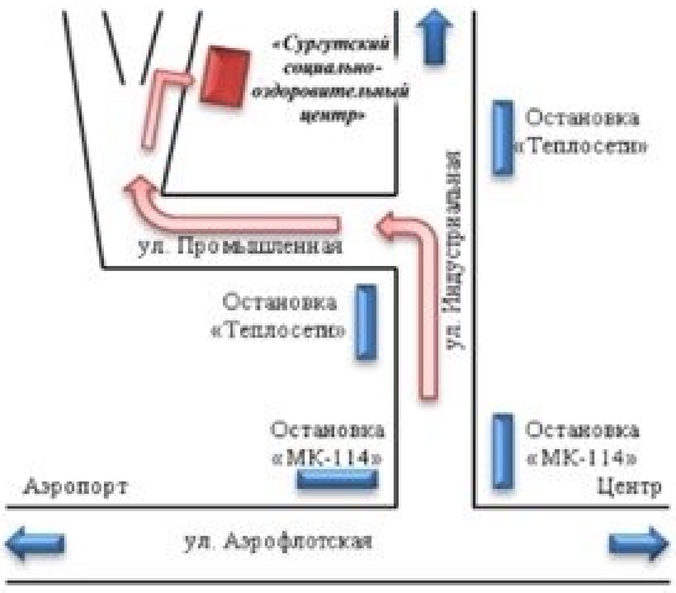
Рекомендации по ведению телефонного разговора с гражданами пожилого возраста

- Соблюдайте этические нормы общения, установленные регламентом
- Разговаривайте с пожилыми людьми на понятном им языке, простыми словами, без сложных речевых оборотов
- Подумайте 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, положительные эмоции, поддерживать интерес собеседника, побуждать к дальнейшему общению
- Используйте технику обратной связи и рефлексии

Рады видеть Вас по адресу: г.Сургут, ул. Промышленная, 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 телефонного общения предназначена для пожилых людей испытывающих потребность в общении, установлении новых социальных контактов и связей.

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

Задачи: *Привлечь волонтеров с целью оказания услуги телефонной службы*

- *Определить группу граждан пожилого возраста, нуждающихся в предоставлении услуги телефонной службы*
- *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, повысить социальную активность пожилых людей*

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 (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)