

PUNKT INFORMACYJNO KONTAKTOWY AA

Głównym celem PIK jest udzielenie informacji na temat Wspólnoty AA i pomoc cierpiącym z powodu choroby alkoholowej w dotarciu na miting.

W tym celu dyżurni PIK kontaktują się z Koordynatorami Integrup, którzy współpracują z Służbą Dwunastego Kroku.

Rodzaje oraz obsługa telefonu PIK

Każda rozmowa jest inna i nie mamy gotowego scenariusza jak ją prowadzić.

Powinnismy opierać się na własnym doświadczeniu, wiedzy i intuicji.

Są jednak rzeczy o których warto pamiętać.

Pełniący dyżur udziela informacji o Wspólnocie AA.

1.Telefony od wciąż jeszcze cierpiących alkoholików

Upewniamy się że osoba z którą rozmawiamy ma problem z alkoholem.

Pytamy czy jest to pierwszy raz kiedy kontaktuje się ze Wspólnotą AA.

Pytamy skąd dzwoni - Miejscowość ? Płeć ? Wiek ?

Przede wszystkim proponujemy spotkanie (uzyskanie odpowiedzi na te pytania, pozwoli nam dobrać odpowiednie osoby w Służbie Dwunastego Kroku.

Możemy się w kilku słowach podzielić swoim doświadczeniem

Powinnismy unikać „AA-owskiego slangu”

Ważne jest żeby mówić tylko o Wspólnocie AA.

Jeśli osoba dzwoniąca wyrazi zgodę na spotkanie, zapisujemy Jej dane.

Pytamy o odpowiednią godzinę w której można do niej zadzwonić.

Poinformuj dzwoniącego, że ktoś skontaktuje się z Nim / Nią w ciągu następnych 48h,

(jesteśmy wolontariuszami , nie jest to nasze główne zajęcie i dlatego może to trochę potrwać zanim się ktoś skontaktuje - choć staramy się to zrobić najszybciej jak to możliwe)

Poinformuj osobę dzwoniącą, że nie zostawiamy wiadomości.

Nie wiemy tak naprawdę czy ktoś jeszcze nie ma dostępu do tego telefonu i chcemy mieć pewność, że właśnie z tą osobą nawiążemy kontakt) .

Jeżeli osoba nie zgadza się na spotkanie , podajemy adresy mitingów lub proponujemy wysłanie literatury w oznakowanej kopercie - wtedy musimy dokładnie zapisać adres danej osoby .

W żadnym wypadku i pod żadnym pozorem nie udzielamy porad medycznych w sprawie narkotyków lub innych uzależnień , proponujemy i zalecamy kontakt z lekarzem lub pogotowiem .

W ramach anonimowości nie podajemy żadnych numerów członków wspólnoty, zawsze bierzemy numer osoby dzwoniącej i przekazujemy Koordynatorowi Integrupy do kontaktu z Służbą Dwunastego Kroku.

2. Telefony od rodziny i przyjaciół alkoholika

Dziękujemy za kontakt z naszą wspólnotą, niestety nie możemy pomóc cierpiącemu alkoholikowi który tej pomocy sam nie szuka , prosimy o próbę namówienia alkoholika do osobistego skontaktowania się z nami .

Nie dzwoniemy i nie kontaktujemy się z kimś kto sam o to nie zapyta .

Nie wysyłamy również literatury , ale możemy wysłać ją osobie dzwoniącej jeśli zgodzi się sama mu ją przekazać.

Proponujemy osobie kontakt z grupami Al-Anon , informując że jest to wspólnota działająca na tych samych zasadach jak AA.

Możemy zaproponować takiej osobie udział w otwartym mityngu AA .

3. Profesjonaliści , służba zdrowia itd...

Wszyscy którzy z problemem alkoholowym spotykają się w swojej pracy, pytamy jak możemy pomóc , zapisujemy dokładne dane osoby lub instytucji , przekazujemy dane koordynatorowi PIK w celu dalszej współpracy która może wymagać zaangażowania kilku osób .

W przypadku gdy dana osoba szuka pomocy dla konkretnej osoby - traktujemy ja tak jak przyjaciół i rodzinę , czyli nie dzwoniemy do alkoholika i nie wysyłamy mu żadnych materiałów jeśli sam o to nie poprosi .

Nie wysyłamy służby dwunastego kroku do takiej osoby .

Nie podajemy żadnych numerów kontaktowych lub danych osobowych członków wspólnoty .

Nie dajemy również listy mityngów - ponieważ zmieniają się one często .Informujemy że wszystkie informacje na temat mityngów można znaleźć na naszej stronie aaniemcy.de

Wszelkie publiczne instytucje należy zapisać i przekazać koordynatorowi PIK.

Dobre praktyki

Anonimowość- nie podajemy żadnych numerów kontaktowych ani danych osobowych członków wspólnoty ,

Nie udzielamy na ich temat żadnych informacji.

Nie wiemy kim jest osoba pytająca i możemy narazić kogoś ze wspólnoty na nieprzyjemności.

Nie udzielamy porad medycznych - to że jakieś lekarstwa były dobre dla nas, nie znaczy że to dobre dla kogoś - nie posiadamy absolutnie żadnej wiedzy i doświadczenia by wydawać opinie i rady w tych tematach .

Podajemy tylko oficjalne strony i numery AA , Al-Anon , Służby Zdrowia oraz Telefon zaufania

w Niemczech oraz Polsce.

Nie udzielamy informacji o terapiach, detoksach, psychologach, znajomych po fachu terapeutach

itp.

wszystkich pytających o medyczne porady odsyłamy do służby zdrowia. Udzielenie informacji która szkodzi osobie pytającej, może zakończyć się pozwem dla Wspólnoty.

Nie składaj obietnic których AA nie jest w stanie dotrzymać .

Pamiętaj że mówisz w imieniu wspólnoty nie swoim własnym, opinie które wyrażasz mogą być przedstawiane i cytowane jako opinie wspólnoty AA , jeśli więc nie jesteś pewien odpowiedzi na zadane pytanie że nie wiesz .

Jeśli jest potrzeba zapisz dane osoby lub instytucji i przekazaj koordynatorowi PIK wraz z pytaniem.

Nie udzielamy porad małżeńskich, finansowych ani żadnych innych .

Staraj się nie odpowiadać agresją na agresję , jeśli rozmowa okazuje się za trudna do kontynuowania ,przekaż ją drugiej osobie lub spokojnie poinformuj osobę że niestety nie będziesz kontynuować rozmowy w tym tonie i równie spokojnie rozłącz się, nie trzaskając słuchawką.

Uwierz trzeźwiejącemu alkoholikowi przed jeszcze cierpiącym - jeśli ktoś dzwoni z pretensjami że nikt do niego nie zadzwonił , zapewne stało się tak dlatego, że wolontariusz próbował, jednak osoba nie odebrała telefonu, a wolontariusze nie zostawiają wiadomości .

Jeśli przekazujesz dane dzwoniącej osoby koordynatorowi Grup Dwunastego Kroku, poproś o potwierdzenie czy doszło do spotkania.

4. Od trzeźwiejących alkoholików .

Staramy się być pomocni , udzielamy informacji na temat mitingów lub wydarzeń we wspólnocie . W przypadku gdy widzimy że rozmowa ma jedynie na celu wygadanie się, odsyłamy na miting lub do sponsora .