

# District 2 AA Hotline Guidelines & Instructions

## *All District II Phones:*

**Revised and approved July 9, 2017**

**Sobriety requirement:** 1 year of sobriety is suggested, and that you have a sponsor.

**Making calls:** The phone is intended for AA use only. You may return calls to either local or long distance callers if you've missed a call.

**See operating procedure for phone operations:**

**Do Not Change the Password:**

**Guidelines when taking calls:**

1. Everything you need to answer the phone is on the Cell Phone Meeting Schedule.
2. Answer by saying, "Alcoholics Anonymous this is (your first name) how *may* I help you".
3. Try to find out what the caller wants.
4. Remember that alcoholics and members of their families who call for help are sick people. Dealing with them can sometimes be frustrating unless this is kept in mind.
5. Never argue with the caller.
6. Please remember we may be the first contact this person has with AA and their first impression should be **professional, courteous, and compassionate**.

**Some things NOT to do:**

1. Don't argue.
2. Don't give personal opinions/advice; stay safe by using AA approved suggestions.
3. Don't raise your voice.
4. Don't leave someone on hold. *Take a number and call back if necessary.*
5. Don't make promises AA can't fulfill; such as: detox; success; suicide prevention; etc.
6. Don't jump to conclusions.

7. Don't gossip with other AA members. *This is a do.*
8. Please remember we may be the first contact anyone has with AA and their first impression should be professional and courteous.
9. Don't arrange rides to meetings. (*Let 12<sup>th</sup> step volunteers do that if they choose to.*)
10. Don't give out AA members' phone numbers.
11. Don't do extensive 12 step work over the phone. Let your 12<sup>th</sup> step volunteer do that.
12. Have calls forwarded to a secondary hotline person if you have an obligation that won't allow you to answer the phone.
13. If something comes up and you cannot handle the call, contact *Mike G.*, sponsor, or *Chad B.* Alternate DCM for guidance. Experience is not necessary to commit to answering the Cell Phone. If you don't have experience referring 12 step calls, please ask your sponsor. Volunteers should not do extensive 12 step work with people asking for help, this ties up the phone *and should be left to 12<sup>th</sup> step volunteers.* **The volunteer is asked to get the caller's first name, phone number, and city, and tell the caller that someone will call them back shortly. The volunteer finds someone who will commit to calling them back.**

While answering the AA Cell Phone, you are representing AA. Refer to the local hospital for information regarding emergency detox. *If it's an emergency have them call 911 or go to the ER? If they talk about suicide, you hang up and dial 911*
14. If someone is looking for outside help other than AA, give them a contact number from the referral list and end the call. We are AA members carrying the message of Alcoholics Anonymous, not Al-Anon, NA, CA, etc.
15. Please make sure when passing on the phone that the new volunteer knows how to use it.
16. If you have any questions, contact your GSR, hotline coordinator, or alternate DCM.
17. **If the person calling is drunk when they call, use your best judgment and refer the person to the next available meeting when they might be sober enough to go and end the call.**

Instrucciones e Instrucciones de la Línea Directa del Distrito 2 AA

Todos los teléfonos del distrito II:

Revisado y actualizado el 3 de diciembre de 2016

Sobriety requisito: 1 año de sobriedad es sugerido, y que usted tiene un patrocinador.

Realizar llamadas: El teléfono está diseñado para uso de AA solamente. Puede devolver llamadas a llamadas locales o de larga distancia si ha perdido una llamada.

Recepción de llamadas: Basta con abrir el teléfono. Si pierde una llamada, vuelva a llamar pulsando "enviar". (El número con fecha y hora aparece en la pantalla, independientemente de que dejen un mensaje.)

El teléfono debe ser contestado 24/7.

¿Son todos los teléfonos iguales para funcionar?

Para acceder al correo de voz: Mantenga pulsado el botón # 1. (La contraseña es 8300, que es los últimos cuatro

Dígitos del número de teléfono.) Siga las indicaciones de voz para borrar o guardar. ("7" para borrar y "9" para guardar.)

Pulse "4" para reproducir.

¿Debemos coordinar las contraseñas? 0000 o 5555 o algo así?

Para apagar y activar el timbre: Mantenga presionado \*. Hay una pequeña imagen de un teléfono celular vibrado en la parte superior de la pantalla para indicar si la función de vibración está activada.

**RECUERDE GIRAR EL RINGER DE NUEVO SI LO APAGÓ PARA UNA REUNIÓN !!! Y VERIFIQUE PARA MENSAJES!**

Pautas al tomar llamadas:

1. Todo lo que necesita para contestar el teléfono está en el horario de la reunión del teléfono celular.
2. Responda diciendo, "Alcohólicos Anónimos este es (su primer nombre) cómo puedo ayudarle".
3. Trate de averiguar lo que la persona que llama quiere.
4. Recuerde que los alcohólicos y los miembros de sus familias que piden ayuda son personas enfermas. Tratar con ellos a veces puede ser frustrante a menos que esto se tenga en cuenta.
5. Nunca discuta con la persona que llama.
6. Por favor recuerde que podemos ser el primer contacto que esta persona tiene con AA y su primera impresión

Debe ser profesional, cortés y compasivo.

Algunas cosas que NO debe hacer:

1. No discuta.
2. No dé opiniones / consejos personales; Mantenerse a salvo usando las sugerencias aprobadas por AA. (¿Están en el paquete ??)
3. No levantes la voz.
4. No deje a alguien en espera. Tome un número y llame de nuevo si es necesario.
5. No haga promesas que AA no puede cumplir; Tales como: desintoxicación; éxito; Prevención del suicidio; Etc.
6. No salte a conclusiones precipitadas.
7. No hable con otros miembros de AA. Esto es un hacer.
8. Recuerde que podemos ser el primer contacto que alguien tiene con AA y su primera impresión Debe ser profesional y cortés.
9. No organizar paseos a las reuniones. (Que los voluntarios del paso 12 lo hagan si así lo desean.)

10. No dé los números de teléfono de los miembros de AA.

11. No realice extensos trabajos de 12 pasos por teléfono. Deje que su 12º paso voluntario haga eso.

12. Tenga llamadas remitidas a una persona de línea directa secundaria si tiene una obligación que no le permitirá contestar el teléfono. ?

13. Si surge algo y no puede manejar la llamada, póngase en contacto con Mike G., el patrocinador o Chad B. Alternate DCM para orientación. La experiencia no es necesaria para comprometerse a contestar el teléfono celular. Si no tiene experiencia en referir llamadas de 12 pasos, consulte a su patrocinador. Los voluntarios no deben hacer extenso trabajo de 12 pasos con la gente que pide ayuda, esto ata el teléfono y se debe dejar a los voluntarios del paso 12. Se le pide al voluntario que obtenga el nombre, el número de teléfono y la ciudad de la persona que llama, y dígame a la persona que llama que alguien volverá a llamarlo en breve. El voluntario encuentra a alguien que se comprometerá a llamarlos de vuelta.

Mientras responde al teléfono celular AA, está representando AA. Consulte al hospital local para obtener información sobre la desintoxicación de emergencia. Si es una emergencia, ¿tienen que llamar al 911 o ir a la sala de emergencia?

Si hablan de suicidio, cuelgue y marque 911?

14. Si alguien está buscando ayuda externa que no sea AA, déles un número de contacto de la lista de referencias y termine la llamada. Somos miembros de AA portando el mensaje de Alcohólicos Anónimos, no Al-Anon, NA, CA, etc.

15. Por favor, asegúrese de que al pasar el teléfono que el nuevo voluntario sabe cómo usarlo.

16. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con su GSR, con el coordinador de línea directa o con DCM alternativo.

17. Si la persona que llama está borracha cuando llama, use su mejor juicio y refiera a la persona a la próxima reunión disponible cuando puedan estar lo suficientemente sobrias para ir y terminar la llamada.