

Offentlige Relasjoner - Erklæring

1

Hvorfor Offentlige Relasjoner er viktig for NA-medlemmet.

Anonyme Narkomanes budskap er: ”At enhver rusavhengig, en hvilken som helst rusavhengig, kan slutte å bruke, miste trangen til å bruke og finne en ny måte å leve på”.

Våre relasjoner til offentligheten gir oss muligheten til å dele dette budskapet på en utførlig måte slik at de som kan dra nytte av vårt program om tilfriskning kan finne oss.

Vi gjør Offentlige Relasjonstjeneste for å øke vissheten om og troverdigheten til NA-programmet. Vi deler vårt budskap åpent med det offentlige i det store og hele, med fremtidige medlemmer og med profesjonelle. Å opprettholde en åpen og attraktiv holdning i dette arbeidet hjelper oss med å skape og forbedre relasjoner med de utenfor fellesskapet. Å etablere og opprettholde en forpliktelse til disse relasjonene, kan hjelpe oss å komme videre med vårt hovedformål.

De åndelige prinsippene i våre trinn, tradisjoner og konsepter, veileder oss til å følge våre Offentlige Relasjoners siktemål og vårt arbeid for å styrke NA's offentlige image og omdømme. Disse prinsippene gjelder like mye for vårt fellesskap og vår tjenesteinnsats som for personlig oppførsel og holdning som individuelle NA-medlemmer.

Informere profesjonelle og offentligheten.

Følgende erklæring kan brukes til å informere det offentlige om NA

Anonyme Narkomane er en global, fellesskapsbasert organisasjon med et multispråklig/multikulturelt medlemskap. NA ble grunnlagt i 1953 og medlemsveksten var minimal gjennom våre første 20 år som organisasjon. Etter utgivelsen av vår *Basic Text* i 1983 har antallet medlemmer og møter økt dramatisk. I dag (2016), holder NA's medlemmer mer enn 67.000 ukentlige møter i 139 land. Vi tilbyr tilfriskning fra konsekvensene av rusavhengighet ved å jobbe med et tolvtrinnsprogram og ved å gå på vanlige gruppemøter. Gruppeatmosfæren sørger for hjelp fra likesinnede og tilbyr et varig støttenettverk for rusavhengige som ønsker å følge og opprettholde en rusfri livsstil.

Vårt navn, Anonyme Narkomane, er ikke ment å implisere et fokus på en bestemt type rusmiddel, da NA's tilnærming ikke skiller mellom rusmidler, inkludert alkohol. Medlemskap er gratis, og vi har ingen tilknytning til noen andre organisasjoner utenfor NA, verken myndigheter, religioner, håndhevere av lov og orden, eller medisinske og psykiatriske institusjoner.

Gjennom hele vårt tjenestearbeide og ved samarbeid med andre som søker å hjelpe rusavhengige, kjemper vi for å nå den dagen da enhver rusavhengig i verden har en mulighet til å oppleve vårt budskap om tilfriskning på sitt eget språk og i sin egen kultur.

Forord

Velkommen til *Offentlige Relasjoner Håndbok*!

2

I Anonyme Narkomane betyr offentlige relasjoner at vi påtar oss en mer samvittighetsfull tilnærming til relasjonene vi oppretter med offentligheten.

Dette er temaet i *Offentlige Relasjoner Håndbok*, NA's relasjoner med offentligheten.

Disse relasjonene er vanligvis resultatet av medlemmers samspill på møter og aktiviteter, medlemmer som utfører bestemte servicefunksjoner og medlemmer som representerer NA (iblant ubevisst) i sine daglige rutiner. Det er et bredt omfang av offentlige relasjoner, og derfor er dette materialet utformet for å hjelpe oss med de forskjellige måtene vi samhandler med det offentlige.

Vi kan tenke oss offentlige relasjoner som dynamiske relasjoner. Måtene vi oppretter og vedlikeholder relasjoner med offentligheten vil forandre seg og vokse med tiden. På grunn av disse økende behov, danner prinsippene og planleggingsverktøyene i Kapittel 2 og 3 grunnlaget *Offentlige Relasjoner Håndbok*. Når våre forhold med offentligheten endrer seg, forblir disse prinsippene og planleggingsteknikkene konsekvente. I tillegg vil mye av håndbokens tilleggsmateriale oppdateres jevnlig for å møte de skiftende behovene i vår tjenesteinnsats. *Offentlige Relasjoner Håndbok* er ganske enkelt et sted å begynne. Det er et verktøy medlemmer kan bruke for å bli mer oppmerksomme og informerte. Dere er de som vil benytte materialet for å skape en variert og inspirert OR-tilnærming i deres nærmiljøer.

Offentlige relasjoner

Seksjon 1

Kapittel 1 - Na og offentlige relasjoner	S. 4
Kapittel 2 - Grunnleggende offentlige relasjons prinsipper	S. 9
Kapittel 3 - Effektiv tjeneste	S. 23
Kapittel 4 - Forberedelser og opplæring for samhandling med allmenheten	S. 33

Seksjon 2

Kapittel 5 – Media	S. 43
Kapittel 6 – Kriminalomsorg	S. 52
Kapittel 7 – Behandling - Døgnbehandling, Poliklinisk og døgninstitusjoner	S. 66
Kapittel 8 – Helsetjenester	S. 75
Kapittel 9 – Telefontjenester	S. 81
Kapittel 10 – Internett teknologi	S. 90
Kapittel 11 – Arrangements planlegging	S. 97
Kapittel 12 – Felleskapsutvikling	S. 105
Kapittel 13 – Myndigheter	S. 114

Kapittel 1

NA og Offentlige relasjoner

Prinsippet om service, som er kritisk for anvendelse av vår Ellevte Tradisjon, er ikke et passivt prinsipp. For best å tjene den rusavhengige som fortsatt lider, må vi energisk forsøke å bringe vårt budskap til alle byer og tettsteder. ... må vi energisk utføre handling for å gjøre vårt program bedre kjent. Jo bedre og videre våre offentlige relasjoner er jo bedre vil vi være i stand til å tjene.

Tradisjon Elleve, Det Virker: Hvordan og hvorfor.

Konseptet med offentlige relasjoner er ikke noe nytt for fellesskapet Anonyme Narkomane. Overnevnte sitat fra den ellevte tradisjonen i *Det Virker: Hvordan og hvorfor*, minner oss om at en aktiv innsats for å danne sterke relasjoner med offentligheten er avgjørende for NA sin vekst. Sterke relasjoner med offentligheten gjør det mulig for flere rusavhengige å få muligheten til å oppleve frihet fra aktiv avhengighet. Vår visjon er at NA vil vokse i alle samfunn over hele verden.

Hvorfor trenger Anonyme Narkomane relasjoner med offentligheten?

Som et fellesskap har vi allerede gjort bemerkelsesverdige fremskritt med våre relasjoner til offentligheten. Område-service komiteer rundt omkring i verden bringer møter inn i fengsler, gir informasjon til ulike fagfolk og samhandler med medlemmer i det offentlige rom - med NA telefoner og NA arrangementer. Likevel er det fortsatt rom for oss å vokse.

Vi kan vokse ved å ta en mer aktiv rolle i relasjoner til medlemmer av det offentlige. Vi kan utvide våre ideer om hvilke fagfolk som kanskje kan hjelpe oss å oppfylle vårt hovedformål. Vi kan ta et enda større ansvar for hvordan vår personlige atferd påvirker folks vilje til å henvise rusavhengige til Anonyme Narkomane.

Håndboken for Offentlige Relasjoner ble laget for å hjelpe oss og gjøre en enda bedre jobb med å bringe NA sitt budskap videre. Den har blitt opprettet for å hjelpe oss med å øke anerkjennelsen av NA, øke troverdigheten til vårt program for tilfriskning - slik at rusavhengige som søker hjelp ikke trenger fortsette å lide i aktiv avhengighet. Våre erfaringer som omhandler det å danne langvarige relasjoner til offentligheten kan bidra til at NA blir - og forblir - en respektert, troverdig og et tilgjengelig valg for rusavhengige som søker tilfriskning.

Nøkkel emne

Hvorfor trenger NA relasjoner med offentligheten?
Hvordan kan denne håndboken hjelpe medlemmer i deres anstrengelser i å få offentlige relasjoner?
Hva betyr offentlige relasjoner for NA medlemmer?
Konklusjon.

Hvordan kan denne håndboken hjelpe medlemmer i deres anstrengelser til å få offentlige relasjoner (OR)?

Denne håndboken er skrevet for NA medlemmer med varierende erfaring i tjeneste og rusfri tid. Samt de som kanskje ikke har noen forkunnskaper om OR eller tjenester i NA overhodet. De fleste av våre muligheter for OR skjer på område-nivå, og som et resultat er denne håndboken rettet mot dem som tjenestegjør i områdets service komiteer. Likevel kan materialet her tilpasses for bruk på ethvert nivå av service og for en rekke bruksområder.

Håndboken er organisert i to seksjoner:

Seksjon En, kapitlene 1-4
Seksjon To, kapitlene 5-13

Om seksjon en:

Den første seksjonen inneholder informasjon rundt begreper som for eksempel en diskusjon om NA sine prinsipper i kapittel to, planleggings-teknikker i kapittel tre, og trenings-ideer for OR i kapittel fire. De resterende kapitlene inneholder praktisk informasjon som gjelder spesifikke områder av tjenester.

Håndboken har blitt organisert på denne måten for å praktisere NA sine åndelige prinsipper og for å skape en mer pålitelig og mottagelig tjenestestruktur som er grunnlaget for våre tjenester innen offentlige relasjoner. Kapitlene 2 og 3 er ment for medlemmer som ønsker å forstå NA sine prinsipper bedre - Hvordan de forholder seg til tjeneste og nye måter å planlegge og organisere tjenestene på. Husk at materialet her er ment å passe til det som er mest fornuftig for det lokale området.

Om seksjon to:

Hvert kapittel i håndbokens andre seksjon er organisert i to segmenter. Det første inneholder utdrag fra noen av prinsippene i kapittel to som er relevante for den aktuelle service i området til det kapittelet. For eksempel materiale fra kapittel 2 om anonymitet i pressen er hentet ifra kapittel fem «Media». Praktisk informasjon om et bestemt emne av tjeneste gjør opp resten av hvert kapittel.

I et forsøk på å gjøre materialet her mer nyttig, har vi laget en liste over ressurser på slutten av hvert kapittel. For eksempel Kapittel 4 inkluderer en prøve av korrespondanse brev, et henvisnings brev, ofte stilte spørsmål og en type presentasjon. Disse ressurs-materialene er inntatt som tilføyelser for hvert kapittel.

Selv om håndboken er organisert på en måte som tillater medlemmer å bruke deler etter behov oppfordrer vi deg til å utforske alle de opplysninger som finnes i de ulike kapitlene. Omfanget av offentlige relasjoner er bred, og på grunn av dette har vi ordnet en rekke nyttige informasjonen.

Finn det du leter etter

Husk at det kan være nyttig informasjon i et kapittel som kanskje ikke inneholder fokus på den spesifikke tjenesten du leter etter. For eksempel kan presentasjons teknikkene i kapittel fire være verdifulle når du planlegger en presentasjon for helsepersonell.

Hva betyr "Offentlige Relasjoner" for NA medlemmer?

For vårt formål i Anonyme Narkomane, refererer begrepet "Offentlige Relasjoner" til alle de forhold vi oppretter og vedlikeholder med allmenheten, fagfolk, potensielle medlemmer, og hverandre i våre grupper og servicesamfunn. Vi har etablert relasjoner med offentligheten hele tiden, om vi har gjort et valg om å være klar over og delta i disse relasjonene eller ikke. Det er på tide å se nærmere på hvordan vi forholder oss til resten av samfunnet så vel som til andre medlemmer. Det er på tide å samle vår kollektive erfaring og forbedre tjenesteanstrengelsene våre så NA kan fortsette å bli et mer pålitelig og samtidig gjenkjennelig program for tilfriskning.

"Offentlige Relasjoner" forutsetter et pågående forhold. Vi har mange muligheter til å bygge og opprettholde pågående relasjoner med offentligheten. Vi kan følge opp etter en presentasjon, be om tilbakemeldinger fra en institusjon og sjekke med utleier hvor våre møter holdes. Vår evne til å svare og delta i relasjoner med offentligheten kan bare bidra til å styrke offentlighetens tillit til vår evne til å hjelpe rusavhengige.

"Den handling vi utfører for å forme relasjoner med offentligheten kan ha en sterk effekt på hvorvidt rusavhengige kan finne NA eller ikke".

Det er lett å overse den positive innflytelsen våre relasjoner kan ha på rusavhengige for å finne NA. Et områdes servicekomité kan begynne sitt OR-arbeid med en presentasjon til sykepleiere, leger og administratorer ved et lokalt sykehus. Som et resultat av denne første kontakten kan medlemmer bli bedt om å starte møter for klienter innenfor en enhet på sykehuset. Som et resultat av dette kan det jo hende at en sykepleier i akuttmottaket vil gi et telefonnummer fra en i NA til en overdose-pasient, og en lege kan også føle seg trygg på å henvise en pasient som søker hjelp til NA. Handlingene vi gjør med å danne relasjoner med offentligheten kan ha stor effekt på hvorvidt rusavhengige finner eller ikke finner NA.

Mange av oss har opplevd at vår mest effektive mulighet for OR oppstår når vi minst venter det. Kanskje det var den gang en eiendomsforvalter så at vi hadde rengjort grundig i en bygning etter et NA arrangement. I tilfelle så, kan vi ha gitt et inntrykk av at NA-medlemmer er hensynsfulle og ansvarlige. I andre situasjoner kan vi ha skapt et mer negativt inntrykk ved å forlate et møterom på en høylytt og respektløs måte, eller ved å slåss på et NA arrangement. Dette kan skade NAs omdømme. Vi har et valg om hvilket inntrykket vi vil la de rundt oss få av oss. Våre relasjoner til det offentlige gjenspeiles i hvordan vi handler og imøtekommer offentligheten.

Vi kan også tenke på OR i form av hvordan vi samhandler med hverandre. Gir våre servicekomiteer opplæring og orientering for nye betroddetjenere? Takker vi hverandre for en god jobb i en serviceposisjon? Verdsatter vi og bruker vi kunnskapen til mer erfarne medlemmer? De positive relasjoner vi bygger med hverandre kan bare hjelpe vår samhandling med offentlig, som igjen hjelper oss å bedre oppfylle vårt hovedformål.

Mange av oss kan utføre OR uten å ha blitt valgt som en betroddetjenere, uten forutgående tjeneste-erfaring eller noen offentlig relasjonsinnsats i vårt nærmiljø. Disse "Offentlige Relasjoner" er de relasjoner vi bygger med offentligheten gjennom det inntrykket vi gir den enkelte. Det er lett å overse virkningen av disse korte personlige møtene. Informasjonen i denne håndboken er ment å hjelpe oss og se på hvilke måter våre relasjoner med offentligheten er en del av alt vi gjør.

Offentlige relasjonsmål

Ett mål stavet ut i «Anonyme Narkomane World Services (NAWS) Visjonserklæringen» er å "arbeide sammen i en ånd av enhet og samarbeid for å bringe vårt budskap om tilfriskning". Lokale NA fellesskap kan ha en kraftig innvirkning på større samfunn rundt dem. Det er gjennom enhet blant medlemmer i deres serviceanstrengelser, og gjennom en samarbeidende holdning overfor offentligheten, vi bidrar til at NA budskapet om tilfriskning vokser.

Følgende punkter er mål som vi streber etter å oppfylle for å gjøre NA til et synlig og attraktivt valg for rusavhengige:

1. Vi avklarer hvilke tjenester NA kan, og ikke kan, gi til samfunnet.
2. Vi gjør NA medlemmer mer bevisst på sin rolle i NAs offentlige profil.
3. Formålet er at offentligheten anerkjenner NA som en positiv og pålitelig organisasjon.
4. Vi utvikler verdifulle relasjoner med fagfolk og allmennheten.

Det første punktet i NA World Services visjon gir oss håp om "at en dag, vil hver rusavhengig i verden ha sjansen til å oppleve vårt budskap i hans eller hennes eget språk og kultur, og finne muligheten for en ny levemåte". Mange av oss er klar over de kampene og utfordringene våre første medlemmer møtte når hver og en av dem forsøkte å bringe budskapet om tilfriskning til den lidende rusavhengige. På 1950-tallet da det "verdensomspennende fellesskapet" av Anonyme Narkomane var i sin barndom besto "verden" for disse tidlige medlemmene av noen få stater i USA. Det er ikke lenger sånn. Vår vekst eksploderte i løpet av 1980 og 1990 - tallet, og vi fortsetter å vokse. Som et resultat kan vår innsats med å skape offentlige relasjoner være mer effektiv hvis vi erkjenner de ulike geografiske, sosiale, religiøse, etniske, politiske og økonomiske faktorene som påvirker den rusavhengiges evne til å finne NA sitt budskap. Sykdommen avhengighet diskriminerer ingen spesiell gruppe mennesker, dens dødelige grep kjenner ingen grenser. Og vårt budskap - budskapet vi alle er betrodd å bære - kjenner heller ingen grenser.

"Det er gjennom enhet at medlemmer i sine service anstrengelser, med en medgjørlig holdning mot offentligheten, hjelper NA budskapet om tilfriskning å vokse".

Konklusjonen

Vi vet at selv med vår forpliktelse til å adressere servicebehov i denne håndboken, vil noe mangle. Til syvende og sist er det deg, det enkelte medlem, som vil puste liv i NA og OR sin innsats. Dine egne erfaringer er de beste eksemplene på NA sin effektivitet, noe som gjør deg til den mest verdifulle ressursen til OR vårt fellesskap har. Innsatsen gjennomført av hvert medlem er helt nødvendig for suksessen til vårt verdensomspennende fellesskap.

Vi kan lære av dem som tilnærmet seg utfordringer på unike og overraskende måter. Ikke vær redd for å dele ideer og erfaringer med hverandre. Tross alt, "en rusavhengig hjelper en annen" er hva vår tilfrisknings program er tuftet på, og våre service anstrengelser kan bruke de samme prinsippene.

Kapittel 2

Grunnleggende offentlige relasjonsprinsipper

9

Mange av oss forstår viktigheten av NAs prinsipper, men hvordan går vi frem for å bruke disse prinsippene når vi bringer NAs budskap om tilfriskning i en offentlig sammenheng? Dette kapitlet belyser NAs grunnprinsipper og utforsker hvordan vi praktisk kan bruke dem i våre offentlige relasjons anstrengelser. Ved å forstå disse prinsippene er vi styrket til å skape tjenester som er mer pålitelige, interessante og kommuniserende,

Prinsippene beskrevet i dette kapitlet finnes i NAs trinn, tradisjoner og konsepter. Selvfølgelig har våre trinn, tradisjoner og konsepter noe som kan knytte våre relasjoner til offentligheten. Vi har rett og slett fremhevet prinsippene som synes spesielt relevant for tjenester knyttet til offentlig relasjoner. Det grunnleggende prinsippet for all vår tjenesteinnsats er gruppens hovedformål beskrevet i vår Femte Tradisjon. Som den står skrevet i femte tradisjon: *Det virker, hvordan og hvorfor sier, "å bringe budskapet videre er så viktig for at NA skal overleve, at dette blir kalt vårt hovedformål"*. Vi arbeider for å oppfylle våre primære formål innenfor NAs prinsipper.

Det åndelige grunnlaget

Dette kapitlet illustrerer NAs prinsipper som gjelder for våre relasjoner innenfor fellesskap og med offentligheten. Når vi virkelig forstår NAs prinsipper, er vi bedre istand til å opptre på en moden måte når vi blir presentert med uventede utfordringer.

Vårt tjenestearbeid gir oss ofte muligheter til å anvende prinsipper som kan synes å være uoverstigelige hindringer. Vi kan nærme oss disse utfordringene med et åpent sinn for å oppdage mulige løsninger. For eksempel kan vi være i en situasjon der to forskjellige underkomiteer er i samspill med samme fengsel. Hver underkomité kan være i kontakt med ulike folk på stedet. Det som er nødvendig i en situasjon som dette er god kommunikasjon mellom underkomiteene. Vår offentlige relasjon styrkes når vi kan praktisere prinsippene om samarbeide og holde hverandre informert.

«Hver NA-gruppe har kun ett hovedformål - å bringe budskapet til den rusavhengige som fortsatt lider.»

- Tradisjon Fem

Som medlemmer av NA, har vi et hovedformål å støtte. Mens gruppenes fokus er på det primære formålet, er ansvaret til å støtte dette arbeidet delegert til et område service komité. For de av oss som utfører offentlige relasjonstjenester betyr det at vi nærmer oss vår tjeneste med en holdning av ydmykhet: Vi er rett og slett rusavhengige i tilfriskning som prøver å bringe et budskap om tilfriskning - som noen andre fritt delte med oss - til andre lidende rusavhengige. Vår jobb er å la andre vite at Anonyme Narkomane er et enkelt, åndelig, tolvtrinns tilfriskningsprogram som kan hjelpe enhver rusavhengig som ønsker å finne frihet fra aktiv avhengighet. Vi erkjenner trygt hva slags tjenester vi kan og ikke kan gi. Vi nærmer oss offentlige relasjoner med kunnskap om hva NA er i samfunnet og hva NAs forhold er til samfunnet. Prinsippene om ydmykhet og tjeneste kan hjelpe oss i å bringe NAs budskap på en måte som bekrefter NAs rolle i samfunnet.

Anonymitet

10

«Når en venn forteller om vanskelighetene en annen person har med avhengighet, kan det hende at vi ønsker å la denne vennen vite om Anonyme Narkomane og hva det har gjort for oss. Når en medarbeider har et rusproblem, vil vi kanskje ønske å dele våre erfaringer med denne personen. Ingen av oss ønsker å synge ut om alle de blodige detaljene vår avhengighet skapte til alle i byen, heller ikke avsløre vårt NA-medlemskap til alle vi møter. Når vi tror det kan hjelpe noen, kan det være passende å dele litt av vår historie og tilfriskning vi har funnet i Anonyme Narkomane.»

- Det virker: Hvordan og hvorfor

Vi bryter ikke vår anonymitet når vi deler med noen direkte og åpent om våre personlige erfaringer med avhengighet og frihet i tilfriskningen. Mange medlemmer deler sine tilfrisknings erfaringer med sine tidligere behandlings-rådgivere eller kriminalomsorgs konsulenter. Dette kan anses som offentlige relasjoner, behandlings-rådgivere og kriminalomsorgs-konsulenter som sannsynligvis vil henvise nye klienter til NA når de ser at NAs program for tilfriskning virker i livene til disse medlemmene. Denne tilnærmingen skaper muligheter for rusavhengige å lære om NA, og det genererer en holdning av velvilje mot vårt program.

I NA oppfordrer prinsippet om anonymitet til det litteraturen beskriver som "uselvisk sjenerøsitet". Prinsippet om anonymitet veileder oss til å oppføre oss på måter som setter gruppens velferd foran våre egne: Der "vi" blir viktigere enn "jeg". Når vi aksepterer vår individuelle styrker og svakheter, praktiserer vi ydmykhet, og ydmykhet er anonymitet i praksis. Vi praktiserer ydmykhet når vi forstår at gruppen er det sterkeste redskapet til å bringe NAs budskap videre. Vi er alle like når vi sitter sammen på et NA møte - anonymiteten ber oss om å bringe likestilling og uselvishet inn i våre relasjoner til allmennheten.

«Ved å gå sammen anonymt i et fellesskap med andre rusavhengige i tilfriskning, og sette velferden til gruppen høyere enn vår eget, øker vår egen åndelige vekst uten begrensning, den blir ikke minsket.»

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Prinsippet om anonymitet oppfordrer til likestilling og et fokus på et større gode av NA, snarere enn vår egen personlig interesse. I NA bryr vi oss ikke om hvem du er, vi bryr oss om den terapeutiske verdien av en rusavhengig hjelper en annen.

Mange medlemmer ser på anonymitet bare som å ikke oppgi våre etternavn. Dette ville bare være et spørsmål om bekymring i media-sammenheng. Det er hvert medlems valg hvorvidt de ønsker eller ikke ønsker å offentliggjøre et etternavn eller personlige opplysninger.

Anonymitet støtter vårt endelige mål om å fokusere på våre primære formål i stedet for våre individuelle bekymringer. Prinsippene som finnes i våre tradisjoner oppmuntrer oss til å ydmykt delta sammen i håp om å videreformidle idealene om vårt fellesskap.

Anonymitet og konfidensiell

11

Noen ganger forveksler vi anonymitet med konfidensialitet/hemmelighold, men det er ikke det samme. Det er nyttig å huske at når vi deler på et NA møte er det vi deler - på et offentlig sted. Det er en god sjanse for at medlemmer kan identifisere seg med hva som er delt. Vanligvis er det ingen rapportering av hva som har vært delt på et møte, selv når et medlem deler om en kriminell handling. Det er imidlertid ingen garanti at det som er delt på et NA møte vil bli på det møtet, til tross for NA gruppas beste hensikter.

En annen del av dette som omhandler konfidensialitet har å gjøre med sponsorskap. I motsetning til terapeuter, psykologer og rådgivere holder sponsorer vanligvis ikke skriftlige registreringer over hva deres sponsier deler med dem. Vanligvis holder en sponsor hva som er delt konfidensielt, men dette er ikke garantert. Sponsorer er rusavhengige i tilfriskning, ikke betalte fagfolk. Å forstå dette skillet kan hjelpe medlemmene med å være mer realistiske om anonymitet og konfidensialitet i NA.

Anonymitet på Internett

Internett kan ofte gi en illusjon om at det ikke er et offentlig område. Som et resultat av dette kan rollen om personlig anonymitet på nettet være forvirrende. Mange medlemmer med entusiastisk innsats om å bringe NAs budskap om tilfriskning har satt opp personlige nettsted eller blogger. En måte et personlig område kunne respektere prinsippet om anonymitet på ville være å si at området ikke representerer NA og at det kun snakkes for den enkelte. Personlige nettsteder kan også gi linker til lokale registrerte nettsider eller til NA.org. Personlige nettsteder kan ytterligere beskytte medlemmenes anonymitet ved hjelp av ord som "tilfriskning" i stedet for spesifikt om at de er medlemmer av Anonyme Narkomane. Å bruke "tilfriskning" istedenfor "Anonyme Narkomane" vil hjelpe nettstedet med unngå å bli gjenkjent av en søkemotor hvis noen er på jakt etter et NA møte eller informasjon om Anonyme Narkomane. Det kan også hjelpe medlemmene med å opprettholde sin anonymitet på dette offentlige mediet.

Anonymitet med ikke-rusavhengige

Tradisjon elleve understreker at ingen personlighet er viktigere enn en annen. Når vår ellevte tradisjonen forteller oss at "vi bør alltid bevare personlig anonymitet" vil det si at vi ikke trenger å gjøre det under alle omstendigheter. Tradisjon elleve sier at «vi bør alltid bevare personlig anonymitet på slike nivåer som presse, radio og film.» Denne såkalte «offentligheten» er nøye beskrevet i vår ellevte tradisjon som presse (trykte og elektroniske medier), radio og film.

Hvis vi for eksempel blir bedt om å delta i en radioprogram om tilfriskning i NA, blir vi sterkt oppfordret til å søke støtte fra erfarne NA medlemmer i vår tjeneste struktur, diskutere, planlegge og øve på vår presentasjon med komiteens medlemmer, og representere Anonyme Narkomane sammen med en annet NA medlem.

Anonymiteten er ikke i konflikt med å gjøre NA budskapet mer tilgjengelig og forstått i vårt lokalsamfunn. Å snakke om NA med kriminalomsorgen for å dele H&I-informasjon, eller presentere NA programmet til en videregående skole for å informere publikum om tilfriskning, er positive innsatser fra våre servicekomiteer. Dette er handlinger som demonstrerer NAs budskap om tilfriskning. Disse eksemplene involverer ikke offentlige media, hvor opprettholdelse av personlig anonymitet alltid vil oppmuntres..

Det kan være ganger da ikke-rusavhengige kan hjelpe oss med å beskytte vår anonymitet som rusavhengige i tilfriskning i offentlig media. De utenfor NA har ofte evnen til å ta del i medie-arenaer på en måte som kan bidra til å fremme vårt hovedformål. For eksempel kan en dommer snakke om sine positive erfaringer med NA, som beskriver hvordan hundrevis av rusavhengige har forandret livet sitt, fordi de begynte å delta på NA møter og snakke om effektiviteten av vårt tilfriskningsprogram. Vi spør ikke «ikke-rusavhengige» om å bringe NAs budskap, vi ber dem om å snakke om vårt budskap om tilfriskning. Rollen til «ikke-medlemmer» er bare å bringe informasjon om NA.

En profesjonell som ikke er rusavhengig kan hjelpe medlemmene til å beholde sin personlige anonymitet med pressen og beskytter ethvert individuelt NA medlem fra å bli betraktet som en talsperson for Anonyme Narkomane. Vi risikerer ikke vårt programs troverdighet så mye, siden en «ikke-rusavhengig» er fullstendig atskilt fra vårt medlemskap. Medlemmer kan opprettholde fokus med å bringe NAs budskap i stedet for å bli overveldet med å representere NA i media. Ikke-rusavhengige fagfolk som dommere er ofte tilbøyelige til å diskutere sine erfaringer rundt vårt program. Det er vårt ansvar å sørge for at disse medlemmene av offentligheten er godt informert og at de har hatt en positiv opplevelse med NA.

Hvis en områdeservicekomité har besluttet å bruke en «ikke-rusavhengig» i offentlig media hendelser må området ansvarsfullt kartlegge eventuelle utfordringer. En viktig bekymring er at ett utenforstående «ikke-medlem» muligens kan bli assosiert som "NAs ansikt utad". En måte et lokale tjenesteorgan kan sikre at de har vært ansvarlig på i denne type situasjoner, er å klart definere «ikke-medlemmet» sin rolle i og forhold til NA. Å være ansvarlig hjelper disse relasjoner til å bli vellykket.

Hver eneste offentlig begivenhet og mulighet er unik. Det lokale serviceorgan er vanligvis best rustet til å ta informerte beslutninger om riktig bruk av «ikke-rusavhengige». Evaluering av innholdet i arrangementet og forholdet til den «ikke-rusavhengige» som er involvert kan bidra til at et område kan avgjøre om blant annet en «ikke-rusavhengig» er egnet for hver situasjon.

«Beskriver tradisjonene et fellesskap som tar sin kollektive veiledning fra åndelige prinsipper i stedet for individuelle personligheter. Denne typen uselvishet er hva som menes med "anonymitet" i den tolvte tradisjonen.»

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Anonymitet og likhet

Anonymiteten gir alle rusavhengige som deltar på NA møter en lik sjanse til å finne tilfriskning. Når medlemmene lever etter prinsippene, spiller det ingen rolle hvordan rusavhengige ser ut, hvor rusavhengige kommer fra, hvor utdannet eller utdannet de kan være, eller hvor mye penger de har eller ikke har. Hvis en attraktiv nykommer begynner å delta på et møte og medlemmene i gruppen gir den nykommeren mer oppmerksomhet, da ville gruppens medlemmer behandle denne nykommeren annerledes. Ville disse medlemmene ha oppførte seg på samme måte hvis nykommeren ikke vært så attraktivt? Får denne attraktive nykommeren en bestemt type oppmerksomhet som kan hindre dem fra å høre NAs budskap? Vi forsøker å behandle alle medlemmer likt, slik at alle har en sjansen til å finne den friheten programmet tilbyr.

"Anonymitet er ikke i konflikt med å gjøre NA-budskapet mer tilgjengelig og forstått i vårt samfunn".

«Når det kommer til stykke har det ikke noe å si at vi er personlig forskjellige, i NA og i tilfriskning er vi alle like. Det er sant at vi alle kommer til Anonyme Narkomane med våre personlige historier, måter å bruke på, utdanning, sosial bakgrunn, talent og feil. For formålet med vår tilfriskning betyr ikke vår yrkesmessige identitet noe, når det gjelder vår evne til å ha omsorg for hverandre i NA. En universitets grad, et forvaltningsfond, analfabetisme, fattigdom - disse omstendighetene som så kraftig påvirker andre områder i våre liv, vil hverken hjelpe eller hindre oss i vår mulighet til tilfriskning. På samme måte vil det verken støtte eller stå i veien for våre anstrengelser for å bringe budskapet videre, en rusavhengig til en annen.»

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor.*

*Den eneste betingelsen for medlemskap er et ønske om å slutte å bruke rusmidler.
Tradisjon Tre*

Anonyme Narkomane er åpen for alle som søker frihet fra aktiv avhengighet. Og vårt offentlige relasjons arbeid må inkludere den støtten. Vår tjeneste-innsats må sikre at alle er velkomne i NA, fra husbonden til den dømte. Som vår Basic Tekst sier - vår tjenesteinnsats må strebe etter å nå alle rusavhengige "uansett alder, rase, seksuell legning, livssyn, religion eller mangel på religion".

Vår tredje tradisjon adresserer også det faktum at ingen kan vurdere ønsket til en annen rusavhengig. Ønsket er personlig og eliminerer behovet for en standard for et medlems ønske om å slutte å bruke.

*Anonyme Narkomane tilbyr tilfriskning til rusavhengige over hele verden. Vi fokusere på sykdommen avhengighet heller enn noe spesifikt rusmiddel. Vårt budskap tiltrekker rusavhengige fra enhver klasse og nasjonalitet. Når nye medlemmer kommer til møter, er vi kun interessert i deres ønske om frihet fra aktiv avhengighet og hvordan vi kan være til hjelp.
Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Enhet: «Sammen kan vi»

NA er mer attraktivt når vi er i stand til å vise vår enhet. Vår enhet vises når vi bruker mangfold som en styrke på våre møter og våre tjenester. Når en gruppe rusavhengige fra ulike bakgrunner og med ulik tro, tjener sammen, merker de vår enhet på en måte som er usedvanlig tiltrekkende. Når vi tenker på vår enhet i form av å tiltrekke oss en rekke med forskjellige rusavhengige, kan vi stille oss selv følgende spørsmål:

- Hvordan viser vi en atmosfære av tilfriskning på våre møter?
- Er vi åpne og ønsker vi alle like velkommen når de kommer på våre møter?
- I våre tjenestekomiteer - er vi mottakelige for medlemmene i fellesskapet og attraktive for allmennheten?

Vi er de som bringer liv til Anonyme Narkomanes enkle budskap om tilfriskning fra avhengighet. Et budskap som sikrer frihet for enhver rusavhengig, fra enhver bakgrunn eller aldersgruppe, for å oppleve tilfriskning fra aktiv avhengighet.

I vår innsats for å oppfylle det altomfattende mål om å være åpne og inkluderende for alle rusavhengige, kan medlemmer ønske å ta tid å identifisere grupper som bor i sitt lokalsamfunn og som mangler på NA møter. Avhengigheten krysser alle kulturelle grenser. At individer fra en bestemt kulturell gruppe mangler på møtene våres betyr ikke at ingen fra den kulturen lider av avhengigheten - eller ikke har behov for hva vi har å tilby. Ved å stille spørsmål som: «*Hvem i vårt samfunn mangler på våre møter?*» Eller *Hvem i vårt samfunn trenger NA å nå?*» - Vil bidra til å fokusere tjeneste innsatsen der den trengs mest. Å ha gruppediskusjoner om områdets mål vil bidra til å fokusere på OR sin innsats.

En tilnærming for å tiltrekke potensielle medlemmer til NA er å skape tjeneste prosjekter spesielt designet for å nå de potensielle medlemmer. Dersom medlemmer bor i et samfunn hvor den største befolkning består av pensjonerte borgere eller personer begrenset til rekonvalesenthjem, kan medlemmer av området vurdere å opprette en presentasjon som ville vise to viktige realiteter om NA: at det er eldre mennesker som er rusfrie og tilfriskner i NA, og at de deltar i en fellesskap med et mangfoldig medlemskap. Dette kan oppnås ved å spørre noen eldre medlemmer i lokalområdet til å delta i en presentasjon med en mangfoldig gruppe av NA medlemmer. Disse trinnene kan illustrere både mangfold og enhet i vårt fellesskap. Våre tjenestekomiteer tilhørende de offentlige relasjoner og deres innsats er sannsynligvis mer verdifulle og effektive når vi bruker tid til å planlegge de beste måtene å nærme oss de potensielle medlemmene.

Vår felles velferd bør komme først, personlig tilfriskning avhenger av NA-enhet.
Tradisjon En

«Enhet er ånden som fører sammen tusener av medlemmer rundt om i verden til et åndelig fellesskap som har kraft til å forandre liv.»

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Vår kollektive tjenesteinnsats hjelper andre rusavhengige å finne tilfriskning. NA har vært økende siden 1950-tallet på grunn av medlemmer som arbeider sammen for å fremme NAs primære formål. Mange av oss er kjent med gruppens makt til å bringe budskapet om tilfriskning til rusavhengige som kommer til møtene våre, og vi bruker grupper av medlemmer i tjenester på samme måte. Vi kan se vår først tradisjon i arbeid når medlemmer sette sine individuelle ønsker og behov til side for NAs felles gode. Arbeider sammen for å gjøre NA mer synlig og levedyktig i vårt lokalsamfunn og ikke bare hjelper rusavhengige i å finne vårt program, er det også en kraftfull måte å praktisere enhet - som beskrevet i den første tradisjonen.

Tiltrekning

Tiltrekkende oppførsel og holdninger til individuelle NA medlemmer og kollektiv opptreden av vårt fellesskap er viktig for å gjøre våre offentlige relasjons innsats mer verdifull. Tiltrekning betyr at vi fungerer (som medlemmer og som grupper) på måter som naturlig tiltrekker oss andre. Når medlemmer opptrer på en måte som er tiltrekkende, vil trolig nykommere og potensielle medlemmer få et mer positivt inntrykk av NA.

Vi kan også tenke tiltrekning som det er relatert til de - som kanskje ikke er rusavhengige - og som hjelper rusavhengige til å finne NA. Våre individuelle holdninger har en effekt på våre kollektive opptredener. Hvordan kan vi hjelpe fagfolk til å bli klar over hva NA har å tilby? Vi kan ikke forvente at «ikke-rusavhengige» vil forstå avhengigheten på samme måte som vi rusavhengige gjør. Hva vi kan gjøre - er å illustrere kraften av tilfriskning i NA programmet til de som ikke er medlemmer.

Hva vil være tiltrekkende for allmennheten og fagfolk som samhandler med rusavhengige er pålitelig kommunikasjon, ansvar, forpliktelse og atferd som reflekterer tilfriskning. Vi kan demonstrere påliteligheten av NA ved å komme og å oppfylle de forpliktelsene vi gjør, enten det er å returnere en telefonsamtale for informasjon om NA, eller levere møte lister på et offentlig bibliotek. Vi kan lære å trekke på erfaringer fra NA medlemmer til å oppfylle de forpliktelser vi gjøre til fagfolk. I tilfelle at noe hindrer oss fra å holde en avtale, kan vi spørre et felles medlem om å oppfylle vår forpliktelse for oss, og varsle den personen som vi har en forpliktelse med for å la dem vite noen andre skal komme i vårt sted. Vi kan også opprettholde god kommunikasjon innenfor vår komité ved å være i kontakt med komiteens leder. Vi trenger andre NA medlemmer for å virkelig lykkes i å bygge og vedlikeholde relasjoner med offentligheten. Medvirkning og samarbeid i våre områder og komiteer kan hjelpe oss med å gi en tiltrekkende budskap om tilfriskning til allmennheten.

... heller enn fremhevning

Når du tenker på forskjellen mellom fremhevning og tiltrekning, kan det være nyttig å tenke på forskjellen mellom å informere offentligheten om NA og insistere på at NA er bedre enn noen annen tilfrisknings program. Vår ellevte tradisjon i *Det Virker: Hvordan og hvorfor* beskriver fremhevning som «fanfare, overdrevet krav og kjendis anbefalinger». Informere offentligheten om at vi er et troverdig program for tilfriskning er en prinsipiell handling, mens å sammenligne NA med andre programmer eller tilnærminger, tilby tilfrisknings motivasjon eller lage påstander om effektiviteten vår - kan alle anses fremhevning. Det eneste løftet vi gjør er muligheten for rusavhengige til oppleve frihet fra aktiv avhengighet; garanterer alle andre utfall er fremhevning.

Fremheve Anonyme Narkomane trenger ikke å være et alternativ for oss fordi programmet taler for seg selv når vi ydmykt og ærlig dele hvordan NA arbeider i våre liv. Konksekvent levere tjenester til samfunnet og til fagpersoner, la publikum vite om NA og hva NA programmet har å tilby er en måte for vår tjenesten innsats å gjøre vårt program mer attraktivt for allmennheten og for potensielle medlemmer.

Som beskrevet i tradisjon åtte i *Det Virker: Hvordan og hvorfor* gjør vi vår tjeneste arbeid energisk, og vi prøver å bringe budskapet om tilfriskning til våre byer, tettsteder og landsbyer. Vi tar kraftige skritt for å tiltrekke oss fortsatt lidende rusavhengige til vårt program. Vi har tro på effektiviteten til vårt fellesskap. Vi vet at NA fungerer fordi vi har opplevd det ved å arbeide i våre egne liv. Vi vet at enhver rusavhengig som søker tilfriskning i NA kan finne den samme friheten vi har funnet.

Selvforsørget

Vår første opplevelse med syvende tradisjon kan være når kurven er passert på møtet vi deltok på. Vårt bidrag på et møte kan ha vært første gang vi opplevde følelser av ansvar og en voksende følelse av tilhørighet til noe større enn oss selv. Likevel, en bredere definisjon av NAs prinsipp om å være fullstendig selvforsørget betyr at vår organisasjon er gjennomført av vår egen energi gjennom medlemmenes donasjoner og tjeneste innsats. Vi vil ikke be om økonomisk bidrag fra det offentlige. Når vi praktiserer den syvende tradisjonens, ånden av selvforsørging oppfordrer ansvarlige handlinger, anonymitet og integritet i våre relasjoner med offentligheten.

Selvforsørging og offentlige tjenesteannonseringer

Vi er en ikke kommersiell organisasjon, og derfor blir vi ofte tilbudt veldedige priser på ting som leie av møterom eller offentlig tjeneste reklame, slik som radiospot'er eller kollektivtransport plasseringer. Vi kan frykte at når vi ikke belastes for et tretti sekunders innslag på et radioprogram eller for en informativ NA plakat på et jernbanestasjon vil vi ikke være selvforsørget. Offentlige tjenstekunngjøringer er ofte tilgjengelig til veldedige organisasjoner. I disse situasjonene er det media som gir allmennheten en tjeneste gjennom disse kunngjøringene. Offentlige tjenstekunngjøringer kompromitterer eller setter vårt prinsipp om selvforsørging i fare. Dette er muligheter som det offentlige gjør for samfunnsorganisasjoner. Hva vi tilbyr den fortsatt lidende rusavhengige i NA er en fordel for samfunnet. Å akseptere veldedige priser og rabatter som tilbys til andre lignende samfunnsorganisasjoner er i tråd med prinsippet om selvforsørging.

Faktisk kan dette eksemplet på offentlige tjenester være en mulighet for oss å bygge et samarbeidsforhold med medlemmer av det offentlige i vårt samfunn. Dette tilbudet av tjenester til veldedige organisasjoner er en måte som offentlige organisasjoner og bedrifter inngår samarbeidsrelasjoner på i samfunnet. Ved å kombinere vår innsats med disse organisasjonene og ta et team tilnærming, vil vi demonstrere vår evne til å samarbeide. Vi binder ikke oss selv, eller tilslutter oss med disse organisasjonene. Snarere kan vi inngå disse relasjonene basert på den ånd av samarbeid.

Selvforsørging og ikke-rusavhengige

Akkurat som vi får lov til å ta imot gratis offentlige tjenester og rabatterte priser for møte plass, kan vi ta imot hjelp fra ikke-rusavhengige. Dette frivillige arbeid av tjenester som «ikke-rusavhengige» tilbyr kan betraktes som en typisk del av en tjeneste til samfunnet. For eksempel kan en helsearbeider tilby frivillig tid til NA ved å sitte på en selvransakelses sesjon for å diskutere utfordringer begge parter står overfor når det gjelder måter for at rusavhengige enkelt kan nå NA. I dette eksempelet er det et skille mellom tjenester som normalt er fakturerbare (som «ikke-rusavhengige» revisorer tilbyr for å administrere lokale komiteers bank papirer) og er forhold som gagnar både NA og den utenforstående part. Når begge parter nyter godt av det samarbeidende samspillet og er nærmere å nå deres felles mål, da er begge parter likt støttet. NA er ikke blitt gitt noen spesiell behandling ved å godta denne frivillige tjenesten fra et «ikke-medlem». I stedet er NA bare ett av mange ikke-profigterende organisasjoner som kan få frivilliges tid. Når du vurderer å bruke en ikke-rusavhengig frivillig, lokale NA fellesskap kan spørre seg selv følgende spørsmål: «Vil det å ta imot denne tjenesten gi personen eller organisasjon utilbørlig innflytelse over NA? Vil det å akseptere denne tjenesten gjør oss avhengige av denne personen eller organisasjonen?» Utilbørlig påvirkning kan også unngås ved å spørre om tjenesten som blir tilbudt gir fordeler både til NA og utenforstående part.

«For å forstå prinsippene som ligger under vår syvende tradisjon, går praktisk enkelhet hånd i hånd med vår tro på en Høyere Makt. Så lenge vi henter vår veiledning fra denne Makt, blir våre behov tilfredsstilt. På samme måte er bestemmelsen om å avslå bidrag utenfra, og dekke gruppens behov fra gruppens egne ressurser, basert på tro.»

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Selvhjelp og samarbeid

Vår erfaring har vist at når det offentlige får mer kunnskap om NA, blir de mer tilbøyelig til å tilby sin støtte. Ofte er denne støtten uttrykt gjennom refererende klienter, familie eller venner til NA programmet. De henviser folk til å oss fordi de støtter organisasjonens formål. Denne typen rapport bygger relasjoner med allmennheten grunnlagt på tillit og velvilje.

Ofte vil vi måtte stille oss spørsmålet om vi gjør alt vi kan gjøre i forhold vi har utviklet med de utenfor NA. Det ville være bra hvis profesjonell og samfunns organisasjoner som ønsker å hjelpe rusavhengige får en ren følelse av at NA er anvendelig, villig, tilgjengelig og nyttig. Selvforsørging betyr mer enn bære vår egen økonomiske tyngde. Det betyr også at vi oppfyller vårt ansvar for å gi informasjon om vårt program og engasjere oss i meningsfylte relasjoner med andre som har lignende mål.

En annen måte at de utenfor NA kan låne ut sin støtte er gjennom å hjelpe oss å nå li-dende rusavhengige. Noen ganger kan hjelpen fra fagfolk bringe informasjon om NAs budskap om tilfriskning, fordi de vet at NA program for tilfriskning er troverdig. Det er folk utenfor NA som kan bidra til å starte tilfriskningsmøter på lavterskeltilbud for hjemløse. Det er fagfolk som hjelper til med å gjøre tilfriskninglitteratur tilgjengelig for fengslede rusavhengige. De utenfor NA som deler med andre det de har sett virke i livet til rusavhengige, er et vitnesbyrd om kraften i tilfriskning som vårt program tilbyr. Det er mange måter å sikre at NA budskapet fortsetter å nå rusavhengige og at tilhengere noen ganger utenfor NA hjelpe til

med å fremme vårt hovedformål.

Det er grenser for mengden og typer støtte vi kan godta fra allmenheten. Det har vært tider da familie eller venner av NA medlemmer har vært så overveldet av takknemlighet for den tilfriskning av sine kjære at de har tilbudt økonomisk støtte til NA. Vi forstår dette og vi setter pris på deres gode intensjoner. Men vi kan ikke godta økonomiske bidrag fra «ikke-medlemmer» selv fra de takknemlige medlemmene av rusavhengiges familie. Vi setter oss selv i fare for å kompromittere autonomien til NA og ånden i vår syvende tradisjon når vi akseptere penge bidrag.

«Selvforsørging betyr mer enn bære vår egen økonomiske tyngde - det betyr at vi oppfyller vårt ansvar for å gi informasjon om vårt program og engasjere oss i meningsfylte relasjoner med andre som har lignende mål.»

Det er imidlertid mange andre måter som «ikke-rusavhengige» kan hjelpe oss i å oppfylle vårt primære formål. Vi kan oppmuntre dem til å kjøpe NA litteratur og donere den til avgiftnings sentre, behandlingssentre eller kriminalomsorgens institusjoner. Vi kan oppmuntre dem til å være frivillige på samfunns instanser som tjener rusavhengige. Og vi kan oppmuntre dem til å hjelpe rusavhengige som de kjenner ved å kjøpe NA litteratur til dem. Dette er alle måter som vi kan oppmuntrer våre supportere til å opptre på med deres medfølelse uten å kompromittere ånden til vår syvende tradisjon.

Samarbeid, ikke tilhørighet

Samarbeid betyr at vi jobber sammen; Som betyr at handlingene samsvarer oss imellom og samtidig kommer alle de involverte til gode. Når vi samarbeider, hjelpe vi gjerne noen som ber om vår bistand. I NA kan dette bety at vi støtter en komité som sliter fra et annet område når de spør om hjelp med våre ideer og vår tid. Vi er her for å støtte hverandre. Når vi jobber med hverandre og med vårt samfunn er vi i stand til å ta positive skritt som gjør vår budskapet mer tilgjengelig.

Hvordan kan vi jobbe med det offentlige og andre organisasjoner uten sammenslåing eller tilslutning med dem? En av måtene vi praktiserer samarbeidet er å huske at NA medlemmer er ansvarlig for å respektere prinsippene i våre tradisjoner. Fasiliteter og andre organisasjoner har ikke dette ansvaret. Vi kan praktisere dette ansvaret ved å følge våre egne prinsipper, stole på våre servicekomiteer og studere NAs tradisjoner og konsepter.

Vi er mer troverdige i å danne produktive samarbeidsrelasjoner når vi enkelt og ærlig gjennomgår hvilke tjenester vi kan og ikke kan tilby. For eksempel hvis vi danner et forhold med en behandling eller en av kriminalomsorgens institusjoner spør vi om deres forventninger til NA. Kanskje de har bedt om ukentlige møter og etter en ærlig vurdering, bestemmer vi at vi ikke kan oppfylle deres forespørsel. I stedet kan vi tilby et møte på månedlig basis. Dette er en måte vi kan skape et forhold som vi også ansvarlig kan opprettholde over tid. Vi praktiserer samarbeid med å være ærlig om hva vi er i stand til å levere og vi fortsetter å finne måter å håndtere nye forespørsler på. Som et resultat vil offentlige organisasjoner lære å stole på våre medlemmer og stole på vårt program som en troverdig samfunnsressurs.

Et annet aspekt ved samarbeidet er når organisasjoner utenfor NA ønsker å undersøke effektiviteten av vårt program. NA medlemmer kan bestemme seg for å samarbeide i utenforstående forskningsprosjekter. Hvis dette er tilfelle, er det noen poenger å vurdere. Det førs-

te er at helsepersonell må stole på uavhengige, objektive data om effektive behandlings resultater til å ta avgjørelser om sine pasienters tilfriskningsalternativer. Når informasjon om NA mangler fra databasene som fagfolk stoles på, er det en hindring for henvisninger. Forskning har potensialer til å åpne dører for rusavhengige, men NA har ingen kontroll over hva slags data som er samlet eller hvordan den brukes. Vi har mye å lære rundt samarbeidet om utenforstående forskning, og vi har ikke mye erfaring å skimte med. Vi bør holdes åpne for å få mer erfaring og å lære å samarbeide med dem som driver forskning.

"Vi er mer troverdige i å danne produktive og samarbeidsrelasjoner når vi enkelt og ærlig gjennomgår hvilke tjenester vi kan og ikke kan tilby andre".

På en enkel måte kan et område eller en region beslutte å foreta egne interne forskninger av NA programmet lokalt. Selv om medlemmene står fritt til å delta i forskningen, er dette noe et område kan diskutere. En tjeneste organ kan beslutte å være et forum for medlemmene til å diskutere dette problemet hvis de føler seg usikre på forskning som skjer i lokalmiljøet. Medlemmene er mer sannsynlig å bli informert og oppmerksom om forskning på NA dersom det lokale NA fellesskapet gir mulighet for åpne diskusjoner.

«En NA - gruppe bør aldri gå god for, finansiere eller låne NA - navnet til noe beslektet formål eller utenforstående foretak, ellers kan problemer med penger, eiendom eller prestisje skille oss fra vårt hovedformål.»

- Tradisjon Seks

«Anonyme Narkomane har ingen mening om utenforliggende spørsmål, derfor bør NA - navnet aldri trekkes inn i offentlig strid.»

- Tradisjon Ti

En stor del av vår troverdighet kommer fra det faktum at vi opprettholder vårt enkle fokus på tilfriskning fra sykdommen avhengighet. Vi kan bli sett på som troverdige og vi kan være til stede i organisasjoners beslutningsprosesser, men den eneste måten vi kan bli trukket inn i offentlig strid er om vi tilbyr en mening om en sak utenfor vårt egen program. Dersom et sted ønsker at vi støtter eller låner vårt navn til sitt program, eller en organisasjonen ber om vår støtte på en lovgivning, avstår vi. Hvis vi blir involvert i en utenforstående organisasjons beslutningsprosess, slik som å sitte i styret for en ikke kommersiell organisasjon som en representant for NA, tilbyr vi ingen mening om organisasjonens forretningsdrift. Vi tar ikke side på et utenforstående problem, og vi setter ikke NA i fare eller kompromitterer klarheten i budskapet vårt. Hvis vi tok en side eller en annen på en juridisk sak eller en medisinsk praksis ville vi svekke vår troverdighet og vårt primære formål. Vi arbeider for å unngå å bli identifisert som noe som tar noen side eller gir en uttalelse i en strid. Vi fokuserer bare på hvordan vi kan hjelpe den fortsatt lidende rusavhengige. Dette fokuset gir oss muligheten til å bygge relasjoner hvor vår rolle er klar og fri for kontroverser.

Vår erfaring har vist at vi har mange «ikke-rusavhengige» venner som kan argumentere for NA. Hvis en profesjonell ønsker å støtte NA ved å dele om effektiviteten av vårt program, er de fri til å gjøre det. Hva vi kan gjøre er å prøve å sikre at «ikke-medlemmers» entusiasme for vårt program ikke gir en uriktig fremstilling av den «rusavhengige-til-

rusavhengige-karakter» av vårt program. NA er ikke et program der fagfolk behandler rusavhengige, selv fagfolk ønsker ofte å argumentere for NAs levedyktighet fordi de har sett tilfriskning arbeider for sine klienter eller kjære. Rollen til den lokale tjeneste organet i en situasjon som dette er avgjørende. NA fellesskapet kan gi opplæring og etablere ansvarlighet med «ikke-medlemmers» støtte. På denne måten kan «ikke-medlemmers» støtte bli en ressurs for NA i å oppfylle vårt primære formål.

Ett av våre mål for relasjoner til offentligheten er å bygge langvarige relasjoner som viderefører vårt primære formål gjennom å strebe etter de felles mål vi kan dele med andre organisasjoner. Å forhandle med noen av våre tradisjoner i et forsøk på å bygge disse relasjoner er aldri gunstig for individuelle medlemmer eller NA som helhet. Vi prøver å opprettholde et konsekvent fokus på vårt primære formål med allmenheten. Ved å opprette positive relasjoner med de utenfor NA og med våre egne medlemmer, vil vi fremme enhet og harmoni med hverandre og samfunnet rundt oss. Vi setter vår felles velferd til NA først, og vi husker på at vi bare er selvdrevne så lenge våre handlinger ikke påvirker NA som helhet.

Personlig ansvar som medlemmer

Vår personlige framtrede med offentligheten har et potensiale om å påvirke hvordan medlemmene av det offentlige ser på NA som en helhet. Som rusavhengige i tilfriskning, samhandler vi med det offentlige i våre daglige liv. Og vi blir ofte møtt med muligheter til å skape relasjoner til offentligheten når vi minst forventer det. Vi kan ha valgt å dele vår tilfriskning med legen vår. Selv om vi ikke hadde ventet en NA tjeneste mulighet, kan det komme på oss at OI komiteen kunne nå andre lokale leger i samfunnet vårt. Vi kunne bringe denne informasjonen til vår lokale service komité og diskutere hvordan gå videre med denne kontakten. En situasjon som dette demonstrerer hvordan medlemmene kan ta ansvar for å følge opp med den lokale service komiteen for et uventet offentlig relasjons mulighet.

Ansvarligheten til våre servicekomiteer

Hele vår tjenestestruktur er basert på det åndelige prinsippet «ansvarlighet». Vi går til det aktuelle service organet for å søke veiledning til den offentlige relasjonen. Service organer, som ble opprettet av grupper for å yte tjenester på deres vegne ivaretar ansvar gjennom sin kollektive samvittighet og kommunikasjon med NA grupper. Det skal ikke være noe slikt som uansvarlige serviceorganer.

Vi kan videre fremme ansvarlighet ved å arbeide med andre i tjeneste. Vi kan utføre disse tjenestene på en måte som gir vår Høyere Makt en mulighet til å jobbe gjennom vår gruppe samvittighet. Lokale komiteer kan arbeide sammen, gjennom prosessen med en gruppe samvittighet, å skape muligheter for en Høyere Makt til å ha innflytelse på tjenester. Ved å arbeide med området komiteen, er vi mindre tilbøyelige til å la våre personlige agendaer være drivkraften til vår tjenesteinnsats.

Det er et ansvar som følger med prinsippet om ansvarlighet. Dette ansvaret gjelder for alle parter involvert i et ansvarlig forhold. En komité har ansvar overfor området service komiteen, og området komiteen har et ansvar overfor komiteen sin. For eksempel, hvis konvent komiteen er ansvarlig overfor en regional servicekomité betyr det at den regional komité har sagt seg villig til å ta på seg visse ansvar for komiteen. Dersom komiteen møter utfordringer som finansielle kriser eller problemer med NAs offentlige bildet under et arrangement, trenger tjeneste organet å ta konstruktive skritt for å hjelpe konvent komiteen. Det er nyttig for

tjeneste organer som områder eller regioner for å forstå og akseptere dette ansvaret før de oppretter underkomiteer. Denne forståelsen kan oppmuntre regioner og områder til å være proaktive i sin rolle med komiteer som er ansvarlige for dem. Be om finansielle budsjetter og stille spørsmål til komiteer oppfordrer ansvarlighet og kan bidra til å unngå større problemer i fremtiden. Gjenstående innenfor budsjettets retningslinjer og vedlikeholde nøyaktige finansielle poster kan spare et NA fellesskap for å måtte kontakte en regnskapsfører, advokat eller til og med politiet. Ansvarlighet kan også spare oss fra å måtte avbryte andre tjenester fordi vi har overskredet vårt budsjett.

Delegering er et annet aspekt ved å tilby ansvarlige og pålitelige tjenester. På samme måte som grupper har delegert ansvar til tjeneste komiteer, kan tjeneste komiteene delegere relevant ansvar til medlemmer. Når vi delegerer ansvar, forventer vi at medlemmer eller komiteer skal være ansvarlige og holde de større tjeneste komiteene orientert om sin virksomhet. Samtidig, de større tjenesteorganer praktiserer tillit ved å ikke detaljstyre eller prøve å kontrollere ansvaret som de har delegert til et annet organ eller et annet medlem. Det kan være i den beste interesse for et offentlig forhold å ha en nøkkelperson som er i kontakt med det offentlige forblir i den posisjonen selv etter deres periode er ute. Dette kan være fordelaktig både for NA og den offentlige organisasjonen. Området vil være best egnet til ta denne beslutningen basert på deres behov.

«Noen ganger vi frykter at delegasjon vil bety et tap av kontroll over våre tjenester. Konsept 1,2 og 3 har sammen blitt designet for å hjelpe oss å opprettholde ansvar for våre service struktur uten å binde våre betrodde tjenere 'hender.»

- *Tolv Konsepter for NA tjenesten (3 konsept, 4 avsnitt)*

"For alltid ikke profesjonelle"

I løpet av en offentlig presentasjon, husker vi på at vi rett og slett er betrodde tjenere som bidrar til å bringe budskapet om tilfriskning. Hva betyr det gjenværende «ikke profesjonell» i NAs innsats i det å skape offentlige relasjoner? I NA streber vi etter å fremme «likhet». Som medlemmer, har vi en lik plass i fellesskapet og er like verdsatt i vår innsats til å bringe NA budskapet. Prinsippet om gjenværende ikke profesjonelle støtter også gruppers integritet, vi jobber i tjeneste av gruppa.

De fleste medlemmer kan være i stand til å gi informasjon om NA til offentligheten. Men vi kan også utnytte de spesielle ferdighetene og talentene til enkelte medlemmer. Noen av våre medlemmer i vår service fellesskap kan ha offentlig-tale ferdigheter eller erfaringer som bedre passer til en bestemt målgruppe. For eksempel - Et medlem som også er lege kan bedre forstå filosofier og vokabularer til det medisinske samfunnet. Forme et panel bestående av medlemmer med spesielle ferdigheter og talent sammen med andre medlemmer fra ulike bakgrunner, illustrerer omfanget av medlemskapet i NA. Ved å bruke et medlems ferdigheter i vår service innsats legger til hvor effektivt vi kan formidle informasjon om NA til offentligheten.

Kommunikasjon

«Vår servicestruktur er avhengig av integriteten og effektiviteten i vår kommunikasjon.»

22

- *Konsept Åtte*

Kommunikasjon går to veier. Vi streber etter å være effektiv, ærlig, åpen, konsekvent og direkte i vår kommunikasjon. Vi holder kommunikasjonskanalene åpne med dem vi prøver å nå i det offentlige område. Kommunikasjon er ikke bare tilbakemeldinger. Det er å lytte, ta imot konstruktiv kritikk, og stille spørsmål. Kommunikasjon er både verbal og nonverbal, skriftlig og muntlig og det påvirker alle våre offentlige relasjoner. God kommunikasjon betyr å kunne lytte til et medlem av offentligheten etter at vi har hatt en innledende samhandling. Det er kvaliteten på vår korrespondanse og vår bevissthet om ulike kulturelle miljøer.

Fremfor alt er vår kommunikasjon styrket når vi demonstrerer integritet, pålitelighet, konsekvent og ansvarlighet. Prinsippet om integritet gjelder alle våre tjenester innsatser. I vår kommunikasjon, betyr integritet at vi presentere informasjon på en tydelig og ærlig måte, selv i svært utfordrende situasjoner. Tillit skaper enhet i vår tjeneste komité og tiltro til offentligheten. Tillit bygges når vi er ansvarlige for hva vi sier og gjør. Det er vår atferd og handlinger som kommuniserer klarest til de rundt oss. Vår integritet er uttrykt når vi streber etter å praktisere NA prinsipper i alle våre livsforhold, det er demonstrert i alt vi gjør og alt vi ikke gjør. Vi må huske på at vi kommuniserer, også når vi ikke gjør noen handlinger. Kommunikasjon er mer enn ordene som kommer ut av vår munn. Kommunikasjon er å lytte, følge opp, svare og det er hvordan vi bringer oss selv gjennom vårt tjenestearbeid og inn i offentligheten.

Kommunikasjon kan betraktes som grunnlaget for alle de prinsippene som støtter vår offentlige relasjons innsats. Som vi begynner dialoger med hverandre om hvordan bringe prinsippene i vårt program til våre tjenester og daglige gjøremål - vår innsats i å skape offentlige relasjoner har allerede begynt. Bildet vi presenterer for offentligheten begynner lenge før vi tar kontakt med en organisasjon å gjøre en presentasjon om Anonyme Narkomane. Ofte er det første inntrykket av NA gjort når et medlem av det offentlige ser oss stå utenfor et møte-lokale. NAs bilde påvirkes av måter enkelte medlemmene lever sine liv.

Ta et øyeblikks oppmerksomhet til å reflektere over de underliggende prinsippene i vårt program og hvordan våre handlinger kan påvise disse prinsippene vil gi tjeneste innsatsen vår et sterkt fundament. Vi kan begynne med å åpne våre sinn og starte en dialog med medlemmer i våre områder. Arbeide med at en gruppe rusavhengige bringer NAs budskap kan være en utrolig givende og meningsfylt opplevelse. Når vi kommer sammen og gjør de rette tingene for den rette grunnen, begynner vi ofte å føle en voksende mening med vårt egen formål og formålet til NA som en helhet.

Kapittel 3

Effektiv tjeneste

23

Dette kapitlet omhandler måter til å gi effektive offentlige relasjonstjenester. Inkludert her er et mangfold av planleggingsverktøy, ideer for hvordan strukturere tjenestene mer effektivt, og kommunikasjons strategier. Disse tilnærmingene er ment å hjelpe et område til å oppdage hva behovet deres for å kunne bygge mer effektive offentlige relasjonstjenester. Ideen er at området tar det som fungerer av deres lokale tjenester, og lar resten ligge. Fokuset for dette kapitlet er område servicekomiteen, siden det er mest sannsynlig at medlemmer av område komiteen er de som gjør lokale tjenester. Planleggingsprosessene som blir beskrevet i dette kapitlet kan lett adopteres for bruk av regioner, soner eller andre service nivå. Medlemmer anbefales å modernisere og adoptere disse trinnene til å passe deres servicenivå.

Vi tilbyr denne informasjonen for å hjelpe områder til å sørge for offentlig relasjonstjenester som er mindre tilbakevirkende og mer innsiktsfulle. Planleggingen kan hjelpe områder bort fra tenkningen om at det bare finnes en "riktig" måte å gjøre tjeneste for Anonyme Narkomane på. Vi kan alle være enige i om at målet for tjeneste i NA er: å nå den fortsatt lidende rusavhengige. Med dette som vår motivasjon, prøver vi å identifisere den beste måten vårt tjenesteorgan kan nå det målet.

Hvis tjenestene skal bli effektive, trenger våre anstrengelser og mål bli klart definert og være i fokus. Effektiv tjeneste betyr at medlemmer forstår deres rolle og ansvar i å møte målet til tjenesten. Dette betyr at områder har skapt målet til tjenesten ved først å tenke på behovet til fellesskapet, aktuelle prioriteringer for området, og tilgjengelige ressurser. Effektiv tjeneste gjelder hvordan hele området og dets komiteer organiserer og planlegger tjenester.

Offentlig relasjonsplanlegging

Planlegging betyr at vi identifiserer mål og klargjør medlemmers rolle i å nå disse målene. Det er mye enklere å sørge for effektiv tjeneste hvis alle involverte forstår deres oppgaver, deres ansvar og det ønskede slutt resultatet. Et område trenger eller ikke - alle de følgende planleggings metoder. De er laget slik at området selv kan gjøre det valget som passer til hvilken prosess som ser ut til å virke best for dem.

Selvransakelse av lokale tjenester

Selvransakelse av nåværende tjenester

En selvransakelse kan hjelpe et område med å se sine styrker og svakheter. Den kan hjelpe til med å identifisere hva som er blitt gjort bra og hvor det trengs forbedringer. Et område kan bruke selvransakelses prosesser til objektivt å undersøke tjenester som for tiden blir utført. Gjennom en selvransakelse kan et område finne ut eller oppdage at de trenger en sterk trenings- og orienterings-prosess for de frivillige i telefontjenesten. Medlemmer kan finne ut at telefonkomiteen bør bruke erfarne medlemmer til å utføre «liksomtelefonsamtaler» i treningen av nye medlemmer. Området kan muligens diskutere og bestemme seg for å bruke noen av telefonkomiteens treningsmetoder for andre underkomiteer og prosjekter.

Å se hva som er viktige forbedringer er like viktig. Det er forpliktelser til området som service strukturens muligheter til å utøve offentlige relasjoner er svakere enn andre. Arbeidet med å styrke de svakere områdene er en viktig del av å forutsette effektiv tjeneste. Idealet for vår OR-tjenestes arbeid er å produsere resultater som streber mot å oppfylle vårt hovedformål i lokalsamfunnet vi tilhører.

«Selv om det Ellevte Konseptet anvendes direkte i forhold til håndtering av midler, så gjelder det også for håndteringen av alle våre serviceresurser. De fleste prosjekter avhenger like mye av ideer, informasjon, samvittighet, medlemmenes tid og villighet, og som de gjør av penger. Hvis vi har midlene som er nødvendig for å utføre et prosjekt, men mangler tid eller ideer, bør vi helst vente til vi har fått tak i alle de nødvendige ressursene før vi fortsetter. Hvis ikke, vil vi kunne sløse vekk NAs servicemidler. For å planlegge og prioritere våre serviceinnsats på en ansvarlig måte, må vi vurdere hele ressursbildet, ikke bare våre økonomiske ressurser.»

- Tolv Konsepter for NA Tjeneste

Selvransakelse hvor NA kan bli ønsket i det større samfunnet

Området kan samle informasjon om behovet til lokalsamfunnet, for å skape tjenester som møter disse behovene bedre. Dette kan bety å evaluere telefontjenesten og oppdage at det har vært en del forespørsler om NA fra lokale høyskoler. Området kan da bestemme seg for å prioritere at relasjoner til administrasjon ved høyskolen opprettes. Området kan da arbeide mot å gi informasjon om NA til lokale høyskoler, og se etter ressurser blant studentene. Dette aspektet av en selvransakelse gjør at området vil nok oppdage at det fortsatt er deler av befolkningen som kan nås. Hvis dette arbeidet ikke blir møtt av behovet til det større samfunnet, kan tjenestenivået settes til å nå kun nå ut til potensielle medlemmer fra en bestemt del av befolkningen.

Prioriteringer

Prioriteringene involverer evaluering om hvilke service prosjekter som er mest nødvendig for å videreføre NAs hovedformål på det lokale plan. Prioriteringene vil måtte kreve at service prosjekter som medlemmer har personlig lidenskap for - må avsluttes for NA som en helhet. Å invitere alle betrodde tjenerne til å delta i områdets prioriterte prosjekter, hjelper med å holde fokus om det bredere service behovet - heller enn ønskene til de individuelle underkomiteene. I å involvere alle områdets betrodde tjenerne, kan også hjelpe til med å gi de betrodde tjenerne inspirasjon og en følelse av ansvar for områdets fremtidige prosjekter.

Det er flere måter og prioritere på. De følgende trinnene gir et eksempel på hvordan prioritere service prosjekter ved bruk av et rangering system.

- Lag en liste over alle ønskede prosjekter. Plasser listen på en vegg, tavle eller hvor som helst hvor alle deltagerne kan se den.
- De betrodde tjenerne markerer deres topp tre prosjekter med et merke.
- Når medlemmene har rangert området prosjekter, kan alle deltagerne se hva som er områdets øverste prioritering.
- Etter at medlemmene har hatt tid til å reflektere over områdets prioriteringer, trenger området å nøye overveie både de finansielle og de menneskelige ressursene.

Ressurser

25

Når offentlige relasjons tjeneste prosjekter er identifisert, trenger området å finne ut om det er nok lokale ressurser til å fullføre det prioriterte prosjektet. Med å se på de menneskelige og finansielle ressursene som trengs for hvert prosjekt, hjelper service fora å lage budsjetter, tidsfrister og trening basert på tilgjengelige ressurser.

- **Menneskelige ressurser:** Et realistisk bilde av området sine menneskelige ressurser vil hjelpe service prosjektet til å bli mer suksessfullt. Hensikten ligger i å vurdere realistisk om de menneskelige ressursen og området trenger nok å se på tidligere erfaringer i å involvere medlemmer samt overveie læringskurven for nyvalgte betroddetjenere. Med en læringskurve menes det at selv om de betroddetjenere har blitt trent for et prosjekt eller posisjon, vil de fortsatt trenge tid og støtte for å tilpasse deres nye ansvar.

Et område kan også overveie om det over tid er blitt en naturlig nedgang blant betroddetjenere. Dette er som regel et resultat når posisjoner roteres og virkeligheten slår inn og medlemmer av og til dessverre må gi opp sine forpliktelser tidligere på grunn av personlige omstendigheter. Å realistisk overveie de menneskelige ressursene kan hjelpe når serviceprosjekter planlegges.

Området kan oppdage at de trenger å rekruttere medlemmer til service prosjekter. Å rekruttere til service er viktig for å bygge opp menneskelige ressurser. Her er noen måter å bygge menneskelige ressurser:

1. **Gjøre service attraktivt – Det å være et godt eksempel.**
2. **Identifiser medlemmer som har ferdigheter, men som ikke har mye erfaring, og støtt involveringen deres i service.**
3. **Oppmuntre sponsier til å delta i service.**
4. **Inviter de medlemmene som ikke har gjort service den siste tiden til å være med i de allerede eksisterende lokale tiltakene.**
5. **Lag en pool av tidligere betroddetjenere.**

- **Finansielle ressurser:** Et område kan også undersøke de lokale økonomiske ressursene som er tilgjengelig for det prioriterte serviceprosjektet. Ved å se på områdets budsjett i begynnelsen av planlegging fasen vil dette hjelpe de betroddetjenere til å ta hele det økonomiske bilde i betraktning. Serviceforumet vil ønske å bestemme om de økonomiske ressurser er tilgjengelige for de prioriterte serviceprosjektene. Et spørsmål som må overveies, er om noen prosjekter vil ta midler fra komiteers faste økonomi (som for eksempel telefontjeneste). Området trenger også se i forkant av finansieringen hvilket beløp som trengs i forhold til varigheten av det prioriterte prosjektet. Plan over tidsfristen kan bli laget for å forsikre at økonomiske ressurser vil bli tilgjengelige på kritiske punkter under prosjektet. Prosjektets tidsfrister kan bli laget for å forsikre at finansielle ressurser vil være tilgjengelig på evt. kritiske punkter under prosjektet. Å ha en bredere sans for områdets finansielle behov og ressurser hjelper betroddetjenere å vise hensyn til bedre planlegging av serviceprosjektet.

"Å se på områdets budsjett på begynnelsen av planleggingsperioden vil hjelpe de betroddene tjenerne til å se det større finansielle bildet i handlingen".

Mange områder samler inn penger til å finansiere service prosjekter. Vårt ideal er at å bidra til å støtte vår service, men mange områder benytter seg av såkalt «fundraising» (pengeinnsamling) for å gjøre service prosjekter mulig. Hvert område må gjøre et valg om de skal eller ikke skal ha pengeinnsamling. Området kan sette av tid til å diskutere spørsmålet om «fundraising» er en passende og nødvendig handling å ta. Hvis et område bestemmer seg for å foreta en «fundraising» bør område komiteen organisere dette. Det er mer sannsynlig at komiteer er mer fokusert på tjeneste når «fundraising» og arbeidet det krever, ligger under området.

Når et område har bestemt hva som er dets prioriteringer og evaluert sine ressurser, er det på tide å identifisere målet for prosjektet. Disse målene er slutt resultatene av prosjektene. De er den servicen et område ønsker å gjøre for å hjelpe rusavhengige til å finne NA.

Offentlig relasjons plan

Begynn med et mål

Når et område har identifisert lokale OR mål behøves det å planlegge handlingen som er nødvendig for å nå disse målene. En måte å finne ut hvilke tiltak som er nødvendig, er å vurdere den ideelle sluttresultatet av målet, og deretter jobbe seg bakover. Det er vanskelig å identifisere de tiltak som er nødvendige for å oppnå et mål uten å ha en sterk ide om hva det endelige målet vil være. Husk at det er viktig å etablere mål som er oppnåelige og som er realistiske. Følgende prosess kan hjelpe et område å etablere trinnene som er nødvendig for å nå deres tjeneste mål:

- 1. Etablere målet for prosjektet basert på prioriterte behov og tilgjengelige ressurser i området.**
- 2. Planlegg handlinger steg for steg eller finne tilnærminger som når det identifiserte målet.**
- 3. Bruk delmål for å måle fremdriften i prosjektet.**

Eksempel på Offentlige Relasjons mål

Her er noen eksempler på hva slags OR mål et område som kan jobbe mot. Dette er ikke en omfattende liste. Disse eksemplene er bare ideer for hvordan gi mer effektiv OR-tjeneste.

Mål: Gjør helsepersonell oppmerksom på NA som en troverdig ressurs for sine klienter.

Fremgangsmåte for å nå målet: Betrodde tjenere innleder et forhold med lokale helsearbeidere ved å sende et introduksjonsbrev og sende en informasjonspakke om NA. NA medlemmer som er kjent med feltet av helsetjenester gir presentasjoner på et lokalt helsetjeneste arrangement. Løpende kontakt opprettholdes gjennom skriftlig korrespondanse, e-post og/eller telefonsamtaler. Jevnlig forsyner NA medlemmer helsepersonell med møtelister, NA litteratur og pålitelig kontaktinformasjon. Tilbakemeldinger blir samlet gjennom en løpende dialog eller et vurderingsskjema om hvorvidt NA er en tilgjengelig ressurs.

Mål fremdriften i prosjektet: Gjennomgå og diskuter tilbakemeldingene fra helsepersonellet. Evaluer hvorvidt helsepersonell er klar over NA som en pålitelig og tilgjengelig alternativ for rusavhengige.

Mål: Etablere NA som en pålitelig ressurs for lokale videregående skoler.

Fremgangsmåte for å nå målet: NA medlemmer planlegger flere foredrag på ulike skoler i lokale skolekretser og møter med administratorer og lærere før de gjør presentasjonen. Betrodde tjenere som ble rusfrie i ung alder blir opplært til å dele informasjon om NA på disse presentasjonene. Løpende kontakt opprettholdes gjennom en oppfølging som «takkebrev» og et evalueringsskjema som omhandler effektiviteten av presentasjonen. NA medlemmer forsyner skolene jevnlig med møtelister, NA litteratur og pålitelig kontaktinformasjon.

Mål fremdriften av prosjektet: Gjennomgå og diskutere den ferdige evalueringen. Planlegg måter å forbedre relasjoner og presentasjoner i skolesammenheng.

Mål: Gi offentligheten pålitelige og jevnlig oppdaterte kontaktinformasjon om Anonyme Narkomane.

Fremgangsmåte for å nå målet: Betrodde tjenere er lært opp til å sende den oppdaterte kontaktinformasjon deres til den lokale nettsiden. Nettstedets koordinator har ansvaret for å oppdatere tjenesten gruppen med ny informasjon om medlems kontakter. Koordinatoren er også belastet med ansvar for å aktivt kontakte medlemmer hver tredje måned for å sørge for at kontakt informasjonen fortsatt er korrekt.

Mål fremdriften av prosjektet: Evaluer kontaktinformasjon hver tredje måned for å sikre at den er pålitelig og oppdatert.

Mål: Å gi lokale NA medlemmer et utdannings og opplæringsprogram i OR-tjeneste.

Fremgangsmåte for å nå målet: Områdets serviceorgan skaper skriftlig materiale for et treningsprogram. Erfarne medlemmer lærer opp betrodde tjenere. Korte treningsøkter skjer før tjenestekomité møter.

Mål fremdriften i prosjektet: Evaluer deltakelsen på treningsøktene på kvartalsvis basis, og gjennomgå opplæringsprogrammet for å sikre at det oppfyller behovene til området.

De ovenfor nevnte målene er ment å illustrere prosessen med å identifisere mål og skape tilnærminger nødvendig for å nå disse målene. I den praktiske anvendelsen av lokale OR-tjenestemål vil det området som trenger å legge til, mer detaljerte og spesifikke

En oversettelse av NA Konferansegodkjent Litteratur

retninger for hver tilnærming gjøre dette. Disse detaljene inkluderer vanligvis tidslinjer, planlagt vurderinger av fremgang, og nødvendig tid til å ta korrigerende tiltak. Korrigerende tiltak er steg som bidrar til å bringe målet med prosjektet tilbake på fokus. Justere en tidslinje, gjennomgå en prosjektplass og diskutere uventede utfordringer i området - er alle ansett som korrigerende tiltak.

Tjenestestruktur og effektive tjenester

Strukturen av våre tjenester skiller seg fra ett område til et annet. Denne forskjellen avhenger ofte av hvor mange NA medlemmer som er involvert, hvor geografisk spredt eller samlet gruppene er og hvilke mål tjenestekomiteen håper å oppnå. Nedenfor er eksempler på hvordan en rekke tjenestestrukturer kan fungere for å tilby effektive tjenester. Dette er bare eksempler. Det kan være fornuftig å bruke en kombinasjon av eksemplene nedenfor eller ingen i det hele tatt. Poenget er at lokale tjeneste organer skal koordinere tjenester på måter som fungerer best for dem.

«Hvert element av vår tjeneste struktur har sin egen rolle å spille; men mest av alt tjener de sammen som et team mot et felles mål, "at ingen rusavhengige som søker tilfriskning trenger å dø uten mulighet til å finne en ny måte å leve på.»

- Tolv Konsepter for NA tjenesten

Underkomitéstruktur

En komitéstruktur er vanlig i NA. I en komitéstruktur er det vanligvis en administrativ komité som håndterer den forretningsmessige delen av områdemøte, områdets økonomi og områdets arkiv. Forskjellige underkomiteer gjør spesifikke tjenester for området. De som sitter i denne strukturen ønsker å forsikre seg om at underkomiteene kommuniserer og støtter hverandre i å nå identifiserte tjeneste mål.

Noen områder har kombinert de to underkomiteene i et forsøk på å forbedre kommunikasjon og gjøre ressursene så store som mulig. I et tilfelle som dette vil en funksjon som telefontjenesten bli inkludert med en offentlig informasjonskomité.

En komitéstruktur kan også bruke en «ad-hoc komité» eller arbeidsgrupper for å få gjort spesifikke tjenesteprosjekt. Arbeidet i en «ad-hoc komité» eller arbeidsgruppe har en begrenset tidsperiode; komiteen har bare ett fokus og er ansvarlige for området.

Bruken av koordinatorene kan også hjelpe tjeneste komiteer til å samarbeide mer direkte med hverandre. Koordinatorer formidler informasjon om aktuelle tjenester som blir gitt til hver underkomité. De gjør ikke nødvendigvis praktiske tjenester, men fungerer mer som en kommunikasjon mellom komiteer. Koordinatorer kan også fungere som en kommunikasjons link mellom regioner og områder.

Paraplystruktur

I en paraplystruktur er tjenester som tilbys under en overordnet paraply. Dette kan være en total integrering av funksjonene til alle område komiteene (H&I, OI, Telefонтjenesten, Aktiviteter og «Outreach»). Eller det kan være en kombinasjon av to underkomiteer som deler en pool av ressurser. Hvis et område bruker en paraply struktur, må serviceorganet drøfte og avgjøre hvilke tjenester som skal integreres. En paraplystrukturen kan benytte koordinatorene (for eksempel telefонтjeneste koordinatorene) for å bistå ved å tilby tjenester eller et område kan finne ut at en «ad-hoc komité» eller arbeidsgruppe ville hjelpe til med å fullføre prioriterte tjenesteprosjekter.

Offentlig relasjonsparaply: Fokuset i en offentlig relasjonsparaplystruktur er å yte tjenester til de utenfor NA. I denne strukturen arbeider medlemmer av et område sammen for å bygge relasjoner med offentlige organisasjoner. I stedet for å dele inn i underkomiteer, arbeider en gruppe av betroede tjenere med å overveie ressursene, forespørsmål fra medlemmer og publikum, og NA samfunnets samlede behov. En leder eller koordinator kan bringe utvalgets anbefalinger til større serviceorgan for diskusjon, rettledning, og konsensus. Denne strukturen kan sørge for å gi rom for en mer enhetlig og samlet tilnærming for tjenestene.

Fellesskapsutviklingsparaply: Denne strukturen ligner på en offentlig relasjons paraply bortsett fra at fokus er på å støtte veksten av andre NA tjenesteorganer. En fellesskapsutviklingsparaply består av en gruppe betroede tjenere som bistår med informasjon, opplæring og støtte til andre NA områder. Denne støtten gjør at hvert tjeneste organ kan yte tjenester som best møter behovene i nærmiljøet. Denne strukturen kan være nyttig i store geografiske områder hvor hvert område må ha myndighet til å tilby effektive tjenester i deres egne lokalsamfunn.

«...Vi minner om at, selvfølgelig kan NA fellesskap organisere sine tjenester på den måten som de synes passer best. Undersøk tjenestebehovene i områdene, og eksperimenter og finn ut hva som fungerer best for dere ... Men uansett hvordan dere beslutter å samordne deres NA tjenester i samfunnet er helt ok, selv om dere ikke ser det er beskrevet i en NA tjenestemanualen og så lenge det virkelig tjener de beste interessene til NA fellesskapet og ikke kommer i konflikt med enten våre Tolv Tradisjoner eller våre Tolv Konsepter for NA Service.»

- *A Guide til lokale tjenester i NA*

Fleksibel tjenestestruktur

En fleksibel tjenestestruktur kan ofte være en mer effektiv måte å tilby tjenester på. Fleksibilitet hjelper å møte lokale tjenestebehov. Vi har et felles budskap og tilnærming for å tilby tjenester gjennom bruk av NAs tradisjoner og konsepter. Bruken av tjenester kan variere avhengig av et områdes evner og behov. Hvert NA område og tilhørende lokalsamfunn har en mulighet til å skape en tjeneste struktur som best vil hjelpe dem med å skaffe effektive, virksomme og pålitelige offentlige relasjoner.

Uansett hvordan tjenestene er strukturert, er det viktig at strukturen skal være tilgjengelig for både erfarne og uerfarne medlemmer. Tilgjengelige tjenester betyr at uerfarne medlemmer skal føle seg inkludert og at opplæring og orientering for de som er nye i tjeneste blir

gitt lett og konsekvent. Det betyr også at området har skapt måter for erfarne medlemmer til å dele og videreformidle deres tjeneste erfaringer. Et område har større sannsynligheter til å ha en sterk base av betrodde tjenere hvis det er et lett tilgjengelig sted for medlemmene til å tilby sin støtte. Et område som evner å være fleksibel kan tillate flere medlemmer å stå til tjeneste.

Kommunikasjon og effektive tjenester

Offentlige relasjoner og NA grupper

Et områdes offentlige relasjonsmål kan ha en betydelig innvirkning på gruppene. Å diskutere offentlige relasjonsprosjekter grundig i løpet av et områdemøte vil hjelpe gruppens tjenesterepresentanter i å kommunisere bedre rundt områdets anliggender og mål til sine grupper. Område prosjekter kan føre til en økning av nyere medlemmer kommer på møter. Gruppene kan ha behov for å forberede denne tilstrømningen ved å utvikle møte formater som bedre kan betjene en stor tilstrømning av nye medlemmer. Vellykkede «OR-prosjekter» avhenger av et meningsfylt engasjement blant gruppene.

Gruppemedlemmer bør ta seg tid til å ha «steg-for-steg-diskusjoner» om områdets innsats i OR-arbeid. GSR-ene er kommunikasjonsleddet mellom området og gruppene og kan bringe medlemmenes bekymringer eller spørsmål tilbake til områdemøtet. Denne koblingen hjelper å holde gruppene involvert og informert. Denne koblingen gir også en frem og tilbake dialog mellom området og gruppene. Kommunikasjonen bidrar til at området kommer sammen for å nærme seg NAs primære formål.

Hvem er publikumet vi ønsker å nå?

Ved å definere vårt offentlige publikum kan vi bidra til å gjøre kommunikasjonen mer effektiv. Kommunikasjonen er et essensielt komponent i et område for å nå sitt prioriterte tjenestemål. Vårt publikum kan organiseres i tre brede kategorier: medlemmer av NA samfunnet, potensielle NA medlemmer, og den eksterne offentligheten. Vi skal kommunisere på forskjellige måter for hvert publikum.

NA samfunnet: Vår kommunikasjon innenfor NA samfunnet kan oppfordre medlemmene til å være bevisst på NAs tradisjoner og begreper. En måte å gjøre dette på er gjennom læredager. Læredager og servicemøter kan fungere på følgende måter:

1. **Gi opplæring om ansvar for hver tjenesteposisjon**
2. **Oppmuntre og støtte betrodde tjenere**
3. **Demonstrere lederskap og opplæring, og**
4. **Holde workshops om tradisjoner og konsepter.**

Kommunikasjon omfatter også å formidle vår tjenesteerfaring med hverandre. En måte å kommunisere sin tjenesteerfaring for våre medlemmer er at vilkårene for tjenestestillingene overlapper hverandre. Med overlappende vilkår har den avtroppende betrodde tjener tid til å trene og orientere den nylig valgte betrodde tjeneren. Vi kan også kontakte den forrige betrodde tjener om deres tjenesteerfaringer. Vi kan lage en kontaktliste, og holde dem invol-

vert. Erfaringen til tidligere betrodde tjenere er en verdifull ressurs - De kan tilby nyvalgte betrodde tjenere en annen opplæring og utdannings mulighet.

Potensielle medlemmer: NA medlemmer har nok den største påvirkningskraften til å tiltrekkes nye medlemmer til møter. Vi gjør dette enten ved å gi informasjon om NA-programmet eller skape en mulighet for de potensielle medlemmene å identifisere seg med oss. Hvis vi deltar i en H&I-møte, sier vi til de potensielle medlemmene at de også kan tilfriskne i NA hvis de har et ønske om å slutte å bruke rusmidler. Hvis vi presenterer informasjon på en lokal videregående skole vil vi informere studentene om hva NA er og hvordan NA fungerer. (Det er mer dyptgående diskusjon om presentasjoner og bygge offentlig relasjoner i kapittel fire.)

Ekstern offentlighet: Vår kommunikasjon med de eksterne offentlighetene kan vise at NA er et effektivt, pålitelig og ansvarlig program for tilfriskning (NAs kartlegging av medlemmer og medlemskap viser for eksempel at NA er effektivt i en rekke kulturer, land og språk). Vår kommunikasjon bør være informativ og direkte misoppfatninger som allmenheten kan ha om vårt program bør besvares direkte. Ærlig og åpen kommunikasjon med den eksterne offentligheten hjelper NA å beholde sin troverdighet og støtter vår evne til å gjøre effektiv tjeneste. Se kapittel fire for en grundig diskusjon om å ta initiativ til relasjoner og lage presentasjoner for den eksterne offentligheten.

"Ærlig og åpen kommunikasjon med den eksterne offentligheten bidrar til at NA beholder sin troverdighet og støtter vår evne å gi effektive tjenester. "

Hvordan kommuniserer vi?

Hvordan kommuniserer vi er et annet viktig element i å nå vårt områdes tjeneste mål. Vi kan planlegge og rette vår kommunikasjon målrettet for hvert identifisert publikum. Vi kommuniserer generelt sett i fire forskjellige settinger:

1. **Med hverandre på våre møter og service komiteer;**
2. **Med fagfolk og allmennheten når vi informerer dem om programmet til Anonyme Narkomane;**
3. **Med fagfolk og publikum når vi bruker deres tjenester, offentlige tjenesteannonser, møteplasser, bussholdeplasser til å nå potensielle medlemmer, og**
4. **Direkte med den rusavhengige som fortsatt lider.**

Selvfølgelig kommuniserer vi alltid om et budskap i tråd med NA i våre personlige handlinger. Uansett med hvem vi kommuniserer er det mer sannsynlig at vi skaper solide og pålitelige forhold når vi planlegger og har en målrettet kommunikasjon.

Under er noen mulige komponenter i en kommunikasjonsplan. Under en planleggingsprosess kan et område bestemme styrken i kommunikasjonsinnsatsen som det er mest behov for. Kommunikasjonsmetoden som følger kan brukes som en enkel sjekkliste som viser et områdes kommunikasjonsbehov.

Handlingsplan: En kommunikasjonshandlingsplan hjelper betrodde tjenere å holde fokus på formål og tilnærmingen til hver kommunikasjon med publikum.

- Hva håper dere å oppnå med denne kommunikasjonen?
- Hvem publikum er påtenkt?
- Hvorfor ønsker komiteen å kommunisere til dette publikummet?
- Når planlegger området å sende «kommunikasjonen»?

«Effektiv OR-tjeneste
avhenger av vår evne
til å arbeide sammen»

En handlingsplan kan bidra til at et område forutser den beste tiden å kommunisere med offentligheten. For eksempel å sende informasjonspakke om NA til nyutdannede behandlingsrådgivere rett før de begynner i sine nye stillinger er kanskje ikke den beste tiden å gjøre denne kommunikasjonen. En kommunikasjons handlingsplan hjelper også et område med å være klar om målet for hver kommunikasjon.

Koordinerende strategier: Koordinerende strategier hjelpe oss å arbeide for en helhetlig tilnærming for å tilby tjenester innenfor tjenesten samfunnet. Koordineringen hjelper medlemmer av NA samfunnet med å holde seg informert. Koordinerende strategier sikrer også at grupper er involvert i en kommunikasjons innsats. En komité kan beslutte å sende et informasjonsbrev til lokale medisinske klinikker. I planlegging for denne korrespondansen kan betrodde tjenere vurdere om de har passende menneskelige ressurser i tilfelle de blir bedt om å gi en presentasjon. Å være forberedt og ha de nødvendige menneskelige ressursene er noen av fordelene med en koordinert kommunikasjonsstrategi.

Oppfølging av kommunikasjonen: Oppfølging sikrer at området opprettholder en langvarig forhold med offentligheten. En oppfølgings sjekkliste kan hjelpe et område med å tildele en betrodd tjener å være ansvarlig for å opprettholde et forhold med offentligheten. Det kan også være en nedtegnelse for fremtidig betrodde tjenere om hvor ofte området har vært i kontakt med en bestemt person eller offentlig organisasjon. Effektive offentlige relasjons tjenester avhenger av vår evne til å arbeide sammen. Vi kan bare gjøre dette ved å ta oss tid til å snakke med og lytte til hverandre. Vi kan være åpne til nye ideer og oppmuntre erfarne medlemmer til å dele sin kunnskap om hvordan vi kan tilby effektiv tjeneste. Vi kan strebe etter å få mest mulig ut av måten våre tjenester er strukturert på og måter vi nærmer oss på vårt tjenestearbeid. Når våre lokale tjenester har et solid fundament kan vi legge våre planer ut i handling.

Ressurser

Områdets planleggingsverktøy

Evaluerings form og eksempler for tjeneste leveringer

En oversettelse av NA Konferansegodkjent Litteratur

Kapittel 4

Forberedelser og opplæring for samhandling med allmennheten

33

Dette kapittelet fokuserer på hvordan forberede og bygge relasjoner med allmenne tilhørere. Her finnes opplæringsmaterieell og generell praksis for betrodde tjenere. Detaljert informasjon knyttet til bestemte målgrupper (Som kriminalomsorgen, helsetjenester, osv.) finnes i senere kapitler. Den informasjonen som er beskrevet i dette kapitlet er essensielt i *enhver* samhandling med allmennheten. Disse er vår beste praksis i å forme verdifulle og varige relasjoner med allmennheten.

Vi kan vise allmenne tilhørere at vi er pålitelige og kunnskapsrike ved å forberede og trene for samhandlingen med dem. Vi ønsker at allmennheten skal vite at vi kan følge opp våre forpliktelser og at det vi sier er korrekt. Forberedelse og trening kan hjelpe våre allmenne samhandlinger bedre, selv om vi betrakter oss selv som å ha erfaring med offentlige relasjons tjeneste.

«Kjerne-offentlig-relasjonsprinsipper»

Etablering av et felles sett med prinsipper som kan hjelpe betrodde tjenere med å lære å samhandle med allmenne tilhørere. Felles verdier som for eksempel pålitelighet og respekt kan veilede oss i en mer helhetlig tilnærming i vårt offentlige relasjonsarbeid. Følgende verdier eller holdninger kan være nyttig for komitémedlemmene, som kan koordinere og delta i offentlige relasjons prosjekter og betrodde tjenere som vil bli opplært til å gjøre spesifikke offentlige relasjons oppgaver.

Sterke relasjoner vedvarer.

Et langvarig forhold inkluderer en jevnlig og fast dialog. Hvis vi har bestemt oss for å danne et forhold med en lokal organisasjon hvor hjelp av rusavhengige er prioritet én, vil vi fortsette å holde kontakten med organisasjonen etter den innledende presentasjon. Vi presenterer nøyaktig informasjon om NA, oppfølging etter presentasjonen og gir organisasjonen pålitelige måter å ta kontakt med medlemmer i det lokale NA fellesskapet.

Sterke relasjoner er fleksible.

Akkurat som vi kan spørre offentlige organisasjoner å svare på våre behov om fleksibilitet vil vi arbeide for å tilpasse oss deres behov. Vi lytter til hva som kreves av oss og vurderer hvorvidt vi er i stand til å møte organisasjonens behov. I noen tilfeller vil fleksibilitet bety å finne en annen måte og yte tjenester. Vi kan spørre medlemmer av området for ideer om hvordan vi kan svare på forespørsler. Vi prøver alltid å svare på en måte som opprettholder forholdet til det offentlige og samtidig vurderer vi våre egne evner og overholde NAs tradisjoner og konsepter.

Sterke relasjoner er pålitelige.

Den tilliten vi bygger med det offentlige er som et resultat av en konsekvent, pålitelig og diplomatisk tjenesteinnsats. Våre tradisjoner og konsepter veileder vårt fellesskap til å handle med integritet. Vi har et veldig klart mål om å hjelpe den rusavhengige som fortsatt lider, med å finne frihet fra aktiv avhengighet. Vår evne til å opptre med integritet gjør det enklere for offentlige virksomheter å få tillit til arbeidet vårt. Når medlemmer forstår og følger NAs tradisjoner vil våre relasjoner til offentligheten bli mer sannsynlig på grunn av denne tilliten.

Sterke relasjoner nyttiggjør både NA og de offentlige organisasjonene.

Effektiv OR-tjeneste kommer av vår evne til å arbeide med andre organisasjoner. Eksempelvis - om vi starter et nytt forhold til det lokale politiet og deretter husker at en av poli-

tiets mål er å gjøre samfunnet tryggere. Vårt mål er å hjelpe rusavhengige finne tilfriskning. Som et resultat av at rusavhengige finner tilfriskning vil igjen minske tendensen til at rusavhengige begår mer kriminalitet og resulterer i at samfunnet blir et tryggere sted å være. Vi bruker disse felles målene som grunnlag for våre relasjoner.

Sterke relasjoner er respektfulle.

Når NA medlemmene behandler hverandre med respekt, er respekten båret inn i våre relasjoner med offentligheten. Vi lærer om verdiene til organisasjonen eller personer som vi er i samspill med. Denne respekten gjør at det er mer sannsynlig at organisasjonen igjen vil respektere våre verdier. Hvis vi har en konflikt med en organisasjon har vi våre tradisjoner, konsepter og gruppesamvittigheten til å veilede oss. Vi kan informere organisasjonen om våre tradisjoner på en hensynsfull og respektfull måte.

Forberedelse og trening for offentlige interaksjoner

Forberedelse og trening i forhold til relasjoner med offentligheten omfatter en vurdering om hvem vi samspiller med og definere og praktisere hvordan vi skal kommunisere med disse interaksjonene.

Med hvem samhandler vi?

Hvordan vi skal kommunisere er avhengig av tilhørerne. Vi betrakter kunnskapen, verdiene og erfaringen til vårt publikum. Vi kan kommunisere med publikum- gjennom en skriftlig korrespondanse eller gjennom en presentasjon. Uansett hvordan vi skal kommunisere (som vil bli diskutert i neste avsnitt) må vi finne ut hvem vårt publikum er. Vi kan lage korrespondanse og presentasjoner basert på hva vi finner ut om publikummet. Ta seg tid til å lære om organisasjonen som vi ønsker å danne et forhold til - vil hjelpe oss å kommunisere med organisasjonen på best mulig måte.

«Som NA grupper, serviceråd og komitéer dyrker vi bevisst og energisk våre offentlige relasjoner, ikke bare som et resultat av våre normale aktiviteter, men som en måte å bedre bringe vårt budskap til aktive rusavhengige.»

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor (s. 187, 11.trad, 2. avsnitt)*

Hva vet vi om dem?

Akkurat som NA har et primært formål og et knippe tradisjoner og konsepter kan vi også finne ut av oppgaven eller målet til den organisasjonen vi skal samhandle med har. Denne informasjonen kan hjelpe oss å kommunisere på en måte som tar hensyn til målene vi *kan* ha til felles med den offentlige organisasjonen. Følgende liste kan hjelpe medlemmer til å ha en solid idé om verdier og mål som er identifisert hos det offentlig publikumet.

- Vi har identifisert organisasjonens mål eller oppgave.
- Vi forstår organisasjonens faglige praksis eller disiplin (som en juridisk praksis, medisinsk praksis osv.).
- Vi har vurdert om organisasjonen har kjente filosofiske forskjeller med NAs tilnærming (for eksempel et medikamentell erstatningstilnærming til avhengighet o.l.).
- Vi forstår organisasjonens forhold til potensielle medlemmer, om de samhandler primært med rusavhengige og på hvilke måter de kan påvirke potensielle medlemmer. Samtidig hvorvidt de er pålagt å samhandle med rusavhengige (som f. eks kriminalomsorgen, helsevesen og skoler).
- Vi har forsket på publikummet til organisasjonen, vi kjenner deres kultur og språk.
- Vi har funnet ut hvorvidt organisasjonen tjener ulike språkgrupper.

Etter at vi har vurdert de foregående punktene, kan vi avgjøre om det er mulig å få et gjensidig og fordelaktig forhold til denne organisasjonen. Vi får en bedre forståelse om hvordan vi kan kommunisere med denne organisasjonen og om organisasjonen er en sannsynlig samarbeidspartner med oss. Vi kan også ha et klarere bilde om hva organisasjonen sannsynligvis vil få fra et forhold med NA.

Hva vet de om oss?

Å tenke på hva en organisasjon vet om NA kan hjelpe oss å kommunisere med vårt publikum. Følgende liste vil hjelpe oss med å få en klar idé om hva slags informasjon betrodde tjenere trenger å inkludere i sitt samspill med publikum - hva slags kunnskap publikum allerede har, og kanskje noe av nølingen publikummet allerede har i forhold til oss.

- Vi vet om organisasjonen har relasjoner til andre selvhjelpsprogrammer eller dersom de er kjent med tolvtrinnsmodellen.
- Vi har vurdert organisasjonens kunnskap og oppfatning av NA.
- Vi har undersøkt om organisasjonen har hatt erfaring med NA og hvordan den erfaringen kan påvirke vårt nåværende forhold.
- Vi har tenkt på hva organisasjonen forventer av oss og har avklart egenskapene av vårt forhold til dem.

Hvem kontakter vi i en organisasjon?

Når vi har undersøkt vårt publikum, finner vi ut hvem som er den beste personen i organisasjonen å kontakte. Først vurderer vi om det er NA medlemmer som kan ha erfaring med organisasjonen. Disse NA medlemmene kan vite hvem vi skal kontakte og om det er best å ringe, sende en e-post eller skrive et brev. Et medlem som har erfaring med en organisasjon kan også være i stand til å introdusere oss til en kontaktperson som passer.

Vi kan også finne måter å identifisere beslutningstakerne i organisasjonen på, så vi vet at de er de beste folkene til å kommunisere med hele organisasjonen. Vi kan vurdere om den utpekte kontaktperson er en beslutningstaker og hvis vi har venner (andre enn vår første kontaktperson) inne i organisasjonen. Vi ønsker også å forstå individets ansvar i organisasjonen. Dette kan se ut som mye arbeid, men denne planleggingen kan ofte være viktigere enn selve kommunikasjonen. Gjennomtenkte forberedelser kan bidra til å bygge relasjoner og gjøre vår innsats til å bli mer effektive i å nå rusavhengige.

«Vårt tolvte trinn sier delvis at «etter å ha hatt en åndelig oppvåkning» så «forsøkte vi (dvs. hver enkelt av oss) å bringe dette budskapet til rusavhengige» Vår kollektive serviceytelse stammer fra det samme åndelige grunnlaget. Etter å ha erfart resultatene av programmet i våre egne liv, går vi sammen om å bringe budskapet om tilfriskning videre og lengre enn hva hver enkelt av oss kunne alene.»

- *Tolv Konsepter for NA tjenesten*

Hvordan vil vi samhandle?

Nå som vi har undersøkt den organisasjonen vi skal kommunisere med, kan vi bruke denne informasjonen til måten vi former vår kommunikasjon på. Vi kan kommunisere gjennom et skriftlig brev, e-post, en telefonsamtale, et møte eller en presentasjon. Presentasjoner krever mer inngående forberedelser og trening, men alle interaksjoner må vurdere følgende punkter.

Lag en dialog

En av de viktigste tingene vi kan gjøre når vi begynner et samarbeid med det offentlige er å skape en dialog. En dialog innebærer en utveksling av ideer. Vi tilbyr informasjon om NA, og vi lytter til hva den offentlige organisasjonen har å tilby oss. Vi bruker en dialog for å skape realistiske forventninger om våre lokale ressurser og hva slags forhold som kan opprettholdes. Vi setter opp klare roller mellom NA og organisasjonen.

En dialog innebærer også å invitere medlemmene av det offentlige til å gi oss stadige tilbakemeldinger om hvordan vi gjør det. Vi kan gjøre dette gjennom konsekvent oppfølging, stille spørsmål som "Møter vi fortsatt deres behov?" "Har deres behov endret seg?" Fordi å holde denne dialogen gående er så viktig, kan vi skape en intern påminnelsessystem så vi er sikker på å holde oppfølgingen gående. Dette påminnelsessystemet kan være så enkelt som å utpeke et medlem til å være ansvarlig for å følge opp offentlige kontakter. Dette medlemmet kan ønske å lagre offentlig kontaktinformasjon på en datamaskin og programmere maskinen til å gi regelmessige påminnelser om å følge opp de ulike offentlige kontaktene.

Bruk et gjenkjennelig språk

Vi ønsker å kommunisere med vårt publikum. Vi kan gjøre dette ved hjelp av et språk som publikum vil forstå. Språkvalg er avgjørende for å skape en klar og effektiv kommunikasjon for det ulike publikum. Vi ønsker å adressere alle de forskjellige språkforskjellene mellom NA og organisasjonene. Vi bruker et respektfullt, tydelig og direkte språk i vår kommunikasjon.

Enten vi sender en skriftlig kunngjøring eller møter en leder for en offentlig organisasjon, tenker vi på hva slags språk vi må bruke som kan hjelpe oss til å snakke med denne målgruppen. Vi vil ønske å avstå fra å bruke et typisk «NA-språk» i vår kommunikasjon. Ikke alle offentlig tilhørere vil forstå hva vi mener med sånn som «Områdeleder» eller «hjemme gruppe» Noen som er ikke kjent med NA sin terminologi bør være i stand til enkelt å forstå vår kommunikasjon og vi bør arbeide for å være profesjonelle og høflige. Dette betyr at vi ønsker å søke hjelp fra medlemmer som har skriftlig erfaringer når vi forbereder skriftlig kommunikasjon for offentligheten.

Opptreden/ utseende

Det er en fin linje mellom å vise respekt for et publikum gjennom opptreden vår og presentere oss selv som noe som vi ikke er. Når vi forbereder en forberedende kontakt - eller et informasjonsmøte ønsker vi å velge klær som passer anledningen. Noen av oss føler at å endre antrekket vårt på er en eller annen måte vil kanskje gå på akkord på med hvem vi er. En annen måte å se på riktig antrekk er at klærne vi valgte er en måte å vise publikum respekt på. Vi kan tenke på det som et jobb intervju: Vi kler oss passende for å gjøre et positivt inntrykk. Vi får troverdighet når vi er i stand til å spille med på reglene for de vi er i samspill med. Et første inntrykk kan være varig. Vi ønsker at vårt publikum skal huske NA som en fordelaktig program for tilfriskning. På samme tid ønsker vi ikke å kreve at medlemmene kler seg på en bestemt måte og presentere et falskt bilde av NA. Å invitere en rekke medlemmer for presentasjoner ville være et mer nøyaktig bilde som representere det varierte medlemskapet som blir funnet i NA.

Øvelse

Forberedelse til innledende kontakt og informasjonsmøter er en annen måte å formidle NA sitt budskap til offentligheten. Akkurat som upassende antrekk kan distrahere publikum fra NAs budskap kan forvirrende kommunikasjon og dårlig forberedning til møter distrahere publikum fra å høre hva NA har å tilby. Hvis vi leser og repeterer det materialet som skal brukes i innledende samhandling er det mer sannsynlig at vi blir kjent med og erfarne med

vårt materiale. Vi kan gjøre rollespill med kunstig publikum bestående av NA medlemmer. Rollespill kan hjelpe oss med å forutse noen av de spørsmålene som kan komme fra publikum. Målet er å la publikum få nøyaktig informasjon om NA og trygghet for at vår organisasjon og dens medlemmer er pålitelige og dyktige.

Presentasjoner

Presentasjonsmaterialet

"Målet når du oppretter presentasjons materiale er å gjøre den hensiktsmessig til publikum. Det er her vår undersøkelse vil hjelpe oss å lage skreddersydde presentasjonsmateriale".

Målet med presentasjonsmateriell er å etterlate publikum med to eller tre viktige punkter om Anonyme Narkomanes program. Vi kan bruke repetisjon for å forsterke viktige poenger. Og vi kan forberede utgivelser som skisserer det primære budskap vi ønsker å kommunisere. Det er prøve presentasjonsformater i ressurs delen i dette kapitlet.

Vi ønsker å være oppmerksomme på språket vårt når vi presenterer det til et offentlig publikum. Vi ønsker å være ekstra forsiktig med å bruke det typiske «NA-språket». For eksempel, et offentlig publikum kan ikke forstå NAs betydningen av ordet "fellesskap" så klart som de ville forstå "NA medlemmer". Målet når du oppretter presentasjons materiale er å gjøre den hensiktsmessig til publikum. Det er her vår undersøkelse vil hjelpe oss å lage et skreddersydd presentasjonsmateriale.

Vi kan også bruke vår undersøkelse til å gjøre NAs budskap mer meningsfylt for publikummet. En presentasjon til helsepersonell bør være skreddersydd til den spesifikke målgruppen. Vi ønsker ikke å overøse publikum med altfor mye informasjon. I stedet ønsker vi å gi spesifikk, meningsfylt og oppdaterte data.

Vi kan formidle informasjonen om NA mer tydelig - hvis vi skaper samtaleemner. «Samtaleemner» er nøkkel ideer for en bestemt presentasjon (se neste avsnitt, «Hva vi ønsker å kommunisere om NA» kan for eksempel være samtaleemner). Vi kan ta beslutninger om hvilke punkter som er viktigst for et publikum basert på vår dialog med og undersøkelser om det spesielle publikum.

Vi ønsker å være sikker på at støttemateriell reflekterer hva vi sier i presentasjonen. Hjelpemidler inkluderer ofte NA hefter, fellesskaps undersøkelser, kopier av «NA Way Magazine» og alt annet som passer for det gitte publikummet. Dersom lokal informasjon er tilgjengelig (nyhetsbrev, spørreundersøkelser osv.), så vil dette materialet fungere best på lokale arrangementer. Audiovisuell støtte kan også styrke en presentasjon.

Husk å beholde formatet på presentasjonen fleksibel. Et fleksibelt format vil holde publikum interessert og vil bidra til å skape en dialog. For eksempel, hvis medlemmer av et publikum fremstiller seg forundret så kan betrodde tjenere spørre om alle er klar over den informasjonen som presenteres. Den som presenterer kan da ha behov for å forklare visse punkter på en annen måte eller gi ny informasjon. Denne typen fleksibilitet demonstrerer en positiv reaksjon og gir rom for dialog. Å dele opp en stor gruppe til liten gruppediskusjon,

eller bruke spørsmål-og-svar-økter vil åpne opp for tilbakemeldinger fra det offentlige publikummet.

Hva vi ønsker å kommunisere om NA

38

Praktisere det vi ønsker å si om NA er avgjørende i vår offentlige interaksjoner. For å lykkes med OR trenger vi et konsekvent og et godt utformet budskap. Vi ønsker å være sikker på å formidle publikum informasjon som dette:

1. En kort beskrivelse av lokale NA historie og NA samlede utvikling;
2. En beskrivelse av NA, vår primære formål og vårt eget krav til medlemskap;
3. Rollen til NA gruppen og NA tradisjoner (en generell oversikt om hvordan grupper og service organer arbeider for å få frem NAs budskapet om tilfriskning);
4. NA trinn, vi gir en kortfattet beskrivelse av rollen til Tolv Trinn i tilfriskningen. Vi forklarer at trinnene inneholder åndelige prinsippene i våre personlige program.
5. Vi diskuterer navnet "Anonyme Narkomane." Vi fjerner enhver misoppfatning publikum kan ha av ordet "narkomane" i vårt navn og om de tror NA kun er for de som bruker opiater.
6. NA er et åndelig, ikke-religiøst, program og
7. Hvor man finner NA (telefonlinje, servicekontor, WSO, nettside osv.).

Kommunikasjon omfatter også skisser over hva NA kan og ikke kan gjøre. Vi arbeider for å hjelpe dem som er ukjent med vårt program for tilfriskning i å forstå prinsippene som ligger til grunn for handlingene til vårt fellesskap. Vi gir «ikke-medlemmer» et bilde av våre tradisjoner: prinsipper som samarbeid og selv-støtte. Vi trenger ikke at offentligheten skal forstå våre tradisjoner, men vi jobber mot et forhold til det offentlige som hedrer våre tradisjoner.

Å gi informasjon om vårt program for tilfriskning er kommunikasjon. Vi deler informasjon gjennom vår skriftlige kommunikasjon, vår tilfriskning og tjenestelitteratur og våre presentasjoner med fagfolk. Vi gjør NA en stor tjeneste når vi tydelig sier hva Anonyme Narkomane program er. Vi prøver å unngå å lage forventninger om at de utenfor NA forstår organisasjonen vår. Vi kan ikke love at NA vil fungere for alle, men vi tilbyr vår erfaring som viser at NA programmet virker for mange mennesker fra forskjellige bakgrunner og erfaringer. Vi markerer mangfoldet i vårt fellesskap og vårt program med at NA er en global, flerspråklig og flerkulturelt fellesskap.

«... vi jobber mot et forhold til det offentlige som hedrer våre tradisjoner.»

Følgende er noen eksempler på snakkende poenger som medlemmene kan bruke når de kommuniserer om NA til «ikke-medlemmer» i en offentlig tilstelning:

- *Tolv-trinn/sponsorskap/gjensidig hjelp*: Et profesjonelt publikum kan forstå NA som tolvtrinns program eller et gjensidig hjelpeprogram. De tolv trinn refererer til hva programmet er basert på, og sponsorskap henviser til hvordan de tolv trinn er anvendt.

En oversettelse av NA Konferansegodkjent Litteratur

Gjensidig hjelp refererer til medlem til medlem tilnærming snarere enn en profesjonell til rusavhengig tilnærming.

- *Åndelig tilnærming:* NA-programmet er basert på praktisk anvendelse av åndelige prinsipper i hverdagen. For eksempel kan et medlem som ikke tror på Gud få sin frihet og håp fra aktiv avhengighet ved å bruke de Tolv Trinn eller gruppen.
- *NA er et program basert på åndelige prinsipper:* Prinsippene i NAs program er i stand til å krysse kulturelle grenser. Dette er oppnådd ved å arbeide med NAs tolv trinn. Gjennom å arbeid med trinnene, kan hvert medlem få sin egen erfaring med prinsipper som ærlighet eller tro.
- *Hva kan en nykommer forvente seg på et NA møte:* Møter fungerer ofte på følgende måte: Et nyere medlem kan bli bedt om å si navnet sitt, medlemmer kan dele om hvordan programmet virker i deres liv, og gruppene avsluttes som regel med en sirkel og bønn.

39

Foredragsholderne

«Vi ønsker å fremstå
som et team i våre
presentasjoner ...»

Det er viktig å velge et panel av foredragsholdere som representerer et realistisk bilde av NA-fellesskapet. Vi kan gjøre dette ved å invitere en blanding av medlemmer. Vi ønsker å ta et team tilnærming i våre presentasjoner fordi vi ikke ønsker en person til å representere NA. Vi arbeider sammen og støtter hverandre når vi presenterer NA til et offentlig publikum. Vi ønsker at offentligheten skal se at vi er en mangfoldig gruppe av frivillige.

Vi må vurdere hvem i vårt NA fellesskap som er best egnet til å gjøre presentasjonen. Vi prøver å tilpasse foredragsholderne til publikummet. Noen NA-medlemmer vil være bedre på å presentere enn andre. Å presentere er ikke enkelt. Det tar tid og forberedelser. Vi kan bestemme oss for å oppmuntre folk som mangler presentasjons ferdigheter til frivillig å gjøre andre tjeneste posisjoner, eller vi kan gi opplæring til medlemmer slik at de kan forbedre sine presentasjons ferdigheter.

Foredragsholdere kan se på den fjerde konseptet for å være klar over lederrollen de er i ferd med å påta seg. Et «spørsmål-og-svar sesjon» på slutten av en presentasjon er en tid da foredragsholdere kan få spørsmål som går utenfor NAs omfang. Dette er en situasjon der lederegenskaper kan være viktig. Dersom en foredragsholder blir bedt om å gi et TV-intervju eller erklære NAs posisjon på et utenforliggende problem, bør de være forberedt på å si «Ingen kommentar» og forklare kort hvorfor. Innøvde svar på disse spørsmålene kan tillate foredragsholdere til å si "nei" på en måte som er respektfull.

«Effektivt lederskap er høyt verdsatt i Anonyme Narkomane. Lederegenskaper må nøye vurderes når betrodd tjenere velges.»

- 4. konsept, Tolv Konsepter for NA tjenesten

Ikke-rusavhengige foredragsholdere

To poeng som må vurderes om vi bruker ikke-rusavhengige som er opplært til å snakke for NA på lokalsamfunn arrangementer er at (1) de kan hjelpe oss å beskytte vår anonymitet på lokale arrangementer, og (2) de kan argumentere for NA med å bruke det samme språket som det offentlige publikum. Vi ønsker å være forsiktig med å bruke samme foredragsholdere så mye at de blir NA sitt ansikt utad.

Utstillinger og stander

Hvis vi ikke har presentasjoner og vi står på en stand under et arrangement tar vi det samme hensynet til forberedelse og personlig utseende. Vi vil at noen skal være på utstillingen eller standen til enhver tid. Vi kan invitere erfarne NA medlemmer til å komme og delta på arrangementet, men vi ønsker å være sikker på å begrense antall medlemmer på en utstilling slik at standen ikke er overbefolket. Vanligvis er tre medlemmer tilstrekkelig. Vi gir lokal NA kontaktinformasjon til de som besøker standen. Dersom et spørsmål blir stilt som vi ikke har kan svare på tilbyr vi de å kontakte et medlem i det lokale NA fellesskapet for å få svar på spørsmålet. Vi kan gjøre det til en vane å spørre de som besøker standen om visittkortet. Å få denne typen kontakt informasjon vil være veldig nyttig hvis vi er sikker på å følge opp kontakten ved å sende et brev og informasjons pakker om NA. Vi prøver å være hjelpsomme og pålitelig når det gis ut informasjon om NA.

Publikum

Publikum er grunnen til at vi gir presentasjoner. Vi oppfordrer publikumsdeltakere å bruke sitt nettverk og invitere sine egne kontakter. Vi kan også lage måter for det offentlige publikum til å gi oss tilbakemeldinger på presentasjonen vår. Et evalueringsskjema som spør deltakerne om nytten av presentasjonen, effektiviteten av foredragsholdere, verdiene av materialet som er levert ut under møtet og hvis det var noe annet som kunne vært tatt med som kan hjelpe våre presentasjoner å fortsette å bli bedre. Vi ber om kontaktinformasjon fra deltakere for å være sikker på å kunne følge opp kontaktinformasjon.

Vi kan be NA medlemmer om å sitte i salen. Vi kan trene medlemmer fra det lokale NA fellesskapet ved å invitere dem til å observere presentasjonen og lytte til «spørsmål-og-svar sesjonen». NA medlemmer som er tilhørere kan stille de første spørsmålene i en «spørsmål-og-svar sesjon». De kan også bidra med å sette tonen for å gi foredragsholderne bedre oppmuntring og støtte.

En av de viktigste tingene vi kan gjøre er å lytte til publikum. Ved å lytte til publikum, kan vi svare med mer relevant informasjon. Vi kan også få deres tilbakemeldinger og begynne å praktisere en dialog med det offentlige publikumet.

Øvelse og forberedelser

Øve seg med NA medlemmer kan være en morsom måte å forberede presentasjoner. Betrodde tjenere kan spørre hverandre de vanskeligste spørsmålene de kan tenke seg i en presentasjon. Øve seg med et vennlig publikum av NA medlemmer kan også hjelpe foredragsholdere å bygge deres selvtillit. Øvelse på denne måten vil også sikre at vår presentasjon passer inn i den tildelte tidsrammen.

En annen måte å forberede presentasjoner på er å øve på et «spørsmål-og-svar sesjon» og har forberedt svar på hva som kan synes å være typiske spørsmål. Foredragsholdere kan også ønske å finne organisasjoner i lokalsamfunnet som tilbyr opplæring til offentlige talere.

Til slutt vil vi ønske å være sikker på at vi er klar over forholdene rundt arrangementet: Vet vi hva som kan forventes fra stedet? Vet vi hvor mange mennesker som det forventes

å dukke opp? Kan vi styre temperaturen og rominnretningen? Er vi klar over presentasjonens starttidspunkt slik at vi kan være punktlig? Er vi hensiktsmessig kledd?

Organisere presentasjoner

41

Medlemmer som koordinerer offentlige relasjons arrangementer og presentasjoner må holde et bredere perspektiv i tankene. Følgende punkter kan være viktige når man skal organisere presentasjoner:

- Den lokale NA fellesskapet kan lage et spørreskjema til NA medlemmer for å finne ut hvem som har presentasjons- eller organisasjons-ferdigheter.
- Pass på at presentasjonens verktøy og ressurser er aktuelle.
- Planlegg presentasjoner i løpet av tiden på dagen som er mest praktiske for de inviterte deltakerne.
- Betrodde tjenere vil også ønske å være sikker på å koordinere med andre komiteer så de lokale serviceorgan kan tilby enhetlig støtte til et arrangement.
- Hvis de lokale NA fellesskapet har besluttet å bruke «ikke-rusavhengige» til å presentere, sørg for å ha orientert og trent dem til å kommunisere nøyaktig informasjon om NA.
- Det kan være muligheter for å sette opp en utstilling eller stand på et lokalt arrangement. Vi kan bruke denne anledningen til å oppsøke fremtidige kontakter ved å få visittkort.

Tips for hvordan gjøre våre presentasjoner mer vellykket:

1. Vær forberedt
2. Kjenn ditt publikum
3. Hold det lokalt - ha med lokale materiale
4. Ha kunnskap om NA ressurser
5. Vær entusiastisk
6. Hold presentasjonen innenfor den avsatte tidsrammen
7. Være enkel og direkte
8. Lytt
9. Lær deg å "lese" publikum
10. Send et takkebrev
11. Kartlegg publikum
12. Bruk tilbakemeldinger for å forbedre til neste gang
13. Del informasjon om NA og minimere personlig erfaring

Vår samhandling med det offentlige kan bli enda mer vellykket når vi tar oss litt tid for å planlegge og forberede oss for dem. Vårt primære formål er å bringe NAs budskap til rusavhengige rundt om i verden. Mange medlemmer av offentligheten er mer enn glade for å hjelpe oss å oppfylle dette formålet. Vi kan gjøre vår del ved å presentere en tydelig, pålitelig og meningsfull informasjon om hva NA er og hvordan NA kan hjelpe rusavhengige som fortsatt lider.

Ressurser

Forslag til hvordan å skrive effektivt OR brev
Informasjon om NA standardbrev
Offentlig relasjons presentasjon
Presentasjons evaluering skjema og spørreundersøkelse
Ofte stilte spørsmål
Område / region rundebordskonferanser pakke
Eksempel på invitasjonsbrev for rundebordskonferanser

Organisatoriske kontaktforslag

Følgende er en liste over allmenne organisasjoner. Hvert kapittel vil gi en liste over kontakter som forholder seg til publikum i dette kapitlet (slik som behandling, helsevesen, og kriminalomsorg).

- Bransje: fagforeninger, ansatte assistanse programmer, Personal direktører
- Religiøse grupper: sjekk deres kirkes møtetider og kontortid for å finne ut når den beste tiden er å ta kontakt;
- Utdannelse: lærere, høyskoler og universiteter, videregående skoler, rådgivere;
- Tjenesten organisasjoner: nabolag grupper, ungdomsgrupper, sosiale og kulturelle grupper, tjeneste klubber, hjemløse og mishandlede krisesentre, suppekjøkken

Kapittel 5

Media

43

Vårt forhold til offentlige relasjoner kan styrkes gjennom varsom bruk av media. Dette betyr at media-prosjekter er planlagt å tjene områdets største behov. Dette betyr også at vi streber etter å gjøre vår media innsats mer mottakelig og handlekraftig. Vi kan være kreative på de forskjellige måter vi bruker media for å løse et områdes mål om å gjøre Anonyme Narkomane mer synlig. Som et resultat, er det mer sannsynlig at vi kanskje når den aktive rusavhengige som ikke vet om NA programmet.

Dette kapittelet dekker rollene til trykte og kringkastingsmedia i vårt offentlig relasjons arbeid (Se kapittel ti, "Internett Teknologi", for informasjon om Internett). Trykte media i denne sammenheng omfatter aviser, lokale magasiner, plakater, ytterside reklame, nyheter eller kronikker og debattinnlegg. Kringkasting media omfatter offentlig tjeneste kunngjøringer (PSA), radio, fjernsyn (inkludert kabel) og film. Spørsmålene som reises i planlegging og forberedelses delen kan brukes som del av et områdets selvransakelsesprosess (nærmere omtalt i kapittel tre) før nye offentlige relasjoner startes.

Nøkkelemner

Grunnleggende prinsipper for OR

OR og media

Planlegging og forberedelse for områder og komiteer

Fra planlegging til handling

Diskutere og adressere kjente utfordringer i media

Resurser

Nøkkel ikoner

Praktisk erfaring

Forberedelse og trenings tips

OR prinsipper til diskusjon

Grunnleggende offentlig relasjons prinsipper

Denne delen er hentet fra kapittel to.

Anonymitet med ikke-rusavhengige

Tradisjon elleve understreker at ingen personlighet er viktigere enn en annen. Når vår ellevte tradisjonen forteller oss at "vi bør alltid bevare personlig anonymitet vil det si at vi ikke trenger å gjøre det under alle omstendigheter. Tradisjon elleve sier at «vi bør alltid bevare personlig anonymitet på slike nivåer som presse, radio og film». Denne såkalte «offentligheten» er nøye beskrevet i vår ellevte tradisjon som presse (trykte og elektroniske medier), radio og film.

Hvis vi blir bedt om å delta i en radio talkshowet om tilfriskning i NA for eksempel, er vi sterkt oppfordret til å søke støtte fra erfarne NA medlemmer i våres tjeneste samfunn; diskutere plan, og øve på vår presentasjon med komiteens medlemmer, og representere Anonym Narkomane med et annet NA medlem.

«Vår holdning i forhold til offentligheten er basert på tiltrekning heller enn fremheving. Vi bør alltid bevare personlig anonymitet på slike nivå som presse, radio og film.»

- *Tradisjon Elleve*

Det kan være ganger da «ikke-rusavhengige» kan hjelpe oss med å beskytte vår anonymitet som rusavhengige i tilfriskning i offentlig media. De utenfor NA har evnen til å være på media-arenaer som kan bidra til å fremme vårt hovedformål. For eksempelvis kan en dommer snakke om sine positive erfaringer med NA som beskriver hvordan hundrevis av rusavhengige har forandret livet sitt fordi de begynte å delta på NA møter og snakker om effektiviteten av vårt program for tilfriskning. Vi spør ikke «ikke-rusavhengige» om å bringe NAs budskap, men vi ber dem om å snakke om vårt budskap om tilfriskning. Rollen til «ikke-medlemmer» er å bare bringe informasjon om NA.

En profesjonell «ikke-rusavhengig» hjelper medlemmene til å beholde sin personlige anonymitet med pressen og beskytter ethvert individuelt NA medlem fra å bli betraktet som en talsperson for Anonyme Narkomane. Vi risikerer ikke vårt programs troverdighet så mye siden en «ikke-rusavhengig» er fullstendig adskilt fra vårt medlemskap. Medlemmer kan opprettholde fokus med å bringe NAs budskap i stedet for å bli overveldet med å representere NA i media. «Ikke-rusavhengige» fagfolk som dommere er ofte tilbøyelig til å diskutere sine erfaringer med vårt program. Det er vårt ansvar å sørge for at disse medlemmene av offentligheten er godt informert og at de har hatt en positiv opplevelse med NA.

- Hvorfor er anonymiteten viktig når man representerer NA i media?
- Hvordan kan praksis av prinsippet om anonymitet - vår likhet og viktigheten av vår gruppe som individuelle medlemmer - i vår media prosjekter?

... Heller enn fremhevning

Når vi tenker på forskjellen mellom fremhevning og tiltrekning kan det være nyttig å tenke på forskjellen mellom å informere offentligheten om NA og insistere på at NA er bedre enn noen annen tilfriskning program. Essayet på Ellevte Tradisjon i Det Virker: Hvordan og Hvorfor beskriver fremhevning som «fanfare, overdrevet krav og anbefalinger fra kjendiser». Å informere offentligheten om at vi er et troverdig program for tilfriskning er en prinsipiell handling, men å sammenligne NA med andre programmer eller tilnærminger, og tilbyr tilfriskning belønninger, eller lage påstander om effektiviteten av vårt program kan alle anses fremhevning. Det eneste løftet vi gir, er muligheten for rusavhengige til oppleve frihet fra aktiv avhengighet og garantere alle andre utfall vil være fremhevning.

- Hva er forskjellen mellom å fremheve NA og presentere NA som et attraktivt program for tilfriskning?
- Har vi et uryddig behov for å ha sterke offentlige relasjoner med fremhevning?

Selvfinansiering og offentlige tjenesteannonseringer

Vi er en ikke-kommersiell organisasjon og derfor er vi ofte blitt tilbudt veldedige priser på ting som gruppens møterom, leieinntekter eller offentlig tjeneste reklame, som for eksempel radiosnutter eller kollektivtransport plasseringer. Vi kan frykte at når vi ikke blir belastet for en trettisekunders reklamesnutt på et radioprogram eller for en informativ NA plakat på togstasjon, er vi ikke være selvfinansiert. Offentlige tjenstekunngjøringer er ofte tilgjengelig for veldedige organisasjoner. I disse situasjonene tilbyr media offentligheten en tjeneste gjennom disse annonseringene. Offentlige tjensteannonseringer er ikke kompromisser eller å sette vårt prinsipp om selvfinansiering på spill. Dette er muligheter som det offentlige oppretter for samfunnstjeneste organisasjoner. Hva vi tilbyr den fortsatt lidende rusavhengige i NA er en fordel for samfunnet. Å akseptere veldedige priser og rabatter som tilbys til andre lignende fellesskaps organisasjoner er i tråd med prinsippet om selvfinansiering.

Faktisk kan dette eksemplet på offentlige tjenester være en mulighet for oss å bygge et samarbeid med medlemmer av det offentlige i vårt samfunn. Dette tilbudet av tjenester til veldedige organisasjoner er en måte at offentlig organisasjoner og bedrifter inngår samarbeidsrelasjoner innenfor samfunnet. Ved å kombinere vår innsats med disse organisasjonene og bruke teamspiriten viser vi vår evne til å samarbeide. Vi fester oss ikke til eller sammenblander oss med disse organisasjonene. Snarere kan disse relasjonene på være basert på en ånd av samarbeid.

- Hvordan praktiserer vi ånden av selvfinansiering i vårt forhold til media?
- Når en samfunns tjeneste som organisasjonen vår er og prisen det koster akseptert, hvordan kan vi sikre at vi ikke blir avhengig eller påvirket av en utenforstående organisasjon?

Offentlige relasjoner og media

Som omtalt i kapittel tre, vil planlegging av offentlige relasjons prosjekter hjelpe betroddene tjenere til å bli mer effektive og disse trinnene hjelper naturligvis tilmed eventuelle media-prosjekter. Ofte starter vi service prosjekter fordi det er en tradisjon i området. I stedet kan vi stille viktige spørsmål som: Har området nok menneskelige og økonomiske ressurser for prosjektet? Er media prosjektet egnet til å nå det tiltenkte publikummet? Kan området effektivt kommunisere prosjektet til grupper, medlemmer, og andre service organer? Spørsmål-

lene nedenfor kan hjelpe et område med å avgjøre om det kan opprettholde media prosjektet og om et slikt prosjekt er den mest effektive måten å nå den rusavhengige som fortsatt lider innafor NA-området.

«Hovedformålet med våre anstrengelser overfor offentlige relasjoner er å fortelle historien om Anonyme Narkomane og hva vårt program tilbyr den rusavhengige som fortsatt lider. Vår anvendelse av offentlige anonymitet er bygget på det åndelige grunnlaget for alle våre tradisjoner, og minner oss alltid om å sette prinsipper foran personligheter.»

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Planlegging og forberedelser for område og komiteer

Samsvarer prosjektet områdets behov og evner?

Den første bekymringen er hvordan områdets behov og evner, samsvarer med det foreslåtte prosjektet. Følgende spørsmål kan bidra til at området kan avklare hvorvidt et foreslått media-prosjekt fremmer områdets mål og om det kan være realistisk støttet av områdets nåværende menneskelige og økonomiske ressurser:

- Er det foreslåtte media-prosjektet et resultat av selvransakelse av dagens behov i samfunnet og ressursene i området?
- Har området menneskelige ressurser til media-prosjektet? Har området vurdert den nåværende erfaringene fra komitémedlemmene og medlemmer av den lokale NA samfunnet?
- Er komiteen forberedt på mulige henvendelser med tanke på oppfølging fra media som følge av prosjektet?
- Har området kommunisert om de påtenkte medieprosjekter til alle komiteer, og der- som hensiktsmessig til områder i nær beliggenhet av vårt eget?
- Har området en plan for hvordan de håndterer ugunstige dekning av NA i media? Er de betrodd tjenere lært opp og kan følge opp evt. negative dekninger ved å kunne gi nøyaktig informasjon om NA?
- Er områdets telefonlinje i funksjon og utstyrt med ressurser nok til mottar en strøm av samtaler som følge av media innsats? Er medlemmer i stand til å gjøre tolvtrinnss samtaler? (Se kapittel med tittelen "Telefontjeneste" for mer informasjon om trening av telefon frivillige og gjøre tolvtrinnss samtaler).
- Er områdets økonomi tilstrekkelig stabilt til å støtte prosjektet? Har prosjektet vært budsjettert inn i OSK-budsjettet?
- Har OSK sine midler, beregnet for slike medieprosjekter gått i tap eller blitt misbrukt før? Hvordan kan dagens media arbeid nyttiggjøre seg av det som er erfart av tidligere finansielle feil?
- Vil dette prosjektet få mest mulig ut av de NA midlene som blir brukt? Er prosjektet en klok forretnings beslutning? Hvordan er dette prosjektet en verdifull -og begrenset – bruk av NAs midler? Trenger området å se på andre alternativer eller forhandle fram bedre priser?

Er prosjektet egnet til å nå det tiltenkte publikum?

Spørsmålene nedenfor kan hjelpe et område med å diskutere om et foreslått media prosjektet er den beste måten å nå det publikumet det er ment til å nå. Disse spørsmålene kan også hjelpe et området med å vurdere hvilke type media som er det beste valget for et bestemt publikum.

- Er det noen gruppe rusavhengige som ikke nås av den nåværende OR innsatsen? (Hvis området har gjort en selvransakelse - se der for å finne ut hvor de største behovene er).
- Hva slags media-prosjekter vil hjelpe NA samfunnet å nå denne gruppen? For eksempel kan gratis reklame på dagtid (PSA) være hensiktsmessig for rusavhengige som er hjemme på dagtid, som for eksempel studenter, men en buss reklame kan være mer sannsynlig å nå narkomane som er avhengige av offentlig transport.
- Hvor effektiv var det forrige media-prosjektet? Hvordan kan området bruke kjente utfordringer eller tidligere feil når de planlegger det gjeldende prosjekt?
- Hva gjør en viss form for kringkasting eller type skriv egnet til dette offentlige relasjonsarbeidet?

Er NA grupper involvert?

Media-prosjekter kan ofte ha betydelig påvirkning på lokale grupper. Et område kan bruke følgende spørsmål for å diskutere hvilke konsekvenser en media prosjekt kan ha på lokale NA-grupper.

- Har GSR-ene fått en anledning til å drøfte det foreslåtte prosjektet?
- Hvordan har gruppene blitt informert om aktuelle media prosjekter? Har GSR-ene blitt informert på rådemøtet? Har medlemmer av OSK besøkt grupper for å informere dem om dagens media-prosjekt?
- Hvordan er grupper forberedt på å støtte den mulige tilstrømningen av nye medlemmer?

«Vårt bilde utad består av hva vi har å tilby: en utprøvd suksessfull måte å vedlikeholde en rusfri livsstil på. Selv om det er viktig å nå så mange mennesker som mulig, så er det absolutt nødvendig for vår egen beskyttelse at vi er forsiktig med annonsering, rundskriv og all litteratur som kan nå ut til allmenheten.»

- *Basic Text*

Å sette planen ut i handling

Trykte prosjekter

Blader og lokalaviser kan være en kostnadseffektiv måte å publisere lokale telefonnummer på, lokale møtelister eller adressen til (det lokale) NA-nettstedet. Dette er prosjektet som kan være en enkel måte for et område å gi samfunnet informasjon om NA. Et område kan ofte publisere informasjon om NAs møtesteder for en relativt lav kostnad (eller noen ganger uten kostnad).

Brosjyrer og plakater er en annen billig måte å gjøre NA mer synlige på i lokalsamfunnet. En plakatkampanje omfatter å velge hvor det skal plasseres plakater, kontakte fasiliteter for å be om tillatelse til å henge opp plakater, og oppfølging av plasserte plakater. Et område kan beslutte å ha en målrettet innsats mot det lokale sykehusenes akuttavdelinger eller legekontorer. Løpende oppfølging vil sikre at telefon og kontaktinformasjon er oppdatert. Vi ønsker å

samarbeide med offentlige kontakter slik at vår OR-innsats har en positiv innvirkning på samfunnet snarere enn en negativ en. Denne typen kommunikasjon har ikke bare den hensikten å forsøke å nå rusavhengige i samfunnet, men det skaper også et forhold med det offentlige som har tillatt oss å plassere disse plakater eller flygeblad. Disse trykte prosjektene gir mennesker som tror de kan ha et rusproblem en enkel og anonym måte å kontakte Anonyme Narkomane på.

Et område kan også vurdere om **flyers** for lokale NA arrangementer skaper et positivt bilde av NA. Flyers som inneholder støtende bilder og vanskelige-å-lese grafikk har potensialer til å ha negativ påvirkning for offentlighetens oppfatning av NA. Klar, enkel og ukomplisert informasjon (med NA logo) kan hjelpe oss å skape mer positive relasjoner med publikum.

Utendørs reklame slik som **reklametavler**, **transitt skilt** og **busskur** er vanligvis brukt til å informere offentligheten om Anonyme Narkomane. Områder oppfordres til å være kreative i å finne de mest hensiktsmessige utendørs reklame steder i lokalmiljøet. Utendørs reklame (andre enn reklameplakater og busskur) er ofte brukt i ulike samfunn verden rundt. Følgende punktene er viktige hensyn som det kan være lurt å diskutere for et område før de bestemmer seg for å bruke noen av disse trykte arenaene:

- Reklametavler, transitt skilt og busskur kan bli dyrt. Hva er kostnaden for å plassere en kunngjøring? Har området råd til denne utgiften? Er disse kunngjøringer egnet til å nå de identifiserte gruppene av rusavhengige?
- Hva vil kunngjøringen si? Husk på å stove hele Anonyme Narkomane og nevne rusmidler generelt (for eksempel, *narkotikaproblemer*? Kontakt Anonyme Narkomane). Vil kunngjøringen klart og enkelt formidle informasjon om NA?

Ved å diskutere slike emner vil bidra til en grundig plan for en storstilt trykt prosjekt. Grundig planlagte trykte prosjekter kan bedre hjelpe et området å oppnå sine tiltenkte resultater.

Dersom et medlem, gruppe eller komité er kontaktet av en **journalist** for en **artikkel** er det noen tilnærminger som kan gjøre disse påvirkningene mer vellykket.

- Gi skriftlig informasjon om NA sitt program: skape snakkepoeng (Enkle, klare poeng om informasjon om NA), bruk NA litteratur og gi NA brosjyrer eller artikler fra lokale nyhetsbrev eller *The NA Way Magazine*.
- Husk at vi tilbyr ingen mening om utenforliggende spørsmål. For eksempel, hvis en reporter forsøker å stille spørsmål oss om gratis nåler eller medisinsk marihuana avstår vi fra å kommentere.
- Delta med en gruppe rusavhengige heller enn ett enkelt medlem.
- Vi kan be om å se en artikkel før det trykkes, men vi må huske at vi ikke har kontroll over hvordan en reporter vil skildre det vi sier.
- Vi kan samarbeide med journalister ved å hjelpe dem med å finne et standpunkt for deres artikkel som er i tråd med våre tradisjoner. For eksempel kan vi markere faktum at den type rusmidler som brukes av en rusavhengig ikke synes å påvirke den rusavhengige sjansen til å finne tilfriskning. Omskriving av NA litteratur kan hjelpe i disse diskusjoner.

Tilnærminger ovenfor kan hjelpe områder å bli mer mottagelige i sine samhandlinger med reportere.

Diskutere og håndtere kjente utfordringer i media

Ufordelaktig mediedekning

Planlegging for hvordan man skal håndtere ugunstige dekning av NA i media kan hjelpe områder i sin offentlige relasjonsfremtreden. Hvis ugunstig dekningen er et resultat av mangelfull informasjon så kan nøyaktig informasjon bidra til å balansere dekningen. I andre situasjoner kan betrodd tjenere bestemme seg for å ikke gjøre noen ting og bare fortsette å gi konsistent pålitelig informasjon om Anonyme Narkomane i andre offentlige relasjonstilsetninger. Dette kan ikke direkte endre den negative presseomtalen, men indirekte balansere offentlighetens oppfatning av hvem vi er og hva vårt program har å tilby.

Media og den rusavhengige som arbeider alene

Det er noen grunnleggende retningslinjer som gjelder for de fleste offentlige relasjonsfremtredener i media. Den første er at medlemmene ikke skal gjøre denne type tjenester alene. Hvis et medlem er uventet kontaktet av media, bør en komité eller område bli involverte så snart som mulig. Betrodd tjenere må også huske på at et medlems meninger kan sees på som meningene til NA som helhet. Ansvarer til et serviceorgan vil til syvende og sist gi fordeler for vår media fremtreden.

Situasjonene beskrevet ovenfor kan ha nytte av å ha et komitémedlem som kontakter regionen eller NA World Services.

Kringkastings prosjekter

Offentlige tjenesteannonseringer og **offentlige tilgjengelige fjernsynskanaler** er måter å kommunisere med offentligheten, vanligvis uten kostnader. Begge er samfunnstjenester som tilbys av kringkastere eller kabeltjenesteleverandører. Lokalsamfunn rundt om i verden kan ha en rekke måter som kan inkludere et NA telefonnummer eller nettadresse på TV. En offentlig tjenestekunngjøring eller PSA (engelsk forkortelse) kan være så enkelt som at en TV-stasjons hallomann viser et kort med et lokal telefonnummer og en skript som sier "Hvis du har vært rammet av avhengighet, kan du ringe dette NA telefon nummer". Betrodd tjenere kan utforske andre tilgjengelige kringkastings ressurser for å finne kreative muligheter til OR i sine lokalsamfunn. Følgende hensyn må tas når forpliktelser om PSA eller offentlige tilgangsprosjekt foretas:

- Området tjeneste komiteen kan diskutere når den beste sendetiden til en PSA er. En OSK eller komité kan be om at en PSA bli vist etter en dokumentar om avhengighet, men det er svært uvanlig å ha noen kontroll over når en PSA blir sendt.
- Sørg for at lokale medlemmer og lokale grupper er klar over media-prosjektet og er forberedt for en mulig tilstrømning av telefonsamtaler eller nykommere på lokale møter.
- Et område kan ønske å kontakte regionen eller World Service Office om en PSA for etermediene. Kostnaden for å lage videoer kan lett overstige ressursene i området (se kapittel tre for informasjon om hvordan du lager området ressurser og effektivt planlegger prosjekter).
- Opplysningene over kan også brukes til PSA som brukes på radioprogram.

Hvis en komité bestemmer seg for å delta i et radioprogram om NA, er en av de viktigste hensyn at NA er representert av en gruppe rusavhengige. Følgende punkter må diskuteres før du deltar i radioen:

- Vi forbereder oss til å snakke om poenger om NA-programmet (se avsnittet i kapittel Fire «Hva vi Ønsker å kommunisere om NA» og tilleggs materiale for eksempler).

En oversettelse av NA Konferansegodkjent Litteratur

- Vi planlegger også å trene på hva vi skal si hvis spørsmålene faller utenfor å gi informasjon om NA-programmet (kapittel fire har ressurser til samspill med publikum).
- Vi er sikker på å invitere NA medlemmer som er trent til å lage relasjoner til det offentlige som f. eks i et radio intervju (se kapittel fire for retningslinjer om hvordan å trene medlemmer for offentlige relasjonsmuligheter). Vi vurderer om panelet av medlemmer nøyaktig gjenspeiler områdets mangfold som inkludert både menn og kvinner og tilbyr varierende rusfri tid, alder og erfaring.
- Vi er forsiktige med å gjøre om å romantisere avhengigheten eller gi detaljert informasjon om våre personlige historie. Vi kan dele noen detaljer fra vår personlige historie i den hensikt av identifikasjon, men vi holder fokus på hva NA er og hvordan finne oss.

TV, video og film er media arenaer der langsiktig planlegging og grundig omtenkksomhet er spesielt viktig. Kringkastingsmedier kan være en mulighet til å etablere langvarige relasjoner der NA blir sett på som en pålitelig kilde til informasjon om tilfriskning fra avhengighet. Hvis kringkastingsfagfolk er godt informert om NA-programmet er det mer sannsynlig at de bruker NA som en ressurs. Ser vi på behovene i samfunnet og evnene som området har kan bidra til å hjelpe betrodde tjenere med å unngå kringkastingsprosjekter som virker spennende og som er lite sannsynlig å hjelpe en rusavhengig til å finne NA. Punktene nedenfor skisserer noen av de spørsmål knyttet med kringkastingsarenaer:

- Siden rusavhengige ikke bruker hele ansiktet på bilder for å representere NA kan vi stole på «ikke-rusavhengige» supportere, hvis vi blir bedt om å delta i et TV-intervju. Hvis et område har bestemt seg for å delta i en TV, video eller film prosjekt ved hjelp av en ikke-rusavhengig, vil de ønske å være sikker på at ikke-medlem er trent og jobber tett med området.
- Noen NA medlemmer som har deltatt i TV eller filmsnutter har lykket med å bruke spesifikke kameravinkler. Spør kameramannen eller produsenten å filme bakfra fra over en skulder, fra siden eller å filme fra lengre avstand bakfra. Andre medlemmer har jobbet med produksjonsselskaper som setter opp et intervju hvor medlemmer stemmer er spilt over bilder som ikke er bilder av medlemmer. Vi vil huske å ha i bakhodet at vi ikke har kontroll over hvordan en produsent, regissør eller reporter faktisk vil skildre eller tolke Anonyme Narkomane. Noen ganger, til tross for vårt beste forsøk på å grundig utdanne opplysninger om vårt program, kan informasjonen fortsatt være uskarpt eller feiltolket av grunner som rett og slett er utenfor vår kontroll.
- Hvis vi blir kontaktet av en journalist kan vi alltid gi skriftlig informasjon om NA. Dersom medlemmer bestemmer deg for å svare på spørsmål, ønsker vi å være sikker på å gi presis og informasjon om NA programmet. Vi kan høflig avslå og svare på spørsmål som faller utenfor våre tradisjoner, som er av sensasjonell art eller forherliger avhengighet. For eksempel er vi forsiktige med ikke å diskutere i detaljene hvilke rusmidler vi brukte, men vi kan dele for identifiseringens skyld noen detaljer fra vår personlige historie. Det er alltid best å jobbe med en komité når kontaktet av en journalist.
- Et område unngår å godta kringkasting av eventuelle reklame som krever sponning av organisasjoner som kan bli assosiert med NA. For eksempel, ville vi ikke støtte en kringkastingsfilm som sier at et spesielt selskap sponsorer reklamen fra Anonyme Narkomane.
- Hvis en OSK får vite at NA vil bli skildret i en oppsiktsvekkende film eller blir kontaktet av et lokalt produksjons selskap eller TV-program kan området beslutte å danne et samarbeidsforhold med filmskaperne. Dersom medlemmer bestemmer seg

for å delta, kan området avgjøre hva som skal bidras. Betrodde tjenere kan be om å få lese filmens manus og diskutere med produsenter eller regissører hva som er ønsket fra NA. Det er tider når våre prinsipper er i konflikt med interesser og målene som media har. Vi tar ikke del i medieprosjekt som er i strid med våre tradisjoner og vårt ønske om å effektivt bringe NAs budskap. Utenforstående organisasjoner (som produksjon selskaper) er ikke ansvarlig for å følge våre tradisjoner, og det er alltid muligheter for at de kan se bort fra anmodningene våre. Å arbeide med regionen eller World Service Office kan tillate at området å opprettholde sitt fokus på å støtte sine lokale gruppers evne til å bringe den NA budskapet om tilfriskning på sine møter.

«Ellevte Tradisjon forteller oss videre at vi bør opprettholde personlig anonymitet i forhold som presse, radio og film. Dette er for å beskytte medlemskapet og rykte til Anonyme Narkomane.»

- *Basic Text*

En teaterproduksjon (profesjonell, samfunn, videregående skole eller universitet) om avhengighet kan være en mulighet for området å samarbeide med en utenforstående organisasjon. Området kan ønske å gi informasjon til en lokal dramatiker om avhengighetens natur ved å klargjøre tilfriskning i NA og gi informasjon om NA-programmet. Området kan gi produksjonsselskap med lokalt møtelister, eller kjøpe en plass på programmet eller plakaten som viser det lokale NA telefonnummeret.

Planlegging av våre media-opptredener kan gjøre dem mer gunstige. Vår samhandling med de som jobber i media kan også bidra til å etablere NA som en interessant og betrodd fellesskapsorganisasjon. Disse resultatene vil til slutt hjelpe oss å nå vårt viktigste mål: å gjøre NAs budskap tilgjengelig for alle rusavhengige.

Ressurser

Foreslåtte flyer retningslinjer
Plakater, reklametavler, bussskur ...
Introduksjons brev til PSA plassering
Takkebrev for PSA plassering
Radio PSA scripts
TV PSA scripts
FAQ - media

Kapittel 6

Kriminalomsorg

52

Nøkkel emner

Grunnleggende OR prinsipper

OR og kriminalomsorgens systemer

Planlegging og forberedelser for områder og komiteer

Å sette planene ut i handling

Diskutere og håndtere kjente utfordringer innen kriminalomsorgen

Narkotika domstoler

Ressurser

Nøkkel ikoner

- Praktiske erfaringer
- Forberedelse og trenings tips
- OR prinsipper til diskusjon

Dette kapittel inneholder informasjon om å bringe NAs budskap i ulike fengsler (inkludert langsiktige, kortsiktige, ungdoms- og kriminalomsorgens psykiatriske enheter). I ånden av å skape langvarige relasjoner med fengsler oppfordrer vi områder til å undersøke, forstå og engasjere seg med personalet ved fasiliteten eller institusjonen. Vår personlige oppførsel, inkludert den måten medlemmene kler seg, snakker og samhandler med kriminalomsorgens personell har en kraftig innvirkning på NAs relasjoner med slike fasiliteter og NAs offentlige image. Relasjoner basert på gjensidig respekt og forståelse vil sannsynligvis støtte NAs endelige mål med å nå den rusavhengige som fortsatt lider.

Dette kapittelet tar også for seg måter å skape relasjoner med narkotikadomstoler. Mange som er dømt for ikke-voldelige narkotikarelaterte forbrytelser blir sendt til Anonyme Narkomane som følge av rettsapparatets avlednings- (rusbehandlings) programmer. NA-samfunn rundt om i verden rapporterer et økende antall straffedømte rusavhengige som deltar på lokale NA møter. Materialet her inneholder praktiske løsninger for samhandling med narkotikadomstoler og rusavhengige som er henvist til NA gjennom kriminalomsorgens system, samt diskusjonen punkter for grupper om hvordan NAs prinsippene kan gjelde for denne tilførsel av straffedømte rusavhengige. Hvor spesifikk de forskjellige domstolenes programmer er kan variere i ulike land, men prinsippene i denne delen kan brukes i nesten enhver situasjon.

Grunnleggende offentlige relasjons prinsipper

Denne delen er hentet fra kapittel to.

5.3

Tiltrekning...

Tiltrekkende oppførsel og holdninger til individuelle NA medlemmer og kollektiv opptreden av vårt fellesskap er viktig for å gjøre våre offentlige relasjons innsats mer verdifull. Tiltrekning betyr at vi fungerer (som medlemmer og som grupper) på måter som naturlig tiltrekker oss andre. Når medlemmer opptrer på en måte som er tiltrekkende, vil trolig nykommere og potensielle medlemmer få et mer positivt inntrykk av NA.

Vi kan også tenke tiltrekning som det er relatert til de - som kanskje ikke er rusavhengige - og som hjelper rusavhengige til å finne NA. Våre individuelle holdninger har en effekt på våre kollektive opptredener. Hvordan kan vi hjelpe fagfolk til å bli klar over hva NA har å tilby? Vi kan ikke forvente at «ikke-rusavhengige» vil forstå avhengigheten på samme måte som vi rusavhengige gjør. Hva vi kan gjøre - er å illustrere kraften av tilfriskning i NA programmet til de som ikke er medlemmer.

- Hvorfor er det viktig å oppføre oss på en måte som positivt påvirker NA som en helhet?
- Hva kan medlemmene gjøre for at NA skal bli mer attraktive for offentligheten?

Samarbeid, ikke tilhørighet

Hvordan kan vi jobbe med det offentlige og andre organisasjoner uten sammenslåing eller tilslutning med dem? En av måtene vi praksis samarbeidet er å huske på at NA medlemmer er ansvarlig for å respektere prinsippene om våre tradisjoner. Fasiliteter og andre organisasjoner har ikke dette ansvaret. Vi kan praktisere dette ansvaret ved å følge våre egne prinsipper, stole på våre tjenestekomiteer og studere NAs tradisjoner og konsepter.

- Hvordan kan vi jobbe med det offentlige og andre organisasjoner uten å støtte eller tilslutte oss med dem?
- Hva er vår erfaring (som medlemmer og som et område) med å samarbeid med offentligheten?

Tradisjon Tre

«Anonyme Narkomane er åpen for alle som søker frihet fra aktiv avhengighet og vår offentlige relasjonsfremtreden må støtte det fullstendig. Vår tjenesteinnsats må sikre at alle er velkomne i NA - fra huseieren til den straffedømte. Som vår Basic tekst sier: vår tjenesteinnsats bør strebe etter å nå alle rusavhengige "uavhengig av alder, rase, seksuell legning, livssyn, religion eller mangel på religion».

- Hvordan kan vi vise mangfoldet av vårt program slik at medlemmer fra ulike bakgrunner føler seg velkommen?
- Hvordan kan vår tjenesteinnsats bedre støtte prinsippet om inkludering?

«Anonyme Narkomane tilbyr tilfriskning til rusavhengige over hele verden. Vi fokuserer på sykdommen avhengighet heller enn noe spesifikt rusmiddel. Vårt budskap tiltrekker rusavhengige fra enhver klasse og nasjonalitet. Når nye medlemmer kommer på møtene, er kun interessen deres ønske om frihet fra aktiv avhengighet og hvordan vi kan være til hjelp.» - Det Virker: Hvordan og hvorfor

Offentlig relasjoner og rettssystemet

Kriminalomsorgens institusjoner, arrester og fengsler

54

Hensikten med å bringe paneler og møter til institusjonene er å bringe NAs budskap til dem som ikke kan gå regelmessig på møter utenfor. Våre tilnærminger vil variere basert på type anstalt og regler for hver anstalt. De spesifikke detaljer i dette kapitlet gjelder for anstalter i USA, men den underliggende metodene kan brukes og tilpasses til å inngå avtaler med kriminalomsorgen over hele verden. Medlemmer kan også tilpasse disse prinsippene og ideene for å passe ulike typer av fasiliteter, slik som kriminalomsorgen yrkesfaglig sentre og maksimale sikkerhetsinstitusjoner. Utfordringen er å bygge relasjoner som passer både NAs prinsipper og anstaltenes regler. Områder kan ønske å søke erfaring og støtte fra lokale regioner, sonale forum eller NA World Services.

Planlegging og forberedelser for områder og komiteer

Komite forberedelser og trening

Klare trenings metoder kan hjelpe en komité med å ha en positiv og langvarig forhold med fengsler. Medlemmene bør være ansvarlig overfor en komité når det etableres relasjoner med kriminalomsorgen. Følgende elementer kan hjelpe en komité som planlegger å gå inn i (eller som allerede har etablert) et forhold til fengsler.

- Før igangsetting av et forhold har komiteen en samling av betrodde tjenere som er villige til å stå til tjeneste. Tatt i betraktning av hvor mange medlemmer i området som vanligvis er villig til å ta tjeneste posisjoner kan hjelpe en komité bestemme hvor ofte NA vil samhandle med en anstalt. Betrodde tjenere må være realistiske om områdets evne til å yte service til en anstalt over tid.
- Komiteen har laget et skriftlig dokument for betrodde tjenere som tydeliggjør og inneholder reglene for kriminalomsorgens anstalt og retningslinjer for komiteen. Noen ganger er NAs retningslinjer forskjellig fra en av anstaltenes regler. Sørg derfor for å etablere retningslinjer som både passer institusjonens regler og NAs prinsipper.
- Komiteen informerer medlemmer om at det kan være utfordringer i å fylle ut klareingsformer. Klareringsformer kan ta tid å behandle og kan noen ganger krever fingeravtrykk eller undersøkelse av bakgrunnen. Et medlem er ikke automatisk garantert klaring til en anstalt bare fordi de fyller ut et skjema.
- Hvis en betrodd tjener ikke kan oppfylle en forpliktelse til en innretning, da kan en annen i komiteen komme i deres fravær. Hvis klarering er påkrevd for alle betrodde tjenere i en anstalt, da vil komiteen ønske å ha begge medlemmene klarert og har gjort tidligere prioriteringer for de andre medlemmene til å fungere som erstatning hvis nødvendig, hvis ingen er i stand til å oppfylle forpliktelsen, så skal betrodde tjenere informere anstalten.
- Komiteen gjennomgår og oppdateringer jevnlig retningslinjer eller opplæringsverktøy. Betrodde tjenere kan ønske å lese deler av sine retningslinjer høyt på hvert møte for å sikre alle betrodde tjenere holder seg informert. Læredager som holdes på regelmessig basis kan også gi medlemmene opplæring.
- Kravet for rusfri tid for deling på panelene er etablert og følges.
- Komiteen sørger for at det er regelmessig kommunikasjon mellom anstaltens kontaktperson og NA-medlemmet som koordinerer møter på anstalten.
- Hvis tema kommer opp om at panelleder eller medlemmer tar medisiner, da kan panelleder eller komitémedlemmene referere til *Ved Sykdom* for veiledning.

Det er best å overlate dette tema mellom medlemmet, deres sponsor og deres Høyere Kraft. I vår Offentlige relasjons tjeneste kan vi begrense deltakelsen av medlemmer på enkelte medisiner. Vi gjør dette fordi vi ikke ønsker at NA-programmet skal være fremstilt uriktig. Vi er et program med total avholdenhet, men vi ønsker å være inkluderende slik at vi behandler disse situasjonene følsomt ved å ta medlemmer til side og dele vår egen erfaring med medisiner og leve rusfritt.

Opplæring og forberede betrodde tjenere

Arbeide i et område tjeneste komité så kan betrodde tjenere bringe NA møter inn på en anstalt. Målene for møtene er å skape en atmosfære av tilfriskning, dele informasjon om NA og dele et klart budskap om tilfriskning i NA. Opplæring og å forberede panel frivillige er viktig for vellykkede gjennomføringer av NAs budskap inn i fengsler. Følgende punkter kan være nyttig for trening av betrodde tjenere i en kriminalomsorg setting:

- Betrodde tjenere forstår og godtar å følge anstaltens regler, herunder anstaltens dress kode. Dette kan ofte bety ingen jeans og ingen skjorter med logoer, inkludert NA logoer.
- Medlemmene blir bedt om å dele et klart budskap om tilfriskning i NA. Dette kan bety at man unngår gamle holdninger som de som kanskje har preget egne opplevelser i fengsler eller tilby annen informasjon enn sin erfaring, styrke og håp i tilfriskning i NA.
- Medlemmene forstår at møtene er under kontrollen til kriminalomsorgens betjenter. Betrodde tjenere blir opplært til å følge anstaltens retningslinjer om sikkerhetsrisiko og dette kan bety at betrodde tjenere vil bli forventet å rapportere til kriminalomsorgen myndigheter om situasjoner som utgjør en trussel mot NA medlemmer, eller som utgjøre en generell sikkerhetstrussel.
- Mange anstalter krever at frivillige deltar på et orienteringsmøte. Betrodde tjenere bør være forberedt på å delta på et av disse møtene hvis det kreves av anstalten. Det blir mer og mer vanlig for anstalter å kreve at frivillige deltar på slike orienteringer.
- Betrodde tjenere forstår og følger protokoller angående sponsing av innsatte. Noen områder og anstalter forbyr sponsing fordi det kan favorisere enkelte innsatte. Enkelte anstalter har regler om kommunikasjon med de innsatte. Disse reglene kan ikke tillate NA frivillige som jevnlig kommer inn på anstalten til å være på en innsattes besøks-, korrespondanse-, eller telefon liste. I andre områder og anstalter er det generelt akseptert at betrodde tjenere kan sponse innsatte. Det viktigste er at NA medlemmene er villige til å følge retningslinjer både for området og anstalten angående sponsorskap. Betrodde tjenere kan også henvise innsatte til korrespondanse og sponsor programmer som drives av ulike NA samfunn (se Fellesskapsutviklings kapitlet for mer informasjon om disse programmene).
- Speaker møter, panelpresentasjoner, spørsmål og svar, og litteratur-diskusjonsformater fungerer godt i fengsler. NA speakere deler vanligvis sine erfaringer i et møte format med en forhåndsbestemt tidsramme. Et roterende format kan gi en balanse mellom NA speakere utenfra og innsattes deltakelse.
- Betrodde tjenere forstår at enhver seksuell forbindelse med innsatte er helt upassende. Den primære formål med å holde møter i kriminalomsorgen er å bringe et klart og konsekvent NA budskapet om tilfriskning. Vi ønsker å unngå upassende seksuelle relasjoner eller seksuell trakassering på NA møter. Vi ønsker å oppfordre innsatte til å

holde fokus på NA budskapet om tilfriskning og ikke på hvem som leverer det budskapet.

- De som yter service i kriminalomsorgen vil alltid strebe etter å skape et miljø hvor fokus er på tilfriskning og ikke et vennskap mellom de betrodde tjenerne og de innsatte.
- Når de innsatte nærmer seg løslatelsesdato kan betrodde tjenere gi dem en liste med NA telefonnummer eller oppdatert NA møteliste. Noen anstalter tilbyr prøveløslatelsesklasser. Hvis det er tilfelle kan betrodde tjenere sørge for å gi informasjon om NA i løpet av disse klassene (se informasjon om nykommer Workshop i narkotikadomstol delen av dette kapitlet).

Frittstående møter i fengsler

Det er et skille mellom frittstående møter etter *Institusjonsgruppe Guide* og møter brakt inn på en institusjon av eksterne medlemmer. Et frittstående møte er vanligvis å foretrekke i en langsiktig anstalt. Et frittstående møte er ikke det samme som en H&I møte selv om det kan være medlemmer fra utsiden som deltar og bidra til å støtte det frittstående møtet. En anstalt vil ofte kreve et ekstern NA medlem å være vert for en gruppe som driver et NA møte i en institusjon. En måte å avgjøre hvilket format som ville være mest hensiktsmessig ved en gitt institusjon er å spørre de ansatte om behovene til de innsatte. «Trinnmøteformater» kan hjelpe rusavhengige i langsiktige anstalter å få en følelse av NA-programmet i tilfriskning gjennom tolv trinn. Frittstående NA møter i institusjoner kan velge betrodde tjenere. Det har vært tilfeller der frittstående møtene har sluttet seg til nærmeste området. Innsatte kan velges til å fungere som GSR og kan tillates å delta på områdetmøter eller rådføre seg med en utenforstående medlem som fungerer som GSR, eller de institusjonelle gruppene kan velge å velge et eksternt medlem for å delta på området som GSR.

Koordinering av tjenester

Det finnes en rekke måter å koordinere tjenester i kriminalomsorgens institusjoner. Noen områder bruker «panelleder-format» for å bringe møter inn på anstalter, mens andre bruke et prosjektbasert tilnærming. Prosjekter kan tillate et område for å yte tjenester til fengsler som ikke er begrenset til paneler eller møter. Gi litteratur eller møte med kriminalomsorgens fagfolk kan være det ønskede målet om en OSK eller en av underkomiteene. Hvis det ikke er et område som trenger tjeneste i kriminalomsorgens institusjoner men innsatsen til en eller flere grupper. Prinsippet ansvarlighet er viktig. Betrodde tjenere skal alltid være ansvarlig overfor en komité eller gruppe. Poenget for området er å strukturere tjenester på en måte som arbeider for å møte områdets mål.

Komiteen kan oppfordre til rotasjon av betrodde tjenere samtidig som det opprettholder et regelmessig forhold til kriminalomsorgens anstalt. Området kan tilstrebe en balanse mellom anvendelse av prinsippet om rotasjon og prinsippet om kontinuitet. Dette kan bety at noen forpliktelser varer i seks måneder til ett år, mens andre kan vare lenger. Området arbeider for å sikre at tjenestene er koordinert slik at møtene i kriminalomsorgen institusjoner går greit.

«Et effektivt NA lederskap vet ikke bare hvordan tjene, men også når det vil tjene mest å ta et skritt til siden og tillate andre å ta over. En fast forankret byråkrati begrenser veksten til vårt fellesskap, mens en jevn tilførsel av nytt lederskap, balansert ved hjelp av kontinuitet, fremmer NAs vekst. Den effektive lederen vet også at for å opprettholde skillet i service mellom prinsipper og personligheter, så er det viktig å ivareta rotasjonsprinsippet.»

- *Tolv Konsepter for NA tjeneste*

Sette planen ut i handling

Samhandling med anstaltens ansatte

NA medlemmer vil trenge å samhandle med personalet ved kriminalomsorgens anstalter for å etablere et møte, panel eller et pågående forhold til den anstalten. Denne samhandlingen er avgjørende for langvarige relasjoner med de lokale fengslene. Det er ofte den måten vi samhandler på som er viktigst for våre offentlige relasjoner. Våre holdninger, vårt språk og vår vilje til å samarbeide med organisasjoner for å nå flere rusavhengige er grunnlaget for vårt offentlige relasjonsarbeid. De følgende punkter kan hjelpe medlemmene å gjøre disse samhandlingene mer vellykket:

- Lag et realistisk bilde av hva NA kan og ikke kan gjøre.
- Gjør forpliktelser som området med rimelighet kan forvente å oppfylle.
- Opprettholde dialog med anstalten. Foreta regelmessig undersøkelser slik at de som arbeider på anstalten er klar over NAs status. Sørg for å oppdatere betrodde tjeneres kontaktinformasjon med anstalten og forklare det med at fordi vi roterer posisjoner kan det være forskjellige mennesker som kommer inn i anstalten.
- Be om å bli introdusert til anstaltens ansatte og å bli gjort oppmerksom på anstaltens retningslinjer og prosedyrer skriftlig slik som hvem de skal varsle i tilfelle en nødsituasjon, om personlig identifikasjon er nødvendig for å gå inn i anstalten, ved å logge på, etc. Pass på å dele informasjonen med dem som skal inn i anstalten.
- Diskuter foreslått møte formater, og avklar hvorvidt kriminalomsorgens betjenter vil være til stede på møtet.
- Spørre anstalten personalet om hvorvidt forfriskninger (som kaffe, te og snacks) er greit på de institusjonelle møtene.
- Spør regelmessig de ansatte om de syntes NA møter behovene til de innsatte.
- Gjør anstalten oppmerksom på gratis tidsskrifter som *Reaching Out* og *The NA Way Magazine* (fås gjennom NA World Services) og NA litteratur tilgjengelig for salg. (Nå kun på websiden til NA for nedlastning)
- Hvis det er noen problemer med et panel i en anstalt kan vi planlegge et møte med kriminalomsorgens ansatte for å finne løsninger. En sterk forhold med de ansatte hjelper oss til bedre å nå våre mål om å bringe NAs budskap spesielt når problemer oppstår.
- For mer praktiske forslag, se "Gjør og gjør ikke" på slutten av denne kapittel.

Ungdomsforvarings anstalter og unge lovbrøyttere

Mye av den tidligere informasjon om kriminalomsorgens institusjoner og fengsler gjelder også ungdomsforvarings fasiliteter (inkludert reformskoler) og ungdomslovbrøyttere. For betrodde tjenere som går inn i ungdomsforvarings sentre kan det være lurt å gjennomgå opplæringspunktene i forrige avsnitt først. Det følgende er tilleggsinformasjon som er spesielt viktig når vi samhandler med denne gruppen.

Anstaltens regler og lokale lover

Det er viktig å være veldig klar på regler og reguleringer av anstalten, og lokale lover. Mindreårige er ofte under et mer restriktivt rettsvern. Dette kan bety; unngå enhver form for fysisk kontakt, inkludert klemmer. Den beste regelen er å ha ingen fysisk kontakt, dette gjelder også for de fleste voksne fengsler. Praksisen med kvinner går inn i kvinnelige institusjoner og menn går inn mannlige institusjoner har en enda større betydning med unge lovbrøyttere. På grunn av større juridisk ansvar og på grunn av aldersgruppen på disse lovbrøytterne, er personalet vanligvis til stede under NA møter. Medlemmer må vanligvis overlate til anstaltens ansatte dersom det er distraherende eller upassende oppførsel på møter.

Samarbeid med foreldre og foresatte

Arbeide med unge lovbrøyttere kan omfatte samspill med foreldre eller foresatte. Medlemmene i samarbeids ånd kan informere foreldre og foresatte om ressurser for familiemedlemmer av rusavhengige. «Nar-Anon» er en av disse ressursene, men det finnes også informasjon telefoner, kommunale tjenester og «Anonyme Familier» bare for å nevne noen. Samarbeid med foreldre og foresatte inkluderer ikke å levere beskjeder eller gaver til fengslede mindreårige. Anstalten og området retningslinjer kan skissere riktig nivå av samarbeid med foreldre og foresatte.

Opplæring og forberede betrodde tjenere

Betrodde tjenere som bringer møter i anstalter hvor unge lovbrøyttere er huset, kan oppleve at speakermøte formater fungerer best. Dette er fordi anstaltens ansatte ofte til stede under møtene. Det beste er å skape møte formater som oppmuntrer klientene til å være forsiktig med hva de oppgir, og som bidrar til å holde delingene fokusert på tilfriskning i NA. Spørsmål og svar formater om de Tolv Trinn, sponsorskap og NA programmet kan også brukes som møteformater i ungdomsinstitusjoner. Betrodde tjenere må også være oppmerksom på mulige atferdsproblemer som distraherer møtene med å snakke eller kommentarer, når ungdomslovbrøyttere som ikke nødvendigvis er rusavhengige blir tvunget til å delta på møter.

Følgende betraktninger synes å være særlig gjeldende når treningen av betrodde tjenere for å gå inn et ungdoms-forvarings anstalt:

- Forklar unge lovbrøyttere hva de kan forvente fra NA programmet og fellesskapet (NA medlemmer varierer i alder og hvordan de tolker trinnene, osv.).
- Unngå debatter om avhengighet og anstaltens praksis.
- Husk å ikke behandle unge mennesker forskjellig. Vær forsiktig så du ikke fornedrer disse potensielle medlemmer eller gir dem spesielle privilegier på grunn av sin unge alder.
- For å minimere distraksjoner sett faste møte retningslinjer. Møte formater kan forklare at i NA møter snakker bare en person om gangen og at vi prøver å holde delingene fokusert på våre personlige erfaringer i tilfriskningen.

Diskusjon og adressere kjente utfordringer med ungdomsstraff

59

Juridisk ansvar

Det kan være juridisk ansvar dersom en mindreårig deler i et NA møte om å være misbrukt. Området kan undersøke lokale lover og treffe forebyggende tiltak. Møteformatet kan være strukturert på en måte som fraråder deling om misbruk. Betrodde tjenere kan også undervise anstaltens personale om grensene for deling på møter. Hvis en mindreårig tilfeldigvis deler om å bli misbrukt må Området eller dets komité ha en plan for hvordan man skal håndtere den slags avsløring. Vanligvis må misbruk bli rapportert. En komité må være forberedt på å ta ansvarlige tiltak i disse situasjonene.

Medisinering

Uavhengig av de personlige meningene til den enkelte betrodde tjenere har NA ingen mening om behandlingsmetoder som for eksempel forskrivning av medisiner. Dette kan være et forvirrende område for betrodde tjenere, og for de som deltar på NA-møter i en institusjon. Medlemmer snakker ofte om vår litteraturs budskap av total avholdenhet fra alle rusmidler, men vi har ingen mening som et fellesskap på medisiner. Vår litteratur sier også at vi ikke er leger og at vi nærmer oss avhengighet i en ånd av «ikke-profesjonelle». Vårt formål er alltid det samme: «Å bringe NAs budskap til den rusavhengige som fortsatt lider». Vårt budskap blir best gjennomført når vi unngår å engasjere oss i kontroversielle emner som bruk av medisiner. Det kan være lured av medlemmer å henvise til *Ved Sykdom*, essayet i tredje tradisjon i *Det Virker: Hvordan og Hvorfor* og *H&I Håndboken* om dette temaet.

«Det er avgjørende at vi ikke råder noen til å slutte å ta sine medisiner som foreskrevet. Vi er ikke leger! Vår tilnærming er ikke-profesjonelt og vi har ingen mening om utenforliggende spørsmål. Vi må være veldig sikker på at det blir forstått at vi ikke argumentere for å gå mot en legens råd, vi kan heller ikke derimot støtte noen bruk av rusmidler.»

H&I Medlems Erfaring

Kriminalomsorgens psykiatriske enheter

Vi vet aldri hvor det kan være rusavhengig som kan ha nytte av å høre NA budskapet. Psykiatriske anstalter kan huse rusavhengige med samtidig en mental helsemessig lidelse, eller rusavhengige som har brukt sinnssykdom som sitt forsvar og er i institusjon under vurdering. Det spiller ingen rolle for oss hvorfor en rusavhengig er i en bestemt anstalt eller hvilke andre problemer de kan ha, hva vi bryr oss om er å gjøre NAs budskap tilgjengelig.

Opplæring og forberede betrodde tjenere

Panelpresentasjoner er ofte best egnet for denne befolkningen. Disse panelene kan være vanskelige og betrodde tjenere kan lett miste motet. Følgende punkter kan hjelpe medlemmene med å være bedre forberedt når de går inn på disse anstaltene:

- Disse panelene er mest vellykket når betrodde tjenere er erfarne i tilfriskning og i å bringe NA budskapet til korrigerende institusjoner. Forstå utfordringene til dem som ligger i psykiatriske enheter kan også hjelpe medlemmer i disse situasjonene.
- Ikke gi noe til klienter eller innsatte, kjenn anstaltens regler.

- Rotasjonen av betrodde tjenere bør være minimal fordi konsistensen er prioritert i disse settingene. NAs representanter må ha en klar mening av hva de gjør, og konsistensen kan være beroligende for klientene.
- Forstyrrende atferd i møtene kan være normen. Erfarne betrodde tjenere kan ofte ignorere disse forstyrrelsene. Komiteen kan arbeide med anstaltens medarbeidere for å finne måter å minimere virkningen av forstyrrende atferd på møtene.
- Denne befolkningen er ofte systematisk medisineret for å kontrollere sin atferd. Erfarne medlemmer kan være i bedre stand til å håndtere spørsmål som noen ganger oppstår om bruk av medisiner. Pass på å ikke ha noen mening om medisiner. (For mer informasjon om tema om medisiner når tjenestegjør på paneler, se informasjonen ovenfor i avsnittet om Ungdomsforvarings anstalter og unge lovbytere).
- Pass på å gjøre oppmerksom på at NA ikke er en del av anstalten, og at medlemmer av NA er ikke en del av anstaltens ansatte.
- Bruk et strengt møte-format. Formater bør være utelukkende om presentasjonen. Tilfriskningskassetter kan også være nyttig når du bringer NA budskapet inn i disse anstaltene.
- Oppmerksomhetens spennvidde av klienter og innsatte i denne settingen kan være kort; møter kan forkortes for å imøtekomme dette.

«Bringe budskapet i disse anstaltene er en spesielt følsom type tjeneste. Kun de mest erfarne H&I medlemmene bør velges til å delta. Disse anstaltene har vanligvis omfattende krav til deltakelse fra utsiden. Ekstra forsiktighet må tas for å fullt ut sette oss inn i anstaltens retningslinjer og begrensninger. Du ønsker kanskje å gi H&I medlemmer den maksimale beskyttelse anstaltens personale kan gi når man jobber i denne typen anstalt».

H&I Medlems Erfaring

Narkotikadomstoler

Hva er narkotikadomstoler?

Mange som er dømt for «ikke-voldelige» narkotikarelaterte forbrytelser blir sendt til Anonyme Narkomane som følge av domstolens alternative behandlingsprogrammer. Narkotikadomstolens fagfolk har lagt tolv trinns program som en del av denne alternative behandlingen fordi den er effektiv og det er ingen kostnader. Tolvtrinnsprogram var en del av studier som resulterte i NA ble sett på som et levedyktig alternativ for rusavhengige. Som et resultat av disse studiene har henvisningene til NA møter fra narkotika domstoler økt betydelig de siste årene. Narkotikadomstol-programmer (eller lignende programmer) blir etablert rundt om i verden. Det spesifikke av disse programmene kan variere i ulike samfunn, men premisene er like.

Narkotika domstoler (eller domstolens alternative behandlingsprogrammer) har gjort en betydelig innvirkning på Anonyme Narkomane, så mye påvirkning at World Board opprettet Bulletin # 31 "Møtedeltakelse Kort". Rusavhengige hører ofte NAs budskap om tilfriskning som et resultatet av rettsvesenet. Dette betyr ikke at NAs forhold til narkotika domstoler er uten utfordringer. Grupper og Områder som tar en dedikert tilnærming til deres forhold til narkotikadomstoler synes å være mer vellykket i å håndtere konsekvensene av narkotikadomstolene på den lokale NA samfunnet. Denne delen fokuserer på hvilke måter grupper og områder kan bygge relasjoner med narkotikadomstoler som en del av deres arbeid med å bringe NA budskap om tilfriskning.

En oversettelse av NA Konferansegodkjent Litteratur

NAs forhold til narkotika domstoler

Å være dedikert betyr å la rettens tjenestemenn vite hva NA programmet er (og er ikke) og hva NA kan (og ikke kan) gjøre. Vi ønsker å skape samarbeidsrelasjoner med narkotika domstoler mens vi innfrir våre tradisjoner. Etter å ha hatt en områdediskusjon hjelper medlemmene å bli klar over den potensielle innvirkningen narkotikadomstoler kan ha på lokale NA møter. Disse diskusjonene gir medlemmene en mulighet til å gi innspill og finne løsninger for hvordan man skal håndtere fremmøte kort, romme mange nykommere som deltar på lokale NA møter og bygge relasjoner med narkotika domstol personell.

Områdediskusjoner om narkotikadomstoler

Her er noen punkter Området kan vurdere når de diskuterer måter å være mer dedikerte i samarbeidet med narkotikadomstoler:

- Inviter narkotikadomstol sitt personell til å delta i en rundebords konferansediskusjon med medlemmer av området. Disse diskusjonene kan fokusere på måter for å bedre hjelpen til deltakere som er dømt til møter. Domstolens tjenestemenn kan være skolert om NA møter og NA-programmet og betrodd tjenere får en mulighet til å lære om narkotikadomstoler.
- Narkotikadomstolens personell (herunder påtalemyndighet, prøvetids betjenter, løslatelsesbetjenter, polititjenestemenn) trenger å vite at NA er en levedyktig ressurs for rusavhengige (siden de ofte har innledende samhandling med rusavhengige i samfunnet). Området kan plassere plakater på politistasjoner, prøvetid kontorer, eller prøveløslatelse kontorers venterom.
- Diskuter hvilke møter som kan være best egnet til å håndtere en stor tilstrømming av deltakere sendt av rettssystemet.
- Hold workshop for nykommere, for å hjelpe nykommere med å forstå NA-programmet, spesielt ved tinghuset, prøveløslatelsessentre eller andre lignende settinger. Workshoper kan være nyttig i mindre områder som kan ha NA møter med færre medlemmer. Workshoper for nykommere ligner panel presentasjoner ved at betrodd tjenere gir informasjon om NA i et strukturert format. En komité kan bruke den *Institusjonelle Gruppeguiden* for å starte møter på narkotika domstoler som senere kan bli selvstendige og selvfinansiert.
- NA medlemmer kan diskutere hvilken rolle en dommer kan spille i å henvise rusavhengige til NA. En dommer kan overvåke en klients tilfriskning og være aktivt involvert, dette kan bety at en dommer krever en klient for å ha en sponsor, gjør trinn arbeid og får engasjement i en gruppe. Hvis en dommer forsøker å kreve at en sponsor kommer til retten har imidlertid grensen av samarbeidet blitt krysset fordi sponsoren ikke går under domstolens jurisdiksjon. Vi kan avstå fra forespørsler som kommer i konflikt med enten våre tradisjoner eller våre sivile rettigheter. Dommere og institusjoner er ikke ansvarlig for å opptre i tråd med våre tradisjoner, det ansvaret faller på oss.
- Områder kan noen ganger delta i regjeringen opplæringsprogrammer for narkotikadomstolens tjenestemenn. Ved å delta i slik opplæring, gi presentasjoner eller organi-

sere en utstilling er et stort antall nye tjenestemenn gitt en klarere forståelse av NAs rolle, utfordringer og evner.

Hva et område kan kommunisere til narkotikadomstolens tjenestemenn

62

Området kan kommunisere følgende punkter til en narkotikadomstol sine tjenestemenn under innledende samarbeid:

- Avklare at NA er et frivillig tilfriskningsprogram, ikke et behandlingssenter.
- Beskriv hva som skjer under et NA møte: Vi gir ut nøkkelringer for å gjenkjenne rusfritid, vi praktiserer sponsing, det er ulike møter formater etc.
- Diskuter prinsippet om Syvende Tradisjon med rettsbetjentene slik at de kan lære opp sine klienter om hva dette prinsippet betyr i NA. Dette kan bety at rusavhengige henviset av domstolen bidrar med å sette bort stoler eller bidrar med penger i Syvende Tradisjonskurven.
- Kommuniser med det riktige domstolpersonalet (ofte rettens koordinator). Disse fagpersonene bestemmer vanligvis hvor mange møter retten har pålagt deltakerne å delta på og dommerne overvåker vanligvis denne avgjørelsen. Formidle informasjon om hvilke møter som best kan romme en stor tilstrømning av deltakere.
- Gi oppdaterte møtelister og hjelpetelefonnummer.
- Foreslå at domstolene kjøper NA brosjyrer og annen NA litteratur for å gi til sine klienter.
- Inviter narkotika-domstol personell til å delta på åpne NA møter.

««Et ønske» er ikke en målbar vare. Den lever i hjertet av hvert enkelte medlem. Fordi vi ikke kan dømme den eneste kravet for medlemskap, er vi oppmuntret til å åpne brede dørene til våre møter - til alle rusavhengige som ønsker å delta. Vi er bedt om å gi videre til andre den omsorg og bekymring som hjalp hver enkelt av oss å finne en følelse av tilhørighet. Det Tredje Tradisjon hjelper NA vokse ved å oppmuntre oss til å ta imot andre»

- Det Virker: Hvordan og hvorfor

Møtedeltakelseskort og NA grupper

Det er flere grunner til at medlemmene syntes det er ubehagelig at dømte deltar på NA møter. En grunn er at Anonyme Narkomane som en fellesskap ikke deltar i overvåkingen av sine medlemmer, en annen er at ideen om tvungen deltakelse synes å gå mot noen av våre filosofiske verdier. Mange medlemmer har imidlertid funnet NA gjennom prøveløslatelse og andre tvungne tilstedeværelses programmer, inkludert behandlingstilbud. Det er ikke opp til oss å avgjøre om noen er klar til å få rusfrie eller om de er medlem av NA. Mange rusavhengige som utgangspunktet ikke ønsker å delta på NA møter ble værende i NA som et resultat av tvungen frammøte.

Det er også en veldig praktisk virkelighet som gjør at en narkotikadomstols henvisninger kan påvirke en gruppes atmosfære av tilfriskning og kan tappe en gruppes finansielle ressurser. Det kan være nyttig å huske på at vår litteratur sier at vi ikke bryr oss om hvor en rusavhengig kommer fra. Grupper kan spørre seg selv om å eliminere deltakelse av dem som er henviset av narkotikadomstoler virkelig er den beste løsningen. Følgende ideer kan hjelpe grupper å diskutere løsninger på virkelige utfordringer de står overfor med en narkotikadomstols henvisninger:

En oversettelse av NA Konferansegodkjent Litteratur

- Gruppen kan ønske å ta en selvransakelse. Denne selvransakelsen kan fokusere på hvor klar og i stand gruppen er for narkotikadomstols henvisninger. Selv om økt fremmøte kan overvelde atmosfæren i tilfriskning, kan en gruppe ønske å vurdere sin holdning til dem som retten har henvist. Er gruppen åpen og imøtekommande? Noen domstolklienter vil kanskje ikke være rusavhengige eller er ikke klar til å innrømme at de er rusavhengige. Gruppen kan spørre seg selv om de praktiserer NAs Tredje Tradisjon.
- En gruppe kan se om møteformatet er egnet for en stor tilstrømming av nye medlemmer. En gruppe som har et deltagelsesformat kan beslutte å strukturere møtet format på en måte som bedre tjener nykommere som for eksempel en nykommer workshop, talermøte eller «spørsmål og svar» format. Selv etter alle disse hensyn kan en gruppe bestemme at møtet ikke kan imøtekomme disse med møtedeltakelses kort. Gruppen vil deretter formidle dette til området eller komiteen som er i kontakt med rettspersonell. NA grupper som bestemmer seg for å ikke å signere et «domstol oppmøte-kort» kan være oppført i området møteliste slik at de ikke feilaktig mottar henviste domstolklienter.

Tradisjon Tre: Det eneste kravet for medlemskap er et ønske å slutte å bruke rusmidler. Alle er rusavhengige personer er velkomne og like i å oppnå lettelse de søker fra avhengighet; hver rusavhengige kan tilfriskne i dette programmet på lik basis.

- Signeringen av kortene er å tilby en tjeneste for rusavhengige. NA gruppen deltar ikke i overvåking. I NAs tidlige historie ble hvert møte overvåket. Å spørre politiet om å stoppe overvåkingen av møter slik at rusavhengige ikke ville være redde for å delta på dem var en av våre fellesskap første kooperative OR-handlinger, hvis vi finner ut at møtene er under overvåking igjen kan gjøre lignende handlinger. I signering av domstol frammøte kort verifiserer grupper fremmøte som en tjeneste for rusavhengige, ikke for domstolene. Fortroligheten for den rusavhengige blir respektert, og vi forsøker å behandle domstol henviste medlemmer på samme måte som vi behandler andre NA medlemmer.
- I noen tilfeller kan medlemmene være bekymret for at narkomane med domstolkort forlater møtene for tidlig. Heldigvis er det ikke vårt ansvar å overvåke hvorvidt et medlem med dom - er tilstede under hele møtet. For å forhindre at disse medlemmene forlater møtet tidlig har noen grupper samlet inn kortene når Sjuende Tradisjon samlingen er passert, og returnere dem ved slutten av møtet. Dersom gruppen er ukomfortabel med signering av kort, så kan være lurt å vurdere alternativer som et gruppetempel.

Styrken i vårt forhold til kriminalomsorgen har potensialer til å gjøre en forskjell i livet til mange rusavhengige. Sterke relasjoner er bygget på klar kommunikasjon, pålitelighet, troverdighet og løpende dialog. Vi praktiserer vårt hovedformål med å bringe NA budskapet til lidende rusavhengige i vår tjeneste innsats med kriminalomsorgen.

Ressurser

Oppmuntringsbrev til kriminalomsorgen
 Kriminalomsorgsbrev til fagfolk
 Ofte stilte spørsmål - kriminalomsorgens fagfolk
 Kriminalomsorgen oppfølgings skjema
 Brev om anmodningen om H&I panelmøte
 Panel leder rapporterer til OSK
 Område H&I leder rapport skjema
 Ny gruppe i kriminalomsorgens anstalt

En oversettelse av NA Konferansegodkjent Litteratur

Kriminalomsorgens anmodning om litteratur brev
Profesjonell henvisningsbrev

Organisatorisk kontakt forslag

Narkotikadomstoler

Fengsler og anstalter

Juridiske enheter

Politi / lensmann

Utdanning / opplæring (lov skoler, narkotikadomstol trening, kriminalomsorgsutdannings programmer, politi akademier, etc.)

Yrkesorganisasjoner (spesielt nasjonalt og internasjonalt)

Prøvetid / prøveløslatelse betjenter

Tillegg

"Gjør og gjør ikke" (tilpasset fra «Hospital & Institusjons» Håndbok):

Gjør

- Gjør NA hjelpetelefon nummere tilgjengelig for innsatte slik at de kan finne NA på løslatelse.
- Avklare reglene med dem du bringer med inn i anstalten.
- Start og slutt til riktig tid.
- Understrek at NA tilfriskning er tilgjengelig for alle rusavhengige, uavhengig av hvilket rusmiddel som er brukt.
- Gjør klart at Anonyme Narkomane er adskilt fra anstalten og fra andre felleskap og behandlingsmetoder.
- Skjerm alle paneldeltakere, talere og leder(e).
- Forsøk å få alle avtaler med kriminalomsorgens ansatte skriftlig.
- Skjul gjengrelaterte tatoveringer.

GJØR IKKE

- Upassende antrekk (finne ut anstalten dress krav).
- Delta på H&I møter i anstalt alene.
- Fremheve brukerdagene mens man deler om NAs budskap om tilfriskning.
- Debattere eventuelle saker som involverer anstalt regler, forskrifter, programmer eller andre felleskap.
- Diskuter forhold i anstalten eller anstaltens medarbeidere med innsatt(e).
- Bruk prangende smykker eller bringe for mye kontanter.
- Ta beskjeder eller bringe brev inn eller ut av anstalten.
- Ta med et NA medlem som har venner og/eller familie i anstalten.
- Spør hvilken type kriminalitet en innsatt er dømt for, eller diskutere skyld eller uskyld.
- Ta imot penger eller gaver fra eller gi penger eller gaver til, noen innsatte.

Kapittel 7

BEHANDLING: DØGNBEHANDLING, POLIKLINISK OG DØGNINSTITUSJONER

66

Anonyme Narkomane World Services *Medlemskapsundersøkelse* tyder på at over 40 prosent av våre medlemmer fant NA møter gjennom oppmuntring av rusbehandlere. Å skape relasjoner med fagfolk innen rusbehandling kan være en viktig måte å sikre at NAs budskap er tilgjengelig for rusavhengige. Når vi samhandler med behandlingstilbud og profesjonelle behandlingsforetak, ønsker vi å oppnå følgende mål:

- Øke **synligheten, pålitelighet og tilgjengelighet** til Anonyme Narkomane.
- Øke bevisstheten om at NA er en **ressurs** i samfunnet.
- Demonstrere at NA er en **levedyktig, selvforsørget organisasjon** uten medlemskontingenten.

Uavhengig av type behandling dekker dette kapitlet måter å bygge relasjoner som sannsynligvis vil hjelpe oss i å oppnå målene nevnt ovenfor. Informasjon om å forberede en komité, trene betrodd tjenere og utvikle tilnærminger for hvordan å samhandle med de ulike behandlingstilbudene finnes i dette kapittelet.

Kjerne PR prinsipper

Denne delen er hentet fra kapittel to.

Tiltrekning

Det som mest sannsynlig viser seg å være tiltrekkende for publikum og til fagfolk, som samhandler med narkomane er pålitelig kommunikasjon, ansvar, engasjement, og atferd som reflekterer tilfriskning. Vi kan demonstrere påliteligheten av NA ved å vise opp og å oppfylle de forpliktelsene vi gjør, enten det er å svare tilbake en telefonsamtale med informasjon om NA eller levere møtekataloger på et offentlig bibliotek. Vi kan lære å bruke NA medlemmers opplevelser for å oppfylle forpliktelser vi gjør til fagfolk. Dersom noe hindrer oss fra å holde en avtale, kan vi be en stipendiat medlem for å oppfylle vår forpliktelse for oss og gi beskjed til personen som vi har forpliktelsen til å la dem vite at noen andre vil komme i vårt sted. Vi kan også opprettholde god kommunikasjon innenfor våre komiteer ved å bo i kontakt med utvalgets leder. Vi trenger andre NA medlemmer til å være virkelig lykkes i bygge og vedlikeholde relasjoner med publikum. Samarbeid og samhandling i våre områder og komiteer kan hjelpe oss å gi et tiltrekkende budskap om tilfriskning til publikum og hvordan vår individuelle atferd påvirker tiltrekningen av NA programmet? Hva kan medlemmene gjøre for å gjøre NA mer tiltrekkende for publikum? Samarbeid, ikke tilhørighet. Vi synes å danne mer produktive og samarbeidsrelasjoner når vi enkelt og ærlig gjennomgår hvilke tjenester vi kan og ikke kan tilby andre. For eksempel, hvis vi danner et forhold med en behandling eller kriminalomsorgen spør vi om deres forventninger til NA. Kanskje de har bedt om ukentlige møter og etter en ærlig vurdering, bestemmer vi at vi ikke kan møte deres forespørsel. I stedet kan vi tilby et møte månedlig i stedet. På denne måten har vi skapt et forhold som vi kan opprettholde ansvarlig over tid. Vi praktiserer samarbeid ved å være ærlig om hva vi er i stand til å gi og fortsatt finne en måte å svare på forespørsler. Som et resultat kan offentlige organisasjoner lære å stole på våre medlemmer og stole på vårt program som en troverdig samfunnsressurs. Hvordan kan vi jobbe med det offentlige og andre organisasjoner uten sammenslåing eller samarbeid med dem? Hva er vår erfaring (som medlemmer og som et område) med samarbeid med publikum?

Offentlige Relasjoner og behandling av avhengighet (rusbehandling)

Som et resultat av områdes planleggingsprosess (se ressursen til kapittel tre i Områdets Planleggings Verktøy) kan betrodde tjenere ha bestemt at det å bygge sterkere relasjoner med lokale behandlingssteder være en prioritert oppgave. Området tjeneste komité kan deretter diskutere hva den er i stand til å gi, hva de lokale behandlingsstedene har bedt om fra NA og hva den mener er nødvendig for å gjøre NAs budskap tilgjengelig i det lokale behandlings-tilbudet.

Planlegging og forberedelser for områder og komiteer

I tillegg til områdets planleggingsprosess, kan følgende spørsmål være til hjelp når betrodde tjenere skal evaluere og avgjøre hva slags tjenester de kan gi til behandlings settinger. Disse spørsmålene kan bidra til at området har en bred diskusjon om måter å skape sterke relasjoner med behandlingspersonalet.

- Har vi i en ånd av **samarbeid** i vårt samspill med behandlingsklientellet? Tilnærmer vi oss behandlingsplasser med en holdning om at NA programmet og behandlingsprogrammet deler felles mål om å hjelpe rusavhengige med å holde seg rusfrie, selv om våre metoder kan variere?
- Gir vi behandlingsstedet **relevant informasjon** om NA? Har vi gitt behandlingsstedet en pålitelig NA kontakt? Har vi gitt stedet en NA produktkatalog og / eller en basispakke med NA litteratur? Gir vi oppdaterte NA møtetider jevnlig til behandlingsstedet?
- Hvordan kan det området (eller komiteen) arbeider med behandlere for å sikre at klientene er i stand til enkelt å få **tilgang** til NA. For eksempel har vi gjort behandlere oppmerksom på NA møter i samfunnet?
- Ofte kan behandlere be om informasjon om NA møter som kan appellere til en **bestemt målgruppe**. Har vi identifisert lokale møter som kan være nyttig til bestemte behov (for eksempel hørselshemmede, ungdom, homofile menn og lesbiske, ulike språkgrupper, etc.)?
- Til tross for områdets menneskelige ressurser (medlemmer) hvor mange møter kan området tilføye det lokale behandlingstilbudet og fortsette over tid? Hva ville være den beste bruken av NAs menneskelige ressurser, og hva ville møte behovene i samfunnet? Vil betrodde tjenere kunne holde møter ukentlig? månedlig?

Som rusbehandlingen endres vil måten vi yter tjenester i disse settingene. Vi kan huske på at det er mange måter å bygge positive relasjoner med behandlingsklientell. Polikliniske behandlingssenheter og tro-baserte behandlingsmetoder kan kreve andre tjenester enn bare NA møter. Vi kan bygge relasjoner i disse innstillingene ved å gi informasjon om NA-programmet, planlegge regelmessige møter med ansatte og utvikle et pålitelig forhold tuftet på samarbeid og respekt.

Det kan være at de mest verdifulle tjenester vi kan tilby i behandlingsplassen er et samarbeidsvillig forhold. Dette betyr at vi kan tilby nøyaktig informasjon slik at behandlingsklientellet forstår NA programmet og er villige til å henvise sine brukere til NA møter. Samarbeidsvillige relasjoner betyr også at vår interaksjon er konsekvente og pålitelige. Lage en tidsplan for å levere oppdaterte møtelister hver måned, eller ringe ulike steder med en oppdatert NA telefonliste kan være innunder det å forme solide relasjoner.

Koordinering av tjenester

Det finnes en rekke måter å koordinere tjenester i behandlingssettinger. Noen komiteer bruker et type «panelleder-format» for å bringe møter i behandlingssentre i mens andre bruker en prosjektbasert tilnærming for å nå et identifisert mål (for eksempel å gi litteraturen eller holde et regelmessig møte med behandlingssklientellet). Hvis ikke området kan yte tjenesten til behandlingstilbudet er det mulig mer hensiktsmessig at en eller flere NA grupper går sammen om den. Prinsippet om ansvarlighet er viktig. Betrodde tjenere skal alltid være ansvarlig overfor en komité eller en NA gruppe. Poenget til området er å strukturere tjenester på en måte som virker mot områdets mål.

«Dersom et forhold med en annen organisasjon svekker vår evne til å kunne bringe et budskap om tilfriskning, må vi ikke være redd for å gå ut av dette forholdet. Vår styrke er i kraft av NA-programmet.»

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Samfunnskontakt i behandlingsplasser er basert på vår evne til å bygge positive relasjoner, gir relevant og konsistent informasjon, og gjøre NA mer tilgjengelig. Planlegging, opplæring og kommunikasjon kan hjelpe oss til å gjøre NA programmet mer tilgjengelig for enhver rusavhengig som søker tilfriskning fra avhengighet.

Komité forberedelser

Forberedelser til samarbeid med behandlingsstedet er mer sannsynlig for å fremme positive, langvarige relasjoner. Betrodde tjenere svarer ofte på forespørsler fra behandlingssentre uten å ta hensyn områdets evner og hva som er det største behovet til lokalsamfunnet. Tatt i betraktning, den beste bruken av NA ressurser kan hjelpe komiteer å bli mer erfarne til å etablere og vedlikeholde relasjoner i behandlingstilbud. Følgende liste kan hjelpe området eller en komité som planlegger å gå inn eller som allerede har etablert et forhold til et behandlingssted:

- Komiteen har betrodde tjenere som er villige til å stå til tjeneste over en tidsperiode.
- Komiteen er innstilt på å opprettholde løpende dialog med stedets ansatte. Dette inkluderer å gi løpende informasjon, følge opp med informasjon som er forespurt av de ansatte, og ber om tilbakemelding eksempel på hvordan møtene går, om betrodde tjenere gjennomfører sine forpliktelser, og om behandlingssenteret har oppdaterte møtelister og tilstrekkelig mengde litteratur.
- Komiteen tenker på å tilby tjenester for polikliniske behandlingsplasser. Poliklinisk behandling er ofte en oversett behandlingsform. Komiteen kan gi møteoversikter, NA brosjyrer og lokal NA kontakt informasjon. Poliklinikker kan også være et godt sted å holde et regelmessig NA møte som er oppført i lokale møtelister, versus et møte som betrodde tjenere bringer inn på behandlingsstedet.
- Komiteen kan gjøre en innsats for å inkludere deltagere som sannsynlig vil skape en følelse av identifisering. Dette kan bety blant annet et yngre panelmedlem for en presentasjon til unge mennesker.
- Betrodde tjenere som tilbyr telefon tjeneste og vedlikeholder møtelister har behov for å kommunisere med hverandre jevnlig. Dette kan bidra til at informasjon om NA stemmer og er nøyaktig.
- Komiteen har skapt møteformater som er aktuelle for behandlingstilbudet. Brukerne har ofte nytte av kortere og mer strukturerte møteformater. Komiteen kan diskutere det foreslåtte møteformatet med behandlingspersonalet for å få deres innspill og ideer.

- Komiteen kan oppfordre til rotasjon av betroddetjenere samtidig som de opprettholde en fast forhold til behandlingsstedet. Området kan strebe etter en balanse mellom anvendelse av prinsippet om rotasjon og prinsippet om kontinuitet. Dette kan bety at noen forpliktelser varer fra seks måneder til ett år, mens andre kan vare lenger. Området arbeider for å sikre at tjenestene er koordineres slik at møtene på behandlingsinstitusjonen går greit.

Vi ser etter måter å hjelpe i stedet for å bedømme. Vår oppgave er å fyre opp flammen av begjær, ikke dempe den. Enhver rusavhengige som går inn i et møte, selv en aktiv sådan viser et nivå av vilje som må tas på alvor. Samtidig er det viktig å legge vekt på betydningen av total avholdenhet. Fortsatt aktive rusavhengige er velkommen inn i våre møter med spesielle oppmuntring til å fortsette å komme tilbake.

- Det Virker: Hvordan og hvorfor

Diskutere og adressere kjente utfordringer i behandlingsopplegg

Følgende temaer kan diskuteres i komiteen og i området før samspill med behandlingsfagfolk.

Rusmiddelstatning

Områder og grupper går ofte inn i diskusjoner om rusmiddelstatningsterapi og Anonyme Narkomanes program. NAs 3. og 10. Tradisjon er viktig for disse diskusjonene. Vi må huske at vi ikke kan vurdere noens ønske om å bli rusfrie og at NA har ingenting å mene om rusmiddelstatningsterapier. Imidlertid er erfaringen til NA medlemmer at det å være rusfri betyr total avholdenhet fra alle sinns og humørendrende midler, inkludert de som brukes i rusmiddelstatningsterapi. Som vår Basic Tekst sier: "Total avholdenhet er grunnlaget for vårt nye liv".

Betvinstgjøring om vår tredje tradisjon om at det eneste betingelsen for medlemskap i NA er et ønske om å slutte å bruke rusmidler, kan være nyttig i diskusjoner om rusmiddelstatning. Alle er velkomne på NA møter, selv om det synes som om de ikke vet om de ønsker å slutte å bruke rusmidler. En gruppe må alltid opprettholde sitt primære formål med å bringe NAs budskapet om tilfriskning til den rusavhengige som fortsatt lider.

Selv om NA er et program med total avholdenhet står det ingen steder at en person må være rusfri for å delta på NA møter, vi må være klar over dette når vi samhandler med rusmiddelstatnings klienter. Møteformater spør noen ganger om de som har brukt rusmiddel om å ikke snakke, men det er ikke vår jobb å dømme eller evaluere om noen er rusfrie eller ikke. Vår Tredje Tradisjon advarer oss fra å dømme et annet medlems ønske, og oppfordrer oss til å ønske enhver rusavhengig velkommen som kommer inn på et NA møte.

I våre Offentlig relasjonstjenester kan vi velge å begrense deltakelsen av medlemmer på rusmiddelstatnings medisinerer. Vi gjør dette fordi vi ikke ønsker at NA programmet skal bli misoppfattet for vi er et program med totalavholdenhet. Likevel ønsker vi å være inkluderende, slik at vi behandler disse situasjonene følsomt ved å ta medlemmer til side og dele vår egen erfaring med å leve rusfritt. Vi kan dele at noen medlemmer har minsket rusbruken til avholdenhet gjennom erstatningsmetoder (World Services Bulletin nr. 29 kan være en nyttig ressurs). Vi kan også dele om at rusmiddelstatning kan synes å hjelpe i dag, men vår erfaring med tilfriskning i NA betyr at vi er i stand til å leve fri fra alle rusmidler uten behov for å erstatte et rusmiddel med et annet.

Bruk av NA-navnet

Området kan tydelig si hvordan et behandlingssenter kan bruke NA navnet. Misbruk av NAs navn er en offentlig relasjons bekymring fordi utenforstående organisasjoner kan potensielt påvirke offentlighetens oppfatning av NA. Et behandlingssenter kan si at NA møter holdes på plassen men de kan ikke si at dette innebærer at NA anbefaler stedet deres, og de kan ikke late som at de har en tilknytning til NA ved å si at tilstedeværelsen av våre møter på sine steder betyr at de er en "NA behandlingssenter". Hvis et behandlingssenter har brukt NA-navnet upassende kan medlemmene informere behandlingsstedet på en samarbeidsvillig og konstruktiv måte at deres bruk av NA navn på den måten ikke er tillatt. Betrodde tjenere kan beslutte å informere behandlingssentre om NAs tradisjoner vedrørende dette problemet. Der- som behandlingsstedet fortsetter å bruke NA navnet upassende, så kan området videresende saken til NAWS.

"... Det eneste kravet for medlemskap i NA er et ønske om å slutte og bruker rusmidler ... "

Sponsorskap og behandling

Hvis et behandlingssenter ønsker å tilrettelegge forholdene til rollen av en sponsor, så kan vi ta en dialog med dem. Vi kan diskutere naturen av sponsorskap i NA ved å bruke verktøy som *Sponsorskap* brosjyren, vi kan samarbeidende gi behandlingssagfolk et realistisk bilde av sponsorskap men samtidig innfri autonomien til våre medlemmer. Til syvende og sist er det hvert sitt medlems avgjørelse hvorvidt de ønsker å være sponsor i en behandlings set- ting som kan eller ikke kan kreve at en sponsor følger behandlingsstedets retningslinjer.

Gruppe og forberedelse

Behandlingssentre vil ofte velge å sende sine klienter til NA møter i lokalsamfunnet. Grupper kan ønske å forberede denne tilstrømningen av nye medlemmer. Medlemmer kan ta avgjørelser om hvordan de best kan ønske klienter i behandling velkommen gjennom en gruppesamvittighet. Noen grupper har en som ønsker velkommen til møtet, mens andre grup- per deler ut møtelister med medlemmenes telefonnumre. Grupper som får store tilstrømninger fra behandlingens steders klienter, kan utvikle mer strukturert møte formater. Et talermøte eller «spørsmål-og-svar-format» kan være mer hensiktsmessig for et møte med et stort antall nykommere. Gruppemedlemmer kan alltid fokusere på å dele om tilfriskning i NA og fordelene med sponsorskap for å sette et positivt tone på møte.

Relasjoner vi har med utenforstående organisasjoner er ikke basert på personligheten til våre ledere; våre grupper er selv ansvarlig for sitt samarbeid med andre organisasjoner, og for å gjøre dette samarbeidet sterkere og mer effektivt.

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Opplæring og forbereder betrodde tjenere

Opplæring og forberede betrodde tjenere er viktig for vellykkede gjennomføringer av NAs budskap til behandlingsinstitusjoner - enten det er poliklinikk, døgnbehandling, åndelige eller yrkesfaglige. Følgende punkter kan være nyttige når du forbereder å bringe et panel eller et diskusjonsmøte til et behandlingssted:

71

- Betrodde tjenere er orientert til behandlingsstedet og stedets ansatte.
- Komiteen har retningslinjer for medlemmer som bringer møter til behandlingsstedet. Disse protokollene oppklarer med personalet - møtets starttidspunkt, dag, format, hvor tidlig kan vi dukke opp for møteforpliktelser og hvilke prosedyrer det bør være for å avbryte et planlagt NA møte.
- Medlemmene er opplært til å dele et klart budskap om tilfriskning i NA.
- Krav om rusfri tid for betrodde tjenere er etablert og fulgt; de fleste områder har krav for rusfri tid, for de som taler på behandlingsstedet.
- Fordi språket og antrekket til betrodde tjenere påvirker NAs offentlige profil oppfordres betrodde tjenere til å snakke og kle seg på en måte som viser respekt for behandlingsstedet.
- NA medlemmer uttrykker ingen meninger om medisiner eller behandlingsmetoder. NA er ikke i konkurranse med behandlingsmetoder - vi går inn på behandlingsstedet med det formålet å kunne arbeide sammen, dele NAs budskap om tilfriskning og informere behandlere om NA programmet.
- I løpet av treningen er NA-medlemmer gjort oppmerksom på at mange behandlingsklienter er foreskrevet medisiner for sykdommer som depresjon og angst. NA medlemmene oppfordres til å ta imot disse klientene på NA møter. For å få en bedre forståelse av hvordan NAs prinsipper forholde seg til disse spørsmålene kan medlemmer lese og diskutere *Ved Sykdom* eller essays om de Tolv Tradisjoner i Basic Tekst eller *Det Virker: Hvordan og hvorfor*.
- Betrodde tjenere er opplært til å gi regelmessige rapporter til komiteen om status for møter i behandlingstilbudet.
- Komiteen kan arbeide med stedet for å etablere gjensidige avtaleprotokoller for hvordan NA-medlemmene bør samhandle med klienter. Klienter kan be om telefonnumre, om de kan være sponsorer eller om de er villige til å ta klientene med til lokale møter i lokalsamfunnet. Det er opp til hvert enkelt medlem å velge om de vil samhandle med klienter på denne måten. Så lenge behandlingssenterets retningslinjer ikke forbyr det. En komité kan også etablere retningslinjer for klientsamarbeid som vurderer stedets politikk.

NA møter på behandlingsinstitusjoner

Noen NA møter i behandlingssteder er bare for klienter. Disse møtene er vanligvis et resultat av en områdekommitees innsats og vanligvis samler en ikke inn syvende tradisjon. Disse møtene bruker vanligvis et panel format hvor panelledere har talere med inn på behandlingsstedet.

Det er også møter på behandlingssteder som er åpne for klienter og NA-medlemmer fra området. Disse møtene fungerer som alle andre NA møter og er vanligvis oppført i områdets møtelister. NA-litteratur blir vanligvis lest i begynnelsen av møtet, en taler eller en leder-leder møtet, et diskusjons format brukes ofte, møtet lukkes med en bønn, etc.

En oversettelse av NA Konferansegodkjent Litteratur

Vårt samarbeid med eksterne organer er til for å hjelpe oss å oppfylle vår primære formål, ikke bare bygge vårt omdømme eller prestisje. Når ånden av anonymiteten opprettholdes søker vi ingenting annet enn å bringe budskapet om tilfriskning til den rusavhengige som fortsatt lider.

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Sette planen ut i handling

Samhandle med rusbehandlingsfagfolk

Følgende punkter kan være nyttig når man planlegger hvordan samhandle med behandlingsansatte eller fagfolk. Det å klargjøre hva som skal sies og kartlegge kjente utfordringer kan videreutvikle et områdes mål om å bygge positive og langvarige relasjoner som gagnar NA, behandlingsstedet og potensielle medlemmer.

- Forteller vi NAs filosofi som at avhengighet og tilfriskning innebærer totalt avholdenhet, tilnærmingen til dette er de tolv trinn, fokuset er på avhengigheten heller enn rusbruken osv.
- Klarhet i hva NA er i stand til å bringe med inn i på stedet. Ikke vær redd for å si at vi kan ikke gi det antall møter behandlingsstedet forespør. Betrodde tjenere kan vurdere om NAs ressurser blir brukt i et bestemt behandlingsopplegg for å møte behovene til rusavhengige i lokalsamfunnet. Hvis vi bestemmer at vi ikke kan møte alle av stedets behov, så kan vi jobbe med personale til å komme opp med alternativer. Et alternativ kan være at enkelte NA medlemmer kan plukke opp klientene og ta dem med til lokale NA møter i lokalsamfunnet.
- Klarhet i hva NA gjør og ikke gjør. For eksempel - vi gir ikke profesjonell rådgivning, men vi praktiserer sponsorskap.
- Vær direkte og ærlig om sannsynligheten for å møte medlemmer på møter med fordommer mot klienter på medisiner og i rusmiddelstatningsterapi.
- I noen lokalsamfunn, er NA startet på behandlingssteder. NA medlemmer trenger å være forsiktig med at NA ikke blir som en del av et behandlingssted. NA møter kan holdes på behandlingssteder, men NA møtet er ikke et bestemt behandlingssteds møte. Et behandlingssenter kan også henvise sine klienter til NA som en samfunnsressurs, men vi trenger å avklare at selv om NA kan være en ressurs for de som forlater behandling er vi ikke behandlingsstedets offisielle ettervernsprogram.
- Når du arbeider med behandlingssklientell respekterer vi anonymiteten til fagfolk og ansatte som også kan være medlemmer av NA. Behandlingssentre er atskilt fra NA, og ikke alle ansatte er klar over sine kollegaers engasjement i NA.
- Medlemmer som også er fagfolk må kanskje tenke på at deres rolle som profesjonelle behandlere er atskilt fra deres rolle som en NA medlem. I rollen som en profesjonell behandler følger vanligvis individet etter behandlingsstedets protokoller i stedet for å fungere som en NA medlem som snakker om sin personlige tilfriskning i NA.
- Oppmuntre behandlingsfagfolk, rådgivere, terapeuter, saksbehandlere og de som tilfriskner i andre fellesskap til å delta på åpne NA møter for å hjelpe dem til å ha en bedre forståelse av NA. Behandlingsfagfolk kan ønske å være på andre møter enn de møtene klientene deres deltar på. Dette er for å respektere klienters anonymitet og kan gi rom for en annen forståelse av NA basert på medlemmer som ikke er deres klienter.

Å delta på NA møter kan gi fagfolk en større forståelse av hva NA har å tilby sine klienter. Som et resultat kan disse fagpersonene føle seg mer komfortable med å henvise klienter til NA.

- Viktig å vise fagfolk eksempler på langsiktig NA tilfriskning. Inviter medlemmer med lang tilfriskning til presentasjoner og invitere behandlingspersonale til NA møter med medlemmer med lang tilfriskning.

Samhandle med rusbehandlings organisasjoner

Interaksjoner med profesjonelle organisasjoner vil ha nytte av en koordinert plan som gjør det mulig for en pågående samarbeidsforhold. Følgende punkter kan hjelpe området tjeneste (service) komiteer å forberede samspill med profesjonelle organisasjoner i rusbehandlings yrker:

- Området kan utvikle en samordnet område plan for samspill med profesjonelle foretak. En plan kan bidra til at betrodd tjenere forstår sitt ansvar og målene i samspillet. En samordnet plan sikrer at betrodd tjenere deler informasjonen de får fra sine samhandling med andre betrodd tjenere og medlemmer i området. Det gjør også at informasjonen som et område gir til profesjonelle organisasjoner er nøyaktig som for eksempel hjelpetelefon nummeret, møtelister er oppdatert og området har pålitelig kontaktinformasjon.
- Området kan utvikle kriterier for å prioritere hvilket nivå av deltakelse på disse arrangementene (oppmøte, utstilling eller presentasjon) er mest fornuftig. Ett nivå av deltakelse ville bare være å delta, forsyne dem med møte informasjon, lokale telefonnummer og NA kontaktinformasjon på arrangementet. Området kan bestemme å delta på en mer interaktiv måte ved å presentere informasjon om NA til behandlingsfagfolk (sosialarbeidere, rådgivere, saksbehandlere, etc.).
- Et annet alternativ for området er å begynne samarbeidsrelasjoner med byråer som arbeider med eller bistår behandlingklienter. For eksempel kan disse relasjonene være med presteskaper forbundet med den åndelige behandlingstilnærming, regjeringsorganer som er ansvarlige for barn og familietjenester eller høyskoler og universiteter som har avhengighetssertifisering eller studieprogrammer.
- Det finnes en rekke profesjonelle rusbehandlingsorganisasjoner rundt om i verden. Noen av de mer gjenkjennelige organisasjoner «International Council on Alcohol and Addiction», «American Society of Addiction Medicine», kjemisk-avhengighets sykepleier foreninger, osv. Disse profesjonelle organisasjoner har konferanser som holdes i forskjellige byer over hele verden. Et område kan finne ut om en konferanse er planlagt i deres del av verden. Profesjonelle konferanser kan være en fin måte for et område å begynne å skape relasjoner med de som er involvert i rusbehandling. Områder kan arbeide med regionen eller NA World Services for veiledning og støtte i dette arbeidet.

Området kan også vurdere å være vertskap for et lokalt offentlig relasjons rundebordskonferanser. Et rundebord er et strukturert møte der den lokale NA samfunnet gir informasjon om NA til fagfolk og deretter lytter til tilbakemeldinger om bestemte spørsmål om NA (se områdets OR rundebord-format på slutten av kapitlet). Målet med et rundebord er å skape et samarbeidsforhold med fordeler for alle de involverte. Vi kan spørre fagfolk om deres erfaringer med NA, det kan være at ikke alle erfaringer er positive. Betrodd tjenere kan huske på at denne konstruktive kritikken sannsynligvis vil hjelpe oss å forbedre vår evne til å bringe NAs budskapet om tilfriskning. Rundebord kan også være et sted der vi avkrefter myter om rusavhengige og NA, og de kan hjelpe oss med å forbedre de måtene vi leverer tjenester.

Hvorvidt et område bare er i begynnelsen av å utvikle relasjoner i behandlingstilbud eller om pågående relasjoner blir styrket, offentlig relasjoner forsterkes av pålitelig og tydelig kommunikasjon, nøyaktig informasjon og via samarbeidsrelasjoner.

Ressurser

Ofte stilte spørsmål for spesielle behandlingsfagfolk

Presentasjon utstyr

«Handouts» for profesjonelle

Kapittel 8

Helsetjenester

75

Helsetjenester kan være et nytt begrep og en ny tjeneste mulighet for noen NA medlemmer, men mange medlemmer har funnet Anonyme Narkomane på grunn av en anbefaling gitt av en profesjonell i helsesektoren. Helsetjeneste settinger som helsestasjoner og legekontorer er muligheter for oss til å videreutdanne helsepersonell om hvordan NA kan hjelpe rusavhengige. Våre offentlige relasjons innsats i disse miljøene vil dra nytte av klare identifiserte mål, samt trening og forberedelser skreddersydd for hvert prosjekt.

Dette kapitlet inneholder konkrete forslag for å bygge relasjoner i ulike helsetjeneste settinger. Dette inkluderer ideer for opplæring og forberedelser av betrodd tjenere samt forslag på hvordan samhandle med **helsepersonell**, **sykehus** og forskjellige **helseorganisasjoner**.

Kjerne OR-prinsipper

Denne delen er hentet fra kapittel to.

Samarbeid, ikke tilhørighet

En stor del av vår troverdighet kommer fra det faktumet at vi opprettholder vårt fokus på tilfriskningen fra sykdommen avhengighet. Vi kan bli sett på som troverdige og vi kan være tilstede i organisasjonens vedtekter over tiltak men den eneste måten vi kan bli trukket inn i offentlig strid er om vi tilbyr en mening om en sak som er utenfor vårt eget program. Dersom et behandlingssted ønsker å støtte eller låne vårt navn til sitt program eller en organisasjon ber om vår støtte på i forhold til en lovgivning, avstår vi. Hvis vi blir involvert i en utenforliggende organisasjon sine vedtekter som sitter på et bord for et «non-profit byrå» som en representant for NA tilbyr vi ingen mening om organisasjonens forretningsdrift. Vi tar ikke stilling på det utenforliggende problemet og vi setter ikke NA i et eller annet dilemma hvor det blir uklarheter om vårt budskap. Hvis vi tok det ene eller andre juridiske problemet eller en medisinsk praksis ville vi svekke vår troverdighet og vårt hovedformål. Vi arbeider for å unngå å bli identifisert å ta noen side eller gi en uttalelse i en eller annen form for kontrovers. Vi bør kun fokusere på hvordan vi kan hjelpe dem som lider av sykdommen avhengighet. Dette fokuset gir oss muligheten til å bygge relasjoner hvor vår rolle er fri for intriger.

- Hvordan kan NA dra nytte av å danne samarbeidsrelasjoner med helsepersonell?
- Når blir samarbeidsrelasjoner til tilhørighet?

Vår erfaring har vist at vi har mange «ikke-rusavhengige» venner som kan være talsmann for NA. Hvis en profesjonell ønsker å støtte NA ved å dele om effektiviteten til vårt program er de fri til å gjøre det. Hva vi kan gjøre er å prøve å sikre at ikke-medlemmers entusiasme for vårt program ikke gir en uriktig fremstillingen av naturen av vårt program hvor en rusavhengig hjelper en annen. NA er ikke et program der fagfolk behandler narkomane, selv om fagfolk ofte ønsker å argumentere for NAs levedyktighet fordi de har sett utvinning arbeider for sine kunder eller kjære. Rollen som den lokale tjenestestrukturen har i en situasjon som dette er avgjørende. NA samfunnet kan gi opplæring og etablere ansvarlighet med støtte fra ikke-medlemmer og denne måten kan bli en ressurs for NA i å oppfylle sitt primære formål.

- Hvordan kan områder unngå tilhørighet (eller fremme tilhørighet) når vi arbeider med helsepersonell?

- Hvilke tiltak kan et område ta når de arbeider med «ikke-rusavhengige» venner av NA?

Kommunikasjon

76

Kommunikasjon går to veier. Vi streber etter å være effektiv, ærlig, åpen, konsekvent, og enkel i vår kommunikasjon. Vi holder kanalene åpne med dem vi prøver å nå i det offentlige rommet. Kommunikasjon er ikke bare tilbakemeldinger. Det er å lytte, ta imot konstruktivkritikk, og stille spørsmål. Kommunikasjon er verbal og ikke-verbal, skriftlig og muntlig, og det påvirker alle våre offentlige relasjoner. God kommunikasjon betyr å lytte til et medlem av det offentlige etter at vi har hatt en innledende interaksjon. Det er kvaliteten på våre korrespondanse og vår bevissthet om ulike kulturmiljøer.

- Hvordan kan vi demonstrere vår integritet i kommunikasjon når helsepersonell er publikum?
- Hva trenger et område å vurdere nøye for å kunne kommunisere mer effektivt?

Offentlige relasjoner og helsetjenester

Våre offentlige relasjons arbeid i helsetjenester burde inneholde det å være fokusert og planlagt. Klare definerte mål kan bidra til å fokusere og tydeliggjøre tiltak som må tas for å gjøre et prosjekt vellykket. Helsepersonell har en tendens til å svare på informasjon som er lett å få tilgang på og som fremhever praktiske resultater. Hvert publikum kan kreve ulike tilnærminger og ulike typer informasjon om NA. Følgende informasjon kan hjelpe områder å opprette og vedlikeholde sterke relasjoner med fagfolk i feltet innenfor helsesektoren.

Planlegging og forberedelser for områder og komiteer

Koordinering av tjenester

Det finnes en rekke måter å samordne NA tjenester i helsevesenet. En komité kan samarbeide om konkrete helsetjeneste-prosjekter eller det kan velges én eller flere betrodde tjenere for å gjennomføre et bestemt prosjekt. Betrodde tjenere bør ha ferdigheter (som kommunikasjon) og nødvendig opplæring for å gjøre prosjektene vellykket. Disse betrodde tjenere kan være ansvarlig for regelmessig å tilby litteratur i et medisinsk lavterskel tilbud, holde et NA møte på en avrusningsenhet eller arbeide på å danne et mer interaktivt forhold med helsepersonell. Prinsippet om ansvarlighet er viktig. Betrodde tjenere bør alltid være ansvarlig overfor en komité. Hvis det ikke er et område bør tjenestearbeidet være samarbeidet til en eller flere NA grupper. Området kan fritt strukturere tjenester på en måte som arbeider mot å møte områdets mål.

«For hvert ansvar tildelt servicestrukturen bør et enkelt punkt for beslutning og ansvarlighet klart defineres.»

- *Tolv Konsepter for NA tjenesten*

Komitéforberedelser

- Komiteen bør prioritere og planlegge i hvilken rekkefølge de vil samhandle med helsepersonell (se kapittel tre for detaljer om hvordan du kan planlegge og prioritere tjenester). Betrodde tjenere kan først velge å arbeide på et forhold til en akuttavdeling, og dette kan være å tilby informasjon om møtelister, informasjonsbrosjyrer og plakater. Komiteen kan deretter bestemme basert på deres prioriterte forslag, for å gi presenta-

sjoner til sykehusets sosialarbeidere eller begynne å gi informasjon om NA til farmasøyer i samfunnet.

- Komiteen definerer målet eller formålet med hvert prosjekt. Definere formålet med disse relasjonene kan hjelpe betrodde tjenere å ha en klarere mening om målene for deres samhandling. En komités mål kan være å bare å introdusere NA til de fagfolk som skriver ut pasienter i en sykehusinnleggelse, en annen kan være å inngå avtaler med lokale leger ved å gi en presentasjon og en regelmessig tilførsel av NA litteratur, som informasjonsbrosjyrer og møtelister.
- Området kan undersøke ulike helsetjenester for å finne ut hvem de synes å være den beste kontaktperson i enhver avtale, når de skal kontakte dem og den beste måten å nå dem. Dette kan være gjennom enten en e-post, ansikt til ansikt eller en telefonsamtale. Mange NA medlemmer er også helsepersonell og kan gi verdifull kontakthinformatjon.
- Klar, relevant og kortfattet informasjon er sannsynligvis mer verdifull i all OR-aktivitet, spesielt helsetjenester. Komiteene kan lage brosjyrer og visninger som er skreddersydd til den spesifikke målgruppen. Helsepersonell (som sykepleiere og leger) har ofte begrenset tid til overs. En enkelt side med informasjon om NA i lokalsamfunnet, herunder pålitelig kontakt nummer annerledes enn NA telefonen kan fungere best i slike situasjoner.
- Vær sikker på at betrodde tjenere har oppfølging av hver eneste interaksjon. Send et brev eller en e-post eller ta en telefon kan være begynnelsen på en relasjon med dem som arbeider i helsevesenet.
- Komiteen kan vurdere at betrodde tjenere er tilpasset publikummet. Medlemmene må informeres og trenes. Medlemmer som ikke kan skille mellom sine personlige meninger om saker som sannsynligvis vil komme opp i en situasjon innafor helsevesenet - som for eksempel medisiner, er ikke egnet til å samhandle med en type publikum innafor helse på vegne av NA.

Opplæring og forberedelse av betrodde tjenere

- Betrodde tjenere bør ha informasjon om helsetjenesten de skal inn. Undersøke yrker eller filosofien til publikummet kan hjelpe medlemmene forutse spørsmål og kommunisere mer effektivt. (Se Kapittel fire for detaljer om undersøkelser og presentasjoner).
- Betrodde tjenere skal være opplært til å samhandle med ulike helsetjenester som eksisterer i deres lokalsamfunn. Retningslinjer for øvelse kan omfatte å oppdatere alle helsetjenestenes tilhørere med dagens NA kontakthinformatjon, samt måter å svare på en rekke forespørsler fra helsepersonell. Hvert helseforetak er annerledes, og opplæring kan skreddersys mot de spesifikke omstendighetene, bekymringer og behov for de ulike settingene.
- Betrodde tjenere bør bli opplært til å bruke et klart og tydelig språk. Dette betyr at foredragsholdere unngår å bruke NA-språket eller slang. En komité kan invitere et NA medlem som også er helsepersonell eller noen som forstår helseyrket for å gi en presentasjon. Det er mer sannsynlig at vi når inn til et publikum når vi er kjent med deres praksis og filosofier.
- Området kan ønske å identifisere spesielle kvaliteter av en ideell betrodd tjener for helsevesenet. Evnen til å kommunisere tydelig, presentasjonsteknikk, erfaring i NA og evnen til å demonstrere tilfriskning er noen eksempler av essensielle kvaliteter for å

tilby tjenesten til helsevesenet. Komiteer kan også gjennomgå den fjerde Konseptet når de identifiserer ideelle kvaliteter hos en betrodd tjener.

- Å praktisere en presentasjon for det «ikke-rusavhengige» publikum som er kjent med helsepersonells type praksis kan bidra så betrodde tjenere forbedrer effektiviteten av presentasjonen.
- Mange steder trenger frivillige til å delta på en orienterings økt. Betrodde tjenere bør være forberedt på å delta på en av disse øktene hvis det kreves av behandlingsstedet. Det blir mer og mer vanlig å kreve at frivillige deltar på slike orienteringer.

"Undersøke yrker eller filosofien til publikum kan hjelpe medlemmene forutse spørsmål og kommunisere mer effektivt. "

- Helsepersonell forstår medisinske modeller. Betrodde tjenere trenger å bli opplært til å beskrive NAs tilnærmingen som en rusfritt program for tilfriskning. Medlemmer kan utdanne fagfolk om filosofien av vårt program om total avholdenhet ved å bruke NA litteratur (som: *Er jeg en rusavhengig?* brosjyre) og relevant materiale laget av komiteen. Medlemmer kan forklare til leger om NAs syn på avhengighet som en sykdom og at vi ser at denne sykdommen påvirker rusavhengige fysisk, følelsesmessig og åndelig. Betrodde tjenere kan også forklare at NA er en omfattende, likemanns støtte som tilfrisknings strategi som gjør at mange medlemmer kan ha et mer produktivt liv.
- Når det skal forklares hvorfor NA ikke er et rusmiddelstatnings program, kan betrodde tjenere støtte seg til NA litteratur. (Som en ekstra ressurs, se Kapittel Syv om diskusjon av rusmiddelstatning.)
- *NA: En ressurs i ditt lokalsamfunn* og *NA Medlemskap Undersøkelse* kan være nyttig verktøy for helsetjenesten. Betrodde tjenere kan bestille disse materialene ved å kontakte NA World Services.

Sette planen ut i handling

Samhandle med helsepersonell

Helsepersonell kan omfatte fagfolk som **leger, psykiatere, psykologer, psykoterapeuter, farmasøyter, tannleger, og sykepleiere.**

- Området kan vurdere å holde en offentlig relasjons rundebordskonferanse med helsepersonell. Disse rundebordskonferansene kan være en mulighet for lokale områder for å utveksle informasjon med helsepersonell og kan tillate fagfolk til å finne ut hva de trenger fra NA. Betrodde tjenere kan også bruke disse rundebordskonferanser å fjerne stereotyper om NA-programmet.
- Betrodde tjenere kan lære helsepersonell om NAs suksess. Tilby statistikk over antall medlemmer over hele verden, de ulike land der NA møter er avholdt, og mangfoldet av NA medlemskap (For eksempel økonomiske, rasemessige og profesjonelle utvalg

av medlemmer) vil sannsynligvis bli spesielt meningsfylt i helsevesenet. Fagfolk er ofte interessert i resultatene. NAs medlemskap undersøkelse kan brukes som støtte materiale.

- Betrodde tjenere har en mulighet til å dele med de medisinske fagfolkene om at NA er et program med total avholdenhet og at våre medlemmer ofte har spesielle bekymringer om leger forskrivning av potensielt risikofylte medisiner. Samtidig kan betrodde tjenere utdanne NA medlemmer med at det er upassende å blande seg borti medisiner som er forskrevet til andre medlemmer av helsepersonell. Vi kan opplyse våre medlemmer om farene ved å erstatte et rusmiddel med et annet, og vi kan utdanne de medisinske samfunnene om fullstendig rusfrihet, men i siste instans er dette en sak mellom lege og pasient.
- Helsepersonell som for eksempel leger og tannleger samhandler med en rekke personer som bruker rusmidler. Etter en presentasjon, kan betrodde tjenere anbefale at leger gir pasienter som de tror kan ha et rusproblem med brosjyren "*Er jeg en rusavhengig?*" Betrodde tjenere kan forklare at spørsmålene som finnes i at brosjyren er spørsmålene medlemmene stiller seg selv når de først kommer til NA.
- Betrodde tjenere kan trenes på å avkrefte myter om NAs navn. Medlemskapsundersøkelses informasjon som beskriver omfanget av rusmidler som ble brukt av NA-medlemmer kan illustrere at NA ikke bare er for de som er avhengige av narkotika som heroin.

Diskutere og adressere kjente utfordringer i helsevesenet

Skadereduksjon

Skadereduksjon er en behandlingstilnærming som kanskje ikke fremme avholdenhet men hevder å redusere skade for den enkelte og samfunnet. NA er en ressurs som kan benyttes innen mange behandlingsregimer og utfyller mange profesjonelle behandling modeller. NA har ingen mening om effektiviteten eller gyldigheten av en spesifikk modell som for eksempel skadereduksjon. Om ønskelig, kan medlemmer forklare at NA ikke er i konflikt eller i konkurranse med tilnærminger som skadereduksjon. Offentlig helsemyndigheter vil ofte bruke statistiske data til å støtte ulike behandling modeller, inkludert skade reduksjon. Betrodde tjenere kan forklare at NA ikke har statistiske data som har blitt forsket på. Snarere bruker NA selvrapportert informasjon som er representert i en NA-medlemskaps undersøkelse. Noen områder og regioner har gjennomført forskning som viser at medlemmene får jobb, går tilbake til skolen, og ikke lenger er engasjert i forbrytelser. Denne forskningen er et verdifullt verktøy som kan vise den positive effekten NA har i mange lokalsamfunn.

Samhandle på sykehus

Sykehus har et utvalg av helsevesen tilhørere. Noen av disse tilhørerne omfatter **medisinsk avrusningsenheter, akuttmottakene, psykiatriske enheter, «walk-in»- medisinske klinikker** (som øyeblikkelig hjelp), og **atferdsmessige helse og sosial tjeneste avdelinger**.

- Sykehus kan være en god mulighet til å nå medlemmer av samfunnet, inkludert familiemedlemmer og venner av rusavhengige. Ett nivå av samhandling i denne settingen kan være å danne et forhold til akuttmottakets personale, slik at betrodde tjenere kan plassere NA plakater og møtelister der folk fra lokalsamfunnet er sannsynlig å se dem i tider med presserende behov.
- Formatet på møtene som holdes i sykehusene vil variere avhengig av enheten. Klienter i et atferdsmessig helse avdeling, hvor det kan være innleggelse til rusbehandlingsen-

heter kan ha nytte av å få en følelse av hva et typisk NA møte er gjennom bruk av talermøte eller et "Bare for i dag" møte format. Et møte i en psykiatrisk enhet, der klienter vanligvis har kortere oppmerksomhets spenn, må være svært strukturert for å begrense deltakelsen.

NA-møter i helsevesenet

- I helsevesenet er det to typer NA-møter: møter som er for klienter og som vanligvis ikke samler inn en Syvende Tradisjon, og møter som bare er holdt på helseinstitusjon og fungerer som alle andre NA møte. Hvis en komité har besluttet å bringe et møte til et helsevesen innstilling, for eksempel til en døgnbehandlings rusbehandling enhet, må de vurdere behovene til de fremmøtte. Møteformatet kan modifiseres slik at det er passende for de som deltar, slik som for pasienter som kan ha kortere oppmerksomhets spenn. Avgiftningsenheter og sykehusboligprogrammer vil dra nytte av formater strukturert på ulike måter. En avgiftningsenhet kan ha nytte av et talermøte eller et informasjonsmøte, mens en bolig sykehusbehandling programmet kan ha nytte av et strukturert deltakelse-format. Betrodde tjenere bør også huske på at ansatte kan være til stede på møtene. Betrodde tjenere kan kommunisere regelmessig med personalet for å avklare dag, tid og møtet format. Komiteen kan diskutere fordeler og ulemper med åpne og lukkede møter med personalet før de bestemmer hva som ville være best for pasientene. Betrodde tjenere kan tilby et begrenset tilbud av NA litteratur og informere sykehus enheten som ekstra NA litteratur som er tilgjengelig for kjøp.

"Hvis en komité har besluttet å bringe et møte til et helsevesen setting, for eksempel en rusdøgnbehandlingsenhet, må de vurdere behovene til beboerne."

Samhandling med helseorganisasjoner

Helseorganisasjoner som forbund innen helse (som inkluderer medisinske assistenter, sykepleiere hjelpere og beredskap teknikere), Helse Vedlikehold Organisasjoner (HMOs), og profesjonelle medisinske foreninger (for eksempel medisinske skoler, foreninger for farmasøyer, anestesileger, kjemisk avhengighet sykepleiere og sosionomer) er store muligheter for NA medlemmer til å gi informasjon om NA og bygge relasjoner.

- En komité kan ha prioritert et arrangement eller en informasjons workshop for helsepersonell. (Se kapittel fire for detaljer om å gi presentasjoner). Betrodde tjenere bør være sikker på at de skaper formater og materialer basert på den bestemte målgruppen.
- Mange lokalsamfunn har lokale messer for helse eller helsepersonell forum. Disse arrangementene er gode muligheter for områdets komiteer å gi informasjon til samfunnet på en stand (se kapittel fire for detaljer om utstillinger og presentasjoner). Det gir også betrodde tjenere en sjanse til å bygge nettverk med helsepersonell som kan komme i jevnlig kontakt med potensielle NA medlemmer.

Fordi helsepersonell jevnlig kommer i kontakt med rusavhengige, er det viktig for oss å begynne å danne og opprettholde samarbeidsrelasjoner. Bygge relasjoner med helsepersonell kan være nytt for mange av oss. Disse forholdene er en annen verdifull måte for oss å bringe NAs budskap om tilfriskning til potensielle medlemmer.

Ressurser

Liste over mulige helsetjenester prosjekter
Støtteark målrettet for helsetjenester publikum
Spørsmål for helsepersonell publikum

En oversettelse av NA Konferansegodkjent Litteratur

Kapittel 9

Telefontjeneste

81

Å ringe til NA telefonen kan være den første samhandling enkelte har med Anonyme Narkomane. Disse samtalerne er viktige - en telefon samtale kan gjøre en stor forskjell i om en rusavhengig kommer seg til et NA møte eller ikke. Vi må ta imot innringere på en måte som gjør at de føler at de er verdt noe. Vi kan oppmuntre frivillige til å ta med seg all sin erfaring og alle deres bevissthet rundt offentlige relasjoner til denne viktige tjenesten.

Dette kapittelet skisserer måter et område kan **evaluere sine egne ressurser**, velger en **telefon leverandør, trene og forberede frivillige og koordinere tjenester** på en måte som gjør lokale telefontjenester mer vellykket.

Kjerne OR-prinsipper

Fra kapittel 2

Denne delen er hentet fra kapittel to.

Samarbeid, ikke tilhørighet

Ett av våre OR mål er å bygge langvarige relasjoner som fremmer vårt primære formål gjennom å strebe etter de felles målene vi mulig deler med andre organisasjoner. Å gå på kompromiss med våre tradisjoner i forsøket til å bygge disse relasjonene er aldri gunstig til det enkelte medlemmet eller NA som en helhet. Vi opprettholder en konsekvent fokus på vårt primære formål med offentligheten. Ved å skape positive relasjoner med de utenfor NA og med våre egne medlemmer, foster vi samhold og harmoni med hverandre og samfunnet rundt oss. Vi setter vår felles velferd først og husker på at vi kun er autonome så lenge våre handlinger ikke påvirker NA som helhet.

- Hvordan kan vår telefontjeneste brukes til å samarbeide med ulike utenforstående organisasjoner (som for eksempel telefontjeneste leverandør, en organisasjon vi kan bruke som en henvisning, andre offentlige organisasjoner i lokalsamfunnet, osv.)?
- Hvilke samarbeidsvillige handlinger kan komiteer og grupper ta for å sikre en smidig telefontjeneste?

Tiltrekning

Hva vil være tiltrekkende for allmennheten og fagfolk som samhandler med rusavhengige er pålitelig kommunikasjon, ansvar, forpliktelse og atferd som reflekterer tilfriskning. Vi kan demonstrere påliteligheten av NA ved å komme og å oppfylle de forpliktelsene vi gjør, enten det er å returnere en telefonsamtale for informasjon om NA, eller levere møtelister på et offentlig bibliotek. Vi kan lære å trekke på erfaringer fra NA medlemmer til å oppfylle de forpliktelser vi gjøre til fagfolk.

- Er de frivillige trent til å bringe et attraktivt budskap for Anonyme Narkomane?
- Hvordan kan vi gjøre telefon tjenesten til et tiltrekkende NA-engasjement?

Offentlige relasjoner og telefontjeneste

Måten et område forbereder telefonfrivillige på har (delvis) sammenheng med typen telefontjeneste leverandøren bruker. For å finne den beste leverandøren, kan betroddene tjenere ønske å først se på behovene i området, som for eksempel størrelsen på det lokale NA fellesskapet og det geografiske området, og hvordan de kan forberede NA-frivillige for å møte behovene til innringere. Denne delen fokuserer på måter å vurdere områdets ressurser og hvordan trene frivillige. Ideer til hvordan du skal velge en telefontjenesteleverandør er dekket se-

nere i dette kapitlet. Forberedelse og trening av telefonfrivillige kan bidra til at en lokal komité gjør et mer informert valg om ulike telefontjeneste alternativer.

Planlegging og forberedelser for områder og komiteer

82

Økonomiske og menneskelige ressurser

Evaluerings av områdets økonomiske ressurser er viktig i planleggingen av telefontjeneste. Området trenger å se på budsjettet for å se hva de realistisk kan ha råd til. Betrodde tjenere kan vurdere områdets langsiktige finansielle evne før de handler hos en telefontjenesteleverandør. Området kan sannsynlig opprettholde en mer positiv relasjon med offentligheten hvis telefontjenesten er konsekvent og pålitelig.

"Flere medlemmer kan på ta seg frivillig telefontjenesteposisjoner dersom området vurderer lengden på tidsøkten og fleksibiliteten i systemet."

Evaluerings av områdets menneskelige ressurser kan også hjelpe til med å avgjøre hva slags telefontjenesteleverandør som er best for det området. Et område som er økonomisk sunt, men mangler villige betrodde tjenere kan velge en telefontjenesteleverandør med en profesjonell svartjeneste. Et område med større tilgjengelighet av betrodde tjenere kan bestemme at en samtale med et viderekoblingsalternativ vil fungere best for dem.

Et område kan også tenke på måter å tiltrekke seg flere betrodde tjenere til å ta telefontjenesteposisjoner. Flere medlemmer kan på ta seg frivillig telefontjeneste posisjoner dersom området vurderer lengden på tidsøkten og fleksibiliteten i systemet. Opprettholde frivillige for to eller tre-timers økter kan være lettere enn åtte timers tidsøkter. Området kan også velge en telefontjeneste der betrodde tjenere har muligheten til å viderekoble NA telefonen til sine mobiltelefoner. Bruke områdets nettsted for å melde seg på telefontjeneste kan også oppfordre medlemmene til å gjøre tjeneste. Fleksibilitet og kreativitet kan hjelpe området å finne en større pool av villige frivillige. Området kan også minne medlemmer på at en telefon engasjement kan bli gjort uforstyrret fra hjemmet. Det finnes en rekke måter å tiltrekke seg telefonfrivillige på - en komité trenger bare å diskutere alternativene.

De fleste prosjekter avhenger like mye av ideer, informasjon, samvittighet og medlemmenes tid og villighet, som de gjør av penger. Hvis vi har midlene som er nødvendig for å utføre et prosjekt, men mangler tid eller ideer, bør vi helst vente til vi har fått tak i alle de nødvendige ressursene før vi fortsetter. Hvis ikke, vil vi ha sløst vekk NA servicemidler.

- *Tolv Konsepter for NA tjenesten*

Opplæring og forberedelse av betrodde tjenere

Når de vurderer hvordan trene og forberede telefontjenestens frivillige, kan vi se på hvem som ringer vår telefontjeneste: rusavhengige (både potensielle medlemmer og nåværende NA medlemmer), ikke-rusavhengige, familiemedlemmer og kjære, og fagfolk. Vår opplæring og forberedelse kan jobbes for å møte de mulighetene og de utfordringene som oppstår med hver av de innringerne nevnt ovenfor. Følgende sjekkliste kan bidra til at området utvikler opplæring som utdanner telefontjenestefrivillige til å hjelpe rusavhengige i å finne NA og å gi informasjon om NA:

- Respons er et sentralt prinsipp for telefontjenesten. Dette betyr at betrodde tjenere er opplært til å engasjere seg med innringere på en sensitiv, hensiktsmessig og nyttig måte.
- Opplæring for telefontjenesten vil omfatte alle de som representerer NA på telefon: betrodde tjenere, spesielle arbeidere (hvis det er en regional eller område kontor), og ansatte i en svartjeneste (hvis en er brukt). Området kan ha en tidsplan for kontinuerlig og løpende opplæring.
- Området kan kreve at frivillige deltar på en innledende praktisk trening (se Kapittel Fire for detaljer). Denne opplæringen kan være støttet av et skriftlig dokument av områdets forventninger til telefontjenestens frivillige.
- En pågående opplæringsprogram kan være å tilby NA litteratur (for eksempel brosjyren: Er jeg en rusavhengig?), diskutere NA prinsipper, praktisere parodierte telefonsamtaler, og presentasjoner til nye frivillige med mer erfarne medlemmer. Når trente, kan frivillige være utstyrt med grunnleggende materialer som en kort beskrivelse av NA, oppdatert møte lister og telefonnumre henvist til fellesskapet (se henvisningsavsnitt).
- Ansatte i en svartjeneste vil mest sannsynlig ha nytte av en aktuell møteliste og et kort en sides trenings ark som er regelmessig oppdatert. (Se tilleggs materiale for et eksempel.)
- Området kan ønske å identifisere spesielle kvaliteter hos en ideell telefontjenestefrivillig. Lederskapskvaliteter som integritet, evne til å lytte og sunn dømmekraft (Se Konsept Fire essayet i Tolv Konsepter for NA Tjeneste for mer informasjon) er avgjørende for å gjøre telefontjeneste. Andre kvaliteter som er relevant for telefontjeneste er en forståelse av betydningen av offentlige relasjoner, evnen til å forholde seg godt til andre mennesker, og evner til å kommunisere og å holde seg rolig under press. Disse egenskapene er viktige fordi telefonfrivillige ofte må fungere i høyt pressede situasjoner, og fordi de sannsynligvis vil være den første kontakten som folk har med NA.
- Frivillighetsretningslinjer som tar opp problemstillinger som for eksempel å unngå eller forklare NA sjargong (som "det fungerer hvis du jobber med det", "hjemme-gruppe," "få en sponsor"), hvordan få dekket tidsøkter med frivillige og hvordan svare sikkert på forespørsler fra offentligheten vil bidra til å støtte betrodde tjenere i sine engasjementer.
- Frivillige kan trenes opp til å bruke NA-litteratur til å presentere et nøyaktig og positive budskapet om tilfriskning samt å avklare at NA programmet er atskilt fra behandlingssentre eller andre tolv trinns programmer.

- Rusfrie tidskrav bør etableres. Områder som mangler menneskelige ressurser kan trenge å være fleksible med rusfrie tidskrav. Et sterkt opplæringsprogram vil hjelpe telefonfrivillige som kanskje ikke har den ønskede rusfrie tiden.
- Telefonfrivillige må få beskjed om å ikke gjøre avtaler på vegne av området, region eller NA fellesskapet. Hvis en fagperson eller medlem av det offentlige kontakter en NA telefon bør frivillige bli opplært til å gi så mye informasjon om NA som de kan, be om informasjon fra den offentlige kontakten, og følge opp med de riktige betrodde tjenerne som en komité leder eller område media kontaktperson.
- Komiteen må trene de telefon frivillige på hvordan de skal håndtere vanskelige samtaler, som for eksempel samtaler fra rusavhengige som er under påvirkning av rusmidler, skøyer anrop og anrop fra dem som lider av psykiske lidelser. En strategi er å kontinuerlig bringe samtalen tilbake til hvordan den som ringer kan komme på et NA møte og avslutte et problem samtale før situasjonen eskalerer.

"... Vi vet også at førsteinntrykk teller, og at prinsippet om tiltrekning er viktig for en rusavhengigs evne til å høre NAs budskap"

-
- Komiteen kan være forberedt på å reagere raskt på en rekke telefonsamtaler foretatt av det offentlige, inkludert enkle anmodninger om informasjon eller samtaler gjort om problemer skapt av adferden til NA medlemmer.
- Hvis telefonfrivillige mottar en samtale fra en person i krise, bør de være veldig klar over hvor deres ansvar slutter. Telefonfrivillige er ikke rådgivere eller krisearbeidere. Trusler om å begå selvmord, en overdose eller snakk om å være utsatt for vold er alle eksempler på krisesamtaler. Nekte å henvise slike innringere til utenforstående kvalifiserte kriseteam kan ha rettslige implikasjoner avhengig av lokal lovgivning. Et område kan ønske å undersøke lokale lover for å finne ut om individuelle juridiske ansvar. Se henvisningen nedenfor for mer informasjon om å henvise innringere til utenforstående organisasjoner.

«Formålet med våre tjenester er å bidra til fellesskapet oppfylle sitt hovedformål: å bringe budskapet til den rusavhengige som fortsatt lider. Ærlig, åpen og redelig kommunikasjon er viktig å både integriteten og effektiviteten til NA tjenestestruktur.»

- *Tolv Konsepter for NA tjenesten (8 Konsept, siste avsnitt)*

Diskutere og adressere kjente utfordringer i telefontjenesten

Møteanbefalinger

85

NA er ofte kontaktet av potensielle medlemmer og fagfolk som leter etter møter de tror vil gi rom for identifisering. Mange frivillige har blitt møtt med dette spørsmålet: Vet du om et møte som ville hjelpe denne personen? Vi vet at våre tradisjoner fremmer en ånd av anonymitet og at anonymitet tillater oss å møte hverandre likeverdige som rusavhengige. Men vi vet også at førsteinntrykk teller og at prinsippet om tiltrekning er viktig for en rusavhengigs evne til å høre NAs budskap. Betrodde tjenere kan respektere innringeres ønske og anbefaler et møte hvor det er sannsynlig å finne rusavhengige som de kan identifisere seg med. Likevel kan vi ikke automatisk anta at fordi noen er av en viss alder, kjønn, etnisitet eller seksuell identitet vil de ønske en møteanbefaling.

Områder vil trolig ønske å diskutere denne saken og iverksette retningslinjer for hvordan anbefale NA-møter for innringere. Noen områder har møter med felles behov der gruppen tjener behovene til en bestemt befolkning i området slik som møter for unge mennesker, kvinnemøter og mannsmøter, osv. Disse gruppene gjør det lettere for et område å foreta møteanbefalinger.

Hvis det ikke er noen møter med felles behov i et område, men det er møter der det for eksempel deltar en større befolkning av unge mennesker regelmessig, så kan telefonfrivillige foreslå disse møtene til en innringer som ber om en anbefaling. Dette kan tillate potensielle medlemmer å lettere kjenne seg igjen og assosiere seg med NA. Ved å gjøre disse anbefalingene kan telefonfrivillige forklare at mange NA medlemmer føler en følelse av enhet innenfor et svært mangfoldig fellesskap.

Tolvtrinnssamtaler

En tolvtrinnssamtale er vanligvis en anmodning om bistand for å komme til et møte. Vi bringer NAs budskap gjennom tolvtrinnssamtaler; denne type tjeneste gir hvert medlem en mulighet til å gjøre at nykommeren føler seg velkommen. Området kan arbeide med å sikre at frivillige er villige og opplært til å gjøre tolvtrinnssamtaler. Den viktigste bekymringen er at NA-medlemmene er trygge. Før trening av frivillige blir gjort til å svare på tolvtrinnssamtaler bør området diskutere og bestemme sin policy på disse samtalene.

Følgende punkter kan hjelpe områder i å vurdere hvordan de lager retningslinjer for å svare på tolvtrinnssamtaler:

- En tolvtrinnssamtale kan bety at to eller flere rusavhengige tar en tur til et NA-møte eller som frivillige bare for å snakke med den som ringer og hjelper de potensielle medlemmene til et møte på egenhånd.
- Betrodde tjenere trenger å forstå at enhver seksuell samhandling er upassende når du utfører tolvtrinnss anrop eller når du representerer NA på telefon.
- Når det er mulig møter medlemmene de som ber om en tur til et møte på et offentlig sted.
- I enkelte områder gjør ikke telefon frivillige tolvtrinnss samtaler. I stedet er det en tolvtrinnss liste som inneholder kontaktinformasjon for medlemmer som har meldt seg frivillig til å svare på tolvtrinnss-forespørsler.
- På grunn av sannsynligheten for å bli utsatt for rusmidler og rusavhengige som er under påvirkning av rusmidler krever enkelte områder at de som gjør tolvtrinnss samtaler å ha vært rusfrie i over fem år.

- Området vil ha behov for å diskutere hva som er passende for betrodde tjenere som utfører tolvtrinnssamtaler. Et område kan beslutte å lage retningslinjer for en rekke forespørsler som ofte blir mottatt under tolvtrinnssamtaler (som en tur til et møte eller til en avrusningsenhet etter å ha deltatt på NA-møtet).
- Det kan være lurt av området å velge frivillige som har tjenesteerfaring og som har fått muligheten til å være produktive medlemmer av samfunnet. Dette kan redusere sannsynligheten for å pådra seg juridiske problemer. Disse medlemmer som er under juridiske restriksjoner (som prøveløslatelse eller prøvetid) er vanligvis ikke egnet for å motta tolvtrinnssamtaler. En retningslinje som krever at betrodde tjenere har gyldig bilforsikring kan være en måte å unngå juridiske problemer.

Henvisninger

Området kan arbeide for å inngå avtaler med andre samfunnsorganisasjoner, siden vi ofte deler samme mål med å hjelpe rusavhengige til å leve uten bruk av rusmidler

Mange telefonsamtaler fra ikke-rusavhengige eller potensielle medlemmer ser etter andre tjenester enn hva NA gir. Det kan være problemer med erstatningsansvar som kan variere mellom stater og land, og som gjør det viktig for oss å tilby krisenummer på et minimum. Vi gir ikke henvisninger til et spesifikk behandlingssenter eller avgiftnings enhet. Det ville krysse grensen av samarbeid til godkjenning. I stedet kan vi tilby en liste over alle lokale behandlingssentre og ikke justere eller tilknytte oss med ett spesielt, eller vi kan informere medlemmene av felles behandlings henvisning nummer, slik som *National Treatment Henvisning Linje i USA*. Dersom en innringer har en telefon katalog, kan vi henvide dem til tjenestene oppført der. Det samme prinsippet gjelder for selvmordsforebyggendenummer og annen type samfunnstjenestenumre. Hvis et område bestemmer seg for å gi en henvisning til samfunnsnumre vil de ønske å kontrollere om telefonnumrene er gyldige. Området kan arbeide for å inngå avtaler med andre samfunnsorganisasjoner siden vi ofte deler samme mål med å hjelpe rusavhengige til å leve uten bruk av rusmidler.

Familiemedlemmer og kjære av rusavhengige ringer ofte vår telefontjeneste. Området kan beslutte å gi numrene til Nar-Anon og Anonyme Familier eller annen lignende informasjon. Vi anbefaler ikke ett program over et annet eller tilby våre meninger om noen av disse programmene - vi bare gir kontaktinformasjon. Å ikke gi denne informasjon kan være skadelig for vår offentlige relasjon. Vi risikerer å forlenge eller ødelegge muligheten for en rusavhengig å finne NA. Området kan ønske å lage et dokument for betrodde tjenere som beskriver hvorfor NA ikke støtter eller sammenblender seg selv med utenforstående organisasjoner (se eksempel i slutten av kapitlet) - vi gir kontaktinformasjon for andre organisasjoner i en ånd av samarbeid.

Koordinering av tjenester

Når vi tenker gjennom hvordan vi koordinerer telefontjeneste, kan vi se på hvordan vi best kan strukturere og støtte disse tjenestene. Området kan beslutte å delegere ansvaret for telefontjenesten til en koordinator, som er ansvarlig overfor et område. En telefonkoordinator kan være ansvarlig for innsamling og trening av frivillige og planlegge retningslinjer for oppfølging av alle NA forespørsler gjort gjennom telefonen.

Samhandling og samarbeid med andre komiteer, områder og regionen kan også bidra i koordinering av telefontjenester. Områder samarbeider ofte med regionen eller andre områder for støtte. I et forsøk på å styrke tjenestene, enkelte område komiteer - for eksempel offentlig informasjon og telefontjeneste fusjonerer til en komité. En telefon komité kan også ønske å slå seg sammen med betrodd tjener (eller komiteen) som oppdaterer møtelister for å være sikker på at møte informasjonen er korrekt.

Områder kan dele sin beste telefonpraksis med andre områder. Komiteer fra naboområder kan dele hva som fungerer og hvilke erfaringer de har gjort seg - med sine telefontjenester. En betrodd tjener som jevnlig sjekker telefontjenesten kan rapportere hvis telefontjenesten fungerer optimalt. Feil kan ha å gjøre med svartjeneste, opplærings metoder, eller mangel på frivillige. Samarbeider innenfor området og med regionen (eller nærliggende områder) kan bidra til å styrke måten telefonen fungerer.

Multiområdetelefontjeneste

Noen områder har skapt en flerregional eller multiområde telefontjeneste, noen ganger kalt en samarbeidsprosjekttelfontjeneste. Naboområder vil kombinere sine ressurser og deler ansvaret for telefon tjenesten. Vanligvis letter dette byrden på ett enkelt områdes menneskelige og økonomiske ressurser. Hvert område eller en region bidrar økonomisk til telefontjenesten slik at det økonomiske ansvaret er delt. Møte planene kan reflektere alle møter i multiområdet.

Det er noen utfordringer med multiområdemodellen. En av de største utfordringene er å etablere et enkelt punkt for ansvarlighet. Det er viktig å bestemme spørsmål som hvem som skal betale telefonregningen og som vil koordinere frivillige. En annen utfordring er at de involverte NA-samfunnene kan krysse flere område eller byers telefonkoder. Det er også en utfordring å trene frivillige til å kunne identifisere møter og tjenester i tilgrensende områder. Disse multiområde modellene rekrutterer ofte medlemmer i deltagende områder for å trene telefon frivillige slik at alle er klar over møtene og tjenester i nabo NA lokalsamfunn.

«Når vi arbeider for å sikre NAs livskraft, arbeider vi ikke bare for oss selv, men også for de som ennå ikke har sluttet seg til oss.»

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Sette planen ut i handling

Telefontjeneste leverandører

Valg av telefontjenesteleverandør avhenger av behovene i området. (Se Tre kapitler, "effektive tjenester", for detaljert informasjon om vurderingen av behovene i området) Et område kan være økonomisk sunt men mangler menneskelige ressurser, det kan være mer fornuftig for dette området å velge et telefonsystem som kan være dyrere, men som kan kompensere for manglende menneskelige ressurser. Som alltid vil et område ønske å gjøre gode beslutninger når de bruker NAs midler. En måte å foreta en informert beslutning på er å undersøke kostnadene ved de ulike leverandører og vurdere om de ulike tjenesteleverandører imøtekommer områdets behov. Et område kan lage en liste over kostnadene med de ulike fordeler/ulemp, og de totale månedlige kostnader for å få en oversikt over sine valg.

På grunn av den stadig skiftende teknologien er følgende liste ikke fullstendig, men inneholder noen eksempler på hvilke typer telefontjenester et område kan vurdere:

- NA medlemmer besvarer samtaler
- Viderekoblingstjenester
- Telefonsvarer eller talepostkasse
- Telefonsvarer eller talepostkasse med personsøker
- Telefonsvarer eller talepostkasse med levende operatør og/eller personsøker
- Profesjonell svartjeneste
- Gratisnummer

Hvert av alternativene nevnt ovenfor har ulike fordeler og ulemper basert om et områdes menneskelige og økonomiske ressurser. Et område kan avgjøre hvilke alternativ som er best basert på sine behov og evner. Følgende er et eksempel på hvordan et område kan bestemme fordeler og ulemper ved ulike telefon alternativer. Den samme prosessen kan brukes for alle typer telefontjeneste som vurderes av området.

NA medlemmer besvarer samtaler

Fordeler	Ulemper
1. Utmerket evne til å kommunisere med rusavhengige 2. Nøyaktig informasjon 3. Utdannede medlemmer håndterer samtaler	1. Krever større innsats av Området 2. Dyrt 3. Når de fleste innenfor et geografisk område med lokale telefontakster 4. Krever betydelige regnskaps ansvar og ansvar for området

Total Månedlig Kostnad: Kr_____

Telefonsvarer eller talepost

Fordeler	Ulemper

1. Nøyaktig informasjon 2. Minst kostbare 3. Krever minimal innsats av området	1. Ingen evne til å kommunisere direkte med rusavhengige 2. Krever fast sted 3. Krever skattemessig ansvar og ansvar for området 4. En telefonsvarer eller telefonsvarer-tjeneste som vanligvis kontrolleres annenhver eller hver tredje dag. Området må ha det tydelig i den innspilte kunngjøringen.
--	---

Total Månedlig Kostnad: Kr _____

- Når telefonnummeret er i den lokale telefonkatalogen, må det brukes en geografisk betegnelse i stedet for områdets navn, for eksempel, i stedet for å bruke en telefon som "Det Største Hjertet I NA Området" bruk byen eller tettstedet navn. Vi ønsker at de utenfor NA skal kunne finne telefonnummer i deres samfunn. Navnene på våre områder vil ikke alltid kommuniserer til dem utenfor programmet den geografiske plasseringen av møter.
- TDD (hørselshemmede evne (sjekk ut norsk)) kan også være en vurdering når du velger en telefontjeneste leverandøren. Som teknologien endres vil våre telefonalternativer. Det viktigste for området for å basere sine valg på en realistisk vurdering av egne evner og behov.
- Områder kan beslutte å plassere NA-telefonnummeret under samfunnsressurser eller krise delen av en telefonkatalog. Plassering NA-telefonen i denne seksjonen kan kreve at området gjennomgår en mer omfattende prosess, men kan legge troverdighet til NA som en samfunnsressurs.

Vår evne til effektivt å bringe NA-budskapet avhenger i stor grad av sterke lokale telefontjenester. En sterk lokal telefon hjelper oss å hjelpe rusavhengige. Vår telefontjeneste er en mulighet til å danne samarbeidsrelasjoner som potensielle NA medlemmer kan ha nytte av. Vår NA-telefon er en tjeneste som vi tilbyr på andres menneskers premisser. Vi har hørt medlemmer dele om hvordan deres første samtale til en NA-telefon enten har hjulpet dem med å finne NA eller har gjort det vanskeligere. Vår evne til å svare på samtaler på en sensitiv, omsorgsfull og hjelpsom måte kan utgjøre en reell forskjell i hvorvidt en rusavhengig blir rusfri og finner tilfriskning i Anonyme Narkomane.

Ressurser

Telefon treningsøkt

Telefon flytdiagram

Ofte Stilte Spørsmål (OSS): Telefonfrivilliges erfaring med samtaler

Henvissningskjema

Samfunnshenvissningsliste

En oversettelse av NA Konferansegodkjent Litteratur

Kapittel 10

Internetteknologi

90

Dette kapittel adresser internetteknologi som det er relatert til vår offentlige relasjonsinnsats. Siden et nettsted ofte er ett av de første kontaktstedene for medlemmer av offentligheten og potensielle NA medlemmer fortjener dette emnet gjennomtenkt oppmerksomhet og planlegging. Uansett inntrykk medlemmer av offentligheten får av et nettsted er sannsynligheten tilstede for at det har en varig effekt. Materialet her er designet for å hjelpe områdene til å bruke internetteknologi på en mer nyttig og informativ måte.

Dette kapitlet er bevisst uspesifisert fordi den raske utviklingen av internetteknologien gjør at dette materialet sannsynlig vil bli utdatert. Som et resultat av dette er spesifikk teknologi eller produkter ikke en del av innholdet her. Det som er, er noen av fellesskapets nåværende og beste praksis i henhold til hvordan man effektivt bruker internetteknologi til å fremme vårt hovedformål.

Kjerne OR-prinsipper

Denne delen er hentet fra kapittel to. (Hentes når kapittel to er helt ferdig oversatt)

Anonymitet på Internett

Internett kan ofte gi en illusjon om at det ikke er en offentlig sfære. Som et resultat av utstedelse av personlig anonymitet på World Wide Web kan være forvirrende. Mange medlemmer med entusiastisk innsats prøver å fortelle NA budskap om tilfriskning, har satt opp personlige nettsteder eller blogger. En måte et personlig område kunne respektere prinsippet om anonymitet ville være å si at webområdet ikke representerer NA, men det snakker bare for den enkelte. Personlige nettsteder kan også gi linker til en lokal registrert område eller til na.org. Personlige nettsteder kan ytterligere beskytte medlemmenes anonymitet ved å bruke ord som «tilfriskning» i stedet for spesifikt om at de er medlemmer av Anonyme Narkomane. Bruk «tilfriskning» istedenfor «Anonyme Narkomane» vil hjelpe nettstedet å unngå å bli gjenkjent av en søkemotor hvis noen er leter etter et NA-møte eller informasjon om Anonyme Narkomane. Det kan også hjelpe medlemmene opprettholde sin anonymitet i denne offentlige medium.

- Hvordan kan medlemmer praktisere anonymitet når de bruker internett?
- Hvordan kan et område bruke internetteknologi for å hjelpe å bringe NA budskapet videre?

Offentlige relasjoner og internetteknologi

Internett har hatt en enorm innvirkning på veksten av NA. Den tillater mer regelmessig kommunikasjon og er et redskap for å gjøre informasjon og tjenesteressursene lettere tilgjengelig. Et områdes evne til å bruke internetteknologi avhenger av ferdighetene til medlemmene, deres økonomiske ressurser, og den informasjonen de har om hvordan de effektivt bruker nettsteder og Internett. Husk, det kan ikke være nødvendig for hvert område å ha et nettsted. Planlegging og prioritering om hvilke tjenester som er viktigst i området kan hjelpe betroddene tjenere med å avgjøre om en nettside faktisk er den beste bruken av sine ressurser. Det kan være lurt av områder å kommunisere med de lokale komiteene for å være sikker på at det ikke blir doblet opp av tjenester. Hvis et område bestemmer seg for å lage en lokal nettside, følgende informasjon kan hjelpe betroddene tjenere med å bruke internetteknologien mer effektivt.

Planlegging og forberedelser for områder og komiteer

Nøkkelen til å gi nyttig informasjon på et nettsted er å gjøre klare og enkle navigasjoner til relevant informasjon. En måte å oppnå dette, eller å forbedre effektiviteten av en allerede eksisterende område er ved å avklare **formålet med nettstedet**. For eksempel kan et område bestemme at de viktigste funksjonene på nettsiden er å nå ut til potensielle medlemmer og offentligheten for å støtte områdetjenestene. Å avklare formålet bidrar til å identifisere **publikum** området prøver å nå. Identifisere publikum og hva området prøver å kommunisere til at publikum blir grunnlaget for å fatte beslutninger om innhold som bør inkluderes på nettstedet. Husk at en nettside når publikum også utenfor lokalmiljøet. Det er viktig å ha dette i bakhodet når du skal identifisere områdets potensielle publikum. Noen eksempler på type publikum et område kan ønske å kommunisere med er:

- **Offentligheten** (inkludert potensielle medlemmer, familie og kjære av rusavhengige)
- **Fagfolk**
- **Eksisterende medlemmer**

En annen måte å organisere et nettsted på er å bare identifisere publikum som **medlemmer** og **besøkende**. Uansett vil det å kjenne publikummet nettstedet prøver å gjøre området klar over innholdet som vil være mest aktuelle for hver målgruppe. Noen eksempler på innhold som kan være relevant for hvert identifisert publikum er:

- **For det offentlige** (inkludert potensielle medlemmer, familie og kjære av rusavhengige): NA litteratur, møte informasjon, telefon nummer, og eventuelt henvisningsinformasjon.
- **For profesjonelle:**
Informasjon om NA, NA-litteratur, møteinformasjon, lokale undersøkelser, og en kontaktperson som er ansvarlig for offentlige samhandling (som en komité leder eller en offentlig relasjonskomitémedlem).
- **For eksisterende medlemmer:**
Møteinformasjon, tjenesterressurser slik som lokale retningslinjer, informasjon om NA-arrangement, informasjon om hvordan å stå til tjeneste, og passord-beskyttede materiale som komiteens referater.

Når formålet med nettstedet har blitt etablert kan det være utformet på en måte som arbeider for å oppnå dette formålet. Det er der å ha lokalkjente folk eller tilstrekkelige økonomiske ressurser kan gjøre en forskjell. Områder oppfordres til å søke hjelp fra fagfolk i å utforme sine nettsider og dette kan bety at vi bruker tjenester som tilbys av et lokalt medlem som også er en profesjonell webdesigner eller ansette et ikke-medlem for å designe for området. Området kan alltid bruke formålet og publikum til å gjøre noen beslutninger om hvordan nettstedet skal utformes.

Følgende punkter kan bidra til at et område tenker webdesign:

- Pass på å oppgi formålet med nettstedet på forsiden på en enkel og klar måte. Formålet med et lokalt NA-nettsted kan ganske enkelt være å gi informasjon til de som er interessert i Anonyme Narkomane og for å lette kommunikasjonen og støtte til lokale NA medlemmer. Husk, nettstedet bør fange oppmerksomhet til publikum i en svært kort periode.
- Forsiden av et nettsted bør også oppgi hvilken informasjon som kan finnes på nettstedet og hvilken informasjon som ikke finnes på nettstedet. (For eksempel, hvis

nettstedet bare inneholder møteinformasjon for det lokale området, sørg for å indikere at nettstedet ikke inneholder møteinformasjon for tilgrensende områder eller regioner, og lag en link til et regionalt nettsted som inneholder denne informasjonen). Området kan også ha en link til NA World Services til å gi informasjon som ikke finnes på deres lokale nettsted.

- Området vil ønske å unngå å skape et nettsted med flott design men minimalt innhold, eller en med dårlig design og for mye innhold. Nettstedet skal være utformet på en måte som gjør det enkelt å navigere til den relevante informasjonen.
- Husk nettstedets publikum kan hjelpe området med å designe nettstedet å bruke det mest universelle teknologien som er tilgjengelig. Området ønsker sannsynligvis mest å nå så mange mennesker som mulig, og ved hjelp av vanlig teknologi kan det sikres.
- Gratis web tjenester er ikke betraktet som den beste praksisen. En beslutning om å gi avkall på gratis web tjenester bidrar til å eliminere en rekke problemer, de viktigste er muligheten for en NA nettstedet må tilby reklame eller linker til upassende nettsteder. Gratis web tjenester begrenser også hvor mye innhold som kan være på nettstedet. Gratis web tjenester er ofte grunnen til at lokale NA nettsteder ender opp med reklamer. Å tillate reklame som plasseres på et NA nettsted kan føre til at NA bli sett på som forbundet med eksterne organisasjoner. Når områder ikke har kontroll over hva slags annonser som kan plasseres på et nettsted, problemer med sammenslutning vil sannsynligvis føre til kontrovers og tvister.
- Området må vurdere at nettstedet er et offentlig forum, og noe informasjonen skal holdes privat. Passord-beskyttede steder kan tjene som en privat plass på et offentlig nettsted (privat er ikke det samme som sikkerhet - sikre nettsteder kan være nyttig, men kan innebære mer administrasjon og større kostnader). Møtereferater som inneholder navn og kontaktinformasjon på medlemmer - for eksempelvis kan best holdes privat gjennom passordbeskyttelse.
- Når det prøves å lage en nettside sikrere må betrodd tjener være sikker på å holde styr på passordene. På den måten, hvis en betrodd tjener forlater en komité under ugunstige omstendigheter, kan området forandre nettstedets passord. Sikkerhetsproblemer kan også være mindre ved å lage en enkel nettside med mindre kryptering, og ved å ikke bruke gratis webtjenester.
- Områder kan fatte beslutninger om hvem du skal ha linker til ved å vurdere om den tiltenkte kobling fremmer NAs hovedformål. For eksempel nettsteder som tilbyr kart til møter er ofte brukt på NA-nettsteder med en ansvarsfraskrivelse som sier at NA er ikke tilknyttet kartets nettsted.
- En måte å gi linker til andre NA områder og regioner er ved å koble til NAWS regionale link side (<http://www.na.org/links-toc.htm>). Ved å bruke linken til NAWS nettstedet, trenger ikke et område å bruke sine menneskelige ressurser til å jevnlig kontrollere og etterprøve linker.
- En tjeneste komité kan ønske å undersøke hvilke organisasjoner som bruker linker til lokale NA nettsteder. Det at oppfølging på nettsteder som har lenker til oss sørges for at informasjonen om NA er oppdatert og nøyaktig kan være en fin måte å styrke offentlige relasjoner.

Domenenavn / nettsideeierskap og ansvarlighet

- For å sikre kontinuitet bør nettsidedomener eies og betales av et tjenesteorgan. Området budsjettet kan planlegge for dette, slik at det er nok løpende ressurser for å opprettholde nettstedet.
- Siden området i siste instans ansvarlig for NA-nettstedet skal tjenesteorganet etablere seg som ansvarlig enhet for nettstedet, snarere enn at webområdet skal være bundet til en enkelt betrodd tjener. Et område kan vanligvis etablere seg som den ansvarlig enhet ved å gi en postadresse (denne prosessen er lik å få en bankkonto i områdets navn). Å ha nettstedet knyttet til et tjenesteorgan tillater rotasjon av betrodde tjenere og eliminerer spørsmål om eierskap av nettstedet.
- Områdets e-postadresse trenger også å være knyttet til en komité. Betrodde tjenere bør ha ansvar for å jevnlig sjekke og svare på e-post. Hvis et område mottar e-post, kan medlemmer svare på e-post ved å la avsender personen vite at et medlem får den informasjonen de etterspør og vil komme tilbake til dem så snart som mulig. Forespørsler kan diskuteres av området og om nødvendig - delegert til den aktuelle betrodde tjener eller komiteen.
- I nye områder hvor det ikke er formell område tjeneste komité, en gruppe rusavhengige kan være ansvarlig for den lokale NA nettsted. En gruppe rusavhengige som gjør beslutninger om den lokale NA nettsiden er ofte en mer fornuftig tilnærming enn å la ansvaret falle på ett individ. Disse betrodde tjenere kan deretter etablere ansvarlighet gjennom lokale NA grupper i det voksende området.

•

Web tjeners arbeidsoppgaver

- Området kan klart definere arbeidsoppgaver som vil bli delegert til web tjener. I definisjonen til webtjeners rolle må området også fastslå at webtjeneren er ansvarlig overfor området.
- Medlemmer av området kan gjøre det til en vane å gjennomgå områdets nettsted på en regelmessig måte for å sikre at webtjeneren svarer på områdets forespørsler.
- Som nevnt tidligere i dette kapitlet er et område best tjent med et nettsted som lett kan overføres videre til andre betrodde tjenere. Hvis et nettsted er vanskelig å vedlikeholde kan det være vanskelig å finne betrodde tjenere som er i stand til å ta på seg engasjementet.
- Et område kan ønske å dele ansvaret for websiden blant betrodde tjenere. For eksempel en leder som kanskje eller kanskje ikke har de tekniske ferdighetene som er nødvendig for vedlikeholdet av websiden kunne være ansvarlig for å verifisere og oppdatere informasjon som sendes til nettstedet. Andre betrodde tjenere eller komitémedlemmer som har fått delegert ansvar gjennom komiteen, kunne administrere de tekniske aspektene av nettstedet.

Diskutere og adressere kjente utfordringer med internetteknologi

NA medlemmer publiserer ofte selv gjennom personlige websider. En liten advarsel (som skissert i kapittel to) er å unngå å hevde at en person er et NA-medlem. Bruke språk som "tilfriskning" og "tolvtrinns program" kan bidra til at et nettsted unngår å bli feilaktig tatt for et område eller regionalt nettsted av Anonyme Narkomane.

94

Dersom et medlem har benyttet NA navnet på en personlig side, så er det spesielt viktig å ikke bruke bilder av noen medlemmer på dette området, akkurat som et område eller region ville unngå å legge ut medlemmenes bilder på sin hjemmeside. Bruken av medlemmenes bilder i forbindelse med NA faller utenfor prinsippet om anonymitet. Hvis bilder er brukt på en personlig side bør NA navnet ikke brukes, av årsaker beskrevet ovenfor.

"Det er viktig å huske på at det ikke er samme type personlig anonymitet på nettet som det er på et NA møte".

Noens stemme som blir hørt på nettet avslører ikke vår anonymitet på samme måte som bilder kan. Noen NA nettsteder laster opp medlemmenes deling slik at NAs budskap kan nås i hele verden via nettsiden. Denne tilnærmingen synes å opprettholde medlemmenes anonymitet bedre enn et bilde eller video vil. Dersom et medlem velger å delta i deling som er gjort tilgjengelig via web er det viktig å huske at delingen kan komme i det offentlig bilde. Det er også verdt å vurdere å unngå livaktige beskrivelser av aktiv avhengighet i delinger lagt ut på nettet.

Det er viktig å huske på at det ikke er samme type personlig anonymitet på nettet som det er på et NA møte. I de fleste tilfeller kan internettkommunikasjon spores tilbake til brukeren eller individets datamaskin og kan gjøres tilgjengelig for utenforstående parter eller organisasjoner (unntatt når sofistikert kryptering eller annen teknologier brukes). I et forsøk på å holde privat informasjon ute av allmennhetens syn, oppslagstavler eller praterom brukt for online møter eller tjeneste relaterte diskusjoner bør gjøres så privat som mulig. På den måten kan ikke det offentlige vise historien eller innlegg i disse fora. Passord og andre systemer som person til person (pc til pc) direkte meldinger kan gi en grad av privatliv. Når du vurderer personlig anonymitet og NA offentlige bilde, er det viktig å huske at offentlige tilgjengelig innlegg eller meldinger betyr at alt som er postet på nettet kan sees av alle Internett-brukere i verden for en lengre periode av gangen.

Sette planen ut i handling

Bruk av internetteknologi og NA-nettsteder

95

Følgende liste inneholder eksempler på hvordan områder og regioner har brukt nettet til å kommunisere med hverandre og med offentligheten:

- En av de viktigste bruksområdene for Internett-teknologi er å **gi informasjon om NA**. Nettsteder er ofte det første glimtet noen vil ha av hva NA-programmet er enten betrakteren er en profesjonell, et familiemedlem, eller en rusavhengig som prøver å finne et møte. Når du tenker på hvordan administrere et nettstedets informasjon er det viktig å huske at feilinformasjon kan være verre enn ingen informasjon i det hele tatt.
- En annen bruk av NAs internetteknologi er **kommunikasjon mellom tjenesteorganer**. Oppslagstavler, praterom og e-post-lister blir ofte brukt til å holde tjeneste møter spesielt i områder som omfatter store geografiske avstander. Et uformidlet forum, derimot, er som en tjeneste møte uten stol eller ordstyrer, hvis det ikke er satt dagsorden kan fokuset lett bli borte. Adresser for e-post-lister kan lages basert på tjeneste titler i stedet for et individs navn, for eksempel nestleder@detstørstehjertetiNAområde. Dette muliggjør kontinuitet når medlemmene roterer tjeneste posisjoner. Anonymiteten til medlemmer i disse fora kan være beskyttet gjennom bruk av en registreringsprosess eller passord.
- Hvis området ønsker å legge ut **NA litteratur på nettet** bør det gjøres ved å linke til NAWs nettsted, www.na.org. Et område skal ikke gjengi og poste noe av fellesskaps opphavsrettslig litteratur inkludert trinn eller tradisjoner, gruppe opplesninger, brosjyrer eller lange sitater. For mer informasjon om *Fellowship Intellectual Property Trust* - besøk www.na.org.
- Hvis et område er å tenke poste ikke-fellesskaps-godkjent informasjon som for eksempel flyers eller lokal nyhetsbrev kan betrodde tjenere ønske å vurdere hvordan denne typen informasjon kan påvirke NAs offentlige bilde. Medlemsfokusert litteratur kan ikke alltid være den typen informasjon et område ønsker å fremvise offentlig. En gruppesamvittighet er en god måte å ta avgjørelser om hvorvidt poste eller ikke poste ikke-fellesskaps-godkjent informasjon på et lokalt nettsted.
- Ulike **språkgrupper** som spansktalende medlemmer som bor i ulike land rundt om i verden har brukt nettet for kommunikasjon, herunder tjeneste workshops og i oversettelses innsats.
- Noen områder vedlikeholder arkiv informasjon som tidligere prosjekter eller betrodde tjenere i en kontakt informasjons **database**. Men området vil ønske at personen som er ansvarlig for å opprette databasen også er ansvarlig for å gjøre informasjonen overførbar og lett tilgjengelig for andre betrodde tjenere - inkludert fremtidig betrodde tjenere. Enhver informasjon i en database bør sikkerhetskopieres og oppbevares på et felles sted - ikke på noens personlige harddisk, og må være lett tilgjengelig gjennom de mest vanlige teknologiske tilgjengelighetene. Arkivering og oppdatering av informasjonen som finnes i databasen vil bidra til å holde en relevant registrering av komiteens praksis. Husk hensikten med informasjonen og hvem publikum er hjelper området med å gjøre beslutninger om hvordan administrere databasen.
- Noen **online NA møter** holdes i praterom og noen er holdt gjennom e-post-lister. Igjen, må medlemmets anonymitet bevares gjennom en registrerings prosess eller en annen protokoll. Det er viktig å huske at online NA møter kan komme inn i bildet av

det offentlige og har potensialer til å påvirke offentlighetens oppfatning av NA. En av fallgruvene av et onlinemøte kan være altfor uformell samtale som ikke synes å være drevet av NAs hovedformål.

Internetteknologi er et verdifullt verktøy som tillater NA medlemmer til å kommunisere med hverandre og med offentligheten på måter som tidligere var umulig. Tar vi oss litt tid til å diskutere og planlegge for hvordan man best kan bruke denne teknologien kan bidra til å sikre at informasjonen vi deler med hverandre og fremlegger for offentlige er pålitelig, meningsfull og informativ.

Ressurser

Eksempel på nettside

Trinn for å skape et nettsted

Kapittel 11

Arrangementsplanlegging

97

Vanligvis tenker vi på NA-arrangementer som en måte å feire vår tilfriskning eller gjøre NA tiltrekkende for nykommere, men våre arrangementer er også en mulighet til å gjøre positive inntrykk på offentligheten. Under et arrangement kan en person fra hotellets stab lure på om et familiemedlem kan ha nytte av NA eller en gruppe av medisinske fagfolk kan legge merke til hvor støttende og forberedt NA-medlemmer synes å være under en presentasjon. Betrodde tjenere må være klar over virkningen NA-arrangementer kan ha på våre relasjoner med offentligheten. Bevisstheten kan tillate oss å forutse de muligheter og utfordringer som oppstår ved NA-arrangementer.

Arrangementer som er spesielt utviklet for det offentlige kan være en effektiv måte for å lære offentligheten om hva NA har å tilby. Samfunnsmøter som gir informasjon om NA til offentligheten kan være første skritt i å danne meningsfulle relasjoner med offentligheten.

Dette kapittelet fokuserer på både på **interne NA arrangementer**, slik som læredager og fellesskapsaktiviteter og **eksterne NA arrangementer** - slik som samfunnsmøter og faglige arrangementer.

Kjerne OR-prinsipper

Denne delen er hentet fra kapittel to.

Tiltrekning ...

Et annet viktig fokus som er høyst verdifullt i vårt OR-arbeid er tiltrekning i den enkelte NA-medlemmets atferd og holdninger og det kollektive utseende av vårt fellesskap. Tiltrekning betyr at vi fungerer som medlemmer og som grupper på måter som naturlig tiltrekker oss andre. Når medlemmer handler på måter som er tiltrekkende fremmer denne identifikasjonen og gir potensielle medlemmer en følelse av tilhørighet.

- Har komiteen vurdert arrangementets format (inkludert talere) som en viktig del av å skape et tiltrekkende NA-budskap?
- Hvordan påvirker vår individuelle atferd tiltrekningen til NA programmet?

Ansvarlighet (kapittel 2 Tilregneligheten av vår servicekomite, 3.avsnitt)

Det er oppgaver som følger prinsippet om ansvarlighet. Dette ansvaret gjelder for alle parter involvert i et ansvarlig forhold. Komiteen har ansvar for området og området har ansvar for sine komiteer. For eksempel, hvis en konventkomité er ansvarlig overfor en regional komité som betyr at den regionale komiteen har sagt seg villig til å ta på spesifikt ansvar for komiteen. Dersom komiteen møter utfordringene som for eksempel en finanskrisen eller problemer med NAs offentlige profil under et arrangement vil serviceorgan ta konstruktive tiltak for å hjelpe konventkomiteen. Det er nyttig for serviceorganer, som for eksempel områder eller regioner å forstå og akseptere dette ansvaret før de oppretter en underkomité. Denne forståelsen kan oppmuntre regioner og områder å være bevisst sin rolle med komiteer som er ansvarlig under dem. Be om finansielle budsjetter og stille spørsmål av komiteer oppfordrer til ansvarlighet og kan bidra til å unngå større problemer i fremtiden. Det å be om budsjetter etablerer ikke bare ansvarlighet, men også et gjensidig forhold og forsterker vårt andre konsept. Det at budsjettet er innenfor og finansielle poster nøyaktig bokført kan spare NA-fellesskapet det ekstra bryderiet det ville være å måtte kontakte en regnskapsfører, advokat,

eller det lokale politiet. Ansvarlighet kan også redde oss fra å måtte avbryte andre tjenester fordi vi har overskredet budsjettet vårt.

- Hvordan har betrodde tjenere vært ansvarlig i planleggingen av et arrangement, vært konsekvent og gitt nøyaktig rapportering overfor serviceorganet?
- Hvilke tiltak er på plass for å sikre at betrodde tjenere som er med å sette i stand et arrangement være ansvarlig overfor området?

98

Offentlige relasjoner og arrangementsplanlegging

En komité vil ha ulike hensyn avhengig av publikum, størrelse og formålet med hvert arrangement. Arrangement som er ment til å trene og utdanne medlemmer av Anonyme Narkomane vil kreve planlegging som skiller seg ut fra arrangement som er til for utdanne fagfolk om Anonyme Narkomane. Fortsatt ulikt er arrangement som er kun for NA-medlemmer som kommer sammen og feirer sin tilfriskning. Alle NA-arrangement er en mulighet til å direkte eller indirekte forbedre våre relasjoner med offentligheten ytterligere og betrodde tjenere kan planlegge hvert arrangement på en måte som fremmer vårt mål om at NA vil være sett på som et positiv, troverdig og pålitelig alternativ for rusavhengige.

Det er også viktig å tenke på hvordan vi blir sett på av samfunnet. Da NA-møter ble startet, var det på mange steder ulovlig for rusavhengige å samles, uansett formål. Selv der møter var lovlig, så offentligheten på rusavhengige med skepsis. Inntil NA har etablert et godt offentlig rykte, kan det være vanskelig å finne møtelokaler. Hvis vår oppførsel som NA-medlemmer fremdeles er destruktiv og egoistisk, vil vi få vanskeligheter med å møtes åpent. Vi hjelper til å beskytte vårt fellesskaps rykte når vi bruker våre møtelokaler med respekt og holde dem rene og i god stand. Vi burde oppføre oss som gode naboer og vise respekt. Selv noe så enkelt som navnet en gruppe velger, kan reflektere over NA som helhet. Hvis Anonyme Narkomanes offentlige rykte blir ødelagt, vil rusavhengige kunne dø.

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor.*

Planlegging og forberedelser for områder og komiteer

Å bruke litt tid til å se hva slags arrangement som er mest nødvendig i et område vil hjelpe betrodde tjenere planlegge arrangementer som er mer egnet for og tilpasset medlemmer og fagfolk på dette området.

- Planlegge et effektivt arrangement betyr at betrodde tjenere har vurdert **behovene til området**. Hva slags arrangement ville hjelpe området med å nå sitt mål om å gjøre NA mer tilgjengelig for lidende rusavhengige? Trenger NA medlemmer en mulighet til å diskutere lokal tjeneste utfordringer og måter å løse disse utfordringene på? Denne type spørsmål vil hjelpe betrodde tjenere i å skape arrangementer som direkte imøtekomme behovene til deres NA-samfunn. Arrangement som er knyttet til et områdes behov vil være mer sannsynlig og samvittighetsfullt bruk av NA-ressurser, og vil sannsynlig nærme seg vårt primære formål. Et NA-arrangement bør alltid arbeide for å fremme NAs hovedformål.

- Området vil ønske å være sikker på å vurdere **publikum** på et arrangement, for eksempel om at arrangementet er en workshop for profesjonelle eller en læredag for NA-medlemmer. Detaljene i arrangementet som for eksempel plassering og tilbehør kan deretter lages basert på behovene til publikums medlemmer. For eksempel, en workshop for helsepersonell vil kreve forskjellige planleggingshensyn og ulike tilbehør enn en workshop for NA-medlemmer.
- Definere **mål** og ønskede **resultater** av et arrangement kan hjelpe komiteen med å avklare hva de planlegger å oppnå. En måte å definere disse mål er gjennom en visjon og en formålsparagraf. En visjonsuttalelse presenterer en komités endelige ambisjoner og formål. En komités visjon kan være at en dag vil alle medlemmer av offentligheten kjenne til hva NA er og hvordan NA kan hjelpe lidende rusavhengige. En formålsparagraf er hva komiteen håper å oppnå med en bestemt arrangement. For eksempel kan oppgaven til et arrangement være å grundig informere lokale helsepersonell om hva NA er og hva NA har å tilby samfunnet.
- Komiteen vil også ønske å **samarbeide** med grupper, andre komiteer, området eller regionen. For eksempel, hvis en komité tenker om å holde et arrangement på et lokalt møte sted, vil medlemmene ønske å inkludere grupper i planprosessen. Siden det er sannsynlig at GSR-ene vil ha vært involvert i å prioritere et arrangement er det viktig å sørge for at det er nok tid til å minne gruppene på et kommende arrangement. Å arbeide for å holde lokale grupper involvert gir medlemmer i området muligheter til å stå til tjeneste og evnen til å støtte lokale NA-arrangementer.
- Områder eller regioner kan opprettholde en aktivitetskalender som distribueres til hver enkelt gruppe tjeneste representant (GSR). En slik kalender oppfordrer medlemmene av området til å støtte lokale NA-arrangementer og bidrar til å unngå dobbeltarbeid ved planlegging av arrangementer.
- Enkelte medlemmer bør ikke planlegge arrangementer alene. Medlemmer bør søke støtte av tjenestestrukturen. Dette sikrer at et arrangement er styrt av en gruppesamvittighet og at det er ansvaret til en gruppe av NA-medlemmer. Det er imidlertid medlemmer i utviklende NA-lokalsamfunn som må ta ledelsen i planlegging av NA-arrangementer hvis noen handling skal skje i det hele tatt. Denne forsiktighetserklæringen er bare ment om å oppmuntre opp til ansvarlighet og en gruppesamvittighet.

«Må vi alltid huske på at hvor vi enn går så vil vi alltid, til en viss grad representere NA. Hvis noen ser at vi oppfører oss dårlig mens vi tydelig viser en NA-logo på T-skjorten vår, så bringer vi et meget dårlig budskap om vårt fellesskap til offentligheten. Det vi sier og gjør, gjenspeiles i vår NA-tilfriskning og på NA-fellesskapet. Som ansvarlige NA-medlemmer ønsker vi at denne gjenspeilingen blir en kilde for tiltrekning heller enn en kilde for forlegenhet.»

- *Det virker: Hvordan og hvorfor*

Når en komité har besluttet hvilke arrangementer som de synes er mest nødvendig i området, kan **arrangement-forberedelsen** begynne. Følgende punkter kan hjelpe komiteer å forutse mange av de utfordringene som oppstår når du planlegger et arrangement, om arrangementet er for NA-medlemmer eller større offentlig samfunnet. Å forutse utfordringer kan bidra til å gjøre NA-arrangementer til positive eksempler på hvordan NA fungerer og hva NA har å tilby.

- Betraktninger og undersøkelser om plassering (slik som parkeringsplass, offentlig tilgang, anslått fremmøte, og om innretningen gir ting som audiovisuelt utstyr og er

handikap tilgjengelig) bør vurderes når man velger et lokale for arrangementet. Betrodde tjenere bør også være sikker på å finne ut om pristilbudet de har fått for kostnaden for lokalet inkluderer ting som stoler, opprydding og bruk av et kjøkken.

"Betrodde tjenere som skal forhandle med det lokale næringslivet må balansere enhver delegert fullmakt de har fått med ansvarlighet overfor en komité".

-
- En komité må være klar over og følge lokale bestemmelser. Disse lokale forskrifter kan vedrørende å selge varer eller mat, regler for å leie ansatte utenfra, fagforeningshensyn, etc.
- Forhandlinger med det lokale næringsliv for N- arrangementer krever vanligvis tålmodighet og fleksibilitet. Betrodde tjenere som skal forhandle med det lokale næringslivet må balansere enhver delegert fullmakt de har fått med ansvarlighet overfor en komité. Ansvarlighet kan demonstreres gjennom grundig og hyppig kommunikasjon. Eventuelle kontrakter skal gjøres tilgjengelig gjennom skriftlige rapporter og et hvert juridisk dokument bør gjennomgås av komiteen og muligens en advokat før det signeres. De medlemmer som skal forhandle på NAs vegne må også huske at de har et ansvar for å opprettholde NAs finansielle trygghet og at deres atferd kan ha en effekt på NAs offentlige profil.
- Betrodde tjenere trenger å vite hvem de skal kommunisere med, både i NA og utenfor NA. Det bør være klart hvem som er utpekt som beslutningstaker innenfor komiteen og hvem som er den ledende personen på stedet. Å Opprette et forhold til fasilitetens ansatte ved å opptre på måter som støtter deres rolle vil hjelpe og sikre suksess for arrangementet og kan styrke våre relasjoner med offentligheten. For eksempel ved å gi resepsjonsansatte informasjon om NA generelt, (Gjennom brosjyrer, en lokal møteliste osv.) og om NA-arrangementet som blir holdt på stedet deres kan frembringe en positiv oppfatning av NA og kan motivere ansatte til å være mer hjelpsom og støttende av arrangementet.
- Vår samhandling med møtestedets personell påvirker måten NA som helhet vil bli oppfattet. Et NA-arrangement kan være en anledning for oss å gjøre et varig inntrykk med medlemmer av det offentlige og lokale forretningsvirksomheter. Betrodde tjenere bør ikke anta at en innretnings medarbeider eller profesjonelle vet hvem vi er. Når vi koordinerer et arrangement, kan betrodde tjenere ta litt tid å forklare hva Anonyme Narkomane er og hvilke tjenester NA gir.
- Betrodde bør oppføre seg på en profesjonell måte med de offentlige virksomheter de samhandler med på arrangementer. Prinsipper som samarbeid, re-

spekt, kommunikasjon, oppfølging og tilpasningsevne er avgjørende for å forlate et positivt inntrykk med de utenfor NA.

- Et vellykket arrangement trenger medlemmer med ulike kvaliteter og ferdigheter. Noen ideelle egenskaper er evnen til effektivt å arbeide med mennesker, oppfinnsomhet og visdom til å forutse og løse uventede problemer.
- Et arrangement suksess avhenger av å ha nok frivillige. Det må være nok betroddde tjenere til å planlegge, koordinere arrangement og nok betroddde tjenere for å sette opp og rydde i et arrangement. Å ha nok frivillige hjelper å sikre at betroddde tjenere ikke vil bli overlesset med for mange oppgaver.
- Å overvåke fremdriften av oppgaver som har blitt tildelt betroddde tjenere er viktig for å lykkes med et arrangement. Oppgaver kan måtte gis andre hvis medlemmer ikke er i stand til å oppfylle sine forpliktelser.
- En komité må ha en plan for å håndtere sikkerhetsspørsmål som tyveri og kontroll av menneskemengder. Noen ganger kan en fasilitet kreve at profesjonelle har ansvar for sikkerheten under et arrangement. Det er en god idé å kjøpe forsikring for NA arrangementer. Betroddde tjenere må undersøke (spørre om anleggets sine retningslinjer) om forsikring er nødvendig for arrangementet.
- En komité kan lage en sterk kommunikasjons kobling mellom anleggets personell og NA frivillige; innby fasilitets ledelse eller ansatte til en planleggings møte på stedet kan være en måte å fremme en sterk kommunikasjon på. Komiteene kan holde et innledende møte og/eller deres avsluttende møte på anlegget hvor arrangementet skal finne sted. Møte med et anleggs ansatte gir betroddde tjenere en mulighet til å introdusere NA medlemmer til de ansatte, samt tid å svare på noens spørsmål eller bekymringer.
- Opprette dokumenter som en tidslinje (se tillegg for et utvalg tidslinjer), arrangementets retningslinjer, budsjett, (inkludert både menneskelige og finansielle ressurser) og en avsluttende sjekklister (som omfatter alle materialer som trengs på arrangementet) vil hjelpe til med den generelle koordineringen av arrangementet. Medlemmer kan skape en effektiv tidslinje eller arrangementsplan ved å begynne med selve dagen for arrangementet og deretter jobbe bakover.
- Dersom skriftlig materiale som pressepakker og offentliggjøring vil bli brukt for et arrangement, bør mer enn en person lese alt materialer før de blir utgitt til offentligheten. Dette kan bidra til å redusere feil i det skriftlige materialet.

Kapittel fire inneholder detaljert informasjon om presentasjoner til offentlige og profesjonelle tilhørere. Komiteer som planlegger for slike arrangementer ønske kanskje å henvise til den seksjonen for mer informasjon. Følgende punkter inneholder ekstra hensyn når man planlegger et arrangement for et eksternt publikum:

- Dersom komiteen setter i stand et arrangement for fagfolk i lokalsamfunnet, bør man vurderer relevansen av om dette arrangementet til denne målgruppen er viktig. Ofte deltar fagfolk på NA-arrangementer på sin egen fritid og på sin egen regning. Å velge praktiske møtesteder og planlegging av arrangementet på en tid som er praktisk for profesjonelle deltakere respekterer tiden til deltakerne. Å adressere disse hensynene vil automatisk gjøre et tillegg til suksessen for arrangementet.
- Som beskrevet i kapittel fire bør opplæring og forberedelser av presentasjonene til fagfolk tilpasses publikum og formålet med arrangementet. Opplæringsmateriell kan

lages for en måte å klargjøre fokuset for det bestemte arrangement. Øve på presentasjonsmateriale som audiovisuelle hjelpemidler er viktig.

- Som nevnt i kapittel fire pass på å tilpasse støttende visuelle hjelpemidler med publikum og materialet i presentasjonen. Dette betyr at visuelle hjelpemidler ikke alltid vil være det mest hensiktsmessige verktøyet. Pass på å vurdere hvem publikum er, hva innholdet i presentasjonen er og hvordan best engasjere publikum med materialet.
- Et samfunnsmøte er når NA-medlemmer er vert for et arrangement for interesserte samfunnsmedlemmer (slik som bekymrede familie og venner av rusavhengige, religiøs ledere, etc.). Betrodde tjenere kan bruke disse møtene som en mulighet til å gi medlemmer av samfunnet informasjon om NA som en samfunnsressurs.

Sette planen ut i handling

«... vurdere måter å øke medlemmers bevissthet om hvordan vår personlige atferd påvirker offentlighetens oppfatning av NA som helhet».

Når arrangementets planlegging og forberedelser er fullført er følgende punkter hensyn til selve arrangementet.

- Vår atferd på NA-arrangementer har en direkte innvirkning på vår offentlige profil. Hvis arrangementet er for NA-medlemmer, (slik som en læredag) kan en komité vurdere måter å øke medlemmers bevissthet om hvordan vår personlige atferd påvirker offentlighetens oppfatning av NA som helhet. Noen arrangementer har inkludert workshops om temaer om NAs offentlige bilde for å hjelpe medlemmer å bli mer oppmerksomme på hvordan deres atferd påvirker NAs offentlige profil.
- Et skriftlig referat av et arrangement kan være nyttig for fremtidige arrangementer og for komiteens evaluering av et arrangement. Et skriftlig referat bør inneholde en oppsummering om hva som funket og hva som ikke fungerte, en planleggings tidslinje, prøvebudsjett, kopier av kontrakter og komiteens erfaringer med firmaer og fasiliteter i samfunnet. Et skriftlig referat kan hjelpe fremtidige betrodde tjenere med et historisk perspektiv om lokale arrangementer. For eksempel, hvis en tidligere komité planlegger et arrangement for 400 personer og bare 200 deltok, kan betrodde tjenere bruke denne informasjonen til å bedre planlegge kommende arrangementer.
- Arrangements retningslinjer kan også være viktig for å lykkes med et arrangement. Disse retningslinjene kan skissere komiteens prosedyrer og protokoller. De kan også fastslå hva komiteen forventer fra spesifikke betrodde tjeneres verv.
- Medlemmene ønsker kanskje å vurdere om salgsvarer (t-skjorter, smykker o.l.) er hensiktsmessig for arrangementet. Et arrangement kan være en suksess uten salgsvarer. Dersom en komité bestemmer seg for å ha salgsvarer som en del av et arrangement bør varene være tilfriskningsorienterte. Vurder nøye om et

arrangements finansielle stabilitet avhenger av salg av varer. Jo mer økonomisk avhengig et arrangement er av salgsvarer, jo større er risikoen. Planlegging og undersøkelser i tidligere arrangementers historie med salgsvarer kan hjelpe en komité med å foreta informerte beslutninger om rollen av salgsvarer på lokale arrangementer.

«NA midler skal benyttes til å fremme vårt hovedformål og må anvendes ansvarlig.»

- *Ellevte Konsept*
- NAs tradisjoner og konsepter er våre veiledende prinsipper. Vi kan bruke dem hvis vi trenger rettleiding eller veiledning. En komité kan arbeide med å forstå og inkludere åndeligheten fra tradisjonene og konseptene i sitt tjenestearbeid.
- Ellevte Konsept er spesielt viktig for planlegging av NA-arrangementer. For eksempel, hvis et område har identifisert et arrangement som prioritert, må midlene brukes på en måte som er innrettet mot dette arrangementets og vårt hovedformål.
- En komité vil ønske å lage en form for oppfølging av arrangementet. Dette kan inkluderes med å spørre NA-medlemmer og/eller offentlige tilhørere med å evaluere arrangementet. Komiteen ønsker også å ta litt tid etter arrangementet for å diskutere og evaluere arrangementet basert på innspill fra medlemmer eller profesjonelle som deltok.

Handlinger etter arrangementet

Punktene nedenfor kan hjelpe betroddene tjenere med å ta bevisste steg rett etter et arrangement er ferdig. Disse handlingene kan hjelpe området med å lære av arrangementer og kan bidra til å forbedre fremtidige arrangementer.

- Vær sikker på at alle rapportene er komplette og i mappe hos området, spesielt kasserer rapport. Arrangements avtaler/kontrakter skal holdes slik at betroddene tjenere kan gjennomgå dem før fremtidige arrangementer.
- En oversikt over alle salgsvarer bør tas med ved å beregne det totale salget og de varene som er til overs.
- Betroddene tjenere kan være ønske å ta litt tid å diskutere og evaluere effektiviteten av arrangementets program. Disse diskusjonene kan noteres ned og inkluderes i komiteens referat for fremtidige arrangementer.
- Å sørge for at alle regninger blir betalt i tide vil hjelpe NAs offentlige ansikt utad.
- For arrangementer som læredager, der komiteen har ansvar for opprydding, skal betroddene tjenere være sikker på at de har forlatt lokalene i utmerket tilstand.

Vår egen atferd påvirker publikums oppfatning av NA som helhet. På NA-arrangementer har vi en mulighet til å påvirke offentlighetens oppfatning av programmet som har reddet livet vårt. Vi sender et negativt inntrykk av NA når vår atferd er uhøflig og hensynsløs. Når vi samles i grupper og opptrer på en respektfull og høflig måte kan vi bli et eksempel som inspirerer noen til å finne tilfriskning i NA eller hjelpe en av sine kjære til å finne NA.

Ressurser

Eksempel: læredag-format

Eksempel: samfunnsmøte format

Arrangement planlegging workshop

Eksempel: arrangement tidslinje

Eksempel: arrangement budsjett

Kapittel 12

105

Nøkkel emner

Grunnleggende OR prinsipper
OR og fellesskapsutvikling
Planlegging og forberedelse for
områder og komiteer
Fra planlegging til handling
Nøkkel ikoner
Praktisk erfaring
Forberedelse og treningstips
OR prinsipper for diskusjon

Fellesskapsutvikling

Dette kapittelet dekker fellesskapsutvikling i videste forstand som å gi støttende tjenester til ethvert NA medlem, gruppe, service organ, eller NA samfunn som trenger det. Målet for ethvert fellesskapsutviklingsarbeid er å kommunisere og hjelpe NA medlemmer og grupper.

Enkelte områder kan allerede gi akkurat hva dette kapittelet kaller fellesskapsutvikling som oppsøkende (outreach). Andre områder igjen kan gjøre fellesskapsutviklingstjenester uten å ha skapt et strukturert utvalg for å gjøre det. Hva vi kaller denne tjenesten er ikke så viktig, det som er viktig er hva vi gjør for å effektivt nå ut til våre egne medlemmer.

Det synes å være en rekke måter å utføre fellesskapsutvikling på. En måte er områdene som når ut til enkeltgrupper eller nærliggende områder som har bedt om deres støtte. En annen type fellesskapsutvikling er levert av regioner og soner. Disse tjeneste har ofte en strukturert tilnærming til fellesskapsutvikling i en helhetlig og koordinert måte. Planlegging og prioritering har en stadig større betydning i disse mer komplekse oppdragene. Fellesskapsutvikling gir oss en mulighet til å skape offentlige relasjoner med våre egne medlemmer. Langvarige relasjoner som når ut til andre medlemmer og arbeider mot vårt primære formål kan gjøre fellesskapsutviklingstjeneste til en spesielt givende opplevelse.

Inkludert i dette kapitlet er informasjon om støtte for **NA grupper, utvikle områder og innesperrede medlemmer**. Hvorvidt et område tilbyr en konsekvent og beskjedent tilførsel av litteratur til nærliggende grupper eller flere regioner er utvikler en fellesskapsutviklingsplan for de neste fem årene er denne tjenesten vesentlig til NA-vekst over hele verden.

Grunnleggende offentlige relasjon prinsipper

Denne delen er hentet fra kapittel to.

Enhet: "Sammen kan vi"

Det er vårt kollektive tjenestearbeid som hjelper andre rusavhengige å finne tilfriskning. NA har vært økende siden 1950-tallet på grunn av medlemmer som arbeider sammen for å fremme NAs hovedformål. Mange av oss er kjent med gruppens kraft til å bære budskapet om tilfriskning til rusavhengige kommer til møtene våre og vi bruker grupper av medlemmer i tjeneste på samme måte. Vi kan se våre Første Tradisjon virke når medlemmer setter sine individuelle ønsker og behov til side for NAs felles gode. Ved å Arbeide sammen for å gjøre NA mer synlig og levedyktig i vårt lokalsamfunn hjelper ikke bare narkomane å finne vårt program, men er også en kraftfull måte å praktisere enhet beskrevet i første Tradisjon.

- Hvordan setter vi våre individuelle ønsker og behov til side for det felles gode av NA?
- I vår tjeneste komiteer og hvordan vi vise at vi er åpne og innbydende til medlemmer og grupper?

Tiltrekning ...

Et annet viktig hensyn med å gjøre vår OR-innsats mer verdifull er tiltrekkende oppførsel og hvordan betrodde tjenere har ansvarlig holdninger fra det enkelte NA-medlemmet og det kollektive uttrykket av vårt fellesskap. Tiltrekning betyr at vi som medlemmer og som gruppe - på naturlige måter tiltrekker oss andre. Når medlemmer handler på måter som er tiltrekkende oppmuntrer dette til identifisering og gir det potensielle medlemmer en følelse av tilhørighet.

- Hvordan kan områder praktiserer prinsippet om tiltrekning i deres fellesskapsutviklingsarbeidet?
- Hvordan kan medlemmer gjøre tjenesten mer tiltrekkende i deres fellesskapsutviklingsarbeid?

Offentlig relasjoner og fellesskapsutvikling

Det finnes ofte en rekke barrierer som hindrer NA å vokse og trives på visse steder. Disse barrierene kan være et resultat av geografi (som fjellkjeder som skiller NA-lokalsamfunn), teknologi, kultur, språk, fysisk funksjonshemming, økonomisk ulempe eller et resultat av at medlemmene blir løsrevet fra tjenestestrukturen. Hva denne tjenesten kan gjøre er å bidra til å gjøre disse frittstående gruppene oppmerksomme på den støtten og de ressursene som er tilgjengelig innenfor fellesskapet. Fellesskapsutvikling er en mulighet for betrodde tjenere å bringe NA-budskapet ved å bygge relasjoner med andre NA-medlemmer.

«Selv om vi er selvstyrte kan vi tilby kjærlig støtte til andre grupper ved å gå på deres møter eller tilby annen hjelp. NA-møter blomstrer når grupper ser forbi sine umiddelbare behov for å tilby hjelp til andre.»

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Planlegging og forberedelser for områder og komiteer

En stor del av planlegging for fellesskapsutviklingsprosjekter er å utvikle en forståelse av prinsipper som kan bidra til å sikre suksess for dette arbeidet. Medlemmer kan også planlegge ved å vurdere hva som er den beste tilnærmingen (eller tilnærminger) or å nå ut til grupper og områder som er i nød og hvilke hindringer de sannsynligvis vil møte når de møter disse gruppene og områdene. Å gjennomgå planlegging trinnene i kapittel tre kan hjelpe med dette planarbeidet.

Fellesskapsutvikling prinsipper

Prinsipper som selvfinansiering og autonomi bringer NA-budskapet og enhet blir viktig for fellesskapsutviklingstjenesten. Betrodde tjenere kan streve med å finne balanse mellom å bringe budskapet og respektere den enkeltes og gruppenes autonomi. Medlemmene trenger ofte å bli oppmuntret til å anerkjenne deres evne til å forsørge seg selv og hvordan deres bidrag er en del av NAs prinsipp om selvfinansiering. Supplere medlemmer og grupper med det nødvendige servicematerialet og støtte er et viktig fundament av sterk fellesskapsutviklingsarbeid.

"Grupper og områder kan operere på en rekke forskjellige måter. Det er ikke jobben til de som utfører fellesskapsutvikling til å administrere disse gruppene eller områder".

Å nærme seg medlemmer med en holdning av velvilje uten å dømme vil hjelpe fellesskapsutviklingsinnsatsen med å være mer produktiv. Grupper og områder kan operere på en rekke forskjellige måter. Det er ikke jobben til de som utfører fellesskapsutvikling å administrere de gjeldende grupper eller områder. En gruppes måte å kreativt bringe NAs budskap kan fremme energi og begeistring blant medlemmene i gruppen. Det er tider når disse kreative måtene kan bli enda mer nyttig for en gruppes hovedformål. Medlemmer kan tilby verktøy som tillater gruppene å finne sine egne løsninger. Betrodde tjenere trenger å nærme seg denne tjenesten uten forutinntatte ideer om medlemmer og grupper som kanskje ikke synes så "utviklet" som sin egen gruppe. Vår evne til respektfullt å støtte grupper og medlemmer gir dem en bedre sjanse til å bli mer effektiv til å gjennomføring NAs budskap til den rusavhengige som fortsatt lider.

Koordinering av tjenester

Noen områder har skapt en fellesskapsutviklingskomité eller en lignende type komité som er ansvarlig for å koordinere alle tjenestene for det området. Andre områdekomiteer delegerer ansvaret for fellesskapsutvikling til administrative medlemmer av området, (vanligvis området leder, nestleder, kasserer og sekretær) mens andre områder har opprettet en gruppe kontaktpersoner eller koordinatorstillinger. Noen ganger vil naboområder og regioner komme sammen for å utføre fellesskapsutviklingstjeneste. Som nevnt i begynnelsen av dette kapitlet har noen områder allerede gjort det som kalles fellesskapsutvikling her kalt oppsøkende (outreach) innsats. Uavhengig av hvordan et område koordinerer tjenester som støtter andre medlemmer og grupper er det et ansvar for hele området.

Tilnærminger

Det finnes en rekke måter å tilnærme seg fellesskapsutvikling. Når et område forbereder fellesskapsutvikling kan betrodde tjenere se på hvilken tilnærming som er mest sannsynlig for å møte behovene til de medlemmer som har bedt om støtte.

108

- Medlemmer kan tilby en måte for NA-samfunn for å evaluere sine egne behov. Spørreskjemaer eller uformelle henvendelser via e-post, brev eller telefonsamtaler kan hjelpe medlemmene å oppdage det de mener er mest nødvendig. Å ha løpende og relevant informasjon om områdets behov vil hjelpe betrodde tjenere å bestemme hvilke ressurser som sannsynligvis vil være mest nyttig.
- Betrodde tjenere kan ha behov for å utdanne grupper og områder om ressursene tilgjengelig for dem. Noen medlemmer og grupper har ingen erfaring med hele tjenestestrukturen og tilgjengelig støtte.
- Felleskapsutviklingsarbeidet har god nytte av prioriteringer og planlegging. Felleskapsutvikling kan plassere en forlengelse av økonomiske og menneskelige ressurser. For eksempel kan en region som ønsker å støtte et nærliggende område bestemme seg for å finansiere betrodde tjeneres besøk til området. Uten tilstrekkelig planlegging kan denne støtten føre til at regionen kan havne i en posisjon der de kunne som et resultat av deres fellesskapsutviklingsarbeid være ute av stand til å betale sine regionale telefonregninger. Planlegging kan bidra til at områder og regioner vurderer hva de realistisk kan yte.
- Som beskrevet i avsnittet ovenfor er å praktisere åndelige prinsipper som åpensinnet og tålmodighet en uvurderlig tilnærming til ethvert fellesskapsutviklingsarbeid. Å praktisere disse prinsippene hjelper oss å leve i trinn tolv i vårt personlige program. Bruk av åndelige prinsipper i vårt fellesskapsutviklingsarbeid tillater oss å opptre på en måte som gir mindre sannsynlighet for å forårsake skade.

«Gruppesamvittighet er den åndelige måten vi benytter for å invitere en kjærlig Gud til å påvirke våre beslutninger.»

- *Tolv Konsepter for NA tjenesten*

Hindringer og løsninger

Før du begynner fellesskapsutviklingsarbeid er det viktig å vurdere hva som kan være noen av de hindringer og løsninger som er vanlige i denne typen tjeneste.

«Respektere kulturelle forskjeller, økonomiske barrierer, språkbarrierer, geografisk avstand og juridiske restriksjoner er avgjørende for å finne effektive tilnærminger. Felleskapsutviklingsarbeidet begynner ofte etter å ha identifisert en gruppe mennesker som NA har mislykket å nå».

- Gi grupper og områder oppmuntring til å bevege seg fremover i sitt tjenestearbeid er ofte den mest meningsfulle veiledningen betrodde tjenere kan tilby. Å la medlemmer

vite at deres tilnærminger til tjeneste ikke bryter noen tradisjoner eller at deres frykt og utfordringer er lik det som møtes av andre medlemmer rundt om i verden - kan være en stor lettelse. Fellesskapsutvikling avhenger av hvordan medlemmer lærer å evaluere deres tjenestearbeid og lære dem hvordan de vet når de har gått utover NAs tradisjoner.

- Respektere kulturelle forskjeller, økonomiske barrierer, språk barrierer, geografisk avstand og juridiske restriksjoner er avgjørende for å finne effektive tilnærminger. Fellesskapsutviklingsarbeidet begynner ofte etter å ha identifisert en gruppe mennesker som NA har mislykket å nå. Det kan være vanskelig å tiltrekke seg en marginalisert gruppe til NA-møter hvis ikke noen i disse gruppene finner noen på møtene å identifiser seg med. En løsning er å verve hjelp av samfunnsledere ved å informere dem om NA og be om deres innspill på hvordan nå folk i lokalmiljøet. Å inkludere NA-medlemmer fra en bestemt kulturell eller etnisk gruppe er avgjørende i dette fellesskapsutviklingsarbeidet for å kunne fremme identifisering og attraksjon. Hvis språket er en barriere kan betrodde tjenere finne medlemmer som snakker samme språk eller ser på oversettelsestjenestene ved å for eksempel ansette en profesjonell oversetter.
- Ett av målene for fellesskapsutvikling er å hjelpe lokale grupper så de har en struktur og informasjon til å løse sine egne problemer. For eksempel hvis en NA-gruppes midler har blitt forsømt kan medlemmer gi kassereren en regnskapsbok, enkle retningslinjer og erfaringer fra andre grupper og områder. Dersom det er splittelse i fellesskapet er jobben til dem som utfører fellesskapsutvikling ikke å håndtere konflikter eller løse medlemmers problemer. I stedet er deres rolle å gi grupper verktøy til å løse sine egne problemer. Å praktisere NAs prinsipper og ikke la personlige meninger spille en rolle er ofte den mest hjelpsomme tilnærming. Vårt fokus er alltid NA enhet og det primære formålet med grupper.
- Vi ønsker alltid å jobbe mot enhet i vår tjenestearbeid. Men med de beste intensjoner kan enkelte medlemmer har ufokusert lidenskap eller ubøyelig ideer. Betrodde tjenere kan gjøre sitt beste for å inkludere disse medlemmene heller enn å ekskludere dem. Ofte vil medlemmene fortsette å gjøre det de gjør selv om de er inkludert i området eller ikke. Vår rolle er å opprettholde en åpen holdning, en innbydende atmosfære og lett inkludering for disse medlemmene.

- «Betrodde tjenere kan forklare fordelene ved å være en del av et område som å ha evnen til å nå ut til flere potensielle medlemmer og gir en helhetlig tilnærming til å bringe NAs budskap».

•

- NA-medlemmer kan ofte ha nytte av rettleiding om hvordan de kan fokusere sin lidenskap for NA. Å vise disse medlemmene hvordan de skal bruke sin energi og lidenskap for NA på en måte som vil hjelpe deres samfunn å vokse er ofte en viktig del av fellesskapsutvikling.
- En utfordrende aspekt av fellesskapsutvikling er å møte grupper som ikke ønsker å være en del av tjenestestrukturen. Dette er en annerledes utfordring enn grupper som ikke er klar over tjenestestrukturen og hvordan den kan støtte vårt hovedformål. Betrodde tjenere kan forklare fordelene ved å være en del av et lokalområde som å ha evnen til å nå ut til flere potensielle medlemmer og gir en helhetlig tilnærming til å bringe NAs budskap. Å diskutere NAs Tolv Tradisjoner, de Tolv Konsepter og det primære formålet med våre grupper kan hjelpe i slike situasjoner. Hvis et område finner ut at en rekke grupper er nølende om å delta i områdekomiteen kan området utføre en tjenesteselvransakelse. Denne selvransakelsen hjelper serviceorganet å identifisere sine styrker og svakheter. Å synliggjøre identifiserte svakheter kan bidra til å tiltrekke grupper tilbake til områdekomiteen.
- Noen medlemmer kan feiltolke NAs tradisjoner og konsepter. De samme medlemmene kan også være motstandsdyktige mot endring etter at de har etablert en praksis i det lokale NA-samfunnet. Et vanlig problem er grupper og medlemmer som ikke praktiserer et klart skille mellom NA og andre fellesskap. Dette er bekymringsverdig fordi våre medlemmer kan overse et behov for å ha kontakt med andre NA-medlemmer og enda viktigere er at det kan forvirre nykommere om NAs budskap om tilfriskning fra avhengighet. NA-medlemmer kan nærme seg disse situasjonene på en respektfull måte og dele sine erfaringer om hva som har vært effektivt i deres personlige tilfriskning og i deres grupper og områder. En holdning som er ikke-dømmende og foster velvilje kan hjelpe medlemmene å vurdere tradisjoner og konsepter på en måte og være åpne for å lytte til erfaringer fra andre medlemmer. Læredager og Workshops er en annen måte å løse dette problemet. Et Workshopformat kan tillate dette temaet å bli diskutert på en mer upersonlig måte.
- I mange NA lokalsamfunn som er i utvikling har møter begynt på behandlingstilbud. Betrodde tjenere kan hjelpe grupper å etablere sin uavhengighet ved å oppmuntre dem til å være selvstendige. Den *Institusjonelle Gruppeguiden* kan være en nyttig ressurs i å hjelpe medlemmene å ta skritt mot å skape mer selvfinansierte grupper. Det er viktig å hjelpe behandlingspersonell til å forstå hvordan et NA-møte fungerer og å hjelpe medlemmene med å etablere NA med så lite interne stridigheter og konflikter som mulig.

Vi oppmuntrer hvert medlem i gruppen til å komme med tanker og ideer. Vår holdning med et åpent sinn hjelper oss å huske at hver gruppe er en del av et større hele. Å erkjenne at vi faktisk er en del av noe større enn oss selv får oss til å se på enda flere nye ideer. Vårt mangfold kan berike kun når vi er åpne for dets rikdom.

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Å sette planen ut i handling

NA-grupper og områder

111

Det er mange måter å hjelpe til med å forsyne grupper og områder med de ressursene de trenger for å yte tjenester. Følgende punkter er noen tilnærminger som kan være nyttige når fellesskapsutvikling tjenester tilbys:

- Regelmessig **kommunikasjon** - via post, e-post og telefonsamtaler er ofte eneste måten å yte service til noen avsidesliggende grupper og områder. Det er viktig å opprettholde løpende kommunikasjon - en komité kan gjøre lurt i å lage en sporingslogg å sørge for at kontakten er jevnlig. Vennskap kan være en effektiv måte å nå ut til en gruppe eller område og de kan være givende for medlemmer.

"Medlemmer kan også støtte tilfriskning og service møter ved å delta på dem jevnlig".

-
- Når det er mulig kan medlemmer under veiledning av et tjenesteorgan besøke grupper og områder som kanskje ikke kan være i stand til eller villige til å delta på et nærliggende område tjeneste komitémøte. Medlemmer kan også støtte tilfriskning og servicemøter ved å delta på dem jevnlig. Disse besøkene ser ut til å fungere best når en gruppe av rusavhengige besøker heller enn besøk av et enkelt individ. Det å hilse på grupper eller tjenestemøter på en regelmessig basis selv om det bare er annenhver måned er mer sannsynlighet for å gjøre et varig inntrykk. Det er jevnlig kontakt med andre grupper som er så nyttig til grupper og områder i nød.
- Workshops og læredager er nyttige verktøy for å styrke grupper og områder. (For informasjon om hvordan du gjennomfører en nykommer Workshop, se kapittel seks, "Criminal Justice (kriminalomsorgen)".) Disse arrangementene kan hjelpe medlemmene å finne løsninger og oppdage nye ideer og kan gi en strukturert måte å stille spørsmål. Med fokus på et bestemt aspekt av tjenester (for eksempel spørsmål ang. oversettelse) eller spesielle behov (for eksempel å få mer betrodd tjenere involvert) synes å være de mest nyttige tilnærmingene for å utvikle områder. Bruk brainstorming metoder på disse arrangementene kan hjelpe området eller gruppen å finne sine egne løsninger. Å inkludere sosiale sammenkomster, måltider og tilfriskningsmøter på disse arrangementene kan gjøre tjeneste mer attraktivt og skape en følelse av enhet. Noen områder og regioner har opprettet mobile eller reiseworkshops som er ansvarlig overfor et serviceorgan. I planleggingen for workshops kan betrodd tjenere arbeide med medlemmer som har bedt om støtte til å velge temaer som best oppfyller deres behov.
- En komité kan gi orientering for gruppens tjeneste representanter. Disse orienteringene kan være uformelle sammenkomster før et område tjeneste (service) komitémøte eller de kan være mer formelle innsats, for eksempel å lage skreddersydde opplæringsmateriell og gi presentasjoner.
- Et område kan bestemme at det å sende **tilfriskning** og **servicemateriale** er den mest praktiske måten å nå ut til en isolert gruppe eller område. Send ressurser som møtelister av naboområder, NA-litteratur, kontaktinformasjon for andre grupper og NA

World Services, og tilfriskningskassetter eller CD-er kan alle være nyttige tilnærminger. Områder kan også ønske å sende ressurser som kan være forespurt fra NA World Services, som for eksempel område selvransakelses retningslinjer, eksemplarer av komiteens retningslinjer og *En guide til lokale tjenester i NA*. Basert på hva som er begjært, kan et område bestemme seg for å lage skreddersydde ressurser som oppfyller spesifikke behov for et område eller gruppe. Det viktigste er å finne ut hvilke ressurser som sannsynligvis vil være mest nyttig.

- Et område kan gi løpende økonomisk støtte til fellesskap utviklingsarbeidet ved å gjøre det til en fast del av **områdets budsjett**. Et område kan beslutte å budsjettere for et fellesskapsutviklings reisefond. Reisekassen kan finansiere medlemmenes reise fra en ekstern gruppe eller område til et områdemøte. Reisekassen kan også finansiere turer til grupper eller områder som har bedt om bistand. Budsjettering hjelper betrodde tjenere å ta realistiske avgjørelser om hvor mye området har råd til å bruke på jevnlig basis. Mange områder er bare i stand til budsjettere for en liten men regelmessig forsendelse av litteratur eller servicemateriale. En regelmessig og beskjeden tilførsel av NA-ressurser er ofte mer nyttig enn en stor engangs forsendelse som kan ende opp med å bli altfor dyrt å vedlikeholde. Budsjettering for fellesskapsutviklingsarbeidet vil hjelpe områder å opprettholde finansielle ressurser.

Den neste delen, Innesperrede medlemmer, angår et bestemt fellesskapsutviklingspublikum. Akkurat som ekstern grupper ofte ber om støtte fra NA-grupper og områder, kan fengselet medlemmer ofte nytte av lignende støtte.

Innesperrede medlemmer - innsatte korrespondanse

Et korrespondanseprogram for innsatte er en annen form for fellesskapsutvikling. Å nå ut til fengslede medlemmer er ikke nytt for de fleste betrodde tjenerne. Noen fellesskapsutviklingskomiteer (eller oppsøkende komiteer) leverer allerede denne tjenesten, siden betrodde tjenere som faktisk holder møter på institusjoner kan komme i utfordringer som for eksempel problemer med å favorisere fanger og institusjonsregler. Følgende punkter kan vurderes ved planlegging av en korrespondanseprogram for innsatte:

- Et område kan definere formålet med en korrespondanseprogram for innsatte ved å besvare noen av de følgende spørsmål: Er formålet med programmet å tillate de innsatte å bare kommunisere med andre NA medlemmer eller er det å gi sponsorskap og tilgang til formelle trinnarbeid? Skal korrespondanseprogrammet også svare på litteratur forespørsler? Kan programmet være en kombinasjon av disse forespørslene?
- Området må avgjøre hvem som vil være ansvarlig for denne funksjonen. Vil det være en komité eller områdeansvar? Hvordan vil medlemmene frivillig ta på seg denne tjenestemuligheten?
- Ved hjelp av en postboks er ofte den eneste måten å levere denne tjenesten på slik at medlemmer kan skrive til innsatte anonymt. Sikkerhetsmessige problemer kan oppstå når innsatte vet hvor medlemmene bor.
- Dersom en komité skaper et skriftlig trinnkorrespondanseprogram kan det utvikles skriftlige retningslinjer for medlemmer som gjøre korrespondansen (rusfri tid kravene er ofte definert av disse retningslinjene). Dette kan bidra til å klargjøre rollen til betrodde tjenere som deltar i denne tjenesten.
- Hvis området bestemmer at de vil gi en korrespondanse eller trinnskriving-program, så kan de forsøke å klargjøre innholdet i disse relasjonene – vanligvis skriver kvinner til kvinner og menn til menn. Trinnskrivings-programmer kan også inkludere en ansvars-

fraskrivelse fra innsatte og medlemmer fordi post ofte er overvåket av kriminalomsorgens tjenestemenn.

Korrespondanse for innsatte når ut til et publikum av NA-medlemmer som må overvinne svært reelle hindringer. Innsatte er ofte ivrige etter å jobbe trinnene og er like sultne på tilfriskning som grupper som sliter med å vokse i fjerntliggende deler av verden. Eksempel på retningslinjer kan fås fra tilgrensende områder, regioner eller NA Verdens Tjenester.

113

«Vår servicestruktur er avhengig av integritet og effektivitet til vår kommunikasjon.»

- *Tolv Konsepter for NA tjenesten*

Felleskapsutvikling kan være en forskjell i NAs samlede vekst og effektivitet. Vår evne til å støtte dem som trenger det kan bety forskjellen mellom et sterkt og blomstrende NA-felleskap og et som er isolert. Vellykket innsats kan også gjøre en forskjell i en ny eller fengselsmedlemmets mulighet til å komme i kontakt med NA-programmet og finne tilfriskning. Vi kan strebe etter å gjøre det slik at enhver handling vi tar i tjeneste viser vårt ønske om å bringe NAs budskap om tilfriskning.

Kapittel 13

Myndigheter

114

Fremkalle relasjoner med myndigheter kan bidra til at NA sees på som en mer troverdig samfunnsressurs. Disse forholdene resulterer ofte i at staben av offentlige etater blir talspersoner for NA, eller gir muligheter for oss til å gjøre NA mer allment kjent gjennom programmer som offentlige annonseringstjenester. I noen deler av verden er eksistensen av Anonyme Narkomane avhengig av vår evne til å bygge og vedlikeholde positive relasjoner med myndighetene. Det viktigste for oss er å tålmodig bygge solide langsiktig relasjoner slik at flere rusavhengige har en mulighet til å lære om NA.

Dette kapitlet gir generell informasjon om planlegging og samspill med **nasjonale og lokale myndigheter** og spesifikk informasjon om samspill med **offentlige avdelinger og politiavdelinger** (se Kriminalomsorgens kapittel for informasjon om kriminalomsorgens institusjoner, narkotika domstoler, etc.). Deler som kan være lurt å gjennomgå er Kapittel Fire for generell informasjon om å danne nye relasjoner med eventuelle organisasjoner.

Grunnleggende offentlige relasjons prinsipper

Denne delen er hentet fra kapittel to.

Samarbeid, ikke tilhørighet

Vår erfaring har vist at vi har mange «ikke-rusavhengige» venner som kan argumentere for NA. Hvis en profesjonell ønsker å støtte NA ved å dele om effektiviteten av vårt program, er de fri til å gjøre det. Hva vi kan gjøre er å prøve å sikre at «ikke-medlemmers» entusiasme for vårt program ikke gir en uriktig fremstilling av den «rusavhengige-til-rusavhengige-karakter» av vårt program. NA er ikke et program der fagfolk behandler rusavhengige, selv fagfolk ønsker ofte å argumentere for NAs levedyktighet fordi de har sett tilfriskning arbeider for sine klienter eller kjære. Rollen til den lokale tjeneste organet i en situasjon som dette er avgjørende. NA fellesskapet kan gi opplæring og etablere ansvarlighet med «ikke-medlemmers» støtte. På denne måten kan «ikke-medlemmers» støtte bli en ressurs for NA i å oppfylle vårt primære formål

- Når man bygger relasjoner med offentlige etater, hvordan kan området sikre at denne utenforstående organisasjonen ikke er tilknyttet NA?
- Hva er noen måter et område kan samarbeide med offentlige etater?

Offentlige relasjoner og myndigheter

Før du forsøker å bygge en relasjon med noe form for offentlige etater må området være sikker på at dette forholdet kan støttes gjennom løpende menneskelige og økonomiske ressurser. Å bygge disse relasjonene kan ta lang tid og kan kreve betydelige menneskelige ressurser. Som nevnt i tidligere kapitler, prioritering hvilke tjenester som er mest vesentlig vil bidra til at et område unngår å ta på seg prosjekter som kan svekke deres evne til å gi grunnleggende tjenester i sine lokalsamfunn.

Planlegging og forberedelser for områder og komiteer

115

- Identifiser **hensikten** i å skape et forhold til offentlige etater kan bidra til at et område tar beslutninger om hvilke offentlige etater eller byråer de vil kontakte. Et område kan beslutte å starte med den lokale politi avdelingen for eksempel, siden de kommer i kontakt med rusavhengige hver dag.
- Når du planlegger hvordan du skal **kommunisere** med en offentlig etat kan betrodde tjenere markere hvilke typer ressurser NA kan bringe med seg til forholdet. Fortell at NA er en levedyktig (og gratis) samfunnsressurs som kan gjøre enkelte offentlige etater åpne for videre diskusjoner med oss. Kommunikasjonsverktøy som informative brosjyrer, medlemskap undersøkelser og *The NA Way Magazine* kan også være nyttig i å etablere relasjoner med offentlige etater.

«Det er også nyttig å være oppdatert med den nåværende regjeringens retningslinjer ...»

-
- Som nevnt i kapittel fire, **undersøk** organisasjonen vi planlegger å samhandle med er viktig, og dette er spesielt viktig når det gjelder noen offentlige etater vi planlegger å danne et forhold til. Nettsteder og henvisnings kataloger kan være et godt sted å begynne denne undersøkelsen på. Betrodde tjenere kan lete etter informasjon om hvordan en statlig etat er strukturert og hva byråets protokoller er. Det er også nyttig å være oppdatert med den nåværende regjeringens retningslinjer for rusbehandling. Disse retningslinjene endres ofte og kan ha en effekt på et organs holdning til rusavhengighet og behandling. Ved å forstå disse retningslinjene kan hjelpe betrodde tjenere med å vite hvordan de best kan nærme seg en bestemt etat.
- Vi kan også undersøke hva som ville være den beste måten å **kontakte** en viss etat. Kontakt kan gjøres gjennom et brev, telefonsamtale, e-post, eller besøk. Et områdes undersøkelse bør vise hva som ville være den mest effektiv måten å kommunisere på og hvem området skal kommunisere med.
- Betrodde tjenere kan fokusere på de **langsiktige fordelene** ved å bygge et forhold til myndigheter. Det er viktig å huske på at disse tjenesteanstrengelsene ikke nødvendigvis gir umiddelbare resultater. Selv om denne typen tjeneste krever tålmodighet, kan disse forholdene ha en inngående effekt på muligheten til at rusavhengige finner NA i fremtiden.
- Når du planlegger å lage en presentasjon til en offentlig etat kan området tenke på hvilke **betrodde tjenere** som trolig vil være best egnet for disse presentasjonene. Medlemmer som har litt erfaring i å jobbe med myndighetene kan bidra til å sikre mer positive resultater og kan hjelpe til med å trene andre betrodde tjenere i hvordan de kan samhandle med offentlige etater.

«For å tjene hver del av vår servicestruktur på en god måte må vi gjøre en ærlig innsats for å ha en effektiv kommunikasjon. Som grupper, betrodde tjenere, service råd og komiteer må vi dele fullt og helt med hverandre, lytte nøye og respektfullt til det andre sier til oss.

- *Tolv Konsepter for NA tjenesten*

Sette planen ut i handling

- Betrodde tjenere kan begynne disse relasjonene ved å etablere kommunikasjon med ett departement (for eksempel med en helse og sosial-tjenesteavdeling, strafferettslig avdeling eller en lokal politiavdeling). Etter at et område som har bygget NAs troverdighet gjennom dette første forholdet kan betrodde tjenere spørre hvem i andre avdelinger det kan være i stand til å dra nytte av informasjon om Anonyme Narkomane.
- En måte å bygge opp et forhold til offentlige etater på er å be om en utstillings bod ved en statlig konferanse eller arrangement. Dette er en effektiv måte å begynne en dialog på, og kan også være en mulighet for betrodde tjenere til å møte folk som kanskje ikke kan være tilgjengelige gjennom korrespondanse eller generelt annet OR-arbeid.
- En del av å etablere et forhold innebærer at betrodde tjenere må finne en felles forståelse med organisasjonen de er i samspill med. Et område kan oppdage at enkelte offentlige etater har en negativ holdning til rusavhengige eller rusavhengighet. Politiavdelingene er for eksempel kanskje ikke umiddelbar mottakelig for hva NA har å tilby siden de primært forholder seg til narkomane som begår forbrytelser. Det er nyttig for betrodde tjenere å forstå hvor disse holdninger kommer fra og fokusere på hvor vi har felles ideer og mål.
- En meget praktisk veiledning for å bygge et forhold med et regjeringsbyrå (eller noen relasjoner for den saks skyld) er å lytte til tilbakemeldinger som blir gitt. Hvis en bestemt etat har avslått et områdes forsøk på å danne en relasjon er det best å respektere tilbakemeldingen ved å ikke fortsette å gjøre de samme forespørslene. Vi kan alltid spørre om et byrås begrunnelse for å ikke ønsker å samhandle med oss og vi kan bringe denne informasjonen tilbake til området for diskusjon. Området kan da bestemme seg for å kontakte avdelingen hvert år gjennom et informativt brev eller ta kontakt med en annet departement. Vi ønsker ikke å gi opp på disse relasjonene, men vi ønsker alltid å være mottakelige og respektere tilbakemeldingene vi får.
- Visuelle hjelpemidler kan være et nyttig verktøy i presentasjoner gitt til offentlige etater (en regjerings presentasjons mal finnes i tillegg til dette kapitlet). Disse visuelle hjelpemidler kan hjelpe betrodde tjenere å holde fokus på presentasjonsmateriale og kan være nyttig for uerfarne betrodde tjenere. Visuelle hjelpemidler som gir informasjon om den globale forekomsten til Anonyme Narkomane kan også ha en kraftig effekt på tilhørernes oppfatning av Anonyme Narkomane som en effektiv og global organisasjon.
- Hvis området har et forhold til de lokale eller nasjonale myndigheter og medlemmer fra World Services planlegger et besøk til det lokale området kan betrodde tjenere vurdere om det ville være gunstig å sette opp et møte. I noen tilfeller kan offentlige tjenestemenn bli fornærmet hvis lokale medlemmer ikke introdusere dem for medlemsrepresentanter fra World Services. Verdsetting av denne type hierarkisk tradisjon kan være en del av regjeringens kultur. Hvis møtet er arrangert er involvering av lokale medlemmer avgjørende for å vedlikeholde disse relasjonene etter at første kontakt er gjort.
- Vi ønsker å være sikker på å kommunisere til et myndighetsorgan at NA ikke støtter noen form for regjeringens politikk eller lovgivning.

Offentlige tjeneste departementer

Offentlige tjeneste departementer som familie og sosiale departementsbyrå kan være en god organisasjon å inngå relasjoner med. Offentlige tjenestebyråer som disse samhandler ofte med de som lider i aktiv avhengighet. Betrodde tjenere kan trene sosiale tjenesteavdelingens ansatte i hvordan NA kan brukes som en ressurs. Etablering av et forhold ved hjelp av teknikkene beskrevet tidligere i dette kapitlet kan gi området en mulighet til å gi presentasjoner (se Kapittel Fire for informasjon om hvordan du kan gi effektive presentasjoner) slik at avdelingene er godt informert om hva NA har å tilby deres klienter. Betrodde tjenere kan holde kontakt med organisasjonen ved å gi oppdatert møtelister og NA-kontaktinformasjon.

Politi avdelinger

Som mange av oss vet samhandler ofte politifolk med rusavhengige. På grunn av disse hyppige påvirkningene, kan et område beslutte å bygge et forhold med det lokale politiet. En del av planleggingen for et forhold med det lokale politiet kan være en diskusjon om medlemmenes bekymringer om hvorvidt politifolk skal observere møter. Disse diskusjonene kan hjelpe betrodde tjenere med å komme opp med en løsning som området kan bli enige om. Hvis et område avgjør at samhandling med det lokale politiet vil ha nytte for rusavhengige i samfunnet kan de begynne forholdet ved å gi møtelister og NA-litteratur. Betrodde tjenere kan også ønske å vurdere å gi en presentasjon til studenter ved Politihøgskolen. Som alltid å opprettholde løpende kontakt med lokale politiavdelinger kan gi rom for mere meningsfylte relasjoner. Vi kan streve for at det lokale politiet kommer til å stole på NA som en verdifull samfunnsressurs.

«For å tiltrekke den rusavhengige som fortsatt lider, må vi utføre energisk handling for å gjøre vårt program bedre kjent. Jo bedre og videre våre offentlige relasjoner er, jo bedre vil vi være i stand til å tjene.»

- *Det Virker: Hvordan og hvorfor*

Bygge langvarige relasjoner med myndigheter krever at områder er konsekvent og tålmodig. Likevel opprettholder disse relasjonene kan bety at Anonyme Narkomane blir en pålitelig ressurs for dem som ofte har en langtrekkende effekt på rusavhengige i samfunnet.

Ressurser

Audiovisuelle mal for offentlige presentasjoner