

## اصول اساسی روابط عمومی

بسیاری از ما اهمیت اصول NA را درک می کنیم ، اما چگونه می خواهیم هنگام رساندن پیام NA این اصول را در سطوح جامعه به کار گیریم؟ این فصل از کتاب اصول زیر بنایی NA و چگونگی بکارگیری تجربی آنها را در فعالیت های روابط عمومی ما مشخص می کند. درک این اصول ما را در ایجاد خدماتی مسئولانه تر، معتبرتر و نیز در

برقراری ارتباط قدرتمند می سازد. اصولی که در این فصل مطرح شده از قدم ها ، سنت ها و مفاهیم NA برگرفته شده است. بدیهی است که در ارتباط مان با عموم ، قدم ها ، سنت ها، و مفاهیم به نوعی تأثیرگذار هستند. ما به سادگی اصولی را که به نظر می رسد به گونه ای خاص با خدمات روابط عمومی مان مرتبط هستند را مشخص کرده ایم. اصول زیر بنایی تمام فعالیت های خدماتی در هدف اصلی گروه می باشد که توسط سنت پنجم ما توصیف شده است. همان طور که مطالب سنت پنجم در کتاب چگونگی عملکرد بیان می کند: رساندن پیام NA برای بقای انجمن آنقدر اهمیت دارد که آن را هدف اصلی مان می نامیم . ما برای به انجام رساندن هدف اصلی خود طبق اصول

### عنوان های کلیدی

زیر بنای روحانی

گمنامی

اتحاد (( با هم ، می توانیم ))

جاذبه

خودانکایی

همکاری ، نه وابستگی

مسئولیت و پاسخ گویی

غیر حرفه ای تا ابد

ارتباط

NA تلاش می کنیم.

### زیر بنای (رومانی)

اصول NA که در روابط ما با انجمن و جامعه بکار برده می شود ، در این فصل از کتاب توضیح داده شده است. وقتی که به معنای واقعی ، اصول NA را درک کنیم با چالش های غیر منتظره به گونه ای بهتر و سنجیده تر می توانیم روبرو شویم.

فعالیت های خدماتی ما اغلب فرصت هایی را ایجاد می کنند تا بتوانیم این اصول را برای موانع به ظاهر غیر قابل عبور به کار گیریم. برای دستیابی به راه حل های ممکن با روشن بینی می توانیم با این چالش ها روبرو شویم. برای مثال: ممکن است خود را در موقعیتی بیابیم که دو کمیته ی فرعی مختلف با یک مرکز تأدیبی همکاری متقابل دارند ؛ هر کمیته ی فرعی ممکن است با افراد مختلفی در آن مرکز در تماس باشند. آنچه که در یک چنین موقعیتی لازم است ، یک ارتباط خوب بین کمیته های فرعی است. روابط عمومی ما هنگامی تقویت می شود که بتوانیم اصول را تمرین کرده ، با یکدیگر همکاری نموده و یکدیگر را مطلع نگه داریم.

---

هر گروه تنها یک هدف اصلی دارد ، رساندن پیام به معنای که هنوز در عذاب است.

سنت پنجم

---

به عنوان اعضای NA همه یک هدف اصلی داریم که باید از آن حمایت کنیم. در حالیکه که گروه ها بر روی هدف اصلی متمرکز هستند ، مسئولیت حمایت از فعالیت ها به عهده ی کمیته ی خدماتی ناحیه ای سپرده شده است. برای آن دسته از ما که خدمات روابط عمومی را انجام می دهیم ، این بدان معناست که ما با روحیه حاکی از فروتنی خدمت نماییم. به زبان ساده ، ما معتادان در حال بهبودی هستیم که سعی در رساندن پیام بهبودی به معتادان در حال عذاب داریم — همان پیامی که شخص دیگری به رایگان در اختیار ما گذاشت — وظیفه ی ما آن است که به دیگران اجازه دهیم بدانند که معتادان گمنام ، یک برنامه ی بهبودی ساده ی روحانی و دوازده قدمی است که می تواند به هر معتاد در جستجوی رهایی از اعتیاد به مواد مخدر کمک کند. ما با اطمینان اعلام می کنیم که چه خدماتی را می توانیم یا نمی توانیم ارائه نماییم . رویکرد ما به روابط عمومی با این آگاهی است که NA برای جامعه چیست و روابط NA با آن جامعه چگونه است. اصول فروتنی و خدمت در رساندن پیام NA در راستای شناخته شدن نقش NA در جامعه می تواند به ما کمک کند.

## گمنامی

وقتی یکی از دوستان ما ، درگیری شفص دیگری را با اعتیاد برای ما تعریف می کند ، شاید دلمان بخواهد به آن دوست مطالبی را درباره معتادان گمنام و تهریبات فود در آنها بگوییم. وقتی یکی از همکاران ما با مشکل مصرف مواد مفرد روبرو شده ، شاید صلاح بدانیم تجربه فود را با او درمیان بگذاریم. هیچ یک از ما دلش نمی خواهد با بوق و کرنا و برون دلیل موجه ، تمام ریزه کاری های تأسف برانگیز اعتیاد فود را به همه شهر بگوید و به همین منوال با هرکسی که برمی فوریم ، درباره عضویت فود در NA پییزی ابراز نمی کنیم. اگر به نظر می رسد می توانیم به شفص دیگری کمک کنیم ، این بار موضوع فرق می کند و شاید صمیم باشد مفتصری درباره داستان فود و بهبودی در معتادان گمنام برای او تعریف کنیم.

پگوتگی عملکرد

زمانی که به طور مستقیم و آشکار با کسی در مورد تجارب شخصی خود از اعتیاد ، همچنین آزادی در بهبودی مشارکت می کنیم ، گمنامی خود را زیر پا نمی گذاریم. بسیاری از اعضا تجارب بهبودی خود را با مسئولان آزادی مشروط یا مشاوران درمانی قبلی خودشان در میان می گذارند. این باید به عنوان روابط عمومی در نظر گرفته شود زیرا

وقتی که آنها می بینند برنامه ی بهبودی NA در زندگی این اعضا کار می کند ، به همان نسبت احتمال بیشتری می رود که مسئولان آزادی مشروط و مشاوران درمانی ، بیماران جدید خود را به NA ارجاع دهند. این رویکرد علاوه بر ایجاد نگرش خیرخواهانه به برنامه ی ما ، فرصت هایی برای آگاهی بیشتر معتادان از NA را فراهم می کند.

در NA ، اصل گمنامی ، مروج چیزی است که نشریات ما آن را " سخاوت ایثارگرانه " توصیف کرده اند. اصل گمنامی ، ما را راهنمایی می کند به شیوه هایی رفتار کنیم تا منافع گروه را در رأس منافع خود قرار دهیم. اهمیت " ما " از " من " بیشتر می شود. وقتی که توانمندی ها و ضعف های فردی خود را می پذیریم ، فروتنی را تمرین می کنیم و در عمل فروتنی همان گمنامی است. وقتی درک می کنیم گروه قوی ترین وسیله ی رساندن پیام NA است ، فروتنی را تمرین می کنیم. وقتی با یکدیگر در یک جلسه ی NA می نشینیم همه با هم برابر هستیم ، گمنامی از ما می طلبد این برابری و از خودگذشتگی را به روابط مان با جامعه منتقل کنیم .

وقتی به صورت گمنام به انجمنی متشکل از دیگر معتادان در حال بهبودی ملحق می شویم و منافع گروه را به منافع فرد ترویج می دهیم ، رشد روحانی فرد ما نیز به مراتب بیشتر می شود .

پلگونگی عملکرد

اصل گمنامی به جای منافع شخصی برابری و تمرکز بر روی منافع کل NA را تشویق می کند. در NA برای ما اهمیت ندارد که شما چه کسی هستید ؛ آنچه برای ما اهمیت دارد ، ارزش درمانی کمک یک معتاد به معتاد دیگر است .

از نقطه نظر بسیاری از اعضا ، گمنامی ، خیلی ساده ، ذکر نکردن نام خانوادگی است . این مورد می تواند فقط در سطح رسانه ها مورد توجه قرار گیرد. این حق انتخاب خود اعضا است که بخواهند نام خانوادگی و یا اطلاعات شخصی خویش را بازگو نمایند یا خیر.

گمنامی به جای نقطه نظرات فردی از هدف نهایی که همان تمرکز بر روی هدف اصلی است ، حمایت می کند. اصول نهفته در سنت ها ما را تشویق می کند تا متواضعانه به امید پیشبرد آرمان های انجمن خود به یکدیگر پیوندیم .

## گمنامی و راز داری

گاهی ما گمنامی را با راز داری اشتباه می گیریم در حالی که آنها یکی نیستند. هنگام مشارکت در یک جلسه ی NA بهتر است به خاطر داشته باشیم که در حال مشارکت در یک مکان عمومی هستیم. احتمال دارد اعضا از طریق مشارکتشان شناخته شوند. معمولاً از آنچه در جلسه مشارکت شده گزارشی تهیه نمی شود ، حتی زمانی که یک عضو در مورد عمل مجرمانه ی خود مشارکت نماید. به هر صورت تضمینی وجود ندارد که علیرغم نیت خیر گروه ، مشارکت های جلسات NA در همان مکان باقی بماند.

بخش دیگر رازداری به راهنما و رهجو مربوط می شود. برخلاف روان پزشکان و یا روان شناسان و مشاوران ، راهنمایان عموماً از آن چه رهجوهایشان با آنها در میان می گذارند ، یادداشت بر نمی دارند. معمولاً یک راهنما در مورد

آنچه با او به مشارکت گذاشته می شود راز دار است ولی تضمینی در این باره وجود ندارد. راهنمایان نیز خود معنادان در حال بهبودی هستند ، نه حرفه ای هایی که برای انجام این امور پول دریافت می کنند. درک این تفاوت به اعضا کمک می کند تا در مورد گمنامی و راز داری در NA واقع بین تر باشند.

## گمنامی در اینترنت

اغلب ممکن است این توهم در ما ایجاد شود که اینترنت یک محیط عمومی نیست. در نتیجه نقش گمنامی شخصی می تواند در شبکه گسترده ی جهانی گیج کننده باشد. بسیاری از اعضا با فعالیت های مشتاقانه جهت رساندن پیام بهبودی NA اقدام به راه اندازی وب سایت و وبلاگ های شخصی نموده اند. یکی از راه هایی که یک سایت شخصی می تواند در رعایت اصل گمنامی به کار گیرد بیان این نکته است که این سایت نماینده ی NA نبوده و فقط بازگو کننده نظرات شخصی است.

سایت های شخصی همچنین می توانند برای سایت ثبت شده ی محلی و یا [www.na.org](http://www.na.org) ، اقدام به تهیه ی Link کنند. علاوه بر این وب سایت های شخصی می توانند به جای تأکید بر " عضویت در انجمن معنادان گمنام " توسط استفاده از کلماتی مانند " بهبودی " گمنامی اعضا را حفظ نمایند. استفاده از کلمه ی "بهبودی" به جای "معنادان گمنام" از اشتباه در تشخیص سایت توسط کسانی که با جستجوگرهای اینترنتی به دنبال جلسات NA یا اطلاعاتی در مورد معنادان گمنام هستند جلوگیری می کند. به علاوه این مسئله به اعضا در حفظ گمنامی شان در این رسانه ی جمعی کمک می نماید.

## رابطه ی گمنامی با غیر معنادان

سنت یازدهم بر این نکته تأکید دارد که شخصیت هیچ یک از افراد مهم تر از دیگری نیست؛ وقتی سنت یازدهم می گوید " لازم است همیشه گمنامی شخصی خود را حفظ کنیم" منظور این نیست که تحت هر شرایطی باید این کار را انجام دهیم. سنت یازدهم بیان می دارد که " لازم است همیشه گمنامی شخصی خود را در سطح مطبوعات ، رادیو و فیلم حفظ کنیم". این رسانه ها به روشنی در سنت یازدهم ما به عنوان مطبوعات ( چاپی و رسانه های الکترونیکی ) ، رادیو و فیلم تعریف شده است.

برای مثال اگر از ما درخواست شده تا در یک مصاحبه ی رادیویی راجع به بهبودی در NA شرکت کنیم ، اکیداً به ما توصیه می شود تا از اعضای با تجربه NA در جامعه خدماتی خود کمک گرفته ؛ گفتگو و برنامه ریزی کنیم و مراسم معارفه را با اعضای کمیته تمرین نموده و معرفی معنادان گمنام را با همراهی عضو دیگری انجام می دهیم. گمنامی با ارائه و تفهیم هر چه بیشتر پیام NA به جامعه هیچ گونه مغایرتی ندارد. صحبت در مورد NA در یک مرکز تأدیبی جهت ارائه اطلاعات توسط کمیته ی H&I ، یا معرفی برنامه ی NA به یک دبیرستان برای اطلاع رسانی به

مخاطبان در مورد بهبودی از فعالیت های مثبت کمیته های خدماتی ما هستند ، اعمالی که نشان دهنده ی پیام بهبودی NA می باشند. این مثال ها شامل رسانه های جمعی نیست یعنی جایی که ما همیشه به حفظ گمنامی شخصی ترغیب می شویم .

برخی اوقات افراد غیر معتاد می توانند به ما جهت حفظ گمنامی مان در رسانه های جمعی به عنوان معتاد در حال بهبودی کمک نمایند. افراد خارج از NA اغلب این توانایی را دارند که به گونه ای در سطح رسانه های جمعی ظاهر شوند که به پیشبرد هدف اصلی ما کمک کنند. برای مثال یک قاضی ممکن است از تجربه ی مثبت خود در مورد NA و مؤثر بودن

برنامه ی بهبودی ما صحبت کرده و شرح دهد که چگونه صدها نفر از معتادان با حضور در جلسات NA زندگی خود را تغییر داده اند. ما از غیر معتادان نمی خواهیم پیام NA را برسانند ، از آن ها می خواهیم که در مورد پیام بهبودی ما صحبت کنند. نقش آنهایی که عضو نیستند صرفاً اطلاع رسانی در مورد NA است.

یک حرفه ای غیر معتاد ، به حفظ گمنامی اعضا در سطح مطبوعات کمک کرده و هر عضو NA را از شناخته شدن به عنوان سخنگوی معتادان گمنام حفاظت می کند. تا زمانی که یک غیر معتاد کاملاً از عضویت در انجمن ما جداست ، اعتبار برنامه ما را خیلی به خطر نمی اندازد. همچنین اعضا

” گمنامی هیچ گونه مغایرتی با در دسترس قرار دادن و تفهیم بیشتر پیام NA به جامعه ندارد “

می توانند به جای غرق شدن در معرفی برنامه ی NA در رسانه ها ، به رساندن پیام NA تمرکز کنند. حرفه ای های غیرمعتاد مانند قضات ، اغلب تمایل دارند راجع به تجربیات خود از برنامه ما گفتگو کنند. این مسئولیت ما است تا مطمئن شویم که این اعضا و جامعه به خوبی در مورد NA مطلع شده و تجربه ی مثبتی پیدا کرده اند.

چنانچه یک کمیته ی خدماتی ناحیه ای تصمیم بگیرد از یک غیر معتاد در یک رویداد رسانه های جمعی استفاده کند، لازم است تا ناحیه ، مسئولانه هرگونه چالش ممکن را بررسی کند. یک نگرانی مهم این است که یک غیرعضو خارج از انجمن امکان دارد به عنوان ” چهره ای از NA “ مطرح شود. یکی از راه های حصول اطمینان بدنه ی خدمات محلی از رفتار مسئولانه در این گونه شرایط این است که یقین پیدا کند نقش و رابطه ی غیرعضوها با NA به روشنی مشخص شده باشد.

مسئولیت پذیری کمک می کند تا این گونه روابط با موفقیت انجام شود. هر فرصت و رویداد اجتماعی ، منحصر به فرد است. بدنه ی خدماتی محلی معمولاً به بهترین وجه آماده شده است تا در مورد استفاده مناسب از غیر معتادان ، تصمیمات آگاهانه اتخاذ نماید. ارزیابی یک رویداد اجتماعی و ارتباط با غیر معتادان مرتبط با آن رویداد ، می تواند به ناحیه در تصمیم گیری جهت بکار گیری یا عدم به کارگیری از غیر معتادان متناسب با هر موقعیت کمک کند.

سنت ها نیز درباره انیمنی بحث می کنند که به پای شفصیت افراد از اصول روانی پیروی می نماید. منظور سنت دوازدهم از کلمه "گمنامی" ، عدم فودرایی و الویت دادن به نیازهای دیگران به پای نیازهای شفصی است .

## گمنامی و برابری

گمنامی برای هر معنای که در جلسات NA شرکت می کند فرصتی برابر در یافتن بهبودی فراهم می آورد. هنگامی که اعضا با اصول زندگی می کنند دیگر مهم نیست معتادان چه ظاهری دارند؟ از کجا آمده اند؟ چقدر تحصیلات دارند؟ یا اینکه بی سوادند و یا چقدر دارایی دارند یا ندارند. اگر تازه واردی با ظاهری جذاب وارد جلسات شود و اعضای گروه به او توجه بیشتری نمایند، پس اینجا اعضای گروه با این تازه وارد به طریقی متفاوت رفتار کرده اند. آیا اگر آن تازه وارد تا این حد جذاب نبود نیز اعضا با او همین رفتار را داشتند؟ آیا به این تازه وارد جذاب، نوع خاصی از توجه ابراز می شود که ممکن است وی را از شنیدن پیام NA باز دارد؟ ما سعی می کنیم تا با همه اعضا بطور یکسان رفتار کنیم تا همه فرصت پیدا کردن رهایی که برنامه ما در اختیارشان می گذارد را داشته باشند.

تفاوت های شفهی ما هیچ تبعیضی را در نهایت ایجاد نمی کنند: در NA همه ما در دوران بهبودی برابر هستیم. این درست است که همه ما با سابقه های شفهی متفاوت، عادت های مختلف مصرف، تمهيلات و تفهصن های اجتماعی متفاوت، استعدادها و نواقص افلاقی مختلف وارد NA می شویم، اما در رابطه با هدف بهبودی شفهی خود، حرفه ما هیچ ارتباطی به استعداد ما برای کمک به یکدیگر ندارد. تمهيلات دانشگاهی، سرمایه، بی سواری، فقر - مسائلی که بر بسیاری از زمینه های زندگی ما اثر می گذارند - نه به ما کمکی فواید کرد و نه شانس ما را در بهبودی کمتر فواید نمود. به همین منوال، این عوامل نه باعث مؤثرتر شدن و نه باعث افتلال در مساعی ما برای پیام رسانی فواید شد.

پگوانگی عملکرد

---

تنها لازمه عضویت، تمایل به قطع مصرف است.

سنت سوم

---

معتادان گمنام پذیرای همه کسانی است که در جستجوی رهایی از اعتیاد فعال می باشند و فعالیت های روابط عمومی ما نیاز به حمایت از این یکسان نگری را دارد. فعالیت های خدماتی ما باید اطمینان پیدا کند که NA خوشامدگوی همه، از مالک گرفته تا محکوم، می باشد. همانطور که در کتاب پایه آمده فعالیت های خدماتی ما سعی در پوشش همه معتادان دارد "بدون در نظر گرفتن سن، نژاد، جنسیت یا هر عقیده و مذهب و یا بی مذهبی".

همچنین سنت سوم ما این حقیقت را عنوان می کند که هیچ کس نمی تواند میزان تمایل معتاد دیگر را مورد قضاوت قرار دهد. تمایل امری شخصی بوده و هیچ معیاری در مورد تمایل یک عضو به قطع مصرف وجود ندارد.

معتادان گمنام انجمنی است که بهبودی از اعتیاد را به معتادان سراسر جهان ارائه می دهد. توجه اصلی ما به فور بیماری اعتیاد معطوف است ، نه ماده فاسد مصرفی. پیام ما آنقدر گسترده و فراگیر است که توجه همه افراد را از هر طبقه ، جامعه و ملیتی به فور جلب می نماید. زمانی که تازه واردی به جلسات ما می آید ، تنها مسئله مورد توجه ما تمایل او به رهایی یافتن از اعتیاد فعال و نفوه کمک به اوست.

پگوتگی عملکرد

## اتحاد : ”با هم می توانیم“

NA وقتی جاذبه ی بیشتری دارد که ما بتوانیم اتحاد خودمان را به نمایش بگذاریم. اتحاد ما زمانی متجلی می شود که از گوناگونی خود به عنوان نقطه قوتی در جلسات و خدماتمان استفاده کنیم. هنگامی که یک گروه از معتادان با گذشته های متفاوت و باورهای گوناگون در کنار یکدیگر خدمت می کنند ، اتحاد ما را به گونه ای شگفت آور جذاب جلوه می دهند. هنگامی که از زاویه ی جذب معتادان مصرف کننده گوناگون به اتحادمان می نگریم ، می توانیم سؤالات زیر را از خود پرسیم :

ما چگونه فضای بهبودی را در جلساتمان به نمایش می گذاریم؟

آیا ما همه کسانی را که در جلسات شرکت می کنند ، با رویی باز پذیرفته و به آنها خوشآمد می گوئیم؟

آیا ما در کمیته های خدماتی ، پذیرای اعضای انجمن بوده و می توانیم برای عموم جذاب باشیم؟

ما کسانی هستیم که به پیام ساده ی بهبودی از اعتیاد معتادان گمنام جان می بخشیم ؛ پیامی که رهایی را برای هر معتادی با هر پیشینه و یا گروه سنی تضمین می کند تا بهبودی از اعتیاد فعال را تجربه کند.

در فعالیت هایمان جهت دستیابی به اهدافی مانند یکسان نگری و پذیرا بودن تمام معتادان ، ممکن است اعضا بخواهند برای شناسایی گروه های ساکن در آن اجتماع محلی که از جلسات NA باز مانده اند ، وقت بگذارند. اعتیاد از همه ی مرزهای فرهنگی عبور می کند ؛ عدم حضور افرادی از یک گروه فرهنگی خاص در جلسات ما بدان معنی نیست که هیچ کس با آن فرهنگ معین از اعتیاد رنج نمی برد یا به آنچه ما ارائه می کنیم نیازی ندارد. طرح سؤالاتی نظیر : چه کسی در اجتماع ما از جلسات NA بی بهره مانده؟ و یا چه کسی در این اجتماع نیاز دارد تا NA در دسترس وی قرار گیرد؟ به ما کمک می کند فعالیت های خدماتی خود را در جاهایی متمرکز کنیم که بیشترین نیاز به آن وجود دارد. بحث و گفتگوی گروهی راجع به اهداف ناحیه به متمرکز کردن فعالیت های PR کمک خواهد کرد.

یک شیوه ی جذب اعضای آتی NA این است که طرح های خدماتی خود را به طور خاص جهت دستیابی به این اعضای آتی برنامه ریزی کنیم. مثلاً چنانچه اعضا در اجتماعی زندگی می کنند که جمعیتی متشکل از شهروندان بازنشسته و یا افراد بستری در خانه های سالمندانشان زیاد است ، اعضای ناحیه باید در نظر داشته باشند جلسات معرفی را طوری ترتیب دهند که در آن دو واقعیت مهم درباره NA ارائه شود : یکی اینکه افراد مسن تری هستند که در NA پاک شده اند و در حال بهبودی می باشند و دیگر اینکه این اعضا در کنار اعضای متفاوت دیگر در انجمن شرکت می کنند. این شیوه با دعوت از برخی اعضای مسن تر محلی ناحیه برای شرکت در جلسه معرفی در کنار یک گروه متنوع از اعضای NA صورت می پذیرد. این گونه اقدامات خود نشانگر وجود تنوع و اتحاد ، هر دو ، در انجمن ماست.

احتمالاً فعالیت های روابط عمومی ما زمانی ارزشمندتر و مفیدتر می شوند که ما قدری از وقت خود را صرف برنامه ریزی بهترین شیوه برای دستیابی به اعضای آتی می کنیم.

---

منافع مشترک ما بایستی در رأس قرار گیرد ، بهبودی شخصی به وحدت NA بستگی دارد .

سنت اول

---

قدرت ، روحیه ای است که هزاران عضو را در سراسر جهان در این انجمن روحانی که قادر به تغییر دادن زندگی انسان هاست ، به یکدیگر پیوند داده است .  
پلگوئگی عملکرد

فعالیت های جمعی خدماتی ما به معتادان دیگر برای یافتن بهبودی کمک می کند. NA از دهه ۱۹۵۰ میلادی تاکنون ، به دلیل همکاری اعضا با یکدیگر در پیشبرد هدف اصلی NA در حال رشد بوده است. بسیاری از ما با قدرت گروه در رساندن پیام بهبودی به معتادانی که به جلسات می آیند ، آشنا هستیم و با همین روش گروه های متشکل از اعضا را برای خدمت به کار می گیریم. آنجا که اعضا خواسته ها و نیاز های فردی خود را جهت منافع مشترک NA کنار می گذارند ، می توانیم سنت اول را در عمل ببینیم. همکاری با یکدیگر جهت چشمگیری و تداوم بیشتر NA در اجتماعات محلی خود نه تنها به معتادان کمک می کند تا برنامه ما را پیدا کنند بلکه شیوه قدرتمندی برای تمرین اتحاد شرح داده شده در سنت اول ما می باشد.

## جاذبه ...

جاذبیت رفتاری و نگرش هر عضو NA و ظاهر جمعی انجمن ما برای ارزشمندتر کردن فعالیت های روابط عمومی ما ضروری می باشد. جاذبه به معنای عملکرد ما ( به عنوان یک عضو و یا یک گروه ) به شیوه ای است که به طور طبیعی دیگران را به سوی خود جلب کنیم. وقتی اعضا به گونه ای جذاب رفتار کنند ، احتمال تأثیر مثبت NA بر تازه واردان و اعضای آتی NA بیشتر می شود.

هم چنین می توانیم به جاذبه در ارتباط با افرادی - که ممکن است معتاد نباشند - ولی به معتادان در پیدا کردن NA کمک می کنند ، فکر کنیم. طرز نگرش هر یک از ما بر ظاهر جمعی مان تأثیر دارد. چگونه به آگاه شدن حرفه ای ها از آنچه NA ارائه می دهد ، کمک می کنیم؟ ما نمی توانیم از غیرمعتادان انتظار داشته باشیم تا اعتیاد را کاملاً همانند ما معتادان درک کنند. آنچه ما می توانیم انجام دهیم ، به تصویر کشیدن قدرت بهبودی موجود در برنامه NA برای افراد غیرعضو می باشد.



آنچه که احتمالاً برای عموم و حرفه ای هایی که با معتادان مرتبط هستند جذاب خواهد بود ، ارتباط مطمئن ، مسئولیت ، تعهد و رفتاری است که بازتاب بهبودی است. ما می توانیم اعتبار NA را با حضور خود و انجام وظایفی که به عهده گرفته ایم ، نشان دهیم. خواه این وظیفه ، پاسخ گویی به یک تماس تلفنی جهت ارائه اطلاعات در مورد NA باشد ، خواه ارائه کتابچه راهنمای جلسات در کتابخانه عمومی. ما می توانیم برای انجام تعهدات خود نسبت به افراد حرفه ای تجارب اعضای NA را بیاموزیم. چنانچه مسئله ای مانع از حضور ما بر سر قرارمان شود ، می توانیم از عضو دیگری درخواست کنیم تا تعهد ما را به انجام برساند و به افراد متعهد شده ، اطلاع دهیم که شخص دیگری به جای ما می آید. همچنین ما می توانیم از طریق تماس با مسئول کمیته ، ارتباط خوب درون کمیته ای خود را حفظ کنیم. ما برای موفقیت واقعی در ایجاد و حفظ روابط با جامعه ، نیاز به سایر اعضای NA داریم. تعاون و همکاری در ناحیه ها و کمیته ها می تواند به ما کمک کند تا پیام بهبودی را به صورتی جذاب به عموم عرضه کنیم.

### ... تا تبلیغ

به هنگام بررسی تفاوت بین تبلیغ و جاذبه می توانیم به تفاوت بین اطلاع رسانی به جامعه درباره NA و اصرار بر این که NA از هر برنامه بهبودی دیگر بهتر است ، بیاندیشیم. سنت یازدهم کتاب چگونگی عملکرد تبلیغ را به عنوان " تبلیغات پر زرق و برق ، ادعاهای غلو آمیز ، [ و ] تأیید افراد مشهور " تعریف کرده است. اطلاع رسانی به جامعه در مورد این که ما یک برنامه معتبر بهبودی هستیم یک عمل اصولی است ، در حالی که مقایسه NA با سایر برنامه ها و دیدگاه ها ، دادن وعده های بهبودی و یا ادعا در مورد تأثیرگذاریمان ، همگی می توانند تبلیغ محسوب شوند. تنها قولی که ما می دهیم ، فرصت تجربه رهایی از اعتیاد فعال برای معتادان است و هر قول دیگری تبلیغ به حساب می آید. ما نیازی به تبلیغ معتادان گمنام نداریم زیرا وقتی ما در این مورد که NA چگونه در زندگیمان کار می کند مشارکت می کنیم ، برنامه خود بیانگر خود می باشد. ارائه خدمات مستمر به جامعه و حرفه ای ها ، آگاه کردن جامعه از NA و آنچه برنامه NA برای ارائه دارد ، راهی است جهت فعالیت های خدماتی ما تا برنامه مان را برای عموم و اعضای آتی جذاب تر کند .

همان طور که در متن سنت هشتم کتاب چگونگی عملکرد بیان شده ما فعالانه کارهای خدماتی خود را به انجام می رسانیم و به دنبال رساندن پیام بهبودی در سراسر شهر ها ، شهرستان ها و روستاها هستیم. برای جذب معتادان در حال عذاب به برنامه ، قدم های قاطعانه برمی داریم. ما به مؤثر بودن برنامه ایمان داریم. ما می دانیم NA کار می کند زیرا عملکرد آن را در زندگی خود تجربه کرده ایم. ما می دانیم هر معتادی که در جستجوی بهبودی در NA است می تواند همان رهایی که ما یافتیم را بیابد.

### خود اتکایی

ممکن است اولین تجربه ما از سنت هفتم زمانی باشد که سبد پول در جلسه ای که در آن شرکت می کنیم به گردش درآید. کمک مالی ما در یک جلسه ، احتمالاً اولین تجربه احساس مسئولیت پذیری و یک حس رو به رشد تعلق به چیزی بزرگ تر از خودمان است. بدین ترتیب تعریف جامع تر از اصل خود اتکایی NA این است که سازمان ما بر مبنای تلاش خود و از طریق کمک های داوطلبانه و فعالیت های خدماتی اعضا تداوم می یابد. ما از جامعه درخواست کمک مالی نمی کنیم. وقتی ما سنت هفتم را تمرین می کنیم ، روح خوداتکایی مشوق اقدامات مسئولانه ، گمنامی و درستی در روابطمان با جامعه می شود.

## فوداتکایی و اعلامیه های خدمات عمومی

ما یک سازمان غیر انتفاعی هستیم بنابراین اغلب پیشنهادات خیرخواهانه ای به ما می شود ، مانند: حداقل پرداخت اجاره بهای محل برگزاری جلسات یا تبلیغات خدمات عمومی مانند: آگهی های کوتاه رادیویی و یا آگهی در معابر عمومی. زمانی که برای سی ثانیه تبلیغ در یک برنامه رادیویی و یا نصب یک پوستر اطلاع رسانی NA در ایستگاه قطار هزینه ای پرداخت نمی کنیم ، ممکن است ترس آن را داشته باشیم که دیگر خود اتکا نیستیم. اعلامیه های خدمات عمومی اغلب در اختیار مؤسسات خیریه قرار دارند. در چنین موقعیت هایی رسانه ها از طریق همین اعلامیه ها خدمتی را به جامعه ارائه می دهند. اعلامیه خدمات عمومی مصالحه نمی کند و یا اصل خود اتکایی ما را به خطر نمی اندازد. این ها فرصت هایی هستند که جامعه برای سازمان های خدماتی اجتماع فراهم می کند. آنچه که ما در NA در اختیار معنادان در حال عذاب می گذاریم به سود جامعه است. قبول کمک های خیرخواهانه و تخفیف هایی که به دیگر سازمان های خدمات اجتماعی مشابه نیز ارائه می شود نیز در راستای حفظ اصل خوداتکایی است.

در حقیقت این مثال در مورد اعلامیه خدمات عمومی می تواند برای ما فرصتی باشد تا رابطه ای بر مبنای همکاری با عموم در اجتماع خود ایجاد کنیم. ارائه این نوع خدمات به سازمان های خیریه راهی برای ورود مؤسسات مردمی و فرصت های شغلی به روابط مبتنی بر همکاری درون اجتماع می باشد. ما با ترکیب فعالیت های مان با مؤسسات در قالب یک تیم ، توانایی خود را جهت همکاری به نمایش می گذاریم. ما خود را به این مؤسسات مرتبط یا وابسته نمی کنیم. در عوض ما می توانیم بر اساس روحیه همکاری وارد این گونه ارتباطات شویم.

## فوداتکایی و غیر معنادان

همان گونه که ما اجازه داریم اعلامیه های خدمات عمومی را به رایگان دریافت کنیم و برای اجاره محل برگزاری جلسات خود تخفیف بگیریم ، ممکن است از غیر معنادان هم کمک دریافت کنیم. پیشنهاد این خدمات داوطلبانه غیر معنادان می تواند بخش متداولی از خدمات اجتماعی آنها محسوب شود. برای مثال : یک حرفه ای در مرکز درمانی ممکن است داوطلبانه وقت خود را برای نشستی جهت پرسش و پاسخ در اختیار NA بگذارد که در آن هر دو طرف چالش های موجود جهت دسترسی آسان معنادان به NA را بررسی نمایند. در این مثال بین خدماتی که بار مالی دارند (

مانند پیشنهاد مدیریت اسناد بانکی کمیته محلی توسط یک حسابدار غیر معتاد ( و رابطه ای که به نفع هر دو طرف یعنی NA و طرف دیگر می باشد ، تفاوت وجود دارد. هنگامی که هر دو طرف از همکاری متقابل بهره می برند و به اهداف مشترکشان نزدیک تر می شوند ، به طور یکسان از این رابطه حمایت می کنند. NA با قبول این خدمت داوطلبانه از سوی یک غیر عضو وارد هیچ معاملهً بخصوصی نشده است؛ بلکه NA صرفاً یکی از چندین سازمان غیر انتفاعی است که می تواند از وقت یک داوطلب بهره ببرد. هنگام استفاده از یک داوطلب غیر معتاد ، جوامع NA می توانند سؤال های زیر را از خود بپرسند: آیا با قبول این خدمت NA را تحت نفوذ بی دلیل شخص یا سازمانی قرار می دهیم؟ آیا قبول این خدمت ما را به آن شخص یا سازمان متکی می کند؟ با طرح این پرسش که آیا خدمت پیشنهاد شده به نفع هر دو یعنی NA و طرف دیگر می باشد یا خیر ، می توان مانع از نفوذ بی دلیل دیگران شد.

*در فهم اصول روانی سنت هفتم ، ساره پنداشتن نیازها با ایمان به نیروی برتر ارتباط نزدیکی دارد. تا زمانی که از نیروی برتر راهنمایی بخواهیم تمام احتیاجات ما برآورده فواید شد. در حقیقت همین نپذیرفتن کمک های فیزیکی ، بیانگه اطمینان ما به نیروی برتر است و تا موقعی که گروه ما نسبت به انجام هدف اصلی خود متعهد بماند ، احتیاجات آن برآورده فواید شد.*

پلگوئگی عملگر

## فوداتکایی و همکاری

تجربه ما نشان داده است که هر چه آگاهی عموم از NA بیشتر می شود ، تمایل بیشتری به حمایت از ما پیدا می کنند. اغلب این حمایت از طریق ارجاع بیماران ، اعضای خانواده و یا دوستان به برنامه NA ابراز می شود. آنها مردم را به سوی ما می فرستند چون از رسالت سازمان ما پشتیبانی می کنند. این نوع تفاهم ، روابطی بر مبنای اعتماد و خیرخواهی با عموم به وجود می آورد. سؤالی که اغلب باید از خود پرسیم این است : آیا ما هر آنچه در توان داریم در ارتباطات خود با خارج از NA انجام می دهیم؟ بسیار خوب است اگر سازمان های حرفه ای و یا اجتماعی که می خواهند به معتادان در پاک شدن کمک کنند ، در مورد در دسترس بودن ، تمایل داشتن ، پذیرا بودن و مفید بودن NA احساس روشنی داشته باشند. معنای خوداتکایی فقط به دوش گرفتن بار مالی نیست – خوداتکایی به این معنی است که ما مسئولیت های خود را برای تهیه اطلاعات راجع به برنامه انجام می دهیم و وارد ارتباطات پر بار با کسانی می شویم که اهداف مشابه با ما دارند.

راه دیگری که افراد خارج از NA از آن طریق می توانند حمایت خود را در اختیار ما قرار دهند ، کمک به ما در یافتن معتادان در حال عذاب است. برخی اوقات حرفه ای ها در انتقال اطلاعات درباره بهبودی NA کمک می کنند زیرا می دانند که NA یک برنامه بهبودی معتبر است.

” معنای خوداتکایی فقط

به دوش گرفتن بار مالی

نیست - فودا تکایی به این معنی  
است که ما مسئولیت های فود را  
برای تهیه ی اطلاعات  
راجع به برنامه مان انجام دهیم و  
وارد ارتباطات پر بار  
با کسانی می شویم که اهداف  
مشابه با ما دارند. "

اشخاصی در بیرون از NA وجود دارند که کمک می کنند تا جلسات بهبودی در پناهگاه های بی خانمان ها تشکیل شود؛ حرفه ای هایی وجود دارند که کمک می کنند نشریات بهبودی در دسترس معتادان زندانی قرار گیرد. افراد خارج از NA در مورد مشاهده کارکرد برنامه در زندگی معتادان با دیگران مشارکت می کنند ، در واقع آنان شاهدانی هستند بر قدرت بهبودی که برنامه ما ارائه می دهد. برای اطمینان از تداوم رسیدن پیام NA به معتادان ، راه های بسیاری وجود دارد و گاهی طرفداران ما در خارج از NA ، به پیشبرد هدف اصلی مان کمک می کنند.

در مقدار و انواع حمایت هایی که ما می توانیم از جامعه دریافت کنیم محدودیت هایی وجود دارد. زمان هایی بوده که یک خانواده و یا دوستان اعضای NA غرق در احساس سپاسگزاری بهبودی عزیزانشان ، به NA پیشنهاد کمک های مالی داده اند. ما این را درک می کنیم و از نیت خیرشان قدردانی می نماییم. اما ما کمک های مالی از افراد غیر عضو ، حتی از افراد حق شناس خانواده یک معتاد قبول نمی کنیم. وقتی ما کمک های مالی را بپذیریم ، خود را در خطر مصالحه و سازش با استقلال NA و روح سنت هفتم قرار می دهیم .

اگرچه در واقع روش های بیشتر دیگری وجود دارد که غیر معتادان می توانند به ما در تحقق هدف اصلیمان کمک کنند. ما می توانیم آنها را تشویق به خرید نشریات NA و اهدای آن به مراکز سم زدایی ، مراکز درمانی و یا مؤسسات تأدیبی کنیم. ما می توانیم آنها را جهت همکاری داوطلبانه با دفاتر اجتماعی که در خدمت معتادان می باشد ترغیب کنیم و همچنین می توانیم آنها را به خرید نشریات NA برای معتادانی که می شناسند ، تشویق کنیم. همه اینها راه هایی است که ما می توانیم حامیان خود را تشویق کنیم تا دلسوزانه عمل کنند بدون آنکه ناچار به مصالحه با روح سنت هفتم خود شویم.

## همکاری ، نه وابستگی

همکاری یعنی کارکردن در کنار یکدیگر ؛ یعنی شرکت در اقداماتی که برای همه افراد درگیر ، سودمند است. زمانیکه با یکدیگر همکاری می کنیم با تمایل خود به کسی که از ما درخواست مساعدت نموده ، کمک می کنیم. معنای این در NA حمایت از یک کمیته فعال ناحیه دیگری است ، هنگامی که در مورد ایده و وقت از ما درخواست کمک می کند. ما اینجا هستیم تا یکدیگر را حمایت کنیم. وقتی ما با یکدیگر و جوامع خود همکاری می کنیم قادر به برداشتن قدم های مثبتی هستیم که به ما کمک می کند تا پیام خود را بیشتر در دسترس قرار دهیم.

ما چطور می توانیم با جامعه و سازمان های دیگر کار کنیم بدون آنکه در آنها ادغام و یا به آنها وابسته شویم؟ یکی از راه های تمرین همکاری این است که به خاطر داشته باشیم اعضای NA موظفند تا اصول نهفته در سنت هایمان را رعایت کنند. مؤسسات و سازمان های دیگر این مسئولیت را به عهده ندارند. ما می توانیم با پیروی از اصول خود و با اتکا بر کمیته های خدماتی و مطالعه ی سنت ها و مفاهیم NA به انجام این مسئولیت بپردازیم.

وقتی ما به سادگی و صادقانه بررسی کنیم که چه خدماتی را می توانیم و یا نمی توانیم به دیگران ارائه دهیم ، احتمال برقراری ارتباطات جمعی و سازنده را بیشتر می کنیم. برای نمونه اگر از ما درخواست همکاری با یک مرکز درمانی و یا تأدییی شود ، از آنها سؤال می کنیم که از NA چه توقعاتی دارند. امکان دارد آنها درخواست برگزاری جلسات هفتگی نمایند و ما بعد از یک ارزیابی صادقانه تصمیم بگیریم که نمی توانیم درخواست آنها را برآورده کنیم. در عوض می توانیم پیشنهاد یک جلسه ماهیانه را به آنها بدهیم. بدین طریق ما رابطه ای را بوجود آورده ایم که با مسئولیت پذیری می توانیم برای مدت ها آن را ادامه دهیم. ما همکاری را با صداقت خود در بیان آنچه که قادر به ارائه آن هستیم ، تمرین می کنیم و همچنان در جستجوی راهی برای پاسخ به درخواست ها هستیم؛ در نتیجه سازمان های عمومی می آموزند که به اعضای ما اعتماد کنند و به برنامه ما به عنوان یک منبع اجتماعی معتبر تکیه کنند.

بخش دیگری از همکاری زمانی است که سازمان های خارج از NA قصد تحقیق در مورد تأثیر گذاری برنامه ما را دارند. امکان دارد اعضای NA قصد شرکت در طرح های پژوهشی خارج از برنامه را داشته باشند. اگر این طور است باید چند نکته را در نظر بگیریم. اول آنکه حرفه ای های مراکز بهداشت و درمان به اطلاعات واقعی و عینی راجع به نتایج

درمانی مؤثر و مفید اتکا می کنند تا بتوانند برای روش های بهبودی بیماران خود تصمیم بگیرند. وقتی که اطلاعاتی از NA در منابع اطلاعاتی موثق حرفه ای ها یافت نشود ، آنها با احتیاط در مراجعات خود با آن برخورد می کنند. پژوهش ، امکان ابراز نقطه نظرات را برای معتادان فراهم می سازد ، اما NA هیچ کنترلی بر اطلاعات جمع آوری شده و چگونگی استفاده از آنها را ندارد. برای همکاری با طرح های پژوهشی خارج از NA ، ما باید آگاهی زیادی کسب کنیم و ما تجربه زیادی برای نزدیک کردن آنها به خود نداریم. ما می توانیم آماده کسب تجارب بیشتر باشیم و چگونگی همکاری با پژوهشگران را بیاموزیم.

در مواقع نادر یک ناحیه یا منطقه می تواند تحقیق درونی راجع به برنامه NA در محله خود را انجام دهد. اگرچه شرکت اعضا در این گونه تحقیقات آزاد است ولی این مسئله ای است که ناحیه در مورد آن بحث و گفتگو می کند. چنانچه اعضا به انجام این تحقیق در جوامع خود اطمینان نداشته باشند ، بدنه خدماتی می تواند تصمیم به تشکیل گردهمایی گرفته تا در این مورد گفتگو کنند. اگر کمیته های محلی NA فرصتی جهت بحث و گفتگوی آزاد فراهم کنند ، احتمال آگاهی و اطلاع اعضا درباره انجام تحقیق در مورد NA بیشتر می شود.

” وقتی ما به سادگی و صادقانه  
بررسی می کنیم که چه خدماتی را  
می توانیم یا نمی توانیم  
به دیگران ارائه دهیم ، احتمال  
برقراری ارتباطات جمعی  
و سازنده را بیشتر می کنیم “

یک گروه NA هرگز نباید هیچ مؤسسه مرتبط و یا هر سازمان خارجی را تأیید و یا در آنها سرمایه گذاری کند ، یا نام NA را به آنها عاریت دهد ، مبادا مسائل مالی ، ملکی و شهرت ، ما را از هدف اصلی خود منحرف سازد.

سنت ششم

معتادان گمنام ، هیچ عقیده ای در مورد مسائل خارجی ندارد ، و نام NA نایبست  
به مباحث اجتماعی کشانده شود .

سنت دهم

بخش اعظم اعتبار ما از این حقیقت سرچشمه می گیرد که ما تمرکز خود را تنها بر روی بهبودی از اعتیاد قرار می دهیم. ما ، هم می توانیم معتبر به نظر برسیم و هم در تصمیم گیری های سازمان دیگری حضور یابیم اما تنها راهی که ما می توانیم به مباحث اجتماعی کشانده شویم زمانی است که ما نظر خود را راجع به موضوعی خارج از حیطه برنامه مان در اختیار بگذاریم. اگر مؤسسه ای از ما بخواهد که آن را تأیید کنیم و یا نام خود را به برنامه آنها عاریت دهیم و یا حمایت ما را در تصویب قوانین خود درخواست کند ، ما از قبول آن خودداری می کنیم. چنانچه در مراحل تصمیم گیری یک سازمان خارجی درگیر شویم (مانند حضور در جلسه هیأت مدیره یک شرکت غیر انتفاعی به عنوان نماینده NA) ما هیچ نظری راجع به اقدامات تجاری آن شرکت نمی دهیم. ما از هیچ مسئله خارجی طرفداری نمی کنیم و NA را به مخاطره نمی اندازیم و پیام شفاف خود را به مصالحه نمی گذاریم. اگر ما بخواهیم طرف هر یک از مسائل قانونی و یا یک شیوه درمانی را بگیریم ، باعث تضعیف اعتبار خود و هدف اصلیمان شده ایم. ما می کوشیم تا به عنوان طرفداران یک جهت خاص و یا کسانی که در مباحث مختلف نظر می دهند ، شناخته نشویم. ما فقط بر چگونگی کمک به معتادانی که هنوز در عذابند تمرکز می کنیم. این تمرکز به ما اجازه می دهد تا روابط خود را در جاهایی که نقشمان روشن است و جدا از هرگونه بحث و مجادله می باشد ، بنا سازیم.

تجربه نشان داده است ما دوستان غیر معتاد زیادی داریم که می توانند حامی NA باشند. یک حرفه ای آزاد است با مشارکت خود درباره ی تأثیرگذاری برنامه ی ما از NA حمایت کند. ما باید اطمینان حاصل کنیم که اشتیاق افراد غیر عضو نسبت به برنامه ، باعث بد جلوه دادن ماهیت - کمک معتاد به معتاد دیگر - برنامه ی ما نشود. NA برنامه ای نیست که در آن حرفه ای ها ، معتادان را درمان می کنند ؛ اغلب ، حرفه ای ها می خواهند از کارایی NA حمایت کنند زیرا اثر بهبودی را در زندگی بیماران و عزیزان خود دیده اند. در چنین مواقعی بدنه خدمات محلی نقش تعیین کننده ای دارد. جوامع NA می توانند اقدام به آموزش حامیان غیر عضو جهت ایجاد مسئولیت در آنها نمایند ؛ بدین ترتیب یک حامی غیر عضو می تواند برای NA در جهت انجام هدف اصلی ، یک سرمایه ارزشمند محسوب شود. یکی از اهداف روابط عمومی ما بنا کردن ارتباطات طولانی مدت جهت پیشبرد هدف اصلیمان از طریق تعقیب اهداف مشترک احتمالی با سازمان های دیگر می باشد. مصالحه با هر یک از سنت ها ، در تلاش ما برای برقراری این ارتباطات هرگز به سود هیچ یک از اعضا و یا NA نمی باشد. ما تمرکز خود را بر روی هدف اصلیمان در جامعه حفظ می کنیم. ضمن ایجاد روابط سازنده با افراد خارج از NA و اعضای خود ، اتحاد و هماهنگی را با یکدیگر و اجتماع اطراف خود پرورش می دهیم. ما منافع مشترک NA را در رأس قرار داده و به خاطر می سپاریم که تنها تا زمانی می توانیم مستقل باشیم که فعالیت های ما بر کل NA اثر نگذارد.

## مسئولیت های فردی به عنوان یک عضو

ارتباطات فردی متقابل ما با جامعه ، توانایی تأثیرگذاری بر نگرش عمومی به کل NA را دارد. ما به عنوان معنادان در حال بهبودی در زندگی روزمره خود با جامعه ارتباط متقابل داریم؛ و گاهی اوقات با فرصت هایی برای برقراری ارتباط عمومی مواجه می شویم که انتظار آن را نداریم. ممکن است ما تصمیم گرفته باشیم ، بهبودی خود را با پزشک خویش در میان بگذاریم. اگر چه در این موقعیت ، منظور ما فرصت خدمت برای NA نبوده است ، اما ممکن است به فکر ما خطور کند که کمیته اطلاع رسانی می تواند پزشک های محلی دیگر را در اجتماع ما شناسایی کند. ما می توانیم این اطلاعات را در اختیار کمیته خدمات محلی خود قرار داده و چگونگی این ارتباط را به بحث و گفتگو بگذاریم. موقعیت هایی مانند این نشان می دهد ، چگونه اعضا می توانند با قبول مسئولیت در فرصت های غیر قابل پیش بینی در روابط عمومی ، کمیته های خدمات محلی را پشتیبانی کنند.

## پاسخ گویی کمیته های خدماتی ما

ساختار کلی خدمات ما بر مبنای اصل روحانی پاسخ گویی است. ما برای جهت دادن به فعالیت های روابط عمومی خود به یک بدنه ی خدماتی مناسب مراجعه می کنیم. بدنه های خدماتی که توسط گروه ها و جهت خدمتگزاری از سوی آنها به وجود آمده اند ، پاسخ گویی خود را از طریق وجدان جمعی و ارتباط با گروه های NA حفظ می کنند. هیچ بدنه ی خدماتی غیر پاسخ گو نباید وجود داشته باشد.

ما می توانیم پاسخ گویی را از طریق همکاری با دیگر خدمتگزاران بیشتر پرورش دهیم. ما می توانیم این خدمات را به گونه ای انجام دهیم که به نیروی برتر فرصت دهیم تا از طریق وجدان گروهی وارد عمل شود. کمیته های محلی برای ایجاد فرصت هایی به منظور تأثیرگذاری نیروی برتر بر خدمات می توانند از طریق فرآیند وجدان گروهی با یکدیگر کار کنند. از طریق کارکردن با کمیته ناحیه احتمال کمتری می رود که نگرش شخصی ، نیروی پیش برنده ی ما در فعالیت های خدماتی شود.

مسئولیت هایی وجود دارند که اصل پاسخ گویی را همراهی می کنند. این مسئولیت ها جهت همه ی افراد درگیر در یک ارتباط پاسخ گو به کار برده می شود. یک کمیته ، مسئولیت هایی در مقابل کمیته ی خدماتی ناحیه دارد و یک کمیته ی ناحیه هم در قبال کمیته های فرعی خود مسئول است. برای مثال اگر یک کمیته ی همایش ، پاسخ گوی کمیته ی خدماتی منطقه است به این معناست که کمیته منطقه توافق کرده تا مسئولیت های مشخصی را در قبال آن کمیته به عهده گیرد. چنانچه کمیته با چالش هایی نظیر بحران مالی و یا مشکلاتی در رابطه با تصویر عمومی NA در جریان یک رویداد روبرو شود ، بدنه ی خدماتی لازم است گام هایی سازنده جهت کمک به کمیته ی همایش بردارد. بهتر است

بدنه های خدماتی مانند نواحی و مناطق قبل از تشکیل کمیته های فرعی این مسئولیت را درک و قبول نمایند. درک این مسئولیت می تواند نواحی و مناطق را تشویق کند تا در نقش خود نسبت به کمیته هایی که به آنها پاسخ گو هستند ، فعال باشند. درخواست بودجه بندی مالی و طرح سؤالاتی از کمیته های فرعی ، پاسخ گویی را ترویج می دهد و از بروز مشکلات بزرگتر در آینده پیشگیری می نماید. عملکرد در راستای دستورالعمل های بودجه و تهیه گزارش های مالی دقیق ممکن است جامعه ی NA را از شرمندگی نیاز به تماس با یک حسابدار ، وکیل و حتی پلیس برهاند. همچنین پاسخ گویی ، ما را از لغو یک خدمت به خاطر افراط در صرف بودجه نجات می دهد.

تفویض اختیار ، جنبه دیگری از ارائه خدمات پاسخ گو و مسئولانه است. همانطور که گروه ها مسئولیت هایی را به کمیته های خدماتی واگذار نموده اند ، کمیته ها هم می توانند مسئولیت های متناسبی را به اعضا بسپارند. وقتی ما مسئولیتی را تفویض می کنیم ، توقع داریم تا اعضا و کمیته ها پاسخ گو باشند و به موازات فعالیت های خود ، کمیته های بزرگتری را اداره کنند. همزمان بدنه خدماتی بزرگتر با پرهیز از مدیریت خرده بینانه و عدم کنترل مسئولیت های تفویض شده به عضو دیگر یا بدنه دیگر ، اعتماد کردن را تمرین می کنند. ممکن است بهترین مصلحت روابط عمومی در این باشد که شخص معینی که در ارتباط با جامعه قرار دارد را حتی بعد از پایان دوره اش ، در آن پست نگه داریم. این کار می تواند هم به نفع NA و هم سازمان های عمومی باشد. ناحیه مناسب ترین محل برای این تصمیم گیری بر اساس نیاز های خود خواهد بود.

*بعضی مواقع ما می ترسیم از این که واگذاری اختیار به معنای از دست دادن کنترل بر روی فرمات باشد. مفاهیم اول ، دوم و سوم طراحی شده اند تا بی آن که دستان خدمت گزاران مورد اعتماد خود را ببندیم ، کمک کنند مسئولیت خود را بر ساقط فرماتی مفظ کنیم.*  
دوازده مفهوم فرماتی

## غیر حرفه ای تا ابد

در طی یک جلسه معرفی به عموم به خاطر داریم ما فقط خدمتگزاران مورد اعتمادی هستیم که در رساندن پیام بهبودی کمک می کنیم. غیر حرفه ای ماندن در فعالیت های روابط عمومی NA به چه معناست؟ در NA این به معنای سهیم بودن ما در برابری تعریف شده است. به عنوان اعضا ، ما جایگاه یکسانی در انجمن داریم و در فعالیت های خود در رساندن پیام NA ارزشی برابر داریم. همچنین اصل غیر حرفه ای ماندن از انسجام گروه ها پشتیبانی می کند - ما در خدمت گروه کار می کنیم.

بیشتر اعضا ممکن است قادر به ارائه اطلاعاتی راجع NA به جامعه باشند. به هر حال ما می توانیم از مهارت ها و استعداد های خاص برخی از اعضا نیز بهره ببریم. در جوامع خدماتی ما امکان دارد بعضی از اعضا دارای مهارت های سخنرانی برای عموم و یا تجاری باشند که برای مخاطب ویژه ای مناسب تر باشد. برای مثال عضوی که خود پزشک



است ، شاید درک بهتری از فلسفه ها و فرهنگ لغات یک اجتماع پزشکی داشته باشد. تشکیل پنبلی از اعضا با مهارت ها و استعداد های ویژه در کنار اعضای دیگر با پیشینه های گوناگون نشان دهنده وسعت دامنه عضویت در NA است. استفاده از مهارت های یک عضو در فعالیت های خدماتی ما به میزان مؤثر بودن انتقال اطلاعات درباره NA به جامعه می افزاید.

## ارتباط

سافتار فرماتی به انسجام و مؤثر بودن ارتباطات ما بستگی مستقیم دارد

### مفهوم هشتم

ارتباط یک جاده دو طرفه است. ما در ارتباطات خود می کوشیم تا مؤثر ، صادق ، روشن بین ، سازگار و صریح باشیم. ما راه های ارتباطی بین خود و آنهایی را که سعی داریم در یک محیط عمومی به آنها دست یابیم ، باز می گذاریم. ارتباط تنها بیان نقطه نظرات نیست بلکه گوش کردن و پذیرفتن انتقادات سازنده و پرسیدن سؤال است. ارتباط ، کلامی و غیر کلامی ؛ نوشتاری و یا گفتاری است و همه روابط عمومی ما را تحت تأثیر خود قرار می دهد. ارتباط خوب به این معناست که بعد از یک آشنایی متقابل اولیه ، به عضوی از جامعه گوش فرا دهیم. این نشان دهنده کیفیت ارتباطات و آگاهی ما از محیط های فرهنگی گوناگون است.

ارتباطات ما زمانی بیشتر تقویت می شود که ما انسجام ، قابل اعتماد بودن ، ثبات و پاسخ گویی را به نمایش می گذاریم. اصل انسجام در همه فعالیت های خدماتی ما کاربرد دارد. انسجام در ارتباطات ما بدین معناست که حتی در پر چالش ترین موقعیت ها ، اطلاعات را به گونه ای شفاف و صادقانه ارائه دهیم. اعتماد باعث ایجاد اتحاد در کمیته های خدماتی ما و اطمینان در جامعه می گردد. هنگامی که ما در برابر آنچه که می گوئیم و انجام می دهیم ، پاسخ گو باشیم ، اعتماد را بنا می سازیم. این رفتار ها و اعمال ماست که با افراد اطرافمان به شفاف ترین شکل ممکن ارتباط برقرار می کند. وقتی که تلاش می کنیم تا اصول NA را در همه امور خود تمرین نماییم ، انسجام خود را ابراز می کنیم؛ که این از طریق همه کارهایی که انجام می دهیم و همه آنچه که انجام نمی دهیم ، نشان داده می شود. ما نیاز داریم تا به خاطر بسپاریم که وقتی اقدام به کاری نمی کنیم هم در حال ارتباط هستیم. ارتباط فراتر از کلماتی است که از دهان ما خارج می شود. ارتباط ، گوش کردن ، پیگیری و پاسخ گو بودن است؛ و اینکه ما خود را چگونه از طریق کارهای خدماتی به جامعه بیان می داریم.

ارتباط می تواند زیربنای همه اصولی قلمداد شود که فعالیت های روابط عمومی ما را حمایت می کنند. به محض آنکه ما با یکدیگر مشغول گفتگو می شویم که چطور اصول برنامه را به خدمات و امور روزمره خود وارد کنیم ، فعالیت های روابط عمومی ما نیز آغاز شده است. تصویری که ما به جامعه ارائه می دهیم خیلی پیش تر از زمانی شکل می گیرد که ما با سازمانی تماس می گیریم و قصد معرفی معنادان گمنام را داریم. اغلب اولین تأثیر NA زمانی ایجاد می

شود که یک عضو جامعه ما را در حالی که خارج از مکان جلسه ایستاده ایم ، می بیند. تصویر عمومی NA از روش زندگی تک تک اعضا تأثیر می گیرد.

صرف وقت برای تفکر درباره اصول بنیادین برنامه و اینکه چگونه اعمال ما نشان دهنده آن اصول می باشند ، فعالیت های خدماتی ما را با زیربنایی قوی میسر می سازد. ما می توانیم با گشودن ذهن مان و آغاز یک گفتگو با اعضای ناحیه خود شروع کنیم. کارکردن با گروهی از معتادان در رساندن پیام NA می تواند تجربه ای پر معنا و به طرز باورنکردنی با ارزش باشد. زمانی که ما به یکدیگر می پیوندیم تا کاری درست را به دلیل درستی انجام دهیم ، اغلب احساسی فزاینده نسبت به هدف خود و هدف کل NA پیدا می کنیم.