

de la O.S.G., Box 459, Grand Central Station, New York, NY 10163

Las Guías de A.A. están basadas en la experiencia compartida de los miembros de A.A. de las diversas áreas de servicio. También reflejan los consejos de las Doce Tradiciones y de la Conferencia de Servicios Generales (E.E.U.U. y Canadá). De acuerdo con nuestra Tradición de Autonomía, excepto en asuntos que afecten a otros grupos o a A.A. considerado como un todo, la mayoría de las decisiones se toman por medio de la conciencia de grupo de los miembros participantes. El propósito de estas guías es el de ayudar a llegar a una conciencia de grupo *informada*.

### ¿QUÉ ES UN SERVICIO DE CONTESTACIÓN DE A.A.?

En la guía de teléfonos local o en el Internet se puede publicar un número de teléfono de un servicio de contestación de Alcohólicos Anónimos. Cuando el servicio de contestación recibe solicitudes de información de personas que buscan ayuda, dirige a las personas que llaman a un grupo de A.A. cercano en el que se pueden hacer arreglos para ofrecer apadrinamiento, o alguien puede contactar con esas personas para hacer un trabajo de Paso Doce.

### ÁREAS GEOGRÁFICAS SERVIDAS

La mayoría de los servicios de contestación sirven únicamente a una comunidad, o a un condado. En algunos lugares, los límites geográficos coinciden con los de los distritos de servicios generales. Algunas áreas han iniciado servicios de contestación para todo el estado.

### ¿QUIÉN ES RESPONSABLE DEL SERVICIO DE CONTESTACIÓN?

La experiencia sobre este tema es variada: pueden ser responsables uno o dos miembros; un comité de servicio de contestación puede encargarse del asunto; o el comité de servicios generales del distrito puede ser el responsable del servicio de contestación.

### ¿QUIÉN CONTESTA LOS TELÉFONOS — LOS MIEMBROS DE A.A. O EL PERSONAL DEL SERVICIO DE CONTESTACIÓN COMERCIAL?

Algunos servicios de contestación sólo cuentan con los miembros de A.A. Muchos servicios de contestación contratan a un servicio comercial que contesta a las llamadas y pone en contacto a las personas que llaman con un grupo de A.A. o un contacto de A.A. Si se contrata un servicio comercial, se sugiere que se nombre a una persona para hacer los arreglos necesarios, pagar las facturas, y ocuparse de los contactos posteriores con el servicio de contestación, para evitar confundir al personal del servicio de contestación.

### *A continuación aparece una lista de los métodos para tratar las llamadas de Paso Doce:*

1. El servicio de contestación comercial tiene una lista de miembros que están disponibles para las llamadas de Paso Doce. Después de anotar el nombre y el teléfono de la persona que llama, el servicio se pone en contacto con un miembro de A.A., quien luego llama al alcohólico que busca ayuda.
2. La lista de Paso Doce se elabora según área geográfica o código postal. Cuando se sabe la dirección de la persona que pide ayuda, se llama a un miembro de A.A. de la vecindad. Se sugirió

que debe haber listas separadas de hombres y mujeres.

3. Varios miembros de A.A. sirven en plan rotativo. El servicio comercial les pasa las llamadas a ellos y ellos a su vez las dirigen a miembros cuyos nombres aparecen en su lista de trabajadores de Paso Doce.
4. En algunos casos, las llamadas se pasan al grupo más cercano en lugar de a un miembro individual.
5. En algunos lugares, los grupos asumen la responsabilidad de las llamadas de Paso Doce semanalmente en plan rotativo.
6. Algunos servicios de contestación tiene un sistema de conexiones por el que ellos contestan la llamada e inmediatamente la conectan con el número de un voluntario de A.A.
7. Un comité hace los arreglos necesarios para que cada noche una persona diferente reciba las llamadas del servicio de contestación. Luego esta persona dirige las llamadas a los voluntarios de A.A.

Un servicio de contestación nos comunicó la siguiente información que puede ser de utilidad a quienes consideren hacer uso de un servicio de contestación comercial y quieran explicar sus necesidades al personal del mismo.

### *Cuando un alcohólico llama buscando ayuda...*

1. Conteste diciendo "Servicio de contestación de A.A."
2. Trate de enterarse de lo que quiere la persona que llama.
3. Si la persona que llama parece reacia a dar su nombre u otra información, intente ponerla en contacto directo con un miembro de A.A.
4. Si la persona que llama se muestra reacia a dar su nombre, no insista.
5. Nunca discuta nada con la persona que llama. Explíquele que usted es un empleado de un servicio de contestación y que intentará ponerle en contacto con un miembro de A.A.
6. Dígale a la persona que llama que muchos miembros de A.A. asisten a reuniones por la noche que a menudo duran hasta las 10:30 o las 11:00, para que no espere que alguien le llame inmediatamente.
7. Tenga presente que los alcohólicos y los parientes suyos que llaman buscando ayuda son gente enferma; tratar con ellos puede ser a veces frustrante si esto no se tiene en mente.
8. Si la persona que llama le hace una crítica, dígale que usted está siguiendo las instrucciones del comité de servicio de contestación.
9. Los problemas o dudas que haya deben comunicarse a este comité.
10. Este comité mantendrá informado al servicio comercial sobre cambios de reuniones, eventos especiales y otros asuntos acerca de los cuales los A.A. puedan desear información.

11. Anote cada llamada con el nombre de la persona que llamó (si es posible), la hora, el número de teléfono y el motivo de la llamada. Los operadores apuntan el nombre y el número de teléfono del miembro de A.A. a quien se pasó la llamada.

## FINANCIACIÓN

1. Calculen cuidadosamente cuánto dinero se necesitará y cuánto habrá disponible.
2. Asegúrense de que los grupos financien este servicio.
3. Animen a los grupos a comprometerse a contribuir una cantidad regular cada mes.
4. Al prorratear los costes entre los grupos participantes, añadan una pequeña cantidad cada mes para tener una reserva para emergencias o ampliación del servicio.

### ***Cómo pagar los servicios de contestación comerciales***

Cuando varios grupos se unen y deciden contratar un servicio de contestación comercial, la experiencia parece ser que cada grupo contribuye de acuerdo a su propia conciencia de grupo. En algunos casos se cobra a cada grupo la misma cantidad. En otros casos, el servicio de contestación cobra a los grupos según su tamaño. Cuando los comités de distrito son los responsables, los grupos contribuyen al comité de distrito y el comité paga las facturas.

## CÓMO EMPEZAR UN SERVICIO DE CONTESTACIÓN

Algunas veces un grupo de A.A. o incluso uno o dos miembros que sienten que es necesario ese servicio dan comienzo al servicio de contestación. A medida que el servicio empieza a satisfacer la necesidad y los grupos de A.A. aumentan localmente, otros grupos cercanos se interesan y comienzan a apoyar el servicio de contestación.

Los comités de servicio general del distrito a veces tienen la responsabilidad de iniciar un servicio de contestación. Si es posible, antes de tomar esa decisión, se debe consultar la conciencia de grupo de todos los grupos participantes para asegurar el apoyo económico y los voluntarios necesarios para contestar a las llamadas de Paso Doce.

En general, los grupos se dan cuenta de que el servicio satisface una urgente necesidad y por consiguiente están dispuestos a mantenerlo. Es importante estar seguros de antemano de tener apoyo y de que los grupos estén dispuestos a seguir con el servicio hasta que pueda demostrar su valor.

Es sumamente importante tener actualizada en plan rotativo la lista de voluntarios de Paso Doce.

### **Algunas sugerencias: Para empezar**

1. Consulten con su área, distrito y la oficina central o de intergrupo más cercana para asegurarse de que este servicio no va a duplicar un servicio de A.A. ya existente.
2. Empiecen con poco y tengan presente que es mejor “tomarlo con calma”. Es más fácil ampliar los servicios que reducirlos.

3. Sigán la conciencia de grupo de los grupos participantes. Asegúrense de distinguir entre las opiniones personales y la conciencia de grupo.
4. Por lo general, los servicios de contestación aparecen bajo “Alcohólicos Anónimos” o “A.A.” en la guía de teléfonos
5. Ya que mucha gente busca ayuda por medio del Internet, consideren la posibilidad de publicar el número del servicio de contestación telefónica en el sitio web de A.A. local y en el sitio web de A.A. de la OSG, [www.aa.org](http://www.aa.org) (pónganse en contacto con el despacho de Servicios a los Grupos, [groupservices@aa.org](mailto:groupservices@aa.org) para obtener el Formulario de Información de Servicios de Contestación de A.A. y para información adicional).

### ***Apoyo de miembros de A.A. voluntarios***

1. Consideren la necesidad de tener una persona responsable para hacerse cargo.
2. En las áreas que se usen sólo voluntarios, en lugar de un servicio de contestación comercial, hay disponibles varias opciones: transferencia de llamadas, correo de voz, buscapersonas y máquinas de contestación.
3. Si no pueden o deciden no usar un servicio comercial, empiecen con dos miembros de A.A. — un hombre y una mujer, cada uno con un período de sobriedad razonablemente largo — para atender las llamadas.
4. Consideren la cantidad de miembros de A.A. disponibles para contestar a las llamadas de Paso Doce.
5. Se sugiere que los trabajadores de Paso Doce voluntarios deben tener al menos seis meses de sobriedad y deben indicar los días y las horas en que estarán disponibles para las llamadas.
6. Asegúrense de que la lista de voluntarios de A.A. está actualizada y en activo.
7. Consideren la posibilidad de ofrecer un cursillo de capacitación para los voluntarios y una lista de sugerencias y números de teléfono de referencia.

## EJEMPLOS DE LAS EXPERIENCIAS QUE SE HAN COMPARTIDO CON NOSOTROS

“En una reunión pedimos a los miembros que han llegado a nuestra puerta gracias a un servicio de contestación que levantarán las manos, y siete lo hicieron. ¿Vale la pena tenerlo? Estamos convencidos de que sí”.

“Estamos contentos con nuestro servicio de contestación. Hemos hecho un Paso Doce con los operadores y ellos son muy afables y simpáticos. Nos consideramos afortunados y estamos muy agradecidos”.

“Desde que empezó nuestro servicio, ha habido un tremendo aumento en la asistencia a nuestras reuniones. Tenemos algunos voluntarios que empezaron trabajando con nuestro servicio de contestación hace ya siete años y siguen haciéndolo ahora en plan rotativo”.