



FORO ZONAL LATINOAMERICANO®

Unidos sin

Fronteras

AHSCNA / EEUU - ARGENTINA - BAJA SON / MÉXICO - BOLIVIA -
BRASIL CENTRAL / BRASIL - CHILE - COLOMBIA - COSTA RICA - CUBA
- DEL COQUI / PUERTO RICO - ECUADOR - EL SALVADOR - GRANDE
SAO PAULO / BRASIL - GUATEMALA - HONDURAS - HOW / BRASIL -
MÉXICO - NICARAGUA - OCCIDENTE DE MÉXICO / MÉXICO - PARANÁ
- PARAGUAY - PERÚ - QUISQUEYANA / REPÚBLICA DOMINICANA -
RÍO GRANDE DE SUL / BRASIL - URUGUAY - VENEZUELA

VISIÓN

Cada adicto en el mundo tiene la oportunidad de experimentar nuestro mensaje en su propio idioma, cultura y encontrar la oportunidad de una nueva forma de vida.



FOROZONAL
LATINOAMERICANO



**TALLER DE
SERVICIOS
EFECTIVOS**

LOS SERVICIOS EFECTIVOS



GT RRPP

FOROZONAL
LATINOAMERICANO

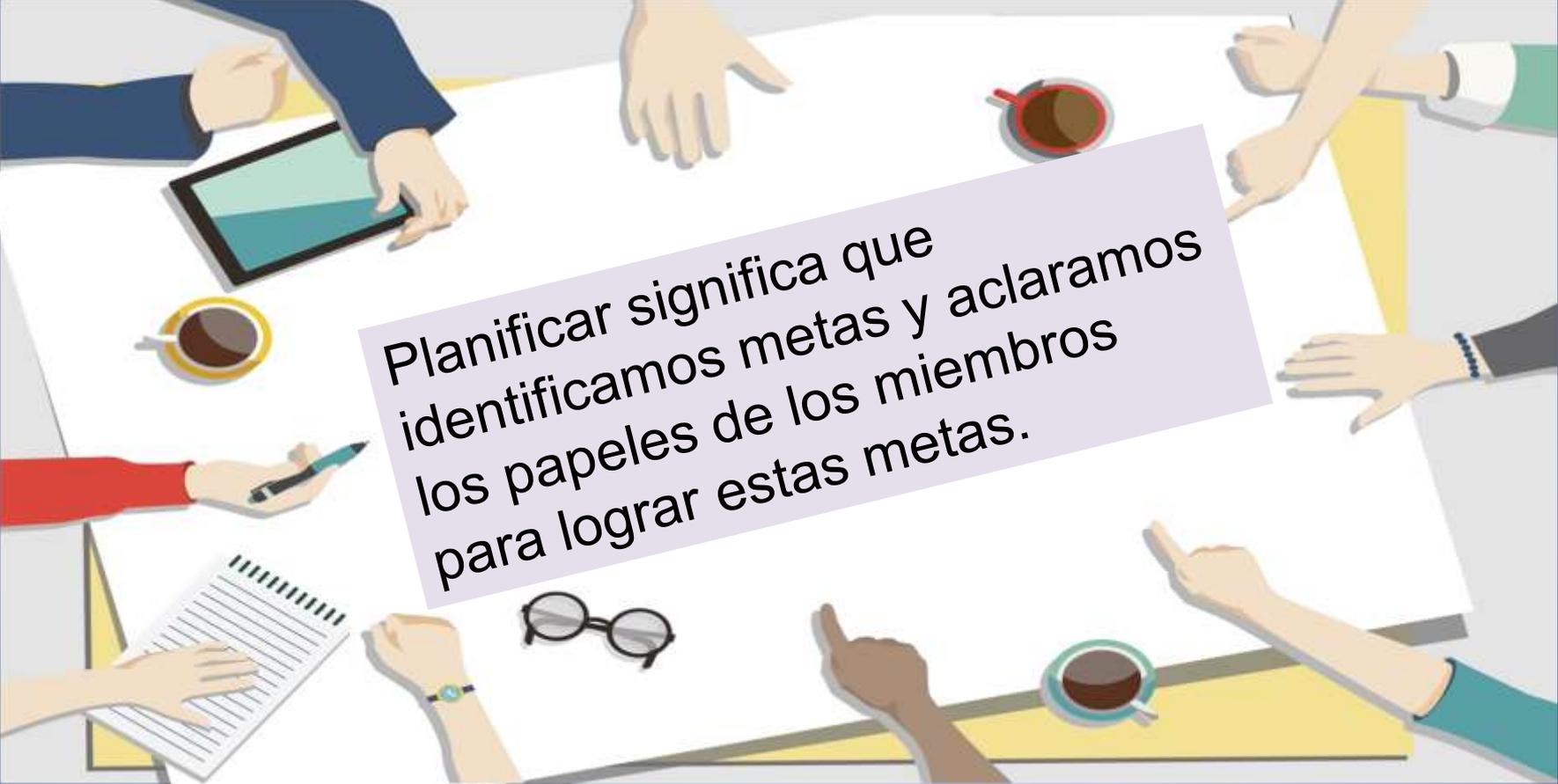
Los servicios efectivos

Este capítulo explica las formas de proveer **SERVICIOS EFECTIVOS** de RRPP, aquí encontrará las herramientas de planificación, cómo estructurar los servicios y algunas estrategias de comunicación.

Esta es una ayuda para que las áreas tiendan menos a reaccionar a las circunstancias y que sean más proactivos, alejando el pensamiento de que solo existe una forma correcta de proveer servicios para NA, todos tenemos una meta:

Llegar a los adictos que todavía sufren, con esta motivación se debe proveer servicios efectivos de manera organizada y planificada teniendo en cuenta primeramente las necesidades de la comunidad, las prioridades actuales del área y los recursos disponibles.

Planificar las relaciones públicas

An illustration of a meeting table with several hands reaching in from different directions. On the table are a tablet, a notebook, a pen, a pair of glasses, and three coffee cups. A central text box is tilted over the scene.

Planificar significa que
identificamos metas y aclaramos
los papeles de los miembros
para lograr estas metas.

El inventario de los servicios locales



Un INVENTARIO puede ser útil para que un área identifique:

- Fortalezas y debilidades.
- Que está haciendo bien y qué cosas necesitan mejorar.
- Qué servicios presta en la actualidad.
- Si tienen procesos sólidos de capacitación y orientación para los servidores y voluntarios.

Inventario en el cual la comunidad podría necesitar a NA



El área puede recopilar información sobre las necesidades de la comunidad local para crear servicios que cubran mejor esas necesidades. Esto podría implicar hacer una bitácora de las llamadas de la línea de ayuda (LA) y descubrir que se han recibido muchas solicitudes de colegios, universidades, centros de tratamiento, profesionales de la salud, etc.

Facilitando de manera eficaz información sobre NA y continuar con un seguimiento periódico a los interesados.



Asignar prioridades implica evaluar qué proyectos de servicio parecen ser los más necesarios para fomentar el propósito primordial de NA en un área local. Esto requiere que los miembros dejen los proyectos de servicio que les apasiona personalmente e individualmente por el bien mayor de NA. Involucrar a todos los servidores de confianza de un área también contribuye a inspirar un sentido de responsabilidad entre servidores

Los siguientes puntos proporcionan un ejemplo de cómo priorizar proyectos de servicio utilizando un sistema de clasificación por orden de importancia:

1. Haga una lista de todos los proyectos deseados. Coloque la lista en una pared, en una pizarra o en algún sitio donde todos los participantes puedan verla.
2. Luego los servidores de confianza clasifican con una marca de verificación los tres proyectos de mayor importancia.



3. Después de que los miembros hayan clasificado los proyectos del área, todos los participantes analizan las que parecen ser las mayores prioridades para el área.
4. Después de que los miembros hayan tenido tiempo para reflexionar sobre las prioridades del área, es necesario considerar cuidadosamente los recursos financieros y humanos que se necesitan

Los Recursos

- Los recursos humanos



Los recursos humanos

- Es posible que el área descubra que es necesario que reclutan miembros para los proyectos y estas serian unas de las formas para desarrollar RRHH:
- ESFORZARSE POR HACER QUE EL SERVICIO RESULTE ATRACTIVO-SER UN BUEN EJEMPLO.
- IDENTIFICAR A LOS MIEMBROS QUE TENGAN HABILIDADES PERO QUE TIENEN POCA EXPERIENCIA Y RESPALDAR SU PARTICIPACIÓN EN EL SERVICIO.
- INVITAR A LOS MIEMBROS QUE HAYAN PRESTADO SERVICIO EN EL PASADO A QUE SE UNAN A LOS ESFUERZOS LOCALES ACTUALES.
- CREAR UNA RESERVA DE SERVIDORES DE CONFIANZA QUE HAYAN PRESTADO SERVICIO EN EL PASADO.

Los recursos financieros



Los recursos financieros

- Revisar el presupuesto del área al inicio del ciclo de planificación ayudará a que los servidores de confianza tomen en cuenta el panorama financiero más amplio.
- Muchas áreas recaudan fondos para financiar los proyectos de servicio.

El plan de RRPP

**COMENZAR
CON UNA
META**

**BASANDOSE EN
LA PRIORIDAD Y
LOS RECURSOS**

**EVALUAR EL
PROGRESO
DEL
PROYECTO**

**PASOS
PARA
LOGRAR LA
META**

EJEMPLOS DE METAS DE RRPP

- Leer páginas 26 y 27 del Manual de RRPP

Ejemplos de metas de relaciones públicas:

A continuación encontrarán algunos ejemplos de los tipos de metas de RRPP por los que un área puede trabajar. Esta no es una lista completa. Estos ejemplos son solo ideas sobre cómo suministrar servicios más efectivos de RRPP.

- **Meta:** Lograr que los trabajadores de asistencia sanitaria estén más conscientes de que NA es un recurso confiable para sus clientes.

Pasos para lograr la meta: Los servidores de confianza inician una relación con los trabajadores locales de asistencia sanitaria enviándoles una carta de presentación de NA y un paquete informativo. Los miembros de NA que están familiarizados con el campo de la asistencia sanitaria realizan presentaciones en eventos locales de la salud. Se mantiene un contacto continuo por correspondencia escrita, correo electrónico y/o conversaciones telefónicas. Los miembros de NA proveen regularmente a los trabajadores de asistencia sanitaria (directores de reuniones, literatura de NA e información confiable de contactos. La recopilación de reacciones u observaciones se realiza a través de un diálogo continuo o utilizando un formulario de evaluación para determinar si NA es o no un recurso accesible. **Evaluar el progreso del proyecto:** Repase y discuta las reacciones de los trabajadores de asistencia sanitaria. Evalúe si los trabajadores de asistencia sanitaria saben o no que NA es una opción accesible y confiable para los clientes.

- **Meta:** Que se reconozca a NA como un recurso confiable para las escuelas secundarias locales. **Pasos para lograr la meta:** Los miembros de NA programan varias presentaciones en diversas escuelas del distrito escolar local y se reúnen con los administradores y maestros antes de realizar las presentaciones. Los servidores

de confianza que han estado impios desde una edad temprana reciben capacitación para compartir información de NA en estas presentaciones. Se mantiene contacto continuo a través de una carta de seguimiento y de agradecimiento y un formulario de evaluación para determinar la efectividad de la presentación. Los miembros de NA suministran regularmente directorios de reuniones, literatura de NA e información confiable de contactos a las escuelas. **Evaluar el progreso del proyecto:** Repase y discuta los formularios de evaluación que hayan sido repletados. Planifique formas para mejorar las relaciones y las presentaciones en el entorno de las escuelas.

- **Meta:** Proveer regularmente al público información actualizada y confiable de los contactos en Narcóticos Anónimos. **Pasos para lograr la meta:** Se da instrucciones a los servidores de confianza de qué están su información de contacto actualizada a través del sitio web local. El coordinador del sitio web está a cargo de suministrar información de contacto actualizada sobre los nuevos miembros al órgano de servicio. También se le encarga al coordinador la responsabilidad de ser proactivo en contactar a los miembros cada tres meses para asegurar que la información de contacto esté todavía correcta. **Evaluar el progreso del proyecto:** Envíe la información de contacto cada tres meses para asegurar que es confiable y que está actualizada.

- **Meta:** Proveer a los miembros de NA un programa de educación y capacitación sobre los servicios de relaciones públicas. **Pasos para lograr la meta:** El órgano de servicio de área elabora material escrito para un programa de capacitación. Los miembros que tienen experiencia capacitan a los servidores de confianza. Se realizan sesiones cortas de capacitación antes de las reuniones de los comités de servicio. **Evaluar el progreso del proyecto:** Evalúe trimestralmente la asistencia a las sesiones de capacitación y revise los programas de capacitación para asegurar que satisfacen las necesidades del área.

Las metas mencionadas anteriormente tienen el propósito de ilustrar el proceso de identificación de metas y de crear los enfoques necesarios para lograr estas metas. En la aplicación práctica de las metas de los servicios de RRPP locales, un área necesitará incorporar directrices específicas más detalladas para cada enfoque. Estos detalles usualmente incluyen: cronogramas de plazos de tiempo, reuniones programadas del progreso y el tiempo que se requiere para tomar medidas correctivas. Las metas correctivas son pasos que ayudan a que se vuelva a fijar toda la atención en la meta del proyecto. Agujar sus plazos de tiempo, revisar un plan de proyecto y discutir retos inesperados con el área son todas consideradas medidas correctivas.

LA ESTRUCTURA DE SERVICIO Y LOS SERVICIOS EFECTIVOS

ESTRUCTURA
DE PARAGUAS

ESTRUCTURA
DEL
SUBCOMITE

ESTRUCTURA
DE SERVICIOS
FLEXIBLES

LA COMUNICACIÓN

Las RRPP y los grupos de NA

Las metas de RRPP de un área pueden tener un impacto significativo cuando se discute los proyectos en una reunión de trabajo, los RSGs son el vínculo de comunicación entre el área y el grupo, él comunicará al grupo los debates y metas del área.

Si se cumplen las metas del área, los grupos van a recibir mayor afluencia de nuevos miembros y se tendrán que preparar desarrollando formatos de reuniones que sirvan para mejorar el ambiente de recuperación. El éxito depende de la participación significativa de los grupos

¿Cuál es el público al que queremos llegar?

- La comunidad NA
- Los posibles miembros
- El público externo

¿Cómo nos comunicamos?

La manera en que nos comunicamos es otro elemento CRUCIAL para lograr las metas, generalmente nos comunicamos en cuatro entornos diferentes:

1. Entre nosotros en nuestras reuniones y en los comites de servicio.
2. Con los profesionales y con el público en general cuando les estamos suministrando información sobre el programa de NA.

3. Con los profesionales y el público cuando estamos utilizando sus servicios, locales de reuniones, banquillos en los paraderos de autobuses (para llegar a posibles miembros) y
4. Directamente con los adictos que todavía sufren.

Por supuesto, siempre estamos comunicando un mensaje sobre NA con nuestras acciones



FOROZONAL
LATINOAMERICANO

“El servicio efectivo de RRPP depende de nuestra capacidad para trabajar juntos”

Por último tener en cuenta:

- UN PLAN DE ACCIÓN DE COMUNICACIÓN
- ESTRATEGIAS DE COORDINACIÓN
- SEGUIMIENTO A LA COMUNICACIÓN

Gracias



FOROZONAL
LATINOAMERICANO