

لجنة العلاقات العامة - مصر

# دليل متطوع الرد على خط الهاتف

2025



“

اللَّهُمَّ اَمْنَحْنَا الْمَعْرِفَةَ لِنَخْدِمَ بِمَا تُمْلِيهِ عَلَيْنَا اَحْكَامَكَ الْاِلَهِيَّةَ، وَاَعْرِضْ  
فِيْنَا بَصِيْرَةً بِاَهْدَافِكَ، وَاَجْعَلْنَا خُدَّامًا لِارَادَتِكَ، وَهَبْ لَنَا مِنْ لَدُنْكَ  
اِنْكَارًا لِذَوَاتِنَا لِيُصْبِحَ مَا نَقُوْمُ بِهِ مِنْ صُنْعِكَ لَا مِنْ صُنْعِنَا، لِكَيْ لَا  
يَمُوْتَ مُدْمِنٌ فِيْ اَيِّ مَكَانٍ مِنْ اَهْوَالِ الْاِدْمَانِ

غرفة اجتماع



“ دليل استخدام ” متطوع الرد على خط الهاتف

# جدول المحتويات

“ اضغط على المحتوى للوصول إليه ”



1 بيان العلاقات العامة والمبادئ الأساسية

2 معلومات عامة لمتطوعي خط الهاتف

3 أنواع المكالمات

4 أفعل ولا تفعل

5 زمانة المدمنين المجهولين... لا

6 مكالمات الخطوة الثانية عشرة

7 التعامل مع المكالمات الخاصة

8 سجل المكالمات

9 الأسئلة الشائعة

10 خارطة تلقي المكالمات

# 1 بيان العلاقات العامة

## المبادئ الأساسية للعلاقات العامة

### التعاون، لا الإندماج

أحد أهدافنا هو بناء علاقات دائمة تعزز من هدفنا الأساسي عبر السعي لتحقيق الأهداف المشتركة مع منظمات أخرى، إن التنازل عن أي من تقاليدنا لبناء هذه العلاقات لا يفيد الأعضاء أو المدمنين المجهولين ككل، ونركز دائماً على هدفنا الأساسي مع الجمهور من خلال بناء علاقات إيجابية مع من هم خارج المدمنين المجهولين ومع أعضائنا، ونعزز الوحدة والانسجام مع بعضنا البعض ومع المجتمع من حولنا، ونضع المصلحة المشتركة للمدمنين المجهولين أولاً، ونتذكر دائماً أن استقلاليتنا مرتبطة بعدم تأثير أفعالنا على المدمنين المجهولين ككل.

### الجذب

ما قد يكون جذاباً للجمهور والمهنيين الذين يتعاملون مع المدمنين هو التواصل الموثوق، والمسؤولية، والالتزام، والسلوك الذي يعكس التعافي. يمكننا إظهار مصداقية زمالة المدمنين المجهولين من خلال الوفاء بالتزاماتنا، سواء كانت إعادة اتصال هاتفي أو توفير دليل الاجتماعات في مكتبة عامة.



## زمالة المدمنين المجهولين:

### الرسالة

الرسالة هي "أن المدمن أي مدمن يمكنه أن يتوقف عن تعاطي المخدرات، ويفقد الرغبة في التعاطي ويجد أسلوباً جديداً للحياة" تمكننا علاقاتنا مع العامة من مشاركة هذه الرسالة على نطاق واسع حتى يستطيع أولئك الذين يبحثون عن التعافي من إيجاد برنامجنا "المدمنين المجهولين". نقوم بخدمات العلاقات العامة من أجل زيادة الوعي المجتمعي بزمالة المدمنين المجهولين ومصداقيتها. نحن نشارك رسالتنا بوضوح مع الجمهور العام، والأعضاء المحتملين، والمهنيين. إن الحفاظ على سلوك منفتح وجذاب في جهودنا الخدمية يساعدنا على بناء وتطوير علاقاتنا مع من هم خارج الزمالة. فتأسيس هذه العلاقات والالتزام بالحفاظ عليها يعزز من هدفنا الأساسي.

ترشدنا المبادئ الروحية المنصوص عليها في خطواتنا، وتقاليدنا، ومفاهيمنا إلى تحقيق أهدافنا المتعلقة بالعلاقات العامة وتعزيز صورة وسمعة زمالة المدمنين المجهولين. فهذه المبادئ تنطبق على جهودنا المجتمعية والخدمية، وكذلك على سلوكيات وأفكار أعضاء المدمنين المجهولين.

## ② معلومات عامة لمتطوعي خط الهاتف

### \* متطوع خط الهاتف:

هو أحد أعضاء زمالة المدمنين المجهولين هدفه الرئيسي هو توجيه الأعضاء المحتملة إلى أحد اجتماعات زمالة المدمنين المجهولين، وإحالة أسئلة واستفسارات الجمهور أو الأعضاء الحاليين إلى اللجان الفرعية المناسبة للرد عليها، وغالباً أول عضو في زمالة المدمنين المجهولين سيتواصل معه المتصل هو متطوع خط الهاتف. وبالتالي فإن ردود وسلوك متطوع خط الهاتف قد تتسبب في تكوين انطباع دائم لدى المتصل. هذا منصب خدمي ذو مسؤولية عظيمة.

إن حمل رسالة التعافي لزمالة المدمنين المجهولين أصبح جزءاً هاماً لتعافي الكثير من الأعضاء، وساعد البعض على أن يكتشفوا ويطوروا قدراتهم الذاتية. حيث أن المشاركة في خدمة الخطوط الهاتفية تعطيك فرصة جيدة للمساعدة في التحول الإيجابي في حياة الآخرين وجذب كثير من المدمنين الذين مازالوا يعانون إلى اجتماعاتنا.

مجموعة خطوط الهاتف هي مجموعة منبثقة من لجنة العلاقات العامة، ومسئوليتها هي تشغيل ومتابعة خطوط الهاتف الخاصة بإقليم مصر. إن الدور الذي تقوم به المجموعة هو الإلمام بالمعلومات المتعلقة بزمالة المدمنين المجهولين داخل إقليم مصر، ومن ثم تقديمها للأعضاء والجمهور بدقة ووضوح مثل:

- مواعيد وأماكن الاجتماعات من خلال الموقع الإلكتروني المحلي للزمالة.
- تعريف الأعضاء المحتملة ببرنامج زمالة المدمنين المجهولين وتوجيههم على الاجتماعات.
- تعريف العامة برسالتنا وتحويلهم للجنة العلاقات العامة إذا لزم الأمر.
- تحويل المكالمات إلى اللجان الأخرى المناسبة.
- تحويل المكالمات إلى متطوعين خدمة مكالمات الخطوة الثانية عشر (حمل الرسالة).

### \* المتطلبات العامة للخدمة:

- يجب أن يكون لديك سنة ونصف من الامتناع المتواصل.
- يجب أن يكون خدم في زمالة المدمنين المجهولين لمدة عام في أي منصب خدمي واقعي وليس افتراضي.
- يجب أن يكون قد تلقى تدريب داخل مجموعة خطوط الهاتف أو لجنة العلاقات العامة.
- يجب أن يكون على دراية بالخطوط الإرشادية و أفعل ولا تفعل.
- يجب أن يكون عضو في المجموعة لمدة ثلاث شهور أو سبق له الخدمة في المجموعة أو لجنة العلاقات العامة.
- يجب أن يكون المتطوع المترشح للخدمة يعيش داخل مصر.
- من الذين لا يعملون بالأماكن العلاجية أو المعنية بالتعامل مع الإدمان ولا تربطه بهم أي صلة سواء مهنية أو تطوعية وخلافه.

### \* المهام الخدمية:

- أن يلتزم بالرد على المكالمات في الأوقات المحددة.
- قادر على التعامل مع الموقع الإلكتروني [www.naegypt.org](http://www.naegypt.org).
- أن يقوم بإدخال تقارير المكالمات بالنموذج المتفق عليه.
- حضور كل اجتماعات المجموعة بانتظام والاستعداد لمناقشة تقارير المكالمات.
- إحالة الأعضاء المحتملين الراغبين بالتحدث مطولاً إلى متطوعي مكالمات الخطوة الثانية عشر (من نفس الجنس).
- إحالة المتصل لمجموعة المنعزلين إذا تبين لنا أنه ينطبق عليه شروط الشخص المنعزل. (والمنعزل هو من يقرر إنعزاله ولديه الرغبة في الامتناع عن التعاطي ولا يتاح له الوصول للاجتماعات الاعتيادية لأسباب جغرافية أو اجتماعية أو صحية).
- الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الشخصية الخاصة بالمتصلين.

## ② معلومات عامة لمتطوعي خط الهاتف

ونستطيع اتباعها في حياتنا اليومية وأهم ما يميزها هو أنها ناجحة. لا توجد قيود على زمالة المدمنين المجهولين فنحن غير منتسبين لأية منظمات أخرى وليس لنا رسوم إشتراك أو مستحقات ولا نوقع تعهدات ولا نقدم وعوداً لأي شخص ولا صلة لنا بأية جهة سياسية أو دينية أو بأجهزة تطبيق القانون ولا نخضع للمراقبة إطلاقاً. يستطيع أي شخص أن ينضم لنا بغض النظر عن عمره أو جنسه أو هويته الجنسية أو عقيدته أو ديانته أو افتقاره إلى الدين. المطلب الوحيد للعضوية هو الرغبة في الامتناع عن التعاطي. لا تهمنا نوعية أو كمية المخدرات التي كنت تتعاطاها أو من كانت صلاتك أو بما فعلته في الماضي أو بمدى غناك أو فقرك لكننا نهتم فقط بما تريد أن تفعله بشأن مشكلتك وكيف نستطيع مساعدتك.

### ختاماً

تعتمد قدرتنا على حمل رسالة المدمنين المجهولين بشكل كبير على خدمة خطوط هاتف فعالة، وخط الهاتف الفعال يساعدنا في مد يد العون للمدمنين. أن خدمة خطوط الهاتف هي فرصة لتكوين علاقات تعاونية، والتي بدورها تفيد أعضاء المدمنين المجهولين المحتملين. أن قدرتنا في الرد على المتصلين بطريقة حساسة، ومحبة، ومفيدة يمكنها أن تحدث فرقاً حقيقياً في ما إذا كان المدمن سيمتنع ويجد التعافي في المدمنين المجهولين أم لا.

فور تلقي المكالمات، أول شيء يجب تحديده هو إذا كان المتصل مدمن يسعى إلى طلب المساعدة أم لا. فالمكالمات المستلمة من الأعضاء محتملين هي بالطبع أهم المكالمات التي يتم استلامها من قبل متطوع خط الهاتف. يجب على المتطوع إعطاء تعريف مختصر عن زمالة المدمنين المجهولين، وتصور عام عن ما قد يتوقعه المتصل في اجتماعات المدمنين المجهولين.

### \* كيفية الرد على المكالمات الهاتفية:

- ✓ استخدم أدبيات الزمالة في الرد على الأسئلة (مثل استخدام فقرة: ما هو برنامج المدمنين المجهولين للتعريف بالبرنامج).
- ✓ لا تتكلم عن تجربتك الشخصية ولكن تكلم عن طريقة المدمنين المجهولين (لأن تجربتك قد لا تناسب الشخص الآخر).
- ✓ إذا سُئلت سؤالاً لا تعرف إجابته (من أدبيات الزمالة وليس من تجربتك الشخصية) قم بالرد لا أعرف إجابة هذا السؤال ولكن سأحصل على المعلومة وسأعود الاتصال بك في أقرب فرصة.
- ✓ تذكر أن الزمالة تستخدم مبدأ التواضع عندما لا تطالب لتكون أي شيء أكثر مما هي عليه. ولا ندعي أننا مهنيون أو خبراء في أي شيء.
- ✓ هدفنا الأساسي هو توجيه المدمن إلى اجتماع.
- ✓ نحن مهتمون وندنا الاستعداد للمساعدة.
- ✓ أن نبرة صوتنا وسرعته والكلمات التي نستخدمها مهمة جداً. نحن نعرف ماذا يقول المتصل وما يشعر به. لا تستخدم كلمات تُوحي بالأحكام أو الوعظ للمتصل.
- ✓ لا تستخدم كلمات خاصة بالمدمنين المجهولين والتي قد لا يفهمها المتصل (مثل المجموعة المحلية، ممثل المجموعة، قوة أعظم...)

“نحن نبدأ دائماً في ردنا على الهاتف بالإعلان أولاً عن زمالة المدمنين المجهولين، ثم نذكر اسمنا، وأخيراً نقول: “كيف يمكن لنا المساعدة؟” والهدف من هذه العبارة هو التأكد من أن المتصل يدرك الجهة التي تواصل معها، وإعلامه بأنه يتحدث مع شخص يمكنه أن يتفهم حالته، كما أننا نستخدم مصطلح نحن عندما نقول كيف يمكننا مساعدتك لتجنب إعطاء انطباع بالفردية”

**مثال:** أهلاً بك على خط مساعدة زمالة المدمنين المجهولين، اسمي [اسمك]. وأنا مدمن متعافي، كيف يمكننا مساعدتك...؟

### \* كيفية تعريف برنامج زمالة المدمنين المجهولين:

- ✓ من المهم أن يكون لكل عضو يخدم في الزمالة تعريف واضح عن زمالة المدمنين المجهولين.
- ✓ من المهم أن يشرح تعريفنا صورة واضحة عن الزمالة.
- ✓ تذكر أن لكل منا أسلوبه الشخصي في تعريف البرنامج والزمالة.

### \* كيفية تعريف برنامج زمالة المدمنين المجهولين:

احنا اسمنا زمالة المدمنين المجهولين، وهي زمالة لا تهدف إلى الربح، تتكون من رجال ونساء أصبحت المخدرات مشكلة رئيسية بالنسبة لهم، فنحن مدمنون نتعافى ونجتمع معاً بانتظام لنساعد بعضنا البعض كي نبقى ممتنعين. إنه برنامج للامتناع التام عن كافة أنواع المخدرات. وعضويته لا تتطلب إلا شيئاً واحداً وهو الرغبة في الامتناع عن التعاطي، برنامجنا عبارة عن مجموعة من المبادئ مكتوبة ببساطة شديدة



## 3 أنواع المكالمات

متطوعو الخطوط الهاتفية يستقبلون المكالمات من أعضاء زمالة المدمنين المجهولين، الأعضاء المحتملين، أقارب وأصدقاء المدمنين، ومن الجمهور العام المهتم بالتعرف على الزمالة أو أصحاب المهن التي ترتبط بالأشخاص الذين لديهم مشكلة مع المخدرات (مثل الأطباء، الأخصائيين، الطلبة، الإعلاميين).



If you want to use,  
that's your business.  
If you want to quit,  
that's ours.

المكالمات من أعضاء زمالة المدمنين المجهولين تكون عادة استفسارات بسيطة بخصوص معلومات عن الاجتماعات. نقوم بتوفير المعلومات بشكل سريع وواضح، فمعظم أعضاء الزمالة هم على استعداد لتفهم ضرورة إبقاء الخط متاحاً لاستقبال المكالمات الأخرى. ويمكنك إقتراح زيارة الموقع الإلكتروني لإقليم مصر [www.naegypt.org](http://www.naegypt.org) وشرح كيفية الوصول من خلال الموقع على المعلومات التي يريدونها.

المكالمات المستلمة من أعضاء محتملين هي بالطبع أهم المكالمات التي يتم الرد عليها من قبل متطوع خط الهاتف. يجب على المتطوع اعطاء تعريف واضح عن زمالة المدمنين المجهولين، وتصور عام عما قد يتوقعه المتصل أثناء حضوره لأول اجتماع في المدمنين المجهولين. وإذا رغب المتصل في التحدث مطولاً إلي شخص ما، أو كان خائفاً من حضور الاجتماعات، يقوم المتطوع بإخبار المتصل باختصار عن ماهية مكالمات الخطوة الثانية عشر، "هناك أعضاء متعاقدون من أعضاء المدمنين المجهولين سيتحدثون معك مطولاً. وسأقوم بالتواصل مع أحدهم وهو بدوره سيتصل بك". يجب التوضيح للمتصل أن جميع المعلومات سرية. وبعد اغلاق المكالمة على المتطوع الرجوع لقائمة متطوعي الخطوة الثانية عشر والتحدث الي أحد هؤلاء المتطوعين الذين من نفس جنس ومنطقة المتصل الجغرافية واعلامه بكافة المعلومات. إذا كان متطوع الخطوة الاثني عشر لن يستطيع معاودة الاتصال بالمتصل فوراً. فيجب على متطوع خط الهاتف إيجاد متطوع آخر لمكالمة الخطوة الثانية عشر، وإن لم يجد فعليه معاودة الاتصال بالعضو المحتمل والتحدث إليه مطولاً. فالمدمن الذي يطلب المساعدة يتوقع معاودة الاتصال به.

المكالمات من غير أعضاء زمالة المدمنين المجهولين كالطلبة والمهنيين وأفراد المجتمع عادة ما تكون طلبات لمعلومات عامة عن زمالة المدمنين المجهولين. هذه المكالمات أيضاً يجب التعامل معها سريعاً. ويمكن إعلام المتصل بوجود كتيبات تعريفية متاحة على الموقع الإلكتروني الخاص بإقليم مصر [www.naegypt.org](http://www.naegypt.org) وإعلامهم إنها أيضاً متوفرة على خدمة الرد الآلي الخاص بال WhatsApp، ويمكن للمتطوع أيضاً توجيه المهتمين من غير الأعضاء للاجتماعات المفتوحة. ومن ثم يقوم متطوع خط الهاتف بإعلام المتصل بأنه سوف يقوم بتدوين اسمه ورقمه وسيتم احالة بياناته للجنة العلاقات العامة.



## 4 أفعال ولا تفعل



### \* أفعال

- ✓ تأكد من تحديثات قائمة الاجتماعات ومواعيدها.
- ✓ دائماً عرف نفسك باسمك الأول فقط ووضح أنك مدمن متعافي.
- ✓ كن قريباً من الهاتف لتفادي التأخير والارتباك.
- ✓ حدد احتياجات المتصل، قم بطرح الأسئلة.
- ✓ إذا كنت ستقوم بمعاودة الاتصال. كن متأكد ان الشخص الذي يسعى للمساعدة هو الذي على الخط قبل ان تعرف نفسك على أنك مدمن او الاشارة إلى زمالة المدمنين المجهولين.
- ✓ استخدم قائمة المتطوعين لخدمة مكالمة الخطوة الثانية عشر.
- ✓ تذكر ان تكون مفيد وايضا لطيف مع كل المتصلين.
- ✓ لو هناك مشكلة وتفاقمت فقم بالاتصال برئيس اللجنة.
- ✓ حافظ على أن تكون مدة المكالمات قصيرة (3-5 دقائق) ما لم تكن حالة طارئة.

### \* لا تفعل

- ✗ لا تتعامل مع المكالمات التي لم تتدرب عليها ولا تعطي نصائح طبية.
- ✗ لا تقوم بإعطاء المتصل اسماء اشخاص أو ارقام هواتفهم.
- ✗ لا تناقش أي قضايا خارجية، قم بالتركيز فقط على برنامج زمالة المدمنين المجهولين.
- ✗ لا تقوم بالرد على اسئلة تتعلق بمن يتواجد باجتماع المدمنين المجهولين (مثل: ضباط الشرطة أو المراقبة، أو اي شخص آخر...) ولكن من الممكن إعطاء معلومات عامة عن الزمالة (مثل: تنوع اشكال الاجتماعات، أن الزمالة متاحة لجميع الأعمار والثقافات...).
- ✗ لا تعظم أيام الإدمان النشط بسرد قصص عن الماضي.
- ✗ لا تجادل مع الأشخاص الذين لديهم وجهات نظر عن الإدمان مختلفة عن وجهات نظرك أو عن زمالة المدمنين المجهولين ولو كان المتصل لا يريد الامتناع عن التعاطي لا تقم بإقناعه.



## 5) زمالة المدمنين المجهولين... لا

- لا .. تحتفظ بسجلات لأعضائها أو تسجل تاريخ وبيانات الأعضاء.
- لا .. تلاحق أو تحاول التحكم في أعضائها.
- لا .. تجري التشخيصات والاستشارات الطبية أو النفسية.
- لا .. توفر علاج بالمستشفيات ، ولا توفر عقاقير أو إقامة بمراكز العلاج الطبي النفسي.
- لا .. توفر السكن، الغذاء، الملابس ، الوظائف ، المال أو غيرها من مثل هذه الخدمات.
- لا .. تقدم المشورة أو النصائح المهنية والعائلية.
- لا .. ترعى أو تمويل الأبحاث الخارجية عن الإدمان.
- لا .. ترتبط بالجمعيات والمؤسسات الاجتماعية (على الرغم من تعاون العديد من الأعضاء و مكاتب خدمات الزمالة معهم).
- لا .. تقدم الخدمات الدينية .
- لا .. تدخل في أي جدل حول المخدرات والخمور أو غيرها.
- لا .. تقبل المال نظير خدماتها أو المساهمات من مصادر غير المدمنين المجهولين.
- لا .. تقدم خطاب توصية لظباط المراقبة، للمحامين، لموظفي المحاكم، للمدارس، للشركات، للمؤسسات الاجتماعية أو لأي منظمة أو مؤسسة أخرى.

# ⑥ مكالمات الخطوة الثانية عشر



\* ما هي خدمة مكالمات الخطوة الثانية عشر (حمل الرسالة)؟

✓ متطوع مكالمات الخطوة الثانية عشر هو الشخص الذي سيتحدث مع العضو المحتمل عن زمالة المدمنين المجهولين من خلال التليفون أو عن طريق مقابلة شخصية.

✓ غالباً ما تعتبر مكالمات الخطوة الثانية عشرة طلباً للمساعدة للوصول إلى اجتماع. أننا نحمل رسالة زمالة المدمنين المجهولين من خلال مكالمات الخطوة الثانية عشرة، حيث يمنح هذا النوع من الخدمة كل عضو الفرصة لإشعار العضو الجديد بالترحيب به.

✓ يمكن أن يعني اتصال الخطوة الثانية عشرة أن اثنين أو أكثر من المتطوعين أن يقدموا خدمة انتقال إلى اجتماع زمالة المدمنين المجهولين أو ببساطة أن يتحدث المتطوعون مع المتصل ويساعدوا العضو المحتمل على الوصول إلى اجتماع معتمداً على نفسه.

✓ يقوم متطوع خدمة الخطوة الثانية عشر بالتحدث مع المتصل عن التعافي في زمالة المدمنين المجهولين، ومن الممكن أن يكون مفيداً أن يقوم بمشاركة خبرته الشخصية بقوة وأمل. يقوم المتطوع بتقديم معلومات عن الاجتماعات ومواعيدها وأماكنها. ولو المتصل أبدى نيته فيقوم المتطوع بعرض عليه إمكانية المقابلة في اجتماع أو ترتيب مقابلة مع متطوع آخر.

✓ بعد أن يتلقى متطوع خدمة مكالمات الخطوة الثانية عشر معلومات كافية من مسؤول خط الهاتف، يقوم بالاتصال بالشخص في أسرع وقت ممكن.

\* كيف تتم خدمة مكالمات الخطوة الثانية عشر؟

✓ يقوم المتطوع لخدمة خطوط الهاتف بإخبار المتصل باختصار عن ماهية مكالمات الخطوة الثانية عشر، "هناك أعضاء متعاقدون من أعضاء المدمنين المجهولين سيتحدثون معك مطولاً. سأقوم بالتواصل مع أحدهم وهو بدوره سيتصل بك".

✓ ثم يقوم متطوع الرد على خط الهاتف بمليء نموذج الاحالة الخاص بمتطوعي خدمة الخطوة الثانية عشر "هل من الممكن ان اعرف اسمك الاول، رقم تليفونك، الخ، برجاء الانتظار وسوف يقوم أحد الاعضاء بالاتصال بك في أسرع وقت ممكن.

✓ إذا قمت بالاتصال بجميع المتطوعين الذين من نفس جنس المتصل ولم تجد أحد منهم متاحاً، اتصل بذلك المدمن مرة أخرى وأخبره: "لم أستطع الوصول لأي أحد الآن. هل تود التحدث معي، ام تود ان يقوم أحدهم بالاتصال بك في الساعات القادمة للتحدث معك؟"

# ⑥ إرشادات اللقاء الشخصي



## السلامة الشخصية

عند تقديم خدمة الخطوة الثانية عشرة، من المهم مراعاة السلامة الشخصية عند مقابلة العضو المحتمل. لذلك، يُنصح باتباع الاحتياطات التالية. فسلامتك هامة.

- هل المتصل تعاطى المخدرات اليوم؟ هل مقابلة العضو المحتمل اليوم تبدو آمنة؟
- قبل مقابلة العضو المحتمل، يجب أن تخبره أنك تحتاج لأن تصطحب شخص آخر معك. (لا تذهب بمفردك).
- تأكد من أن العضو المحتمل من نفس نوع الجنس.
- يجب أن تكون المقابلة في مكان محايد أو عام (مطعم، قهوة...) فمقابلة عضو محتمل في بيتك أو في بيته لهو مخاطرة غير ضرورية. يجب التوضيح للعضو المحتمل الميعاد المحدد الذي سوف تصل فيه عند المقابلة. وقم بمقابلته في الخارج.
- تأكد أن كل ترتيبات المقابلة محددة وواضحة للطرفين.
- قبل الترتيب لمقابلة العضو المحتمل من المقترح أن يكون معك جدول الاجتماعات الحالية، وبعض الكتيبات التعريفية الخاصة بالزمالة وكتاب النص الأساسي.
- أخبر أحد أعضاء الزمالة بوجهتك واتصل به عند وصولك إلى مكان المقابلة.
- لا تقف في أي مكان عند ذهابك للاجتماع خصوصاً لو كان الاقتراح من العضو المحتمل.
- أخبر العضو المحتمل أن برنامج زمالة المدمنين المجهولين لديه شرط ينطبق على كل واحد منا: لا مخدرات أو أدوات للتعاطي يجب أن تكون بحوزتنا. فمن المهم أن يتأكد متطوع خدمة الخطوة الثانية عشر من أن العضو المحتمل يتبع هذه المتطلبات وذلك لحمايته الشخصية، وحماية الزمالة والمجموعة.
- بمجرد أن تأخذ العضو المحتمل للاجتماع، فمن الممكن أن تقوم بمساعدته في الحصول على أرقام تليفونات من الأعضاء، ووسيلة لنقله لاجتماع الغد.

\*

## ملحوظة:

إذا بدأ العضو المحتمل تعافيه في مستشفى أو مركز علاجي، فمن الممكن أن يقوم متطوع خدمة الخطوة الثانية عشر بمكالمته بصفة دورية لإظهار اهتمام أعضاء زمالة المدمنين المجهولين به، فمن المفضل عند مقابلته أن تقدم له بعض أدبيات الزمالة وترتكها معه.

\*

## 7 التعامل مع المكالمات الخاصة

### \* كيف تتعامل مع المكالمات الخاصة:

- خط الهاتف الخاص بـ المدمنين المجهولين هو فقط لتوفير المعلومات عن زمالة المدمنين المجهولين، وأماكن ومواعيد اجتماعات المدمنين المجهولين، و التعافي. و يجب على المتطوعين أن يتذكروا دائماً أنهم مدمنين متعافين يشاركون التجربة المُجمعة للمدمنين المجهولين بقوة و أمل. كمتطوعين لسنا مستشارين، أو مهنيين متخصصين في الأزمات، أو أطباء، أو أطباء نفسيين... إلخ، و ليس لنا الحق في إعطاء نصائح مهنية للمتصلين. ولذلك نقوم بأدب بتشجيعهم للبحث عبر الإنترنت على المعلومات التي يريدون الحصول عليها، وأيضاً يجب التوضيح لهم أن المدمنين المجهولين ليست منتسبة للمنظمات، أو المؤسسات، أو البرامج الأخرى.

### \* الأزمات الحرجة:

- بالرغم من إن معظم المكالمات المستلمة من متطوع خط الهاتف هي ذات طبيعة روتينية ، تحدث أحياناً مكالمات أزمات حرجة، نأخذ هذه المكالمات بجدية، ومن الممكن للمتطوع إعطاء المتصل رقم التليفون المناسب من قائمة الإحالة إن وجدت.
- إذا اتصل عضو وقال إنه سوف يذهب للتعاطي، ويريد أن يشارك، فلا علينا أن نقول له أن هذا الخط ليس للمشاركات، فعلياً هنا التحلي بالمرونة والاستماع له ومشاركته.

### \* المكالمات من الأصدقاء و أفراد العائلة:

- تأتي العديد من المكالمات من أفراد العائلة أو الأصدقاء المهتمين بالمدمن الذي لا يزال يتعاطى المخدرات. نقوم بتعريفهم على برنامجنا ونذكر دائماً أن هدفنا الأساسي هو حمل الرسالة للمدمن الذي لا يزال يعاني. لذلك نسألهم هل يرغب المدمن في التوقف عن التعاطي؟ هل يمكننا أن نتحدث إليه؟ فإذا كان المدمن متواجد و يرغب في التحدث، فحسنأ. وإذا كان المدمن لا يريد التوقف عن التعاطي نخبرهم أن برنامج زمالة المدمنين المجهولين قائم على طلب المساعدة، وإننا لا نستطيع مساعدة شخص لا يريد تلقي المساعدة. ويكثنا أن نقترح على أفراد العائلة أو الأصدقاء أن يحضروا أحد اجتماعاتنا المفتوحة للتعرف على المزيد عن زمالة المدمنين المجهولين. و يمكنهم اصطحاب المدمن الذي لا يزال يعاني معهم. ومن الممكن أيضاً أن نقترح على أفراد العائلة أو الإصدقاء أن يعطوا أرقام خط الهاتف للمدمن الذي مازال يعاني، ويخبروه أن هذه أرقام هاتف المدمنين المجهولين وهم ليسوا أطباء أو أخصائيين، بل هم مجموعة من المدمنين المتعافين، كانوا مثلك في يوم من الأيام، واليوم هم ممتنعون عن التعاطي عن طريق مساعدة بعضهم البعض. وفي بعض الأحيان يرغب أفراد العائلة أن نتحدث إلى الشخص الذي لا يريد أن يفعل أى شئ بخصوص مشكلته ويلحون علينا مراراً وتكراراً في نفس المكالمة، أو قد يريدوننا أن نقوم نحن بالاتصال بهم شخصياً. نخبرهم أننا لا نستطيع فعل ذلك، وإنه يتعين على المدمن أن يشعر بالحاجة إلى محادثتنا. ونكرر لهم مجدداً أننا نستطيع فقط مساعدة من يرغبون في مساعدة أنفسهم. تذكر في هذا النوع من المكالمات إننا نستخدم مبادئ العلاقات العامة مثل المرونة في الاستماع لهم والثبات على المبدأ في ردودنا عليهم حتى وإن رددنا نفس الرد في نفس المكالمة أكثر من مرة. ومن المهم أم نتذكر دائماً معاملة أفراد العائلة و الأصدقاء بمبادئ تعافينا: الصبر واللفظ والتعاطف.



# 8 سجل المكالمات

## \* مناقشة تقارير خطوط الهاتف:

- تم إنشاء مجموعة خطوط الهاتف في المقام الأول لحساسية هذه الخدمة ومناقشة التقارير (ردود متطوع خط الهاتف على المكالمات التي قام باستقبالها) تفصيلاً، بهدف تبادل الآراء والتجارب والتعلم منها والعمل معاً طوال الوقت على تحسين أسلوبنا وطريقتنا في كيفية ردودنا على المتصلين (دائماً هناك الأفضل)، وليس -أبدًا- لإدانة أو اتهام متطوع الرد على خط الهاتف بالتقصير.
- يتم إعطاء متطوع الرد الوقت الكافي داخل اجتماع مجموعة خطوط الهاتف لسرد المكالمات التي يرغب في مشاركتها مع الأعضاء.
- على متطوع خط الهاتف التحلي بالفتح الذهني والاستماع الجيد لتعليقات الأعضاء و عدم الرد عليهم، وأن يأخذ في اعتباره وجهة نظر الأعضاء حتى وإن كان يقوم بتنفيذها بالفعل، والتأكد طوال الوقت على اتباع ما تأخذه اللجنة من قرارات، فالهدف من كل هذه المناقشات والتعليقات والقرارات هو الخدمة وشكل تقديمها وليس أبدا الانتقاص من متطوع الرد على خط الهاتف.
- الاهتمام بهذه التقارير قد يجعل أيضاً أعضاء وخدم الزمالة على دراية بكيفية الرد على أسئلة الأعضاء المحتملين والزوار داخل الاجتماعات.

## نموذج تسجيل المكالمات

5. كيف تعرفت علي زمالة المدمنين الجوهولين \*

جدول الاجتماعات

صديق

الموقع الالكتروني

yellow page

ملصقات الزمالة

التواصل الاجتماعي

عضو حالي

جوجل سيرش

طبيب

مكان علاجي

Facebook

TikTok

Other

4. نوع المكالمه \*

اعضاء محتمله

عضو محتمل منزلي

مواعيد و عناوين المجموعات

عضو حالي

معلومات عن الزمالة

اهالي او اقارب المدمنين

عضو حالي منزلي

معلومات عن زمالات اخرى

Other

\* Required

1. مدة المكالمه \*

اقل من 5 دقائق

أكثر من 5 دقائق

2. التاريخ \*

Please input date (dd/MM/yyyy)

3. توقيت المكالمه \*

من 10 صباحاً إلى 2 مساءً

من 2 ظهراً إلى 4 عصرًا

من 4 عصرًا إلى 7 مساءً

من 7 مساءً إلى 10 مساءً

7. مكالمه محولة للمتطوعي الخطورة 12

نعم

لا

8. ملخص المكالمه \*

Enter your answer

9. معلومات اضافيه

Enter your answer

Submit



6. متطوع خط الهاتف \*

ياسر

مايكل

هاجر

محمد رجب

محمود س

طارق

محمد ح

Other



## 9 الأسئلة الشائعة على خط الهاتف

### كيف يمكن معرفة إذا كان شخص ما مدمناً؟

بشكل عام، نحن لا نقدم هذا النوع من النصائح. نحن لا نُخبر حتى الأشخاص الذين يأتون إلى اجتماعاتنا ما إذا كانوا مدمنين. نحن نمثج الأفراد الفرصة ليكتشفوا بأنفسهم ما إذا كانوا مدمنين أم لا. لدينا كتيب بعنوان "هل أنا مدمن؟". يحتوي هذا الكتيب على العديد من الأسئلة المستمدة من الخبرة الجماعية لزمالتنا حول ما نعنيه بأن تعيش كمدمن. الشخص الذي يقرأه يمكنه أن يجيب بنفسه عما إذا كانت لديه مشكلة مع المخدرات أم لا. يمكنك قراءته، وقد يساعدك في الحصول على إجابة لسؤالك.

### كيف أعرف إذا كان شخصاً ما تحت تأثير المخدرات؟

نحن لا نقدم هذا النوع من الخدمات. الأطباء أو المهنيون هم الأقدر على الإجابة عن هذا السؤال، فبرنامجنا قائم على إقرار الشخص بنفسه بأن المخدرات أصبحت مشكلة رئيسية بالنسبة له.

### كيف يمكنني أن أجعل شخصاً ما يتوقف عن تعاطي المخدرات؟

- لقد تعلمنا من خلال تجاربنا الشخصية، أنه لا يمكن إجبار المدمن على التوقف عن التعاطي. فالمدمن لا يتوقف إلا عندما يرغب هو في ذلك ومن ثم يسعى لطلب المساعدة.
- إذا كنت تعرف شخصاً يتعاطي، فيمكنك مثلاً إعطائه بعضاً من أدبياتنا وجدول الاجتماعات، حتى يتمكن من حضور اجتماعاتنا ويرى هو بنفسه إذا كانت المدمنين المجهولين قادرة على مساعدته للتوقف عن التعاطي. أو يمكنك اصطحابه لأحد الاجتماعات المفتوحة.
- المدمنين المجهولين لا تقوم بالتدخل لإجبار المدمنين على التوقف عن التعاطي، فبرنامجنا قائم على طلب المساعدة كما أننا لا نقدم نصائح لأفراد العائلة أو الأصدقاء أو أصحاب العمل حول كيفية التعامل مع المدمنين أثناء تعاطيهم.



### هل تعتبر زمالة المدمنين المجهولين "الخمير" من ضمن المخدرات؟

نعم، نعتبره كذلك. تنص إحدى قراءاتنا داخل الاجتماعات "كيف ينجح البرنامج" على ذلك بوضوح (أن الخمير مخدر ونحن أناس نعاني من مرض الإدمان ويتحتم علينا الامتناع عن كافة أنواع المخدرات لتتعافى). وتعرفنا كزمالة لكلمة مخدرات هو "أي مواد مغيرة للمزاج أو مؤثرة على العقل بما فيها الماريجوانا والكحول"

### ابني ممتنع منذ سنتين بعد خروجه من مركز علاجي، لكنه لا يحضر الاجتماعات. هل هذا مقبول؟

لا يمكننا تحديد ما إذا كان هذا "مقبولاً" أم لا. ما نستطيع قوله هو أن حضور الاجتماعات بانتظام يُعتبر جزءاً أساسياً من برنامجنا للتعافي.

### هل الإدمان على المخدرات سببه وراثي؟

زمالة المدمنين المجهولين ليس لها رأي في هذا الموضوع. هذا النوع من الأسئلة يُترك عادة للمتخصصين من الأطباء والعلماء. فكل ما نهتم به وما نستطيع تقديمه هو التعافي من مرض الأدمان.

### أليس النيكوتين والكافيين من المواد المخدرة؟

على الرغم من أن يمكن القول إن النيكوتين والكافيين من المواد التي قد تؤثر على المزاج أو العقل، فإننا نعتقد أن كل عضو في زمالتنا هو المسؤول عن اتخاذ قراره بشأن ما إذا كان استخدام هذه المواد مقبولاً له أم لا. فمن واقع خبرتنا، يمكن للعضو أن يحافظ على تعافيه ويعيش برنامجاً روحياً حتى مع شرب القهوة والشاي أو التدخين، ولكن لا نعتقد أن ذلك ممكن مع الكحول أو الماريجوانا أو المخدرات الأخرى.

### أنا لا أتعاطى المخدرات ولكني أؤمن برسالة زمالة المدمنين المجهولين وأرغب في المساعدة. ماذا يمكنني أن أفعل؟

نشكرك قبل أي شيء على اهتمامك بمساعدة المدمنين، فكلماك الإيجابي عن زمالتنا مع الآخرين هو خطوة جيدة. نحن لا نقبل تبرعات أو خدمات من غير الأعضاء، ولا نستخدم متطوعين من خارج الزمالة. أفضل ما يمكنك فعله لمساعدتنا هو أن تُخبر شخصاً يعاني من الإدمان بأن زمالة المدمنين المجهولين موجودة، وأن الانضمام إليها لا يتطلب مالا، وقد تكون قادرة على المساعدة.

# 9 الأسئلة الشائعة على خط الهاتف

## هل [فلان الفلاني] عضو في المدمنين المجهولين؟

نحن لا نكشف عن هوية أعضاء زمالتنا لأي شخص! نحن نبذل قصارى جهدنا لممارسة مبدأ المجهولية داخل زمالتنا وبشكل صارم خارجها. كما أننا نطبق مبدأ المجهولية الشخصية على مستوى الصحافة، والإذاعة، والأفلام، والإنترنت. ونطلب منك احترام ذلك من خلال عدم الكشف عن هوية أي عضو في المدمنين المجهولين بأي طريقة قد تضر بمجهوليتهم.

## ما الفرق بين المدمنين المجهولين ومراكز علاج الإدمان؟ أو العلاج النفسي؟

- المدمنون المجهولون هي زمالة أو مجتمع لا تهدف إلى الربح، لا تفرض أي رسوم أو اشتراكات على أعضائها. لا يوجد لدينا طاقم طبي أو مستشارون محترفون للعلاج أو تقديم النصح للأعضاء. فنحن زمالة غير مهنية، ونحن لا نُعرّف أنفسنا للمدمنين الذين يأتون إلينا طلبًا للتعافي كمتخصصين، بل نقدم أنفسنا كمدمنين مثلهم، تعلمنا كيف نتوقف عن تعاطي المخدرات، وفقدنا الرغبة في تعاطيها، ووجدنا أسلوبًا جديدًا للحياة.
- [بالنسبة لسؤال العلاج النفسي] اجتماعاتنا لا تُدار كجلسات علاج نفسي ولا نسمح بالمقاطعة أو النقاشات المتبادلة، ولا يوجد لدينا أخصائيين أو متخصصين لإدارة اجتماعاتنا بشكل مهني.

## هل لديكم معلومات عن (مدمني الكحول المجهولين، مدمني الكوكايين المجهولين، أو أي برنامج آخر من برامج الخطوات الاثنتي عشرة)؟

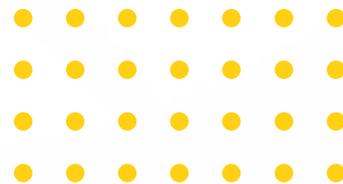
لدينا معلومات فقط عن زمالتنا. نحن لسنا تابعين أو منتسبين لأي برنامج آخر من برامج الخطوات الاثنتي عشرة. ويمكنك البحث على الإنترنت على الزمالة التي تريد الوصول إليها

## هل المركز العلاجي [الفلاني] جيد؟

ليس لدينا رأي في ذلك، ولا نؤيد أو نعارض أي مؤسسة أو مركز علاجي أو برامج المستشفيات ولا ننتسب لأي منها. بعض اجتماعاتنا تُعقد بالفعل في مراكز علاجية أو مستشفيات أو مؤسسات، وذلك بهدف حمل رسالتنا في التعافي إلى المدمنين الموجودين فيها. ولا ينبغي اعتبار ذلك دعمًا لتلك المؤسسات أو لطريقتها الخاصة في علاج الإدمان. نحن نلتزم دائمًا بتقاليدنا أثناء حمل رسالتنا إلى المدمنين في هذه المؤسسات، وفي بعض الأحيان يقوم أعضائنا باستئجار غرفة من هذه الأماكن لعقد اجتماعاتنا نظير مقابل مادي.

## ماذا يمكننا أن نفعل لمنع [أطفالنا، موظفينا، أصدقائنا، إلخ] من أن يصبحوا مدمنين على المخدرات؟

لا يمكننا تقديم نصيحة بشأن هذا الموضوع، فالمدمنين المجهولين ليست معنية بمنع الأشخاص من أن يصبحوا مدمنين على المخدرات. رسالتنا تتركز على مساعدة النساء والرجال الذين لا يستطيعون العيش دون تعاطي المخدرات.



## 9 الأسئلة الشائعة على خط الهاتف

كيف يمكنني أن أطمئن أن ابني / بنتي (امرأة، مراهق، إلخ) سيكون بأمان إذا أرسلته إلى اجتماع لزمانة المدمنين المجهولين؟

معظم الاجتماعات تعمل على خلق جو ترحيبي من خلال أعضاء يقومون بخدمات محددة داخل المجموعة كمرحبين بالأعضاء الجدد والزائرين. كما يوجد في الاجتماعات متطوعون من الأعضاء يتحملون مسؤولية المساعدة في الحفاظ على جو من التعافي الآمن للأعضاء. وفي بعض المجتمعات، تُعقد اجتماعات مخصصة لفئات معينة مثل النساء، أو المثليين والمثليات، أو الشباب صغار السن، حيث قد يشعر الأعضاء الجدد براحة أكبر عند الحضور. وتشجع زمانة المدمنين المجهولين أعضائها على دعم بعضهم البعض، وغالبًا ما يُقترح أن تبحث النساء عن نساء أخريات في التعافي، والرجال عن رجال، والمراهقون عن أقرانهم من نفس الفئة العمرية للحصول على دعم مشابه.

ما هو رأي المدمنين المجهولين في الميثادون والعلاجات البديلة الأخرى المستخدمة لعلاج الاعتماد على المواد الأفيونية؟

(قد يكون من المفيد الرجوع إلى النشرة رقم 29) بشكل عام، لا يمكننا تقييم رغبة أي شخص في الامتناع عن المخدرات، كما أن زمانة المدمنين المجهولين لا تتبنى أي رأي بشأن العلاجات البديلة التي يستخدمها المهنيون في عملية علاج الإدمان. المدمنين المجهولين هو برنامج قائم على الامتناع التام عن كافة أنواع المخدرات، وهذا الامتناع يشكّل الأساس لتعافي الأعضاء من تعاطي المخدرات، وكان نقطة انطلاق نحو نمو شخصي أعمق. فزمانة المدمنين المجهولين لا تطلب للعضوية سوى أمر واحد: وهو وجود رغبة في التوقف عن التعاطي. والمدمنون الذين يشاركون في برامج العلاج ببدائل المخدرات وتحت تأثير المخدرات مرحب بهم في اجتماعاتنا. ومع ذلك، يُرجى ملاحظة أن معظم الاجتماعات تطلب من الأشخاص الذين لا يزالون تحت تأثير أي مواد تؤثر على العقل أو المزاج أن يستمعوا فقط خلال الاجتماع، دون المشاركة بالكلام، ونحثهم على أن يتحدثوا مع الأعضاء بشكل فردي قبل الاجتماع أو بعده. الاجتماعات التي تتبع هذا النهج تفعل ذلك للمحافظة على جو التعافي داخل الاجتماع.

هل زمانة المدمنين المجهولين برنامج ديني؟

لا، برنامج زمانة المدمنين المجهولين مبني على مجموعة من المبادئ الروحية التي لا ترتبط بأي دين معين. ورغم أن خطواتنا تتحدث عن "قوة أعظم من أنفسنا"، إلا أن هذا الأمر يُترك لكل عضو ليقرره بنفسه. كل عضو يختار "القوة الأعظم" الخاصة به وفقًا لما يناسبه. وتتنوع معتقدات الأعضاء بين من يؤمن بالطبيعة، أو بإله بحسب دين معين، أو من لا يعتقد بوجود أي قوة، وحتى من يرى القوة في أشياء جامدة مثل الصخور. فالأعضاء أحرار تمامًا في اختيار ما يناسبهم شخصيًا، ولا توجد أي معارضة لأي اعتقاد داخل الزمانة. ونعتبر أن هذه الحرية المطلقة في اختيار الإيمان الشخصي هي من نقاط قوة البرنامج، وكثير من أعضائنا يعبرون في الاجتماعات عن أن هذه المرونة تشكل جانبًا جاذبًا وأمًا من الزمانة. فالمدمنين المجهولين لا تؤيد ولا تعارض أي ديانة. وتُظهر تجارب الأعضاء أن المبادئ الروحية تعمل مع الجميع، سواء كانوا متدينيين، أو ملحدين، أو لادينيين.

عندك مشكلة مع المخدرات؟  
نقدر نساعدك!

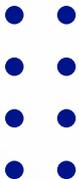


اتصل بالمدمنين المجهولين

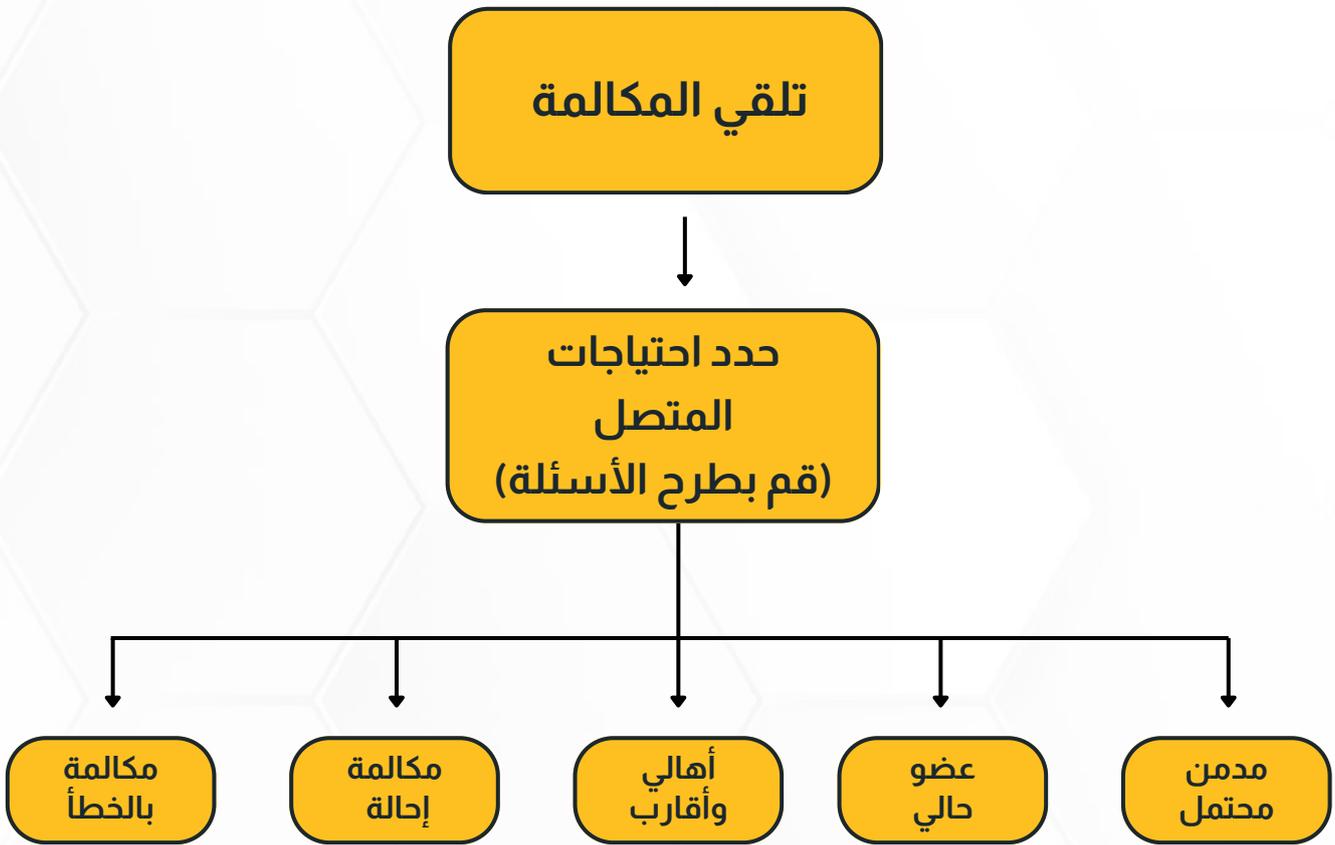
0100 69 79 198

0106 09 33 888

www.naegypt.org



# 10 خارطة تلقي المكالمات



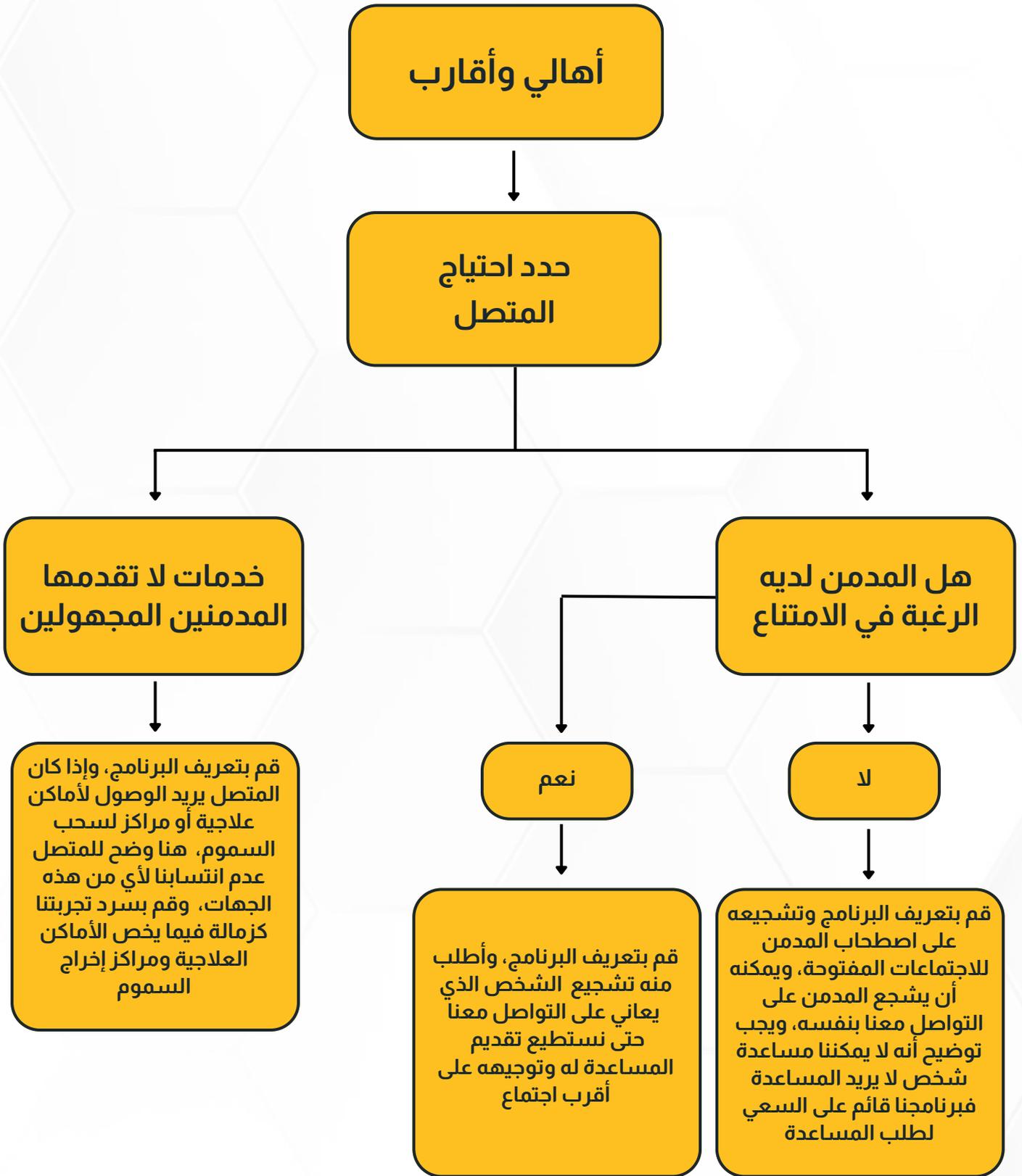
# 10 خارطة تلقي المكالمات



# 10 خارطة تلقي المكالمات



# 10 خارطة تلقي المكالمات



# 10 خارطة تلقي المكالمات



“إن الطريقة الوحيدة للاحتفاظ بما أعطي لنا هي أن نشاركه... إن مشاركة هبة الحياة الجديدة مع مدمن لا يزال يعاني، هي أفضل تأمين لنا ضد الانتكاس. هذا ما نسميه: حمل الرسالة. ونؤديه بوسائل عديدة، لكن أكثرها تأثيرًا هو أن نكون مثالًا حيًا للتعافي.”  
-النص الأساسي-



Phoneline

لجنة العلاقات العامة - مصر