



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСКИЙ АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСКИЙ АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»



СБОРНИК

ТЕХНОЛОГИЯ «АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»

**(ТЕЛЕФОННАЯ СЛУЖБА «ЗАБОТА О ПОЖИЛЫХ»,
ОБЩЕНИЕ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА
С ВОЛОНТЕРАМИ (ДОБРОВОЛЬЦАМИ) ПО ТЕЛЕФОНУ)**



УДК 364.075.7(083)

ББК 60.941.8я431

Т 38

Под общей редакцией

М. Э. Беспаловой, директора бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания».

Составители:

Г. Х. Батынова, методист информационно-аналитического отдела БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания»;

Е. А. Круткова, методист информационно-аналитического отдела БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания».

- Т 38 Технология «Алло, волонтер!» (телефонная служба «Забота о пожилых», общение граждан пожилого возраста с волонтерами (добровольцами) по телефону) : сборник / сост. : Г. Х. Батынова, Е. А. Круткова. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания», 2022. – 43 с.

В сборнике представлены технология «Алло, волонтер!», практические информационные-методические материалы по реализации данной технологии, которые разработаны учреждениями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, организующими деятельность по данному направлению.

Издание адресовано руководителям и специалистам учреждений социального обслуживания населения, волонтерам и добровольцам, а также всем, кто интересуется данной темой.

УДК 364.075.7(083)

ББК 60.941.8я431

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	5
ВВЕДЕНИЕ	8
ТЕХНОЛОГИЯ «АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»	11
ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА ПО ИТОГАМ РЕАЛИЗАЦИИ ТЕХНОЛОГИИ «АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»	22
ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	24
БУ «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)	24
БУ «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет, листовка)	25
БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационные буклеты)	26
БУ «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационные буклеты)	28
БУ «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационные буклеты)	29
БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» (листовка)	31
БУ «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (листовка)	32
БУ «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (листовки)	32
БУ «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)	33
БУ «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)	34

БУ «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)	35
БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» (листовки)	36
АУ «Сургутский социально-оздоровительный центр» (информационный буклет)	37
БУ «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения» (листовка для волонтеров)	38
БУ «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет, листовка)	39
БУ «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)	40
БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)	41

ПРЕДИСЛОВИЕ

Основная проблема пожилых людей и инвалидов, живущих в одиночестве, – это отсутствие поддержки и нехватка общения. В ситуации, когда социальные связи нарушены, а личное общение затруднено или невозможно, для этих категорий граждан социальная изоляция становится особенно опасным фактором, с которым связан риск развития физических и психических заболеваний, она провоцирует когнитивные нарушения и развитие деменции.

По данным Росстата, в России около 30 млн людей старше 60 лет. Таким образом, по примерной оценке, число пожилых россиян, проживающих в одиночестве, составляет около 7 млн человек. Пожилые люди практически не ведут активную социальную жизнь: после 60 лет большинство замыкаются на доме и быте (70 %). По результатам всероссийского исследования, проведенного аналитическим центром Национального агентства финансовых исследований совместно с Российским геронтологическим научно-клиническим центром в ноябре 2018 г., выявлено, что только каждый пятый пожилой гражданин в России ведет активную социальную жизнь – имеет хобби, занимается туризмом или работает (от 17 до 24 %). Немногим более половины россиян, имеющих одиноких пожилых родственников, говорят о том, что они следят за своим здоровьем (59 %), а 50 % самостоятельно обеспечивают себя финансово. По мнению большинства россиян, (77 %), помощь людям, оставшимся в одиночестве в пожилом возрасте, должны оказывать их родственники. 42 % респондентов считают, что это должны делать государственные службы – например, органы соцзащиты. На ближний круг (друзья, соседи) рассчитывает каждый пятый (21 %). 17 % считают, что помощь пожилым должны оказывать волонтеры и добровольцы¹.

Таким образом, на первый план выходит задача поиска новых подходов, форм, методов работы с пожилыми гражданами, нуждающимися, в большинстве, в психологической поддержке. Если подобрать оптимальные технологии

¹ В России более 7 миллионов одиноких пожилых людей. – Текст : электронный // В России более 7 миллионов одиноких пожилых людей – НАФИ (nafi.ru) : [сайт]. – URL : <https://nafi.ru/analytics/v-rossii-bole-7-millionov-odinokikh-pozhilykh-lyudey/> (дата обращения 06.11.2022).

социальной работы с пожилыми людьми, то они помогут преодолеть специфические причины одиночества, адаптироваться к обществу в новых условиях, тем самым обрести социальное здоровье. Применение новых технологий социального обслуживания граждан пожилого возраста должно быть ориентировано на индивидуальную оценку потребностей получателей услуг, основанной на уважении к нему.

Одним из действенных методов борьбы с одиночеством пожилых граждан является общение с ними посредством телефона специально подготовленных людей – волонтеров.

Цель телефонного общения – дистанционная поддержка, обмен мнениями и впечатлениями, ответ на интересующие вопросы абонента, снятие психологического напряжения, преодоление социальной изоляции, а при необходимости – и оказание волонтерской помощи. Задачей волонтера

Задачей волонтера является внимательное слушание, участие, доброжелательное отношение и принятие пожилого человека, общение с которым он будет выстраивать.

Важную роль в организации телефонного общения с пожилыми людьми играют ответственные специалисты учреждений социального обслуживания, которые выявляют граждан пожилого возраста – абонентов для общения и дают волонтерам практические рекомендации по ведению беседы.

В настоящем издании представлены технология «Алло, волонтер!» (телефонная служба «Забота о пожилых»), в которой определено пошаговое действие по установлению контакта и выстраиванию конструктивного диалога волонтера с абонентом. Технология успешно реализуется в учреждениях социального обслуживания при участии волонтеров (добровольцев) и используется для разработки информационных материалов учреждений социального обслуживания, предназначенных для распространения среди населения.

Сборник адресован руководителям и специалистам учреждений социального обслуживания, осуществляющим организацию мероприятий на

базе учреждений социального обслуживания или территориях социальных партнеров с привлечением волонтеров, направленных на улучшение качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов, руководителям общественных объединений, социально ориентированных некоммерческих организаций и всем заинтересованным лицам.



ВВЕДЕНИЕ

Развитие волонтерской деятельности является важным как для общества в целом, так и для самих волонтеров. Для отдельного человека участие в волонтерской (добровольческой) деятельности способствует самореализации и самосовершенствованию, дает возможность получить новые знания и опыт, что, безусловно, является важным, особенно для молодых людей. Активным гражданам старшего поколения волонтерство дает возможность почувствовать себя социально значимыми и социально полезными. Участие в социально ценной волонтерской деятельности укрепляет социальные связи, развивает чувство принадлежности и сопричастности, усиливает межпоколенческую солидарность общества. Волонтерское движение является элементом социальной ответственности и показателем развитого гражданского общества. Сегодня роль волонтерского движения приобретает все возрастающее значение для социального развития страны. Сейчас волонтерский труд помогает государству эффективнее решать задачи сохранения общественного здоровья, в том числе по заботе о пожилых людях, испытывающих одиночество, дефицит внимания и востребованности.

Онлайн-волонтерство, поддержка социальных связей посредством использования телефона и цифровых технологий становится основной формой взаимодействия добровольческого движения с гражданами пожилого возраста².

Телефонное волонтерство – вариант дистанционной поддержки.

За последние 10 лет создано много различных телефонных служб в субъектах Российской Федерации, например, в 2013 году заработал всероссийский телефон горячей линии. Люди старшего возраста из самых разных городов России могут позвонить по номеру горячей линии и описать свою проблему, попросить совета и просто выговориться³.

² Новая модель работы неформальных волонтерских структур: от стратегии социальной изоляции к социальному дружелюбию / Под ред. Т.А. Потяевой. – М.: ИП Кузнецов Н.В., 2020, 280 с.

³ «Алло, мы вас слушаем»: как работает горячая линия помощи пожилым. – Текст : электронный // Агентство социальной информации : [сайт]. – URL : <https://www.asi.org.ru/2016/08/11/allo-my-vas-slushaem-kak-rabotaet-goryachaya-liniya-pomoshhi-pozhilym/?ysclid=19cets5yxe241475169> (дата обращения 07.11.2022).

Проект телефонного волонтерства Служба «Дружба» по поддержке одиноких пожилых людей, проживающих как в своих квартирах, так и в домах престарелых, разработан и реализуется Благотворительным фондом «Старость в радость» (Москва) при поддержке автономной некоммерческой организации «Студио-Диалог» и благотворительной ассоциации «Все вместе». Проект дает волонтерам возможность поделиться своим временем и теплом, и стать другом для забытых и брошенных пожилых людей, и инвалидов. Бесплатная поддержка пожилых людей с использованием АТС «Яндекс.Телефонии» в среднем может длиться 30 минут с регулярностью 2 раза в неделю. После такого общения пожилой человек чувствует, что он уже не одинок, у него есть интересный собеседник, с которым можно обсудить все, что волнует, и который обязательно позвонит в условленное время. Благодаря проекту одинокие пожилые люди и инвалиды приобретают друзей и расширяют круг общения, получают возможность снять психологическое напряжение и поделиться своими проблемами, чувствуют себя менее одинокими, преодолевают социальную изоляцию. Проект способствует развитию волонтерства в отношении пожилых людей.

Ханты-Мансийский автономный округ – Югра реализует целенаправленную деятельность по развитию и поддержке добровольчества в регионе. В области волонтерской (добровольческой) деятельности на территории автономного округа, помимо федеральных правовых актов, приняты и действуют региональные нормативные документы, определены основные направления волонтерской (добровольческой) деятельности, по которым разработаны программы, проекты и технологии волонтерской деятельности.

Во исполнение поручения заместителя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры В. С. Кольцова, для реализации национального проекта «Демография», регионального проекта «Старшее поколение», специалистами бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания» разработана технология, предусматривающая вовлечение волонтеров

(добровольцев) в оказание помощи гражданам пожилого возраста, «Алло, волонтер!» (телефонная служба «Забота о пожилых», общение граждан пожилого возраста с волонтерами (добровольцами) по телефону).

Технология «Алло, волонтер!» реализуется в учреждениях социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры, во исполнение приказа Депсоцразвития Югры от 30.07.2019 № 699-р «О внедрении технологий социальной работы».

Практической значимостью технологии является коммуникативное взаимодействие волонтеров с гражданами пожилого возраста посредством организации телефонного общения, которое позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение полноценных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни.

Волонтерами, реализующими технологию «Алло, волонтер!», являются «серебряные» добровольцы – активные пожилые люди, которые успешно реализуют социальные проекты в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. Услуги телефонной службы предлагаются пожилым людям, которые, чувствуют потребность в общении, установлении новых социальных контактов и связей. Гражданам пожилого возраста звонки от волонтеров поступают 3–4 раза в неделю, говорят о самочувствии, настроении, планах на день, возможных проблемах, которые требуют вмешательства квалифицированных специалистов.

ТЕХНОЛОГИЯ «АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»

(телефонная служба «Забота о пожилых», общение граждан пожилого возраста с волонтерами (добровольцами) по телефону)

Паспорт технологии

1. Наименование учреждения	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут
2. Направленность технологии	Успешная социализация граждан пожилого возраста, формирование эмоционального отношения ко всем проявлениям в его жизни посредством организации телефонного общения с волонтерами
3. Ф.И.О. составителя с указанием должностей	Андрон Ольга Викторовна, методист БУ «Методический центр развития социального обслуживания»; Григорьева Яна Владимировна, методист БУ «Методический центр развития социального обслуживания»
4. Ф.И.О. работников, реализующих программу, с указанием должностей	Социальный работник/специалист по социальной работе, куратор волонтеров
5. Должностное лицо, утвердившее технологию	Иосифова Элевтерия Константиновна, к.м.н., директор БУ «Методический центр развития социального обслуживания»
6. Практическая значимость	Коммуникативное взаимодействие волонтеров с гражданами пожилого возраста посредством организации телефонного общения позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение полноценных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни
7. Цель технологии	Оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами Привлечь волонтеров с целью оказания услуги телефонной службы «Забота о пожилых». Определить группу граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной службы «Забота о пожилых». Оказать содействие волонтерам в вопросах выстраивания конструктивного диалога и ведения телефонной беседы с гражданами пожилого возраста. Оказать
8. Задачи технологии	психоэмоциональную помощь и поддержку гражданам пожилого возраста, повысить социальную активность пожилых людей. Сформировать чувство социальной значимости у граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами. Оценить эффективность реализации технологии по предоставлению услуги телефонной службы «Забота о пожилых»
9. Целевая группа	Граждане пожилого возраста, в том числе одиноко проживающие
10. Сроки реализации	Бессрочная

11. Ожидаемый результат	Количество привлеченных волонтеров. Количество граждан целевой группы, обратившихся за телефонной услугой в текущем периоде. Количество волонтеров (добровольцев), обученных определенным навыкам ведения телефонной беседы с целевой группой. Количество оказанных телефонных звонков в текущем периоде. Улучшение психоэмоционального состояния граждан пожилого возраста. Удовлетворенность получателя социальных услуг компетентностью оказания услуги. Доля положительных отзывов о работе волонтера
-------------------------	---

Пояснительная записка

Актуальность технологии

В настоящее время в современном обществе растет доля людей пожилого возраста. Так, по данным Федеральной службы государственной статистики в 2014 г. доля численности населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в возрасте старше трудоспособного (мужчины в возрасте 60 лет и более, женщины – 55 лет и более) во всем населении составляла 12,4 %, а в 2018 г. данный показатель составил 15,6 %⁴. Рост численности пожилых людей обеспечивается за счет повышения качества медицинской помощи, социального обеспечения, тем самым увеличивая продолжительность жизни лиц, относящихся к данной возрастной группе.

Однако, несмотря на повышение качества жизни граждан пожилого возраста, пожилые люди сталкиваются с рядом проблем. Одной из наиболее острых проблем в современном мире является одиночество. Одиночество возникает не только у одиноко проживающих граждан пожилого возраста при потере родственников, детей, внуков, супругов, но и у пожилых, проживающих в семье. Зачастую это связано со сложными взаимоотношениями с членами семьи, с их высокой занятостью трудовой деятельностью и домашними делами.

Изменение социального статуса человека в пожилом возрасте, обусловленное физиологическими особенностями, изменением образа жизни,

⁴ Федеральная служба государственной статистики. Старшее поколение. Демографические показатели. – Режим доступа: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/generation/#. – Загл. с экрана.

прекращением профессиональной деятельности, нарушением социальных связей и контактов требует выработки новых подходов, форм, методов и технологий социальной работы с пожилыми людьми.

Преодоление одиночества в современном информационном мире возможно посредством использования телекоммуникационных технологий, которые занимают все большее место в жизни человека. Граждане пожилого возраста не являются исключением. Общение по телефону приобретает особую актуальность, так как предлагает временную, но мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается. Оказать данную поддержку гражданам пожилого возраста призвана технология «Алло, волонтер!» (организация телефонной службы «Забота о пожилых»).

Волонтерами, реализующими данную технологию, будут являться серебряные добровольцы – активные пожилые люди, которые успешно реализуют социальные проекты в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. Предлагать услугу телефонной службы социальные работники будут пожилым людям, которые чувствуют потребность в общении, установлении новых социальных контактов и связей. Гражданам пожилого возраста будут звонить волонтеры 3–4 раза в неделю, расспрашивать о самочувствии, настроении, планах на день, возможных проблемах, которые требуют вмешательства квалифицированных специалистов.

Поддержка эта может быть настолько эффективной, насколько точны, искренни, профессиональны действия волонтеров (добровольцев), вовлеченных в деятельность телефонной службы «Забота о пожилых».

Технология «Алло, волонтер!» направлена на повышение качества жизни граждан пожилого возраста посредством организации телефонного общения, которое позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение полноценных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни.

ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА: граждане пожилого возраста, в том числе одиноко проживающие.

ЦЕЛЬ – оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.

ЗАДАЧИ:

- ✓ привлечь волонтеров с целью оказания услуги телефонной службы «Забота о пожилых»;
- ✓ определить группу граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной службы «Забота о пожилых»;
- ✓ оказать содействие волонтерам в вопросах выстраивания конструктивного диалога и ведения телефонной беседы с гражданами пожилого возраста;
- ✓ оказать психологическую поддержку гражданам пожилого возраста, повысить социальную активность пожилых людей;
- ✓ сформировать чувства социальной значимости у граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами;
- ✓ оценить эффективность реализации технологии по предоставлению услуги телефонной службы «Забота о пожилых».

ФОРМЫ И МЕТОДЫ РАБОТЫ

Формы работы: информационное собрание, консультационный инструктаж, лекция, семинар, вебинар, практические занятия (индивидуальные и групповые).

МЕТОДЫ РАБОТЫ:

Организационные (планирование, консультирование, интервьюирование); практические (обсуждение, объяснение, метод ориентирующих ситуаций, методы стимулирования деятельности и поведения); аналитические (опрос, тестирование, анализ).

СОДЕРЖАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ

2.1. Этапы реализации технологии

Организационный этап.

На данном этапе закладываются основы, необходимые для организации телефонного общения, взаимной поддержки, эмоционального обмена между волонтерами и гражданами пожилого возраста (см. табл. 1). Волонтерам даются общие рекомендации по выстраиванию конструктивного диалога и ведению беседы, намечаются формы и способы координации телефонного разговора (приложение 1).

Таблица 1

Содержание организационного этапа

№ п/п	Наименование мероприятия	Содержание мероприятия	Ответственные
1.	Поиск и набор волонтеров	Осуществляется интервьюирование потенциальных волонтеров, их отбор и привлечение к оказанию услуги телефонной службы	Куратор волонтеров
2.	Выявление граждан пожилого возраста, нуждающихся в получении услуги телефонной службы	Выявление граждан пожилого возраста, нуждающихся в получении услуги телефонной службы «Забота о пожилых», осуществляется посредством индивидуальной потребности и выявляется социальным работником/специалистом по социальной работе. Информация передается куратору волонтерской группы. Куратором (ответственным специалистом учреждения социального обслуживания) создается реестр граждан пожилого возраста, нуждающихся в получении услуги телефонной службы «Забота о пожилых». Подготовленные списки, содержащие все необходимые данные о гражданах пожилого возраста (ФИО, возраст, контактные данные) передаются волонтерам для работы	
3.	Проведение инструктажа	Куратор волонтерской группы проводит инструктаж для волонтеров. Совместно с волонтерами разрабатывается примерный план с целями, главными моментами, структурой предстоящей беседы и способами разрешения проблем, которые могут возникнуть в ходе разговора. Определяется оптимальное время продолжительности беседы	Куратор волонтеров

Практический этап.

На данном этапе волонтер (доброволец) оказывает практическую помощь гражданам пожилого возраста посредством общения по телефону, используя пятишаговую модель общения (таблица 2).

Главной целью на данном этапе является установление контакта волонтера с гражданином пожилого возраста, выстраивание конструктивного диалога, который будет способствовать созданию психологического комфорта в процессе общения, а также поможет пожилому человеку ощутить свою значимость, активизировать его личностные ресурсы.

Таблица 2

Пятишаговая модель общения

№ п/п	Основные шаги	Содержание	Методы
1.	Начало беседы. Установление отношений	Приветствие гражданина пожилого возраста; представление волонтера (имя, отчество); обозначение цели телефонного звонка; осведомление о наличии у собеседника свободного времени и желания на телефонный разговор	Объяснение
2.	Определение направления беседы	Определение направления беседы с учетом эмоционального состояния собеседника; при необходимости доведение срочной информации об эмоциональном состоянии гражданина пожилого возраста до компетентных специалистов	Метод ориентирующих ситуаций
3.	Осуществление беседы	Озвучивание вопросов и выслушивание гражданина пожилого возраста, используя разнообразные техники раппорта и психотехнические приемы (воображаемая диалогизация, вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания, эвфемизмы, инверсия, «аффинити», дистанция, активность участия); взаимная поддержка граждан пожилого возраста и волонтеров, создание позитивной атмосферы общения	Методы стимулирования деятельности и поведения; обсуждения; консультирование

4.	Завершение беседы	Выражение благодарности за уделенное время для беседы, прощание	Методы стимулирования деятельности и поведения
5.	Подведение итогов, рефлексия	Самоанализ о проделанной работе волонтера; обсуждение с куратором волонтеров вопросов, касающихся дальнейшего взаимодействия с гражданами пожилого возраста	Обсуждение

Аналитический этап.

Аналитический этап представляет собой оценку и анализ эффективности реализации технологии (подведение итогов взаимодействия волонтеров с гражданами пожилого возраста).

Ресурсы

Кадровые ресурсы:

Социальный работник/специалист по социальной работе:

выявляет граждан пожилого возраста, нуждающихся в получении телефонной помощи «Забота о пожилых»;

информирует граждан пожилого возраста о предоставлении услуги телефонной помощи «Забота о пожилых»;

передает информацию о гражданах пожилого возраста, нуждающихся в получении телефонной помощи «Забота о пожилых», куратору волонтеров (ответственному специалисту).

Куратор волонтеров (ответственный специалист):

проводит набор волонтеров, собеседования с потенциальными волонтерами;

проводит обучение волонтеров, дает практические рекомендации по ведению телефонной беседы с гражданами пожилого возраста;

ведет базу данных волонтеров/граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной помощи, фиксирует часы работы волонтеров по каждому телефонному звонку;

осуществляет контроль, обеспечивает условия для комфортной и безопасной работы волонтеров;

проводит анализ оценки эффективности технологии.

Волонтеры:

осуществляют коммуникативную связь с гражданами пожилого возраста посредством телефонной беседы;

формируют у граждан пожилого возраста чувство социальной значимости, признания;

активизируют мотивационную сферу граждан пожилого возраста.

Материально-технические ресурсы:

оборудование для стационарной или сотовой телефонной связи, компьютерное оборудование, оргтехника, видео-, аудиоаппаратура, расходные материалы и др. в рамках текущего финансирования.

Информационные ресурсы:

официальные сайты органов местного самоуправления, учреждений социального обслуживания, волонтерских (добровольческих) объединений;

информационные памятки, брошюры, листовки.

Эффективность реализации технологии

Критерий эффективности реализации технологии характеризуется качественными (позволяющими выявить феномен эффективности и осуществить качественный его анализ) и количественными показателями. Он определяется, как отношение величины изменения показателя за отчетный период к величине показателя в предыдущем периоде и может быть выражен как в абсолютных величинах, так и в процентах (таблица 3).

Таблица 3

Эффективность технологии «Алло, волонтер!»

№ п/п	Показатель результативности	Индекс
<i>Количественный показатель (чел.)</i>		
1.	Количество привлеченных волонтеров	
2.	Количество граждан целевой группы, обратившихся за телефонной услугой в текущем периоде	

3. Количество волонтеров (добровольцев), обученных определенным навыкам ведения телефонной беседы с целевой группой
4. Количество оказанных телефонных звонков в текущем периоде

Качественный показатель (%)

1. Улучшение психоэмоционального состояния граждан пожилого возраста
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг компетентностью оказания услуги
3. Сформированность активной жизненной позиции граждан пожилого возраста (чувства социальной значимости)
4. Доля положительных отзывов о работе волонтера

Показателями критерия эффективности умений и навыков служат: правильность выполняемых действий; рациональность организации труда; самостоятельность; скорость выполнения.

Эффективность реализации технологии можно рассчитать другим способом, используя формулу:

$$R = I/V * 100\%, \text{ где:}$$

I – численность людей целевой группы из общего охвата, у которых есть результаты реализации технологии (наличие динамики в улучшении психоэмоционального состояния граждан пожилого возраста);

V – охват (численность) людей целевой группы технологией.

Реализация технологии считается эффективной если фактически достигнутое его значение составляет не менее 50%.

Список литературы

1. Бершадская Л. Интернет и пожилые: включенность старших возрастных групп и внимание к их проблемам / Л. Бершадская, А. Биккулов, Д. Жук, Б. Низомутдинов // Информационные ресурсы России. – 2014. – № 5. – С. 12–17.
2. Кибальник, А. В. Технология волонтерской деятельности: от теории к практике. Учебно-методическое пособие / А. В. Кибальник. – Иркутск. – 2014.
3. Методические рекомендации по организации и использованию добровольного труда в государственных учреждениях социальной сферы, ч. 2 / В. А. Лукьянов, С. Р. Михайлова. – СПб. – 2012.
4. Методические рекомендации по работе с волонтерами (добровольцами) для руководителя организации / Авт.-сост. А. В. Ковтун, А. А. Соколов, А. П. Метелев / Под ред. Т. Н. Арсеньевой. – Москва. – 2017.
5. Методические рекомендации Специфика коммуникации в медицинском добровольчестве. – Москва. – 2018.
6. Письмо Минэкономразвития России от 29.11.2016 № 36550-ОФ/Д01и «О методических материалах по привлечению и организации добровольцев и добровольческих организаций государственными и муниципальными учреждениями».
7. Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. / под общ. ред. В. А. Лукьянова, С. Р. Михайловой. – СПб: ООО «МультиПроджект СистемСервис». – 2012.
8. Слабжанин, Н. Ю. Как эффективно работать с добровольцами / Н. Ю. Слабжанин. – 2-е изд. – Новосибирск: Ин-кварти. – 2002.
9. Холостова, Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми: Учебное пособие / Е. И. Холостова. – 2-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2003. Электронные ресурсы:
10. Мякушин, Д. Е. Искусство разговора по телефону. – Режим доступа : <http://myakushkin.ru/ru/publikaczii/21/iskusstvo-razgovora-po-telefonu.html>. – Загл. с экрана.

*Рекомендации по ведению телефонного разговора
с гражданами пожилого возраста*

Соблюдайте этические нормы общения, установленный регламент.

Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.

Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите. Несколько вопросов заданных подряд могут сбить собеседника. Дайте возможность человеку самостоятельно описать свои ощущения и симптомы. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие.

Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения, умейте принять точку зрения партнера.

Будьте внимательными и терпеливыми, в разговоре старайтесь избегать споров, конфликтных ситуаций, критических оценок.

Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием.

Соблюдайте постулат релевантности – не отклоняйтесь от темы разговора.

Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.

Используйте технику обратной связи и рефлексии.

*Анкета оценки удовлетворенности граждан пожилого возраста
услугой телефонной помощи «Забота о пожилых».*

Интересно ли Вам было общаться со мной?

Улучшилось ли Ваше настроение после нашего общения?

Появились ли у Вас какие-то планы после нашего общения?

Испытываете ли Вы положительные эмоции в процессе нашего общения?

Есть ли у вас интерес к продолжению общения?

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА ПО ИТОГАМ РЕАЛИЗАЦИИ ТЕХНОЛОГИИ «АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»

В рамках реализации технологии «Алло, волонтер!» (с 2020 г. по 3 кв. 2022 г.) специалистами учреждений социального обслуживания выявлено 3 401 граждан пожилого возраста, нуждающихся в получении услуг телефонной помощи, из которых к волонтерам обратились 3 389 человек, что составляет 99,6 %. Общее количество услуг телефонной помощи, оказанных волонтерами гражданам пожилого возраста, составило 12 028 единиц.

В целях повышения уровня компетенций волонтеров и предоставления качественной услуги при общении с гражданами пожилого возраста отлажен механизм образовательной поддержки добровольчества, организована 3-х уровневая система подготовки волонтеров.

Специалистами БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» проводятся обучающие мероприятия по вопросам оказания телефонной помощи (семинары, мастер-классы, дискуссионные площадки, инструктажи и др.). В период реализации технологии «Алло, волонтер!» проведено 233 обучающих мероприятия и обучено 847 волонтеров (начинающих – 228; уверенных – 534; наставников – 85 чел.).

Также специалистами учреждений социального обслуживания осуществлено информационно-методическое сопровождение волонтерской деятельности: разработано 172 ед. брошюр, памяток, листовок, инструкций; распространено 6 655 ед. рекламной продукции; размещено на сайтах учреждений по результатам реализации технологии 96 ед. информационных материалов, в том числе фотографий, статей, видеороликов, отчетов и др.

По результатам реализации технологии «Алло, волонтер!» выявлено, что доля граждан пожилого возраста, удовлетворенных услугой телефонной помощи, составляет 99,9 %, что свидетельствует о хорошем и перспективном показателе эффективности реализации технологии в автономном округе.

За свою добровольческую деятельность 18 волонтеров «серебряного возраста», которые принимают участие в телефонной службе «Забота о пожилых», получили нематериальные поощрения (грамоты, сувениры, поощрения на работе и др.).

Телефонное общение «серебряных» волонтеров с гражданами пожилого возраста оказалось очень востребованным в период санитарно-



эпидемиологического неблагополучия и помогло им успешно социализироваться, повысить и сформировать положительное эмоциональное отношение ко всем проявлениям жизни.

БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» в знак признания за разработанную и внедренную технологию «Алло, волонтер!» удостоился грамоты и памятной медали «За бескорыстный вклад в организацию Общероссийской акции взаимопомощи «#МыВместе». Награда учреждена распоряжением Президента Российской Федерации в связи с высокой общественной значимостью акции взаимопомощи «#МыВместе», организованной в стране в период борьбы с распространением новой коронавирусной инфекции в 2020 году. Такая награда вдохновляет идти вперед и не останавливаться на достигнутом. В настоящее время в социальной сфере Ханты-Мансийского автономного округа – Югры осуществляются и внедряются много социально значимых проектов, технологий для граждан пожилого возраста в рамках государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Социальное и демографическое развитие», которые направлены на внимание к здоровью граждан пожилого возраста, поддержку активного долголетия, развитие творческих способностей и повышение качества жизни.

БУ «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)

Получить консультацию по технологии «Алло, волонтер!» можно: пгт. Березово, ул. Тасежная, д. 1, Отделение социальной реабилитации и абилитации в пгт. Березово, специалист по социальной реабилитации Банк Евгения Дмитриевна 8 (34674) 2-31-75 8 (34674) 2-35-92 *** пгт. Игрим, ул. Молодежная, д. 41, Отделение социальной реабилитации и абилитации филиала в п. Игрим, культурный организатор Иляхна Людмила Васильевна 8 (34674) 6-11-12 *** с. Саранпауль, ул. Советская, 19/2, Отделение социальной реабилитации и абилитации филиала в с. Саранпауль, специалист по социальной реабилитации Кузнецова Ирина Анатольевна 8 (34674) 4-54-26	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» Директор Горбунова Елена Сергеевна 8 (34674) 2-22-80 Заведующий отделением социальной реабилитации и абилитации в пгт. Березово Чулкова Наталья Валерьевна 8 (34674) 2-35-92 Заведующий отделением социальной реабилитации и абилитации филиала в п. Игрим Денисова Валентина Петровна 8 (34674) 6-11-12 Заведующий филиалом в с. Саранпауль Сюткина Ирина Сергеевна 8 (34674) 4-54-26 Официальный сайт: http://бркисон.рф Адрес электронной почты: berkison@admhmao.ru	Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»  Информационный буклет Технология «Алло, волонтер!» (телефонная служба «Забота о пожилых», общение граждан пожилого возраста с волонтерами по телефону)  пгт. Березово, 2022 г.
--	---	--

В настоящее время в современном обществе растет доля людей пожилого возраста. Рост численности пожилых людей обеспечивается за счет повышения качества медицинской помощи, социального обеспечения, тем самым увеличивая продолжительность жизни лиц, относящихся к данной возрастной категории. Однако, несмотря на повышение качества жизни граждан пожилого возраста, пожилые люди сталкиваются с рядом проблем. Одной из наиболее острых проблем в современном мире является одиночество. Преодоление одиночества в современном мире возможно посредством использования телекоммуникационных технологий, которые занимают всё больше места в жизни человека. Граждане пожилого возраста не являются исключением. 	Технология «Алло, волонтер!» направлена на повышение качества жизни граждан пожилого возраста посредством организации телефонного общения, которое позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение полноценных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни. Общение по телефону приобретает особую актуальность, так как предлагает временную, но мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается. Оказать данную поддержку гражданам пожилого возраста призвана технология «Алло, волонтер!» (организация телефонной службы «Забота о пожилых»). 	✓ Цель технологии: Оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами «серебряного возраста». Волонтерами, реализующими данную технологию являются «серебряные добровольцы» – активные пожилые люди, которые успешно реализуют социальные проекты в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. Гражданам пожилого возраста звонят волонтеры 3-4 раза в неделю, узнают о самочувствии, настроении, планах на день, возможных проблемах, которые требуют вмешательства квалифицированных специалистов. Нашим учреждением технология «Алло, волонтер!» реализуется с 2019 года, число волонтеров, оказывающих психологическую помощь и поддержку уже более 20 человек. Это добровольцы, которые окружили вниманием и моральной поддержкой более 60 человек. В наше трудное время пожилым людям и инвалидам очень нужна психологическая помощь и поддержка, приглашаем всех, кто желает принять участие в реализации технологии «Алло, волонтер!».
--	--	--

БУ «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет, листовка)

Если Вы активный пожилой гражданин и
желаете быть телефонным другом,
то Вам обязательно нужно прийти к нам –
волонтерам «серебряного возраста»!

Мы находимся по адресу: п. Кондинское, ул. Энгельса, д. 3.

Контактный телефон +7 (34677) 21-309

для ответов на все интересующие вопросы в рамках
реализации технологии «АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»

(телефонная служба «Забота о пожилых»,
общение граждан пожилого возраста с волонтерами
(добровольцами) по телефону).

Отделение социальной реабилитации и абилитации
каб. № 23 специалист по работе с семьей
Наталья Анатольевна Мясникова



Информацию об учреждении Вы можете найти на сайте:

<http://kesson-fortuna.ru/>

В современном информационном мире преодоление одиночества возможно по средствам использования телекоммуникационных технологий, которые занимают все больше место в жизни человека. Граждане пожилого возраста не являются исключением. Общение по телефону приобретают особую актуальность, так как предлагает временную, но мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается. Оказать данную поддержку гражданам пожилого возраста призвана технология «Алло, волонтер!» (организация телефонной службы «Забота о пожилых»).

Цель – оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста по средствам телефонного общения с волонтерами.

Волонтерами, реализующими данную технологию, являются волонтеры серебряного возраста – активные пожилые люди.

Услуга телефонного общения предназначена для пожилых людей, испытывающих потребность в общении, установлении новых социальных контактов и связей.

БУ «Кондинский районный комплексный центр
социального обслуживания населения»
филиал в гп. Кондинское

**Отделение социальной
реабилитации и абилитации**

ТЕХНОЛОГИЯ «Алло, волонтер»



гп. Кондинское, 2022 г.



Периодичность телефонного общения составляет 2 раза в неделю, содержание разговора подразумевает задавание вопросов о самочувствии, настроении, планах на день, возможных проблемах, которые требуют вмешательства квалифицированных специалистов.

Коммуникативное взаимодействие волонтеров с гражданами пожилого возраста посредством организации телефонного общения позволяет активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить полноценные межличностные контакты, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни, а также улучшить психоэмоциональное состояние.

Правила мобильного этикета



Время звонков

✓ Неприлично звонить человеку до 8 утра и после 9 вечера. Разве что произошло что-то очень важное и неотложное.

Начало разговора

- ✓ Поздоровайся, «Алло» - специальное телефонное слово. Вместо него можно также использовать короткое «Да» или «Слушаю».
- ✓ Если звонишь впервые по новому сотовому номеру, обязательно представься.
- ✓ Спроси не помешал ли ты, не оторвал от важных дел;

Манера разговора по телефону всегда несет важную информацию о человеке и является частью его имиджа

БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационные буклеты)

Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста

Соблюдайте этические нормы общения, установленный регламент.

Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.

Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торошите. Несколько вопросов, заданных подряд, могут сбить собеседника. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие.

Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения.

Будьте внимательными и терпеливыми, избегайте споров, конфликтных ситуаций.

Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями.

Соблюдайте постулат релевантности - не отклоняйтесь от темы разговора.

Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.

Используйте технику обратной связи и рефлексии.

Контактные телефоны

Отделение социальной реабилитации и абилитации
Тел.: 8 (34667)2-81-82

Отделение социального сопровождения граждан
Тел.: 8 (34667)2-40-32

Сайт учреждения:

www.kson86.ru

Официальные группы в социальных сетях

«ВКонтакте»

https://vk.com/kson_jemchujina

«Одноклассники»

<https://ok.ru/bukogalym>



Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
**«КОГАЛЫМСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ»**

Технология

«Алло, волонтер!»
(для специалистов)



г. Когалым

Технология «Алло, волонтер!»

Технология «Алло, волонтер!» направлена на повышение качества жизни граждан пожилого возраста посредством организации телефонного общения, которое позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение полноценных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни.

Целевая группа граждане пожилого возраста, в том числе одиноко проживающие.

Цель оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.

Задачи:

- привлечь волонтеров с целью оказания услуги телефонной службы «Забота о пожилых»;
- определить группу граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной службы «Забота о пожилых»;

- оказать содействие волонтерам в вопросах выстраивания конструктивного диалога и ведения телефонной беседы;

- оказать психоэмоциональную поддержку гражданам пожилого возраста, повысить социальную активность пожилых людей;

- сформировать чувства социальной значимости у граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами;

- оценить эффективность реализации технологии по предоставлению услуги телефонной службы «Забота о пожилых»

Этапы:

Организационный этап

На данном этапе закладываются основы, необходимые для организации телефонного общения, взаимоподдержки эмоционального обмена между волонтерами и гражданами пожилого возраста.

Практический этап

На данном этапе волонтер (доброволец) оказывает практическую помощь гражданам пожилого возраста

посредством общения по телефону, используя пяти шаговую модель общения.

Главной целью на данном этапе является установление контакта волонтера с гражданином пожилого возраста, выстраивание конструктивного диалога, который будет способствовать созданию психологического комфорта в процессе общения, а также поможет пожилому человеку ощутить свою значимость, активизировать его личностные ресурсы.

Аналитический этап

Представляет собой оценку и анализ эффективности реализации технологии (подведение итогов взаимодействия волонтеров с гражданами пожилого возраста).



Наш адрес:
г. Когалым
ул. Прибалтийская, д. 17А

Контактный телефон
отделения социальной реабилитации и абилитации:
8 (34667) 2-30-57 (доб. 215)

Сайт учреждения:
www.kson86.ru

Официальная группа учреждения
в социальной сети «ВКонтакте»:
https://vk.com/kson_jemchujina

Официальная группа учреждения
в социальной сети «Одноклассники»:
<https://ok.ru/bukogalym>

Официальная группа учреждения
в социальной сети «Instagram»:
<https://www.instagram.com/kkson86/>

Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Когалымский комплексный центр социального
обслуживания населения»

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ И
АБИЛИТАЦИИ

Технология «Алло, волонтер!»



г. Когалым

Многие пожилые граждане, даже те, у кого есть дети и внуки, одиноки, ведь их родные и близкие заняты своими делами – учатся в школе, работают.

Специалисты нашего учреждения предлагают услугу «Алло, волонтер!», или другими словами «Друг по телефону».

Одиноким проживающим пожилым людям, которые, порой, чувствуют себя никому не нужными, будут звонить волонтеры 3-4 раза в неделю, узнавая о самочувствии, настроении, планах на день.



Коммуникативное взаимодействие волонтеров с гражданами пожилого возраста посредством организации телефонного общения позволяет:

- ❖ активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы;
- ❖ возобновить полноценные межличностные контакты;
- ❖ повысить уровень активности пожилых людей;
- ❖ сохранить позитивное отношение к жизни.

ВАЖНО БЫТЬ УСЛЫШАНЫМ!

БУ «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационные буклеты)

7. Соблюдайте постулат релевантности – не отклоняйтесь от темы разговора.

8. Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.

9. Используйте технику обратной связи и рефлексии.



Если Вы активный гражданин 55+ и желаете быть волонтером, который умеет общаться по телефону или желает этому научиться, то Вам обязательно нужно прийти к нам!

Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры
«Лангепасский комплексный центр
социального обслуживания населения»
г. Лангепас, 628672
ул. Парковая, д. 21/1
E-mail: L-kcson@admhmao.ru

Официальный сайт учреждения
<https://langepaskcson.ru/about>

Группа ВК
<https://vk.com/public145368973>

Директор
Загитдинова Марина Евгеньевна
Тел. 8(34669)56020
(доб.201)

Заместитель директора
Кондратьева
Юлия Александровна
Тел.8(34669)56020
(доб.203)

**Заведующий отделением
информационно-аналитической работы**
Романченко
Алена Юрьевна
Тел.8(34669) 560 20
(доб.215)

Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Лангепасский комплексный центр социального
обслуживания населения»

**«АЛЛО,
ВОЛОНТЕР!»**



**ВАЖНО
БЫТЬ
УСЛЫШАНЫМ!**

г. Лангепас,
2022

Общение по телефону приобретает особую актуальность, так как предлагает временную, но мгновенную поддержку любому пожилому, кто в ней нуждается.

Для граждан пожилого возраста, в том числе одиноко проживающих в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» в отделении социальной реабилитации и абилитации реализуется технология «Алло, волонтер!»

Целью технологии является оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами, что позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить полноценные межличностные контакты, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни.

Волонтеры:

- осуществляют коммуникативную связь с гражданами пожилого возраста посредством телефонной беседы;
- формируют у граждан пожилого возраста чувство социальной значимости, признания;
- активизируют мотивационную сферу граждан пожилого возраста.

Рекомендации по ведению телефонного разговора гражданами пожилого возраста

1. Соблюдайте этические нормы общения, установленный регламент.
2. Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.
3. Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите. Несколько вопросов, заданных подряд, могут сбить собеседника. Дайте возможность человеку самостоятельно описать свои

ощущения и симптомы. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие.

4. Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения, уметь принять точку зрения партнера.

5. Будьте внимательными и терпеливыми, в разговоре старайтесь избегать споров, конфликтных ситуаций, критических оценок.

6. Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием.



БУ «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационные буклеты)

Если Вы заинтересовались данной технологией, просим обратиться по телефону 8(34643) 4-30-75 или по адресу:
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Мегион, ул. Кузьмина, д. 40, каб. 14

Время работы:
пн.-вс. с 9:00 до 21:00
обеденный перерыв с 13:00 до 14:00

E-mail: Megkcsn@admhmao.ru

Сайт учреждения:
<http://gar86.tnweb.ru/>



Составители:
О.В.Гарипова
психолог отделения социальной реабилитации и абилитации
Т.А.Литвиненко
культурный организатор отделения социальной реабилитации и абилитации

Источник:

- <https://www.ageuk.org.uk/wp-assets/globalassets/exeter/original-blocks/get-involved/volunteer/larger-pictures/age-uk-exeter-careline-volunteer-lg.png>
- Приказ Депсоцразвития-Югры от 30.07.2019 №699-р «О внедрении технологий социальной работы»

ТИРАЖ, 50 экз., 26.09.2022



Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
«Мегионский комплексный центр
социального обслуживания
населения»

Отделение социальной
реабилитации и абилитации

Технология «Алло, волонтер»



г. Мегион, 2022

Технология «АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»

(телефонная служба
«Забота о пожилых»,
общение граждан
пожилого возраста
с волонтерами
(добровольцами)
по телефону)



Направлена на:

- ✓ оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами;
- ✓ повышение активности пожилого человека и сохранение позитивного отношения к жизни.

Как справиться с одиночеством в современном информационном мире

Преодоление одиночества в современном информационном мире возможно с помощью телекоммуникационных технологий (телефона), которые занимают все большее место в жизни человека.

Граждане пожилого возраста не являются исключением. Общение по телефону приобретает особую актуальность, так как предлагает временную, но мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается.

Общение – это великое благо!!!

Люди постоянно общаются между собой – высказывают друг другу свои мысли, делятся радостью, советуются по тому или иному поводу, передают навыки. Мы счастливы тем, что можем говорить, толковать, заявлять, беседовать. Общение – это главная форма взаимодействия между людьми.

«Серебряные» добровольцы (волонтеры)

Активные пожилые люди, которые успешно участвуют в социальных проектах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, - «серебряные» волонтеры - предлагают услугу телефонной службы пожилым людям, которые чувствуют потребность в общении.

Гражданам пожилого возраста будут звонить волонтеры 3-4 раза в неделю, расспрашивать о самочувствии, настроении, планах на день, возможных проблемах, которые требуют вмешательства квалифицированных специалистов.



Отделение социальной реабилитации и абилитации

Время работы:

пн.-вс. с 9:00 до 21:00

обеденный перерыв с 13:00 до 14:00

Наш адрес:

628684,

Ханты-Мансийский автономный округ - Югра,
г. Мегион, ул. Кузьмина, д. 40, каб. 14

Телефон: 8(34643) 4-30-75

E-mail: Megkcsn@admhmao.ru

Сайт учреждения: <http://gar86.tnweb.ru/>

Составители:

Т. А. Литвиненко, культорганизатор,
О.В. Гарипова, психолог

Источники:

- <https://www.ageuk.org.uk/wp-assets/globalassets/exeter/original-blocks/get-involved/volunteer/larger-pictures/age-uk-exeter-careline-volunteer-lg.png>
- технология «Алло, волонтер»



Бюджетное учреждение
Ханты - Мансийского автономного округа – Югры
«Мегионский комплексный центр
социального обслуживания населения»

Отделение
социальной реабилитации и абилитации

«ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР»

ПАМЯТКА ВОЛОНТЕРУ



Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста

- ✓ Соблюдайте этические нормы общения, установленный регламент.
- ✓ Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.
- ✓ Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите. Несколько вопросов, заданных подряд, могут сбить собеседника. Дайте возможность человеку самостоятельно описать свои ощущения и симптомы. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите, какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие.
- ✓ Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения, умейте принять точку зрения партнера.
- ✓ Будьте внимательными и терпеливыми, в разговоре старайтесь избегать споров, конфликтных ситуаций, критических оценок.
- ✓ Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием.
- ✓ Соблюдайте постулат релевантности - не отклоняйтесь от темы разговора
- ✓ Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.
- ✓ Используйте технику обратной связи и рефлексии.

Анкета оценки удовлетворенности граждан пожилого возраста услугой телефонной помощи «Забота о пожилых людях»

- ✓ Интересно ли Вам было общаться со мной?
- ✓ Улучшилось ли Ваше настроение после нашего общения?
- ✓ Появились ли у Вас какие-то планы после нашего общения?
- ✓ Испытывали ли Вы положительные эмоции в процессе нашего общения?
- ✓ Есть ли у вас интерес к продолжению общения?



БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» (листовка)

УВАЖАЕМЫЕ ГРАЖДАНЕ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА ГОРОДА НЕФТЕЮГАНСКА!

в БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» на базе отделения социального сопровождения граждан реализуется технология

«Алло, волонтер!»

(телефонная служба «Забота о пожилых», общение граждан пожилого возраста с волонтерами (добровольцами) по телефону)

Если Вам одиноко, Вы нуждаетесь в помощи и общении – мы ждем ваших звонков по телефону

8(3463) 22-38-24 (с понедельника по пятницу с 9-00 до 21-00 час.)

БУ «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (листовка)



«АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»

Уважаемые жители пгт.Пойковский!

В бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» в отделении социальной реабилитации и абилитации граждан пожилого возраста и инвалидов реализуется технология «Алло, волонтер!» (телефонная служба «Забота о пожилых», общение граждан пожилого возраста с волонтерами по телефону)

**Если Вам одиноко,
Вы нуждаетесь в помощи и общении –
мы ждем Ваших звонков по телефону:
8 (902) 859-41-97**

**В ПОНЕДЕЛЬНИК С 11.00 ч. ДО 12.00 ч.
В СРЕДУ С 15.00 ч. ДО 15.00 ч.
В ПЯТНИЦУ С 11.00 ч. ДО 12.00 ч.**

БУ «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» является пользователем социальных сетей:
Вконтакте https://vk.com/zabota_nr
Одноклассники <https://ok.ru/group/55941891358796>





БУ «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (листовки)



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»

18+



Памятка для волонтера
«Пятишаговая модель общения по телефону с гражданами пожилого возраста»

Основные шаги	Содержание
Шаг № 1. Начало беседы. Установление отношений:	-приветствие гражданина пожилого возраста; -представление волонтера (имя, отчество); -объяснение цели телефонного звонка; -предложение о наличии у собеседника свободного времени и желания на телефонный разговор
Шаг № 2. Определение направления беседы	-определение направления беседы с учетом эмоционального состояния собеседника; -при необходимости доведение срочной информации об эмоциональном состоянии гражданина пожилого возраста до компетентных специалистов
Шаг № 3. Осуществление беседы	-выслушивание вопросов и выслушивание гражданина пожилого возраста, используя разнообразные психотехнические приемы (вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания, активность участия, сопереживания); -эмоциональная поддержка граждан
Шаг № 4. Завершение беседы	-выражение благодарности за уделенное время для беседы, прощание
Шаг № 5. Подведение итогов, рефлексия	-самонализ о прошедшей работе волонтера; -обсуждение с куратором волонтеров вопросов, касающихся дальнейшего взаимодействия с гражданами пожилого возраста

Адрес: ул. Давыдовская, д.15, мкр. Давыдовский,
Нижневартовский район,
Ханты-Мансийский АО Югра,
Тюменская область, 628654
Телефон: 8 (3466) 26 23 22
Эл. адрес: Nr@nrcskom.ru, nrcskom@yandex.ru
БУ НРСКОН в социальных сетях:
<https://vk.com/nrcskom>
<https://ok.com/page/157109337>

Материал подготовил:
специалист по работе с семьей
Марьянов Сергей Павлович
Тираж – 50 шт.



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»

18+

Памятка для волонтера
«Ведение телефонного разговора с гражданами пожилого возраста»



1. Соблюдайте этические нормы общения, установленный регламент;
2. Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов;
3. Продумайте каждый задаваемый вопрос, сформулируйте вопрос, дожидаясь ответа, дайте время обдумать и не торопите. Несколько вопросов, заданных подряд, могут обесценить беседу. Дайте возможность человеку самостоятельно описать свои ощущения и симптомы. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите мне у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие;
4. Во время телефонного разговора и центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения, уметь принять точку зрения партнера;
5. Будьте внимательными и терпеливыми, в разговоре старайтесь избегать споров, конфликтных ситуаций, критических оценок;
6. Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием;
7. Соблюдайте актуальность релевантности – не отклоняйтесь от темы разговора;
8. Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению;
9. Исключайте технику обратной связи и рефлексии.

Адрес: ул. Давыдовская, д.15, мкр. Давыдовский,
Нижневартовский район,
Ханты-Мансийский АО Югра,
Тюменская область, 628654
Телефон: 8 (3466) 26 23 22
Эл. адрес: Nr@nrcskom.ru, nrcskom@yandex.ru
БУ НРСКОН в социальных сетях:
<https://vk.com/nrcskom>
<https://ok.com/page/157109337>

Материал подготовил:
специалист по работе с семьей
Марьянов Сергей Павлович
Тираж – 50 шт.

БУ «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)

Организационный этап

На данном этапе закладываются основы, необходимые для организации телефонного общения, взаимной поддержки, эмоционального обмена между волонтерами и гражданами пожилого возраста.

Практический этап

На этом этапе волонтер (доброволец) оказывает практическую помощь гражданам пожилого возраста посредством общения по телефону, используя пятишаговую модель общения.

Аналитический этап

Представляет собой оценку и анализ эффективности реализации технологии (подведение итогов взаимодействия волонтеров с гражданами пожилого возраста).

Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста

Соблюдайте этические нормы общения, установленный регламент.

Разговаривайте с пожилыми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.

Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите с ответом. Несколько вопро-

сов, заданных подряд могут сбить собеседника. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите, какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и т.д.

Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения.

Будьте внимательными и терпеливыми, избегайте споров и конфликтных ситуаций.

Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием.

Соблюдайте постулат релевантности не отклоняйтесь от темы разговора.

Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.

Используйте технику обратной связи и рефлексии торопите с ответом.

Несколько вопросов, заданных подряд могут сбить собеседника.

Наш адрес: Ханты-Мансийский автономный округ - Югра,
г. Нягань, ул. Интернациональная, дом 9А
тел. 8 (34672) 2-65-70 (доб.36)
Сайт Учреждения www.86kcsos.ru



Бюджетное учреждение »
Ханты-Мансийского автономного
округа—Югры

«Няганский комплексный центр
социального обслуживания населения»



Технология

«АЛЛО, ВОЛОНТЕР!!!»



г. Нягань,
2022

Технология «Алло, волонтер!»

Проблема одиночества – одна из самых острых в современном мире. Одиночество возникает не только у одиноко проживающих граждан, но и у тех, кто проживает в семье.



Технология «Алло, волонтер!»

направлена на повышение качества жизни граждан пожилого возраста посредством организации телефонного общения, которое позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение полноценных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни.

Изменение социального статуса человека в пожилом возрасте (физиологические особенности, изменение образа жизни, нарушение социальных

связей и контактов) требует выработки новых подходов, форм, методов и технологий социальной работы с пожилыми людьми.

Технология направлена на повышение качества жизни граждан пожилого возраста посредством организации телефонного общения, которое позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение полноценных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни.

Целевая группа: граждане пожилого возраста и инвалиды.

Цель: оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.

Задачи:

- Привлечь волонтеров с целью оказания услуги телефонной службы «Забота о пожилых».
- Определить группу граждан пожилого возраста, которые нуждаются в предоставлении услуги.

- Оказать содействие волонтерам в вопросах выстраивания конструктивного диалога и ведения телефонной беседы.
- Оказать психологическую поддержку гражданам пожилого возраста, повысить социальную активность пожилых людей.
- Сформировать чувство социальной значимости у граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.
- Оценить эффективность реализации технологии по предоставлению услуги телефонной службы.



БУ «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)

Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста

- ❖ Соблюдайте этические нормы общения, установленный регламент.
- ❖ Разговаривайте с позитивными людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.
- ❖ Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите. Несколько вопросов, заданных подряд, могут сбить собеседника.
- ❖ Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие.
- ❖ Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения.
- ❖ Будьте внимательными и терпеливыми, избегайте споров, конфликтных ситуаций.
- ❖ Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями.
- ❖ Соблюдайте постулат релевантности – не отклоняйтесь от темы разговора.
- ❖ Старайтесь сформировать доверие, положительно эмоционально поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению. Используйте технику обратной связи и рефлексии.

Если Вы, активный пожилой гражданин и желаете быть телефонным другом, стать волонтером серебряного возраста, то Вам обязательно нужно прийти к нам!

Мы находимся по адресу:
пгт. Октябрьское, ул. Чапаева, д. 53

Контактный телефон для ответов на все ваши интересующие вопросы в рамках реализации
ТЕХНОЛОГИИ
«АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»
телефонная служба
«Забота о пожилых»,
общение граждан пожилого возраста с волонтерами (добровольцами)
по телефону +7 (34672) 2-67-89 (д. 215)

Отделение социальной реабилитации и абилитации



Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Октябрьский районный комплексный центр
социального обслуживания населения»

Технология
«Алло,
волонтер!»



пгт. Октябрьское
2022 год



Технология «Алло, волонтер!» направлена на повышение качества жизни граждан пожилого возраста посредством организации телефонного общения, которое позволяет активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение положительных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни.

Целевая группа

Граждане пожилого возраста, в том числе одиноко проживающие

Цель

Оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами



Этапы

Организационный этап

На данном этапе закладываются основы, необходимые для организации телефонного общения, взаимной поддержки эмоционального обмена между волонтерами и гражданами пожилого возраста

Практический этап

На данном этапе волонтер (доброволец) оказывает практическую помощь гражданам пожилого возраста посредством общения по телефону, используя пятинаговую модель общения (прилагается). Главной целью на данном этапе является установление контакта волонтера с гражданином пожилого возраста, выстраивание конструктивного диалога, который будет способствовать созданию психологического комфорта в процессе общения, а также поможет пожилому человеку ощутить свою значимость, активизировать его личностные ресурсы)

Аналитический этап

Представляет собой оценку и анализ эффективности реализации технологии (подведение итогов взаимодействия волонтеров с гражданами пожилого возраста)

Задачи

- ❑ привлечь волонтеров с целью оказания услуги телефонной службы «Забота о пожилых»;
- ❑ определить группу граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной службы «Забота о пожилых»;
- ❑ оказать содействие волонтерам в вопросах выстраивания конструктивного диалога и ведения телефонной беседы;
- ❑ оказать психологическую поддержку гражданам пожилого возраста, повысить социальную активность пожилых людей;
- ❑ сформировать чувства социальной значимости у граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами;
- ❑ оценить эффективность реализации технологии по предоставлению услуги телефонной службы «Забота о пожилых».



БУ «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)

Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста:

1. Соблюдайте этические нормы общения, установленный регламент.
2. Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.
3. Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите. Несколько вопросов, заданных подряд, могут сбить собеседника. Дайте возможность человеку самостоятельно описать свои ощущения и симптомы. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите, какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие.
4. Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения, уметь принять точку зрения партнера.
5. Будьте внимательными и терпеливыми, в разговоре, старайтесь избегать споров, конфликтных ситуаций, критических оценок.
6. Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием.
7. Соблюдайте постулат релевантности – не отклоняйтесь от темы разговора.
8. Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.
9. Используйте технику обратной связи и рефлексии.

Приемные дни:

Понедельник:
09:00-13:00; 14:00-18:00
Вторник – пятница:
09:00-13:00; 14:00-17:00



Хаиты-Мансийский автономный округ - Югра,
Тюменская область, 628462
г. Радужный, 3 мкр., дом 21

Контактный телефон:
8 (34668) 3-11-06

Официальный сайт учреждения:
<http://nadeghda86rad.edusite.ru>



Мы В контакте



Независимая
оценка
качества
оказания услуг



Бюджетное учреждение
Хаиты-Мансийского автономного
округа—Югры
«Радужнинский комплексный центр
социального обслуживания населения»

Отделение социальной
реабилитации и абилитации

**ТЕХНОЛОГИЯ
«Алло, волонтер!»**



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ РОССИИ
ДЕМОГРАФИЯ

г. Радужный, 2022

Технология «Алло, волонтер!» направлена на повышение качества жизни граждан пожилого возраста посредством организации телефонного общения, которое позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение полноценных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранять позитивное отношение к жизни.

Целевая группа: граждане пожилого возраста, в том числе одиноко проживающие.

Цель: оказание помощи и поддержка граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.

Задачи:

- привлечь волонтеров с целью оказания услуги телефонной службы «Забота о пожилых»;
- определить группу граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуг телефонной службы «Забота о пожилых»;
- оказание содействия волонтерам в вопросах выстраивания конструктивного диалога и ведения телефонной беседы;
- оказать психоэмоциональную поддержку гражданам пожилого возраста, повысить социальную активность пожилых граждан;

•сформировать чувство социальной значимости у граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.

•Оценить эффективность реализации технологии по предоставлению услуги телефонной службы «Забота о пожилых».



Формы работы по реализации технологии: информационное собрание, инструктаж, лекция, семинар, вебинар, практические занятия.

Общение по телефону между волонтерами и гражданами пожилого возраста осуществляется 2-3 раза в неделю (о самочувствии, настроении, планах, а также возможных проблемах).

Этапы реализации

Организационный этап:

На данном этапе закладываются основы, необходимые для организации телефонного общения, взаимной поддержки эмоционального обмена между волонтерами и гражданами пожилого возраста.

Практический этап:

На данном этапе волонтер (доброволец) оказывает практическую помощь гражданам пожилого возраста посредством общения по телефону, используя пятишаговую модель общения (прилагается).

Главной целью на данном этапе является установление контакта волонтера с гражданином пожилого возраста, выстраивание конструктивного диалога, который будет способствовать созданию психологического комфорта в процессе общения, а также поможет пожилому человеку ощутить свою значимость, активизировать его личностные ресурсы.

Аналитический этап.

Аналитический этап представляет собой оценку и анализ эффективности реализации технологии (подведение итогов взаимодействия волонтеров с гражданами пожилого возраста).



БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» (листовки)



БУ «Сургутский комплексный
центр социального
обслуживания населения»

Технология «Алло, волонтер!»



У Вас есть свободное время...
Вы общительны....
Умеете поддержать разговор...
Можете выразить человеку
свое сопереживание,
понимание, сочувствие..



**У нас есть предложение –
стань волонтером по телефону**



ЗВОНИТЕ: 7(3462) 25-52-00 (ДОБ. 345)



БУ «Сургутский комплексный
центр социального
обслуживания населения»

Технология «Алло, волонтер!»



Вы одиноки?
Испытываете недостаток
в дружеском общении?
Думаете, что
не находите понимания
у близких?



**У нас есть решение –
найди собеседника по телефону**



ЗВОНИТЕ: 7(3462) 25-52-00 (ДОБ. 345)



Если ты открытый и общительный человек, легко находишь общий язык с людьми разных возрастов, умеешь поддерживать человека в разговоре (поинтересоваться самочувствием, настроением, планами на день) и имеешь 30 минут свободного времени в день - приглашаем стать ВОЛОНТЁРОМ.

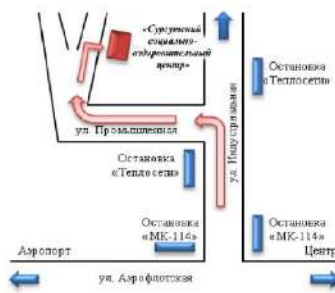
Позвони по номеру: **7(3462) 25-52-00 (ДОБ. 345)**

АУ «Сургутский социально-оздоровительный центр» (информационный буклет)

Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста

- Соблюдайте этические нормы общения, установленные регламентом.
- Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.
- Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите.
- Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждение.
- Будьте внимательными и терпеливыми, избегайте споров, конфликтных ситуаций.
- Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием.
- Старайтесь сформировать доверие, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.
- Используйте технику обратной связи и рефлексии.

Рады видеть Вас по адресу:
г. Сургут, ул. Промышленная, д. 4



Контактные телефоны: (3462)

Приемная: 51-71-81/ ф. 52-33-31
Администраторы: 51-62-82

SurSOC@admhmao.ru
www.soc-surgut.ru
vk.com/club131042683
ok.ru/group/54889303441540
rutube.ru/channel/25138702

Режим работы:
понедельник 09.00 – 18.00
вторник – пятница 09.00 – 17.00
обеденный перерыв 13.00 – 14.00
суббота, воскресенье – выходной

Автономное учреждение
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

«СУРГУТСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР»



Памятка

«АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»



2022 год

Услуга «Алло, волонтер» предназначена для пожилых людей, испытывающих потребность в общении, установлении новых социальных контактов и связей.

Цель:

Оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.

Задачи:

- Определить группу граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной службы;
- Оказать психологическую и эмоциональную поддержку гражданам пожилого возраста, повысить социальную активность пожилых людей;
- Сформировать чувства социальной значимости у граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.

Этапы:

Организационный этап

На данном этапе закладываются основы, необходимые для организации телефонного общения, взаимной поддержки, эмоционального обмена между волонтерами и гражданами пожилого возраста.



Практический этап:

На данном этапе волонтер (доброволец) оказывает практическую помощь гражданам пожилого возраста посредством общения по телефону, используя пятишаговую модель общения:

- установление контакта волонтера с гражданином пожилого возраста;
- выстраивание конструктивного диалога;

- создание психологического комфорта в процессе общения;
- оказание помощи пожилому человеку ощутить свою значимость;
- активизация личностных ресурсов пожилого человека.

Аналитический этап:

представляет собой оценку и анализ эффективности реализации технологии (подведение итогов взаимодействия волонтеров с гражданами пожилого возраста)



**БУ «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»
(листовка для волонтеров)**

Как общаться с пожилыми людьми

- ❖ Стараться говорить медленно, чётко использовать ясные формулировки
- ❖ Если пожилой человек капризничает, значит ему плохо и надо выяснить действительную причину
- ❖ Важно **всегда выслушать** пожилого человека – часто это уже окажет большую помощь
- ❖ Больше хвалите пожилых людей
- ❖ Стараться максимально расширять круг общения пожилого человека
- ❖ Стараться вовлекать пожилого человека в обсуждение и/или совместную деятельность

БУ «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет, листовка)

Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста 1. Соблюдайте этические нормы общения. 2. Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов. 3. Продумайте каждый задаваемый вопрос. Озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите. Несколько вопросов, заданных подряд, могут сбить собеседника. Дайте возможность человеку самостоятельно описать свои ощущения и симптомы. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите, какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие. 4. Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения, умейте принять точку зрения партнера. 5. Будьте внимательными и терпеливыми, в разговоре старайтесь избегать споров, конфликтных ситуаций, критических оценок. 6. Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием. 7. Не отклоняйтесь от темы разговора. 8. Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению. 9. Используйте технику обратной связи и рефлексии.	 Мы находимся по адресам: г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д. 45, блок А, кабинет 126, ул. Калинина, д. 26 Специальный дом для одиноких престарелых Подробную информацию можно получить по телефону: телефон: 8 (3467) 388-680 (доб. 401) Куратор Носкова Ольга Геннадьевна Мы в социальных сетях:   Наш сайт: 	 Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» АЛЛО, ВОЛОНТЕР! (памятка для «серебряных добровольцев»)  г. Ханты-Мансийск 2022 год
Уважаемые жители города Ханты-Мансийска! Если Вы активны, позитивны, доброжелательны и желаете помогать одиноким людям, приглашаем Вас стать участником социальной технологии «Алло, волонтер!» (работа телефонной службы «Забота о пожилых»). В чем суть? Технология «Алло, волонтер!» направлена на оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством организации телефонного общения с волонтерами, которое поможет преодолеть чувство тоски и одиночества, почувствовать себя нужным и сохранить позитивное отношение к жизни. Нам нужны! К участию в технологии приглашаются «серебряные добровольцы» - активные пожилые люди, желающие помогать другим на безвозмездной основе. <i>Если Вы активный гражданин 55+ и желаете быть волонтером, мы ждем Вас!</i>	Кому нужна помощь? Гражданам пожилого возраста, в первую очередь, одиноким. Какова цель? Душевная поддержка и помощь, преодоление чувства одиночества, улучшение психоэмоционального состояния граждан пожилого возраста. Что мне это даст? ⇒ Новые интересные знакомства с людьми, расширение круга общения. ⇒ Возможность получить новый опыт, отточить навыки, попробовать себя в новом деле. ⇒ Ощущение собственной значимости, востребованности. 	Как это работает? 1. Куратор осуществляет поиск и набор волонтеров. 2. Социальные работники выявляют граждан пожилого возраста, нуждающихся в получении услуги телефонной службы «Забота о пожилых». 3. Информация передается куратору волонтерской группы. 4. Куратор передает волонтеру данные, номер телефона подопечного из списка нуждающихся в помощи. 5. Волонтерам даются общие рекомендации по выстраиванию диалога и ведению беседы. 6. Волонтер оказывает практическую помощь гражданам пожилого возраста посредством общения по телефону. 7. Важно помнить, что технология носит системный характер, а не является разовой акцией.



АЛЛО, ВОЛОНТЕР!



Уважаемые жители города Ханты-Мансийска!
 В бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
 «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»
 реализуется технология «Алло, волонтер!»
 (телефонная служба «Забота о пожилых», общение граждан
 пожилого возраста с волонтерами по телефону).

Если Вам одиноко, Вы нуждаетесь в поддержке и общении -
 мы ждем Ваших звонков по телефону:
 8 (3467) 388-680 (доб. 401)

Мы в социальных сетях:



БУ «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)

Для того чтобы стать
 участником технологии
 «Алло, волонтер» необходимо:



1. Заявить о своем желании
 стать волонтером по
 указанным телефонам или
 лично.

2. Пройти обучение по
 направлению
 «Волонтеры
 серебряного
 возраста» на
 базе
 учреждения.



3. Стать участником технологии
 «Алло, волонтер».



За более подробной информацией
 Вы можете обратиться по
 адресу:

628240 г. Советский,
 ул. Гастелло, 10
 телефон 8 (3467) 38842

Садикова Наталья Вилловна
 заведующий отделением социальной
 реабилитации и абилитации

электронный адрес:
SadikovaNV@admhmao.ru

Адрес официального сайта учреждения:
советскийкцсон.рф

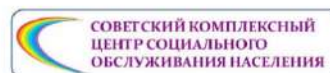
Оценить качество предоставления
 социальных услуг, заполнив анкету или
 задать вопрос о качестве социального
 обслуживания можно на:
<https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/>;
<https://socslugi-ugra.ru>;
<https://depsr.admhmao.ru>

Отзыв о деятельности учреждения Вы
 можете оставить:

<https://советскийкцсон.рф>
<https://socslugi-ugra.ru>
<https://bus.gov.ru>

Официальные группы
 в социальных сетях:

«ВКонтакте» <https://vk.com/sovkeson>,
 «Одноклассники» <https://ok.ru/sovkeson>,
 «Telegram» <https://t.me/sovkeson>.



ТЕХНОЛОГИЯ «АЛЛО, ВОЛОНТЕР»

телефонная служба
 «Забота о пожилых»,
 общение граждан пожилого
 возраста с волонтерами
 (добровольцами) по телефону



Советский
 2022

В деятельность отделений/секторов социальной реабилитации и абилитации (в г.п. Советский, г.п. Агиритш, г.п. Зеленоборск, г.п. Коммунистический) внедрена инновационная технология «Алло, волонтер»

(телефонная служба «Забота о пожилых», общение

граждан пожилого возраста с волонтерами (добровольцами) по телефону).



Целью внедрения данной технологии является – оказание помощи и поддержки

гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.

Коммуникативное взаимодействие волонтеров с гражданами пожилого возраста посредством организации



личностные, интеллектуальные, возбудить полноценных контактов, повысить активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни.

Целевая

группа: граждане пожилого возраста, в том числе одиноко проживающие.



Данную технологию реализуют волонтеры серебряного возраста БУ «Советский комплексный центр социального обслуживания населения».



телефонного общения позволит активизировать духовные, ресурсы, возникновение межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни.

Данная услуга оказывается гражданам, которые чувствуют потребность в общении, установлении новых социальных контактов и связей.



Волонтеры будут звонить Вам 3-4 раза в неделю, расспрашивать Вас о самочувствии, настроении, планах на день, возможных проблемах, которые требуют вмешательства квалифицированных специалистов.



БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» (информационный буклет)

Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста

- ◊ Соблюдайте этические нормы общения, установленный регламент.
- ◊ Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов.
- ◊ Продумайте каждый задаваемый вопрос, озвучив вопрос, дождитесь ответа, дайте время обдумать и не торопите. Несколько вопросов, заданных подряд, могут сбить собеседника. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие.
- ◊ Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения.
- ◊ Будьте внимательными и терпеливыми, избегайте споров, конфликтных ситуаций.
- ◊ Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием.

- ◊ Соблюдайте постулат релевантности - не отклоняйтесь от темы разговора.
- ◊ Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.
- ◊ Используйте технику обратной связи и рефлексии.



628263,
Ханты-Мансийский
автономный округ – Югра,
город Югорск, улица Толстого, д. 8

Телефон: 8 (34675) 7-24-16
E-mail: ugkcsn@admhmao.ru
Сайт: www.sferaugorsk.com

Оформитель: Даулетшина Елена Михайловна,
специалист по социальной реабилитации и
абилитации



БУ «Югорский комплексный
центр социального
обслуживания населения»

Технология "Алло, волонтер!"



г. Югорск, 2022

Технология «Алло, волонтер!»

направлена на повышение качества жизни граждан пожилого возраста посредством организации телефонного общения, которое позволит активизировать личностные, духовные, интеллектуальные ресурсы, возобновить возникновение полноценных межличностных контактов, повысить уровень активности пожилых людей и сохранить позитивное отношение к жизни.



Целевая группа: граждане пожилого возраста, в том числе одиноко проживающие.

Цель: оказание помощи и поддержки гражданам пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.

Задачи:

❖ привлечь волонтеров с целью оказания услуги телефонной службы «Забота о пожилых»;

❖ определить группу граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной службы «Забота о пожилых»;

❖ оказать содействие волонтерам в вопросах выстраивания конструктивного диалога и ведения телефонной беседы;

❖ оказать психосоциальную поддержку гражданам пожилого возраста, повысить социальную активность пожилых людей;

❖ сформировать чувства социальной значимости у граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами;

❖ оценить эффективность реализации технологии по предоставлению услуги телефонной службы «Забота о пожилых».

Этапы:

Организационный этап

На данном этапе закладываются основы, необходимые для организации телефонного общения, взаимной поддержки, эмоционального обмена между волонтерами и гражданами пожилого возраста.

Практический этап

На данном этапе волонтер (доброволец) оказывает практическую помощь гражданам

пожилого возраста посредством общения по телефону, используя пятиэтаговую модель общения.

Главной целью на данном этапе является установление контакта волонтера с гражданином пожилого возраста, выстраивание конструктивного диалога, который будет способствовать созданию психологического комфорта в процессе общения, а также поможет пожилому человеку ощутить свою значимость, активизировать его личностные ресурсы.

Аналитический этап

Аналитический этап представляет собой оценку и анализ эффективности реализации технологии (подведение итогов взаимодействия волонтеров с гражданами пожилого возраста).



Информационное издание



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»



Технология «Алло, волонтер!»

(телефонная служба «Забота о пожилых»,
общение граждан пожилого возраста с волонтерами
(добровольцами) по телефону)

Под общей редакцией
Марины Эдуардовны Беспаловой

Авторы-составители:
Гульсылу Хатиповна Батынова,
Екатерина Анатольевна Круткова.

Подписано в печать 2022
Формат 60х90х1/8. Бумага ВХИ. Гарнитура «Times New Roman».
Печать цифровая. Усл. печ. л. 0,8. Тираж 50. Заказ № 312.

Издательство бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Ресурсный центр развития социального обслуживания»
628418, Тюменская обл., ХМАО – Югра, г. Сургут,
ул. Лермонтова, д. 3/1
т./ф. 8(3462) 55-05-58