



مبانی روابط عمومی

بیانیه روابط عمومی

چرا روابط عمومی برای عضو NA اهمیت دارد

پیام NA این است "که یک معتاد، هر معتادی، می تواند از مصرف مواد مخدر دست بردارد، میل به مصرف را از دست بدهد و یک راه تازه برای زندگی پیدا کند." روابط ما با جامعه به ما این توانایی را می دهد که پیام خود را به صورت گسترده با همگان به مشارکت بگذاریم، به نحوی که اگر کسی بخواهد از برنامه بهبودی ما سود ببرد بتواند ما را پیدا کند. ما خدمات روابط عمومی را به منظور ارتقاء آگاهی و اعتبار برنامه انجمن NA انجام می دهیم. ما پیام خود را بطور گسترده با کل جامعه، اعضای آتی یا احتمالی و با حرفه ای ها در میان می گذاریم. ایجاد و حفظ یک نگرش جذاب و روشن بینانه در تلاش هایی که صورت می گیرد، به ما کمک می کند تا با جامعه بیرون از انجمن ایجاد رابطه نموده و آن را بهبود بخشیم. ایجاد و حفظ یک تعهد در اینگونه روابط به ما کمک می کند تا هدف اصلی خود را به پیش ببریم. اصول روحانی قدم ها، سنت ها، و مفاهیم، ما را در پی گیری اهداف روابط عمومی و تلاش های مان در جهت ارتقاء اعتبار، خوشنمایی و چشم انداز عمومی انجمن NA راهنمایی می کند. این اصول در جامعه، خدمات، رفتار شخصی و طرز برخورد اعضای انجمن بطور انفرادی، قابل اعمال است.

اطلاع رسانی به حرفه ای ها و جامعه

بیانیه زیر می تواند جهت اطلاع رسانی به جامعه در مورد NA مورد استفاده قرار گیرد:

انجمن NA سازمانی جهانی و جامعه مدار است که اعضای با فرهنگ ها و زبان های مختلف را در خود جای داده است. NA در سال ۱۹۵۳ میلادی (برابر با سال ۱۳۳۲ هجری شمسی) تشکیل شد و رشد عضویت در آن به عنوان یک سازمان، در بیست سال اول در حداقل قرار داشت. از زمان انتشار کتاب پایه ما در سال ۱۹۸۳ میلادی (برابر با سال ۱۳۶۲ هجری شمسی) شمار اعضاء و جلسات بطور چشمگیری افزایش یافت. امروز*، اعضاء NA حدوداً ۶۷۰۰۰ جلسه هفتگی را در ۱۳۹ کشور برگزار می کنند. ما بهبودی از تأثیرات اعتیاد را از طریق کارکرد دوازده قدم و همچنین حضور مرتب در جلسات گروه، پیشنهاد می کنیم. فضای گروهی، امکان کمک گرفتن از دوستان بهبودی را فراهم نموده و شبکه حمایتی مداومی را برای معتادانی که به دنبال یافتن و حفظ یک زندگی عاری از مواد مخدر هستند، ارائه می دهد.

نام انجمن ما، NA، تمرکز بر روی ماده مصرفی خاصی ندارد. انجمن ما هیچ تفاوتی بین مواد مخدر مختلف و حتی الکل قائل نیست. عضویت رایگان است و ما هیچ وابستگی به ارگان های خارج از انجمن از قبیل دولت ها، مذاهب، نیروی انتظامی یا مؤسسات پزشکی و روانکاو، نداریم. ما از طریق خدمات و همکاری با دیگرانی که در تلاش برای کمک به معتادان هستند، تلاش می کنیم تا به روزی برسیم که هر معتاد در هر جای دنیا فرصت تجربه پیام بهبودی ما را به زبان و فرهنگ خاص خود داشته باشد.



روابط عمومی به معتمدان کمک می کند تا NA را بیابند

"روابط عمومی" در واقع روش دیگری برای گفتن این اصطلاح است: "مراقب روابط مان باشیم". این مراقبت می تواند در مورد روابط مان با عموم جامعه، با سازمان های اجرای قانون، حرفه ای های متخصص در رشته اعتیاد و حتی با یکدیگر کاربرد داشته باشد. زمانی که ما بطور مؤثر پیام بهبودی را به معتمدی که هنوز در عذاب است می رسانیم، در راستای هدف اصلی انجمن گام برداشته ایم. به منظور انجام چنین هدفی، انجمن NA باید به جامعه شناسانده شود و مورد احترام آن باشد. زمانی که حرفه ای هایی که با معتمدان سروکار دارند از وجود انجمن آگاه بوده و نسبت به آن نظر مثبتی داشته باشند، احتمال اینکه اعضای احتمالی را به سمت برنامه ما هدایت کنند بیشتر خواهد شد. ما تلاش می کنیم تا همان توجه، احترام و ارزشی را که برای دوستان بهبودی خود قائلیم، نسبت به مردم بیرون از انجمن نشان دهیم. ما سعی می کنیم تا با افراد خارج از جلسات با همان احترام، مراقبت، و توجه ای رفتار کنیم که با یک عضو همدر رفتار می کنیم.

از وجود انجمن آگاه بوده و نسبت به آن نظر مثبتی داشته باشند، احتمال اینکه اعضای احتمالی را به سمت برنامه ما هدایت کنند بیشتر خواهد شد. ما تلاش می کنیم تا همان توجه، احترام و ارزشی را که برای دوستان بهبودی خود قائلیم، نسبت به مردم بیرون از انجمن نشان دهیم. ما سعی می کنیم تا با افراد خارج از جلسات با همان احترام، مراقبت، و توجه ای رفتار کنیم که با یک عضو همدر رفتار می کنیم.

در برنامه، ما یاد می گیریم چگونه اصول یافته شده در قدم ها را در زندگی روزمره مان به کار بگیریم. ما می توانیم تلاش کنیم صداقت، روشن بینی، و تمایلی که آموختیم را به ادب و احترام برای همه تعبیر و تبدیل کنیم. وقتی ما این کار را انجام دهیم، حامل یک پیام قدرتمند و مثبت می شویم که NA چه می تواند به معتمدی که هنوز در عذاب است بدهد.

اتحاد روحیه ای است که

هزاران عضو در سراسر

جهان را در یک انجمن

روحانی که قدرت تغییر

زندگی ها را دارد به هم پیوند

می دهد.

چگونگی عملکرد



اصول روحانی روابط عمومی در عمل

همان اصولی را که ما از طریق کارکرد قدم ها و به کارگیری سنت ها و مفاهیم در زندگی شخصی و تلاش های خدماتی مان می آموزیم در روابط مان با افراد و ارگان های خارج از انجمن، به کار گرفته می شوند.

احترام متقابل را به نمایش بگذار

برای ایجاد یک تعامل موفق تر با گروه های خارجی و سازمان های اجتماعی، ما اطلاعات در مورد برنامه بهبودی و سنت های مان را با آنها در میان می گذاریم. این بدین معنی است که ما باید برای کسب دانش در مورد اهداف، کلام و ارزش های سازمان هایی که با آنها کار می کنیم، وقت بگذاریم.

قابل اعتماد باش

ما با هدف مستمر رساندن پیام به معتمد در حال عذاب که هدف اصلی ما می باشد، تحت اساسنامه ای عمل می کنیم که برگرفته از سنت ها و مفاهیم مان است. با بخاطر سپردن این هدف ما قادریم که با صداقت و درستی به نحوی عمل کنیم که مخاطب ما در جامعه به پیام شفاف و استوار ما اعتماد کند.

انعطاف پذیر باش

ما ممکن است نیاز داشته باشیم سازمان هایی که با آنها کار می کنیم با انعطاف پذیری پاسخگوی احتیاجات ما باشند، ما نیز می توانیم متقابلاً کاری کنیم که همان گونه با انعطاف عمل کنیم. ما باید مراقب باشیم که به درخواست های آنان گوش دهیم و همزمان با در نظر داشتن اصول اساسی مان، تصمیم بگیریم که آیا قادر به انجام درخواست ایشان هستیم یا خیر. در بعضی موارد، ما ممکن است بخواهیم به بدنه خدماتی بزرگتری در انجمن رجوع کنیم تا به ما کمک کنند که درخواست ها انجام شوند.

با ثبات و پابرجا باش

در راستای تأمین خدمات برای جامعه ای بزرگتر، ما تلاش می کنیم تا اطلاعات صحیح و درستی را تهیه کرده و در جهت تسهیل گفتگوهای مداوم گام برداریم. وقتی که سازمان های دیگر بدانند که می توانند روی ما حساب کنند ما در درازمدت، در موقعیت بهتری برای رساندن پیام به معتمدان در جستجوی بهبودی قرار می گیریم.

شما احتمالاً در جلسات ما می شنوید که "سنت های ما قابل مذاکره برای دستکاری نیستند." در عین حال که آنها قابل مذاکره برای دستکاری نیستند، اما باب تعبیر و تفسیر به روی سنت های ما باز است. اگر شما برای هر مدتی در هر خدمتی در انجمن فعالیت داشته اید، ممکن است شاهد یک بحث داغ بوده باشید که عضوی دیگری را به "نقض" یا "شکستن" سنت های ما متهم می کند، و ممکن است دیگری همانطور قاطعانه آن را انکار کند. همه ما در مورد چگونگی بکارگیری سنت ها در خدمت عقاید شخصی داریم، اما بهترین راه برای اطمینان از هماهنگی ماندن با اصول راهنمای مان، از طریق فرآیند وجدان گروه است. در اینجا برخی عناوین وجود دارند که در هنگام بحث پیرامون کاربرد دوازده سنت مان در خدمت روابط عمومی، گروه ها و کمیته ها می توانند برای استفاده در نظر گیرند.

فصل دوم کتابچه روابط عمومی و منابع ضمیمه شده، شامل بحث های عمیق تری در مورد دوازده سنت است که به خدمت روابط عمومی مربوط می شود. کتاب چگونگی عملکرد نیز منبعی عالی برای بحث درباره سنت های مان است. ما کمیته شما را تشویق می کنیم تا به صورت گروهی به بررسی این مسائل بپردازد و برای مشخص شدن اینکه چه چیزهایی با اصول راهنمای مان هماهنگی دارند بحث آزاد را تشویق می کنیم.

آیا ما اصلاً می توانیم روابط عمومی انجام دهیم؟

سنت یازدهم ما می گوید "خط مشی روابط عمومی ما بر اساس جاذبه است تا تبلیغ"، بنابراین کاملاً واضح به نظر می رسد که NA قرار است یک سیاست روابط عمومی داشته باشد. خیلی ساده روابط عمومی ایجاد و حفظ رابطه ها است. ما با چنین حرکتی در روابط مان، کمک می کنیم تا از جاذبه دار بودن انجمن NA اطمینان حاصل شود. ما خواهان آنیم که انجمن NA در جامعه مورد شناسایی و احترام قرار گیرد تا اعضای که ممکن است در آینده به ما بپیوندند، بتوانند ما را پیدا کنند. ما در طی انجام کارهای روابط عمومی درگیر تبلیغات نمی شویم.

"تبلیغ چیست؟"

در کتاب چگونگی عملکرد، تبلیغ چنین تعریف شده است "هیا هو، ادعاهای غلو آمیز، [و] تأیید اشخاص معروف." در خدمت روابط عمومی تمام آنچه ما با عملکرد مان موظف به انجام آن هستیم این است که به اطلاع جامعه برسانیم که دارای یک برنامه معتبر و موثق بهبودی هستیم. برای جاذبه دار بودن ما باید دیده شویم. اگر معتادان در عذاب ندانند کجا ما را پیدا کنند، نمی توانند پیام ما را بشنوند.

خود-اتکایی و اطلاعیه های خدمات عمومی

اطلاعیه های خدمات عمومی می تواند برای ما فرصتی باشند جهت ایجاد رابطه ی همکاری با عموم مردم در جامعه مان. این پیشنهاد ارائه خدمات به مؤسسات خیریه راهی است که سازمان های عمومی و کسبه ها وارد روابط همکاری و تعاون در جامعه می شوند. بوسیله تجمیع تلاش های مان با این سازمان ها و اتخاذ رویکرد تیمی، ما توانایی همکاری مان را به نمایش می گذاریم. ما خودمان را به این سازمان ها وابسته نمی کنیم یا نمی چسبانیم. بلکه، ما می توانیم این روابط را وارد حالتی بر پایه روحیه همکاری نماییم.

"آیا ما با روابط عمومی گمنامی خود را می شکنیم؟"

به یاد داشته باشید که سنت یازدهم ما در مورد گمنامی در رسانه های جمعی—مطبوعات، رادیو و فیلم (و بطور وسیعتر اینترنت) صحبت می کند. سنت دوازدهم ما در مورد برابری همه ما، گمنامی—داخل NA از آن بابت که "اصول را قبل از شخصیت ها" قرار دهیم بحث می کند. تقریباً هر نوع خدمتی، از ما می خواهد که با اعضای جامعه تعامل داشته باشیم.

خود-اتکایی به معنای چیزی بیش از بر عهده

گرفتن سهم مالی خودمان است—به این معنی

است که ما به مسئولیت مان در جهت ارائه

اطلاعات در مورد برنامه مان و مشغول

برقراری روابط معنی دار با دیگرانی است که

اهداف مشابه دارند.

کتابچه روابط عمومی، فصل ۲

آیا خود-اتکایی به این معنی نیست که ما نمی توانیم هیچ کمکی از خارج دریافت کنیم؟

سنت هفتم ما استقلال انجمن NA را تضمین می کند. ما از عموم پولی درخواست نمی کنیم؛ و این باعث می شود تا هم تلاش های خدماتی ما و هم پیام ما از نفوذ تأثیرات خارجی در امان بماند. ما با سپاسگزاری همانند سازمان های غیر انتفاعی دیگر کمک های خیرخواهانه ای مانند دادن تخفیف در پخش اطلاعیه های خدمات عمومی یا اجاره بهای مکان جلسات را قبول می کنیم. اگر چنین تسهیلاتی صرفاً برای NA نباشد، خود-اتکایی ما به خطر نخواهد افتاد.

"شما نمی توانید به دیگر سازمان ها وابسته شوید!"

مطلب فوق صحیح است! هرچند، واژه همکاری با وابستگی بسیار متفاوت است. وابستگی متصل بودن و مرتبط بودن است. خدمات روابط عمومی شامل همکاری با دیگر سازمان ها از طریق ایجاد و حفظ روابط است. ما می توانیم به اتفاق با دیگر سازمان ها به طریقی با هم کار کنیم که برای هر دوی ما مفید باشد. ما مراقب هستیم که از اصول راهنمای NA پیروی کنیم و متوجه می شویم که سازمان های دیگر ممکن است پایبند و متعهد به همان اصولی نباشند که ما هستیم.



شروع به کار

قبل از شروع به مطرح کردن پروژه های روابط عمومی جدید یا پاسخ مثبت به درخواست حرفه ای ها، بیائید بررسی و در نظر بگیریم که داریم چه می کنیم، چگونه می خواهیم پیش برویم، و چرا ما داریم این خدمت را انتخاب می نماییم. اقدامات خدماتی ما روی انجمن جهانی مان تأثیر می گذارد. هدف ما پیش بردن این چشم انداز است که هر معتادی در جهان فرصت تجربه بهبودی را به زبان و فرهنگ خویش داشته باشد.

جهت کمک به دستیابی به اهداف خدمات مان، ما یک بیانیه روابط عمومی دو قسمتی داریم- بخش اول بیانیه متمرکز روی عضو انجمن NA و بخش دیگر آن حرفه ای ها و جامعه را هدف گرفته است. ما رو به جلو به سمت اهداف روابط عمومی حرکت می کنیم که به ما کمک می کند از انجمن NA یک انتخاب قابل رؤیت و پُرجاذبه برای معتادان ساخته شود.

- ما به وضوح و با شفافیت روشن می کنیم که انجمن چه خدماتی را می تواند و چه خدماتی را نمی تواند به جامعه ارائه دهد.
- ما اعضاء NA را بیشتر نسبت به نقش شان در تصور عموم از NA آگاه می کنیم.
- ما به صورت هدفمند تلاش می کنیم تا جامعه، انجمن NA را به عنوان یک سازمان مثبت و قابل اعتماد بشناسد.
- ما روابط ارزشمندی را با حرفه ای ها و عموم جامعه ایجاد می کنیم.

هدف اصلی تلاش های روابط عمومی ما این است که داستان انجمن NA و آنچه برنامه ما به معتادان در حال عذاب ارائه می دهد را بگوئیم. به کار گیری گمنامی در جامعه بر این اصل شکل گرفته که گمنامی اساس روحانی تمام سنت های ماست، و همیشه یادآور این است که اصول را به شخصیت ها ترجیح دهیم.

چگونگی عملکرد

در یک کمیته روابط عمومی/اطلاع رسانی چه کاری انجام می دهیم؟

اولین برخورد بسیاری از ما با NA از طریق تلاش های یک کمیته روابط عمومی بود. ما احتمالاً وقتی که پمفلت انجمن و آدرس جلسات را از اطاق اورژانس یک بیمارستان برداشتیم، یا آگهی انجمن را در کتابچه راهنمای تلفن یافتیم، و یا شماره تلفن ثبت شده روی یک پوستر دیوار محوطه دانشگاه مان را یادداشت کردیم، نمی دانستیم که آنها همه نتایج تلاش های کمیته اطلاع رسانی بوده است. کمیته روابط عمومی/اطلاع رسانی فرصتی را در اختیار ما قرار می دهد که ما دین خود را نسبت به جامعه آدا کنیم. ما با رساندن پیام بهبودی خود تأثیر مثبتی بر زندگی دیگران در جامعه خواهیم گذاشت.

اطلاع رسانی چیست؟

عضویت در کمیته ای که نتیجه فعالیت آن کمک به معتادان جهت یافتن انجمن باشد، پاداش غیر قابل توصیف به همراه دارد، که فقط باید تجربه شود. خدمت اطلاع رسانی در انجمن NA بطور طبیعی تکامل پیدا کرده است. بسیاری از جوامع نام کمیته های خود را به

"روابط عمومی" تغییر

داده اند که خود ایجاد

و حفظ رابطه با جامعه

را پرورش می دهد.

در گذشته نه چندان دور،

برنامه ما نسبتاً ناشناخته

بود. همین طور که ما به

عنوان یک انجمن رشد

کردیم و خدمات را توسعه دادیم، متوجه این نیاز فزاینده شدیم که به آگاهی جامعه نیاز داریم تا به معتادان در حال عذاب بیشتری دسترسی پیدا کنیم.



مسئولیت فردی عضو NA چیست؟

خدمات اطلاع رسانی به روش های مختلفی انجام می گیرند. کمیته های اطلاع رسانی PI و PR روابط عمومی می توانند نیازهای جامعه را ارزیابی کرده و تصمیم بگیرند بهترین شکل رساندن پیام ما چیست. خدمت اطلاع رسانی اغلب شامل پاسخ دادن به درخواست ها برای اطلاعات یا معرفی انجمن NA است. وقتی درخواستی صورت می گیرد، کمیته اطلاع رسانی یا روابط عمومی باید منابع مورد نیاز برای اجابت درخواست را ارزیابی کرده و تصمیم گیرد چگونه اقدام نماید.

وقتی که ما مسئولیت رفتارمان را در جامعه می پذیریم شکلی چنان ساده از اطلاع رسانی اتفاق می افتد که به چشم نمی آید. وقتی ما خود را اعضای NA معرفی کنیم، هر یک از ما ممکن است در نظر آنهایی که با برنامه آشنا نیستند نماینده NA محسوب شویم. طرز تعامل و عملکرد ما با کارکنان محل هایی که برای برگزاری جلسات استفاده می کنیم، روی نگاه جامعه بر کل NA تأثیرگذار است.



چگونه کارها انجام می شوند؟

وقتی که یک عضو از یک فرد، دفتر نمایندگی، یا رسانه (وسائل ارتباط جمعی)، درخواستی جهت اطلاعات انجمن دریافت می کند، می تواند این درخواست را به کمیته اطلاع رسانی/روابط عمومی انتقال دهد. برخی از راه هایی که ما اطلاعات را به عموم ارائه می کنیم عبارتند از:

1. پاسخ دادن به درخواست مراکز درمان اعتیاد، ارگان های مدنی، مدارس، سازمان های بهداشت و یا رسانه های گروهی برای ارائه معرفی حضوری.
2. توزیع پوستر، بلیورد، آگهی - تراکت و دیگر اعلامیه های خدمات عمومی به منظور آگاه نمودن جامعه از چگونگی دستیابی به ما.
3. برگزاری روزهای آموزش جامعه، جهت آگاه نمودن حرفه ای ها و عموم، و کارگاه های آموزشی برای تربیت اعضای خودمان.

4. ارائه آدرس و اطلاعات مربوط به وب سایت، فهرست

راهنمای جلسات (آدرس جلسات)، نامه های مطلع سازی، و پمفلت ها به کسانی که ممکن است در تماس با معتادان قرار گیرند.

5. همکاری با کمیته های بیمارستان ها و زندان ها و خطوط

تلفنی در پروژه های دارای اشتراک. جایی که یک کمیته جداگانه خطوط تلفنی وجود ندارد، یک کمیته اطلاع رسانی می تواند مسئول کارکرد یک خط تلفن باشد.

اهمیت گمنامی چیست؟

ما همه تلاش مان را می کنیم تا از ظاهر شدن در رسانه ها به عنوان اعضای NA و ارائه نام فامیل خود در صفحه های عمومی اجتناب کنیم. همچنین ما به خود یادآور می شویم که در هنگام برگزاری جلسات با نهاد های خارج انجمن جهت انجام خدمت روابط عمومی، تنها نباشیم.

این حیاتی است که سنت یازدهم را در نظر بگیریم و گمنامی شخصی خودمان را هنگامی که پیام انجمن را در رسانه های جمعی ارائه می دهیم، حفظ کنیم. ممکن است شرایطی ایجاد شود که ما تصمیم بگیریم از غیر معتادان حرفه ای آموزش دیده ای که گمنامی شان مسأله

ای نیست در رسانه ها استفاده کنیم. ما همچنین روحیه پاسخگویی خود را به بدنه خدمات محلی مان و یا کمیته فرعی حفظ می کنیم. مهم است به یاد داشته باشیم که این وظیفه جامعه نیست دنبال آشنایی با سنت های ما باشد، و ما می خواهیم این را مطمئن شویم که جامعه بفهمد، هیچ شخص یا گروه واحدی نماینده کل انجمن NA نیست. به منظور اطمینان از این مورد، ما مسئولیت رعایت آن را با رفتن به صورت جفت یا گروهی به عهده می گیریم.

اعضا چگونه درگیر فعالیت می شوند؟

برای هر عضو علاقمندی در کمیته روابط عمومی یا اطلاع رسانی محلی نقشی وجود دارد. فعالیت ها، پیشنهادات، بازخوردها و شرکت شما ارزشمند و مورد نیازند. ما با آغوش باز از شما دعوت می کنیم تا در یک جلسه کمیته اطلاع رسانی شرکت کنید.



اصول پایه برنامه ریزی

هنگامی که ما بطور مؤثر پیام انجمن را به معتاد در حال عذاب می‌رسانیم، معتادان بیشتری فرصت تجربهٔ پیام بهبودی ما را خواهند داشت. برنامه ریزی راه را برای تحقق آن هموار می‌کند تا تبدیل به واقعیت شود و یک بخش مهم از ارائهٔ خدمات مؤثر برای NA گردد. این حیاتی است که همه نتیجه مطلوب، یا هدف، و نقش خودشان در دستیابی به آن هدف را درک کنند. بر اساس نیازها و منابع ناحیهٔ تان، می‌توانید تصمیم بگیرید که کدام یک از این فرایندها برای شما بهترین کارکرد را خواهد داشت. علاوه بر ایده‌هایی که ما اینجا به شما پیشنهاد می‌دهیم، در فصل ۳ کتاب روابط عمومی در مورد این موضوع اطلاعات وجود دارد.

خواهد کرد تا نیازهای خدمتی را مشخص کنند، بجای اینکه روی علایق کمیته‌ها به صورت مجزا تمرکز داشته باشند.

ترازنامه منابع

دانستن اینکه ناحیهٔ شما چه میزان پول می‌تواند به نیازهای خدمتی اختصاص دهد مهم است؛ این به شما کمک می‌کند تا تصمیم بگیرید چه کاری می‌تواند انجام شود. شما لازم است بدانید ناحیه شما از نظر مالی چه مقدار برای ارائه دارد، اما شما باید منابع انسانی را نیز در نظر بگیرید. اعضای با مقاطع پستی مختلف و تجربه‌های خدمتی متفاوت، اغلب برای خدمات مختلف مناسب می‌باشند.

وارد عمل شوید

با نمایان شدن کمبودهای شخصیتی مان از طریق فرآیند ترازنامه نویسی، اکنون ما فرصتی برای مؤثرتر بودن کوشش‌های خدمتی مان در اختیار داریم. ما مناطقی که مشخص شده اند دارای ضعف هستند را تغییر داده و بهبود می‌بخشیم. چنین عملکردی می‌تواند ساختار خدمتی ما را ترمیم کرده، به ما اجازه دهد که با پیام امید خود به معتادان کمک برسانیم.



ترازنامه خدمات جاری

یک ترازنامه ناحیه ای می‌تواند به شناسایی اینکه چه چیزی کار می‌کند و چه چیزی نیاز به بهتر شدن دارد کمک کند. از طریق این روند، شما می‌توانید از آنچه که در بعضی کمیته‌ها واقعاً خوب کار می‌کند برداشت نموده و احتمالاً در مورد آن خدماتی که ضعیف ترند به کار برید.

ترازنامه که کجا ممکن است در جامعه

به NA نیاز باشد

ناحیه می‌تواند اطلاعاتی را گردآوری کند تا ببیند چه کسانی نیاز به شنیدن پیام بهبودی NA دارند. این بدان معنی است که ببینیم بیشتر تماس‌های تلفنی از کجا با خطوط تلفنی گرفته می‌شود. این ایده برای این است که مشخص کنیم آیا اعضای احتمالی و یا افرادی هستند که در جامعه با معتادان سروکار دارند و نیاز است به پیام ما دسترسی پیدا کنند.

این حیاتی است که

همه نتیجه مطلوب،

یا هدف،

و نقش خودشان در

دستیابی به آن هدف

را درک کنند.

اولویت بندی کردن

اولویت بندی بدین معنی است که ما تعیین کنیم کدام پروژه‌های خدمتی به نظر بیشتر از همه در جامعه NA مورد نیاز است. شما ممکن است بخواهید برای الویت بندی ترتیب دادن یک مجمع گروهی که از همه اعضا برای شرکت دعوت می‌کند را در نظر بگیرید. این به همه اعضا کمک



روابط عمومی در سطح شهر

مراکز درمانی و کلینیک های بیماران سرپایی

برآورد عضویت خدمات جهانی NA در سال ۲۰۰۹ نشان می دهد که تقریباً ۵۰ درصد اعضاء به واسطه تشویق کارکنان مراکز درمان اعتیاد جلسات NA را پیدا کرده اند. ایجاد و حفظ روابط با مراکز درمانی می تواند راهی برای اطمینان از رسیدن پیام ما به معتادان باشد. حرفه ای هایی درمان اعتیاد ممکن است از قبل با برنامه NA آشنایی داشته باشند اما ما می خواهیم که سطح آگاهی ایشان را با ارائه اطلاعات، نشریات و آدرس جلسات، افزایش دهیم. مهم است در طی برقراری ارتباط با حرفه ای ها بگویم که انجمن ما منبعی برای اجتماع است و هیچ شرط عضویت، هزینه، یا حق عضویتی ندارد. ما به خاطر می سپاریم که به عنوان اعضای NA، حفظ سنت های مان قسمتی از مسئولیت ماست؛ ما نمی توانیم از ارگان ها و سازمان های خارجی توقع داشته باشیم که به اصول راهنمای برنامه ما وفادار باشند. زمانی که خدمتگزاران مورد اعتماد محلی اهداف و یک برنامه شفاف مشخص برای تعامل با حرفه ای های درمان اعتیاد داشته باشند، ما از ایجاد یک رابطه سازنده، مداوم و همکاری اطمینان حاصل می کنیم.

عدالت کیفری

نقش روابط عمومی NA در جامعه بزرگتر ایجاد و حفظ روابط با حرفه ای هایی که با معتادان کار می کنند می باشد. در حوزه عدالت کیفری این شامل دادگاه های مواد مخدر، نمایندگی و سازمان های اجرای قانون، و عفو مشروط و افسران ناظر می شود. با مراقبت و دقت از اعضای خدمتگزار آموزش دیده ای که نگرش مثبت، زبان مناسب، و تمایل به همکاری در رعایت دستورالعمل های شان دارند، ما به این حرفه ای ها نزدیک می شویم. ما آدرس جلسات فعلی و نشریه را به ایشان ارائه می دهیم تا درباره برنامه ما مطلع شوند و این اطلاعات را به کسانی که فکر می کنند ممکن است آنها از NA بهره مند شوند انتقال دهند. وقتی رابطه مان را با یک مرکز ایجاد کردیم بازدیدهای مکرر پی گیرانه ای را انجام می دهیم. این مهم است که تماس مان را حفظ کنیم و خودمان را برای هر سوالی که ممکن است پیش آید در دسترس بگذاریم. کمیته های بیمارستان ها و زندان های ما پنل هایی را ساماندهی می کنند که جلسات را در تلاش برای

رساندن پیام بهبودی به داخل زندان ها و سازمان ها ببرند. اغلب، این اعضاء بالقوه ممکن است قادر به شرکت در جلسات بیرون نباشند. برای این که مراکز، این جلسات را گزینه ای ماندنی در نظر بگیرند، مهم است که NA توسط حرفه ای های حوزه عدالت کیفری شناخته شده و مورد احترام باشد.

بهداشت سلامت

بسیاری از اعضاء ما NA را به دلیل توصیه هایی که توسط یک حرفه ای یا یک پزشک شده پیدا کرده اند. کلینیک های بهداشت عمومی، اتاق های اورژانس، و مطب پزشکان محل هایی هستند که در آنها برای ما فرصت جهت تعلیم حرفه ای های مراکز سلامت در مورد برنامه مان وجود دارد. حرفه ای های مراکز بهداشت سلامت برای درک مدل های پزشکی مراقبت از بیمار آموزش دیده اند. با مد نظر داشتن این مطلب، لازم است خدمتگزاران مورد اعتماد آماده باشند تا رویکرد NA را به عنوان یک برنامه بهبودی بر اساس پرهیز شرح دهند. اعضاء می توانند بوسیله نشریات مان حرفه ای ها را در مورد فلسفه پرهیز کامل آگاه کنند. ما می توانیم به حرفه ای ها توضیح دهیم که NA اعتیاد را به عنوان یک بیماری می بیند که جسمی، احساسی، و روحانی بر ما تأثیر می گذارد.

ما آدرس جلسات فعلی و

نشریه ارائه می دهیم تا آنها

درباره برنامه ما مطلع شوند

و این اطلاعات را به کسانی

که فکر می کنند ممکن است

آنها از NA بهره مند شوند

انتقال دهند.

مضاف بر این که برنامه ما بر پایه حمایت همردان و شرکت منظم در جلسات است نیز به توضیح چگونه کارکردن برنامه ما کمک می کند. ارائه آدرس جلسات و شماره تلفن آدرس ها نیز می تواند به شانس رسیدن پیام ما به آنهایی که به آن نیاز دارند کمک کند.

برنامه ریزی یک جلسه معارفه روابط عمومی

کجا؟ کارکنان مدارس، مراکز بهداشت سلامت، دفاتر خدمات اجتماعی، و مراکز درمانی اغلب درباره NA درخواست اطلاعات می کنند. یک نامه معرفی راهی مؤثر برای شروع به گفتگو با یک سازمان خارجی و رساندن اطلاعات اولیه در مورد NA است. غرفه ها و نمایشگاه ها در کنفرانس ها و نمایشگاه های سلامت نیز می توانند فرصتی برای ارتباط با افرادی که با معتمدان کار می کنند ارائه دهد. ما می توانیم به این رخدادهای به عنوان فرصتی جهت ایجاد ارتباطی که ممکن است در آینده منجر به ارائه معارفه شود نگاه کنیم.

چرا؟ هدف ارائه

معارفه NA این است که مخاطبین با یک درک اولیه بنیادی از برنامه بهبودی NA آنها را ترک کنند. ما همچنین می خواهیم نشان دهیم که NA یک منبع با ارزش و معتبر جامعه است. آماده سازی دقیق، یک جلسه ارائه و معرفی می تواند

یک فرصت عالی روابط عمومی باشد و به ما کمک کند تا هدف اصلی خودمان را محقق کنیم.

پوسترها، بیلبردها، و

اعلامیه های خدمات عمومی

می توانند بسیار مؤثر باشند.

ارائه دادن اطلاعات اولیه در

مورد این که NA چه هست

و چه نیست مهم است.

چه کسی؟ وقتی معارفه ای را برنامه ریزی می کنیم باید چندین

عامل را در نظر بگیریم. اول، ما از خود باید بپرسیم، چه کسی مخاطب ما است؟ ممکن است انجام مقداری تحقیق به ما کمک کند و معارفه خود را متناسب با سلیقه شرکت کنندگان درست کنیم. دوم، ما باید در نظر بگیریم چه کسی ارائه معارفه را انجام خواهد داد. این انتخاب مهم بستگی به اعضای خدمتگزار در دسترس و



سطح تجربه آنها دارد. بعضی اوقات ممکن است ما به فکر داشتن یک فرد ارائه دهنده غیر معتاد آموزش دیده بیاقتیم. این می تواند به ما برای حفظ گمنامی مان در رخدادهای محلی کمک کند، و همچنین در برقراری ارتباط با حاضرین در یک رخداد حرفه ای مفید باشد.

چه چیز؟ ما می خواهیم به دقت بهترین راه دسترسی به

مخاطب شناسایی سده خود را در نظر بگیریم. پوسترها، بیلبردها، و اعلامیه های خدمات عمومی می تواند بسیار مؤثر باشد. ارائه دادن اطلاعات اولیه در مورد این که NA چه هست و چه نیست مهم است. وقتی در حال ارائه معارفه در یک غرفه یا پنل هستیم، شرح کوتاهی از تاریخچه و توسعه NA ممکن است مفید باشد. همچنین توضیح دادن نقش قدم ها و سنت ها در برنامه بهبودی مان مهم است.



چه وقت؟ ما باید مواظب باشیم ارائه معارفه را در زمانی

از روز برنامه ریزی کنیم که به احتمال زیاد برای شرکت کنندگان مناسب باشد.

چگونه؟ بخشی حیاتی از هر معارفه ای برنامه ریزی است. زمان

اختصاص داده شده به تمرین و آماده سازی می تواند به ارائه دهندگان معارفه کمک کند تا با قالب و مطالب آشنا شوند و زمان اختصاص داده شده را پُر کنند. ما می خواهیم دقت کنیم در خلق معارفه از زبانی آشنا استفاده کنیم که شنودگان ما به راحتی درک کنند. اگر جزوه ها یا پرسشنامه هایی برای پخش وجود دارند، ما باید در آنها نیز از زبان یکسان استفاده کنیم.

جهت اطلاعات بیشتر در مورد آموزش و آماده سازی برای ارائه معارفه، لطفاً به فصل ۴ کتاب روابط عمومی مراجعه کنید. منابع اضافی برای این فصل شامل یک نمونه معرفی نامه و فرمت ارائه معارفه می باشد.

انتشار دادن پیام مان!

ما به وسیله رسانه ها محاصره شده ایم! بعد از مشخص کردن منابع و نیازهای جامعه خود، ما می توانیم از روزنامه ها، اینترنت، رادیو، تلویزیون، نیمکت های اتوبوس، و بیلبورد برای رساندن پیام بهبودی NA به معتادی که هنوز در حال عذاب است استفاده کنیم.

چه کسی مخاطب توست؟

رسانه ها می توانند یک راه عالی برای مطلع کردن جامعه در مورد NA و دستیابی به اعضای بالقوه باشند، اما وقتی واقعیت هایی را درباره NA در رسانه ارائه و معرفی می کنید چند نکته برای مدّ نظر داشتن وجود دارد. وقتی در حال برنامه ریزی پروژه تان هستید، جامعه خود را مدّ نظر داشته باشید و تصمیم بگیرید چه فورمتی به احتمال زیاد می تواند به عضو بالقوه نفوذ کند. برای مثال، اگر شما در شهری زندگی می کنید که افراد زیادی از وسائط نقلیه عمومی استفاده می کنند، پویش (کمپین) نیمکت اتوبوس ممکن است تأثیر بالایی داشته باشد. مطمئن شوید در حال ارائه اعلامیه ای هستید که ایجاد علاقه می نماید و افراد را به جستجوی NA دعوت می کند، اما همچنین به طور شفاف و ساده در مورد برنامه ما اطلاعات ارائه می کند.

آیا ما منابع توسعه پویش رسانه خودمان را داریم؟

هنگام ارائه دادن اطلاعات درباره NA به عموم، شما حتماً باید منابع انسانی و مالی جامعه NA را مدّ نظر داشته باشید. بعضی از انواع رسانه از بقیه گران تر هستند، و شما به دنبال پیدا کردن آن خواهید بود که کدام یک برای جامعه خدماتی NA شما بهترین کارکرد را دارد. اعلامیه خدمات عمومی و "تلویزیون با دسترسی عمومی" راهی هایی هستند برای برقرار کردن ارتباط با عموم، معمولاً بدون هیچ هزینه ای. جور کردن یک پویش رسانه ای می تواند فرصتی عالی برای تجمیع نیروها با ناحیه مجاور و شریک شدن در هزینه ها و منافع به دست دهد. شما همچنین ممکن است دریابید یک ناحیه یا منطقه نزدیک شما که منابع محلی را توسعه داده اند برای به اشتراک گذاشتن آن با شما جهت پیشبرد کوشش های PR شما تمایل دارند.

نتیجه مطلوب را در نظر بگیرید...

تلاش های روابط عمومی NA در رسانه ها می تواند با چند چالش روبرو شود. ما لازم است گروه های محلی و کمیته های خطوط تلفن را از تلاش های رسانه ای مان مطلع سازیم. ما امیدواریم در نتیجه هر پویش رسانه ای، یک افزایش در تماس ها و شرکت در جلسات داشته باشیم و می خواهیم تا آماده باشیم. وقتی که ما مراقب هستیم تا روابط عمومی مان را با برنامه ریزی و فروتنی انجام دهیم، قادر خواهیم بود NA را برای عموم جذاب ساخته و هدف اصلی مان را به پیش ببریم.

در سنت یازده، می آموزیم که شخصیت هیچ کس از دیگری مهمتر نیست. ما به خودمان یادآور می شویم که وقتی با سازمان های خارجی ملاقات داریم، به تنهایی نمی رویم. اگر از ما درخواست شد راجع به بهبودی NA مصاحبه کنیم، جویای حمایت از طرف اعضاء با تجربه در جامعه خدماتی مان می شویم. ما یادمون هست برای ارائه معارفه مان با اعضاء کمیته بحث و گفتگو، برنامه ریزی، و تمرین کنیم. همچنین ما پاسخ گویی خود به بدنه خدمات محلی مان یا کمیته فرعی را حفظ می کنیم. این مهم است که وظیفه عموم نیست با سنت های آشنا باشند، و ما می خواهیم مطمئن شویم آنها درک می کنند که هیچ یک نفر یا گروهی به عنوان نماینده کل NA نیست.

وقتی ما به دقت برنامه ریزی می کنیم، نیازهای جامعه مان را در نظر می گیریم، و مراقب هستیم اصول بهبودی را در تلاش های مان به کار بندیم، ما می توانیم از رسانه ها در دسترسی به معتادی که هنوز در عذاب است استفاده کنیم.

جهت اطلاعات بیشتر در مورد این که چگونه به شکل مؤثر پیام مان را در رسانه ها منتشر کنیم، لطفاً به فصل ۵ کتابچه روابط عمومی مراجعه کنید. منابع اضافی برای این فصل شامل نکات و نمونه هایی برای آماده سازی می باشد.

NA بهبودی را در سراسر دنیا به معتادان ارائه می دهد. ما بر روی بیماری اعتیاد تمرکز می کنیم تا یک نوع ماده مخدر خاص. پیام ما به اندازه کافی گسترده است تا معتادان را از هر طبقه اجتماعی یا ملیتی جذب کند. وقتی اعضای جدید به جلسات می آیند، تنها توجه ما به اشتیاق آنها برای رهایی از اعتیاد فعال است و اینکه ما چگونه می توانیم کمک کنیم.

چگونگی عملکرد

چشم انداز خدماتی NA

تمام تلاش های معتادان گمنام برخاسته از هدف اصلی گروه های ماست.
بر این زمینه مشترک، ما متعهدانه پای می فشاریم.

چشم انداز ما آینده ای است که در آن:

هر معتمدی در جهان، چه زن چه مرد، این امکان را دارد تا
پیام ما را در قالب زبان و فرهنگ خود تجربه کند، و زندگی
تازه ای را در پیش گیرد.


تک تک اعضا، با شوقی برخاسته از موهبت بهبودی، در
کارهای خدماتی طعم رشد و شکوفایی معنوی را می چشند.

به منظور کمک به گروه ها در انتقال پیام بهبودی ما، هیأت های
خدماتی NA در سراسر جهان، شانه به شانه یک دیگر با روحیه
اتحاد و هم یاری تلاش می کنند.

معتادان گمنام در مقام برنامه ای معتبر برای بهبودی، به
رسمیت و اعتبار جهانی دست یافته است.

صداقت، اعتماد و نیت خیر، زیربنای تمام کوشش های خدماتی ماست؛
که خود به تمامی متکی است بر راهنمایی نیروی برتر و مهربان.





Copyright © 2010 by
Narcotics Anonymous World Services, Inc.
All rights reserved.

World Service Office
PO Box 9999
Van Nuys, CA 91409 USA
TEL (818) 773-9999
FAX (818) 700-0700
WEB www.na.org




World Service Office–Canada
Mississauga, Ontario

World Service Office–Europe
Brussels, Belgium
TEL +32/2/646-6012
WEB www.na.org

World Service Office–Iran
Tehran, Iran
WEB www.wsoiran.org



This is Board-approved service material.

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

ISBN 9781557768377 • 10/18
WSO Catalog Item No. 2102B