



LINEE GUIDA DEL SOTTOCOMITATO HELP LINE

Scopo del sottocomitato

Scopo del **Sottocomitato per la Linea Telefonica di NA Italia** (di seguito denominato “**Help Line**”) è coordinare, su delega diretta del CRISNA, un servizio di informazione e accoglienza telefonica di Regione, in funzione del nostro scopo primario: trasmettere il messaggio al dipendente che soffre ancora. Le modalità tecniche e i relativi costi devono essere preventivati e approvati dal CRISNA in sede di pianificazione annuale. Il sottocomitato, nello svolgimento del proprio servizio, fa riferimento al Manuale delle Linee Telefoniche di NA. Per ottimizzare il servizio, le spese di canone telefonico e in generale per prodotti e servizi necessari per l’espletamento del servizio, devono essere preventivate in sede di pianificazione annuale del Servizio e possono essere pagate direttamente dalla Tesoreria di Regione.

Struttura del sottocomitato, identificazione e requisiti dei servitori

Coordinatore: 5 anni di astinenza da tutte le droghe, 1 anno di esperienza nel servizio di Area, 1 anno di esperienza nel servizio telefonico, avere uno sponsor, conoscenza dei 12 Passi, delle 12 Tradizioni e dei 12 Concetti, deve essere avallato dal proprio gruppo di appartenenza, dall’area ed eletto dal CRISNA.

Vice-Coordinatore: 4 anni di astinenza da tutte le droghe, 1 anno di esperienza nel servizio telefonico, avere uno sponsor, conoscenza dei 12 Passi, 12 Tradizioni, 12 Concetti, dev’essere avallato dal gruppo, dall’area ed eletto dal CRISNA.

Tesoriere: 4 anni di astinenza da tutte le droghe, avere uno sponsor, conoscenza dei 12 Passi, 12 Tradizioni, 12 Concetti, deve avere un lavoro e un reddito stabile, viene eletto in coscienza di gruppo del sottocomitato.

Segretario: 1 anno di astinenza da tutte le droghe, deve avere uno sponsor, conoscenza dei 12 Passi, 12 Tradizioni e 12 Concetti, viene eletto in coscienza di gruppo del sottocomitato.

Membro che risponde al telefono Help Line: ha almeno 2 anni di astinenza da tutte le droghe, ha uno sponsor, ha conoscenza dei 12 Passi, 12 Tradizioni, 12 Concetti, ha una buona stabilità emotiva, può presentare un'autocandidatura e in questo caso deve avere l'avallo del gruppo e dell'area di appartenenza, oppure può essere invitato dal sottocomitato, che sceglierà fra i potenziali servitori che abbiano le competenze utili al servizio; deve partecipare alla formazione specifica per questo servizio.

Per tutti gli altri servizi che si rendessero necessari valgono gli stessi requisiti del segretario e le stesse modalità di elezione. Tutti i servizi del sottocomitato hanno durata di due anni, rinnovabili per un secondo mandato.

Funzioni dei Servitori

Coordinatore: partecipa presentando una relazione a ogni riunione del CRISNA; pianifica il servizio, presentando a ogni conferenza dei servizi un progetto con il preventivo annuale; coordina i servitori che rispondono alle chiamate, convoca e modera le riunioni di servizio del sottocomitato, coordina la formazione dei servitori ed è l'ultimo responsabile del servizio in ogni sua parte.

Vice Coordinatore: ha le stesse funzioni del coordinatore, con cui collabora e ne fa le veci in caso di assenza.

Membro che risponde al telefono Help Line: nel rispetto dei propri turni di servizio comunica per tempo, se impossibilitato per cause di forza maggiore, al coordinatore la propria indisponibilità; partecipa agli eventi di formazione, conosce e applica queste linee guida, il *Manuale delle Linee Telefoniche di Narcotici Anonimi* e fa riferimento, nell'esecuzione del suo servizio, al *Decalogo dell'Addetto alla risposta*.

Segretario: redige una relazione di ogni attività del sottocomitato con la supervisione del coordinatore, per esempio dopo ogni riunione di servizio, e la mette a disposizione di tutti i servitori entro una decina di giorni dopo che la riunione si è tenuta; collabora con il coordinatore nelle comunicazioni e nella gestione dell'archivio del sottocomitato.

Ogni servitore eletto partecipa al processo decisionale e così alla coscienza di gruppo del sottocomitato, ed è tenuto a partecipare alle riunioni di servizio del sottocomitato; in caso di ricaduta decade dal servizio.

Supporti tecnologici

Il servizio degli incaricati della risposta viene svolto con il supporto del **proprio apparecchio cellulare**, su cui vengono convogliate, secondo turni prestabiliti concordati periodicamente, le chiamate, nel rispetto assoluto dell'anonimato dei servitori. Il servizio non comporta alcun costo telefonico aggiuntivo per il servitore. Viene poi effettuata, dopo ogni contatto, una raccolta dei relativi dati su un supporto che mantenga nell'archivio DRIVE del servizio tutto ciò che viene memorizzato, in ossequio alle norme sui dati sensibili (l. 675/96 e successive modificazioni, integrazioni e riforme), **quindi senza dati identificativi sulle persone**, ma solo informazioni utili a rappresentare e valutare caratteristiche del servizio. È strumento indispensabile l'uso di CHAT WhatsApp per funzioni di corollario, quali la raccolta dati e la condivisione di informazioni, anche d'urgenza tra i servitori.

Formazione e aggiornamento dei servitori

Per partecipare al servizio di risposta dell'Help Line è previsto un addestramento da svolgere in una o due sedute on-line, cui parteciperanno membri già esperti del servizio.

Riferimenti spirituali e pratici

Per l'esecuzione di ogni servizio all'interno di questo sottocomitato, si fa riferimento al Testo Base, alle 12 Tradizioni, ai 12 Concetti, al *Manuale delle Linee Telefoniche* già richiamato e, per i servizi di risposta, al Decalogo dell'Addetto alla Risposta.

Struttura suggerita per la conduzione delle riunioni di servizio

- Presentazioni
- Nuove candidature
- Approvazione del verbale precedente riunione
- Rapporto dei coordinatori
- Resoconto dei servitori
- Condivisione su problemi e soluzioni
- Pianificazione obiettivi
- Preghiera della Serenità

Le riunioni di servizio si potranno tenere sia in presenza che on-line.

Processo decisionale

Il sottocomitato Help Line adotta il **processo decisionale basato sul consenso**

(CBDM – allegato il testo *CBDM Guida Base al Processo Decisionale Basato sul Consenso*).

Condizioni per la validità delle riunioni di servizio

Ogni riunione di servizio è indetta dal sottocomitato durante la precedente RDS ed è valida se sono presenti almeno la metà più uno dei servitori in vigore (già votati). Si possono indire delle riunioni di servizio straordinarie se tre o più servitori in vigore lo richiedono con un anticipo di almeno 7 gg.