

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.
4. Используйте открытые вопросы, например: «Расскажите какие у Вас планы на день?», «Какое у Вас сегодня самочувствие?», «Какую книгу Вы посоветуете прочитать?» и другие.
5. Во время телефонного разговора в центре внимания постоянно должен быть собеседник, не стоит навязывать собственное мнение и суждения.
6. Будьте внимательными и терпеливыми, избегайте споров, конфликтных ситуаций.
7. Мотивируйте пожилых людей задавать вопросы, делиться своими мыслями, состоянием.
8. Соблюдайте постулат релевантности – не отклоняйтесь от темы разговора.
9. Старайтесь сформировать доверие, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению.
10. Используйте технику обратной связи и рефлексии.

ВОЛОНТЁР – ЭТО ЧЕЛОВЕК,
КОТОРЫЙ ДОБРОВОЛЬНО
ОКАЗЫВАЕТ БЕЗВОЗМЕЗДНУЮ
ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ, НУЖДАЮЩИМСЯ
В ОСОБОЙ ПОДДЕРЖКЕ
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ



БУ «Югорский комплексный
центр социального
обслуживания населения»



**АЛЛО,
ВОЛОНТЕР!**



**628260, Ханты-Мансийский
автономный округ – Югра,
город Югорск,
улица 40 лет Победы, дом 3А
Телефон:
8 (34675) 7-24-16
E-mail: ugkcsn@admhmao.ru
Сайт: www.sferaugorsk.ru**

г. Югорск, 2023

ТЕХНОЛОГИЯ «АЛЛО, ВОЛОНТЕР!» направлена на повышение качества жизни граждан пожилого возраста посредством организации телефонного общения, которое позволит активизировать личностные, интеллектуальные, духовные, возобновить полноценных 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 психозэмоциональную 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 РЕАЛИЗАЦИИ ТЕХНОЛОГИИ

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

На **практическом этапе** главной целью 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).

