

# **Linee Guida per la gestione del Numero Verde di Alcolisti Anonimi**

**approvate dal Consiglio dei Servizi Generali**

**del 3-4 novembre 2017**

## **Linee Guida per la gestione del Numero Verde di Alcolisti Anonimi approvate dal Consiglio dei Servizi Generali del 3-4 novembre 2017.**

Lo scopo di queste linee guida nasce dall'esigenza di creare un servizio rispondente alle esigenze attuali. Vista l'importanza di tale servizio di seguito si elencano i requisiti e le caratteristiche indispensabili e necessarie richieste a chi intende svolgere questo importante e delicato compito. Priorità assoluta l'aver acquisito una stabile e duratura sobrietà, oltre a una buona conoscenza di tutte le strutture di Alcolisti Anonimi; un forte senso di responsabilità e la massima disponibilità a confrontarsi con tutte le realtà del territorio nazionale, telefonate provenienti da alcolisti, familiari, medici, professionisti, Sert, Ospedali, Sacerdoti, ecc....questo richiede una risposta chiara ed identificativa della nostra Associazione (Buongiorno sono ....di Alcolisti Anonimi come posso essere utile?, usando un linguaggio di facile comprensione).

Il telefono deve rimanere acceso nelle ore stabilite dal Consiglio dei SS.GG. responsabile del servizio stesso, nel rispetto della fascia oraria 8 – 20, è compito del servitore rispondere sempre; qualora si fosse impossibilitati a fornire numeri specifici dei Gruppi sarebbe utile fornire i numeri dei Centri di Ascolto delle Aree, del Coordinatore nel caso l'Area non avesse un proprio numero di telefono. Nell'impossibilità di rispondere non richiamare mai, questo perché nessun numero verde richiama utente, così pure per il rispetto dell'anonimato.

La persona preposta a rispondere dovrà essere provvista dell'elenco Gruppi di tutta Italia aggiornato in tempo reale a cura e carico delle Aree preposte, di un elenco con tutti i numeri dei Centri di Ascolto delle Aree, del numero di servizio dei Coordinatori delle Aree, dei numeri di telefono delle varie fratellanze, dei numeri di servizio dei Fiduciari dei SS.GG.

Il sistema di gestione del numero verde è a rotazione e la gestione così come da calendario indicato di seguito, è curato dai Fiduciari delle Macroregioni, la durata per ogni Area dovrebbe essere di tre mesi, sarebbe auspicabile che ci fossero almeno 2/3 persone disponibili a suddividersi tale compito che per l'impegno richiesto è esagerato affidare ad un solo servitore.

Nel caso si riscontrassero da parte del responsabile del numero verde errori dei numeri telefonici o Gruppi che non rispondono sarà cura dello stesso comunicarlo tempestivamente all'Ufficio dei Servizi Generali che provvederà a contattare il Fiduciario di riferimento.

Sarà cura dei Fiduciari delle Macroregioni e del Fiduciario Interni responsabile della telefonia attraverso l'Ufficio dei SS.GG., informare i servitori del numero verde degli eventi in essere della Associazione. A tale scopo i servitori disponibili dovrebbero comunicare all'Ufficio dei SS.GG. oltre al proprio numero telefonico anche l'indirizzo email al fine di essere tempestivamente informati di tutti gli eventi previsti.

Si ricorda a tutti i servitori che rispondere al numero verde non è un servizio da Dodicesimo Passo, il nostro compito è dare informazioni necessarie per arrivare ad un gruppo evitando conversazioni prolungate per fornire a tutti la **possibilità di avere una risposta.**

**Ricordiamo a tutti gli amici che le telefonate in entrata sono completamente a carico dell'Associazione.**

Nonostante ciò si raccomanda di tenere in grande considerazione le persone che si rivolgono a noi qualsiasi sia il problema.

**Il calendario per la gestione del numero verde è a rotazione con la seguente proposta:**

**gennaio-febbraio- marzo Macro regione Nord Ovest**

**aprile-maggio-giugno macro regione Sud**

**luglio-agosto-settembre macro regione Centro**

**ottobre-novembre-dicembre macro regione Nord Est**