

فصل 9

خطوط تلفن

فصل

9

خطوط تلفن

ممکن است که یک تماس با خط تلفنی NA اولین تعامل یک فرد با معتادان گمنام باشد. اینگونه تماسها حیاتی بوده و تفاوت عمده ای را در راهیابی یا عدم راهیابی یک معتاد به جلسات NA ایجاد می کنند. لازم است که نحوه پاسخ گویی به یک تماس تلفنی، به گونه ای باشد که اهمیت ما به شخص تماس گیرنده را برای وی تداعی کند. ما می توانیم داوطلبان را به استفاده از تمام تجارب شخصی و همه آگاهی های روابط عمومی خود در راستای انجام این فرصت مهم خدماتی، تشویق کنیم.

این فصل، طرح کلی روشهایی را ارائه می دهد که توسط آن یک ناحیه قادر به ارزیابی منابع خود شده، یک سرویس دهنده خط تلفنی را انتخاب کرده، داوطلبان خدمت در خطوط تلفنی را آموزش داده و آماده کند و هماهنگی خدمات را به گونه ای انجام دهد که باعث موفقیت آمیز شدن هرچه بیشتر خطوط تلفنی محلی شود.

اصول بنیادی روابط عمومی

این بخش، برگزیده شده از فصل دوم کتاب می باشد.

همکاری نه وابستگی

در راستای تحقق هدف اصلی مان، یکی از اهداف روابط عمومی ما، برقراری روابطی با دوام از طریق پیگیری اهداف مشترک است که ممکن است با دیگر سازمانها داشته باشیم. مصالحه ما با سنتها در تلاش جهت برقراری اینگونه روابط، به هیچ وجه نه به نفع اعضا و نه NA در کل می باشد. ما با ایجاد روابط مثبت با افراد خارج از NA و نیز با اعضای انجمن، اتحاد و همدلی را با یکدیگر و اجتماع اطراف خود پرورش داده و از این طریق تمرکز ثابت خود را بر روی هدف اصلی مان، حفظ می کنیم. ما منافع مشترک NA را در رأس قرار داده و فراموش نمی کنیم تا هنگامی مستقل هستیم که اقدامات ما بر روی NA در کل اثر نگذارد.

عناوین کلیدی

اصول بنیادی روابط عمومی

روابط عمومی و خطوط تلفنی

برنامه ریزی و آماده سازی نواحی و کمیته ها


بحث تبادل نظر در مورد چالشهای شناخته شده


خدمات خطوط تلفنی


به اجرا گذاشتن برنامه هایتان


منابع

نمادهای کلیدی

تجربه عملی 

رفوس مطالب آماده سازی و آموزش 


اصول روابط عمومی برای بحث و گفتگو 

 چگونه می توان از خطوط تلفن در جهت همکاری با

سازمانهای خارجی مختلف (از جمله سرویس دهنده خط

تلفنی، سازمانی که معتادان را به ما ارجاع می دهد، سازمانهای

عمومی دیگر در اجتماع، و غیره) استفاده نمود؟

 جهت اطمینان از عملکرد مداوم خط تلفنی، کمیته ها و گروهها

چه فعالیتهایی را در قالب همکاری می توانند ارائه دهند؟

جذابیت

آنچه که احتمالاً از نظر عموم و حرفه ای هایی که با معتادان سروکار

دارند جذابیت دارد ارتباط بر اساس اعتماد، مسئولیت پذیری، تعهد و رفتار منعکس کننده بهبودی می باشد. می توانیم با

ارائه و اجرای تعهدات خود، اعتبار NA را به نمایش بگذاریم حتی اگر این عمل به صورت پاسخ به تماس تلفنی برای ارائه اطلاعاتی در مورد NA و یا تهیه راهنمای آدرس جلسات در یک کتابخانه عمومی باشد. ما می توانیم در اجرای تعهدات خود به حرفه ای ها، از تجربیات آموزنده اعضای NA استفاده کنیم.

• آیا داوطلبان خدمت خط تلفن، جهت پیام رسانی جذاب برای معتادان گمنام آموزش دیده اند ؟

• ما چگونه خدمت خط تلفن را به یک تعهد جذاب NA، تبدیل کنیم؟

روابط عمومی و خطوط تلفنی

روشی که یک ناحیه برای آماده سازی داوطلبان خود در خدمت خطوط تلفن به کار می گیرد (تا حدودی) به نوع سرویس دهنده خط تلفنی بستگی دارد. ابتدا خدمتگزاران مورد اعتماد جهت تعیین بهترین سرویس دهنده خط تلفن ممکن است به نیازهای ناحیه از جمله، مقدار جمعیت محلی NA و شرایط جغرافیایی ناحیه و چگونگی آماده سازی داوطلبان NA به منظور برآوردن نیازهای تماس گیرندگان توجه کنند. این بخش، بر روی روشهای دستیابی به منابع ناحیه و نحوه آموزش داوطلبان، تمرکز می کند. آماده سازی و آموزش داوطلبان خدمت خط تلفن توسط کمیته محلی می تواند جهت انتخاب آگاهانه گزینه های مختلف خط تلفن، به آن کمیته کمک کند.

برنامه ریزی و آماده سازی برای نواحی و کمیته ها

منابع مالی و انسانی

جهت برنامه ریزی برای خدمت خطوط تلفن، ارزیابی منابع ناحیه از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. ناحیه برای سنجش توانایی های بالقوه، نیازمند توجه به بودجه مالی خود می باشد. خدمتگزاران مورد اعتماد می توانند قبل از خرید خط تلفن از شرکت سرویس دهنده، توانایی مالی بلند مدت ناحیه را ارزیابی کنند. در صورت دارا بودن سرویس خط تلفن معتبر و پابرجا، احتمال برقراری ارتباطات مثبت و مؤثر توسط ناحیه با عموم مردم بیشتر می شود. ارزیابی منابع انسانی نیز می تواند در تصمیم گیری برای انتخاب بهترین نوع سرویس دهنده خط تلفنی برای آن ناحیه، مفید باشد. ناحیه ای که دارای توانایی مالی قابل توجه بوده اما با کمبود خدمتگزاران مورد اعتماد مواجه باشد، ممکن است سرویس دهنده خط تلفنی را که دارای سرویس تلفن با پاسخگویی حرفه ای باشد انتخاب کند. یک ناحیه که دارای طیف وسیعی از خدمتگزاران مورد اعتماد می باشد ممکن است به این نتیجه برسند که سرویس انتقال خودکار تماس روی خط خدمتگزار، برای آنها از کارایی بیشتری برخوردار است.

یک ناحیه همچنین می تواند به روشهایی بیاندهد که باعث جذب خدمتگزاران مورد اعتماد بیشتری جهت تصدی خدمت خط تلفن شود. در صورتی که ناحیه مدت و مقطع زمانی خدمت و قابلیت انعطاف سامانه خط تلفن را مد نظر قرار دهد، ممکن است که اعضای بیشتری جهت تصدی خدمت خط تلفن داوطلب شوند. نگه داشتن داوطلبان برای مقاطع دو یا سه ساعته ممکن است آسانتر از مقاطع زمانی هشت ساعته باشد. در ضمن ناحیه می تواند سرویس خط تلفن را به گونه ای انتخاب کند که خدمتگزاران مورد اعتماد امکان انتخاب گزینه انتقال تماس خط تلفن NA بر روی تلفنهای همراه خود را داشته باشند. همچنین استفاده از پایگاه اینترنتی (وبگاه) ناحیه برای ثبت نام اعضاء در مقاطع زمانی دلخواه می تواند آنها به خدمت کردن تشویق کند. انعطاف پذیری و خلاقیت می تواند به ناحیه در پیدا کردن طیف وسیعی از داوطلبان متمایل به این خدمت، کمک کند. ناحیه همچنین می تواند به اعضاء یادآور شود که انجام تعهد خدمت خط تلفن در حریم منزل شخصی آنها امکان پذیر می باشد. روشهای متفاوتی برای جذب داوطلبان خدمت تلفن وجود دارند-یک کمیته بوضوح نیازمند بررسی آن گزینه ها می باشد.

اکثر پروژه ها همان قدر که به پول نیاز دارند به ایده، اطلاعات، ویدران، وقت و تمایل اعضاء نیز بستگی دارند. اگر سرمایه مورد نیاز جهت آغاز پروژه ای را داریم اما با کمبود زمان و ایده مناسب مواجه هستیم، بهتر است قبل از هر اقدامی تا زمان جمع آوری تمامی منابع مورد نیاز، صبر کنیم. در غیر این صورت، سرمایه فرماتی NA را به هرر فوایم داد.

"دوازده مفهوم فرماتی NA"

آموزش و آماده سازی خدمتگزاران مورد اعتماد

وقتی که به چگونگی آموزش و آماده سازی داوطلبان خدمت خط تلفن توجه می کنیم، می توانیم به اینکه چه کسانی با خطوط تلفنی ما تماس می گیرند نگاهی بیاندازیم: معتادان(هم کسانی که ظرفیت عضویت را دارا می باشند و هم اعضای فعلی NA)، افراد غیر معتاد، خانواده های اعضاء و عزیزان آنها، و حرفه ای ها. آموزش و آماده سازی ما می تواند در تجزیه و تحلیل فرصتها و چالشهای ناشی از تماس با هر یک از مخاطبان نامبرده فوق، مؤثر واقع شود. فهرست زیر می تواند به ناحیه در جهت توسعه آموزشهایی که به داوطلبان خدمت خط تلفن امکان کمک به معتادان در یافتن و نیز فراهم نمودن اطلاعات در مورد NA را می دهد، کمک کند:

✍️ پاسخ دهی یک اصل کلیدی در خدمت خط تلفنی می باشد و این بدان معناست که خدمتگزاران مورد اعتماد، برای ارتباط با تماس گیرندگان به روشی حساس و نفوذ پذیر، مناسب و مفید، آموزش دیده باشند.

✎ آموزش خدمت خط تلفن، همه آنهایی که نماینده NA از طریق خط تلفن هستند را شامل خواهد شد: خدمتگزاران مورد اعتماد، کارمندان خاص (در صورت وجود دفتر مرکزی در منطقه یا ناحیه)، و کارمندان سرویس پاسخگویی (در صورت استخدام). ناحیه می تواند آموزشهای پیوسته و مداومی را برنامه ریزی کند.

✎ ناحیه می تواند از داوطلبان درخواست کند که در یک کارگاه اولیه آموزش عملی، شرکت کنند (برای جزئیات بیشتر به فصل چهارم رجوع کنید). این آموزش می تواند بوسیله یک نوشته کتبی در مورد انتظارات ناحیه از داوطلبان خدمت خط تلفن، تکمیل شود.

✎ ممکن است یک برنامه آموزش مداوم تهیه نشریات NA (مانند تک برگگی؛ معناد کیست؟)، بحث در مورد اصول NA، تمرین نمایشی تماسهای تلفنی، و اجرای برنامه معارفه به داوطلبان جدید توسط اعضای باتجربه تر، را شامل شود. پس از آموزش، ابزارهای اولیه از جمله شرح مختصری در مورد NA، آدرس به روز جلسات، و شماره تلفنهای قابل ارجاع در اجتماع (بخش ارجاع تماس را ملاحظه کنید) را می توان در اختیار داوطلبان قرار داد.

✎ احتمالاً کارمندان سرویس پاسخگویی به تلفن از آدرس فعلی جلسات و همچنین یک صفحه کوتاه از دست نوشته آموزشی که بطور مرتب به روز می شود (برای دیدن مثالهای مرتبط، به قسمت ضمیمه کتاب رجوع شود) بیشترین بهره را خواهند برد.

✎ ممکن است ناحیه خواستار تشخیص صفات ویژه یک داوطلب ایده آل خدمت خط تلفن باشد. جهت ارائه خدمت خط تلفن، دارا بودن صفات رهبری از جمله درستکاری، توانایی گوش دادن، قضاوت درست (برای اطلاع از جزئیات بیشتر، به مفهوم چهارم در کتاب دوازده مفهوم خدماتی NA رجوع شود)، ضروری می باشند. درک اهمیت روابط عمومی، توانایی برقراری ارتباط کلامی خوب با دیگران و توانایی های ارتباطی و حفظ آرامش در شرایط بحرانی از دیگر ویژگیهای مرتبط با این خدمت می باشد. داوطلبان خط تلفن، اغلب می بایست در شرایط بسیار سخت و بحرانی، خدمت خود را انجام دهند و نیز احتمالاً آنها اولین نقطه تماس افراد با NA هستند لذا دارا بودن این صفات بسیار مهم می باشد.

✎ مسائلی از جمله اجتناب از توضیح در مورد اصطلاحات NA (مانند اگر این را بکار بگیری برای تو کار می کند، گروه خانگی و راهنما بگیر)، نحوه پر کردن زمان شیفت خدمتی داوطلب و چگونه با اطمینان به تقاضاهای عموم پاسخ دهیم، که در دستورالعملهای خدماتی داوطلبان به آن پرداخته شده می توانند به عنوان یک پشتیبانی در تعهد خدماتی به خدمتگزاران مورد اعتماد کمک کنند.

می توان برای ارائه یک پیام بهبودی دقیق و مثبت همراه با شفاف سازی در مورد حد و مرز برنامه NA با مراکز درمانی و یا دیگر برنامه های دوازده قدمی، داوطلبان را با استفاده از نشریات NA آموزش داد.

حداقل مدت پاکی می بایست مقرر گردد. بدیهی است نواحی که با کمبود منابع انسانی مواجه هستند، نیازمند انعطاف پذیری بیشتری در مقرر کردن مقطع پاکی می باشند. یک برنامه آموزشی قوی به داوطلبان خط تلفن که از حد نصاب مقطع پاکی برخوردار نیستند کمک خواهد نمود.

نیاز است به داوطلبان خط تلفن آگاهی داده شود که به مخاطبین خود به نیابت از ناحیه، منطقه، و یا انجمن NA، هیچگونه تعهدی ندهد. در صورتیکه یک حرفه ای و یا یکی از افراد اجتماع با خط تلفن NA تماس بگیرد، داوطلبان را می بایست در مورد بکار گیری بیشترین تلاش خود جهت فراهم نمودن حداکثر اطلاعات ممکن در مورد NA، کسب اطلاعات مورد نیاز از تماس افراد و پیگیری آن از طریق یک خدمتگزار مورد اعتماد مناسب، مانند مسئول کمیته و یا مسئول تماس با رسانه ها در ناحیه، آموزش داد.

لازم است که کمیته، داوطلبان خط تلفن را در مورد نحوه رویارویی و پاسخ به تماسهای پر دردسر، مانند تماسهایی که از طرف معتادان تحت تأثیر مواد مخدر، تماسهای سرکاری (مزاحم تلفنی)، و تماسهای افراد مبتلا به بیماریهای روانی، آموزش دهد. بازگرداندن مداوم موضوع مکالمه به سمت اینکه چگونه تماس گیرنده می تواند به یک جلسه NA راه پیدا کند، یک راهکار جهت رویارویی با اینگونه تماسها می باشد که بدین صورت می توان قبل از وخامت اوضاع، به تماس پر دردسر خاتمه داد.

کمیته می تواند جهت پاسخگویی سریع به تماسهای مختلف

".... درعین حال ما واقف هستیم که

برداشتهای اولیه به حساب می آیند و اصل

جاذبه روی توانایی یک معتاد برای شنیدن

پیام انجمن، اثر مهمی می گذارد."

از سوی عموم مردم از جمله، تماس برای کسب اطلاعات ساده و یا پاسخگویی به تماسهایی در مورد مشکلات رفتاری اعضای NA، آمادگی داشته باشد.

اگر داوطلبان خط تلفن، تماسی از یک شخص بحران زده

دریافت نمایند موظفند در مورد حد و مرز مسئولیتهای خود کاملاً شفاف باشند. داوطلبان خط تلفن، مشاور و یا امدادگر بحران نیستند. تهدید به خودکشی، مصرف بیش از حد مواد (آوردوز) و یا صحبت در مورد قربانی خشونت بودن، همگی مثالهایی از تماسهای بحرانی می باشند. ممانعت از ارجاع اینگونه تماس گیرندگان به مراجع ذیصلاح در ستاد بحران، با توجه به قوانین محلی، می تواند مجازات کیفی به همراه داشته باشد. یک ناحیه ممکن است بخواهد در مورد قوانین محلی تحقیق کند تا از مسئولیتهای فردی و قانونی خود، آگاهی

یابد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ارجاع تماس گیرندگان به سازمانهای خارجی به بخش ارجاع تماسها، در ادامه همین فصل رجوع شود.

هدف از خدمت، کمک کردن به انبوهی جهت تحقق هدف اصلی خود است؛ رساندن پیام به معناری که هنوز در عذاب است. ارتباط صادقانه، رک و صریح برای درستی و همپنین مؤثر بودن ساقطار خدماتی NA ضروری است.

"دوازده مفهوم خدماتی NA"

بمٹ و تمیل چالشهای شناخته شده خدمت فطوط تلفن

توصیه نمودن جلسات

اعضای احتمالی و حرفه ای ها اغلب با NA تماس گرفته و درخواست حضور در جلساتی را دارند که به باور آنها همسانی را امکان پذیر می نماید. بسیاری از داوطلبان با این سؤال روبرو شده اند: آیا شما جلسه های را سراغ دارید که بتواند به این شخص کمک کند؟ می دانیم که سنتهای ما مشوق روح گمنامی هستند، این گمنامی به ما اجازه می دهد که به عنوان معنادر در جلسات در شرایطی برابر با یکدیگر روبرو شویم. در عین حال ما می دانیم که تأثیر اولین تماس، ارزشمند به حساب می آید و اینکه اصل جاذبه در توانایی شنیدن پیام NA توسط یک معنادر، اهمیت دارد. خدمتگزاران مورد اعتماد می توانند به تقاضاهای تماس گیرندگان احترام گذاشته و جلسه ای که احتمالاً آنها در آن با سایر معنادران همسان باشند، را توصیه نمایند. به هر حال ما خودآگاهانه فرض نمی کنیم که چون کسی در سن و سال، جنسیت، نژاد یا هویت جنسی خاصی می باشد نیاز خواهد داشت تا جلسه ای به او توصیه گردد.

احتمال خواهد داشت که کمیته های خدماتی ناحیه تمایل داشته باشند در مورد این مسئله و اجرای دستورالعملهایی برای چگونگی توصیه نمودن جلسات NA به تماس گیرندگان، بحث و تبادل نظر کنند. برخی از نواحی جلسات ویژه نیازهای مشترک دارند که در آنها گروه به نیازهای جمعیتی خاص در آن ناحیه مانند جلسات ویژه نوجوانان، جلسات زنان و مردان و غیره، می پردازد. این گروهها توصیه نمودن جلسات را برای ناحیه آسانتر می کنند.

اگر در یک ناحیه، جلسات ویژه نیازهای مشترک وجود ندارد اما جلساتی هستند که به عنوان مثال، جمعیت زیادی از نوجوانان بطور مرتب در آن شرکت می کنند، در آن صورت خدمتگزاران خط تلفن می توانند این جلسات را به فرد تماس گیرنده که تقاضای این گونه جلسات را دارد، پیشنهاد کنند. این کار امکان شناخت و همسانی هرچه ساده تر اعضای احتمالی و تماس سریعتر آنها با NA را میسر می کند. خدمتگزاران خط تلفن می توانند در توصیه نمودن

اینگونه جلسات، توضیح دهند که بسیاری از اعضای NA در چنین انجمنی با این تنوع، احساس اتحاد را تجربه می نمایند.

تماسهای قدم دوازدهم

معمولاً تماس قدم دوازدهم، تقاضای کمک از کسی برای رسیدن به یک جلسه است، ما از طریق تماسهای قدم دوازدهم پیام NA را می رسانیم؛ این نوع از خدمت به هر عضو این فرصت را می دهد تا باعث شود تازه وارد احساس کند مورد استقبال قرار گرفته است. برای اطمینان از اینکه داوطلبان تمایل و آموزش لازم جهت پاسخگویی به تماسهای قدم دوازدهم را کسب کنند، ناحیه می تواند اقداماتی را انجام دهد. مهمترین موضوع این است که اعضای NA قابل اطمینان باشند. ناحیه لازم است قبل از آموزش داوطلبان برای پاسخگویی به تماسهای قدم دوازدهم، خط مشی خود را در ارتباط با اینگونه تماسها مورد بحث و بررسی قرار داده و مشخص کند. نکات ذیل می تواند برای در نظر گرفتن چگونگی فراهم نمودن دستورالعملهای پاسخگویی به تماسهای قدم دوازدهم، به نواحی کمک کند:

✍ یک تماس قدم دوازدهم می تواند به معنای فراهم نمودن وسیله سواری برای رساندن دو یا چند معتاد به جلسه NA باشد و یا صحبت ساده داوطلبان با فرد تماس گیرنده تا به عضو احتمالی کمک نمایند خودش به یک جلسه دسترسی پیدا کند.

✍ نیاز است که خدمتگزاران مورد اعتماد آگاهی داشته باشند در طی انجام تماس های قدم دوازدهم و یا هنگام معرفی NA به هر شکلی از طریق خط تلفن، شایسته نیست هیچگونه رابطه متقابل احساسی جنسی داشته باشند.

✍ اعضاء حتی الامکان، افرادی که درخواست دارند آنها را با وسیله نقلیه به جلسه برسانند در یک مکان عمومی ملاقات نمایند.

✍ در برخی نواحی، داوطلبان خط تلفن، خدمات تماس قدم دوازدهم را ارائه نمی دهند و به جای آن فهرست تماس قدم دوازدهم که حاوی اطلاعات تماس اعضایی است که داوطلب پاسخگویی به تقاضاهای قدم دوازدهم هستند، وجود دارد.

✍ نظر به اینکه احتمال مواجهه با مواد مخدر و معتادانی که تحت تأثیر مواد هستند وجود دارد، بعضی از نواحی برای تماسهای قدم دوازدهم، فراخوان خدمتگزاران با پاکتی بیش از پنج سال را می دهند.

✎ ناحیه نیاز خواهد داشت در مورد آنچه برای انجام تماسهای قدم دوازدهم توسط خدمتگزاران مورد اعتماد مناسب است، بحث و تبادل نظر کند. ممکن است ناحیه تصمیم بگیرد که جهت تقاضاهای مختلفی که اغلب در حین انجام تماسهای قدم دوازدهم دریافت می شود، دستورالعملهایی را ایجاد کند (مانند رساندن با وسیله نقلیه به مقصد جلسه و یا به یک مرکز سم زدایی پس از حضور در جلسه NA).

✎ ممکن است ناحیه بخواهد داوطلبانی را انتخاب نماید که تجربه خدماتی داشته و توانایی هایی را کسب کرده اند که عضو سازنده اجتماع باشند. این کار ممکن است احتمال مواجهه با مشکلات قانونی را کاهش دهد. آن عده از اعضایی که محدودیت قانونی دارند (مانند عفو مشروط یا آزادی به قید وثیقه) معمولاً جهت انجام تماسهای قدم دوازدهم مناسب نمی باشند. دستورالعملی که خدمتگزاران مورد اعتماد را ملزم به ضمانت خود می کند، ممکن است یکی از راههای پیشگیری از بروز مشکلات قانونی باشد.

روشهای ارجاع

بسیاری از تماسهای تلفنی از طرف افراد غیر معتاد و یا اعضای احتمالی است که به دنبال خدماتی غیر از آنچه که NA ارائه می کند، می باشند. ممکن است مسائل الزام آوری که بین هر ایالت و کشور متفاوت است وجود داشته باشد که حداقل ارائه شماره های اضطراری توسط ما را قابل اهمیت می کند. ما روشهای ارجاع به یک مرکز درمانی مشخص و یا مرکز سم زدایی ارائه نمی کنیم. زیرا این کار ممکن است باعث عبور از مرز همکاری و حرکت به سمت تأیید باشد. در عوض می توانیم بدون تعهد و یا وابستگی به یک مرکز خاص، از تمامی مراکز درمانی محلی لیستی تهیه کرده یا می توانیم اعضاء را از شماره های ارجاع مراکز درمان عمومی، همانند خط ملی درمان اعتیاد در کشور خود، مطلع نماییم. اگر تماس گیرنده ای، کتابچه راهنمای تلفن را در اختیار داشته باشد می توانیم او را به فهرست خدماتی موجود در آن کتابچه ارجاع دهیم. همین اصل در مورد شماره تلفنهای پیشگیری از خودکشی و شماره های خدمات اجتماعی دیگر نیز صدق می کند. اگر ناحیه ای تصمیم به ارائه شماره تلفنهای ارجاع عمومی داشته باشد، آنها تمایل خواهند داشت که از صحت آن شماره ها مطلع شوند. کمیته های خدماتی ناحیه می توانند جهت برقراری روابط با سایر سازمانهای اجتماع، فعالیت کنند زیرا ما اغلب در کمک به معتادان برای زندگی بدون مصرف مواد مخدر، اهداف مشابهی را دنبال می کنیم.

اعضای خانواده و عزیزان معتادان، مکرراً با خطوط تلفن ما در تماس می باشند. ناحیه می تواند تصمیم بگیرد که شماره تلفن های نارائان و خانواده های گمنام و یا اطلاعاتی از این قبیل را ارائه نماید. ما ارجحیت هیچ برنامه ای را بر دیگری توصیه نکرده و دیدگاه خود را درباره هیچکدام از این برنامه ها اظهار نمی کنیم؛ ما خیلی ساده اطلاعات تماس را در اختیار آنها می گذاریم. عدم ارائه این گونه اطلاعات ممکن است باعث لطمه به روابط عمومی ما شود. ما از خطر طول

کشیدن و از بین رفتن فرصت یک معنادار برای یافتن NA هراسی نداریم. ممکن است کمیته خدماتی ناحیه تمایل داشته باشد جهت خدمتگزاران مورد اعتماد، نوشته ای را تهیه کند که دلیل تأیید نکردن و عدم وابستگی NA به سازمانهای خارجی در آن شرح داده شده (نمونه ارائه شده در پایان این فصل را ملاحظه نمائید)؛ ما اطلاعات تماس سایر سازمانها و ارگانها را در قالب حس همکاری، به دیگران ارائه می دهیم.

هماهنگی خدمات

هنگامی که ما در مورد چگونگی هماهنگی خطوط تلفن فکر می کنیم، می توانیم به نحوه بهینه کردن ساختار، و پشتیبانی نمودن از این خدمات نگاهی بیاندازیم. ممکن است ناحیه تصمیم بگیرد مسئولیت خط تلفن را به هماهنگ کننده ای که در برابر کمیته خدماتی ناحیه پاسخ گو باشد، تفویض کند. هماهنگ کننده خط تلفن می تواند مسئول گردآوری و آموزش داوطلبان و طراحی و برنامه ریزی دستورالعملهایی جهت پیگیری هرگونه تقاضایی باشد که توسط خطوط تلفن از NA می شود.

همچنین همکاری و تشریک مساعی با سایر کمیته ها، نواحی و مناطق می تواند به هماهنگی خدمات تلفنی کمک کند. نواحی اغلب برای حمایت از این خدمات، همکاری بر مبنای تشریک مساعی با منطقه و دیگر نواحی دارند. در تلاش برای تقویت خدمات، بعضی از کمیته های ناحیه؛ مانند روابط عمومی و خطوط تلفن؛ در یک کمیته ادغام می شوند. یک کمیته خط تلفن ممکن است بخواهد با خدمتگزاران مورد اعتماد (یا کمیته ای) که مسئول به روز نمودن زمانبندی جلسات هستند، جهت اطمینان از صحت اطلاعات برگزاری جلسات، همکاری مشترکی داشته باشند.

نواحی می توانند بهترین تجربیات خط تلفن خود را با سایر نواحی به مشارکت بگذارند. کمیته هایی از نواحی همجوار می توانند تجربه خود را در مورد روشهای کارآمد و همچنین اشتباهاتی که در ارتباط با خطوط تلفن خود مرتکب شده اند را به مشارکت بگذارند. خدمتگزار مورد اعتمادی که بطور مرتب خط تلفن را بررسی می کند می تواند در مورد کارایی عملکرد سرویس خط تلفن، گزارش ارائه کند؛ ممکن است هر نوع عدم کارایی ناشی از سرویس پاسخگویی، شیوه های آموزشی و یا کمبود داوطلبان باشد. فعالیت توأم با تشریک مساعی در محدوده ناحیه و منطقه (یا نواحی همجوار) می تواند به تقویت عملکرد و کارایی خط تلفن کمک کند.

خدمت تلفنی چند نامیه ای

برخی نواحی، سرویس خط تلفن چند منطقه ای یا چند ناحیه ای که بعضی مواقع خدمت مشترک تلفنی نامیده می شود را به وجود آورده اند. نواحی همجوار، منابع خود را ادغام کرده و مسئولیت فراهم نمودن خدمت تلفنی را مشترکاً به عهده می گیرند. این کار معمولاً از سنگینی بار منابع انسانی و مالی بر روی یک ناحیه مجزا می کاهد. هر ناحیه یا منطقه

به سهم خود به خط تلفن اعانه مالی کرده بنابراین، مسئولیت مالی تقسیم می شود. برنامه زمانبندی جلسات می تواند دربرگیرنده کلیه جلسات این چند ناحیه باشد.

چالشهایی نیز در الگوی چند ناحیه ای وجود دارند. یکی از بزرگترین چالشها، ایجاد نقطه پاسخگویی فردی می باشد. تصمیم گیری درباره مسائلی از قبیل اینکه چه کسی صورت حساب تلفن را پرداخت خواهد کرد و چه کسی داوطلبان را هماهنگ خواهد نمود، حائز اهمیت می باشد. چالش دیگر این است که جوامعی که با NA سروکار دارند ممکن است بسیاری از پیش شماره های تلفن شهرها و نواحی را اشتباهاً وارد کنند. آموزش داوطلبانی که قادر به شناسایی جلسات و خدمات در نواحی مجاور باشند نیز یکی دیگر از این چالشها می باشد. این الگوی چند ناحیه ای اغلب، از اعضای شرکت کننده در نواحی مختلف برای آموزش داوطلبان خط تلفن استفاده می نماید بنابراین همگی آنها از جلسات و خدمات در جوامع NA همجوار، مطلع هستند.

هنگامی که ما برای اطمینان از اعتبار NA فعالیت می کنیم، نه تنها برای خود بلکه برای کسانی که قرار است به جمع ما ملحق شوند، تلاش می کنیم.

"پگونگی عملکرد"

اجرای نمودن طرح ها

سرویس دهنده خط تلفن

انتخاب یک سرویس دهنده خط تلفنی بستگی به نیاز ناحیه دارد. (برای آگاهی از جزئیات شناسایی و ارزیابی نیازهای ناحیه، به فصل سوم «خدمات مؤثر» رجوع شود.) یک ناحیه ممکن است مشکل مالی نداشته باشد اما با کمبود منابع انسانی مواجه باشد؛ ممکن است برای ناحیه منطقی تر باشد که سامانه خط تلفنی را انتخاب کند که گرانتر باشد اما بتواند کمبود منابع انسانی را جبران کند. یک ناحیه به هنگام هزینه کردن پول NA به مانند همیشه نیازمند اتخاذ یک تصمیم هوشمندانه اقتصادی خواهد بود. یکی از راههای اتخاذ یک تصمیم آگاهانه، تحقیق در مورد هزینه تمام شده سرویس دهندگان مختلف و ارزیابی این که آیا آنها می توانند نیازهای ناحیه را برآورده کنند یا خیر، می باشد. یک ناحیه به منظور دستیابی به طرح کلی از انتخابهای خود، می تواند هزینه ها را با در نظر گرفتن مزایا و معایب مختلف آن و همچنین هزینه تمام شده ماهیانه، به صورت فهرست وار تنظیم کند.

به دلیل ماهیت دائم تغییر فناوری، لیست ذیل جامع و کامل نبوده اما حاوی نمونه هایی از انواع سرویسهای تلفنی می باشد که یک ناحیه ممکن است در نظر بگیرد:

✍ تماسهای پاسخگویی، ویژه اعضای NA

✍ سرویس انتقال تماس

✍ منشی تلفنی یا صندوق صوتی

✍ منشی تلفنی یا صندوق صوتی همراه با فراخوان (پیجر)

✍ منشی تلفنی یا صندوق صوتی همراه با اپراتور دایر و/ یا فراخوان (پیجر)

✍ سرویس پاسخگویی تخصصی و حرفه ای

✍ شماره تلفن بی نیاز از پرداخت هزینه تماس

هر یک از گزینه های فهرست شده فوق بر اساس منابع انسانی و مالی یک ناحیه، دارای مزایا و معایب متفاوتی می باشند. یک ناحیه می تواند براساس نیازها و توانایی های خود جهت انتخاب بهترین گزینه تصمیم بگیرد. جدول ذیل، نمونه ای از نظرات موافق و مخالف گزینه های مختلف تلفنی می باشد که یک ناحیه می تواند برای تصمیم گیری پیش روی خود داشته باشد. مشابه همین فرایند می تواند برای هر نوع خدمت تلفنی در نظر گرفته شده توسط ناحیه، مورد استفاده قرار گیرد.

تماسهای پاسخگویی، ویژه اعضای NA

مزایا	معایب
1- توانایی عالی برای برقراری ارتباط با معتاد	1- نیازمند تلاش ویژه در بخش کمیته خدماتی ناحیه می باشد
2- اطلاعات درست و دقیق	2- پُرهزینه
3- اعضای آموزش دیده پاسخگوی تماسها	3- هنگام تماسهای محلی دستیابی به اکثریت در محدوده جغرافیایی ناحیه، باعث افزایش هزینه می گردد
	4- نیازمند تعهدات، مسئولیت ها و توانایی های مالی از طرف ناحیه می باشد
	جمع هزینه های ماهیانه:.....

منشی تلفنی یا صندوق صوتی

مزایا	معایب
-------	-------

- 1- اطلاعات درست و دقیق
 - 2- ارزش کمتر
 - 3- نیازمند کمترین تلاش در بخش کمیته خدماتی ناحیه می باشد
 - 1- عدم توانایی ارتباط مستقیم با معتاد
 - 2- نیازمند دارا بودن مکان ثابت
 - 3- نیازمند مسئولیتها و توانایی های مالی توسط ناحیه
 - 4- منشی تلفنی یا سرویس پاسخگویی معمولاً هر دو یا سه روز بررسی می شود. ناحیه نیازمند اطمینان از اشاره به این موضوع در اطلاعاتی ضبط شده تلفن گویا، می باشد.
- جمع هزینه های ماهیانه:.....

📖 هنگام فهرست شماره های تلفن در یک کتابچه راهنمای تلفن محلی، از بکار بردن علامت جغرافیایی به جای نام ناحیه، اطمینان حاصل کنید؛ بطور مثال، به جای فهرست کردن خط تلفن به عنوان بزرگترین مرکز در ناحیه NA، از نام شهر یا شهرستان استفاده نکنید. ما می خواهیم آنهایی که بیرون از NA هستند قادر به یافتن شماره تلفن در اجتماع خود باشند. نام های نواحی همیشه نمی توانند برای کسانی که خارج از برنامه هستند، موقعیت جغرافیایی جلسات ما را تداعی کند.

📖 TDD (Telecommunication Device for the Deaf) (قابلیت ارتباط و پاسخگویی به افراد ناشنوا و کم شنوا) ممکن است موضوعی قابل توجه در هنگام انتخاب سرویس دهنده خط تلفنی، باشد. همانطور که فناوری در حال تغییر است به همان صورت گزینه های خط تلفنی ما نیز تغییر خواهند نمود. آنچه برای یک ناحیه اهمیت دارد این است که مبنای انتخاب خود را براساس ارزیابی واقع گرایانه از توانایی ها و نیازهای خود، قرار دهد.

📖 ممکن است نواحی تصمیم بگیرند شماره تلفنهای NA را در فهرست راهنمای تلفنی منابع اجتماعی یا مراکز بحران قرار دهند. قرار دادن خط تلفن NA در فهرست این بخش ممکن است ناحیه را متحمل فرایند گسترده تری نماید، اما این کار می تواند اعتبار NA را به عنوان منبعی در اجتماع، افزایش دهد.

توانایی ما در رساندن مؤثر پیام NA، به سرویس دهی قوی خط تلفن محلی بستگی زیادی دارد. یک خط تلفن محلی قوی و مؤثر ما را در کمک به معتادان یاری می کند. خطوط تلفنی ما، فرصتی برای شکل دهی روابط بر پایه همکاری است و ممکن است برای افرادی که دارای پتانسیل عضویت در NA هستند، سودمند باشد. خط تلفن NA یک خدمت است که با توجه به شرایط افراد دیگر، آن را ارائه می کنیم. در مشارکت های اعضای شنیده ایم که برقراری اولین تماس آنها با خط تلفن NA، چگونه به آنها کمک کرده که یا NA را بیابند یا اینکه دستیابی به انجمن را برای آنها مشکل تر نموده است. توانایی ما در پاسخگویی به تماس گیرندگان با روشی نفوذ پذیر، محبت آمیز و مفید می تواند در پاک شدن و دستیابی یک معتاد یا پاک نشدن و عدم دستیابی او به بهبودی در معتادان گمنام، تفاوتی واقعی ایجاد کند.

منابع

دوره آموزشی خط تلفن

نمودار گردش کار خط تلفن

پرسش و پاسخهای رایج (FAQ): تجارب داوطلبان خط تلفن در مورد تماسها

روش ارجاع

فهرست ارجاع اجتماعی