

## اصول اولیه و مبانی خطوط تلفنی

شاید اولین تعامل یک شخص با معتادان 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 معتاد به جلسات NA ایجاد نماید. بایستی به تماس‌گیرنده 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 گفت‌وگو در مورد آنها

عملی‌ساختن 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 تأمل

- 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 تماس‌گیرنده 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 معنادانی که هنوز از اعتیاد رنج می‌برند، به جلسات ما جذب می‌شوند.

## سوالات قابل تأمل

- آیا داوطلبان پاسخگویی به خطوط تلفن، برای انتقال پیام معنادان 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؟

### **برنامه‌ریزی و آمادگی برای بدنه‌های خدماتی**

مانند دیگر جنبه‌های خدماتی NA، در خدمات تلفنی نیز بایستی روش از عملکرد پیروی کند. اغلب، بدنه‌های خدماتی کار خود را با ارزیابی نیازهای آن منطقه جغرافیایی خاص و امکانات جامعه محلی NA آغاز می‌کند. این کار به شما در تعیین اینکه کدام سرویس‌دهنده مناسب‌تر است، کمک می‌کند. بخش بعدی

روی راه‌هایی برای ارزیابی امکان‌ات بدنه خدماتی و چگونگی آموزش به داوطلبان تمرکز دارد. بعداً به ایده‌هایی در مورد چگونگی انتخاب سرویس‌دهنده پرداخته می‌شود.

## منابع مالی و انسانی

خدمات تلفنی منسجم و قابل‌اعتماد به ما در برقراری و حفظ روابط مثبت با عموم مردم کمک می‌کند. بدنه‌های خدماتی اغلب با در نظر داشتن این مسئله، با ارزیابی امکان‌ات مالی و انسانی خود شروع به برنامه‌ریزی برای خطوط تلفنی می‌کنند. شناخت امکان‌ات در برنامه‌ریزی برای خدمات تلفنی مهم است.

همه‌ی پروژه‌ها، همان‌قدر که به پول نیاز دارند، به ایده، اطلاعات، وجدان، وقت و تمایل اعضا نیز بستگی دارد. اگر ما سرمایه مورد نیاز جهت شروع پروژه‌ای را داریم، اما وقت و ایده‌ی مناسب را کم داریم، بهتر است صبر کنیم تا تمام منابع خدماتی را در اختیار داشته باشیم. اگر صبر نکنیم، سرمایه‌ی خدماتی NA را به هدر می‌دهیم.

«دوازده مفهوم خدماتی معتادان گمنام» مفهوم یازده

بدنه خدماتی بایستی برای تعیین آنچه واقعاً می‌تواند انجام دهد، به بودجه خود بنگرد. خدمتگزاران مورداعتماد بایستی قبل از اینکه اشتراک تلفنی خود را بخرند، توان مالی بلندمدت بدنه خدماتی را ارزیابی کنند. این کار به بدنه خدماتی کمک می‌کند تا بسته یا برنامه‌ای 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 سرویس‌دهنده تلفنی برای جامعه NA شما مناسب است، کمک می‌کند. بدنه‌های خدماتی که از لحاظ مالی تامین است اما فاقد خدمتگزاران مورداعتماد مشتاق کار است، می‌تواند از پیامگیرهای حرفه‌ای کمک بگیرد. بدنه‌های خدماتی متشکل از تعداد زیادی خدمتگزاران مورداعتماد شاید به این نتیجه برسند 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 می‌خواهیم 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 شرکت‌هایی قرارداد دارند تا همیشه تلفن‌ها 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 عهده‌ی اعضای محلی ما بر نیاید. ما می‌توانیم قراردادی ثبت کنیم تا مطمئن باشیم معتادان خواهان بهبودی به ما دسترسی داشته باشند. (اصول راهنما: روح سنت‌های ما؛ سنت هشتم)

ما همچنین می‌توانیم در مورد روش‌هایی برای جذاب‌ساختن خدمت در بخش خطوط تلفنی فکر کنیم. انعطاف‌پذیری و خلاقیت می‌توانند به بدنه خدماتی در گسترش داوطلبان مشتاق خدمت کمک کند. برخی از بسته‌های خدمات تلفنی خدمت فعالانه یا کارکردن در خانه را برای اعضا ممکن ساخته‌اند. ساعات

کاری دو یا سه ساعته برای اعضا جذابتر از شیفت‌های کاری طولانی‌تر است. استفاده از وبسایت بدنه خدماتی برای ثبت‌نام نیز می‌تواند اعضا را برای خدمت در بخش خدمات تلفنی تشویق کند. کمیته‌ها می‌توانند برای جذب داوطلبانی برای بخش خطوط تلفن، در مورد موارد مزبور یا دیگر گزینه‌ها بحث کنند.

## آموزش و آماده‌سازی خدمتگزاران موردا اعتماد

در زمان فکر کردن در مورد چگونگی آموزش و آماده‌سازی داوطلبان خدمات تلفنی، بهتر است به کسانی که با خطوط تلفنی ما تماس می‌گیرند، نگاهی بیاندازیم. این افراد شامل معتادان (اعضای بالقوه و اعضای کنونی NA)، افراد غیرمعتاد، اعضای خانواده‌ها، کسانی که دوستشان دارید و متخصصان می‌شوند. با آموزش و آماده‌سازی می‌توانید به فرصت‌ها و چالش‌هایی که هر یک از افراد مزبور به وجود می‌آورند، توجه کنید. فهرست زیر می‌تواند 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 موردا اعتماد طوری آموزش می‌بینند تا با افراد تماس‌گیرنده برخوردی منطقی، مناسب و مفید داشته باشند.
- آموزش برای خدمات تلفنی شامل تمام کسانی می‌شود که در بخش راهنمای تلفن‌های NA مشغولند؛ یعنی، خدمتگزاران موردا اعتماد، کارکنان خاص (در صورت موجود بودن دفتر بدنه خدماتی) و کارکنان سیستم پاسخگویی به تماس‌ها (اگر از چنین سیستمی استفاده شود). بدنه خدماتی می‌تواند برای آموزشی مستمر برنامه‌ریزی کند.
- بدنه خدماتی می‌تواند داوطلبان را ملزم به شرکت در آموزش‌های عملی اولیه کند. این آموزش را می‌توان با فهرستی از انتظارات بدنه خدماتی از داوطلبان خدمات تلفنی همراه کرد.
- با تنظیم یک برنامه آموزشی مستمر می‌توان نثریاتی مانند پمفلت «آیا من یک معتاد هستم؟» بوجود آورد، برای پاسخگویی به تماس‌ها، به طور ساختگی تمرین کرد و تجربه اعضای قدیمی را در اختیار داوطلبان قرار داد. زمانی که داوطلبان آموزش دیدند، می‌توان چیزهایی را به آنها ارائه داد؛ چیزهایی نظیر توصیفی کوتاه از NA، فهرست به‌روزشده جلسات و شماره تلفن‌های مرجع جامعه NA (به بخش مرجع رجوع نمایید).
- کارکنان بخش سیستم پاسخگویی به احتمال زیاد از جلسه‌ای که قبلاً برنامه‌ریزی شده است و جزوه‌ی آموزشی کوتاه و یک‌صفحه‌ای که به طور منظم به‌روزرسانی می‌شود، بهره می‌برند (برای مشاهده یک نمونه، از وبگاه [www.na.org/phonelineresources](http://www.na.org/phonelineresources) بازدید نمایید).
- ممکن است بدنه خدماتی بخواهد ویژگی‌های خاص یک داوطلب برای خدمات تلفنی را شناسایی کند. ویژگی‌های رهبری مانند درستی، توانایی گوش‌دادن به مخاطب و قضاوت درست برای ارائه خدمات تلفنی ضروری هستند (برای دریافت جزئیات بیشتر به مفهوم چهارم در جزوه

دوازده مفهوم خدماتی معتادان گمنام مراجعه فرمایید). دیگر ویژگی‌های مربوط به خدمات راهنمای تلفن‌ها شامل درک اهمیت روابط عمومی، توانایی برقراری ارتباط مؤثر با دیگران، داشتن روابط عمومی بالا و حفظ آرامش تحت شرایط فشار است. این خصلت‌ها 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 میکند، (مانند " کار میکند موقعی که آن را کار کنید"، "گروه خانگی"، "گرفتن راهنما") چگونگی کارکردن به عنوان داوطلب طبق برنامه زمانی خاص و 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 دوازده‌قدمی است.

- داوطلبان می‌توانند تماس‌گیرندگان را به خواندن اطلاعات وبسایت 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 آنها هیچ تعهدی در قبال بدنه‌های خدماتی یا به‌طور کلی، انجمن NA ندارند. 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 مسوول کمیته یا مسوول 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 تاثیر 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 شرایطی بحرانیست دریافت کنند، باید محدودیت‌های خود را به طور شفاف برای وی توضیح دهند؛ این داوطلبان در حکم مشاور یا حلال مشکلات نیستند. تهدید به خودکشی، مصرف بیش از حد مواد یا صحبت در مورد قربانی خشونت بودن، همه 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 معتادی 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 معروف و گفت‌وگو در مورد آنها

پیشنهاداتی در مورد جلسات

به‌طور مکرر، NA تماس‌هایی از سوی اعضای بالقوه و متخصصانی 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 رو به رو 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 مورد اعتماد 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، به‌طور 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 آنها گروهی، نیازهای جمعیت خاصی از آن بدنه خدماتی 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.

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 معنای 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، این 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 حمل‌ونقل 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 تماس‌گیرنده بدهد و از طرفی هم داوطلب دیگری به محل رفته و با آن تازه‌وارد ملاقات کند. نکات زیر می‌تواند به بدنه‌های خدماتی کمک کند تا اصولی را برای پاسخ‌گویی به تماس‌ها مطابق با قدم دوازدهم تنظیم کنند:

- تماس قدم دوازدهم می‌تواند بدین معنا باشد که دو یا چند معتاد شرایط رسیدن به جلسه NA با ماشین را برای عضو بالقوه‌ای فراهم کنند یا اینکه داوطلبان، خیلی ساده، با فرد تماس‌گیرنده 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 سیمتی نظیر خدمات تلفنی، امری ناشایست تلقی می‌شود.
  - اعضا بایستی در زمان ممکن با افرادی که تقاضای حمل و نقل برای رفتن به جلسه‌ای در محیطی عمومی را دارند، ملاقات کنند.
  - در برخی بدنه‌های خدماتی، داوطلبان خدمات تلفنی تمایل به تمرین قدم دوازدهم را ندارند. در عوض، فهرستی از تماس‌های مطابق با قدم دوازدهم موجود است که حاوی اطلاعات تماس اعضایی است که برای پاسخ به درخواست‌های مطابق با قدم دوازدهم داوطلب شده‌اند.
  - برخی بدنه‌های خدماتی، داوطلبان خدمات تلفنی را ملزم به داشتن حداقل ۵ سال سابقه پاک‌ی کرده‌اند زیرا این افراد ممکن است در معرض مواد مخدر یا معتادین تحت تاثیر آن باشند.
  - 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 گفت‌وگو کنند. شاید یک بدنه خدماتی تصمیم بگیرد اساسنامه‌ای برای درخواست‌های متنوع دریافتی از تماس‌ها تنظیم کند (مانند رساندن فرد به جلسه یا مرکز سم‌زدایی 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 آورده‌اند. این کار احتمال رخداد مشکلات قانونی را کاهش می‌دهد. آن دسته از اعضایی که تحت محدودیت‌های قانونی هستند، مانند آزادی به شرط التزام یا آزادی مشروط، معمولاً برای پاسخگویی به تماس‌ها مناسب نیستند. تنظیم اساسنامه‌ای 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)

### شماره‌های مرجع

بسیاری از تماس‌ها از افراد غیرمعتاد یا اعضای بالقوه‌ای دریافت می‌شوند که خواهان خدماتی غیر از آنچه NA فراهم می‌کند، 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 تلفن‌های ضروری را جهت ارائه در دسترس داشته باشیم. داوطلبان بایستی فهرستی از شماره‌ها را برای تماس‌گیرندگانی که در وضعیت بحرانی هستند، فراهم کنند؛ شامل شماره‌هایی برای افرادی که بیماری‌های خطرناکی دارند یا به خودکشی فکر می‌کنند.

زمانی که از ما می‌خواهند آنها را به مراکز درمانی یا سم‌زدایی ارجاع دهیم، می‌توانیم فهرستی از تمام خدمات محلی موجود ارائه دهیم. ما آنها را به یک مرکز درمانی خاص یا واحد سم‌زدایی خاص ارجاع



نمی‌دهیم زیرا این کار باعث می‌شود مرز همکاری به سمت پشتیبانی از واحدی خاص کشیده شود. برای پرهیز از هرگونه وابستگی به مرکز خاصی، فهرستی از شماره‌های تمام مراکز غیروابسته محلی تهیه می‌کنیم. برای مثال، در ایالات متحده امریکا، «اداره خدمات سلامت روانی و مواد مخدر» دولت فدرال راهنمای تلفنی ملی به راه انداخته است.

شاید بدنه‌های خدماتی بخواهند تحقیق کنند که کدام مراکز غیروابسته در خدمت جامعه NA هستند و زمانی را صرف تایید اعتبار شماره تلفن‌ها نکنند. شاید کمیته‌ها بخواهند با دیگر سازمان‌های جامعه ارتباط برقرار کنند زیرا ما همیشه هدف کمک به معتادان برای زندگی عاری از مواد را با یکدیگر به اشتراک می‌گذاریم.

اعضای خانواده معتادان و دوستان معتادان، مدام با تلفن‌های راهنمای ما تماس می‌گیرند. بدنه خدماتی می‌تواند شماره انجمن نارانان و انجمن خانواده‌های گمنام یا اطلاعات دیگری را به آنها بدهد. ما پیشنهاد نمی‌کنیم که کدام برنامه از دیگری بهتر است و نظرات خود را نیز در مورد این برنامه‌ها ابراز نمی‌کنیم؛ ما فقط اطلاعاتی برای تماس در اختیار آنها قرار می‌دهیم. ارائه نکردن این اطلاعات می‌تواند 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 مورداستناد تهیه کند که در آن نوشته شده است چرا NA به سازمان‌های خارجی وابسته نیست (نمونه این سند را در وبگاه [www.na.org/phonelineresources](http://www.na.org/phonelineresources) مشاهده نمایید). ما اطلاعات تماس خود را برای حفظ روحیه همکاری، در اختیار دیگر سازمان‌ها می‌گذاریم.

### خدمات هماهنگ‌کننده

زمانی که فکر می‌کنیم چگونه در بخش خدمات تلفنی هماهنگی برقرار کنیم، به چگونگی ساختاربخشیدن و حمایت از این خدمات می‌اندیشیم. شاید بدنه خدماتی بخواهد مسئولیت تلفن‌ها را به هماهنگ‌کننده‌ای واگذار کند که در برابر بدنه خدماتی پاسخگوست. هماهنگ‌کننده خدمات تلفنی مسئول جمع‌آوری داوطلبان و آموزش آنها و تهیه اساسنامه‌ای برای پیگیری درخواست‌هایی است که طی تماس‌های تلفنی، از NA صورت می‌گیرند.

همکاری با دیگر کمیته‌ها و بدنه‌های خدماتی نیز می‌تواند به هماهنگی میان سرویس‌های تلفنی کمک نماید. اغلب، بدنه‌های خدماتی جهت حمایت از یکدیگر، با هم همکاری دارند. در جهت تلاش برای بهتر شدن خدمات، برخی از بدنه‌های خدماتی در قالب یک کمیته روابط عمومی واحد، تلاش‌های چندگانه‌ای را صورت می‌دهند. کمیته‌های روابط عمومی اغلب شامل هماهنگ‌کننده راهنمای تلفن‌ها، داوطلبان و خدمتگزاران مورداستنادی است که روی مسائل کنونی نظیر اداره جلسات و دیگر تلاش‌ها جهت ارائه اطلاعات به عموم تمرکز کرده‌اند. این تلاش‌های کنونی گاهی تحت «چتر روابط عمومی»، شامل بیمارستان‌ها و زندان‌ها نیز می‌شود.

بدنه‌های خدماتی می‌توانند تجربیات خود در مورد خدمات تلفنی را در اختیار بدنه‌های خدماتی دیگر قرار دهند. کمیته‌های فعال در بدنه‌های خدماتی دیگر می‌توانند تجربیات خود را در مورد اینکه چه کارهایی در بخش خدمات تلفنی نتیجه‌بخش است، به اشتراک بگذارند و حتی بگویند که در کار خود چه اشتباهاتی داشته‌اند. یک خدمت‌گزار مورد اعتماد که به طور منظم تماس‌های تلفنی را بررسی می‌کند، می‌تواند صحت عملکرد خدمات تلفنی را گزارش دهد. شاید بخش خدمات پاسخگویی به تماس‌ها عملکرد خوبی نداشته باشد، روش‌ها آموزشی دچار نقصان باشند و یا با کمبود داوطلب روبه‌رو باشیم. همکاری برای انجام وظایف، در خلال یک بدنه خدماتی یا با بدنه خدماتی دیگر، می‌تواند به بهبود عملکرد کارکنان خدمات تلفنی کمک کند.

### خدمات تلفنی مشترک

برخی از بدنه‌های خدماتی تنها یک سرویس تلفنی برای چند جامعه NA در نظر گرفته‌اند تا برای دو یا چند بدنه خدماتی کار کنند. چنین خدمات مشترکی این امکان را فراهم می‌سازند تا بدنه‌های 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 بدنه‌های خدماتی واحد برمی‌دارد، زیرا هزینه‌ها فقط بر عهده یک بدنه خدماتی خاص نیست و تقسیم می‌شود. این رویکرد همچنین فرصت را برای در خدمت گرفتن اعضای از چندین جامعه NA فراهم می‌کند 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 می‌تواند پاسخگو باشد. تصمیم‌گیری بر سر مسائلی نظیر اینکه چه کسی قبض تلفن را می‌پردازد و چه کسی مسئول هماهنگی داوطلبان است، مهم هستند. آموزش داوطلبان نیز می‌تواند کمی مشکل‌آفرین باشد زیرا اعضای جوامع مختلف بایستی با جلسات و خدمات دیگر بدنه‌های خدماتی آشنا شوند. برای حمایت از این تلاش‌ها، برخی از جوامع NA تصمیم گرفته‌اند تا برنامه‌ای برای جلسات مشترک تنظیم کنند که در آن فهرست تمام جلساتی که یک سرویس تلفنی مشترک برگزار می‌کند، آمده است. یکی از مسائل در خور توجه دیگر این است که چطور تماس‌گیرندگان، تماس با کدهای تلفنی مناطق یا شهرهای دیگر را تجربه می‌کنند.

### عملی ساختن برنامه‌ها

انتخاب ارائه‌دهنده خدمات تلفنی

انتخاب یک ارائه‌دهنده خدمات تلفنی، به نیازهای بدنه خدماتی بستگی دارد. فصل سه کتابچه 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 ارائه‌دهندگان خدمات 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 ارائه‌دهنده خدمات 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 کند.

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
- ارائه‌دهندگان 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 ناشنویان 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 فعالیتهای 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 ناحیه‌ای می‌طلبند
۲. گران بودن
۳. دسترسی یافتن به یک جمعیت حداکثری در خلال یک بدنه خدماتی محلی به هزینه‌ها می‌افزاید
۴. بدنه خدماتی مستلزم مسئولیت مالی بالایی خواهد بود  
هزینه مالی درکل:.....

#### پیغام‌گیر

##### مزایا

۱. ارائه اطلاعات درست
۲. کم‌هزینه‌ترین گزینه
۳. حداقل تلاش را از سوی کمیته خدمات ناحیه‌ای می‌طلبند

#### معایب

۱. عدم توانایی در برقراری رابطه مستقیم با فرد معتاد
۲. مستلزم قرارگرفتن 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 به‌صورت پیغامی به تماس‌گیرنده گوشزد کند.  
هزینه مالی درکل:.....

#### **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 شماره‌های خدمات تلفنی در دفتر ثبت شماره‌ها، حتماً 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 بدنه‌های 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 بدنه‌های خدماتی تصمیم بگیرند، شماره تلفن‌های NA را در بخش امکانات یا بحران دفتر راهنمای تلفن‌ها یا در وبسایت خود فهرست کنند. ثبت شماره تلفن‌های 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 مؤثر پیام NA دارد و به ما کمک می‌کند تا به معتادان 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 نتیجه‌بخش باشند، بدنه‌های خدماتی معمولاً پیگیری می‌کنند که چه تعداد از تازه‌واردان با NA از طریق خدمات تلفنی آشنا شدند و ارزیابی سالانه‌ای از میزان کارآمدی خدمات، ابزارهای فناوری، هزینه‌ها و بازخورد از اعضای NA صورت می‌دهند. توانایی ما در پاسخ عاقلانه، محتاطانه و مفید به افراد تماس‌گیرنده، می‌تواند تفاوت زیادی در پاک شدن معتادان و پیدا کردن بهبودی در انجمن معتادان گمنام ایجاد کند.

## منابع

برای دستیابی به منابع بیشتر در خصوص خدمات تلفنی، به فصل نه کتابچه روابط عمومی که از وبگاه [www.na.org/phonelineresources](http://www.na.org/phonelineresources) قابل دسترسی است، مراجعه نمایید.

---

Copyright © 2018 by Narcotics Anonymous World Services, Inc.

حق چاپ محفوظ

دفتر خدمات جهانی

صندوق پستی ۹۹۹۹

ون نایز، کالیفرنیا کد پستی ۹۱۴۰۹، ایالات متحده آمریکا

تلفن: ۹۹۹۹-۷۷۳(۸۱۸)

فکس: ۷۰۰-۰۷۰۰(۸۱۸)

وبسایت: [www.na.org](http://www.na.org)

دفتر خدمات جهانی – کانادا

میسیساگا، استان انتاریو  
دفتر خدمات جهانی – اروپا  
بروکسل، بلژیک  
تلفن: ۶۰۱۲-۶۴۶-۲/۳۲+  
وبسایت: [www.na.org](http://www.na.org)

دفتر خدمات جهانی – ایران  
تهران، ایران  
وبسایت: [www.na-iran.org](http://www.na-iran.org)

---

این نشریه در هیئت امنای به تصویب رسیده است