

A.A.® Руководство

A.A.® Guidelines

A.A. Телефонная служба

from G.S.O., Box 459, Grand Central Station, New York, NY 10163
ГСО, п/я 459, Центральный вокзал, Нью-Йорк 10163

Руководство AA является собранием опыта, которым поделились члены AA в разных областях служения. Оно также отражает общие направления, отраженные в Двенадцати Традициях и решениях Генеральной Конференции по служению США и Канады. Поддерживая нашу традицию автономности, кроме тех случаев, когда это затрагивает другие группы или AA в целом, большинство решений принимается на основе группового сознания участвующих членов. Целью настоящего руководства является содействие в достижении информированного группового сознания.

ОБСЛУЖИВАЕМЫЕ РАЙОНЫ

Иногда телефонная служба создается одной группой AA или даже одним или двумя членами AA, ощущающими необходимость такой службы. По мере того как служба начинает удовлетворять нужды AA и по мере роста AA в этой местности, другие соседние группы становятся заинтересованными и начинают поддержку телефонной службы. Иногда инициаторами создания телефонной службы выступают окружные комитеты по обслуживанию. Если возможно, перед принятием такого решения необходимо получить информацию о мнении, высказанном в групповом сознании задействованных групп, для того, чтобы обеспечить как финансовую поддержку, так и участие добровольцев.

Некоторые рекомендации:

Начало

1. Убедитесь и проверьте в вашем районном, окружном и ближайшем центральном офисе обслуживания, что вновь создаваемая служба не будет дублировать уже существующую.
2. Начинайте с малого и помните, Easy does it – аккуратно, осторожно. Гораздо легче расширять службу, чем сокращать ее.
3. Полагайтесь на групповое сознание участвующих групп. Внимательно отделяйте частное мнение от группового сознания.
4. Обычно в местных телефонных справочниках телефонная служба называется AA или «Анонимные Алкоголики».

Добровольная поддержка членов AA

1. Продумайте количество людей, которые могут отвечать на звонки по 12 шагу.
2. Рассмотрите необходимость наличия одного ответственного за службу.
3. Предлагается, чтобы у добровольцев, желающих отвечать на звонки по 12 шагу стаж трезвости был как минимум 6 месяцев, и они должны четко определить дни и время, когда они доступны для телефонных звонков.
4. Следите за тем, чтобы список добровольцев был актуальным и активным.

5. Если вы не можете или приняли решение не использовать коммерческую службу, начните с двух членов AA – одного мужчины и одной женщины с достаточным стажем трезвости – для ответа на звонки.

6. В тех районах, которые используют только добровольцев, существует множество вариантов: переадресация звонков, голосовая почта, пейджинговые системы и автоответчики.

КАКИМ ОБРАЗОМ ФИНАНСИРУЕТСЯ ТЕЛЕФОННАЯ СЛУЖБА?

Когда несколько групп собираются и решают заключить договор с коммерческим колл-центром, обычный опыт свидетельствует о том, что каждая группа участвует в финансировании, полагаясь на решение своего группового сознания. В некоторых случаях, расходы делятся между группами поровну. В отдельных случаях, группы вносят плату за телефонную службу в соответствии с количеством членов группы. В случае, если за телефонную службу отвечает окружной комитет, группы вносят плату в окружной комитет, и окружной комитет оплачивает счета.

Финансирование

1. Точно и внимательно оцените, какая сумма потребуется и какая сумма имеется в наличии.
2. Убедитесь в том, что группы согласны финансировать службу.
3. Призовите группы к тому, чтобы плата вносилась ежемесячно.
4. При пропорциональном распределении расходов между группами, добавляйте небольшую сумму ежемесячно на создание резерва на случай непредвиденных расходов или расширения службы.

КТО НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ТЕЛЕФОННУЮ СЛУЖБУ?

Мнения по этому вопросу расходятся: за это могут отвечать один или два члена AA; может быть создан комитет по телефонной службе; либо телефонная служба может быть предметом ведения окружного комитета по служению.

Даже если ответственность несут один или два члена AA, или комитет (независимо от названия), предлагается, чтобы один человек, назначенный комитетом или группой, заключал все

договоры, осуществляя контакты с телефонной службой и оплачивал счета. Это делается для того, чтобы не возникало недоразумений при общении с персоналом телефонной службы.

КТО ОТВЕЧАЕТ НА ЗВОНКИ – ЧЛЕНЫ АА ИЛИ ПЕРСОНАЛ КОММЕРЧЕСКОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СЛУЖБЫ (КОЛЛ-ЦЕНТРА)?

Многие используют колл-центры, хотя некоторые телефонные службы АА полагаются исключительно на членов АА. Приводим список возможных вариантов обработки звонков по 12 шагу:

1. Колл-центр располагает списком членов АА, которые доступны для ответов на звонки. После принятия сообщения об имени и номере телефона звонящего, колл-центр звонит члену АА, который затем контактирует с алкоголиком, ищущим помощи.
2. Список членов АА, готовых отвечать на звонки, формируется по географическому принципу. Когда адрес звонящего приблизительно определяется, колл-центр связывается с членом АА, находящимся в этом же районе или по соседству. Некоторые предлагают формировать отдельные списки членов АА – мужчин и женщин.
3. Некоторые члены АА служат на основе ротации. Сотрудники колл-центра переадресуют звонки им, а они, в свою очередь обращаются к своим спискам добровольцев.
4. В некоторых случаях информация передается ближайшей группе, а не отдельному человеку – члену АА.
5. В некоторых местах, группы поочередно по неделям берут на себя полную ответственность за все звонки.
6. Некоторые телефонные службы используют маршрутизаторы звонков или системы пачей, когда они отвечают на звонок, но немедленно переключаются на номер добровольца АА.
7. Наблюдательный комитет назначает одного человека ежедневно из числа сотрудников колл-центра. Этот человек затем передает звонки добровольцам АА.

Одна телефонная служба АА поделилась следующей информацией, которая может помочь тем, кто планирует использовать коммерческий колл-центр и хочет объяснить сотрудникам колл-центра наши нужды в телефонной службе.

Когда алкоголик обращается за помощью...

1. При ответе на звонок представляйтесь «Телефонная служба АА».
2. Попытайтесь определить, чего хочет звонящий.

3. Если звонящий не желает сообщать имя или другую информацию, постарайтесь перевести звонок на члена АА.

4. Если звонящий не желает сообщать имя, не настаивайте на этом.

5. Никогда не спорьте со звонящим. Объясните ему, что вы сотрудник телефонной службы и постарайтесь связать его с членом АА

6. Сообщите звонящему, что многие члены АА находятся на группах в вечернее время, зачастую до 10:30 или 11:00, поэтому нельзя ожидать немедленного ответного звонка.

7. Пожалуйста, помните, что алкоголики и члены их семей, обращающиеся за помощью – больные люди, общение с ними может быть весьма неприятным, если вы не будете иметь этого в виду.

8. Если вас критикуют, объясните звонящему, что вы действуете в соответствии с инструкциями комитета по телефонной службе.

9. По каждому звонку записывайте имя звонящего (если возможно), время, номер телефона и причину звонка. Операторы записывают, кому из членов АА (имя и номер телефона) был передан звонок.

Проблемы или вопросы должны адресоваться этому комитету. Этот комитет будет сообщать колл-центру об изменении в расписании групп, специальных мероприятиях и других вопросах, которые могут заинтересовать членов АА.

ПРОБЛЕМЫ С ФИНАНСИРОВАНИЕМ И УПРАВЛЕНИЕМ

Группы обычно в курсе, что телефонная служба удовлетворяет реальные нужды и соответственно выражают готовность помочь. Важно убедиться в наличии поддержки и желания групп помогать телефонной службе до того момента, когда она станет актуальной и докажет свою ценность. Нельзя переоценить важность того, что список добровольцев соответствовал действительности, и работал принцип ротации.

НЕКОТОРЫЕ ПРИМЕРЫ ОПЫТА, КОТОРЫМИ ПОДЕЛИЛИСЬ С НАМИ

На одной группе мы попросили поднять руки тех, кто пришел на группу после общения с телефонной службой, руки подняли семь человек. Стоит оно того? Мы думаем, да!

Мы довольны нашей телефонной службой. Мы «поработали по 12 шагу» с операторами, они вежливы и благожелательны. Мы чувствуем удачу и благодарность.

С самого начала работы нашей службы, у нас неизмеримо выросла посещаемость групп. У нас есть те добровольцы, начали служение в телефонной службе 7 лет назад, они до сих пор служат, на основе ротации.