



Leitfaden für den Service am NA-Infotelefon

Stand: Februar 2003

Dieser Text basiert auf Teilen des *Guide to Phonenumber Service, Revised 1993* Narcotics Anonymous World Services.

Ein NA-Infotelefon ist ausschließlich dafür da, Informationen über die NA-Gemeinschaft, über NA-Meetings und über Genesung weiter zu geben. Kontaktpersonen und Freiwillige für NA-Infotelefone und 12.-Schritt-Gespräche müssen sich immer bewußt sein, daß sie lediglich genesende Süchtige sind, die ihre Kraft, Erfahrung und Hoffnung teilen. Wir sind keine professionellen Krisenhelfer, Therapeuten, Seelsorger, Ärzte oder Psychologen und haben keinerlei Befugnis, professionelle Beratungen zu geben. Anrufer, die ein Anliegen haben, das außerhalb dessen liegt, was NA tun kann, sollten schnell und höflich an die entsprechende Stelle aus unserer Verweisliste verwiesen werden. Bevor wir an andere Stellen verweisen, erklären wir den Anrufern **stets**, daß NA mit keiner anderen Organisation, Einrichtung oder Gemeinschaft verbunden ist und auch keine unterstützt. Wir geben lediglich Telefonnummern an Anrufer weiter, die Dienste benötigen, welche NA nicht anbieten kann.

Der folgende Text beschreibt verschiedene Arten von Anrufen, die uns begegnen können, wenn wir Service an einem NA-Infotelefon machen. Die vorgeschlagenen Antworten sollen nicht als „Textbuch“ dienen, sondern als Orientierung für angemessene Reaktionen im Geist unserer Zwölf Traditionen.

Grundsätzlich gilt, daß wir am Telefon die Botschaft der Genesung am besten zum Ausdruck bringen, wenn wir folgende Aussagen machen:

- Unsere Hauptaufgabe ist es, den Süchtigen oder die Süchtige in ein Meeting zu bekommen.
- Das Programm funktioniert.
- Auch wir waren leidende Süchtige.
- Wir sind bereit, uns zu kümmern und zu helfen.

Die Art und Weise, in der wir sprechen, ist ebenso wichtig wie die Worte, die wir benutzen. Wir nehmen die Gefühle und die Aussagen der Anrufer ernst. Wir bewerten nicht und wir predigen nicht.

A. Informationsanfragen, die Gemeinschaft betreffend

Gebt Anrufern, die nach ÖA-Präsentationen, Infomeetings, Literatur oder anderen Aktivitäten fragen oder Medienvertreter sind, eine kurze Beschreibung von NA. Sagt, daß ihr die Anfrage an ein NA-Mitglied bzw. das Komitee weiterleiten werdet, das mit der Bearbeitung solcher Anfragen betraut ist. Geht solcherlei Verpflichtungen **niemals** auf eigene Faust ein. Gebt **keine** Interviews am Telefon. Schreibt den Namen, die Telefonnummer und das Anliegen der Anruferin bzw. des Anrufers auf und leitet die Anfrage umgehend an das zuständige Mitglied oder Komitee weiter.

B. Private Anliegen

Wenn Anrufer ein bestimmtes Mitglied von NA sprechen oder treffen möchten, erklärt ihnen freundlich, daß unsere Richtlinien es nicht gestatten, persönliche Nachrichten weiterzuleiten, und daß wir auch keine privaten Telefonnummern von Leuten, die in unserer

Gemeinschaft Mitglied sein können oder auch nicht, weitergeben dürfen. Behaltet im Auge, wie wichtig die Wahrung der Anonymität unserer Mitglieder ist und äußert euch **niemals** – weder direkt, noch indirekt – dazu, ob jemand Mitglied von NA ist oder nicht.

C. Anrufe von Angehörigen

Viele Anrufe kommen von Angehörigen, die sich um das Wohlergehen eines oder einer Süchtigen sorgen. Wir müssen darauf achten, daß unsere Hauptaufgabe die ist, die Botschaft der Genesung zu den Süchtigen zu bringen, die noch leiden. Wenn die Süchtigen bereit sind, mit dem NA-Mitglied am Infotelefon zu reden – großartig! Verfahrt dann wie im Abschnitt **D: „Anrufe von Süchtigen“** beschrieben. Sind die Süchtigen nicht bereit, mit euch zu reden, solltet ihr den Angehörigen vorschlagen, ein offenes Meeting zu besuchen, um mehr über NA zu erfahren. Vielleicht ist der oder die Süchtige bereit, die Angehörigen dorthin zu begleiten. Außerdem könnt ihr vorschlagen, die Nummer des NA-Infotelefon an den Süchtigen oder die Süchtige weiterzugeben. Oft fordern Angehörige uns auf, mit Süchtigen zu sprechen, die dazu keine Bereitschaft haben, oder bitten uns, die Süchtigen direkt anzurufen. **Das können wir nicht.** Sagt den Angehörigen, daß der oder die Süchtige selber anrufen oder ans Telefon kommen muß. Wir können nur denen helfen, die bereit sind, sich selber zu helfen. Wenn Angehörige uns von ihrer eigenen Situation und ihren Gefühlen erzählen wollen, sollten wir ihnen Verständnis und Geduld entgegenbringen. Wir vermitteln dadurch ein positives Bild von NA und haben Gelegenheit, Wiedergutmachung zu leisten. Haltet das Gespräch aber **kurz!** Vielleicht könnt ihr den Anrufern zu verstehen geben, daß sie den Süchtigen am meisten helfen, wenn sie ihnen *nicht* helfen, sondern sich selber Hilfe holen. Gebt ihnen die entsprechende Telefonnummer von unserer Verweisliste und beendet dann das Gespräch: *„Wir müssen jetzt die Leitung freimachen, falls ein Süchtiger oder eine Süchtige versucht hier anzurufen. Wenn Sie mehr über NA erfahren wollen, sind sie bei jedem offenen Meeting willkommen. Vielleicht will ihr süchtiger Angehöriger Sie ja sogar dorthin begleiten.“* Bevor wir an andere Stellen verweisen, erklären wir den Anrufern, daß NA mit keiner anderen Organisation, Einrichtung oder Gemeinschaft verbunden ist und auch keine unterstützt.

D. Anrufe von Süchtigen

◆ Süchtige wollen sich über NA informieren

Beantwortet die Fragen der Anrufer. Wenn ihr den Eindruck gewinnt, daß sie mehr hören wollen, fragt: *„Hast Du noch weitere Fragen zu Narcotics Anonymous?“*

Wenn auch diese Fragen beantwortet wurden und ihr glaubt, daß die Anrufer ein längeres Gespräch führen möchten, fragt: *„Es klingt so, als ob Du ziemlich am Ende bist. Ich kenne Deine Verzweiflung. Willst Du mit dem Drogennehen aufhören?“*

Die Süchtigen werden zu erkennen geben, ob sie bereit sind, sich helfen zu lassen.

◆ Süchtige haben Interesse, aber sind noch nicht bereit für Hilfe

Bringt das Gespräch zum Ende und sagt: *„Wenn Du bereit bist, sind wir da, um Dir zu helfen. Gib Dir selber eine Chance und gehe in ein NA-Meeting. Unser Programm funktioniert für alle, die mit dem Drogennehen aufhören wollen. Vergiß nicht, daß es einen Weg aus der Sucht gibt.“*

◆ Süchtige haben Interesse, und sind bereit für Hilfe

Wenn Süchtige nach Hilfe verlangen, die außerhalb dessen liegt, was NA tun kann (wie z.B. Entgiftung, Therapieberatung etc.) gebt ihnen entsprechende Nummern von unserer Verweisliste weiter.

Seid mit dem Abschnitt **„Krisenanrufe“** vertraut. Beendet das Gespräch nicht eher, als bis ihr sicher sein könnt, daß ihr alles für die Anrufer getan habt, was ihr im Rahmen dieser Richtlinien tun könnt.

Wenn es sich nicht um Krisenanrufe handelt, hört ihr den Anrufern zu und zeigt ihnen eure Anteilnahme.

◆ **Süchtige wissen nicht, ob sie aufhören wollen oder können**

Antwortet mit Einfühlung. Teilt ein wenig davon, wie es damals für euch war, was passierte, und wie es heute ist. Ihr könnt es z.B. so zusammenfassen: *„Es gab eine Zeit, da dachte ich, ich könne niemals imstande sein, mit Drogen aufzuhören. Trotzdem, seit ich NA gefunden habe, mußte ich nichts mehr nehmen. Möchtest Du an einem NA-Meeting teilnehmen?“* oder *„Möchtest Du Dich gerne ausführlich mit einem NA-Mitglied unterhalten?“*

◆ **Süchtige wollen ein längeres Gespräch führen**

Wenn dies der Fall ist, verfährt nach Abschnitt E: **„Der 12.-Schritt-Prozeß“**

◆ **Süchtige in ein Meeting schicken**

Erklärt den Anrufern, wann und wo das nächste Meeting stattfindet und wie man dort hingelangt. Nehmt euch Zeit dafür, zu erläutern, was die Anrufer in einem Meeting erwarten können. Erklärt auch das Format des Meetings (Themen-, -Sprecher-, Literaturmeeting). Es lohnt sich, ausführlich zu sein, damit die Süchtigen sich wohler fühlen können. Beendet das Gespräch, indem ihr sagt: *„Es lohnt sich, ein paar Minuten früher dort zu sein, um mehr davon zu haben. Wenn Du weitere Hilfe brauchst, ruf wieder an.“*

Wenn Ihr selbst das Meeting besuchen werdet, bietet an, euch eine halbe oder eine viertel Stunde vor Beginn dort mit dem Anrufer oder der Anruferin zu treffen.

◆ **Süchtige wollen nicht ins Meeting gehen...**

Fragt sie: „*Warum nicht?*“ Im folgenden findet ihr einige Gründe dafür, nicht ins Meeting gehen zu wollen, und mögliche Antworten. Manche Gründe sehen aus, als seien die Süchtigen gar nicht bereit, Hilfe zu bekommen – denkt daran, daß sie aber selber erklärt haben, Hilfe zu benötigen. Unsere Absicht ist es, den Anrufern zu helfen, sich auf die Lösung zu konzentrieren, statt auf die Probleme, die sie sehen.

➤ **weil sie mißtrauisch sind**

Sie sagen vielleicht: „Ich weiß nicht, was da passiert,“ und ihr könnt antworten: „*Wir sind eine Gruppe cleaner Süchtiger, die sich regelmäßig treffen, um sich gegenseitig dabei zu helfen, clean zu bleiben. Süchtige teilen dort, wie es für sie war, was passierte, und wie es heute ist. Du mußt dort nichts sagen oder tun, wenn Du nicht willst.*“

➤ **weil sie verhindert sind**

Sie sagen vielleicht „Mein Auto ist kaputt,“ und ihr könnt antworten: „*Gibt es für das Problem eine Lösung?*“ Notfalls könnt ihr anbieten, zu versuchen, eine Mitfahrgelegenheit zu organisieren.

➤ **weil sie Kinder haben**

Sie sagen vielleicht: „Ich habe niemanden, der sich in der Zeit um meine Kinder kümmert,“ und ihr könnt antworten: „*Wenn es nicht anders geht, kannst Du mit den Kindern in ein offenes Meeting gehen,*“ oder „*Du kannst ein Vormittagsmeeting besuchen, während sie in der Schule oder im Kindergarten sind.*“

➤ **weil sie sich nicht trauen**

Sagt z.B.: „*So geht es nicht nur Dir. Während meines ersten Meetings war ich so unsicher, daß ich nichts sagen konnte. Du mußt keine Angst haben, wir sind alles nette Leute.*“ Versucht, einen oder eine 12.-Schritt-Freiwillige/n zu organisieren, der oder die sich kurz vor dem Meeting mit dem oder der Süchtigen dort trifft.

➤ **weil sie noch nehmen**

Vielleicht sagen sie: „Ich kann gar nicht lange genug clean bleiben, um ein ganzes Meeting zu überstehen.“ Antwortet: „*Du brauchst nur den Wunsch zu haben, aufzuhören, um dort willkommen zu sein. Wir bitten Dich lediglich, keine Drogen oder Zubehör mit ins Meeting zu nehmen.*“

➤ **weil sie keine Hoffnung mehr haben**

Sie sagen z.B.: „Es wird bei mir nicht klappen. Ich stecke zu tief drin.“ Antwortet: „*Genau das habe ich damals auch gedacht. Aber mit der Hilfe von NA habe ich heute eine Wahl. Ich muß nur für heute nichts nehmen.*“

➤ **weil sie andere Ausreden haben**

Vielleicht sagen sie: „Ich kann nicht gehen wegen meiner Familie / meiner Arbeit / mein Ehepartner darf es nicht wissen, usw.“ Antwortet: „*Vorhin klang es eher so, als ob Du irgendwann keine Familie / Arbeit / Ehepartner mehr haben wirst, wenn Du Dir nicht bald Hilfe holst.*“

Nachdem ihr mit den Süchtigen ihre Gründe, nicht ins Meeting zu gehen, und die möglichen Lösungen besprochen habt, fragt ihr: „*Möchtest Du an einem NA-Meeting teilnehmen oder möchtest Du Dich gerne ausführlich mit einem NA-Mitglied unterhalten?*“ und verfährt dann jeweils wie im entsprechenden Abschnitt beschrieben.

E. Der 12.-Schritt-Prozeß

Erklärt den Anrufern kurz, worum es bei einem 12.-Schritt-Gespräch geht: „*In unserer Gemeinschaft gibt es genesende Süchtige, die gerne bereit sind, sich ausführlich mit Dir zu unterhalten. Ich kann mit einem / einer von ihnen Kontakt aufnehmen, der / die Dich dann zurückrufen wird. Gib mir bitte Deinen Vornamen und Deine Telefonnummer und*

bleib in der Nähe des Apparats. Wenn Du ein Telefon hast, das die Telefonnummer von Anrufern anzeigt, muß ich Dich bitten, diese Funktion auszuschalten. Du wirst dann so schnell wie möglich zurückgerufen. Du hast das Richtige getan, indem Du uns angerufen hast.“ Ruft anschließend eine/n geeignete 12.-Schritt-Freiwillige/n ab, die **das gleiche Geschlecht** wie die Anrufer/innen haben, und gebt ihm / ihr die nötigen Informationen.

Wenn ihr alle geeigneten 12.-Schritt-Freiwilligen durchgeklingelt habt und niemand verfügbar war, meldet ihr euch wieder bei der Anruferin / dem Anrufer und sagt: *„Ich kann im Moment niemanden erreichen. Möchtest Du Dich mit mir unterhalten oder willst Du warten, bis dich jemand in einigen Stunden / morgen anruft?“*

Wenn die Süchtigen sich unterhalten wollen, hört ihnen zu und bringt eure Anteilnahme zum Ausdruck. Beendet das Gespräch, indem ihr sagt: *„Ich werde weiterhin versuchen, jemanden zu erreichen, der Dich anruft. Noch einmal: Es war richtig, uns anzurufen. Wenn Du Hilfe brauchst, ruf wieder an.“* Versucht weiter, eine/n 12.-Schritt-Freiwillige/n zu finden, die die Süchtigen zurückrufen.

F. Krisenanrufe

Wenn auch die meisten Anrufe, die an einem NA-Infotelefon eingehen, von ihrer Natur her Routineangelegenheiten sind, kann gelegentlich auch ein Krisenanruf eingehen. **Nehmt solche Anrufe immer ernst!** Wenn ihr der Auffassung seid, daß ein Anrufer oder eine Anruferin sich in einer Krisensituation befindet, müßt ihr ihnen unverzüglich die entsprechende Nummern von der Verweisliste mitteilen. Vergewissert euch, daß die Anrufer die Nummer mitgeschrieben haben und sagt: *„Wenn die Krise vorüber ist, stehen wir gerne zur Verfügung, um über die Genesung von der Krankheit Sucht zu sprechen.“*

SERVICE AM NA-INFOTELEFON

TUT'S

- ① Identifiziert Euch stets mit Eurem Vornamen und sagt, daß Ihr süchtig seid.
- ② Haltet ständig die notwendigen Infomaterialien (z.B. NA-Literatur, Verweisliste, 12.-Schritt-Liste, Telefonlogbuch) griffbereit, um Verzögerungen und Verwirrung zu vermeiden.
- ③ Findet heraus, was der Anrufer / die Anruferin braucht. Fragt.
- ④ Wenn Ihr jemanden zurückruft, müßt Ihr sicherstellen, daß die Person mit der Ihr sprecht, auch die Person ist, die um Hilfe gebeten hat, bevor Ihr Euch selbst als Süchtige identifiziert oder NA erwähnt.
- ⑤ Denkt daran, hilfsbereit und freundlich zu allen Anrufern zu sein.
- ⑥ Verweist an geeignete Stellen, wenn notwendig.
- ⑦ Haltet jedes Gespräch im Telefonlogbuch fest.
- ⑧ Setzt Euch bei Problemen mit der Kontaktperson / der Chairperson des Komitees in Verbindung.
- ⑨ Benutzt die Liste 12.-Schritt-Freiwilligen.

TUT'S NICHT

- ① Diskutiert nicht mit den Leuten, die eine andere Auffassung von Sucht haben als NA. Wenn der Anrufer / die Anruferin nicht aufhören will zu nehmen, versucht nicht, sie dazu zu überreden.
- ② Versucht nicht, Gespräche zu führen, für die Ihr nicht qualifiziert seid. Gebt keine medizinischen Ratschläge.
- ③ Gebt keine Namen oder Telephonnummern von NA-Mitgliedern weiter.
- ④ Beantwortet keine Fragen dazu, ob jemand bei einem NA-Meeting war oder nicht (z.B. bei Polizisten, Bewährungshelfern o.a.). Ihr könnt aber allgemeine Auskünfte über das Erscheinungsbild von NA geben (verschieden große Gruppen, alle Altersklassen, etc.)
- ⑤ Verherrlicht nicht die aktive Sucht, indem Ihr Kriegsgeschichten erzählt.

12.-SCHRITT-FREIWILLIGE

TUT'S

- ① Identifiziert Euch stets mit Eurem Vornamen und sagt, daß Ihr süchtig seid.
- ② Findet heraus, was der Anrufer / die Anruferin braucht. Fragt.
- ③ Wenn Ihr jemanden zurückruft, müßt Ihr sicherstellen, daß die Person mit der Ihr spricht, auch die Person ist, die um Hilfe gebeten hat, bevor Ihr Euch selbst als Süchtige identifiziert oder NA erwähnt.
- ④ Denkt daran, hilfsbereit und freundlich zu allen Anrufern zu sein.
- ⑤ Setzt Euch bei Problemen mit der Kontaktperson / der Chairperson des Komitees in Verbindung.

TUT'S NICHT

- ① Diskutiert nicht mit den Leuten, die eine andere Auffassung von Sucht haben als NA. Wenn der Anrufer / die Anruferin nicht aufhören will zu nehmen, versucht nicht, sie dazu zu überreden.
- ② Versucht nicht, Gespräche zu führen, für die Ihr nicht qualifiziert seid. Gebt keine medizinischen Ratschläge.
- ③ Gebt keine Namen oder Telephonnummern von NA-Mitgliedern weiter.
- ④ Beantwortet keine Fragen darüber, ob jemand NA-Mitglied ist oder nicht.
- ⑤ Verherrlicht nicht die aktive Sucht, indem Ihr Kriegsgeschichten erzählt.