

Guida al servizio della Linea Telefonica

Copyright © 1986, 1993 by Narcotics
Anonymous World Services, Inc.
All rights reserved

World Service Office
PO Box 9999
Van Nuys, CA 91409-9999 USA
Tel. (818) 773-9999
Fax (818) 700-0700
Website: www.na.org

World Service Office-EUROPE
48 Rue de l'Ete
B-1050 Brussels, Belgium
Tel. +32/2/646-6012
Fax +32/2/649-9239

World Service Office-CANADA
150 Britannia Rd. E. Unit 21
Mississauga, Ontario, L4Z 2A4, Canada
Tel. (905) 507-0100
Fax (905) 507-0101



This is NA Conference-approved literature.

Narcotics Anonymous and The NA Way are registered trademarks of
Narcotics Anonymous World Services, Incorporated.

ISBN 1-55776-182-5 English 2/01

WSO Catalog Item No. 2107

I Dodici Passi di Narcotici Anonimi

1. Abbiamo ammesso di essere impotenti sulla nostra dipendenza, e che la nostra vita era divenuta ingovernabile.
2. Siamo giunti a credere che un Potere più grande di noi stessi avrebbe potuto riportarci alla ragione.
3. Abbiamo preso la decisione di affidare la nostra volontà e la nostra vita alla cura di un Dio, come noi possiamo concepirLo.
4. Abbiamo fatto un profondo e coraggioso inventario morale di noi stessi.
5. Abbiamo ammesso a Dio, a noi stessi e a un altro essere umano la natura esatta dei nostri torti.
6. Ci siamo resi totalmente disponibili a lasciare che Dio eliminasse tutti questi difetti di carattere.
7. Gli abbiamo umilmente chiesto di liberarci dalle nostre insufficienze.
8. Abbiamo fatto un elenco di tutte le persone che abbiamo leso e abbiamo deciso di fare ammenda verso tutte loro.
9. Abbiamo fatto direttamente ammenda verso tali persone in tutti i casi possibili, tranne quando avrebbe potuto danneggiare loro o altri.
9. Abbiamo continuato a fare il nostro inventario personale e quando ci siamo trovati in torto lo abbiamo subito ammesso.
10. Abbiamo cercato, attraverso la preghiera e la meditazione, di migliorare il nostro contatto cosciente con Dio, come noi possiamo concepirLo, pregando solo di farci comprendere la Sua volontà nei nostri riguardi e di darci la forza di seguirla.
11. Avendo ottenuto un risveglio spirituale come risultato di questi passi, abbiamo cercato di trasmettere il messaggio ad altri dipendenti e di mettere in pratica questi principi in tutti i campi della nostra vita

ELENCO DEI CONTENUTI

I. Per cominciare

- A. Abbiamo bisogno di una linea telefonica?
- B. Ci possiamo permettere una linea telefonica?
- C. Cosa ci serve per far partire un sottocomitato per la linea telefonica?
- D. Lista delle informazioni
- E. Scegliere tra i tipi di servizio telefonico

II. Informazioni generali per i servitori

- A. I servitori delle linee telefoniche
- B. Trovare e mantenere i servitori per le linee telefoniche
- C. Considerazioni particolari sui servitori
- D. I servitori e il Dodicesimo Passo
- E. Cosa fare e cosa non fare per i servitori della linea telefonica e per quelli che eseguono il Dodicesimo Passo

III. Orientamento e addestramento

- A. Orientamento dei servitori e servitori per il Dodicesimo Passo
- B. Orientamento del personale di un servizio di risposta professionistico
- C. Giornate di studio

IV. Le chiamate alla linea telefonica di NA

- A. Argomenti della fratellanza/le richieste di informazioni
- B. Chiamate personali
- C. Parlare con un amico di un dipendente o con un familiare
- D. Parlare con un dipendente
- E. Il percorso del Dodicesimo Passo
- F. Come gestire le chiamate difficili

V. Altri materiali

- A. Diagramma di funzionamento di un servizio di linea telefonica
- B. Lista dei numeri e riferimenti utili di un'area/regione
- C. Lista dei numeri utili
- D. Registro delle chiamate
- E. Lista delle chiamate ricevute da un singolo servitore
- F. Schedulazione degli impegni di servizio dei servitori
- G. Scheda tecnica delle chiamate – tipo 1
- H. Scheda tecnica delle chiamate – tipo 2
- I. Scheda per il Dodicesimo Passo
- J. Lista degli argomenti del corso di addestramento dei servitori

I

PER COMINCIARE

CI SERVE UNA LINEA TELEFONICA?

POSSIAMO PERMETTERCI UNA LINEA TELEFONICA?

COSA CI SERVE PER FAR PARTIRE UNA LINEA TELEFONICA?

LISTA DELLE INFORMAZIONI

SCEGLIERE TRA I VARI TIPI DI SERVIZIO TELEFONICO

PER COMINCIARE

Premessa

Obiettivo di questa Guida al servizio delle linee telefoniche è offrire informazioni ai membri interessati ad approntare e a gestire una linea telefonica. Con questo in mente, dovrebbe essere chiaro che queste linee guida semplicemente consolidano i suggerimenti e le procedure che riflettono l'esperienza collettiva di molti comitati telefonici e di pubblica informazione. Le schede-esempio allegate a questa guida possono essere modificate per corrispondere ai bisogni o alle circostanze di qualsiasi singolo sottocomitato.

A. Ci serve una linea telefonica?

Se la vostra Area o Regione non è attualmente coperta dal servizio di telefonia, deve essere fatta un'indagine approfondita prima di crearne una, e contattare le Aree circostanti o Regioni che hanno istituito e mantenuto con successo un servizio di telefonia. La loro esperienza in prima persona può aiutare il vostro sottocomitato a determinare quali servizi potranno meglio soddisfare le vostre esigenze. Ricorda: quelli che ci hanno preceduto possono fornire un aiuto prezioso e una altrettanto preziosa assistenza. Inoltre, l'Ufficio dei Servizi Mondiali può essere contattato per ottenere esempi di materiali creati da sottocomitati già operativi.

Un sottocomitato di un'Area o un sottocomitato di servizio regionale è generalmente responsabile del funzionamento e della gestione della linea telefonica. Quali sono le vostre esigenze e quale tipo di servizi si adattano meglio alla vostra Area o alla vostra Regione? Iniziate in piccolo: è più facile espandersi che ridurre i servizi.

B. Possiamo permetterci una linea telefonica?

Potete utilizzare il seguente elenco di domande nella vostra Area o nel vostro sottocomitato di servizio regionale, per fare un inventario prima di avviare una linea telefonica nella vostra realtà:

1. Abbiamo fatto un'indagine per determinare il carico di lavoro che i servitori dovranno sostenere?
2. Il nostro sottocomitato per la telefonia riceverà abbastanza sostegno della Fratellanza, in termini finanziari e di tempo, per operare in modo efficace?
3. Stiamo lavorando in collaborazione con PI, O&I e la nostra Area o nel nostro comitato di servizio regionale, così da assicurare la comunicazione e la gestione responsabile delle chiamate?
4. Abbiamo verificato con le Aree e le Regioni circostanti la loro esperienza, forza e speranza nell'avvio di una linea telefonica?

5. Abbiamo contattato l'Ufficio dei Servizi Mondiali per assicurarci di avere ottenuto tutte le informazioni disponibili, che ci potrebbero aiutare?

C. Cosa ci serve per avviare un sottocomitato per la linea telefonica?

La prima cosa da fare è individuare e ottenere l'adesione dei membri che abbiano desiderio, capacità e qualifiche per svolgere le responsabilità di gestione e manutenzione di una linea telefonica.

- Tra i membri di un sottocomitato delle linee telefoniche, abbiamo:
 1. Un Coordinatore, eletto dall'Area o dal Comitato Regionale.
 2. Un Vice Coordinatore e Segretario, eletto dal sottocomitato.
 3. Un rappresentante di ogni gruppo o Area.
 4. Qualsiasi membro interessato a impegnarsi.

Non ci saranno mai abbastanza membri servitori per far partire un simile sottocomitato per la linea telefonica. La responsabilità di ciò ricadrà sempre sul gruppo di gestione di questo sottocomitato.

D. Lista delle informazioni

Qui sotto una lista di controllo sulle informazioni da raccogliere per i primi passi di un sottocomitato per il servizio della linea telefonica.

1. Definire le responsabilità del sottocomitato.
2. Scegliere il tipo di servizio telefonico che meglio si adatta all'Area o Regione.
3. Determinare i costi cui si va incontro con l'istituzione e la gestione del servizio telefonico scelto.
4. È importante che l'Area o la Regione sia effettivamente proprietaria del numero utilizzato per questo servizio. Anche se ciò dovesse comportare costi aggiuntivi, assicurerà all'Area o alla Regione di mantenere lo stesso numero finché questo viene mantenuto operativo.
5. Chiedere alle Aree e Regioni limitrofe e al WSO le linee guida che hanno adottato. Preparare delle linee guida specifiche che vadano incontro alle esigenze del vostro sottocomitato.
6. Organizzare delle giornate di istruzione regolari per i servitori delle linee telefoniche.
7. Preparare un registro che possa essere usato per tenere un elenco di tutte le telefonate ricevute durante ogni turno (vedere l'allegato "D").

E. Scegliere tra i tipi di servizio telefonico

Tipi di linea telefonica:

HOTLINE: una linea telefonica cui rispondono direttamente dei dipendenti in recupero.

HELPLINE: una linea telefonica in cui chi chiama non è direttamente e necessariamente in contatto con un servitore di NA (per es. le chiamate sono ricevute da un servizio di risposta, da un apparecchio di segreteria telefonica, una "voice mail", in tutto o in parte del tempo del servizio).

INFOLINE: una linea telefonica predisposta espressamente ed esclusivamente per fornire in modo automatico informazioni su Narcotici Anonimi (per es. orari e luoghi in cui si tengono le riunioni, liste di attività locali della Fratellanza o appuntamenti dei sottocomitati, ecc.).

Tipi di servizio

Segreteria telefonica: il dispositivo è posto in una posizione neutra, preferibilmente non a casa di un membro. Il messaggio può elencare una breve definizione di Narcotici Anonimi, informazioni sulle riunioni di NA e fare richiesta del nome e numero di telefono del chiamante. I servitori devono controllare i messaggi più volte al giorno. Ci sono apparecchi che offrono l'opzione che consente il recupero dei messaggi da remoto.

Servizio di risposta professionale: un servizio esterno con cui il sottocomitato stipula un contratto per ottenere il servizio di gestione delle chiamate che giungono a un numero di preferenza di proprietà dell'Area o Regione. Con questo tipo di servizio sono possibili molte opzioni. Il servizio di risposta potrebbe:

- Semplicemente prendere nome e numeri dei chiamanti;
- Fornire orari e luoghi delle riunioni;
- Deviare direttamente a dei servitori le chiamate;
- Usare sistemi di selezione delle chiamate, per dirottarle su specifici servitori;
- Usare un servizio che combini diverse opzioni tra quelle sopra elencate.

Trasferimento di chiamata: molte compagnie telefoniche locali e statali offrono il trasferimento di chiamata e servizi di inoltro delle chiamate. Questo servizio consente a una nostra linea telefonica di ricevere risposta direttamente dai servitori a casa propria.

Casella vocale: un prodotto che può essere acquistato, noleggiato o attivato come servizio da qualsiasi "provider". Offre al chiamante diverse opzioni usando la tastiera numerica di un normale telefono. Ciò consente al sottocomitato di eseguire in modo efficace diverse funzioni come fornire informazioni sulle riunioni, sulle iniziative, e dà la possibilità di lasciare un nome e un numero e/o il contatto diretto con un dipendente in recupero.

Numero Verde gratuito: attivabile da un sottocomitato locale NA e utilizzato congiuntamente a uno dei tipi di servizi sopra indicati.

NOTA: per ottenere maggiori informazioni su questi e altri tipi di servizi telefonici, ad esempio indirizzi di servizi telefonici di Regioni e di Area, numeri di telefono e informazioni riguardanti tipi di servizi, si prega di contattare il Coordinatore PI del WSO.



INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVITORI

SERVITORI DELLA LINEA TELEFONICA

*ATTRARRE E MANTENERE AL SERVIZIO
I SERVITORI DELLA LINEA TELEFONICA*

CONSIDERAZIONI SPECIALI PER I SERVITORI

*SERVITORI DEL DODICESIMO PASSO
COSE DA FARE E DA NON FARE PER LA LINEA TELEFONICA
E PER I SERVITORI DEL DODICESIMO PASSO*

A. I Servitori della linea telefonica

Un servitore della linea telefonica è un membro di NA il cui obiettivo primario è indirizzare il potenziale nuovo venuto a una riunione di NA o le domande sulla nostra associazione al sottocomitato appropriato (consultare l'Allegato C).

Il primo membro di NA con cui il chiamante verrà in contatto è di solito il servitore della linea telefonica, e la risposta e l'atteggiamento di questo membro possono lasciare un'impressione profonda su di lui. Questa è una posizione di servizio di grande responsabilità.

L'esperienza ha dimostrato che i servitori della linea telefonica di maggior efficienza possiedono doti funzionali all'adempimento delle loro responsabilità. Tra queste qualità ci sono:

1. Almeno un anno di tempo pulito (dato che può variare da luogo a luogo).
2. Formazione adeguata (per es. sessione di orientamento di gruppo, orientamento individuale, ecc.).
3. Conoscenza dei Dodici Passi e delle Dodici Tradizioni di Narcotici Anonimi. (per es. l'unico requisito ..., il nostro scopo principale ..., non avallare mai altre associazioni..., la caratteristica di non essere una realtà professionale ..., nessuna opinione su questioni estranee ..., attrazione più che propaganda ..., anonimato ..., ecc.).
4. La buona volontà di servire.
5. La disponibilità a impegnarsi nel proprio tempo libero.

I servitori possono ricevere chiamate da membri di NA, potenziali nuovi arrivati, famigliari e amici di dipendenti e altre persone interessate a NA (professionisti, studenti e addetti ai mezzi d'informazione). Tenere un registro delle telefonate ricevute è un metodo con cui possiamo valutare i servizi che forniamo. Prepareremo un registro della linea telefonica che può essere utilizzato per tener conto di tutte le chiamate ricevute durante ciascun turno (fare riferimento all'Allegato D). Queste informazioni dovrebbero quindi essere trasmesse regolarmente al sottocomitato per l'informazione pubblica e/o la linea telefonica.

Alla ricezione di una chiamata, la prima cosa da capire è se il chiamante è un dipendente in cerca di aiuto. Le chiamate da potenziali nuovi venuti sono, ovviamente, le più importanti che può ricevere un servitore di questo servizio. Forniamo una breve presentazione del programma di NA e spieghiamo cosa può aspettarsi in generale il chiamante durante una riunione.

Se il chiamante desidera parlare a lungo con qualcuno, verrà informato che può essere messo in contatto con un altro membro di NA (un servitore del Dodicesimo Passo). In generale il servitore spiega al chiamante che tutte le informazioni che ci fornirà saranno tenute riservate, ma che alcune ci sono necessarie proprio per aiutarlo (consultare l'Appendice I).

Il servitore prende inoltre nota di ogni altra informazione pertinente ricevuta dal chiamante nel minor tempo possibile. Dopo aver riattaccato, il servitore cercherà nell'elenco del Dodicesimo Passo e chiamerà uno di questi servitori dello stesso sesso e della stessa area geografica del chiamante, trasmettendogli prima possibile tutte le informazioni raccolte. Un servitore della linea telefonica dovrà usare il buon senso in queste chiamate: mai fornire il

nome, l'indirizzo o il numero di telefono di qualsiasi membro della Fratellanza di NA. Non utilizzare cognomi, luoghi di lavoro, ecc.

NOTA: il servitore della linea telefonica deve essere informato che, se il servitore incaricato dei Dodicesimo Passo non è disponibile, dovrebbe essere conscio che la chiamata va ripresa prima possibile. Il dipendente in cerca di aiuto si aspetta di essere richiamato. Il servitore deve quindi chiamare qualcun altro per dare seguito alla chiamata. Se un'Area o una Regione non fanno distinzione tra i servitori che rispondono e quelli incaricati dei Dodicesimi, gli incaricati potranno seguire anche telefonate di approfondimento.

Le chiamate dai membri NA sono in genere semplici richieste di informazioni sulle riunioni. Questi dovrebbero avere una risposta rapida. La maggior parte dei membri comprende prontamente la necessità di mantenere la linea telefonica libera per altre chiamate. Chiamate da membri non NA, come studenti, professionisti o membri della società civile, di solito contengono richieste di informazioni generali sulla Fratellanza. Anche queste dovrebbero essere gestite velocemente. È possibile avvisare il chiamante della disponibilità di un pacchetto informativo, poi il servitore prende qualche dato del chiamante e rimanda queste informazioni alla commissione competente (consultare l'Allegato C). Potremmo anche invitare i non-dipendenti alle riunioni aperte.

Se sei un servitore, ed hai chiamanti che richiedono presentazioni, riunioni specifiche, letteratura, attività, ecc., una breve descrizione di NA, spiega che tali richieste verranno girate dal membro di NA designato a gestire tali richieste. Non assumere mai questo tipo di impegni per conto tuo. Un servitore della linea telefonica prende il nome, il numero, ecc. del chiamante, poi completa il *modulo di segnalazione* (vedere all'Allegato C) e lo trasmette a chi di dovere.

B. Attrarre e mantenere al servizio i servitori della linea telefonica

Attrarre i servitori

Esistono molti modi per invogliare i membri a diventare servitori di questa attività: tra questi c'è la possibilità di preparare dei fogli su cui si possono iscriversi volontariamente, o dei volantini che richiamano volontari, o magari anche ospitando giornate di apprendimento mirate ad attrarre nuovi servitori, come anche feste dei servitori e chiedendo a membri qualificati la loro disponibilità per incontri faccia a faccia su questo servizio.

I sottocomitati utilizzano dei fogli di iscrizione per chi si offre volontario per la linea telefonica (consultare Allegati G & H) e attirano così servitori. Si possono ottenere buoni risultati dando una penna insieme al modulo, incoraggiando così un'azione immediata. Se lo ritiene necessario il tuo sottocomitato può richiedere informazioni specifiche, come il nome, numero di telefono, indirizzo, tempo di pulizia, giorni e orari disponibili, ecc. È necessario sviluppare una procedura che assicuri la tempestività nella raccolta e nell'utilizzo di tutti i fogli di iscrizione completati. Per ottenere i migliori risultati, un membro del sottocomitato dovrebbe contattare il candidato. Durante tale contatto, il candidato dovrebbe essere informato di una sessione di orientamento già in programma. Fare riferimento all'Allegato H o al WSO per ulteriori esempi.

- **Volantini di ricerca di servitori:** possono essere utilizzati per fare annunci durante le riunioni o possono essere messi a disposizione dove si svolgono le riunioni di NA. Assicuratevi che siano di buon gusto e attraenti. In alcuni casi è necessario ottenere l'autorizzazione prima della loro pubblicazione. Per ulteriori informazioni consultare l'Allegato E o gli esempi forniti dall'Ufficio dei Servizi Mondiali.
- **Giornate di formazione:** sono orientate al futuro servitore e devono diventare divertenti e interessanti. Gli attuali servitori della linea telefonica possono rendersi disponibili come relatori che condividono com'è ricevere chiamate, perché si offrono volontari e i vantaggi di questo servizio. La sezione su “Chiamate telefoniche comuni e relativo diagramma di flusso” (consultare l'Allegato A) può essere usata come strumento per illustrare com'è rispondere ai telefoni. Siate creativi!
- **Feste dei servitori:** possono essere semplici come una cena alla buona, un incontro informale come un picnic o una elaborata attività tra amici. Può essere una serata che inizia con una riunione con relatore, in cui il tema sarà proprio il servizio telefonico, seguita da un dj set, o da un'altra attività analoga di svago. È necessario sottolineare un punto importante: non lasciate che l'occasione sia riservata esclusivamente agli attuali servitori; fate sapere a tutti che è rivolta all'intera comunità locale, invitando tutti i servitori presenti, passati e futuri della linea telefonica.

Ci sono poi membri ben qualificati che per una ragione o per un'altra non diventano servitori della linea telefonica: timore di non avere nulla da offrire, procrastinazione, ecc. A volte basta una leggera “spinta” dopo una riunione. Tuttavia, non mettete le persone in difficoltà chiedendo loro di fronte ad altri: potrebbero sentirsi offesi o imbarazzati a rifiutare, anche se hanno una ragione perfettamente valida per non fare servizio in quel momento. Parlate ai potenziali servitori in privato.

Questo è il momento giusto per menzionare due metodi da evitare: l'induzione al senso di colpa e intimidazione. Possono fare più male che bene e allontanare un potenziale servitore. Impiegare questi metodi è controproducente e non dovrebbero mai essere utilizzati, per nessun motivo. Abbiamo bisogno di ricordare che il servizio è volontario: non è un obbligo o un requisito obbligatorio per essere membri di NA. Il servizio è qualcosa che abbiamo scoperto e ci rafforza nel nostro recupero dalla dipendenza. È un onore servire, ma spetta alle persone decidere se e come fare servizio.

Il modo migliore per trovare servitori è ricordare lo spirito dell'Undicesima Tradizione di NA in tutte le nostre iniziative: il principio di attrazione più che la propaganda resta il modo migliore. La parola chiave è “attrazione”. Non è necessario fare propaganda per ottenere nuovi servitori. Lamentarsi riguardo il servizio in NA interpretando, il ruolo del martire non è un modo per avvicinare nuovi servitori. Se condividiamo le caratteristiche positive quando parliamo delle nostre esperienze come servitori saremo probabilmente molto più attrattivi.

Mantenere i servitori

Ci sono molti modi diversi per attirare i servitori al servizio telefonico, mentre può essere difficile mantenerli. I servitori si iscrivono per far parte del servizio telefonico; la lamentela più frequente che abbiamo sentito è stata: “perché non ricevo chiamate dal dipendente in cerca di aiuto?” Una soluzione per aiutare i servitori a sentirsi necessari consiste nel coinvolgerli attivamente. Suggeriamo loro un coinvolgimento in altre aree del servizio telefonico, affidandogli specificamente un lavoro preciso da svolgere.

Facciamo degli esempi:

Coordinatore dei Servitori e dei Portatori del Messaggio del Dodicesimo Passo: raccoglie, distribuisce e organizza le liste dei servitori. Questa persona è il primo contatto per i servitori che si avvicinano a questo servizio.

Coordinatore del volantino della Linea Telefonica: produce e fornisce i volantini a gruppi e Aree.

Coordinatore dell’Addestramento: organizza le sessioni di orientamento e addestramento per i nuovi servitori.

Presentatore dei Seminari di addestramento: si occupa direttamente dei corsi di orientamento e addestramento dei servitori dei Dodicesimi e talvolta anche degli operatori professionisti cui ci potremmo essere rivolti per l’espletamento del servizio.

Coordinatore dei fascicoli di orientamento: prepara i fascicoli di orientamento per i servitori.

Coordinatore della Comunicazione: responsabile delle comunicazioni mensili ai servitori, con i dati di programmazione.

Coordinatore Eventi: si occupa dell’organizzazione degli eventi tra i servitori presenti, passati e potenziali, da tenersi due o tre volte l’anno.

Collegamento per la Distribuzione dei Poster: colui che si occupa della distribuzione dei poster con il numero telefonico in collaborazione tra le Pubbliche Relazioni e il sottocomitato della Linea Telefonica.

Collegamento per la Lista delle Riunioni: funge da collegamento tra Linea Telefonica, PR, e sottocomitato Letteratura, per l’aggiornamento e la distribuzione dell’Elenco delle Riunioni.

Collegamento con il Servizio di Risposta: il servitore che mantiene il collegamento tra il sottocomitato per la Linea Telefonica e il servizio professionale esterno cui potremmo aver affidato il servizio di risposta; si occupa anche di mantenere aggiornati i fascicoli informativi a loro dedicati.

Coordinatore per le “Abilità Specifiche”: chi si occupa di eventuali altre lingue nel servizio (non italiano, lingua dei segni LIS, ecc.)

Nota: ogni incarico può essere affidato anche a più di una persona.

C. Qualche considerazione specifica riguardo ai servitori

È necessario qui sottolineare un punto importante: non tutti i servitori possono o vogliono partecipare alle riunioni del sottocomitato; tuttavia, ciò non dovrebbe escluderli dall'essere utili al suo interno. Durante le riunioni di sottocomitato è importante tenere presente che le idee di

ognuno meritano attenzione. Considerate i meriti e consentire la partecipazione attiva di tutti i presenti. Il servizio di assistenza è spesso un lavoro ingrato, ed è essenziale ricordare che questi sono servizi volontari. Il riconoscimento dei risultati dei nostri servitori rinforza il loro senso di dignità e i loro sforzi per contribuire ai comuni obiettivi del sottocomitato. Dobbiamo assicurarci di dedicare del tempo per riconoscere e ringraziare i nostri servitori personalmente e individualmente.

D. I servitori del Dodicesimo Passo

I servitori del Dodicesimo Passo sono coloro che parleranno a lungo col potenziale nuovo arrivato in NA, al telefono o di persona. L'esperienza ci ha dimostrato che i servitori del Dodicesimo Passo di maggior successo hanno caratteristiche utili per l'adempimento delle loro responsabilità. Queste qualità includono:

1. Un minimo di un anno di tempo pulito (tuttavia questo può variare da un posto all'altro).
2. Formazione adeguata (ad es. sessione di orientamento di gruppo, orientamento personale, ecc.).
3. Una conoscenza dei Dodici Passi e delle Dodici Tradizioni di Narcotici Anonimi (ad es., L'unico requisito..., il nostro scopo principale..., non avallare mai istituzioni correlabili..., la non professionalità..., nessuna opinione su questioni esterne..., attrazione anziché propaganda..., anonimato..., ecc.)
4. Il desiderio di servire.
5. La disponibilità a dedicare il proprio tempo personale.

Dopo il servitore del Dodicesimo Passo riceve alcune informazioni generali dal servitore della linea telefonica, chiama il dipendente il prima possibile.

NOTA: se un'area o una regione utilizza i servitori indifferentemente per la linea telefonica e per i Dodicesimi Passi, i servitori della linea telefonica devono essere in grado di parlare a lungo con chi chiama. Il servitore del Dodicesimo Passo passa molto tempo a parlare del recupero in Narcotici Anonimi con chi chiama. Potrebbe essere utile condividere la propria esperienza personale, forza e speranza. Il volontario offrirà quindi informazioni sulle riunioni, su dove si tengono e sugli orari. Se il chiamante è disposto a un incontro, il servitore si offre, oppure fissa un'altra occasione presso una riunione, in cui si potrà trovare anche assieme a un servitore per il Dodicesimo Passo.

Cose da considerare

Andare personalmente a incontrare il chiamante potenzialmente pone significativi problemi di sicurezza. È necessario considerare i seguenti punti prima di affrontare una chiamata del Dodicesimo passo di persona.

1. Il chiamante ha usato oggi? Sembra sicuro incontrarlo?
2. Prima di incontrarlo, fategli sapere che dovete trovare un altro volontario che vi accompagni. Non andare mai da soli.
3. Assicuratevi che almeno uno dei volontari abbia lo stesso sesso del chiamante.
4. Cercate di incontrarvi in un luogo pubblico e neutrale (ad es. ristorante, ecc.). Incontrare il nuovo venuto in casa vostra o in casa sua è un rischio inutile. Informate il chiamante sull'ora specifica in cui arrivereste e incontratevi nel luogo convenuto; se incontrarlo o andare a prendere il dipendente a casa sua è inevitabile, si valuti bene la circostanza e si prendano precauzioni, ricordando la sicurezza personale.
5. Accertatevi che tutte le modalità dell' incontro con il chiamante siano adeguate e ben comprese da entrambe le parti.
6. Al momento di organizzare l'incontro con il chiamante, si suggerisce che il servitore porti un elenco aggiornato delle riunioni, alcuni opuscoli di NA e un *Libretto Bianco*.
7. Dite a qualcuno dove state andando e chiamatelo quando arrivate.
8. Non fermatevi da nessuna parte mentre lo state accompagnando alla riunione, soprattutto non in un posto che vi potrebbe indicare lo stesso nuovo venuto!
9. Il programma di NA ha un imperativo che si applica a tutti: niente droghe o accessori in nostro possesso. È importante che un servitore cerchi di garantire che il nuovo venuto segua queste indicazioni. Ciò per la protezione del servitore, della Fratellanza e dei suoi gruppi.
10. Una volta che un dipendente è stato portato a una riunione, il servitore del Dodicesimo Passo può aiutarlo a ottenere dei numeri di telefono e qualche aiuto a raggiungere altre riunioni.

NOTA: se il dipendente richiede assistenza medica, consultare la sezione Gestione delle chiamate di Emergenza.

Se il dipendente inizia il recupero in un ospedale o in un centro di cura, il servitore del Dodicesimo Passo può chiamare regolarmente per fargli sapere che i membri di NA lo seguono. Quando il servitore del Dodicesimo Passo dovesse fargli visita, è una buona idea portare con sé un po' di letteratura di NA da lasciare al dipendente, per esempio una *Guida Introduttiva a Narcotici Anonimi*.

E. Per i servitori della linea telefonica e quelli del Dodicesimo Passo: cosa fare e cosa non fare

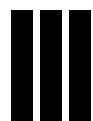
Fare:

- Identificatevi sempre solo col nome di battesimo, chiarendo che siete dei dipendenti.
- Accanto al telefono munitevi sempre del materiale necessario (per es. il *Libretto Bianco*, un elenco delle riunioni, degli opuscoli di NA e il registro delle telefonate. Vi saranno utili per evitare ritardi e confusioni).

- Cercate sempre di capire cosa serve davvero a chi chiama: fategli delle domande.
- Se effettuate una chiamata [*con richiesta di ricontatto, o chiamata con addebito al ricevente, ndt*], accertatevi di avere all'altro capo la persona che ha chiesto aiuto, prima di presentarvi come un dipendente o di fare il nome di Narcotici Anonimi.
- Ricordate di essere gentili e accoglienti con chiunque chiami.
- A ogni richiesta date risposte e informazioni precise.
- Tenete nota in un registro di tutte le chiamate che gestite.
- Se si presentano dei problemi, fate riferimento al coordinatore del servizio.
- Usate la lista del Dodicesimo Passo.

Non fare:

- Non polemizzate mai con gli interlocutori con opinioni diverse dalla vostra o da quella di NA riguardo la dipendenza. Se chi chiama non ha intenzione di smettere, non cercate voi di persuaderlo a farlo.
- Non cercate di gestire chiamate per le quali non siete qualificati. Non fornite indicazioni mediche.
- Non date numeri di altri, né loro nomi.
- Non fornite alcuna indicazione su chi c'era a una data riunione, (per esempio ad agenti di polizia, ufficiali giudiziari o altri funzionari di questo genere). Possono invece essere date notizie di massima su NA, come le dimensioni delle varie riunioni, o il fatto che siano aperte a qualunque fascia di età, e via dicendo).
- Non enfatizzate mai la dipendenza attiva raccontando i vostri episodi d'uso.



FORMAZIONE E ORIENTAMENTO

*ORIENTAMENTO DEI SERVITORI PER LA LINEA TELEFONICA
E PER I SERVITORI DEL DODICESIMO PASSO*

*ORIENTAMENTO DEL PERSONALE DELLE STRUTTURE “CALL DESK”
ESTERNE*

GIORNATE DI STUDIO

A. Orientamento dei servitori della linea telefonica e del Dodicesimo Passo.

È essenziale che i servitori in queste due aree vitali abbiano una certa formazione e un orientamento. La capacità di eseguire questi servizi non è innata, ma si acquisisce. È responsabilità del nostro sottocomitato guidarli nell'acquisizione delle competenze necessarie per fare quel che chiediamo loro.

Il modo più semplice per farlo è allestire un progetto di orientamento sull'argomento. Potrebbe essere meglio avere entrambi i tipi di servitori contemporaneamente presenti, poiché molto spesso faranno affidamento uno sull'altro. Ognuno può quindi ascoltare ciò che è importante per l'altro e vedere quanto si influenzano a vicenda nell'esercizio delle loro funzioni. Il seguente schema può essere utilizzato per condurre l'orientamento.

Schema di sessione di orientamento

1. Introduzione.
2. Illustrazione del pacchetto di orientamento.
3. Illustrazione della presente *Guida del Servizio delle Linee Telefoniche*
 - i. Dal capitolo *Informazioni generali per i servitori*, definire e spiegare i ruoli di “servitore della linea telefonica” e “servitore del Dodicesimo Passo”, tipo di linea telefonica e tipo di servizio usato dal vostro sottocomitato.
 - ii. Illustrazione dei fogli dati che devono essere compilati.
4. Illustrazione del foglio organizzativo e dei tipi di chiamate più comuni.
 - i. *Ruolo: servitore della linea telefonica.*
Effettuare delle chiamate simulate usando due sedie, poste schiena contro schiena. Simulare le chiamate più comuni che i servitori ricevono.
 - ii. *Ruolo: servitore del Dodicesimo Passo.* Illustrare e discutere i temi della sezione *Processo del Dodicesimo Passo*, dalla presente *Guida del Servizio della Linea Telefonica*. Effettuare delle simulazioni di contatti tra servitori e dipendenti sia telefonici che di persona. Fate un'attenzione particolare alla sezione *Cose da tenere in considerazione prima di incontrare di persona un dipendente*.
5. Turni di servizio.
 - i. Condividere l'organizzazione dei turni di risposta alla linea telefonica.
 - ii. Discutere anche altre opportunità di servizio disponibili all'interno del sottocomitato.

NOTA: è importante lasciare spazi per domande e risposte in molti punti di questo corso.

Pacchetto di orientamento del servitore

Guida al servizio della linea telefonica: si può trovare tra la letteratura approvata dalla Conferenza dei Servizi di NA, o può essere tra la letteratura a disposizione del sottocomitato.

Libretto Bianco: è un'utile risorsa, quando si risponde a determinate domande e per spiegare a chi chiama cos'è NA.

Elenchi delle riunioni: la maggior parte delle chiamate ricevute saranno richieste su dove ci sono riunioni e relativi orari.

Elenco dei servitori della linea telefonica: è l'elenco dei membri effettivamente coinvolti nel servizio telefonico.

Elenco dei servitori del Dodicesimo Passo: elenco di tutti i membri effettivamente coinvolti nel servizio del Dodicesimo Passo.

Piano giornaliero dei servitori: strumento per il servitore che deve pianificare qualche modifica, o trasmettere informazioni specifiche necessarie al servitore successivo (vedere allegato F).

Schede del registro della Linea Telefonica: devono essere compilate da tutti i servitori della linea telefonica così che si possano valutare i servizi che possiamo fornire (consultare l'allegato D).

Volantino delle riunioni e attività locali: utile per mantenere aggiornato il servitore su modifiche alle riunioni, su quelle del sottocomitato e sulle attività in preparazione.

Lista dei numeri e dei riferimenti utili per il Dodicesimo Passo: modulo da completare quando si rimanda il chiamante a un servitore del Dodicesimo Passo (fare riferimento all'allegato I).

Scheda dei riferimenti: compilare questo modulo quando si inviano informazioni o richieste appropriate a specifici membri di NA (fare riferimento all'allegato C).

B. Orientamento del personale di strutture di “call desk” esterne

Alcune linee telefoniche attualmente esistenti utilizzano servizi di risposta professionali esterni. A seconda del tipo di servizio delle linee telefoniche e delle specifiche caratteristiche del sistema di risposta professionale, potrebbero essere impostati su diversi tipi di contratto, diversi da un'Area all'altra. Proprio come abbiamo visto la necessità di formare i nostri servitori della linea telefonica e del Dodicesimo Passo, è altrettanto fondamentale che forniamo un orientamento per il personale del servizio di risposta professionistico.

In una situazione ideale vorremmo formare di persona gli operatori del servizio di risposta professionale. Tuttavia l'esperienza ha dimostrato che ciò non è sempre possibile. Pertanto il vostro sottocomitato deve sviluppare un pacchetto didattico che definisca in modo accurato le procedure, le politiche e linee guida per i vostri servizi telefonici. Questo

pacchetto conterrà anche un vademecum con il linguaggio rapido che deve essere utilizzato dall'operatore, un elenco delle riunioni, un elenco delle attività, una dichiarazione relativa all'anonimato e una tabella giornaliera dei servitori da contattare. La cosa più importante: *mantenerla semplice*. Quando noi forniamo spiegazioni e linee guida lunghe ed elaborate, spesso vengono ignorate. Se può essere programmato un corso di orientamento, per la presentazione può essere utilizzato lo stesso pacchetto di orientamento che poi avranno in dotazione.

Una comunicazione coerente e costante tra il servizio di risposta professionistico e il sottocomitato d'Area contribuirà a garantire il rispetto dei loro operatori alle procedure e alle pratiche che avrete impostato inizialmente.

C. Giornate di studio

Le giornate di studio si tengono principalmente per fornire un forum in cui fare esperienza di tutti gli aspetti del servizio della linea telefonica che possono essere condivisi. Sono per lo più eventi della durata di un week end, con una vasta gamma di argomenti trattati in riunioni che si svolgono durante ognuna delle giornate.

Perché tenere delle giornate di studio? Il loro scopo è quello di fornire un luogo in cui i membri coinvolti nel servizio della linea telefonica possano condividere le loro difficoltà, le innovazioni e le soluzioni. Molte Aree hanno le stesse preoccupazioni specifiche nei rispettivi sottocomitati telefonici, come per esempio nel formare i volontari, nella registrazione delle chiamate, nell'invio ad altre organizzazioni, per come far apprendere ai membri nelle rispettive Aree sull'importanza delle Dodici Tradizioni, custodendo l'anonimato, e una quantità di altre questioni importanti.

Le giornate di studio danno anche un'opportunità ai sottocomitati telefonici di Area e ai singoli membri per scambiarsi informazioni. In questi eventi, qualsiasi nuovo materiale utilizzato da un'Area può essere condiviso con altre. A ogni modo perché un sottocomitato o un membro imparino a trasmettere più efficacemente il messaggio, deve essere messo in pratica.

Chi progetta l'evento. Di solito è un sottocomitato di telefonico d'Area, con il supporto e il coordinamento della Regione, a ospitare l'evento. In alcuni casi il sottocomitato d'Area della linea telefonica farà effettivamente tutta la pianificazione. Altre volte sarà formato un comitato specifico ad hoc, con membri provenienti sia dalle Aree che dalle Regioni. Per un evento con più Regioni, la partecipazione dovrebbe essere richiesta da tutte le Regioni interessate. Per svolgere l'evento si dovrebbe prestare attenzione a non coinvolgere membri che siano già responsabili di servizi vitali, come rispondere a una linea telefonica locale o che garantiscano e moderino le riunioni di recupero.

Una volta formato il sottocomitato di pianificazione o che si sia selezionato un sottocomitato d'Area, può iniziare il lavoro effettivo. Fin da subito devono essere prese

diverse decisioni, come le date dell'evento, ciò che il programma conterrà e quanto costerà.

NOTA: molte giornate di studio vengono organizzate all'interno di sessioni di istruzione di Pubblica Informazione di Regione.

Chi sostiene economicamente un evento? In linea con la nostra Settima Tradizione, i soldi per avviare un progetto verranno dalle Aree o dalla Regione che lo sponsorizzano. Si dovrà redigere un bilancio prima possibile, per determinare il costo. Anche se una parte di denaro può essere raccolta con la pre registrazione, si spera che la raccolta fondi non diventi il fine principale dell'evento; l'obiettivo è che sia autofinanziato, cosa che può essere ottenuta con un'attenta pianificazione. Il budget dovrebbe includere le spese per necessità di stampa, affrancatura di inviti, costo di telefonate e rinfreschi. Si potrete anche prendere in considerazione l'aggiunta dei rimborsi per i viaggi dei relatori, il loro alloggio e il materiale pubblicitario per loro, tenendo presente la dimensione dell'evento.

Quando dovremmo tenere le nostre giornate di studio? È molto importante pianificare bene l'evento in anticipo, per concedere al sottocomitato il tempo di assolvere i propri compiti, per scegliere il luogo, per lo sviluppo del programma, la selezione dei relatori, la stampa dei materiali e l'annuncio dell'evento. Per una giornata di apprendimento di più Regioni si suggerisce di prevedere un lasso di tempo di preparazione di almeno sei mesi. Per una giornata di apprendimento regionale, sono sufficienti da tre a sei mesi, e per un evento d'Area, uno o due mesi sono sufficienti.

La selezione della data in cui avranno luogo le giornate di studio può essere un fattore decisivo per il loro successo. È importante che l'evento non sia in contemporanea con altri eventi, sempre di NA, come per esempio la Convention Regionale. I fine settimana non festivi sono considerati una buona scelta.

Dove dovremmo tenere le nostre giornate di studio? Possono essere hotel, centri di istruzione, centri comunitari, campeggi o qualsiasi luogo che abbia abbastanza camere e possa soddisfare tutte le vostre esigenze. Il vostro sottocomitato dovrà stabilire criteri specifici che indichino il numero e le dimensioni delle sale riunioni, un'area per la registrazione, aree per preparare e servire rinfreschi, possibilità di alloggio e ristoranti nelle vicinanze, e, se pensate di prevederlo nel vostro programma, lo spazio per un eventuale intrattenimento.

Chi dobbiamo invitare? Assolutamente tutti! come per tutti gli eventi di successo, quanti più membri saranno presenti, tanto più ricca sarà per tutti l'esperienza. Non appena avete deciso le date per l'evento, il coordinatore di PI del WSO dovrebbe essere informato in modo che il tuo evento possa essere annunciato in tutte le pubblicazioni della Fratellanza, e di conseguenza anche il comitato PI del WSC dovrebbe esserne informato. Il coordinatore PI del WSC o il vostro coordinatore regionale vi dovrebbe fornire gli elenchi degli indirizzi dei servitori di fiducia delle Aree circostanti, così da poterli invitare. Si suggerisce che i volantini di preregistrazione siano spediti a intervalli regolari alle Aree e alle Regioni in prossimità della data dell'evento.

Quanto dobbiamo strutturarci e in quali circostanze? Quando discutiamo il tema e il programma dell'evento, le sue dimensioni e la durata diventeranno molto probabilmente fattori discriminanti. Per un seminario di studio multi-regionale si suggerisce che duri un intero fine settimana; potrà essere focalizzato su una base ampia e contemplare riunioni su vari argomenti. Le possibilità per un evento della durata di un fine settimana sono praticamente illimitate. Le riunioni possono essere tenute anche contemporaneamente, per dare ai presenti la possibilità di scegliere tra molti l'argomento a cui sono più interessati, ma si può scegliere anche di tenere un incontro alla volta, in modo che tutti i presenti possano partecipare a tutte le discussioni. La maggior parte degli eventi di questa durata contengono anche una riunione di recupero e qualche intrattenimento.

Per le giornate di studio regionali o d'Area, può bastare un evento di un giorno. Inoltre, è saggio restringere il focus dell'evento a due o tre problemi di attualità della linea telefonica. Le riunioni consecutive sono il formato suggerito per un evento di una giornata.

Esistono molti diversi formati per le singole riunioni: lo stile che sceglierete dipenderà dalla disponibilità degli oratori, dalle questioni che costituiscono il punto principale delle linee telefoniche e, naturalmente, la dimensione del vostro evento. Potrete scegliere di predisporre simulazioni di risposta a delle chiamate, rappresentazioni di situazioni reali, sessioni di condivisione di esperienze reali, telefonate simulate, presentazioni, sessioni di domande e risposte o qualsiasi altra cosa che il vostro sottocomitato ritenga che possa stimolare la discussione e una comprensione più ampia delle nostre Dodici Tradizioni come si applicano al servizio di PI. Si suggerisce di evitare le riunioni di tipo frontale, e di incoraggiare la piena partecipazione del pubblico. Se prevedete di predisporre presentazioni con relatori, è una buona idea, dopo, concedere molto tempo ai presenti per porre domande e per la condivisione di esperienze. È importante fornire un forum a tutti gli eventi di studio, in cui tutti i membri possano condividere al loro interno questa preziosa esperienza.

Esempio di programma di un evento di “Giornate di studio” regionale o di più Regioni

Venerdì

18:00	20:00	Registrazione dei partecipanti
20:00	22:00	Riunione di apertura

Sabato

8:00	9:00	Registrazione
9:00	10:30	“Far partire una linea telefonica”
9:00	10:30	“Attirare e trattenere i servitori”

	11:00	12:30	“La collaborazione tra servitori della linea telefonica e quelli del Dodicesimo Passo”
	11:00	12:30	Rappresentazioni di situazioni “da fare” e “da non fare”
	12:30	14:00	Pausa pranzo
	14:00	16:00	Rappresentazione di situazioni tipiche
	16:40	18:00	Forum aperto
	18:00	20:00	Pausa cena
	20:00	24:00	Riunione di recupero seguita da serata “danzante”
Domenica			
	10:00	12:00	Intervento del team di servitori del Comitato dei Servizi Mondiali
	12:30	14:00	Riunione di chiusura

Questo è solo un esempio. Ogni punto può variare sia a seconda dell’orario che del luogo. Il solo requisito è che questi punti diano risposta ai bisogni dei partecipanti coinvolti.

IV

LE CHIAMATE ALLA LINEA TELEFONICA DI NA

NOTIZIE SULLA FRATELLANZA E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

PARLARE CON UN AMICO O UN FAMILIARE DI UN MEMBRO

PARLARE CON UN DIPENDENTE

IL PROCEDIMENTO DEL DODICESIMO PASSO

COME AFFRONTARE CHIAMATE PARTICOLARI

LE CHIAMATE PIÙ COMUNI

La seguente sezione illustra diversi tipi di chiamate comunemente ricevute dai servitori della linea telefonica. Questi appunti non sono pensati per essere una traccia da seguire nelle chiamate telefoniche, ma sono pensate come esempi di risposte appropriate nelle diverse situazioni. Nelle pagine seguenti, le possibili risposte appaiono in corsivo. Ricorda che trasmettiamo il messaggio di recupero al chiamante quando vogliamo chiarire che:

1. Il nostro obiettivo principale è portare il dipendente a una riunione.
2. Il Programma funziona.
3. Noi stessi, un tempo, eravamo “un dipendente che soffriva.”
4. Ci preme e desideriamo aiutare.

Il nostro tono di voce e la stessa velocità con cui parliamo hanno la stessa importanza delle parole che usiamo. Siamo consci di ciò che un interlocutore dice e sente. Non dobbiamo usare termini giudicanti o pregare l’interlocutore.

È importante tenere in mente che le chiamate potrebbero non corrispondere esattamente ai dialoghi descritti qui, ciò nonostante, la dimestichezza con queste informazioni renderà più semplice rispondere appropriatamente e svolgere il servizio nello spirito delle Dodici Tradizioni di NA.

A. Notizie sulla Fratellanza/richieste di informazioni

Fornire una breve descrizione di NA ai chiamanti che richiedono informazioni, riunioni speciali, letteratura, attività, ecc. Il servitore spieghi anche che queste richieste verranno prese in considerazione da un membro di NA designato per gestire tali chiamate; non assumersi mai questo tipo di impegni per conto proprio. Il servitore prende il nome, il numero del chiamante, completa il Modulo di segnalazione e lo trasmette di conseguenza (fare riferimento all'Allegato C).

Nel caso in cui un giornalista ci contatti, dobbiamo essere pronti a rispondere in modo appropriato. È importante chiedere aiuto ai membri del servizio di Pubblica Informazione della propria Area, Regione o a livello mondiale (consultare la *Guida alla Pubblica Informazione* per un “piano di emergenza PI”).

B. Chiamate personali

Se chi chiama desidera incontrare o parlare con una specifica persona di NA, diciamo educatamente qual è la nostra politica: *“non posso accettare messaggi personali e non posso dare alcun numero di telefono personale, che sia di qualcuno dentro o fuori della Fratellanza.”* Ricorda che l'anonimato dei nostri membri è molto importante e che non dobbiamo mai confermare l'appartenenza di chicchessia alla nostra associazione, né direttamente né indirettamente.

C. Parlare con un amico o con un familiare

Chiamate in situazioni di crisi

Sebbene la maggior parte delle chiamate prese da ogni servitore di questo servizio siano di solito di routine, a volte può arrivare una chiamata *critica*. Prendete sempre sul serio queste chiamate. Quando il servitore ha chiaro che un chiamante è in crisi, può rapidamente indicargli il numero di telefono appropriato che avrà cercato nella lista dei riferimenti telefonici della zona (vedi Allegato B). Assicuratevi che il servitore scriva correttamente il numero di telefono del chiamante e poi che gli dica testualmente: *“Quando la situazione critica sarà passata, dia il nostro numero al suo familiare, suggerendogli/le di chiamare NA per informazioni sul recupero dalla dipendenza.”*

Il dipendente chiede aiuto?

Cercate di capire se il dipendente vuole smettere di usare. Se la risposta è sì e lui o lei vorrebbe ascoltarvi sul recupero dalla dipendenza, parlate con loro (cfr. la sezione *Parlare con un dipendente*).

Se il dipendente non vuole smettere di usare o non viene al telefono, potete dire al chiamante: *“Noi non possiamo fare nulla per la persona di cui si sta occupando fino a quando non vorrà smettere di usare; il dipendente deve volere aiuto. Esistono tuttavia programmi per i familiari dei dipendenti. Posso dirle come contattarne uno, se vuole.”* NOTA: Spiegate sempre brevemente il principio della nostra Sesta Tradizione. “Narcotici Anonimi non è affiliata ad altre organizzazioni, né raccomanda altre organizzazioni, istituzioni, servizi di emergenza, agenzie o programmi. Forniamo semplicemente numeri di telefono esterni ai chiamanti che hanno bisogno di servizi diversi da quelli di NA.” Rispondete alle domande su NA educatamente, ma non impegnate a lungo il telefono: *“Abbiamo bisogno di avere libera la linea nel caso in cui un dipendente stesse cercando di chiamarci. Se vuole potrebbe partecipare a una riunione aperta per sapere di più su NA. Potrebbe venire insieme al suo familiare.”*

NOTA: trovate ulteriori informazioni nella sezione *Come gestire le chiamate particolari*.

D. Parlare a un dipendente

Ascolta e rispondi a chi chiama: un dipendente che soffre probabilmente dirà che vuole informazioni o chiederà aiuto.

Un dipendente chiede informazioni su NA

Rispondete alle domande di chi chiama. Se sentite che vuole sapere altro, chiedetegli: *“Hai altre domande su Narcotici Anonimi?”* Dopo che l'interlocutore ha esaurito le domande, se vi rendete conto che vuole continuare la conversazione, potreste continuare dicendogli: *“Mi pare che tu stia davvero male. Conosco la disperazione che stai provando. Vuoi aiuto per smettere di usare droghe?”* Il dipendente dirà se desidera aiuto.

Un dipendente interessato – Potrebbe essere pronto per essere aiutato? NO

Concludete la chiamata dicendo: *“Quando sei pronto, siamo qui per aiutarti. Il nostro programma funziona per coloro che vogliono smettere di usare. Ricorda sempre che esiste un modo per venirne fuori”*.

Un dipendente interessato – Potrebbe essere pronto per essere aiutato? SI

Se l'interlocutore desidera un aiuto che esuli dall'ambito dei servizi che NA può fornire (per esempio disintossicazione, informazioni su terapie, ecc.), potete indicare dei numeri di telefono tratti dalla lista dei contatti dei servizi della zona (vedere all'Allegato B). Abituatevi a gestire le chiamate difficili nella sezione *“Come affrontare le chiamate particolari”*. Non riattaccate fino a quando non siete abbastanza sicuri di aver fatto tutto quello che potete per il vostro interlocutore. Se non è una chiamata di crisi, ascoltate chi chiama ed esprimete le vostre preoccupazioni.

Un dipendente che vuole smettere di usare ma non è sicuro

Rispondete empaticamente, condividete com'era prima per voi, cosa vi è successo e com'è oggi. Potreste riassumere dicendo che c'è stato un periodo della vostra vita in cui pensavate che non sareste mai riusciti a smettere di usare droghe. Tuttavia, dopo aver trovato NA non avete più dovuto usare. A quel punto potrete chiedergli: *“Ti piacerebbe andare a una riunione di NA?”* Oppure: *“Ti piacerebbe parlare più a lungo con un altro membro di NA?”*

Il contatto con un servitore del Dodicesimo Passo

Se il vostro interlocutore desidera parlare a lungo, proseguite passando nella sezione intitolata "Procedura del Dodicesimo passo."

Indirizzare un dipendente a una riunione

Fornite al chiamante informazioni (ora, luogo e indicazioni, se necessario) sulla prossima riunione disponibile. Prendetevi qualche istante per spiegargli cosa può aspettarsi dalla riunione. Indicate il tipo e il formato della riunione (ad es. con oratore, di discussione di argomenti, di studio del Testo Base, ecc.). È utile entrare nei dettagli per farli sentire più possibile a proprio agio. Concludete la chiamata dicendo: *“Per ottenere il massimo dalla riunione, prova ad arrivare qualche minuto prima. Se hai bisogno di ulteriore aiuto, chiamaci di nuovo. Hai fatto la cosa giusta chiamandoci. Ci sarò (o “non ci sarò”, a seconda del caso) anch'io.”* E, nel caso in cui ci sarete: *“Non vedo l'ora di incontrarti!”*

Il dipendente non andrà alla riunione

Chiedetegli: *“Perché no?”* Qui sotto alcuni esempi di risposte alle scuse per non andare a una riunione. Le domande e le affermazioni del dipendente potrebbero dare l'impressione che non sia ancora pronto, ma ricordate che il vostro interlocutore ha già espresso il suo bisogno di aiuto. La nostra intenzione è di aiutarlo a concentrarsi sulla soluzione, più che sul problema che gli impedisce di partecipare alle riunioni di NA.

Se il chiamante è sulla difensiva e chiede: *"Cosa succede durante una riunione?"* rispondete: *"Siamo un gruppo di dipendenti che si incontrano regolarmente per aiutarsi a vicenda a rimanere puliti. I dipendenti condividono com'era prima e com'è la vita oggi. Non è necessario fare o dire nulla."* Se il chiamante presenta argomenti che potrebbero ostacolarlo, come: *"...la mia auto non funziona"* e simili, rispondetegli: *"...e per questo problema hai una soluzione?"* Ma anche: *"Forse potrei procurarti io un passaggio per una riunione."*

Se il vostro interlocutore usa i propri figli come scusa: *"...non ho nessuno che si prenda cura dei miei bambini,"* rispondete: *"Se è necessario, puoi portarli a una riunione aperta. Se sono in età scolare, puoi partecipare alle riunioni diurne."* Se dice di essere troppo spaventato, rispondete che non è solo. *"Durante la mia prima riunione mi sentivo così in ansia che avevo paura di dire qualsiasi cosa. Non devi preoccuparti, siamo tutti molto alla mano."* Provate a organizzarvi con un servitore del Dodicesimo Passo perché si incontrino alla riunione. Se chi chiama dice che sta ancora usando, *"Non credo di poter restare senza usare abbastanza a lungo per andare a una riunione"*, rispondete: *"Se vuoi smettere di usare, allora sei il benvenuto. Ti chiediamo solo di non portare con te droghe o strumenti legati all'uso durante la riunione"*.

Se chi chiama dice di essere troppo sfiduciato: *"Non funzionerà per me. Mi sono spinto troppo lontano..."*, rispondetegli: *"Anche io mi sono sentito così, ma con l'aiuto di NA oggi ho una scelta: non sono costretto a usare"*. Se chi chiama ha altre scuse, *"Non posso andare perché ho obblighi familiari o lavorativi, mia moglie / mio marito non approva; ecc."*, rispondete *"...temo che se non ti farai aiutare, potresti non riuscire a mantenerlo, il lavoro, la famiglia, ecc."* Dopo aver discusso i suoi motivi per non andare a una riunione e alcune possibili soluzioni, chiedetegli: *"Vuoi andare a una riunione oppure ti piacerebbe parlare più a lungo con qualcun altro di NA?"* Per una risposta fare riferimento al punto appropriato all'interno di questa sezione.

E. La procedura del Dodicesimo Passo

Il servitore della linea telefonica dice brevemente al chiamante di cosa tratta la chiamata del Dodicesimo passo: *"Ci sono dipendenti in recupero nella Fratellanza di NA che parleranno a lungo con te. Devo contattare uno di loro che ti richiamerà."* Completare il Modulo di riferimento (vedere all'Allegato I). *"Posso avere il tuo nome e numero di telefono? Tieni il telefono a portata di mano e qualcuno ti richiamerà al più presto. Hai fatto la cosa giusta chiamandoci."* Chiamate il servitore del Dodicesimo Passo di turno e dategli le informazioni raccolte.

Se avete chiamato tutti i servitori del Dodicesimo Passo che hanno lo stesso sesso del chiamante e non ne avete trovato uno disponibile, richiamate il dipendente e ditegli: *"Non riesco a raggiungere nessuno, in questo momento. Hai voglia di parlare con me per un po', o vuoi qualcuno che ti chiamerà tra qualche ora per parlare con te?"*

Se il chiamante desidera continuare a parlare, ascoltate ed esprimete la vostra preoccupazione. Concludete la chiamata affermando: *"Continuerò a cercare di contattare"*

qualcuno che possa chiamarti al più presto. Ancora una volta, hai fatto la cosa giusta chiamandoci. Se hai bisogno di ulteriore aiuto, richiamaci." Continuate a cercare di trovare un servitore del Dodicesimo Passo disponibile per richiamare questa persona. Se entro la fine del turno non lo avete trovato, fornite le informazioni ai servitori che prendono il turno successivo. In seguito, questi continueranno a provare a rintracciare un servitore del Dodicesimo Passo disponibile a richiamare.

F. Gestire chiamate particolari

Una linea telefonica di Narcotici Anonimi è strettamente dedicata alla distribuzione di informazioni sulla Fratellanza di NA, sulle riunioni e sul recupero. I servitori devono sempre ricordare che loro stessi sono dipendenti in recupero che condividono la loro esperienza, forza e speranza. Come servitori, non siamo consulenti professionali per le situazioni di crisi, né medici o psicologi, ecc., e non abbiamo il diritto quindi di fornire consulenza professionale. Alle persone che chiamano con problemi che, secondo l'opinione del servitore, siano oltre i confini di Narcotici Anonimi, dovrebbe essere dato rapidamente ed educatamente un numero di riferimento appropriato tratto dalla lista di riferimento dei servizi di zona (vedere l'Allegato B). Prima di fornire qualsiasi altro numero di riferimento, spiegate sempre che Narcotici Anonimi non è affiliata né raccomanda, qualsiasi altra organizzazione, istituzione, servizio di emergenza, o programma. Forniamo semplicemente numeri di telefono alternativi per quei chiamanti che abbiano bisogno di servizi diversi da NA. Fornite ai servitori della linea telefonica una lista di riferimento dei servizi di zona per le chiamate speciali che possono capitargli(vedere l'Allegato B).

Gestire chiamate in situazioni critiche

Sebbene la maggior parte delle chiamate prese dal servitore della linea telefonica siano di natura molto simile, a volte può arrivare una chiamata di crisi. Prendete sempre sul serio queste chiamate. Quando il servitore ha stabilito che un chiamante è in una situazione critica, il volontario deve rapidamente fornire al chiamante il numero di telefono appropriato tratto dalla lista di riferimento dei servizi di zona (vedere l'Allegato B).

Chiamate da parte di amici o parenti di dipendenti

Molte chiamate provengono da familiari o amici che si preoccupano delle condizioni di una persona che usa droghe. Dobbiamo ricordare che il nostro scopo principale è quello di trasmettere il messaggio al dipendente che ancora soffre. Se il dipendente è lì ed è disposto a parlare con il servitore, va benissimo; in caso contrario, suggerire che il membro della famiglia partecipi a una riunione aperta per saperne di più su Narcotici Anonimi. Si può suggerire che il chiamante porti con sé il dipendente che sta ancora soffrendo. Oppure al membro della famiglia può essere chiesto di dare il nostro numero di telefono al dipendente. I familiari spesso vogliono che parliamo con un dipendente che non è disposto a fare nulla per il suo problema o vuole che li chiamiamo personalmente. Non possiamo farlo. Diremo loro che il dipendente deve chiamarci o essere disposto a farlo. Possiamo aiutare qualcuno

solo se questi è disposto ad aiutare se stesso. Se i membri della famiglia continuano a dirci come si sentono, li possiamo indirizzare al o ai numeri di telefono della lista di riferimento dei servizi di zona (consultare l'Allegato B). Ricordate di trattare il familiare o l'amico con gentilezza e con la massima pazienza.

V

ALLEGATI

Questo capitolo contiene liste e moduli che il vostro sottocomitato potrebbe trovare utili. Ulteriori esempi possono essere reperiti presso l'Ufficio dei Servizi Mondiali (WSO). Intendiamo incoraggiare il vostro sottocomitato a sviluppare del materiale specificamente adatto alle proprie esigenze.

DIAGRAMMA DEI FLUSSI DEL SERVIZIO TELEFONICO

LISTA DI RIFERIMENTO DEI SERVIZI DELLA ZONA

MODULO DEI RIFERIMENTI

REGISTRO DEL SERVIZIO TELEFONICO

VOLANTINO DEI SERVITORI DEL SERVIZIO TELEFONICO

FOGLIO DI PROGRAMMAZIONE DEI SERVITORI

FOGLIO DI REGISTRAZIONE DEI SERVITORI 1

FOGLIO DI REGISTRAZIONE DEI SERVITORI 2

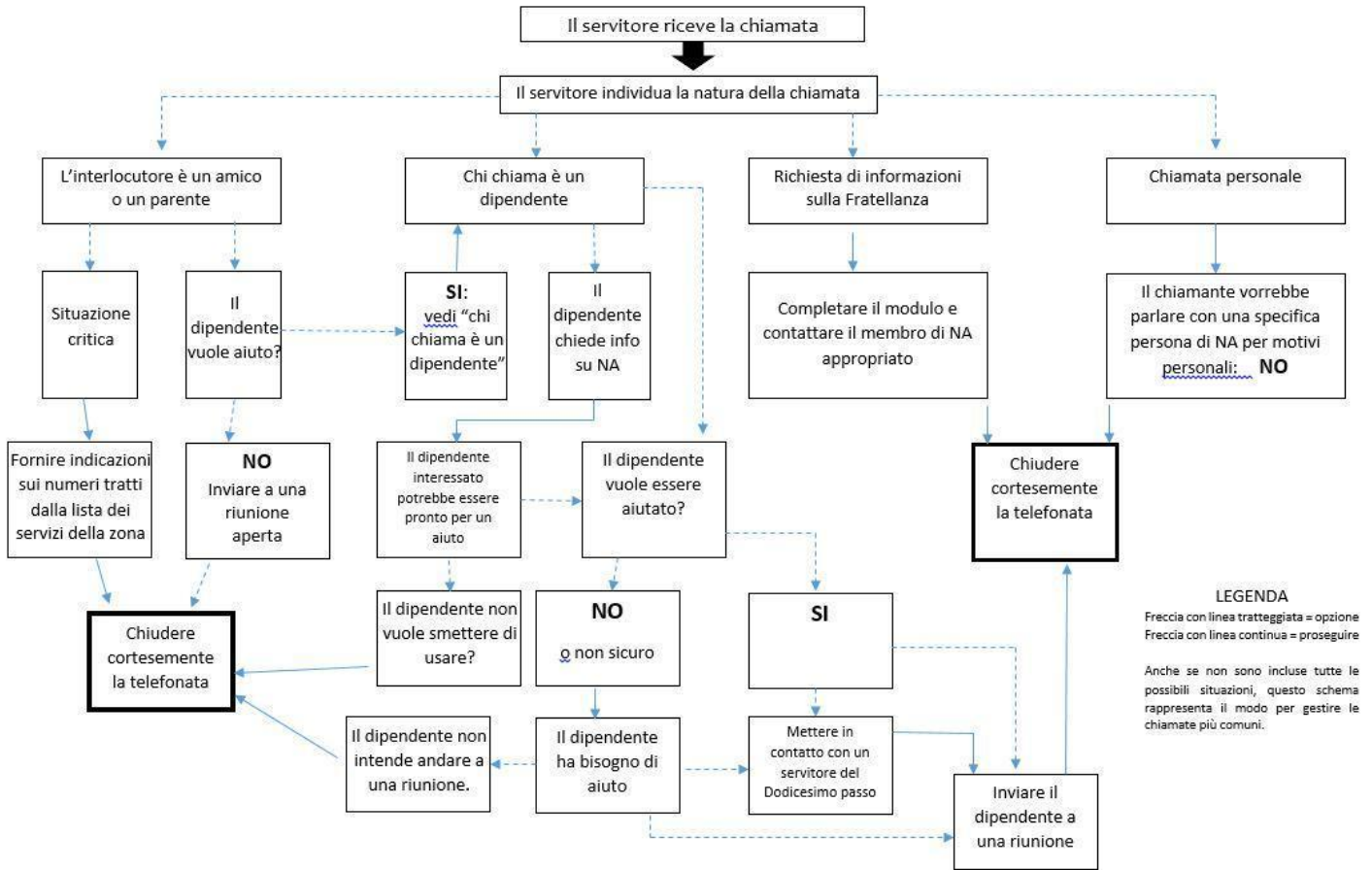
MODULO DI RIFERIMENTO PER IL DODICESIMO PASSO

Indicazioni per i servitori

Nota: per favore, mandate al WSO una copia di qualunque materiale creato, perché altri possano beneficiare dell'esperienza del vostro sottocomitato.

Allegato 'A'

Diagramma dei flussi del servizio telefonico



ALLEGATO B

Quando forniamo questi numeri spieghiamo sempre che **Narcotici Anonimi non è affiliata a né raccomanda alcuna altra organizzazione, istituzione, servizio di emergenza, ente o programma.** Noi semplicemente offriamo in alternativa al nostro, dei numeri di telefono a quelle persone che ci chiamano e hanno bisogno di servizi che Narcotici Anonimi non può fornire.

[illegible]

ALLEGATO C

MODULO DI RESOCONTO DELLA TELEFONATA

Data: _____
Servitore: _____
Orario: _____
Nome del chiamante: _____
Istituzione/organizzazione: _____
Indirizzo: _____
Numero del chiamante: _____
Orari di disponibilità: _____

Motivo (-i) della chiamata:

_____ Info su riunioni Ospedali & Istituzioni
_____ Problemi con Ospedali & Istituzioni
_____ Richiesta di una presentazione di Pubblica Informazione
_____ Richieste da mezzi di informazione (Giornali/radio TV ecc.)
_____ Richiesta di informazioni generiche
_____ Problemi in riunioni di recupero
_____ Richiesta di organizzazione di eventi
_____ Altro (descrivere in dettaglio: _____)

Dirottata la richiesta a (fare una 'X' in corrispondenza del caso):

☐

Area

☐

Regione

_____ Coordinatore
_____ Coordinatore Ospedali & Istituzioni
_____ Coordinatore Pubblica Informazione
_____ Coordinatore Sottocomitato Eventi
_____ Coordinatore Linea Telefonica
_____ Coordinatore Letteratura
_____ RCM/Vice
_____ Altro (descrivere in dettaglio: _____)

Importante: per completezza, contattate anche voi stessi il sottocomitato indicato.

Note di follow-up: _____

ALLEGATO E

AIUTA UN ALTRO DIPENDENTE:

ALLEGATO D

REGISTRO DELLE TELEFONATE

Servitore: _____

Ora	Chiamante					Come hai saputo di NA?					Azione intrapresa					Località del chiamante					Durata				
	in membro	migliare	in-dipendente	professionista	ro	anifesti/pubbl.	professionista	rvizi/SerD	ra Istituzione	nici/famigliari	ro dipendente	ro	o su riunioni	tività/eventi	° Passo	: con cui parl.	bbl. Informaz.	di	ro						



ALLEGATO F
PROGRAMMAZIONE DEI SERVITORI

Mese di: _____

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica

Nomi servitori e alternativi:

Attenzione: cambiamenti di orari/giorni e compiti possono avvenire in accordo con la disponibilità dei servitori.

ALLEGATO G
MODULO DI ISCRIZIONE DEI VOLONTARI
PER IL SERVIZIO DELLA LINEA TELEFONICA

[illegible]

ALLEGATO H

FIGURE DEL SERVIZIO DELLE LINEE TELEFONICHE

Coordinatore dell'elenco servitori della linea telefonica e del Dodicesimo Passo: distribuisce, raccoglie e organizza le liste dei servitori. Questa persona è il contatto iniziale per il servitore che fornisce servizio al sottocomitato.

Coordinatore del volantino della linea telefonica: produce e distribuisce i volantini del numero telefonico ai gruppi e alle Aree.

Coordinatore dell'orientamento: pianifica le sessioni di gruppo o di orientamento individuale per i nuovi servitori.

Presentatore dell'orientamento: conduce l'orientamento di servitori della linea telefonica e del Dodicesimo Passo. Se necessario forma anche gli addetti di un servizio professionale.

Coordinatore del Pacchetto di orientamento: copia e assembla i pacchetti di orientamento utilizzati nelle sessioni di orientamento.

Responsabile delle comunicazioni: si occupa dell'invio mensile delle mail ai servitori.

Coordinatore degli Eventi: organizza eventi di celebrazione dei servitori con la partecipazione di membri del sottocomitato precedenti, presenti e futuri (2-3 volte all'anno).

Il **collegamento di distribuzione poster** si pone tra i sottocomitati di Pubblica Informazione e della linea telefonica per l'acquisizione di servitori per la distribuzione di poster con i numeri telefonici di NA.

Il **collegamento con l'elenco delle riunioni** funziona da collegamento tra il sottocomitato della linea telefonica, della Pubblica Informazione e della Letteratura per creare e coordinare le liste delle riunioni di una zona, la loro edizione e distribuzione.

Collegamento con il servizio esterno di risposta: agisce tra il sottocomitato telefonico e il servizio di risposta professionale. Responsabile anche della conservazione e aggiornamento dei rispettivi pacchetti di informazione.

NOTA: queste attività possono impegnare contemporaneamente più di una persona.

ALLEGATO I

MODULO INFORMAZIONI PER UN DODICESIMO PASSO

Elenchiamo sotto le informazioni aggiuntive che potrebbero essere necessarie per preparare un Dodicesimo Passo. Il servitore della linea telefonica spiega a chi chiama che tutte le informazioni rimangono riservate, ma che chiediamo notizie in più solo per poterlo/la aiutare.

Un servitore della linea telefonica dovrà usare il buon senso nel gestire queste chiamate. Mai fornire il nome, l'indirizzo o il numero di telefono di qualsiasi membro di NA. Non utilizzare cognomi, luoghi di lavoro, ecc.

Data della chiamata: _____

Ora della chiamata: _____

Nome del chiamante: _____

Genere: _____

Numero di telefono: _____

Indirizzo: _____

Il chiamante è mai stato a una riunione di NA? _____

Come ha saputo di NA? _____

Il chiamante oggi ha usato? _____

Cosa chiede a NA? _____

_____ Informazioni su NA.

_____ Parlare più a lungo con qualcuno di NA.

_____ Altro (spiegare): _____

Nome del servitore della linea telefonica: _____

Nome del servitore del Dodicesimo Passo cui ha fatto proseguire la procedura: _____

Il servitore della linea telefonica registra il prima possibile qualsiasi altra informazione pertinente riguardo a chi ha chiamato. Dopo aver chiuso la comunicazione, dovrebbe consultare la lista del Dodicesimo Passo, scegliere uno dei servitori e chiamarlo, in base allo stesso sesso e collocazione geografica. Le informazioni raccolte dovrebbero essere comunicate al servitore del Dodicesimo Passo il prima possibile.

ALLEGATO J

ORIENTAMENTO DEI SERVITORI

Schema del seminario di orientamento:

1. Introduzione
2. Descrizione del pacchetto di orientamento
3. Descrizione da *Guida al Servizio Telefonico* dei seguenti punti:
 - i. *Informazioni generali per i volontari*: definire e spiegare il ruolo di servitori della linea telefonica e del Dodicesimo Passo, il tipo di linea telefonica e il tipo di servizio utilizzato dal sottocomitato.
 - ii. Istruzione sui moduli che è necessario compilare.
4. Istruzione sul diagramma di flusso e sulle chiamate telefoniche più comuni.
 - i. Sessioni di simulazione per i servitori della linea telefonica:
preparare telefonate simulate usando due sedie, posizionate schiena contro schiena;
simulare le comuni telefonate ricevute dai servitori.
 - ii. Sessioni di simulazione per i servitori del Dodicesimo Passo:
esaminare e discutere i punti salienti della sezione *Procedura del Dodicesimo Passo*, tratti dalla *Guida al Servizio della Linea Telefonica*;
impostare simulazioni di incontri tra servitori e dipendenti, al telefono e di persona. Consultare in particolare la sezione *Cose da considerare prima di incontrare un dipendente di persona*.
5. Iscrizione dei servitori:
 - i. Discutere degli specifici intervalli di tempo per la risposta della linea telefonica.
 - ii. Discutere di altre opportunità di servizio disponibili all'interno del sottocomitato.

NOTA: è importante consentire domande e risposte durante le varie sezioni di questo orientamento.

Pacchetto di orientamento servitore:

Guida al Servizio della Linea Telefonica: può essere il testo approvato dal sottocomitato della Letteratura NA, o anche un pacchetto apposito creato dal sottocomitato locale.

Libretto Bianco: è una guida utile per rispondere a determinate domande di un interlocutore, per spiegare cosa è NA.

Elenchi delle riunioni: la maggior parte delle chiamate ricevute saranno richieste su luoghi e orari delle riunioni.

Lista dei Servitori della Linea Telefonica: elenco dei membri attualmente coinvolti nel servizio di telefonia.

Lista dei Servitori del Dodicesimo Passo: elenco di tutti i membri coinvolti in questo momento nel servizio della procedura del Dodicesimo Passo.

Tabella dei turni dei Servitori: strumento indispensabile per i servitori, in caso debbano pianificare delle modifiche e per trasmettere efficacemente le informazioni necessarie al servitore successivo (fare riferimento all'Allegato F).

Registro del Servizio della Linea Telefonica: dev'essere compilato da tutti i servitori della linea telefonica, perché si possano valutare i servizi che forniamo (fare riferimento all'Allegato D).

Bollettino delle attività: terrà aggiornati i servitori delle modifiche delle riunioni, delle nuove riunioni dei sottocomitati, delle attività e degli eventi.

Modulo di informazioni del Dodicesimo Passo: questo modulo deve essere compilato quando si invia un chiamante a un servitore del Dodicesimo Passo (fare riferimento all'Allegato I).

Modulo Informazioni: questo modulo va compilato quando si forniscono informazioni o richieste a un membro di NA incaricato (fare riferimento all'Allegato C).