

PORADNIK DLA SŁUŻBY DYŻURNEGO TELEFONU



KONTAKTOWEGO AA

71/321/21/24

Przesłanie Nasz zasadniczy cel...

*Nasz Dwunasty Krok - niesienie przesłania - jest podstawową służbą, którą wykonuje Wspólnota AA; jest to nasz zasadniczy cel i główny powód naszego istnienia. Dlatego też AA jest czymś więcej aniżeli zestawem zasad, jest ona społecznością alkoholików w działaniu. Musimy nieść przesłanie, bo inaczej sami możemy zwiędnąć, a ci, którym nie przekazano prawdy, mogą umrzeć. Dlatego też służba AA (a dosłownie wszystko to, co pomaga nam dotrzeć do cierpiącego bliźniego od samego Dwunastego Kroku, poprzez rozmowę telefoniczną za złotówkę i zaproszenie na filiżankę kawy, aż po Biuro Służb Ogólnych AA dla działań o zasięgu krajowym i międzynarodowym. Suma tych wszystkich służb, to nasz **Trzeci Legat***

(napisał BILL.W)



W jakim celu został powołany Telefon Kontaktowy Anonimowych Alkoholików ?

„Naszym głównym celem jest niesienie posłania alkoholikowi, który wciąż jeszcze cierpi. Dzielimy się doświadczeniem, siłą i nadzieją,. Być może dzięki naszym informacjom i kontaktom część matek przestanie płakać z powodu picia swoich synów, jakaś liczba żon dowie się, że można żyć z alkoholikiem, część alkoholików przestanie krzywdzić rodziny i balansować na granicy życia i śmierci lub szykować sobie miejsce w szpitalu psychiatrycznym czy więzieniu. Nie istniejemy, by udzielać rad. W sposób przystępny mówimy o tym, do czego doprowadził nas alkohol, co nam pomaga nie pić i jak żyjemy z chorobą alkoholową Nie łączymy się z kościołem, poradnią czy jakąkolwiek inną instytucją ale współpracujemy z instytucjami. Nie działamy pod ich patronatem, tylko kontaktujemy się w celu informowania, jak AA pomogło nam nie pić, a tym samym jak może pomóc innym. Nie jesteśmy organizacją. Nikomu niczego nie narzucamy. Poprzez konkretne działania dajemy przykład, że Telefon Kontaktowy AA jest pożyteczny i zachęcam



UWAGA !!!

**TWÓJ PIERWSZY KONTAKT TELEFONICZNY,
PODCZAS PEŁNIENIA DYŻURU ON - LINE
LUB OSOBISTY JEST BARDZO WAŻNY I MOŻE
MIEĆ WPŁYW NA DALSZE LOSY ROZMÓWCY.**

Przystępując do posłannictwa 12-tego Kroku

PAMIĘTAJ!!!

NIE UDZIELAJ PORAD!

**PROPONUJ
INFORMUJ,
ZACHĘCAJ.**



Po usłyszeniu sygnału i podniesieniu słuchawki,
zwracaj się życzliwie i ciepło słowami:

Dzień dobry,

Punkt informacyjno kontaktowy Anonimowych Alkoholików. w
czym mogę pomóc???

Rozmówca zgłasza problem. W przerwie rozmowy,
zapewnij o poufności rozmowy.

Przedstaw się rozmówcy (zasada wzajemności).
Zapytaj w czyim imieniu telefonuje.

Podaj w sposób spokojny i rzeczowy, zwięzłą informacje o AA.



**Rozmówcę z rodziny alkoholika skieruj do AI.-Anon
(w pobliżu miejsca zamieszkania) lub na dyżur kogoś z AI.-Anon
Zaproś na mityng otwarty AA**



**Pomoc dla rodzin i przyjaciół
alkoholików**

**Jeżeli rozmówca wyraża chęć porozmawiania dłużej, przekaz mu
spokojnie i uprzejmie swój telefon. Telefon służy tylko do udzielania
informacji**



**Zaproponuj spotkanie lub rozmowę z Anonimowym Alkoholikiem, podaj
nr telefonu Anonimowego Alkoholika z jego miejsca zamieszkania lub
okolicy, który nawiąże kontakt, umówi się na rozmowę i zaprowadzi na
Pierwszy Mityng**

**Wyrób w sobie nawyk przedstawienia się np.
„Tu Telefon Anonimowych Alkoholików, w czym mogę
pomóc?...”**

**Podczas słuchania daj delikatną informację że słuchasz
uważnie - np. mówiąc „tak” lub „aha”**

Nie pouczaj –tylko informuj



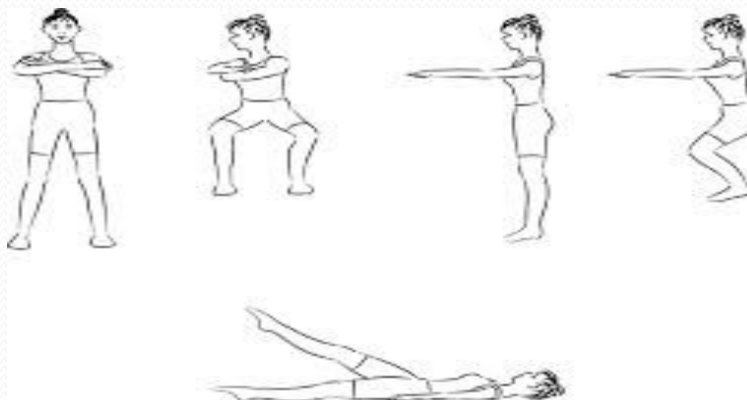
- Pamiętaj, że to, jak coś mówisz, jest równie ważne jak to, co mówisz
- **Gdy dzwoni „dowcipniś” po prostu bez komentarza odkładamy słuchawkę.**
- Nie jesteśmy profesjonalistami, -więc informujemy o kontakcie ze specjalistami
- Rodziny ludzi uzależnionych zawsze kierujemy do specjalistycznych placówek terapii
- Informujemy o terminach i adresach mityngów AA.
- Przekazujemy komunikaty i informacje od Grup AA
- Informujemy o terminach i miejscach otwartych spotkań AA
- Informujemy o możliwościach i sposobach nabycia literatury AA

Styl rozmowy

Każdy obsługujący telefon AA powinien mieć wyrobiony styl telefonowania, który pozwoli na efektywne komunikowanie się i będzie przyjemny dla rozmówcy.



Oto kilka aspektów, które powinieneś ćwiczyć.



1). ROZMAWIAMY SWOBODNIE

- swobodny ton może zwiększyć twoją skuteczność w rozmowach telefonicznych, zarówno, gdy występujesz jako słuchacz jak i wtedy, kiedy wykładasz swoje racje. Bardzo ważne jest, aby nadać twojemu głosowi miłe brzmienie i wykazujące entuzjazm. Musisz też sprawić, aby rozmówca uwierzył, że twoja uwaga skupia się wyłącznie na nim. Jeśli nawet rozmawiasz z 200 osobami dziennie, osobisty i pełen zaangażowania ton, wpłynie na dobre nastawienie drugiej osoby do ciebie.

2). KONTROLUJ INTONACJĘ

- Intonacja głosu wiernie oddaje nastrój mówiącego. Często osoby postronne znają nasz nastrój lepiej od nas, ponieważ słyszą nasz głos inaczej niż my sami. Słuchając intonacji głosu, zwróć uwagę na jego natężenie. W zwykłej rozmowie wykorzystujemy tylko kilka „nut” naszego głosu. Jeżeli używasz kilku tonów twój język wydaje się barwniejszy. Musisz jednak posługiwać się szerokim zakresem tonów w sposób naturalny, unikając sztuczności.

3). UŚMIECHNIJ SIĘ



- Choć to, co mówisz jest ważne, ważniejsze jednak jest to, jak mówisz. Jeżeli ton twojego głosu jest obojętny, wrogi lub wyniosły — twój rozmówca może się zirytować. **Odbierając telefony uśmiechaj się.** Może to brzmieć głupio, jednak rozmówca słyszy, gdy się uśmiechasz. Wtedy odbiera cię jako bardziej przyjaznego, chętnego do pomocy.



4). MIEJ POD RĘKĄ WSZYSTKIE POTRZEBNE MATERIAŁY

- kiedy ktoś do ciebie dzwoni z jakimś problemem, z pewnością nie ma ochoty czekać, aż ty się przygotujesz. Nie chciałbyś, aby ktoś, komu masz pomóc, miał o tobie opinię osoby niezorganizowanej.
- Materiały :
- Aktualny spis grup AA i AL-Anon
- Spis telefonów osób chętnych do pełnia służby
- Spis telefonów do Profesjonalistów

5). UŻYWAJ IMIENIA ROZMÓWCY

- Imię ma magiczne właściwości, jeśli oczywiście rozmówca zechce je podać, technika sprowadza rozmówcę na bezpieczniejszy mniej oficjalny poziom. Jeśli nie mówimy np.; Piotrze to przynajmniej - Panie Piotrze.,



6).WYRAŻAJ CHĘĆ POMOCY

- podanie samej informacji może nie wystarczyć, -jeśli rozmówca poprosi o rozmowę - wyraż chęć spotkania się, lub przyjscia na mityng AA.



7).NIE PRZERYWAJ ROZMÓWCY

Każdemu z nas podczas rozmowy umykają pewne szczegóły. Jeśli przerwiesz rozmówcy w środku zdania, może to odebrać na kilka sposobów:

- nie jesteś uprzejmy albo nie jesteś wrażliwy na uczucia innych,
- nie słuchasz uważnie tego, co ktoś do ciebie mówi,
- mogły ci umknąć ważne informacje.



8).MÓW ZROZUMIALE

Upewnij się czy wyrażasz się jasno.

To duże marnotrawstwo, jeśli rozwiążesz jakieś problemy i wątpliwości rozmówcy, a zastosowanie tego rozwiązania opóźnia się, bo nie umiesz się porozumieć. Rozwijaj swoje umiejętności porozumiewania się w mowie i piśmie.



SZEDŁEM a nie SZŁEM
WŁĄCZAĆ a nie WŁANCZAĆ
PATRZYŁEM a nie PACZAŁEM
STĄD a nie Z TĄD
W OGÓLE a nie WOGULE
Z POWROTEM a nie SPOWROTEM
POJEDYNCZA a nie POJEDYŃCZA

9). BĄDŹ DOKŁADNY

Upewnij się, że podajesz dokładne informacje.

Jeśli nie jesteś czegoś pewien, być może", lub „chyba czegoś nie wiesz - powiedz o tym.

Unikaj takich sformułowań jak: „przypuszczam”



Dokładność - to domena królów

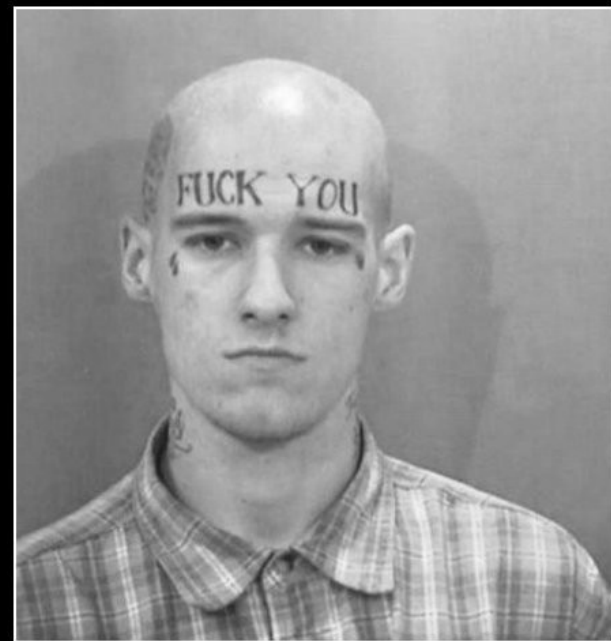
Niedokładność - uprzejmość snajperów

10). BĄDŹ PRZYSTĘPNY

- Sugeruje się, abyś chciał dobrze wypełnić funkcję, jaką ci powierzono. Dokładnie określ, z jakim rodzajem rozmowy masz do czynienia, szybko zdecyduj jak możesz pomóc. Twoim zadaniem jest udzielenie rozmówcy jak najszybszej i jak-najlepszej pomocy. Spraw, żeby on o tym wiedział. Nie wygłaszaj żadnych negatywnych, poufających czy nieistotnych uwag. Z reguły wywołują one negatywne uczucia. Bądź uczynny, skuteczny, pozytywnie nastawiony i solidny. Możesz przekazać rozmówcy cztery ważne sygnały:
 - - to rozmówca dzwoni do ciebie wyświadczając przez to „przysługę” a ty poprzez to chcesz pomóc.
 - -jesteś dobrym słuchaczem, wrażliwym na jego problem,
 - - dobrze orientujesz się w sprawach AA i rozumiesz potrzeby rozmówcy,
 - - postarasz się rozpoznać problem, szybko i skutecznie pokierujesz rozmówcą.

11).ZAPLANUJ WSTĘP

Najważniejsze jest pierwsze wrażenie, postaraj się, więc, aby dobrze wypadło. Przedstaw się imieniem, lub tylko słowami: **TU TELEFON AA-** zdecydujesz sam czy chcesz podać swoje imię. Przedstawiając się nawiązujesz osobisty kontakt z rozmówcą. Bądź miły i przyjacielski, ale przystosuj się do stylu rozmówcy. Wyraź gotowość pomocy. Jeśli rozmówca potrzebuje pomocy, a ty ją oferujesz stajesz się jego partnerem.



Pierwsze wrażenie

Pamiętaj - zrobić możesz je tylko raz!

12).ODRÓŻNIAJ KORZYŚCI OD CECH

Nie możesz rozmówcy robić wykładów na temat, np. wpływ alkoholu na wątrobę, czy trzustkę. Nie jesteś lekarzem, a rozmówca doskonale wie, co go boli. Skup się na aspekcie, - jakie będzie jego życie, gdy zaprzestanie picia. Jeśli chcesz i uważasz, że to bezpieczne możesz podać swój przykład, gdy zaczynałeś trzeźwieć. Mówienie i popieranie swoim przykładem będzie dla rozmówcy większą korzyścią, niż marskość wątroby.



13).PRZYGOTUJ SIĘ NA ZASTRZEŻENIA

Zastrzeżenia rozmów telefonicznych są częścią rozmowy, często nawet przeważają pytania, wątpliwości. Musisz być, zatem przygotowany na takie zastrzeżenia zarówno intelektualnie, jak i emocjonalnie.

Stara zasada mówi „ Nie ma głupich pytań, są tylko głupie odpowiedzi”

Aby się udoskonalać w takich zastrzeżeniach, od początku twojej służby notuj wszystkie najczęściej zadawane pytania, wątpliwości, zastrzeżenia. Posłużą one nie tylko tobie, ale i innym dyżurującym . Przygotowanie emocjonalne jest równie ważne jak nauczenie się odpowiedzi na zastrzeżenia. Zastrzeżenia nie są z reguły atakami na ciebie. Nie bierz ich do siebie. Uznaj, że są podświadomymi prośbami o pomoc lub dokładniejszą informację.



14).PRZYGOTUJ FINALIZOWANIE ROZMOWY

Wielu obsługujących Telefon AA z obawy przed odmową może bać się dojść do punktu, kiedy trzeba zapytać rozmówcę „**Tak czy nie?**” Tak zaplanuj rozmowę, aby gdy usłyszysz odmowę- mieć odpowiedź na wątpliwości. Za każdym razem, gdy rozmówca powie „**NIE**”

- „nie pójdę na mityng”,
- „ to nie dla mnie” „, spróbuję sam” ,
- „ taki zdegenerowany to ja nie jestem”



STP HE PARETY kwojka.pl

Będzie musiał podać przyczynę odmowy. To pozwoli ci na przekazanie więcej informacji i może osłabić jego opór. Twój rozmówca spodziewa się, że zaproponujesz jakieś wyjście. Kiedy będzie gotowy na to, zasygnalizuje to.

SKUTECZNE TECHNIKI SŁUCHANIA

- Umiejętność telefonowania zaczyna się od słuchania, jednak słuchanie to znacznie więcej niż zwykle słyszenie. Składają się też na nie następujące elementy :
 - Wczucie się
 - Koncentracja uwagi
 - Zrozumienie



Reagowanie Według starego powiedzenia

- „ Ludzie dzielą się na tych, którzy słuchają i tych, którzy czekają, aby coś powiedzieć”. Ci, którzy słuchają- przyswoją to, co zostało powiedziane i myślą o tym. Ci, którzy czekają, żeby mówić, są zbyt zajęci planowaniem tego, co powiedzą, żeby zwracać uwagę na rozmówce. Każdy może być dobrym słuchaczem. Jest to umiejętność, która wymaga ćwiczeń i dyscypliny, tak jak gra na pianinie czy jazda na łyżwach. Słuchanie jest szczególnie istotne dla ludzi, którzy mają do czynienia z telefonem i niewidzialnym rozmówcą. Kontakt jest tylko telefoniczny. A zatem brakuje im wizualnych wskazówek mogących potwierdzić lub negować przekazywane informacje, Np: jeśli ktoś mówi przez telefon, że to „wspaniały pomysł”, nie widzisz, czy mówi to z prawdziwym entuzjazmem, czy z przekąsem. Ponieważ telefon nie pozwala ci korzystać z podstawowego narzędzia komunikacji, jakim są oczy, musisz ten brak nadrabiać substytutami słownymi. Powinieneś upewnić się, czy rzeczywiście rozumiesz, co mówi rozmówca. Kiedy rozmawiasz, musisz więc pamiętać o kilku faktach:

- większością decyzji kierują raczej emocje niż logika
- Ludzie uznają swoje odczucia za rzeczywistość
- Im więcej pozwalasz komuś mówić, tym mądrzejszy mu się wydajesz
- Umiejętność słuchania i komunikowania się muszą być ćwiczone
Jeśli nie zostaniesz dobrym słuchaczem, mogą ci umykać istotne informacje.
- pozwalasz sobie na dekoncentrację,
- robisz dwie rzeczy na raz, - snujesz przypuszczenia dotyczące tego, co rozmówca chce powiedzieć lub powie.