



خطوط المساعدة الهاتفية

الغاية منها وضوابط العمل بها

يناير ٢٠١٦



الغاية من توفير خطوط المساعدة لزمانة المدمنين المجهولين :

- توفير معلومات مختصرة عن ماهية زمالة المدمنين المجهولين .
- توفير معلومات عن مواعيد وأماكن اجتماعات زمالة المدمنين المجهولين في تلك المنطقة .
- توفير اتجاهات الطريق لمن يريد حضور الاجتماعات



تلك هي الأهداف الأساسية ولكن خطوات المساعدة هي أحد طرق الاستجابة لنداء الخطوة الثانية عشرة .

- مشاركة مدمن نشط ويعاني ويطلب المساعدة وإخباره عن كيفية التعافي في زمالة المدمنين المجهولين .
- أحياناً قد يقوم من يحمل خط المساعدة بمقابلة المدمن الذي طلب المساعدة وأخذه لأحد الاجتماعات بسيارته (إختياري و عدم القيام بها منفرداً)
- يقوم من يحمل خط المساعدة بالاستعانة بأعضاء متطوعين يذهبون لمقابلة المدمن والتحدث معه وأخذه للاجتماع.



عمل خط المساعدة - ارشادات الرد على الاتصال

المحادثة التي تجرى على الخط الهاتفي لزمانة المدمنين المجهولين هي أول تفاعل يحدث بين شخص ما وبين زمانة المدمنين المجهولين. وتعتبر هذه المكالمات حيوية، فقد تحدث المحادثة الهاتفية فارقاً كبيراً فيما إذا كان المدمن سيتوصل إلى اجتماع زمانة المدمنين المجهولين أم لا. ويجب علينا أن نجيب على المتحدثين بطريقة تشعرهم بأهميتهم ، ونوفر المعلومات الكافية .



- خط المساعدة ليس هاتف طوارئ هو خط للمعلومات فقط ، حيث بإمكان المدمن النشط أن يتصل ويتحدث بمجهولية مع مدمن متعافي .
- نحن لسنا مؤهلين للتعامل مع الأزمات والحالات الطارئة .
- هدفنا الاساسي هو البقاء ممتنعين وحمل رسالة التعافي في زمالة المدمنين المجهولين للمدمن الذي ما زال يعاني .
- باقصى ما نستطيع نجعل أنفسنا متواجدين لولئك الذين يحتاجون المساعدة.
- إذا طلب المتصل معلومات عن الاجتماعات فتأكد أنها تصله برسالة أو إيميل إذا لم تكن المحادثة كافية.



- وجوب توفر المعلومات الكافية لدى أي شخص سيقوم بالخدمة في خط المساعدة كدليل الاجتماعات ، مكان الحصول على معلومات أوفى عن زمالة المدمنين المجهولين (موقع الزمالة على الإنترنت أو معلومات التواصل مع المكتب العالمي لخدمة الزمالة ، وكذلك ارقام هواتف أعضاء متطوعين - الاشخاص الذين يستجيبون لنداء الخطوة الثانية عشرة
- وجوب عدم إعطاء أو وعود في حال ورود طلب من أحد المختصين بشأن معلومات عامة أو مشاركة في نشاط معين، ووجوب توجيهه للشخص المناسب في اللجنة
- يجب عدم الإدلاء بأية آراء عن الإدمان أو أي قضايا أخرى
- يجب عدم تقديم أي نصائح اجتماعية أو نفسية أو طبية



- تجنب المصطلحات الخاصة بزمانة المدمنين المجهولين أو شرحها (مثل: إنها تعمل عندما تقوم أنت بتطبيقها", "المجموعة المحلية, "الحصول على موجة")
- إذا طلب المتصل معلومات عن مراكز علاجية فأبلغه أن هذا الأمر ليس من اختصاص زمانة المدمنين المجهولين (حسب التقاليد) ، مع إمكانية ذكر بأن المستشفيات الحكومية المختصة في علاج الإدمان متوفرة في عدة مدن مع عدم التوصية على أي منها



- قد يكون هناك طلب من عائلات مدمنين في حالة خطرة نتيجة قيام أحدهم بمهاجمة عائلته تحت تأثير مخدر، هنا يطلب من المتصل أن يطلب المساعدة من الجهات المختصة ، الشرطة على سبيل المثال والإسعاف في حالة وجود إصابات أو حالات طبية طارئة كأن يكون هناك محاولة الإنتحار أو أن أحداً ينزف أو في حالة إغماء سواءً كان المصاب مدمناً أو غير ذلك

رقم طوارئ الشرطة ٩٩٩ - رقم طوارئ الإسعاف ٩٩٧



المتطلبات الأساسية لمن يخدم في خط المساعدة (ليست للحصر
ولكن قد يكون هناك متطلبات خاصة تقرها لجنة المنطقة حسب
ظروف المنطقة)

- مدة إمتناع عن التعاطي مناسبة لما تم الاتفاق عليه
- الاستعداد للرد على الاتصالات في أي وقت في النهار أو الليل
- ملم بمبادئ الخطوات والتقاليد الإثنا عشر
- يتواجد في ورش عمل خطوط المساعدة
- دائم الحضور في اجتماعات زمالة المدمنين المجهولين
- كما يتطلب وضع رسالة صوتية واضحة في حالات عدم الاستطاعة
على الرد مباشرة



الحالات التي يتم فيها سحب الخط من العضو (تحدها اللجنة حسب ما تراه)

- الإنتكاسة
- تجاهل التقاليد الإثنا عشر لزمانة المدمنين المجهولين
- الاستمرار في عدم الرد المكالمات الواردة
- استغلال المتصل مادياً أو عاطفياً أو جنسياً
- تجاهل لوائح العمل في خط المساعدة
- عدم حضور اجتماعات زمالة المدمنين المجهولين
- إعطاء معلومات مغلوبة عن برنامج زمالة المدمنين المجهولين

يتم أخذ هذا الإجراء من خلال ضمير اللجنة



نموذج أسئلة وأجوبة إفتراضية لخط المساعدة



شكراً لكم