**Памятка служащего на Едином Информационном Телефоне АА МДО**

Памятка состоит из двух частей: 1-я часть - таблица с часто задаваемыми вопросами и варианты ответов на них, а 2-я часть - рекомендации действий при технических затруднения во время служения на информационном телефоне АА

|  |  |
| --- | --- |
| **Вариант вопроса** | **Вариант ответа** |
| **Что такое АА?** | - Сообщество, где можно научиться жить без алкоголя.  - Содружество мужчин и женщин, которые продолжают жить счастливо, бросив пить.  - (ответ из преамбулы) или как вариант: АА – это сообщество людей, которые нашли выход из проблемы алкоголизма путем работы по Программе 12 Шагов и готовы поделиться опытом с теми, кому нужна помощь. |
| **Сколько стоит участие в группе?** | - Бесплатно.  - Требуется всего лишь одно ваше желание бросить пить. У Вас есть желание? Вы готовы прийти на собрание АА? |
| **«Мой сын/муж/дочь и т.д. пьет. Что мне делать?»**  **Как заставить сын/муж/дочь и т.д. бросить пить?** | - Попробуйте пойти в Ал-Анон. Это Сообщество для людей, которые живут с такими как мы, с алкоголиками. Могу дать номер телефона.  - Вам лучше обратиться к (Матерям, Женам, и т.д.) чьи (сын, муж, дочь) пили и бросили. Хотите я вам дам номер телефона Ал-Анон?  - Он хочет бросить пить? Есть сообщество для родственников алкоголиков, возможно, вам там помогут. У меня нет такого опыта, сообщество для тех, кто хочет бросить пить. Если вам нужна помощь, то попробуйте обратиться в Ал-Анон. |
| **Прежде чем отправить сын/муж/дочь и т.д., я хочу сама посмотреть, что происходит на ваших группах. Я могу прийти? Могу ли я прийти на группу вместе с сын/муж/дочь и т.д.** | - Да. Приходите на открытое собрание.  Также есть собрания людей, чьи (сын, дочь, муж) пили. Хотите узнать, что они для этого делали? Вам дать их номер телефона?  - Да, вы можете прийти на открытое собрание - сами или вместе. |
| **Где находятся ваши группы?** | - Есть расписание на сайте. Можно выбрать наиболее удобную по транспортной доступности.  - Во всех странах есть группы АА. Какое у вас ближайшее метро? Вы из Москвы или области?  - По всей Москве и области есть группы, можем подобрать, какая вам удобнее. |
| **Что вы делаете на ваших группах?** | - Это информационный телефон. Программу 12 Шагов не расскажешь за 2 минуты, зайдите на собрание и посмотрите. Денег не нужно, прийти можно на любое собрание и уйти, когда сочтёте нужным.  - Мы делимся тем, как нам удалось бросить пить, что мы для этого делали, и как изменилась наша жизнь без алкоголя.  - Делимся опытом, общаемся. |
| **Где мне записаться на группу?** | - На группах не ведётся запись. Прийти можно на любое собрание и уйти, когда сочтёте нужным.  - Нигде, мы не ведём списков, просто приходите. - На группу не нужно записываться. Если у вас проблемы с алкоголем, то вы можете прийти на любое собрание без всякой записи, если проблема у кого-то из близких, то можно прийти на открытые собрания, так же без записи. |
| **Я хочу бросить, что мне делать?** | - Попробуйте прийти на собрание АА.  - Приходите на собрание АА, мы расскажем вам что сделали мы. Если вам понравиться можете попробовать.  - Вы можете прийти на собрание группы. Давайте подберем наиболее удобную для вас. |
| **Что такое открытое/закрытое собрание?** | - Закрытое собрание, это собрание, где присутствуют только алкоголики. Открытое собрание - это собрание, где могут присутствовать люди, у которых нет проблем с алкоголем.  - Открытое собрание, это где присутствуют все кого интересует проблема алкоголизма, но говорят только алкоголики. Закрытое собрание, это где присутствуют и говорят только алкоголики.  - На открытом собрании может присутствовать любой человек, на закрытом - только люди, имеющие алкогольную зависимость. |
| **В какую мне больницу лучше обратиться / пройти Детокс? Порекомендуйте центр реабилитации** | - Не знаю. Это информационный телефон Анонимных Алкоголиков. Об услугах медиков и реабилитационных центров мы информацию не даем.  - Вы можете обратиться в любую государственную больницу, если считаете, что вам необходима медицинская помощь. Могу вам дать телефон 17 или 19 больницы. |
| **У вас можно заказать капельницу? Можете приехать и прокапать меня?** | - Это информационный телефон Анонимных Алкоголиков. Мы не предоставляем никаких медицинских услуг.  - Можете посмотреть в интернете.  - Нет. Мы не являемся медицинским учреждением и не оказываем медицинских услуг. |
| **Я третий день (5-й, 10-й) не пью, мне плохо. Расскажите, что дальше делать?** | - Попробуйте зайти на собрание.  - Хотите поговорить с добровольцем?  - Приходите на собрание АА, мы расскажем вам, что сделали мы. Если вам понравиться можете попробовать. |
| **Вы можете рассказать больше о том, как вы выздоравливаете?** | - Это информационный телефон. О Программе 12 Шагов не расскажешь за 2 минуты, зайдите на собрание и посмотрите. Денег не нужно, прийти можно на любое собрание и уйти, когда сочтёте нужным.  - Да, вы можете прийти на любое собрание и послушайте, как мы выздоравливали. - предложить пообщаться добровольцем. |
| **Я не могу (боюсь) идти на группу один** | - Могу дать номер телефона трезвого алкоголика или мой личный номер, звоните, и кто-то из нас встретит и приведёт  - Я могу попробовать найти человека, который с вами встретится перед группой.  Внимание! Речь идет о личных контактах. |
| **Не могу больше пить. Сейчас напьюсь таблеток/выйду в окно с 14 этажа** | - Это информационный телефон Анонимных Алкоголиков. Могу подсказать время и место ближайшего собрания. Могу подсказать номер телефона трезвого алкоголика. За психологической помощью обращайтесь, пожалуйста, в соответствующие службы.  - Да, и мне хотелось тоже так сделать, а вот смелости не хватило. Можете сначала прийти послушать, что мы с этим делали.  - Для чего вы мне это говорите? Я хорошо понимаю, что вы чувствуете, я была на вашем месте. Если вам нужна помощь, то мы можем поговорить и подобрать вам группу, которая вам удобна. Возможно, там вы получите помощь. |
| **Ну и че? Я пришла к вам один раз на группу, и я до сих пор пью** | - Даже насморк лечат как минимум семь дней, люди, у которых диабет, несколько раз в день ставят себе инсулин. Алкоголизм - хроническое заболевание, которое требует последовательного лечения и на это нужно время.  - К сожалению, одного раза для этого недостаточно. Попробуйте регулярно приходить на группы. |
| **Я никогда не была на группах. Что у вас там происходит, сколько идет группа, и еще много, много вопросов от новичка** | - Я тоже когда-то пришла на первое своё собрание.  - Это информационный телефон. Программу 12 Шагов не расскажешь за 2 минуты, зайдите на собрание и посмотрите. Денег не нужно, зайти можно на любое собрание, уйти, когда сочтёте нужным.  - На группе собираются алкоголики, которые не пьют. Собрания проходят от часа до полутора. Мы высказываемся по теме, выбранной группой, и делимся опытом. Высказываться не обязательно, можно просто послушать. |
| **И что я приду на ваши группы и перестану пить?** | - Не знаю. У многих именно так и происходит.  - Вы там только услышите, что мы сделали, чтобы не пить!  - Не знаю. Я перестала, знаю многих, кто перестал. |
| **Как вы можете мне помочь?**  **Как вы помогаете друг другу?** | - Это информационный телефон. Программу 12 Шагов не расскажешь за 2 минуты, зайдите на собрание и посмотрите. Денег не нужно, зайти можно на любое собрание, уйти, когда сочтёте нужным.  - Мы можем предложить решение, которого вы до сих пор не нашли.  -Мы встречаемся и делимся тем, что мы делали для того, чтобы бросить пить и продолжать жить в трезвости спокойно и счастливо.  - Мы делимся опытом, поддерживаем друг друга. Помощь можно получить, работая с наставником (которого вы сами выберете себе, если посчитаете нужным) по Программе 12 шагов. Ну и помогая другим алкоголикам. |

Служащему на информационном телефоне рекомендуется:

* уметь пользоваться сайтом aamos.ru для получения актуальной информации о расписании собраний, адресах групп;
* отвечать только на один входящий звонок. Если в момент разговора есть второй вызов, рекомендуется поступать следующим образом: прервать разговор со звонящим, объяснить о необходимости ответить на второй звонок. Перевестись на вторую линию (звонящего оставить в режиме «ожидания»), попросить звонящего на второй линии перезвонить через пять минут. Вернуться к первому звонящему.
* на пропущенные вызовы не перезванивать!
* не держать долго телефонную линию в режиме «Занято». Рекомендуемая длительность разговора со звонящим не более 5 минут.
* стараться посещать каждое заседание СЕИТ;
* если необходима замена, то об этом необходимо написать в группу WhatsApp, попросить Координатора или Секретаря найти для вас замену. Если нет подтверждения о замене в WhatsApp, обязательно!!! перезвонить Секретарю и продублировать свою просьбу о необходимости замены.
* по окончании времени служения на ЕИТ необходимо отправить отчет о принятых звонках Секретарю сообщением в группу WhatsApp, по электронной почте или позвонить. В отчете указать: общее количество звонков, количество звонков по отдельности – от новичков, членов АА, родственников алкоголиков или иное;
* если во время вашего служения поступали звонки с оскорблениями, от психически неадекватных людей и др. обязательно передайте номера звонивших секретарю СЕИТ для внесения в «черный список», так как такие звонки мешают связаться с ЕИТ другим звонящим.

**ПОЛЕЗНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Сообщество** | **Контакты** |
| **Ал-Анон** | +7 (903) 174-75-71 |
| **Нар-Анон** | +7 985-197-09-60, http://mosnaranon.narod.ru/groups.html; |
| **Анонимные Игроки** | +7 (495) 789 21 84 [www.gamblersanonymous.ru](http://www.gamblersanonymous.ru/) |
| **Анонимные Наркоманы** | +7 (495) 505-33-96. www.na-msk.ru |
| **Анонимные обжоры** | +7 (967)135-94-19 (20.00-23.00) [www.overeaters.ru](http://www.overeaters.ru/) |
| **ВДА** | +7 (903) 006-60-79 [www.vdamoscow.ru](http://www.vdamoscow.ru/) |
| **Анонимные сексоголики** | +7 (901) 542-41-68, +7(916) 033-45-63 [www.i-as.net](http://www.i-as.net/) |
| **Клинический филиал МНПЦ наркологии (НКБ №17)** | м. Каховская, Болотниковская д.16  +7 (499) 317-20-69 (справочная)  +7 (499) 613-69-11 (приемное отделение) |
| **Филиал НКБ №17** | м. Бульвар Дмитрия Донского, Варшавское ш., д. 170Г, корп.1 +7 (495) 389-67-27 (приемное отделение) |
| **Московский научно -практический центр наркологии (бывш.19 больница)** | [www.narcologos.ru](http://www.narcologos.ru/) м. Текстильщики, Люблинская ул., 37\1  +7 (495) 709-64-04 (горячая линия, круглосуточно)  +7 (499) 179-68-11 (реб. Отделение)  +7 (499) 178-27-59 (справная, госпитализация) |