



خطوط تلفنی در شرایط مضاعف

باسلام به اعضای خدمتگزار کمیته خطوط تلفنی انجمن معتادان ایران، با توجه شرایط اضطراری و ویژه کشور ایران در مورد شیوع بیماری واگیردار در کشور و تعطیلی موقت برخی از اماکن فرهنگی، اجتماعی و مذهبی در کشور، که جلسات بهبودی انجمن معتادان گمنام نیز در این مکانها برگزار می شود، لازم داشتیم برای دسترسی هر چه بیشتر اعضا به سایر خدماتی که برقرار می باشد و اهمیت خطوط تلفنی در این شرایط خاص این مطلب را با شما در میان بگذاریم.

کمیته وبسایت و آدرس جلسات شورای منطقه ایران

چگونگی پاسخگویی تلفنی در شرایط خاص

تمام سعی و تلاش ما در کمیته خطوط تلفنی این است که دسترسی یک مغتاد را به ابزارهای بهبودی آسانتر نماییم.

۱ - حتی الامکان به تلفن بعد از اولین یا دومین زنگ پاسخ دهید.

این کار به تلفن کننده این حس را می‌دهد که شما با مسئولیت و کارآمد هستید، بی‌توجهی به تلفنی که زنگ می‌زند یک راهه حتمی از دست دادن تلفن‌های مهم و آتشی کردتن ککسانی است که سعی دارند با شما ارتباط برقرار کنند.

۲ - شناسایی مخاطب و تشخیص دقیق نیاز مخاطب.

آنچه مخاطب از ما می‌خواهد چیست؟ اگر از اعضا می‌باشد توجه کنیم نیاز به مشارکت کردن دارد یا اطلاعات کسب کردن و اگر از عوام جامعه می‌باشد امکان دارد در مدل برگزاری جلسات در این شرایط بخواهد آگاه شود.



۳- صبور باشیم.

شنونده قابل تری باشیم، روحیه صبوری خود را نیز حفظ کنیم و اعضا را تا سر حد امکان دعوت به آرامش نماییم.

۴- معرفی دیگر ابزارهای بهبودی در خدمات.

مانند وبسایت و تالار گفتگو و پیشنهاد کردن دیگر ابزارهای بهبودی مانند ارتباط با راهنما، ارتباط مداوم تلفنی با اعضا و دوستان بهبودی

۵- رعایت کردن حد و مرز سنتها بخصوص سنت پنجم و هشتم

در مورد اوضاع کنونی و شیوع بیماری نظر شخصی یا راهکار درمانی ندهیم و از مباحث امنیتی ککشوری سخنی نگوییم.

و حرف آخر

یادمان باشد چیزی که در پشت خطوط تلفنی منتظر ماست طرد کردن نیست، بلکه عشق، صمیمیت و همدردی انجمن NA است.

