волонтеры владеют информацией о группах и услугах, предоставляемых на местности.

«Когда мы работаем ради жизнеспособности АН, мы работаем не только в своих интересах, но и в интересах тех, кому только предстоит к нам присоединиться.»

«Это работает: как и почему», Традиция Первая

Переходим от плана к действиям

Оператор телефонной связи

Выбор оператора телефонной связи основан на потребностях местности (см. главу 3 «Эффективная работа» с подробной информацией по оценке местных потребностей). Может быть, достаточно денег, но не хватает волонтеров; в такой ситуации имеет смысл выбрать более дорогую услугу связи, которая поможет справиться с недостатком волонтеров. Необходимо принимать ответственные решения по

расходуванию денежных средств АН. Чтобы принять обоснованное решение, необходимо провести исследование цен, которые предлагают разные операторы связи и оценить, подходят ли их услуги под наши нужды. Можете составить список с указанием стоимости услуг, описанием преимуществ и недостатков услуг, а также суммой общих расходов, чтобы получить ясную картину для принятия решения.

Поскольку технологии активно развиваются, нижеприведенный список не является исчерпывающим, но содержит некоторые примеры видов услуг телефонной связи:

- 1. Волонтеры АН отвечают на звонки***
- 2. Услуга перенаправления звонков***
- 3. Автоответчик или голосовая почта***
- 4. Автоответчик или голосовая почта с смс-уведомлением***
- 5. Автоответчик или голосовая почта с оператором и/или смс-уведомлением***
- 6. Профессиональные услуги операторов (колл-центр)***
- 7. Бесплатный номер***

Каждый из перечисленных выше вариантов имеет свои преимущества и недостатки, исходя из наличия человеческих и денежных ресурсов. Вы можете решить, какой вариант подходит вам, исходя из потребностей и возможностей. Ниже приведен пример того, как вы можете определить все «за» и «против» конкретного варианта. Этот процесс можно использовать для рассмотрения любого варианта телефонных услуг.

Члены АН, отвечающие на звонки

Преимущества:

1. Хорошая возможность общаться с зависимым напрямую;
2. Точность предоставляемой информации;
3. Звонки принимают подготовленные волонтеры.

Недостатки:

1. Требует серьезных усилий МКО;
2. Содержание сервиса информационной линии требует затрат;
3. Общение в рамках региона увеличивает затраты;
4. Требует существенной финансовой ответственности

Общая стоимость в месяц : _____ руб.

Автоответчик или голосовая почта

Преимущества:

1. Точность информации;
2. Меньше затрат;
3. Требуется минимум усилий МКО.

Недостатки:

1. Нет возможности говорить с зависимым напрямую;
2. Привязан к конкретной местности;
3. Требуется финансовой ответственности;
4. Автоответчик проверяется обычно раз в два-три дня (в сообщении на автоответчике это должно быть указано).

Общая стоимость в месяц : _____ руб.

При размещении номера информационной линии в местном телефонном справочнике необходимо использовать географическое обозначение: например, название города. Мы хотим, чтобы потенциальные члены АН, члены их семей или их друзья смогли найти телефон ближайшего сообщества АН. Названия наших местностей не всегда сообщают им географическое расположение групп.

Проблемы людей с плохим слухом могут быть также предметом рассмотрения при выборе оператора телефонных услуг. По мере того, как развиваются технологии, мы приобретаем новые возможности. Свой выбор необходимо основывать на реалистичной оценке наших возможностей и потребностей.

Вы можете решить разместить телефонный номер АН в соответствующем разделе телефонного справочника. Размещение номера АН в справочниках может потребовать более всесторонних действий, но также может повысить доверие общественности к сообществу «Анонимные Наркоманы».

Наша способность нести весть АН зависит от эффективности работы нашей информационной линии. Сильная информационная линия поможет нам оказать помощь зависимому. Информационная линия – это возможность начать сотрудничество с общественностью и профессионалами, которые помогут потенциальным членам прийти в АН. Информационная линия – это услуга, которую мы предоставляем для других

людей. Мы слышали, как члены сообщества говорили о том, что их первый звонок на информационную линию АН, либо помог им найти сообщество АН, либо наоборот сделал это более затруднительным. Наша способность отвечать на звонки внимательно, заботливо и с желанием помочь может реально повлиять на то, останется ли зависимый чистым и обретет выздоровление в сообществе АН.

Ресурсы

Тренинг по информационной линии

Блок-схема информационной линии

Часто задаваемые вопросы: опыт волонтеров

Форма перенаправления

Список общественных организаций

Глава 10

ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИИ

В этой главе речь пойдет об интернет-технологиях и об их отношении к нашей PR-деятельности. Поскольку веб-сайт зачастую является одним из первых способов контакта для представителей общественности и потенциальных членов АН, эта тема заслуживает самого пристального внимания и планирования. Независимо от того, какие впечатления члены общественности получают от веб-сайта, вероятно, будет иметь долгосрочный эффект. Приведенный ниже материал создан с той целью, чтобы помочь местности применять интернет-технологии как можно более полезным и информативным способом.

В этой главе намеренно мало конкретики, поскольку стремительное развитие интернет-технологий, скорее всего, быстро сделает этот материал устаревшим. В результате, здесь не упоминаются конкретные технологии или продукты. Здесь собраны некоторые наиболее эффективные практические способы, с помощью которых Сообщество применяет интернет-технологии для выполнения нашей главной цели.

Основные принципы СО

Этот раздел взят из второй главы.

Анонимность в Интернете

*«Интернет зачастую создает иллюзию, что это непубличное место. В результате возникают трудности понимания личной анонимности во всемирной сети. Многие члены сообщества создают личные веб-сайты или блоги с намерением нести весть выздоровления АН. Одним из способов приверженности принципу анонимности может быть специальное объявление, что **данный сайт не представляет сообщество «Анонимные Наркоманы»**. Личные интернет-ресурсы могут размещать ссылки на официальные сайты АН. Такие личные ресурсы могут дополнительно защищать анонимность членов сообщества, используя слова вроде «выздоровление» вместо конкретного обозначения факта членства в Анонимных Наркоманах.*

Использование слова «выздоровление» вместо «Анонимные Наркоманы» поможет избежать ошибочного распознавания сайта поисковыми машинами, если кто-то ищет собрание АН или информацию об Анонимных Наркоманах. Это также окажет помощь членам АН в сохранении анонимности в этой публичной сфере.

Каким образом члены АН могут применять на практике принцип анонимности при использовании интернета?

Каким образом местность может использовать интернет-технологии для несения вести АН?

Связи с общественностью и интернет-технологии

Интернет оказал огромное воздействие на рост АН. Он позволяет сделать общение более регулярным и является средством, которое делает более доступными информацию и ресурсы по служению. Способность местности использовать интернет-технологии зависит от навыков членов АН, финансовых возможностей комитета и той информации об эффективном использовании веб-сайтов и интернета, которой они владеют. Помните: каждой местности иметь свой веб-сайт совсем необязательно; планирование и расстановка приоритетов в отношении того, какие виды служения являются для местности наиболее необходимыми, могут помочь доверенным лицам решить, станет ли веб-сайт самым лучшим применением их ресурсов. Местность может связаться с региональным комитетом, чтобы удостовериться в том, что не происходит дублирования служения. Если местность решит создать местный веб-сайт, следующая информация может помочь доверенным лицам применять интернет-технологии более эффективно.

Планирование и подготовка для местности и комитетов

Ключом к предоставлению полезной информации на веб-сайте является простой и ясный способ нахождения искомой информации. Этого можно добиться (или же увеличить эффективность уже существующего сайта), сделав понятной **цель сайта**. Например, местность может определить, что самые важные функции веб-сайта заключаются в том, чтобы привлечь потенциальных членов, информировать общественность и поддерживать служение в комитете. Когда становится понятной цель, это помогает определить **целевую аудиторию**, которую

стремится охватить местность. Определение аудитории и того, что именно хочет донести до этой аудитории местность, становится фундаментом для принятия решений по поводу информационного наполнения сайта. Помните: веб-сайт найдет аудиторию и за пределами местного сообщества АН. Об этом необходимо помнить при определении потенциальной аудитории сайта. Вот некоторые примеры той аудитории, с которой может вступить в контакт местность:

❖ **Общественность** (в том числе потенциальные члены, члены семьи и близкие зависимых).

❖ **Профессионалы.**

❖ **Существующие члены.**

Другой способ организовать работу сайта заключается в том, чтобы просто определить аудиторию как **членов** и **гостей**. В любом случае, знания о том, до какой именно аудитории пытается донести информацию сайт, позволят местности понять то информационное наполнение, которое будет иметь самое непосредственное отношение к каждой аудитории. Вот некоторые примеры того контента, который может иметь отношение к каждой определенной аудитории:

❖ **Для общественности** (в том числе потенциальных членов, членов семьи и близких для зависимых людей): литература АН, информация о собраниях, телефон информационной линии и, возможно, ссылки на другую информацию об АН.

❖ **Для профессионалов:** информация об АН, литература АН, информация о собраниях, местные исследования и контактное лицо, ответственное за взаимодействие с общественностью (например, председатель комитета или член комитета по связям с общественностью).

❖ **Для существующих членов:** информация о собраниях, ресурсы по служению, такие как руководства по местному служению, информация о мероприятиях АН, информация о том, каким образом можно оказаться полезными Сообществу, и защищенные паролями материалы, например, протоколы комитета.

После того, как цель сайта будет определена, его можно разрабатывать таким образом, чтобы он помогал в достижении этой цели. Именно здесь имеют значение опытные люди или достаточные финансовые ресурсы. При разработке веб-сайтов местность может обратиться за помощью к профессионалам – можно прибегнуть к услугам местного

члена АН, который является профессиональным веб-дизайнером, или нанять человека со стороны. Местность всегда может опираться на цель сайта и его аудиторию при принятии решений по поводу того, как именно будет выглядеть сайт.

Следующая информация может помочь местности при разработке веб-сайта:

- Цель сайта должна быть ясно и просто изложена на первой странице. Цель местного веб-сайта АН может заключаться в простом предоставлении информации людям, интересующимся сообществом «Анонимные Наркоманы», и налаживании коммуникации и поддержки для местных членов АН. Помните: веб-сайт должен завладеть вниманием аудитории в течение короткого периода времени.

- Кроме того, на первой странице сайта должно быть указано, какую информацию на сайте можно найти, а какую – нет. Например, в том случае, если на сайте содержится только информация о собраниях, проводимых в данной местности, обязательно укажите, что на сайте не содержится информация о собраниях в соседней местности или регионе, и дайте ссылку на региональный сайт, на котором эту информацию можно найти. Кроме того, местность может давать ссылку на Мировые Службы АН, где содержится информация, не размещенная на сайте данной местности.

- Местности нужно избегать создания сайта с великолепным дизайном, но минимальным информационным наполнением, или сайта с плохим дизайном и слишком большим объемом информации. Сайт нужно разрабатывать таким образом, который позволил бы с легкостью находить нужную информацию.

- Помня об аудитории сайта, его можно создавать с применением наиболее распространенных доступных технологий. Скорее всего, местность захочет охватить как можно большее количество людей, а применение распространенных технологий может это гарантировать.

- Бесплатный веб-хостинг считается не самым лучшим вариантом. Решение отказаться от бесплатного веб-хостинга помогает избежать целого ряда проблем, самой важной из которых является вероятность того, что веб-сайту АН придется размещать рекламу или ссылки на сайты, не имеющие отношения к АН. Кроме того, бесплатный веб-хостинг ограничивает количество контента на сайте. Зачастую именно использование бесплатного веб-хостинга приводит к тому, что на местных сайтах АН появляются рекламные объявления. Разрешение

разместить рекламу на сайте АН может привести к тому, что АН будут воспринимать как организацию, сотрудничающую с посторонними организациями. Когда местность не может контролировать, какие именно объявления размещаются на сайте, это, скорее всего, приведет к конфликту.

- Местности следует принимать во внимание тот факт, что веб-сайт – это общественный форум, и что определенную информацию нужно сохранить в тайне. Защищенные паролем разделы могут выступать в роли конфиденциального пространства на общественном веб-сайте (конфиденциальность – это не то же самое, что защищенные сайты; защищенные веб-сайты могут принести пользу, но, в то же время, требуют большей степени управления и больших затрат). Протоколы собраний, в которых содержатся имена и контактная информация членов Сообщества, к примеру, можно сохранить в тайне, используя защиту с помощью паролей.

- В своих попытках сделать веб-сайт более безопасным доверенные лица должны внимательно следить за сменой паролей. Благодаря этому местность может поменять пароль веб-сайта в том случае, если доверенное лицо при неблагоприятных обстоятельствах покинет комитет. Кроме того, проблемы безопасности можно свести практически на нет, создав простой сайт с небольшим количеством кодировки и не прибегая к услугам бесплатного веб-хостинга.

- Местность может принять решение по поводу того, какие ссылки размещать на сайте, ответив на следующий вопрос: помогает ли эта ссылка выполнять главную цель АН? К примеру, сайты, на которых можно найти карты собраний, зачастую используются на сайтах АН с оговоркой, заявляющей о том, что АН не связаны с сайтом-картой.

- Одним из способов связи с другими местностями и регионами АН является ссылка на страницу РЗФ АН (<http://www.na-russia.org>). Сделав ссылку на веб-сайт РЗФ АН, местности больше не придется использовать свои человеческие ресурсы для регулярной проверки и обновления ссылок.

- Местный комитет может проверить, какие организации используют ссылки на сайт АН. Обновление информации на сайтах, которые делают на нас ссылки, может только усилить наши связи с общественностью.

Имя домена\ права на владение веб-сайтом и его подотчетность

- Для того чтобы гарантировать непрерывную работу сайта, права на домены веб-сайта должны принадлежать структуре обслуживания, и платить за него тоже нужно самим. Можно запланировать эти расходы в бюджет местности, чтобы обеспечить непрерывную работу сайта.
- Поскольку местность, в конечном итоге, несет ответственность за веб-сайт АН, структура обслуживания, в чьем ведении находится этот сайт, должна выступать в качестве ответственного поручителя за данный сайт, вместо того чтобы привязывать веб-сайт к одному-единственному доверенному лицу. Как правило, местность может зарекомендовать себя в качестве ответственного поручителя, предоставив свой адрес электронной почты (этот процесс похож на открытие банковского счета на имя местности). Привязка веб-сайта к структуре обслуживания позволяет производить ротацию доверенных лиц и снимает все вопросы по поводу прав владения сайтом.
- Адрес электронной почты местности тоже необходимо привязать к комитету обслуживания. На доверенных лиц нужно возложить ответственность за регулярную проверку почты и ответы на письма. Если местность получает электронную почту, члены Сообщества могут ответить на сообщение следующим образом: поставить отправителя в известность о том, что член Сообщества получает запрашиваемую информацию и ответит как можно быстрее. Запросы могут обсуждаться на МКО, и, если в том возникнет необходимость, они могут быть делегированы соответствующему доверенному лицу или комитету.
- В развивающейся местности, где отсутствует формальный местный комитет обслуживания, ответственность за веб-сайт АН может взять на себя группа зависимых. Группа зависимых, принимающая решения по поводу местного сайта АН, – это гораздо более благоразумный подход, нежели взваливание ответственности на одного человека. Впоследствии эти доверенные лица могут установить подотчетность с помощью местных групп АН в развивающейся местности.

Ответственность людей, занимающихся сетевым служением

- Местность может четко определить ответственность, делегированную лицам, занимающимся сетевым служением. Кроме того, при определении круга обязанностей данных лиц местности нужно сделать так, чтобы люди, занимающиеся сетевым служением, отчитывались перед данной местностью.
- Члены местного АН могут взять за правило регулярный обзор сайта, чтобы гарантировать, что люди, занимающиеся сетевым служением, отвечают требованиям местности.
- Как уже говорилось ранее, лучше всего потребностям местности отвечает тот сайт, ведение которого можно с легкостью передать другим доверенным лицам. Если при поддержке сайта возникают трудности, то поиск доверенных лиц, которые способны взять на себя эту ответственность, может вызвать определенные сложности.
- У местности может возникнуть желание распределить ответственность за сеть среди доверенных лиц. К примеру, председатель, который может как иметь, так и не иметь технических навыков, необходимых для поддержания сайта, может взять на себя ответственность за подтверждение и обновление информации, поступающей на сайт. Другие доверенные лица или члены комитета, которым комитет делегировал данную ответственность, могут заниматься технической стороной сайта.

Обсуждение и способы решения проблем, связанных с интернет-технологиями

Зачастую члены АН раскрывают свою анонимность на личных веб-сайтах. Как указано во второй главе, следует избегать упоминания о том, что человек является членом АН. Употребление таких слов, как «выздоровление» и «Двенадцатишаговая программа» может помочь сайту избежать ошибочного мнения, что он является сайтом Анонимных Наркоманов местности или региона.

Если член Сообщества использовал на своем личном веб-сайте имя Анонимных Наркоманов, на этом сайте не следует размещать фотографии членов АН, так же, как и местности с регионом следует избегать размещения на своих сайтах фотографий членов Сообщества. Использование фотографий членов АН в контексте, говорящем об их

принадлежности к Сообществу, является нарушением принципа анонимности. Если фотографии размещаются на личном веб-сайте, имя АН упоминаться не должно, по причинам, приведенным выше.

Голос какого-нибудь человека, услышанный в сети, не компрометирует нашу анонимность таким же образом, как могут это сделать фотографии. Некоторые веб-сайты АН размещают спикерские выступления членов Сообщества, чтобы весть АН могла быть доступна во всем мире с помощью интернета. Этот метод гораздо лучше сохраняет анонимность членов, чем это получилось бы у фотографий или видеоизображений. Если член АН захочет поделиться своим опытом, силами и надеждой с помощью интернета, необходимо помнить о том, что это выступление может стать доступным для широкой общественности. Кроме того, в выступлениях, размещенных в сети, возможно, следует избегать красочных описаний активной зависимости.

Необходимо помнить о том, что в интернете нельзя добиться такого же уровня личной анонимности, как на собрании АН. В большинстве случаев интернет-коммуникации можно проследить обратно к пользователю или частному компьютеру, и они могут стать доступными для посторонних лиц или организаций (за исключением тех случаев, когда применяется сложная кодировка или другие технологии). Чтобы не позволить частной информации выйти за пределы веб-сайта, форумы или чаты, которые используются для встреч онлайн или дискуссий, имеющих отношение к служению, должны стать настолько закрытыми, насколько это вообще возможно. Таким образом широкая общественность не сможет попасть на эти форумы или написать туда сообщение. Определенный уровень конфиденциальности могут создать пароли и другие системы защиты. При рассмотрении вопроса о личной анонимности и общественном образе АН необходимо помнить о том, что размещение сообщений, доступных широкой общественности, означает, что вся размещенная в сети информация может быть просмотрена любыми пользователями интернета во всем мире.

Осуществление вашего плана на практике

Использование интернет-технологий и веб-сайтов АН

В следующем списке приведены примеры того, каким образом местности и регионы использовали сеть для общения друг с другом и с общественностью:

- Один из самых важных способов применения интернет-технологий заключается в **предоставлении информации об АН**. Зачастую веб-сайты являются первым взглядом на то, что представляет собой программа АН для профессионалов, членов семьи или зависимого, который хочет найти собрание. При рассмотрении вопроса о том, как управлять информацией на веб-сайте, необходимо помнить о том, что неправильная информация может нанести больший вред, чем отсутствие информации.

- Другим способом применения интернет-технологий является **общение среди служебных комитетов**. Широко распространено использование онлайн площадок, чатов и общения по электронной почте для проведения собраний по служению, особенно в тех регионах, которые разделяют большие расстояния. Адреса электронной почты можно придумать, исходя из позиции, которую человек занимает в служении, а не из имени этого человека – например, psa@rko.na.org. Благодаря этой мере будет обеспечиваться непрерывность, когда среди членов АН будет происходить ротация служебных должностей. Анонимность членов Сообщества на этих онлайн площадках можно защитить с помощью паролей или подписки (регистрация).

- Если местность хочет разместить **в сети литературу АН**, то должна дать ссылку на веб-сайт NAWs – www.na.org. Местность не должна воспроизводить и размещать на своем сайте литературу АН, которая охраняется законом об авторском праве, включая Шаги и Традиции, ИП или цитаты из книг. Чтобы узнать больше об *Интеллектуальной Собственности Сообщества*, зайдите на сайт www.na.org.

- Если местность хочет разместить на сайте **информацию, не одобренную Сообществом**, например, флаеры или информационные бюллетени, доверенные лица могут подумать над тем, каким образом данная информация может повлиять на общественный образ АН. Литература, предназначенная для членов АН, не всегда может быть той информацией, которую местность разместила бы на своем сайте для всеобщего доступа. Групповое сознание является хорошим способом, с помощью которого можно принимать решение по поводу того, размещать или нет на сайте информацию, не одобренную Сообществом.

- Различные **языковые группы**, например, испаноязычные члены АН, которые живут в разных странах по всему миру, используют сеть для общения, включая семинары по служению и вопросы, связанные с переводом литературы.

- Некоторые местности хранят в **базах данных** архивную информацию, например, проекты по служению или контактную информацию доверенных лиц. Тем не менее, у местности появится требование, чтобы человек, ответственный за создание базы данных, отвечал также и за то, чтобы эту информацию можно было легко передать и сделать доступной для других доверенных лиц, в том числе и для будущих доверенных лиц. Любая информация в базе данных должна дублироваться и храниться в общем месте, а не на чем-то личном жестком диске, а доступ к ней должен осуществляться с помощью самой распространенной доступной технологии. Архивирование и обновление информации, которая хранится в базе данных, поможет вести адекватный учет деятельности комитета. Когда местность помнит о том, для каких целей ей нужна эта информация и что представляет собой целевая аудитория, это помогает ей принимать решения по поводу того, каким образом следует управлять базой данных (например, служение архивариуса РЗФ db@na-russia.org). Некоторые **онлайн встречи АН** проводятся на интернет площадках или в чатах, а некоторые – с помощью переписки по электронной почте. Как уже говорилось выше, анонимность членов необходимо защитить с помощью подписки или какого-нибудь другого протокола. Необходимо помнить о том, что онлайн встречи АН могут стать достоянием общественности и обладают потенциалом повлиять на общественное восприятие АН. Одной из ловушек онлайн встречи может стать разговор «ни о чем», который не имеет никакого отношения к выполнению главной цели АН.

Интернет-технологии – это ценный инструмент, который позволил членам АН общаться друг с другом и с общественностью такими способами, которые раньше не представлялись возможными. Можно уделить некоторое время обсуждению и планированию того, как наиболее эффективно применять эту технологию, – это может стать гарантией того, что информация, которой мы делимся друг с другом и которую представляем общественности, является надежной, наполненной смыслом и информативной.

Ресурсы

Пошаговое руководство для создания сайта местности
Образец страницы сайта

ГЛАВА 11

ПЛАНИРОВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ

Обычно мы думаем о мероприятиях АН как о способе отпраздновать наше выздоровление, или чтобы сообщество стало более привлекательным для новичков, но наши мероприятия – это также возможность оказать позитивное впечатление на общественность. В ходе мероприятия персонал отеля может задуматься, поможет ли АН члену их семьи, или группа медицинских работников может увидеть полезность сообщества АН. Доверенные служители должны быть осведомлены о влиянии мероприятий АН на наши отношения с общественностью. Эта осведомленность может позволить нам предвидеть возможности и проблемы, которые возникают на мероприятиях АН.

Мероприятия, специально предназначенные для общественности, могут быть эффективным средством информирования общественности о том, что может предложить АН. Мероприятия сообщества, предоставляющие информацию об АН – это первый шаг в формировании значимых отношений с общественностью.

В этой главе говорится как о **внутренних мероприятиях АН**, таких как семинары, так и о **внешних мероприятиях**, таких как открытые собрания, презентации, круглые столы и т.д.

Основные принципы работы с общественностью

Ниже приведены выдержки из главы 2.

Привлекательность...

«Привлекательность личных поступков и взглядов отдельных членов АН и групповое сознание нашего сообщества – это главное, что делает работу по информированию общественности более полезной. Привлекательность означает, что мы, как отдельные члены и как группы, действуем таким

образом, что легко и естественно привлекаем других к нам. Если наши поступки привлекательны, новички и потенциальные члены с большей вероятностью получают положительное впечатление об АН.»

Рассматривает ли подкомитет формат мероприятия (включая спикеров) как важную часть создания привлекательной вести АН? Как наше личное поведение влияет на привлекательность программы АН в целом?

Ответственность (подотчетность)

«Принцип подотчетности подразумевает некоторые обязанности. Эти обязанности относятся ко всем участникам отношений. Комитет СО подотчетен местной структуре обслуживания, а МКО, в свою очередь, имеет обязательства перед своими подкомитетами. Например, комитет по проведению конвенции подотчетен РКО. Это означает, что региональный комитет, в свою очередь, согласился взять за него ответственность. Если комитет по проведению конвенции сталкивается с трудностями, например, с финансовым кризисом или с проблемами имиджа АН в глазах общественности в ходе мероприятия, РКО должен предпринять конструктивные шаги, чтобы помочь комитету по проведению конвенции. Комитетам обслуживания на местном или региональном уровнях полезно понять и принять такого рода ответственность перед тем, как создавать подкомитеты. Это понимание поможет регионам или местностям проявлять инициативу в отношениях с комитетами, которые им подотчетны. Изучение бюджетов и уточнение деталей повышают ответственность подкомитетов и помогают избежать больших проблем в будущем. Сообщество АН может избежать необходимости общаться с бухгалтерами, юристами или даже полицией, если будет пользоваться механизмом бюджетирования и составлять точные финансовые отчеты. Подотчетность может также уберечь нас от необходимости останавливать работы по причине того, что превышен бюджет.»

Как доверенные служители могут быть подотчетны перед подкомитетом

при планировании мероприятия?

Какие меры приняты, чтобы обеспечить подотчетность координаторов перед местностью?

Отношения с общественностью и планирование мероприятий

Подкомитет должен обсудить аудиторию, масштаб и цель каждого мероприятия, проводимого для общественности. Мероприятия, такие как тренинги и семинары для членов АН, потребуют другого планирования, чем в случае мероприятий для информирования профессионалов об Анонимных Наркоманах. Мероприятия, на которые приходят вместе члены АН и празднуют свое выздоровление, тоже имеют свои особенности. Все мероприятия АН – это возможность прямо или косвенно способствовать нашим отношениям с общественностью, и доверенные служители могут планировать каждое мероприятие так, чтобы реализовать нашу цель, чтобы АН знали, как позитивную, надежную и заслуживающую доверия программу для зависимых.

«Важно также задумываться о том, какими нас видит общество. Во многих странах, когда появились собрания АН, закон запрещал зависимым собираться вместе - при любых обстоятельствах. Даже в странах, где собрания официально разрешены, общественность зачастую с тревогой относится к группам зависимых. Пока АН не обретет хорошую репутацию в глазах общества, зависимым будет непросто найти собрание. Если мы как члены АН продолжаем вести себя эгоистично или деструктивно, у нас снова могут возникнуть трудности с открытым проведением собраний. Мы защищаем нашу репутацию как сообщества, когда бережно относимся к помещениям собраний, поддерживаем в них чистоту и порядок. Нам следует постараться вести себя, как хорошие соседи, и проявлять уважение в своем поведении. Даже такая мелочь, как название группы, может отразиться на АН в целом. Любое нанесение ущерба репутации Анонимных Наркоманов в глазах общества может привести к смерти зависимых.»

«Это работает: как и почему», Традиция Четвертая

Планирование и подготовка подкомитетов

Выделите время для того, чтобы понять, какие именно мероприятия наиболее необходимы местности. Это поможет доверенным служителям спланировать мероприятия, наиболее подходящие для членов сообщества, а также для профессионалов вашей местности.

➤ Планирование эффективного мероприятия означает рассмотрение **потребностей местности**. Какого рода мероприятия помогут сделать АН более доступным зависимым, которые все еще страдают? Нужна ли членам АН возможность обсудить местные проблемы в служении и пути их решения? Эти вопросы помогут доверенным служителям создать мероприятия, которые непосредственно направлены на нужды местного сообщества АН. Мероприятия, которые привязаны к потребностям местности – это более эффективное использование ресурсов АН, а также наиболее соответствует нашей главной цели. Мероприятие АН всегда должно соответствовать главной цели АН.

➤ Местность должна рассмотреть **аудиторию** мероприятия – например, является ли данное мероприятие семинаром для профессионалов или тренингом для членов АН. Особенности мероприятия, такие как место и материалы, могут быть определены или созданы, исходя из потребностей аудитории. Например, семинар для работников здравоохранения потребует другого календарного планирования и материалов, чем семинар для членов АН.

➤ Определение **целей** и желаемого **результата** мероприятия поможет подкомитету понять, что необходимо сделать. Один из способов определения целей – видение и миссия. **Видение** – это устремления и цель комитета. Видение комитета может быть таким: чтобы однажды все члены общества узнали, что такое АН и как АН может помочь страдающим зависимым. **Миссия** – это то, чего подкомитет надеется достичь в рамках данного мероприятия. Например, миссия мероприятия может быть такой: тщательное информирование местных профессионалов здравоохранения о том, что такое АН и что АН может предложить обществу.

➤ Подкомитету нужно **сотрудничать** с группами, другими комитетами, местностью и регионом. Например, если подкомитет думает о проведении мероприятия в месте проведения собрания, нужно, чтобы группы участвовали в процессе планирования. В определении приоритетов мероприятия желательно участие ПГО. Важно удостовериться в том, что осталось достаточно времени на информирование групп о

приближающемся мероприятии. Работа по привлечению групп дает членам местности возможность заниматься служением и возможность поддерживать местные мероприятия АН.

➤ Местности или регионы могут вести календарь мероприятий, который распространяется среди ПГО. Подобный календарь способствует поддержке членами АН местных мероприятий АН, и помогает избежать дублирования при планировании мероприятий.

➤ Отдельные члены не должны планировать мероприятия в одиночку – они должны искать помощи в структурах обслуживания. Это гарантирует, что члены АН, занимающиеся подготовкой мероприятия, руководствуются групповым сознанием и подотчетны перед группами АН. Если планируется какое-либо мероприятие АН, то должны быть члены сообщества, которые возьмут ответственность за организацию этого мероприятия. Данная информация предназначена для того, чтобы способствовать подотчетности и групповому сознанию.

«Точно так же нам нельзя забывать и о том, что мы всегда в какой-то степени являемся представителями сообщества АН – куда бы мы ни пошли. Когда мы надеваем футболку с логотипом АН и при этом совершаем недостойные поступки, мы несем обществу совершенно непривлекательную весть об Анонимных Наркоманах. Все наши слова и действия отражаются на нашем выздоровлении в АН и на сообществе в целом. Быть ответственным членом АН – значит стремиться к тому, чтобы это отражение было источником привлекательности, а не стыда.»

«Это работает: как и почему», Традиция Одиннадцатая

После того, как подкомитет решит, какое мероприятие нужно местности, начинается подготовка к мероприятию. Следующие пункты помогут предвидеть многие проблемы, которые возникают при планировании любого мероприятия, предназначенного для членов АН или более широкую общественную аудиторию. Прогнозирование проблем поможет сделать мероприятия АН позитивным примером того, как работает АН и что может АН предложить.

- Необходимо выбрать место проведения, учитывая следующие факторы: наличие парковки, публичный доступ, предполагаемая вместимость помещения, наличие аудиовизуального оборудования,

доступность для инвалидов и т.д. Вы должны определить, входит ли в назначенную вам цену предоставление стульев, уборка и использование кухни.

- Подкомитету нужно узнать о местных правилах и следовать им. Такие правила могут запрещать продажу чего-либо, возможность по привлечению иных наемных специалистов и т.д.

- Переговоры с местными организациями обычно требуют терпения и гибкости. Те, кто будет участвовать в переговорах, должны уравновесить любую делегированные им полномочия, отчитываясь перед комитетом. Подотчетность может происходить посредством подробного и частого общения. Любые контакты должны быть сделаны доступными посредством письменных отчетов, вся юридическая документация перед подписанием должна быть просмотрена комитетом и, возможно, юристом. Те, кто будет вести переговоры, должны помнить, что они ответственны за сохранение финансовой стабильности АН, и что их поведение затрагивает имидж АН в глазах общества.

- Доверенные служители должны знать, с кем общаться в АН и вне его. Должно быть ясно, кто в подкомитете является человеком, ответственным за те или иные решения, и кто таким является в месте проведения. Создание отношений сотрудничества с персоналом учреждения поможет обеспечить успех мероприятия и улучшит наши отношения с общественностью. Например, предоставленная персоналу общая информация об АН (ИП, расписания групп и т.д.), а также информация о мероприятии АН, проходящем в этом месте, может создать позитивное восприятие АН у общественности, и может мотивировать персонал быть более полезным и внимательным к нам в ходе мероприятия.

- Наше взаимодействие с персоналом помещений, где проходят собрания, затрагивает репутацию АН в целом. Мероприятие АН может быть подходящим случаем, чтобы создать впечатление у членов общественности и местных деловых кругов. Вы не должны думать, что персоналу учреждения или профессионалам известно, кто мы такие. При планировании мероприятия вы можете уделить время, чтобы объяснить, что такое сообщество «Анонимные Наркоманы», и чем мы занимаемся.

- Вам необходимо вести себя профессионально с представителями бизнеса, с которыми вы взаимодействуете в ходе мероприятий. Такие принципы как сотрудничество, уважение, коммуникация и гибкость – очень важны при создании позитивного впечатления об АН у людей вне АН.

- Успешное мероприятие нуждается в людях с разными качествами и навыками. Некоторые идеальные качества – способность эффективно работать с людьми, находчивость, опыт в предвидении и разрешении неожиданных проблем.

- Успех мероприятия зависит от наличия достаточного числа волонтеров. Должно быть достаточно служителей для планирования и координирования мероприятия, а также чтобы подготовить помещение перед мероприятием и убрать после. Достаточное количество волонтеров поможет распланировать фронт работ таким образом, чтобы никто не был перегружен чрезмерным количеством задач.

- Мониторинг выполнения задач, которые были поручены, важен для успеха мероприятия. Задачи должны быть переданы другим служителям, если последние не справляются с их выполнением.

- Подкомитету нужно иметь план по поводу проблем с безопасностью, например, в случае воровства и сдерживания толпы. Иногда требуется привлечение сторонних услуг охраны. Неплохая идея купить страховку для мероприятия. Вам нужно узнать у сотрудников учреждения, требуется ли страхование мероприятия.

- Подкомитет может создать устойчивую связь между персоналом и волонтерами АН. Приглашение администрации или персонала к планированию мероприятия может быть еще одним способом взращивания хорошей коммуникации. Подкомитет может провести первичную и/или финальную встречу в учреждении, в котором планируется проведение мероприятия. Встреча с персоналом учреждения дает вам возможность представить членов АН персоналу, а также время, чтобы разрешить возникшие вопросы или опасения.

- Создание документов, таких как регламент мероприятия, принципы мероприятия, бюджет (человеческие и финансовые ресурсы), и финальный контрольный список (который включает все материалы, необходимые для мероприятия) поможет при общей координации мероприятия. Вы можете создать эффективный план мероприятия, начиная со всех необходимых подготовительных этапов вплоть до окончания мероприятия.

- Если будут использоваться письменные документы вроде пресс-релизов, перед выпуском материалов их должно просмотреть минимум два человека. Это поможет минимизировать количество ошибок в печатных материалах.

В главе 4 содержится подробная информация о презентациях перед общественностью и профессионалами. Подкомитеты, планирующие

подобные мероприятия, могут обратиться к этой главе за более подробной информацией. Следующие пункты для дополнительного рассмотрения при планировании мероприятия для внешней аудитории:

- Если подкомитет проводит мероприятие для профессионалов, важно рассмотреть актуальность участия в мероприятии для планируемой аудитории. Зачастую профессионалы, посещающие мероприятие, делают это в личное время и за свой счет. Выбор удобного места и времени – это проявление уважения к участникам. Рассмотрение этих вопросов сделает мероприятие более успешным.

- Как описано в главе 4, подготовка к презентациям для профессионалов должна быть проведена с учетом аудитории и цели мероприятия. Материалы для презентации могут быть созданы как способ выяснения направленности конкретного мероприятия. Репетиция презентации с использованием аудиовизуальных вспомогательных средств имеет важное значение.

- Как сказано в главе 4, нужно, чтобы раздаточные материалы подходили аудитории и материалу презентации. Это значит, визуальные вспомогательные материалы – не всегда самый подходящий инструмент. Уточните кто будет вашей аудиторией, каково содержание вашей презентации и как лучше привлечь аудиторию этим материалом.

- Общественное мероприятие – это когда члены АН проводят мероприятие для заинтересованных членов общества (например, семьи и друзья зависимых, представители различных религиозных организаций и т.д.). Служители могут использовать такие встречи как возможность дать членам местного общества информацию об АН, как о ресурсе этого общества.

Переходим от плана к действиям

После планирования и подготовки, можно использовать следующие рекомендации по проведению мероприятия.

- Наше поведение на мероприятиях АН оказывает прямое воздействие на наш образ в глазах общественности. Если мероприятие предназначено для членов АН (например, семинар или тренинг), подкомитет может рассмотреть способы улучшения понимания того, как наше личное поведение затрагивает восприятие АН в целом. Некоторые мероприятия включают проведение семинаров по таким вопросам, как

публичный имидж АН, для того, чтобы помочь членам сообщества понять, как их личное поведение затрагивает публичный имидж АН.

- Письменный отчет о проведенном мероприятии можно использовать при планировании мероприятий в будущем, а также в оценке эффективности мероприятия. Отчет должен включать: краткое изложение того, что работало и не работало, планируемый регламент, экземпляр бюджета, копии договоров и опыт взаимодействия с представителями общественности. Письменный отчет поможет служителям в будущем лучше планировать проведение местных мероприятий. Например, если предыдущий состав подкомитета планировал мероприятие на 400 человек, а пришло только 200, можно использовать эту информацию, чтобы лучше и эффективнее планировать последующие мероприятия.

- Принципы мероприятия также важны для успеха мероприятия. Эти принципы могут определять правила работы подкомитета. Они также могут определить обязанности служителей.

- Члены подкомитета могут рассмотреть подходит ли продукция к формату мероприятия. Мероприятие может быть успешным и без торговли. Если подкомитет решит реализовывать эту продукцию, то эти товары должны быть ориентированы на выздоровление. Необходимо тщательно рассмотреть, будет ли успех мероприятия зависеть от продаж товаров. Чем больше такая зависимость, тем выше риск. Планирование и исследование опыта с продажей товаров поможет принять подкомитету обоснованное решение о роли товаров в местных мероприятиях.

«Денежные средства АН должны использоваться так, чтобы способствовать нашему главному предназначению, и управление ими должно осуществляться с полной ответственностью.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Одиннадцатая

- Традиции и концепции АН – это наши руководящие принципы: мы можем обращаться к ним, если нам необходимо направление или руководство. Подкомитет может работать над тем, чтобы понимать и применять дух традиций и концепций в своей работе. Одиннадцатая Концепция особенно важна при планировании мероприятий. Например, если местность решила проводить мероприятие, тогда деньги должны быть потрачены способом, который обеспечивает соответствие мероприятия нашей главной цели.

- Комитет может решить создать план действий, следующих за проведенным мероприятием. Это может включать опрос членов сообщества АН и/или членов общественной аудитории, чтобы оценить мероприятие. Подкомитет может выделить время после мероприятия, чтобы обсудить и оценить его, основываясь на отзывах участников.

Действия по прошествии мероприятия

Ниже приведены пункты, чтобы помочь вам предпринять шаги сразу после мероприятия. Эти шаги могут помочь вынести опыт и улучшить будущие мероприятия.

- Удостоверьтесь, что отчеты заполнены и помещены в файл, особенно доклад казначея. Все договоры нужно сохранить, чтобы с ними можно было ознакомиться перед будущими мероприятиями.

- Проведите инвентаризацию любой торговли на мероприятии, подсчитав общие продажи и количество оставшейся продукции.

- Выделите время на обсуждение и оценку эффективности программы мероприятия.

- Обсуждение запишите и включите в записи отчетов подкомитета для будущих мероприятий.

- Убедитесь, что все счета оплачены вовремя; это поможет общественной репутации АН.

- После мероприятия убедитесь, что помещение оставлено в надлежащем состоянии.

Наше личное поведение затрагивает имидж АН в целом. На мероприятиях АН у нас есть возможность повлиять на восприятие общественностью программы, которая спасла нам жизни. Мы портим репутацию АН, когда наше поведение неприлично и неосмотрительно. Когда мы собираемся в группы и ведем себя уважительно и обходительно, мы можем быть примером, который вдохновит кого-то прийти в АН или помочь близкому найти АН.

Ресурсы

Примерный формат проведения тренинга

Примерный формат встречи общественности

Примерный бюджет мероприятия

Образец регламента мероприятия.

ГЛАВА 12

РАЗВИТИЕ СООБЩЕСТВА

В этой главе рассказано о развитии сообщества в самом широком его смысле: в предоставлении поддержки любому члену АН, группе, органу обслуживания или сообществу АН в целом. Цель любых усилий, направленных на развитие сообщества, - общаться и помогать членам АН и группам.

Некоторые местности могут уже обеспечивать то, что эта глава называет развитием сообщества. Другие местности могут проводить работу по развитию сообщества, не создавая для этого структурированного комитета. То, как мы называем это служение, не столь важно; важнее, что мы делаем для того, чтобы эффективно взаимодействовать с нашими членами.

Существует множество способов, каким образом можно осуществлять развитие сообщества. Один из них – МКО. МКО поддерживает связь с отдельными группами или соседними местностями, которые обращаются за помощью. Другой способ развивать сообщество - это регионы и зоны. Структуры обслуживания этого уровня зачастую подходят к развитию сообщества всесторонне и скоординированно. Планирование и определение приоритетов обретают большое значение в этой сложной работе. Развитие сообщества дает нам возможность заниматься связями с общественностью среди членов нашего сообщества. Помощь в развитии других участников и работа по достижению нашей главной цели может сделать развитие сообщества полезным опытом служения.

В данной главе содержится информация о предоставлении поддержки **группам АН, развивающимся местностям и членам, содержащимся в каких-либо закрытых учреждениях.** Независимо от того держит ли местность запас литературы для соседних групп (не входящих в эту местность (прим. ред.), или несколько регионов планируют развитие сообщества на ближайшие пять лет, это служение является существенным для роста АН по всему миру.

Основные принципы работы с общественностью

Ниже приведены выдержки из Главы 2.

Единство: «Вместе мы можем»

«Наши коллективные действия по служению помогают другим зависимым найти выздоровление. Анонимные Наркоманы растут с начала 50-х годов благодаря членам, работающим рука об руку для реализации главного предназначения АН. Многие из нас знакомы с той силой, с которой группа несет весть выздоровления зависимым, приходящим на наши собрания, и мы задействуем людей в служении для того же самого. Мы можем видеть Первую Традицию в действии, когда наши ребята откладывают свои личные нужды и потребности в сторону для общего блага АН. Совместное служение с целью сделать информацию об АН легко доступной, а само сообщество вызывающим доверие в обществе, не только помогает зависимым найти нашу программу, но и дает отличную возможность для применения единства, описанного в Первой Традиции.»

Каким образом мы откладываем в сторону наши личные желания и потребности в целях общего благополучия сообщества?

Как мы можем продемонстрировать в наших комитетах обслуживания, что мы открыты для всех членов сообщества и групп?

Привлекательность...

«Мы также можем думать о том, как привлекательность влияет на тех, кто может и не быть зависимым, но помогает зависимым найти АН. Наша индивидуальность влияет на то, каким люди видят наше сообщество. Как мы помогаем профессионалам узнать о том, что могут предложить Анонимные Наркоманы? Мы не можем ожидать от независимых такого же полного понимания зависимости, какое есть у нас. Но мы можем приводить им примеры эффективности выздоровления в программе АН.»

Как можно применять принцип привлекательности в работе по развитию сообщества?

Как члены АН могут сделать служение более привлекательным в их деятельности по развитию сообщества?

Отношения с общественностью и развитие сообщества

Зачастую существует множество препятствий, которые мешают росту и развитию АН в определенных местах. Эти препятствия могут возникнуть в результате неблагоприятной экономики, географических (например, горные цепи разделяют места, где есть сообщество АН), культурных, языковых и других особенностей. Работа по развитию сообщества помогает таким отдаленным группам узнать о доступных ресурсах и поддержке в сообществе. Развитие сообщества – это ваша возможность нести весть АН, строя отношения с другими членами АН.

«Несмотря на свою автономность, мы с любовью поддерживаем другие группы, посещая их собрания, либо помогая им каким-то другим образом. Когда группа откладывает в сторону свои сиюминутные потребности для поддержки другой группы, это положительно сказывается на наших собраниях.»

«Это работает: как и почему», Традиция Четвертая

Планирование и подготовка для местностей и комитетов

Существенная часть планирования проектов в сфере развития сообщества – это развитие и понимание принципов, которые обеспечивают успех этой работы. При планировании проектов, принимайте во внимание трудности с которыми мы сталкиваемся при попытках установления связи с группами и местностями, нуждающимися в нашей поддержке. Ознакомление с процессом планирования, описанным в Третьей главе, поможет нам расставить приоритеты.

Принципы развития сообщества

Такие принципы, как самообеспечение, самостоятельность, несение вестей АН и единство, являются неотъемлемыми в служении по развитию

сообщества. Вы можете стремиться найти баланс между несением вести и уважением самостоятельности групп и отдельных членов. Часто отдельные члены нуждаются в поощрении, чтобы понять свою способность поддерживать себя и увидеть то, каким образом их вклады являются частью принципа самообеспечения. Обеспечение членов и групп необходимыми служебными материалами и поддержкой является основополагающим фактором в действиях по развитию сообщества.

Подход к отдельным членам с позиции добровольности и отсутствия оценки сделает работу по развитию сообщества более продуктивной. Группы и местности могут работать множеством различных способов. В обязанности тех, кто занимается развитием сообщества, не входит управление группами или местностями. Если группы творчески подходят к несению вести АН, это может взрастить активных и деятельных членов среди сообщества. Иногда такие творческие способы более полезны в достижении главной цели группы. Члены АН могут предложить инструменты, которые позволяют группе найти собственные решения. Доверенным служащим необходимо выполнять это служение без предвзятости к идеям членов или групп, которые выглядят не такими “развитыми”, как их домашние группы. Наша способность уважительно относиться к группам и членам АН дает им возможность более эффективно нести весть АН зависимым, которые все еще страдают.

Координация служения

В некоторых местностях есть комитет по развитию сообщества или ему подобные, которые отвечают за координацию всех усилий по обслуживанию в этой местности. Другие местные комитеты делегируют ответственность по развитию сообщества исполкому местной структуры обслуживания (обычно это председатель МКО, его заместитель, казначей и секретарь), в то время как в других местностях создают специального представителя групп (ответственного за РС) или специального координатора. Иногда соседние местности и регионы объединяются для служения по развитию сообщества. Как отмечено в начале этой главы, некоторые местности уже выполняют служение по развитию сообщества, выезжая в другие регионы. Вне зависимости от способа координации, поддержка других групп и членов – это ответственность всей местности.

Способы развития сообщества

Существует множество способов развивать сообщество. Когда местность планирует действия по развитию сообщества, доверенные служители могут рассмотреть какой способ наиболее подходит для удовлетворения нужд членов, обратившихся за помощью.

- Предоставьте местному сообществу возможность самостоятельно оценить собственные потребности. Вопросники или неформальные исследования в ходе переписки или телефонных разговоров помогут определить первоочередные потребности. Обладание актуальной информацией о потребностях поможет доверенным служителям определить, какие ресурсы будут более полезны.

- Доверенные служители могут информировать группы/местности о поддержке и доступных ресурсах предлагаемых структурой обслуживания. Некоторые группы и члены могут не знать этого.

- Наши усилия по развитию сообщества выигрывают от планирования и определения приоритетов. Мероприятия по развитию сообщества иногда требует больших денежных и человеческих ресурсов. Например, регион, который планирует поддержать соседнюю местность, может решить оплатить поездку. Без надлежащего планирования регион может оказаться в ситуации, когда в результате финансирования миссии по развитию сообщества он не сможет обеспечить свои собственные потребности. Планирование поможет реалистично оценить, какая поддержка может быть предоставлена.

- Как указано выше, применение таких духовных принципов, как открытость и терпимость очень важно в любом служении по развитию сообщества. Применение этих принципов помогает практиковать Двенадцатый Шаг в нашей собственной жизни. Применение духовных принципов в служении по развитию сообщества помогает нам избежать поведения, которое может нанести вред.

«Групповое сознание – это духовный инструмент, с помощью которого мы просим любящего Бога влиять на наши решения.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Шестая

Трудности и их решение

Перед тем, как начать мероприятия по развитию сообщества, важно рассмотреть возможные препятствия и способы их решения, которые, как правило встречаются в данном направлении служения.

- Поощрять группы и местности двигаться вперед в служении – зачастую, это самое лучшее, что вы можете предпринять. Большое облегчение приносит понимание того, что подход к служению не нарушает никаких традиций, и те трудности, и страхи, с которыми служители сталкиваются, присутствуют у членов сообщества по всему миру. Развитие сообщества зависит от того, учатся ли члены АН оценивать свои действия в разрезе традиций.

- Культурные различия, экономические и языковые барьеры, географические границы, а также правовые нормы являются ключевыми моментами при определении эффективных методов по развитию сообщества. Усилия в этом направлении зачастую начинаются с определения группы людей, которые еще не знают об АН. Сложно привлечь такую группу людей на собрания АН, если на этом собрании нет никого, с кем эта группа людей может идентифицироваться. Одно из решений – заручиться поддержкой местных лидеров общества, информируя их об АН и спрашивая о том, как можно донести информацию о выздоровлении людям из их окружения. Привлечение членов АН из определенной культурной или этнической группы к действиям по развитию сообщества – очень важно для идентификации и привлечения новых членов. Если препятствием является язык, тогда вы можете найти членов сообщества, которые говорят на этом языке, или нанять профессионального переводчика.

- Одна из целей работы по развитию сообщества – помочь группам использовать структуры служения и информацию для решения своих проблем. Например, если средства группы АН были ненадлежаще потрачены, вы можете предоставить *Руководство для казначея (Treasurer's Workbook)*, принципы и опыт других групп и местностей. Когда наблюдается раскол в сообществе, основная задача тех, кто занимается развитием сообщества, не в том, чтобы управлять конфликтами или решать проблемы членов; их роль в том, чтобы дать инструменты, с помощью которых появится возможность решения проблем. Применять принципы АН и не позволять личным взглядам стоять во главе – часто является самым полезным подходом. Мы всегда сосредоточены на единстве АН и на нашей главной цели.

○ В служении мы всегда стремимся к единству. Тем не менее, с лучшими намерениями, некоторые члены могут иметь неопределенные или негибкие идеи. Доверенные служители могут предпринять все возможное, чтобы рассмотреть эти идеи, а не отвергнуть их. Часто эти люди продолжают свои действия вне зависимости от того, участвуют ли они в местном комитете обслуживания или нет. Наша роль в поддержании открытого диалога, создании доброжелательной атмосферы и принятия этих людей.

○ Члены АН могут извлечь пользу сфокусировав свой потенциал на АН. Демонстрация членам способов использования их потенциала и энергии для роста сообщества – важный аспект развития сообщества.

○ Одна из трудностей в развитии сообщества – столкновение с группами, которые не хотят быть частью структуры обслуживания. Эта ситуация отличается от той, когда группы не осведомлены о существовании структуры обслуживания и о том, как эта структура может помочь группам в достижении их главной цели. Доверенные служители могут объяснить преимущества участия в них, например, возможность привлечь большее количество потенциальных членов и предоставление универсального подхода к несению вести АН. Обсуждение Двенадцати Традиций и Двенадцати Концепций, а также главной цели групп может помочь в таких ситуациях. Если на местности есть некоторое число групп, которые сомневаются относительно участия в МКО, вы можете провести инвентаризацию, которая поможет определить сильные и слабые стороны структуры обслуживания. Решение выявленных недостатков может помочь в привлечении групп в МКО.

○ Некоторые члены могут неправильно интерпретировать традиции и концепции АН. Они же могут сопротивляться изменениям в том, как они привыкли поступать. Распространённой проблемой является ситуация, когда группы и отдельные члены не понимают разницу между сообществом АН и другими сообществами. Это вызывает беспокойство, потому что наши члены могут игнорировать необходимость взаимодействовать с другими членами сообщества, и что более важно, это может ввести новичков в заблуждение по поводу вести АН о выздоровлении от зависимости. Члены АН могут решать такие ситуации уважительно и делиться собственным опытом по поводу того, что было эффективно в их собственном выздоровлении, а также на их группах и местностях. Позиция с отсутствием осуждения и проявлением доброжелательности поможет членам по-новому воспринять традиции и концепции и стать открытыми к выслушиванию опыта других членов. Миссии на развитие и семинары – это еще один способ решить эту

проблему: формат семинара позволит обсудить эту тему более обезличено.

○ Во многих развивающихся сообществах АН собрания начинают проводиться в медицинских учреждениях. Доверенные служители могут помочь группам стать независимыми, поощряя их самостоятельность. Руководство по БУ (раздел для групп на территории больниц и учреждений) может помочь предпринять действия, в обретении группами автономности. Важно помочь сотрудникам учреждения понять, как собрания АН функционируют, и помочь членам создать группу АН с наименьшими внутренними спорами и конфликтами.

«Мы учимся искать и занимать свое место в сообществе АН. Мы приветствуем мысли и идеи каждого члена нашей группы. Открытость новому помогает нам не забывать о том, что каждая группа является частичкой огромного единого целого. Признавая, что мы являемся частью чего-то большего, чем мы сами, мы начинаем относиться к новым идеям с удвоенным вниманием. Только когда мы открываемся новому, богатство нашей многоликости раскрывается перед нами во всей своей полноте.»

«Это работает: как и почему», Традиция Четвертая

Переходим от плана к действиям

Группы АН и местности

Есть много способов помочь обеспечить группы и местности ресурсами, которые им нужны. Вот некоторые способы, которые могут быть полезны:

- Регулярное **общение** – посредством электронной переписки, почты, а также телефонных звонков – часто единственный способ обеспечить последовательность действий в развитии сообщества для некоторых отдаленных групп и местностей. Важно поддерживать непрерывную коммуникацию. Дружеские отношения могут способствовать налаживанию контакта с группой или местностью, и это также может быть ценно для членов АН.

- Если группа не имеет собственной структуры обслуживания, а также не может посетить собрание структуры обслуживания соседней местности, то члены подкомитета по развитию сообщества, могут посетить данные группы. Члены АН также могут поддерживать группы, регулярно посещая обычные и рабочие собрания. Такие визиты работают эффективнее, когда это делает группа зависимых, а не один человек. Посещение рабочих собраний на регулярной основе, даже если это делать только раз в два месяца, будет иметь долгосрочный эффект. Постоянный контакт с другими группами – это то, что так необходимо развивающимся группам и местностям.

- **Семинары и тренинги** – полезные инструменты для развития групп и местностей (информацию о том, как провести семинар для новичков, см. глава 6 “Суды и исправительные учреждения”). Данные мероприятия помогают членам АН найти решения и идеи, а также предоставляют возможность задавать вопросы. Самый полезный способ для развития группы/местности – фокусироваться на особых потребностях, например, вопросах перевода или привлечения людей к служению. Проведение развлекательных мероприятий, совместного досуга и собраний АН поможет сделать служение более привлекательным и создать атмосферу единства. Некоторые местности и регионы проводят выездные семинары силами обслуживающих структур. Использование методов мозгового штурма в мероприятиях, описанных выше, может помочь найти собственные решения. В планировании семинаров доверенные служители могут взаимодействовать с членами АН, которые запросили помощь, чтобы выбрать темы, соответствующие их нуждам.

- Комитет РС может ввести ПГО в курс их служения. Это может быть как в виде неформальной встречи перед заседанием МКО, так и проходить более формально, при помощи создания материалов для тренинга и проведения презентации.

- Наиболее практичным способом поддержания связи с изолированными группами и местностями, может быть рассылка **материалов по служению и литературы по выздоровлению**. Рассылка материалов, например, расписаний собраний в соседних местностях, литературы АН, контактной информации других групп и органов Мирового Обслуживания АН, а также аудио материалов, может быть эффективным решением. Вы можете рассылать ресурсы, которые могут быть запрошены в структурах Мирового Обслуживания АН, например, руководства по инвентаризации, примеры принципов комитета и *Путеводитель по местному обслуживанию в АН*. Основы-

ваясь на запросе, местность может решить создать ресурсы, которые будут отвечать особым потребностям группы или местности. Самое важное – определить, какие ресурсы наиболее полезны.

- МКО может обеспечить постоянную финансовую поддержку направления по развитию сообщества, утвердив эти расходы, как регулярную часть **бюджета местности**. Местность может решить оплачивать поездки. Финансовые средства на поездки могут быть выделены, как для оплаты проезда членов удаленных групп на заседания МКО, так и для оплаты поездок на группы или местности, которые запросили поддержку. Планирование бюджета поможет служителям принимать более реалистичные решения о том, сколько может позволить местность тратить на регулярной основе. Многие местности могут заложить в бюджет небольшие, но регулярные расходы по доставке литературы или материалов по служению. Регулярные и не большие поставки ресурсов АН зачастую более эффективны, чем большая разовая доставка, которая слишком дорогостоящая, чтобы делать ее регулярно. Планирование бюджета по развитию сообщества может помочь местности бережно относиться к финансовым ресурсам.

В следующем разделе “Члены АН, отбывающие наказание в местах лишения свободы. Переписка с заключенными” рассматривается особая аудитория. В той же мере, как отдаленные группы часто запрашивают поддержку у других групп АН и местностей, так и для членов АН, отбывающих наказание в местах лишения свободы, эта поддержка может быть полезна.

Члены АН, отбывающие наказание в местах лишения свободы. Переписка с заключенными.

Программа переписки – еще одна форма развития сообщества. Связь с людьми, содержащимися в закрытом учреждении – это не новинка для большинства служителей. Некоторые комитеты по развитию сообщества уже ведут переписку. При планировании таких мероприятий нужно учитывать некоторые аспекты такие как, авторитеты среди заключенных и правила учреждений.

При планировании программы переписки можно рассмотреть следующие пункты:

- Местность может определить цель программы переписки, отвечая на такие вопросы: Является ли целью программы переписки простое общение с другими членами АН, или это делается, чтобы предоставить возможность спонсорства и доступ к работе по шагам? Будут ли в рамках программы переписки удовлетворяться запросы на литературу? Или программа будет сочетать решение нескольких вопросов сразу?

- Местность должна решать, кто будет ответственным за этот проект. Будет ли это ответственность комитета или ответственность местности? Как привлечь к этому служению волонтеров?

- Использование абонентского ящика зачастую единственный способ писать заключенным анонимно. Если они знают, где вы живете, могут возникнуть проблемы с безопасностью.

- Если комитет создает программу переписки для работы по шагам, можно разработать рекомендации для тех членов, кто участвует в проекте (в таких памятках часто определены требования по сроку чистого времени). Это может помочь прояснить роль тех, кто занят в таком служении.

- Если местностью будет принято решение о проведении работы по шагам по переписке, то нужно учесть некоторые особенности; что обычно, женщины переписываются с женщинами, а мужчины с мужчинами. Так же, необходимо предупредить о том, что почта часто просматривается работниками учреждения.

Переписка с заключенными достигает тех членов АН, отбывающих наказание, которым приходится преодолевать существенные препятствия. Они зачастую нуждаются в работе по шагам и жаждут выздоровления так же, как и группы, которые борются за рост в отдаленных уголках мира. Образцы рекомендаций могут быть получены в соседних местностях, регионах или органах Мирового Обслуживания АН.

«Наша структура обслуживания зависит от принципиальности и эффективности нашего взаимодействия.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Восьмая

Служение по развитию сообщества влияет на общий рост АН и его эффективность. Наша способность поддерживать тех, кто нуждается — это и есть различие между развитым и развивающимся сообществом

АН. Данное служение дает возможность новичкам и заключенным найти программу АН и выздоровление. Мы можем стремиться, чтобы каждое действие в нашем служении демонстрировало наше желание нести весть о выздоровлении в АН.

Ресурсы

Рекомендации по служению

Образцы писем

Глава 13

ПРАВИТЕЛЬСТВО

Развитие отношений с правительственными учреждениями помогает АН выглядеть как заслуживающий доверия ресурс общества.

Эти отношения приводят к тому, что сотрудники таких учреждений поддерживают АН и помогают нам стать более заметными, например, с помощью реализуемых государством социальных проектов. В некоторых частях мира наше существование зависит от нашей способности строить и поддерживать хорошие отношения с органами государственной власти. Самое важное состоит в том, чтобы построить долгосрочные отношения, чтобы как можно больше зависимых имели возможность узнать об АН.

Эта глава предлагает основную информацию о планировании и взаимодействии с государственными, национальными и местными органами власти, а также дополнительную информацию о взаимодействии с социальными службами и полицейскими структурами (см. главу 6 “Суды и исправительные учреждения”, см. главу 4 “Подготовка и тренинги для взаимодействия с общественностью”).

Основные принципы СО

Выдержка из 2-й главы.

Сотрудничество, но не присоединение.

«Опыт показал, что у нас есть множество независимых друзей, которые могут рекомендовать АН. Если профессионалы хотят поддерживать АН и рассказать об эффективности нашей программы, у них на это есть полное право. Мы лишь пытаемся удостовериться, что энтузиазм этого человека не искажает понимание цели нашей программы (помощь одного зависимого другому). АН – это не та программа, где профессионалы лечат зависимых, хотя профессионалы зачастую имеют желание всячески поддерживать АН, поскольку

выздоровление работало для их клиентов или членов их семей. Роль местной структуры обслуживания в таких ситуациях является решающей. Сообщество АН может вести базу данных тех независимых, которые нас поддерживают. Таким образом они станут нашим активом в выполнении главного предназначения сообщества.»

Как местность может обеспечить соблюдение принципа не присоединения, при построении отношений с государственными структурами, в тех случаях когда АН представляют сторонние организации?

Какие еще есть пути сотрудничества с правительственными структурами?

Связи с общественностью и Правительство.

Перед тем как начинать выстраивать отношения с какими - либо государственными органами местность должна убедиться в наличии достаточного количества человеческого и финансового ресурса. Построение таких отношений может занять много времени. Как уже подчеркивалось в предыдущих главах, определение приоритетов в служении поможет местности избежать участия в проектах, которые могут подвергнуть риску выполнение основных задач необходимых для осуществления нашей главной цели.

Планирование и подготовка для местностей и комитетов.

- Для определения в какое конкретное учреждение нужно обратиться для сотрудничества, местности необходимо понять цель взаимоотношений, свои возможности и ресурсы. Местность может начать контакт с теми учреждениями, где чаще всего сталкиваются с зависимыми (наркология, аптека, участок полиции и т.д.).

- При планировании взаимодействия с правительственными организациями, служители могут определить те ресурсы, которые АН готово вложить для выстраивания этих отношений. Демонстрация жизнеспособности и доступности АН, как общественного ресурса, может способствовать тому, чтобы другие правительственные организации становились более открытыми для дальнейшего диалога с нами. Средства коммуникации, такие как информационные проспекты, результаты анкетирования членов АН, а также журнал “Путь АН” (*The NA Way Magazine*) могут быть полезны.

- Важно собрать как можно больше информации об организациях, с которыми мы планируем взаимодействовать, особенно это касается правительственных структур (см. детальную информацию в главе 4 “Подготовка и тренинги для взаимодействия с общественностью”). Сетевые ресурсы могут быть хорошим источником информации. Служители могут выяснить, какова структура и принципы работы правительственной организации. Также полезно быть в курсе, текущей государственной политики в отношении лечения наркозависимых. Эта политика часто меняется и влияет на отношение организаций к наркома-нии и лечению наркозависимых. Понимание государственной политики в этом вопросе поможет служителям, наладить контакт с определенным ведомством.

- Мы можем изучить каким образом и с кем лучше всего контактировать в правительственной организации. Контакт может осуществляться при помощи письма, звонка, электронной почты или личной встречи.

- Доверенные служители могут сосредоточиться на преимущест-вах от построения долгосрочных отношений с государственными струк-турами. Важно помнить при этом, что усилия в этом виде служения могут не принести немедленного результата и требует терпения. Текущие отношения могут сильно повлиять на возможность зависимых найти АН в будущем.

- Планируя презентацию для правительственной организации, местность может обратить внимание на то, какие доверенные служители лучше всего подходят для этого. Члены, у которых есть опыт в общении с государственными служащими, могут помочь обеспечить более эффективный результат, а также могут помочь научить других доверенных служителей как взаимодействовать с государственными структурами.

«Чтобы сформировать групповое сознание – духовный инструмент, с помощью которого мы просим любящего Бога влиять на наши коллек-тивные решения, – нам нужно как можно чаще открыто взаимодейст-вовать. Для формирования группового сознания это взаимодействие должно быть честным и прямым.»

«Двенадцать Концепций обслуживания АН», Концепция Восьмая

Приводя план в действие

- Доверенные служители могут начать отношения с установления контакта с каким-либо одним государственным департаментом (к примеру, с министерством здравоохранения или министерством внутренних дел). После установления доверительных отношений в результате такого контакта, можно попытаться выяснить, с кем еще мы можем взаимодействовать в других департаментах.
- Одним из способов установления контакта с правительственными органами может стать запрос на установку нашего стенда или стола во время проведения какого-либо правительственного - или конференции. Это эффективный способ начать диалог, а также знакомство с людьми, которые могут быть недоступны для корреспонденции и других методов СО.
- Одним из этапов установления контакта является то, что доверенные служители должны найти общие точки соприкосновения с организацией, с которой они собираются взаимодействовать. Местность может столкнуться с тем, что некоторые государственные учреждения относятся негативно как к вопросам зависимости, так и к самим зависимым. Например, отделы полиции могут не сразу воспринять то, что предлагает АН, так как они в основной своей деятельности имеют дело с зависимыми, которые совершают преступления. Доверенным служителям следует принять во внимание причины такого отношения и сосредоточиться на общих идеях и целях.
- Обратная связь от правительственных организаций всегда важна при построении взаимоотношений с ними. Если какая-либо организация отклоняет запрос местности на взаимодействие, то местности лучше всего принять отказ, не быть настойчивыми и повторить запрос спустя какое-то время. Но мы всегда можем спросить о причинах отказа взаимодействия с нами, для того, чтобы обсудить их на местности. Мы не хотим отказываться от этих отношений, но мы обязаны проявить уважение и понимание к полученному ответу.
- Демонстрационные материалы о сообществе АН, могут быть полезным инструментом в презентациях, которые мы проводим государственным структурам (образец презентации в приложении к главе). Эти материалы могут помочь доверенным служителям в проведении презентации, а также будут полезны новичкам в служении. Информация отражающая масштаб АН, может помочь аудитории воспринять АН как эффективное, мировое сообщество.

- Если у местности есть контакт с правительством и члены мировых служб планируют посетить эту местность, то доверенные служители могут рассмотреть целесообразность встречи представителей мировых служб и правительства. В некоторых случаях работники госструктур могут быть огорчены тем фактом, что местность не представила им представителей мировых служб. Если встреча организована, то активное участие местности является ключевым моментом для поддержания отношений после того, как был установлен первый контакт.
- Также важно донести до госструктур, что АН не выражает какого-либо мнения в отношении государственной политики и законодательства.

Социальные службы.

Различные службы социальной защиты населения могут быть полезны для несения вести, так как они часто взаимодействуют со страдающими от активной зависимости. Доверенные служители могут рассказать работникам этих служб, как они могут использовать ресурс АН. Устанавливая контакт и используя при этом методы, о которых говорилось ранее, например, провести презентацию (см. 4-ю главу «Подготовка и тренинги для взаимодействия с общественностью») и информировать службу о том, что АН может предложить. Доверенные служители могут поддерживать контакт с социальными службами путем предоставления актуальной информации о собраниях АН.

Полицейские ведомства

Многие из нас знают, что работники полиции часто контактируют с зависимыми. В связи с этим, местность может принять решение о начале взаимодействия с местным полицейским управлением. В ходе планирования взаимоотношений с местной полицией у членов сообщества может возникнуть беспокойство о том, что работники полиции будут следить за собраниями. Обсуждение данного вопроса может помочь доверенным служителям найти такое решение, которое устроит местность. Если местность в итоге решит, что взаимодействие с правоохранительными органами будет выгодно для зависимых в обществе, то можно начать построение взаимоотношений с

предоставления расписания собраний и литературы АН. Доверенные служители могут также рассмотреть вопрос о проведении презентации АН в полицейских вузах. Поддержание контакта с полицейскими ведомствами, как правило, может обеспечить более качественное взаимодействие в будущем. Мы можем стремиться к тому, чтобы правоохранительные органы рассматривали Анонимных Наркоманов как ценный ресурс общества.

«Если мы хотим привлечь в нашу программу тех зависимых, которые всё ещё страдают, мы должны предпринимать самые энергичные усилия, чтобы как можно больше людей знало о сообществе. Чем более масштабными и эффективными будут наши связи с общественностью, тем больше у нас будет возможностей для служения.»

«Это работает: как и почему», Традиция Одиннадцатая

Построение долгосрочных отношений с государственными организациями требует от местности терпения и последовательности. Тем не менее поддержание этих отношений может означать, что Анонимные Наркоманы становятся заслуживающим доверия ресурсом для тех, кто может повлиять на зависимых в обществе.

Ресурсы

Аудио и визуальные материалы для презентаций в государственных учреждениях.

Заключение

Как говорится в Двенадцатом Шаге нашего Базового Текста: *“На этом шаге не заканчиваются. Шаги – это новое начало!”* Так же и с нашими усилиями по связям с общественностью. Это «новое начало» скорее всего, приобретет множество вариаций. Связи с общественностью означают, что мы по-другому начинаем воспринимать личное поведение и то, как мы выполняем нашу роль в местном комитете обслуживания. Некоторые из нас могут стать наставниками для новых служащих. Другие могут захотеть уделить больше времени для того чтобы разобраться в 12 Традициях и 12 Концепциях АН, прежде чем начать служение в СО. Связи с общественностью могут просто означать, что мы оставляем помещение домашней группы лучше, чем оно было, когда мы вошли. Надеемся, что это руководство поможет нам разобраться и начать действовать от имени АН. Мы начинаем осознавать, как действия каждого из нас влияют на отношения АН с общественностью. Мы начинаем ответственно подходить к построению долгосрочных взаимоотношений с общественностью, которые позволяют все большему и большему числу зависимых найти выздоровление в АН. Именно мы можем продолжать помогать АН становится все более жизнеспособным и заслуживающим доверия ресурсом нашего общества.