



Manual de Procedimentos



Narcóticos Anônimos
BRASIL

Índice

Passos	02
Doze Tradições	03
Doze Conceitos	04
Prefácio	06
Como Iniciar	06
Opções de serviços telefônicos	08
Encargos: Coordenador	09
Encargos: Vice-Coordenador	09
Encargos: Secretário	10
Encargos: Coordenador de treinamentos	11
Encargos: Coordenador de plantonistas	11
Oficinas de Linha de Ajuda	11
Encargos da oficina	12
Informações gerais sobre voluntários	13
Plantonista de Linha de Ajuda	14
Plantonista S.O.S	14
Voluntário de 12º Passo	14
Como encaminhar para um Voluntário de 12º Passo	15
Chamadas de Linha de Ajuda	15
Atraindo e Mantendo Voluntários de Linha de Ajuda	16
Atraindo plantonistas de Linha de Ajuda	16
Mantendo plantonistas de Linha de Ajuda	17
Considerações especiais para Voluntários	17
Treinamento e Acompanhamento	17
Guia de Treinamento	18
Acompanhamento	18
Chamadas comuns de Linha de Ajuda	18
Assuntos da irmandade / Pedido de informação	19
Falando com Amigo / Familiar	19
Chamadas pessoais	19
Exemplos de chamadas de Linha de Ajuda	19
Painel de Linha de Ajuda	21
Adendo: Kit Informativo	23
Adendo: Registro de Atendimento	24
Adendo: Faça e Não Faça	25
Adendo: Sugestão de atendimento	26

OS DOZE PASSOS DE NARCÓTICOS ANÔNIMOS

1. Admitimos que éramos impotentes perante a nossa adicção, que nossas vidas tinham se tornado incontrolláveis.
2. Viemos a acreditar que um Poder maior do que nós poderia devolver-nos à sanidade.
3. Decidimos entregar nossa vontade e nossas vidas aos cuidados de Deus, da maneira como nós O compreendíamos.
4. Fizemos um profundo e destemido inventário moral de nós mesmos.
5. Admitimos a Deus, a nós mesmos e a outro ser humano, a natureza exata das nossas falhas.
6. Prontificamo-nos inteiramente a deixar que Deus removesse todos esses defeitos de caráter.
7. Humildemente pedimos a Ele que removesse nossos defeitos.
8. Fizemos uma lista de todas as pessoas que tínhamos prejudicado, e dispusemo-nos a fazer reparações a todas elas.
9. Fizemos reparações diretas a tais pessoas, sempre que possível, exceto quando fazê-lo pudesse prejudicá-las ou a outras.
10. Continuamos fazendo o inventário pessoal e, quando estávamos errados, nós o admitíamos prontamente.
11. Procuramos, através de prece e meditação, melhorar o nosso contato consciente com Deus, da maneira como nós O compreendíamos, rogando apenas o conhecimento da Sua vontade em relação a nós, e o poder de realizar esta vontade.
12. Tendo experimentado um despertar espiritual, como resultado destes passos, procuramos levar esta mensagem a outros adictos e praticar estes princípios em todas as nossas atividades.

AS DOZE TRADIÇÕES DE NARCÓTICOS ANÔNIMOS

1. O nosso bem-estar comum deve vir em primeiro lugar; a recuperação individual depende da unidade de NA.
2. Para o nosso propósito comum existe apenas uma única autoridade – um Deus amoroso que pode se expressar na nossa consciência coletiva. Nossas líderes são apenas servidores de confiança, eles não governam.
3. O único requisito para ser membro é o desejo de parar de usar.
4. Cada grupo deve ser autônomo, exceto em assuntos que afetem outros grupos ou NA como um todo.
5. Cada grupo tem apenas um único propósito primordial – levar a mensagem ao adicto que ainda sofre.
6. Um grupo de NA nunca deverá endossar, financiar ou emprestar o nome de NA a nenhuma sociedade relacionada ou empreendimento alheio, para evitar que problemas de dinheiro, propriedade ou prestígio nos desviem de nosso propósito primordial.
7. Todo grupo de NA deverá ser totalmente auto-sustentável, recusando contribuições de fora.
8. Narcóticos Anônimos deverá manter-se sempre não profissional, mas nossas centros de serviço podem contratar trabalhadores especializados.
9. NA nunca deverá organizar-se como tal; mas podemos criar quadros de serviço ou comitês diretamente responsáveis perante aqueles a quem servem.
10. Narcóticos Anônimos não tem opinião sobre questões alheias; portanto o nome de NA nunca deverá aparecer em controvérsias públicas.
11. Nossa política de relações públicas baseia-se na atração, não em promoção; na imprensa rádio e filmes precisamos sempre manter o anonimato pessoal.
12. O anonimato é o alicerce espiritual de todas as nossas Tradições, lembrando-nos sempre de colocar princípios acima de personalidades.

OS DOZE CONCEITOS DE NARCÓTICOS ANÔNIMOS

1. Para cumprir o propósito primordial, os grupos de Na se juntaram para criar uma estrutura que desenvolve, coordena e mantém serviços por NA como um todo.
2. A responsabilidade final e a autoridade sobre os serviços de NA permanece com os grupos de NA.
3. Os grupos de NA delegam à estrutura de serviço a autoridade necessária para cumprir as responsabilidades a elas atribuídas.
4. A liderança efetiva é altamente valorizada em narcóticos Anônimos. As qualidades de liderança devem ser cuidadosamente consideradas ao selecionar servidores de confiança.
5. Para cada responsabilidade atribuída à estrutura de serviço, deve ser claramente definido um único ponto de decisão e prestação de contas.
6. A consciência coletiva é o meio espiritual pelo qual convidamos um Deus amoroso a influenciar nossas decisões.
7. Todos os membros de um corpo de serviço arcam com responsabilidade substancial pelas decisões deste corpo e devem poder participar plenamente do seu processo de tomada de decisão.
8. A nossa estrutura de serviço depende da integridade e eficiência de nossas comunicações.
9. Todos os elementos da nossa estrutura de serviço têm responsabilidade de considerar cuidadosamente todos os pontos de vista nos seus processos de tomada de decisão.
10. Qualquer membro de um corpo de serviço pode requerer deste corpo a retratação por ofensa pessoal, sem medo de represália.
11. Os recursos de NA devem ser usados para promover nosso propósito primordial e devem ser administrados com responsabilidade.
12. De acordo com a natureza espiritual de Narcóticos Anônimos, nossa estrutura deve ser sempre de serviço, nunca de governo.

"Nos dedicamos à proposta de que nenhum adicto, buscando recuperação, precise morrer, sem ter tido a chance de encontrar o caminho de Narcóticos Anônimos".

PREFÁCIO

O propósito deste guia para o serviço de linha de ajuda é fornecer para membros interessados informações de como iniciar e manter um serviço telefônico. Mantendo isso em mente, deve ser compreendido que estas diretrizes simplesmente consolidam sugestões e procedimentos que são um reflexo da experiência coletiva de muitos comitês de serviço telefônico e de Informação ao Público. Os exemplos deste guia foram baseados no Manual de Linha de Ajuda da Região Brasil, CSA-Sul, CSA-Caminho do Mar e adaptado pelo CSA-Interior Paulista, a fim de atender às necessidades dos Sub-comitês de Linha de Ajuda.

1. COMO INICIAR

SERÁ QUE PRECISAMOS DE UMA LINHA DE AJUDA?

Se atualmente sua área não é coberta por um serviço telefônico, é necessário que seja feita uma investigação minuciosa antes que um seja estabelecido. Faça contato com as áreas do seu Núcleo que estabeleceram e mantêm com sucesso um linha de ajuda. Sua experiência de primeira mão pode ajudar ao seu sub-comitê a determinar quais serviços melhor suprirão suas necessidades. Lembre-se, aqueles que vieram antes de nós, podem nos dar assistência e direção valiosas. O Núcleo, Região e/ou WSO também podem ser contatados para se obter exemplos específicos de materiais criados por sub-comitês de linha de ajuda estabelecidos. Geralmente o responsável pela operação e manutenção de um serviço de Linha de Ajuda é um sub-comitê de uma área. Quais são as suas necessidades, e que tipo de serviço vai melhor se adequar à sua área? Inicie pequeno, é mais fácil de expandir do que reduzir serviços.

PODEMOS MANTER UMA LINHA DE AJUDA?

A seguinte lista de checagem tem questões que podem ser usadas pelo seu comitê de serviço de área, para fazer um inventário antes de iniciar uma Linha de Ajuda na sua comunidade:

1. Foram levantados dados para determinar o volume de trabalho que incorrerá sobre os voluntários?
2. Será que o nosso Sub-Comitê de Linha de Ajuda receberá o apoio, em finanças, tempo e membros, suficiente para operar de maneira eficiente?
3. Estamos trabalhando em cooperação com H&I, IP e o nosso comitê de serviço de área para assegurar a comunicação e o manejo responsável das chamadas?
4. Já checamos com áreas do Núcleo sua experiência, força e esperança na iniciação de serviço de linha de ajuda?
5. Já contatamos o Núcleo, região e/ou WSO para nos certificarmos de que temos toda a informação para nos ajudar?

O QUE É NECESSÁRIO PARA INICIAR UM SUB-COMITÊ DE LINHA DE AJUDA?

A primeira coisa a fazer é localizar e fazer uma lista dos membros que tenham o desejo, a habilidade e as qualificações para cumprir com as responsabilidades da operação e manutenção do serviço.

São membros do sub-comitê de Linha de Ajuda:

1. Um coordenador eleito pela área;
2. Um vice-coordenador, secretário, coordenador plantonistas e coordenador treinamentos e coordenador de painéis eleitos pelo sub-comitê;
3. Representantes de Serviço de Grupo (RSGs)
4. Qualquer membro de NA interessado.

Pode ser que não haja membros suficientes para estabelecer um sub-comitê de Linha de Ajuda em separado. Neste caso, a responsabilidade pode cair sobre a direção do sub-comitê de IP (Informação ao Público).

INFORMAÇÕES PARA SE CHECAR

O que segue é uma lista de checagem das informações necessárias para o trabalho inicial de um sub-comitê de Linha de Ajuda.

1. Defina as responsabilidades;
2. Selecione o tipo de serviço de Linha de Ajuda mais indicado para sua área (Hotline, Helpline ou Infoline ver pág. 08)
3. Determine os custos que incorrerão na instituição e manutenção do serviço de Linha de Ajuda selecionado;
4. É importante que a aquisição da linha telefônica seja feita em nome da ACS (representante jurídico de Narcóticos Anônimos), e NUNCA em nome de NENHUM membro ou servidor;
5. Peça exemplos de diretrizes de Linha de Ajuda para o Núcleo, Região e/ou WSO. Prepare as suas próprias diretrizes de Linha de Ajuda para atenderem às necessidades específicas de seu sub-comitê;
6. Realize orientações de plantonistas e voluntários e dias de aprendizado regulares;
7. Prepare um diário de Linha de Ajuda que possa ser usado para o registro de todas as chamadas recebidas durante cada plantão (Ver Registro de Atendimento Diário na pág.24).

OPÇÕES DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS

Tipos de linhas telefônicas:

- Hotline (linha direta): Uma linha atendida diretamente por um plantonista durante 24hs.
- Helpline (linha de apoio): Uma linha onde parte do dia é atendida por um adicto em recuperação e na ausência deste por uma secretária eletrônica.
- Infoline (linha de Informação): Uma linha estabelecida estritamente para dar informações sobre Narcóticos Anônimos através de gravação.

Tipos de serviços:

Secretária Eletrônica: O aparelho é colocado em local neutro, **NUNCA** na casa de um membro de NA. A mensagem pode conter uma curta definição de narcóticos Anônimos, informação sobre reuniões e um pedido para que a pessoa deixe seu nome e número de telefone. Os plantonistas devem checar os recados no início do seu plantão.

Sugestão de gravação: "Linha de Ajuda de Narcóticos Anônimos. No momento não podemos atender. Deixe seu nome e telefone que assim que possível retornaremos a ligação e só iremos nos identificar como sendo de Narcóticos Anônimos se tivermos a certeza de que é você quem esta falando".

Serviço de Atendimento Profissional: Um serviço de fora da irmandade é contatado pelo subcomitê de linha de Ajuda e contratado pela ACS para atender às chamadas recebidas através do número de telefone do Linha de Ajuda. Existem muitas opções disponíveis para operação destas chamadas. Serviços de atendimentos podem:

1. Apenas anotar nomes e números de quem ligar;
2. Fornecer horários e locais de reunião;
3. Passar as ligações diretamente para os voluntários;
4. Contatar os voluntários;
5. Oferecer serviços numa combinação de várias opções acima

Repasse de Ligação (Siga-me): Muitas companhias telefônicas oferecem serviços de repasse de ligação e de repasse de ligação à distância. Este serviço permite que o número de sua Linha de ajuda seja atendido diretamente pelos voluntários.

Voice Mail: Um produto que pode ser comprado, arrendado ou alugado como serviço, através de um vendedor local. Este serviço oferece várias opções com o uso das teclas numéricas dos telefones de tecla. Isto permite ao subcomitê a execução eficiente de diversas funções, como fornecer informações sobre reuniões, informação sobre atividades, a possibilidade de deixar um nome e um número e/ou travar contato direto com um adicto em recuperação

Números 0800: Um número de ligação gratuita. Pode ser implantado de acordo com a empresa prestadora deste serviço telefônico da sua região.

Outros Serviços: Consulte as opções da prestadora de serviços telefônicos.

OBS: Para obter mais informação sobre estes ou outros serviços de Linha de Ajuda, como por exemplo, endereços de contato de linhas telefônicas de áreas ou regionais, números de telefone e informação a respeito de tipos de serviço, por favor, contate os servidores do Núcleo, Região e ou Naws.

2. ESTRUTURAS DOS ENCARGOS DO SUB COMITÊ

COORDENADOR(A)

Coordena os serviços de Linha de Ajuda, dias de aprendizado e fóruns de plantonistas e voluntários de 12º Passo. Mantém contato com os servidores das oficinas, dos outros subcomitês, do CSA e do Núcleo, mantendo-os informados através de relatórios mensais sobre o andamento do subcomitê.

Participa de todas as reuniões do CSA, administrativas e fóruns de serviço, tendo direito a voto, trocando experiências com os servidores de outros CSAs e do Núcleo. Participa e acompanha alguns plantões. Apresenta um planejamento e orçamento do subcomitê ao CSA após a assembléia anual e pode ser um dos co-signatários da conta bancária do CSA.

Requisitos:

- Mínimo de 2 anos de tempo limpo.
- Familiaridade com a linguagem de NA, o serviço de Linha de Ajuda e NA como um todo.
- Conhecimento e prática dos 12 Passos, das 12 Tradições, dos 12 Conceitos e do Manual de Procedimentos do Manual Unificado de Linha de Ajuda.
- Mínimo de um mês de participação ativa no subcomitê de Longo Alcance.
- Disponibilidade de tempo para executar os serviços do subcomitê
- Estabilidade, idoneidade e boa administração de suas finanças.
- Fazer no mínimo um plantão mensal
- Experiência de no mínimo de 1 ano como plantonista de Linha de Ajuda
- Tempo do encargo o TERMO

VICE COORDENADOR(A)

Assim como o Coordenador do Linha, o Vice coordenador, deve estar presente nos dias de aprendizado, fóruns de plantonistas e voluntários de 12º Passo. É responsável pelo dinheiro da 7ª Tradição mantendo e apresentando relatórios financeiros do sub-comitê. Participa de todas as Reuniões de Área, Administrativa e na falta do Coordenador tem direito a voto. Mantém contato direto com todos os servidores do Linha (8º Conceito). Coordena o serviço do Linha de Ajuda na ausência do Coordenador. Estar presente em todas as reuniões do subcomitê.

Requisitos

- Mínimo há 1 ano limpo.
- Familiaridade com a linguagem de NA, o serviço de Linha de Ajuda e NA como um todo.
- Conhecimento e prática dos 12 Passos, das 12 Tradições, dos 12 Conceitos, do Manual de Procedimentos do CSA e Manual de Procedimentos do Linha de Ajuda.
- Fazer no mínimo um plantão mensal
- Experiência de no mínimo de 6 meses como plantonista de Linha de Ajuda
- Ao término do seu encargo passa a ser referendado para coordenador do sub-comitê.
- Tempo do encargo o TERMO

SECRETÁRIO (A)

É responsável por toda documentação do subcomitê. Sua responsabilidade é de registrar cuidadosamente a maior quantidade possível de informações ocorridas na reunião do Subcomitê e Dias de Aprendizados do Linha, e apresentá-las nas reuniões de serviço do subcomitê para a elaboração do relatório mensal. É responsável em abrir e fechar, arrumar a sala e fazer o café do Sub-Comitê. Estar presente em todas as reuniões do Sub-Comitê.

Requisitos:

- Mínimo de 6 meses de tempo limpo
- Familiaridade com a linguagem de NA, o serviço de Linha de Ajuda e NA como um todo.
- Conhecimento e prática dos 12 Passos, das 12 Tradições, dos 12 Conceitos.
- Habilidades organizacionais e administrativas.
- Capacidade de reproduzir em registros claros as discussões do subcomitê
- Fazer no mínimo um plantão mensal.
- Tempo encargo 1 ano

COORDENADOR DE TREINAMENTOS

Coordena e organiza os treinamentos de plantonistas, voluntários 12º Passo e Painéis no Sub-Comitê. Responsável pelas anotações dos treinamentos realizados. Mantém contato com o Coordenador e Vice do Sub- Comitê. Estar presente em todas as reuniões do Sub-Comitê.

COORDENADOR DE PAINEL

Coordena e organiza os treinamentos de painéis no Sub-Comitê e os painéis nos grupos. Responsável pelas anotações dos treinamentos realizados no painéis. Mantém contato com o Coordenador e Vice do Sub- Comitê. Estar presente em todas as reuniões do Sub-Comitê.

Requisitos: coord. treinamentos e painel

- Mínimo de 1 ano de tempo limpo.
- Ter Boa Vontade, ser amoroso e assertivo.
- Conhecimento e prática dos 12 Passos, das 12 Tradições, dos 12 Conceitos, e Manual de Procedimentos do Linha de Ajuda Unificado.
- Disponibilidade de tempo para o serviço.
- Treinamento apropriado do Sub-Comitê de Linha de Ajuda.
- Fazer no mínimo um plantão mensal.
- Experiência de no mínimo de 6 meses como plantonista de Linha de Ajuda
- Tempo de Encargo 1 ANO

COORDENADOR DE PLANTONISTAS

Coordena e organiza os serviços dos plantonistas no atendimento telefônico.

Mantém um arquivo atualizado dos plantonistas que serviram e servem o Linha de Ajuda e dos voluntários do 12º Passo convidando os voluntários de 12º Passo para frequentarem o sub-comitê para passar suas experiências no serviço para os demais membros, mantendo a escala de plantonistas e voluntários de 12º Passo atualizadas. É responsável pelas despesas de condução / transporte dos plantonistas, solicitando o dinheiro necessário para o Vice-Coordenado do Linha. Mantém contato regular com os plantonistas, Coordenador, Vice e Secretário do Sub Comitê. Entrar em contato com os plantonistas S.O.S. caso haja necessidade de cobrir plantões dos plantonistas regulares. Caso haja problemas ou desentendimentos entre plantonistas, o coordenador de plantonistas procura criar soluções para estas situações. Estar atento ao registro de atendimento diário, a fim de orientar os plantonistas no preenchimento do censo, e conclusão de retornos pendentes. Estar presente em todas as reuniões e prestar conta de seu serviço nas reuniões do Sub-Comitê.

Requisitos:

- Mínimo de 9 meses de tempo limpo.
- Ter Boa Vontade, ser amoroso e assertivo.
- Conhecimento e prática dos 12 Passos, das 12 Tradições, dos 12 Conceitos, e Manual de Procedimentos do Linha de Ajuda Unificado.
- Disponibilidade de tempo e comunicação
- Treinamento apropriado do Sub-Comitê de Linha de Ajuda.
- Fazer no mínimo um plantão mensal.
- Experiência de no mínimo de 6 meses como plantonista de Linha de Ajuda
- Tempo de encargo 1 ANO

3. OFICINAS DE LINHA DE AJUDA

As oficinas de Linha de Ajuda são criadas para melhor atender aos membros, que queiram servir o sub-comitê.

As reuniões de uma oficina devem ser iguais a do Sub-Comitê, com leitura do manual, treinamentos e leitura dos conceitos, tradições e o folheto “Quem o que como e porque”.

Como conseguir uma oficina

Caso um grupo queira abrir uma oficina, este assunto deve ser discutido na reunião de serviço do mesmo e ser aprovada em consciência coletiva. Em seguida, o RSG ou membro representante do grupo, solicita a abertura da mesma dentro do subcomitê em uma reunião de serviço onde será discutida e votada a abertura desta oficina, avaliando a disponibilidade do subcomitê. A partir daí, inicia-se o processo, onde é necessário :

- Realização de um painel de Linha de Ajuda no grupo;
- Pelo menos dois membros do grupo estejam presentes em todas as reuniões de serviço;
- Monta-se um grupo de estudo do manual de Linha de Ajuda, assim que o grupo estiver preparado e se for aprovado pelo Sub-Comitê, passa a ser uma oficina.

Encargos da Oficina

- **Coordenador** – Eleito no sub-comitê. É responsável por coordenar o serviço da oficina, estar presente nas reuniões da oficina e do subcomitê, trocando experiências e apresentando relatório nas reuniões de serviço do subcomitê

Requisitos:

- Mínimo de 1 ano de tempo limpo.
- Frequência nas reuniões do Subcomitê de Linha de Ajuda
- Familiaridade com a linguagem de NA, o serviço de Linha de Ajuda.
- Conhecimento e prática dos 12 Passos, das 12 Tradições, dos 12 Conceitos e do Manual do Linha de Ajuda Unificado.
- Fazer no mínimo um plantão mensal.
- Experiência de no mínimo de 6 meses como plantonista de Linha de Ajuda

Tempo de encargo 1 ano.

Eleição: Em qualquer reunião de serviço do Sub-Comitê.

- **Vice Coordenador** – Eleito na oficina. É responsável por auxiliar o coordenador no serviço da oficina e coordenar o serviço da oficina na ausência do mesmo, estar presente nas reuniões da oficina e do subcomitê, trocando experiências. Apresentar relatório na reunião de serviço da Oficina. É responsável pela 7ª Tradição da Oficina.

Requisitos:

- Mínimo de 9 meses de tempo limpo.
- Frequência nas reuniões do Subcomitê de Linha de Ajuda
- Familiaridade com a linguagem de NA, o serviço de Linha de Ajuda.
- Conhecimento e prática dos 12 Passos, das 12 Tradições, dos 12 Conceitos e do Manual do Linha de Ajuda Unificado.
- Fazer no mínimo um plantão mensal.
- Experiência de no mínimo de 3 meses como plantonista de Linha de Ajuda

Tempo de encargo 1 ano.

Eleição: Em qualquer reunião de serviço da oficina.

- **Secretário** – É responsável por toda documentação da oficina. Sua responsabilidade é de registrar cuidadosamente a maior quantidade possível de informações ocorridas na reunião da oficina e apresentá-las nas reuniões de serviço da oficina para a elaboração do relatório mensal. É responsável em abrir e fechar, arrumar a sala e

fazer o café. Estar presente em todas as reuniões da oficina.

Requisitos:

- Mínimo de 6 meses de tempo limpo
- Familiaridade com a linguagem de NA, o serviço de Linha de Ajuda e NA como um todo.
- Conhecimento e prática dos 12 Passos, das 12 Tradições, dos 12 Conceitos.
- Habilidades organizacionais e administrativas.
- Capacidade de reproduzir em registros claros as discussões do subcomitê
- Fazer no mínimo um plantão mensal.

4. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE VOLUNTÁRIOS

Plantonistas de Linha de Ajuda podem receber chamadas de membros de NA, recém-chegados em potencial, familiares e amigos de adictos e outros interessados em NA (profissionais, estudantes e membros da mídia). Manter um registro diário das chamadas telefônicas é um método pelo qual podemos avaliar os serviços que estamos oferecendo. Prepare um diário de Linha de Ajuda que pode ser usado para registrar todas as chamadas recebidas durante cada plantão. Esta informação (censo mensal) deve ser passada regularmente para o CSA.

Ao receber uma chamada, a primeira coisa a determinar é se quem telefona é ou não um adicto procurando ajuda. Telefonemas de adictos em potencial são, é claro, a chamada mais importante que um plantonista de Linha de Ajuda pode receber. O plantonista faz uma breve introdução do programa de NA e explica a quem telefonou o que ele pode esperar de uma reunião.

Se quem telefona quiser conversar com alguém mais demoradamente ele ou ela será informado(a) que outro membro de NA (um voluntário de 12º Passo) será contatado. O plantonista de Linha de Ajuda explica, de maneira geral, que toda informação é confidencial, mas que, para ajudá-lo é necessário ter alguma informação sobre ele.

O plantonista de Linha de Ajuda também toma nota o quanto antes de qualquer informação pertinente passada por quem telefonou. Depois de desligar, o plantonista deve consultar a lista de 12º Passo e telefonar para um voluntário de 12º Passo que seja de preferência do mesmo sexo e da área geográfica que a pessoa telefonou. A informação reunida deve ser repassada diretamente ao voluntário de 12º Passo o mais rápido possível.

Um plantonista de Linha de Ajuda precisará ter um bom julgamento com relação a estas chamadas. Nunca forneça nome, endereço ou número de telefone de qualquer membro da Irmandade de NA. Não utilize sobrenomes, locais de trabalho, etc. Porém, em ligações sobre serviço de NA, pode ser anotado o nome e o número do telefone de quem ligou e ser encaminhado para o servidor em questão.

Obs.: O plantonista de Linha de Ajuda tem que ser informado se o voluntário de 12º Passo não puder responder às chamadas imediatamente. O adicto que está procurando ajuda, está esperando a chamada de volta. O plantonista de Linha de Ajuda tem que, então, telefonar para algum outro para responder a chamada. Se o plantonista de Linha de Ajuda não encontrar um voluntário de 12º Passo pode conversar por mais tempo com aquele que telefonou.

PLANTONISTAS DE LINHA DE AJUDA

Um plantonista de Linha de Ajuda é um membro de NA cujo objetivo primordial é conduzir um recém-chegado em potencial para uma reunião de NA, ou encaminhar perguntas sobre a nossa Irmandade ao subcomitê apropriado.

O primeiro membro de NA com quem a pessoa que telefona entrará em contato, geralmente, é o plantonista de Linha de Ajuda. Esta é uma posição do serviço de grande responsabilidade. A experiência mostra que para o bom andamento do serviço de Linha de Ajuda os plantonistas não devem fazer mais do que 2 plantões semanais.

Plantonistas de Linha de Ajuda bem sucedidos possuem certas características/requisitos que são benéficos no cumprimento de suas responsabilidades. Estas qualificações incluem:

1. **Um mínimo de três meses de tempo limpo ;**
2. **Treinamento apropriado (mensagem clara do programa após um mínimo de três treinamentos e três acompanhamentos contínuos) ;**
3. **Conhecimento dos Doze Passos e Doze Tradições de NA (o único requisito... nosso propósito primordial ... nunca endosse/apóie ... não profissional ... não tem opinião sobre assuntos de fora ... atração ao invés de promoção ... anonimato ... etc.);**
4. **Vontade de servir ;**
5. **Vontade de dar seu tempo pessoal ;**
6. **Frequência nas reuniões e se possível nas atividades do subcomitê;**
7. **Fazer reciclagem a cada 2 meses.**

Plantonista S.O.S: São plantonistas que não possuem horários fixos, mas estão disponíveis para cobrir eventuais plantões, fazer retornos e demais serviços do subcomitê.

VOLUNTÁRIO DE 12º PASSO

O voluntário de 12º passo é a pessoa que conversa sobre NA mais longamente com o recém-chegado em potencial.

A experiência tem mostrado que os voluntários de 12º passo mais bem sucedidos possuem certas qualificações que são benéficas no cumprimento de suas responsabilidades. Estas qualidades incluem :

1. **No mínimo de 3 anos de tempo limpo ;**
2. **Treinamento apropriado (mensagem clara do programa após um mínimo de três treinamentos contínuos);**
3. **Conhecimento dos Doze Passos e Doze Tradições de NA (o único requisito... nosso propósito primordial ... nunca endosse/apóie ... não profissional ... não tem opinião sobre assuntos de fora ... atração ao invés de promoção ... anonimato ... etc.);**
4. **Vontade de servir ;**
5. **Vontade de dar seu tempo pessoal ;**
6. **Visitas para troca de experiências no sub-comitê de Linha de Ajuda quando for solicitada pelo coordenador de plantonistas**
7. **Contato com coordenador de plantonistas e / ou servidores do Linha de Ajuda**

Como encaminhar para um voluntário de 12º Passo

O plantonista explica rapidamente para a pessoa do que se trata a chamada de 12º Passo: *“Um membro da irmandade de NA, vai conversar com você mais demoradamente. Eu vou entrar em contato com um deles, e ele vai lhe telefonar em seguida”*. *“Posso ter seu número de telefone e seu primeiro nome? Fique perto do telefone que alguém irá lhe telefonar de volta assim que possível. Você fez a coisa certa em ter ligado para nós”*. Telefone para o voluntário de 12º Passo apropriado e passe para ele(a) a informação coletada .

Se você telefonou para todos(as) os voluntários de 12º Passo e não encontrou nenhum(a) disponível, ligue de volta para o(a) adicto(a) e responda: *“Eu não pude achar ninguém no momento. Você gostaria de conversar comigo por mais algum tempo ou você prefere que alguém telefone daqui a algumas horas para falar com você?”*.

Se a pessoa quiser continuar conversando, escute e expresse o interesse. Conclua a chamada dizendo : *“Eu vou continuar tentando encontrar alguém que possa lhe telefonar o mais rápido possível. Mais uma vez fez a coisa certa em telefonar para nós. Se você precisar de mais ajuda nos telefone”*. Continue tentando encontrar um voluntário de 12º Passo disponível e passe a chamada para esta pessoa . Se no final de seu plantão, você não tiver encontrado alguém para passar a chamada, passe a informação para o plantonista de Linha de Ajuda que estiver iniciando o plantão. Ele vai continuar tentando encontrar um voluntário de 12º Passo disponível para responder a chamada.

OBS: O propósito primordial do Voluntário de 12º Passo é, encaminhar para uma reunião o adicto que ligou. No serviço de Linha de Ajuda, NUNCA deverá ser marcado encontro entre voluntários e o adicto que ligou.

Chamadas de Linha de Linha de Ajuda

Chamadas de membros de NA são, geralmente, simples pedidos de informação sobre reuniões. A maioria dos membros compreende prontamente a necessidade de manter a Linha de Ajuda livre para outras chamadas.

Chamadas de não membros de NA, como estudantes, profissionais ou membros da comunidade, são geralmente pedidos de informação geral sobre NA. A pessoa que telefona pode ser avisada que um KIT INFORMARTIVO (ver carta pág. 23) está disponível. O voluntário, então anota o nome e endereço daquele que telefona e encaminha o KIT por correio. Não adictos interessados podem ser encaminhados a uma reunião aberta. No caso de familiares que estão buscando ajuda para eles mesmos encaminhamos para reunião aberta e se necessário para irmandade de familiares frisando que não estamos vinculados a nenhuma outra irmandade e que não sabemos como esta funciona, informamos o número apenas a **TÍTULO DE COLABORAÇÃO**. O mesmo procedimento serve para outras irmandades de anônimos.

Se você é um plantonista, faça uma breve descrição de NA para as pessoas que ligam pedindo apresentações, reuniões especiais, literatura, atividades, etc., explicando que estes pedidos serão encaminhados ao membro de NA designado a lidar com estas chamadas, exceto em ligações da mídia, as quais deverão ser encaminhadas diretamente para o subcomitê de MÍDIA. Nunca tome para você este tipo de compromisso sozinho. O plantonista de LINHA DE AJUDA anota o nome, numero e etc., da pessoa que telefona e passa adiante, de acordo com a situação, para o subcomitê apropriado.

5. ATRAINDO E MANTENDO VOLUNTÁRIOS DE LINHA DE AJUDA

Atraindo Plantonistas de Linha de Ajuda:

Existem muitas formas de atrair membros para serem voluntários de Linha de Ajuda. Cartazes pedindo por voluntários, a realização de dias de aprendizado, encontro de plantonistas e voluntários de 12º Passo, painéis em grupos, confraternização de voluntários e pedidos feitos a membros um a um para que voluntariem são algumas destas formas.

Existem membros bem qualificados que não se tornam plantonistas de Linha de Ajuda por uma razão ou por outra: medo, pensar que não tem nada a oferecer, procrastinação, etc. Às vezes, tudo o que se faz necessário é uma cutucada gentil após uma reunião. No entanto, não coloquem pessoas em evidência, chamando-as na frente de outras pessoas. Eles podem se ofender ou ficar envergonhados de dizerem não, mesmo se tiverem uma razão perfeitamente justa para não voluntariar naquele momento. Fale em particular com voluntários em potencial. Este é um ótimo momento para mencionar dois métodos a serem evitados: culpa e intimidação. Eles causam mais dano do que benefício e podem desestimular um plantonista em potencial (empregar métodos assim é contra-produtivo e, por isso, nunca devem ser usados por motivo nenhum) . Precisamos lembrar que servir NA é algo voluntário. Não é uma obrigação, nem uma parte compulsória de ser membro de NA. Descobrimos que servir é algo benéfico para nossa recuperação da adicção. Servir é uma honra, mas, cabe ao indivíduo, decidir como ou, se vai servir.

A melhor maneira de se conseguir plantonistas é lembrar o espírito da 11ª Tradição de NA em todos os nossos esforços. O princípio de atração em vez de promoção nos serve bem. A palavra-chave é atração. Não precisamos usar de promoção para obter plantonistas. Reclamar do serviço em NA e tentar bancar o mártir não é maneira de atrair plantonistas. Se partilharmos os aspectos positivos quando falamos de nossas experiências como plantonistas, é muito mais provável que atrairemos outras pessoas. Segue abaixo alguns exemplos:

Cartazes pedindo plantonistas : Estes cartazes podem ser usados para fazer anúncios em reuniões ou podem ser enviados pelo correio para os locais de reuniões de NA. Certifique-se de que estes cartazes sejam atrativos e de bom gosto.

Dias de aprendizado : Nossos dias de aprendizado podem ser em conjunto com o subcomitê de IP. Estes devem girar em torno de futuros plantonistas. Plantonistas de Linha de Ajuda podem atuar como oradores partilhando sobre como é receber chamada, porque são plantonistas e quais são as recompensas de se voluntariar. *Seja criativo.*

Encontro de Plantonista e Voluntários de 12º Passo: É uma atividade realizada pelo subcomitê, com o propósito de atrair novos plantonistas e/ou voluntários, e trocar experiências entre os servidores atuais. Procure ser criativo e atrativo, oferecendo churrasco, baile ou outra atividade. Deixe claro que é uma atividade para toda a Irmandade, convidando todos os plantonistas e/ou voluntários de Linha de Ajuda do passado, presente e os futuros plantonistas.

Mantendo Plantonistas de Linha de Ajuda

Existem muitas maneiras diferentes de atrair plantonistas de Linha de Ajuda. Entretanto, manter estes plantonistas pode ser difícil de se conseguir .

Os plantonistas se predispõem a se tornarem parte do serviço de Linha de Ajuda. As reclamações mais freqüentes que escutamos são “porque não recebo chamadas do adicto procurando ajuda?”. Uma solução para ajudar os plantonistas a se sentirem necessários, é mantê-los positivamente envolvidos . Faça a sugestão de que eles se envolvam em outras áreas do serviço de Linha de Ajuda. Especialmente dê ao plantonista um trabalho em particular para ser feito. Como por exemplo: Coordenador de Dia de Aprendizado, Coordenador de Plantonistas, Coordenador de Treinamentos, Coordenador de Painéis, etc.

OBS: Estas tarefas podem tomar atenção e mais de um indivíduo.

Considerações especiais para voluntários

Uma coisa importante precisa ser lembrada: nem todos voluntários podem assistir a reuniões do subcomitê. Entretanto, isso não deve fazer com que sejam excluídos do serviço de Linha de Ajuda. Lembrando que sua presença é importante nas reuniões e atividades do subcomitê.

Durante as reuniões do subcomitê, é preciso ter em mente que é importante dar atenção às idéias de cada pessoa. Considere os méritos e deixe que haja participação ativa de todos os presentes.

O trabalho do serviço é, muitas vezes, um trabalho ingrato. É essencial lembrar que estas posições são voluntárias. O reconhecimento das realizações dos nossos voluntários reforçam seu sentimento de valor e seus esforços para contribuir com o objetivo comum do subcomitê. Devemos nos certificar de que tomamos tempo para reconhecer e agradecer nossos plantonistas um a um pessoalmente .

6. TREINAMENTO E ACOMPANHAMENTO

Orientação para plantonistas e voluntários de 12º Passo

É essencial que plantonistas e voluntários de 12º Passo, tenham treinamento e orientação apropriada no Subcomitê de Linha de Ajuda. A habilidade de realizar estes serviços é adquirida com os treinamentos, acompanhamentos e a prática no serviço. É responsabilidade do sub-comitê ajudar os plantonistas e voluntários a adquirirem a habilidade necessária para fazer o que pedimos deles.

A maneira mais fácil de fazer isto é organizando uma orientação sobre o tema. O ideal é que tanto o plantonista, como o voluntário de 12ºPasso, realizem treinamentos freqüentes nas reuniões do subcomitê, já que eles cooperam uns com os outros muito freqüentemente.

O seguinte guia pode ser usado para conduzir o treinamento.

Guia de Treinamento

- Leitura e discussão do Faça e não Faça (Adendo página 25)
- Defina e explique o papel do plantonista e do voluntário de 12º Passo, esclarecendo todas as dúvidas que possam surgir;
- Convide um plantonista para auxiliar no treinamento, este irá simular a ligação, procurando reproduzir a realidade do serviço.
- Ao terminar a simulação o coordenador de treinamento abre para comentários que serão anotados no livro de treinamentos e quando o companheiro estiver apto irá para acompanhamento (através de consciência do coordenador de treinamento juntamente com o próprio companheiro);

Acompanhamento

O Acompanhamento é o período onde o futuro plantonista vai vivenciar a realidade do serviço telefônico de NA, ouvindo e atendendo ligações, esclarecendo eventuais dúvidas, e realizando todas as tarefas envolvidas na dinâmica do plantão. Durante o período, é importante orientá-lo e treiná-lo nos seguintes aspectos:

1. Preenchimento do registro de ligações diárias (ver página 24);
2. Manuseio da secretária eletrônica;
3. Preenchimento dos formulários de Linha de Ajuda (retorno, etc);
4. Atendimento de ligações (isto é, o futuro plantonista, durante o período de acompanhamento DEVE atender as ligações se sentindo à vontade para passar a ligação para o plantonista em caso de dúvida ou desconforto)
5. No acompanhamento o futuro plantonista deve fazer retornos e atender ligações diretas antes de estar apto a pegar seu próprio plantão.

7. CHAMADAS COMUNS DE LINHA DE AJUDA

Esta seção ilustra vários tipos de chamadas comuns recebidas por plantonistas de Linha de Ajuda. Este esboço não foi feito na intenção de ser um script para chamadas telefônicas. Ao invés disso, são oferecidos exemplos de respostas apropriadas para situações variadas.

Nas páginas seguintes, as possíveis respostas aparecem em *itálico*. Lembre-se de que levamos a mensagem de recuperação a quem telefona, quando expressamos que :

- 1- Nosso objetivo primordial é conduzir o adicto à uma reunião .
- 2- O programa funciona.
- 3- Nós também já sofremos .
- 4- Nós nos importamos e queremos ajudar .

O tom da voz e a velocidade da emissão são tão importantes quanto as palavras que usamos. Nós reconhecemos o que quem telefonou está dizendo e sentindo. Não utilize palavras de julgamento, nem pregue sermões para quem telefonou.

É importante manter em mente que as chamadas podem não seguir, exatamente, o diálogo detalhado nesta seção. Entretanto, a familiaridade com esta informação, tornará mais fácil responder apropriadamente e a servir dentro do espírito das Doze Tradições de NA.

Assuntos da irmandade / pedido de informação

Ao atender a ligação o plantonista pergunta para quem seria a ajuda, dá uma breve descrição de NA para pessoas que telefonam pedindo por apresentações, reuniões especiais, literatura, atividades, etc. Também explica que estes pedidos serão encaminhados para o subcomitê responsável por esse tipo de chamada. Nunca assuma esse compromisso sozinho. O plantonista de Linha de Ajuda anota o nome, telefone de quem telefonou, faz o devido encaminhamento.

No caso de um membro da mídia contatar com o Linha de Ajuda, devemos estar preparado para a ligação. Neste caso, passamos o perfil de NA, apenas anotamos o nome e telefone do interessado e encaminhamos ao MÍDIA. Informamos que em breve o subcomitê responsável por este serviço estará retornando a ligação para, se possível, atender à solicitação.

Chamadas pessoais

Se quem telefonou quiser encontrar ou falar com um indivíduo específico em NA, esclareça educadamente *que nós não prestamos este tipo de serviço*. Mantenha em mente que o anonimato de nossos membros é muito importante e que não podemos NUNCA declarar que alguém é ou não da irmandade .

EXEMPLOS DE CHAMADAS DE LINHA DE AJUDA

Chamadas de crise – Mesmo que a maioria das chamadas recebidas pelo plantonista de Linha de Ajuda sejam rotineiras por natureza, ocasionalmente pode chegar uma chamada de crise, sempre leve a sério qualquer chamada. Quando um plantonista percebe que se trata de uma chamada de crise, ele pode, rapidamente, fornecer um número apropriado da nossa lista de telefone de utilidade pública, e frisar que o telefone de NA continua a disposição sempre que ele(a) necessitar de recuperação.

Falando com um amigo ou familiar

O Plantonista neste tipo de ligação informa o que é a irmandade de Narcóticos Anônimos, reuniões fechadas e abertas e em seguida pergunta se o adicto em questão se encontra e se ele(a) quer falar conosco.

Se a resposta for não sugira que este familiar / amigo deixe o telefone de NA perto do adicto, dizendo que nós também já passamos pelo mesmo problema e que hoje encontramos uma nova maneira de viver.

Caso ele não queira ajuda, o plantonista informa que Narcóticos Anônimos acredita que uma pessoa que não queira parar de usar, não vai parar de usar.

Se o familiar demonstrar que precisa de ajuda, o plantonista reforça a reunião aberta e diz “Nós temos o telefone de outra irmandade como informação, uma irmandade para familiares de pessoas que tem problemas com drogas. Não sabemos como eles funcionam, porém podemos lhe passar o número do telefone”.

Falando com um adicto

Escute e responda a pessoa que telefonou . Um adicto sofrendo, provavelmente indicará que quer informação ou ajuda .

Se o adicto quer informação sobre Na:

Responda às perguntas de quem telefonou. Se você sentir que a pessoa quer mais informações pergunte: *"Você tem mais alguma pergunta sobre Narcóticos Anônimos?"*. Depois que a pessoa fez todas as perguntas que tinha para fazer e você sentir que ela quer continuar conversando, ofereça um voluntário de 12º Passo.

Se o adicto quer parar de usar ou está indeciso:

Responda com empatia . Partilhe um pouco sobre como foi, o que aconteceu e como está sendo hoje. Você pode resumir dizendo :*"Houve um tempo na minha vida que eu pensava que nunca iria conseguir parar de usar. Entretanto, desde que encontrei NA, não precisei mais usar. Você gostaria de ir uma reunião de NA ?"* ou *"você gostaria de conversar mais demoradamente com outro membro de NA ?"*.

Contate um voluntário de 12º Passo:

Se a pessoa quiser conversar mais demoradamente, proceda de acordo com a parte desta seção chamada: "Como encaminhar para um voluntário de 12º Passo Pág 15".

Encaminhe o adicto a uma reunião:

Forneça informação sobre a próxima reunião disponível (localização, orientação e horários necessários). Use alguns momentos para explicar a quem telefonou o que ele(a) pode esperar de uma reunião (isto é: oradores, temáticas, estudo de literatura e reuniões de serviço). É útil entrar em alguns detalhes para fazê-lo(la) sentir-se o mais confortável possível. Conclua dizendo: *"Para tirar melhor proveito da reunião, tente chegar lá alguns minutos mais cedo. Se você precisar de mais ajuda, nos telefone novamente. Você fez a coisa certa ao telefonar para nós"*.

Ligações a cobrar:

Todas as ligações serão atendidas, mesmo as feitas à cobrar. Se for de um celular à cobrar, perguntar se a pessoa não tem um número fixo para você ligar, caso não tenha, dê continuidade à ligação, mesmo sendo de um celular.

Painel de Linha de Ajuda**1ª PARTE DA REUNIÃO**

- Agradecemos o espaço e os servidores do (grupo...) pela oportunidade.
- Então, fazemos as seguintes perguntas:
Alguém pode dizer o que é o serviço de Linha de Ajuda?
Alguém aqui poderia dizer o que conhece sobre o Linha de Ajuda?
Alguém aqui chegou na irmandade através do serviço de Linha de Ajuda?
- Depois falamos das tradições e conceitos mais utilizados no serviço de Linha de Ajuda:

PRIMEIRO CONCEITO:

“Para cumprir o propósito primordial da nossa irmandade, os grupos de NA se juntaram para criar um estrutura que desenvolve, coordena e mantém o serviço por NA como um todo”.

Os membros do IP sentiram a necessidade de estarem divulgado um telefone para melhor informar a comunidade em geral (a própria comunidade perguntava se tinha um telefone de informação, quando o membro levava a mensagem não dava para abrir o grupo, etc)

TERCEIRA TRADIÇÃO:

“O único requisito para ser membro é o desejo de parar de usar”.

Essa pessoa já manifestou o desejo de parar de usar?, você tem este desejo? ou, mesmo se não tem, gostaria de assistir uma de nossas reuniões, quem sabe, pode despertar o desejo de parar de usar!

SEXTA TRADIÇÃO:

“Um grupo de NA nunca deverá endossar, financiar ou emprestar o nome de NA a nenhuma sociedade relacionada ou empreendimento alheio, para evitar que problemas de dinheiro, propriedade ou prestígio nos desviem do nosso propósito”.

Não temos vínculo com nenhum grupo político, social, religioso ou policial. Não temos profissionais (médicos, psicólogos, psiquiatras e nem somos clínica, portanto, não receitamos remédios). Quando pedem ajuda passamos o telefone de outras irmandades a TÍTULO DE COLABORAÇÃO. Falar do serviço de utilidade pública.

SÉTIMA TRADIÇÃO:

“Todo grupo de NA deverá ser totalmente auto-sustentado, recusando contribuições de fora”.

Somos uma irmandade totalmente independente e alugamos um espaço

para realização de nossas reuniões que funciona de nossa própria maneira, seguindo um único propósito primordial e somente nossos membros podem contribuir com nossas despesas. Lembrar que a contribuição não é obrigatória.

DÉCIMA TRADIÇÃO:

“Narcóticos Anônimos não tem opinião sobre questões alheias; portanto o nome de NA nunca deverá aparecer em controvérsias (debate, polemica, contestação) públicas”.

Não temos opinião sobre nicotina, cafeína, açúcar ou remédios sob prescrição médica. Não falamos que temos uma doença (adicção), para justamente não gerar controvérsias. Como também não utilizamos chavões de NA

DÉCIMA SEGUNDA TRADIÇÃO:

“O anonimato é o alicerce espiritual de todas as nossas Tradições, lembrando sempre de colocar princípios acima de personalidades”.

Falar da secretária eletrônica, serviço voluntário, e só nos identificamos com a pessoa que ligou. (EX: você conhece fulano, onde ele está ou que grupo frequenta? Etc.).

PRIMEIRO ORADOR:

Fala de suas experiências com o serviço de Linha de Ajuda e como está sendo para sua recuperação pessoal

SEGUNDO ORADOR: Fala dos requisitos para servir como um plantonista, o que ele faz e dos tipos de ligação (familiares, amigos, adictos não membros, adictos membros recaídos ou não, imprensa, profissionais).

TERCEIRO ORADOR: Fala dos requisitos para servir como um voluntário do 12º passo e o que ele faz, fala também do Kit Informativo (composto por uma lista de grupos, folheto quem como e porque e carta de informação ao público do IP e do nosso site www.na.org.br (BRASIL) e www.na.org (MUNDIAL)

Contamos sobre o censo mensal (termômetro do serviço de NA)

2ª PARTE DA REUNIÃO

Fazemos Treinamentos

Finalmente agradecemos novamente, divulgamos o sub-comitê e convidamos a todos a comparecerem a uma reunião nossa, pois, eles serão muito bem vindos.

ADENDOS

Carta do Kit Informativo

Sr(a).

Conforme solicitado, estamos enviando um kit informativo, sobre o programa de Narcóticos Anônimos, juntamente com uma lista de grupos de sua localidade.

O folheto “Quem, o que, como e porque” explica o que é o programa de NA, contém informações básicas da Irmandade de NA e, como nós nos recuperamos.

Temos dois tipos de reuniões:

REUNIÕES ABERTAS: essas reuniões são abertas a quem queira **assistir**, como uma oportunidade para que membros da comunidade em geral, vejam por si só em que consiste Narcóticos Anônimos

REUNIÕES FECHADAS: onde somente **pessoas que tem** ou **pensam que tem** problemas com drogas podem participar.

Caso deseje maiores informações ou painéis de informações ao público, favor entrar em contato com nosso serviço telefônico, “**linha de ajuda**”. Este serviço funciona com atendimento direto de segunda à sexta feira no horário das 20 às 22 horas, e no restante do dia através de nossa secretária eletrônica, onde o mais rápido possível o recado é retornado. Nosso número é () _____

Agradecemos desde já seu interesse.

Atenciosamente,

Subcomitê de Linha de Ajuda
de Narcóticos Anônimos

Registro diário de Atendimento

<input type="checkbox"/> Concluída		<input type="checkbox"/> Sem Possibilidade	
Dia ____ / ____ / ____ Horário ____ : ____ que a ligação foi deixada na secretária			
Voluntário	Data: ____ / ____ / ____ Hora: ____ : ____	<input type="checkbox"/> Atendimento Direto <input type="checkbox"/> Secretária	
Nome: _____		Nº _____	
TIPO DE PESSOA QUE LIGOU			
<input type="checkbox"/> Recém Chegado em Potencial	<input type="checkbox"/> Amigos	<input type="checkbox"/> Instituição	<input type="checkbox"/> Membros outra Irmandade
<input type="checkbox"/> Adicto Membro	<input type="checkbox"/> Estudante	<input type="checkbox"/> comunidade	<input type="checkbox"/> Psicólogo/Psiquatra
<input type="checkbox"/> Familiar	<input type="checkbox"/> Assistente Social	<input type="checkbox"/> Profissional	<input type="checkbox"/> Outros
MUNICÍPIO			

PEDIDO DE AJUDA PARA:			
DESCRIÇÃO:			
GRUPO(S) INDICADO(S)			
RETORNO SECRETÁRIA ELETRONICA			
1º Retorno	Voluntário	Data: / /	Hora: : Obs.:
2º Retorno	Voluntário	Data: / /	Hora: : Obs.:
3º Retorno	Voluntário	Data: / /	Hora: : Obs.:
4º Retorno	Voluntário	Data: / /	Hora: : Obs.:
<input type="checkbox"/> (IP) INFORMAÇÃO AO PÚBLICO <input type="checkbox"/> (HI) HOSPITAIS E INSTITUIÇÕES <input type="checkbox"/> MÍDIA			
Instituição/Empresa:			
Nome contato:		Fone:	Melhor Dia e Hora p/ contato:
End.:			Região:
1º	Voluntário	Data: / /	Hora: : Área Obs.:
2º	Voluntário	Data: / /	Hora: : Área Obs.:
3º	Voluntário	Data: / /	Hora: : Área Obs.:
4º	Voluntário	Data: / /	Hora: : Área Obs.:
Aguardando retorno (HI, IP, Mídia)		Nome/tel.:	Área: <input type="checkbox"/> OK
TIPO DE ENCAMINHAMENTO			
<input type="checkbox"/> Reunião recém-chegado	<input type="checkbox"/> A.A.	<input type="checkbox"/> Outras Informações	
<input type="checkbox"/> Reunião Adicto Membro	<input type="checkbox"/> Naranon	<input type="checkbox"/> Contato IP	
<input type="checkbox"/> Reunião Aberta	<input type="checkbox"/> Neuróticos Anônimos	<input type="checkbox"/> Contato HI	
<input type="checkbox"/> Voluntário 12º Passo	<input type="checkbox"/> Outras Irmandades	<input type="checkbox"/> Kit Informativo	
<input type="checkbox"/> Serviço Irmandade	<input type="checkbox"/> Disk Denúncia	<input type="checkbox"/> Outro Qual?	
COMO SOUBE DO NÚMERO?			
<input type="checkbox"/> Membro da Irmandade	<input type="checkbox"/> Outras Irmandades	<input type="checkbox"/> Auxílio a Lista	
<input type="checkbox"/> Cartaz IP	<input type="checkbox"/> Familiar/Amigo	<input type="checkbox"/> TV Qual?	
<input type="checkbox"/> Cartaz Metrô	<input type="checkbox"/> Clínica / <input type="checkbox"/> HI	<input type="checkbox"/> Rádio Qual?	
<input type="checkbox"/> Placa Grupo	<input type="checkbox"/> Psicólogo/Psiquiatra	<input type="checkbox"/> Revista Qual?	
<input type="checkbox"/> Folheto de NA	<input type="checkbox"/> Assistente Social	<input type="checkbox"/> Internet	



Linha de Ajuda



Faça e Não Faça

Seja bem-vindo ao Linha de Ajuda,

Você é muito importante para nós e para o adicto que ainda sofre, seguem algumas sugestões para o atendimento no telefone de Linha de Ajuda.

FAÇA

- Identifique-se apenas pelo seu primeiro nome e pergunte quem quem está falando
- Tenha sempre perto do telefone o material necessário (**papel, caneta e lista de grupo**) para evitar demora e confusão.
- Descubra o que quem telefonou precisa, faça perguntas.
- Se você estiver retornando um telefonema, certifique-se de que quem esta na linha é a pessoa que pediu ajuda, antes de se identificar como adicto ou mencionar NA.
- Lembre-se de ser educado e prestativo com todos que telefonam.
- Faça os encaminhamentos apropriados quando for necessário.
- Mantenha um registro de todos os telefonemas que você atender.
- Contate o coordenador de Linha de Ajuda se surgirem problemas.
- Utilize a lista de voluntários de décimo segundo passo.

NÃO FAÇA

- Não discuta com quem tem visões da adicção diferentes da sua ou de NA.
- Se quem telefona não quer parar de usar, não tente persuadi-lo (a) a parar.
- Não tente lidar com chamadas para as quais você não está qualificado a responder.
- Não dê aconselhamento médico.
- Não responda a perguntas sobre quem estava em uma reunião de NA, para: **POLICIAIS, OFICIAIS DE JUSTIÇA E NENHUM OUTRO.** Entretanto pode ser dada a informação geral sobre o perfil de NA.
- Não passe nomes ou números de telefones de outras pessoas.
- Não glorifique a adicção ativa contando vantagens.

SUGESTÃO DE ATENDIMENTO

- Linha de Ajuda de Narcóticos Anônimos (SEU NOME) (BOM dia, BOA tarde, BOA noite).
- Para quem seria a ajuda?
- Bom, eu vou te falar um pouco do que é Narcóticos Anônimos, e se você tiver alguma dúvida pode me interromper.
- Narcóticos Anônimos é uma irmandade, sem fins lucrativos para homens e mulheres para quem as drogas se tornaram um problema maior. Nós nos reunimos regularmente, e é através das experiências de pessoas que viveram o que nós vivemos e já estão há algum tempo sem o uso de drogas, que nós encontramos a esperança e essa nova maneira de viver sem o uso de drogas.
- Nós não temos nenhum tipo de profissional e não estamos relacionados a nenhuma instituição ou organização seja religiosa, policial, social ou política
- Não se paga nada para pertencer a Narcóticos Anônimos, não temos taxas, matrículas, nem mensalidade, a única coisa que pedimos aos nossos membros é que tenham o desejo de parar de usar (**Você tem este desejo?**) (**Seu filho/marido/esposa já demonstrou este desejo?**)
- De que local você está falando?
- Você está com caneta e papel na mão?
- Nós temos dois tipos de reuniões: **reuniões abertas e fechadas**
Fechadas: são aquelas onde só pessoas que tem, ou acreditam que possam ter problemas com drogas podem frequentar.
Abertas: qualquer pessoa da sociedade pode **ASSISTIR**, para conhecer o programa de Narcóticos Anônimos.
- Você tem mais alguma dúvida?
- Onde você conseguiu nosso número de telefone?
- Esse telefone esta a sua disposição! Qualquer dúvida, por favor, ligue para nós, caso atenda a secretária eletrônica, deixe o seu nome e telefone que retornaremos o mais rápido possível e só vamos nos identificar como sendo de Narcóticos Anônimos se tivermos a certeza de que a pessoa que deixou o recado é a pessoa que está falando.
- Obrigado (a), e Bom Dia, Boa Tarde, Boa Noite.



manual RELACIONES
PÚBLICAS

LINHAS DE AJUDA

Uma chamada de linha de ajuda pode ser a primeira interação de alguém com Narcóticos Anônimos. Essas ligações são vitais – uma ligação pode fazer uma grande diferença a respeito de um adicto chegar ou não a uma reunião.

Tópicos	
	Princípios Básicos e Filosofias
	Relações Públicas e Linha de Ajuda
	Planejamento e Preparo para Áreas e Comitês
	Discutindo e Abordando Desafios Conhecidos em Linha de Ajuda
	Colocando seu Plano em Ação
	Recursos
Ícones	
	Princípios de Relações Públicas para discussão
	Preparação e treinamento
	Experiência prática

Precisamos atender às chamadas de uma forma que faça com que ele se sinta importante. Podemos encorajar voluntários a trazerem toda sua experiência e conhecimento sobre relações públicas para essa oportunidade importante de serviço.

Esse capítulo descreve as formas pela qual uma área pode **avaliar seus próprios recursos**, escolher um **provedor de linha de ajuda**, **treinar e preparar voluntários** e **coordenar serviços** de forma a tornar a linha de ajuda bem sucedida.

Princípios Básicos e Filosofias

{Esta seção foi extraída do Capítulo Dois do Manual de Relações Públicas.}

Cooperação, não Afiliação

Um de nossos objetivos em relações públicas é construir os relacionamentos duradouros que propaguem nosso propósito primordial com objetivos mútuos que compartilhamos com outras organizações. Comprometer algumas de nossas tradições em nossos esforços para conseguir estes relacionamentos nunca é benéfico aos membros e ao todo de NA. Nós mantemos um foco consistente em nosso propósito primordial com o público. Não comprometendo nossos relacionamentos fora de NA e com nossos próprios membros, promovemos a oportunidade para a unidade e a harmonia conosco e com a comunidade em torno de nós. Nós colocamos o bem-estar comum de NA em primeiro lugar e lembramos que nós somos somente autônomos tão enquanto nossas ações não afetem NA como um todo.

-  Como nossas linhas de ajuda podem ser utilizadas de forma a cooperar com diversas organizações externas (como provedor de serviços telefônicos, uma organização que usemos como referência, outras organizações públicas na comunidade, etc.)?
-  Quais ações cooperativas nossos grupos e comitês podem tomar para assegurar uma linha de ajuda que funciona de forma eficaz?

Atração...

O que é provavelmente atrativo para o público e os profissionais que interagem com adictos é comunicação confiável, responsabilidade, compromisso e comportamento que reflete recuperação. Demonstramos a confiabilidade de NA ao cumprirmos com nossas obrigações, seja fazer uma ligação para informar sobre NA ou entregar listas de grupos em uma biblioteca local. Aprendemos a usar as experiências de membros para cumprir todas as obrigações às quais nos comprometemos com profissionais.

📖 Voluntários de linha de ajuda são treinados para levar uma mensagem atrativa sobre Narcóticos Anônimos?

📖 Como podemos tornar o serviço em Linha de Ajuda um compromisso de serviço atrativo em NA?

Relações Públicas e Linhas de Ajuda

A maneira que uma área prepara seus voluntários de linha de ajuda é ligada (em parte) ao tipo de fornecimento de serviço que o Linha de Ajuda utiliza. A fim de determinar o melhor fornecimento de serviço, os servidores de confiança podem querer primeiro olhar as necessidades da área (como o tamanho da irmandade e da área geográfica) e como podem preparar voluntários de NA para atingirem as necessidades dos que ligam. Esta seção foca maneiras de avaliar os recursos da área e como treinar voluntários. As idéias para a maneira de escolher um fornecedor de serviço de linha de ajuda são descritas mais adiante neste capítulo. Preparo e treinamento dos voluntários de linha de ajuda pode ajudar um comitê local a fazer uma escolha mais informada sobre várias opções de linha de ajuda.

Planejamento e Preparo para Áreas e Comitês

Recursos Humanos e Financeiros

Avaliar os recursos financeiros da área é importante no planejamento do serviço de linha de ajuda. A área precisa examinar seu orçamento para ver o que pode ser feito com seus recursos de forma realista. Os servidores de confiança podem avaliar a habilidade financeira da área a longo prazo antes de comprar um fornecedor de serviço do linha de ajuda. A área tem maior probabilidade de manter relacionamentos positivos com o público se o serviço de linha de ajuda for consistente e de confiança.

Avaliar os recursos humanos da área pode também ajudar a decidir que tipo do fornecedor de serviço de linha de ajuda é o melhor para essa área. Uma área que seja financeiramente saudável, mas faltem servidores de confiança, pode querer escolher um fornecedor de serviço de linha de ajuda com um serviço de atendimento profissional. Uma área com um grande número de servidores de confiança pode decidir que uma opção de encaminhar chamadas para celulares funcionará melhor para eles.

Uma área pode também pensar sobre maneiras de atrair mais servidores de confiança às posições de linha de ajuda. Mais membros podem oferecer seus serviços para posições de linha de ajuda se a área considerar a duração e a flexibilidade dos horários. Dois ou três horários diferentes ao longo do dia podem ajudar a encher posições, enquanto oito horas seguidas de atendimento podem ser longas demais e afastar voluntários. Os membros podem se oferecer ao serviço se o sistema for flexível - se os servidores de confiança puderem encaminhar chamadas a seus telefones celulares. O website da área pode encontrar um número maior de voluntários de boa vontade. A área pode também lembrar membros que um compromisso de linha de ajuda pode ser

feito a partir da privacidade de casa. Há uma variedade de maneiras para atrair voluntários ao linha de ajuda; o comitê simplesmente precisa discutir suas opções.

A maioria dos projetos depende tanto de idéias, informação, consciência e o tempo e boa-vontade dos membros, como de dinheiro. Se tivermos os fundos necessários para se realizar um projeto, mas nos faltar o tempo ou as idéias, será melhor aguardarmos até termos reunido todos os recursos necessários, antes de prosseguir. Se não o fizermos estaremos a desperdiçar fundos de serviço de NA.

Doze Conceitos para o serviço em NA (Décimo Primeiro Conceito)

Treinamento e Preparo de Servidores de Confiança

Ao considerar como treinar e preparar voluntários de linha de ajuda, nós podemos olhar para quem nos liga: adictos (membros em potencial e membros atuais de NA), os não-adictos, membros de família e entes queridos, e profissionais. Nosso treinamento e preparo podem funcionar para encararmos as oportunidades e desafios que surgem com cada um dos públicos acima. A seguinte lista de verificação pode ajudar uma área a desenvolver o treinamento que ajuda voluntários de linha de ajuda a ajudarem adictos a encontrar NA, e fornecer informação sobre NA:

- ✎ Responder rapidamente é um princípio chave para o serviço de linha de ajuda. Isto significa que os servidores de confiança estão treinados para comunicar com aqueles que ligam de uma maneira sensível, apropriada, e útil.
- ✎ Treinamento para o serviço de linha de ajuda inclui todos aqueles que representam o NA no linha de ajuda: servidores de confiança, trabalhadores especiais (se há um escritório regional ou da área), e empregados de um serviço de atendimento (se for usado). A área pode programar treinamento contínuo.
- ✎ A área pode requerer que voluntários atendam a um treinamento inicial (veja o capítulo quatro para detalhes). Este treinamento pode ser apoiado por um documento escrito sobre expectativas da área para voluntários de linha de ajuda.
- ✎ Um programa de treinamento contínuo pode incluir o fornecimento de literatura de NA (como o folheto, Sou um Adicto?), discussão dos princípios de NA, chamadas de telefone para ensaiar, e apresentações aos voluntários novos por membros mais experientes. Uma vez treinados, os voluntários podem receber os materiais básicos como uma descrição breve de NA, de listas de grupo atualizadas, e números de telefone da comunidade (veja a seção de **Referimentos**).
- ✎ Os funcionários de um serviço de atendimento muito provavelmente se beneficiarão de uma lista de grupos atualizada e de uma folha informativa regularmente atualizada sobre o NA (veja o material do anexo).
- ✎ A área pode querer identificar qualidades particulares de um voluntário ideal de linha de ajuda. As qualidades de liderança tais como a integridade, a habilidade de escutar, e o bom julgamento (veja o quarto conceito, nos Doze Conceitos de NA, para mais detalhes) são essenciais para fornecer o serviço de linha de ajuda. Outras qualidades relevantes ao serviço de linha de ajuda são a compreensão da importância de relações públicas, a habilidade de relacionar-se bem com as pessoas, e a habilidade de comunicar-se e permanecerem calmas sob pressão.

Estes traços são importantes porque os voluntários de linha de ajuda freqüentemente têm que trabalhar em situações com muita pressão e porque são muitas vezes o primeiro contato que as pessoas têm com NA.

- ✎ As diretrizes para voluntários, como evitar jargão de NA, como preencher os horários para voluntários e como responder confiantemente aos pedidos do público, ajudarão a apoiar servidores de confiança em seu compromisso.
- ✎ Os voluntários podem ser treinados para usar a literatura de NA para apresentar uma mensagem exata e positiva da recuperação, assim como para esclarecer que o programa de NA é separado de centros do tratamento ou dos outros programas de doze passos.
- ✎ Exigências de tempo limpo devem ser estabelecidas. As áreas em que faltam recursos humanos podem precisar de maior flexibilidade com exigências de tempo limpo. Um programa de treinamento forte ajudará aos voluntários de linha de ajuda que podem não ter o tempo limpo desejado.
- ✎ Os voluntários de Linha de ajuda precisam ser informados para não fazerem nenhum compromisso em nome da área, região, ou irmandade de NA. Se um profissional ou um membro do público contatar uma linha de ajuda de NA, os voluntários devem ser treinados para fornecer tanta informação sobre o NA como puderem, solicitarem informação de contato, e dar seguimento com o servidor de confiança apropriado (como coordenador do comitê ou o contato de mídia da área).
- ✎ O comitê precisa treinar voluntários de linha de ajuda sobre como lidar com ligações difíceis como adictos que estão sob a influência das drogas e do álcool, trotes, e ligações daqueles que sofrem de doença mental. Uma estratégia é trazer continuamente a conversa de volta para como a pessoa pode chegar a uma reunião de NA e terminar a chamada antes que a situação piore.
- ✎ Se os voluntários de linha de ajuda receberem uma chamada de uma pessoa em crise, devem estar muito conscientes sobre onde sua responsabilidade termina. Os voluntários de Linha de ajuda não são conselheiros ou mediadores de crise. Uma ameaça para cometer suicídio, uma overdose, ou conversa sobre ser uma vítima da violência são todos exemplos de ligações de crise. Recusar a encaminhar estas ligações a organizações exteriores nestes tipos de situações poderia conter implicações legais, dependendo das leis locais. Uma área pode querer pesquisar leis locais para descobrir sobre a responsabilidade legal individual. Veja a seção sobre referimentos abaixo para mais informação sobre encaminhar ligações a organizações exteriores.

O propósito dos nossos serviços é o de ajudar a nossa irmandade a cumprir o seu propósito primordial: transmitir a mensagem ao adicto que ainda sofre. Uma comunicação honesta, aberta e direta, é essencial tanto para a integridade como para a eficácia da estrutura de serviço de NA.

Doze Conceitos para o serviço em NA (Oitavo Conceito)

Discutindo e Abordando Desafios Conhecidos em Linha de Ajuda

Recomendando Reuniões

NA é contatado freqüentemente por membros em potencial e profissionais que procuram as reuniões que acreditam trazer identificação. Muitos voluntários foram confrontados com a pergunta: você conhece uma reunião que poderá ajudar a esta pessoa? Nós sabemos que nossas tradições incentivam um espírito de anonimato - e que o anonimato permite que nós nos encontremos igualmente como adictos. Nós sabemos também que as primeiras impressões contam e que o princípio da atração é importante para a habilidade de um adicto ouvir a mensagem de NA. Os servidores de confiança podem respeitar pedidos dos que ligam e recomendar uma reunião onde provavelmente encontrarão adictos com quem possam se identificar. Nós não supomos automaticamente que porque alguém é de uma determinada idade, sexo, raça ou orientação sexual, ele irá querer uma recomendação de reunião.

Os comitês de serviço de área provavelmente deverão discutir este assunto e criar diretrizes para recomendação de reuniões de NA às pessoas que ligam. Algumas áreas têm reuniões de interesses comuns em que o grupo foi desenvolvido para servir às necessidades de uma determinada população específica nessa área, como reuniões de jovens, mulheres e para homens, etc. Estes grupos fazem com que recomendações de reunião sejam mais fáceis para uma área. Se não houver grupos de interesses comuns em uma área, mas houver reuniões onde, por exemplo, uma população maior de pessoas jovens freqüenta regularmente, então os voluntários de linha de ajuda podem ajudar a estes membros em potencial a encontrar o NA, cooperando com estes pedidos. Ao fazer estas recomendações, os voluntários de linha de ajuda podem explicar que muitos membros de NA acabam sentindo a sensação de unidade dentro de uma irmandade muito diversa.

Ligações de Décimo Segundo Passo

Uma chamada de décimo segundo passo é geralmente um pedido de ajuda para chegar a uma reunião. Nós levamos a mensagem de NA com o décimo segundo passo - este tipo do serviço dá a cada membro uma oportunidade de fazer o recém-chegado se sentir bem-vindo e importante. A área pode trabalhar para assegurar-se de que os voluntários sejam dispostos e treinados a fazer chamadas de décimo segundo passo. O interesse mais importante é que os membros de NA estejam seguros. Antes de oferecer treinamento, a área deve determinar sua posição a respeito dessas chamadas. Os seguintes pontos podem ajudar a área a criar diretrizes para responder às chamadas de décimo segundo passo:

-  Uma chamada de décimo segundo passo pode significar que dois ou mais adictos vão a uma reunião de NA ou que os voluntários simplesmente falam com aqueles que ligam, ajudando ao membro em potencial a ir sozinho a uma reunião.
-  Quando possível, homens fazem chamada de décimo segundo passo com outros homens e mulheres fazem o mesmo com mulheres.
-  Algumas áreas mantêm uma lista separada dos membros que se ofereceram para responder as chamada de décimo segundo passo.
-  Devido à probabilidade de ser exposto às drogas e aos adictos que estão sob a influência das drogas, algumas áreas requerem que aqueles que fazem chamada de décimo segundo passo tenham acima de cinco anos limpos.

- ✎ A área precisará discutir o que é apropriado para uma chamada de décimo segundo passo e para servidores de confiança no serviço de NA. Uma área pode decidir criar diretrizes para pedidos tais como uma ida a um local de desintoxicação.

Referimentos

Muitas chamadas de linha de ajuda são de não-adictos ou membros em potencial que procuram serviços além do que o NA fornece. Pode haver assuntos de responsabilidade legal (que variam em estados e em países diferentes) que tornam importante para nós fornecermos, no mínimo, um número de emergência. Nós não damos referências de centros de tratamento específicos ou centros de desintoxicação. Isso cruzaria o limite da cooperação. Ao invés disso, nós podemos fornecer uma lista de alguns centros locais de tratamento (e não nos alinharmos ou afiliarmos com um específico) ou informar números genéricos de referência de tratamento (como a linha nacional de referência do tratamento em dado país). Podemos indicar uma lista telefônica. O mesmo princípio é verdadeiro para números da prevenção ao suicídio e outros números do serviço da comunidade. Se um comitê de serviço de área decidir fornecer números de referência da comunidade, deverá verificar se os números de telefone estão atualizados. As áreas podem trabalhar para criar relacionamentos com organizações da comunidade desde que nós compartilhemos de objetivos similares de ajudar adictos a viverem livres da adicção.

Os familiares e entes queridos dos adictos ligam freqüentemente para nossas linhas de ajuda. A área pode decidir fornecer números de NAR-ANON (ou outra informação similar). Nós não recomendamos um programa em favor de outro, nem oferecemos opiniões, nós fornecemos simplesmente informação. Não fornecer esta informação pode ser prejudicial às nossas relações públicas. Nós corremos o risco de prolongar ou de estragar a possibilidade para que um adicto encontre o NA.

O comitê de serviço de área pode querer criar um documento para os servidores de confiança, dizendo que NA não endossa nem se filia a organizações externas (veja modelo no final do capítulo); nós fornecemos esta informação em um espírito de cooperação.

Coordenando serviços

Ao pensar sobre como coordenamos linha de ajudas, nós podemos olhar como melhor estruturar e apoiar estes serviços. A área pode decidir delegar a responsabilidade de linha de ajuda a um coordenador (que é responsável perante o CSA). Um coordenador de linha de ajuda pode ser responsável por recolher e treinar voluntários e planejar diretrizes para dar seguimento em todos os pedidos feitos ao NA através da linha de ajuda.

Cooperação e a colaboração com outros comitês, áreas, e regiões podem também ajudar na coordenação de serviços de linha de ajuda. As áreas trabalham em cooperação com a região ou outras áreas para apoio. No esforço para fortalecer os serviços, alguns comitês de área se juntam para formarem um comitê (tal como IP e o Linha de ajuda). Um comitê de linha de ajuda pode também querer se reunir com os servidores de confiança (ou comitê) que atualizam listas de grupos para assegurarem que a informação está atualizada. As áreas podem compartilhar suas melhores práticas de linha de ajuda com outras áreas.

Áreas vizinhas podem partilhar no que estão trabalhando (e os erros que fizeram) com suas linhas de ajudas. Um servidor de confiança que verifique regularmente o linha de ajuda pode mostrar se o serviço de linha de ajuda não estiver

funcionando corretamente. Isto pode ser devido ao serviço de atendimento, métodos de treinamento, ou falta de voluntários. Trabalhar cooperativamente dentro da área e com a região (ou áreas vizinhas) pode ajudar a fortalecer a maneira que o linha de ajuda funciona.

Serviço de linha de ajuda para múltiplas áreas

Algumas áreas criaram um serviço de linha de ajuda multi-regional ou de várias áreas (chamado às vezes de “serviço cooperativo de linha de ajuda”). As áreas vizinhas combinarão seus recursos e compartilharão a responsabilidade de fornecer o serviço do linha de ajuda. Isto facilita o peso de recursos humanos e financeiros de uma área individual. Cada área (ou a região) contribui financeiramente para o linha de ajuda de modo que responsabilidade financeira seja compartilhada. As listas de grupo podem conter todas as reuniões na múltipla área.

Há alguns desafios com o modelo multi-área. Um dos maiores desafios é estabelecer um único ponto de responsabilidade - é importante decidir coisas como quem pagará a conta do telefone e quem coordenará os voluntários. Outro desafio é que as comunidades de NA envolvidas podem abranger diversos prefixos telefônicos da área ou cidade. É também um desafio para treinar voluntários para identificarem reuniões e serviços em áreas vizinhas. Membros das áreas participantes são recrutados para treinar voluntários de linha de ajuda de modo que todos estejam cientes das reuniões e dos serviços em comunidades vizinhas de NA.

Quando trabalhamos para garantir a validade de NA, não estamos somente trabalhando para nós mesmos, mas para aqueles que ainda vão se juntar a nós.

Isto Resulta, como e porque.

Colocando seu Plano em Ação

Provedor de serviço de linha telefônica

Escolher um fornecedor de serviço telefônico depende das necessidades da área (veja capítulo três para informação detalhada sobre avaliar as necessidades da área). Uma área pode ser financeiramente saudável, mas faltar recursos humanos - pode fazer mais sentido para essa área escolher um sistema de linha de ajuda que possa ser mais caro, mas que pode acomodar a falta de recursos humanos. Como sempre, uma área deverá tomar uma decisão de negócios inteligente ao gastar fundos de NA. Uma forma de tomar uma

decisão informada é pesquisar o custo de vários fornecedores e avaliar se os vários fornecedores de serviço acomodam as necessidades da área. Uma área pode fazer uma lista com as várias vantagens, as desvantagens, e o custo mensal total a fim de visualizar suas escolhas.

A seguinte lista não está completa, mas contém alguns exemplos dos tipos de serviços que o linha de ajuda de uma área pode considerar:

-  Membros de NA atendendo ligações
-  Serviço de encaminhamento de chamadas
-  Secretária eletrônica ou caixa postal
-  Secretária eletrônica ou caixa postal com pager
-  Secretária eletrônica ou caixa postal com pager ou telefonista

✎ Serviço de atendimento profissional

✎ Chamada gratuita

Cada uma das opções listadas acima tem diversas vantagens e desvantagens baseadas nos recursos de cada área. Uma área pode decidir qual é melhor baseado em suas habilidades e necessidades. A seguir há um exemplo de como uma área pode decidir os prós e os contras de várias opções. Este mesmo processo pode ser usado para qualquer tipo de serviço que a área estiver considerando.

Membros de NA atendendo ligações

Vantagens	<ol style="list-style-type: none">1. Habilidade excelente de comunicação com o adicto2. Informação correta3. Membros treinados recebem chamadas	Desvantagens	<ol style="list-style-type: none">1. Grandes esforços por parte do CSA2. Caro3. Ligações locais à maioria da área, gera custos adicionais4. Requer responsabilidade fiscal e legal por parte da área
------------------	---	---------------------	---

Custo mensal total: R\$ _____

Secretária eletrônica ou caixa postal

Vantagens	<ol style="list-style-type: none">1. Informação precisa2. Mais barato3. Esforço mínimo por parte do CSA	Desvantagens	<ol style="list-style-type: none">1. Nenhuma habilidade de comunicação direta com o adicto2. Requer local fixo3. Requer responsabilidade fiscal e legal por parte da área4. Este serviço normalmente é checado a cada dois ou três dias. A área precisa indicar isto na mensagem gravada.
------------------	---	---------------------	--

Custo mensal total: R\$ _____

- ☐ Ao listar o número em uma lista telefônica local, tenha certeza de usar um indicador geográfico local ao invés do nome da área (por exemplo, em vez de listar a linha de ajuda como “Área Maior Coração de NA” use o nome da cidade). Queremos que aqueles fora de NA possam localizar o número de linha de ajuda em sua comunidade. Os nomes das áreas nem sempre comunicam a localização geográfica de reuniões.
- ☐ Capacidade para deficientes auditivos pode também ser uma consideração ao escolher um provedor de serviço. Conforme muda a tecnologia, mudam também nossas opções. O que é importante para a área é basear sua escolha num exame realista de suas habilidades e necessidades.
- ☐ Áreas podem escolher listar o número de NA na seção de contatos de emergência da lista telefônica. Colocar a linha de ajuda nesta seção pode requerer um processo mais extenso, mas pode adicionar credibilidade ao NA como um recurso à comunidade.

Nossa habilidade de levar a mensagem de NA de forma eficaz depende bastante dos serviços locais fortes de linha de ajuda. Uma linha de ajuda local forte nos ajuda a ajudar adictos. Nossas linhas de ajuda são uma oportunidade de criar relacionamentos cooperativos que podem beneficiar membros potenciais de NA. Nossa linha de ajuda é um serviço que nós fornecemos para outras pessoas. Nós ouvimos outros membros compartilharem sobre como sua primeira chamada a um linha de ajuda de NA lhes ajudou a encontrar o NA, ou como dificultou. Nossa habilidade de responder àqueles que telefonam de forma sensível, carinhosa, e útil pode fazer a real diferença se um adicto vai ou não vai ficar limpo e encontrar a recuperação em Narcóticos Anônimos.

Recursos

Diário de Referimentos/Rastreamento

Diário de Referimentos a serviços da comunidade

Perguntas freqüentes – experiências de voluntários com ligações

Tabela

Declaração de não-afiliação