

Trabalho em andamento: Rascunho de revisão,  
tradução de Literatura Aprovada de NA

# Manual de Relações Públicas

Prefácio.....	3
<b>Seção 1</b>	
<i>Capítulo 1:</i>	
NA e Relações Públicas.....	5
<i>Capítulo 2:</i>	
Princípios Essenciais de Relações Públicas.....	10
<i>Capítulo 3:</i>	
Serviços Eficazes.....	23
<i>Capítulo 4:</i>	
Preparo e Treinamento para Interagir com o Público.....	33
<b>Seção 2</b>	
<i>Capítulo 5:</i>	
Mídia.....	43
<i>Capítulo 6:</i>	
Justiça Criminal.....	52
<i>Capítulo 7:</i>	
Tratamento: Internação, Ambulatório e Ambientes Residenciais.....	65
<i>Capítulo 8:</i>	
Saúde.....	75
<i>Capítulo 9:</i>	
Linha de Ajuda.....	82
<i>Capítulo 10:</i>	
Tecnologia de Internet.....	92
<i>Capítulo 11:</i>	
Planejamento de Eventos.....	98
<i>Capítulo 12:</i>	
Desenvolvimento da Irmandade.....	106
<i>Capítulo 13:</i>	
Governo.....	114
Conclusão.....	118

Bem-vindos ao *Manual de Relações Públicas*!

Em Narcóticos Anônimos, relações públicas significam simplesmente tomar uma abordagem mais consciente para os relacionamentos que criamos com o público. Este é o tema do *Manual de Relações Públicas*: os relacionamentos de NA com o público. Estes relacionamentos geralmente são o resultado das interações de nossos membros em reuniões e eventos, membros realizando funções de serviço específicas e membros representando NA (às vezes sem saber) durante a rotina cotidiana de suas vidas. O escopo de relações públicas é amplo. E por isso, este material foi projetado para ajudar todos nós nas diversas maneiras que interagimos com o público.

Podemos pensar em relações públicas como relacionamentos dinâmicos. As maneiras pelas quais criamos e mantemos relacionamentos com o público continuarão a mudar e a crescer no decorrer do tempo. Por causa dessas necessidades que estão evoluindo, os princípios e as ferramentas de planejamento nos Capítulos Dois e Três são o alicerce do *Manual de Relações Públicas*. Quando mudam nossos relacionamentos com o público, os princípios e as técnicas de planejamento continuam consistentes. Adicionalmente, muito do material de apoio do manual será atualizado regularmente para atender às necessidades de nossos esforços de relações públicas que mudam.

O *Manual de Relações Públicas* é simplesmente um ponto de partida; é uma ferramenta que os membros podem utilizar para se tornarem mais conscientes e informados. São vocês que utilizarão este material para criar uma variedade de abordagens inspiradas de RP em suas comunidades locais.

## **Declaração de Relações Públicas**

### **Por que relações públicas são importantes para o membro de NA**

A mensagem de Narcóticos Anônimos é “que um adicto, qualquer adicto, pode parar de usar drogas, perder o desejo de usar e encontrar uma nova maneira de viver.” As nossas relações com o público nos possibilitam que partilhemos de forma ampla esta mensagem, para que as pessoas que possam se beneficiar de nosso programa de recuperação possam nos encontrar. Prestamos o serviço de relações públicas para aumentar a consciência sobre a credibilidade do programa de NA. Nós partilhamos abertamente a nossa mensagem com o público em geral, com membros em potencial e com profissionais. Manter uma atitude aberta de atração nestes esforços nos ajuda para criar e melhorar relacionamentos com as pessoas de fora da irmandade. Estabelecer e manter um compromisso para com esses relacionamentos pode nos ajudar a implementar nosso propósito primordial.

Os princípios espirituais de nossos passos, tradições e conceitos nos orientam ao desempenhar nossas metas de relações públicas e nossos esforços para enriquecer a reputação e imagem pública de NA. Esses princípios se aplicam a nossa comunidade e a nossos esforços de serviço, bem como o comportamento pessoal e a atitude de membros individuais de NA.

### **Informar profissionais e o público**

*A seguinte declaração pode ser utilizada para informar o público sobre NA:*

Narcóticos Anônimos é uma organização global voltada à comunidade, cujos membros falam vários idiomas e vêm de diversas culturas. NA foi fundado em 1953 e nosso crescimento foi mínimo durante nossos primeiros vinte anos como organização. Desde a publicação de nosso Texto Básico em 1983, o número de membros e reuniões vêm aumentando significativamente. Hoje<sup>1</sup>, os membros de NA realizam mais de 43.900 reuniões semanalmente em 127 países. Oferecemos recuperação dos efeitos de adicção através do trabalho de um programa de doze passos, que inclui frequência regular em reuniões de grupos. Para adictos que desejam buscar e manter um estilo de vida livre de drogas, a atmosfera de grupo proporciona a ajuda de seus iguais e oferece uma rede de apoio contínuo.

Nosso nome, Narcóticos Anônimos, não pretende sugerir uma focalização em qualquer droga específica; a abordagem de NA não diferencia entre as drogas, inclusive o álcool. Tornar-se membro é livre e gratuito, não somos filiados a quaisquer organizações de fora de NA, inclusive governos, religiões, grupos policiais, ou associações psiquiátricas e médicas. Através de todos nossos esforços de serviço e nossa cooperação com outros que procuram ajudar adictos, nos empenhamos em chegar a um dia quando todo adicto no mundo tenha a oportunidade de vivenciar nossa mensagem de recuperação em seu próprio idioma e cultura.

---

<sup>1</sup> Em fevereiro 2007

## NA e Relações Públicas

*“O princípio do serviço, crucial para a aplicação da nossa 11ª Tradição, não é um princípio passivo. Para servirmos o melhor possível ao adicto que ainda sofre, devemos procurar transmitir energicamente a nossa mensagem em nossas cidades, vilas e aldeias... devemos dar passos vigorosos no sentido de darmos a conhecer o nosso programa o mais possível. Quanto melhores e mais vastas forem as nossas relações públicas, melhor poderemos servir.”*

*Tradição Onze: Funciona – Como e Por quê*

O conceito de relações públicas não é novo para a Irmandade de Narcóticos Anônimos. O trecho acima, do ensaio sobre a Décima Primeira Tradição no Funciona – *Como e Por quê*, nos lembra que esforços ativos para formar relacionamentos com o público são essenciais para o crescimento de NA. Relacionamentos fortes com o público fazem com que seja possível para mais adictos terem a oportunidade de vivenciar a libertação da adicção ativa. A nossa visão é para NA medrar em cada comunidade pelo mundo todo.

### **Por que Narcóticos Anônimos precisa de relacionamentos com o público?**

Como uma irmandade, já fizemos notáveis avanços em nossos relacionamentos com o público. Comitês de serviço de área pelo mundo todo levam reuniões para instituições correccionais, fornecem informação para diversos profissionais e interagem com membros do público em linhas de ajuda de NA e ao planejar eventos. E mesmo assim, há espaço para crescermos.

Podemos crescer, tomando um papel mais ativo em nossos relacionamentos com o público em geral. Podemos expandir nossas ideias sobre quais profissionais podem conseguir nos ajudar a cumprir nosso propósito primordial. Podemos tomar ainda mais responsabilidade pelas maneiras pelas quais nosso comportamento pessoal afeta a boa vontade do público para encaminhar adictos a Narcóticos Anônimos.

#### **Tópicos chaves**

**Por que NA precisa de relacionamentos**

**com o público?**

**Como este Manual pode ajudar**

**membros em seus esforços de RP?**

**O que significa RP para**

**membros de NA?**

**Conclusão**

O Manual de Relações Públicas foi criado para nos ajudar a aumentar o reconhecimento de NA e aumentar a credibilidade de nosso programa de recuperação para que adictos que procurem ajuda não têm de continuar sofrendo da adicção ativa. A nossa habilidade de formar relacionamentos duradouros com o público pode ajudar a assegurar que NA se torne e permaneça para adictos uma opção de recuperação acessível, crível e respeitada.

## **Como este manual pode ajudar membros em seus esforços de RP?**

Este manual é escrito para membros de NA com tempo limpo e experiência em serviços variados, bem como aqueles que não têm conhecimentos anteriores de relações públicas ou serviço em NA. A maior parte de nossos esforços de relações públicas acontece no nível de área e, como resultado, este manual é voltado àqueles servindo em comitês de serviço de área. Ainda, este material pode ser adaptado para utilização em qualquer nível de serviço e para uma variedade de usos.

O manual é organizado em duas seções:

### **Seção Um – Capítulos Um a Quatro**

### **Seção Dois – Capítulos Cinco a Treze**

#### **Sobre a Seção Um**

A primeira seção contém informação conceitual, como uma discussão sobre os princípios de NA no Capítulo Dois, técnicas de planejamento no Capítulo Três e ideias sobre treinamento de RP no Capítulo Quatro. Os demais capítulos contêm informações práticas que se aplicam às áreas específicas de serviço.

O manual foi organizado desta maneira porque praticar os princípios espirituais de NA e criar uma estrutura de serviço mais responsável e confiável é o alicerce de nosso serviço de relações públicas. Os Capítulos Dois e Três são recursos para membros que procuram melhor entender os princípios de NA como são relacionados ao serviço e para novas maneiras de planejar e organizar serviços. É bom lembrar que o material aqui é destinado a ser adaptado e usado da maneira que fizer o mais sentido na comunidade local.

#### **Sobre a Seção Dois**

Cada capítulo da segunda seção do manual é organizado em dois segmentos: o primeiro contém trechos de alguns dos princípios contidos no Capítulo Dois que são relevantes à área específica daquele capítulo. Por exemplo, o material do Capítulo Dois sobre o anonimato na imprensa aparece como um trecho no Capítulo Cinco, "Mídia". Informação prática sobre a área de serviço específica constitui o restante de cada capítulo.

Em um esforço para tornar o material aqui mais útil, fornecemos uma lista de recursos no final de cada capítulo. Por exemplo, o Capítulo Quatro inclui uma amostra de uma carta de correspondência, uma carta de referência, perguntas feitas frequentemente e um formato de apresentação. Esse material de recursos é contido como um adendo para cada capítulo.

#### **ÍCONES CHAVES**

##### **Experiência prática**

##### **Dicas para preparo e treinamento**

##### **Princípios de RP para discussão**

Embora o manual seja organizado de uma maneira que permite membros a usarem seções como necessário, encorajamos vocês a explorarem todas as informações contidas nos diversos capítulos. O escopo de relações é amplo; por isso, fornecemos uma gama de informações úteis.

### **Encontre o que você procura**

**Lembrem que pode haver informação útil em um capítulo que pode não conter a focalização de serviço específica que você procura – por exemplo, as técnicas de apresentação no Capítulo Quatro poderão ser úteis quando estiver planejando uma apresentação para profissionais da saúde.**

### **O que significa "relações públicas" para membros de NA?**

Para o nosso propósito em Narcóticos Anônimos, o termo "relações públicas" se refere a todos os relacionamentos que criamos e mantemos com o público geral, profissionais, membros em potencial e entre nós mesmos em nossos grupos e comunidades de serviço. Estabelecemos relacionamentos com o público o tempo todo, independente de tomarmos uma decisão para sermos cientes e participar ou não desses relacionamentos. Está na hora de olhar mais de perto a forma como nos relacionamos com o resto da sociedade bem como aos membros companheiros. Está na hora de juntar nossa experiência coletiva e melhorar nossos esforços de serviço para que NA possa continuar crescendo e se tornar um programa de recuperação mais confiável e reconhecido.

"Relações públicas" implicam um relacionamento contínuo. Temos muitas oportunidades para construir e sustentar relacionamentos contínuos com o público. Podemos fazer acompanhamento depois de uma apresentação, pedir retorno de uma instituição e checar com os locais onde nossas reuniões são realizadas. Nossa habilidade de responder e participar de relacionamentos com o público só pode ajudar a fortalecer a confiança do público em nossa habilidade de ajudar adictos.

### **“As ações que tomamos para formar**

**relacionamentos com o público podem**

**ter um efeito profundo em se adictos**

**encontram ou não NA.”**

É fácil não perceber a influência positiva que nossos relacionamentos podem ter para adictos encontrarem NA. Um comitê de serviço de área pode iniciar seu esforço de RP com uma apresentação para enfermeiras, médicos e administradores em um hospital local. Como resultado desse contato inicial, membros podem ser solicitados para iniciar reuniões para clientes em uma unidade no hospital. E por causa disso, uma enfermeira na sala de emergência pode pensar em dar o número da linha de ajuda para um paciente com uma overdose, e um médico pode sentir-se confiante em recomendar NA a um paciente que busca ajuda. As ações que tomamos para formar relacionamentos com o público podem ter um efeito profundo em se adictos encontram ou não NA.

Muitos de nós vivenciamos seu esforço de RP mais poderoso quando menos o esperávamos. Talvez fosse a vez que um proprietário nos observou limpando totalmente o local depois de um evento de NA. Naquela ocasião, podemos ter deixado a impressão de que os membros de NA são responsáveis e atenciosos. Em outras situações, podemos causar um impacto mais negativo. Sair do local de uma reunião de maneira barulhenta e desrespeitosa, ou brigar em eventos de NA, pode danificar a reputação de NA. Temos escolhas sobre a impressão que deixamos nas pessoas em nossa volta. As nossas ações tendem a servir como a nossa mensagem de NA mais forte.

Podemos pensar em relações, também, em termos de como interagimos uns com os outros. Os nossos comitês de serviço proporcionam treinamento e orientação para novos servidores de confiança? Agradecemos uns aos outros por prestar um bom serviço em um encargo? Valorizamos e utilizamos os conhecimentos de membros mais

## **Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA**

experientes? Os relacionamentos positivos que construímos uns com os outros somente podem ajudar as nossas interações como público -- o que nos ajuda melhor cumprir nosso propósito primordial.

Muitos de nós podem realizar relações públicas sem terem sido eleitos para um encargo de servidor de confiança, sem qualquer experiência anterior de serviço ou quaisquer esforços focalizados de relações públicas em nossa área local. Estas "relações públicas" são os relacionamentos que construímos com o público através das impressões individuais que deixamos. É fácil não perceber o impacto desses breves encontros pessoais. A informação neste manual visa nos ajudar a ver as maneiras pelas quais nossos relacionamentos com o público são uma parte de tudo que fazemos.

### **Metas de Relações Públicas**

Uma meta definida na Declaração de Visão dos Serviços Mundiais de Narcóticos Anônimos é "trabalhar juntos em um espírito de unidade e cooperação para levar a nossa mensagem de recuperação". As comunidades locais de NA podem ter um impacto poderoso nas comunidades maiores em sua volta. É através da unidade de membros em seus esforços de serviço e uma atitude cooperativa com o público que ajuda a mensagem de recuperação de NA crescer.

Os seguintes pontos são metas que podemos nos esforçar para cumprir em fazer NA uma escolha visível e atrativa para adictos:

- 1. Clarificamos o que NA pode e não pode prover para a comunidade.**
- 2. Conscientizamos os membros de NA sobre seu papel na imagem pública de NA.**
- 3. Visamos que o público reconheça NA como uma organização positiva e confiável.**
- 4. Desenvolvemos relacionamentos valiosos com profissionais e o público em geral.**

O primeiro ponto na declaração de visão dos Serviços Mundiais de NA estimula em nós a esperança que "um dia, cada adicto no mundo terá a oportunidade de vivenciar a nossa mensagem em seu próprio idioma e cultura e encontrar a oportunidade para uma nova maneira de viver." Muitos de nós estamos cientes das lutas e desafios de nossos membros fundadores enquanto cada um deles procurava levar a mensagem aos adictos que ainda sofriam. Na década de 1950, a "irmandade mundial" de Narcóticos Anônimos estava em sua infância; "o mundo" para aqueles membros iniciais consistia de uns poucos estados nos Estados Unidos da América. Isto não é mais a verdade. Nosso crescimento explodiu durante as décadas de 1980 e 1990, continuamos crescendo. Como resultado, os nossos esforços podem ser mais eficazes se reconhecermos os diversos fatores econômicos, políticos, étnicos, religiosos, sociais e geográficos que afetam a habilidade de um adicto de encontrar a mensagem de NA. A doença de adicção não aflige nenhum grupo específico de pessoas -- suas garras mortais não conhecem fronteiras. E a nossa mensagem -- a mensagem que todos nós somos confiados a levar -- também desconhece limites.

**"É através da unidade de membros**

**em seus esforços de serviço e de uma atitude**

**cooperativa com o público que ajuda a mensagem**

**de recuperação de NA a crescer."**

### **Em conclusão**

Sabemos que, mesmo com o nosso compromisso para tratar de necessidades de serviço neste manual, algo irá faltar. Afinal, é você, o membro individual, que irá respirar a vida nos esforços de relações públicas de NA. Suas próprias experiências são os melhores exemplos da eficácia de NA, fazendo de você o mais valioso recurso de RP que

**Trabalho em andamento: Rascunho de revisão,  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

a nossa irmandade tem. Os esforços realizados por cada membro são absolutamente essenciais para o sucesso de nossa irmandade mundial.

Podemos aprender com aqueles que abordam os desafios em maneiras únicas e surpreendentes. Não tenha medo de partilhar as suas ideias e experiências uns com os outros. Afinal, "um adicto ajudando o outro" é o fundamento de nosso programa de recuperação -- e nossos esforços de serviço podem utilizar o mesmo princípio.

## Princípios Essenciais de Relações Públicas

Muitos de nós compreendem a importância dos princípios de NA, mas como aplicamos estes princípios ao levar a mensagem de NA em ambientes públicos? Este capítulo ressalta os princípios essenciais e explora como aplicá-los de forma prática em nossos esforços de relações públicas. Pela compreensão destes princípios, somos capacitados a criar serviços mais confiáveis, responsáveis e comunicativos.

### Tópicos chaves

O alicerce espiritual

Anonimato

Unidade: “Juntos podemos”

Atração...

Cooperação, não afiliação

Responsabilidade e responsabilização

Sempre não profissional

Comunicação

Os princípios delineados neste capítulo estão contidos nos passos, tradições, e conceitos de NA. É claro que todos os passos, tradições e conceitos têm um peso sobre nosso relacionamento com o público. Simplesmente demos ênfase a alguns que parecem ser particularmente relevantes para o serviço de relações públicas. O princípio fundamental de todos os nossos esforços de serviço é o propósito primordial do grupo descrito pela nossa Quinta Tradição. Como se afirma no ensaio sobre a Quinta Tradição no *Funciona – Como e Por quê*: "A concentração do grupo na transmissão da mensagem é tão importante para a sobrevivência de NA que é o nosso propósito primordial". Trabalhamos para cumprir nosso propósito primordial dentro dos princípios de NA.

### O Alicerce Espiritual

Este capítulo ilustra os princípios de NA que se aplicam aos nossos relacionamentos dentro da irmandade e com o público. Quando verdadeiramente compreendemos os princípios de NA, podemos agir melhor quando encaramos algum desafio inesperado.

Nossos esforços de serviço frequentemente nos providenciam oportunidades para aplicar princípios para o que podem parecer obstáculos grandes de mais para serem vencidos. Podemos abordar estes desafios com mente aberta para buscar possíveis resoluções. Por exemplo, podemos nos ver em uma situação na qual dois subcomitês diferentes estão interagindo com a mesma instituição correcional. Cada subcomitê pode estar em contato com pessoas diferentes da instituição. O que é necessário nesta situação é boa comunicação entre os subcomitês. Nossas relações públicas são fortalecidas quando podemos praticar princípios, trabalhar juntos e manter uns aos outros informados.

*Cada grupo tem apenas um propósito primordial - levar a mensagem ao adicto que ainda sofre.*

*Tradição Cinco*

Como membros de NA, temos um propósito primordial para apoiar. Enquanto grupos de NA se focalizam em seu propósito primordial, eles delegam a responsabilidade de apoiar seus esforços a nossos comitês de serviço. Para

## Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA

aqueles de nós que participam de serviços de relações públicas, isso significa que abordamos o nosso serviço com uma atitude de humildade: somos simplesmente adictos em recuperação que tentam levar a mensagem de recuperação (que alguém livremente compartilhou conosco) para outros adictos que ainda sofrem. Nosso papel é informar aos outros que Narcóticos Anônimos é um programa de 12 passos simples e espiritual, que pode ajudar qualquer adicto a encontrar liberdade da adicção ativa. Confidentemente afirmamos os serviços que podemos ou não providenciar. Abordamos relações públicas com o conhecimento do que NA representa para a comunidade e o que o relacionamento de NA é com essa comunidade. Os princípios de humildade e de serviço podem nos ajudar a levar a mensagem de NA de uma maneira que afirma o papel de NA na comunidade.

### **Anonimato**

*Quando um amigo nos conta as dificuldades que outra pessoa está tendo com a adicção, poderemos querer que este amigo tenha conhecimento de Narcóticos Anônimos e o que NA fez por nós. Quando um colega de trabalho tem um problema com drogas, talvez queiramos partilhar a nossa experiência com essa pessoa. Nenhum de nós quer contar a todos, indiscriminadamente, os horríveis pormenores da nossa adicção, nem revelar a todas as pessoas que conhecemos o fato de pertencermos a NA. Todavia, quando acharmos que podemos ser úteis a alguém, talvez seja apropriado partilharmos um pouco a nossa história e a recuperação que encontramos em Narcóticos Anônimos.*

*Funciona – Como e Por quê*

Não quebramos nosso anonimato quando partilhamos diretamente e abertamente com qualquer pessoa a respeito de nossa experiência pessoal com a adicção e a liberdade em recuperação. Muitos membros partilham suas experiências de recuperação com seus antigos conselheiros de clínicas ou com seus agentes de condicional, pois estes são propícios a recomendar NA a essas pessoas quando veem que o programa de recuperação está funcionando na vida desses membros. Essa abordagem cria oportunidades para adictos aprenderem sobre NA e demonstra uma atitude de boa vontade para com nosso programa.

Em NA o princípio do anonimato encoraja o que nossa literatura descreve como “generosidade abnegada”. O princípio do anonimato nos leva a nos comportarmos de forma a colocar o bem-estar do grupo à frente do nosso: O "nós" torna-se mais importante do que o "eu". Quando aceitamos nossas forças e fraquezas individuais, estamos praticando a humildade – e a humildade é o anonimato em ação. Praticamos humildade quando compreendemos que o grupo é o veículo mais forte para levar a mensagem de NA. Somos todos iguais quando sentamos juntos em uma reunião de NA; o anonimato pede que nós levemos esta igualdade e abnegação para nossos relacionamentos com o público.

*Ao nos juntarmos anonimamente numa irmandade, com outros adictos em recuperação, colocando o bem-estar do grupo à frente do nosso, o nosso próprio crescimento espiritual é aumentado desmedidamente, e não diminuído.*

*Funciona – Como e Por quê*

O princípio de anonimato encoraja igualdade e um foco no bem maior de NA ao invés de nosso interesse pessoal. Em NA não nos importamos com quem você é; importamos-nos com o valor terapêutico de um adicto ajudando outro.

Muitos membros veem o anonimato como não dar nossos sobrenomes. Isso seria somente uma preocupação num ambiente de mídia. É escolha de cada membro se quer ou não divulgar sobrenome e informação pessoal.

O anonimato apoia nosso propósito primordial ao invés de focarmos nossas preocupações individuais. Os princípios contidos em nossas tradições nos encorajam a humildemente nos unirmos na esperança de propagar os ideais de nossa irmandade.

## **O Anonimato e confidencialidade**

Às vezes, confundimos anonimato com confidencialidade; mas, não são iguais. É útil lembrarmos que, quando partilhamos em uma reunião de NA, partilhamos em um lugar público. Há boa possibilidade de que os membros irão se identificar com o que partilhamos. De forma geral, não há relatos sobre o que foi partilhado em uma reunião, até mesmo quando um membro partilha sobre uma ação criminosa. Entretanto, não há nenhuma garantia de que o que é partilhado em uma reunião de NA, ficará naquela reunião; apesar das melhores intenções de um grupo de NA.

Outra parte de confidencialidade é relacionada ao apadrinhamento. Diferente de terapeutas, psicólogos e conselheiros, os padrinhos geralmente não mantêm relatos escritos sobre o que seus afilhados partilham com eles. Um padrinho geralmente mantém confidencial o que se partilha – mas, isto não é garantido. Padrinhos são adictos em recuperação, não profissionais pagos. Um entendimento dessa diferença pode ajudar adictos a serem mais realistas sobre o anonimato e a confidencialidade em NA.

### **Anonimato na Internet**

A Internet pode frequentemente dar a impressão de não ser uma esfera pública. Como resultado, o papel de anonimato pessoal na Internet pode ser confuso. Muitos membros, em esforços entusiásticos de levar a mensagem de recuperação, criaram sites pessoais ou “weblogs”. Uma maneira pela qual um site pessoal pode respeitar o princípio de anonimato seria afirmar que o site não representa NA como um todo, só o indivíduo. Sites pessoais podem providenciar links para o site local da irmandade ou na.org. Sites pessoais podem ainda proteger o anonimato de membros, usando palavras como “recuperação” ao invés de declarar especificamente que são membros de Narcóticos Anônimos. Usar “recuperação” em vez de “Narcóticos Anônimos” ajudará o site a não ser reconhecido por um site de busca se alguém estiver procurando informação sobre NA ou uma reunião. Isto também pode ajudar membros a manter seu anonimato nesta mídia pública.

### **Anonimato com não adictos**

A Tradição Onze enfatiza que nenhuma personalidade é mais importante que outra. Quando a nossa Décima Primeira Tradição nos diz que “precisamos sempre manter o anonimato pessoal,” ela não diz que precisamos fazê-lo em todas as circunstâncias. A Tradição Onze diz que “precisamos sempre manter o anonimato pessoal *em nível de imprensa, rádio e filmes.*” Esse público é cuidadosamente delineado dentro de nossa Décima Primeira Tradição como a imprensa (mídia impressa e eletrônica), rádio e filmes.

Se nos pedem para participar de um programa de rádio sobre NA e recuperação, por exemplo, somos fortemente encorajados a buscar apoio de membros de NA experientes em nossa comunidade de serviço, discutir, planejar e ensaiar nossa apresentação com membros do comitê e representar Narcóticos Anônimos com outro membro de NA.

O anonimato não está em conflito com fazer a mensagem de NA mais disponível e compreendida em nossas comunidades. Falar sobre NA em uma instituição correcional para dar informação de H&I, ou apresentar o programa de NA para uma escola secundária para falar sobre recuperação são esforços positivos de nossos comitês de serviço – ações que demonstram a mensagem de recuperação de NA. Estes exemplos não envolvem a mídia pública, onde manter anonimato pessoal é sempre encorajado.

Pode haver vezes nas quais não adictos podem nos ajudar a preservar nosso anonimato como adictos em recuperação perante a mídia. Aqueles de fora de NA frequentemente têm como entrar na mídia de forma a propagar nosso propósito primordial. Por exemplo, um juiz pode falar sobre sua experiência positiva com NA - como centenas de adictos têm mudado suas vidas porque começaram a frequentar reuniões de NA e sobre a eficácia de nosso programa de recuperação. Não pedimos que não adictos levem a mensagem de NA, simplesmente pedimos que falem *sobre* nossa mensagem de recuperação. O papel de não membros é simplesmente levar informação sobre NA.

**“O anonimato não está em conflito**

**com fazer a mensagem de NA mais disponível e**

**compreendida em nossas comunidades.”**

Um profissional não adicto ajuda membros a manter seu anonimato pessoal com a mídia e protege qualquer membro individual de NA de ser considerado como porta-voz de Narcóticos Anônimos. A credibilidade de nosso programa com a mídia não está em grande risco, pois um não adicto é totalmente separado de nossa irmandade. Membros também podem manter o foco de levar a mensagem de NA ao invés de se tornarem dominados ao representar NA na mídia. Profissionais não adictos, como juízes, frequentemente tendem a discutir suas experiências com nosso programa. É nossa responsabilidade assegurar que estes membros do público sejam bem informados e que tenham uma experiência positiva com NA.

Caso um comitê de serviço de área tenha decidido utilizar um não adicto em um evento da mídia pública, a área precisa tratar quaisquer possíveis desafios com responsabilidade. Uma preocupação importante é que um não membro possa se tornar identificado como ‘o rosto’ de NA. Uma forma que um corpo de serviço local pode assegurar que tem sido responsável neste tipo de situação é ter certeza que tem definido claramente o papel e relacionamento do não membro com NA. Ter responsabilidade ajuda estes relacionamentos a serem bem-sucedidos.

Cada evento público e oportunidade são únicos. O corpo de serviço local é o mais indicado para tomar decisões informadas sobre o uso apropriado de não adictos. Avaliar a natureza do evento e o relacionamento com os não adictos envolvidos pode ajudar a comunidade local de NA a decidir se incluir um não adicto é apropriado para a situação.

*As tradições descrevem uma irmandade que obtém a sua orientação coletiva de princípios espirituais, ao invés de personalidades individuais. Esse tipo de generosidade é o que na 12ª Tradição significa a palavra “anonimato”.*

*Funciona – Como e Por quê*

### **Anonimato e Igualdade**

Anonimato dá a cada adicto que frequenta reuniões de NA uma chance igual de encontrar recuperação. Quando membros vivem de acordo com nossos princípios, não importa sua aparência, de onde vieram, o grau de sua educação ou quanto dinheiro eles têm ou deixam de ter. Se um adicto atraente começasse a frequentar uma reunião e os membros daquele grupo dessem mais atenção para aquele recém-chegado, os membros do grupo estariam tratando esse recém-chegado com tratamento diferenciado. Como estes membros se portariam se o recém-chegado não fosse tão atraente? Este recém-chegado está recebendo certo tipo de atenção que poderia interferir com a maneira que ele ouve a mensagem de NA? Tentamos tratar todos com igualdade, para que todos tenham uma chance de encontrar a liberdade que nosso programa oferece.

*... em última análise, as nossas diferenças pessoais não constituem qualquer diferença: em NA, em recuperação, somos todos iguais. É verdade que todos nós chegamos a Narcóticos Anônimos com as nossas próprias histórias pessoais, padrões de uso, experiências sociais e de educação, talentos, e imperfeições. Mas para o objetivo da nossa própria recuperação, a nossa identidade profissional não tem qualquer relação na nossa capacidade de nos preocuparmos com os outros em NA. Uma licenciatura universitária, uma herança, o analfabetismo, a pobreza – estas circunstâncias, que afetam tão profundamente tantas outras áreas de nossas vidas, não irão ajudar ou impedir as nossas oportunidades de nos recuperar. Tal como não irão tampouco ajudar ou impedir nossos esforços de transmitir a mensagem de um adicto para outro.*

*Funciona – Como e Por quê*

**Trabalho em andamento: Rascunho de revisão,  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

*O único requisito para ser membro é o desejo de parar de usar.*

**Tradição Três**

Narcóticos Anônimos é aberto a qualquer um buscando libertação da adicção ativa e nossos esforços de relações públicas precisam apoiar esta inclusão. Nossos esforços de serviço precisam assegurar que todos sejam bem-vindos em NA - da dona de casa até o criminoso. Como diz nosso Texto Básico, "nossos esforços de serviço devem tentar alcançar todos os adictos, independente de idade, etnia, identidade sexual, crença, religião ou falta de religião."

Nossa Terceira Tradição trata também do fato de que ninguém pode julgar o desejo de outro adicto. Desejo é pessoal e elimina a necessidade para quaisquer padrões sobre o desejo de um membro de parar de usar.

*"Narcóticos Anônimos possibilita a recuperação a adictos em todo o mundo. Concentramo-nos na doença da adicção e não numa droga específica. A nossa mensagem é suficientemente abrangente para atrair adictos de qualquer classe social ou nacionalidade. Quando novos membros chegam às reuniões, nosso único interesse concentra-se no seu desejo de se libertarem da adicção ativa, e na forma como podemos ajudá-los."*

*Funciona – Como e Por quê*

**Unidade... "Juntos podemos"**

NA é mais atrativo quando conseguimos demonstrar nossa unidade. Nossa unidade é exemplificada quando usamos a nossa diversidade como força em nossas reuniões e serviços. Quando um grupo de adictos com históricos diferentes e crenças variadas serve junto, eles destacam nossa diversidade de uma forma extraordinariamente atrativa. Quando pensamos sobre nossa unidade em termos de atrair uma variedade de adictos na ativa, podemos perguntar para nós mesmos as seguintes coisas:

- Como demonstramos uma atmosfera de recuperação em nossas reuniões?
- Somos abertos e receptivos a todos que frequentam nossas reuniões?
- Em nossos comitês de serviço, somos receptivos com os membros da irmandade e atrativos ao público?

Somos nós que trazemos vida à simples mensagem de recuperação de Narcóticos Anônimos – uma mensagem que assegura liberdade para qualquer adicto, de qualquer passado e faixa etária, para experimentar a recuperação da adicção ativa.

Em nossos esforços para cumprir a meta geral de nos mantermos abertos à inclusão de todos os adictos, membros podem querer tomar algum tempo para identificar quem mora em sua comunidade local e quem está faltando em nossas reuniões. A adicção atravessa todas as fronteiras culturais; a ausência de indivíduos de um determinado grupo cultural em nossas reuniões não significa que ninguém daquela cultura sofre da adicção nem precisa do que nós temos a oferecer. Fazer perguntas como: Quem da nossa comunidade está faltando em nossas reuniões? E: Quem NA precisa alcançar? , poderá ajudar a focar esforços de serviço onde eles são mais necessários. Ter discussões de grupo sobre os objetivos da área ajudará em focalizar os esforços de RP.

Uma abordagem para atrair membros em potencial a NA é criar projetos de serviço especialmente planejados para alcançar esses membros em potencial. Se membros vivem numa comunidade onde a maior parte da população é constituída de: cidadãos aposentados ou aqueles confinados em asilos, membros da área podem considerar criar uma apresentação que mostraria duas realidades importantes sobre NA: que tem pessoas mais velhas limpas se recuperando em NA e que aqueles membros participam de uma irmandade com uma variedade de membros. Isto poderia ser feito, pedindo para alguns membros mais velhos na área local participarem de uma apresentação com um grupo diversificado de membros de NA. Estes passos podem ilustrar a diversidade e a unidade de nossa irmandade. Nossos

**Trabalho em andamento: Rascunho de revisão,  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

esforços de relações públicas têm mais probabilidade de serem valiosos e eficazes quando tomamos algum tempo para planejar as melhores maneiras de abordar membros em potencial.

*Nosso bem-estar comum deve vir em primeiro lugar: a recuperação individual*

*depende da unidade de NA.*

*Tradição Um*

*Unidade é o espírito que junta milhares de membros em todo mundo numa irmandade espiritual que tem o poder de mudar vidas.*

*Funciona – Como e Por quê*

Nossos esforços coletivos de serviço ajudam outros adictos a encontrarem recuperação. NA vem crescendo desde a década de 1950 devido a membros que trabalham juntos em prol do propósito primordial de NA. Muitos de nós temos familiaridade com o poder do grupo para levar a mensagem de recuperação a adictos que vêm às nossas reuniões e usamos grupos de membros em serviço da mesma forma. Podemos ver nossa Primeira Tradição em ação quando membros colocam seus desejos e necessidades de lado para o bem comum de NA. Trabalhar junto para tornarmos NA mais visível e viável em nossas comunidades locais não só ajuda adictos a encontrarem o programa, mas é uma forma poderosa de praticar a unidade descrita em nossa Primeira Tradição.

**Atração...**

A atratividade do comportamento e atitudes de membros individuais de NA e a aparência coletiva de nossa irmandade são essenciais para tornar nossos esforços de relações públicas mais valiosos. Atração significa que funcionamos (como membros e como grupos) de formas que naturalmente atraem outros a nós. Quando membros agem de forma atrativa, tanto os recém-chegados quanto os membros em potencial estão mais propensos a terem uma impressão positiva de NA.

Podemos pensar também em atração conforme ela se aplica àqueles (que podem não ser adictos) que ajudam adictos a encontrarem NA. Nossas atitudes individuais têm um efeito em nossa aparência coletiva. Como podemos ajudar profissionais a se tornarem cientes do que NA tem a oferecer? Não podemos esperar que não adictos compreendam plenamente a adicção da mesma forma que nós. O que podemos fazer é ilustrar o poder da recuperação dentro do programa de NA para aqueles que não são membros.

O que é provável que seja atrativo para o público e para profissionais que interagem com adictos é comunicação confiável, responsabilidade, compromisso e comportamento que reflete recuperação. Podemos demonstrar a confiabilidade de NA ao comparecer e ao cumprirmos com nossas obrigações, seja fazer uma ligação para informar sobre NA ou entregar listas de grupos em uma biblioteca local. Podemos aprender a usar as experiências de membros de NA para cumprir todos os compromissos os quais nos comprometemos com profissionais. No caso de algum imprevisto interferir com nosso compromisso, pedimos que outro membro vá em nosso lugar e ligamos para avisar que alguém irá nos substituir. Continuando em contato com o coordenador de nosso comitê, também podemos manter boas comunicações dentro de nosso comitê. Precisamos de outros membros de NA para ser verdadeiramente bem sucedidos em construir e manter relações com o público. Cooperação e colaboração em nossas áreas podem nos ajudar a levar uma mensagem de recuperação atrativa ao público.

**...ao invés de Promoção.**

Quando pensamos a respeito da diferença entre promoção e atração, pode ser útil pensar a respeito da diferença entre informar ao público sobre NA e insistir que NA é melhor do que qualquer outro programa de recuperação. O ensaio sobre a Décima Primeira Tradição no *Funciona – Como e Por quê* descreve promoção como "fanfarra e endosso por

## **Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA**

celebridades." Informar o público que somos um programa de recuperação crível é uma ação baseada em princípios, enquanto nos compararmos com outros programas de recuperação, oferecer incentivos de recuperação ou fazer promessas a respeito de nossa eficácia, podem todos ser considerados como promoção. A única promessa que fazemos é a oportunidade de adictos experimentarem a libertação da adicção ativa; garantir qualquer outro resultado é promoção.

Promover Narcóticos Anônimos não necessita ser uma opção para nós porque o programa fala por si mesmo quando humilde e honestamente partilhamos como o programa de NA funciona em nossas vidas. Consistentemente fornecer serviços à comunidade e aos profissionais, fazer com que todos saibam sobre NA e o que o programa de NA tem a oferecer é uma forma que nossos esforços de serviço tornam nosso programa mais atrativo aos membros em potencial e ao público.

Conforme descrito no ensaio sobre a Tradição Oito do Funciona – Como e Por quê, servimos energeticamente e procuramos levar a mensagem de recuperação em nossas comunidades. Vigorosamente atraímos adictos que ainda sofrem ao nosso programa. Temos fé na eficácia de nossa irmandade. Sabemos que NA funciona porque experimentamos isso em nossas próprias vidas. Sabemos que todo adicto buscando recuperação em NA pode encontrar a mesma liberdade que encontramos.

### **Autossustento**

Nossa primeira experiência com a Sétima Tradição pode ser quando a sacola é passada nas reuniões a que assistimos. Nossa contribuição em uma reunião pode ter sido a primeira vez que experimentamos sentimentos de responsabilidade e de um sentido crescente de pertencer a algo maior do que nós. Ainda, uma definição mais abrangente do princípio de NA de ser totalmente autossustentado é que nossa organização é sustentada por nossa própria energia através de doações de membros e esforços de serviço. Não solicitamos contribuições financeiras do público. Quando praticamos a Sétima Tradição, o espírito de autossustento incentiva ações, o anonimato e integridade em nossos relacionamentos com o público.

### **Autossustento e anúncios de utilidade pública**

Somos uma organização sem fins lucrativos; conseqüentemente, para nós são oferecidos frequentemente preços menores em coisas como aluguel do espaço de reunião ou propagandas de serviço público. Podemos temer que, quando não somos cobrados por um comercial em programa de rádio ou para um pôster informativo de NA em uma estação de trem, não somos autossustentados. Os anúncios de utilidade pública estão frequentemente disponíveis às organizações de caridade. Nessas situações, a mídia fornece o público com um serviço através dos anúncios. Esses anúncios não comprometem nosso princípio de autossustento. Essas são as oportunidades que o público cria para organizações de serviço à comunidade. O que oferecemos ao adicto que ainda sofre em NA é um benefício à sociedade. Aceitar taxas caridosas e descontos que são oferecidos para outras organizações de serviço à comunidade é de acordo com o princípio de autossustento.

De fato, esse exemplo de anúncios de utilidade pública pode ser uma oportunidade para construirmos um relacionamento cooperativo com membros do público em nossa comunidade. Oferecer serviços às organizações de caridade é uma maneira que organizações públicas e empresas entram em relacionamentos de cooperação dentro da comunidade. Combinando nossos esforços com essas organizações e tomando uma abordagem de equipe, demonstramos a nossa habilidade de colaborar. Não estamos nos afiliando e nem nos ligando a essas organizações. Ao invés disso, podemos entrar nesses relacionamentos com base no espírito de cooperação.

### **Autossustento e não adictos**

Assim como somos permitidos a receber preços descontados para aluguéis e anúncios de utilidade pública gratuitos, podemos aceitar a ajuda de não adictos. Estes serviços voluntários fornecidos por não adictos podem ser considerados

## **Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA**

uma parte típica de seu serviço de comunidade. Por exemplo, um profissional de saúde pode oferecer seu tempo a NA participando em uma sessão de inventário para discutir desafios que ambas as partes estão enfrentando e encontrar maneiras para que os adictos alcancem facilmente NA. Nesse exemplo, há uma distinção entre os serviços que são normalmente cobráveis (como um contador não adicto que oferece administrar a conta bancária de um comitê local) e um relacionamento que beneficie NA e a parte externa. Quando ambas as partes se beneficiam da interação cooperativa e se aproximam mais de alcançar seus objetivos mútuos, ambas as partes envolvidas igualmente apoiam o relacionamento. NA não está recebendo qualquer tratamento excepcional, aceitando o serviço voluntário de um não membro. Ao invés disso, NA é meramente mais uma das várias organizações sem fins lucrativos que obtêm o tempo de um voluntário. Ao considerar uso de um voluntário não adicto, as comunidades locais de NA podem se perguntar: Aceitar este serviço dará a pessoa ou a organização influência indevida sobre NA? Aceitar este serviço nos tornará dependente desta pessoa ou organização? Influência indevida pode ser evitada, também, perguntando se o serviço sendo oferecido beneficia tanto NA quanto a outra parte.

*Quando se quer entender os princípios subjacentes à Sétima Tradição, a simplicidade prática deve ser vista juntamente com a nossa fé num Poder Superior. Enquanto pedirmos orientação a este Poder, as nossas necessidades serão satisfeitas. Assim, também a decisão de recusar contribuições de fora, com as necessidades do grupo a serem satisfeitas através dos próprios recursos do grupo, está firmemente baseada na fé.*

*Funciona – Como e Por quê*

### **Autossustento e cooperação**

Nossa experiência tem mostrado que quando o público tem mais conhecimento sobre NA, ele está mais disposto a oferecer seu apoio. Esse apoio é expresso frequentemente, indicando clientes, família ou amigos ao programa de NA. Indicam pessoas a nós porque apoiam a missão da nossa organização. Este tipo de harmonia constrói relacionamentos com o público, baseado na confiança e na boa vontade.

Frequentemente, o que precisamos nos perguntar é se estamos fazendo tudo que podemos fazer nos relacionamentos que temos com aqueles de fora de NA. Seria bom para membros de organizações profissionais e da comunidade que compartilham um objetivo similar de ajudar adictos a encontrarem recuperação, saberem que NA está disponível, aberto, acessível e útil. Autossustento significa mais do que nos sustentarmos financeiramente – significa que cumprimos a nossa responsabilidade de fornecer informação sobre o nosso programa e participamos de relacionamentos significativos com outros que têm metas parecidas.

Outra maneira que aqueles de fora de NA podem prestar seu apoio é nos ajudar a alcançar adictos que ainda sofrem. Às vezes profissionais ajudam a levar informação sobre a mensagem de recuperação em NA porque sabem que o programa de NA é crível. Há pessoas de fora de NA que podem ajudar a começar reuniões em abrigos para moradores de rua; há os profissionais que podem ajudar a tornar a literatura da recuperação disponível aos adictos encarcerados. Aqueles de fora de NA que compartilham com outros o que viram funcionar nas vidas de adictos são testemunhos ao poder de recuperação que nosso programa oferece. Há muitas maneiras de fazer com que a mensagem de NA continue a alcançar adictos, e às vezes pessoas de fora de NA, que falam em prol de NA, nos ajudam a propagar nosso propósito primordial.

**“Autossustento significa mais do que nos sustentarmos**

**financeiramente – significa que cumprimos a nossa**

**responsabilidade de fornecer informação sobre o nosso**

**programa e participamos de relacionamentos significativos**

**com outros que têm metas parecidas.”**

Há limites à quantidade e aos tipos de apoio que podemos aceitar do público. Houve vezes em que a família ou os amigos de membros de NA se sentiram tão gratos porque o adicto que amam não está mais usando drogas, que ofereceram apoio financeiro para NA. Nós compreendemos e apreciamos suas boas intenções. Mas não aceitamos estas contribuições financeiras de não membros, nem mesmo dos familiares gratos de um adicto. Nós nos arriscamos a comprometer a autonomia de NA e o espírito da Sétima Tradição quando aceitamos contribuições financeiras.

Entretanto, existem muitas outras maneiras pelas quais não adictos podem nos ajudar a cumprir nosso propósito primordial. Podemos encorajá-los a comprarem a literatura de NA para doar a clínicas de desintoxicação, centros de tratamento ou instituições correcionais. Podemos encorajá-los a serem voluntários em agências comunitárias que atendem adictos. E podemos encorajá-los a ajudar adictos que conhecem, comprando literatura de NA para eles. Todas estas são maneiras pelas quais podemos encorajar nossos colaboradores a agirem em função de sua compaixão, sem comprometer o espírito de nossa Sétima Tradição.

Cooperar significa que trabalhamos juntos; significa que nos associamos mutuamente nas ações que beneficiam todos aqueles envolvidos. Quando cooperamos, é com boa vontade que ajudamos alguém que pede nosso auxílio. Em NA isso pode significar apoiar um comitê com dificuldades que nos pede ajuda com nossas ideias e nosso tempo. Estamos aqui para apoiar uns aos outros. Quando trabalhamos juntos e com nossas comunidades, podemos tomar providências positivas que nos ajudam a tornar nossa mensagem mais disponível.

Como podemos trabalhar com o público e outras organizações sem nos unir ou afiliar a eles? Uma das maneiras que praticamos a cooperação é lembrando que os membros de NA são responsáveis por seguir os princípios de nossas tradições. Instituições e outras organizações não têm essa responsabilidade. Seguindo nossos próprios princípios, dependendo de nossos comitês de serviço e estudando as tradições e conceitos de NA, podemos praticar essa responsabilidade.

É mais provável que possamos formar relacionamentos cooperativos e produtivos quando simples e honestamente examinamos quais serviços podemos, ou não, oferecer aos outros. Por exemplo, se estamos formando um relacionamento com um local de tratamento ou instituição correcional, perguntamos sobre suas expectativas em relação a NA. Talvez eles tenham pedido reuniões semanais e, após uma avaliação honesta, decidimos que não podemos atender a sua solicitação. Em vez disso, podemos oferecer uma reunião mensal. Desta maneira, criamos um relacionamento que podemos sustentar de forma responsável durante algum tempo. Sendo honestos sobre o que podemos prover, praticamos a cooperação e ainda encontramos uma maneira de responder às solicitações. Como resultado, organizações públicas aprendem a confiar em nossos membros e depender de nosso programa como um recurso comunitário confiável.

**“É mais provável que possamos formar  
relacionamentos cooperativos e produtivos  
quando simplesmente e honestamente examinamos  
quais serviços podemos, ou não, oferecer aos outros.”**

Outro aspecto de cooperação é quando organizações de fora de NA querem pesquisar a eficácia de nosso programa. Membros de NA podem decidir cooperar com projetos de pesquisa de fora da irmandade. Se esse for o caso, há alguns pontos a considerar. O primeiro é que os profissionais de saúde dependem de dados objetivos e independentes sobre resultados de tratamento eficazes para tomarem decisões sobre as opções de recuperação de seus pacientes. Quando falta informação sobre NA nos bancos de dados dos quais os profissionais dependem, é um empecilho para recomendarem clientes a nós. Pesquisas têm o potencial de abrir portas para adictos. Porém, NA não tem nenhum controle sobre quais tipos de dados são coletados ou como serão usados. Temos muito a aprender sobre cooperação

**Trabalho em andamento: Rascunho de revisão,  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

com as pesquisas de fora e não temos muita experiência prévia. Podemos permanecer abertos a obter mais experiência e a aprender como cooperar com aqueles que conduzem pesquisas.

Em uma ocasião rara, uma área ou região poderia decidir conduzir sua própria pesquisa interna sobre o programa de NA em sua área local. Embora os membros estejam livres para participar da pesquisa, isto pode ser algo que um comitê de serviço de área poderia discutir. Um corpo de serviço poderia fornecer um fórum para membros discutirem este assunto caso se sentissem inseguros sobre a pesquisa que ocorre em sua comunidade. É mais provável que membros estejam informados e cientes sobre a pesquisa de NA se as comunidades locais de NA fornecerem a oportunidade para a discussão aberta.

***Um grupo de NA nunca deverá endossar, financiar ou emprestar o nome de NA a nenhuma sociedade relacionada ou empreendimento alheio, para evitar que problemas de dinheiro, propriedade ou prestígio nos desviem de nosso propósito primordial.***

***Tradição Seis***

***Narcóticos Anônimos não tem opinião sobre questões alheias; portanto o nome de NA nunca deverá aparecer em controvérsias públicas.***

***Tradição Dez***

Uma boa parte de nossa credibilidade vem do fato de que mantemos nosso único foco na recuperação da adicção. Podemos ser vistos como uma organização confiável e podemos estar presentes em tomadas de decisão de uma organização, mas a única maneira que podemos entrar em controvérsia pública é se oferecermos uma opinião sobre uma questão alheia ao escopo de nosso próprio programa. Se uma instituição quiser nosso endosso ou que emprestemos o nosso nome, ou uma organização quer que apoiemos alguma legislação, nós refreamos. Se nos envolvermos no processo de tomada de decisão de uma organização externa, tal como participar do conselho administrativo de uma organização sem fins lucrativos como representantes de NA, não oferecemos nenhuma opinião a respeito das práticas de funcionamento da organização. Não tomamos partido, não colocamos NA em risco nem comprometemos a clareza de nossa mensagem. Se tomássemos partido em assuntos legais ou práticas médicas, então feriríamos nossa credibilidade e nosso propósito primordial. Trabalhamos para evitar sermos identificados como tomando partido ou dando opinião em uma controvérsia. Permanecemos focados somente em como podemos ajudar aqueles que sofrem da adicção. Este foco permite que construamos relacionamentos onde nosso papel está desobstruído e livre da controvérsia.

Nossa experiência nos mostra que temos muitos amigos não adictos que podem falar em prol de NA. Se um profissional quiser apoiar NA, compartilhando sobre a eficácia de nosso programa, estão livres para fazer isso. O que podemos fazer é tentar assegurar que o entusiasmo do não membro para nosso programa não deturpe a natureza de nosso programa de um adicto ajudando o outro. NA não é um programa em que os profissionais tratem adictos, mas os profissionais querem frequentemente advogar a viabilidade de NA porque já viram a recuperação funcionando em seus clientes ou entes queridos. O papel do comitê de serviço local em uma situação como essa é crucial. A comunidade de NA pode fornecer o treinamento e estabelecer a responsabilidade com o não membro; dessa maneira o não membro pode transformar-se em um recurso em favor do propósito primordial de NA.

Um de nossos objetivos em relações públicas é construir relacionamentos duradouros que propaguem nosso propósito primordial através da busca de objetivos mútuos que podemos compartilhar com outras organizações. Comprometer algumas de nossas tradições em nossos esforços de construir estes relacionamentos nunca é benéfico aos membros individuais ou a NA como um todo. Mantemos um foco consistente em nosso propósito primordial com o público. Criando relacionamentos positivos com as pessoas de fora de NA e com nossos próprios membros, promovemos a oportunidade para a unidade e a harmonia conosco e com a comunidade em torno de nós. Colocamos o bem-estar

## **Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA**

comum de NA em primeiro lugar e lembramos que somos somente autônomos, tão somente, enquanto nossas ações não afetem NA como um todo.

### **Responsabilidade pessoal como membro**

Nossas interações pessoais com o público têm o potencial de afetar como membros do público veem NA como um todo. Como adictos em recuperação, relacionamo-nos com o público em nossas vidas diárias. E enfrentamos frequentemente oportunidades de relações públicas quando menos esperamos. Pode acontecer de termos tomado a decisão de compartilhar nossa recuperação com nosso médico. Embora não esperemos uma oportunidade do serviço em NA, podemos pensar que o comitê de IP poderia tentar alcançar os médicos locais em nossa comunidade. Poderíamos trazer essa informação a nosso comitê local de serviço e ter discussões sobre como prosseguir com esse contato. Uma situação como essa demonstra de qual maneira membros podem assumir a responsabilidade de dar seguimento, junto com o comitê de serviço local, a uma oportunidade de serviço.

### **A Responsabilização de nossos Comitês de Serviço**

Nossa estrutura de serviço inteira é baseada no princípio espiritual da responsabilidade final. Vamos ao corpo de serviço apropriado para procurar direcionamento para nosso planejamento para relações públicas. Corpos de serviço, que foram criados por grupos para prestar serviços em seu nome, mantêm a responsabilidade final através de sua consciência de grupo e comunicação com grupos de NA. Não deve haver um corpo de serviço sem responsabilização.

Podemos nutrir mais a responsabilidade final trabalhando com outros no serviço. Executamos esses serviços de uma maneira que dê a um Poder Superior uma oportunidade de funcionar através de nossa consciência de grupo. Através do processo de consciência de grupo, comitês locais podem trabalhar juntos para criarem oportunidades para que um Poder Superior possa influenciar o serviço. Trabalhando com o comitê de área, somos menos aptos a deixarmos nossos interesses pessoais serem a força motriz de nossos esforços de serviço.

Há responsabilidades que acompanham o princípio de responsabilização. Essas responsabilidades aplicam-se a todas as partes em um relacionamento responsável. Perante o comitê de serviço de área, um comitê tem responsabilidades para cumprir, e o comitê de área tem uma responsabilidade para com seu comitê. Por exemplo, se um comitê de convenção for responsável perante um comitê regional de serviço, significa que o comitê regional concordou em aceitar determinadas responsabilidades para esse comitê. Se o comitê encontrar desafios tais como crise financeira ou os problemas com a imagem pública de NA durante um evento, o corpo de serviço precisa tomar medidas construtivas para ajudar ao comitê da convenção. É útil para corpos de serviço, tais como áreas ou regiões, compreender e aceitar essa responsabilidade antes de criar subcomitês. Esta compreensão pode incentivar regiões e áreas a serem proativas em seu papel com comitês que são responsáveis perante eles. Pedir orçamentos financeiros e fazer perguntas aos comitês incentiva a responsabilidade final e pode ajudar a evitar problemas maiores no futuro. Permanecer dentro dos limites do orçamento e manter registros financeiros exatos podem poupar uma comunidade de NA do constrangimento de ter que contatar um contador, um advogado, ou mesmo a polícia local. A responsabilidade final pode também poupar-nos de termos que cancelar outros serviços porque gastamos demais.

Delegação é outro aspecto de fornecer responsabilidade final e serviços responsáveis. Assim como os grupos delegam a responsabilidade de prestar serviços a comitês, aqueles comitês de serviço podem delegar responsabilidades apropriadas aos membros. Quando delegamos a responsabilidade, esperamos que os membros ou os comitês sejam responsáveis e mantenham o comitê maior do serviço a par de suas atividades. Ao mesmo tempo, o corpo de serviço maior pratica confiança ao não tentar controlar as responsabilidades que delegaram a outro corpo ou a outro membro. Pode ser interessante em um relacionamento público que o membro que é o contato com o público permaneça nessa posição mesmo após seu termo acabar. Isto pode ser benéfico a ambos, a NA e à organização pública. A comunidade local de NA poderá tomar essa decisão baseada em suas necessidades.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA**

*Às vezes, tememos que a delegação signifique uma perda de controle sobre os nossos serviços. Juntos, os Conceitos Um, Dois e Três foram criados para nos ajudar a manter a responsabilidade pela nossa estrutura de serviço, sem atar as mãos dos nossos servidores de confiança.*

*Doze Conceitos para o Serviço em NA*

### **“... sempre não profissional”**

Durante uma apresentação pública, recordamos que somos simplesmente servidores de confiança que ajudam a levar a mensagem de recuperação. O que significa permanecer sempre não profissional para nossos esforços de relações públicas em NA? Em NA é definido como a igualdade que compartilhamos. Como membros, temos um lugar igual dentro da irmandade e somos valorizados igualmente em nossos esforços para levar a mensagem de NA. O princípio de permanecer sempre não profissional também apoia a integridade dos grupos – estamos trabalhando no serviço do grupo.

A maioria de nossos membros pode fornecer informação sobre NA ao público; entretanto, podemos utilizar as habilidades e os talentos especiais de determinados membros. Alguns dos membros em nossa comunidade de serviço podem ter habilidades para discurso público ou experiência que são mais cabíveis para um público-alvo específico. Por exemplo, um membro que também é um médico pode melhor entender as filosofias e o vocabulário da comunidade médica. Formar um painel de membros com talentos e habilidades especiais, junto com membros que têm diversos conhecimentos, ilustra a variedade de membros de NA. Utilizar as habilidades de um membro acrescenta a maneira através da qual podemos eficazmente comunicar informação sobre NA ao público.

## **Comunicação**

**Nossa estrutura de serviço depende da integridade e eficiência das nossas comunicações.**

### *Oitavo Conceito*

Comunicação é uma via de mão dupla. Procuramos ser: eficazes, honestos, abertos, consistentes, e diretos em nossas comunicações. Mantemos as vias de comunicação abertas com aqueles que tentamos alcançar na esfera pública. Comunicação não é somente retorno. É ouvir, aceitar críticas construtivas e fazer perguntas. Comunicação é: verbal e não verbal, escrita e oral, e afeta todos os nossos relacionamentos públicos. Boa comunicação significa escutar um membro do público depois de termos uma interação inicial. É a qualidade de nossas correspondências e de nossa consciência de diversos ambientes culturais.

Sobretudo, nossas comunicações são fortalecidas quando demonstramos a integridade, confiabilidade, consistência e responsabilidade. O princípio da integridade aplica-se a todos os nossos esforços de serviço. Em nossas comunicações, a integridade significa que apresentamos a informação de uma maneira desobstruída e honesta, até em situações muito desafiadoras. A confiança cria unidade em nossos comitês de serviço e confiança no público. Essa confiança é construída quando somos responsáveis pelo que dizemos e fazemos. São nossos comportamentos e ações que se comunicam mais claramente com aqueles em torno de nós. Nossa integridade é expressa quando buscamos praticar princípios de NA em todas as nossas atividades; é demonstrada em tudo que fazemos e não fazemos. Precisamos nos lembrar que nos comunicamos quando não fazemos nenhuma ação. Comunicação é mais do que as palavras que saem de nossas bocas. Comunicação é ouvir, é acompanhar, é responder e como nos portamos através de nosso trabalho de serviço e em público.

Comunicação pode ser considerada o alicerce de todos os princípios que sustentam os nossos esforços de relações públicas. Na medida em que começamos diálogos sobre como trazer os princípios de nosso programa em nossos serviços e atividades diárias, nossos esforços das relações públicas já têm começado. A imagem que apresentamos ao público começa muito antes que contarmos uma organização para fazer uma apresentação sobre Narcóticos

**Trabalho em andamento: Rascunho de revisão,  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

Anônimos. Frequentemente, a primeira impressão de NA é feita quando um membro do público nos vê em pé, fora de um local de reunião. A imagem de NA é afetada pela maneira que os membros individuais vivem suas vidas.

Tomar um momento para refletir sobre os princípios básicos de nosso programa e como nossas ações podem demonstrar esses princípios, dará aos nossos esforços de serviço um alicerce forte. Podemos começar abrindo nossas mentes e iniciando um diálogo com membros nas nossas áreas. Trabalhar com um grupo de adictos para levar a mensagem de NA pode ser uma experiência significativa e gratificante. Quando nos juntamos e fazemos a coisa certa pelo motivo certo, frequentemente começamos a sentir um sentido crescente de nosso próprio propósito e o propósito de NA como um todo.

## Serviços Eficazes

Este capítulo esboça maneiras de fornecer serviços eficazes em relações públicas. O que segue é uma variedade de **ferramentas de planejamento**, ideias para maneiras de **estruturar os serviços** mais eficazmente e **estratégias de comunicação**. Essas abordagens visam ajudar uma área a descobrir o que precisa para construir serviços eficazes de relações públicas. A ideia é que as áreas peguem o que funciona para seus serviços locais e deixem o resto. O foco deste capítulo é o comitê de serviço da área, pois os membros da área são mais os prováveis a prestarem serviços locais. Os processos de planejamento descritos neste capítulo podem ser adaptados às regiões, às zonas, ou a qualquer corpo de serviço. Encorajamos os membros a modificarem e adaptarem estes passos para se adequar ao seu corpo de serviço.

Oferecemos essas informações para ajudar as áreas a fornecerem serviços de relações públicas que são menos reativos e mais proativos. Planejamento pode ajudar as áreas a abolirem a ideia de que há somente uma maneira correta de fornecer serviços a Narcóticos Anônimos. Podemos todos concordar com o objetivo de serviço em NA: levar a mensagem a adictos que ainda sofrem. Com essa motivação, tentamos descobrir qual é a melhor maneira para nosso corpo de serviço conseguir esse objetivo.

### Tópicos chaves

Planejamento de RP

Estrutura de serviço e

serviços eficazes

Comunicação e

serviços eficazes

Recursos

### Ícones chaves

Experiência prática  
dicas para preparo e treinamento

Se os serviços irão ser eficazes então nossos esforços e objetivos precisam ser claramente definidos e focalizados. Serviços eficazes significam que os membros compreendem seus papéis e responsabilidades em atingir objetivos de serviço. Significa que as áreas criaram objetivos de serviço, primeiramente considerando as necessidades da comunidade, as prioridades atuais e recursos disponíveis.

### Planejamento de Relações Públicas

Planejar significa que identificamos objetivos e esclarecemos os papéis dos membros em atingir esses objetivos. É muito mais fácil fornecer serviços eficazes se todos envolvidos compreenderem suas tarefas, responsabilidades e o resultado final desejado. Uma área pode ou não precisar todos os seguintes métodos do planejamento. Estes vários componentes de planejamento são fornecidos para que as áreas possam fazer escolhas sobre qual processo funcionará melhor para elas.

## **Inventariar Serviços Locais**

### **Inventariar serviços atuais**

Um inventário pode ajudar uma área a ver suas forças e fraquezas. Pode ajudar a identificar o que está sendo feito bem e o que precisa melhorar. Uma área pode usar o processo de inventário para examinar mais objetivamente os serviços que estão atualmente sendo fornecidos. Através de seu inventário, uma área pode descobrir que tem treinamento e processo de orientação forte para voluntários de linha de ajuda. Os membros podem constatar que o comitê de linha de ajuda utiliza membros experientes e executa ensaios para chamadas de telefone no treinamento de membros novos. A área pode dialogar e decidir usar alguns dos métodos de treinamento do comitê de linha de ajuda em outros subcomitês e projetos.

Olhar o que precisa ser melhorado é igualmente importante. Haverá áreas nas quais a habilidade do corpo de serviço para fornecer serviços de relações públicas é mais fraca do que outra. Trabalhar para fortalecer as áreas mais fracas é uma parte importante de fornecer serviços eficazes. O ideal é que nossos esforços de serviço de RP produzam os resultados que visam cumprir nosso propósito primordial em nossa comunidade local.

*Enquanto o Décimo Primeiro Conceito se aplica diretamente na administração de fundos, tem também implicações na administração de todos os nossos recursos de serviço. Muitos projetos dependem tanto de ideias, informação, conscientização, tempo disponível dos membros e boa vontade, quanto de dinheiro. Se tivermos os fundos necessários para realizar um projeto, mas faltarem o tempo ou as ideias, será melhor aguardar até reunirmos todos os recursos necessários antes de prosseguir. Senão teremos desperdiçado os fundos de serviço de NA. Ao planejar e priorizar responsabilmente os nossos esforços em serviço, devemos considerar a situação global de nossos recursos, não apenas nossas finanças.*

*Doze Conceitos para o Serviço em NA*

### **Inventariar onde a comunidade maior pode precisar de NA**

A área pode captar informação sobre as necessidades da comunidade local para criar serviços que servem melhor às necessidades da comunidade local. Isso pode significar avaliar chamadas à linha de ajuda e descobrir que houve um grande número de pedidos para a informação sobre o NA, provindos de faculdades locais. A área pode então decidir que há uma necessidade de dar forma a relacionamentos com administradores das faculdades. O comitê de área pode fornecer a informação sobre NA às faculdades locais que procuram recursos estudantis. Esse aspecto de um inventário permite que uma área examine se determinadas populações ainda precisam ser alcançadas. Se os esforços existentes não estiverem de encontro com as necessidades das comunidades maiores, o corpo de serviço poderá decidir tomar ações para alcançar uma população de membros em potencial.

### **Prioridades**

Priorização envolve avaliar quais projetos de serviço parecem os mais necessários para favorecer-nosso propósito primordial numa área local. Priorização pode requerer que, para o bem maior de NA, membros abram mão de projetos de serviço pelos quais eles, pessoalmente, são ardentes. Convidar todos os servidores de confiança interessados a participarem na priorização dos projetos de uma área ajuda focalizar nos serviços mais amplos necessários, ao invés dos desejos de subcomitês individuais. Envolver todos os servidores de confiança de uma área também ajuda inspirar naqueles servidores de confiança um senso de responsabilidade para os projetos futuros da área.

## Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA

Existem diversas maneiras para priorizar. Os seguintes passos fornecem um exemplo de como priorizar projetos de serviço, usando um sistema de *ranking*:

- Fazer uma lista de todos os projetos desejados. Colocar essa lista numa parede, ou em um quadro negro, para que todos os participantes possam ver;
- Os servidores de confiança, então, põem em ordem seus três projetos mais importantes;
- Quando os membros já puseram em ordem os projetos da área, todos os participantes revisam o que parece ser as prioridades mais altas da área;
- Depois de os membros terem tempo suficiente para refletir nas prioridades da área, uma olhada cuidadosa nos recursos humanos e financeiro é necessária.

### Recursos

Uma vez que os projetos de serviço das relações públicas forem identificados, a área precisará descobrir se há recursos locais o bastante para realizar os projetos priorizados. Olhar os recursos humanos e financeiros necessários para cada projeto ajuda um corpo de serviço a criar orçamentos, cronogramas e treinamento, baseado em recursos disponíveis.

• **Recursos Humanos:** Um retrato realístico de recursos humanos de uma área ajudará projetos de serviço a serem mais bem-sucedidos. A fim de avaliar os recursos humanos de forma realista, a área precisa considerar a curva de aprendizagem de servidores de confiança recentemente eleitos. Uma curva de aprendizagem significa que, embora os servidores de confiança sejam treinados para um projeto ou um encargo, eles podem precisar de tempo e apoio, para se ajustarem às suas responsabilidades novas.

Uma área pode também considerar que tende a haver uma diminuição natural nos números de servidores de confiança. Isto é, muitas vezes, atribuída à rotação dos encargos e à realidade que os membros às vezes têm que abrir mão de seus compromissos devido a circunstâncias pessoais. Considerar de forma realista os recursos humanos pode ajudar ao planejar projetos de serviço. A área pode descobrir que precisa recrutar membros para projetos de serviço.

Recrutar membros no serviço é um componente importante para criar recursos humanos. Seguem algumas maneiras de construir recursos humanos:

- 1. Procurar tornar o serviço atrativo – seja um bom exemplo.**
- 2. Identificar membros que podem ter habilidades, mas não muita experiência, e apoiar sua participação no serviço.**
- 3. Incentivar afilhados a participarem no serviço.**
- 4. Convidar aqueles membros que podem ter sido servidores no passado a se unirem a esforços locais atuais.**
- 5. Criar um pool de servidores de confiança anteriores.**

• **Recursos Financeiros:** Uma área pode também examinar os recursos financeiros locais disponíveis para projetos priorizados. Olhar o orçamento da área no começo do ciclo de planejamento ajudará os servidores de confiança em terem uma noção do espectro financeiro geral. Uma questão a ser considerada é se quaisquer projetos tirariam verbas das finanças rotineiras de um comitê (como as para linhas de ajuda). A área também precisa fazer projeções sobre a quantidade de verbas necessária para a duração de projetos priorizados. A área precisa fazer projeções sobre a quantidade de financiamento necessário ao longo dos projetos de relações públicas priorizados. O

## **Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA**

cronograma para o projeto pode ser feito para assegurar que recursos financeiros serão disponíveis quando forem necessários em pontos críticos do projeto. Obter um senso mais amplo dos recursos e das necessidades financeiras da área ajuda servidores de confiança a planejar melhor para projetos de serviço.

Muitas áreas levantam o dinheiro para financiar projetos de serviço. O ideal é que as contribuições apoiem nossos serviços. Porém, muitas áreas tentam levantar fundos para tornar projetos de serviço possíveis. Levantar fundos, ou não, é uma escolha que cada área tem que fazer. A área pode dedicar tempo para discutir se levantamento de fundos é a ação apropriada e necessária. Caso uma área decida levantar fundos, o comitê de serviço de área deverá organizar esses esforços. Os comitês podem manter-se focados em fornecer serviços quando deixam esforços de levantamento de dinheiro à área.

**“Olhar o orçamento da área no começo  
do ciclo de planejamento ajudará os servidores  
de confiança a terem uma noção  
do espectro financeiro geral.”**

Uma vez que uma área tiver determinado suas prioridades e avaliado seus recursos, está na hora de identificar as metas do projeto. Essas metas são os resultados finais de projetos. São os serviços que uma área quer fornecer para ajudar adictos a encontrarem NA.

### **O Plano de Relações Públicas**

#### **Comece com uma Meta**

Uma vez que a área tiver identificado objetivos locais do RP, precisará planejar as ações necessárias para alcançar esses objetivos. Uma forma de descobrir os passos necessários é considerar o resultado final ideal do objetivo, então trabalhar para trás. É difícil identificar as ações necessárias para conseguir um objetivo sem ter uma ideia forte sobre como é a meta final. É importante estabelecer objetivos atingíveis que podem ser sustentados pela área. O seguinte processo pode ajudar uma área a estabelecer as etapas necessárias para alcançar seus objetivos de serviço:

- 1. Estabeleça o objetivo do projeto baseado em necessidades priorizadas e em recursos disponíveis da área.**
- 2. Planeje ações ou abordagens passo a passo para alcançar o objetivo identificado.**
- 3. Use o objetivo para medir o progresso do projeto.**

#### **Exemplos de metas de Relações Públicas**

Seguem alguns exemplos dos tipos de metas de RP que uma área poderia trabalhar para alcançar. Essa lista não é uma lista detalhada. Esses exemplos são para fornecer ideias de como prestar serviço de RP mais eficaz.

- **Meta:** Tornar os trabalhadores de Saúde cientes de NA como um recurso crível para seus clientes. **Passos para atingir a meta:** Os servidores de confiança iniciam um relacionamento com os trabalhadores locais de saúde, enviando uma carta introdutória e um kit de informação sobre NA. Os membros de NA que conhecem a área de saúde realizam apresentações em eventos locais. O contato contínuo é mantido através de correspondência, e-mail, e / ou telefone. Os membros de NA fornecem regularmente a funcionários do setor de saúde, listas de grupo, literatura de NA e as informações confiáveis de contato. O retorno é captado por diálogo contínuo ou uma avaliação

## Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA

sobre NA como um recurso acessível. **Medir o progresso do projeto:** Rever e discutir o retorno dos funcionários do setor de saúde. Avalie se eles estão cientes ou não que NA é uma opção confiável e acessível para adictos.

- **Meta:** Estabelecer NA como um recurso confiável em colégios locais de ensino médio. **Passos para atingir a meta:** Membros de NA programam diversas apresentações em várias escolas nas comunidades locais e se reúnem com administradores e professores antes de realizar apresentações. Os servidores de confiança que ficaram limpos quando jovens são treinados para partilhar informação sobre o NA ao se apresentarem em escolas secundárias. O contato contínuo é mantido através de uma carta de agradecimento e uma avaliação sobre a eficácia da apresentação. Membros de NA fornecem regularmente a escolas, listas de grupo, literatura de NA e a informação de contato. **Medir o progresso do projeto:** Rever e discutir avaliações completadas. Planeje maneiras de melhorar relacionamentos e apresentações em ambientes escolares.

- **Meta:** Fornecer informação confiável de contato ao público, e essa informação do contato de NA é atualizada regularmente. **Passos para atingir a meta:** Os servidores de confiança são instruídos a enviar sua informação de contato atualizada ao Website local. O coordenador do site está encarregado de atualizar o corpo de serviço com informação de contato nova. O coordenador é encarregado também de proativamente contatar membros a cada três meses para certificar-se de que a informação do contato é a mesma. **Medir o progresso do projeto:** Avaliar a informação do contato a cada três meses para assegurar-se de que seja correta e atualizada.

- **Meta:** Proporcionar um programa de instrução e treinamento para o serviço de relações públicas. **Passos para atingir a meta:** O corpo de serviço da área cria material escrito para um programa de treinamento. Membros experientes treinam servidores de confiança. Sessões curtas do treinamento ocorrem antes das reuniões do comitê de serviço. **Medir o progresso do projeto:** Avaliar a frequência em sessões de treinamento em uma base trimestral, rever o programa de treinamento para ter certeza que vêm de encontro às necessidades da área.

As metas acima visam ilustrar o processo de identificar metas e de criar as abordagens necessárias para atingi-las. Na aplicação prática de objetivos locais de serviço do RP, uma área precisa adicionar direcionamentos mais detalhados e mais específicos a cada abordagem. Esses detalhes incluem geralmente cronogramas, revisões programadas de progresso e ações corretivas. As ações corretivas são passos que ajudam a trazer o objetivo do projeto de volta para o foco. Ajustar um cronograma, rever um plano de projeto, discutir desafios inesperados com a área - são todas consideradas ações corretivas.

### Estrutura de Serviço e Serviços Eficazes

A estrutura de nossos serviços difere de uma comunidade de NA a outra. Essa diferença depende frequentemente de quantos membros de NA estão envolvidos, a proximidade geográfica dos grupos, e quais objetivos a comunidade de serviço espera realizar. Abaixo estão exemplos de como uma variedade de estruturas de serviço pode funcionar para fornecer serviços eficazes. Esses são simplesmente exemplos. Pode fazer sentido usar alguma combinação dos exemplos abaixo ou nenhum. A ideia é que os corpos locais de serviço de NA devem sempre coordenar serviços de forma que funcionem melhor para elas.

*"Cada integrante da nossa estrutura de serviço, desde o seu grupo até o nível mundial, tem a sua própria função; todos, entretanto, servem juntos como uma equipe, esforçand-se para alcançar um objetivo comum, "que nenhum adicto buscando recuperação precise morrer sem ter a chance de encontrar uma nova maneira de viver".*

*Doze Conceitos para o Serviço em NA*

## **Estrutura de subcomitê**

Uma estrutura de comitê é comum em NA. Em uma estrutura de comitê há geralmente um comitê administrativo que cuida da operação da reunião da área, finanças da área, e registros da área. Diversos subcomitês prestam serviços para a área. Aqueles que empregam este tipo de estrutura irão querer assegurar que os subcomitês estejam se comunicando e se apoiando mutuamente para alcançar os objetivos de serviço identificados.

Algumas áreas combinaram dois subcomitês para melhorar comunicações e maximizar os recursos. Em uma situação assim, uma função como linha de ajuda seria incluído junto com o subcomitê de informação ao público.

Uma estrutura de comitê pode também usar um comitê interino ou grupos de trabalho para fazer projetos específicos de serviço. O serviço de um subcomitê interino ou um grupo de trabalho é limitado a um período de tempo específico, tem um único foco, e é responsável perante a área.

O uso de **coordenadores** pode também ajudar comitês de serviço a cooperar mais diretamente entre si. Os coordenadores comunicam a cada subcomitê informações sobre os serviços que estão sendo fornecidos. Não fornecem necessariamente serviços diretos; entretanto, funcionam mais como um elo de comunicação entre os comitês. Os coordenadores podem também atuar como um elo de comunicação entre as áreas e as regiões.

## **Estrutura “guarda-chuva”**

Em uma estrutura guarda-chuva, serviços são fornecidos sob um guarda-chuva abrangente. Isso poderia ser uma integração total das funções de todos os comitês de área (Hospitais e Instituições, Informação ao Público, Linha de Ajuda, Eventos, e Longo Alcance). Ou pode ser que dois subcomitês compartilhem o mesmo pool de recursos. Se uma área usar uma estrutura de guarda-chuva, então o corpo de serviço discute e decide quais serviços integrar. Uma estrutura de guarda-chuva pode utilizar coordenadores (por exemplo, coordenadores de serviço de Linha de Ajuda) para ajudar como fornecer serviços. Ou, uma área pode descobrir que um subcomitê interino ou um grupo de trabalho ajudaria a completar projetos de serviço priorizados.

**Guarda-chuva de Relações Públicas:** O foco de uma estrutura guarda-chuva de relações públicas é fornecer serviços àqueles de fora de NA. Nessa estrutura, os membros de uma área trabalham juntos para construir relacionamentos com organizações públicas. Ao invés de se dividir em subcomitês, um grupo de servidores de confiança considera recursos, pedidos dos membros e do público e as necessidades gerais da comunidade de NA. Um coordenador pode levar recomendações do comitê ao corpo maior de serviço para discussão, direção e o consenso. Essa estrutura pode permitir uma abordagem mais unificada e coordenada de fornecer serviços.

**Guarda-chuva de Desenvolvimento da Irmandade:** Essa estrutura é parecida com um guarda-chuva de relações públicas, só que o foco está em apoiar o crescimento de outros corpos de serviço de NA. Em um guarda-chuva de desenvolvimento da irmandade, um grupo de servidores de confiança fornece informações, treinamento e apoio às outras áreas de NA. Esse apoio permite que cada corpo de serviço forneça serviços que melhor atendam às necessidades na sua comunidade local. Essa estrutura pode ser útil em grandes extensões geográficas onde cada área precisa ser habilitada para prestar serviços eficazes em sua própria comunidade.

*“...É sempre bom lembrar que, é claro, sua comunidade de NA pode organizar seus serviços da forma que achar melhor. Examine as necessidades de serviço entre suas áreas, experimente, e descubra o que funciona melhor para vocês.... Seja qual for a forma que encontrarem para coordenar os serviços de NA dentro da sua comunidade, essa é perfeitamente aceitável, mesmo que você não a veja descrita dentro de um manual de serviços de NA, desde que*

## **Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA**

*essa forma sirva verdadeiramente aos melhores interesses da sua comunidade de NA e não entre em conflito com as nossas Doze Tradições ou nossos Doze Conceitos para Serviço em NA.”*

*Guia para Serviços Locais em NA*

### **Estruturas de Serviço Flexíveis**

Uma estrutura de serviço flexível pode frequentemente ser mais eficaz em fornecer serviços. Flexibilidade ajuda a atingir necessidades de serviço locais. Temos uma mensagem comum e uma abordagem para fornecer serviços utilizando tradições e conceitos de NA. A implementação de serviços pode diferir dependendo das habilidades e necessidades da área. Cada comunidade de NA tem a habilidade de criar uma estrutura de serviço que lhes ajude a melhor fornecer relações públicas eficazes, eficientes e de confiança.

Não importa como os serviços são estruturados, é importante que a estrutura seja acessível a membros experientes e inexperientes. Serviços acessíveis significam que membros inexperientes se sentem incluídos e que treinamento e orientação para novos servidores são fornecidos pronta e consistentemente. Significa também que a área criou maneiras para membros com mais experiência partilharem e passarem sua experiência de serviço. Uma área mais provavelmente terá uma base forte de servidores de confiança se houver um lugar acessível para que membros possam oferecer seu apoio. A habilidade de uma área de ser flexível permite que mais membros sirvam.

### **Comunicação e Serviços Eficazes**

#### **Relações Públicas e grupos de NA**

Os objetivos de relações públicas em uma área podem ter um impacto significativo sobre os grupos. Discutir plenamente os projetos de relações públicas durante uma reunião de serviço de área ajudará os representantes de serviço de grupo comunicarem aos grupos as decisões e objetivos da área. Os projetos da área podem causar um aumento no número de membros mais novos que assistem a reuniões. Os grupos podem ter que se preparar para este influxo, desenvolvendo formatos de reunião que melhor sirvam um grande influxo de membros novos. Projetos bem sucedidos de RP dependem do envolvimento significativo dos grupos.

Os membros de um grupo deveriam tomar o tempo para realizar diálogos passo a passo sobre os esforços de RP da área. Os RSGs são o elo de comunicação entre a área e os grupos e podem trazer as preocupações ou questionamentos dos membros de volta à reunião da área. Essa ligação também proporciona um diálogo que vai e vem entre a área e os grupos. Comunicações ajudam a área se juntar para favorecer o propósito primordial de NA.

#### **Quem é o público que queremos alcançar?**

Definir nosso público-alvo pode ajudar a tornar as comunicações mais eficazes. A comunicação provavelmente será um componente essencial para que uma área alcance seus objetivos de serviço priorizados. Nossos públicos-alvo podem ser organizados em três categorias gerais: membros da irmandade de NA, membros de NA em potencial, e o público externo. Nós nos comunicaremos de maneiras distintas para cada público-alvo.

- **A comunidade de NA:** Nossas comunicações dentro da comunidade de NA podem incentivar membros a estarem cientes das tradições e conceitos de NA. Uma forma de conseguir uma consciência das tradições e dos conceitos é organizar dias de aprendizado. Os dias de aprendizado e reuniões de serviço podem funcionar das seguintes maneiras:

**1. fornecer educação a respeito das responsabilidades de cada encargo de serviço;**

**2. incentivar e apoiar servidores de confiança;**

**3. demonstrar liderança e treinamento e;**

**4. fornecer oficinas de tradições e conceitos**

A comunicação também inclui comunicar mutuamente nossa experiência no serviço. Uma maneira pela qual os membros podem comunicar sua experiência no serviço é sobrepor os termos de serviço. Com sobreposição de termos de serviço, o servidor de confiança antigo tem tempo para treinar e orientar o servidor de confiança recentemente eleito. Sobrepor encargos é uma maneira de promover comunicação em nossos esforços de serviço. Podemos também contatar servidores de confiança anteriores sobre suas experiências de serviço. Podemos criar uma lista de contato para mantê-los envolvidos. A experiência de servidores de confiança anteriores é um recurso valioso. Podem oferecer a servidores de confiança recentemente eleitos outra oportunidade do treinamento e da instrução.

- **Membros em Potencial:** Os membros de NA são uma das maiores influências para trazer novos membros às reuniões de NA. Fazemos isso, ou fornecendo informação sobre o programa de NA, ou criando uma oportunidade para membros potenciais se identificarem conosco. Se estivermos participando em uma reunião de H&I, dizemos a membros em potencial que eles também podem se recuperar em NA se tiverem o desejo de parar de usar drogas. Se estivermos apresentando informação em um colégio de ensino médio local, informamos estudantes sobre o que é NA e como o NA funciona (há uma discussão mais aprofundada sobre apresentações e construção de relacionamentos públicos no capítulo quatro.).

- **Público Externo:** Nossas comunicações com o público externo podem mostrar que nosso programa da recuperação é eficaz, confiável e responsivo (por exemplo, a Pesquisa de Participação dos Membros de NA demonstra que NA é eficaz em uma variedade de culturas, países e idiomas). Nossas comunicações deveriam ser informativas e deveriam tratar diretamente de quaisquer concepções errôneas que o público possa ter sobre nosso programa. Uma comunicação honesta e aberta com o público externo ajuda o NA a reter sua credibilidade e apoia nossa habilidade de fornecer serviços eficazes. Veja o capítulo quatro para uma discussão completa sobre iniciar relacionamentos com ele, o público externo.

**“Uma comunicação honesta e aberta com o público externo ajuda o NA a reter sua credibilidade e apoia nossa habilidade de fornecer serviços eficazes.”**

### **Como nos comunicamos?**

Como nós nos comunicamos é mais um elemento essencial a alcançar os objetivos de serviço de nossa área. Planejamos nossas comunicações para cada público-alvo identificado. Nós nos comunicamos geralmente em quatro ambientes diferentes:

**1. entre nós em nossos reuniões e comitês de serviço;**

**2. com profissionais e o público geral quando os informamos sobre o programa de Narcóticos Anônimos.**

**Trabalho em andamento: Rascunho de revisão,  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

**3. com profissionais e o público quando nós utilizamos seus serviços - anúncios públicos, o espaço de reunião, pontos de ônibus - para alcançar membros em potencial,**

**4. diretamente com os adictos que ainda sofrem.**

Naturalmente estamos comunicando sempre uma mensagem sobre o NA com nossas ações pessoais. Não importa com quem estamos nos comunicando, quando planejamos nossas comunicações temos maior probabilidade de criar um relacionamento sólido, de confiança.

Abaixo estão os componentes possíveis de um plano de uma comunicação. Durante o processo de planejamento, uma área pode decidir que esforços para fortalecer a comunicação são os mais necessários. As abordagens abaixo podem ser usadas como um inventário simples que trata das necessidades de comunicação de uma área.

- **Plano de Ação:** Um plano de comunicação ajuda os servidores de confiança a continuar focalizados no propósito e abordagem de cada comunicação com o público.

- o que vocês esperam realizar com esta comunicação?

- quem é o público-alvo?

- por que o comitê quer emitir uma comunicação a este público-alvo?

- quando a área pretende emitir a comunicação?

Um plano de ação pode ajudar uma área a prever o melhor momento para se comunicar com o público. Por exemplo, enviar um pacote de informação sobre NA a conselheiros de tratamento recém-treinados antes que estejam estabelecidos em suas posições novas pode não ser o melhor momento para realizar essa comunicação. Um plano de ação de comunicação ajuda também a uma área estar clara a respeito do objetivo de cada comunicação.

- **Estratégias de coordenação:** As estratégias da coordenação nos ajudam a trabalhar para uma abordagem unificada, para fornecermos serviços dentro da comunidade de serviço.

**“Serviços eficazes de RP dependem de nossa**

**habilidade de trabalharmos juntos.”**

Coordenação ajuda membros da comunidade de NA a se manterem informados. As estratégias de coordenação asseguram também que os grupos estejam envolvidos com esforços de comunicação. Um comitê pode decidir emitir uma carta informativa a clínicas médicas locais. Ao planejar essa correspondência, os servidores de confiança consideram se têm recursos humanos adequados, caso tiverem um pedido para fazer uma apresentação. Estarmos preparados e termos os recursos humanos necessários são alguns dos benefícios de uma estratégia coordenada de comunicação.

**Seguimento de comunicação:** Seguimento assegura que a área mantém um relacionamento contínuo com o público.

Um *check-list* de seguimento pode ajudar uma área a indicar um servidor de confiança para ser o responsável por manter um relacionamento contínuo com o público. Também pode ser um registro para futuros servidores de confiança sobre a frequência que a área esteve em contato com uma organização pública ou com um indivíduo específico. O serviço eficaz de relações públicas depende de nossa habilidade de trabalharmos juntos. Podemos somente fazer isso tomando um tempo para ouvir e falarmos uns com os outros. Mantemo-nos abertos a ideias

**Trabalho em andamento: Rascunho de revisão,  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

novas e incentivamos membros experientes a partilharem seu conhecimento sobre como fornecer serviços eficazes. Visamos aproveitar ao máximo as maneiras que nossos serviços são estruturados e como nós abordamos os esforços de serviço. Uma vez que nossos serviços locais têm uma base contínua, colocamos nossos planos em ação.

**Recursos**

Ferramenta de Planejamento de Área

Ferramenta para Avaliação de Serviço

## Preparo e treinamento para

### Interagir com o Público

O foco deste capítulo é como se preparar para construir relacionamentos com qualquer público-alvo. Este capítulo contém materiais de treinamento e práticas gerais para servidores de confiança. Informações detalhadas relativas a um público-alvo específico (tal como a justiça, a saúde,) estão contidas em capítulos subsequentes. A informação esboçada neste capítulo é essencial em *qualquer* interação pública.. Estas são nossas melhores práticas para dar forma a relacionamentos valiosos e duradouros com o público.

#### Tópicos chaves

#### Princípios essenciais de RP

#### Preparo e treinamento para

#### interações públicas

#### Apresentações

#### Recursos

#### Ícones chaves

Experiência prática

Dicas para preparo e treinamento

Podemos mostrar a um público-alvo que somos confiáveis e temos conhecimento, preparando- nos e treinando para nossas interações com eles. Queremos que o público saiba que podemos cumprir nossos compromissos e que o que dizemos é correto. A preparação e o treinamento podem ajudar nossas interações públicas a melhorarem mesmo se nos consideramos experientes no serviço de relações públicas.

#### Princípios essenciais de relações públicas

Estabelecer um conjunto comum de princípios pode ajudar servidores de confiança a aprenderem como interagir com o público-alvo. Os valores compartilhados, tais como a confiança e o respeito podem nos guiar para uma abordagem mais unificada de nossos esforços de relações públicas. Os seguintes valores ou atitudes podem ser úteis aos membros de comitê que podem coordenar e participar de projetos de relações públicas, e aos servidores de confiança que serão treinados para cumprir tarefas específicas de relações públicas.

**Relacionamentos fortes são contínuos:** Um relacionamento contínuo inclui diálogo constante. Se decidirmos que fazer uma apresentação a uma organização local que ajuda adictos é uma prioridade, então nos mantemos em contato com essa organização após a apresentação inicial. Apresentamos informação exata sobre NA, fazemos um acompanhamento após a apresentação e, fornecemos à organização maneiras confiáveis de contatar membros na comunidade local de NA.

- **Relacionamentos fortes são flexíveis:** Assim como podemos pedir que organizações públicas atendam nossas necessidades com flexibilidade, podemos trabalhar para nos adaptarmos às necessidades daqueles com os quais temos relacionamentos. Podemos escutar o que está sendo pedido de nós para avaliar se podemos ou não atender às necessidades da organização. Em algumas circunstâncias, flexibilidade pode significar encontrar uma maneira diferente de fornecer serviços. Podemos perguntar se membros do corpo de serviço da área têm ideias sobre como

## **Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA**

atender a um pedido. Sempre tentamos responder de uma maneira que mantenha o relacionamento com o público, ainda considerando nossas próprias habilidades, agindo de acordo com as tradições e os conceitos de NA.

- **Relacionamentos fortes são confiáveis:** A confiança que construímos com o público é um resultado de esforços de serviço consistentes, confiáveis, e diplomáticos. Nossas tradições e conceitos guiam nossa irmandade a agir com integridade - temos um objetivo muito claro de ajudar adictos que ainda sofrem a encontrarem a libertação da adicção ativa. Nossa habilidade de agirmos com integridade ajuda as organizações públicas a confiarem em nosso trabalho. Quando os membros compreendem e seguem as tradições de NA, nossos relacionamentos com o público mais provavelmente serão baseados nesta confiança.

- **Relacionamentos fortes beneficiam ambos NA e organizações públicas.** Serviços eficazes de relações públicas vêm de nossa habilidade de trabalhar com outras organizações. Se estivermos iniciando um relacionamento novo com a polícia local, então mantemos em mente que o objetivo de um departamento de polícia é tornar a comunidade mais segura. Nosso objetivo é ajudar adictos a encontrarem recuperação. Um resultado de adictos que encontrem recuperação é que a tendência a cometer o crime diminui, frequentemente tendo como resultado uma comunidade mais segura. Usamos esses objetivos comuns como uma base para nossos relacionamentos.

- **Relacionamentos fortes são respeitosos.** Quando os membros de NA se tratam com respeito, esse respeito é levado para nossos relacionamentos com o público. Aprendemos sobre os valores da organização ou dos indivíduos com os quais estamos interagindo. Por sua vez, esse tipo de respeito torna maior a probabilidade que a organização respeite mais nossos valores. Caso tivermos um conflito com uma organização, temos nossas tradições, conceitos, e uma consciência de grupo para nos guiar. Podemos informar a organização sobre nossas tradições com consideração e respeito.

### **Preparo e Treinamento para interações públicas**

Preparar e treinar para relações públicas inclui considerar com quem estamos interagindo, definir e praticar como estamos nos comunicando nessas interações.

### **Com quem estamos interagindo?**

Como nos comunicamos depende do público-alvo. Consideramos o conhecimento, os valores, e a experiência de nosso público alvo. Podemos nos comunicar com um público através de correspondência escrita ou através de uma apresentação. Independente de como estaremos nos comunicando (que será discutido na seção seguinte) precisaremos aprender sobre nosso público-alvo. Podemos criar a correspondência e as apresentações baseadas no que descobrimos sobre um público-alvo. Tomar tempo para aprender sobre a organização com a qual gostaríamos de desenvolver um relacionamento nos ajudará a comunicarmos da forma que melhor alcance aquela organização.

*Enquanto grupos de NA, comissões e comitês de serviço, cultivamos deliberada e energeticamente boas relações públicas, não como resultado da nossa atividade normal, mas como um caminho para melhor levar nossa mensagem para adictos.*

*Funciona – Como e Por quê*

### **O que sabemos sobre eles?**

Assim como NA tem um propósito primordial e um conjunto de tradições e conceitos, nós podemos pesquisar a missão ou os objetivos da organização com a qual iremos interagir. Essa informação pode nos ajudar a nos comunicarmos de uma maneira que leve em consideração nossos objetivos e as maneiras que possamos ter em comum com uma organização pública. A seguinte lista pode ajudar membros a terem uma ideia sólida sobre os valores e metas de um público-alvo identificado:

## **Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA**

- Identificamos o objetivo ou a missão da organização;
- Compreendemos a prática profissional ou disciplina da organização (como prática legal, prática médica, etc.);
- Consideramos se a organização tem diferenças filosóficas da abordagem de NA (tal como uma abordagem de tratamento que inclua substituição de droga, etc.);
- Compreendemos o relacionamento da organização com membros em potencial - se interagirem primeiramente com os adictos, as maneiras que a organização pode afetar membros em potencial, e se interagem com os adictos por necessidade (como a justiça, saúde e escolas);
- Pesquisamos a demografia da organização - sabemos sua cultura e língua;
- Aprendemos se a organização alcança grupos de várias línguas.

Depois que consideramos os pontos precedentes, podemos nos decidir se um relacionamento mutuamente benéfico será possível com essa organização. Nós ganhamos uma compreensão melhor sobre como nos comunicarmos com a organização e se a organização irá provavelmente cooperar conosco. Podemos também ter uma ideia mais clara sobre o que a organização provavelmente ganhará com um relacionamento com o NA.

### **O que sabem sobre nós?**

Pensar sobre o que a organização sabe sobre o NA pode nos ajudar a nos comunicar com nosso público-alvo. A seguinte lista nos ajudará a ter uma ideia clara sobre qual informação servidores de confiança precisam incluir em nossas interações com o público, qual conhecimento o público-alvo já tem, e talvez algumas das hesitações do público em desenvolver um relacionamento conosco.

- Sabemos se a organização tem relacionamentos com outros programas de ajuda mútua ou têm familiaridade com a abordagem de 12 passos;
- Consideramos o conhecimento e a percepção da organização sobre NA;
- Pesquisamos se a organização tem experiência com NA e como essa experiência pode afetar nosso relacionamento atual;
- Pensamos sobre o que a organização espera de nós e esclarecemos a natureza de nosso relacionamento com eles.

### **Quem é que contactamos dentro de uma organização?**

Uma vez que tenhamos pesquisado nosso público-alvo, descobrimos quem é a melhor pessoa na organização para contatar. Primeiramente, consideramos se há membros de NA que podem ter experiência com a organização. Esses membros de NA podem saber quem contatar e se for melhor fazer uma ligação por telefone, enviar um e-mail, ou escrever uma carta. Um membro que tenha a experiência com uma organização pode também nos apresentar a uma pessoa apropriada para contato.

Podemos também encontrar maneiras de identificar os responsáveis pelas decisões na organização, assim que conhecemos os melhores contatos para comunicação dentro da organização. Podemos considerar se a pessoa designada para contato é responsável pelas decisões e se tivermos amigos dentro da organização além de nossa pessoa de contato inicial. Queremos também compreender as responsabilidades individuais daqueles dentro da organização. Isso pode parecer muito trabalho, mas esse planejamento pode frequentemente ser mais importante que a comunicação em si. A preparação cuidadosa pode ajudar a construir relacionamentos e tornar nossos esforços mais eficazes para alcançar adictos.

## Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA

*Nosso Décimo Segundo passo diz, em parte, “tendo experimentado um despertar espiritual”, nós, individualmente, “procuramos levar esta mensagem a outros adictos”. Os nossos esforços coletivos de serviço se originam desse mesmo alicerce espiritual. Tendo experimentado os resultados deste programa em nossas próprias vidas, nós nos juntamos para levar a mensagem de recuperação mais longe do que poderíamos sozinhos.*

### *Doze Conceitos para o Serviço em NA*

#### **Como vamos interagir?**

Agora que pesquisamos a organização com a qual vamos interagir, podemos usar essa informação para dar forma à maneira como nos comunicaremos. Podemos nos comunicar através de uma carta escrita, um e-mail, um telefonema, uma reunião, ou uma apresentação. As apresentações requerem preparo e treinamento mais a fundo, mas todas as interações precisam considerar os seguintes pontos.

- **Criar um diálogo** - Uma das coisas mais importantes que podemos fazer ao iniciar relacionamentos com o público é criar um diálogo. Um diálogo implica em uma troca de ideias. Oferecemos informação sobre NA e escutamos o que a organização pública tem a nos oferecer. Usamos um diálogo para criar expectativas realísticas sobre nossos recursos locais e o tipo de relacionamento que pode ser mantido. Demarcamos papéis claros para NA e para a organização.

Diálogo também significa que convidamos membros do público a nos fornecerem retorno constante sobre como estamos indo. Podemos fazer isso através de acompanhamento constante, fazendo perguntas como: “ainda estamos atendendo às suas necessidades?” “Suas necessidades mudaram?” Porque manter esse diálogo contínuo é tão importante, podemos criar um sistema interno de lembretes para termos certeza de continuar a comunicação consistente. Esse sistema de lembretes pode ser tão simples como designar um membro para ser responsável por acompanhar os contatos públicos. Esse membro pode querer armazenar informações sobre contatos públicos no computador para dar lembretes periódicos para continuar com diversos contatos públicos.

- **Usar linguagem familiar** - Queremos nos comunicar com nosso público-alvo. Podemos fazer isso usando a linguagem que o público-alvo compreenderá. As escolhas de linguagem são essenciais ao criarmos comunicações claras e eficazes para vários públicos-alvo. Queremos abordar todas as diferenças de linguagem entre NA e a organização. Usamos linguagem respeitosa, clara e direta em nossas comunicações.

Se estamos emitindo um anúncio escrito ou estamos nos reunindo com o diretor de uma organização pública, pensar sobre que tipo de linguagem a ser usada nos ajudará a "falar com" esse público-alvo. Queremos evitar o uso da “linguagem de NA” em nossas comunicações. Nem todos no público compreenderão o que significa "Coordenador do CSA" ou "grupo de escolha." Alguém que não tem familiaridade com a terminologia de NA precisa poder compreender facilmente nossas comunicações; devemos nos esforçar para sermos profissionais e educados. Isso significa que podemos procurar ajuda de membros que têm alguma experiência em escrita ao preparar comunicações escritas para o público.

- **Aparência** - Há uma linha fina entre mostrar respeito por um público-alvo com nossa aparência e nos apresentarmos como algo que não somos. Ao nos prepararmos para uma interface inicial ou uma reunião informativa, queremos escolher uma roupa que seja adequada para o ambiente. Alguns de nós sentem que mudar nossa forma de vestir está comprometendo de algum modo quem somos. Outra maneira de considerar nos vestirmos apropriadamente é que a escolha de roupas é uma maneira de demonstrar respeito pelo nosso público-alvo. Podemos pensar nisso como se fosse uma entrevista para um emprego: vestimo-nos bem para causar uma impressão positiva. Ganhamos credibilidade quando podemos jogar pelas regras daqueles com quem estamos interagindo. Uma impressão inicial pode ser duradoura. Queremos que nosso público-alvo se lembre de NA como um programa benéfico de recuperação. Ao mesmo tempo, não queremos que os membros se vistam de uma determinada maneira e apresentem uma imagem falsa

## **Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA**

de NA. Convidar uma variedade de membros para apresentações representaria mais exatamente a diversidade de membros encontrada no NA.

- **Ensaio** - Preparação para interfaces introdutórias e reuniões informativas é outra maneira de levar a mensagem de NA ao público. Assim como roupas impróprias podem distrair um público da mensagem de NA, as comunicações desconcertantes e as reuniões despreparadas distraem um público de ouvir o que NA tem a oferecer. Se lermos e relermos os materiais a serem usados na interação inicial, então provavelmente estaremos mais familiarizados com nosso material. Podemos usar ensaios com membros de NA, como se fossem nosso público. Esses ensaios podem nos ajudar a antecipar algumas das perguntas que podem vir do público. O objetivo é passar para o público a informação correta sobre o NA e a garantia que nossa organização e seus membros são de confiança e capazes.

### **Apresentações**

#### **O material de apresentações**

O objetivo do material da apresentação é deixar o público-alvo com dois ou três pontos importantes sobre o programa de Narcóticos Anônimos. Podemos usar repetição para reforçar pontos importantes. E podemos preparar material para distribuição que esboça as mensagens que queremos comunicar. Há alguns modelos de formatos de apresentação na seção de recursos deste capítulo.

Queremos estar cientes de nossas escolhas de linguagem em nossa apresentação. Queremos ser extremamente cuidadosos para não usar linguagem de NA. Por exemplo, um público-alvo pode não compreender nosso uso da palavra “irmandade” tão bem quanto “membros de NA”. O objetivo ao criar o material da apresentação é fazê-lo apropriado para nosso público. Isso é onde nossa pesquisa nos ajudará a desenvolver o material da apresentação.

Podemos também usar nossa pesquisa para tornar a mensagem de NA mais significativa para um público específico. Uma apresentação a um público da saúde deve ser criada especificamente para esse público. Não queremos sobrecarregar nosso público com informação demais. Ao invés disso, queremos fornecer dados específicos, significativos e oportunos.

Podemos fornecer informação sobre NA mais claramente se criarmos pontos de conversa. "Pontos de conversa" são as ideias chaves para uma apresentação específica (veja a seção seguinte, "o que queremos comunicar sobre o NA" para exemplos). Podemos tomar as decisões sobre quais pontos são os mais importantes para um público alvo baseado no diálogo e na pesquisa que temos a respeito daquele público.

**“O objetivo ao criar o material da  
apresentação é fazê-lo apropriado para  
nosso público. Isso é onde nossa  
pesquisa nos ajudará a desenvolver  
o material da apresentação.”**

Queremos ter certeza que os materiais de apoio refletem o que dizemos na apresentação. Muitas vezes, os materiais de apoio incluem panfletos informativos de NA, a Pesquisa de Participação dos Membros de NA, cópias da NA Way e qualquer outro que pareça apropriado para um determinado público. Se informação local estiver disponível, esses materiais funcionariam melhor em eventos locais. Apoio de materiais Audiovisuais (PowerPoint e slides) podem também fortalecer uma apresentação.

Lembre-se de manter o formato da apresentação flexível. Um formato flexível manterá o público-alvo interessado e ajudará a criar um diálogo. Por exemplo, caso membros de uma plateia pareçam confusos, o servidor de confiança

**Trabalho em andamento: Rascunho de revisão,  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

pode perguntar se todos entendem as informações que estão sendo apresentadas. Esse tipo de flexibilidade demonstra que somos responsáveis e permite diálogo. Dividir um grupo grande para discussões em grupos pequenos, ou utilizar sessões de perguntas e respostas, nos permitirá a ouvirmos retorno do público-alvo.

### **O que queremos comunicar sobre NA**

Treinar o que queremos dizer sobre NA é essencial em nossas interações públicas. Para sermos bem-sucedidos em relações públicas, precisamos de uma mensagem consistente, bem formada. Queremos ter certeza de comunicar as seguintes informações ao público:

- 1. Uma breve descrição da história local de NA e do desenvolvimento geral de NA;**
- 2. Uma descrição de NA - nosso propósito primordial e nosso único requisito para ser membro;**
- 3. O papel do grupo de NA e das tradições de NA (uma visão global e geral sobre como os grupos e os corpos de serviço trabalham para levar adiante a mensagem de recuperação de NA);**
- 4. Os Passos de NA - fornecemos uma descrição breve do papel dos Doze Passos na recuperação. Explicamos que os passos contêm os princípios espirituais de nosso programa pessoal;**
- 5. Discutimos o nome “Narcóticos Anônimos”. Esclarecemos todas as noções errôneas que o público possa ter a respeito de NA ser somente para aqueles que usaram drogas opiáceas;**
- 6. NA é um programa espiritual, não religioso;**
- 7. Onde encontrar NA (linha de ajuda, escritório de serviço, WSO, Website, etc..)**

A comunicação inclui também esboçar o que NA pode e não pode fazer. Trabalhamos para ajudar aqueles que não conhecem nosso programa de recuperação compreender os princípios que baseiam as ações de nossa irmandade. Damos a não membros um entendimento básico de nossas tradições: os princípios como cooperação e autossustento. Não precisamos que o público compreenda inteiramente nossas tradições, mas trabalhamos em direção a um relacionamento com o público que honre as nossas tradições.

Fornecer informação sobre nosso programa de recuperação é comunicação. Compartilhamos informação através de nossas comunicações escritas, literatura de recuperação e de serviço e nossas apresentações com profissionais. Fazemos um grande serviço para NA quando indicamos claramente o que é o programa de Narcóticos Anônimos. Tentamos evitar fazer suposições de que aqueles de fora de NA compreendam nossa organização. Não prometemos que NA funcione para todos. Porém, oferecemos nossa experiência em ver que o programa de NA funciona para pessoas com históricos e experiências variados. Destacamos a diversidade de nossa irmandade e nosso programa - que NA é uma irmandade global, multicultural, com membros que falam diversas línguas.

**“...trabalhamos em direção a um  
relacionamento com o público que  
honre as nossas tradições”.**

Seguem alguns exemplos de pontos de conversa que os membros podem usar ao se comunicarem sobre NA em um ambiente público:

- *Programa de doze passos / apadrinhamento / ajuda mútua*: um público-alvo profissional pode entender NA como um programa de doze passos ou um programa de ajuda mútua. Os Doze Passos referem-se à base do programa e o

## **Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA**

apadrinhamento é como os Doze Passos são aplicados. A ajuda mútua se refere a uma abordagem de igual para igual e não profissional para adicto.

- *Abordagem espiritual*: O programa de NA é baseado na aplicação prática de princípios espirituais na vida diária. Por exemplo, um membro pode não acreditar em Deus mas pode ter fé nos Doze Passos ou no grupo.

- *NA é um programa baseado em princípios espirituais*: Os princípios do programa de NA podem atravessar limites culturais. Isso é conseguido através dos Doze Passos de NA. Trabalhando os passos, cada membro pode acumular sua própria experiência com princípios como honestidade ou fé.

- *O que um recém-chegado pode esperar em uma reunião de NA*: As reuniões funcionam frequentemente da seguinte forma: podem perguntar o nome de um membro mais novo, os membros podem partilhar sobre o programa funcionando em suas vidas, e grupos geralmente fecham com um círculo e uma oração.

### **Os apresentadores:**

É importante escolher um painel de apresentadores que representam um retrato realístico da comunidade de NA. Podemos fazer isso convidando uma mistura de membros. Queremos fazer uma abordagem de equipe em nossas apresentações porque não queremos que uma pessoa represente NA. Trabalhamos juntos e nos apoiamos ao apresentar o NA a um público alvo. Queremos que o público veja que somos um grupo diverso de voluntários. Precisamos considerar quem em nossa comunidade de NA é mais indicado para fazer a apresentação. Tentamos combinar apresentadores com um público-alvo. Alguns membros de NA serão melhores em se apresentarem do que outros; se apresentar não é simples, leva tempo e preparo. Podemos decidir encorajar pessoas que possam ter menos habilidades em apresentação a se autoindicarem para outros encargos de serviço. Ou, podemos fornecer o treinamento para membros para que eles possam aprimorar suas habilidades em apresentações.

### **“Queremos fazer uma abordagem de equipe em nossas apresentações...”**

Os apresentadores podem olhar para o Quarto Conceito para estarem claros sobre o papel de liderança que estão prestes a tomar. Uma sessão de perguntas e respostas ao final de uma apresentação é um momento em que os apresentadores podem receber perguntas que vão além do âmbito de NA. Essa é uma situação em que as qualidades de liderança podem ser importantes. Caso um apresentador for solicitado a fornecer uma entrevista na TV ou declarar a posição de NA relativo a uma questão alheia, eles deveriam estar preparados para dizer "sem comentário" e brevemente explicar por que. As respostas ensaiadas a essas perguntas podem permitir que os apresentadores digam não de uma maneira respeitosa.

*A liderança efetiva é altamente valorizada em Narcóticos Anônimos. As qualidades de liderança devem ser cuidadosamente consideradas ao selecionar servidores de confiança.*

### *Doze Conceitos para o Serviço em NA*

**Apresentadores não adictos**: Dois pontos para considerar se nós usarmos não adictos adequadamente treinados para falar em nome de NA em eventos da comunidade são que: 1) podem nos ajudar a proteger nosso anonimato em eventos locais e que: 2) podem falar em prol de NA usando a linguagem do público-alvo. Queremos ter cuidado de não usar os mesmos apresentadores tanto que se transformem no “rosto de NA.”

**Stands e Exibições**: Se não estivermos nos apresentando e estamos num estande em um evento, temos as mesmas considerações de preparo e aparência pessoal. Queremos que alguém esteja sempre no estande ou apresentação.

## Trabalho em andamento: Rascunho de revisão, tradução de Literatura Aprovada de NA

Podemos convidar membros experientes de NA a virem junto nos eventos; mesmo assim, queremos assegurar que limitamos o número de membros numa exposição para que o estande não fique lotado, geralmente, três membros serão o suficiente. Fornecemos a informação do contato local de NA àqueles que visitam o estande. Se uma pergunta é feita, à qual não temos a resposta, podemos contatar um membro na irmandade local. Podemos pedir, de praxe, que os que visitem nosso estande deixem seus cartões de visita. Conseguir esse tipo de informação de contato será muito útil se quisermos dar continuidade, enviando uma carta e kits de informação sobre NA. Tentamos ser úteis e de confiança ao fornecer informação sobre NA.

**O Público:** O público-alvo é a razão das apresentações. Incentivamos participantes do público a **formar uma rede de contatos** e convidarem seus próprios contatos. Podemos também criar maneiras para que o público nos dê retorno sobre nossa apresentação. Um formulário de avaliação que pergunte aos participantes sobre a utilidade da apresentação, a eficácia dos apresentadores, os valores do material providenciado durante a sessão, e se há qualquer outra coisa que poderia ter sido incluída, pode ajudar as nossas apresentações a melhorarem. Podemos solicitar a informação de contato das pessoas presentes e dar continuidade a essa informação de contato.

Podemos pedir que os membros de NA sentem-se na plateia. Podemos treinar membros da irmandade local, convidando-os a observarem a apresentação e escutar as sessões de perguntas e respostas. Membros de NA na plateia podem fazer as primeiras perguntas na sessão de perguntas e respostas. Eles também podem estabelecer o tom e incentivar e apoiar os apresentadores.

Uma das coisas mais importantes que podemos fazer é escutar o público. Ouvindo o público, podemos responder com informações mais relevantes. Podemos também receber o retorno deles e começar a treinar, tendo um diálogo com esse público-alvo.

### Ensaio e Preparo

Treinar com membros de NA pode ser uma maneira divertida de se preparar para apresentações. Os servidores de confiança podem fazer as perguntas mais difíceis que podem pensar numa apresentação ensaiada. Treinar com um público-alvo amigável de membros de NA pode também ajudar a apresentadores a construírem sua confiança. Ensaiar dessa forma também irá assegurar que a nossa apresentação caiba no tempo determinado para a apresentação.

Outra maneira de se preparar para apresentações é ensaiar uma sessão de perguntas e respostas, e ter respostas preparadas para o que parecem ser perguntas típicas. Os apresentadores podem também querer encontrar organizações na comunidade local que oferecem o treinamento em discurso público.

Finalmente, queremos ter certeza que estamos cientes de variáveis no evento: sabemos o que esperar do local? Sabemos quantas pessoas comparecerão? Podemos controlar a temperatura e o formato da sala? Estamos cientes do tempo de começo da apresentação, para que possamos ser pontuais? Estamos vestidos apropriadamente?

### Organizar apresentações

Membros que coordenam apresentações de relações públicas têm que manter uma perspectiva mais ampla em mente. Os seguintes pontos podem ser importantes ao organizar apresentações;

- A comunidade local de NA pode fornecer um questionário para membros de NA para descobrir quem tem habilidades de apresentação e organização;
- Certifique-se de que as ferramentas e os recursos da apresentação estão atualizados;
- Programe apresentações para a hora mais conveniente aos participantes convidados;

**Trabalho em andamento: Rascunho de revisão,  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

- Os servidores de confiança precisam ter certeza de coordenar com outros comitês para que o corpo local de serviço possa oferecer apoio unificado a um evento;
- Se a comunidade local de NA decidir usar não adictos na apresentação, tenha certeza que estão orientados e treinados para comunicar as informações corretas sobre NA;
- •Pode haver oportunidades para uma exibição ou um estande no evento local. Conseguindo cartões de visita, podemos usar esta oportunidade para buscar futuros contatos.

**Dicas para tornar nossas apresentações mais bem-sucedidas**

1. Esteja preparado;
2. Conheça sua plateia;
3. Mantenha local – traga materiais locais;
4. Conheça recursos de NA;
5. Tenha entusiasmo;
6. Mantenha a apresentação dentro dos limites de tempo;
7. Seja simples e direto;
8. Escute;
9. Aprenda a “ler” a plateia;
10. Escreva uma carta de agradecimento;
11. Estude o público;
12. Use retorno para melhorar para a próxima vez;
13. Partilhe informação sobre NA e limite a partilha pessoal.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

As nossas interações com o público poderão se tornar ainda mais bem-sucedidas quando tomarmos algum tempo para planejar e nos preparar para as mesmas. Nosso propósito primordial é levar a mensagem de NA aos adictos ao redor do mundo -- muitos membros do público ficarão muito contentes mesmo se puderem nos ajudar a cumprir esse propósito. Apresentando informações relevantes, confiáveis e claras sobre o que é NA e como NA pode ajudar adictos, podemos fazer a nossa parte.

### **Recursos**

Modelo de carta de correspondência;

Modelo de carta referência;

Modelo de perguntas frequentes;

Modelo de formato de apresentação;

Uso dos Básicos de IP, Listas de grupos, e Linha de Ajuda;

Formato de mesa redonda de RP da área.

### **Sugestões de Contatos Organizacionais**

Segue uma lista de algumas organizações do público geral. Cada capítulo fornecerá uma lista dos contatos que se relacionam aos públicos-alvo nesse capítulo (tal como o tratamento, a saúde e a justiça criminal).

- Indústria: sindicatos, programas de assistência ao funcionário, diretores de recursos humanos;
- Grupos religiosos: verifique seus tempos da reunião nas igrejas e horas comerciais para descobrir quando são os melhores horários para fazer o contato;
- Educacional: professores, escolas, faculdades e universidades, pedagogos;
- Organizações de Serviço: grupos da vizinhança, grupos de jovens, grupos sociais e culturais, clubes de serviço, lares para desabrigados e mulheres abusadas, albergues.

## Mídia

Nossos esforços de relações públicas podem ser fortalecidos através do uso cuidadoso da mídia. Isso significa que projetos de mídia são planejados de modo a tratar das maiores necessidades do comitê de serviço da área local de NA. Isso também significa que buscamos fazer os nossos esforços da mídia mais proativos. Podemos ser criativos na forma que usamos a mídia para tornar NA mais visível. Como resultado, teremos maior chance de alcançar adictos que estão usando e podem desconhecer o programa de NA.

Este capítulo trata do papel de mídia impressa e transmissão em nossos esforços de relações públicas (favor ver o capítulo 10 “Tecnologia da Internet” para informação sobre a Internet). Mídia impressa neste contexto inclui jornais, revistas locais, pôsteres, propaganda ao ar livre, artigos e editoriais. A mídia de transmissão inclui comerciais, rádio, televisão (inclusive a cabo) e filmes. As perguntas levantadas na seção de planejamento e preparo, podem ser usadas como parte do processo de inventário de um comitê de área (discutido em maior detalhe no Capítulo 3) antes de iniciar um processo de relações públicas.

### Tópicos chaves

#### Princípios essenciais de RP

#### RP e a mídia

#### Planejamento e preparo para

#### áreas e comitês

#### Colocar seu plano em ação

#### Discutir e tratar de desafios

#### conhecidos na mídia

#### Recursos

#### Ícones chaves

#### Experiência prática

#### Dicas de preparo e treinamento

#### Princípios de RP para se discutir

## Princípios essenciais de Relações Públicas

*Esta seção é um trecho do Capítulo Dois*

### Anonimato com não adictos

*A Tradição Onze enfatiza que nenhuma personalidade é mais importante que outra. Quando a nossa Décima Primeira Tradição nos diz que "precisamos sempre manter o anonimato pessoal," ela não diz que precisamos fazê-lo em todas as circunstâncias. A Tradição Onze diz que "precisamos sempre manter o anonimato pessoal em nível de imprensa, rádio e filmes." Esse público é cuidadosamente delineado dentro de nossa Décima Primeira Tradição como a imprensa (mídia impressa e eletrônica), rádio e filmes.*

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

*Se nos pedem para participar em um programa de rádio sobre NA e recuperação, por exemplo, somos fortemente encorajados a buscar apoio de membros de NA experientes em nossa comunidade de serviço, discutir, planejar e ensaiar nossa apresentação com membros do comitê e representar Narcóticos Anônimos com outro membro de NA.*

*Nossa política de relações públicas baseia-se na atração, não em promoção; na*

*imprensa, rádio e filmes precisamos sempre manter o anonimato pessoal*

### *Tradição Onze*

*Pode haver vezes nas quais não adictos podem nos ajudar a preservar nosso anonimato como adictos em recuperação perante a mídia. Aqueles de fora de NA frequentemente têm como entrar na mídia de forma a propagar nosso propósito primordial. Por exemplo, um juiz pode falar sobre sua experiência positiva com NA - como centenas de adictos têm mudado suas vidas porque começaram a frequentar reuniões de NA e sobre a eficácia de nosso programa de recuperação. Não pedimos que não adictos levem a mensagem de NA, simplesmente pedimos que falem sobre nossa mensagem de recuperação. O papel de não membros é simplesmente levar informação sobre NA.*

*Um profissional não adicto ajuda membros a manter seu anonimato pessoal com a mídia e protege qualquer membro individual de NA de ser considerado como porta-voz de Narcóticos Anônimos. A credibilidade de nosso programa com a mídia não está em grande risco, pois um não adicto é totalmente separado de nossa irmandade. Membros também podem manter o foco de levar a mensagem de NA ao invés de se tornarem dominados ao representar NA na mídia. Profissionais não adictos, como juizes, frequentemente tendem a discutir suas experiências com nosso programa. É nossa responsabilidade assegurar que estes membros do público sejam bem informados e que tenham uma experiência positiva com NA.*

Por que o anonimato é importante ao representar NA na mídia?

Como podemos praticar o princípio de anonimato – nossa igualdade e a importância de nossos grupos em nossos projetos de mídia?

### **...ao invés de Promoção.**

*Quando pensamos a respeito da diferença entre promoção e atração, pode ser útil pensar a respeito da diferença entre informar ao público sobre NA e insistir que NA é melhor do que qualquer outro programa de recuperação. O ensaio sobre a Décima Primeira Tradição no Funciona – Como e Por quê, descreve promoção como "fanfarra e endosso por celebridades." Informar ao público que somos um programa de recuperação crível é uma ação baseada em princípios, enquanto nos compararmos com outros programas de recuperação, oferecer incentivos de recuperação ou fazer promessas a respeito de nossa eficácia, podem todos ser considerados como promoção. A única promessa que fazemos é a oportunidade de adictos experimentarem a libertação da adicção ativa; garantir qualquer outro resultado é promoção.*

Qual é a diferença entre promover NA e apresentar NA como um programa de recuperação atrativo?

Criamos confusão entre a necessidade de ter relações públicas fortes e a promoção?

*Somos uma organização sem fins lucrativos; conseqüentemente, para nós são oferecidos frequentemente preços menores em coisas como aluguel do espaço de reunião ou propagandas de serviço público. Podemos temer que quando não somos cobrados por um comercial em programa de rádio ou para um pôster informativo de NA em uma estação de trem, nós não somos autossustentados. Os anúncios de utilidade pública estão frequentemente*

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

*disponíveis às organizações de caridade. Nessas situações, a mídia fornece ao público um serviço através dos anúncios. Esses anúncios não comprometem nosso princípio de autossustento. Essas são as oportunidades que o público cria para organizações de serviço à comunidade. O que nós oferecemos ao adicto que ainda sofre em NA é um benefício à sociedade. Aceitar taxas caridosas e descontos que são oferecidos para outras organizações de serviço à comunidade é compatível com o princípio de autossustento.*

*De fato, esse exemplo de anúncios de utilidade pública pode ser uma oportunidade para construirmos um relacionamento cooperativo com membros do público em nossa comunidade. Oferecer serviços às organizações de caridade é uma maneira que organizações públicas e empresas entram em relacionamentos de cooperação dentro da comunidade. Combinando nossos esforços com essas organizações e tomando uma abordagem de equipe, demonstramos a nossa habilidade de colaborar. Não estamos nos afiliando e nem nos ligando a essas organizações. Ao invés disso, podemos entrar nesses relacionamentos com base no espírito de cooperação.*

Como praticamos o espírito de autossustento em nossos esforços de mídia?

Ao aceitar os preços oferecidos às organizações de utilidade pública como a nossa, como podemos assegurar que não nos tornemos dependentes dela ou por ela \_ uma organização externa \_ influenciados?

### **Relações Públicas e a Mídia:**

Conforme discutido no capítulo três, planejar projetos de relações públicas ajudará servidores de confiança a se tornarem mais eficazes – e esses passos ajudam naturalmente com quaisquer projetos de mídia. Muitas vezes, iniciamos projetos de serviço porque é a tradição da área. Ao invés disso, podemos fazer perguntas importantes, como: A área tem recursos financeiros e humanos para o projeto? A área pode comunicar sobre o projeto, de maneira eficaz, com grupos, membros e outros corpos de serviço? As perguntas abaixo podem ajudar uma área a determinar se tem condições de sustentar um projeto de mídia e se tal projeto é a maneira mais eficaz para alcançar os adictos que ainda sofrem naquela área de NA. O propósito primordial de nossos esforços de relações públicas é contar a história de Narcóticos Anônimos e o que nosso programa oferece ao adicto que ainda sofre. Nossa prática de anonimato público é construída no alicerce espiritual de todas as nossas tradições, lembrando-nos sempre de colocar princípios acima de personalidades.

*O propósito primordial dos nossos esforços de relações públicas é contarmos a história de Narcóticos Anônimos e falarmos daquilo que o nosso programa tem para oferecer ao adicto que ainda sofre. A nossa política de anonimato público baseia-se no alicerce espiritual de todas as nossas tradições, lembrando-nos sempre de colocar os princípios acima das personalidades.*

*Funciona – Como e Por quê*

## **Planejamento e Preparo para Áreas e Comitês**

### **Este projeto combina com as necessidades e habilidades da área?**

A primeira preocupação é como as necessidades e habilidades da Área combinam com o projeto proposto. As seguintes perguntas podem ajudar uma área a esclarecer se um projeto proposto promove as metas da área ou não e se pode ser apoiado de forma realista pelos atuais recursos humanos e financeiros da Área:

- O projeto de mídia proposto é o resultado de inventariar as atuais necessidades da comunidade e recursos da Área?

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

- A Área tem os recursos humanos para o projeto de mídia? A Área considerou a experiência atual de membros do comitê e membros da comunidade local de NA?
- O comitê está preparado para atender pedidos de seguimento possíveis provenientes da mídia, como resultado do projeto?
- A Área já comunicou seus projetos de mídia pretendidos para todos os comitês e, se for indicado, às Áreas vizinhas?
- A Área tem um plano sobre como lidar com a cobertura de mídia desfavorável a NA? Há servidores de confiança treinados que podem dar seguimento para cobertura negativa, providenciando informações precisas a respeito de NA?
- A linha de ajuda da área está funcionando e equipada com recursos suficientes para receber um fluxo de ligações como resultado do esforço na mídia? A Área tem membros dispostos a fazerem chamadas de Décimo Segundo Passo (ver o capítulo intitulado Linha de Ajuda para mais informações sobre treinamento de voluntários e fazer chamadas de Décimo Segundo Passo)?
- A Área tem estabilidade financeira para apoiar o projeto?

O projeto foi adicionado ao orçamento da área?

- A Área tem experiência com o dinheiro de NA sendo perdido ou mal-utilizado quando era para ser usado em projetos de mídia? Como os esforços atuais de mídia podem beneficiar-se do que foi aprendido de erros financeiros no passado?
- Esse projeto vai usufruir o máximo do dinheiro de NA gasto com ele? O projeto é uma decisão administrativa inteligente para a área? De que forma este projeto é um bom uso dos fundos de NA valiosos – e limitados? A Área precisa procurar outras opções ou negociar um preço melhor?

### **Este projeto irá provavelmente alcançar o público esperado?**

As perguntas abaixo podem ajudar uma Área a discutir se um projeto de mídia proposto é a melhor forma de alcançar o público-alvo. Elas podem ainda ajudar uma Área a avaliar qual tipo de mídia é a escolha mais adequada para cada tipo de público.

- Os atuais esforços de RP estão deixando de lado algum grupo de adictos (se a área fez um inventário, procure saber onde está a maior necessidade)?
- Que tipo de projeto de mídia poderá ajudar a comunidade de NA a alcançar este grupo? (Por exemplo, uma propaganda de dia pode ser apropriada para adictos cujos horários os mantém ocupados durante o dia - alunos ou donas de casa, por exemplo - mas um anúncio num ponto de ônibus pode alcançar adictos que dependem de transporte público).
- Quais foram os sucessos e eficácia de projetos de mídia no passado? Como a área pode olhar para desafios conhecidos ou falhas no passado, no planejamento do atual projeto?
- O que torna certos tipos de mídia mais adequados para esse projeto de relações públicas?

### **Os Grupos de NA Estão Envolvidos?**

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

Projetos de mídia podem significativamente afetar grupos locais. Uma área pode utilizar as seguintes questões para discutir o impacto que um projeto de mídia pode ter nos grupos locais.

- Aos RSGs foi dada a oportunidade de discutir o projeto proposto?
- Como os grupos foram informados a respeito dos projetos de mídia atuais? Os RSGs foram informados na reunião do comitê de serviço de área? Os membros do CSA visitaram os grupos para informá-los dos projetos de mídia atuais?
- Como os grupos estão preparados para receber um fluxo maior de novos membros?

*Nossa imagem pública consiste naquilo que temos a oferecer, uma maneira bem-sucedida e comprovada de manter um estilo de vida sem drogas. Embora seja importante alcançar o maior número possível de pessoas, é imperativo à nossa proteção sermos cuidadosos quanto a anúncios, circulares e qualquer literatura que possa chegar às mãos do público.*

*Texto Básico*

### Colocar seu Plano em Ação

#### Projetos Impressos

Jornais e revistas locais são frequentemente formas de publicar um número de linha de ajuda, lista de grupos, ou o endereço do site local de NA, com maior custo-benefício. Esse projeto pode ser uma forma simples de uma área dar à comunidade informações sobre NA. Uma área pode, com frequência, publicar sua lista de grupos num jornal local a um custo baixo (ou às vezes, sem custo nenhum).

**Folhetos e cartazes** são mais uma forma barata de tornar NA mais visível à comunidade. Uma campanha com cartazes inclui a escolha do local onde eles serão colocados, contato com locais onde serão colados, para pedir permissão e manutenção dos **cartazes**. Uma Área pode decidir usar o pronto socorro local ou consultórios médicos. A manutenção irá assegurar que informações de contato e números de linha de ajuda estarão sempre atualizados. Queremos trabalhar com contatos públicos e sempre pedir permissão quando colocamos pôsteres ou folhetos para que nossos esforços de RP tenham um impacto positivo na comunidade, e não negativo. Esse tipo de comunicação não apenas visa alcançar adictos na comunidade, mas, também nutre um relacionamento com o público que nos permitiu usar seu espaço para colocar os cartazes ou folhetos. Esses projetos através de mídia impressa ajudam as pessoas que acham que pensam que podem ter um problema com drogas a contatarem Narcóticos Anônimos de maneira simples e anônima.

Uma área pode também considerar se panfletos para eventos locais de NA criam uma imagem positiva de NA. Folhetos que contêm imagens ofensivas e gráficas que são difíceis de ler têm a possibilidade de afetar negativamente a percepção de um membro do público com relação a NA. Informações claras, simples e diretas (com o logotipo de NA) podem nos ajudar a criar relacionamentos mais positivos com o público.

**Divulgação externa**, como **outdoors, placas para o trânsito, e pontos de ônibus** é comumente utilizada para informar o público a respeito de Narcóticos Anônimos. Áreas são encorajadas a serem criativas para encontrar os locais externos mais apropriados para divulgação em sua comunidade. Divulgação externa, além de outdoors e pontos de ônibus, é frequentemente usada em vários países ao redor do mundo. Os seguintes pontos são importantes para serem discutidos na área antes de tomar uma decisão:

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Outdoors, placas para o trânsito e pontos de ônibus podem custar caro. Qual é o custo de colocar um anúncio? A área tem recursos financeiros para isso? É provável que os anúncios atinjam o grupo de adictos identificado?

- O que dirá o anúncio? Estejam certos de soletrar Narcóticos Anônimos e que drogas em geral sejam mencionadas (por exemplo: Problemas com drogas? Ligue para Narcóticos Anônimos). O anúncio passará informação sobre NA de forma simples e clara?

Discutir estes tipos de tópicos ajudará uma área a planejar detalhadamente um projeto de grande escala. Planejamento detalhado pode ajudar um comitê de serviços de área a alcançar os resultados desejados.

Se um membro, grupo ou comitê for contatado por um repórter para um artigo, há algumas diretrizes que podem tornar essas interações mais bem-sucedidas.

- Providencie informação por escrito sobre o programa de NA: crie pontos de conversa (pontos de informação sobre NA que são simples e claros), use a literatura de NA, folhetos ou artigos de *The NA Way Magazine* ou outros informativos locais da irmandade.

- Lembre-se que não oferecemos opiniões a respeito de assuntos alheios. Por exemplo: se um repórter nos perguntar sobre um programa de troca de seringas ou alguma droga específica, nos refreamos de fazer comentários.

- Faça com que um grupo de adictos participe, e não só um membro.

- Podemos pedir para ler um artigo antes que a mesma for impressa, mas devemos lembrar que não temos controle sobre como um repórter irá colocar o que dizemos.

- Podemos colaborar com os repórteres, ajudando-os a encontrar um ponto de vista para seu artigo que esteja de acordo com as nossas Tradições. Por exemplo, podemos destacar que o tipo de drogas que um adicto usava parece não afetar as chances de aquele adicto encontrar a recuperação. Citar indiretamente a literatura de NA pode ajudar nessas discussões.

As abordagens acima podem ajudar as áreas a serem mais responsáveis em suas interações com repórteres.

### Discutir e tratar de Obstáculos Conhecidos em Mídia

#### Cobertura de Mídia Desfavorável

Planejar sobre como lidar com cobertura desfavorável de NA pela mídia pode ajudar áreas em seus esforços de Relações Públicas. Se a cobertura desfavorável é resultado de falta de informação, então providenciar a informação correta pode ajudar a equilibrar a cobertura. Em outras situações, servidores de confiança podem decidir fazer nada e simplesmente continuar a providenciar informação coerente, confiável a respeito de NA em outras situações públicas. Isso pode não diretamente corrigir a exposição negativa, mas pode indiretamente equilibrar a percepção do público a respeito de quem somos e o que o nosso programa tem a oferecer.

#### A Mídia e o Adicto que Serve Sozinho

Existe alguma orientação básica que se aplica à maioria de esforços de relações pública em ambientes de mídia. A primeira é que os membros não deveriam prestar sozinhos este tipo de serviço. Caso um membro for contatado inesperadamente pela mídia, um comitê ou área deveria se envolver o mais breve possível. Servidores de confiança

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

também precisam lembrar que as opiniões de um membro podem ser vistas como as opiniões de NA como um todo. Responsabilidade final perante um corpo de serviço, na última análise, beneficia nossos esforços na mídia.

Nas situações acima descritas, pode ser benéfico um membro do comitê entrar em contato com a região ou com os Serviços Mundiais de NA.

### Projetos de Transmissão

**Anúncios de utilidade pública e televisão de acesso público** são maneiras de se comunicar com o público, geralmente sem custo. Ambos são serviços à comunidade fornecidos por emissoras ou provedores de serviços a cabo. Comunidades ao redor do mundo podem ter diferentes formas de incluir na TV um número de telefone da linha de ajuda ou o endereço de um site de NA. Há, a seguir, algumas considerações ao iniciar um projeto de acesso público: Um anúncio de utilidade pública pode ser tão simples como um apresentador de uma emissora de TV que mostra uma placa com o número da linha de ajuda local que declara "caso você tenha sido afetado pela adicção, pode ligar para este número de NA." Servidores de confiança podem explorar outros recursos de transmissão disponíveis para encontrar oportunidades criativas de RP nas suas comunidades. Seguem alguns pontos para se considerar ao realizar um projeto de acesso público ou de anúncios de utilidade pública:

- A área pode discutir o melhor horário para o anúncio de utilidade pública. Um CSA pode pedir que passe logo após um documentário sobre adicção, porém, frequentemente, não há controle a respeito de quando passa um anúncio de utilidade pública.
- Certifiquem-se de que membros e grupos locais estejam cientes do projeto de mídia e que estejam preparados para um possível fluxo de telefonemas à linha de ajuda ou recém-chegados em reuniões locais.
- Uma área poderá querer contatar a região ou o WSO a respeito de anúncios de utilidade pública para a televisão. O custo de criar vídeos pode facilmente sobrecarregar os recursos de uma área (veja capítulo três para informações a respeito de inventário de recursos e planejamento eficaz de projetos.)

A informação acima pode se aplicar aos anúncios de utilidade pública que também são usados em programas de rádio.

Se um comitê decide participar em um programa de rádio sobre NA, uma das considerações mais importantes é que NA seja representado por um grupo de adictos. Os seguintes pontos devem ser discutidos antes de participar em programas de rádio:

- Convidamos membros que têm treinamento para eventos de relações públicas como uma entrevista no rádio. (Veja capítulo quatro para diretrizes de como treinar membros para oportunidades de relações públicas.) Consideramos se o painel de membros adequadamente reflete a diversidade de nossa área (incluindo homens e mulheres e variando em tempo limpo, idade e experiência).
- Temos cautela para não sensacionalizar a adicção ou partilhar detalhes de nossa história pessoal. Podemos dar alguns detalhes das nossas histórias pessoais para o propósito de identificação, mas mantemos o foco em NA, o que é e como nos encontrar.

**Televisão, vídeo e filmes** são mídias nas quais planejamento a longo prazo e consideração minuciosa são especialmente importantes. A mídia de transmissão é uma oportunidade para se estabelecer relacionamentos duradouros em que NA é visto como fonte confiável de informação sobre a recuperação da adicção. Se os profissionais são bem informados a respeito de NA, será mais provável que utilizem NA como um recurso. Olhar

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

para as necessidades da comunidade e as habilidades da área pode ajudar servidores de confiança a evitarem projetos de mídia que podem parecer emocionantes, mas na verdade terão um impacto muito pequeno para ajudar adictos a encontrarem NA. Os pontos abaixo esboçam alguns dos assuntos relacionados à mídia de transmissão:

- Já que adictos não usam imagens de rosto inteiro para representar NA, podemos depender de não adictos que nos apoiam se formos convidados a participar em uma entrevista de televisão. Se uma área decide participar de uma produção de TV, vídeo, ou filme usando um não adicto, vai querer se assegurar de que o não membro está treinado e trabalhando estreitamente em conjunto com a área.
- Alguns membros que participaram em segmentos de TV ou filmes tiveram sucesso com a utilização de ângulos específicos da câmera (como pedir que o operador da câmera ou produtor filme por trás ou de longe). Outros membros têm trabalhado com companhias de produção para montar uma entrevista na qual vozes de membros são usadas com imagens de outros membros. Precisamos manter em mente que não temos controle sobre como um diretor irá representar ou interpretar a imagem de Narcóticos Anônimos. Às vezes, apesar de nossos melhores esforços para educar as pessoas a respeito de nosso programa, informação pode ser distorcida ou mal-interpretada devido a forças sobre as quais não temos controle.
- Se formos contatados por um repórter, podemos sempre fornecer informação escrita sobre NA. Se os membros decidirem responder perguntas, queremos ter certeza de dar informação clara e exata sobre o programa de NA. Podemos educadamente nos recusar a responder as perguntas que estão fora de nossas tradições ou que sensacionalizem ou glorifiquem a adicção. Por exemplo, temos o cuidado de não discutir detalhes sobre que drogas usávamos; entretanto, para o propósito de identificação, podemos partilhar alguns detalhes de nossas histórias pessoais. É sempre melhor servir com um comitê ao ser contatado por um repórter.
- Uma área evita concordar para fazer a transmissão de quaisquer vinhetas que requererem que uma organização de patrocínio seja afiliada a NA. Por exemplo, evitaríamos uma transmissão que diz que uma determinada empresa patrocina a mensagem de Narcóticos Anônimos.
- Se uma área descobrir que NA estará representado em um filme ou é contatada por um programa de televisão local ou uma companhia local de produção, a área pode decidir-se formar um relacionamento cooperativo com os criadores do filme. Se os membros decidirem participar, a área pode então decidir o que pode fornecer. Os servidores de confiança podem pedir para ler o roteiro do filme e discutir com os produtores o que se espera de NA. Há momentos em que nossos princípios não estejam de acordo com interesses e os objetivos da mídia. Não participamos de nenhum projeto de mídia que esteja em conflito com nossas tradições e nosso desejo de levar a mensagem de NA de forma eficaz. As organizações externas (como companhias de produção) não são responsáveis por manter nossas tradições e há sempre a possibilidade que desconsiderem nossos pedidos. Trabalhar com a região ou o escritório de serviços mundiais pode permitir que a área mantenha seu foco de apoiar a habilidade de seus grupos locais para levarem a mensagem de recuperação de NA nas suas reuniões.

*Esta (a Décima Primeira) Tradição diz-nos ainda que precisamos manter o anonimato pessoal a nível de imprensa, rádio e filmes. É para proteger os membros e a reputação de Narcóticos Anônimos.*

### Texto Básico

Uma produção **teatral** (profissional, comunitária, escolar, ou universitária) sobre a adicção pode ser uma oportunidade para que a área coopere com uma organização externa. A área pode querer fornecer a informação a um roteirista local sobre a adicção, esclarecendo a natureza da recuperação em NA e fornecendo informação sobre o

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

programa de NA. A área pode fornecer listas de grupos à companhia de produção, ou colocar o número da linha de ajuda local de NA no programa.

Planejar nossos esforços com a mídia pode fazer com que sejam mais benéficos. Nossas interações com aqueles que trabalham na mídia podem também ajudar estabelecer NA como uma organização comunitária responsável e confiável. Esses resultados nos ajudarão a alcançar nosso objetivo mais importante: tornar a mensagem de NA disponível a todos os adictos.

### **Recursos**

Diretrizes sugeridas para panfletos

Cartazes, outdoors, paradas de ônibus...

Carta introdutória para colocar anúncios de utilidade pública

Carta de agradecimento por colocar anúncios de utilidade pública

Roteiros de anúncios de utilidade pública para a rádio

Roteiros de anúncios de utilidade pública para TV

Perguntas frequentes – mídia

## Justiça Criminal

Este capítulo contém informações sobre levar a mensagem de NA para diversas instituições correcionais (incluindo longo prazo, curto prazo, instituições para menores e unidades psiquiátricas). No intuito de criar relacionamentos duradouros com instituições correcionais, encorajamos comitês de área a pesquisarem, compreenderem e entrarem em contato com o pessoal da instituição. Nossa conduta pessoal (isso inclui a forma que os membros interagem com o pessoal, suas roupas e seu palavreado) tem um impacto fortíssimo sobre o relacionamento de NA com as instituições e a imagem de NA. Relacionamentos baseados em respeito mútuo e compreensão têm maior chance de apoiar o propósito primordial de levar a mensagem ao adicto que ainda sofre.

Este capítulo abrange, ainda, formas de criar relacionamentos com tribunais de drogas. Muitas pessoas presas por crimes não violentos relacionados a drogas são indicadas a Narcóticos Anônimos através do sistema de justiça alternativa. Este material contém soluções práticas para interagir com os tribunais de drogas e adictos referidos através do sistema judicial, assim como pontos de discussão a respeito de como os princípios de NA podem se aplicar a este fluxo de adictos presentes por obrigação dos tribunais. As especificações podem variar de país para país, mas os princípios contidos nesta seção podem ser aplicados em quase toda situação.

### Tópicos chaves

#### Princípios essenciais de RP

#### RP e o sistema de justiça criminal

#### Planejamento e preparo para áreas e comitês

#### Colocar seu plano em ação

#### Dialogar e tratar de desafios conhecidos na justiça criminal

#### Tribunais de drogas

#### Recursos

##### Ícones chaves

Experiência prática

Preparo e dicas de treinamento

Princípios de RP para se discutir

## Princípios Básicos e Filosofias

*Esta seção é um trecho do Capítulo Dois.*

### Atração

*A atratividade do comportamento e atitudes de membros individuais de NA e a aparência coletiva de nossa irmandade são essenciais para tornar nossos esforços de relações públicas mais valiosos. Atração significa que*

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

*funcionamos (como membros e como grupos) de forma que naturalmente atraem outros a nós. Quando membros agem de forma atrativa, tanto os recém-chegados quanto os membros em potencial estão mais propensos a terem uma impressão positiva de NA.*

*Podemos pensar também em atração conforme ela se aplica àqueles (que podem não ser adictos) que ajudam adictos a encontrarem NA. Nossas atitudes individuais têm um efeito em nossa aparência coletiva. Como podemos ajudar profissionais a se tornarem cientes do que NA tem a oferecer? Não podemos esperar que não adictos compreendam plenamente a adicção da mesma forma que nós. O que podemos fazer é ilustrar o poder da recuperação dentro do programa de NA para aqueles que não são membros.*

Por que é importante nos conduzirmos de uma maneira que afeta positivamente NA como um todo?

O que os membros podem fazer para tornar NA mais atrativo ao público?

### **Cooperação, não Afiliação.**

*Como podemos trabalhar com o público e outras organizações sem nos unir ou afiliar a eles? Uma das maneiras que praticamos a cooperação é lembrando que os membros de NA são responsáveis por seguir os princípios de nossas tradições. Instituições e outras organizações não têm essa responsabilidade. Seguindo nossos próprios princípios, dependendo de nossos comitês de serviço e estudando as tradições e conceitos de NA, podemos praticar essa responsabilidade.*

Como podemos trabalhar com o público e outras organizações sem endossá-los e nem nos afiliar a eles?

Qual é nossa experiência (como membros e como uma área) em cooperar com o público?

Tradição Três

*Narcóticos Anônimos é aberto a todos que buscam a libertação da adicção ativa, e nossos esforços de Relações Públicas precisam apoiar essa inclusividade. Nossos esforços de serviço precisam assegurar que todos sejam bem vindos em NA – desde o dono de uma casa até o condenado. Como diz nosso Texto Básico, nossos esforços de serviço deveriam buscar alcançar todos os adictos “independente da idade, etnia, identidade sexual, crença, religião ou falta de religião”.*

Como podemos mostrar a diversidade de nosso programa, para que membros com experiências diversas possam se sentir bem-vindos?

Como nossos esforços de serviço podem melhor apoiar o princípio de inclusividade?

*“Narcóticos Anônimos possibilita a recuperação a adictos em todo o mundo. Concentramo-nos na doença da adicção e não numa droga específica. A nossa mensagem é suficientemente abrangente para atrair adictos de qualquer classe social ou nacionalidade. Quando membros chegam às reuniões, o nosso único interesse concentra-se no seu desejo de se libertarem da adicção ativa, e na forma como poderemos ajudá-los.”*

*Funciona– Como e Por quê*

## **Relações Públicas e o Sistema Judicial Criminal**

### **Instituições correcionais, cadeias e prisões**

O propósito de levar painéis e reuniões para instituições é levar a mensagem de NA àqueles que não podem regularmente assistir às reuniões externas. Nossas abordagens irão variar, baseado no tipo de instituição e nas regras de cada local. Os detalhes específicos deste capítulo aplicam-se às instituições nos Estados Unidos, mas os métodos básicos podem ser usados e adaptados aos relacionamentos com sistemas de justiça criminal no mundo inteiro. Os membros podem também adaptar esses princípios e ideias para se encaixarem em tipos diferentes de instituições (tais como centros vocacionais correcionais e instituições de segurança máxima). O desafio é construir relacionamentos que honram princípios de NA e as regras do local. As áreas podem querer procurar a experiência e a apoio das regiões locais, dos fóruns zonais, ou dos Serviços Mundiais de NA.

### **Planejamento e Preparo para Comitês e Áreas**

#### **Preparo e Treinamento de Comitês**

Métodos claros de treinamento podem ajudar um comitê a ter um relacionamento duradouro e positivo com instituições correcionais. Membros devem responder a um comitê ao estabelecer relacionamentos com o sistema judicial. Os seguintes itens podem ajudar a um comitê que está planejando iniciar (ou já tem) um relacionamento com instituições.

- O comitê tem uma lista de servidores de confiança dispostos a servir antes do início do relacionamento e ao longo do mesmo. Considerar quantos membros na área tipicamente estão dispostos a assumir encargos de serviço pode ajudar um comitê a decidir com que frequência NA irá interagir com uma instituição. Os servidores de confiança precisam ser realistas sobre a capacidade da área para fornecer serviço no decorrer do tempo.

- O comitê criou um documento por escrito para servidores de confiança que esclarece e comunica as regras da instituição correcional e as diretrizes do comitê. Às vezes, as diretrizes de NA são diferentes das regras institucionais – tenha certeza de estabelecer diretrizes que honram ambas as regras da instituição e os princípios de NA.

- O comitê informa aos membros que pode haver desafios ao preencher formulários de liberação. Estes tomam certo tempo para processar e pode ser necessário tirar impressões digitais ou investigação de antecedentes. Um membro não tem automaticamente garantida a liberação a uma instituição só porque preencheu uma ficha.

- Se um servidor de confiança não pode prosseguir com seu compromisso com uma instituição, então outro membro pode cobrir sua ausência. Caso liberação seja necessária para os servidores de confiança entrarem numa instituição, então o comitê irá querer que ambos os membros tenham liberação e que já seja acertado que o outro membro possa atuar como um substituto, se for preciso; se ninguém pode fazê-lo, então o servidor deve informar à instituição.

- O comitê regularmente revisa e renova diretrizes ou ferramentas de treinamento. Servidores de confiança podem ler partes de suas diretrizes em voz alta durante as reuniões para assegurar que todos se mantenham informados. Dias de aprendizado regulares providenciam treinamento aos membros.

- Requisitos de tempo limpo para partilhar em painéis são estabelecidos e seguidos.

- O comitê assegura que há comunicação regular entre a pessoa de contato na instituição e o membro de NA que coordena as reuniões para aquela instituição.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

- Se o tema de líderes de painel ou membros tomando alguma medicação surgir, o líder de painel ou membro do comitê pode se referir a "Em Tempos de Doença" Este assunto frequentemente é melhor deixado entre o membro, seu padrinho / madrinha, e seu Poder Superior. Em nosso serviço de Relações Públicas, podemos limitar a participação de membros que tomam certos medicamentos. Fazemos isso porque não queremos que o programa de NA seja representado de forma errônea. Somos um programa de completa abstinência. Porém, queremos nos manter inclusivos, portanto tratamos essas situações com carinho, conversando com membros de forma mais discreta, partilhando nossa própria experiência com remédios e viver limpo.

### **Treinamento e preparo de servidores de confiança**

Trabalhando com um comitê de área, servidores de confiança podem levar reuniões de NA a uma instituição. As metas de uma reunião são: criar uma atmosfera de recuperação, partilhar informação a respeito de NA e levar uma mensagem clara de recuperação em NA. Treinamento e preparo de voluntários para painéis são essenciais para levar a mensagem de NA a instituições correcionais de forma bem-sucedida. Os seguintes pontos podem ajudar ao treinar servidores de confiança num ambiente de justiça criminal:

- Servidores de confiança compreendem e concordam em seguir as regras da instituição - incluindo os requisitos em termos de vestuário (isso pode significar que jeans e camisetas com logotipos são proibidos, incluindo logotipos de NA).

- Sugere-se que membros partilhem uma mensagem clara de recuperação em NA. Isso pode significar que evitam atitudes velhas, como experiências prévias em instituições correcionais, ou oferecer informação além de sua experiência, força e esperança de recuperação em NA.

- Membros compreendem que reuniões estão sob o controle de funcionários da instituição. Servidores de confiança são treinados a seguirem as diretrizes da instituição sobre riscos de segurança - isso pode significar informá-los a respeito de situações que apresentam uma ameaça a membros de NA ou um risco de segurança em geral.

- Os servidores de confiança compreendem e seguem as regras sobre apadrinhamento de internos (presos ou detentos). Algumas áreas e instituições proíbem o apadrinhamento porque pode representar o favoritismo ao interno. Algumas instituições têm regras sobre comunicação com internos - estas regras podem não permitir aos voluntários de NA que visitam regularmente o local, correspondência, ou telefonemas. Em outras áreas e instituições, geralmente é aceito que os servidores de confiança apadrinhem internos. O importante é que os membros de NA estejam dispostos a seguir tanto as diretrizes da área quanto as do local a respeito do apadrinhamento. Servidores de confiança podem também indicar internos a programas de apadrinhamento por correspondência em várias comunidades de NA (veja o capítulo sobre Desenvolvimento da Irmandade para mais detalhes sobre estes programas).

- Formatos de: reunião com orador, apresentações de painel, pergunta e resposta, e formatos de discussão de literatura funcionam bem em instituições correcionais. Os partilhadores de NA geralmente partilham a sua experiência num formato de reunião com tempo pré-determinado. Um formato rotativo pode fornecer um equilíbrio entre partilhadores de NA e participação dos internos.

- Servidores de confiança entendem que qualquer relacionamento sexual com internos é totalmente inadequado. O propósito primordial de fornecer reuniões em um local de justiça criminal é levar uma mensagem clara e consistente de NA. Queremos evitar relacionamentos sexuais ou assédio sexual impróprio em reuniões de NA. Queremos também incentivar internos a continuarem focados na mensagem de NA, não em quem está levando essa mensagem.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

- Aqueles que fornecem o serviço em ambientes de justiça criminal devem buscar sempre criar um ambiente onde o foco seja a recuperação, não uma amizade entre o servidor de confiança e o interno.

- À medida que chegam perto de sua liberação, os servidores de confiança podem decidir em dar a internos uma lista de números de linha de ajuda de NA ou de diretórios atualizados de reuniões de NA. Algumas instituições oferecem aulas pré-liberação. Se isto for o caso, servidores de confiança podem combinar para fornecer informação sobre NA durante aquelas aulas (veja informação sobre oficinas para recém-chegados na seção deste capítulo sobre tribunais de drogas).

### **Reuniões autônomas em instituições correcionais**

Há uma distinção entre as reuniões autônomas que seguem o Guia para Grupos Institucionais e as reuniões trazidas para uma instituição por membros externos. Uma reunião autônoma é geralmente preferível em uma instituição de longa permanência. Uma reunião autônoma não é a mesma coisa que uma reunião de H&I, embora possa haver membros de fora que participam e ajudam a apoiar a reunião autônoma. Um local frequentemente terá como um requisito que um membro externo de NA coordene uma reunião de NA dentro de uma instituição. Uma forma de determinar qual formato seria o mais apropriado em uma determinada instituição é perguntar à equipe de funcionários sobre as necessidades dos internos. Os formatos de reunião de passos podem ajudar a adictos em instituições de longa permanência a começarem ter um sentido do programa de NA de recuperação através dos Doze Passos. As reuniões autônomas de NA nas instituições podem eleger servidores de confiança. Há exemplos onde as reuniões autônomas participam do comitê de área mais próximo. Aqueles internos eleitos podem agir como RSGs e podem ser permitidos a assistir a reuniões de serviço da área (ou consultar com um membro de fora que serve como RSG) ou, o grupo institucional pode eleger um membro de fora para frequentar a área como o RSG.

### **Coordenar serviços**

Há uma variedade de maneiras de coordenar serviços em instituições correcionais. Algumas áreas usam o formato de painel para levar reuniões a instituições enquanto outras usam uma abordagem baseada em projetos. Os projetos podem permitir que uma área forneça serviços às instituições correcionais, que não são limitados a painéis ou reuniões. Fornecer a literatura ou encontrar-se com profissionais de instituições correcionais pode ser o objetivo desejado de uma área ou de um de seus comitês. Se não houver um comitê de área, prestar serviços em instituições correcionais precisa ser o esforço de um ou mais grupos. O princípio de responsabilização é importante. Os servidores de confiança devem sempre ser responsáveis perante um comitê ou um grupo. A ideia é que a área estruture serviços de uma maneira que trabalhe em prol dos objetivos da área.

O comitê pode incentivar a rotação de servidores de confiança ao manter um relacionamento consistente com a instituição correcional. A área pode buscar um equilíbrio entre aplicar o princípio da rotatividade e o princípio da continuidade. Isso pode significar que alguns compromissos duram seis meses a um ano, enquanto outros poderão durar por mais tempo. A área trabalha para assegurar-se de que os serviços estejam coordenados de modo que as reuniões em instituições correcionais funcionem sem problemas.

*A liderança efetiva em NA sabe não apenas como servir, mas também quando servirá melhor, se retirando e permitindo a outros assumirem. Uma burocracia arraigada inibe o crescimento de nossa irmandade, enquanto uma afluência regular de novas lideranças, equilibradas pela continuidade, inspira o crescimento de NA. O líder efetivo também sabe que, no serviço, para manter a distinção entre princípios e personalidades é importante observar a prática da rotatividade.*

*Doze Conceitos para o Serviço em NA*

## **Colocar seu Plano em Ação**

### **Interagir com funcionários da instituição**

Membros de NA precisarão interagir com funcionários em instituições correccionais para estabelecer uma reunião, um painel, ou um relacionamento contínuo com esse local. Essas interações são cruciais aos relacionamentos duradouros com instituições correccionais locais. Frequentemente a maneira em que nós interagimos é o mais importante para nossas relações públicas. Nossas atitudes, nossa linguagem, e nossa boa vontade para trabalhar cooperativamente com organizações para alcançar mais adictos são a base de nossos esforços de RP. Os seguintes pontos podem ajudar membros a tornar essas interações mais bem-sucedidas:

- Crie um retrato realista de que NA pode e não pode fazer.
- Faça compromissos que o comitê do serviço da área pode cumprir.
- Mantenha um diálogo com o local. Faça checagens regularmente programadas para que aqueles que trabalham no local estejam cientes do status de NA. Atualize informação de contato dos servidores de confiança e explique que, porque temos rotatividade de encargos, pode haver pessoas diferentes que visitam o local.
- Peça para ser apresentado à equipe de funcionários do local e peça as regras e procedimentos por escrito (tal como quem notificar em caso de emergência, se identificação pessoal for necessária para entrar, quando chegar, etc.). Tenha certeza de compartilhar essa informação com aqueles que irão visitar o local.
- Discuta formatos de reunião propostos e esclareça se os oficiais correccionais estarão presentes na reunião.
- Pergunte regularmente à equipe de funcionários se NA parece estar atendendo às necessidades dos internos.
- Informe a instituição sobre literatura gratuita como Reaching Out e The NA Way Magazine (fornecido pelos Serviços Mundiais de NA) e literatura de NA disponível para compra.
- Se houver algum problema com um painel em alguma instituição, podemos programar uma reunião com a equipe de funcionários para encontrar soluções. Um relacionamento forte com a equipe pode nos ajudar a melhor alcançar nossos objetivos para levar a mensagem de NA, especialmente quando surgem problemas
- Para mais sugestões práticas, veja que "O que fazer e não fazer" no fim deste capítulo.

### **Locais de detenção para menores**

Muita da informação prévia sobre instituições correccionais, cadeias, e prisões aplica-se às instituições de detenção para menores (incluindo escolas reformatórias) e jovens. Servidores de confiança que visitam centros de detenção para menores podem querer primeiro rever os pontos de treinamento na seção anterior. Segue informação adicional que é especialmente importante ao interagir com esta população.

### **Regras das instituições e leis locais**

É importante estar muito claro sobre as regras e os regulamentos da instituição e leis locais. Os menores estão frequentemente sob uma proteção legal mais restritiva. Isso pode significar evitar todo tipo de contato físico, incluindo abraços. A melhor norma é não ter nenhum contato físico (isso é também verdadeiro para a maioria de instituições correccionais para adultos). A prática de mulheres visitarem instituições femininas e homens instituições masculinas toma um significado maior com jovens. Devido à responsabilidade legal maior e por causa da faixa etária

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

desses ofensores, a equipe de funcionários está geralmente presente durante reuniões de NA. Os membros geralmente têm de avisar à equipe de funcionários se houver distrações ou comportamento impróprio nas reuniões.

### **Cooperar com pais e guardiões**

Trabalhar com ofensores jovens pode incluir interação com os pais ou os guardiões. Membros, no espírito de cooperação, podem informar aos pais e guardiões sobre recursos para a família de adictos. Nar-Anon é um desses recursos, mas há também telefones para informação, serviços de comunidade, e outros. Cooperar com os pais e os guardiões não inclui entregar mensagens ou presentes aos menores encarcerados. As diretrizes da instituição e da área podem esboçar o nível apropriado de cooperação com pais e os guardiões.

### **Treinar e preparar servidores de confiança**

Servidores de confiança que trazem reuniões às instituições onde jovens ofensores são abrigados podem descobrir que os formatos de reunião do tipo reunião com orador funcionam melhor. Isso ocorre porque a equipe de funcionários do local está frequentemente presente nas reuniões. É melhor criar formatos de reunião que incentivem clientes a terem cuidado sobre o que divulgam e que ajudem a manter a partilha focada em recuperação em NA. Formatos de perguntas e respostas sobre os Doze Passos, o apadrinhamento e trabalhar o programa de NA são frequentemente mais indicados para centros de detenção para menores. Os servidores de confiança precisam também estar cientes de problemas possíveis de comportamento (tais como falar ou comentários durante as reuniões) quando os jovens ofensores, que não são necessariamente adictos, são forçados a assistir a reuniões. As seguintes considerações são especialmente importantes ao treinar servidores de confiança para visitar centros de detenção para menores:

- explique aos menores o que podem esperar do programa de NA e a irmandade (os membros de NA variam em idade e formas de interpretação dos passos, etc.).
- evitar debates sobre a adicção e práticas do local.
- lembre-se de não tratar diferentemente adictos mais novos. Tenha cuidado para não humilhar esses membros em potencial ou para não lhes dar privilégios especiais por causa de sua idade.
- para minimizar distrações, faça normas sólidas para a reunião. Formatos de reunião podem explicar que em reuniões de NA somente uma pessoa fala de cada vez e que tentamos manter nossas partilhas focadas em nossas experiências pessoais em recuperação.

## **Discutir e abordar desafios conhecidos com detenção para menores**

### **Responsabilidades Legais**

Pode haver implicações legais se, em uma reunião de NA, um menor partilhe sobre abuso. A área pode investigar leis locais e tomar medidas preventivas. Formatos de reunião podem ser estruturados de forma a desestimular partilhas sobre o abuso. Servidores de confiança podem também educar a equipe de funcionários do local sobre limites para partilhar nas reuniões. Se um menor partilhar sobre ter sido abusado, o CSA ou seu comitê precisa ter um plano de como lidar com isso. Geralmente, o abuso deve ser relatado. Um comitê precisa se preparar para tomar ações responsáveis nestas situações.

## **Medicamentos**

Independente de opinião pessoal de seus servidores de confiança individuais, NA não tem nenhuma opinião sobre métodos de tratamento tais como prescrição de medicamentos. Esta pode ser uma área desconfortável para servidores de confiança e para aquelas que participam de reuniões de NA em instituições. Membros falam frequentemente sobre a mensagem da nossa literatura sobre abstinência completa de todas as drogas, mas não temos nenhuma opinião a respeito de medicamentos. Nossa literatura diz também que nós não somos médicos e que abordamos a adicção em um espírito do não profissionalismo. Nossa finalidade é sempre a mesma – levar a mensagem de NA aos adictos que ainda sofrem. Nossa mensagem é melhor levada quando evitamos entrar em controvérsias, como o uso de medicamentos. Os membros podem querer consultar "Em Tempos de Doença", o ensaio sobre a Terceira Tradição no Funciona – Como e Por quê e o Manual de H&I a respeito desse assunto.

*É crucial que não aconselhemos ninguém a parar de tomar seus medicamentos da maneira prescrita. Não somos médicos! A nossa abordagem é não profissional e não temos opinião alguma sobre questões alheias. Devemos ter bastante certeza de que não defendemos contrariar os conselhos de um médico, nem podemos endossar o uso de qualquer remédio ou drogas.*

*A Experiência dos Membros de H&I*

## **Unidades psiquiátricas correcionais**

Nunca sabemos onde pode haver adictos que podem se beneficiar de ouvir a mensagem de NA. As instituições psiquiátricas podem abrigar adictos com distúrbios mentais e comorbidades, ou adictos que usaram insanidade como sua defesa (e estejam na instituição sob avaliação). Não importa para nós por qual motivo um adicto está em uma instituição específica ou quais seus outros problemas possam ser; nos importamos em tornar a mensagem de NA disponível.

## **Treinar e preparar servidores de confiança**

As apresentações de painel são frequentemente as mais adequadas para esta população. Estes painéis podem ser difíceis e os servidores de confiança podem ficar desanimados facilmente. Os seguintes pontos podem ajudar a membros a estarem preparados para entrar nestas instituições:

- estes painéis são mais bem-sucedidos quando os servidores de confiança são experientes em recuperação e em levar a mensagem de NA para instituições correcionais. Compreender os desafios daqueles internados em unidades psiquiátricas pode também ajudar a membros nesses ambientes.
- não dar nada aos pacientes ou internos - conheça as regras do local.
- a rotatividade de servidores de confiança deveria ser mínima porque a continuidade é a prioridade nestes ambientes. Os representantes de NA precisam ter um sentido claro do que estão fazendo e a continuidade pode confortar os internos.
- Comportamentos perturbadores nas reuniões podem ser normais. Os servidores de confiança experientes podem frequentemente ignorar essas interrupções. O comitê pode trabalhar com a equipe de funcionários da instituição para encontrar maneiras de minimizar o impacto de comportamentos perturbadores nas reuniões.
- essa população frequentemente é medicada sistematicamente para controlar seu comportamento. Membros experientes poderão lidar melhor com perguntas que surgem às vezes sobre o uso dos medicamentos. Tenha certeza

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

de não oferecer nenhuma opinião sobre medicamentos. (para mais informação sobre a questão de medicamentos ao servir nos painéis, veja a informação acima na seção "Locais de detenção para menores".)

- Tenha certeza de demonstrar que NA não é uma parte da instituição e que os membros de NA não são uma parte da equipe da instituição.
- Utilize um formato rígido de reunião - os formatos devem ser exclusivamente sobre apresentação. Fitas sobre recuperação podem também ser úteis ao levar a mensagem de NA a estas instituições.
- A atenção dos internos nestes locais pode ser limitada – reuniões podem ser encurtadas com isso em mente.

*Levar a mensagem nessas instituições é um tipo de serviço especialmente sensível. Somente os membros de H&I mais experientes deveriam ser selecionados para participar. Essas instituições geralmente têm requisitos extensivos quanto à participação de fora. Cuidados extras têm de ser tomados para nos familiarizarmos plenamente com as políticas e restrições da instituição. Você pode desejar proporcionar aos membros de H&I toda a proteção que a equipe da instituição possa fornecer ao servir nestes tipos de instituições.*

*A Experiência de Membros de H&I*

### **Tribunais de drogas**

#### **O que são Tribunais de Drogas?**

Muitas pessoas condenadas de delitos não violentos relacionados a drogas são enviadas para Narcóticos Anônimos como resultado de programas de justiça alternativa. Os profissionais de tribunais de drogas adicionam programas de doze passos porque são eficazes como parte desse tratamento alternativo e não há custo. Os programas de doze passos foram uma parte de estudos que resultaram no fato de que NA é visto como uma opção viável para adictos. Como um resultado daqueles programas, os encaminhamentos pelos tribunais de drogas para as reuniões de NA aumentaram significativamente em anos recentes. Programas de tribunais de drogas (ou programas semelhantes) estão sendo estabelecidos pelo mundo todo. As especificidades desses programas podem variar em comunidades diferentes, mas a premissa é semelhante.

Os tribunais de drogas (ou programas de justiça alternativa) têm feito um impacto significativo em Narcóticos Anônimos – um impacto tão forte que o Quadro Mundial criou Boletim 31, "Carimbos". Muitas vezes, adictos ouvem a mensagem de recuperação de NA como um resultado do sistema de justiça criminal. Isto não significa que o relacionamento de NA com os tribunais de drogas seja livre de desafios. Os grupos e CSA's que têm uma abordagem próativa quanto aos seus relacionamentos com os tribunais de drogas parecem ser mais bem-sucedidos em lidar com o impacto de tribunais de drogas na comunidade local de NA. Esta seção se focaliza em maneiras pelas quais os grupos e CSA's podem construir relacionamentos com os tribunais de drogas como parte de seus esforços para levar a mensagem de recuperação de NA de drogas como parte de seus esforços para levar a mensagem de recuperação de NA.

#### **O Relacionamento de NA com Tribunais de drogas**

Ser proativo significa informar os oficiais dos tribunais sobre o que é o programa de NA (e o que o mesmo não é) e o que é que NA pode (e não pode) fazer. Queremos criar relacionamentos cooperativos com os tribunais de drogas enquanto honramos as nossas tradições. Realizar debates nas áreas ajuda os membros a se conscientizarem sobre o impacto potencial que os tribunais podem ter nas reuniões locais de NA. Estes debates dão aos membros uma oportunidade de oferecer sugestões e encontrar soluções de como lidar com cartões de frequência, atender os

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

recém-chegados numerosos que frequentam as reuniões locais de NA, e construir relações com o pessoal de tribunais de drogas.

### **Debates de áreas sobre tribunais de drogas**

O que segue, são alguns pontos que o CSA pode considerar ao discutir maneiras de ser mais proativo com os tribunais de drogas:

- Convidar o pessoal de tribunais de drogas a participarem de um debate mesa redonda junto aos membros do CSA. Estas discussões podem focalizar em maneiras de melhor ajudar os encaminhados pela justiça. Os oficiais dos tribunais podem se educar a respeito de reuniões de NA, e servidores de confiança ganham uma oportunidade de aprender sobre os tribunais de drogas.

- O pessoal de tribunais de drogas (que inclui promotores, oficiais encarregados de liberdade condicional e policiais) precisa saber que NA é um recurso viável para adictos (uma vez que, muitas vezes, eles têm as interações iniciais com adictos na comunidade). A área pode colar cartazes em delegacias ou nas salas dos órgãos de liberdade condicional.

- Discutir quais reuniões podem ser as mais indicadas para administrar um grande fluxo de pessoas encaminhadas pela justiça.

- Criar oficinas (workshops) para recém-chegados, para ajudar os recém-chegados a entenderem o programa de NA, especialmente no fórum, centro de liberdade condicional, ou ambientes parecidos. As oficinas para recém-chegados podem ser úteis nas áreas menores que têm reuniões de NA com menos membros. As oficinas para recém-chegados são parecidas com apresentações de painel, no sentido de que servidores de confiança proporcionam informações sobre NA num formato estruturado. Um comitê pode utilizar o Guia para Grupos Institucionais para iniciar reuniões nos tribunais de drogas, que depois poderão se tornar autônomas e autossustentadas.

- Membros de NA podem debater o papel que um juiz pode exercer encaminhando adictos a NA. Um juiz pode monitorar a recuperação de um adicto e se envolver ativamente – isso pode significar que um juiz requer que ele tenha um padrinho, trabalhe os passos, e que tenha um compromisso para com um grupo. Entretanto, caso um juiz tente requerer que o padrinho compareça no tribunal, o limite de cooperação já foi ultrapassado, porque o padrinho não está sob a jurisdição do juiz. Podemos nos refrear de atender solicitações que conflitam com nossas tradições ou com nossos direitos civis. Os juízes e as instituições não são responsáveis por se conduzir de acordo com as nossas tradições – essa responsabilidade cabe a nós.

- Às vezes, CSAs podem participar de programas governamentais de treinamento para os oficiais de tribunais de drogas. Participando de tais treinamentos, realizando apresentações, organizando uma exposição, um número maior de oficiais novos ganha um entendimento mais claro das habilidades, desafios e o papel de NA.

### **O que uma área pode comunicar a oficiais de tribunais de drogas**

Durante as interações iniciais, o CSA pode comunicar aos oficiais de tribunais de drogas os seguintes pontos:

- Deixar claro que NA é um programa de recuperação voluntário, não é um centro de tratamento.

- Descrever o que ocorre numa reunião de NA: distribuimos fichas para reconhecer tempo limpo, praticamos apadrinhamento, existem vários formatos de reunião, etc.

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Discutir com os oficiais do tribunal o princípio da Sétima Tradição, para que eles possam educar seus encaminhados sobre o significado deste princípio em NA. Isso pode significar que os adictos encaminhados pela justiça ajudam guardar cadeiras ou contribuir com dinheiro na sacola da Sétima Tradição;
- Comunicar-se com o pessoal mais indicado do tribunal (muitas vezes o coordenador do tribunal). Esses profissionais costumam decidir quantas reuniões os encaminhados pela justiça precisam frequentar, e os juízes costumam monitorar essa decisão. Comunicar informações sobre quais reuniões podem melhor atender um grande fluxo de frequentadores;
- Fornecer listas de grupos atualizados e números de linhas de ajuda;
- Sugerir que os tribunais comprem IPs (folhetos) de NA e outras literaturas de NA para dar aos seus encaminhados;
- Convidar o pessoal de tribunais de drogas a frequentar reuniões abertas de NA.

*O desejo não é algo que se possa medir. Vive no coração de cada membro individual. Dado que não podemos julgar o único requisito para se ser membro, somos encorajados a abrir completamente as portas das nossas reuniões a qualquer adicto que deseje juntar-se a nós. Pedem-nos que estendamos aos outros o interesse e a preocupação que nos ajudaram a nos sentirmos parte da irmandade. Ao encorajar-nos a dar as boas-vindas aos outros, a Terceira Tradição ajuda NA a crescer.*

*Funciona – Como e Por quê*

### **Cartões de presença e grupos de NA**

Existem diversos motivos pelos quais os membros parecem se sentir desconfortáveis sobre frequentadores com ordem judicial nas reuniões de NA. Um motivo é que Narcóticos Anônimos, como uma irmandade, não participa da vigilância de seus membros; outro motivo é que a ideia de frequência forçada parece contrariar algumas de nossas filosofias centrais. Entretanto, muitos membros encontraram NA através de liberdade condicional ou outros programas de frequência forçada, que inclui instituições de tratamento. Não cabe a nós decidir se alguém esteja pronto para ficar limpo ou se essa pessoa é um membro de NA. Muitos adictos, que inicialmente não quiseram frequentar as reuniões de NA, acabaram continuando em NA como resultado da frequência forçada.

Também existe a realidade muito prática que os encaminhamentos dos tribunais de drogas podem afetar a atmosfera de recuperação de um grupo e que podem esgotar os recursos financeiros de um grupo. Pode ser útil lembrarmos, que nossa literatura diz que não nos importamos com o lugar de onde vem um adicto. Os grupos podem se perguntar se eliminar a frequência daqueles encaminhados pelos tribunais de drogas realmente é a melhor solução. As seguintes ideias podem ajudar os grupos a discutirem soluções para os desafios reais que eles enfrentam com os encaminhados pelos tribunais de drogas:

- Um grupo pode desejar fazer um inventário. Esse inventário pode focalizar em quanto o grupo está pronto e capaz para os encaminhamentos dos tribunais de drogas. Embora a frequência aumentada possa comprometer a atmosfera de recuperação, um grupo pode querer considerar sua atitude em relação àqueles que são encaminhados pela justiça. O grupo está aberto e dando boas-vindas? Alguns daqueles que vêm sob ordem judicial podem não ser adictos, ou podem não estar prontos a admitir que são adictos. O grupo pode se perguntar se eles (os membros) estão praticando a Terceira Tradição de NA.
- Um grupo pode ver se o formato da reunião é adequado para um grande fluxo de novos membros. Um grupo que tem um formato participativo pode decidir estruturar o formato da reunião de uma maneira que melhor sirva os

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

recém-chegados, como uma oficina para recém-chegados, reunião com orador, ou um formato de perguntas e respostas. Até mesmo após todas essas considerações, um grupo pode decidir que a reunião não consegue atender aqueles com cartões de frequência de reuniões. O grupo então comunicaria isso ao CSA ou ao comitê que mantém contato com o pessoal do tribunal. Os grupos de NA que decidirem a não assinar (ou carimbar) os cartões de frequência vinculada à justiça podem ser listados na lista de grupos da área, para que não sejam frequentados por engano pelos encaminhados pela justiça.

Tradição Três: ***O único requisito para ser membro é o desejo de parar de usar.*** Todas as pessoas adictas são bem vindas e iguais para obter o alívio de sua adicção; todo adicto pode se recuperar, neste programa, em base de igualdade.

- Assinar (ou carimbar) os cartões é prestar um serviço para adictos. O grupo de NA não está participando de vigilância. Na história inicial de NA, toda reunião estava sob vigilância. Pedir à polícia que deixassem de vigiar as reuniões para que os adictos não tivessem medo de assistir às mesmas foi uma das primeiras ações cooperativas de RP de nossa irmandade; caso descobramos que as reuniões estejam sob vigilância novamente, poderemos iniciar ações semelhantes. Ao assinar (ou carimbar) cartões de frequência vinculada à justiça, os grupos verificam a frequência como um serviço para os adictos, não para os tribunais. A confidencialidade do adicto será respeitada; procuramos tratar os membros encaminhados pela justiça da mesma maneira que tratamos outros membros de NA.

- Em algumas instâncias, os membros podem ficar preocupados que os adictos com cartões dos tribunais estejam saindo das reuniões antes da hora. Felizmente, não é a nossa responsabilidade monitorar se um membro encaminhado pela justiça continue ou não durante a reunião inteira. Entretanto, para desencorajar esses membros de sair mais cedo, alguns grupos juntam os cartões quando a sétima Tradição é passada, e devolvem os mesmos no final da reunião. Caso o grupo esteja desconfortável assinando os cartões, pode desejar considerar alternativas como um carimbo do grupo.

A força de nosso relacionamento com o sistema de justiça criminal tem a possibilidade de fazer uma diferença nas vidas de muitos adictos. Relacionamentos fortes são construídos em comunicações claras, confiabilidade e diálogo contínuo. Praticamos o nosso propósito primordial de levar a mensagem de NA aos adictos que ainda sofrem em nossos esforços com o sistema de justiça criminal.

### Recursos

Carta de Encorajamento de Justiça Criminal

Carta para Profissionais de Justiça Criminal

Perguntas frequentes – Profissionais de Justiça Criminal

Folha de controle de Justiça Criminal da Área

Oficinas para recém-chegados

### Sugestões para Contatos

Tribunais de drogas

Cadeias e Instituições correcionais

Unidades judiciais

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

Polícia

Educação/Treinamento (faculdades de direito, treinamento para Tribunais de drogas, programas de educação para justiça criminal, academias de polícia, etc.)

Associações profissionais (nacionais/internacionais)

Agentes de condicional

**Adendo**

**“O Que Fazer e o Que Não Fazer”** (adaptado do Manual de H&I):

**Faça:**

- Torne números de Linha de Ajuda disponíveis a internos para que possam encontrar NA ao serem liberados.
- Esclareça as regras com membros que virão ao local.
- Comece e termine no horário certo!
- Enfatize que recuperação em NA está disponível a todos independente de droga(s) usada(s).
- Diga claramente que Narcóticos Anônimos é separado da instituição e outras irmandades e métodos de tratamento.
- Pesquise todos os membros de painel, partilhadores a coordenadores.
- Acordos com funcionários deverão ser obtidos por escrito sempre que possível.
- Cobrir tatuagens relacionadas a gangues.
- Não **faça**
  - Não Se vista de forma inapropriada (descubra os requisitos de vestuário da instituição)
- Não frequente reuniões de H&I em instituições a sós.
- Não Enfatize épocas de uso ao partilhar a mensagem de recuperação em NA.
- Não Discuta assuntos envolvendo regras, regulamentos, programas do local ou outras irmandades.
- Não Discuta condições do local ou membros da equipe com internos.
- Não Use joias chamativas e não carregue consigo dinheiro em excesso.
- Não Leve mensagens ou cartas para dentro ou fora do local.
- Não Traga um membro que tem amigos ou familiares na instituição.
- Não Pergunte que tipo de crime um interno cometeu e nem discuta culpa.
- Não Aceite dinheiro ou presentes dos internos, nem dê dinheiro ou presentes aos internos.

## Tratamento: Internação, Ambulatório e

### Ambientes Residenciais

A *Pesquisa da Participação dos Membros de NA*, de Narcotics Anonymous World Services, sugere que mais de 40% de nossos membros conheceram NA através de tratamento. Criar relacionamentos com profissionais da área de tratamento de adicção pode ser uma forma importante de assegurar que a mensagem de NA esteja disponível a adictos. Ao interagir com locais de tratamento e associações de tratamento profissionais, buscamos alcançar as seguintes metas:

- Aumentar a **visibilidade**, **confiabilidade** e **acessibilidade** de Narcóticos Anônimos;
- Aumentar a **consciência** de que NA é um **recurso** para a comunidade;
- Demonstrar que NA é uma organização viável, autossustentada sem taxas para ser membro.

Independentemente do tipo de tratamento, este capítulo abrange formas de criar relacionamentos que têm mais probabilidade de alcançar as metas acima. **Informações sobre como** preparar um comitê, treinar um servidor de confiança e desenvolver estratégias sobre como interagir em diversos ambientes **de tratamento** estão contidas neste capítulo.

#### Tópicos chaves

##### Princípios Essenciais de RP

##### RP e tratamento da adicção

##### Planejamento e Preparo para

##### Áreas e Comitês

##### Discutir e Tratar de Desafios

##### Conhecidos em Ambientes de Tratamento

##### Colocar seu Plano em Ação

##### Recursos

#### Ícones Chaves

Experiência Prática

Dicas de Preparo e Treinamento

Princípios de RP para se discutir

## PRINCÍPIOS ESSENCIAIS DE RELAÇÕES PÚBLICAS

*Esta seção é um trecho do Capítulo Dois*

### **Atração**

*O que é provável que seja atrativo para o público e para profissionais que interagem com adictos é comunicação confiável, responsabilidade, compromisso e comportamento que reflete recuperação. Podemos demonstrar a confiabilidade de NA ao comparecer e ao cumprirmos com nossas obrigações, seja fazer uma ligação para informar sobre NA ou entregar listas de grupos em uma biblioteca local. Podemos aprender a usar as experiências de membros de NA para cumprir todos os compromissos aos quais nos comprometemos com profissionais. No caso de algum imprevisto interferir com nosso compromisso, pedimos que outro membro vá em nosso lugar e ligamos para avisar que alguém irá nos substituir. Continuando em contato com o coordenador de nosso comitê, também podemos manter boas comunicações dentro de nosso comitê. Precisamos de outros membros de NA para sermos verdadeiramente bem sucedidos em construir e manter relações com o público. Cooperação e colaboração em nossas áreas podem nos ajudar a levar uma mensagem de recuperação atrativa ao público.*

Como nosso comportamento individual afeta a atratividade do Programa de NA?

O que os membros podem fazer para tornar NA mais atrativo para o público?

### **Cooperação, não Afiliação.**

*É mais provável que possamos formar relacionamentos cooperativos e produtivos quando simples e honestamente examinamos quais serviços podemos, ou não, oferecer aos outros. Por exemplo, se estamos formando um relacionamento com um local de tratamento ou instituição correcional, perguntamos sobre suas expectativas com relação a NA. Talvez eles tenham pedido reuniões semanais e, após uma avaliação honesta, decidimos que não podemos atender a sua solicitação. Em vez disso, podemos oferecer uma reunião mensal. Dessa maneira, criamos um relacionamento que podemos sustentar de forma responsável durante algum tempo. Sendo honestos sobre o que podemos prover, praticamos a cooperação e ainda encontramos uma maneira de responder às solicitações. Como resultado, organizações públicas aprendem a confiar em nossos membros e depender de nosso programa como um recurso comunitário crível.*

Como podemos trabalhar com o público e outras organizações sem nos amalgarmos com eles ou nos afiliarmos a eles?

Qual é nossa experiência (como membros e como uma área) de cooperar com o público?

### **Relações Públicas e Tratamento de Adicção**

Como resultado do processo de planejamento (veja adendo ao capítulo três para a Ferramenta de Planejamento de Área), servidores de confiança podem ter decidido que criar relacionamentos mais fortes com instituições locais de tratamento é sua prioridade. O comitê de serviço de área pode então discutir o que pode providenciar, o que a instituição de tratamento local pode ter pedido de NA e o que acredita ser necessário para levar a mensagem de NA para dentro de locais de tratamento.

#### **Planejamento e Preparo para Comitês de Área**

Além do processo de planejamento da área, as seguintes perguntas podem ser úteis quando servidores de confiança estão avaliando e decidindo quais tipos de serviço podem providenciar em ambientes de tratamento. Estas

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

perguntas podem ajudar uma área a ter discussões amplas a respeito de relacionamentos com o pessoal da instituição.

Estamos interagindo com os profissionais de tratamento num espírito de **cooperação**? Estamos nos aproximando das instituições de tratamento com a atitude de que o programa de NA e o programa de tratamento têm metas em comum, de ajudar adictos a se manterem limpos (apesar do fato de que nossos métodos podem variar)?

- Estamos providenciando para a instituição de tratamento **informação relevante** a respeito de NA? Demos às instituições contatos confiáveis dentro de NA? Demos um catálogo de produtos e / ou kit de literatura à instituição? Estamos regularmente enviando listas de grupos **atualizadas** às instituições?

- **De que maneira** a área (**ou comitê**) pode trabalhar com profissionais de tratamento para assegurar que clientes podem facilmente acessar NA (por exemplo, tornamos os profissionais cientes das reuniões da NA na comunidade?)

- Frequentemente profissionais da área de tratamento procuram informação sobre reuniões de NA que podem se aplicar a uma população específica. Temos identificado reuniões locais que podem ajudar populações específicas (por exemplo, pessoas com deficiências de audição, jovens, gays / lésbicas, grupos de diversos idiomas, etc.)?

- Dados os recursos humanos da área (membros), quantas reuniões a área pode razoavelmente trazer para instituições locais (e continuar trazendo ao longo do tempo)? Qual seria o melhor uso dos recursos humanos de NA e que atenderia às necessidades da comunidade? Servidores de confiança irão trazer reuniões semanais? Mensais?

Conforme muda o tratamento da adicção, a forma que prestamos serviços naqueles ambientes também mudará. Podemos manter em mente que há diversas formas de criar relacionamentos positivos com profissionais de tratamento. Ambulatórios de tratamento e tratamento religioso podem requerer outros serviços além de somente reuniões de NA. Podemos criar relacionamentos nesses locais ao providenciar informação sobre o programa de NA, nos mantendo em contato regular com o pessoal e desenvolvendo um relacionamento sólido baseado em cooperação e respeito.

Pode ser que o serviço mais valioso que possamos dar em ambientes de tratamento é um relacionamento cooperativo. Isso significa que podemos oferecer informação correta para que profissionais de tratamento compreendam o programa de NA e estejam dispostos a informar seus clientes sobre reuniões de NA. Relacionamentos cooperativos significam também que nossas interações são confiáveis e consistentes. Criar um cronograma para entregar listas de grupos atualizadas todo mês ou ligar para as diversas instituições com um número de linha de ajuda atualizado também pode ser uma parte integral de formar relacionamentos sólidos.

### Coordenar Serviços

Há uma variedade de formas para se coordenar serviços em ambientes de tratamento. Alguns comitês usam o formato de líder de painel para levar reuniões para dentro de instituições de tratamento, enquanto outros utilizam uma abordagem baseada em projetos para alcançar uma meta específica (como fornecer literatura ou se reunir regularmente com profissionais). Se não houver um comitê de serviço de área, então o serviço em instituições de tratamento precisa ser um esforço de um ou mais grupos. O princípio de responsabilização é importante. Servidores de confiança devem sempre prestar contas a um comitê ou grupo de NA. A ideia é que a área estruture o serviço de uma maneira que funcione para alcançar as metas da área.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

*Se uma relação com outra organização comprometer nossa dedicação a transmitir a mensagem de recuperação, não precisamos ter medo de largar essa relação. A nossa força reside no poder do programa de NA – este, afinal, funciona!*

*Funciona – Como e Por quê*

Relações públicas em ambientes de tratamento são baseadas em nossa habilidade de criarmos relacionamentos positivos, dar informações relevantes e consistentes e tornar NA mais acessível. Planejamento, treinamento e comunicação podem nos ajudar a tornar o programa de NA mais acessível a qualquer adicto buscando recuperação da adicção.

### **Preparo de Comitês**

Preparar para interações em ambientes de tratamento aumenta a possibilidade de criar relacionamentos positivos e duradouros. Servidores de confiança frequentemente respondem a pedidos de centros de tratamento sem considerar as habilidades da área e as maiores necessidades da comunidade. Considerar o melhor uso dos recursos de NA pode ajudar os comitês a se tornarem mais proativos em estabelecer e manter relacionamentos em locais de tratamento. A seguinte lista pode ajudar um CSA ou um comitê que pretende entrar em relacionamento com instituições de tratamento, ou que já estabeleceu algum contato com elas:

- O comitê tem servidores de confiança que estão dispostos a servir ao longo de um período contínuo.
- O comitê está preparado para manter diálogo contínuo com os funcionários da instituição. Isso inclui dar informação continuamente, fazendo acompanhamento com as informações solicitadas pelo pessoal do local de tratamento, pedir retorno (como as reuniões estão indo, se servidores de confiança estão cumprindo com seus compromissos, e se o local possui uma lista de grupos atualizada e literatura suficiente).
- O comitê considera prestar serviços a tratamentos ambulatoriais. Tratamento ambulatorial é um ambiente de tratamento que é frequentemente esquecido. O comitê pode providenciar listas de grupos, folhetos e um contato local para informação sobre NA. Um ambulatório pode ainda ser um local adequado para realizar reuniões regulares que constam na lista de grupos local em vez de uma reunião que servidores de confiança trazem para dentro de uma instituição.
- O comitê pode fazer um esforço para incluir nas apresentações membros que são propícios a criarem um senso de identificação. Isso pode significar incluir um membro mais novo num painel para fazer uma apresentação para jovens.
- Servidores de confiança que providenciam serviços telefônicos e mantêm listas de reuniões precisam se comunicar entre si regularmente. Isso pode ajudar a assegurar que informação sobre NA é correta e consistente.
- O comitê criou formatos de reunião que são apropriados para instituições – clientes frequentemente se beneficiam mais de reuniões mais curtas e bem estruturadas. O comitê pode discutir o formato proposto com a equipe da instituição e obter suas sugestões e ideias.
- O comitê pode encorajar a rotatividade de servidores de confiança enquanto mantém um relacionamento contínuo com o local de tratamento. A área pode buscar um equilíbrio entre aplicar o princípio de rotatividade e o princípio de continuidade. Isso pode significar que enquanto alguns compromissos duram de seis meses a um ano, outros podem durar mais tempo. A área trabalha para assegurar que os serviços funcionem sem problemas na instituição de tratamento.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

*Assim, em vez de julgarmos, procuramos formas de ajudar. A nossa tarefa é a de acender a chama do desejo, e não a de abafá-la. Qualquer adicto que entre numa reunião, mesmo que esteja usando, demonstra um grau de boa vontade que deverá ser considerado. Embora deva manter-se uma ênfase sobre a importância da abstinência total, os adictos que ainda estejam usando são bem-vindos em nossas reuniões, sendo especialmente encorajados a continuarem a voltar.*

*Funciona – Como e Por quê*

### **Discutir e Tratar de Desafios Conhecidos em Ambientes de Tratamento**

Os seguintes tópicos podem ser discutidos no subcomitê e no comitê de área antes de interagir com profissionais de tratamento.

#### **Substituição de Drogas**

Áreas e grupos frequentemente entram em debates a respeito de terapias de substituição de drogas\* e o programa de Narcóticos Anônimos. As Décima e Terceira Tradições de NA são essenciais para esses debates – precisamos nos lembrar de que não podemos medir o desejo de ficar limpo de ninguém e que NA não tem opinião a respeito de terapias que usam substituição de drogas. Porém, a experiência de membros de NA é que estar limpo significa total abstinência de todas as drogas que alterem o humor – incluindo o uso de métodos de substituição de drogas. Nosso Texto Básico diz que total abstinência é o alicerce de nossa nova maneira de viver.

Conscientização a respeito de nossa Terceira Tradição – que o único requisito para ser membro de NA é o desejo de parar de usar drogas – pode ajudar em debates a respeito de substituição. Todos são bem-vindos às reuniões de NA, mesmo se não sabem se querem parar de usar drogas. Um grupo deve sempre manter seu propósito primordial de levar a mensagem de NA aos adictos.

**“...o único requisito para ser membro de NA**

**é o desejo de para de usar drogas...”**

Apesar de NA ser um programa de abstinência total, em nenhum lugar NA diz que uma pessoa precisa estar limpa para assistir às reuniões; precisamos estar cientes disso ao interagir com aqueles que fazem substituição de drogas. Às vezes o formato de reunião pede que aqueles que têm usado drogas mantenham-se em silêncio – mas não cabe a nós julgar ou avaliar se uma pessoa está limpa ou não. Nossa Terceira Tradição nos acautela não julgar o desejo de outro membro e nos encoraja a receber qualquer adicto que vem a uma reunião.

Em nosso serviço de Relações Públicas, podemos escolher limitar a participação de membros que tomam remédios para substituição de drogas. Fazemos isso porque não queremos que NA seja representado erroneamente – somos um programa de abstinência total. Porém, queremos ser inclusivos, portanto tratamos essas situações com sensibilidade ao falar a sós com membros e partilhar nossa experiência em vivermos limpos. Podemos partilhar que alguns membros reduziram seu uso até o ponto de abstinência total com métodos de substituição (Boletim 29 dos Serviços Mundiais pode ser um recurso útil). Podemos partilhar também que a substituição de drogas pode ajudar hoje, mas que nossa experiência com abstinência mostra que podemos viver livres de todas as drogas – sem a necessidade de substituir uma por outra.

\*N.T.: Esses métodos são utilizados nos Estados Unidos para tratamento de drogas específicas.

## **Uso do nome de NA**

O comitê de área pode claramente delinear de que maneira um centro de tratamento pode usar o nome de NA. O uso inadequado do nome de NA é uma preocupação de relações públicas, pois organizações de fora podem potencialmente causar impacto sobre a percepção do público a respeito de NA. Um centro de tratamento pode dizer que reuniões de NA são realizadas em seu estabelecimento, mas não pode ter pretensões de se afiliar a NA dizendo que a presença de nossas reuniões significa que é um "centro de tratamento de NA". Se uma instituição tenha usado erroneamente o nome de NA, então servidores de confiança podem informar, de forma cooperativa, que seu uso do nome de NA dessa maneira não é permitido. Se o local continuar a usar o nome de NA de forma incorreta, o assunto pode ser passado para Serviços Mundiais de Narcóticos Anônimos.

## **Apadrinhamento e Tratamento**

Se uma instituição deseja impor condições sobre o papel de um padrinho/madrinha, podemos iniciar um diálogo. Podemos discutir a natureza de apadrinhamento em NA, usando ferramentas como o folheto de Apadrinhamento; podemos cooperativamente dar aos profissionais de tratamento um visão realista de apadrinhamento enquanto honramos a autonomia de nossos membros. No final, é a decisão de cada membro se quer ou não apadrinhar num ambiente de tratamento, que pode ou não requerer que um padrinho / madrinha siga as diretrizes do centro de tratamento.

## **Preparo de Grupo**

Centros de tratamento frequentemente decidem encaminhar seus clientes a reuniões de NA na comunidade. Os grupos podem querer se preparar para este fluxo de novos membros. Através da consciência de grupo, os membros podem tomar decisões sobre como melhor dar boas vindas aos clientes de centros de tratamento. Alguns grupos têm alguém que os recebe; outros dão aos novos membros listas de grupos com números de telefone. Partilhar a respeito de recuperação em NA e os benefícios de apadrinhamento dá um tom positivo à reunião.

*As relações que mantemos com organizações alheias não se baseiam na personalidade dos nossos líderes; os nossos próprios grupos são responsáveis pela sua colaboração com outras organizações, fortalecendo esses contatos e tornando-os mais eficazes.*

*Funciona – Como e Por quê*

## **Treinar e Preparar Servidores de Confiança**

Treinar e preparar servidores de confiança é essencial para levar a mensagem para dentro de qualquer local de tratamento - ambulatorial, internação, espiritual ou vocacional.

Os seguintes pontos podem ajudar quando um comitê se prepara para levar um painel ou discussão para uma instituição.

- Os servidores de confiança são orientados ao local do tratamento e à equipe de funcionários.
- O comitê tem diretrizes para os membros que trazem reuniões para locais de tratamento. Isso inclui esclarecer a equipe de funcionários quanto à hora de começo da reunião, o dia, e o formato, que horas deverão comparecer para o compromisso, quais os procedimentos para cancelar uma reunião programada de NA.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

- Os membros são treinados para compartilhar uma mensagem clara da recuperação em NA.
- Os requisitos de tempo limpo para servidores de confiança são estabelecidos e seguidos (a maioria das áreas tem requisitos de tempo limpos para aqueles que falam em instituições de tratamento).
- A linguagem e roupas de servidores de confiança afetam a imagem pública de NA. Por isso, os servidores de confiança são incentivados a falar e vestir de maneira que demonstre respeito ao local do tratamento.
- Os membros de NA não oferecem nenhuma opinião sobre medicamentos ou métodos de tratamento. NA não está numa concorrência com métodos de tratamento, participamos em centros de tratamento visando à cooperação, para compartilhar uma mensagem de recuperação e para informar provedores de tratamento sobre o programa de NA.
- Os membros de NA estão cientes que muitos clientes do tratamento tomam medicamentos para doenças como depressão e ansiedade. Os membros de NA são incentivados a dar as boas vindas a estes clientes em reuniões de NA. Para obter uma compreensão melhor de como os princípios de NA se relacionam a esses assuntos, os membros podem ler e discutir “Em Tempos de Doença” ou os ensaios sobre as Doze Tradições no Funciona – Como e Por quê.
- Os servidores de confiança são treinados para fornecer regularmente relatórios ao comitê sobre o andamento de reuniões realizadas em ambientes de tratamento.
- O comitê pode colaborar com a equipe da instituição para estabelecer diretrizes acordadas mutuamente sobre como os membros de NA deveriam interagir com clientes em tratamento. Os clientes podem pedir seus números de telefone, pedir que alguém os apadrinhe, ou perguntar se estão dispostos a levar clientes às reuniões locais na comunidade. É escolha de cada membro interagir ou não com os clientes de tratamento dessa forma (se as políticas dos centros do tratamento não proibirem). Ou, um comitê pode estabelecer diretrizes para os servidores de confiança, que levam em conta as políticas da instituição sobre interação com os clientes.

### **Reuniões de NA em ambientes de tratamento**

Algumas reuniões de NA nos centros de tratamento são apenas para seus clientes. Estas reuniões geralmente são resultado dos esforços de um comitê de área e geralmente não fazem uma arrecadação da Sétima Tradição. Estas reuniões utilizam tipicamente um formato de painel, onde os líderes do painel trazem oradores para dentro da instituição.

Também existem reuniões realizadas em ambientes de tratamento que são abertas para os clientes e os membros de NA da área. Essas reuniões funcionam como qualquer outra reunião de NA e geralmente constam na lista de grupos da área. Geralmente, a literatura de NA é lida no começo da reunião, um coordenador ou secretário coordena a reunião, um formato participativo é usado, a reunião se encerra com uma oração, etc. .

*As nossas relações com empresas externas existem para nos ajudar a cumprir o nosso propósito primordial, e não apenas para construir a nossa reputação ou prestígio. Quando respeitamos o espírito do anonimato, não procuramos nada mais senão transmitir a mensagem de recuperação ao adicto que ainda sofre.*

*Funciona – Como e Por quê*

## **Colocar Seu Plano em Ação**

### **Interagir com profissionais de tratamento da adicção**

Os seguintes pontos podem ser úteis ao planejar como interagir com a equipe de funcionários ou os profissionais de tratamento. Preparar o que é para se comunicar e abordar desafios conhecidos pode levar adiante objetivos de uma área em construir relacionamentos positivos duradouros que beneficiem NA, o centro do tratamento e membros em potencial.

- Comunique a filosofia de NA sobre a adicção e a recuperação (tal como a abstinência total, os Doze Passos, o foco na adicção mais do que no uso da droga, etc.).
- Esclareça o que NA pode trazer ao local – não tenha medo de dizer que talvez não possamos fornecer o número de reuniões desejado pelo centro de tratamento. Os servidores de confiança podem avaliar se os recursos de NA estiverem sendo usados adequadamente para uma instituição de tratamento específica para suprir necessidades dos adictos na comunidade. Se decidirmos que não podemos atender a todas as necessidades do local, então trabalhamos com a equipe de funcionários para descobrir alternativas. Uma alternativa pode ser que membros individuais de NA busquem pacientes e os levem às reuniões locais de NA na comunidade.
- Esclareça o que NA faz e não faz. Por exemplo, não fornecemos aconselhamento profissional, mas praticamos o apadrinhamento.
- Seja direto e honesto sobre as chances de encontrar nas reuniões alguns membros que têm preconceitos em relação a medicamentos e clientes em programas da substituição de drogas.
- Em algumas comunidades, NA se inicia em instituições de tratamento. Os membros de NA precisam tomar cuidado para que NA não seja visto como afiliado a uma instituição de tratamento. Reuniões de NA podem ser realizadas em uma instituição, mas não é uma reunião de um centro de tratamento específico. Um centro de tratamento pode também encaminhar seus clientes para NA como um recurso da comunidade; entretanto, precisamos esclarecer que, enquanto NA pode ser um recurso para aqueles que saiam de tratamento, não somos o programa pós-tratamento oficial de um centro de tratamento.
- Ao trabalhar com profissionais de tratamento, respeite o anonimato de profissionais e membros da equipe de funcionários que podem também ser membros de NA. Os centros do tratamento são separados de NA – nem todos os funcionários podem estar cientes da participação de seus colegas de trabalho em NA.
- Membros que são também profissionais de tratamento podem precisar considerar que seu papel como profissional de tratamento é separado de seu papel como membro de NA. No papel de profissional de tratamento, um indivíduo geralmente segue os protocolos de tratamento ao invés de agir como um membro de NA que fala de sua recuperação pessoal em NA.
- Incentive profissionais de tratamento -- conselheiros, terapeutas, e aqueles que se recuperam em outras irmandades – a assistirem a reuniões abertas de NA para ajudar-lhes a terem uma compreensão melhor de NA. Os profissionais de tratamento podem querer assistir a reuniões diferentes daquelas que seus clientes frequentam; isso demonstra respeito ao anonimato de seus pacientes e pode permitir uma compreensão diferente de NA baseada nos membros que não são seus clientes. Assistir a reuniões de NA pode dar a profissionais um sentido maior do que NA pode oferecer a seus clientes. Em consequência, esses profissionais podem sentir-se mais confortáveis para encaminhar seus pacientes ao NA.

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Mostre aos profissionais de tratamento exemplos da recuperação a longo prazo em NA. Convide membros com bastante tempo de recuperação às apresentações e convide a equipe de funcionários do tratamento às reuniões de NA frequentadas por membros com recuperação a longo prazo.

### Interagir com Organizações de Tratamento da Adicção

- Interação com organizações profissionais será beneficiada por um projeto coordenado que permita um relacionamento contínuo e cooperativo. Os seguintes pontos podem ajudar comitês do serviço de área a se prepararem para interagir com organizações profissionais de tratamento da adicção:

- A área pode desenvolver um plano coordenado para interagir com as associações profissionais. Um plano pode ajudar que servidores de confiança compreendam suas responsabilidades e objetivos nesta interação. Um plano coordenado assegura também que esses servidores de confiança partilhem a informação que obtém de suas interações com outros servidores de confiança e membros da área. Assegura ainda que a informação que uma área fornece às organizações profissionais seja correta (por exemplo, que os números da linha de ajuda e as listas de grupo estejam atualizados, e a área tem a informação correta do contato).

- A área pode desenvolver critérios para decidir qual nível de participação nesses eventos (comparecimento, exibição, ou apresentação) faz mais sentido. Um nível da participação seria simplesmente assistir, fornecendo informações sobre reuniões, números locais da linha de ajuda e informação de contato com NA. A área pode decidir participar de forma mais interativa, apresentando informação sobre NA aos profissionais de tratamento (como funcionários, conselheiros, assistentes sociais, etc.).

- Outra opção é que a área inicie relacionamentos cooperativos com agências que ajudam pacientes em tratamento ou trabalhem com eles. Por exemplo, esses relacionamentos podem ser com as entidades religiosas associadas ao aspecto espiritual do tratamento, departamentos de serviços sociais, ou faculdades e universidades que têm programas de certificação para tratamento da adicção.

- Há uma variedade de organizações profissionais ao redor do mundo. Algumas das organizações são o ICAA (Conselho Internacional de Álcool e Adicção), a ASAM (Sociedade Americana de Medicina da Adicção), etc.. Estas organizações profissionais têm conferências em várias cidades ao redor do mundo. Uma área pode descobrir se há conferências programadas em sua parte do mundo. As conferências profissionais podem ser uma ótima maneira para que uma área comece a criar relacionamentos com aqueles que estão envolvidos com o tratamento da adicção.

A área pode também considerar fazer uma mesa redonda local de relações públicas. Uma mesa redonda é uma reunião estruturada onde a irmandade local fornece informação sobre NA aos profissionais e escuta o retorno sobre perguntas específicas a respeito de NA. O objetivo de uma mesa redonda é criar um relacionamento cooperativo que beneficie todos aqueles envolvidos. Podemos perguntar aos profissionais sobre sua experiência com NA – e pode ser que essa experiência não seja toda positiva. Os servidores de confiança podem lembrar que críticas construtivas nos ajudam a melhorar nossa habilidade de levar a mensagem de recuperação em NA. Mesas redondas podem também ser uma forma de esclarecer mitos sobre adictos e NA, e podem ajudar-nos a melhorar as maneiras que fornecemos serviços (*veja o material em anexo*).

Independente de um comitê do serviço da área estar apenas começando a desenvolver relacionamentos em locais de tratamento ou se relacionamentos já existentes estão sendo fortalecidos, as relações públicas são realçadas por comunicação confiável e consistente, por informação exata e por relacionamentos cooperativos.

## **Recursos**

Perguntas frequentes para públicos-alvo específicos de tratamento

Kits de apresentações

Material impresso para os profissionais

## Saúde

Saúde pode ser um termo novo e uma oportunidade nova de serviço para alguns membros de NA, mas muitos membros encontraram Narcóticos Anônimos por causa de uma recomendação feita por um profissional da área de saúde. Locais de saúde como clínicas de saúde pública e consultórios médicos são oportunidades para que nós eduquemos mais os profissionais de saúde sobre **como NA pode ajudar adictos. Nossos esforços de relações públicas nestes ambientes serão beneficiados por termos objetivos claramente definidos, bem como o treinamento e preparo especial para cada projeto. Este capítulo contém sugestões** específicas para construir relacionamentos em diversos ambientes de saúde. Isto inclui ideias para treinar e preparar servidores de confiança, bem como sugestões de como interagir **com profissionais de saúde, hospitais** e diversas **organizações de saúde**.

### Tópicos chaves

#### Princípios Essenciais de RP

#### RP e Saúde

#### Planejamento e Preparo para

#### áreas e comitês

#### Colocar seu Plano em Ação

#### Discutir e Tratar de Desafios

#### conhecidos em Ambientes de Saúde

#### Recursos

### Ícones chaves

#### Experiência Prática

#### Dicas de Preparo e Treinamento

#### Princípios de RP para se discutir

## Princípios Essenciais de Relações Públicas

*Esta seção é um trecho do capítulo dois.*

### Cooperação, não Afiliação.

*Uma boa parte de nossa credibilidade vem do fato de que mantemos nosso único foco na recuperação da adicção. Podemos ser vistos como uma organização confiável e podemos estar presentes em tomadas de decisão de uma organização, mas a única maneira que podemos entrar em controvérsia pública é se oferecermos uma opinião sobre uma questão alheia do escopo de nosso próprio programa. Se uma instituição quiser nosso endosso ou que emprestemos o nosso nome, ou uma organização quer que apoiemos alguma legislação, refreamos. Se nos envolvermos no processo de tomada de decisão de uma organização externa, tal como participar do conselho administrativo de uma organização sem fins lucrativos como representantes de NA, não oferecemos nenhuma*

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

*opinião a respeito das práticas de funcionamento da organização. Não tomamos partido, não colocamos NA em risco e não comprometemos a clareza de nossa mensagem. Se tomássemos partido em assuntos legais ou práticas médicas, então feriríamos nossa credibilidade e nosso propósito primordial. Trabalhamos para evitar sermos identificados como tomando partido ou dando opinião em uma controvérsia. Permanecemos focados somente em como podemos ajudar àqueles que sofrem da adicção. Este foco permite que construamos relacionamentos onde nosso papel está desobstruído e livre da controvérsia.*

- Como NA pode se beneficiar formando relacionamentos cooperativos com profissionais do setor de saúde?
- Quando um relacionamento cooperativo se torna afiliação?

*Nossa experiência nos mostra que temos muitos amigos não adictos que podem falar em prol de NA. Se um profissional quiser apoiar NA, compartilhando sobre a eficácia de nosso programa, estão livres para fazer isso. O que podemos fazer é tentar assegurar que o entusiasmo do não membro para nosso programa não deturpe a natureza de nosso programa de um adicto ajudando o outro. NA não é um programa onde os profissionais tratem adictos, mas os profissionais querem frequentemente advogar a viabilidade de NA porque já viram a recuperação funcionando em seus clientes ou entes queridos. O papel do comitê de serviço local em uma situação como esta é crucial. A comunidade de NA pode fornecer o treinamento e estabelecer a responsabilidade com o não membro; dessa maneira o não membro pode transformar-se em um recurso em favor do propósito primordial de NA.*

- Como as áreas podem evitar afiliação (ou a aparência de afiliação) ao trabalhar com profissionais de saúde?
- Quais ações a área pode tomar ao trabalhar com não adictos amigos de NA?

### **Comunicação**

*Comunicação é uma via de mão dupla. Procuramos ser: eficazes, honestos, abertos, consistentes e diretos em nossas comunicações. Mantemos as vias de comunicação abertas com aqueles que tentamos alcançar na esfera pública. Comunicação não é somente retorno. É ouvir, aceitar críticas construtivas e fazer perguntas. Comunicação é verbal e não verbal, escrita e oral, e afeta todos os nossos relacionamentos públicos. Boa comunicação significa escutar um membro do público depois de termos uma interação inicial. É a qualidade de nossas correspondências e de nossa consciência de diversos ambientes culturais.*

- Como podemos demonstrar integridade em nossas comunicações com público do setor de saúde?
- O que uma área precisa considerar cuidadosamente para se comunicar de forma eficaz?

### **Relações Públicas e Saúde**

Nossos esforços de relações públicas em locais de saúde deveriam esforçar-se para ser focalizados e planejados. Objetivos claramente definidos podem ajudar a focalizar e esclarecer ações que precisam ser tomadas para fazermos um projeto bem-sucedido. Os profissionais de Saúde tendem a responder à informação que é fácil de acessar e que destaca resultados práticos. Cada público-alvo pode requerer abordagens diferentes e tipos diferentes de informação sobre NA. As seguintes informações podem ajudar comitês de serviço de área a criarem e manterem relacionamentos fortes com profissionais na área de saúde.

## **Planejamento e Preparo para áreas e comitês**

### **Coordenar serviços**

Há uma variedade de formas de coordenar serviços em locais de saúde. Um comitê pode trabalhar em projetos específicos de saúde, ou pode escolher servidores de confiança para realizarem um projeto específico. Os servidores de confiança devem ter as habilidades (tais como comunicação) e o treinamento necessário para tornar os projetos bem-sucedidos. Esses servidores de confiança podem ser responsáveis por regularmente fornecerem literatura em um ambulatório médico, trazendo uma reunião de NA a uma unidade de desintoxicação, ou trabalhar para desenvolver um relacionamento mais interativo com profissionais de saúde. O princípio de responsabilização é importante.

Os servidores de confiança devem sempre ser responsáveis perante um comitê. Se não houver um comitê de serviço de área, então os esforços de serviço precisam ser o esforço de um ou mais grupo de NA. A área está livre para estruturar serviços de uma maneira que vá de encontro aos seus objetivos.

*Para cada responsabilidade atribuída à estrutura de serviço, deve ser claramente definido um único ponto de decisão e responsabilização.*

*Doze Conceitos para o Serviço em NA*

### **Preparo de comitê**

- O comitê pode priorizar e planejar a ordem em que interagirá com profissionais de saúde (veja o capítulo três para detalhes sobre como planejar e priorizar serviços). Os servidores de confiança podem escolher primeiro construir um relacionamento com um pronto socorro – isso poderia incluir o fornecimento de informação como listas de grupo, folhetos informativos (IPs) e pôsteres. O comitê pode então decidir-se (com base em seus projetos prioritários) realizar apresentações para os trabalhadores sociais do hospital, ou começar a fornecer a informação sobre o NA aos farmacêuticos na comunidade.

- O comitê define o objetivo ou a finalidade de cada projeto. Definir a finalidade destes relacionamentos pode ajudar servidores de confiança a terem um sentido mais claro sobre os objetivos de suas interações. O objetivo de um comitê poderia ser introduzir simplesmente o NA àqueles profissionais que dão alta a pacientes em um hospital; outro poderia ser desenvolver relacionamentos com médicos locais, realizando uma apresentação e fornecendo uma fonte regular da literatura de NA (como listas de grupos e folhetos).

- A área pode pesquisar vários locais de saúde para descobrir quem parece ser a melhor pessoa para contatar em cada local, quando contatá-lo e a melhor maneira de alcançá-los (isso poderia ser através de um e-mail, uma carta para marcar a reunião, ou uma ligação). Muitos membros de NA são também funcionários do setor de saúde e podem fornecer informação valiosa de contato.

- Informação clara, relevante e concisa mais provavelmente seja muito valiosa em todos os locais do RP, especialmente em saúde. Os comitês podem criar materiais de exposições que são criados especialmente para um público-alvo específico. Os profissionais de Saúde (tais como enfermeiras e médicos) têm pouco tempo livre. Uma única página de informação sobre NA na comunidade (contato incluindo números de telefone confiáveis além do número de linha de ajuda de NA) pode funcionar melhor nessas situações.

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Tenha certeza que servidores de confiança irão dar seguimento a cada interação. Mandar uma carta, um e-mail, ou fazer uma ligação pode ser o começo de um relacionamento contínuo com aqueles que trabalham em locais de saúde.
- O comitê pode considerar combinar servidores de confiança com cada público-alvo. Os membros precisam ser informados e treinados. Membros que são incapazes de separar suas opiniões pessoais sobre assuntos que provavelmente surgirão em um local de saúde (tal como uso de remédios), podem não ser servidores ideais para interagirem com determinado setor de saúde em nome de NA.

### Treinar e Preparar Servidores de confiança

- Os servidores de confiança devem ter informação sobre os locais de saúde em que vão entrar. Pesquisar a profissão ou as filosofias de nosso público-alvo pode ajudar os membros a saberem antecipadamente as perguntas e se comunicarem de forma mais eficaz (veja o capítulo quatro para detalhes sobre pesquisa e as apresentações).
- Os servidores de confiança devem ser treinados para interagir em vários locais de saúde que existem em sua comunidade (as diretrizes do treinamento podem incluir providenciar todos os públicos-alvo de saúde com informação atual de contato com NA, assim como maneiras de responder a uma variedade dos pedidos feitos por profissionais de saúde). Cada ambiente de saúde é diferente – treinamento pode ser criado individualmente para circunstâncias, interesses e necessidades específicos dos vários locais.
- Os servidores de confiança devem ser treinados para usarem linguagem clara e concisa. Isto significa que os apresentadores evitam uso de jargão ou gírias de NA. Um comitê pode convidar um membro de NA que seja também um profissional de saúde, a realizar uma apresentação (ou alguém que compreenda a profissão de saúde). Temos maior probabilidade de alcançar um público-alvo quando temos familiaridade com suas práticas e filosofias.
- A área pode querer identificar qualidades particulares de um servidor de confiança ideal para locais de saúde. A habilidade de se comunicar bem, as habilidades de apresentação, experiência em NA e a habilidade de demonstrar recuperação são alguns exemplos de qualidades essenciais para servir em ambientes de saúde. Os servidores de confiança podem também rever o Quarto Conceito para identificar as qualidades ideais de um servidor de confiança.
- Treinar uma apresentação para um público não adicto (que conhece práticas de saúde) pode ajudar servidores de confiança a melhorarem a eficácia da apresentação.
- Muitos locais requerem que voluntários assistam a uma sessão da orientação. Os servidores de confiança deveriam estar preparados para assistir a uma dessas sessões se for um requisito da instituição. É cada vez mais comum que instituições peçam que voluntários assistam a esses tipos de orientações.

**“Pesquisar a profissão ou as filosofias de nosso público-alvo pode ajudar os membros a saberem antecipadamente as perguntas e se comunicarem de forma mais eficaz.”**

- Profissionais de Saúde compreendem modelos médicos. Os servidores de confiança precisam ser treinados para descrever a abordagem de NA como um programa de recuperação com base em abstinência. Os membros podem educar profissionais sobre a filosofia de nosso programa de abstinência completa usando literatura de NA (tal como o folheto Sou um Adicto?) e materiais relevantes criados pelo comitê. Os membros podem explicar aos médicos que NA vê a adicção como uma doença e que vemos que esta doença afeta adictos física, emocional e espiritualmente.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

Os servidores de confiança podem também explicar que o NA é um programa de recuperação abrangente, de igual para igual, que permite que membros levem vidas mais produtivas.

- Ao explicar por que NA não é um programa da substituição de drogas, os servidores de confiança podem usar literatura de NA. (veja a discussão do capítulo sete sobre substituição de drogas como um recurso adicional).

- O folheto, Informação Sobre NA, pode ser uma ferramenta útil em locais de saúde. Servidores de confiança podem requisitar este IP através dos Serviços Mundiais de NA.

### **Colocar seu Plano em Ação**

#### **Interagir com Profissionais do setor de saúde**

"Profissionais de saúde" pode incluir **médicos, psiquiatras, psicólogas, psicoterapeutas, farmacêuticos, dentistas e profissionais de enfermagem.**

O comitê de área pode considerar servir como anfitrião numa mesa redonda de relações públicas com profissionais de saúde. Essas mesas redondas podem ser uma oportunidade para que as áreas locais troquem informações com profissionais de saúde e podem permitir que os profissionais expressem o que precisam de NA. Servidores de confiança podem também usar essas discussões em mesa redonda para desvanecerem estereótipos sobre o programa de NA.

- Os servidores de confiança podem educar profissionais de saúde sobre sucessos de NA. Fornecer estatísticas tais como o número de membros ao redor do mundo, os países diferentes onde reuniões de NA são realizadas, e a diversidade dos membros de NA (tal como diversidade econômica, racial, e profissional dos membros) provavelmente seria especialmente significativo em ambientes de saúde. Os profissionais estão frequentemente interessados em resultados. A Pesquisa sobre a Participação dos Membros de NA pode ser usado como material de apoio.

- Os servidores de confiança têm uma oportunidade para partilhar com profissionais médicos que NA é um programa de abstinência total, e que nossos membros têm frequentemente interesses especiais sobre médicos que prescrevem remédios potencialmente arriscados. Ao mesmo tempo, servidores de confiança podem educar membros de NA que não é adequado interferir com medicamentos prescritos aos demais membros por profissionais de saúde. Podemos educar nossos membros sobre os perigos de substituir uma droga por outra e podemos educar a comunidade médica sobre abstinência total, mas no final, isto é um assunto entre o médico e o paciente.

- Os profissionais de Saúde como médicos e dentistas interagem com uma variedade de pessoas que usam drogas. Depois de uma apresentação, servidores de confiança poderiam sugerir que médicos forneçam aos pacientes que pensam poder ter um problema com drogas, com o folheto, "Sou um Adicto?". Os servidores de confiança poderiam explicar que as perguntas contidas nesse folheto são as perguntas que os membros se fazem quando vêm a NA pela primeira vez.

- Os servidores de confiança podem ser treinados para desvanecerem mitos sobre o nome de NA. Pesquisas sobre drogas usadas por membros de NA podem ilustrar que NA não é somente para aqueles que eram dependentes dos narcóticos como a heroína.

## Discutir e Abordar Desafios Conhecidos em Ambientes de Saúde

### Redução de Danos

A redução de danos é uma abordagem de tratamento que pode não promover a abstinência, mas mesmo assim afirma reduzir danos ao indivíduo e à comunidade. NA é um recurso que pode ser utilizado dentro de muitos regimes do tratamento e complementa muitos modelos de tratamento profissional. NA não tem nenhuma opinião sobre a eficácia ou a validade de modelos específicos como a redução de danos. Se perguntados, os membros podem explicar que NA não entra em conflito ou competição com abordagens, como a redução de danos. Os oficiais de saúde pública usarão frequentemente dados estatísticos para apoiar vários modelos de tratamento, incluindo a redução de danos. Os servidores de confiança podem explicar que NA não tem os dados estatísticos de pesquisas. Ao invés disso, NA usa informação que é representada na Pesquisa sobre a Participação dos Membros de NA. Algumas áreas e regiões conduziram pesquisas que demonstram que membros conseguiram empregos, voltaram à escola, e não cometeram mais crimes. Essa pesquisa é uma ferramenta valiosa que pode demonstrar o efeito positivo de NA em muitas comunidades.

### Interação em Hospitais

Hospitais contêm uma variedade de públicos do setor de saúde. Alguns desses públicos incluem **unidades médicas de desintoxicação, prontos socorros, unidades psiquiátricas, clínicas médicas ambulatoriais, departamentos de saúde comportamental e de serviço social.**

- Hospitais podem ser uma boa oportunidade para alcançar membros da comunidade (incluindo familiares e amigos de adictos). Um nível de interação neste local de saúde pode ser formar um relacionamento com a equipe de funcionários da sala de pronto socorro de modo que os servidores de confiança possam colocar pôsteres de NA e listas de grupos onde membros da comunidade poderão vê-los quando precisarem com urgência.

- O formato das reuniões em hospitais irá variar dependendo do local. Os clientes em um departamento de saúde comportamental, onde pode haver unidades de internação para tratamento de drogas, poderão se beneficiar de obter uma sensação de como é uma reunião de NA típica através da utilização de um formato de reunião com orador ou um formato de reunião de *Só por Hoje*. Uma reunião em uma unidade psiquiátrica, onde os clientes costumam ter períodos mais curtos nos quais conseguem prestar atenção, precisa ser extremamente estruturada para limitar a participação.

### Reuniões de NA em locais de Saúde

Em locais de saúde, há dois tipos de reuniões de NA: reuniões que são somente para pacientes e que geralmente não arrecadam uma sétima tradição, e as reuniões que são realizadas simplesmente na instituição de saúde e funcionam como qualquer outra reunião de NA. Se um comitê decidir trazer uma reunião a um local de saúde (como uma clínica de internação), precisa considerar as necessidades do público. O formato de reunião pode ser modificado conforme for apropriado para aqueles que participem (como pacientes que podem ter uma concentração mais curta). As unidades de desintoxicação em hospitais e os programas residenciais poderão se beneficiar de formatos estruturados de maneiras diferentes. Uma unidade de desintoxicação pode se beneficiar de uma reunião temática ou informativa, mas um programa de tratamento residencial pode se beneficiar de um formato participativo. Os servidores de confiança devem também manter em mente que a equipe de funcionários pode estar presente nas reuniões. Os servidores de confiança podem se comunicar regularmente com a equipe de

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

funcionários para esclarecer o dia, horário, e formato da reunião. O comitê pode discutir benefícios e inconveniências de reuniões abertas e fechadas com a equipe de funcionários antes de decidir o que seria melhor para os pacientes. Os servidores de confiança podem oferecer uma fonte limitada da literatura de NA e informar o hospital que literatura adicional de NA está disponível para compra.

**“Se um comitê se decidir trazer uma reunião a um local de saúde (como uma clínica de internação), precisa considerar as necessidades do público.”**

### **Interação com Organizações de Saúde**

As organizações de Saúde como a “saúde aliada” (que inclui assistentes médicos, assistentes de enfermagem e técnicos de emergência) e associações médicas profissionais (como escolas médicas, associações para farmacêuticos, anestesistas, enfermeiras de dependência química e trabalhadores sociais) são oportunidades grandes para que os membros de NA forneçam a informação sobre NA e construam relacionamentos.

- Um comitê pode ter dado prioridade a um evento ou a um workshop informativo para profissionais de saúde (veja o capítulo quatro para detalhes sobre realizar apresentações). Os servidores de confiança devem criar formatos e materiais com base no público-alvo específico.

- Muitas comunidades têm feiras de saúde ou fóruns locais para o setor de saúde. Esses eventos são uma oportunidade excelente para que os comitês locais de serviço da área forneçam a informação à comunidade em uma exibição ou estande (veja o capítulo quatro para detalhes sobre exposições e apresentações). Dá também aos servidores de confiança uma possibilidade de entrar em contato com profissionais da saúde que podem ter contato regular com membros em potencial de NA.

Desenvolvemos e mantemos relacionamentos cooperativos porque profissionais de saúde interagem regularmente com adictos. Criar relacionamentos com profissionais de saúde pode ser novo para muitos de nós. Estes relacionamentos são outra maneira valiosa para levarmos a mensagem de recuperação a membros em potencial.

### **Recursos**

Lista de projetos de saúde possíveis

Material impresso para públicos do setor de saúde

Perguntas frequentes para um público de Saúde

## Linhas de ajuda

Uma chamada para uma linha de ajuda pode ser a primeira interação de alguém com Narcóticos Anônimos. Essas ligações são vitais – uma ligação para uma linha de ajuda pode fazer uma grande diferença a respeito de um adicto chegar ou não a uma reunião. Precisamos responder às pessoas que ligam de uma forma que as faz sentir que são importantes. Podemos encorajar voluntários a trazerem toda sua experiência e conhecimento sobre relações públicas para essa oportunidade importante de serviço.

Este capítulo descreve formas que uma área **pode avaliar seus recursos**, escolher um **coordenador de linha de ajuda, treinar e preparar voluntários** e **coordenar** serviços de forma a tornar as linhas de ajuda locais mais bem-sucedidas.

### Tópicos chaves

**Princípios Essenciais de RP**  
**RP e linhas de ajuda**  
**Planejamento e preparo para áreas e comitês**  
**Discutir e abordar desafios conhecidos no**  
**serviço de linha de ajuda**  
**Colocar seu plano em ação**  
**Recursos**

### Ícones chaves

Experiência prática

Princípios de RP para se discutir

Dicas de preparo e treinamento

## Princípios Essenciais de Relações Públicas

*Esta seção é um trecho do Capítulo Dois*

### Cooperação, não Afiliação

*Um de nossos objetivos em relações públicas é construir relacionamentos duradouros que propaguem nosso propósito primordial através da busca de objetivos mútuos que podemos compartilhar com outras organizações. Comprometer algumas de nossas tradições em nossos esforços de construir estes relacionamentos nunca é benéfico aos membros individuais ou a NA como um todo. Mantemos um foco consistente em nosso propósito primordial com o público. Criando relacionamentos positivos com as pessoas de fora de NA e com nossos próprios membros, promovemos a oportunidade para a unidade e a harmonia conosco e com a comunidade em torno de nós. Colocamos o bem-estar comum de NA em primeiro lugar e lembramos que somos somente autônomos, tão somente enquanto nossas ações não afetem NA como um todo.*

Como nossas linhas de ajuda podem ser utilizadas de forma a cooperar com diversas organizações externas (como provedor de serviços telefônicos, uma organização que usemos como referência, outras organizações públicas na comunidade, etc.)?

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

Quais ações cooperativas nossos grupos e comitês podem tomar para assegurar uma linha de ajuda que funcione de forma eficaz?

### **Atração...**

*O que é provável que seja atrativo para o público e para profissionais que interagem com adictos é comunicação confiável, responsabilidade, compromisso e comportamento que reflete recuperação. Podemos demonstrar a confiabilidade de NA ao comparecer e ao cumprirmos com nossas obrigações, seja fazer uma ligação para informar sobre NA ou entregar listas de grupo em uma biblioteca local. Podemos aprender a usar as experiências de membros de NA para cumprir todos os compromissos aos quais nos comprometemos com profissionais.*

Os voluntários de linha de ajuda são treinados para levar uma mensagem atrativa sobre Narcóticos Anônimos?

Como podemos tornar o serviço em Linha de Ajuda um compromisso de serviço atrativo em NA?

### **Relações Públicas e Linhas de Ajuda**

A maneira que uma área prepara seus voluntários de linha de ajuda é ligada (em parte) ao tipo de provedor de serviço de linha de ajuda utilizado. A fim de determinar o melhor fornecedor de serviço, os servidores de confiança podem querer primeiro olhar as necessidades da área (como o tamanho da irmandade local e da área geográfica) e como podem preparar voluntários de NA para atingirem as necessidades dos que ligam. Esta seção se focaliza em maneiras de avaliar os recursos da área e como treinar voluntários. As ideias para como escolher um provedor de serviço de linha de ajuda são descritas mais adiante neste capítulo. Preparo e treinamento dos voluntários de linha de ajuda podem ajudar um comitê local a fazer uma escolha mais informada sobre várias opções de linha de ajuda.

## **Planejamento e Preparo para Áreas e Comitês**

### **Recursos Humanos e Financeiros**

Avaliar os recursos financeiros da área é importante no planejamento do serviço de linha de ajuda. A área precisa examinar seu orçamento para ver o que pode ser feito com seus recursos de forma realista. Os servidores de confiança podem avaliar a habilidade financeira, a longo prazo, da área antes de pesquisar para conseguir um provedor de serviço de linha de ajuda. A área tem maior probabilidade de manter relacionamentos positivos com o público se o serviço de linha de ajuda for consistente e de confiança.

Avaliar os recursos humanos da área pode também ajudar a decidir que tipo do fornecedor de serviço de linha de ajuda é o melhor para essa área. Uma área que seja financeiramente saudável, mas falte servidores de confiança pode querer escolher um provedor de serviço de linha de ajuda com um serviço de atendimento profissional. Uma área com uma listagem maior de servidores de confiança, pode decidir que uma opção de encaminhar chamadas para celulares funcionará melhor para eles.

***“Mais membros podem se oferecer para encargos de linha de ajuda se a área considerar a duração dos horários e a flexibilidade do sistema.”***

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

Uma área pode também pensar sobre maneiras de atrair mais servidores de confiança para assumir os encargos de linha de ajuda. Mais membros podem se oferecer para encargos de linha de ajuda se a área considerar a duração dos horários e a flexibilidade do sistema. Pode ser mais fácil manter voluntários em horários de duas ou três horas do que em horários de oito horas. A área pode também escolher um serviço de linha de ajuda onde os servidores de confiança têm a opção de encaminhar chamada à linha telefônica para seus telefones celulares. Utilizar o site da área para se inscreverem para horários de linha de ajuda pode também incentivar os membros a prestarem serviço. A flexibilidade e a criatividade podem ajudar a área encontrar um pool maior de voluntários com boa vontade. A área pode também lembrar aos membros que um compromisso de linha de ajuda pode ser feito da privacidade de casa. Há uma variedade das maneiras de atrair voluntários ao comitê de linha de ajuda; o comitê simplesmente precisa discutir suas opções.

*Muitos projetos dependem tanto de ideias, informação, conscientização, tempo disponível dos membros e boa vontade, quanto de dinheiro. Se tivermos os fundos necessários para realizar um projeto, mas faltarem o tempo ou as ideias, será melhor aguardar até reunirmos todos os recursos necessários antes de prosseguir. Senão teremos desperdiçado os fundos de serviço de NA.*

### *Doze Conceitos para o Serviço em NA*

#### **Treinamento e Preparo de Servidores de Confiança**

Ao considerar como treinar e preparar voluntários de linha de ajuda, nós podemos olhar para quem nos liga: adictos (membros em potencial e membros atuais de NA), os não adictos, membros de família e entes queridos, e profissionais. Nosso treinamento e preparo podem funcionar para tratarmos dos desafios e das oportunidades que surgem com cada um dos públicos acima. A seguinte checklist pode ajudar uma área a desenvolver o treinamento que ajuda voluntários de linha de ajuda a fornecer informação sobre o NA e ajudar adictos a encontrarem NA:

- Ser responsivo é um princípio chave para o serviço de linha de ajuda. Isto significa que os servidores de confiança estão treinados para se comunicar com aqueles que ligam de uma maneira sensível, apropriada, e útil.
- Treinamento para o serviço de linha de ajuda incluirá todos aqueles que representam NA na linha de ajuda: servidores de confiança, trabalhadores especiais (se há um escritório regional ou da área), e empregados de um serviço de atendimento (se for usado). A área pode agendar treinamento contínuo .
- A área pode requerer que voluntários participem de um treinamento inicial (veja o capítulo quatro para detalhes). Esse treinamento pode ser apoiado por um documento escrito sobre as expectativas da área para voluntários de linha de ajuda.
- Um programa de treinamento contínuo pode incluir fornecer literatura de NA (como o folheto, Sou um Adicto?) e discutir princípios de NA, chamadas de telefone para ensaiar, e apresentações aos voluntários novos por membros mais experientes. Uma vez treinados, os voluntários podem receber os materiais básicos como uma descrição breve de NA, listas de grupo atualizadas e números de telefone da comunidade para indicações (veja a seção de referimentos).
- Os funcionários de um serviço de atendimento muito provavelmente se beneficiarão de uma lista de grupos atualizada e de uma folha informativa regularmente atualizada sobre NA (veja o material do adendo).
- A área pode querer identificar qualidades específicas de um voluntário ideal de linha de ajuda. As qualidades de liderança tais como a integridade, a habilidade de escutar e o bom senso (veja o conceito quatro para mais detalhes) são essenciais em fornecer o serviço de linha de ajuda. Outras qualidades relevantes ao serviço de linha de ajuda são

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

uma compreensão da importância de relações públicas, a habilidade de relacionar-se bem com as pessoas, a habilidade de comunicar-se e permanecerem calmas sob pressão. Esses traços são importantes porque os voluntários de linha de ajuda frequentemente têm que trabalhar em situações com muita pressão e porque são muitas vezes o primeiro contato que as pessoas têm com NA.

- Diretrizes para voluntários que tratam de assuntos como evitar ou explicar o jargão de NA, como preencher os horários para voluntários e como responder confiantemente aos pedidos do público, ajudarão a apoiar servidores de confiança em seu compromisso.

- Os voluntários podem ser treinados para usar a literatura de NA para apresentar uma mensagem exata e positiva de recuperação, assim como para esclarecer que o programa de NA é separado de centros de tratamento ou dos outros programas de doze passos.

- Requisitos de tempo limpo devem ser estabelecidos. As áreas em que faltam recursos humanos podem precisar ser flexíveis quanto aos requisitos de tempo limpo. Um programa de treinamento forte ajudará aos voluntários de linha de ajuda que podem não ter o tempo limpo desejado.

- Os voluntários de linha de ajuda precisam ser instruídos a não assumir nenhum compromisso em nome da área, região, ou irmandade de NA. Se um profissional ou um membro do público contatar uma linha de ajuda de NA, os voluntários devem ser treinados para fornecer tanta informação sobre NA quanto puderem, solicitarem informação de contato, e dar seguimento com o servidor de confiança apropriado (como coordenador do comitê ou o contato de mídia da área).

- O comitê precisa treinar voluntários de linha de ajuda sobre como lidar com ligações difíceis, como adictos que estão sob a influência das drogas, trotes e ligações daqueles que sofrem de doença mental. Uma estratégia é trazer continuamente a conversa de volta a como a pessoa pode chegar a uma reunião de NA e terminar a chamada antes que a situação piore.

**“... sabemos também que as primeiras impressões contam e que o princípio da atração é importante para a habilidade de um adicto ouvir a mensagem de NA.”**

- O comitê pode estar preparado para responder prontamente a uma variedade de ligações à linha de ajuda feitas pelo público, incluindo simples pedidos de informação ou chamadas feitas sobre problemas criados pelo comportamento de membros de NA.

- Se os voluntários de linha de ajuda receberem uma chamada de uma pessoa em crise, devem estar muito esclarecidos sobre o ponto em que sua responsabilidade termina. Os voluntários de linha de ajuda não são conselheiros ou mediadores de crise. Uma ameaça para cometer suicídio, uma overdose, ou conversa sobre ser uma vítima da violência são todos exemplos de ligações de crise. Recusar-se a encaminhar essas ligações a organizações externas qualificadas nestes tipos de situações poderia conter implicações legais (dependendo das leis locais). Uma área pode querer pesquisar leis locais para descobrir sobre a responsabilidade legal individual. Veja a seção sobre indicações abaixo para mais informação sobre encaminhar ligações a organizações exteriores.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

*O propósito de nossos serviços é ajudar a irmandade a cumprir seu propósito primordial: levar a mensagem ao adicto que ainda sofre. Comunicação direta, honesta e aberta é essencial tanto para a integridade como para a eficácia da estrutura de serviço de NA.*

*Doze Conceitos para o Serviço em NA*

### **Discutir e Tratar de Desafios Conhecidos no**

#### **Serviço de Linha de Ajuda**

##### **Recomendar Reuniões**

NA é contatado frequentemente por membros em potencial e por profissionais que procuram as reuniões que acreditam trazer identificação. Muitos voluntários foram enfrentados com a pergunta: você sabe de uma reunião que ajudaria essa pessoa? Sabemos que nossas tradições incentivam um espírito de anonimato – e que o anonimato nos permite participar de reuniões como adictos.

Sabemos também que as primeiras impressões contam e que o princípio da atração é importante para a habilidade de um adicto ouvir a mensagem de NA. Os servidores de confiança podem respeitar pedidos dos que ligam e recomendar uma reunião onde provavelmente encontrarão adictos com quem possam se identificar. Entretanto, não supomos automaticamente que porque alguém é de uma determinada faixa etária, sexo, etnia ou identidade sexual que irão querer uma recomendação de reunião.

Os comitês da área provavelmente desejarão discutir esse assunto e implementar diretrizes sobre como recomendar reuniões de NA às pessoas que ligam. Algumas áreas têm reuniões de propósitos específicos em que o grupo foi desenvolvido para servir às necessidades de uma determinada população nessa área (como reuniões de jovens, mulheres e reuniões para homens, etc.). Esses grupos fazem com que recomendações de reunião sejam mais fáceis para uma área.

##### **Chamadas de Décimo Segundo Passo**

Uma chamada de Décimo Segundo Passo é geralmente um pedido de ajuda para chegar a uma reunião. Levamos a mensagem de NA através de chamadas de Décimo Segundo Passo -- esse tipo de serviço dá a cada membro uma oportunidade de fazer o recém-chegado sentir-se bem-vindo e importante. A área pode trabalhar para assegurar-se de que os voluntários sejam dispostos e treinados para chamadas de Décimo Segundo Passo. O interesse mais importante é que os membros de NA estejam seguros. Antes de oferecer treinamento, a área deve discutir e determinar sua posição a respeito dessas chamadas. Os seguintes pontos podem ajudar a áreas considerar como criar diretrizes para responder às chamadas de Décimo Segundo Passo:

- uma chamada de Décimo Segundo Passo pode significar que dois ou os mais adictos fornecem uma carona a uma reunião de NA ou que os voluntários simplesmente falem com aqueles que ligam, ajudando ao membro em potencial a ir por iniciativa própria a uma reunião.

- Os servidores de confiança precisam entender que qualquer interação sexual é inadequada ao realizar ações do Décimo Segundo Passo ou ao representar NA de qualquer forma na linha de ajuda.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

- Em algumas áreas, os voluntários de linha de ajuda não fazem chamadas de Décimo Segundo Passo. Em vez disso, há uma lista para chamadas de Décimo Segundo Passo, que contém as informações de contato dos membros que se ofereceram para responder às solicitações para tais chamadas. Devido à probabilidade de ser exposto às drogas e aos adictos que estão sob a influência das drogas, algumas áreas requerem que aqueles que fazem chamadas de Décimo Segundo Passo tenham mais de cinco anos de tempo limpo.

- A área precisará discutir o que é apropriado para os servidores de confiança que realizam ações do Décimo Segundo Passo. Uma área pode decidir-se criar diretrizes para a variedade de solicitações que frequentemente recebem ao fazer chamadas de Décimo Segundo Passo (tais como uma carona para uma reunião ou a um local de desintoxicação depois de assistir uma reunião de NA).

- A área pode querer escolher voluntários que têm experiência no serviço e que ganharam a habilidade de serem membros produtivos da sociedade. Isso pode reduzir a probabilidade de resultar em problemas judiciais. Os membros que têm restrições legais (tal como liberdade condicional) geralmente não são adequados para fazer chamadas de Décimo Segundo Passo. Uma diretriz que requer os servidores de confiança a terem seguro do automóvel em dia pode ser uma maneira de evitar problemas judiciais.

### **Indicações**

Muitas chamadas para uma linha de ajuda são de não adictos ou membros em potencial que procuram serviços além do que NA fornece. Pode haver assuntos de responsabilidade legal (que variam em estados e em países diferentes) que tornam importante para fornecermos, no mínimo, um número de emergência. Não indicamos um centro de tratamento específico ou um centro de desintoxicação específico. Isso cruzaria o limite entre a cooperação e o endosso. Ao invés disso, podemos fornecer uma lista completa de centros de tratamento locais (e não nos alinharmos ou afiliarmos com um específico) ou informar membros de números genéricos de referência de tratamento (como a linha nacional de referência do tratamento em dado país). Caso a pessoa ligando tiver uma lista telefônica, poderemos direcioná-la aos serviços contidos nesta. Podemos indicar uma lista telefônica. O mesmo princípio é verdadeiro para números da prevenção ao suicídio e outros números de serviço comunitário. Se uma área se decidir fornecer números de referência da comunidade, irá querer verificar se os números de telefone são vigentes. Os comitês de serviço de área podem trabalhar para criar relacionamentos com organizações da comunidade, desde que compartilhemos objetivos similares de ajudar adictos a viverem livres do uso de drogas.

***“Os comitês de serviço de área podem trabalhar  
para criar relacionamentos com organizações da  
comunidade, desde que compartilhemos  
objetivos similares de ajudar adictos a viverem  
livres do uso de drogas.”***

Os familiares e entes queridos dos adictos chamam frequentemente nossas linhas de ajuda. A área pode decidir fornecer números do Nar-anon (ou a outra informação similar). Não recomendamos um programa em favor de outro, nem oferecemos opiniões sobre qualquer um destes programas; fornecemos simplesmente informação de contato. Não fornecer essa informação pode ser prejudicial às nossas relações públicas. Corremos o risco de prolongar ou de estragar a possibilidade para que um adicto encontre NA. O comitê de serviço de área pode querer

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

criar um documento para os servidores de confiança, dizendo que NA não endossa nem se filia a organizações externas (veja modelo no final do capítulo); fornecemos essa informação em um espírito de cooperação.

### **Coordenar serviços**

Ao pensar sobre como coordenamos linhas de ajuda, podemos olhar como melhor estruturar e apoiar esses serviços. A área pode decidir delegar a responsabilidade de linha de ajuda a um coordenador, que é responsável perante o CSA. Um coordenador de linha de ajuda pode ser responsável por juntar e treinar voluntários e planejar diretrizes para dar seguimento em todos os pedidos feitos a NA através da linha de ajuda.

A cooperação e a colaboração com outros comitês, áreas e regiões podem também ajudar na coordenação de serviços de linha de ajuda. As áreas trabalham frequentemente em cooperação com a região ou outras áreas para apoio. Em um esforço para fortalecer os serviços, alguns comitês de área se juntam para formarem um comitê (tal como IP e o Linha de ajuda). Um comitê de linha de ajuda pode também querer se reunir com os servidores de confiança (ou comitê) que atualizam listas de grupos para assegurarem que a informação esteja correta.

As áreas podem compartilhar as suas melhores práticas de linha de ajuda com outras áreas. Os comitês das áreas vizinhas podem partilhar sobre o que está funcionando (e quais erros cometeram) com suas linhas de ajuda. Um servidor de confiança que verifica regularmente a linha de ajuda poderá relatar se o serviço de linha de ajuda não estiver funcionando corretamente. Isto pode ser relacionado com serviço de atendimento, métodos de treinamento, ou falta de voluntários. Trabalhar cooperativamente dentro da área e com a região (ou áreas vizinhas) pode ajudar a fortalecer a maneira que a linha de ajuda funciona.

### **Serviço de linha de ajuda para múltiplas áreas**

Algumas áreas criaram um serviço de linha de ajuda multirregional ou de várias áreas (chamado às vezes de “serviço cooperativo de linha de ajuda”). As áreas vizinhas combinarão seus recursos e compartilharão da responsabilidade de fornecer o serviço da linha de ajuda. Isto geralmente facilita o peso de recursos humanos e financeiros de uma área individual. Cada área (ou a região) contribui financeiramente à linha de ajuda de modo que a responsabilidade financeira seja compartilhada. As listas de grupo podem refletir todas as reuniões das áreas.

Há alguns desafios com o modelo multiárea. Um dos maiores desafios é estabelecer um único ponto de responsabilização. É importante decidir questões como quem pagará a conta do telefone e quem coordenará os voluntários. Outro desafio é que as comunidades de NA envolvidas podem abranger diversos prefixos telefônicos da área ou cidade. É também um desafio treinar voluntários para identificarem reuniões e serviços em áreas vizinhas. Estes modelos multiárea frequentemente recrutam membros das áreas que participam para treinar voluntários de linha de ajuda de modo que todos estejam cientes das reuniões e dos serviços em comunidades vizinhas de NA.

*Quando trabalhamos para assegurar a vitalidade de NA, não estamos apenas a trabalhar para nós, mas também para aqueles que ainda não se juntaram a nós.*

*Funciona – Como e Por quê*

## **Colocar seu Plano em Ação**

### **Provedor de serviço de linha telefônica**

Escolher um fornecedor de serviço telefônico depende das necessidades da área (veja o capítulo três para informação detalhada sobre avaliar as necessidades da área). Uma área pode ser financeiramente saudável, mas

**Trabalho em andamento: Rascunho de uma  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

faltar recursos humanos - pode fazer mais sentido para que essa área escolha um sistema de linha de ajuda que possa ser mais caro, mas que pode acomodar a falta de recursos humanos. Como sempre, uma área deverá tomar uma decisão de negócios inteligente ao gastar fundos do NA. Uma forma de tomar uma decisão informada é pesquisar o custo de vários fornecedores e avaliar se os vários fornecedores de serviço acomodam as necessidades da área. Uma área pode fazer uma lista com as várias vantagens, as desvantagens e o custo mensal total a fim de visualizar suas escolhas.

Devido à natureza de tecnologia, que sempre está mudando, a seguinte lista não é completa, mas contém alguns exemplos dos tipos de serviços que de linha de ajuda uma área pode considerar:

- Membros de NA que atendem às ligações
- Serviço de chamadas encaminhadas a celulares
- Secretária eletrônica ou caixa postal
- Secretária eletrônica ou caixa postal com pager
- Secretária eletrônica ou caixa postal com pager e / ou telefonista
- Serviço de atendimento profissional
- Chamada gratuita

Cada uma das opções listadas acima tem diversas vantagens e desvantagens baseadas nos recursos humanos e financeiros de cada área. Uma área pode decidir qual opção é melhor, baseado em suas habilidades e necessidades. A seguir há um exemplo de como uma área pode decidir os pros e os contras de várias opções. Este mesmo processo pode ser usado para qualquer tipo de serviço que a área estiver considerando.

**Membros de NA atendendo ligações**

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
1. Habilidade excelente de comunicação com o adicto 2. Informação correta 3. Membros treinados recebem chamadas	1. Grandes esforços por parte do CSA 2. Caro 3. Ligações locais à maioria da área geográfica gera custos adicionais 4. Requer responsabilidade fiscal e legal por parte da área

**Custo mensal total: R\$ \_\_\_\_\_**

**Trabalho em andamento: Rascunho de uma  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

**Secretária eletrônica ou caixa postal**

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informação precisa</li><li>2. Mais barato</li><li>3. Esforço mínimo por parte do CSA</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nenhuma habilidade de comunicação direta com o adicto</li><li>2. Requer local fixo</li><li>3. Requer responsabilidade fiscal e legal por parte da área</li><li>4. Este serviço normalmente é checado a cada dois ou três dias. A área precisa indicar isto na mensagem gravada.</li></ol>

**Custo mensal total: \$\_\_\_\_\_**

Ao listar o número em uma lista telefônica local, tenha certeza de usar um indicador geográfico local ao invés do nome da área (por exemplo, em vez de listar a linha de ajuda como “Área Maior Coração de NA” use o nome da cidade). Queremos que aqueles fora de NA possam localizar o número de linha de ajuda em sua comunidade. Os nomes das áreas nem sempre comunicam àqueles de fora do programa a localização geográfica de reuniões.

Capacidade para deficientes auditivos pode também ser uma consideração ao escolher um provedor de serviço telefônico. Conforme muda a tecnologia, mudam também nossas opções para linha de ajuda. O que é importante para a área é basear sua escolha numa avaliação realista de suas habilidades e necessidades.

Áreas podem escolher listar o número de NA na seção de recursos comunitários ou de contatos de emergência da lista telefônica. Colocar a linha de ajuda nesta seção pode requerer um processo mais extenso, mas pode adicionar credibilidade ao NA como um recurso comunitário.

Nossa habilidade de levar a mensagem de NA de forma eficaz depende bastante dos serviços locais fortes de linha de ajuda. Uma linha de ajuda local forte nos ajuda a ajudar adictos. Nossas linhas de ajuda são uma oportunidade de criar relacionamentos cooperativos que podem beneficiar membros de NA em potencial. Nossa linha de ajuda é um serviço que nós fornecemos nos termos de outras pessoas. Nós ouvimos outros membros compartilharem sobre como sua primeira chamada a uma linha de ajuda de NA lhes ajudou encontrar o NA, ou como dificultou. Nossa habilidade de responder àqueles que telefonam de forma sensível, carinhosa e útil pode fazer uma diferença real em se um adicto fica limpo e encontra a recuperação em Narcóticos Anônimos, ou não.

## **Recursos**

Treinamento para Linha de Ajuda

Fluxograma da Linha de Ajuda

Perguntas frequentes - experiências de voluntários com ligações

Formulário de referimentos

**Trabalho em andamento: Rascunho de uma  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

Relação de serviços da comunidade

## Tecnologia de Internet

Este capítulo trata da tecnologia da Internet em relação a nossos esforços de relações públicas. Já que um site é frequentemente um dos primeiros pontos de contato para membros do público e membros de NA em potencial, este tópico merece atenção e planejamento cuidadosos. Qualquer impressão que os membros do público obtenham de um site, provavelmente terá um efeito duradouro. O material aqui foi projetado para ajudar no uso da tecnologia da Internet de uma maneira mais útil e mais informativa.

Este capítulo é deliberadamente não específico já que o desenvolvimento rápido da tecnologia da Internet faz com que este material provavelmente se torne ultrapassado. Em consequência, tecnologia específica ou produtos não são incluídos aqui. O que temos aqui são algumas das melhores práticas atuais da irmandade de como usar eficazmente a tecnologia da Internet para levar adiante nosso propósito primordial.

### Tópicos chaves

**Princípios Essenciais de RP**

**RP e Tecnologia da Internet**

**Planejamento e preparo para áreas e comitês**

**Discutir e abordar desafios conhecidos na tecnologia da Internet**

**Colocar seu plano em ação**

**Recursos**

### Ícones chaves

Experiência prática

Princípios de RP para se discutir

Dicas de preparo e treinamento

## Princípios básicos de Relações Públicas

*Esta seção é um trecho do Capítulo 2*

### Anonimato na Internet

*A Internet pode frequentemente dar a impressão de não ser uma esfera pública. Como resultado, o papel de anonimato pessoal na Internet pode ser confuso. Muitos membros, em esforços entusiásticos de levar a mensagem de recuperação, criaram sites pessoais ou "weblogs." Uma maneira pela qual um site pessoal pode respeitar o princípio de anonimato seria afirmar que o site não representa NA como um todo, só o indivíduo. Sites pessoais podem providenciar links para o site local da irmandade ou na.org. Sites pessoais podem ainda proteger o anonimato de membros, usando palavras como "recuperação" ao invés de declarar especificamente que são membros de Narcóticos Anônimos. Usar "recuperação" em vez de "Narcóticos Anônimos" ajudará o site a não ser reconhecido por um site de busca se alguém estiver procurando informação sobre NA ou uma reunião. Isto também pode ajudar membros a manter seu anonimato nesta mídia pública.*

Como os membros podem praticar o anonimato ao usar a Internet?

Como uma área pode usar a tecnologia de Internet para ajudar a levar a mensagem de NA?

## Relações Públicas e Tecnologia da Internet

A Internet tem tido um impacto enorme no crescimento de NA. Ela permite uma comunicação mais regular e fornece um veículo para que os recursos de informação e serviço estejam mais prontamente disponíveis. A habilidade de uma área de usar a tecnologia da Internet depende das habilidades dos membros, de seus recursos financeiros, e da informação que têm sobre como usar Websites e a Internet de forma eficaz. Lembre-se, pode não ser necessário para cada área ter um site – planejamento e priorização sobre quais dos serviços são mais importantes na área pode ajudar servidores de confiança a se decidirem se um site for, de fato, o melhor uso de seus recursos. As áreas podem querer considerar se comunicarem com o comitê regional local para assegurar que não haja duplicação de serviços. Se uma área se decidir criar um site local, a seguinte informação pode ajudar servidores de confiança usarem a tecnologia da Internet de forma mais eficaz.

### Planejamento e Preparo para Comitês de Área

A chave para fornecer informação útil em um site é permitir navegação clara e simples até a informação relevante. Uma forma de conseguir isso (ou para melhorar a eficácia de um site já existente) é deixar claro qual é a finalidade do site. Por exemplo, uma área pode determinar que a função a mais importante do site é alcançar membros em potencial, o público e apoiar o serviço da área. Deixar claro qual é a finalidade ajuda a identificar os públicos que a área está tentando alcançar. Identificar os públicos e o que a área está tentando comunicar a eles se torna a base para tomar decisões sobre o conteúdo que deve ser incluído no site. Lembre-se, um site alcançará um público além da comunidade local. É importante manter isso em mente ao identificar os públicos potenciais do site. A seguinte lista é um exemplo das pessoas com as quais uma área pode querer se comunicar:

- Público (isto inclui membros em potencial e os entes queridos de adictos)
- Profissionais
- Membros já existentes

Outra maneira de organizar um site é simplesmente identificar as pessoas como **membros** e **visitantes**. De qualquer forma, conhecer o público-alvo que o site visa alcançar permitirá maior clareza para a área a respeito do que conteúdo poderá ser mais relevante para cada público-alvo. A seguinte lista é um exemplo do conteúdo que pode ser relevante para cada público identificado.

- • Para o público (incluindo membros em potencial, família e entes queridos de adictos): Literatura de NA, informação sobre reuniões, número de linha de ajuda e possivelmente informação de referência.
- • Profissionais: Informação sobre NA, literatura de NA, informação sobre reuniões, pesquisas locais, pessoa de contato que seja responsável por interações públicas (como um coordenador da área ou membro do comitê de relações públicas)
- • Para membros existentes: Informação sobre reuniões, recursos de serviço como diretrizes locais, informações sobre eventos de NA, informações sobre como servir, e material protegido por senha como atas de reunião de comitês.

Uma vez que o propósito do site tenha sido estabelecido, o site pode ser criado de forma a trabalhar em direção a esse propósito. Isso é onde ter pessoas locais experientes ou recursos financeiros suficientes pode fazer uma diferença. Áreas são encorajadas a procurarem ajuda de profissionais para criar seus sites – isso pode significar usar um membro local que também seja profissional em criar sites ou contratar um não membro para fazer o site. A área pode sempre utilizar o propósito e o público alvo para tomar decisões a respeito de como o site deve ser criado.

Os seguintes pontos podem ajudar uma área ao pensar sobre o design de seu site:

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Tenha certeza de indicar a finalidade do site na página inicial de forma simples e clara. A finalidade de um site local do NA pode simplesmente ser fornecer informação àqueles interessados em Narcóticos Anônimos e facilitar a comunicação e apoio para membros locais de NA. Lembre-se, o site deve capturar a atenção do público em um período de tempo muito curto.

- A área deverá evitar criar um site com ótimo design, mas com conteúdo mínimo ou um projeto deficiente e com conteúdo demais. O site deve ser projetado de forma a permitir a navegação fácil à informação relevante.

- Lembrar-se do público-alvo do site pode ajudar a área a projetar o site usando a tecnologia com o maior grau de aceitação e o mais universal disponível. A área provavelmente quer alcançar tantas pessoas quanto possível e usar uma tecnologia comum pode garantir isto.

- A página inicial de um site deve também indicar qual informação pode ser encontrada no site e qual informação não é contida no site (por exemplo, se o site contiver somente informação de reunião para a área local, ele deve indicar que não contém informação de reunião para áreas ou regiões vizinhas e providencie um link a um site regional que contenha essa informação). A área pode também providenciar um link aos Serviços Mundiais de NA para fornecer toda a informação que não for contida em seu site local.

- A área deverá evitar criar um site com ótimo design, mas conteúdo mínimo ou um projeto deficiente e com conteúdo demais. O site deve ser projetado de forma a permitir a navegação fácil à informação relevante.

- **Lembrar-se do público-alvo do site** pode ajudar a área a projetar o site usando a tecnologia com o maior grau de aceitação e o mais universal disponível. A área provavelmente quer alcançar tantas pessoas quanto possível e usar uma tecnologia comum pode garantir isto.

- Usar espaço gratuito para um site do NA não é considerada a melhor prática. A decisão de não usar hospedagem gratuita ajuda para eliminar diversos problemas, sendo o mais importante a possibilidade de um site de NA que tem que fornecer anúncios ou links a locais impróprios (pode limitar também a quantidade de material no site). A utilização de hospedagem de site gratuita é frequentemente o motivo pelo qual sites de NA acabem incluindo propagandas. Permitir que propagandas sejam colocadas em um site de NA pode levar à percepção de que NA seja vinculado a organizações alheias. Quando áreas não têm controle nenhum sobre os tipos de propagandas que podem ser colocadas no site, o problema de vínculos provavelmente levará à controvérsia.

- A área precisa considerar que o site é um fórum público e certas informações devem ser mantidas confidenciais. As áreas (do site) protegidas por senha podem criar uma área confidencial em um site público (a privacidade não é a mesma coisa que sites seguros – estes podem ser úteis, mas podem envolver mais administração e custos maiores). Atas de reunião que contêm nomes e informação de contato dos membros, por exemplo, podem ser protegidas por senha.

- Ao tentar fazer com que um site seja mais seguro, servidores de confiança devem ter certeza que mantenham uma relação das senhas. Dessa forma, caso um servidor de confiança sair do comitê em circunstâncias problemáticas, o comitê poderá trocar a senha do site. Problemas de segurança poderão ser reduzidos também, criando um site com menos criptografia e não usando hospedagem gratuita.

- As áreas podem tomar decisões sobre os links que irá providenciar, considerando se os links irão levar adiante o propósito primordial de NA. Por exemplo, locais que fornecem mapas às reuniões são usados frequentemente em sites do NA com um aviso indicando que o NA não é afiliado com o site do mapa.

- Uma maneira de fornecer links a outras áreas e regiões de NA é fornecer um link para a página de sites e linhas de ajuda de NAWS (<http://www.na.org/links-toc.htm>). Fornecendo um link ao site de NAWS, uma área não precisa utilizar seus recursos humanos para regularmente verificar os links.

- Um comitê de serviço pode querer investigar quais organizações têm links ao site local de NA. Descobrir estes sites e nos certificarmos que a informação sobre o NA está correta e atualizada pode ser uma boa maneira de fortalecermos relações públicas.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

### **Nome de Domínio/ Propriedade do site e Responsabilização:**

- Para assegurar continuidade, os domínios dos sites devem pertencer a, e serem pagos pelo corpo de serviço. O orçamento da área pode prever isto para assegurar que há recursos contínuos para sustentar o site.
- Já que a área, na última análise, é sujeito à responsabilização pelo site de NA, ela deve estabelecer-se como a entidade responsável para o site, ao invés do site ser vinculado a um único servidor de confiança. Uma área pode geralmente estabelecer-se como a entidade responsável pelo site ao fornecer um endereço (este processo é similar a obter uma conta bancária em nome da área). Ter o site vinculado ao corpo do serviço permite a rotatividade de servidores de confiança e elimina todas as perguntas sobre posse do site.
- O e-mail da área precisa também ser vinculado a um comitê. Os servidores de confiança devem ter a responsabilidade de verificar e responder regularmente aos e-mails. Se uma área receber um e-mail, os membros podem responder informando a pessoa que um membro está coletando a informação que pediram e que responderão o mais breve possível. Perguntas por e-mail podem ser discutidas no CSA e, se necessário, ser delegados ao servidor ou ao comitê mais indicado.
- Nas áreas emergentes, onde não há nenhum comitê formal de serviço de área, um grupo de adictos pode ser responsável pelo site local de NA. Um grupo de adictos que tomam decisões sobre o site local de NA é frequentemente uma abordagem mais prudente do que deixar toda a responsabilidade sobre um indivíduo. Estes servidores de confiança podem então estabelecer responsabilidade através dos grupos locais de NA na área emergente.

### **Responsabilidades do servidor encarregado do site**

- A área pode claramente definir as responsabilidades que serão delegadas ao servidor encarregado do site. Ao definir o papel do servidor encarregado do site, a área precisa também estabelecer que o servidor encarregado do site é responsável perante a área.
- Os membros da área podem rever o site da área regularmente como uma maneira de assegurar que o servidor encarregado do site esteja atendendo aos pedidos da área.
- Como já foi afirmado neste capítulo, uma área é melhor servida com um site que é facilmente repassado para outros servidores de confiança que são capazes de assumir o compromisso.
- Uma área pode querer dividir as responsabilidades sobre o site entre um número de servidores de confiança. Por exemplo, um coordenador que pode, ou não, possuir as habilidades técnicas necessárias para a manutenção do site, poderia ser encarregado de verificar e atualizar as informações submetidas ao site. Outros servidores de confiança ou membros do comitê, para quem se delegam responsabilidades através do comitê, poderiam administrar os aspectos técnicos do site.

### **Discutir e abordar desafios conhecidos com tecnologia da Internet**

Membros de NA frequentemente publicam suas próprias informações através de sites pessoais. Uma nota de cuidado (como esboçado no capítulo dois) é evitar afirmar que uma pessoa é um membro de NA. Usar linguagem como "recuperação" e "o programa de 12 passos" pode impedir que o site seja confundido como site de área ou regional de Narcóticos Anônimos.

Se um membro usar o nome do NA em um site pessoal, é especialmente importante não usar quaisquer fotos de membros nesse site (assim como uma área ou uma região evitaria colocar fotos dos membros em um site da área). O uso de fotos dos membros em associação com NA infringe o princípio do anonimato. Se as fotos forem usadas em um site pessoal, o nome de NA não deve ser usado, pelos motivos acima mencionados.

A introdução da voz de alguém no site não compromete nosso anonimato da mesma maneira que as fotos. Alguns sites de NA têm partilhas de membros, para que a mensagem de NA possa ser alcançada ao redor do mundo através

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

do site. Esta abordagem parece manter melhor o anonimato dos membros do que fotos ou um vídeo. Caso um membro optar por participar de partilhas que serão disponibilizadas através da Internet, é importante lembrar que a partilha poderá se tornar do conhecimento do público. Pode ser que também valha a pena considerar evitar descrições detalhadas da adicção ativa em partilhas colocadas na Internet.

**“É importante lembrar que on-line não existe o mesmo tipo de anonimato pessoal como existe em uma reunião de NA.”**

É importante lembrar que on-line não existe o mesmo tipo de anonimato pessoal como existe em uma reunião de NA. Na maioria dos casos, comunicações pela Internet podem ser rastreadas até o usuário ou computador individual usado e, isto poderá ser disponibilizado para repartições públicas ou para terceiros (exceto quando forem utilizadas criptografia sofisticada ou outras tecnologias). Em um esforço para que informações particulares não se tornem do conhecimento público, serviços de mensagens ou salas de bate papo usados para reuniões on-line ou discussão relacionada ao serviço, deveriam ser feitos o mais privados que seja possível. Dessa forma, o público não consegue ver a história, nem se manifestar nestes fóruns. Senhas e outros sistemas como mensagens instantâneas podem fornecer algum nível de privacidade. Ao considerar o anonimato pessoal e a imagem pública de NA, é importante manter em mente que ter mensagens ou colocações disponíveis ao público significa que qualquer coisa que for colocada on-line, poderá ser vista por qualquer usuário da Internet no mundo durante muito tempo.

### Colocar seu Plano em Ação

#### Uso da Tecnologia da Internet e Sites de NA

A seguinte lista contém exemplos de como áreas e regiões têm usado a Internet para se comunicarem entre si e com o público:

- Um dos usos os mais importantes da tecnologia da Internet é **fornecer informação sobre NA**. Os sites são frequentemente o primeiro contato que alguém tem do que é o programa do NA – seja um profissional, familiar, ou um adicto que procura uma reunião. Ao pensar sobre maneiras de administrar as informações em um site, é importante lembrar-se de que ter informações errôneas pode ser pior que não ter informação alguma.

- Outro uso da tecnologia da Internet em NA é **comunicação entre corpos de serviço**. Sites, salas de bate-papo e listas de e-mail são usados geralmente para realizar reuniões de serviço (especialmente nas áreas com distâncias geográficas grandes). Um fórum sem moderador, entretanto, é como uma reunião do serviço com nenhum coordenador: não há direcionamento e o foco pode facilmente ser perdido.

Endereços de e-mail podem ser criados, baseado em encargos de serviço (por exemplo, [vicecoordenador@áreacoraçãograndedeNA](mailto:vicecoordenador@áreacoraçãograndedeNA)). Isto permite a continuidade quando os membros praticam a rotatividade em seus encargos de serviço. O anonimato dos membros nestes fóruns pode ser protegido com o uso de um processo de cadastro ou através do uso de senhas.

- Se a área quiser colocar **literatura de NA on-line**, isso deverá ser feito através de um link ao site de NAWS, [www.na.org](http://www.na.org). Uma área não deve reproduzir nenhuma literatura da irmandade (incluindo passos ou tradições, leituras, folhetos ou citações longas). Para mais informação a respeito de direitos autorais da irmandade, acesse [www.na.org](http://www.na.org).

- Caso uma área estiver pensando em colocar **informações não aprovadas pela Irmandade**, tais como panfletos ou boletins locais, os servidores de confiança podem desejar considerar como aquele tipo de informação poderá afetar a imagem pública de NA. Literaturas focando o membro de NA podem nem sempre ser o tipo que uma área quer

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

expor publicamente. Uma consciência de grupo é uma boa forma de promover diálogos sobre se deveriam, ou não, colocar informações não aprovadas pela Irmandade em um site local.

- Vários **grupos linguísticos**, como membros que falam espanhol e vivem em vários países ao redor do mundo, têm usado a Internet para esforços de comunicação e de tradução.

- Algumas áreas mantêm informações, tais como arquivos sobre projetos de serviço passados e informações de contato dos servidores de confiança, em **bancos de dados**. Entretanto, a área deverá pedir que a pessoa responsável por criar o banco de dados seja também responsável por fazer a informação transferível e facilmente acessível por outros servidores de confiança (incluindo servidores de confiança futuros). Toda informação em um banco de dados deve ter um backup e ser armazenado em um lugar comum (não no disco rígido de alguém) e precisa ser facilmente acessível com a tecnologia mais comum disponível. Arquivar e atualizar a informação contida no banco de dados ajudará a manter um registro relevante das práticas do comitê. Lembrar-se da finalidade da informação e quem é o público pode ajudar a área a tomar decisões sobre como administrar um banco de dados.

- Algumas **reuniões de NA on-line** são realizadas em salas de bate-papo e algumas ocorrem através de listas de e-mail. Mais uma vez, o anonimato dos membros precisa ser considerado através de um processo de cadastro ou de algum outro tipo de moderação. É importante recordar que as reuniões on-line de NA têm o potencial de afetar a percepção do público a respeito de NA. Um dos problemas de uma reunião on-line é que há conversação ocasional que não parece ser motivada pelo propósito primordial de NA.

A tecnologia da Internet é uma ferramenta valiosa que permite que os membros de NA se comuniquem entre si e com o público de maneira que eram previamente impossíveis. Tomar algum tempo para discutir e planejar o melhor uso desta tecnologia pode fazer com que a informação que nós compartilhamos entre nós e apresentamos ao público é confiável, significativo e informativo.

### Recursos

Passos para criar um site de um CSA na Internet

Modelo de uma página na Internet

## Planejamento de Eventos

Geralmente pensamos em eventos de NA como uma maneira de comemorar nossa recuperação ou fazer NA mais atrativo aos recém-chegados, mas nossos eventos são também uma oportunidade de fazer um impacto positivo no público. Durante um evento, uma pessoa da equipe de funcionários do hotel pode querer saber se um membro de família poderia se beneficiar de NA, ou um grupo de médicos pode observar como os membros de NA parecem ser preparados e se apoiam durante uma apresentação. Os servidores de confiança precisam estar cientes do impacto que eventos de NA podem ter em nossos relacionamentos com o público. Essa consciência pode permitir que saibamos com antecedência das oportunidades e os desafios que aparecem em eventos de NA.

Os eventos que são projetados especificamente para o público podem ser um veículo eficaz para educar o público sobre o que NA tem para oferecer. As reuniões da comunidade que fornecem a informação sobre NA ao público podem ser a primeira etapa para desenvolver relacionamentos significativos com o público.

Este capítulo foca tanto os **eventos internos de NA**, como dias de aprendizado e atividades da irmandade quanto os **eventos externos do NA**, tais como reuniões comunitárias e eventos profissionais.

### Tópicos chaves

#### Princípios Essenciais de RP

#### RP e o Planejamento de Eventos

#### Planejamento e Preparo para

#### Áreas e comitês

#### Colocar seu Plano em Ação

#### Recursos

### Ícones chaves

Experiência Prática

Dicas de Preparo e Treinamento

Princípios de RP para se discutir

## Princípios Essenciais de Relações Públicas

*Esta seção é um trecho de Capítulo 2*

### Atração

*Outra consideração importante para fazer mais valiosos nossos esforços de relações públicas é que os comportamentos e as atitudes de membros individuais de NA sejam atrativos, bem como a aparência coletiva de nossa irmandade. Atração significa que funcionamos (como membros e como grupos) de forma que naturalmente atraem outros a nós. Quando membros agem de forma atrativa, isto nutre a identificação e proporciona para os membros em potencial um senso de fazer parte.*

- O comitê considerou o formato do evento (que inclui os oradores) como parte importante para criar uma mensagem de NA atrativa?

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Como nosso comportamento individual impacta a atratividade do programa de NA?

### Responsabilização

*Há responsabilidades que acompanham o princípio de responsabilização. Estas responsabilidades aplicam-se a todas as partes em um relacionamento responsável. Perante o comitê de serviço de área, um comitê tem responsabilidades para cumprir, e o comitê de área tem uma responsabilidade para com seu comitê.*

*Por exemplo, se um comitê de convenção for responsável perante um comitê regional de serviço, significa que o comitê regional concordou em aceitar determinadas responsabilidades para esse comitê. Se o comitê encontrar desafios tais como crise financeira ou os problemas com a imagem pública de NA durante um evento, o corpo de serviço precisa tomar medidas construtivas para ajudar ao comitê da convenção. É útil para corpos de serviço, tais como áreas ou regiões, compreender e aceitar esta responsabilidade antes de criar subcomitês. Esta compreensão pode incentivar regiões e áreas a serem proativas em seu papel com comitês que são responsáveis perante eles. Pedir orçamentos financeiros e fazer perguntas aos comitês incentiva a responsabilização e pode ajudar a evitar problemas maiores no futuro. Permanecer dentro dos limites do orçamento e manter registros financeiros exatos podem poupar uma comunidade de NA do constrangimento de ter que contatar um contador, um advogado, ou mesmo a polícia local. A responsabilização pode também poupar-nos de termos que cancelar outros serviços porque gastamos demais.*

- Ao planejar um evento, como servidores de confiança têm sido responsáveis através de relatórios consistentes e corretos?

- Quais medidas foram tomadas para assegurar que servidores de confiança serão responsáveis perante a área?

### Relações Públicas e Planejamento de Eventos

Um comitê terá considerações diferentes dependendo dos públicos-alvo, do tamanho e do propósito de cada evento. Os eventos que visam treinar e educar membros a respeito de Narcóticos Anônimos requerem planejamento diferente de eventos que visam educar profissionais sobre Narcóticos Anônimos. Também diferentes são os eventos que têm o intuito de os membros do NA se juntarem e comemorem sua recuperação. Todos os eventos do NA são uma oportunidade para direta ou indiretamente dar continuidade a nossos relacionamentos com o público; e os servidores de confiança podem planejar cada evento de forma a levar adiante nosso objetivo do NA de sermos vistos como uma opção positiva, crível e confiável para adictos.

*É importante que consideremos também a forma como somos vistos pela sociedade. Quando começaram a surgir as primeiras reuniões de NA, em muitos sítios era ilegal que adictos se reunissem, fossem quais fossem as circunstâncias. Mesmo onde as reuniões sejam legais, as pessoas costumam ficar inquietas perante grupos de adictos. Até que NA estabeleça uma boa reputação perante o público, poderemos ter dificuldades em encontrar locais de reunião. Se o nosso comportamento como membros de NA continuar a ser destrutivo e egoísta, continuaremos a ter dificuldade em nos reunirmos abertamente. Estaremos a proteger nossa reputação como irmandade quando tratarmos os nossos locais de reunião com respeito, mantendo-os limpos e em bom estado. Deveremos ter cuidado para nos comportarmos como bons vizinhos, agindo com respeito. Mesmo uma coisa simples como a escolha do nome de um grupo pode refletir-se em NA como um todo. Se a reputação pública de Narcóticos Anônimos estiver de alguma forma prejudicada, poderão morrer adictos em consequência disso.*

*Funciona – Como e Por quê*

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

### Planejamento e Preparo para Comitês e Áreas

Tomar algum tempo para compreender que tipo do evento é o mais necessário em cada área ajudará aos servidores de confiança a planejarem os eventos que são mais adequados e criados especificamente para membros e profissionais dessa área.

- Planejar um evento eficaz significa que os servidores de confiança consideraram **as necessidades da área**. Que tipo do evento ajudaria a área a alcançar seu objetivo de fazer NA mais disponível aos adictos que ainda sofrem? Os membros de NA precisam de uma oportunidade para discutir desafios de serviço e maneiras de resolverem estes desafios? Estes tipos de perguntas ajudarão servidores de confiança a criarem eventos que se dirigem diretamente às necessidades de sua comunidade de NA. Os eventos que são ligados às necessidades de uma área mais provavelmente serão um uso produtivo de recursos de NA e ajudarão a dar continuidade ao nosso propósito primordial. Um evento de NA deve sempre trabalhar em prol do propósito primordial de NA.

- A área quererá ter certeza de considerar o público-alvo do evento – se esse evento é uma oficina para profissionais ou um dia de aprendizado para membros do NA. Especificações do evento (tais como o local e os materiais) podem então ser criadas, baseado nas necessidades dos membros do público-alvo. Por exemplo, uma oficina para profissionais do setor de saúde irá requer considerações diferentes ao agendá-la e materiais diferentes do que uma oficina para membros do NA.

- Definir os **objetivos** e os **resultados desejados** de um evento pode ajudar o comitê a esclarecer o que planeja realizar. Uma forma de definir estes objetivos é com uma declaração de visão e missão. Uma declaração da visão apresenta as aspirações finais e a finalidade maior de um comitê. A visão de um comitê pôde ser que um dia todos os membros do público saberão o que é NA e como o NA pode ajudar adictos que ainda sofrem. Uma declaração de missão é o que o comitê espera realizar com um evento específico. Por exemplo, a missão de um evento pode ser informar profissionais locais do setor de saúde sobre o que é NA e o que NA tem para oferecer à comunidade.

- O comitê desejará também ter certeza de cooperar com os grupos, outros comitês, a área ou a região. Por exemplo, se um comitê estiver pensando em fazer um evento em um local de reunião, os membros desejarão também ter certeza de incluir grupos no processo do planejamento. Já que RSGs provavelmente estarão envolvidos na priorização de um evento, é importante certificar-se que há bastante tempo para lembrar grupos de um evento próximo. Trabalhar para manter grupos locais envolvidos dá oportunidades aos membros para servirem a área e apoiarem eventos locais de NA.

- As áreas ou regiões podem manter um calendário de atividades que seja distribuído a cada representante de serviço de grupo. Um calendário como este incentiva membros da área a apoiarem eventos locais de NA e ajuda evitar a duplicação ao planejar eventos.

- Membros individuais sozinhos não devem planejar eventos – os membros deveriam procurar o apoio da estrutura de serviço. Isto assegura que um evento seja orientado por uma consciência de grupo e que haja responsabilidade perante um grupo de membros de NA. Entretanto, existem membros em comunidades de NA em desenvolvimento que devem tomar frente, para que ocorra alguma ação. Esta nota de cautela simplesmente visa incentivar responsabilidade e uma consciência de grupo.

*Assim também deveremos lembrar-nos de que, onde quer que vamos, representamos sempre NA, em maior ou menor grau. Se formos vistos a agir erradamente enquanto exibimos um símbolo proeminente de NA na nossa camiseta, estaremos a transmitir perante o público uma mensagem evidentemente pouco atraente da nossa irmandade. Aquilo que dizemos e fazemos reflete-se na nossa recuperação em NA e na irmandade de NA. Enquanto membros responsáveis de NA, queremos que esse reflexo seja uma fonte de atração em vez de uma fonte de embaraço.*

*Funciona — Como e Por quê*

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

Uma vez que um comitê se decidiu que eventos parecem ser os mais necessários na área, a **preparação do evento** pode começar. Os seguintes pontos podem ajudar comitês a saberem com antecedência de muitos dos desafios que surgem ao planejar um evento - quer seja o evento para membros do NA ou a comunidade pública maior. Saber com antecedência dos desafios pode fazer com que eventos do NA sejam exemplos positivos de como o NA funciona e do que NA tem a oferecer.

- Especificações sobre seleção de locais (tais como estacionamento, acesso público, comparecimento esperado, se o local fornece coisas como equipamento áudio / visual) devem ser consideradas ao escolher um local para o evento. Os servidores de confiança devem também ter certeza de descobrir se os orçamentos para o uso de um local incluem coisas como cadeiras, limpeza, e o uso da cozinha.

- Um comitê tem que estar ciente de e respeitar os regulamentos locais. Estes regulamentos locais podem ser relacionados à venda de mercadorias e alimentos, regras sobre a contratação de uma equipe externa, questões sindicais, etc.

**“Os servidores de confiança que estarão  
negociando com as empresas locais têm  
que encontrar o equilíbrio entre a autoridade  
delegada que lhes foi dada e responsabilidade  
perante um comitê.”**

- Negociar com empresas locais para eventos de NA geralmente requer paciência e flexibilidade. Os servidores de confiança que estarão negociando com as empresas locais têm que encontrar o equilíbrio entre a autoridade delegada que lhes foi dada e responsabilidade perante um comitê. A responsabilidade final pode ser demonstrada com uma comunicação completa e frequente. Todos os contratos devem ser disponibilizados através de relatórios escritos e qualquer documento legal deve ser revisto pelo comitê (e possivelmente por um advogado) antes de assinar. Aqueles membros que estarão negociando em nome de NA devem lembrar também que têm uma responsabilidade de manter a estabilidade financeira de NA e que seu comportamento pode afetar a imagem pública de NA.

- Os servidores de confiança precisam saber com quem é que eles têm que comunicar, tanto dentro de NA quanto fora de NA. Deveria ficar claro quem é designado para tomar as decisões dentro do comitê e quem gerencia a equipe no local. Construir um relacionamento com a equipe do local, agindo de maneiras que apoiam o papel da equipe, irá assegurar o sucesso do evento e pode realçar nossos relacionamentos com o público. Por exemplo, fornecer à equipe da recepção informações gerais sobre NA (folhetos, listas de reuniões locais, etc.) bem como o evento de NA que está sendo realizado em seu local, pode gerar uma percepção positiva sobre NA e poderá motivar a equipe em ser mais prestativa e apoiar mais o evento.

- Nossas interações com locais de reunião afetam a maneira que NA como um todo será visto. Um evento de NA pode ser uma ocasião para que nós façamos uma impressão duradoura com membros do público e empresas locais. Os servidores de confiança não devem supor que um funcionário do local ou um profissional sabe quem somos. Quando estão coordenando um evento, os servidores de confiança podem tomar algum tempo para explicar o que é Narcóticos Anônimos e quais serviços NA fornece.

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Os servidores de confiança precisam comportar-se de maneira profissional com as empresas do público com os quais interagem nos eventos. Princípios como cooperação, respeito, comunicação, continuidade e adaptabilidade são cruciais para deixar uma impressão positiva com aqueles de fora de NA.
- Um evento bem-sucedido requer membros com uma variedade de qualidades e habilidades. Algumas qualidades ideais são a habilidade de trabalhar eficazmente com pessoas, desenvoltura e sabedoria para prever e resolver problemas inesperados.
- O sucesso de um evento depende de ter bastante voluntários. É necessário haver bastantes servidores de confiança para planejar e coordenar o evento e bastantes servidores de confiança para montar e limpar tudo num evento. Ter voluntários suficientes ajuda os servidores de confiança a não se tornarem sobrecarregados com muitas tarefas.
- Monitorar o progresso das responsabilidades que foram atribuídas aos servidores de confiança é importante para o sucesso de um evento. As tarefas podem precisar ser re-delegadas se os membros não puderem cumprir seus compromissos.
- Um comitê precisa ter um plano para tratar de questões de segurança, tais como roubo e o controle de multidão. Às vezes um local requererá um serviço externo profissional para agir como a segurança de um evento. Contratar uma apólice de seguro para eventos de NA é uma boa ideia. Os servidores de confiança terão que pesquisar (perguntando ao local sobre sua política) para saber se seguro é um requisito para o evento.
- Um comitê pode criar um elo de comunicação forte entre a equipe do local e os voluntários de NA; convidá-los a uma reunião de planejamento (realizada no local). Pode ser uma maneira de nutrir comunicação sólida. Os comitês podem realizar uma reunião inicial e/ou sua reunião final no local onde o evento irá ocorrer. Encontrar-se com a equipe de funcionários de um local dá aos servidores de confiança uma oportunidade de apresentar membros de NA à equipe de funcionários do local, assim como um momento para responder a perguntas ou preocupações.
- Criar documentos como um cronograma (veja o adendo para uma amostra de cronograma), diretrizes do evento, orçamento (que inclui recursos humanos e financeiros), e uma lista de verificação final (que inclui todos os materiais necessários no evento) ajudará na coordenação global do evento. Membros podem criar um plano eficaz do cronograma do evento começando com o dia real do evento e trabalhando para trás.
- Se os materiais escritos, como kits de imprensa, forem usados para um evento, mais de uma pessoa deveria rever todos os materiais escritos antes que estejam liberados ao público. Isto pode ajudar minimizar erros no material escrito.

O capítulo quatro contém informações detalhadas sobre nos apresentarmos a um público, que pode ser um público profissional. Comitês que estão se preparando para estes tipos dos eventos podem querer consultar essa seção para mais informação. Os seguintes pontos são considerações adicionais ao planejar um evento para um público externo.

- Se o comitê estiver organizando um evento para profissionais na comunidade, considerar a relevância do evento para este público-alvo é importante. Frequentemente, os profissionais que se fazem presentes em eventos de NA o fazem em seu próprio tempo e com seus próprios recursos. Fazer escolhas convenientes de local e programar o evento em um horário que seja conveniente para participantes profissionais respeita as demandas de participantes. Essas considerações contribuirão ao sucesso final do evento.
- Conforme explicado no capítulo quatro, o treinamento e preparo para apresentações aos profissionais devem ser especificamente preparados de acordo com o público e a finalidade do evento. Os materiais de treinamento podem

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

ser criados como uma maneira de esclarecer o foco de aquele evento específico. Treinar com materiais da apresentação (tais como material áudio / visual) é essencial.

- Conforme afirmado no capítulo quatro, combine materiais visuais de apoio com o público-alvo e o material na apresentação. Isto significa que materiais visuais podem nem sempre ser a ferramenta mais adequada. Tenha certeza de considerar quem é o público-alvo, qual o conteúdo da apresentação, e como melhor fazer com que o público-alvo se envolva com esse material.

-- Uma reunião comunitária é quando os membros de NA sediam um evento para membros da comunidade interessados (tais como os amigos e familiares preocupados de adictos, líderes religiosos, etc.). Os servidores de confiança podem utilizar estas reuniões como uma oportunidade de fornecer a membros da comunidade informações sobre NA como um recurso comunitário.

### **Colocar seu Plano em Ação**

Uma vez que o planejamento e o preparo do evento estiverem completos, os seguintes pontos são considerações para o evento em si:

- Nosso comportamento em eventos do NA tem um impacto direto em nossa imagem pública. Se o evento for para membros de NA (como um dia de aprendizado), um comitê pode considerar maneiras de aumentar a consciência sobre como nosso comportamento pessoal afeta a percepção do público de NA como um todo. Alguns eventos incluíram workshops sobre assuntos como a imagem pública de NA para ajudar membros a estarem mais cientes de como seu comportamento afeta a imagem pública de NA.

**“...um comitê pode considerar maneiras de aumentar a consciência sobre como nosso comportamento pessoal afeta a percepção do público do NA como um todo.”**

-Um registro escrito de um evento pode ser útil para eventos futuros e para a avaliação do comitê de um evento. Um registro escrito deve incluir um resumo do que parecia funcionar e de o que não funcionou, um cronograma de planejamento, uma amostra de orçamento, cópias dos contratos, e a experiência do comitê com empresas e locais na comunidade. Um registro escrito pode ajudar servidores de confiança futuros a terem uma perspectiva histórica sobre eventos locais. Por exemplo, se o comitê tenha planejado um evento para 400 pessoas e somente 200 comparecerem, os servidores de confiança podem usar essa informação para melhorarem planos para os próximos eventos.

As diretrizes do evento também podem ser importantes para o sucesso de um evento. Estas diretrizes podem delinear os procedimentos e protocolos do comitê. Podem também estabelecer o que o comitê espera de encargos específicos de servidores de confiança.

- Os membros de um comitê podem querer considerar se a venda de mercadorias é adequada para um evento. Um evento pode ser um sucesso sem mercadoria. Se um comitê decidir incluir mercadoria como parte de um evento, então a mercadoria deve ser orientada à recuperação. Consideração cuidadosa deve ser tomada a respeito da estabilidade financeira de um evento depender da venda da mercadoria. Quanto mais dependente financeiramente

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

um evento é sobre mercadoria, maior o risco. Planejamento e a pesquisa da história de eventos prévios com mercadoria podem ajudar um comitê a tomar decisões informadas sobre o papel da mercadoria em eventos locais.

*Os recursos de NA devem ser usados para promover o nosso propósito primordial e devem ser administrados com responsabilidade.*

### *Décimo Primeiro Conceito*

- As tradições e os conceitos do NA são nossos princípios-guia - nós podemos consultá-los se tivermos necessidade de direção ou orientação. Um comitê pode trabalhar para compreender e incorporar o espírito das tradições e dos conceitos em seus esforços do serviço. O Décimo Primeiro Conceito é especialmente importante para planejamento de eventos do NA. Por exemplo, se uma área identificar um evento como uma prioridade, então os fundos devem ser gastos de forma a alinhar esse evento com nosso propósito primordial.

- Um comitê deverá criar algum tipo de seguimento a ser dado após o evento. Isto pode incluir pedir que os membros e / ou o público avaliem o evento. O comitê deverá também tomar algum tempo depois do evento para discutir e avaliar o evento baseado em comentários dos membros ou os profissionais que estiverem presentes no evento.

### **Ações Pós-evento**

Os seguintes pontos podem ajudar servidores de confiança a tomarem medidas proativas imediatamente após um evento. Essas ações podem ajudar à área aprender com seus eventos e podem ajudar a melhorar eventos futuros.

- Tenha certeza que todos os relatórios estejam completos e arquivados com a área, especialmente o relatório do tesoureiro. Todos os contratos devem ser guardados para que servidores de confiança possam revê-los antes de eventos futuros.

- Um inventário de toda a mercadoria do evento deve ser feito calculando o volume de vendas e mercadoria que sobrou.

- Certificar-se que todas as contas sejam pagas a tempo ajudará a imagem pública de NA.

- Para eventos como dias de aprendizado, onde o comitê é responsável pela limpeza após o evento, servidores de confiança precisam ter certeza que deixaram o local em condições excelentes.

Nosso comportamento pessoal afeta a percepção do público sobre NA como um todo. Em eventos de NA, temos uma oportunidade de influenciar a percepção do público sobre o programa que salvou nossas vidas. Levamos uma mensagem negativa sobre NA quando nosso comportamento é grosseiro e faltamos com consideração. Quando nos juntamos em grupos e nos comportamos de uma maneira com cortesia e respeito, podemos nos tornar o exemplo que inspira alguém a encontrar a recuperação em NA ou ajudar um ente querido a encontrar NA.

### **Recursos**

Formatos modelo para dias de aprendizado

Formatos modelo para reunião comunitária

Modelo para orçamento de evento

**Trabalho em andamento: Rascunho de uma  
tradução de Literatura Aprovada de NA**

Formato modelo do evento, com cronograma

## Desenvolvimento da Irmandade

Este capítulo abrange o desenvolvimento da irmandade no seu sentido mais amplo: fornecer serviços de apoio a qualquer membro de NA, grupo, corpo de serviço, ou comunidade de NA que tenha necessidade. O objetivo de qualquer esforço do desenvolvimento da irmandade é ajudar a se comunicar com membros e grupos de NA.

Algumas áreas podem já fornecer o que é chamado neste capítulo como Longo Alcance. Outras áreas podem fornecer o serviço de desenvolvimento da irmandade sem criar um comitê estruturado para fazê-lo. O nome que damos a este serviço não é tão importante quanto o que estamos fazendo para estender a mão eficazmente a nossos próprios membros.

Parece haver uma variedade de maneiras de implementar o desenvolvimento da irmandade. Uma maneira é que as áreas estendam as mãos aos grupos individuais ou às áreas vizinhas que pediram seu apoio. Outro tipo de desenvolvimento da irmandade é fornecido por regiões e por zonas. Essas estruturas de serviço frequentemente abordam o desenvolvimento da irmandade de forma detalhada e coordenada. Planejar e priorizar têm um significado ainda maior nesses esforços mais complexos. O desenvolvimento da irmandade nos dá uma oportunidade de praticar relações públicas com nossos próprios membros. Os relacionamentos duradouros, estender a mão para alcançar outros membros e trabalhar para nosso propósito primordial podem fazer do desenvolvimento da irmandade uma experiência de serviço especialmente recompensadora.

Há, neste capítulo, informação sobre fornecer apoio para **grupos de NA, áreas em desenvolvimento e membros encarcerados**. Quer uma área que esteja fornecendo uma fonte consistente de literatura aos grupos vizinhos, ou várias regiões múltiplas que estejam desenvolvendo um projeto de cinco anos para desenvolvimento da irmandade, este serviço é essencial ao crescimento de NA ao redor do mundo.

### Tópicos chaves

Princípios essenciais de RP

RP e Desenvolvimento da Irmandade

Planejamento e preparo para

áreas e comitês

Colocar seu plano em ação

### Ícones chaves

Experiência prática

Dicas de preparo e treinamento

Princípios de RP para se discutir

## Princípios essenciais de Relações Públicas

Esta seção é um trecho do *Capítulo Dois*

### Unidade: “Juntos Podemos”

*Nossos esforços coletivos de serviço ajudam outros adictos a encontrarem recuperação. NA vem crescendo desde a década de 1950 devido a membros que trabalham juntos em prol do propósito primordial de NA. Muitos de nós temos familiaridade com o poder do grupo para levar a mensagem de recuperação a adictos que vêm às nossas reuniões e usamos grupos de membros em serviço da mesma forma. Podemos ver nossa Primeira Tradição em ação quando membros colocam seus desejos e necessidades de lado para o bem comum de NA. Trabalhar juntos para tornar NA mais visível e viável em nossas comunidades locais não só ajuda adictos a encontrarem o programa, mas é uma forma poderosa de praticar a unidade descrita em nossa Primeira Tradição.*

- Como podemos de lado nossos desejos e necessidades individuais para o bem comum de NA?
- Em nossos comitês de serviço, como demonstramos que estamos abertos e que damos boas vindas aos membros e grupos?

### Atração

*Outra consideração importante em tornar nossos esforços de serviço mais visíveis é a atratividade do comportamento e atitudes de membros individuais de NA, e a aparência coletiva de nossa irmandade. Atração significa que funcionamos (como membros e como grupos) de forma que naturalmente atraem outros a nós. Quando membros agem de forma atrativa, isso traz identificação e dá a membros em potencial uma sensação de pertencer.*

- Como áreas podem praticar o princípio da atração em seus esforços de desenvolvimento da irmandade?
- Como membros podem tornar o serviço mais atrativo em esforços de desenvolvimento da irmandade?

## Relações Públicas e Desenvolvimento da Irmandade

Há frequentemente uma variedade de barreiras que impedem que NA cresça e prospere em determinados locais. Essas barreiras podem ser o resultado da geografia (tal como montanhas separando comunidades de NA), tecnologia, cultura, língua, deficiência física, desvantagem econômica, ou o resultado de membros que estão afastados da estrutura de serviço. O que esse serviço pode fazer é ajudar a tornar estes grupos afastados cientes do apoio e dos recursos disponíveis dentro da irmandade. O desenvolvimento da irmandade é uma oportunidade para servidores de confiança levar a mensagem de NA pela construção de relacionamentos com outros membros de NA.

*Embora sejamos autônomos, podemos apoiar outros grupos, seja participando nas suas reuniões ou através de outras formas de ajuda. As reuniões de NA florescem quando os grupos olham para além das suas necessidades imediatas, oferecendo-se para ajudarem uns aos outros.*

*Funciona – Como e Por quê*

### Planejamento e Preparo para Áreas e Comitês

Uma grande parte de planejar projetos de desenvolvimento da irmandade é desenvolver uma compreensão dos princípios que podem ajudar estes esforços a serem bem-sucedidos. Os membros podem também planejar, considerando a melhor abordagem (ou abordagens) para alcançar os grupos e as áreas que têm necessidade; e que obstáculos provavelmente irão enfrentar ao tentar alcançar estes grupos e áreas. Rever as etapas do planejamento esboçadas no capítulo três pode ajudar neste processo de planejamento.

## **Princípios de desenvolvimento da Irmandade**

Os princípios como autossustento, autonomia, levar a mensagem de NA, unidade, são essenciais ao serviço de desenvolvimento da irmandade. Servidores de confiança podem procurar encontrar o equilíbrio entre levar a mensagem e respeitar a autonomia de indivíduos e grupos. Os membros frequentemente precisam ser incentivados a reconhecer sua habilidade de se sustentarem e como suas contribuições são uma parte do princípio de autossustento de NA. Capacitar os membros e grupos, fornecendo estes com o apoio e os materiais de serviço necessários, são uma base importante para esforços sólidos de desenvolvimento da irmandade.

**“Os grupos e as áreas podem funcionar de uma variedade de maneiras diferentes. Gerenciar estes grupos ou áreas não é a função daqueles que executam o desenvolvimento da irmandade.”**

Aproximar-se de membros, com uma atitude de boa vontade e sem julgar, ajudará os esforços de desenvolvimento da irmandade a serem mais produtivos. Os grupos e as áreas podem funcionar de uma variedade de maneiras diferentes. Gerenciar esses grupos ou áreas não é a função daqueles que executam o desenvolvimento da irmandade. A maneira criativa de um grupo levar a mensagem de NA pode promover energia e ânimo entre membros do grupo. Há vezes, entretanto, quando essas maneiras criativas podem se tornar ainda mais úteis ao propósito primordial de um grupo. Os membros podem oferecer ferramentas que permitam que os grupos encontrem suas próprias soluções. Os servidores de confiança precisam abordar esse serviço sem nenhuma ideia preconcebida sobre os membros e os grupos que podem não parecer tão "desenvolvidos" quanto seus próprios grupos. Nossa habilidade de apoiar respeitosamente os grupos e membros lhes dá uma possibilidade maior de levar eficazmente a mensagem de NA aos adictos que ainda sofrem.

## **Coordenar serviços**

Algumas áreas criaram um subcomitê de desenvolvimento da irmandade (ou um outro tipo de comitê) responsável por coordenar todos os esforços de serviço para essa área. Outros comitês de área delegam a responsabilidade do desenvolvimento da irmandade aos membros administrativos da área (geralmente coordenador, vice-coordenador, tesoureiro e secretário da área), enquanto outras áreas criam um encargo de contato de grupo ou de coordenador. Às vezes, as áreas e as regiões vizinhas se unirão para executar esforços de desenvolvimento da irmandade. Como afirmado no começo deste capítulo, algumas áreas já estão fornecendo o que chamamos de desenvolvimento da irmandade como Longo Alcance. Independente de como uma área coordena serviços, apoiar outros membros e grupos é uma responsabilidade da área como um todo.

## **Abordagens**

Há uma variedade de maneiras de abordar o desenvolvimento da irmandade. Quando uma área está se preparando para um projeto de desenvolvimento da irmandade, os servidores de confiança podem olhar qual abordagem é mais adequada para atingir as necessidades dos membros que pediram apoio.

- Membros podem fornecer uma maneira para comunidades de NA avaliarem suas próprias necessidades. Questionários ou mesmo os inquéritos informais (como e-mail, as cartas, ou as chamadas de telefone) podem ajudar membros a descobrirem o que acreditam ser o mais necessário. Ter a informação atualizada e relevante sobre as necessidades da área ajudará servidores de confiança a decidirem quais recursos serão os mais úteis.
- Os servidores de confiança podem precisar informar grupos e áreas sobre os recursos disponíveis a eles. Alguns membros e grupos não têm nenhuma experiência com a estrutura maior do serviço e o apoio disponível.

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

Os esforços do desenvolvimento da irmandade beneficiam-se de priorizar e planejar. O desenvolvimento da irmandade pode colocar uma pressão sobre recursos financeiros e humanos. Por exemplo, uma região que procura apoiar uma área vizinha pode decidir custear servidores de confiança para uma visita à área. Sem planejamento adequado, este apoio financeiro poderia levar a região a se colocar em uma posição onde poderia, em consequência de seus esforços de desenvolvimento da irmandade, ser incapaz de pagar sua conta de telefone. Planejamento pode ajudar áreas e regiões a avaliarem o que podem providenciar, de forma realista.

Como esboçado na seção acima, praticar princípios espirituais como a mente aberta e a paciência é uma abordagem muito valiosa para quaisquer esforços de desenvolvimento da irmandade. Praticar estes princípios nos ajuda a vivenciar o Décimo Passo de nosso programa pessoal. Incorporar princípios espirituais em nosso serviço de desenvolvimento da irmandade nos permite nos comportarmos de uma maneira que é menos provável de provocar prejuízo.

*A consciência de grupo é o meio espiritual pelo qual convidamos um Deus amoroso a influenciar nossas decisões.*

*Os Doze Conceitos para o Serviço de NA*

### **Obstáculos e Soluções**

Antes de iniciar esforços de desenvolvimento da irmandade é importante considerar o que podem ser alguns dos obstáculos e soluções comuns neste tipo de serviço.

- Incentivar grupos e áreas para ir adiante em seus esforços de serviço é frequentemente a orientação mais significativa que servidores de confiança podem oferecer. Deixar membros saber que as suas abordagens no serviço não ferem quaisquer tradições ou que seus medos e desafios são similares àqueles enfrentados por membros ao redor do mundo pode ser um alívio enorme. O desenvolvimento da irmandade depende dos membros que aprendem como avaliar seus esforços de serviço e que lhes ensinam como saber por eles próprios se forem além das tradições de NA.

**“Respeitar diferenças culturais, barreiras econômicas,**

**barreiras de linguagem, distância geográfica e limitações**

**legais é crucial para encontrar abordagens eficazes.**

**Frequentemente, os esforços de desenvolvimento da**

**irmandade começam depois de identificar um grupo de**

**pessoas que NA falhou em alcançar.”**

- Respeitar diferenças culturais, barreiras econômicas, barreiras de linguagem, distância geográfica e limitações legais é crucial para encontrar abordagens eficazes. Frequentemente, os esforços de desenvolvimento da irmandade começam depois de identificar um grupo de pessoas que NA falhou em alcançar. Pode ser difícil atrair uma população menos servida às reuniões de NA se não tiver ninguém nas reuniões com quem estes grupos de pessoas consigam se identificar. Uma solução é recrutar a ajuda de líderes da comunidade, informando-os sobre NA e pedindo suas sugestões de como alcançar as pessoas na sua comunidade. Incluir membros de NA de um determinado grupo étnico ou cultural nesses esforços de desenvolvimento da irmandade é crucial em nutrir a identificação e atração. Se a língua for uma barreira, os servidores de confiança podem encontrar membros que falam a mesma língua, ou considerar a possibilidade de prover serviços de tradução, tal como contratar um tradutor profissional.

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

Um objetivo do desenvolvimento da irmandade é ajudar os grupos locais a ter as estruturas e informação para resolverem seus próprios problemas. Por exemplo, se o dinheiro de um grupo de NA foi mal administrado, os membros podem fornecer o *Manual do Tesoureiro*, modelos de diretrizes e a experiência de outros grupos e áreas. Se houver divisão na irmandade, o trabalho daqueles que executam o desenvolvimento da irmandade não é de gerenciar conflitos ou resolver problemas dos membros. Ao invés disso, seu papel é dar aos grupos as ferramentas para resolver seus próprios problemas. Praticar os princípios de NA e não deixar opiniões pessoais influírem são frequentemente as abordagens mais úteis. Nosso foco é sempre a unidade de NA e o propósito primordial dos grupos.

- Queremos sempre trabalhar em prol da unidade em nossos esforços de serviço. Entretanto, mesmo com as melhores intenções, alguns membros podem ter uma paixão não focalizada ou ideias inflexíveis. Os servidores de confiança podem fazer seu melhor para incluir esses membros ao invés de excluí-los. Frequentemente, os membros continuarão o que estão fazendo, quer estejam incluídos no comitê de serviço da área ou não. Nosso papel é manter uma atitude aberta, uma atmosfera de boas-vindas e a fácil inclusão desses membros.

Membros de NA podem frequentemente beneficiar-se de algum direcionamento sobre como focalizar seu entusiasmo. Mostrar a esses membros como usar sua energia e paixão por NA de uma maneira que ajude sua comunidade a crescer é frequentemente um aspecto importante do desenvolvimento da irmandade.

**“Os servidores de confiança podem explicar os benefícios de fazer parte de uma área local (tal como a habilidade de alcançar membros em potencial e prover uma abordagem unificada para levar a mensagem de NA).”**

Um aspecto desafiador do desenvolvimento da irmandade é encontrar grupos que não querem fazer parte da estrutura de serviço. Esse é um desafio diferente do que os grupos que não estão cientes da estrutura do serviço e como a mesma pode apoiar seu propósito primordial. Os servidores de confiança podem explicar os benefícios de fazer parte de uma área local (tal como a habilidade de alcançar membros em potencial e prover uma abordagem unificada para levar a mensagem de NA). Discutir as Doze Tradições e os Doze Conceitos de NA e o propósito primordial de nossos grupos podem ajudar nestas situações. Se uma área estiver vendo que um número de grupos hesita em participar do comitê de serviço de área, então pode fazer um inventário de serviço. Este inventário ajuda o corpo de serviço a identificar seus pontos fortes e falhas. Tratar das falhas identificadas pode ajudar a atrair grupos de volta ao comitê de serviço de área.

- As tradições e os conceitos de NA podem ser mal interpretados por alguns membros. Esses mesmos membros podem também ser resistentes às mudanças depois que estabeleceram práticas na comunidade local de NA. Um problema comum é grupos e membros que não praticam uma separação distinta entre NA e outras irmandades. Essa é uma preocupação porque nossos membros podem não perceber a necessidade de se conectar com outros membros de NA e mais importante, ele pode confundir recém-chegados sobre a mensagem da recuperação da adicção de NA. Os membros de NA podem abordar estas situações de uma maneira respeitosa e partilhar sua experiência sobre o que foi eficaz em sua recuperação pessoal, em seus grupos e nas áreas. Uma atitude sem julgamento e que nutre a boa vontade pode ajudar membros a considerar as tradições e os conceitos de uma maneira nova e estar abertos a escutar a experiência de outros membros. Dias de aprendizado e oficinas são uma outra maneira de tratar dessa questão – um formato de oficina pode permitir que esse tópico seja discutido de forma mais impessoal.

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Em muitas comunidades de NA em desenvolvimento, as reuniões começam em instituições de tratamento. Os servidores de confiança podem ajudar os grupos a estabelecer sua independência, encorajando-os a serem autossustentados. O *Guia para Grupos Institucionais* pode ser um recurso útil em ajudar membros a tomar providências para criar grupos mais autossustentados. É importante ajudar as equipes de tratamento a compreender como funciona uma reunião de NA e ajudar os membros a estabelecer NA com tão pouco conflito interno quanto possível.

*Encorajamos cada membro a contribuir com ideias. Uma mente aberta ajuda-nos a recordar que cada grupo é parte de um todo maior. O reconhecimento disso leva-nos a querer olhar ainda mais para ideias novas. A nossa diversidade só pode enriquecer-nos. Devemos, por isso, estar abertos a essa sua riqueza.*

*Funciona – Como e Por quê*

### Colocar seu Plano em Ação

#### Áreas e Grupos de NA

Há muitas maneiras de ajudar grupos e áreas a se equiparem com os recursos necessários para fornecer serviços. A seguir estão algumas abordagens que podem ser úteis ao fornecer serviços de desenvolvimento da irmandade:

- Comunicação regular- através de correio, e-mail e telefone - é frequentemente a única maneira de fornecer serviço constante a alguns grupos e áreas remotas. É importante manter comunicação contínua – um comitê pode querer criar um registro para certificar-se de que o contato é consistente. Amizades podem ser uma maneira eficaz de alcançar um grupo ou uma área; e podem recompensar os membros.

- Quando possível, os membros (sob a orientação de um corpo de serviço) podem visitar os grupos e as áreas que podem não ser capazes ou não estarem dispostos a assistir à reunião do comitê de serviço de uma área vizinha. Os membros podem também apoiar as reuniões de recuperação e de serviço, frequentando-as regularmente. Essas visitas parecem funcionar melhor quando um grupo de adictos, ao invés de um membro individual, faz longo alcance. Visitar grupos ou reuniões de serviço regularmente programadas (mesmo se for a cada dois meses) é mais provável de causar um impacto duradouro. É o contato consistente com outros grupos que é tão útil aos grupos e às áreas necessitados.

**“Os membros podem também apoiar as reuniões de recuperação e de serviço, frequentando-as regularmente.”**

- As **oficinas** e os **dias de aprendizado** são ferramentas úteis para fortalecer grupos e áreas. (Para informações de como conduzir uma oficina para recém-chegados, veja o Capítulo Seis, “Justiça Criminal”) Estes eventos podem ajudar membros a encontrarem soluções, descobrirem ideias novas e podem fornecer uma maneira estruturada de fazer perguntas. Focalizar em um aspecto específico do serviço (tal como perguntas sobre tradução) ou de necessidades específicas (tais como ter mais servidores de confiança envolvidos) parece ser o mais útil para desenvolver áreas. Usar métodos de “brainstorming” nestes eventos pode ajudar a área ou grupo a encontrar suas próprias soluções. Incluir eventos sociais, refeições e reuniões de recuperação nesses eventos pode tornar o serviço mais atrativo e criar uma sensação de unidade. Algumas áreas e regiões criaram oficinas móveis ou itinerantes que são responsáveis perante um corpo de serviço. Ao planejar oficinas, servidores de confiança podem trabalhar com membros que pediram apoio para escolher tópicos que melhor atendem às suas necessidades.

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Um comitê pode fornecer **orientações** para RSGs. Essas orientações podem ser reuniões informais antes de uma reunião de área ou podem ser esforços mais formais – tal como criar materiais de treinamento específicos e fornecer apresentações.

- Uma área pode decidir que enviar material de **recuperação e serviço** é a maneira mais prática para alcançar um grupo ou área isolada. Enviar recursos como listas de grupo de áreas vizinhas, literatura de NA, informação de contato para outros grupos e Serviços Mundiais de NA (NAWS) e fitas ou CDs de recuperação podem todos ser abordagens úteis. As áreas podem também querer enviar recursos que podem ser solicitados do NA World Services - tal como: diretrizes para inventário, amostras de diretrizes para comitês e o *Guia para Serviços Locais de NA*. Uma área pode decidir criar os recursos feitos especialmente (baseados no que seja pedido) que vão ao encontro das necessidades específicas de uma área ou de um grupo. A consideração mais importante é descobrir quais recursos serão provavelmente os mais úteis.

- Um comitê de serviço de área pode fornecer apoio financeiro contínuo aos esforços de desenvolvimento da irmandade fazendo disso uma parte regular do orçamento da área. Uma área pode decidir adicionar ao orçamento um fundo de viagens para desenvolvimento da irmandade. Os fundos para viagem podem financiar membros de um grupo ou de uma área remota para irem a uma reunião de serviço de área. Os fundos de viagem podem também financiar viagens aos grupos ou às áreas que pedirem auxílio. Fazer um orçamento ajuda servidores de confiança a tomarem decisões realistas a respeito de quanto a área tem condições de gastar regularmente. Muitas áreas podem somente incluir no orçamento uma pequena remessa regular de literatura ou material de serviço. Uma fonte regular e modesta de recursos de NA é frequentemente mais útil do que um envio grande único que poderia se tornar muito caro para manter. Fazer um orçamento para esforços de desenvolvimento da irmandade ajudará as áreas a sustentarem recursos financeiros.

A próxima seção – Membros Encarcerados – trata de uma parte específica do desenvolvimento da irmandade. Bem como grupos remotos podem pedir apoio de grupos e áreas de NA, membros encarcerados podem frequentemente beneficiar-se de apoio similar.

### **Membros Encarcerados - Correspondência com Internos**

Um programa de correspondência com internos é outra forma de desenvolvimento da irmandade. Alcançar aos membros encarcerados não é novo à maioria dos servidores de confiança. Alguns comitês de desenvolvimento da irmandade (ou comitês de Longo Alcance) já fornecem este serviço (já que os servidores de confiança que trazem reuniões para dentro de instituições podem ter desafios, tais como problemas com regras da instituição e favoritismo aos internos). Os seguintes pontos podem ser considerados ao planejar um programa de correspondência com internos.

- Uma área pode definir a finalidade de um programa de correspondência com internos, ao responder a algumas das seguintes perguntas: É a finalidade do programa permitir que os internos simplesmente se correspondam com outros membros de NA ou é para fornecer o apadrinhamento e o acesso ao trabalho formal dos passos? Deve o programa de correspondência também responder a pedidos de literatura? Pode o programa incluir alguma combinação desses pedidos?

- Usar uma caixa postal é frequentemente a única maneira de fornecer esse serviço para que os membros possam escrever aos internos anonimamente. Problemas de segurança podem surgir quando os internos sabem onde membros moram.

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Se um comitê esteja criando um programa de correspondência para escrever passos, pode desenvolver diretrizes por escrito para membros que fazem a correspondência (os requisitos de tempo limpo são definidos frequentemente por essas diretrizes). Isto pode ajudar a esclarecer o papel dos servidores de confiança que participam deste serviço.

- Se a área decidir que fornecerá um programa de correspondência ou de escrever passos, então pode tentar definir a natureza desses relacionamentos –geralmente, as mulheres escrevem às mulheres e os homens escrevem aos homens. Os programas para escrever passos podem também incluir algum aviso para internos e membros que o correio é monitorado frequentemente por oficiais correccionais.

A correspondência com internos alcança uma população de membros de NA que tem que superar obstáculos muito reais. Os internos estão frequentemente ansiosos para trabalhar os passos e têm tanto anseio para recuperação quanto os grupos que se esforçam para crescer em partes remotas do mundo. Amostras de diretrizes podem ser obtidas de áreas vizinhas, das regiões, ou dos serviços mundiais de NA.

*Nossa estrutura de serviço depende da integridade e eficiência de nossas comunicações.*

*Os Doze Conceitos Para o Serviço de NA*

O desenvolvimento da irmandade pode fazer uma diferença no crescimento total e na eficácia de NA. Nossa habilidade de apoiar aqueles necessitados pode significar a diferença entre uma comunidade de NA forte e próspera e uma que é isolada. Os esforços bem-sucedidos podem também fazer a diferença na habilidade do membro novo ou encarcerado de conectar-se com o programa de NA e de encontrar a recuperação. Podemos buscar fazê-lo de modo que cada ação que tomamos no serviço demonstre nosso desejo de levar a mensagem de recuperação de NA.

## Governo

Desenvolver relacionamentos com órgãos governamentais pode ajudar NA a ser visto como um recurso comunitário mais crível. Estes relacionamentos resultam frequentemente nos funcionários em órgãos governamentais falarem em prol de NA ou fornecerem oportunidades para que nós façamos com que NA seja conhecido mais extensamente através de programas como anúncios de utilidade pública. Em algumas partes do mundo, a existência de Narcóticos Anônimos depende de nossa habilidade de construir e manter relacionamentos positivos com o governo. A coisa mais importante é que construamos pacientemente relacionamentos contínuos de longo prazo, de modo que mais adictos tenham uma possibilidade de aprender sobre NA.

Este capítulo oferece informação geral sobre o planejamento e a interação com o governo nacional e local, bem como informação específica para interagir com os departamentos de serviço público e os departamentos de polícia (consulte o Capítulo Seis para informação sobre instituições correcionais, etc.). As áreas podem querer rever o capítulo quatro para informação geral sobre dar forma a relacionamentos novos com qualquer organização.

### Tópicos chaves

#### Princípios essenciais de RP

#### RP e governo

#### Planejamento e preparo para

#### áreas e comitês

#### Colocar seu plano em ação

#### Recursos

### Ícones chaves

Experiência prática

Dicas de preparo e treinamento

Princípios de RP para se discutir

## Princípios Essenciais de Relações Públicas

*Esta seção é um trecho do capítulo 2*

### Cooperação, não Afiliação

*Nossa experiência nos mostra que temos muitos amigos não adictos que podem falar em prol de NA. Se um profissional quiser apoiar NA, compartilhando sobre a eficácia de nosso programa, estão livres para fazer isso. O que podemos fazer é tentar assegurar que o entusiasmo do não membro para nosso programa não deturpe a natureza de nosso programa de um adicto ajudando o outro. NA não é um programa onde os profissionais tratem adictos, mas os profissionais querem frequentemente advogar a viabilidade de NA porque já viram a recuperação funcionando em seus clientes ou entes queridos. O papel do comitê de serviço local em uma situação como esta é crucial. A*

## **Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA**

*comunidade de NA pode fornecer o treinamento e estabelecer a responsabilidade com o não membro; desta maneira o não membro pode transformar-se em um recurso a favor do propósito primordial de NA.*

- Quando criamos relacionamentos com agências do governo, como a área pode assegurar que não afiliou NA a essa organização?

- Quais são algumas maneiras que a área pode cooperar com órgãos governamentais?

### **Relações Públicas e Governo**

Antes de tentar construir um relacionamento com qualquer tipo de órgão governamental, a área precisa ter certeza que este relacionamento pode ser apoiado através de recursos humanos e financeiros contínuos. Construir estes relacionamentos pode levar um tempo longo e pode requerer recursos humanos substanciais. Como afirmado em capítulos anteriores, priorizar serviços mais essenciais ajudará a área evitar envolvimento com projetos que possam prejudicar sua habilidade de fornecer serviços básicos em suas comunidades.

### **Planejamento e Preparo para Áreas e Comitês**

- Identificar a finalidade de criar um relacionamento com órgãos governamentais pode ajudar uma área a tomar decisões sobre qual departamento ou órgão governamental devemos contatar. Uma área pode decidir começar com o departamento local de polícia, por exemplo, já que eles têm contato com adictos todos os dias.

- Ao planejar como se comunicarem com um órgão governamental, os servidores de confiança podem destacar os tipos dos recursos que NA pode trazer ao relacionamento. Comunicar que NA é um recurso comunitário viável (e gratuito) pode tornar determinados órgãos governamentais abertos a discussões adicionais conosco. Ferramentas de comunicação, tais como folhetos informativos (IPs), pesquisas da participação dos membros de NA e o NA Way podem também ser úteis para estabelecer relacionamentos com órgãos governamentais.

- Conforme afirmado no capítulo quatro, pesquisar a organização com a qual estamos planejando interagir é importante -- e isso é especialmente verdadeiro com qualquer órgão governamental com o qual estamos planejando formar um relacionamento. Sites e os diretórios podem ser um lugar bom para começar esta pesquisa. Os servidores de confiança podem procurar informação sobre como o órgão governamental é estruturado e quais são as diretrizes do mesmo. É também útil nos mantermos atualizados e informados sobre a política atual do governo para o tratamento de drogas. Essas políticas frequentemente mudam e poderiam afetar a atitude de um órgão governamental com relação a adicção e o tratamento para uso de drogas. Compreender essas políticas pode ajudar servidores de confiança a saberem a melhor maneira de abordar um órgão governamental específico.

#### **“É também útil nos mantermos atualizados e**

#### **informados sobre a política atual do governo...”**

- Podemos também pesquisar o que seria a melhor maneira de entrar em contato um determinado órgão governamental. O contato pode ser feito com uma carta, um telefonema, um e-mail, ou uma visita. A pesquisa de uma área deve mostrar qual seria a maneira mais eficaz de comunicar e com quem a área deve se comunicar.

- Os servidores de confiança podem focar nos benefícios de longo prazo de construir um relacionamento com o governo. É importante manter em mente que esses esforços de serviço podem não produzir resultados imediatos. Embora esse tipo do serviço requeira a paciência, estes relacionamentos podem afetar profundamente a possibilidade de os adictos encontrarem NA no futuro.

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Ao planejar uma apresentação a um órgão governamental, a área pode pensar sobre quais servidores de confiança são mais indicados para essas apresentações. Os membros que têm alguma experiência em trabalhar com oficiais de governo podem ajudar a assegurar que obtenham resultados mais positivos e podem ajudar a treinar outros servidores de confiança sobre como interagir com órgãos governamentais.

*Para servir bem, cada integrante da nossa estrutura de serviço deve fazer um sincero esforço para haver uma comunicação efetiva. Como grupos, como servidores de confiança, como quadros e comitês de serviço, devemos partilhar totalmente com os outros, e ouvir cuidadosa e respeitosamente tudo que eles têm a nos dizer.*

*Os Doze Conceitos para o Serviço de NA*

### Colocar seu Plano em Ação

- Os servidores de confiança podem iniciar esses relacionamentos estabelecendo uma comunicação com um departamento governamental (por exemplo, um departamento de Saúde e Serviços Sociais, o departamento de Justiça Criminal ou um departamento local de polícia). Depois que uma área construiu a credibilidade de NA com este relacionamento inicial, os servidores de confiança podem perguntar quem pode se beneficiar da informação sobre Narcóticos Anônimos em outros departamentos.
- Uma forma de se construir um relacionamento com órgãos governamentais pode ser pedir um “stand” em uma conferência ou em um evento do governo. Essa é uma maneira eficaz de iniciar um diálogo e pode também ser uma oportunidade para que os servidores de confiança encontrem pessoas que podem não ser acessíveis através de correspondência ou outros esforços de RP gerais.
- Parte de estabelecer um relacionamento significa que os servidores de confiança devem encontrar algo em comum com a organização com que estão interagindo. Uma área pode descobrir que determinados órgãos governamentais têm uma atitude negativa sobre adictos ou a adicção. Um departamento de polícia, por exemplo, pode não ser imediatamente receptivo ao que NA tem a oferecer, pois lidam primeiramente com adictos que cometem crimes. É útil os servidores de confiança compreenderem de onde vêm essas atitudes e focalizar nos pontos onde temos ideias e objetivos em comum.
- Uma diretriz muito prática para construir um relacionamento com um órgão governamental (ou em qualquer relacionamento) é que deve escutar o retorno que está recebendo. Se um determinado órgão governamental não aceitar a tentativa de uma área de criar um relacionamento, então é melhor respeitar esse retorno e não continuar a fazer os mesmos pedidos. Podemos sempre perguntar as razões de um órgão governamental para não querer interagir conosco e podemos trazer essa informação de volta à área para discussão. A área pode então decidir contatar o departamento cada ano através de uma carta informativa ou fazer contato com um departamento diferente. Não queremos desistir desses relacionamentos, mas queremos sempre ser receptivos e respeitar o retorno que recebemos.
- Ferramentas visuais podem ser úteis em apresentações realizadas junto aos órgãos governamentais (um gabarito de uma apresentação para um órgão governamental é contido no adendo deste capítulo). Essas ferramentas visuais podem ajudar os servidores de confiança manter-se focados no material da apresentação e podem ser úteis para servidores de confiança com pouca prática. Ferramentas visuais que fornecem informações sobre a natureza global de Narcóticos Anônimos podem também fazer um efeito poderoso na percepção do público-alvo como uma organização global e eficaz.

## Trabalho em andamento: Rascunho de uma tradução de Literatura Aprovada de NA

- Se a área tiver um relacionamento com o governo local ou nacional e os membros dos serviços mundiais estiverem planejando uma visita a essa área local, os servidores de confiança podem querer avaliar o benefício de marcar uma reunião. Em alguns casos, os oficiais de governo podem se ofender se os membros locais não oferecerem introduzir representantes dos serviços mundiais. Prezar este tipo de tradição hierárquica pode ser parte da cultura de um governo. Se uma reunião for marcada, a participação de membros locais é crucial para manter esses relacionamentos depois que o contato inicial foi estabelecido.
- Queremos ter certeza de comunicar a um órgão governamental que NA não endossa nenhum tipo de política ou de legislação do governo.

### Departamentos de Serviço Público

Os departamentos de serviço público, tais como Serviços de Família e serviços sociais, podem ser organizações boas para estabelecer um relacionamento. Essas agências do serviço público interagem frequentemente com aquelas que sofrem na adicção ativa. Estabelecer um relacionamento usando as técnicas esboçadas no início deste capítulo pode proporcionar à área uma oportunidade de realizar uma apresentação (veja o capítulo quatro para informação sobre como realizar apresentações eficazes) de modo que o departamento seja bem informado sobre o que o NA tem a oferecer a seus clientes. Servidores de confiança podem permanecer em contato com a organização fornecendo informações atualizadas como listas de grupo e contatos com NA.

### Departamentos de Polícia

Como muitos de nós sabemos, oficiais de polícia interagem frequentemente com adictos. Por causa destas interações frequentes, uma área pode decidir construir um relacionamento com o departamento local de polícia. Parte de planejar um relacionamento com a polícia local pode ser uma discussão sobre se oficiais de polícia deveriam observar reuniões. Essas discussões podem ajudar uma área a criar soluções com as quais pode concordar. Se uma área decidir então que interagir com a polícia local beneficiaria adictos na comunidade, a seguir podem começar o relacionamento fornecendo listas de grupo e literatura de NA. Os servidores de confiança podem também querer considerar realizar uma apresentação para os oficiais na academia de polícia. Como sempre, manter contato contínuo com departamentos locais de polícia pode permitir relacionamentos mais significativos. Podemos trabalhar em prol de que um departamento local de polícia venha a confiar em NA como um recurso valioso na comunidade.

*... para atrairmos ao nosso programa o adicto que ainda sofre, devemos dar passos vigorosos no sentido de darmos a conhecer o nosso programa o mais possível. Quanto melhores e mais vastas forem as nossas relações públicas, melhor poderemos servir.*

*Funciona – Como e Por quê*

Construir relacionamentos duradouros com órgãos governamentais requer que áreas sejam consistentes e pacientes. Porém, manter esses relacionamentos pode significar que Narcóticos Anônimos se torna um recurso confiável para aqueles que têm o potencial de afetar adictos na comunidade.

### Recursos

Formato áudio-visual para apresentações de governo

## **Conclusão**

Conforme afirmado no Décimo Segundo Passo em nosso Texto Básico: "Os passos não terminam aqui. Os passos são um novo começo!" Este "novo começo" provavelmente terá muitas variações. Relações Públicas significam que começemos a pensar de modo diferente sobre nosso comportamento pessoal e sobre as maneiras que cumprimos nossos papéis em um comitê de serviço de área. Alguns de nós podem começar atuando como orientadores para aqueles que são novos no serviço. Outros podem tomar o tempo para melhor entender as Doze Tradições e os Doze Conceitos antes de iniciar relacionamentos com o público. Relações Públicas podem significar que saímos do local de nosso grupo de escolha, com o local em melhores condições de que quando chegamos. A esperança é de que este manual nos ajude a agirmos como os embaixadores de NA. Começamos a nos tornarmos mais cientes das maneiras que cada um de nós afeta os relacionamentos de NA com o público e, começamos criar de forma responsável relacionamentos de longo prazo com o público – relacionamentos que permitem que cada vez mais adictos encontrem a recuperação em NA. Somos as pessoas que podem continuar a ajudar NA a se tornar um recurso mais viável e confiável em nossas comunidades.

Trabalho em andamento: Rascunho de uma  
tradução de Literatura Aprovada de NA