

**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.

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.

**Контактный телефон  
отделения социальной реабилитации  
и абилитации:**  
8 (34667)2-81-82

**Контактный телефон  
Отделения социального сопровождения  
граждан:**  
8 (34667)2-40-32

**Сайт учреждения:**  
[www.kson86.ru](http://www.kson86.ru)

**Официальная группа учреждения  
в социальной сети «ВКонтакте»:**  
[https://vk.com/kson\\_jemchujina](https://vk.com/kson_jemchujina)

**Официальная группа учреждения  
в социальной сети «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, взаимно 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) пожилого возраста

