



ارشادات

استقبال المكالمات على خط الهاتف

لممثلي / مفوضي المجموعات

هذا الكتيب الذي بين يديك هو دليل مختصر للرد على مكالمات الأعضاء المحتملين والجمهور بطريقة واضحة وبسيطة، ومتوافقة مع مبادئ المدمنين المجهولين.

قد تكون المكالمات الهاتفية هي أول تفاعل يحدث بين شخص ما وبين زمالة المدمنين المجهولين، وقد تُحدث فرقاً كبيراً في وصول المدمن إلى الاجتماع.

تتطلب الأمانة والمسؤولية التزام ممثل / مفوض المجموعة بالرد على خط الهاتف ومعرفة كيفية التعامل مع الأعضاء المحتملين والجمهور، نظراً لوجود رقم هاتفه على جدول الاجتماعات.

• أهمية الرد على الهاتف

- مسؤولية ممثل / مفوض المجموعة هي توفير معلومات عن مجموعته واجتماعاتها، ومساعدة المتصل للوصول إلى الاجتماع.
- إذا كان لدى المتصل أي استفسارات عن البرنامج، أو كان المتصل غير مدمن ولا يريد حضور اجتماع، فالأفضل إحالته إلى خطوط المساعدة.
- نشجع ممثلي المجموعات للرد على المكالمات الواردة من أرقام غير معروفة، خصوصاً في الأوقات التي تسبق ميعاد الاجتماع.

يفضل ..

أن يكون العضو المسؤول عن الرد على المكالمات، من غير العاملين بالأماكن العلاجية المعنية بالتعامل مع مشكلة الإدمان بكل أشكالها.

• مرجع إرشادي قبل الرد على المكالمات

ماذا يجب ان يتوفر معك؟

- رابط جدول اجتماعات الموقع الإلكتروني.
- بيانات مجموعتك: اجتماع اليوم، التوقيت، العنوان، وطريقة الوصول.
- أرقام خطوط المساعدة للتحويل عند الحاجة.
- أدبيات الزمالة للتعريف بالبرنامج، مثل فصل "ما هو البرنامج؟"

حضور اجتماعات مجموعة خطوط الهاتف (افتراضيه)
قد تساعدك على تعلم الرد على أنواع المكالمات المختلفة.

• خط سير المكالمة



١ ابدأ بالترحيب:
اسأل المتصل؛ كيف وصلت إلينا؟

٢ حدد نوع الاحتياج:
هل المتصل مدمن لديه مشكلة مع المخدرات ويطلب المساعدة، أم لديه استفسار عام؟

٣ اعرض معلومات الاجتماع بوضوح:
اليوم، التوقيت، المكان، وطريقة الوصول.

٤ استخدم أدبيات الزمالة:
يمكن استخدام فقرة "ما هو البرنامج" للتعريف بالبرنامج.

٥ لا تتكلم عن تجربتك الشخصية:
تكلم عن طريقة المدمنين المجهولين، لأن تجربتك قد لا تناسب الشخص الآخر.

٦ إذا لم تعرف الإجابة، فقل بوضوح:
"لا أعرف إجابة السؤال"، ثم اقترح عليه الاتصال بخطوط المساعدة.

المكالمات الواردة من أعضاء جدد محتملين هي بالطبع أهم المكالمات التي يتم استقبالها.

• افعِل و لا تفعل

• افعِل

- عرّف نفسك باسمك الأول فقط، ووضّح أنك مدمن متعافي.
- كن جاهزاً برابط جدول اجتماعات الموقع الإلكتروني.
- حدد احتياج المتصل بطرح أسئلة واضحة وبسيطة.
- كن مفيداً ولطيفاً مع جميع الأشخاص.

• لا تفعل

- لا تجادل مع من لديهم وجهات نظر مختلفة عن الإدمان أو الزمالة، ولا تحاول إقناع من لا يريد الامتناع عن التعاطي.
- لا تقدّم نصائح طبية.
- لا تعطِ أسماء أشخاص وأرقام هواتفهم.
- لا تُجِب على أسئلة تتعلق بمن يتواجد في الاجتماعات؛ اکتفِ بمعلومات عامة عن الزمالة.
- لا تناقش أي قضايا خارجية، ركز فقط على برنامج زمالة المدمنين المجهولين.

• تذكير أثناء الخدمة

- استخدم أدبيات الزمالة للرد على الأسئلة.
- لا تتكلم عن تجربتك الشخصية عندما يكون المطلوب تعريفاً للبرنامج.
- تكلم عن طريقة المدمنين المجهولين وما تستطيع الزمالة تقديمه.

• خدمة مكالمة الخطوة الثانية عشرة:

- غالباً ما تُعتبر مكالمة الخطوة الثانية عشرة طلباً للمساعدة للوصول إلى اجتماع، وهي فرصة ليشعر العضو الجديد بالترحيب.
- قد يكتفى المتطوع بالتحدث مع المتصل ومساعدته على الوصول إلى اجتماع معتمداً على نفسه.
- بعد أن يتلقى متطوع الخدمة معلومات كافية من مسؤول خط الهاتف، يتصل بالشخص في أسرع وقت ممكن.
- من الممكن أن يشارك المتطوع خبرته الشخصية بقوة وامل، مع تقديم معلومات عن الاجتماعات ومواعيدها واماكنها.

• ممارسة المسؤولية المشتركة:

نُشِّج الأعضاء الراغبين على أداء هذه الخدمة داخل نطاقهم الجغرافي، حضور اجتماعات مجموعة خطوط الهاتف (افتراضية)، حيث يقوم العضو بأخذ التدريب والترشح بالمجموعة، ويكون خدماً مؤتمناً بها ومسؤولاً مباشراً تجاهها عن المهام الموكلة إليه.

• متطلبات متطوع مكالمة الخطوة الثانية عشرة:

- سنتان من الامتناع المتواصل عن كافة أنواع المخدرات.
- خدمة سنة كاملة في أي منصب خدمي داخل الزمالة (أرضي وليس افتراضي).
- تجربة عملية بالخطوات الاثني عشرة والتقاليد الاثني عشرة.
- حضور كل اجتماعات المجموعة بانتظام.
- على دراية بقواعد افعل ولا تفعل.
- الدراية بدليل خطوط الهاتف: الجزء الخاص بخدمة مكالمة الخطوة الثانية عشرة.
- عدم الارتباط بالأماكن العلاجية أو الجهات ذات النشاط المشابه.
- تلقي التدريب داخل مجموعة خطوط الهاتف.

• مبادئ لا نعيد عنها

- المطلب الوحيد للعضوية (تحفيز الرغبة دون إصدار أحكام).
- هدفنا الأساسي: حمل الرسالة.
- عدم التأييد أو المعارضة.
- التعاون لا الاندماج او التبعية.
- غير مهنيين للأبد.
- ليس لنا رأى في أي قضايا خارجية.
- الجذب بدلاً من الترويج.
- عدم الكشف عن الهوية المجهولة.



خطوط المساعدة:

0 1 0 6 0 9 3 3 8 8 8

0 1 0 0 6 9 7 9 1 9 8

متاحه يومياً من العاشرة صباحاً
وحتى الثانية عشر منتصف الليل

• الموقع الاليكتروني المحلي

تحديث بيانات المجموعة بشكل مستمر على

www.naegypt.org

يساعد المتصل على الوصول إلى الاجتماع

• تذكير مهم

لا ندعي أننا مهنيون أو خبراء في أي شيء؛ نتعامل بمبدأ التواضع،
ونتحدث فقط عما نستطيع الزمالة تقديمه.

احتفظ بهذه الصفحة كمرجع اثناء الخدمة