

جزوه الکترونیکی معرفی کمیته وبسایت و آدرس جلسات شورای

منطقه ایران



فهرست مطالب

چشم انداز	3
تاریخچه کمیته وبسایت و آدرس جلسات	3
معرفی کمیته وبسایت و آدرس جلسات شورای منطقه ایران	4
برنامه کمیته وبسایت و آدرس جلسات	6
مبانی پاسخگویی خطوط تلفنی	19
سوالات قابل تامل	20
برنامه ریزی و آمادگی برای بدنه های خدماتی	21
منابع مالی و انسانی	21
آموزش و آماده سازی خدمتگزاران مورداعتماد	23
تماس های قدم دوازدهم	27
خدمات هماهنگ کننده	29
خدمات تلفنی مشترک	31
عملی ساختن برنامه ها	31
انتخاب ارائه دهنده خدمات تلفنی	31
پاسخگویی به تماس ها توسط اعضای NA	33
پیغام گیر	34
پاسخگویی مناسب	36
تشخیص و نیاز مخاطب	36
نحوه ارائه اطلاعات	36
اصول و مبانی	43
نیایدها	59
بایدها	60
نکات پایانی	61

چشم انداز

دسترسی آسان به جلسات بهبودی و قرار دادن به روز اطلاعات مورد نیاز انجمن معتادان گمنام از طریق پاسخگویی به تماسهای دریافتی و وبسایت انجمن معتادان گمنام www.nairan.com تا اعضاء وعموم جامعه بتوانند ما را سریع و راحت پیدا کنند .

این جزوه الکترونیکی تاییدشده خدمات جهانی نیست و از منابع و تجربیات جمع آوری شده و مورد تایید شورای منطقه ایران می باشد



تاریخچه کمیته وبسایت و آدرس جلسات

کمیته وبسایت و آدرس جلسات در پی فراخوان قبلی شورای منطقه ایران مبنی بر نیاز به راه اندازی یک سایت اینترنتی برای انجمن معتادان گمنام ایران N.A در جلسه جمعه ۸۶/۱۱/۰۵ با رای نمایندگان نواحی ایران یکی از اعضاء به عنوان مسئول سایت اینترنتی ایران انتخاب شد و در اسفند ۱۴۰۰ در جلسه شورای منطقه تصمیم به بروز رسانی سایت با ورژن جدید و آماده بهره برداری اعضاء قرار گرفت .

www.nairan.com

معرفی کمیته وبسایت و آدرس جلسات شورای منطقه ایران

این کمیته وظیفه ارائه "اطلاعات به روز" انجمن معتادان گمنام به جامعه را دارد که از طریق جمع آوری اطلاعات به روز و درج آنها در وبسایت اینترنتی انجمن معتادان گمنام ایران آن را انجام میدهد. تسهیل در تهیه و دسترس قرار دادن اطلاعات به اعضاء جوامع و مناطق انجمن معتادان گمنام در سطح دنیا و اطلاع رسانی به جامعه پیرامونی یکی از خدمات این کمیته میباشد.

هدایت معتادان تازه وارد و اعضای N.A جهت دستیابی به جلسات بهبودی از طریق ارائه آدرس جلسات یکی دیگر از خدمات این کمیته میباشد.

خدمات دیگر این کمیته: جمع آوری، چاپ و ارائه آدرس جلسات به روز N.A، درج در وبسایت انجمن معتادان گمنام میباشد.

یکی دیگر از خدمات این کمیته همچنین خدمت در عرصه ی خطوط تلفنی ماندگار آدرس جلسات است.

این کمیته توسط "کمیته آدرس های جلسات نواحی" که آنها نیز از جانب کمیته های آدرس جلسات هیئت های نماینده گان محلی تغذیه می شوند، حمایت و پشتیبانی می شود. در واقع انجمن معتادان گمنام شبکه ای از خدمتگزاران را در تمام سطح کشور برای پاسخگویی در اختیار جامعه قرار میدهد تا هر زمان که معتادان خواهان بهبودی تمایل داشته باشند، بتوانند خود را به جلسات بهبودی برسانند.

نرم افزار آنلاین انجمن معتادان گمنام یکی دیگر از امکانات سایت انجمن میباشد، که تمام اطلاعات گروه های محدوده خدماتی شورای منطقه ایران و گروه های فارسی زبان در خارج از کشور در آن قابل جستجو میباشد.

برای مشاهده وبسایت انجمن معتادان گمنام به لینکهای زیر مراجعه کنید:

وبسایت رسمی انجمن معتادان گمنام : [http:// nairan.org](http://nairan.org)

نرم افزار آدرس جلسات : [/https://meeting.nairan.org](https://meeting.nairan.org)

تالار گفتگوی معتادان گمنام ایران : <http://forum.nairan.org>

آموزش ثبت نام در تالار گفتگو : <http://nairan.org/?p=354704>

دفترچه تلفن خدماتی نواحی : <http://Phone.nairan.org>

خدمات جهانی شعبه ایران : Wsoiran.org

خدمات جهانی : Na.org

برنامه کمیته وبسایت و آدرس جلسات

- داشتن خط مشی و برنامه و چشم انداز خدماتی
 - داشتن آیین نامه داخلی کمیته
 - کمیته ای عمل کردن
 - داشتن برنامه های آموزشی و کارگاه داخلی بنا به نیاز
 - فعالیت در به روز بودن گروه ها در سایت، دفترچه خطوط تلفنی و تماسها در یافتی
 - انجام کار تیمی با مشورت اعضاء کمیته
- معرفی ونحوه کارکرد وبسایت رسمی انجمن معتادان گمنام
- وبسایت رسمی انجمن معتادان گمنام ایران به آدرس www.nairan.org : در دسترس همگان قرار دارد.
- **هدر سایت:**

در صفحه اصلی بالای هدر، منو سایت قرار دارد که شامل:

این منو در هر کدام از صفحات سایت که باشید قابل دسترس می باشد جهت راهنمای سایت.

۱- صفحه اصلی (انجمن معتادان گمنام):

با کلیک کردن روی این گزینه در هر کجای بازدید از سایت باشید به صفحه اول سایت بر میگردید.

۲- آشنایی با انجمن معتادان گمنام:

این گزینه جهت اطلاعات عمومی کسانی که از سایت انجمن بازدید می کنند و شامل موارد ذیل می باشد .
که با کلیک کردن هر کدام وارد صفحه مورد نظر خواهید شد.

- تاریخچه انجمن معتادان گمنام در کشور ایران

- تاریخچه کمیته وبسایت
- کلیپ های انجمن معتادان گمنام
- دریک جلسه چه رخ می دهد
- تلنغن گویای دفتر مرکزی انجمن معتادان گمنام
- قرارداد ودیعه

۳- برای اعضاء:

این گزینه جهت استفاده اعضاء انجمن مورد استفاده می باشد که شامل موارد ذیل است:

- معرفی نشریات انجمن
- نرم افزار فقط برای امروز
- نرم افزار تالار گفتگو
- صفحه روابط عمومی انجمن معتادان گمنام
- تاریخچه کتاب پایه
- قدم ها
- سنت ها
- مفاهیم
- خطوط تلفنی ماندگار NA ایران
- اساسنامه ها
- دانلود

- داندود نشریات
- اساسنامه شورای منطقه ایران
- مجله پیام بهبودی
- نشریه NAWAY
- بولتن ها
- فصول روابط عمومی NA
- برگه های خواندنی جلسات

۴ - نواحی ایران:

این گزینه جهت معرفی نواحی انجمن معتادان گمنام سراسر ایران می باشد.

۵- درباره ما:

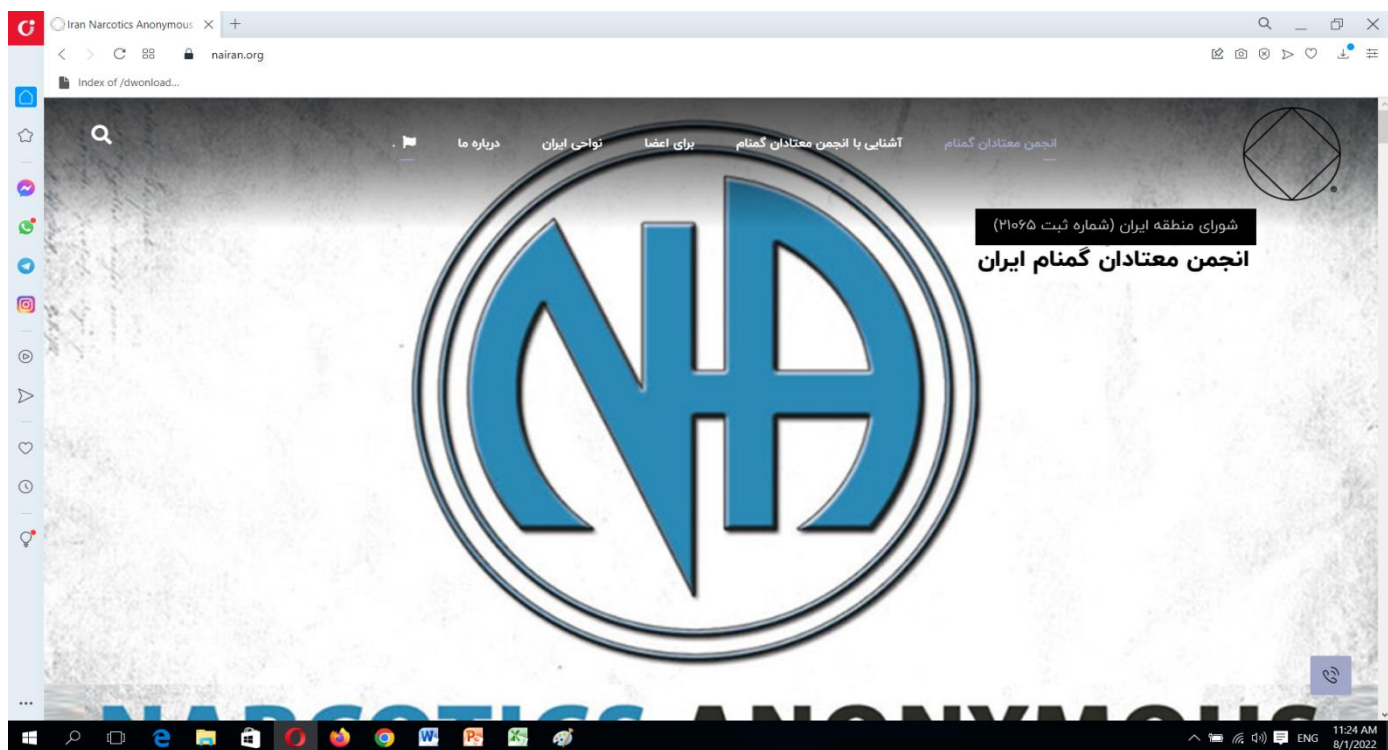
این گزینه جهت معرفی و راه های ارتباطی با انجمن معتادان گمنام ایران می باشد.

۶-ترجمه سایت :

این گزینه جهت ورود به صفحات زبان های انگلیسی و عربی سایت می باشد.

۷ - جستجو:

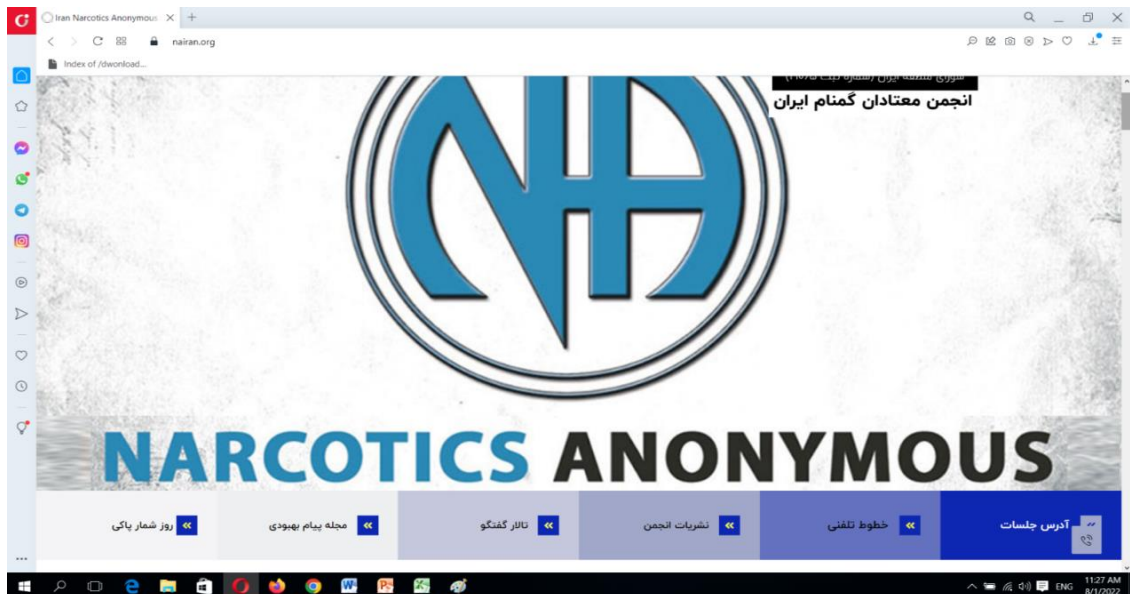
این گزینه جهت جستجوی مطالب بارگزاری شده در سایت می باشد.



شکل ۱- هدر سایت

قسمت زیر هدر سایت شامل:

- سایت نرم افزار آدرس جلسات
- خطوط تلفنی
- نشریات انجمن
- سایت تالار گفتگو
- پیام بهبودی
- نرم افزار روز شمار (ویژه محاسبه مدت پاکی اعضا)



شکل ۲- زیر هدر سایت

بدنه سایت شامل:

۱- تاریخچه ایران و جهان



۲- آخرین اخبار انجمن

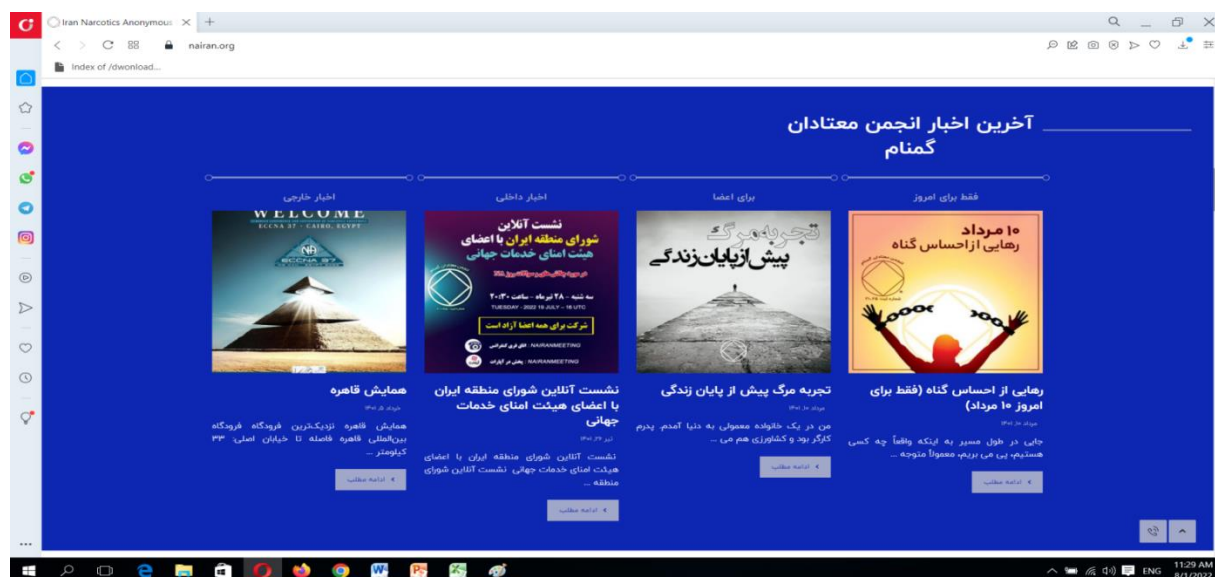
شکل ۳- تاریخچه ایران و جهان

شامل چهارباکس وسط سایت متشکل شده است از:

- انتشار فقط برای امروز
- برای اعضا (انتشار مطالب نشریات و مجلات انجمن)

- اخبار داخلی

- اخبار خارجی



شکل ۴- آخرین اخبار انجمن معتادان گمنام

۳- پمفلت های خواندنی انجمن:

- معتاد چیست

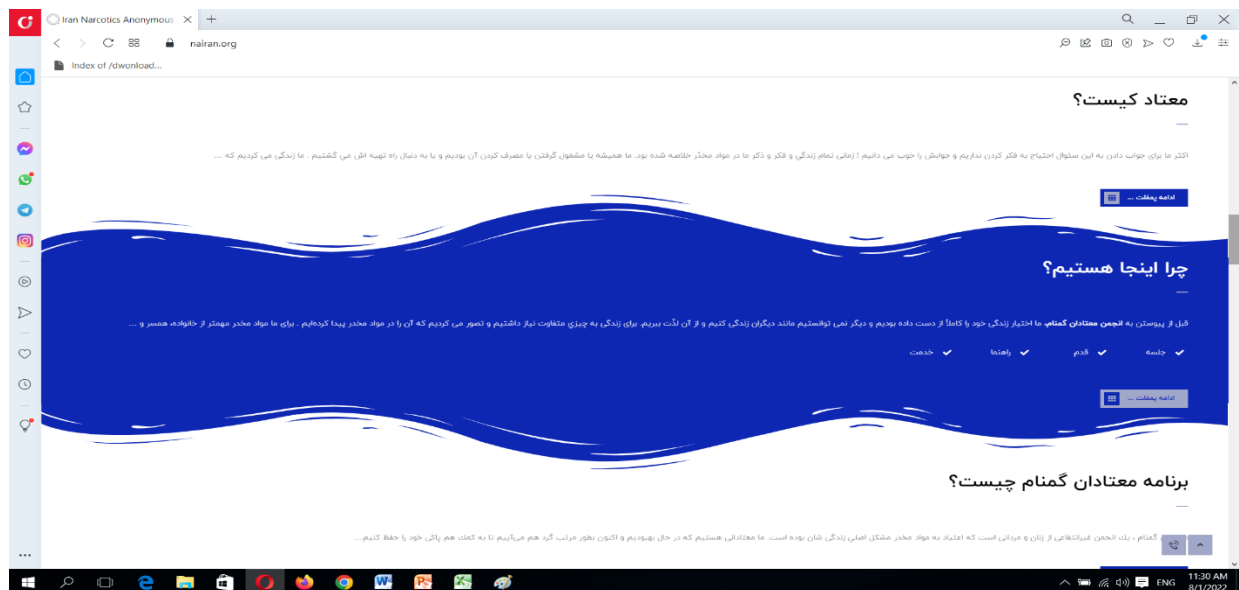
- چرا اینجا هستیم؟

- برنامه معتادان گمنام چیست؟

- چگونگی عملکرد

- سنت های دوازده گانه

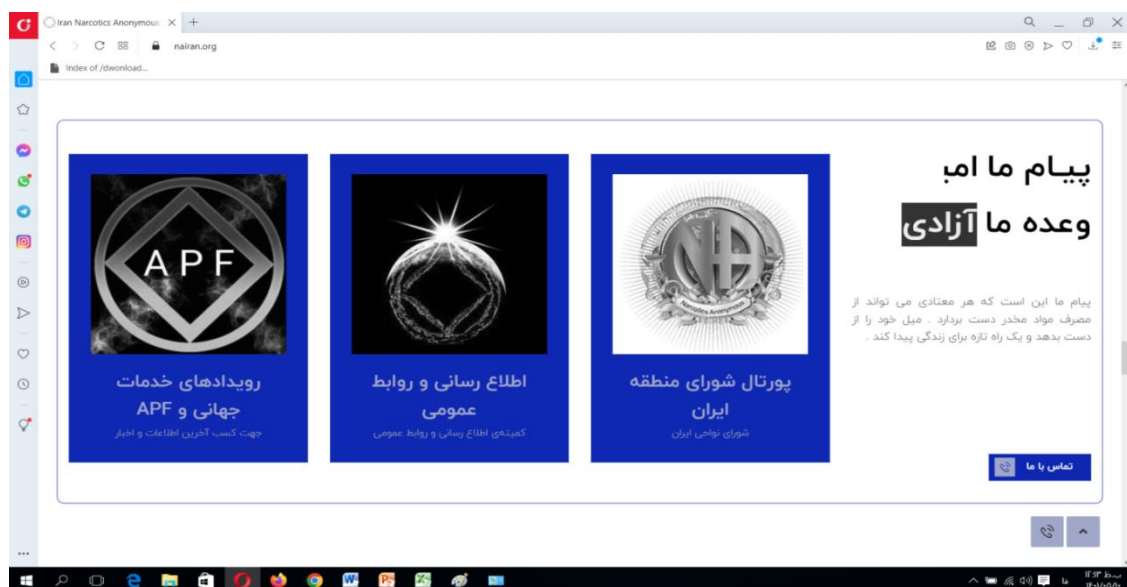
- ما بهبود پیدا می کنیم؟



شکل ۵- پمفلت های خواندنی انجمن

۴- باکس های ورود به صفحات مشروحه ذیل :

- رویداد های خدمات جهانی و APF
- صفحه اطلاع رسانی و روابط عمومی
- پورتال شورای منطقه ایران



شکل ۶- باکس های ورود به صفحات

۵- جهت مطالعه:

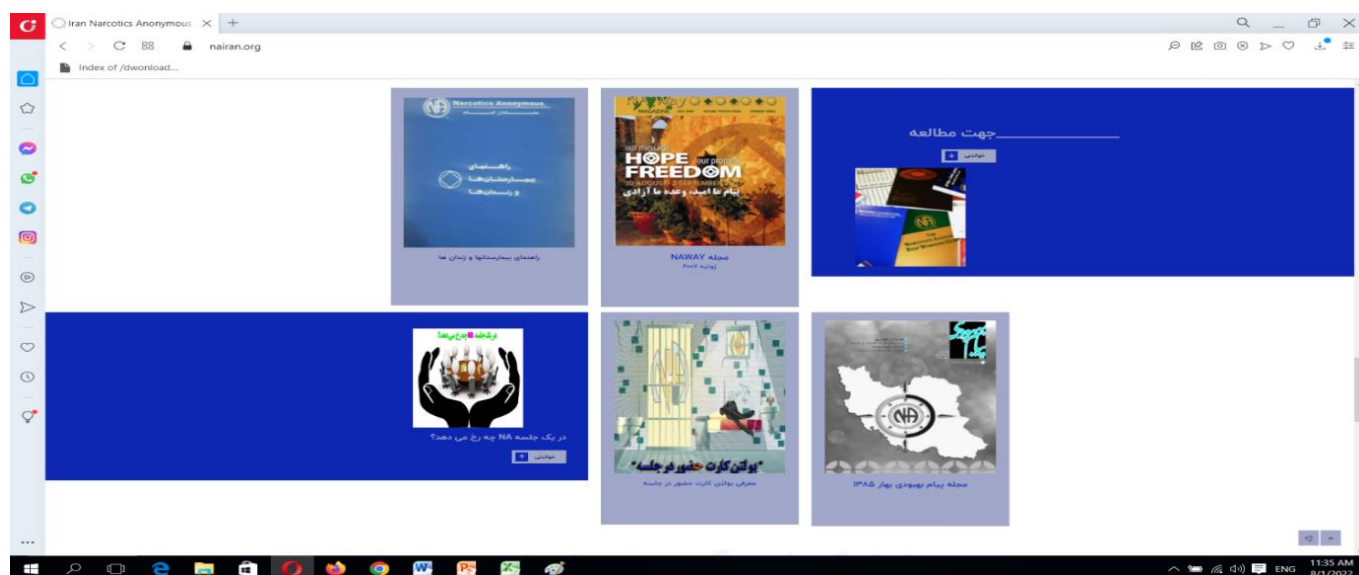
این باکس ها جهت مطالعه نشریات ، مجلات و بولتن های انجمن در سایت بارگزاری شده اند که به صورت هفتگی این باکس ها به روز رسانی می شوند و شامل موارد ذیل می باشند:

- مجله NAWAY

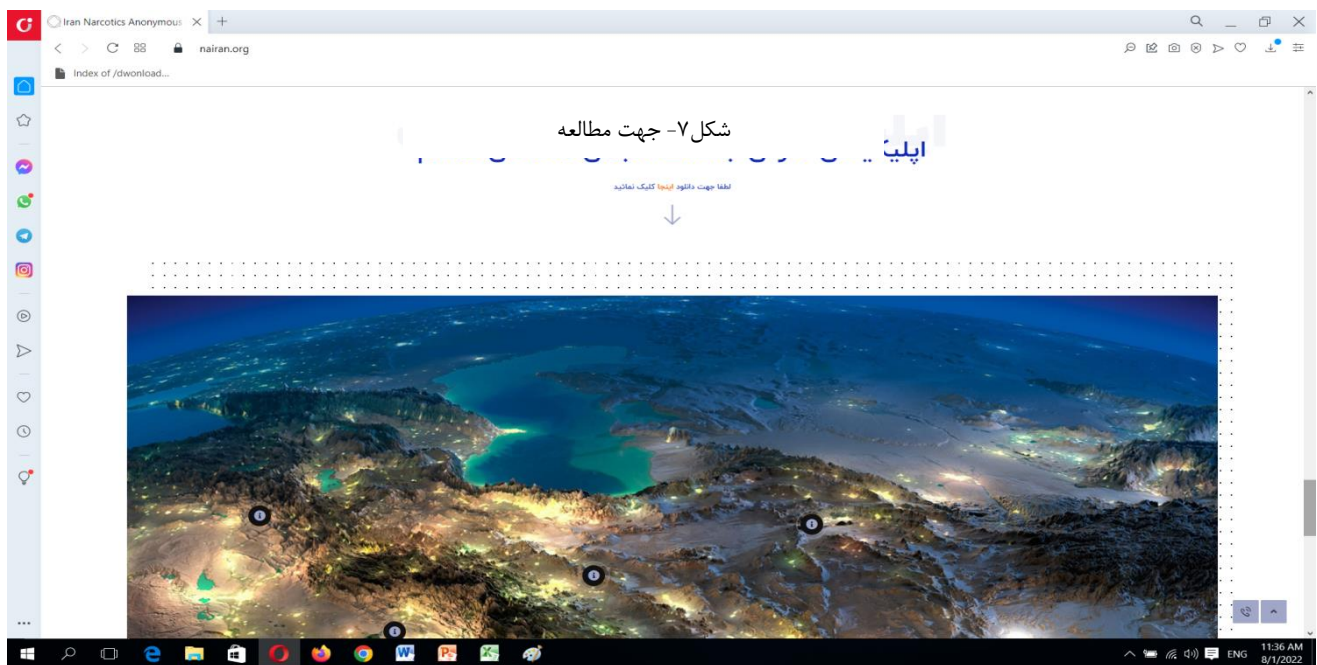
- معرفی نشریات

- مجله پیام بهبودی

- معرفی بولتن ها

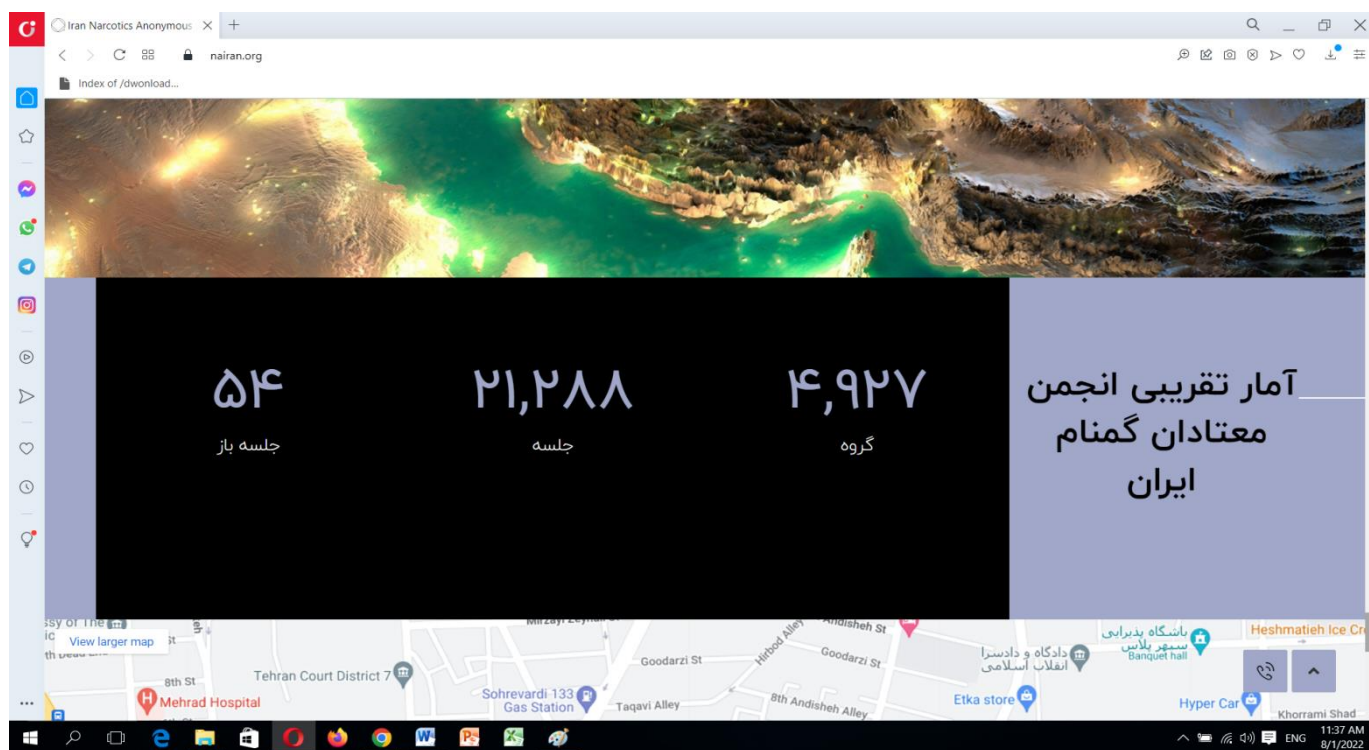


۶- معرفی و دانلود اپلیکیشن آدرس جلسات انجمن معتادان گمنام ایران



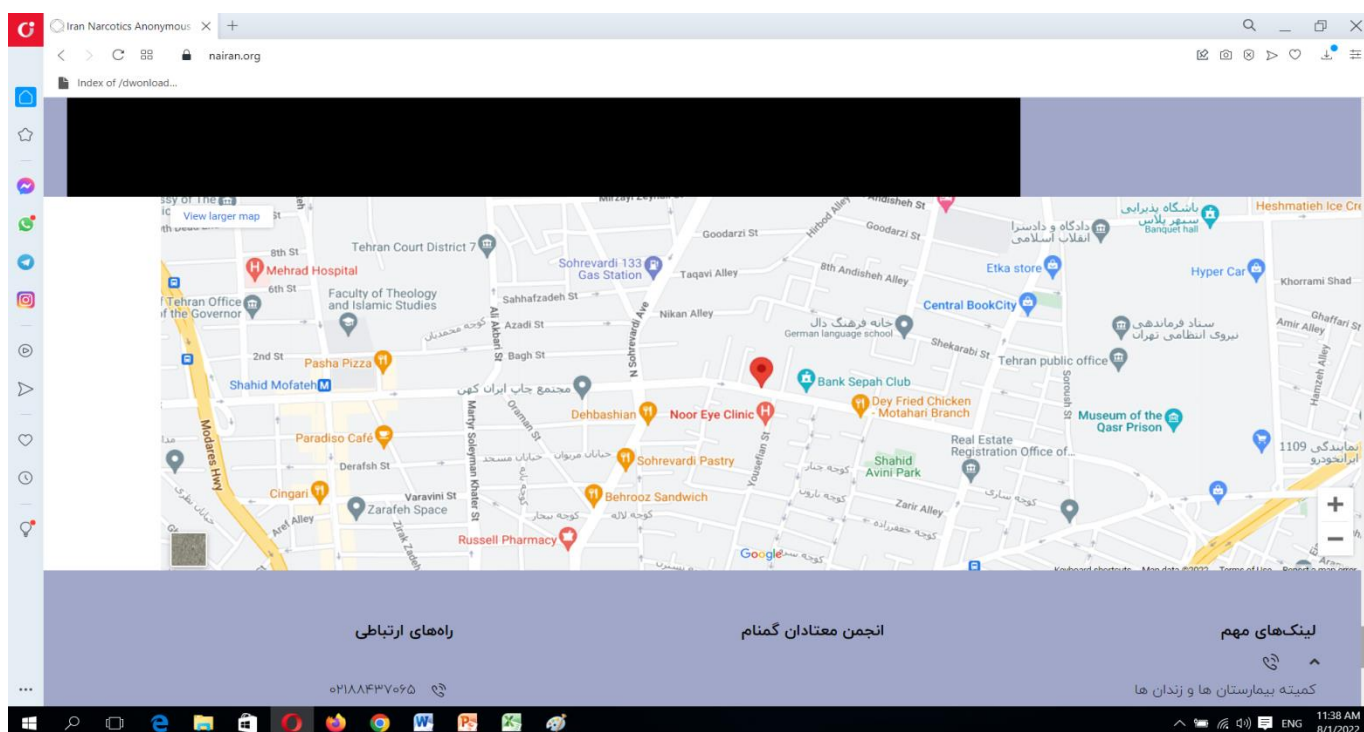
شکل ۸- دانلود اپلیکیشن آدرس جلسات

۷- باکس نمایش تقریبی انجمن معتادان گمنام ایران



شکل ۹- نمایش تقریبی انجمن معتادان گمنام ایران

۸- نقشه راهنمای آدرس دفتر مرکزی انجمن معتادان گمنام ایران



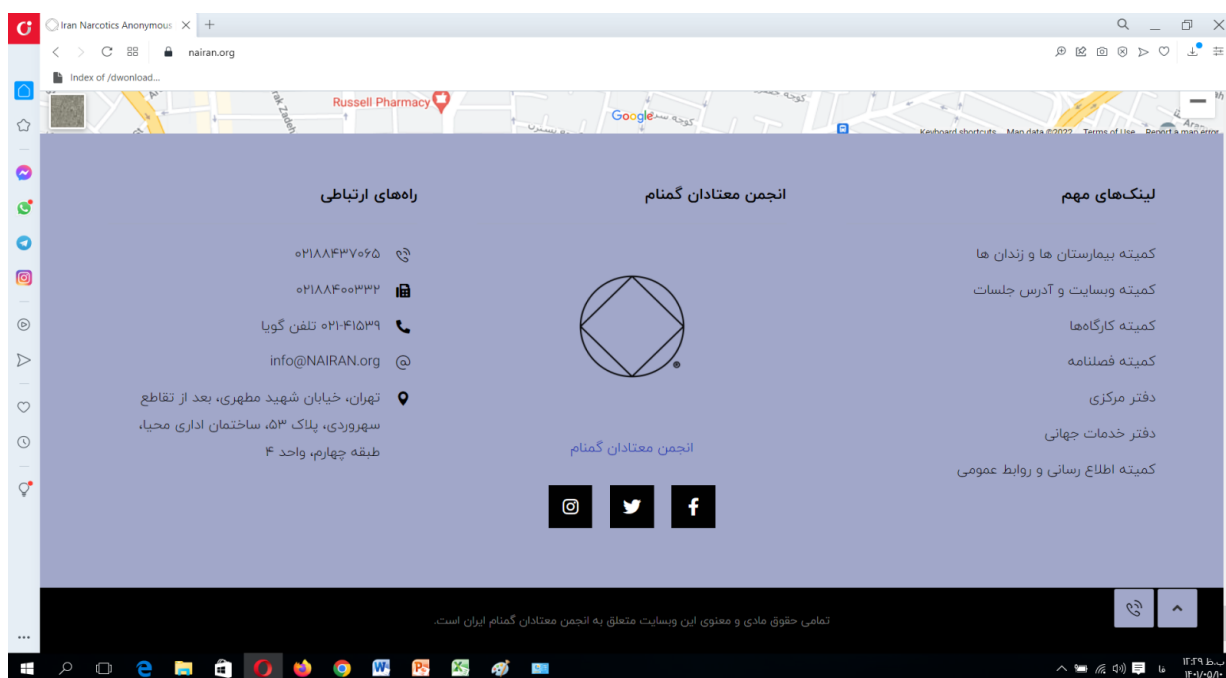
شکل ۱۰- نقشه راهنمای آدرس دفتر مرکزی انجمن معتادان

❖ پاورقی سایت:

شامل لینک های مهم و راه های ارتباطی با انجمن می باشد.

لینک های مهم:

- کمیته بیمارستانها و زندانها
- کمیته وبسایت و آدرس جلسات
- کمیته کارگاه ها
- کمیته فصلنامه
- دفتر مرکزی
- دفتر خدمات جهانی
- کمیته اطلاع رسانی و روابط عمومی



شکل ۱۱- پاورقی سایت

معرفی یک اپلیکیشن (بر

سلام و درود بر شما دوست بهبودی

کمیته وبسایت و آدرس جلسات انجمن معتادان گمنام ایران با استفاده از منابع خود یک اپلیکیشن (برنامه کاربردی) مخصوص گوشی موبایل طراحی و در سایت رسمی انجمن قرار داده است که می توانید

آن را دانلود و نصب کرده و از مزایای آن برای پیدا کردن یک گروه بهبودی جهت شرکت در جلسه استفاده نمایید ،
مزایای این برنامه که در هر کجای ایران باشید می توانید جهت حضور در یک جلسه از امکانات آن بهره ببرید:

۱- جستجوی یک گروه بهبودی بر اساس تقسیمات کشوری (استان ، شهر و روستا)

۲- جستجوی یک گروه بهبودی بر اساس محدوده خدماتی انجمن (ناحیه و کمیته شهری)

۳- جستجوی یک گروه بهبودی بر اساس (تنظیمات پیشرفته)

برنامه ، نوع جلسه: بسته یا باز، جنسیت: آقایان یا بانوان، گروه: مسقف و یا ویلچررو، شروع و پایان جلسه ، و روزهای هفته که شما با انتخاب هر یک از این گزینه ها، گروه ها و جلسات مد نظر خود را انتخاب کرده و به اطلاعات آنها دسترسی پیدا می کنید.

۴- با انتخاب یک گروه، برنامه به شما این امکان را می دهد که مسیر دسترسی از مکان فعلی شما را تا مکان برگزاری جلسه را روی نقشه که کوتاه ترین مسیر است را نمایش بدهد.

۵- گزینه (گروه های اطراف من) که مکان فعلی شما و گروه های اطراف که به شما نزدیک تر هستند را بر روی نقشه نمایش می دهد.

۶- شماره (تلفن های ماندگار) آدرس جلسات انجمن معتادان گمنام ایران را بر اساس استان و شهر منتخب شما (بدون نیاز به اینترنت) برای شما نمایش داده می شود که میتوانید بدون خروج از برنامه و فقط کلیک بر روی شماره مورد نظر تماس گرفته و یا آن شماره را به وسیله واتساپ و یا تلگرام و یا پیامک به اشتراک گذاشته و ارسال کنید.

۷- دریافت پیام کتاب (فقط برای امروز) مربوط به همان روز و یا سایر روزهای سال و مطالعه آن.

۸- ((قرارداد ودیعه)) که در مورد مایملک معنوی و قرارداد ودیعه ، نام و آرم های رسمی انجمن و نکاتی در مورد استفاده از آرم NA را توضیح می دهد.

۹- (تماس با ما) که آدرس، شماره تلفن و فکس دفتر مرکزی انجمن در تهران و همچنین سایت رسمی انجمن معتادان گمنام ایران را در اختیار شما قرار داده و شما می توانید این موارد را از طریق واتساپ و تلگرام و یا پیامک برای دیگران به اشتراک گذاشته و ارسال کنید.

۱۰- ((تالار گفتگو)) که صرفاً برای گفتگو و تبادل تجربه بین اعضای انجمن معتادان گمنام راه اندازی شده است و می توانید نظریات دیگران در موضوعات بهبودی و خدماتی را مطالعه کرده و شما نیز نظر بدهید.

۱۱- معرفی جزوه ((در جلسه NA چه می گذرد؟)) که برای تازه واردان و سایر اعضا مورد استفاده قرار میگیرد.



مبانی پاسخگویی خطوط تلفنی

- پاسخگویی مناسب
- مخاطبین ما چه کسانی هستند؟
- تشخیص و نیاز مخاطب
- نحوه ارائه اطلاعات

اصول اولیه و مبانی خطوط تلفنی

شاید اولین تعامل یک شخص با معتادان گمنام، طی تماس با یکی از خطوط تلفنی که گاهی خط تلفنی کمک هم نامیده می شود، صورت گیرد. این تماس حیاتی هستند. تماس با یکی از خطوط تلفن NA می تواند تاثیر متفاوتی در جذب یک معتاد به جلسات NA ایجاد نماید. بایستی به تماس گیرنده طوری پاسخ دهیم که احساس کند برای او اهمیت قائلیم. می توانیم 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 روش هایی پرداخته شده است که یک بدنه خدماتی می تواند با آنها منابع خود را بسنجد، فرد مناسب برای پاسخگویی به راهنمای تلفن را انتخاب کند، به داوطلبان راهنمای تلفن ها 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 تلفنی و هسته اصلی روابط عمومی برنامه ریزی و آمادگی برای بدنه های خدماتی توجه به چالش های معروف و گفتگو در مورد آنها و عملی ساختن برنامه ها منابع.

خطوط تلفن و هسته اصلی روابط عمومی

همکاری نه وابستگی

تیم های مخصوص خطوط تلفن ها به برقراری ارتباط با مردم و سازمان های خارج از N.A کمک می کنند. اینها گروه هایی هستند که پیوسته با معتادان سروکار دارند: مانند مقامات انتظامی، حامیان افراد بی خانمان و سازمان های بهزیستی که علاقه مندهستند به معتادان کمک کنند تا زندگی عاری از هرگونه مواد را تجربه کنند. همکاری ما با دیگر سازمان ها نشان می دهد که NA برنامه ای معتبر برای بهبودی است و این چهره NA را در جامعه برجسته تر می سازد. ما می توانیم فعالیت های خود را با راهنمایی گرفتن از سنت هایمان انجام دهیم. با تمرکز روی هدف اصلی مان، موجب رشد اتحاد و سازگاری با یکدیگر و جامعه اطراف مان می شویم. انجام فعالیت ها طبق اصول به ما کمک می کند تا اعتماد عمومی را نسبت به موثر بودن برنامه NA جلب کنیم. این مسئله احتمال اینکه اعضای دیگر گروه های جامعه شماره خطوط تلفن NA محلی را با اعضای بالقوه خود به اشتراک بگذارند، افزایش می دهد.

سوالات قابل تامل

- چطور همکاری با سازمان های خارج از N.A به پاسخگویی به تلفن ها کمک می کند؟
- کمیته ها و گروه ها می توانند چه همکاری هایی در جهت افزایش دسترسی به شماره تلفن ها داشته باشند؟

جاذبه

فعالیت های ما به منزله سخنانی قاطعانه با اعضای بالقوه، متخصصان و عموم مردم هستند. زمانی که خدمات تلفنی منسجم، قابل اعتماد و مسئولانه ارائه می دهیم، در واقع برنامه بهبودی را در عمل نشان داده ایم. فعالیت های کوچک ولی منسجم موجب خوشنامی ما هستند؛ بنابراین، خطوط تلفن ما بایستی همانگونه که هدف گذاری شده اند، عمل کنند. ارائه یک شماره خط کمک تلفنی NA ما را ملزم می کند تا اطمینان حاصل کنیم که به هر یک از تماس ها توسط داوطلبان NA سرویس های پاسخگویی یا سیستم خودکار پاسخگویی، پاسخی داده می شود.



مسئله مهم این است که افراد تماس گیرنده متوجه می شوند که می توانند روی ما حساب کنند و ما به آنها اهمیت می دهیم. ما فوراً به پیامها پاسخ می دهیم و با



کسانی که برای درخواست کمک یا گرفتن اطلاعات در مورد NA قبلاً تماس گرفته اند، خود تماس می گیریم . با تمام این راه ها و نیزروش های دیگر، خدمات تلفنی ما، فرصت هایی را فراهم می سازند تا معتادانی که هنوز از اعتیاد رنج می برند، به جلسات ما جذب میشوند.

برنامه ریزی و آمادگی برای بدنه های خدماتی

مانند دیگر جنبه های خدمات 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 کند .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 درنظر داشتن این مسئله، با ارزیابی امکانات مالی و انسانی خود شروع به برنامه ریزی برای خطوط تلفنی می کنند .شناخت امکانات دربرنامه 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 هم 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 مورداعتماد مشتاق کار است، می تواند از پیام گیرهای حرفه ای کمک بگیرد. بدنه ای خدماتی متشکل از تعداد زیادی خدمتگزاران مورداعتماد 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 N.A 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)



ما همچنین می توانیم در مورد روش هایی برای جذاب ساختن خدمت در بخش خطوط تلفنی فکر کنیم. انعطاف پذیری و خلاقیت می توانند 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.

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

آموزش و آماده سازی خدمتگزاران مورداعتماد

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 جهت 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 مورداعتماد 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 مورداعتماد، 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 معتادهستم؟ » 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، 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 ی آموزشی کوتاه و یک صفحه ای که به طور منظم به روزرسانی می شود، بهره می برند (برای مشاهده یک نمونه، از وبگاه زیر بازدید نمایید).

www.na.org/phonelineresources



- 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 مفهوم چهارم درجوزه دوازده مفهوم خدماتی معتادان گمنام مراجعه فرمایید).

دیگرو 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 احتمالاً آنها نخستین نقطه تماس مردم با NA هستند.

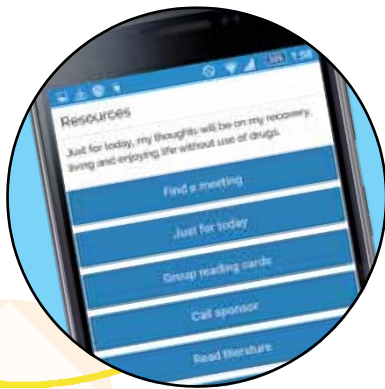
- راهنمای داوطلبان که به مسائلی نظیر توصیف اصطلاحات خاص NA یا پرهیز از برخی اصطلاحات اشاره می کند، (مانند " کار می کند موقعی که آن را کار کنید"، " گروه خانگی"، " گرفتن راهنما") چگونگی ارائه پاسخی قابل اعتماد به درخواست عموم، به خدمتگزاران مورد اعتماد در تعهد خود کمک می کند.

- می توان 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 برنامه های دوازده قدمی است.

- داوطلبان می توانند تماس گیرندگان را به خواندن اطلاعات و سایت ترغیب کنند تا بدین صورت این افراد نشریات NA درمورد بهبودی را مطالعه کنند. به علاوه، تماس گیرندگانی که جویای اطلاعات جلسات هستند، می توانند نرم افزار همراهی را که محتوی این اطلاعات است، روی موبایل خود نصب کنند.

- کمیته ها 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 نبوده اند، برای این نوع خدمات آماده می سازد.

- باید به داوطلبان خدمات تلفنی آموزش داده شود که هیچ تعهدی از طرف بدنه های 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 تماس های کمیته خدماتی همچنان به تماس با آن فرد ادامه دهند.

- کمیته بایستی به داوطلبان خدمات تلفنی آموزش دهد که چطور از پس تماس های دشوار برآیند؛ تماس هایی نظیر تماس معتادانی که تحت تاثیر مواد هستند، مزاحم های تلفنی و تماس هایی از طرف کسانی که از بیماری های روانی رنج می برند. یکی از راهکارها این است که مدام مکالمات را به اینکه چطور فرد تماس گیرنده می تواند در جلسه NA حضور یابد، عطف دهید و به تماس های مشکل آفرین قبل از بدتر شدن شرایط خاتمه دهید.
 - کمیته بایستی آماده پاسخگویی سریع به تعداد متنوعی از تماس های مردمی باشد که شامل درخواست های ساده برای کسب اطلاعات یا تماس هایی در خصوص شکایاتی از رفتار اعضای NA است.
 - اگر داوطلبان خدمات تلفنی، تماسی از فردی که در شرایط بحرانی است دریافت کنند، باید محدودیت های 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 نمونه هایی از تماس های 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 تماس ها به سازمان های خارج از NA به بخش "شماره های مرجع" در بخش های بعدی رجوع کنید.

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

توجه به چالش های متداول و گفتگو در مورد آنها پیشنهاداتی در مورد جلسات

به طور مکرر NA تماس هایی از سوی اعضای بالقوه و متخصصان دریافت می کند؛ آنها به ، دنبال جلساتی هستند که به اعتقادشان، آن فرد خاص می تواند در آن احساس هم ذات پنداری کند. بسیاری از داوطلبان با این سوال روبرو می شوند: آیا جلسه ای را میشناسید که به این فرد کمک کند؟ می دانیم که سنت های مان، ما را به داشتن روح گمنامی ترغیب می کنند و این گمنامی به ما اجازه می دهد تا به عنوان چند معتاد با حفظ برابری، جلسه ای را تشکیل دهیم. با این حال می دانیم حسی که فرد از نخستین برخوردها دریافت می کند، 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 مورداعتمادی توانند به درخواست های تماس گیرندگان احترام بگذارند و به آنها جلساتی را پیشنهاد کنند که در آنجا به احتمال زیاد، معتادانی همدرد با خود را پیدا می کنند. با این حال، به طور خودکار فکر نمی کنیم که چون فردی از گروه سنی، جنسیت، نژاد یا هویت جنسی خاصی است، نیاز دارد جلسه خاصی به او پیشنهاد شود.

بدنه های خدماتی به احتمال زیاد خواهان بحث در مورد این مسئله هستند و اصولی را برای چگونگی پیشنهاد جلسات NA به تماس گیرندگان بکار می گیرند. برخی از بدنه های خدماتی جلسات رایجی برای بررسی نیازها دارند که طی آن، نیازهای جمعیت خاصی را برطرف می سازند، مانند جلسات افراد جوان، جلسات خانم ها و آقایان و غیره. این گروه ها کار بدنه خدماتی را برای ارائه پیشنهادات به تماس گیرندگان درخصوص شرکت کردن در جلسات، آسان تر می کنند.

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 می توانند این جلسات را به تماس گیرندگانی که جویای پیشنهادی برای جلسات هستند، معرفی کنند. شاید این کار به اعضای بالقوه اجازه دهد که راحت تر NA را بشناسند و با آن ارتباط برقرار کنند.



داوطلبان خدمات تلفنی با این پیشنهادات می توانند به تماس گیرندگان توضیح دهند که بسیاری از اعضای NA در انجمنی با اعضای متنوع، متحد هستند و این را روشن سازند که در عین حال، هر معنای می تواند در هر جلسه ای صرف نظر از اینکه آن جلسه چگونه برنامه ریزی شده است، شرکت کند؛ برای مثال، ممکن است در جلسه جوانان، اعضای مسن هم شرکت کنند.

تماس های قدم دوازدهم

تماس قدم دوازدهم که به ما می گوید، «این پیام را به معتادان منتقل کنید :» در قلب خدمات تلفنی می باشد. داوطلبان خدمات تلفنی به شرکت اعضای بالقوه در جلسات تاکید دارند زیرا همانطور که در کتاب پایه آمده است، گروه، قوی ترین وسیله ای است که برای انتقال پیام NA داریم. شاید اتفاق بیفتد که لازم باشد مکالمه ای طولانی با یک تماس گیرنده داشته باشیم؛ این نیز شانس برای تمرین قدم دوازدهم است.

روش دیگر برای بکارگیری قدم دوازدهم، تنظیم برنامه ای برای اعضاست تا به دنبال یکی از افراد تماس گیرنده رفته و او را به جلسه مدنظر برسانند. ما پیام NA را از طریق تماس های قدم دوازدهم منتقل می کنیم. اینها تجربه خدماتی بسیار خوبی هستند که فرصتی به اعضا می دهند تا در افراد تازه وارد حس خوبی از استقبال را به وجود آورند.

بدنه خدماتی مسئول اطمینان یافتن از این است که داوطلبان، مشتاق کار هستند و آموزش دیده اند تا تماس های قدم دوازدهم را انجام دهند. مهم ترین مسئله این است که امنیت اعضای NA حفظ شود. قبل از آموزش به داوطلبان برای پاسخ دادن به تماس های قدم دوازدهم، بدنه خدماتی بایستی در مورد سیاست های خود در خصوص این تماس ها بحث کرده و تصمیم بگیرد. برای مثال، در برخی بخش های شهر استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی راحت تر از خودروی شخصی است، بنابراین به جای استفاده از خودرو، شاید یک خدمتگذار مورداعتماد بتواند اطلاعات شفافی برای چگونگی رسیدن به نزدیک ترین 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 زیرمی 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 مورداعتماد 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 پاکی 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 مورداعتماد 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

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

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 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 معنادان برای زندگی عاری از مواد را با یکدیگر به اشتراک می گذاریم.

اعضای خانواده معنادان و دوستان معنادان، مدام با تلفن های راهنمای ما تماس می گیرند. بدنه خدماتی می تواند شماره انجمن نارنان و انجمن خانواده های گمنام یا اطلاعات دیگری را به آنها بدهد. ما پیشنهاد نمی کنیم که کدام برنامه از دیگری بهتراست 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 مورداعتماد 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 مورداعتمادی است که روی مسائل کنونی نظیر اداره جلسات و دیگر شامل بیمارستان ها، «چتر روابط عمومی» تلاش ها جهت ارائه اطلاعات به عموم تمرکز کرده اند. این تلاش ها گاهی تحت پوشش 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 مورداعتماد 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 برعهده 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 خدماتی 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 می دهد . 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 هوشمندانه ای در زمان صرف بودجه NA بگیرد . یکی از راهها برای گرفتن تصمیمی آگاهانه این است که در مورد هزینه ی ارائه دهندگان سرویس های تلفنی مختلف

تحقیق کنید و ارزیابی کنید که آنها چگونه می توانند نیازهای بدنه خدماتی را برطرف سازند. برای مثال، ممکن است یک بدنه خدماتی تصمیم بگیرد تا هزینه تماس های دریافتی را برعهده بگیرد، ولی ممکن است ارائه دهنده سرویس این مسئولیت را قبول نکند. بدنه خدماتی می تواند فهرستی از هزینه های مختلف و هزینه کلی ماهانه برای پی بردن به مزیت یا معایب انتخاب های خود تهیه کنند. به دلیل تحول پیوسته ابزارهای فناوری، فهرست زیر در عین اینکه جامع نیست، مثال هایی از نوع خدمات تلفنی که یک بدنه خدماتی می تواند در نظر داشته باشد، به دست می دهد:

- پاسخگویی به تماس ها توسط اعضای NA
- خدمات هدایت تماس ها
- سیستم پاسخگویی یا استفاده از پیغام گیر
- شکل دهی برنامه ای جهت پاسخ به تماس گیرنده با گزینه انتقال به پاسخگوی زنده
- خدمات پاسخگویی حرفه ای
- ارائه دهندگان تلفن های اینترنتی (VOIP) که به شما اجازه مدیریت تلفن ها به صورت آنلاین را می دهند
- تماس هایی که به طور مستقیم از وب سایت بدنه خدماتی پاسخ داده می شوند
- شماره تلفن رایگان و یا سفارشی
- دستگاه مخابراتی مخصوص ناشنوایان یا تلفن متنی

هر کدام از گزینه هایی 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، گزینه های خدمات تلفنی ما نیز تغییر می کنند. مسئله مهم این است که بدنه خدماتی بایستی انتخاب های خود را بر مبنای یک ارزیابی واقع گرایانه از توانایی ها و نیازهای خود قرار دهد. در ادامه نمونه ای از اینکه چگونه یک بدنه خدماتی ممکن است مزایا و معایب گزینه های خدمات تلفنی مختلف را تعیین کند، آمده است. این نوع فرایند می تواند برای هر نوع خدمات تلفنی دیگری که مد نظر بدنه خدماتی است، استفاده شود.

وقتی دست به فعالیت هایی می زنیم که بقای NA را تضمین می کند، تنها برای خودمان کار

نمی کنیم، بلکه

خدمت ما شامل حال کسانی نیز می شود که در آینده به ما خواهند پیوست. (چگونگی

عملکرد؛ سنت اول)



پاسخگویی به تماس ها توسط اعضای NA

مزایا

۱. توانایی بالا در برقراری روابط با فرد معتاد
۲. ارائه اطلاعات درست
۳. پاسخگویی به تماس ها توسط اعضای آموزش دیده

معایب

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

پیغام گیر

مزایا

۱. ارائه اطلاعات درست
۲. کم هزینه ترین گزینه
۳. حداقل تلاش را از سوی کمیته خدمات ناحیه می طلبد

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 پیغام گیر معمولاً هر دو سه روز چک می شود. بدنه خدماتی بایستی این مسئله را به صورت پیغامی به تماس گیرنده گوشزد کند.

هزینه مالی در کل.....:

دیگر مسائل درخور توجه :

در زمان فکر کردن در مورد اینکه از چه طریقی می توانید 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 خدمات 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 نمی کند. ما می خواهیم 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 دروب سایت 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 می افزاید .

ارائه خدمات تلفنی باکیفیت تاثیر مثبتی روی توانایی ما برای انتقال موثر پیام NA دارد و به ما کمک می کند تا به معتادان کمک کنیم . خدمات تلفنی ما فرصتی برای برقراری روابط مشترک که به نفع اعضای بالقوه NA خواهد بود، فراهم می کند. برای اینکه خدمات تلفنی همچنان باکیفیت و نتیجه بخش باشند، بدنه های خدماتی معمولاً پیگیری می کنند 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 می دهند . توانایی ما در پاسخ عاقلانه، محتاطانه و مفید به افراد تماس گیرنده، می تواند تفاوت زیادی در پاک شدن معتادان و پیدا کردن بهبودی در انجمن معتادان گمنام ایجاد کند.

پاسخگویی مناسب

سریع پاسخ دهید و نگذارید تعداد زنگ تلفن به سه بار بیشتر برسد. خودتان و کمیته را معرفی کنید (آدرس جلسات را بفرمایید).

تلفن را به طور صحیح در دست بگیرید.

صدا و لحن کلام مناسب باشد تا تاثیر مثبتی در مخاطب ارائه دهد، شنونده خوبی باشیم و نسبت به مخاطب بی تفاوت نباشیم.

داشتن اطلاعات مناسب نسبت به محدوده خدماتی (آدرس جلسات و شماره مسئولین آدرس جلسات).

مراقب مکث هاو وقفه ها باشیم. اجازه دهیم طرف مقابل مکالمه را پایان دهد.

خودتان باشید و از کلام ساده و قابل درک برای مخاطب استفاده کنید.

مخاطبین ما چه کسانی هستند:

- همدردان (جوای اطلاعات در مورد آدرس و ساعات برگزاری جلسات)
- خانواده ها (به دنبال مراکز سم زدایی و نحوه فعالیت انجمن)
- حرفه ای ها (دریافت اطلاعات در مورد ما که خواهان همکاری با ما هستند)
- مسئولین (خواهان برقراری ارتباط و دریافت اطلاعات از نحوه فعالیت ما و سوال در مورد چالش ها)

تشخیص و نیاز مخاطب

سوال کنید تا کاملا متوجه شوید مخاطب خواهان چه اطلاعاتی از شما میباشد.

به گوش کردن تمایل داشته باشید.

صبور و متمرکز باشید.

نحوه ارائه اطلاعات

آرام و شمرده صحبت کنید.

تایید و رد نکنید.

با سلايق شخصی رفتار نکنید.

اطلاعات از پیش آماده شده برای هر دسته از تماس گیرندگان را ارائه دهید

با تواضع و فروتنی صحبت کنید.

بایدها:

مخاطب را بشناسیم.

به عقایدش احترام بگذاریم.

خوشنامی انجمن را در نظر بگیریم.

پیام را به درستی برسانیم.

به روز باشیم.

شنونده خوبی باشیم.

درک متقابل داشته باشیم.

گمنامی خود و مخاطبین را حفظ کنیم.

نبایدها:

زیاد سوال نکنیم

وارد مسائل خصوصی تماس گیرنده نشویم

زیاده گویی نکنیم.

غلو و بزرگ نمایی نکنیم.

وعده و وعید کاذب ندهیم. (هیچ وعده و پیامی غیر از پیام سنت پنجم را مطرح نمی کنیم.)

در مورد مسائل خارجی، سیاسی، اجتماعی و اقتصادی اظهار نظر نکنیم و در مورد سوالات مربوط به گزارشات جلسات ساختار و
اعضاء خدمتگزار اظهار نظر نکنیم.

بی تفاوت نباشیم.

شناسایی مخاطب و پاسخگویی مناسب

کمیته وبسایت و آدرس جلسات

شورای منطقه ایران



چه کسانی با ما تماس میگیرند؟

خانواده ها

همردان

مسئولین

حرفه ای ها

همردان

۱- همردانی که عضو انجمن هستند و به دنبال آدرس جلسات هستند.

- هدایت به سوی کمیته شهری مناسب و یا دادن آدرس جلسه با موقعیت مکانی و زمانی تماس گیرنده.

۲- همردانی که هنوز عضو انجمن نیستند و برای آشنایی با انجمن تماس میگیرند.

- ارائه متن کوتاه در مورد انجمن معتادان گمنام برای معرفی
- دعوت به حضور در جلسه
- هدایت به سوی کمیته شهری مناسب و یا دادن آدرس جلسه مناسب با موقعیت مکانی و زمانی تماس گیرنده.

۳- همردانی که برای مشارکت، گرفتن تجربه یا سوالات خدماتی و یا سوالات مختلف تماس میگیرند.

در مورد مشارکت (بخصوص زمانی که تماس گیرنده شرایط روحی و احساسی مناسبی نداشته باشد) در صورتی که زمان اوج تماس نبود، به مشارکت ایشان گوش میدهم، بدون هیچ قضاوتی به سوی راهنما و جلسات هدایت شان میکنیم.

گمنامی این مشارکت ها را حفظ میکنیم. (در صورتی که سوالات خدماتی و ساختاری و کلا مسایل غیر مرتبط بود ، مثلا آیا نماینده بین گروه میتونه خزانه دار هم باشه؟ یا شماره فلان عضو چند هست یا شماره شخصی گرداننده ناحیه را بهم بده و... با توضیح این که امکان دادن تجربه های خدماتی و شماره شخصی را با رای وجدان ندارم و تاکید بر این مورد که میتوانم با دادن آدرس جلسه به شما کمک کنم و با خوشرویی مکالمه را به پایان می بریم).

۴- معتادانی که در جستجوی مراکز سم زدایی هستند.

دادن شماره ملی اعتیاد: ۰۹۶۲۸

۵- معتادانی که به دنبال ngo (سمن) های دیگر هستند مانند نیکوتینی ها و...

بدون هیچ توضیحی ، با خوشرویی (و بدون تایید یارد هیچ انجمن دیگری) عنوان می کنیم که ما مسئول آدرس جلسات انجمن معتادان گمنام هستیم و شماره های مورد نظر شما را نداریم.



خانواده ها

۱- خانواده هایی که بدنبال مراکز سم زدایی هستند.

دادن شماره ملی اعتیاد ۰۹۶۲۸

۲- خانواده هایی که بدنبال آدرس جلسات انجمن معتادان گمنام هستند.

هدایت به سوی کمیته شهری مناسب و یا دادن آدرس جلسه مناسب با موقعیت مکانی و زمانی تماس.

حرفه ای ها

۱- حرفه ای هایی که در مورد انجمن اطلاعاتی نیاز دارند (اولین بار است که با انجمن آشنا میشوند و

تجربه قبلی ندارند).

- توضیح کوتاه در مورد انجمن معتادان گمنام

- دادن شماره روابط عمومی ناحیه یا کمیته شهری

۲- حرفه ای هایی که با انجمن آشنا هستند و جهت همکاری تماس میگیرند.

- دادن شماره زندان ها و بیمارستان های ناحیه یا کمیته شهری

مسئولین

۱- مسئولینی که بدنبال آمار هستند.

- با توضیح کوتاهی در مورد گمنامی و این که مابه علت حفظ گمنامی اعضا ، درانجمن مان از گرفتن آمار دقیق خودداری می کنیم و صرفاً به ارائه آمار تقریبی اعضا و تعداد گروه ها و جلسات در هفته به آنان اکتفا می کنیم.
 - در انتها با دادن شماره مسئول روابط عمومی مکالمه را به پایان می بریم.
- ۲- مسئولینی که تمایل به برقراری ارتباط با انجمن معتادان گمنام دارند.
- دادن شماره روابط عمومی ناحیه یا کمیته شهری

قواعد ارتباط تلفنی

چگونه پاسخگویی موثر داشته باشیم؟

کمیته وبسایت و آدرس جلسات

شورای منطقه ایران

اصول و مبانی

- ✓ ممکن است که یک تماس با خط تلفنی NA ، اولین تعامل یک فرد با انجمن معتادان گمنام باشد.
- ✓ اینگونه تماس ها حیاتی بوده و تاثیر بسزایی در راهیابی یا عدم راهیابی یک معتاد به جلسات NA خواهدداشت.
- ✓ لازم است که نحوه پاسخگویی به یک تماس تلفنی به گونه ای باشد که اهمیت مخاطب رادرنزما برای شخص تماس گیرنده بوضوح تداعی کند.(کتاب راهنمای روابط عمومی ۹- فصل خطوط تلفنی)

موفقیت تماس تلفنی صرف نظر از نوع و هدف آن بستگی به پنج عامل اساسی زیر دارد:



قواعد پایه ای ارتباط تلفنی

- ✓ سریع پاسخ دهید: قبل از آنکه صدای زنگ تلفن به چهاربار برسد، گوشی را بردارید.
- ✓ خودتان را معرفی کنید: معرفی فعالیت های بخشی را که در آن خدمت می کنید.
(سلام ! " آدرس جلسات "، بفرمایید!...)
- ✓ تلفن را درست و بطور صحیح نگه دارید: گرفتن گوشی تلفن در زیر چانه و گذاشتن بر روی بلندگو قدرت دریافت و برقراری ارتباط شما را به شدت کاهش میدهد.
- ✓ پاسخگویی مراجعات تلفنی را مشخص سازید.
- ✓ برای اینکار تماس ها را تقسیم بندی کنید:
- ۱- همدردانی که به دنبال آدرس جلسات هستند.
- ۲- همدردانی که نیاز به مشورت به هر شکلی دارند (سوالات ساختاری، گرفتن شماره خدمتگزاران دیگر مانند نشریات و چیپر و...، مشارکت و...).
- ۳- خانواده ها و شهروندان عادی که اطلاعات در مورد انجمن را نیاز دارند.
- ۴- حرفه ای ها مانند: پزشکان، روانپزشکان، دانشجویان و....
- ✓ اطلاعات از پیش آماده شده مرتبط با هر دسته تماس گیرندگان را ارائه دهید. (لیست آدرس ها، شماره خدمتگزاران ساختار، متنی برای معرفی انجمن معتادان گمنام و سوالات متداول و...).
- ✓ به دقت گوش دهید: با تصدیق نکات طرف مقابل، نشان دهید به مطالب او توجه می کنید.
- ✓ مؤدب باشید: رعایت ادب و تواضع خیلی مهم است. به هیچ عنوان امکان از کوره در رفتن و مخالفت و طرد تماس گیرنده را ندارید، شما در آن لحظه دقیقاً خود انجمن معتادان گمنام هستید. در هر حالت با خونسردی و مدیریت، تماس را خاتمه دهید.
- ✓ مراقب مکث ها و وقفه ها باشید.
- ✓ بهتر است از هر کاری که در آن لحظه به آن مشغول هستید دست کشیده و با تمرکز کامل به تماس گیرنده پاسخ دهید.
- توجه داشته باشید که در صورت داشتن تسلط و مهارت در این خدمت، هیچ مکالمه ای برای مسئول آدرس ها بیش از ۲ تا ۳ دقیقه به طول نخواهد انجامید.
- ✓ همیشه اجازه دهید طرف مقابل قبل از شما تلفن را قطع کند، خوب است مکالمه را با خداحافظی کامل خاتمه دهیم.

- ✓ تصویر درستی از خود ارائه دهید (آیا میل دارید قابل و لایق به نظر بیایید یا تندخو و بی فایده؟ و فراموش نکنید که مخاطب در حال گفتگوی با انجمن معتادان گمنام می باشد).

نحوه بکار بردن صدا

- ✓ صدای خود را به نحوی به کار ببرید که تاثیر مثبت داشته باشد: صدا تنها عامل مهمی است که در مکالمه تلفنی نقش اصلی را بازی میکند.
- ✓ با سرعت و ریتم مناسب صحبت کنید: انقدر آهسته صحبت نکنید که به نظر برسد نیمه خواب هستید. وجود تناسب در صدای شما این امکان را به شخص تماس گیرنده می دهد تا مطالب را درک و در صورت نیاز آنها را یادداشت کند. (آدرس ها و شماره ها را دوبار تکرار کنید و از ارائه اطلاعات سوال کنید، مثلا: کاغذ و قلم دارید؟ در صورت طولانی بودن اطلاعات با احترام پیشنهاد تهیه کاغذ و قلم و تماس مجدد را بدهید.

استفاده از زبان

- ✓ نکات لازم را مورد تاکید قرار دهید: حین مکالمه نکات ضروری و مناسب را مورد تاکید قرار دهید.
- ✓ از روشنی کلام خود اطمینان حاصل کنید: روشن و دقیق صحبت کنید، بخصوص در مورد شماره ها و اسامی دقیق باشید.
- ✓ قاطع باشید: با توجه به اطلاعات مستند و آشنایی با آدرس جلسات منطقه جغرافیایی خود و داشتن شماره دیگر نواحی و آشنایی با سوالات متداول با اطمینان پاسخگوی تماس گیرنده باشید.
- ✓ دقیق و فشرده صحبت کنید: توضیحات به صورت فشرده و دقیق عرضه گردد.
- ✓ خودتان باشید: سعی نکنید هنگام مکالمه تلفنی لحن تصنعی و مخصوص داشته باشید.
- ✓ نحوه سخن گفتن: استفاده از جملات ساده و قابل درک توصیه می شود.

گوش دادن

حفظ گمنامی خود و دیگران

- سعی کنید شنونده ی خوبی به نظر آیید.
 - به گوش دادن تمایل تمایل داشته باشید.
 - سعی نموده مطالب را به خوبی درک کنید.
 - همدلی کنید.
 - تمرکز داشته باشید.
 - به نکات کلیدی توجه کنید.
 - اجازه ندهید ذهن شما منحرف شود.
- ویژه گی های یک کمیته آدرس جلسات موثر:

- ۱- داشتن خط مشی و برنامه.
- ۲- داشتن آیین نامه داخلی کمیته.
- ۳- کمیته ای عمل کردن.
- ۴- داشتن برنامه های آموزشی و کارگاه داخلی بنا به نیاز.
- ۵- فعالیت در به روز بودن گروهها در سایت.
- ۶- ارتباط با نمایندگان در صورت غیبت هیئت نمایندگان (داشتن شماره تلفن نمایندگان و علی البدل).
- ۷- برنامه های آموزشی به روز از نشریات انجمن و فضای مجازی.
- ۸- اعلام درخواست، مشکلات، و نیازهای کمیته در سطح ساختار مربوطه.
- ۹- ارتباط موثر داشتن و فروتنی در مشورت و هماهنگی.
- ۱۰- مشورت و هماهنگی.
- ۱۱- تعهد و خلاقیت.
- ۱۲- آگاه سازی و معرفی نحوه کار این کمیته با هیئت نمایندگان.
- ۱۳- ارائه آدرس جلسات به روز .

۱۴- آمار گروه ها.

۱۵- معرفی انجمن.

۱۶- معرفی سایت.

۱۷- فعالیت روزانه و برنامه داشتن.

۱۸- ارتباط مرتب و مشورت و آموزش عناصر داخلی.

۱۹- پاسخگوی تماس بودن.

۲۰- پرورش خدمتگزار مستعد آدرس جلسات.

۲۱- ارتباط موثر با اطلاع رسانی به بیمارستان ها و زندان ها.

۲۲- داشتن برنامه و بودجه مدون سالیانه.

خود را با نام کوچک و یا فامیل معرفی نمی کنیم. ☐

من خدمتگزار انجمن معتادان گمنام هستم بفرمایید... ☐



توجه کن

تلفن یک وسیله نا امن است(شنود می شود) ☒

گمنامی نشکن ☒

گزارش نده ☒

بده بستان نکن ☒

سوء استفاده نکن ☒

سوال جواب نکن ☒

در مورد همه چیز اظهار نظر نکن ☒

زیاده گویی نکن ☒

غلو نکن ☒

الو!! یکی را داریم اعتیاد داره...



در هنگام این گونه تماس ها لازم است مبالغه و بزرگنمایی نکنیم!



از دادن وعده و وعیدهای کاذب خودداری نمائیم



یادمان باشد بیشترین اعتبار ما در جذابیت ماست. یک گفتگوی شفاف، صریح و صادقانه میتواند در جذب معتادی که دست نیاز به سوی ما دراز کرده است نقش اساسی داشته باشد

در پاسخ به سوالات خدمات

❖ ما مرجع نیستیم و بهتر است در کار گروه ها دخالت نکنیم.

❖ آنها را به نشریات، اساسنامه و وجدان گروه ارجاع دهیم.

موارد بحرانی!

✓ دادن شماره تلفن ملی اعتیاد ما را نجات میدهد ۰۹۶۲۸

✓ ارجاع و یا اطلاع دادن به مراجع ذیصلاح از تعهدات ما در خطوط تلفنی

است (شماره ۱۱۰ و ۱۱۵).

✓ خوشنامی و اعتبار انجمن ما در راس است.

تماس ساکت

➤ وقتی مخاطب شما سکوت میکند لازم است دوباره اعلام کنید: شما با

انجمن معتادان گمنام تماس گرفته اید، بفرمایید...

➤ چه کمکی می توانم به شما بکنم؟

➤ دوست عزیز! من چند لحظه منتظر می مانم.

➤ توضیح می دهیم که این خط حیاتی است و می تواند جان یک انسان را

نجات دهد، لطفا آنرا اشغال نکنید.

الو!! من دیگه خسته شدم می
خواهم خودم را بکشم...

او را به آرامش دعوت میکنیم و چیزی نمی‌گوییم که باعث تحریک او شویم



او را به مراجع ذیصلاح درمانی و روانی (مرکز ملی اعتیاد) وصل می‌کنیم



هرگونه مسئولیت را از خود سلب می‌نمائیم



امتناع از ارجاع به مراجع ذیصلاح می‌تواند بر اساس قوانین، اتهامات قانونی در بر داشته باشد، لذا باید قوانین را بدانیم

در صورت تماس مسئولان رده اول :

لطفا شماره تماس

بدهید تا

در اسرع وقت

خدمتگزاران

کمپته روابط عمومی با

شما ارتباط برقرار

کنند.

الو!! لطفا یک مرکز ترک اعتیاد خوب معرفی کنید

- جمله ی " من نمیدانم " پاسخ درستی نیست.
- ندادن اطلاعات به روابط عمومی ما لطمه میزند.

چه باید کرد؟

شما با انجمن معتادان گمنام تماس گرفته اید. ما مرکز سم زدایی نداریم و نظری هم در مورد نحوه ترک فیزیکی نمی دهیم ، ما حرفه ای نیستیم و تنها لازمه عضویت در NA، تمایل به قطع مصرف است. ما شهریه ای دریافت نمی

کنیم، اما تجربه بهبودی خود را به رایگان در اختیار شما قرار می دهیم، آدرس
جلسات ما این است...

گزارش نده!!!

در شورای منطقه ایران یا ناحیه یا هیئت نمایندگان چه گذشت؟...
در شورا تصمیم گرفته شد...

**الو... لطفا شماره تماس آقای فلانی مسئول کمپ را
بدهید!**

شما با انجمن معتادان
گمنام تماس گرفته اید
لطفاً با ۱۱۸ تماس
بگیرید.

الو... من عضو انجمن هستم می خواهم با شما مشارکت کنم!

✓ با مهربانی از او می‌خواهیم به یک جلسه برود و یا حتی الامکان

✓ بارانمای خود تماس بگیرد.

✓ در مورد اهمیت خطوط تلفنی انجمن توضیح می‌دهیم.

جنس مخالف

✓ تماس اول در خواست راهنمایی

✓ تماس دوم در خواست برای راهنما شدن

✓ تماس سوم بووووووو

✓ شایسته نیست هیچ نوع رابطه متقابل احساسی ، شخصی خصوصی و یا جنسی برقرار

کنیم.

ما پیام رسان خطوط تلفنی انجمن هستیم

پیام را به درستی
برسانیم

درخواست
مخاطب را به
وضوح به مجامع
خدماتی ارجاع
دهیم

از طریق بازخورد گرفتن
مثلا درخواست او را خلاصه
کرده، یک بار دیگر تاکید
می کنیم که آیا درست
متوجه شده ایم یا نه؟! ...

زیاد سوال نکن

در مسائل خصوصی تماس گیرنده دخالت نکن

زیاده گویی نکن، غلو و بزرگنمایی نکن
وعده و وعیدهای کاذب نده

در مورد مسائل خارجی، سیاسی، اجتماعی و
اقتصادی اظهار نظر نکن

مخاطب را بشناس

به عقایدش احترام بگذار

حق انتخاب را به او بده

به خدا توکل کن

همیشه در حال مراقبه باش

خوشنامی NA را در نظر بگیر

پیام را به درستی برسان

به روز باش

پیگیر باش

نکات پایانی

- ✓ اگر جوابی برای درخواست مخاطب ندارید از او فرصت بگیرید (من با شما تماس میگیرم) و بپرسید سپس پاسخ دهید.
- ✓ برای درخواست هایی که به وضوح بر خلاف اصول می باشد و در چهارچوب فعالیت انجمن ما نیست به راحتی " نه " بگویید.

خطوط تلفن

❖ باید بدانیم قبل از شروع گفتگو می خواهیم :

- چه بگوئیم ؟
- چگونه بگوئیم ؟
- کی بگوئیم ؟
- ساده بگوئیم

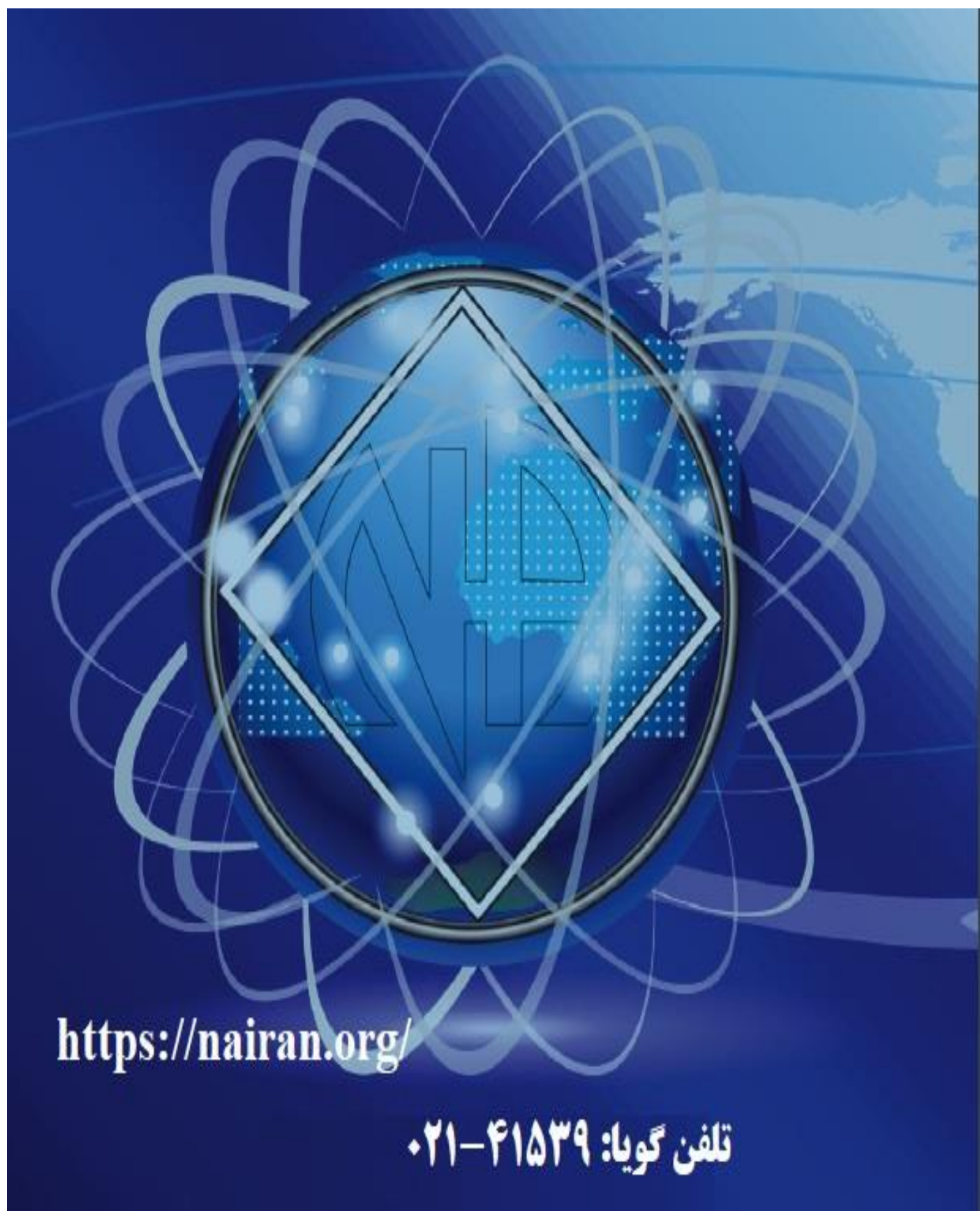
❖ در درجه اول بدانیم

با چه کسی می خواهیم صحبت کنیم.

- همردان
- خانواده
- حرفه ای ها
- مسئولین

❖ شناسایی مخاطب

- نحوه دریافت اطلاعات
- تشخیص نیاز مخاطب
- پاسخگویی مناسب
- نحوه ارائه خدمات



<https://nairan.org/>

تلفن گویا: ۰۲۱-۴۱۵۳۹