

## SUGESTIE DLA SŁUŻEBNYCH INFOLINII NA

Podsumowanie stworzone w celu podniesienia świadomości wytycznych pomagających w sprawnym i efektywnym funkcjonowaniu Infolinii.

Odpowiedz na telefon: „Dzień dobry, w czym mogę pomóc?”. W dobie szczegółowych rachunków telefonicznych i przycisków oddzwaniania, możesz złamać czyjaś anonimowość odpowiadając na telefon: „Anonimowi Narkomani” albo „Infolinia NA”.

### **KTO DZWONI?**

#### **Zdrowiejący Uzależnieni:**

Większość naszych telefonów jest od Zdrowiejących Uzależnionych chcących informacji na temat mityngów. Kiedy szukasz najbliższego mityngu dla ludzi spoza Polski, sprawdź w jakim regionie się znajdują, następnie znajdź go na mapie. Bardzo często mityng z sąsiedniego regionu może być bliżej ich.

Jeżeli dzwoniący są z odległej części kraju, gdzie nie ma mityngów, daj im adres naszej strony internetowej ([www.anonimowinarkomani.org](http://www.anonimowinarkomani.org)), gdzie mamy forum i również zaproś ich do dzwonięcia na nasz numer za każdym razem, kiedy będą czuli taką potrzebę. Również zachęć ich do założenia własnego mityngu, jeżeli mają jakieś doświadczenie i czas czystości. Pokieruj ich na stronie do ulotki Jak zakładać mityng i poinformuj, że po rejestracji mogą zamówić Pakiet Startowy.

#### **Czynni Uzależnieni:**

Telefony od Czynnych Uzależnionych mogą być bardzo satysfakcjonujące. Spróbuj zachęcić ich do rozmowy i słuchaj ich uważnie. Zaproponuj im każdą wskazówkę, którą uważasz za stosowną, ale pamiętaj: -nie jesteśmy lekarzami; nie popieramy żadnych organizacji zewnętrznych i nie zajmujemy stanowiska wobec problemów spoza wspólnoty. Dziel się z nimi swoim osobistym doświadczeniem, siłą i nadzieją i pamiętaj, aby podkreślić Trzecią Tradycję: „Jedynym warunkiem przynależności jest pragnienie zaprzestania zażywania”.

Jeśli dzwoniący nie są zainteresowani NA, odeślij ich w razie potrzeby do tradycyjnej infolinii pomagającej narkomanom o Polsce. Jest ona dobrym miejscem na znalezienie lokalnych programów narkotykowych, ośrodków leczenia, wymianę igieł itp.

#### **Członkowie rodziny:**

Członkowie rodziny, którzy dzwonią w sprawie krewnych powinni być zapytani: „Czy mogę rozmawiać z Uzależnionym?”. Jeżeli odpowiedzą, że nie, poproś ich o podanie naszego numeru telefonu, aby Uzależniony mógł zadzwonić kiedy będzie gotowy. Te telefony mogą być bardzo nieprzyjemne, ale pamiętaj, aby zaoferować im nadzieję dzieląc się swoim cudownym uzdrowieniem. Powinni również dostać numer telefonu do wspólnoty dla osób współuzależnionych. To jest 12 krokowa wspólnota, która pracuje dokładnie w ten sam sposób co NA i oferuje wsparcie dla członków rodziny.

### **Szpitala i Instytucje (H&I):**

Telefony z prośbą o rozpoczęcie mityngu w więzieniu lub na odwyku itp. i wszelkie inne zapytania od terapeutów itp. są skierowane do Komitetu Szpitala i Instytucje. Zaoferuj im plakat NA do ich biura, a następnie weź ich numer telefonu i podaj go do Komitetu Szpitala i Instytucje.

### **Informacja Publiczna (PI):**

Telefony z telewizji, gazet i każdych innych mediów są skierowane do Komitetu Informacji Publicznej. Weź ich numer i podaj go do Komitetu Informacja Publiczna.

### **Informacje do listy mityngów:**

Jeżeli dzwoniący chcą uaktualnić informacje o ich Mityngu spróbuj zgromadzić wszystkie informacje, jakie możesz:

Zmiany w aktualnym mityngu? Jakie? Albo nowy mityng? Czas? Pełny adres z kierunkami i regionem? Informacje o dojeździe? Numer kontaktowy? Dzieci mile widziane? Dostęp dla wózków inwalidzkich? Mityng otwarty? KOD POCZTOWY jest bardzo ważny. Na wszystkich mityngach jest zakaz palenia. Jeżeli dzwoniący skarżą się, że ich mityng jest błędnie opisany na liście, powiedz im, że będzie uaktualniony w następnym wydaniu, po aktualizacji na stronie. Zmiany aktualizacyjne na stronie mogą zgłaszać na adres mailowy: kontakt@anonymowinarkomani.org

### **Zapytania o literaturę:**

Mityngi, które potrzebują dużej ilości Literatury powinny być bezpośrednio kierowane do Biura Literatury BL.

**Dzwoniący, którzy chcą być Wolontariuszami Infolinii** powinni otrzymać serdeczne gratulacje i dostać numer telefonu do Koordynatora roty.

### **Dzwoniący, którzy chcą być Wolontariuszami 12 kroku:**

Weź dane Wolontariusza i zapisz je podczas rozmowy na liście 12 Kroku.

### **Telefony 12 kroku:**

- Te mogą być tylko przeprowadzane z cierpiącym Uzależnionym lub potencjalnym nowoprzybyłym, który dzwoni we własnej osobie, nie na wniosek osoby trzeciej. Jeżeli telefon jest od osoby trzeciej poproś o rozmowę z Uzależnionym lub poproś ją, aby Uzależniony zadzwonił do nas.
- Jeżeli poproszą, aby wziąć ich na mityng powiedz „Podaj mi swój numer telefonu i okolice, a ja postaram się znaleźć kogoś, kto zadzwoni do ciebie. Oddzwonię do ciebie wkrótce, aby poinformować ciebie o rozwoju sytuacji”.
- Spójrz w odpowiednią część wykazu 12 krokowej listy i zacznij dzwonić do Wolontariuszy tej samej płci.

- Na tym etapie nie zostawiaj wiadomości, tylko próbuj aż dodzwonisz się do kogoś.
- W przypadku braku szczęścia, zacznij zostawiać wiadomości (jeżeli zgodzili się na to na liście) i jeśli to nic nie da, przejdź do Wolontariuszy przeciwnej płci. Jeśli nadal nie ma szczęścia, oddzwon do Uzależnionego i poinformuj go o tym.
- Kiedy zdobędziesz połączenie z Wolontariuszem, daj mu wszelkie informacje i poproś go, aby oddzwonił, jeżeli będzie miał jakiś problem.
- Jest wskazane, aby Wolontariusz wziął z sobą innego zdrowiejącego Uzależnionego, kiedy idzie z wizytą do Uzależnionego.
- Wolontariusze idący z wizytą do osoby Uzależnionej powinny być tej samej płci co Uzależniony potrzebujący pomocy.
- Jeśli się nie uda, zaznacz w rejestrze „Do wykonania” i zostaw to dla następnego Wolontariusza. Jeżeli jest to coś skomplikowanego zostaw notatkę wyjaśniającą.

#### **Puść:**

Po szczególnie nieprzyjemnych telefonach, czasami jest trudno puścić. Postaraj się podzielić tym z swoim przyjacielem albo nawet weź to na mityng i podziel się tym tam.

#### **Nowi Wolontariusze:**

Infolinia może cieszyć się dużą popularnością, więc proszę pamiętać o ogłaszaniu na Mityngach, że zawsze potrzebujemy nowych Wolontariuszy, aby zachować grafik w pełni pokryty.

#### **Jeżeli nie możesz być na swojej zmianie:**

Jest twoją odpowiedzialnością znaleźć zastępstwo z listy „Wolontariusze w trybie gotowości”. Pamiętaj weź nową listę do domu z sobą od czasu do czasu. Ty również możesz być na tej liście jeżeli masz trochę wolnego czasu i chciałbyś pomóc.

**Jeżeli zrezygnujesz z zaangażowania** w Infolinii w pewnym momencie, pamiętaj aby poinformować Koordynatora i zostaw swój klucz.

#### **Kiedy zaczynasz swoją zmianę:**

- **Sprawdź „Połączenia przychodzące” zapisane jako niezafatwione połączenia.**
- **Sprawdź telefony 12 kroku zapisane jako niezafatwione telefony.**
- **Sprawdź wiadomości na sekretarce telefonicznej.**

#### **Na koniec swojej zmiany:**

- **Sprawdź czy zapisałeś wszystkie połączenia;**
- **Usunąłeś stare wiadomości z sekretarki telefonicznej;**
- **Zamknąłeś, jeżeli zostawiasz biuro bez nadzoru?**
- **Wynieś śmieci na zewnątrz PROSZĘ.**

**WEŹ TO DO DOMU Z SOBĄ I PRYZSWÓJ TO SOBIE!**