



**Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ»**



**Ресурсный центр развития добровольчества (волонтерства)
в сфере социальной защиты и социального обслуживания**



**ТЕХНОЛОГИЯ
«АЛЛО, ВОЛОНТЕР!»**

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

г. Сургут, 2019

Содержание

| | |
|---|--------|
| Паспорт технологии | 3 |
| 1. Пояснительная записка | 5 |
| 1.1. Актуальность технологии | 5 |
| 1.2. Целевая группа | 6 |
| 1.3. Цель технологии | 6 |
| 1.4. Задачи технологии | 6 |
| 1.5. Формы и методы работы | 6 |
| 2. Содержание технологии | 6 |
| 2.1. Этапы и сроки реализации мероприятий..... | 6 |
| 3. Ресурсы | 9 |
| 3.1. Кадровые ресурсы | 9 |
| 3.2. Материально-технические ресурсы | 10 |
| 3.3. Информационные ресурсы | 10 |
| 4. Эффективность реализации технологии | 10 |
| Список литературы..... | 12 |
| Приложение 1. Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста..... | 13 |
| Приложение 2. Анкета оценки удовлетворенности граждан пожилого возраста услугой телефонной помощи «Забота о пожилых»..... | 14 |

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 бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»; Григорьева Яна Владимировна, методист бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «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, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»; к.м.н. |
| 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. |
| 8. | Задачи технологии | 1. Привлечь волонтеров с целью оказания услуги телефонной службы «Забота о пожилых». 2. Определить группу граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной службы «Забота о пожилых». 3. Оказать содействие волонтерам в вопросах выстраивания конструктивного диалога и ведения |

| | | |
|-----|---------------------|--|
| | | <p>телефонной беседы с гражданами пожилого возраста.</p> <p>4. Оказать психоэмоциональную помощь и поддержку гражданам пожилого возраста, повысить социальную активность пожилых людей.</p> <p>5. Сформировать чувство социальной значимости у граждан пожилого возраста посредством телефонного общения с волонтерами.</p> <p>6. Оценить эффективность реализации технологии по предоставлению услуги телефонной службы «Забота о пожилых».</p> |
| 9. | Целевая группа | Граждане пожилого возраста, в том числе одиноко проживающие |
| 10. | Сроки реализации | Бессрочная |
| 11. | Ожидаемый результат | <p>1. Количество привлеченных волонтеров.</p> <p>2. Количество граждан целевой группы, обратившихся за телефонной услугой в текущем периоде.</p> <p>3. Количество волонтеров (добровольцев), обученных определенным навыкам ведения телефонной беседы с целевой группой.</p> <p>4. Количество оказанных телефонных звонков в текущем периоде.</p> <p>5. Улучшение психоэмоционального состояния граждан пожилого возраста.</p> <p>6. Удовлетворенность получателя социальных услуг компетентностью оказания услуги.</p> <p>7. Доля положительных отзывов о работе волонтера.</p> |

1. Пояснительная записка

1.1. 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 %¹. 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 проблема одиночества. 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, 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.

¹ 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.

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.

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

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

1.4. 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 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».

1.5. 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).

2. 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. Волонтерам даются общие рекомендации по выстраиванию конструктивного диалога и ведению беседы, намечаются формы и способы координации телефонного разговора (приложение 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 | Социальный работник, специалист по социальной работе |
| 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 | Методы стимулирования деятельности и поведения; обсуждения; консультирование |

| | | | |
|----|------------------------------|--|--|
| | | пожилого возраста и волонтеров, создание позитивной атмосферы общения | |
| 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 | Обсуждения |

Аналитический этап.

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

3. Ресурсы

3.1. 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.

3.2. Материально-технические ресурсы:

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

3.3. Информационные ресурсы:

– официальные сайты органов местного самоуправления, учреждений социального обслуживания, волонтерских (добровольческих) объединений;
– информационные памятки, брошюры, листовки.

4. 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 |
|---|--|--------|
| Количественный показатель (чел.) | | |
| 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:

$R = I/V * 100\%$, 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 «МультиПроджектСистемСервис». – 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

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, 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. 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.

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

1. Интересно ли Вам было общаться со мной?
2. Улучшилось ли Ваше настроение после нашего общения?
3. Появились ли у Вас какие-то планы после нашего общения?
4. Испытываете ли Вы положительные эмоции в процессе нашего общения?
5. Есть ли у вас интерес к продолжению общения?