

## 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.

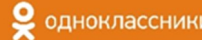
Директор  
Добрынкина Венера Николаевна  
телефон: 8 (34675) 7-24-16 (доб. 202)

По вопросам участия в реализации программы  
обращаться по телефону:  
8 (34675) 78776 (доб.209)  
Даулетшина Елена Михайловна,  
специалист по социальной реабилитации

Приемная: 8 (34675) 7-24-16  
E-mail: [ugkcon@admhmao.ru](mailto:ugkcon@admhmao.ru)  
Сайт: [www.sferaugorsk.ru](http://www.sferaugorsk.ru)



### МЫ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

 QR code for VKontakte	 QR code for Odnoklassniki	 QR code for Telegram
 <b>ОЦЕНИТЕ НАШУ РАБОТУ</b> Чтобы оценить условия предоставления услуг наведите камеру Вашего телефона и сканируйте QR-код		

Составитель: Фомина Александра  
Александровна  
Методист отделения информационно-  
аналитической работы  
8(34675) 78776 (доб. 204)

БУ «Югорский  
комплексный центр  
социального  
обслуживания  
населения»



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

ЮГОРСК, 2024



## 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 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».



## 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).

