

RECURSOS PARA

capítulo nueve

LAS LINEAS TELEFONICAS

contenido

Sesión de Entrenamiento de Línea Telefónica	1
Flujograma de Línea Telefónica	7
Preguntas Frecuentes – Experiencias de Voluntarios de Línea Telefónica	9
Formulario de Referencia de Llamadas al CSA/CSR	13
Lista de Referencia de Servicios Comunitarios	15

SESION DE ENTRENAMIENTO DE LINEAS TELEFONICAS

El contenido y el orden de esta sesión pueden variar en función del tiempo disponible. Animamos a los comités de servicio a considerar todas las circunstancias individuales que requieren cambios. Los tiempos de referencia para determinados segmentos de la sesión pueden variar.

Objetivos de la sesión

- ▶▶ Discutir los principios de relaciones públicas subyacentes en nuestros esfuerzos de línea telefónica.
- ▶▶ Orientar y entrenar a los voluntarios sobre cómo responder a diversos tipos de llamadas de línea telefónica.
- ▶▶ Presentar a los miembros de NA las tecnologías y políticas de línea telefónica local.

*En la mesa hay
bolígrafos, libretas de
notas, diagramas y
otros recursos.*

Antes de iniciar la sesión

Antes de la sesión

- ▶▶ Revisión del Capítulo Nueve del Manual de Relaciones Públicas.
- ▶▶ Prepare una hoja de registro, solicitando el nombre y la información de contacto, que se pasará por la sala durante la sesión.

Una vez en el sitio

- ▶▶ Considere la instalación de la sala:
 - 🌐 ¿Existen barreras visuales o auditivas o problemas de iluminación a considerar?
 - 🌐 ¿Hay otras distracciones que deben ser resueltas?
 - 🌐 ¿El tamaño de la reunión y la distribución de asientos permiten discusiones en grupos pequeños?
- ▶▶ Establecer una mesa de literatura para folletos o recursos adicionales.
- ▶▶ Asegúrese de estar completamente preparado para iniciar la sesión a tiempo.

*El facilitador
prepara la
sesión.*

5 minutos

Comience la sesión cubriendo los siguientes puntos:

Presentaciones

- ▶▶ El facilitador puede presentar a los asistentes o pedirles que se presenten ellos mismos con una breve reseña personal y su experiencia en el servicio de línea telefónica.

Cuestiones logísticas

- ▶▶ Pedir a los miembros de apagar o poner en vibrador sus teléfonos celulares.
- ▶▶ Explicar dónde están los baños, el momento de los recesos, la ubicación de las bebidas, etc.
- ▶▶ Indagar si alguno de los participantes tiene necesidades especiales.
- ▶▶ Pedir a los asistentes escribir su nombre e información de contacto en el formulario respectivo, y recopilar esta lista para obtener información actualizada.

Preparación

- ▶▶ Ofrecer un breve resumen de la reunión y qué esperar de ella, indicando que las preguntas no respondidas se abordarán al final de la sesión.

El facilitador presenta los principios fundamentales de relaciones públicas para líneas telefónicas

10 - 15 minutos

El facilitador identificar los principios básicos de relaciones públicas. Mencione los principios que figuran a continuación. Elija una viñeta para cada principio y ofrezca un ejemplo o pensamiento personal.

(Informar a los participantes que el segundo capítulo del Manual de RRPP tiene ensayos sobre los principios de las tradiciones junto con ejemplos.)

Cooperación

- ☞ Uno de nuestros objetivos de relaciones públicas es construir relaciones duraderas con otras organizaciones.
- ☞ Comprometer cualquiera de nuestras tradiciones en un esfuerzo por construir estas relaciones nunca es beneficioso para los miembros individuales o NA en su conjunto. Mantenemos un énfasis constante en nuestro propósito primordial con el público.
- ☞ Mediante la creación de relaciones positivas con los que están fuera de NA, y con nuestros propios miembros, fomentamos la unidad y la armonía entre ellos y la comunidad que nos rodea.
- ☞ Ponemos el bien común de NA en primer lugar, y recordamos que sólo somos autónomos, siempre y cuando nuestras acciones no afectan a NA en su conjunto.

Atracción

- ☞ Lo que es probable que sea atractivo para el público y los profesionales que interactúan con los adictos es una comunicación fiable, responsabilidad, compromiso y comportamiento que reflejen recuperación.
- ☞ Podemos demostrar la fiabilidad de NA al presentarse y cumplir con nuestras obligaciones, ya sea para devolver una llamada telefónica para obtener información acerca de NA, o de proporcionar directorios de reuniones en una biblioteca pública.
- ☞ Podemos aprovechar las experiencias de los miembros de NA para cumplir los compromisos que hacemos a los profesionales.

**El facilitador
plantea
preguntas para
discusión en
grupo**

5 - 10 minutos

Las siguientes preguntas de discusión en grupo pretenden ayudar a los miembros a considerar como la cooperación y la atracción se aplican a los nuestros esfuerzos de línea telefónica. El grupo discute una de las preguntas en este entorno. El resto de las preguntas puede ser una herramienta para el comité de línea telefónica para discutir en una de sus reuniones.

- ☞ ¿Cómo se utiliza nuestra línea telefónica para colaborar con varias organizaciones externas (como el proveedor de servicio telefónico, una organización que podemos utilizar como referencia, otros organismos públicos en la comunidad, etc.)?
- ☞ ¿Qué acciones de cooperación tomamos, como comités y grupos, para asegurar el buen funcionamiento de una línea telefónica?
- ☞ ¿Por qué es importante que los voluntarios sean coherentes y fiables con su servicio, y cómo eso ayuda a que el mensaje de recuperación de NA siga siendo atractivo?

☞ ¿Cómo hacemos del servicio de línea telefónica un compromiso atractivo en NA?

Con la discusión anterior como base, el líder abarca los siguientes puntos:

**Preparación de
Voluntarios**

5 minutos

- ☞ La capacidad de respuesta es un principio clave para el servicio de línea telefónica. Esto significa que los servidores de confianza deben comprometerse con las llamadas de una manera sensible, adecuada y útil.
- ☞ Las cualidades de liderazgo, tales como la integridad, la capacidad de escuchar y buen juicio son esenciales en la prestación de servicio de línea telefónica.

☞ Los voluntarios de línea telefónica a menudo tienen que actuar en situaciones de mayor presión, y es probable que sean el primer contacto que tienen las personas con NA.

☞ Evite el uso de la jerga o lenguaje de NA (como "funciona cuando funciona", "grupo habitual", "tener un padrino ", etc.)

☞ Utilizar la literatura de NA para presentar un mensaje preciso y positivo de la recuperación y para aclarar que el programa de NA es independiente de los centros de tratamiento u otros programas de doce pasos.

☞ No asumir compromisos en nombre de la zona, región o Confraternidad de NA. Si un profesional o un miembro del público contacta una línea telefónica de NA, los voluntarios deben proporcionar la mayor información sobre NA que puedan, solicitar información de la bitácora de contacto público, y darle seguimiento con el servidor de confianza apropiado del Comité Ejecutivo con la persona de contacto de los medios de comunicación.

**Preparación de
Voluntarios**

15 minutos

Líder pregunta: "¿Quién llama a nuestra líneas telefónicas?"

Las respuestas deben incluir:

- ☞ Adictos (miembros potenciales y actuales de NA).
- ☞ No adictos.

- ☞ Familiares y seres queridos de adictos.
- ☞ Profesionales.
- ☞ Autoridades.
- ☞ Clérigos.

El líder pide a los participantes identificar tipos específicos de llamadas

- ☞ Solicitudes de información de reuniones.
- ☞ Solicitudes de información sobre Narcóticos Anónimos.
- ☞ Solicitudes de relaciones públicas (presentaciones de IP, paneles de Hel, etc)
- ☞ Llamadas de adictos difíciles:
 - ▶▶ bajo la influencia de drogas.
 - ▶▶ bromas o insultos.
 - ▶▶ Perturbados mentales.

Una estrategia es llevar continuamente la conversación de nuevo a cómo la persona que llama puede llegar a una reunión de NA y finalizar una llamada problemática antes de que las cosas se compliquen.

- ☞ Llamadas del público, incluidas simples solicitudes de información o llamadas por problemas creados por el comportamiento de los miembros de NA.
- ☞ Llamadas de crisis:
 - ▶▶ Los voluntarios deben tener muy claro dónde termina su responsabilidad. Los voluntarios de línea telefónica no son consejeros o trabajadores especializados en manejo de crisis.
 - ▶▶ Las amenazas de suicidio, de sobredosis de drogas, o sobre casos de violencia, son todos ejemplos de llamadas de crisis.
 - ▶▶ Negarse a referir a los solicitantes a agencias especializadas en manejo de crisis puede tener consecuencias jurídicas, dependiendo de las leyes locales.
- ☞ Recomendación de Reuniones:
 - ▶▶ Los voluntarios pueden honrar las peticiones de los interesados y recomendar una reunión en la que es probable que encuentre adictos con quienes se puedan identificar. No obstante, no asumimos automáticamente que porque alguien es de cierta edad, género, etnia o identidad sexual, que va a querer una recomendación de reunión.

- ▶▶ Si no hay reuniones de necesidades comunes en un área, pero hay reuniones en las que, por ejemplo, una población más grande de los jóvenes asiste regularmente, a continuación, los voluntarios de línea telefónica pueden sugerir estas reuniones a un interesado que pide una recomendación.

☞ Llamadas de Paso Doce:

- ▶▶ Una llamada de Paso Doce por lo general es una solicitud de asistencia para llegar a una reunión. Llevamos el mensaje de NA a través de llamadas de Paso Doce.
- ▶▶ Una llamada de Paso Doce puede significar que dos o más adictos lleven a un interesado a una reunión de NA, o que los voluntarios de Paso Doce simplemente hablen con la persona que llama, ayudando a los miembros potenciales a llegar a una reunión por su propia cuenta.
- ▶▶ Cuando sea posible, los voluntarios de Paso 12 y el interesado se reúnen en un lugar público.

☞ Referencias:

- ▶▶ No damos referencias a un centro de tratamiento específico o unidad de desintoxicación. En su lugar, podemos proporcionar una lista de todos los centros locales de tratamiento pero sin alinearnos o afiliarnos nosotros mismos con uno en particular, o podemos informar a los miembros de los números de referencia de tratamientos genéricos, tales como la Línea Nacional de Referencia de Tratamientos en los Estados Unidos.
- ▶▶ Si la persona que llama tiene un directorio telefónico local, podemos dirigirla a los servicios que figuran allí. El mismo principio es cierto para los números de la prevención de suicidios y otros números de servicio a la comunidad.
- ▶▶ Los familiares y seres queridos de los adictos con frecuencia llaman a nuestras líneas telefónicas. Los voluntarios pueden proporcionar el número telefónico de Nar-Anon o Familias Anónimas u otra información similar. Pero no recomendamos un programa sobre otro ni damos nuestra opinión acerca de cualquiera de estos programas.

☞ Revisar el flujograma de línea telefónica teniendo en cuenta los ejemplos anteriores.

☞ Recordar a los participantes que estos y otros puntos figuran en el capítulo “Líneas Telefónicas” del Manual de Relaciones Públicas.

Proceso de línea telefónica local, tecnología y otros asuntos

10 minutos

Líder discute los detalles del sistema de línea telefónica local

Esta parte de la sesión será desarrollada por el comité local; la información presentada dependerá del tipo de sistema utilizado y de la política y los procedimientos locales.

- ☞ Revisar los requisitos locales (tiempo limpio, asistencia a las reuniones, etc.)
 - ▶▶ Considerar cualquier formulario o registro que el comité requiera a los voluntarios completar.

☞ Revisar oportunidades actuales de línea telefónica.

☞ Discutir el sistema telefónico utilizado por los voluntarios de línea telefónica.

Receso: 15 minutos

Simulación de Llamadas

20 minutos

El líder facilita un ejercicio diseñado para ayudar a los voluntarios obtener experiencia práctica. Agregue un poco de material específico de llamadas a esta sesión. Esto ayudará a los participantes a estar más involucrados en la formación.

Representación de Papeles - Voluntarios de Línea Telefónica

☞ Coloque dos sillas espalda con espalda. Simule llamadas teléfono comunes (de la lista anterior) recibida por los voluntarios.

▶▶ Pida a los voluntarios responder a diversos tipos de llamadas a través de este proceso.

▶▶ Después de cada escenario, haga que los miembros den su opinión sobre cómo respondieron los participantes.

▶▶ Usando los recursos para líneas telefónicas, ofrezca sus propios pensamientos sobre cómo la llamada debería manejarse.

▶▶ Al terminar el tiempo, pregunte a los participantes cuáles han sido sus desafíos reales. Hable acerca de los verdaderos problemas y cómo manejarlos, y luego pase a las preguntas y comentarios.

Preguntas y Comentarios

10 minutos

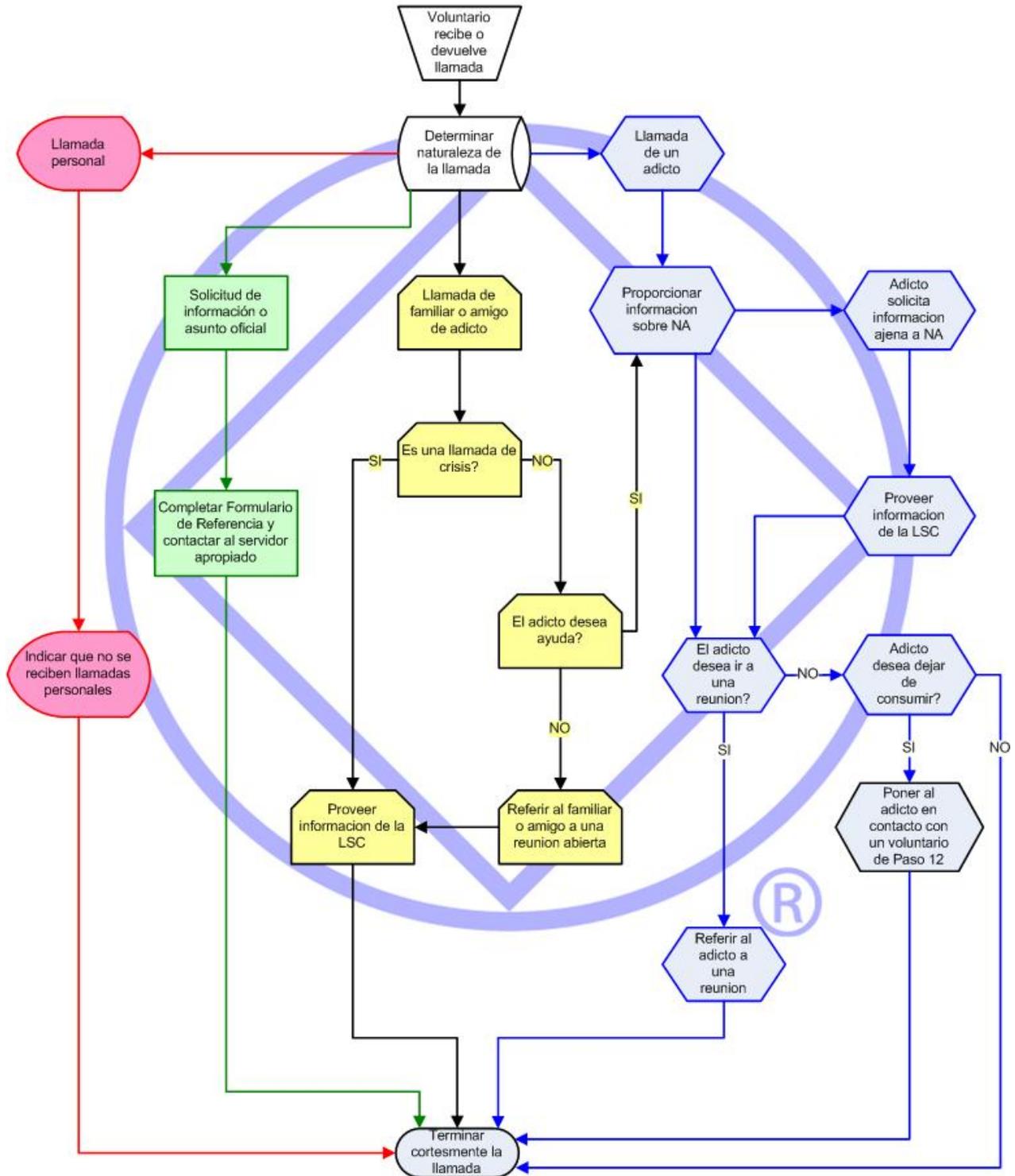
Líder responde a las preguntas de los miembros

☞ Indague si hay preguntas o inquietudes.

☞ Recuerde a los miembros para completar la hoja de registro.

☞ Agradezca la asistencia de todos.

FLUJOGRAMA DE LÍNEA TELEFÓNICA



LSC = Lista de Servicios Comunitarios

DIC 2010

PREGUNTAS FRECUENTES – EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIOS DE LÍNEA TELEFÓNICA

Este recurso puede ser utilizado por los voluntarios para responder a las llamadas telefónicas al interactuar con los adictos, sus seres queridos, profesionales y la comunidad en general. Estas preguntas frecuentes están destinadas para ayudar a los servidores de confianza a dar respuestas claras, consistentes e informativas. Al responder a una pregunta con la terminología de NA, como "líder", explique al interesado lo que entendemos por ese término. En un esfuerzo por obtener una comprensión de la información aquí, los servidores de confianza pueden discutir y ensayar las preguntas y respuestas a continuación.

Lo que sigue son las posibles respuestas a las preguntas más frecuentes de las personas que llaman a la línea telefónica.

Preguntas formuladas por miembros potenciales

Pregunta #1

He estado usando (marihuana) durante tres años y no estoy seguro si soy adicto. ¿NA puede ayudarme?

Le sugerimos asistir a una reunión de NA y hablar con algunos de los miembros allí. Debido a que las reuniones de NA son un lugar seguro, se anima a los recién llegados a hacer preguntas. Además, lea algunos de nuestra literatura, que está disponible en la mayoría de las reuniones de NA, y decida usted mismo. El folleto informativo ¿Soy adicto? pueden ayudarle a decidir.

Pregunta #2

Tengo que hacerme exámenes antidoping para permanecer en libertad condicional. ¿Cuánto tiempo permanece la cocaína en el organismo?

Narcóticos Anónimos es una comunidad de Doce Pasos para los que piensan que pueden tener un problema con las drogas. Somos una organización de autoayuda, orientada a la recuperación y no empleamos profesionales médicos. No damos consejo médico ni opiniones, pero ayudamos a los adictos a encontrar la recuperación a través del programa de NA.

Pregunta #3

¿Qué debo esperar cuando voy a mi primera reunión de NA? ¿Tengo que hablar?

Normalmente, un coordinador lleva a cabo la reunión. Por lo general, hay tiempo de participación en el que los miembros comparten su experiencia, fortaleza y esperanza para mantenerse limpios. Usted no tiene que hablar durante la reunión si no quiere. Le sugerimos llegar un poco temprano para que pueda hablar con algunos de los miembros y recoger un poco de literatura antes de que empiece la reunión.

Pregunta #4

¿Cuál es el costo de NA? ¿Ustedes son consejeros?

No hay honorarios ni cuotas para ser miembro de NA. El único requisito para ser miembro es el deseo de dejar de consumir. No somos consejeros profesionales, somos adictos en recuperación que compartimos nuestra experiencia para ayudarnos mutuamente a permanecer limpios.

Pregunta #5

Soy enfermera de profesión y quiero estar limpia. ¿Dónde puedo encontrar una reunión de enfermeras?

Algunas áreas tienen reuniones de necesidades comunes, otras no. Esta zona tiene/no tiene una reunión de NA para enfermeras. Podemos decir, sin embargo, que adictos todos los tipos de profesiones asistir a nuestras reuniones de recuperación.

Pregunta #6

Me gustaría ir a una reunión de NA, pero no tengo carro. ¿Pueden ayudarme?

Sí, se puede intentar. ¿Dónde vives? Deme su número de teléfono y déjeme ver si puedo encontrar un transporte para usted. (Consulte la lista de Voluntarios de Paso 12).

Nota: Puede que este servicio no se ofrezca en algunas áreas. Si su área está interesada en las listas de Paso Doce, puede consultar el Manual de Relaciones Públicas, capítulo nueve.

Pregunta #7

Voy a suicidarme, ya no quiero vivir. ¿Qué debo hacer?

Póngase en contacto inmediato con el número de prevención de suicidios, al #####-#### o al 911 para obtener asistencia inmediata.

Preguntas formuladas por seres queridos

Pregunta #1

Mi novio usa drogas, roba y engaña. ¿Qué puedo hacer para ayudarlo? ¿Pueden llamarle ustedes a él?

Debido a que Narcóticos Anónimos es un programa de auto-ayuda, los adictos deben tener el deseo de dejar de consumir. Una vez que está listo para dejar de consumir drogas, por favor, que él nos llame para poder dirigirlo a una reunión de NA en su área. Mientras tanto, usted puede llamar a Nar-Anon o Familiares Anónimos. Aunque no estamos afiliados a estas organizaciones, nos agrada proporcionar sus números de teléfono.

Pregunta #2

Mi hijo/hija está consumiendo drogas y quiere dejar de consumir. ¿Puedo ir con él/ella a su primera reunión?

Usted puede asistir a una reunión "abierta" de NA con su hijo/hija. Las reuniones abiertas dan la bienvenida a los miembros de la familia y la comunidad en general. Las reuniones cerradas son sólo para adictos. Déjame ver nuestra lista de reuniones, para darle varias opciones de reuniones abiertas.

Pregunta #3

¿Me llamarían ustedes si mi hijo/hija no se presenta a las reuniones con regularidad?

No, no podemos hacer eso. Debido a que este es un programa de autoayuda, no es nuestra posición vigilar la buena voluntad de un adicto para asistir a las reuniones.

Preguntas formuladas por los miembros de la comunidad

Pregunta #1

Me enteré de que mi viejo amigo, Juan Pérez, está en NA. ¿Puedo tener su número de teléfono?

No estamos en libertad de dar a conocer la información de contacto para las personas que pueden o no pueden ser miembros.

Pregunta #2

En mi complejo de apartamentos se venden drogas. ¿Ustedes pueden venir y arrestar a estas personas?

Narcóticos Anónimos es una comunidad de Doce Pasos para los que piensan que pueden tener un problema con las drogas. Somos una organización de autoayuda, orientada a la recuperación y no empleamos profesionales de aplicación de la ley.

FORMULARIO DE REFERENCIA DE LLAMADAS AL CSA/CSR

Hay momentos en que servidores de confianza dentro de la zona o en el comité de servicio regional pueden tener más experiencia con la respuesta a determinadas peticiones de línea telefónica. Este es un formulario de muestra de remisión para el seguimiento de tales llamadas. Este formulario nos permitirá seguir la referencia para asegurar que la solicitud de respuesta y las necesidades de las personas que llaman se cumplen.

DATOS DE LA LLAMADA

Fecha y hora de llamada: _____

Voluntario de Línea Telefónica: _____

Nombre del contacto: _____

Nombre de la agencia u organización: _____

Número de teléfono y extensión: _____

Número de teléfono alternativo: _____

Fecha y hora disponible para devolver llamada: _____

Correo electrónico de contacto: _____

MOTIVO DE LA LLAMADA

Asunto de Atmósfera de Recuperación	Asunto de Liderazgo	
Asunto de Violencia o Agresión	Asunto de Imagen Pública	
Solicitud de Medios de Comunicación	Problema con Reunión en Institución	
Solicitud de Literatura de NA	Solicitud de Presentación de NA	
Solicitud de Llamada de Paso 12	Solicitud de Directorio de Reuniones	
Solicitud de Reunión en Institución	Solicitud de Calendario de Actividades	
Solicitud de Stand de NA		
Otros (describa en detalle):		

SOLICITUD REFERIDA A

Comité de Área: _____ Comité Regional: _____

Nombre y puesto del servidor de comité: _____

Notas: _____

LISTA DE REFERENCIA DE SERVICIOS COMUNITARIOS

La siguiente es una muestra de lista de referencia comunitaria, que se utiliza para llamadas solicitando ayuda que no está dentro de nuestro propósito primordial y nuestras tradiciones. Ofrecemos la información en espíritu de cooperación. Podemos proporcionar una lista de números en lugar de cualquier otro número específico. No recomendamos ningún número de referencia sobre otro. Simplemente proporcionamos información de contacto como una cortesía. (En muchas partes de los Estados Unidos y Canadá, existe el servicio de información de servicios comunitarios, marcando 211. Si ese servicio está disponible en su área, puede ser la referencia más fácil y más completa que se puede hacer.)

LISTA DE SERVICIOS COMUNITARIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	TELEFONO	CORREO
Línea Directa de Abuso Infantil		
Servicio Municipal / Estatal de Emergencias		
Servicios de Violencia Doméstica		
Línea de Crisis de Drogas		
Familias Anónimas		
Servicios de Intervención		
Refugio para Personas sin Hogar		
Línea de Ayuda de Salud Mental		
Nar-Anon		
Control de Envenenamiento		
Departamento de Libertad Condicional		
Centro de Crisis por Violación		
Servicios para Fugitivos		
Línea de Prevención de Suicidios		
Otros		