

اصول رهبری و خدمات در NA

اصول و رهبری در خدمات NA

در مفهوم چهارم خاطر نشان شده که ما به منظور حمایت هر چه بهتر از گروه‌هایمان، به وجود رهبرانی تأثیرگذار در نظام خدماتی‌مان نیازمند هستیم. ما شاهد موفقیت فراوانی در رشد انجمن بوده‌ایم، به همین سبب شاید گاهی به نظر برسد که بیش تر کارهای NA به انجام رسیده است. وقتی فرصت شرکت در جلسات ما برای همه مهیاست، شاید همیشه روشن نباشد که برای پیش‌برد هدف اصلی، چه کارهای دیگری باید کرد. واقعیت این است که تمام کارهای خدمات ما مستلزم جریانی مستمر از استعداد، خلاقیت و تمایل اعضای ماست تا روند کمک به گروه‌ها در انتقال پیام NA استمرار یابد. سندهای روابط عمومی، برگزاری پانل‌ها در زندان‌ها و بیمارستان‌ها، خطوط امداد، فهرست جلسات و وبسایت‌ها تنها بخش کوچکی از خدمات متعددی است که توسط آن‌ها از گروه‌ها ما حمایت می‌شود. برای انجام این امور، ما نیازمند رهبران و ساختاری هستیم که از تلاش‌های دیگران حمایت کند و به آن‌ها رهنمود ارائه دهد. تأثیرگذارترین رهبران در خدمات NA، کسانی هستند که هم اعضای دیگر را به فعالیت تشویق می‌کنند و هم در پی راه‌هایی برای بهبود خدمات موجود هستند؛ همچنین روش‌های ابتکاری و تازه‌ای که به انتشار پیام NA یاری رساند.

همکاری با دیگران فقط سرآغاز کارهای خدماتی است. خدمت در NA باعث می‌شود بیش تر وقت ما صرف کمک مستقیم به معناداران در عذاب شود، و در ضمن تضمینی است برای بقای خود معناداران گمنام، به این ترتیب ما با ایثار کردن، از آن‌چه داریم محافظت می‌کنیم.

کتاب پایه، فصل «چه باید کرد؟»

رهبران جذاب و مؤثر

موفقیت ما در پیام‌رسانی به معناداران در حال عذاب به تمامی متکی بر اعضای است که به پا می‌خیزند و دست به کار می‌شوند. مشهور است که می‌گویند نود درصد کارهای NA را فقط ده درصد اعضا انجام می‌دهند، اما ما بر این باوریم که برای جذب بیش تر اعضا به خدمت، از این بهتر هم می‌شود کار کرد. برنامه‌ی بهبودی ما، همگی‌مان را به رساندن پیام به معناداران در حال عذاب، فرامی‌خواند. ما با شور و شوق حاصل از بیداری معنوی و موهبت بهبودی که نصیب‌مان شده، فرصت خدمت‌گزاری را هم به چشم نوعی امتیاز می‌بینیم، و هم نوعی وظیفه. اعضای که در NA مشغول خدمت می‌شوند، مهارت‌ها و تجربه‌های متنوعی دارند که می‌تواند در تلاش‌های ما مفید واقع شود. با در نظر داشتن این نکته، شایسته است ما در برگزیدن رهبران‌مان به آن دست از ویژگی‌های رهبری که ریشه در اصول ما دارند توجه مخصوص داشته باشیم؛ ویژگی‌هایی چون درست‌کناری و فروتنی، در کنار مهارت‌های ارتباطی و سازمان‌دهی. کار رهبری شبکه‌های زیادی دارد، اما مفیدترین شیوه در خدمات NA آن است که مبنایش اصول روحانی نهفته در قدم‌ها، سنت‌ها و مفاهیم ما باشد.

اگر با در نظر داشتن این اصول خدمت و رهبری - کنیم، خدمت را برای تمام اعضا جذاب تر خواهیم ساخت. گاهی ممکن است هیأت‌های خدماتی ما

حالتی نامنجم و پرتنش پیدا کند. اعضای که مسئولیتی دارند یا صرفاً برای سر و گوش آب دادن در جلسه فلابن کمیته شرکت می‌کنند، ممکن است با احساس بی‌هوگی و دل‌سردی از جلسه بیرون بمانند. وظیفه جمعی ما این است که هیأت‌های خدماتی‌مان را سرشار از نوعی فضای بهبودی کنیم، تا اعضا برای حضور شرکت و رشد تشویق شوند. در چنین فضایی، خدمت‌گزاران مورد اعتماد ما به احتمال زیاد احساس مفید بودن و خلاقیت می‌کنند و رشد انسجام هیأت‌های خدماتی ما بیش تر می‌شود. وقتی تفاوت‌های شخصیتی‌مان را کنار می‌گذاریم و دوش‌به‌دوش هم تلاش می‌کنیم تا در اعضای که مشتاق خدمت هستند بهترین صفات را پال و پر دهیم، نواحی، مناطق و کمیته‌های فرعی ما حکم زمینی بارور برای رشد و نمو را پیدا می‌کند.

داشتن رهبرانی کارآزموده که مظهر اصول ما باشند، در کمک به پرورش امر رهبری در سایر خدمت‌گزاران مورداعتماد بسیار مفید واقع خواهد شد. چنین آموزش‌هایی نه تنها برای کسانی که ذاتاً ویژگی‌های رهبری را دارند، بلکه برای هر عضوی که تمایل به خدمت دارد مفید خواهد بود. چه بسا اعضای که علاقه‌مند خدمت کردن هستند، اما اساساً نام‌ها و دستورالعمل‌های مفصل و دست‌وپایگر و مذاکرات و سیاست‌بازی‌های خسته‌کننده جلسات شورا، آن‌ها را متصرف می‌کند. تدابیر ساده‌ای چون تشکیل جلسات آموزشی سنت‌ها - و مفاهیم - پیش از جلسات اداری، یا برگزاری کارگاه‌های یک‌روزه در مورد مسائل خدماتی، در افزایش اطلاعات و آگاهی از اصول راهبردی ما مفید واقع خواهد شد. خدمت‌گزاران مورداعتماد ما با بحث و گفت‌وگوی جمعی در باب این اصول، می‌توانند تلاش کنند تا به درک مشترکی از چگونگی به‌کارگیری آن‌ها در محیط‌های خدماتی برسند. این امر باعث می‌شود ما از خیلی از گرفتاری‌های معمول‌مان در کارهای خدماتی اجتناب کنیم. حال‌وهوای جذاب، باعث می‌شود اعضا به جای احساس بی‌دست‌وپا بودن و بی‌صلاحیتی، تشویق شوند تا هر آن چه در توان دارند در میان بگذارند. وقتی مسئولیت رهبری بر عهده خدمت‌گزاران مورداعتمادی می‌افتد که در اصول راهبردی ما ورزیده شده‌اند، اغلب می‌بینیم می‌شود به‌جای مرسوم شدن دستورالعمل‌های انتطاف‌ناپذیر و بحث‌های خشک در جلسات اداری، به سمت نشست‌هایی برویم که جای گفت‌وگوی آزادانه، سعه صدر، همکاری، و رسیدن به توافق جمعی است.

ویژگی‌های رهبران تأثیرگذار

رهبری تأثیرگذار، به نوعی تضمین‌کننده کیفیت بهتر خدمت‌رسانی در NA خواهد بود. شاید مهم‌ترین نقش رهبر تأثیرگذار، این است که در به کار بستن اصول الگو باشد. مثلاً رهبران ما با پی‌روی از وجدان گروه چنان که سنت دوم ایجاب می‌کند، فروتنی‌شان را نشان می‌دهند؛ یا وقتی طبق مفهوم پنجم و هشتم، ما را از چند و چون وظیفی که بر عهده‌شان گذاشته شده آگاه می‌کنند، درست‌کناری و مسئولیت‌پذیری را تجسم می‌بخشند. رهبران ما وقتی در به کار بستن اصول ثابت قدم هستند، آن درست‌کناری و رعایت گمنامی را که در سنت دوازدهم از ما خواسته شده، عملاً به تجلی درمی‌آورند.

رهبران ما علاوه بر این که مظهر عمل به اصول هستند، باید بتوانند وظایف مشخصی را با کفایت انجام بدهند؛ مثلاً گرداندگی نشست‌های تبادل نظر و

جلسات اداری. بر اثر مهارت در گرداندگی، گفت‌وگوها در جلسات هیأت‌های خدماتی حال‌وهوایی آزادانه و صریح پیدا خواهد کرد، و این باعث می‌شود چنان که در مفهوم هفتم و نهم آمده، همه فرصت شرکت در بحث را پیدا کنند و همه دیدگاه‌ها مطرح شود. گرداندگان ما باید بتوانند همه شرکت‌کنندگان را به ابزاز ذغدغه‌هایشان تشویق کنند، و در عین حال کاری کنند که رشته بحث در دست نزود و به نتیجه برسد. در این صورت، بیش‌تر احتمال دارد که تصمیم‌های این هیأت خدماتی تجلی وجدان گروهی باشد؛ چنان که مطلوب سنت دوم و مفهوم ششم است.

یکی دیگر از ویژگی‌های بسیار مهم رهبری، توانایی انتقال مؤثر اطلاعات بین مخاطبان ناگوانگ است. چنان که در مفهوم هشتم آمده: «ساختار خدماتی ما کاملاً به انسجام و مؤثر بودن ارتباطات‌مان بستگی مستقیم دارد.» نمایندگان خدماتی گروه، اعضای شورای منطقه و وکلا یا نمایندگان منطقه‌ای، همه نقش بسیار مهمی در شبکه ارتباطی نظام خدماتی ما دارند و این امر را به بهترین وجه با ارائه گزارش‌های روشن و بدون ابهام در مورد کارهایشان نشان می‌دهند. هر یک از این پست‌های مستخدم تعامل با دست‌کم دو سطح مجزای خدماتی است، و دانش و تجربه افراد در هر یک از این سطوح با هم فرق می‌کند. به همین دلیل، مهم است که ما اعضای را برای خدمت برگزینیم که بتوانند مسائل را به روشنی توضیح بدهند و خوب گوش کنند. مثلاً یک وکیل خوب، احیاناً می‌تواند این را دارد که نکات اصلی یک مباحثه طولانی را چنان جمع‌بندی کند و به منطقه انتقال دهد که برای همه قابل فهم باشد. یکی دیگر از مهارت‌های مهم ارتباطی، ارزیابی میزان انتقال اطلاعات و تجربه مخاطبان، و تعیین چگونگی انتقال اطلاعات بر مبنای همین ارزیابی است.

سایر مهارت‌های رهبری را هم نباید از نظر دور داشت؛ مثلاً پاسخ‌گو بودن، درست‌کاری، صداقت، و توانایی تعلیم و تشویق سایر اعضا در مورد تصمیم‌گیری و فعالیت. ویژگی‌های یک رهبر تأثیرگذار، هم بر اساس اصول برنامه‌ما تعریف می‌شود و هم با توجه به وظایف مربوط به سه مسئولیت خدماتی. در گزینش اعضای که می‌خواهند وظایف رهبری را در خدمات NA بر عهده بگیرند، تمام این ویژگی‌ها را باید به‌دقت مورد نظر قرار داد.

در NA، رهبری به معنای خدمت‌گزاری است، نه مقامی والا‌تر در عضویت.

چگونگی عملکرد، «سنت دوم»

انتخاب خدمت‌گزاران مورداستناد

انتخاب رهبر در هیأت‌های خدماتی ما، ممکن است گاهی دشوار باشد. شاید نامهربانه به نظر برسد که عضو یا فقط به دلیل تمایل به خدمت، سخت و مشاقت‌آمیز مورد تحقیق قرار دهیم. مطابق با سنت دوازدهم، مفهوم چهارم را ما ملزم می‌کند که ویژگی‌های رهبری را به‌دقت مورد نظر قرار دهیم، حتی اگر این کار احساس ناخوشایندی در ما ایجاد کند. این نکته را نباید از یاد ببریم که قصد ما قضاوت در مورد ارزش رفقای معنادار در حال بهبودی‌مان، در مقام عضو NA یا در مقام پست است؛ فقط داریم می‌پرسیم که این‌ها را در مورد کارآمد بودن در مقام خدمت‌گزار مورداستناد، آن هم فقط در یک مسئولیت مشخص،

ارزیابی می‌کنیم. بسیاری از اعضا در انجمن ما، در حکم نمونه‌هایی عینی و درخشان از اصول برنامه ما هستند و در عین حال از بسیاری از ویژگی‌های رهبری برخوردارند. اگر مهارت‌ها و تجربه این افراد متناسب با قابلیت‌های لازم برای فلان مسئولیت بی‌متصدی نباشد، شایسته است بکوشیم تا آنان را در یافتن راه‌های دیگری برای انجام خدمت یاری دهیم. بر اثر سپردن یک پست خدماتی به عضوی که چندان مناسب آن مسئولیت نیست، هم به خود آن عضو صدمه خواهیم زد، و هم تلاش‌های خدماتی‌مان را به خطر خواهیم انداخت.

ما قابلیت را با مسئولیت تطبیق می‌دهیم، و به همین ترتیب اصول را به شخصیت‌ها ترجیح می‌دهیم و احساسات‌مان را هم در این کار دخیل نمی‌کنیم. این کار در مواردی ممکن است به معنای نامزد کردن خودمان برای تصدی مسئولیتی باشد، حتی در مواقعی که از رد شدن می‌ترسیم. گاهی هم ممکن است به معنای رأی دادن به کسی باشد که دوستش نداریم ولی می‌دانیم که به خوبی از عهده این کار برمی‌آید. از این هم دشوارتر برای اکثر ما، ترجیح دادن اصول به شخصیت‌ها ممکن است به معنای رأی ندادن به دوست عزیز می‌باشد که می‌دانیم برای آن خدمت مناسب نیست. در پی‌روی از اصل گمنامی، ما تنها به کاری که باید انجام شود و قابلیت‌های هر یک از سطح‌های می‌کنیم، و کسی را برمی‌گزینیم که برای آن کار از دیگران مناسب‌تر باشد. تکنیک این اعمال از روی وجدان ما در مقام فرد، که گاهی هم دشوار می‌شود، در حکم سنگ‌های زیربنای وجدان راستین گروه است.

حمایت از خدمت‌گزاران

وقتی ما یک خدمت‌گزار مورداستناد را انتخاب می‌کنیم، در مسئولیت کارهایی که آن خدمت‌گزار مورداستناد انجام می‌دهد شریک هستیم. هیأت‌های خدماتی ما باید نسبت به ارزیابی صادقانه اعضای که برای رهبری برمی‌گزینند تمایل داشته باشند و اسباب کار و نیازهای آنان را برای موفقیت در وظایف‌شان تأمین کنند. یکی از تدابیر مطلوب در آغاز کار، توجیه و آموزش خدمت‌گزاران است. ما باید هر جا که ممکن بود، برای تعلیم اعضا در قالب سبتهای آموزشی مثل دستیار یا پست‌های علی‌البدل تلاش کنیم. تا فرصت آموزش ضمن خدمت ایجاد شود. ما گاهی چنین امکانی را نادیده می‌گیریم و صرفاً از علی‌البدل‌ها می‌خواهیم آادگی داشته باشند تا در هنگام غیبت خدمت‌گزار اصلی، به‌جای او حاضر شوند، و به این ترتیب فرصت ارزش‌مند افزایش آگاهی و آموزش چنین اعضایی را از دست می‌دهیم.

روش‌های متعددی هست که به‌واسطه آن‌ها می‌شود به علی‌البدل‌ها کمک کرد تا از فرصتی که به دست آورده‌اند به شکل مفیدتری استفاده کنند. ما توانیم کتابچه‌های راهنما و جزوه‌هایی در مورد دستورالعمل‌ها یا خطی‌مشی‌های مناسب آن خدمت برای آنان تدارک ببینیم، و همچنین منابعی را که بر مبنای تجربه‌های محلی تنظیم شده در اختیارشان بگذاریم، و آنان را تشویق کنیم که این منابع را مطالعه کنند. نیز، خدمت‌گزاران اصلی می‌توانند به‌شیوه‌های روحی و جسمی، علی‌البدل‌ها را راهنمای کنند؛ مثلاً به این ترتیب که در فاصله برگزاری جلسات کمیته، با هم دیداری بکنند و تجربه و نیرو و امیدشان را در اختیار یکدیگر بگذارند. امر کارآموزی به هر شیوه‌ای که انجام شود، جزو مسئولیت‌های هر سمت خدماتی است. این نکته مهمی است که ما رهبرانی را انتخاب کنیم که کمک به کسانی که آنان را به رهبری برگزیده‌اند

وظیفه خود بدانند. این مهم را نیز نباید از یاد برد که به وجود آمدن رهبران، روندی است طبیعی و با تحمیل و اجبار، لزوماً نمی‌شود رهبر ساخت. تلاش‌های ما به وقت خود نفلانند. برای پی‌رویش روحیه رهبری در خدمت‌گزاران مورداستناد به وجود خواهد آورد، که در آن صورت دیگر لازم نیست صرفاً به اعضایی که «توانایی ذاتی رهبری» دارند متکی باشیم.

پنروش‌ها در NA فقط به کسانی که سمت‌های رسمی خدماتی دارند محدود نمی‌شود. در بعضی موارد، راهنماهایی که برای‌شان مقدور نیست مسئولیت‌های خدماتی را به عهده بگیرند، می‌کوشند تا رهجوهایشان را در کار خدماتی راهنمای کنند. گاهی هم اعضای که دانش یا تجربه فراوانی دارند، در مقام نوعی مرجع دانسته‌هایشان را در اختیار خدمت‌گزاران مورداستناد می‌گذارند. در مقوله رهبری، حتی در مورد

کسانی هم که سمتی دارند، صحبت نه بر سر مقام و منصب، بلکه بر سر اقدام و عمل است. ما باید رهبرانی را برگزینیم که فقط به موقعیت فعلی‌شان فکر نمی‌کنند و چشم‌انداز وسیع‌تری را مد نظر دارند. رهبران تأثیرگذار نه تنها به ما کمک می‌کنند تا خدمات‌مان را به نحو مؤثرتری پیش ببریم، بلکه اصلاحاتی ماندنی به وجود می‌آورند تا بتوانیم پیام امید را بهتر به معناداران در حال عذاب برسانیم.



®

This is Board-approved service material.

© 2007 by NA World Services, Inc. All rights reserved.
1937 Northdoff Place ♦ Chatsworth, CA 91311
t 818.773.9999 ♦ f 818.700.0700 ♦ www.na.org

ISBN 978-1-55776-756-1

Item No. 2206

12/08

World services Office - IRAN ♦ Tehran - PO Box 14665/3115
www.na.org