

# A.A.® Gairės

## Atsiliepimo telefonu tarnyba

nuo Generalinės Tarnybos Biuro (G.T.B.), Box 459, Grand Central Station, Niujorkas, NY 10163

AA gairės sukurtos dalinantis bendra AA narių tarnavimo įvairiose srityse patirtimi. Jose taip pat atsispindi Dvylikos Tradicijų ir Generalinės Tarnybos Konferencijos (JAV ir Kanada) nuostatos. Išlaikant mūsų savarankiškumo tradiciją, daugelį sprendimų priima pati grupė, išskyrus tuo atveju kai tai susiję su kitų grupių ar visos AA draugijos veikla, priklausomai nuo bendros tos grupės narių sąmonės. Gairių tikslas yra padėti suformuoti *informuotą* grupės sąmonę.

### APTARNAUJAMOS SRITYS

Dauguma telefoninių paslaugų yra teikiamos vienoje bendruomenėje arba vienoje apskrityje. Kai kuriose vietovėse, bendrųjų paslaugų apylinkės nustatomos pagal geografines ribas.

### ATSILIEPIMAS

Kartais atsiliepimo paslauga gali būti teikiama vienos A.A. grupės arba vieno/dviejų jos narių iniciatyva. Kai pradedami tenkinti žmonių poreikiai arba plečiantis A.A. gretoms, kitos netoliese įsikūrusios grupės gali prisidėti prie atsiliepimo paslaugų teikimo. Vyriausioji rajonų komisija kartais būna atsakinga už atsiliepimo paslaugų teikimą. Pagal galimybes, prieš nusprendžiant kas teiks atsiliepimo paslaugas, savanoriai bei suinteresuoti grupių nariai turi būti konsultuojami bei užtikrinamas Dvylikos žingsnių telefoninių skambučių finansavimas.

### KELETAS PATARIMŲ

#### Pradžia

1. Pasitikrinti ir įsitikinti, kad šios paslaugos teikimas nedubliuojamas, neteikiamas A.A. grupėje.
2. Neskubėti ir atminti, kad paslaugas visada lengviau praplėsti.
3. Tvirtai laikytis susitarimo grupėje, kreipti dėmesį į visų narių nuomonę.

#### A.A. savanorių pagalba

1. Nuspręskite kiek A.A. narių teiks Dvylikos žingsnių atsiliepimo paslaugas.
2. Nuspręskite ar reikalingas tam atsakingas, veiklą koordinuojantis asmuo.
3. Dvylikos žingsnių savanoris privalo būti mažiausiai šešis mėnesius blaivus bei konkrečiai žinoti, kuriuo metu galės teikti

paslaugas konkrečiai žinoti, kuriuo metu galės teikti paslaugas.

4. Privalote būti tikri, kad dabartinis A.A. narių sąrašas tikslus.

5. Jeigu negalite ar nesirenkate komercinių paslaugų, pradėkite teikti paslaugas turėdami du A.A. narius – vyrą ir moterį, kurie jau kuris laikas puoselėja blaivybę bei gali atsiliepti į skambučius.

6. Regionuose, kur paslaugas teikia ne komerciniai darbuotojai, o savanoriai yra daug pasirinkimo galimybių: skambučio peradresavimas, balso pašto paslauga, pranešimo gaviklių bei autoatsakiklių galimybės.

### KAIP FINANSUOJAMOS ATSILIEPIMO PASLAUGOS

Kai apsijungia kelios grupės ir nusprendžia įsigyti komercines skambučių atsiliepimo paslaugas, remiantis patirtimi, dauguma grupių mokesčių grindžia laisva valia, sąžine. Kai kuriais atvejais, grupės nariai renka nustatytą nario mokesčių, kitais – mokesčiai priklauso nuo grupės dydžio. Yra atvejų, kai priklausomai nuo paslaugų poreikio ir jeigu už A.A. yra atsakinga rajono komisija – ji finansuoja ir apmoka skambučių išlaidas.

#### Finansavimas

1. Įvertinkite kiek turite ir kiek reikės lėšų.
2. Būkite tikri, kad grupės finansavimas yra rizikingas.
3. Paraginkite, kad grupės laiduotų pastovius mokesčius kas mėnesį.
4. Skirstydami mokesčius būtina atidėkite nedidelę dalį nenumatytiems atvejams bei paslaugų augimui.

### KAS YRA ATSAKINGAS UŽ SKAMBUČIŲ ATSILIEPIMĄ

Atsakymas į šį klausimą gali būti įvairus: vienas arba du paskirtieji grupės nariai; atsiliepimo paslaugas teikianti komisija; arba

už atsiliepimą atsakinga Vyriausioji rajonų komisija. Nesvarbu kas neša atsakomybę už atsiliepimą į skambučius, patartina, kad vienas paskirtas asmuo (grupės ar komisijos) tvarkytų kontraktus ir apmokėtų išlaidas. Tai padės išvengti nesusipratimų į skambučius atsakinėjantiems darbuotojams.

### **KAS ATSLIEPIA Į TELEFONINIUS SKAMBUČIUS – A.A. NARIAI AR KOMERCINIAI TEIKIAMŲ PASLAUGŲ DARBUOTOJAI?**

Daugelis užsisako komercines paslaugas, tačiau kai kurie paslaugų gavėjai pasitiki tik A.A. nariais. Pateikiamas Dvylikos žingsnių metodikos sąrašas:

1. Komerciniai paslaugų tiekėjai turi Dvylikos žingsnių narių sąrašą. Atsiliepus į skambutį yra užrašomas asmens vardas bei telefono numeris. Tada paslaugos teikėjas susisiečia su vietos A.A. nariu, kuris perskambina alkoholiui, kuris kreipėsi pagalbos.
2. Dvylikos žingsnių sąrašas yra sudarytas pagal geografines ribas arba pašto indeksą. Kai žinomas tikslus kliento adresas paslaugų teikėjas susisiečia su toje vietoje gyvenančiu A.A. nariu. Patartina, kad egzistuočių atskiri Dvylikoje žingsnių dalyvaujančių vyrų ir moterų sąrašai.
3. Kai kurie A.A. nariai dirba kintančiu grafiku. Komerciniai paslaugų tiekėjai gali peradresuoti skambučius, tada A.A. nariai nukreipia asmenį Dvylikos žingsnių programos sąrašė esantiems nariams.
4. Atskirais atvejais, skambučiai gali būti nukreipti artimiausiai grupei, o ne pavieniui nariui.
5. Kai kur Dvylikos žingsnių programos dalyviai yra atsakingi už savaitinį atsiliepimą į skambučius (nariai paskiriami atsiliepinėti į skambučius kas savaitė).
6. Kai kurie telefoninių paslaugų teikėjai atsiliepę į skambutį iš karto jį peradresuoja A.A. savanoriui.
7. Atrankos komisija kaskart paskiria asmenį, kuriam autoatsakiklis peradresuoja skambučius nakties metu. Tas asmuo po to nukreipia telefoninį pokalbį A.A. savanoriui. Šia informacija pasidalino viena telefoninių pokalbių aptarnavimo tarnyba. Informacija naudinga tiems, kurie ketina samdyti komercinę tarnybą ir teikti paslaugas.

#### **Kai alkoholicas skambina prašydamas pagalbos...**

1. Atsiliepkite sakydami „A.A. paslaugos“.
2. Išsiaiškinkite ko nori skambinantysis.
3. Jeigu paskambinęs asmuo nenori sakyti savo vardo ar kitos informacijos, peradresuokite jo skambutį A.A. nariui.
4. Jeigu skambinantysis atsisako prisistatyti – nereikalaukite.

5. Niekada nesiginčykite su skambinančiu asmeniu. Paaiškinkite, kad esate tik atsiliepiantis asmuo ir netrukus sujungsite jį/ją su A.A. nariu.

6. Paaiškinkite skambinančiajam, kad dauguma A.A. narių vakarais būna susirinkimuose (dažniausiai iki 10.30 ar 11.00), todėl su jais bus ne iškart susiekta.

7. Atminkite, kad alkoholicai ar jų šeimos nariai yra sergantys žmonės; bendravimas su tokiais žmonėmis gali sukelti nusivylimą, erzinti.

8. Jeigu skambinantysis jus įžeidinėja, paaiškinkite jam, kad elgiatės pagal atsiliepimo į skambučius nuostatas.

9. Fiksuokite kiekvieną telefoninį skambutį bei pasižymėkite skambintojo vardą (jei įmanoma), laiką, telefono numerį ir skambučio priežastis. Operatoriai perduos signalus A.A. nariams, todėl bus galima nustatyti kam nukreipiamas problemos sprendimas.

Problemos arba klausimai turi būti perteikiami Komisijai, kuri informuos komercinius paslaugų teikėjus apie susirinkimų laiką, ypatingus renginius bei kt. A.A. nariams svarbius įvykius.

### **FINANSAVIMO PROBLEMAS IR ADMINISTRAVIMAS**

Grupės paprastai supranta, kad paslaugų teikimas yra svarbus poreikių tenkinimui ir noriai remia finansiškai. Geranoriškumas ir parama grindžia atsiliepimo į skambučius paslaugas bei suteikia galimybę įvertinti jų teikiamą naudą. Dvylikos žingsnių savanorių kaita bei jų duomenų atnaujinimas neturi būti pernelyg sureikšminami.

### **KELETAS PAVYZDŽIŲ PASIDALINUS PATIRTIMI**

Vieno susirinkimo metu paprašius pakelti rankas, septyni žmonės nurodė, kad jie prisijungė prie A.A. dėka paslaugų telefonu. Ar jos reikalingos? Turime pripažinti, kad taip.

„Mes džiaugiamės atsiliepimo į skambučius paslaugomis. Mes turime dvylikos-žingsnių operatorius, kurie yra labai gailėstingi ir užjaučiantys. Jaučiame, kad mums pasisekė ir esame dėkingi.“

„Nuo tada, kai buvo pradėtos teikti paslaugos telefonu, mūsų narių skaičius susirinkimuose ženkliai išaugo. Mes turime keletą savanorių, kurie pradėjo teikti telefonines paslaugas prieš septynis metus ir vis dar sėkmingai darbuojasi pamainomis.“

Versta iš

*A.A.® Guidelines A.A. Answering Services*

*from G.S.O., Box 459, Grand Central Station, New York, NY 10163*

5M-1/03

[www.aa.org](http://www.aa.org)

MG-12

