# PIANIFICAZIONE DI BASE

GUIDA AL PENSIERO STRATEGICO, ALLA PREPARAZIONE E AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

**2011**

Spesso, nello sforzo di trasmettere il messaggio di recupero e offrire un servizio efficiente, le comunità di NA devono affrontare delle sfide. Si tratta di problemi ricorrenti che si ripresentano puntualmente durante le riunioni di servizio. La pianificazione rappresenta la soluzione tanto attesa ai problemi più comuni.

PROBLEMA - Mancanza di fluidità nelle comunicazioni tra le strutture di servizio. I servitori di fiducia non sanno come redigere le relazioni e come organizzare le informazioni da comunicare. Non esiste un flusso circolare tramite il quale le informazioni passano dal livello mondiale, zona, regione e area fino ai gruppi, e viceversa.

PROBLEMA - Ristrettezza di risorse finanziarie per i servizi locali individuati. I gruppi non inviano i propri contributi economici e, per coprire le spese, i servitori di fiducia devono contare sul contributo per la convention annuale. Nessuno si chiede "Cosa succede se la convention perde denaro?"

## I fondi di NA devono essere usati per promuovere il nostro scopo primario e devono essere impiegati responsabilmente.

*I Dodici Concetti per il servizio in NA*

# LA PIANIFICAZIONE AIUTA A TRASMETTERE IL MESSAGGIO

al dipendente che soffre ancora. NA era lì quando volevamo smettere di usare. Con la pianificazione, siamo certi che, in futuro, il nostro messaggio raggiungerà tutti i dipendenti che vogliono ottenere il recupero dopo la dipendenza attiva.

## PERCHÉ PIANIFICARE?

**È semplice, la pianificazione rende più efficienti i servizi e ci permette di lavorare per un obiettivo comune. Il documento Una visione per il servizio in NA ci ricorda che dobbiamo sforzarci di cooperare in uno spirito di unità e collaborazione, per sostenere i gruppi nel trasmettere il messaggio di recupero.**

**Abbiamo un obiettivo comune: trasmettere al meglio il messaggio di recupero. La pianificazione dei servizi NA impone di pensare in anticipo, prendersi il tempo necessario per preparare e sviluppare i piani d'azione per il raggiungimento degli obiettivi individuati. Il primo passo della pianificazione può essere individuare i problemi che limitano la nostra capacità di fornire servizi efficienti in maniera costante.**

### SERVIZI PIÙ EFFICIENTI GRAZIE ALLA PIANIFICAZIONE

La capacità di comunicare in maniera efficace è una qualità molto apprezzata nel servizio di NA. La mancanza di fluidità nelle comunicazioni può compromettere la nostra capacità di trasmettere il messaggio di recupero in modi diversi. Grazie alla pianificazione, possiamo trovare tante soluzioni per migliorare i servizi.

Ad esempio, l'elenco delle riunioni va aggiornato costantemente. Se il rappresentante di gruppo non comprende in che modo trasmettere le informazioni relative alla riunione o come apportare le necessarie modifiche a un sito Web, le informazioni su luogo e data di una riunione risulteranno obsolete. La conseguenza è che i nuovi venuti non riescono a trovare le riunioni, i centri di recupero locali non sanno dove incontrare gli assistiti pertanto, in definitiva, non siamo riusciti a trasmettere il messaggio.

Le soluzioni possono essere diverse. Si potrebbe creare un modulo utilizzato dai rappresentanti di gruppo per inviare gli aggiornamenti delle riunioni. Ciò può avvenire online, se è disponibile un indirizzo e-mail, oppure attraverso una struttura di servizio. Se il modulo viene distribuito ai gruppi con regolarità, viene comunicata la scadenza del lavoro di stampa per la pianificazione e ai gruppi viene lasciato tempo sufficiente per rispondere, si possono mantenere sempre aggiornate le informazioni sulla riunione. La stessa può essere inserita in ogni edizione del nuovo elenco delle riunioni e riportata precisamente sul sito Web. La pianificazione permette di individuare un problema, come le imprecisioni negli elenchi delle riunioni, e scegliere un'azione correttiva.

*Potrebbe apparire come un'operazione troppo complessa, ma la pianificazione può essere suddivisa in parti più gestibili. Non può essere ottenuta in una sola volta. Come per il recupero personale, ciò che conta sono i progressi,* ***non la perfezione****!*

### SCANNING

#### Uno sguardo ai servizi e uno alla comunità

Di norma, la pianificazione inizia con la raccolta di informazioni sulle esigenze della comunità di NA locale, della struttura di servizio e della società civile (paese, città, nazione). La definiamo "scanning". Esaminiamo con attenzione i servizi di base già forniti dalle comunità locali. Lo scanning mira a rilevare i punti di forza e i punti deboli dei servizi esistenti, al fine di scoprire nuove opportunità nella prestazione del servizio. Questo ci impone di osservare attentamente le modalità di funzionamento delle strutture di servizio e capire in che modo NA può andare incontro alle esigenze della comunità sociale. Raccogliamo informazioni utili da parte di membri, gruppi e strutture di servizio, oltre che da professionisti e associazioni che operano nel sociale.

### UNO SGUARDO AI SERVIZI...

Raccogliamo l'opinione dei membri e dei gruppi in merito ai servizi e valutiamo le modalità con cui questi vengono forniti dai comitati. Ciò è possibile adottando strategie diverse. Possiamo utilizzare uno strumento per gli inventari, come l'inventario dei servizi, l'inventario di gruppo o le domande del *Manuale del gruppo*. Può accadere che alcune strutture di servizio abbiano sviluppato un proprio strumento. Se si utilizza come strumento un inventario, il gruppo di lavoro deve raccogliere le risposte e mettere tali dati a disposizione dei

*(continua alla pagina successiva)*

prima della sessione di pianificazione. In alternativa a quest'ultima, in alcune strutture di servizio è possibile tenere una sessione di brainstorming o una discussione aperta.
Facciamo lo scanning raccogliendo le opinioni di tutti i membri e dei servitori di fiducia. Il loro apporto sarà il punto di partenza per la pianificazione. Iniziamo a valutare l'efficienza dei servizi semplicemente ascoltando e prendendo atto dei giudizi dei membri e dei servitori di fiducia.
Durante tale valutazione, teniamo in particolare considerazione i servizi di base esistenti, come O&I, PI/PR e i servizi telefonici. Teniamo in debito conto il budget del singolo comitato e analizziamo la modalità di assegnazione dei fondi. È importante sapere quanto spendiamo per servizi come la letteratura di NA per i comitati di O&I, i poster informativi sugli autobus, gli elenchi delle riunioni per i servizi telefonici di NA e i fondi per la riserva prudente o agli accantonamenti per l'avvio di attività, tra cui le convention.
Durante lo scanning abbiamo l'opportunità di capire quali servizi sono superati o non più funzionanti, iniziando così a trovare delle soluzioni.
Potendo raccogliere informazioni di tanti tipi da prospettive diverse, esaminiamo, anziché mettere in discussione, il valore delle idee o ci impegniamo a sostenere un ambito di servizio piuttosto che un altro.
Mostriamo un atteggiamento di apertura verso le idee di tutti sui punti di forza e i punti deboli della struttura di servizio e dei comitati, dei servitori di fiducia e delle scelte finanziarie. Prendiamo anche in esame le aree carenti o i casi in cui non si dà risposta a un bisogno particolare della comunità.

# CHI SI OCCUPA DELLA PIANIFICAZIONE?

**Qualsiasi membro che desideri ottenere un servizio più efficiente. La pianificazione può essere fatta da gruppi, aree, zone, comitati e servizi mondiali.**

**Tutti i membri possono prendere parte a questo processo. Si incoraggiano i servitori di fiducia e gli altri membri a collaborare: può trattarsi di un ente amministrativo, un gruppo di lavoro, di membri anziani, delegati regionali o un gruppo variegato di servitori di fiducia.**

**Inizialmente, la pianificazione si concretizza nella raccolta di idee e spunti di riflessione sui servizi. È importante valutare i servizi di base offerti dalle comunità locali, come ospedali e istituti, informazioni pubbliche/pubbliche relazioni, servizi telefonici e attività. Poniamoci la domanda "Questi comitati stanno ancora fornendo servizi importanti o continuano a operare per inerzia facendo quello che hanno sempre fatto?" Non ci poniamo limiti; prendiamo in considerazione nuove idee ed esaminiamo gli ambiti di servizio esistenti ancora migliorabili. Tutti i punti di vista vengono presi in esame. L'obiettivo è creare uno scambio fluido di idee, divertendosi! Un servizio divertente è anche interessante, e i membri sono entusiasti di vivere un'atmosfera gradevole durante la pianificazione.**

**Iniziamo assegnando una persona o un gruppo ristretto al coordinamento delle attività di pianificazione. È un tassello fondamentale del processo di pianificazione. Tutti possono partecipare, ma una pianificazione efficace richiede il lavoro di un responsabile o un piccolo gruppo di lavoro.**

## SERVIZI PIÙ EFFICIENTI GRAZIE ALLA PIANIFICAZIONE

Tutte le attività di servizio devono essere motivate dal desiderio di trasmettere al meglio il nostro messaggio al dipendente che soffre ancora, ma ciò implica investimenti. Se la struttura di servizio non dispone di risorse finanziarie sufficienti, non sarà in grado di acquistare la letteratura e fornire i servizi.

Ad esempio, i contributi economici del gruppo sono poco consistenti e, per ottenere finanziamenti, la struttura di servizio deve contare sulla convention. Per via della lacunosa pianificazione da parte della struttura di servizio, i comitati di O&I non dispongono della letteratura da portare alle istituzioni quando necessario.

Nell'ambito del processo di pianificazione, la struttura di servizio calcola quanto denaro sia necessario annualmente per la letteratura. Se si ha un obiettivo chiaro, è possibile definire un budget. Ciò permette alla struttura di quantificare il contributo che ciascun gruppo deve apportare mensilmente per raggiungere l'obiettivo, informandone debitamente il gruppo interessato. Si tratta di un'azione che ci dà la certezza che la letteratura continui a raggiungere coloro che cercano il recupero ma non possono partecipare alle riunioni, nonché ai professionisti che devono interagire con i dipendenti.

# COME SI PIANIFICA?

**Fare della pianificazione una priorità.** È possibile prevedere le gratificazioni e i vantaggi derivanti da servizi più efficienti in un'area, una regione o una zona.

**Scegliere un gruppo di lavoro o un coordinatore.** Tenere una discussione all'interno della struttura di servizio per stabilire se, ai fini della pianificazione, sia meglio definire un gruppo di lavoro o un coordinatore. Volontà, anzianità di servizio e capacità di portare a termine i compiti sono qualità preziose per chi dei servitori di fiducia desideri assumersi questa responsabilità.

**Raccogliere idee, spunti, argomenti e opinioni.** Questo insieme di azioni è spesso definito "scanning". Con tale termine ci si riferisce al processo di guardare sia all'interno di NA, valutando l'efficienza dei servizi offerti, che all'esterno, verso la società civile, per capire dove può essere necessario il nostro aiuto. Coinvolgendo tanti membri nella raccolta dei suggerimenti, beneficiamo di una più ampia prospettiva.

**Mettere insieme tutte le idee e gli spunti, per poi fare una sessione di "brainstorming" e individuare tutti i punti eventualmente tralasciati.** Questo ci consente di non trascurare nessuna questione ed essere certi di aver compreso a fondo tutte le questioni evidenziate.

**Stabilire le priorità.** Non possiamo fare tutto e subito. Assegnare le priorità significa decidere cosa è più importante per offrire servizi migliori. Alcune questioni salteranno agli occhi come più urgenti. Esaminiamo tutti i casi e ne definiamo l'ordine di importanza rispetto alla capacità di trasmettere al meglio il messaggio di recupero.

**Sviluppare degli obiettivi per risolvere le questioni più urgenti.** Decidere in che modo procedere per risolvere i problemi.

**Valutare le risorse disponibili.** Una soluzione o un traguardo possono essere proficui solo se esistono le necessarie risorse, umane o finanziarie.

**Stabilire chi deve occuparsi della soluzione e dei piani d'azione.** In parole semplici, un piano d'azione è l'insieme delle fasi necessarie per raggiungere l'obiettivo. Il piano può essere sviluppato da un gruppo di lavoro, un comitato o una struttura di servizio. Ad esempio, se l'obiettivo è creare comunicazioni efficienti, è consigliabile che i membri coinvolti nel piano d'azione sappiano come creare i report per le informazioni sui servizi.

**Monitorare e valutare il lavoro svolto.** Il gruppo o il comitato che sviluppa e mette in pratica il piano d'azione è responsabile nei confronti della struttura di servizio superiore. Quest'ultima, ha il compito di monitorare gli obiettivi e stabilire la frequenza dei report. La redazione di report trimestrali può aiutare a mantenere l'attenzione sul piano e offre l'opportunità di avviare azioni che mirano a una soluzione. Al fine di raggiungere i risultati desiderati, è importante che il piano sia monitorato e valutato.

SE PIANIFICHIAMO, possiamo crescere ed evolvere per rispondere alle esigenze della nostra fratellanza. Se vogliamo che il nostro messaggio giunga ancora a tanti dipendenti, dobbiamo essere flessibili e pronti a fare un passo avanti nel percorso della pianificazione.

## UNO SGUARDO ALLA COMUNITÀ...

Per poter raggiungere i dipendenti e offrire loro un'opportunità di recupero dobbiamo anche sapere come la società civile giudica NA. Questo tipo di scanning può essere svolto in modi diversi. Ad esempio, vediamo che nella nostra città si sta per tenere una congresso di medicina. Possiamo cogliere l'occasione per sapere dagli operatori sanitari quale sia la loro opinione su NA. Possiamo, inoltre, richiedere informazioni a servizi sociali, centri di recupero, tribunali, perfino il commissariato di Polizia, per capire se NA può essere una risorsa per i dipendenti presenti nella comunità. Vogliamo collaborare con le organizzazioni sul territorio con modalità che siano utili a entrambi. Dopo aver individuato tutti i problemi, è il momento di riunirsi per trovare le soluzioni.

## SI PARTE!

- Definite un calendario per la pianificazione che sia agevole per la vostra struttura di servizio. Utilizzate il buon senso per stabilire le date di convention, ferie e riunioni del comitato. Successivamente, quando la pianificazione sarà diventata una routine, potrete creare un ciclo di pianificazione più lungo, con date che abbiano cadenza annuale o biennale.
- Stabilite dove e quando tenere le riunioni per la pianificazione. Valutate se inserire la pianificazione all'interno di una riunione di servizio. Se ci rendiamo conto che i membri partecipano alle riunioni del comitato e della struttura di servizio con un obiettivo specifico, la pianificazione può essere demandata a una data apposita. Tuttavia, in alcune comunità di NA, la pianificazione, di norma, viene effettuata in concomitanza con una riunione di servizio o altro evento.
- Oltre a sapere dove si svolgono le riunioni per la pianificazione, i membri devono stabilire quante organizzarne. Potrebbe essere utile suddividere le riunioni, facendone quattro da due ore anziché una da otto ore. Occorre tenere a mente che i risultati non si ottengono da un giorno all'altro: la pianificazione è un processo.
- Scegliete un luogo di incontro che sia comodo e facile da raggiungere, anche con i mezzi pubblici. Dopo aver trovato la sede della riunione, scegliete tre potenziali date. Comunicate le date ai membri e vedete quale preferiscono: sarà un buon indice della loro partecipazione. Concordate la data che ha riscosso maggiori consensi e prenotate la sala.
- GSR, RCM e altri servitori di fiducia devono disporre del tempo necessario (da 30 a 90 giorni) per informare i membri su luoghi e date. Accertatevi che la riunione per la pianificazione sia pubblicata sul sito Web e nelle newsletter NA nazionali, oltre che comunicata durante altre riunioni di servizio.
- Le riunioni per la pianificazione potrebbero risultare più produttive se allietate dalla presenza di qualche bevanda o spuntino. I membri gradiscono mangiare qualcosa, ma potrebbero dimenticarsi di portare il pranzo o uno spuntino alla riunione. Il rinfresco non deve essere necessariamente costoso o elaborato, ma per i partecipanti l'offerta di uno spuntino è sinonimo di apprezzamento. Oltre al cibo e alle bevande, saranno apprezzati anche l'utilizzo gratuito di penne e blocchi notes.

# FASI DELLA PIANIFICAZIONE

Si può suddividere la pianificazione in parti più semplici da gestire. Non si dovrebbe fare tutto in una volta. Le fasi descritte di seguito sono state pensate per essere svolte nel corso di più riunioni.

## PRIMA RIUNIONE

### SCANNING: RACCOGLIERE LE INFORMAZIONI

In alcune comunità di NA, questa riunione iniziale viene definita sessione di pianificazione. Si inizia eseguendo uno scanning, necessario per fare una pianificazione efficace e fissare obiettivi comuni. La modalità di raccolta delle informazioni dipende da cosa la comunità di NA considera importante. Alcune potranno stabilire una riunione in una sede centrale, altre fisseranno più riunioni in sedi diverse per raggiungere un numero maggiore di membri. Lo scopo dello scanning è quello di raccogliere spunti da quanti più membri e servitori di fiducia possibili. In questo modo si capirà quali servizi funzionano e dove sono necessari miglioramenti. Durante lo scanning, raccogliamo informazioni su come NA comunica al suo interno, se l'erogazione dei servizi è adeguata e il ruolo che NA ricopre nella società civile.

Mentre valutiamo i servizi di NA attivi, può essere utile aggiungere la spiegazione dei ruoli svolti dai sottocomitati, come O&I, PI/PR e servizi telefonici. Potrebbe essere utile anche spiegare la funzione e le responsabilità della struttura amministrativa del comitato di servizio di area. La spiegazione della terminologia e la definizione chiara dei ruoli e delle responsabilità di ciascun comitato di servizio faranno in modo che i membri si sentano più partecipi, con la possibilità che il loro interesse nel servizio aumenti.

Incoraggiamo tutti i membri a partecipare al processo di scanning! Se, con lo scanning, affiorano determinati problemi, noi gli presteremo attenzione. Prendiamo le idee raccolte, condividiamo le opinioni per una maggiore chiarezza e mettiamo insieme le idee. Facciamo una sessione di brainstorming per tirare fuori eventuali altre idee. Annotiamo tutto! Avendo raccolto, durante la fase di scanning, tutte le proposte dei membri, è importante fare un elenco delle priorità da cui emergano quali ambiti di servizio sono ritenuti validi da un'ampia fetta di membri.

Lo scanning può essere effettuato a qualsiasi livello di servizio, dai servizi mondiali alle strutture e alle zone locali. L'idea è semplicemente quella di tastare il polso della fratellanza e della comunità. Questo avviene in un incontro al quale sono invitati tutti i membri e che ci permetterà di capire quali siano i servizi necessari, anziché concentrarci sulle richieste dei singoli sottocomitati o dei membri più loquaci. Tali informazioni ci servono per capire dove si nascondono i bisogni a cui NA può dare risposta.

### FARE L'INVENTARIO DEI SERVIZI ATTIVI

Tutti siamo capitati in una riunione durante la quale abbiamo sentito la frase "ma abbiamo sempre fatto così!". I membri dispongono di diversi strumenti per individuare i servizi che funzionano e quelli che richiedono dei miglioramenti. Tra questi strumenti vi è una sessione di brainstorming, una discussione aperta o un inventario, come può essere l'inventario dei servizi o un tipo di inventario sviluppato dalla struttura di servizio. Se si utilizza un inventario, è necessario riunire le risposte e creare un report completo da mettere a disposizione dei membri. Grazie a questi processi, possiamo elaborare nuove soluzioni o prendere a prestito le buone pratiche dei servizi che funzionano bene, adottando modalità nuove perché siano applicate in ambiti più carenti.

### PROBLEMATICHE LEGATE ALL'INVENTARIO E OCCASIONI IN CUI NA È UTILE ALLA SOCIETÀ CIVILE

Ciò potrebbe richiedere che si stabilisca la provenienza delle chiamate ricevute sulla linea telefonica di assistenza. Potremmo anche prendere in considerazione professionisti non contattati nelle sale di Pronto Soccorso, day hospital o servizi sociali. È altrettanto importante scoprire se vi sono aree della comunità nella quale NA deve rimediare a una cattiva reputazione. Infatti, potrebbero esserci casi di scontento poiché un gruppo O&I non ha mantenuto un impegno o non ha avvisato il personale. Potrebbero esserci richieste di dare seguito a presentazioni PI rimaste disattese. Dobbiamo saperlo!

Terminato lo scanning, i membri coinvolti stileranno un primo elenco delle priorità che verrà inviato alla struttura di servizio. I membri indicheranno i servizi ritenuti più importanti per l'avvio di un'azione immediata. Nella selezione dei casi, dobbiamo tenere a mente il nostro obiettivo comune: offrire il servizio e trasmettere il messaggio di recupero. Il facilitatore della riunione aiuterà i membri nella definizione delle priorità.

## SECONDA RIUNIONE

Prima della seconda riunione, è necessario risolvere i problemi organizzativi poiché si sta per iniziare il ciclo di pianificazione. In questa fase, probabilmente sono coinvolti i membri interessati e i servitori di fiducia della struttura di servizio.

> "Se, da un lato, è importante definire gli obiettivi e le priorità, dall'altro può essere più facile esaminarli in un gruppo ristretto."

### STABILIRE LE PRIORITÀ DEI PROBLEMI

La struttura di servizio esamina l'elenco iniziale delle priorità indicate come tali dal gruppo addetto allo scanning, per verificare che sia completo. Siamo sempre aperti al cambiamento, ma dobbiamo anche tenere in debito conto ciò che funziona. È necessario verificare se nell'elenco manca qualche voce importante. Cerchiamo eventuali inefficienze, valutiamo i budget attuali e cogliamo l'occasione per esaminare la possibilità di apportare i miglioramenti necessari ai servizi. Infine, stabiliamo quali siano i servizi indispensabili, quelli meno impellenti, e così via. Stabiliamo quali siano i progetti più facili da portare a compimento con le attuali risorse, in grado di aggiungere valore al servizio erogato, e possiamo anche dettagliare un progetto più impegnativo. Entrambi questi casi possono essere considerati prioritari. Mentre stabiliamo le priorità, non perdiamo di vista il nostro obiettivo comune: fornire un servizio efficace e trasmettere il messaggio di recupero.

## SVILUPPARE GLI OBIETTIVI

In questa fase, le idee e le soluzioni raccolte durante il brainstorming si trasformano in obiettivi. È importante focalizzarsi su cosa occorre fare, non su come debba essere fatto; questo avverrà in seguito! Iniziamo esaminando l'elenco delle priorità, avendo chiare le risorse umane e finanziarie disponibili.

### ESEMPI DI OBIETTIVI:

- Migliorare la comunicazione tra strutture di servizio, comitati e gruppi
- Aumentare i contributi da parte dei gruppi per finanziare i servizi

Si possono individuare altri obiettivi che siano ragionevolmente raggiungibili nel prossimo futuro. Non è necessario assegnare le priorità agli obiettivi, perchè non bisogna porsi dei limiti. Tuttavia, a questo punto, bisogna decidere quanto è possibile fare in base alle risorse umane ed economiche a disposizione. Ciò può limitare il numero di obiettivi raggiungibili subito a favore di altri su cui lavorare in futuro.

### INDIVIDUARE LE RISORSE DISPONIBILI

È importante conoscere l'entità delle risorse economiche che la struttura di servizio ha previsto per i propri servizi. Esaminiamo i budget del singolo comitato per verificare come vengono assegnati i fondi. Così facendo, ci abituiamo a stabilire quale sia l'utilizzo più efficace delle risorse. Ad esempio, stabiliamo quanta letteratura è stata fornita alla struttura attraverso il comitato di O&I e decidiamo se la somma è eccessiva, insufficiente o adeguata. I servitori di fiducia devono sapere se è realistico chiedere ai gruppi un aumento dei contributi da riversare nei servizi. Questo permetterà loro di stabilire le azioni da intraprendere. È anche importante tenere in considerazione le risorse umane.

Membri con un certo tempo di pulizia ed esperienza di servizio, che siano già coinvolti o meno, sono spesso molto idonei per questo tipo di attività. Sono risorse molto valide e, in certi casi, potrebbero individuare un obiettivo o un piano d'azione specifici per avvicinare i membri esperti al servizio. Ad esempio, quando non ci sono sufficienti servitori di fiducia per un servizio di O&I, abbiamo pensato se le linee guida sono un fattore decisivo? Chiediamoci "Perché i membri con molti anni di esperienza devono partecipare alle riunioni di O&I mensili? La partecipazione alle riunioni del comitato li rende più idonei ad assumersi la responsabilità di un gruppo?" Mentre ci sforziamo di attrarre membri esperti verso il servizio, può essere necessario riconsiderare le linee guida imposte per i comitati, vale a dire il modo con cui abbiamo sempre svolto un determinato servizio. La pianificazione può rivelare la necessità di una maggiore flessibilità, al fine di suscitare l'interesse dei membri esperti verso il servizio.

# TERZA RIUNIONE

## CREARE PIANI D'AZIONE

A questo punto del processo di pianificazione, decidiamo la figura più adatta al raggiungimento degli obiettivi. Raramente i piani d'azione vengono creati da una struttura di servizio; normalmente se ne occupano i comitati, i gruppi di lavoro o comitati ad hoc. Può essere utile suddividere e assegnare gli obiettivi. Gli obiettivi di pertinenza di O&I, PI/PR e servizi telefonici possono essere trasferiti al rispettivo comitato. Allo stesso modo, gli obiettivi specifici di una struttura amministrativa possono essere assegnati ad essa o a un gruppo di lavoro. Il coinvolgimento di membri che hanno familiarità con il servizio può essere utile a stabilire i passaggi necessari a cogliere l'obiettivo.

Ogni gruppo che lavora sugli obiettivi tornerà a rivolgersi alla struttura di servizio con le proprie raccomandazioni:

- Le azioni da intraprendere
- Tempi per lo svolgimento di queste azioni
- Servitori di fiducia responsabili
- Individuazione di un responsabile che ne segua l'avanzamento
- Tempo e fondi richiesti

## IL CICLO CONTINUO

Considerando che tutti gli apporti sono fondamentali per il processo di pianificazione, vogliamo capire cosa funziona e cosa meno per poterci correggere. Monitorare l'avanzamento dei piani ci permette di verificare il raggiungimento degli obiettivi. Se teniamo registrazioni accurate e manteniamo la rendicontabilità stilando le nostre relazioni, diamo il nostro contributo al processo di pianificazione di lungo termine. Vogliamo tenere sotto controllo il tempo e il denaro spesi per il raggiungimento di ciascun obiettivo. Questo ci permette di creare piani realistici per il futuro.

Inoltre, dobbiamo tenere in considerazione il tempo richiesto per queste azioni e la frequenza con cui i membri responsabili devono fare una relazione alla struttura di servizio superiore. Quest'ultima è responsabile di monitorare gli obiettivi e decidere con che frequenza ricevere le relazioni. Ad esempio, se un piano si svolge su un intero anno, può essere una buona idea ricevere relazioni trimestrali o semestrali.

Un piano d'azione è il modo in cui si applicano le strategie individuate e si raggiungono gli obiettivi. Se vi sono parti "che funzionano" di un piano già attivato, si possono inserire queste parti in un nuovo piano d'azione. Ad esempio, l'area in un sito Web dove si pubblicano i cambiamenti che riguardano le riunioni. Può essere un modo per tenere informati i centri di recupero e i tribunali.  Possiamo sforzarci a migliorare le comunicazioni provenienti dalla struttura di servizio per fare in modo che i siti Web siano affidabili.
Le strategie vengono sviluppate e classificate dal gruppo o dalla struttura di servizio responsabile della loro applicazione.

**Obiettivo:** migliorare la comunicazione tra strutture di servizio, comitati e gruppi.

**Assegnato a:** struttura amministrativa.

### ESEMPI DI STRATEGIE:

- Per definire prassi migliori per le comunicazioni, redigere un elenco delle attività di pertinenza che i servitori di fiducia dovranno compilare durante le riunioni del comitato al fine di cogliere informazioni importanti.
- Tenere regolari riunioni per i servitori di fiducia in materia di formazione nelle comunicazioni (imparare ad ascoltare in modo attivo durante le riunioni di servizio, prendere nota, fare domande e redigere/presentare relazioni).

**Obiettivo:** aumentare i contributi da parte dei gruppi per finanziare i servizi

**Assegnato a:** struttura amministrativa.

### ESEMPI DI STRATEGIE:

- Fare crescere la consapevolezza che i contributi dei gruppi sono necessari; organizzare un seminario sui flussi di finanziamento in NA. Come spunto di discussione, si possono utilizzare gli opuscoli *Questioni di denaro: l'auto-aiuto in NA* e *Finanziare i servizi di NA*.
- Capire quanto denaro è necessario ogni anno per i servizi (O&I, PI/PR, servizi telefonici, ecc). Prevedere la somma che ciascun gruppo deve apportare perché ciò si realizzi. Indicare al gruppo l'entità del contributo e chiedere il suo aiuto.

## PIANI D'AZIONE: ESEMPIO 1

**Così come viene sviluppato dal gruppo o dalla struttura di servizio assegnatari:**

**Problema:** la mancanza di fluidità nelle comunicazioni tra le strutture di servizio può dipendere da servitori di fiducia male informati o poco preparati.

**Obiettivo prioritario:** incontri di formazione, con cadenza regolare, in materia di comunicazione per i servitori di fiducia.

**Strategia:** pianificare un corso di formazione di 45 minuti sulla comunicazione per i servitori di fiducia.

**Fasi:**

- Programmare il corso di comunicazione affinché sia tenuto prima delle normali riunioni del comitato di servizio, possibilmente nello stesso luogo.
- Chiedere a un membro della struttura amministrativa di assumere il ruolo di facilitatore e invitare alcuni membri esperti a prendere parte alla formazione.
- Riferire alle rispettive strutture di servizio sui risultati del corso di comunicazione.
- Dopo le prime tre sessioni, fare un sondaggio tra i partecipanti per valutare i risultati.
- Utilizzare gli spunti ricevuti per decidere come continuare e stilare un elenco delle pratiche migliori, ad uso dei comitati di servizio, e delle soluzioni comuni.

**Impatto Economico:** (Prevediamo la quantità di fondi necessari per raggiungere l'obiettivo.)

# LA COSCIENZA DI UN GRUPPO

prende forma ed è rivelata quando i suoi membri impiegano il tempo per parlare dei propri bisogni personali, delle necessità del gruppo e di NA nel suo insieme.

*Funziona: Come e Perché*

**PIANI D'AZIONE: ESEMPIO 2**
**Così come viene sviluppato dal gruppo o dalla struttura di servizio assegnatari:**

**Problema:** se la struttura di servizio non dispone di risorse finanziarie sufficienti, non sarà in grado di acquistare la letteratura da usare mentre si offrono i servizi.

**Obiettivo prioritario:** aumentare i contributi per la letteratura di servizio e fare una pianificazione annuale per le somme che i gruppi devono apportare mensilmente.

**Strategia:** comunicare ai gruppi la necessità di contributi per rispettare il budget annuale della letteratura per tutti i comitati.

**Fasi:**

- Stabilire la quantità di denaro necessaria ogni anno per la letteratura di servizio.
- Indicare la somma che ciascun gruppo deve apportare affinchè ciò si realizzi.
- Comunicare al gruppo la necessità di contributi e chiedere il suo aiuto.
- Eseguire un monitoraggio continuo dei contributi e apportare i necessari adeguamenti.

**Impatto Economico:** (Prevediamo la quantità di fondi necessari per raggiungere l'obiettivo.)

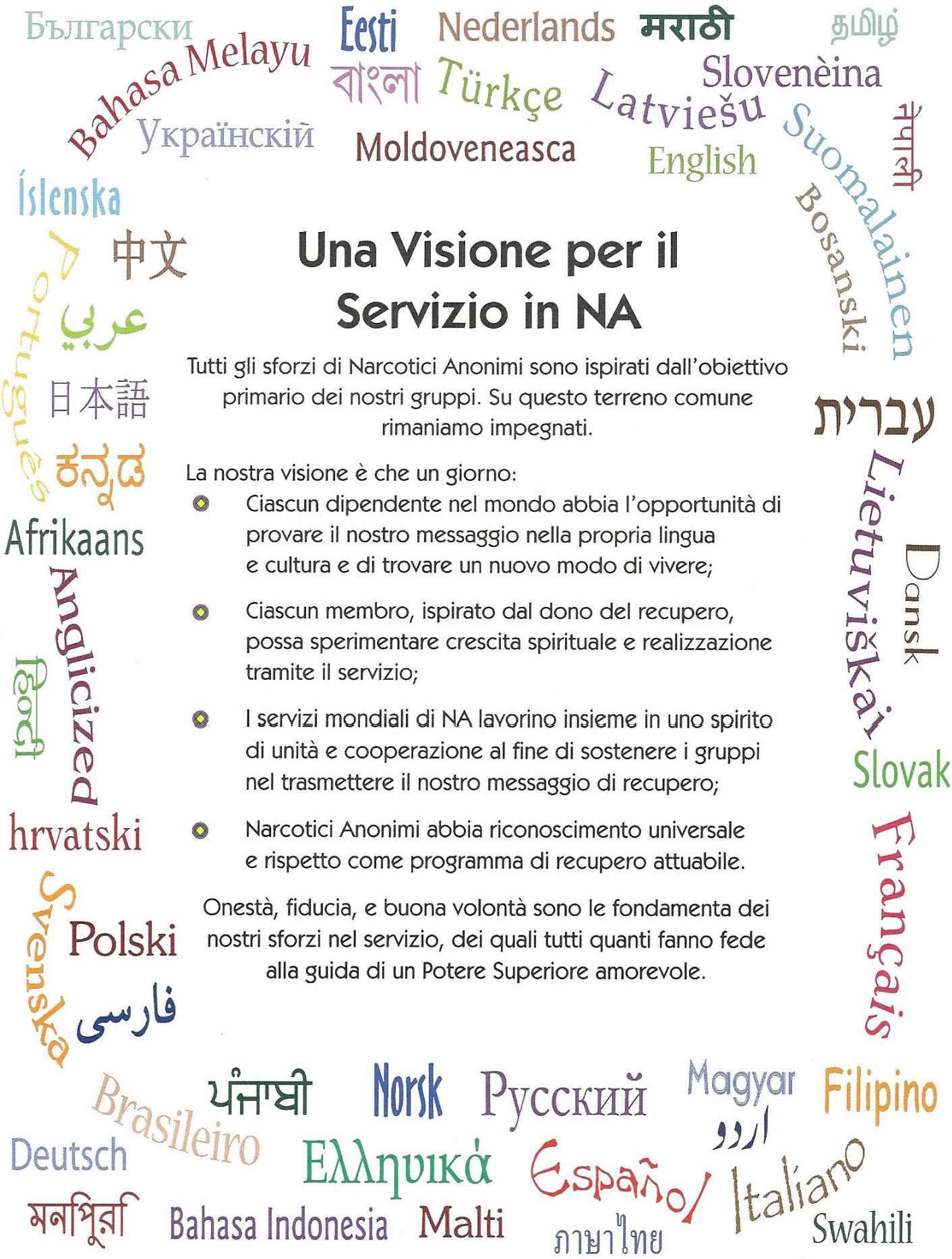
## QUARTA RIUNIONE
## MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Un momento cruciale del processo di pianificazione è la realizzazione concreta dei piani. Si tratta di una fase molto emozionante perché le idee, il risultato dello scanning, le priorità, gli obiettivi e le strategie diventano realtà!

I membri che realizzano i piani d'azione assegnati dalla struttura di servizio sono anche responsabili del monitoraggio dei piani stessi e di riferire alla struttura di servizio secondo le istruzioni ricevute. Gli obiettivi e i corrispondenti piani d'azione possono essere sottoposti ai comitati o ai gruppi di lavoro perché siano completati. Ad esempio, se un obiettivo prevede che i comitati di O&I si occupino di tutte le istituzioni di zona, normalmente a un comitato di O&I va la responsabilità di creare un piano d'azione. Quando il gruppo assegnatario ha sviluppato un piano d'azione, la struttura di servizio ne specifica i passaggi prima di dare avvio alle azioni.

I membri responsabili della realizzazione del piano d'azione riferiscono regolarmente sull'avanzamento del piano alla struttura di servizio superiore. È importante monitorare l'impiego delle risorse umane e finanziarie, tanto quanto è essenziale sapere se il piano segue l'iter previsto oppure sono necessari degli adeguamenti.

Entrambi i tipi di risorse, umane e finanziarie, sono inclusi nella relazione di avanzamento per la struttura di servizio. Il monitoraggio può rivelare che le somme previste non sono sufficienti, pertanto devono essere modificate e portate all'attenzione della struttura di servizio. Informazioni aggiornate sulle risorse consentiranno alla struttura di servizio di stilare piani più efficienti per il futuro.




# Una Visione per il Servizio in NA

Tutti gli sforzi di Narcotici Anonimi sono ispirati dall'obiettivo primario dei nostri gruppi. Su questo terreno comune rimaniamo impegnati.

La nostra visione è che un giorno:

- Ciascun dipendente nel mondo abbia l'opportunità di provare il nostro messaggio nella propria lingua e cultura e di trovare un nuovo modo di vivere;
- Ciascun membro, ispirato dal dono del recupero, possa sperimentare crescita spirituale e realizzazione tramite il servizio;
- I servizi mondiali di NA lavorino insieme in uno spirito di unità e cooperazione al fine di sostenere i gruppi nel trasmettere il nostro messaggio di recupero;
- Narcotici Anonimi abbia riconoscimento universale e rispetto come programma di recupero attuabile.

Onestà, fiducia, e buona volontà sono le fondamenta dei nostri sforzi nel servizio, dei quali tutti quanti fanno fede alla guida di un Potere Superiore amorevole.

# **FASI DELLA PIANIFICAZIONE -** GUIDA PER IL FACILITATORE

**PRIMA RIUNIONE**
RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI MEDIANTE LO SCANNING
Invitate i membri a partecipare: servitori di fiducia e membri dei comitati, membri che da tempo non sono coinvolti nel servizio e nuovi membri. Spronateli a fare la propria parte.

A. Inventario dei servizi attivi

- Procedura: brainstorming, utilizzo di un inventario, discussioni aperte
- Esame e spiegazione dei servizi offerti dai comitati, inclusa la struttura amministrativa
- Individuare i servizi funzionanti e quelli che dovrebbero essere migliorati

B. Punti deboli dell'inventario e casi in cui NA può essere d'aiuto alla comunità

- Aree da riconsiderare: chiamate alla linea telefonica di assistenza, risposte a poster e cartelloni pubblicitari, numero di presentazioni richieste, ecc.
- Aree problematiche: questioni riguardanti la reputazione e l'immagine pubblica di NA. Ad esempio, non ci hanno confermato le sedi delle riunioni a causa di un comportamento scorretto? I titolari delle sedi sono scontenti per la nostra incapacità di portare a termini i compiti, ecc.?
- Aree trascurate: come sono considerati i servizi da istituzioni giudiziarie e responsabili della libertà vigilata, servizi sociali, sale di Pronto Soccorso, ecc.?

C. Priorità iniziali: completato lo scanning, redigere un primo elenco delle priorità da inviare alla struttura di servizio. Stabilire su quali servizi intervenire prima, senza perdere di vista il nostro obiettivo comune.

**SECONDA RIUNIONE**
ELENCO FINALE DELLE PRIORITÀ E DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI
Vi prendono parte i membri e i servitori di fiducia delle strutture di servizio. Redazione conclusiva delle priorità e verifica delle questioni evidenziate durante le riunioni di scanning; sviluppo degli obiettivi

A. Definizione delle priorità

- Riesaminare l'elenco tenendo la mente aperta e verificare se manca qualcosa, rilevare le carenze attuali e valutare i budget stanziati.
- Assegnare la priorità ai progetti, mettendo per primi i più urgenti, e così via.
- Vagliare i progetti che è possibile realizzare con le risorse in campo e che aggiungono valore all'erogazione dei servizi; possono essere ordinati per priorità e accorpati a un progetto di più ampio respiro.

B. Sviluppo degli obiettivi

- Concentrarsi su cosa deve essere fatto, non come.
- Mettere insieme gli elenchi delle priorità considerando le risorse umane e finanziarie a disposizione.
- Esempi di obiettivi: migliorare le comunicazioni tra le strutture di servizio e aumentare i contributi da parte dei gruppi per finanziare i servizi.
- Risorse disponibili per l'inventario:
    - Riesaminare i budget per i servizi, compresi i fondi assegnati ai comitati per i servizi.
    - Valutare le risorse umane, ovvero individuare i membri già impegnati e quelli che non svolgono più servizio.

# LA NOSTRA VISIONE È CHE UN GIORNO:

I servizi mondiali di NA lavorino in uno spirito di unità e cooperazione al fine di sostenere i gruppi nel trasmettere il nostro messaggio di recupero...

**TERZA RIUNIONE**
CREAZIONE DI PIANI D'AZIONE
Normalmente si occupano di questa fase i comitati, i gruppi di lavoro o comitati "ad hoc".

**A. Assegnare gli obiettivi a comitati specifici, quali O&I, PI/ PR, servizi telefonici, attività, struttura amministrativa. I membri coinvolti che hanno familiarità con il servizio stabiliscono i passaggi necessari per raggiungere l'obiettivo.**

**B. I comitati/gruppi di lavoro inviano alla struttura di servizio le proprie proposte per il completamento dell'obiettivo, tra cui:**

- Le azioni da intraprendere
- Le date di scadenza dei vari compiti
- Chi sono i servitori di fiducia responsabili, specificando la persona
- Indicazione di tempi e fondi richiesti

**C. Strategie: vengono sviluppate e classificate dal gruppo o dalla struttura di servizio responsabile della loro messa in opera. Esempi:**

- Tenere regolari riunioni per i servitori di fiducia in materia di formazione nelle comunicazioni (imparare ad ascoltare in modo attivo durante le riunioni di servizio, prendere nota, fare domande e redigere/presentare relazioni)

**D. Accrescere la consapevolezza che i contributi dei gruppi sono necessari, organizzare un seminario sui flussi di finanziamento in NA. Si possono prendere a spunto di discussione gli opuscoli *Questioni di denaro: auto-aiuto in NA* e *Finanziare i servizi di NA***

- Struttura di servizio: definizione della frequenza delle relazioni da parte del comitato/gruppo di lavoro e valutazione dei progressi rispetto agli obiettivi

**QUARTA RIUNIONE**
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

**A. I membri/comitati, a cui la struttura di servizio ha assegnato i piani d'azione, inviano regolarmente una relazione sui progressi (con cadenza stabilita dalla struttura di servizio stessa).**

**B. Rilevare le risorse umane e finanziarie impiegate: "Rimaniamo nel budget"?**

**C. Chiedersi: "Il piano segue il programma stabilito o sono necessari aggiustamenti?"**

**D. Conservare registrazioni accurate per agevolare il processo di pianificazione sul lungo termine**

**E. Il cerchio del feedback: se necessario, apportare aggiustamenti continui in base agli spunti ricevuti**

**F. Esempi di piano d'azione:**

- Problema: la mancanza di fluidità nelle comunicazioni tra le strutture di servizio può dipendere da servitori di fiducia male informati o poco preparati.
- Obiettivo prioritario: Incontri di formazione, con cadenza regolare, in materia di comunicazione per i servitori di fiducia
- Strategia: Pianificare un corso di formazione di 45 minuti sulla comunicazione per i servitori di fiducia
- Fasi:
  - Programmare il corso di comunicazione affinché sia tenuto prima delle normali riunioni del comitato di servizio, possibilmente nello stesso luogo
  - Chiedere a un membro della struttura amministrativa di assumere il ruolo di facilitatore e invitare alcuni membri esperti a prendere parte alla formazione
  - Fare una relazione in merito al corso di comunicazione
  - Dopo le prime tre sessioni, fare un sondaggio tra i partecipanti per valutare i risultati
  - Utilizzare gli spunti ricevuti per decidere come continuare e stilare un elenco delle buone pratiche, ad uso dei comitati di servizio, e delle soluzioni comuni

# INVENTARIO DI SERVIZIO

La struttura di servizio può valutare l'opportunità di inviare questo inventario ai gruppi, ai servitori di fiducia e ai membri esperti. Rispondendo a queste domande, ciascuno contribuisce al processo di pianificazione. L'utilizzo di una scala a cinque livelli permette alla struttura di servizio di capire dove sono necessari miglioramenti e dove i servizi vengono forniti con efficienza.

Una possibile scala è la seguente:

| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|---|---|---|---|---|
| Inadeguato | Migliorabile | Adeguato | Buono | Eccellente |

Accanto a ogni domanda i membri devono scrivere il numero corrispondente al giudizio. Dalla somma la struttura di servizio capirà dove sono necessari i miglioramenti più importanti (2) e dove il servizio fornito è eccellente (5).

**Quest'anno come giudichi i servizi offerti dalla struttura di servizio?**

_____ La struttura di servizio trasmette in modo efficace e con regolarità le comunicazioni scambiate tra strutture di servizio e gruppi.

_____ La struttura di servizio risponde ai bisogni di chi richiede il servizio.

_____ La struttura di servizio dispone di fondi sufficienti per soddisfare le esigenze dei servizi.

_____ I servitori di fiducia della struttura di servizio ricevono mentoring e formazione; si sentono apprezzati e supportati.

_____ La struttura di servizio privilegia l'unità e trasmette efficacemente il messaggio di recupero attraverso i servizi.

_____ Le posizioni dei servitori di fiducia sono occupate da membri qualificati il cui profilo risponde alle esigenze del compito.

_____ I servitori di fiducia leader svolgono un servizio che include il mentoring di un servitore di fiducia per la leadership.

_____ Le posizioni dei servitori di fiducia vacanti all'interno della struttura di servizio vengono occupate entro 60 giorni da un membro qualificato.

_____ La struttura di servizio adotta un processo decisionale basato sul consenso.

**Come giudichi i risultati di quest'anno della struttura di servizio per diffondere maggiormente il messaggio di NA nella società?**

_____ I servitori di fiducia della struttura di servizio hanno frequenti scambi con i professionisti della comunità a contatto con i dipendenti.

_____ La struttura di servizio risponde tempestivamente alle richieste provenienti dalla società civile.

_____ La struttura di servizio dispone delle risorse umane e finanziarie per trasmettere il messaggio di recupero di NA in modo efficiente ed efficace.

_____ I servitori di fiducia che interagiscono con i membri della comunità ricevono una formazione continua.

_____ La struttura di servizio ha stabilito relazioni di mutua collaborazione con le figure responsabili della società civile.

_____ I professionisti e gli enti della società possono entrare facilmente in contatto con un membro di NA nella posizione di rispondere alle loro domande e richieste.

Vi sono servizi e/o funzioni particolari che ritieni validi nella struttura di servizio? Specificare:

Ritieni che vi siano servizi e/o funzioni particolari nella struttura di servizio che richiedono miglioramenti? Specificare:

Ritieni vi sia un servizio fornito ma non più necessario o che può essere combinato con un altro servizio?

Vi sono servizi non forniti ma che sarebbero necessari?

Copyright © 2011 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
TEL +021/2207 7295
WEB www.na-iran.org

This is Board-approved service material.

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

ISBN 9781557768704 • 4/11
WSO Catalog Item No. 2116