

AA[®] GAIRĖS

ATSILIEPIMO TELEFONU TARNYBA

Generalinės tarnybos biuras (GTB), Box 459, Grand Central Station, Niujorkas, NY 10163

AA gairės sukurtos remiantis bendra AA narių tarnavimo įvairiose srityse patirtimi. Jos taip pat atspindi Dvylikos tradicijų ir Generalinės tarnybos konferencijos (JAV ir Kanada) nuostatas. Laikydamasi savarankiškumo tradicijos, daugumą sprendimų priima grupės sąmonė, išskyrus atvejus, kai sprendžiami reikalai, susiję su kitų grupių ar visos AA draugijos veikla. Šių gairių tikslas – padėti suformuoti žinančią 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 telefonu paslauga gali būti teikiama vienos AA grupės arba vieno-dviejų jos narių iniciatyva. Kai nebespėjama tenkinti žmonių poreikių arba išauga AA gretos, kitos netoliese įsikūrusios grupės gali prisidėti prie atsiliepimo paslaugų teikimo. Už atsiliepimo paslaugų teikimą kartais būna atsakinga regionas ar intergrupė. Prieš nusprendžiant, kas teiks atsiliepimo paslaugas, savanoriai bei suinteresuoti grupių nariai pagal galimybes turi būti konsultuojami bei užtikrinamas Dvylikos žingsnių telefoninių skambučių finansavimas.

KELETAS PATARIMŲ

Pradžia

1. Pasitikrinti ir įsitikinti, kad ši paslauga nedubliuojama, nėra teikiama AA grupėje.
2. Neskubėti ir atminti, kad paslaugas visada lengviau praplėsti.
3. Tvirtai laikytis susitarimo grupėje, kreipti dėmesį į visų narių nuomonę.

AA savanorių pagalba

1. Nuspręskite, kiek AA narių teiks Dvylikos žingsnių atsiliepimo paslaugas.
2. Nuspręskite, ar tam reikalingas atsakingas, veiklą koordinuojantis asmuo.
3. Dvylikos žingsnių savanoris privalo būti mažiausiai šešis mėnesius blaivus bei konkrečiai žinoti, kuriuo metu galės teikti paslaugas.
4. Privalote būti tikri, kad dabartinis AA narių sąrašas tikslus.
5. Jeigu negalite užsisakyti ar nesirenkate komercinių paslaugų, pradėkite teikti paslaugas turėdami du AA narius – vyrą ir moterį, kurie jau kuris laikas puoselėja blaivybę bei gali atsiliepti į skambučius.
6. Regionuose, kur paslaugas teikia ne samdomi darbuotojai, o savanoriai, yra daug pasirinkimo galimybių: skambučio peradresavimas, balso pašto paslauga, pranešimo gaviklių bei autoatsakiklių galimybės.

KAIP FINANSUOJAMOS ATSLIEPIMO PASLAUGOS

Kai susijungia kelios grupės ir nusprendžia įsigyti komercines skambučių atsiliepimo paslaugas, patirtis rodo, kad 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 jas yra atsakinga AA tarnyba – ji pati finansuoja ir apmoka skambučių išlaidas.

Finansavimas

1. Įvertinkite, kiek turite ir kiek reikės lėšų.
2. Turėkite omenyje, kad paslaugos finansavimas gali turėti tam tikrų rizikų.
3. Paraginkite, kad grupės užtikrintų pastovius mokesčius kas mėnesį.
4. Skirstydami mokesčius būtinai atidėkite nedidelę dalį nenumatytiems atvejams bei paslaugų augimui.

KAS YRA ATSAKINGAS UŽ ATSLIEPIMĄ Į SKAMBUČIUS

Atsakymas į šį klausimą gali būti įvairus: vienas arba du paskirtieji grupės nariai; atsiliepimo paslaugas teikianti įmonė; arba už atsiliepimą atsakinga AA tarnyba. Nesvarbu, kas atsakingas už atsiliepimą į skambučius, geriausia, kad vienas paskirtas asmuo (grupės ar tarnybos) tvarkytų sutartis ir apmokėtų išlaidas. Tai padės išvengti nesusipratimų į skambučius atsakinėjantiems darbuotojams.

KAS ATSLIEPIA Į TELEFONINIUS SKAMBUČIUS – AA NARIAI AR SAMDOMI TEIKIAMŲ PASLAUGŲ DARBUOTOJAI?

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

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

Kai alkoholikas skambina prašydamas pagalbos...

1. Atsiliepkite sakydami „AA paslaugas“.
2. Išsiaiškinkite, ko nori skambinantysis.

3. Jeigu paskambinęs asmuo nenori sakyti savo vardo ar kitos informacijos, peradresuokite jo skambutį AA 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 AA nariu.
6. Paaiškinkite skambinančiajam, kad dauguma AA narių vakarais būna susirinkimuose (dažniausiai iki 22.30 ar 23.00 val.), todėl su jais bus ne iškart susisiekiama.
7. Atminkite, kad alkoholikai 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. Taip pat pasižymėkite kuriam AA nariui buvo peradresuotas skambutis.

FINANSAVIMO PROBLEMOS 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, kas prisijungė prie AA pasinaudoję telefono paslauga, tą padarę patvirtino septyni žmonės. Ar jos reikalingos? Turime pripažinti, kad taip.

„Džiaugiamės atsiliepimo į skambučius paslaugomis. Mes turime Dvylikos žingsnių savanorius, labai gailestingus ir užjaučiančius. Mums tikrai pasisėkė ir esame dėkingi.“

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