

اصول اولیه و مبانی خطوط تلفنی

شاید اولین تعامل یک شخص با معنادان گمنام، طی تماس با یکی از خطوط تلفنی NA که گاهی خط تلفنی کمک هم نامیده می‌شود، صورت گیرد. این تماس‌ها حیاتی هستند. تماس با یکی از خطوط تلفن NA می‌تواند تفاوت زیادی در جذب یک معناد به جلسات NA ایجاد نماید. بایستی به تماس گیرنده طوری پاسخ دهیم که احساس کند برای او اهمیت قائلیم. می‌توانیم افراد داوطلب را تشویق کنیم تا از تجربه و آگاهی خود در مبحث روابط عمومی، در راستای این فرصت خدماتی بزرگ استفاده کنند.

در ادامه به روش‌هایی پرداخته شده است که یک بدنه خدماتی می‌تواند با آنها منابع خود را بسنجد، فرد مناسب برای پاسخگویی به راهنمای تلفن را انتخاب کند، به داوطلبان راهنمای تلفن‌ها آموزش داده و آنها را آماده سازد و کارهای خدماتی را طوری هماهنگ کند که به موفقیت بیشتر خطوط تلفنی محلی کمک کند.

موضوعات کلیدی:

خطوط تلفن و هسته اصلی روابط عمومی
برنامه‌ریزی و آمادگی برای بدنه‌های
خدماتی

توجه به چالش‌های معروف و گفتگو در
مورد آنها عملی ساختن برنامه‌ها
منابع





خطوط تلفن و هسته اصلی روابط عمومی

همکاری نه وابستگی

تیم‌های مخصوص خطوط تلفن‌ها به برقراری ارتباط با مردم و سازمان‌های خارج از NA کمک می‌کنند. اینها گروه‌هایی هستند که پیوسته با معتادان سروکار دارند؛ مانند مقامات انتظامی، حامیان افراد بی‌خانمان و سازمان‌های بهزیستی که علاقه‌مندند به معتادان کمک کنند تا زندگی عاری از هر گونه مواد را تجربه کنند. همکاری ما با دیگر سازمان‌ها نشان می‌دهد که NA برنامه‌ای معتبر برای بهبودی است و این چهره NA را در جامعه برجسته‌تر می‌سازد.

ما می‌توانیم فعالیت‌های خود را با راهنمایی گرفتن از سنت‌هایمان انجام دهیم. با تمرکز روی هدف اصلی‌مان، موجب رشد اتحاد و سازگاری با یکدیگر و جامعه اطراف‌مان می‌شویم. انجام فعالیت‌ها طبق اصول به ما کمک می‌کند تا اعتماد عمومی را نسبت به موثر بودن برنامه NA جلب کنیم. این مسئله احتمال اینکه اعضای دیگر گروه‌های جامعه شماره خطوط تلفن NA محلی را با اعضای بالقوه خود به اشتراک بگذارند، افزایش می‌دهد.

سوالات قابل تامل

- چطور همکاری با سازمان‌های خارج از NA به پاسخگویی به تلفن‌ها کمک می‌کند؟
- کمیته‌ها و گروه‌ها می‌توانند چه همکاری‌هایی در جهت افزایش دسترسی به شماره تلفن‌ها داشته باشند؟

جاذبه

فعالیت‌های ما به منزله سخنانی قاطعانه با اعضای بالقوه، متخصصان و عموم مردم هستند. زمانی که خدمات تلفنی منسجم، قابل اعتماد و مسئولانه ارائه می‌دهیم، در واقع برنامه بهبودی را در عمل نشان داده‌ایم. فعالیت‌های کوچک ولی منسجم موجب شهرت ما هستند؛ بنابراین، خطوط تلفن ما بایستی همانگونه که هدف‌گذاری شده‌اند، عمل کنند.

ارائه یک شماره خط کمک تلفنی NA ما را ملزم می‌کند تا اطمینان حاصل کنیم که به هر یک از تماس‌ها توسط داوطلبان NA، سرویس‌های پاسخگویی یا سیستم خودکار پاسخگویی، پاسخی داده می‌شود. مسئله مهم این است که افراد تماس گیرنده متوجه می‌شوند که می‌توانند روی ما حساب کنند و ما به آنها اهمیت می‌دهیم. ما فوراً به پیامها پاسخ می‌دهیم و با کسانی که برای درخواست کمک یا گرفتن اطلاعات در مورد NA قبلاً تماس گرفته‌اند، خود تماس می‌گیریم. با تمام این راه‌ها و نیز روش‌های دیگر، خدمات تلفنی ما، فرصت‌هایی را فراهم می‌سازند تا معتادانی که هنوز از اعتیاد رنج می‌برند، به جلسات ما جذب میشوند.

سوالات قابل تامل

- آیا داوطلبان پاسخگویی به خطوط تلفن، برای انتقال پیام معتادان گمنام به طور شفاف و دقیق، آموزش دیده‌اند؟
- چگونه می‌توانیم خدمات تلفنی را به خدماتی جذاب و متعهد تبدیل نماییم؟
- استفاده از ابزارهای فناوری چگونه می‌تواند به تلاش‌هایی که در جهت قابل اعتماد بودن و منسجم بودن داریم، کمک کند؟



برنامه ریزی و آمادگی برای بدنه های خدماتی



مانند دیگر جنبه های خدماتی NA، در خدمات تلفنی نیز بایستی روش از عملکرد پیروی کند. اغلب، بدنه های خدماتی کار خود را با ارزیابی نیازهای آن منطقه جغرافیایی خاص و امکانات جامعه محلی NA آغاز می کنند. این کار به شما در تعیین اینکه کدام سرویس دهنده مناسب تر است، کمک می کند. بخش بعدی روی راه هایی برای ارزیابی امکانات بدنه خدماتی و چگونگی آموزش به داوطلبان تمرکز دارد. بعداً به ایده هایی در مورد چگونگی انتخاب سرویس دهنده پرداخته می شود.

منابع مالی و انسانی

خدمات تلفنی منسجم و قابل اعتماد به ما در برقراری و حفظ روابط مثبت با عموم مردم کمک می کند. بدنه های خدماتی اغلب با در نظر داشتن این مسئله، با ارزیابی امکانات مالی و انسانی خود شروع به برنامه ریزی برای خطوط تلفنی می کنند. شناخت امکانات در برنامه ریزی برای خدمات تلفنی مهم است.

همه ی پروژه ها، همان قدر که به پول نیاز دارند، به ایده، اطلاعات، وجدان، وقت و تمایل اعضا نیز بستگی دارد. اگر ما سرمایه مورد نیاز جهت شروع پروژه ای را داریم، اما وقت و ایده ای مناسب را کم داریم، بهتر است صبر کنیم تا تمام منابع خدماتی را در اختیار داشته باشیم. اگر صبر نکنیم، سرمایه ی خدماتی NA را به هدر می دهیم.

«دوازده مفهوم خدماتی معتادان گمنام» مفهوم یازده

بدنه خدماتی بایستی برای تعیین آنچه واقعاً می تواند انجام دهد، به بودجه خود بنگرد. خدمتگزاران مورد اعتماد بایستی قبل از اینکه اشتراک تلفنی خود را بخرند، توان مالی بلندمدت بدنه خدماتی را ارزیابی کنند. این کار به بدنه خدماتی کمک می کند تا بسته یا برنامه ای را برای خدمات تلفنی خود انتخاب کند که با بودجه آن در درازمدت همخوانی دارد.

ارزیابی منابع انسانی موجود نیز به تعیین اینکه چه نوع سرویس دهنده تلفنی برای جامعه NA شما مناسب است، کمک می کند. بدنه ای خدماتی که از لحاظ مالی تامین است اما فاقد خدمتگزاران مورد اعتماد مشتاق کار است، می تواند از پیام گیرهای حرفه ای کمک بگیرد. بدنه ای خدماتی متشکل از تعداد زیادی خدمتگزاران مورد اعتماد شاید به این نتیجه برسد که استفاده از گزینه خدمات هدایت تماس برای آنها بهتر است.



در بعضی شرایط، بسیار سخت یا غیر ممکن است که بعضی از خدمات را بتوان صرفاً به کمک اعضای داوطلب انجام داد. خدمات خطوط تلفنی یک نمونه از آن است، زیرا ما می خواهیم اطمینان داشته باشیم که معتادانی که خواهان بهبودی هستند فرصت صحبت کردن با اعضای NA را داشته باشند، به همین دلیل بسیاری از جوامع محلی با شرکت هایی قرارداد دارند تا همیشه تلفن ها جواب داده شود و به عضو مناسب و در دسترس متصل گردد. حضور ما در اینترنت نیز ممکن است به توسعه و مراقبتی نیاز داشته باشد که از عهده ی اعضای محلی ما بر نیاید. ما می توانیم قراردادی ثبت کنیم تا مطمئن باشیم معتادان خواهان بهبودی به ما دسترسی داشته باشند. (اصول راهنما: روح سنت های ما؛ سنت هشتم)

انعطاف پذیری و خلاقیت می تواند به بدنه خدماتی در گسترش داوطلبان مشتاق به خدمت کمک کند.

ما همچنین می توانیم در مورد روش هایی برای جذاب ساختن خدمت در بخش خطوط تلفنی فکر کنیم. انعطاف پذیری و خلاقیت می تواند به بدنه خدماتی در گسترش داوطلبان مشتاق خدمت کمک کند. برخی از بسته های خدمات تلفنی خدمت فعالانه یا کار کردن در خانه را برای اعضا ممکن ساخته اند. ساعات کاری دو یا سه ساعته برای اعضا جذاب تر از شیفت های کاری طولانی تر است. استفاده از وبسایت بدنه خدماتی برای ثبت نام نیز می تواند اعضا را برای خدمت در بخش خدمات تلفنی تشویق کند. کمیته ها می توانند برای جذب داوطلبانی برای بخش خطوط تلفن، در مورد موارد مزبور یا دیگر گزینه ها بحث کنند.

آموزش و آماده سازی خدمتگزاران مورد اعتماد

در زمان فکر کردن در مورد چگونگی آموزش و آماده سازی داوطلبان خدمات تلفنی، بهتر است به کسانی که با خطوط تلفنی ما تماس می گیرند، نگاهی بیاندازیم. این افراد شامل معتادان (اعضای بالقوه و اعضای کنونی NA) افراد غیر معتاد، اعضای خانواده ها، کسانی که دوستشان دارید و متخصصان می شوند. با آموزش و آماده سازی می توانید به فرصت ها و چالش هایی که هر یک از افراد مزبور به وجود می آورند، توجه کنید. فهرست زیر می تواند به هر بدنه خدماتی کمک کند تا نوعی از آموزش را ارائه دهد که داوطلبان خدمات تلفنی را به کمک به معتادان در راستای شرکت در جلسه NA و کسب اطلاعات در مورد NA ترغیب کند:

- پاسخگو بودن، اصلی اساسی در خدمات تلفنی است. بدین معنی که خدمتگزاران مورد اعتماد طوری آموزش می بینند تا با افراد تماس گیرنده برخوردی منطقی، مناسب و مفید داشته باشند.
- آموزش برای خدمات تلفنی شامل تمام کسانی می شود که در بخش راهنمای تلفن های NA مشغولند؛ یعنی، خدمتگزاران مورد اعتماد، کارکنان خاص (در صورت موجود بودن دفتر بدنه خدماتی) و کارکنان سیستم پاسخگویی به تماس ها (اگر از چنین سیستمی استفاده شود). بدنه خدماتی می تواند برای آموزشی مستمر برنامه ریزی کند.
- بدنه خدماتی می تواند داوطلبان را ملزم به شرکت در آموزش های عملی اولیه کنند. این آموزش را می توان با فهرستی از انتظارات بدنه خدماتی از داوطلبان خدمات تلفنی همراه کرد.
- با تنظیم یک برنامه آموزشی مستمر می توان نثریاتی مانند پمفلت «آیا من یک معتاد هستم؟» بوجود آورد، برای پاسخگویی به تماس ها، به طور ساختگی تمرین کرد و تجربه اعضای قدیمی را در اختیار داوطلبان قرار داد. زمانی که داوطلبان آموزش دیدند، می توان چیزهایی را به آنها ارائه داد؛ چیزهایی نظیر توصیفی کوتاه از NA، فهرست به روز شده جلسات و شماره تلفن های مرجع جامعه NA (به بخش مرجع رجوع نمایید).
- کارکنان بخش سیستم پاسخگویی به احتمال زیاد از جلسه ای که قبلاً برنامه ریزی شده است و جزوه ای آموزشی کوتاه و یک صفحه ای که به طور منظم به روزرسانی می شود، بهره می برند (برای مشاهده یک نمونه، از وبگاه

www.na.org/phonelineresources بازدید نمایید).

- ممکن است بدنه خدماتی بخواهد ویژگی های خاص یک داوطلب برای خدمات تلفنی را شناسایی کند. ویژگی های رهبری مانند درستی، توانایی گوش دادن به مخاطب و قضاوت درست برای ارائه خدمات تلفنی ضروری هستند (برای دریافت جزئیات بیشتر به چهارم در جزوه دوازده مفهوم خدماتی معتادان گمنام مراجعه فرمایید). دیگر ویژگی های مربوط به خدمات راهنمای تلفن ها شامل درک اهمیت روابط عمومی، توانایی برقراری ارتباط موثر با دیگران، داشتن روابط عمومی بالا و حفظ آرامش تحت شرایط فشار است. این خصلت ها مهم هستند زیرا داوطلبان خدمات تلفنی اغلب باید تحت فشار بالا کار کنند و احتمالاً آنها نخستین نقطه تماس مردم با NA هستند.

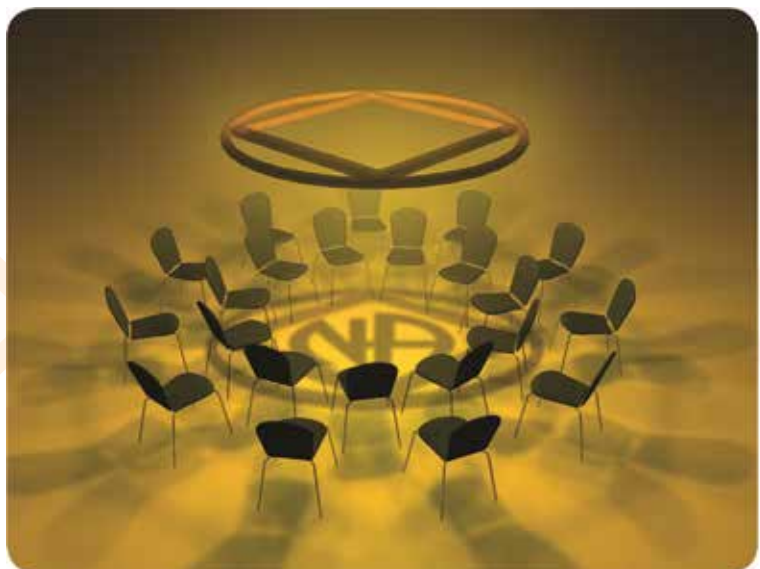
- راهنمای داوطلبان که به مسائلی نظیر توصیف اصطلاحات خاص NA یا پرهیز از برخی اصطلاحات اشاره می کند، (مانند " کار می کند



موقعی که آن را کار کنید"، "گروه خانگی"، "گرفتن راهنما") چگونگی ارائه پاسخی قابل اعتماد به درخواست عموم، به خدمتگزاران مورد اعتماد در تعهد خود کمک می‌کند.

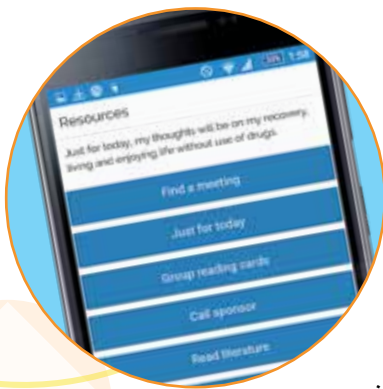
- می‌توان به داوطلبان آموزش داد تا از نشریات NA برای ارائه پیام صحیح و مثبتی در خصوص بهبودی استفاده کنند و این مسئله را روشن سازند که برنامه NA جدا از مراکز درمانی یا دیگر برنامه‌های دوازده قدمی است.
- داوطلبان می‌توانند تماس‌گیرندگان را به خواندن اطلاعات و بسایت ترغیب کنند تا بدین صورت این افراد نشریات NA در مورد بهبودی را مطالعه کنند. به علاوه، تماس‌گیرندگانی که جویای اطلاعات جلسات هستند، می‌توانند نرم‌افزار همراهی را که محتوی این اطلاعات است، روی موبایل خود نصب کنند.
- کمیته‌ها بایستی با توجه به منابع انسانی موجود، مدت زمان پاکی لازم را برای داوطلبان تعیین کنند. یک برنامه آموزشی قوی، اعضا و حتی کسانی را که برای مدتی طولانی پاک نبوده‌اند، برای این نوع خدمات آماده می‌سازد.
- باید به داوطلبان خدمات تلفنی آموزش داده شود که هیچ تعهدی از طرف بدنه‌های خدماتی یا به طور کلی انجمن NA ایجاد نکنند. اگر یک متخصص یا فردی عادی با راهنمای خدمات تلفنی NA تماس بگیرد، داوطلبان بایستی تا حد ممکن اطلاعاتی در مورد NA در اختیار آنها قرار دهند و اطلاعات لازم در مورد تماس با آن فرد را از او بگیرند و با استفاده از خدمتگزارانی مورد اعتماد و مناسب مانند مسئول کمیته یا مسئول تماس‌های کمیته خدماتی همچنان به تماس با آن فرد ادامه دهند.
- کمیته بایستی به داوطلبان خدمات تلفنی آموزش دهد که چطور از پس تماس‌های دشوار برآیند؛ تماس‌هایی نظیر تماس معتادانی که تحت تأثیر مواد هستند، مزاحم‌های تلفنی و تماس‌هایی از طرف کسانی که از بیماری‌های روانی رنج می‌برند. یکی از راهکارها این است که مدام مکالمات را به اینکه چطور فرد تماس‌گیرنده می‌تواند در جلسه NA حضور یابد، عطف دهید و به تماس‌های مشکل‌آفرین قبل از بدتر شدن شرایط خاتمه دهید.
- کمیته بایستی آماده پاسخگویی سریع به تعداد متنوعی از تماس‌های مردمی باشد که شامل درخواست‌های ساده برای کسب اطلاعات یا تماس‌هایی در خصوص شکایاتی از رفتار اعضای NA است.
- اگر داوطلبان خدمات تلفنی، تماسی از فردی که در شرایط بحرانی است دریافت کنند، باید محدودیت‌های خود را بطور شفاف برای وی توضیح دهند. این داوطلبان در حکم مشاور یا حلال مشکلات نیستند. تهدید به خودکشی، یا مصرف بیش از حد مواد مخدر، و یا صحبت در مورد قربانی خشونت بودن، همگی نمونه‌هایی از تماس‌های بحرانی هستند. پرهیز از ارجاع دادن چنین افرادی به پلیس یا مراکز حل بحران در خارج از NA بسته به قوانین محلی، عواقب قانونی در پی دارد. در هر صورت، افرادی که در شرایط بحرانی هستند بایستی به افراد مناسبتری برای دریافت کمک رجوع کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص ارجاع تماس‌ها به سازمان‌های خارج از NA به بخش "شماره‌های مرجع" در بخش‌های بعدی رجوع کنید.

هدف از خدمت، کمک کردن به انجمن در انجام هدف اصلی خود است: رساندن پیام به معنایی که هنوز در عذاب است. رابطه صادقانه، باز و مستقیم برای درستی و همین‌طور موثر بودن ساختار خدماتی NA ضروری است. (دوازده مفهوم خدماتی NA؛ مفهوم هشتم)



توجه به چالش‌های متداول و گفتگو در مورد آنها

پیشنهادهای در مورد جلسات



به طور مکرر، NA تماس‌هایی از سوی اعضای بالقوه و متخصصان دریافت می‌کند؛ آنها به دنبال جلساتی هستند که به اعتقادشان، آن فرد خاص می‌تواند در آن احساس هم‌ذات‌پنداری کند. بسیاری از داوطلبان با این سوال روبرو می‌شوند: آیا جلسه‌ای را می‌شناسید که به این فرد کمک کند؟ می‌دانیم که سنت‌های ما، ما را به داشتن روح گمنامی ترغیب می‌کنند و این گمنامی به ما اجازه می‌دهد تا به عنوان چند معتاد با حفظ برابری، جلسه‌ای را تشکیل دهیم. با این حال می‌دانیم حسی که فرد از نخستین برخوردها دریافت می‌کند، مهم است و اصل جاذبه برای افزایش توانایی فرد معتاد در شنیدن پیام NA، عدم استفاده از مواد، عدم تمایل به استفاده از مواد و پیدا کردن راهی نو برای زندگی مهم است. خدمتگزاران مورداعتماد می‌توانند به درخواست‌های تماس‌گیرندگان احترام بگذارند و به آنها جلساتی را پیشنهاد کنند که در آنجا به احتمال زیاد، معتادانی همدرد با خود را پیدا می‌کنند. با این حال، به طور خودکار فکر نمی‌کنیم که چون فردی از گروه سنی، جنسیت، نژاد یا هویت جنسی خاصی است، نیاز دارد جلسه خاصی به او پیشنهاد شود.

بدنه‌های خدماتی به احتمال زیاد خواهان بحث در مورد این مسئله هستند و اصولی را برای چگونگی پیشنهاد جلسات NA به تماس‌گیرندگان بکار می‌گیرند. برخی از بدنه‌های خدماتی جلسات رایجی برای بررسی نیازها دارند که طی آن، نیازهای جمعیت خاصی را برطرف می‌سازند، مانند جلسات افراد جوان، جلسات خانم‌ها و آقایان و غیره. این گروه‌ها کار بدنه خدماتی را برای ارائه پیشنهادات به تماس‌گیرندگان در خصوص شرکت کردن در جلسات، آسان‌تر می‌کنند.

با این حال می‌دانیم حسی که فرد از نخستین برخوردها دریافت می‌کند، مهم است و اصل جاذبه برای افزایش توانایی فرد معتاد در شنیدن پیام NA مهم است.

اگر جلساتی برای نیازهای مشترک در یک بدنه خدماتی نباشد، اما جلساتی تشکیل شود که در آنها مثلاً، جمعیت بزرگتری از جوانان به طور منظم شرکت کنند، در این صورت داوطلبان خدمات تلفنی می‌توانند این جلسات را به تماس‌گیرندگانی که جویای پیشنهادی برای جلسات هستند، معرفی کنند. شاید این کار به اعضای بالقوه اجازه دهد که راحت‌تر NA را بشناسند و با آن ارتباط برقرار کنند. داوطلبان خدمات تلفنی با این پیشنهادات می‌توانند به تماس‌گیرندگان توضیح دهند که بسیاری از اعضای NA در انجمنی با اعضای متنوع، متحد هستند و این را روشن سازند که در عین حال، هر معتادی می‌تواند در هر جلسه‌ای صرف نظر از اینکه آن جلسه چگونه برنامه‌ریزی شده است، شرکت کند؛ برای مثال، ممکن است در جلسه جوانان، اعضای مسن هم شرکت کنند.

تماس‌های قدم دوازدهم

تماس قدم دوازدهم که به ما می‌گوید: «این پیام را به معتادان منتقل کنید»، در قلب خدمات تلفنی می‌باشد. داوطلبان خدمات تلفنی به شرکت اعضای بالقوه در جلسات تاکید دارند زیرا همانطور که در کتاب پایه آمده است، گروه، قوی‌ترین وسیله‌ای است که برای انتقال پیام NA داریم. شاید اتفاق بیفتد که لازم باشد مکالمه‌ای طولانی با یک تماس‌گیرنده داشته باشیم؛ این نیز شانس برای تمرین قدم دوازدهم است.

روش دیگری برای بکارگیری قدم دوازدهم، تنظیم برنامه‌ای برای اعضاست تا به دنبال یکی از افراد تماس‌گیرنده رفته و او را به جلسه مدنظر برسانند. ما پیام NA را از طریق تماس‌های قدم دوازدهم منتقل می‌کنیم. اینها تجربه خدماتی بسیار خوبی هستند که فرصتی به اعضا می‌دهند تا در افراد تازه‌وارد حس خوبی از استقبال را به وجود آورند.

بدنه خدماتی مسئول اطمینان یافتن از این است که داوطلبان، مشتاق کار هستند و آموزش دیده‌اند تا تماس‌های قدم دوازدهم را انجام دهند. مهم‌ترین مسئله این است که امنیت اعضای NA حفظ شود. قبل از آموزش به داوطلبان برای پاسخ دادن به تماس‌های قدم دوازدهم، بدنه خدماتی بایستی در مورد سیاست‌های خود در خصوص این تماس‌ها بحث کرده و تصمیم بگیرد. برای مثال، در برخی بخش‌های شهر استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی راحت‌تر از خودروی شخصی است، بنابراین به جای استفاده از خودرو، شاید یک خدمتگزار مورداعتماد بتواند اطلاعات شفافی برای چگونگی رسیدن به نزدیک‌ترین ایستگاه

قطار شهری به فرد تماس گیرنده بدهد و از طرفی هم داوطلب دیگری به محل رفته و با آن تازه وارد ملاقات کند. نکات زیر می تواند به بدنه های خدماتی کمک کند تا اصولی را برای پاسخ گویی به تماس ها مطابق با قدم دوازدهم تنظیم کنند:

- تماس قدم دوازدهم می تواند بدین معنا باشد که دو یا چند معتاد شرایط رسیدن به جلسه NA با ماشین را برای عضو بالقوه ای فراهم کنند یا اینکه داوطلبان، خیلی ساده، با فرد تماس گیرنده صحبت کنند و به این عضو بالقوه کمک کنند تا خود را به جلسه برساند.
- خدمتگزاران مورد اعتماد بایستی بدانند که هرگونه رابطه عاشقانه یا جنسی در زمان عمل کردن به قدم دوازدهم یا به نمایندگی از NA در هر سمتی نظیر خدمات تلفنی، امری ناشایست تلقی می شود.
- اعضا بایستی در زمان ممکن با افرادی که تقاضای حمل و نقل برای رفتن به جلسه ای در محیطی عمومی را دارند، ملاقات کنند.
- در برخی بدنه های خدماتی، داوطلبان خدمات تلفنی تمایل به تمرین قدم دوازدهم را ندارند. در عوض، فهرستی از تماس های مطابق با قدم دوازدهم موجود است که حاوی اطلاعات تماس اعضایی است که برای پاسخ به درخواست های مطابق با قدم دوازدهم داوطلب شده اند.
- برخی بدنه های خدماتی، داوطلبان خدمات تلفنی را ملزم به داشتن حداقل ۵ سال سابقه پاک می کنند زیرا این افراد ممکن است در معرض، مواد مخدر یا معتادان تحت تاثیر آن قرار گیرند.
- بدنه خدماتی بایستی در مورد اینکه چه چیزی برای خدمتگزاران مورد اعتماد در عمل کردن به تماس قدم دوازدهم ضروری است، با یکدیگر بحث و گفتگو کنند. شاید یک بدنه خدماتی تصمیم بگیرد اساسنامه ای برای درخواست های متنوع دریافتی تنظیم کند (مانند رساندن فرد به جلسه یا مرکز سم زدایی پس از شرکت در جلسه NA).
- ممکن است بدنه خدماتی بخواهد داوطلبانی را انتخاب کند که تجربه خدماتی دارند و توان اینکه عضو مفیدی برای جامعه باشند، را به دست آورده اند. این کار احتمال رخداد مشکلات قانونی را کاهش می دهد. آن دسته از اعضایی که تحت محدودیت های قانونی هستند، مانند آزادی به شرط التزام یا آزادی مشروط، معمولاً برای پاسخگویی به تماس ها مناسب نیستند. تنظیم اساسنامه ای که طبق آن، خدمتگزاران مورد اعتماد ملزم به داشتن بیمه خودرو باشند شاید روش دیگری برای جلوگیری از مشکلات قانونی باشد.

به عنوان یک انجمن، هدف ما بر اساس گمنامی، خدمت داوطلبانه و رساندن پیام توسط معتادی به معتاد دیگر است. (چگونگی عملکرد؛ سنت ششم)

شماره های مرجع

بسیاری از تماس ها از افراد غیرمعتاد یا اعضای بالقوه ای دریافت می شوند که خواهان خدماتی غیر از آنچه NA فراهم می کند، هستند. شاید مسائلی الزام آور وجود داشته باشند که از مکانی به مکان دیگر فرق کنند و این مسئله را برای ما مهم سازند که حداقل شماره تلفن های ضروری را جهت ارائه در دسترس داشته باشیم. داوطلبان بایستی فهرستی از شماره ها را برای تماس گیرندگانی که در وضعیت بحرانی هستند، فراهم کنند؛ شامل شماره هایی برای افرادی که بیماری های خطرناک دارند یا به خودکشی فکر می کنند.

زمانی که از ما می خواهند آنها را به مراکز درمانی یا سم زدایی ارجاع دهیم، می توانیم فهرستی از تمام خدمات محلی موجود ارائه دهیم. ما آنها را به یک مرکز درمانی خاص یا واحد سم زدایی خاص ارجاع نمی دهیم زیرا این کار باعث می شود مرز همکاری به سمت پشتیبانی از واحدی خاص کشیده شود. برای پرهیز از هرگونه وابستگی به مرکزی خاص، فهرستی از شماره های تمام مراکز غیروابسته محلی تهیه می کنیم. برای مثال، در ایالات متحده آمریکا، «اداره خدمات سلامت روانی و مواد مخدر» دولت فدرال راهنمای تلفنی ملی به راه انداخته است. شاید بدنه های خدماتی بخواهند تحقیق کنند که کدام مراکز غیروابسته در خدمت جامعه NA هستند و زمانی را صرف تایید اعتبار شماره تلفن ها نکنند. شاید کمیته ها بخواهند با دیگر سازمان های جامعه ارتباط برقرار کنند زیرا ما همیشه هدف کمک به معتادان برای زندگی عاری از مواد را با یکدیگر به اشتراک می گذاریم.

شاید کمیته ها بخواهند با دیگر سازمان های جامعه ارتباط برقرار کنند زیرا ما همیشه هدف کمک به معتادان برای زندگی عاری از مواد را با یکدیگر به اشتراک می گذاریم.

اعضای خانواده معتادان و دوستان معتادان، مدام با تلفن های راهنمای ما تماس می گیرند. بدنه خدماتی می تواند شماره انجمن نارائان و انجمن خانواده های گمنام یا اطلاعات دیگری را به آنها بدهد. ما پیشنهاد نمی کنیم که کدام برنامه از دیگری بهتر است و نظرات خود را نیز در مورد این برنامه ها ابراز نمی کنیم؛ ما فقط اطلاعاتی برای تماس در اختیار آنها قرار می دهیم. ارائه نکردن این اطلاعات می تواند به ضرر روابط عمومی ما باشد و شاید شانس پیدا کردن NA را از یک معتاد بگیرد. شاید کمیته خدماتی بخواهد سندی برای دسترسی خدمتگزاران موردا اعتماد تهیه کند که در آن نوشته شده است چرا NA به سازمان های خارجی وابسته نیست (نمونه این سند را در وبگاه www.na.org/phonelineresources مشاهده نمایید). ما اطلاعات تماس خود را برای حفظ روحیه همکاری، در اختیار دیگر سازمان ها می گذاریم.

خدمات هماهنگ کننده

زمانی که فکر می کنیم چگونه در بخش خدمات تلفنی هماهنگی برقرار کنیم، به چگونگی ساختار بخشیدن و حمایت از این خدمات می اندیشیم. شاید بدنه خدماتی بخواهد مسئولیت تلفن ها را به هماهنگ کننده ای واگذار کند که در برابر بدنه خدماتی پاسخگوست. هماهنگ کننده خدمات تلفنی مسئول جمع آوری داوطلبان و آموزش آنها و تهیه اساسنامه ای برای پیگیری درخواست هایی است که طی تماس های تلفنی، از NA صورت می گیرند.

همکاری با دیگر کمیته ها و بدنه های خدماتی نیز می تواند به هماهنگی میان سرویس های تلفنی کمک نماید. اغلب، بدنه های خدماتی جهت حمایت از یکدیگر، با هم همکاری دارند. در جهت تلاش برای بهتر شدن خدمات، برخی از بدنه های خدماتی در قالب یک کمیته روابط عمومی واحد، تلاش های چندگانه ای را صورت می دهند. کمیته های روابط عمومی اغلب شامل هماهنگ کننده راهنمای تلفن ها، و داوطلبان و خدمتگزاران موردا اعتمادی است که روی مسائل کنونی نظیر اداره جلسات و دیگر تلاش ها جهت ارائه اطلاعات به عموم تمرکز کرده اند. این تلاش ها گاهی تحت پوشش «چتر روابط عمومی»، شامل بیمارستان ها و زندان ها نیز قرار می گیرد.

بدنه های خدماتی می توانند تجربیات خود در مورد خدمات تلفنی را در اختیار بدنه های خدماتی دیگر قرار دهند. کمیته های فعال در بدنه های خدماتی دیگر می توانند تجربیات خود را در مورد اینکه چه کارهایی در بخش خدمات تلفنی نتیجه بخش است، به اشتراک بگذارند و حتی بگویند که در کار خود چه اشتباهاتی داشته اند. یک خدمتگزار موردا اعتماد که به طور منظم تماس های تلفنی را بررسی می کند، می تواند صحت عملکرد خدمات تلفنی را گزارش دهد. شاید بخش خدمات پاسخگویی به تماس ها عملکرد خوبی نداشته باشد، روش های آموزشی دچار نقصان باشند و یا با کمبود داوطلب روبرو باشیم. همکاری برای انجام وظایف، در خلال یک بدنه خدماتی یا با بدنه خدماتی دیگر، می تواند به بهبود عملکرد کارکنان خدمات تلفنی کمک کند.

خدمات تلفنی مشترک

برخی از بدنه های خدماتی تنها یک سرویس تلفنی برای چند جامعه NA در نظر گرفته اند تا برای دو یا چند بدنه خدماتی کار کنند. چنین خدمات مشترکی این امکان را فراهم می سازند تا بدنه های خدماتی دیگر، امکانات خود را یکی کنند و مسئولیت ارائه خدمات تلفنی را به طور جمعی بر عهده بگیرند. این کار معمولاً بار مالی را از دوش بدنه های خدماتی واحد بر می دارد، زیرا هزینه ها فقط بر عهده یک بدنه خدماتی خاص نیست و تقسیم می شود. این رویکرد همچنین فرصت را برای در خدمت گرفتن اعضای از چندین جامعه NA را فراهم می کند که این از دیگر مزایای مدل مشترک است.

مشکلاتی در خصوص استفاده از یک راهنمای تلفنی واحد برای چندین بدنه خودمات NA وجود دارد. یکی از بزرگترین مشکلات این است که فقط یک دستگاه می تواند پاسخگو باشد. تصمیم گیری بر سر مسائلی نظیر اینکه چه کسی قبض تلفن را می پردازد و چه کسی مسئول هماهنگی داوطلبان است، مهم هستند. آموزش داوطلبان نیز می تواند کمی مشکل آفرین باشد زیرا اعضای جوامع مختلف بایستی با جلسات و خدمات دیگر بدنه های خدماتی آشنا شوند. برای حمایت از این تلاش ها، برخی از جوامع NA تصمیم گرفته اند تا برنامه ای برای جلسات مشترک تنظیم کنند که در آن فهرست تمام جلساتی که یک سرویس تلفنی مشترک برگزار می کند، آمده است. یکی از مسائل در خور توجه دیگر این است که چطور تماس گیرندگان، تماس با کدهای تلفنی مناطق یا شهرهای دیگر را تجربه می کنند.

عملی ساختن برنامه ها

انتخاب ارائه دهنده خدمات تلفنی



انتخاب یک ارائه دهنده خدمات تلفنی، به نیازهای بدنه خدماتی بستگی دارد. فصل سه کتاب روابط عمومی، تحت عنوان «خدمات موثر» اطلاعات کاملی در مورد ارزیابی نیازهای بدنه خدماتی ارائه می‌دهد. ممکن است یک بدنه خدماتی از لحاظ مالی تامین باشد ولی فاقد منابع انسانی باشد. در این گونه موارد، شاید عاقلانه باشد تا هزینه بیشتری صرف سیستم تلفنی شود و بدین صورت کمبود منابع انسانی جبران شود. مثل همیشه، بدنه خدماتی بایستی تصمیم هوشمندانه‌ای در زمان صرف بودجه NA بگیرد. یکی از راهها برای گرفتن تصمیمی آگاهانه این است که در مورد هزینه‌ی ارائه دهندگان سرویس‌های تلفنی مختلف تحقیق کنید و ارزیابی کنید که آنها چطور می‌توانند نیازهای بدنه خدماتی را برطرف سازند. برای مثال، ممکن است یک بدنه خدماتی تصمیم بگیرد تا هزینه تماس‌های دریافتی را برعهده بگیرد، ولی ممکن است ارائه دهنده سرویس این مسئولیت را قبول نکند. بدنه خدماتی می‌تواند فهرستی از هزینه‌های مختلف و هزینه کلی ماهانه برای پی بردن به مزیت یا معایب انتخاب‌های خود تهیه کنند.

به دلیل تحول پیوسته ابزارهای فناوری، فهرست زیر در عین اینکه جامع نیست، مثال‌هایی از نوع خدمات تلفنی که یک بدنه خدماتی می‌تواند در نظر داشته باشد، به دست می‌دهد:

- پاسخگویی به تماس‌ها توسط اعضای NA
- خدمات هدایت تماس‌ها
- سیستم پاسخگویی یا استفاده از پیغام‌گیر
- شکل دهی برنامه‌ای جهت پاسخ به تماس گیرنده با گزینه انتقال به پاسخگوی زنده
- خدمات پاسخگویی حرفه‌ای
- ارائه دهندگان تلفن‌های اینترنتی (VOIP) که به شما اجازه مدیریت تلفن‌ها به صورت آنلاین را می‌دهند
- تماس‌هایی که به طور مستقیم از وبسایت بدنه خدماتی پاسخ داده می‌شوند
- شماره تلفن رایگان و/یا سفارشی
- دستگاه مخابراتی مخصوص ناشنوایان یا تلفن متنی

هر کدام از گزینه‌هایی که در این فهرست آمده است، بسته به منابع مالی و انسانی بدنه خدماتی، مزایا و معایب خاص خود را دارد. همچنان که تکنولوژی در حال تغییر است، گزینه‌های خدمات تلفنی ما نیز تغییر می‌کنند. مسئله مهم این است که بدنه خدماتی بایستی انتخاب‌های خود را بر مبنای یک ارزیابی واقع‌گرایانه از توانایی‌ها و نیازهای خود قرار دهد. در ادامه نمونه‌ای از اینکه چگونه یک بدنه خدماتی ممکن است مزایا و معایب گزینه‌های خدمات تلفنی مختلف را تعیین کند، آمده است. این نوع فرایند می‌تواند برای هر نوع خدمات تلفنی دیگری که مد نظر بدنه خدماتی است، استفاده شود.

وقتی دست به فعالیت‌هایی می‌زنیم که بقای NA را تضمین می‌کند، تنها برای خودمان کار نمی‌کنیم، بلکه

خدمت ما شامل حال کسانی نیز می‌شود که در آینده به ما خواهند پیوست. (چگونگی عملکرد؛ سنت اول)



پاسخ‌گویی به تماس‌ها توسط اعضای NA

مزایا

۱. توانایی بالا در برقراری روابط با فرد معتاد
۲. ارائه اطلاعات درست
۳. پاسخ‌گویی به تماس‌ها توسط اعضای آموزش‌دیده

معایب

۱. تلاش زیادی از سوی کمیته خدمات ناحیه می‌طلبد
 ۲. گران بودن
 ۳. تماس با یک جمعیت حداکثری در محدوده جغرافیایی بدنه خدماتی محلی به هزینه‌ها می‌افزاید
 ۴. بدنه خدماتی مستلزم مسئولیت مالی بالایی خواهد بود
- هزینه مالی در کل:.....

پیغام‌گیر

مزایا

۱. ارائه اطلاعات درست
۲. کم هزینه‌ترین گزینه
۳. حداقل تلاش را از سوی کمیته خدمات ناحیه می‌طلبد

معایب

۱. عدم توانایی در برقراری رابطه مستقیم با فرد معتاد
۲. مستلزم قرار گرفتن در محلی ثابت است
۳. بدنه خدماتی مستلزم مسئولیت مالی بالایی خواهد بود
۴. یک تلفن پیغام‌گیر معمولاً هر دو سه روز چک می‌شود. بدنه خدماتی بایستی این مسئله را به صورت پیغامی به تماس‌گیرنده گوشزد کند.

هزینه مالی در کل:.....

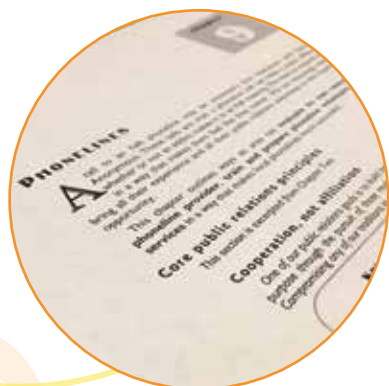
دیگر مسائل درخور توجه

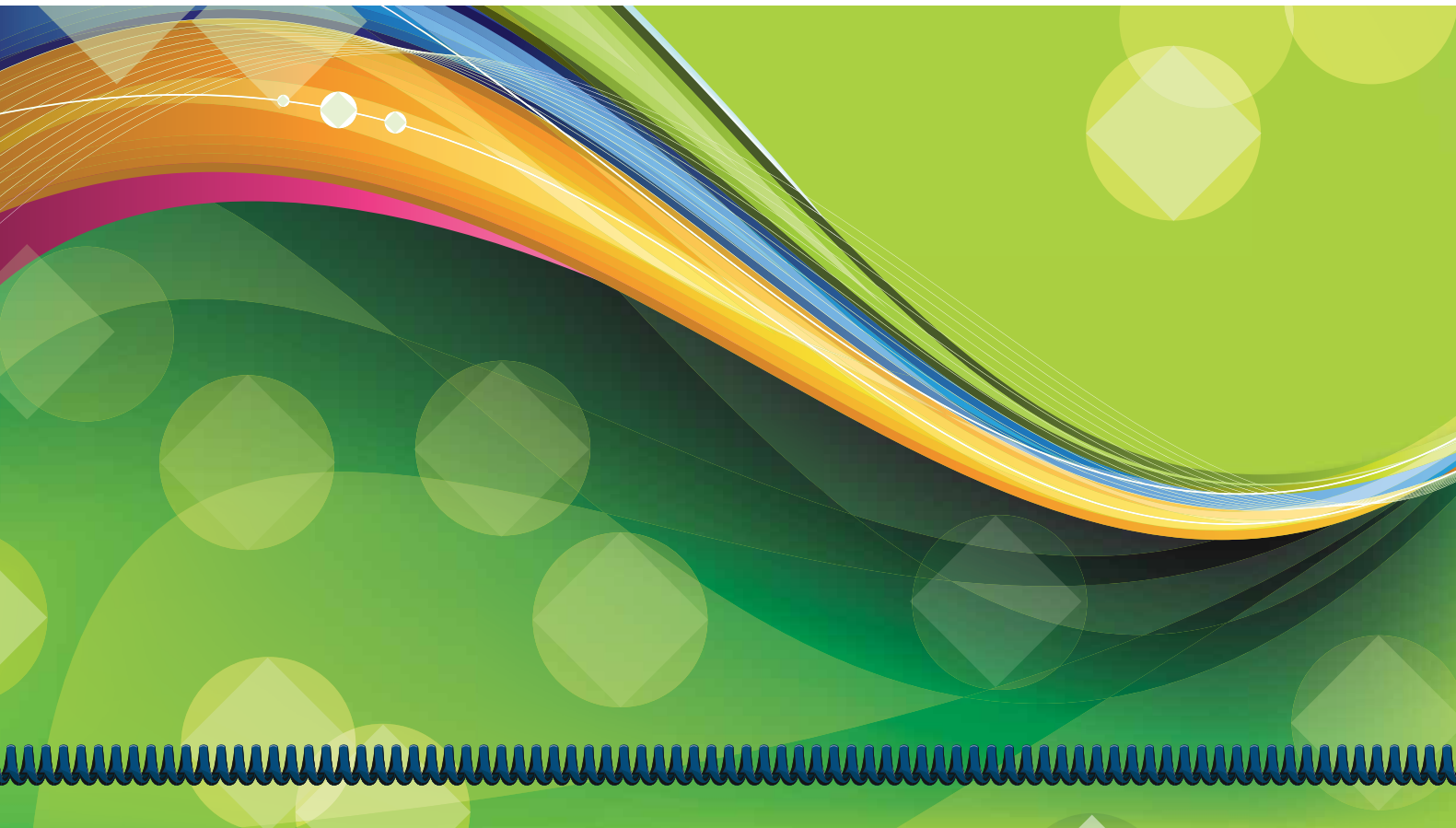
در زمان فکر کردن در مورد اینکه از چه طریقی می‌توانید شماره تلفن راهنمای خود را به افرادی که به آن نیاز دارند بدهید، ممکن است مسائل زیر را در نظر بگیرید:

- در زمان فهرست کردن شماره های خدمات تلفنی در دفتر ثبت شماره ها، حتما منطقه جغرافیایی آنها را نیز در کنار نام بدنه خدماتی مشخص کنید. برای مثال، به جای نوشتن «قلب بزرگ بدنه خدماتی NA» به عنوان نام بدنه خدماتی، از نام شهر یا شهرستانی که آن خدمات در آن قرار دارد، استفاده کنید. نام بدنه های خدماتی ما، همیشه محل جغرافیایی جلسات را برای کسانی که خارج از NA هستند، روشن نمی‌کند. ما می‌خواهیم کسانی که خارج از NA هستند، در جامعه خود تشخیص دهند که هر شماره تلفنی متعلق به کدام منطقه است.
 - شاید بدنه های خدماتی تصمیم بگیرند، شماره تلفن های NA را در بخش امکانات یا بحران، دفتر راهنمای تلفن یا در وبسایت خود فهرست کنند. ثبت شماره تلفن های NA در این بخش شاید مستلزم این باشد که بدنه خدماتی فرایندی طولانی را برای این کار طی کند، اما به اعتبار NA می‌افزاید.
- ارائه خدمات تلفنی باکیفیت تاثیر مثبتی روی توانایی ما برای انتقال موثر پیام NA دارد و به ما کمک می‌کند تا به معتمدان کمک کنیم. خدمات تلفنی ما فرصتی برای برقراری روابط مشترک که به نفع اعضای بالقوه NA خواهد بود، فراهم می‌کند. برای اینکه خدمات تلفنی همچنان باکیفیت و نتیجه بخش باشند، بدنه های خدماتی معمولاً پیگیری می‌کنند که چه تعداد از تازه واردان با NA از طریق خدمات تلفنی آشنا شدند و ارزیابی سالانه ای از میزان کارآمدی خدمات، ابزارهای فناوری، هزینه ها و بازخورد از اعضای NA صورت می‌دهند. توانایی ما در پاسخ عاقلانه، محتاطانه و مفید به افراد تماس گیرنده، می‌تواند تفاوت زیادی در پاک شدن معتمدان و پیدا کردن بهبودی در انجمن معتمدان گمنام ایجاد کند.

منابع

برای دسترسی به منابع بیشتر در خصوص خدمات تلفنی، به فصل نه کتاب روابط عمومی که از وبگاه www.na.org/phonelinesresources قابل دسترسی است، مراجعه نمایید.





Copyright © 2018 by
Narcotics Anonymous World Services, Inc.
All rights reserved.

World Service Office

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

World Service Office–Canada

Mississauga, Ontario

World Service Office–Europe

Brussels, Belgium
TEL +32/2/646-6012
WEB www.na.org

World Service Office–Iran

Tehran, Iran
WEB www.wsoiran.org



This is Board-approved service material.

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

ISBN 978-1-63380-161-5 • 6/18
WSO Catalog Item No. 2117