



**Набор инструментов для бесед с
пожилыми людьми в целях преодоления
одиночества**

Инструменты для волонтеров

Февраль 2021

Вместо предисловия

Дорогие волонтеры,

Спасибо за вашу готовность заниматься волонтерством и помогать пожилым людям в это непростое время! Ковидный кризис заставил всех нас сделать перезагрузку, находить необычные и творческие решения для проблем, возникающих у многих уязвимых групп населения, включая пожилых людей. Из-за опасности, которую представляет для них коронавирус, пожилые люди являются одной из групп населения, наиболее пострадавших от вируса и его последствий. В начале борьбы с вирусом (март-май) пожилых людей попросили вообще не выходить из дома и даже не встречаться с родственниками. Эти широкомасштабные рекомендации по избеганию прямого контакта с ними, вызвали чувство одиночества у многих пожилых людей.

Период коронавируса характеризуется неопределенностью во всем, что касается обычного образа жизни. Это вызывает беспокойство по поводу состояния здоровья самих пожилых людей и их родственников в будущем, наряду с беспокойством по поводу экономической ситуации и общей растерянности перед будущим, которое кажется окутанным туманом. Жизнь в состоянии неопределенности может привести к таким реакциям как стресс и тревога, а также к усилению чувства одиночества. Это особенно актуально в свете того факта, что чрезвычайная ситуация сохраняется довольно долго, и с течением времени чувство одиночества может лишь усиливаться.

В свете этой ситуации, Министерство труда и социального обеспечения, различные организации и местные советы действовали по ряду направлений с целью удовлетворения различных потребностей пожилых людей, в том числе, раздавали продукты питания пожилым людям с марта по май. Одновременно с этим был проведен сбор информации о различных группах пожилых людей, как на общегосударственном уровне, так и на уровне местных органов власти. Например, в рамках программы «Маген Захав» была собрана информация о 500 000 пожилых людей, для того чтобы изучить основные потребности этой группы населения. **В ходе сбора данных стало ясно, что одна из основных потребностей состояла в том, чтобы справляться с карантином и одиночеством.**



Для того, чтобы справиться с этими трудностями, мы рассматриваем возможность телефонных разговоров с ними. Очень важно быть подготовленными к выполнению этой задачи.

Данное руководство состоит из нескольких частей, все они важны и необходимы для вашей работы. Важно, чтобы во время подготовки к выполнению работы вы прочитали и ознакомились со всем материалом. Наряду с чтением материалов вы также пройдете специальный курс подготовки. Данный материал является важным дополнением к курсу.

Данное руководство написано сотрудниками Израильского совета волонтеров, руководящими израильской волонтерской сетью, сотрудниками Министерства труда и социального обеспечения – Управления по работе с пожилыми людьми в Отделе общинных ресурсов, и сотрудниками Эшель-Джойнт. Знания, содержащиеся в руководстве, базируются, кроме прочего, на материалах и программах, разработанных в различных местных органах власти и общественных организациях. **Мы хотели бы поблагодарить руководителей отделов волонтерства в местных органах власти, сотрудников отделов работы с пожилыми людьми и партнерские организации, которые поделились с нами знаниями и богатым опытом, создав для всех нас плодородную почву для обучения.**

Для облегчения чтения и перехода из одной части руководства в другую, на каждой странице вы сможете найти его оглавление.

Вы можете на любом этапе нажать на каждую главу оглавления, чтобы легко перейти на соответствующую главу.

Для простого перехода с одной страницы на другую, нажмите мышку.

Спасибо и приятного чтения.



ЧТО В РУКОВОДСТВЕ?

1

Общая информация о пожилых людях и одиночестве

2

Цели телефонных звонков пожилым людям

3

Принципы ведения телефонного разговора

4

Идеи совместной деятельности в рамках разговора

5

Идеи вопросов, которые можно задать во время разговора

6

Сценарии разговора

7

Инструменты документации разговоров

8

Ситуации и реакции – как правильно реагировать в различных ситуациях?

9

Соблюдение конфиденциальности и хартия волонтерства



Общая информация о пожилых людях и волонтерстве

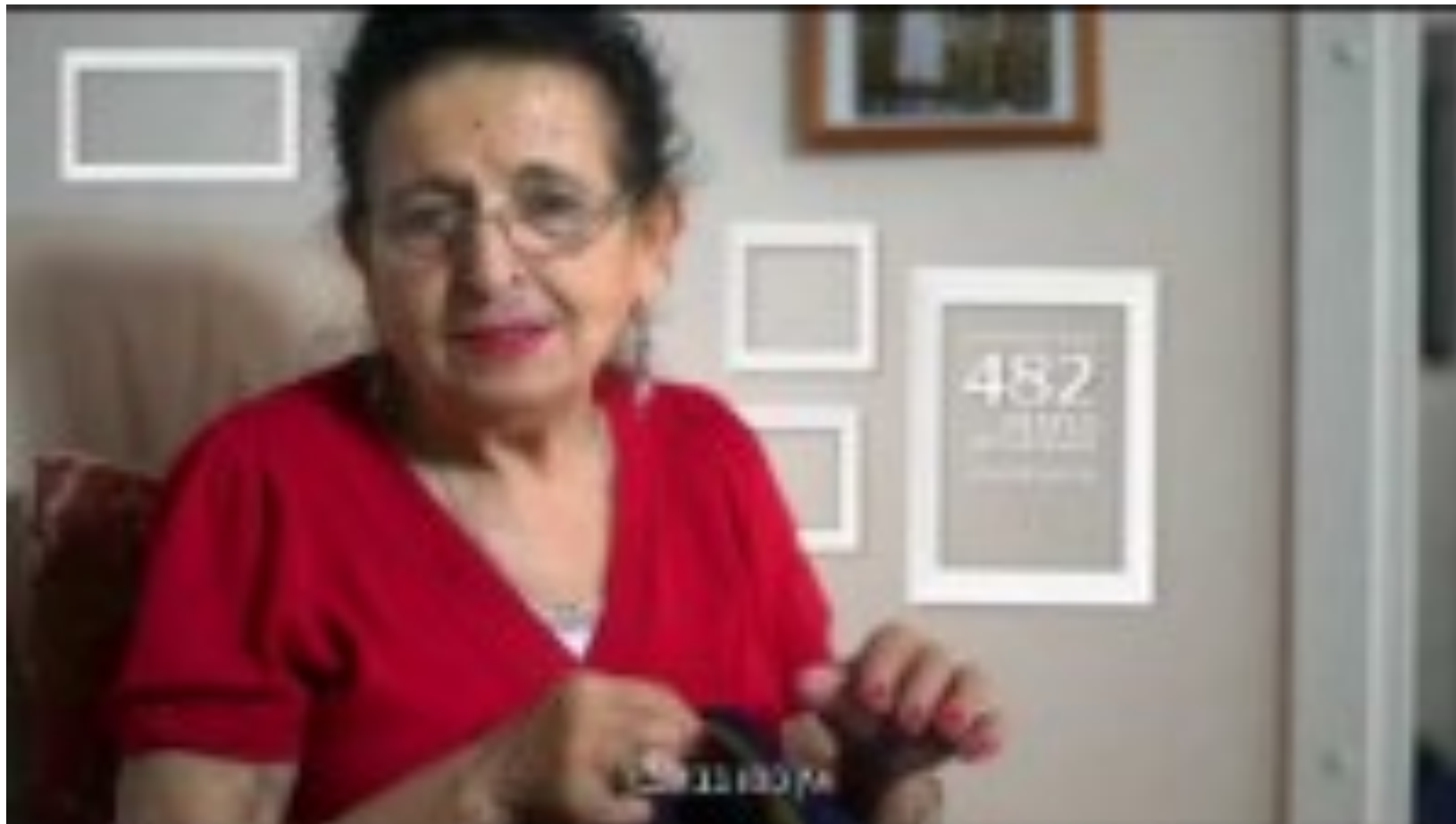
В Израиле проживает около миллиона пожилых людей, что составляет 11% населения. Большинство пожилых граждан Израиля независимы и способны функционировать самостоятельно, однако часть пожилых людей больны, их функционирование ограничено, они нуждаются в помощи для выполнения повседневных действий. Некоторые проживают в одиночку, некоторые – с супругами или членами семьи, а некоторые – с патронажными работниками, которые ухаживают за ними на дому.

Ниже приводятся некоторые данные о пожилых людях в Израиле:

- Пожилые люди (65+) составляют 11.6% всего населения
- Люди в возрасте 80+ составляют 25% пожилого населения
- Женщины составляют 55.6% пожилого населения
- Семейное положение – 60% пожилых людей состоят в браке
- 21% пожилых людей родились в Израиле
- 98% пожилых людей живут дома и в общине
- 22.7% пожилых людей живут на пособие по старости и социальную надбавку (что значит – бедность)
- У 5.5% пожилых людей старше 60 лет нет детей, т.е. у них нет крепкого семейного тыла
- Из людей, проживающих в общине, 16% испытывают серьезные трудности в выполнении повседневных действий
- 18.4% пожилых людей страдают от какого-либо насилия, а 18.1% страдают от халатного отношения



В нижеприведенном видеоролике представлены основные данные о пожилем населении в Израиле (видео 2018 г.)
(Нажмите на картинку, чтобы запустить видео)



ОДИНОЧЕСТВО СРЕДИ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

Одиночество – это субъективное ощущение, которое не обязательно связано с тем, что человек физически один, скорее, это отсутствие достаточных социальных связей. Одиночество – это желание принадлежать, быть принятым, чувствовать себя желанным и любимым.

Человек ощущает себя одиноким, когда он воспринимает свои социальные связи недостаточными, как количественно (размер социального круга и частота интеракций), так и качественно (взаимность, душевная близость, доверительность).

Ощущение одиночества – это результат субъективно воспринимаемого разрыва между тем, что люди ожидают от своего социального окружения, и тем, каким оно является на самом деле. Разрыв можно выразить в трех измерениях:

- Количество – размер социального круга человека
- Частота – степень интенсивности социальных контактов
- Глубина – степень близости в отношениях, качество ощущения родства и принадлежности

Одиночество существует во всех секторах и возрастах. Однако, есть параметры, связанные с пожилым возрастом, являющиеся индикацией повышенного уровня риска одиночества. Среди таких параметров, которые относительно распространены среди пожилых людей: вдовство, потеря близких и друзей; ухудшение состояния здоровья, двигательные ограничения, трудности с передвижением, когда каждый выход из дома становится сложной задачей; проблемы со слухом, снижение когнитивных функций; смена места проживания, отъезд из дома и привычного окружения, чтобы проживать рядом с родственниками (детьми, внуками) или в специальных домах для престарелых. Довольно много пожилых людей живут в бедности и испытывают финансовые трудности из-за отсутствия достаточной пенсии и других источников дохода. Ко всем этим параметрам добавляется элемент одиночества, проистекающий из социальной дистанции, необходимой для борьбы с коронавирусом.



Два других фактора, которые следует учитывать, когда мы говорим о пожилых людях, – это выпадение из рабочего круга, который для большинства людей также представляет собой круг принадлежности, и вытеснения пожилых людей на социальную маржу из-за возраста (agism)

Многочисленные исследования указывают на то, что одиночество влияет на состояние здоровья человека. Оно повышает риск преждевременной смерти, риск инсультов и заболеваний сердца примерно на 30%, а риск деменции – примерно на 40%. С другой стороны, существование значительных социальных связей снижает примерно на 50% риск ранней смерти.

Дополнительную информацию об одиночестве среди пожилых людей и о том, как его уменьшить, можно найти на специальном вебсайте, созданном в результате проекта по преодолению одиночества, под руководством Эшель в период с 2014 по 2019 гг. и при участии Министерства труда и социального обеспечения и фондов Института национального страхования.

Ощущение социальной принадлежности

У людей существует биологическая потребность в социальных связях. Хомайстер (2005) утверждает, что потребность в социальных связях проистекает из жажды ощущать принадлежность и смысл. Таким образом, ощущение значимой жизни, по крайней мере частично, зависит от чувства принадлежности.

Люди действуют в поисках смысла жизни (Виктор Франкл). Человеческий разум не может вести бесцельную жизнь (Клигер). Поиск смысла жизни – существенный аспект жизни человека.

Исследования (1) показали, что сильное чувство принадлежности заставляет людей воспринимать свою жизнь как имеющую смысл. Чем сильнее чувство принадлежности, тем сильнее восприятие смысла жизни.

Отношения с другими людьми способствуют усилению чувства принадлежности, которое придает смысл жизни, что способствует лучшему здоровью и благополучию (2).

Ощущение одиночества негативно влияет на здоровье и психологическое состояние пожилого человека. Известно, что у пожилых людей ощущение бессмысленности жизни, которое обычно возникает из-за чувства одиночества и отсутствия принадлежности, приводит даже к желанию покончить с собой. Следовательно, усиление чувства социальной принадлежности имеет большое значение для придания смысла жизни, а это, в свою очередь, способствует ощущению общего благополучия и хорошему здоровью.



Цели телефонных разговоров с пожилыми людьми:

Как волонтер, вы взяли на себя ответственное задание, которое поможет достичь следующих целей:

Определить трудности, предоставить информацию и, при необходимости, помочь обратиться в другие инстанции

Поддержать пожилого человека и уменьшить его одиночество

Укрепить чувство принадлежности к общине и личной безопасности пожилого человека

Создать человеческую связь, теплую и эмпатическую, которая создаст у пожилого человека ощущение, что он – не один, и ему есть к кому обратиться



Принципы ведения телефонных разговоров для уменьшения чувства одиночества среди пожилых людей

Скорее всего вы не знакомы, и вам нужно установить связь с пожилым человеком за относительно короткое время и с помощью прибора с большими ограничениями – телефона! Поэтому, наша цель – предоставить вам важные общие принципы ведения телефонных разговоров, которые помогут вам сделать эти разговоры важными и полезными:



Когда вы звоните пожилому человеку, вы делаете это как представитель организации или программы, волонтером которой вы являетесь. Поэтому, важно четко соблюдать указания пославшей вас организации, ее правила этики, поведения и профессионализма.



Ведите разговор на личном уровне – проявите свою индивидуальность, говорите о том, что вас интересует, проявите свое обаяние. Написанное здесь – это общая рекомендация, которая поможет вам завязать разговор... Оттуда вы вдвоем сможете развивать свои отношения в самых разных интересных направлениях



Слушайте активно, с эмпатией – внимательно слушая, мы показываем, что ценим человека, выражаем уважение и интерес к говорящему, и этим выстраиваем доверие. Слушая человека во время стресса и тревоги, мы вызываем у него ощущение безопасности, помогаем ему высказать свои чувства и переживания. При активном слушании не перебивайте говорящего, не выражайте оценки, не осуждайте и не давайте психологической интерпретации. Вместо этого, слушая активно, с эмпатией мы сможем понять субъективную точку зрения пожилого человека, оставить нашу историю в фокусе разговора, валидировать его чувства, не споря с ним, систематизировать полученную от него информацию, насколько мы ее поняли, и проявить интерес к тому, что он нам рассказывает





Проявляйте терпение, чуткость и гибкость – поскольку для вас это первый опыт, пожилой человек тоже не знаком с вами. Поэтому, требуется большое терпение, и даже, признание и понимание позиции пожилого человека, и вероятно потребуется время, чтобы человек начал вам доверять. Возможно, вы не будете задавать некоторые из вопросов, которые упоминаются в нижеприведенных сценариях, в ходе первых разговоров, поскольку они будут относительно короткими. Возможно, вам потребуются дополнительные вопросы. Очень важно быть гибкими, терпеливыми и чуткими к возможностям и потребностям пожилого человека, с которым вы ведете разговор.



Поддерживайте подходящий темп речи, разговаривайте на равных – будьте внимательны к пожилому человеку на другом конце провода, проявляйте уважение к нему, избегайте фамильярностей типа «дорогуша, мамаша, дедуля и т.д.». В ходе разговора пытайтесь избегать эйджизма и стереотипов, связанных с пожилыми людьми.



Уделите разговору все свое внимание, отведите для него достаточно времени – важно уделять примерно 30 минут для первых разговоров, в это время вы должны находиться в таком месте, где вас не будут отвлекать или прерывать. Вместе с тем, вы должны понимать, что возможно, первые разговоры будут короче 30 минут. Доверительные отношения будут выстраиваться медленно. Верьте в это и будьте упорными. Это очень важно для них.



Ведите содержательный разговор, основывающийся на диалоге и коммуникации: важно не «захватывать» разговор, давать возможность высказываться, чтобы он активно участвовал в выстраивании ваших взаимоотношений с ним. Вместе с тем, важно, чтобы и вы делились с ним чем-то личным, это будет способствовать выстраиванию взаимности. Это ощущение взаимности в отношениях может помочь пожилому человеку почувствовать близость и дружбу.



Выстраивайте разговор: в начале каждого разговора напоминайте, кто вы и какую организацию / орган власти вы представляете. Перед окончанием разговора назначьте вместе с пожилым человеком время следующего разговора. В случае если в ходе разговора выяснились потребности, которые нужно передать далее, или вопросы, о которых срочно нужно сообщить, сделайте это сразу через сопровождающего вас координатора программы / координатора волонтеров. Обобщите основные темы и вопросы, затронутые в разговоре, с помощью инструмента для документирования документов, такого как таблица документации, или других средств, предоставленных вам для выполнения этой задачи.



Помните, что как волонтер вы не одиноки: делитесь с координатором своими дилеммами, вопросами, мыслями и чувствами.



Различные идеи совместной деятельности во время разговоров

Поскольку мы хотим выстраивать долгосрочные отношения, и со временем углублять знакомство, очень важно не ограничиваться разговорами, вся суть которых сводится к «как дела», т.к. они могут быстро исчерпать себя.

Кроме того, важно принимать во внимание, что у пожилых людей существует широкий спектр личных характеристик, возможностей и потребностей. Как и все остальные люди, некоторые из них будут более коммуникабельными, другие – менее, некоторые будут открытыми и готовыми делиться личным, другие – будут закрытыми и подозрительными. Важно быть готовыми к любому варианту развития разговора, в том числе, и необходимости задавать множество вопросов, чтобы разговорить человека, а также понять, с кем вы имеете дело, и каковы его / ее интересы и потребности.

По этой причине, мы рекомендуем вам в ходе первых нескольких разговоров попытаться **найти общие интересы или темы для разговора**, чтобы сделать разговор содержательным, как будто вы встречаетесь лицом к лицу. Этот метод может быть эффективным также и в том случае, если пожилой человек испытывает трудности в вербальной коммуникации, и ему необходимы другие эффективные методы коммуникации. Музыка, рассказ или искусство могут стать чудесным мостиком для коммуникации, там, где слова не подходят. Поэтому, важно быть очень чуткими и внимательными к людям на другом конце провода, понять каковы их потребности и каковы их возможности. По этой причине, мы рекомендуем во время первого разговора попытаться узнать об их хобби. Если это совсем не получится, можно просто предложить несколько видов занятий и попробовать. Чем больше вы будете пробовать, тем более вероятно, что вы найдете тот инструмент, который будет способствовать диалогу и выстраиванию отношений, даже если он не вербальный. Во время первого разговора выясните, есть ли у пожилого человека смартфон, с помощью которого можно заниматься различной совместной деятельностью, деятельности, которые вы можете предложить пожилому человеку, с которым вы разговариваете:





Вязать вместе, шить вместе или вышивать вместе – можно обмениваться результатами по WhatsApp или email



В случае если один из вас или вы оба играете на музыкальных инструментах, вы сможете поиграть друг другу во время разговора



Вы можете вместе решать кроссворды, которые заранее прислали по WhatsApp или email, или читать настройки в телефоне и попросить у пожилого человека помощи в их решении



Вместе заниматься творчеством, давая указания друг другу. Каждый раз один из вас решает, что вы делаете, из какого материала, и руководит другим (очень важно использовать доступные, имеющиеся в доме материалы, например, сухие макароны)



Читать в телефоне книгу или интересную статью из газеты



Прослушать вместе музыкальное произведение и обсудить его (отправить пожилому человеку линк в youtube)



Совместная игра в шахматы с помощью телефона (каждый открывает доску и двигает фигуры за себя и за противника)

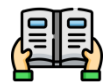


Предложить пожилому человеку задокументировать историю его жизни (рекомендуется предложить ему / ей рассказать немного о своей жизни, и дать понять ему / ей, что это потрясающе интересно и заслуживает документирования!)





Вместе петь любимые песни



Вместе читать стихи поэта, которого вы оба любите, потом проанализировать и/или обсудить эти стихи



Вместе изучать иностранный язык, и вместе повторять новые слова, которые вы выучили. Это можно делать посредством разнообразных приложений по изучению языков



Вместе прослушать университетские лекции или подкасты, а потом обсудить прослушанную лекцию



Дистанционно обучать пожилого человека пользоваться компьютером. Дополнительную информацию о документальной грамотности можно получить на сайте



Организовать что-то вроде клуба читателей – волонтер и пожилой человек вместе выбирают книгу для чтения, а потом обсуждают ее

דיגיטל קמפוס



Обучать пожилого человека разным возможностям использования смартфона, если у него есть смартфон. Например: как использовать Spotify и создать свой плейлист или как использовать Zoom или звонок видео по WhatsApp для разговора с внуками.



Параллельно готовить по телефону, обмениваясь рецептами. Важно заранее подготовить все необходимые продукты! Можно также предложить совместное написание книги рецептов! Можно устно обмениваться рецептами любимых или традиционных блюд.





Вместе посмотреть фильм или сериал – договориться о просмотре какого-нибудь фильма или серии сериала, а потом обсудить его во время телефонного разговора



Общие хобби – можно об этом поговорить и провести совместные занятия дистанционно

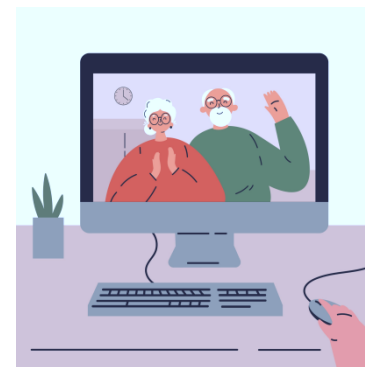


Религиозные занятия – изучения страницы из Гемары / главы из Танаха / главы из Корана или Нового Завета



Виртуальное посещение музея – большинство ведущих мировых музеев предоставляет возможно дигитального посещения

Важно отметить, что это лишь предложения возможных занятий. Вместе с тем, мы знаем, что некоторые пожилые люди предпочтут просто поговорить по телефону, и это нормально. Будьте терпеливы и креативны в подборе различных тем для разговора.



Идеи вопросов, которые можно задать в ходе разговора

Ниже приведены различные примеры вопросов, которые можно задавать во время первых разговоров, которые могут помочь придать разговору содержательность и глубину, а также будут способствовать знакомству и налаживанию отношений. Однако, важно помнить, что **разговор – это не интервью, а диалог на равных**. Поэтому, вы можете воспользоваться этими вопросами, но не стройте разговор исключительно на них, в форме «вопрос – ответ». Рекомендуется вносить баланс в разговор: делитесь своим опытом волонтерства, рассказывайте что-нибудь, проявляйте интерес, реагируйте не сказанное вам, а не просто задавайте вопросы. Кроме того, вопросы должны соответствовать стадии знакомства. **Не задавайте сразу слишком личных вопросов**. Важно говорить на разные темы, а не только обсуждать ситуацию в стране (мире). Пожилые люди часто ищут возможности отдохнуть от телевизора и новостей, и будут рады разговору на другие темы. Чувство юмора может стать очень важным элементом разговора, но важно, чтобы обе стороны понимали юмор друг друга.

Вопросы для более глубокого знакомства:

- Кто из известных личностей вас вдохновляет?
- Какой страх вы смогли преодолеть в себе?
- Если бы вы могли выбрать любого человека, кого вы бы пригласили на ужин?
- Что вам кажется самым большим достижением в вашей жизни?
- Какие у вас хобби?
- Какие у вас любимые блюда / какие традиционные блюда вы любите готовить?

Вопросы о прошлом:

- Как давно вы живете в нашем городе?
- Чем вы раньше занимались? (в молодости и до эпидемии коронавируса)
- Где вы выросли и когда переехали в Израиль?
- Почему вам дали такое имя?
- Кем вы восхищались в юности?
- Расскажите о своем самом дорогом воспоминании.

Вопросы о семье / родственниках /

- У вас есть родственники? Дети / внуки / правнуки? Где они живут?
- Получаете ли вы какую-либо помощь на дому?
- Знакомы ли вы с соседями?
- Кто ваш лучший друг? Что делает его таковым?
- Поддерживаете ли вы связь с друзьями и сейчас во время коронавируса?
- К кому вы обращаетесь, если вам нужна какая-либо помощь?

Общие вопросы:

- Расскажите о себе?
- Какой у вас распорядок дня?



СЦЕНАРИЙ РАЗГОВОРА:

Ниже приведены варианты сценариев для первых трех разговоров. Эти сценарии – только предложения, и важно, чтобы вы взяли из них то, что подходит вам, с чем вам комфортно. **Обратите внимание, что голубым цветом отмечены инструкции для вас, как волонтера, эти инструкции не являются частью сценариев, но могут помочь вам сориентироваться.** Сценарии можно скачать в виде файлов.

Сценарий первого разговора

- Здравствуйте, меня зовут _____ и я звоню от имени _____ / я волонтер в _____

Обратите внимание, представляя себя говорите медленно и четко, возможно, возникнут вопросы по поводу вас лично или вашей организации.

- Я звоню, чтобы прежде всего узнать, как ваши дела, и проверить, нуждаетесь ли вы в чем-нибудь.

Возможно, для некоторых пожилых людей это будет ключевым вопросом, и они сразу начнут (многословно) отвечать. Нужно дать пожилому человеку возможность высказаться и не переходить слишком быстро к следующим вопросам.

- Я могу себе представить, что у вас возникают трудности в период коронавируса. Я звоню, чтобы узнать, как вы себя чувствуете на данный момент.
- Я буду рад/а поддерживать связь с вами, звонить вам раз в неделю / два раза в неделю / три раза в неделю (в соответствии с определенной вам задачей) и узнавать, как ваши дела. Вы не возражаете?
- Кроме меня, есть ли у вас контакт с кем-либо? Навещает ли вас кто-нибудь?
- В случае если у человека есть контакты, можно ответить: Очень важно не оставаться наедине со своими мыслями и волнениями, важно сохранять связь с другими людьми в такие времена. В случае если у человека нет контактов с другими людьми, можно ответить: В таком случае я буду рад/а поддерживать с вами связь раз в ... Мне важно, чтобы вы не чувствовали себя одиноким.



- Есть ли у вас дома компьютер или смартфон? Умеете ли вы ими пользоваться? Знаете ли вы, как сделать видео-звонок? Если человек, что у него есть компьютер или смартфон, можно предложить: Вы хотели бы разговаривать со мной по видео? Или вам удобнее просто по телефону?
- Расскажите мне немного о том, чем вы занимаетесь сейчас во время пандемии. Если человек вначале был немногословен, возможно, сейчас вы можете еще раз спросить, и пожилой человек будет более открытым.
- Я лично сейчас провожу время с помощью..... _____

Важно делиться и своим опытом, чтобы создать ощущение диалога, а не одностороннего интервью. Такой диалог чрезвычайно важен для выстраивания взаимоотношений, чтобы пожилой человек не чувствовал себя обузой, чтобы он знал, что вы звоните не потому что должны, а потому что хотите.

- Есть ли у вас какие-то хобби, о которых вы могли бы мне рассказать? В случае если у вас есть общие хобби, стоит подчеркнуть это на данном этапе: Прекрасно! Я тоже люблю _____ Может в дальнейшем мы сможем делать это вместе...

В случае если пожилой человек не назвал никаких хобби, вы можете рассказать ему о своих хобби или о том, чем вам хотелось бы заняться, но у вас не было на это времени.

- _____ (имя человека, с которым вы разговариваете), я буду очень рад/а позвонить вам снова через _____ дней. Мы сможем поговорить о других интересующих вас вещах (очень важно назначить время следующего разговора и позвонить вовремя, чтобы избежать разочарования.) Мне было очень приятно с вами познакомиться. Созвонимся _____
- В этот момент вы должны предложить дать номер телефона для связи, а также, номер телефона для контакта в офисе.

Чудесно! Вы провели первый разговор. Как это было? Что вы чувствовали?

Мы рекомендуем вам рассказать об этом другим волонтерам и координатору проекта. Что вы узнали о человеке, с которым разговаривали? Что вы поняли о его потребностях? Как правильно двигаться дальше? Начали ли вы находить общие интересы и темы для разговоров? Возможные общие занятия? Не забудьте подвести итог разговора с помощью

[инструмента документирования разговоров.](#)

Скачать сценарий
первого
разговора



СЦЕНАРИЙ ВТОРОГО РАЗГОВОРА

- Здравствуйте _____ (имя человека, с которым вы разговариваете) Это _____ Я звоню от имени _____ Мы разговаривали вчера / позавчера / на прошлой неделе (в соответствии с данным вам заданием) Вы помните, я вам звонил/а и мы договорились созвониться сегодня? Некоторые люди могут забыть, из-за этого им будет неловко. Поэтому можно сказать: Я вам обещал/а, что позвоню сегодня. Я рад/а, что мы можем снова поговорить.
- Как у вас дела? Как вы себя чувствуете?
- В прошлый раз вы сказали, что у вас есть все, что вам необходимо. Но может быть сейчас вам что-нибудь нужно?
- Мне интересно, помните ли вы что-нибудь похожее на пандемию коронавируса? Мне кажется, что происходящее сейчас отличается от всего, что было раньше, не правда ли? Но вы, наверняка, пережили разные исключительные ситуации ... Может вы хотите мне о них рассказать?
- Я буду рад/а рассказать вам немного больше о себе. Я работаю в _____ и у меня ____ детей. Мои хобби _____
- Есть много разных вещей, которыми можно заниматься, не выходя из дома. Может мы сможем делать что-нибудь вместе? По телефону? Например, чем вы занимались последние несколько дней? А чем вы хотели бы заняться, но вам было не с кем?
- _____, мне было очень приятно поговорить с вами сегодня. Спасибо, что уделили мне время. Я буду рад/а снова созвониться с вами в _____ утром / днем / вечером (важно договориться и соблюдать договоренность).
- До свидания. Созвонимся!

Скачать сценарий
второго
разговора



СЦЕНАРИЙ ТРЕТЬЕГО РАЗГОВОРА

- Здравствуйте _____, это _____ Мы разговаривали с вами вчера / позавчера / на прошлой неделе. Мы договорились созвониться сегодня.
- Как ваши дела? Как вы себя чувствуете?
- Вероятно, нас ожидает еще долгий период неопределенности в связи с коронавирусом. Вы следите за новостями? Так много разных указаний, изменений и неопределенности. Поэтому для меня так важно поддерживать связь с вами и сопровождать вас весь период коронавируса. Мне важно, чтобы вы знали, что я всегда готов/а помочь и поддержать вас.
- В моей семье мы делаем _____, чтобы справиться с ощущением неопределенности. Мои дети _____, а я _____. А вы? Занимались ли вы чем-то новым? Как проводили время после нашего последнего разговора?
- Вы подумали о том, что мы могли бы делать вместе во время наших разговоров? Я буду рад/а поделиться идеями, которые у меня возникли... Вы можете воспользоваться вышеприведенными идеями или придумать что-то свое. **תלך מן השע** **הבא** **נעש** **שביחלנו** **הבא** **נעש** Что вы скажете, если в следующий раз мы _____ Я принесу _____, и мы сможем вместе _____. А может у вас есть другие идеи?
- Вам что-нибудь нужно? Я могу чем-то помочь? Есть ли у вас дома все необходимое? Я буду рад/а помочь, если нужно.
- Ну тогда _____, в следующий раз, когда я позвоню, мы вместе займемся _____ как договорились. Я позвоню _____ в _____ часу. Я уже жду нашего следующего разговора и наших совместных занятий. Созвонимся. Берегите себя.

А что теперь?

Теперь пришло время углубиться в совместные занятия. Пробовать, набираться опыта. Что-то не получается? В следующий раз попробуйте что-нибудь другое. Мотивируйте пожилого человека пробовать вместе с вами. Используйте разнообразные инструменты для выстраивания отношений, даже с менее вербальными людьми. Советуйтесь с руководителем волонтеров, который вас сопровождает, если столкнетесь с трудностями, если пожилой человек не хочет идти на контакт. Делитесь и своими успехами.

Успеха вам!

Скачать сценарий
третьего
разговора



Инструмент документирования разговоров

Каждый раз по окончании разговора мы просим вас документировать его содержание с помощью инструмента документирования разговоров, например таблицы или любого другого инструмента, находящегося в вашем распоряжении для выполнения волонтерского задания. Важно записать информацию и передавать ее **только** координатору проекта или координатору волонтеров, сопровождающему вас, для мониторинга и дальнейших действий соответствующих организаций. Защищайте сохраненный файл паролем, т.к. речь идет о личной информации, необходимо соблюдать конфиденциальность. Вы получите соответствующие инструкции от вашего координатора. В следующей таблице, которая является всего лишь примером инструмента записи разговоров, вы также можете увидеть пример того, как ее заполнить. Таблицу также можно скачать в виде файла:

Назначенное время следующего разговора	Комментарий волонтера	Упомянул ли пожилой человек во время разговора о каких-либо потребностях	Приблизительная продолжительность разговора	Совместная деятельность во время разговора (например: разговор, решение кроссворда, совместное чтение, прослушивание музыки, обучение технологиями)	Обнаружили ли вы в ходе разговора какую-либо острую проблему?	Состоялся ли разговор да/нет (вкл. дату и время)	Имя пожилого человека
	<p>В общем чувствует себя нормально. Боится выходить из дома, т.к. не хочет заразиться. Говорит о скуке дома.</p> <p>Поддерживает связь по телефону с детьми и внуками.</p> <p>Израэль любит разгадывать кроссворды и слушать музыку. Мы договорились, что в следующий раз будет разгадывать кроссворд вместе..</p>	<p>Нуждается в помощи с подвозкой в поликлинику, поскольку боится пользоваться общественным транспортом в этот период</p>	Ок. 15 минут	Разговор	Нет	<p>Да</p> <p>15.11.2020 в18:00</p>	Израэль Израэли

Скачать
инструмент
документирования
разговоров



«Ситуации и реакции» Как правильно реагировать в разных ситуациях?"

Ниже приводятся различные ситуации, с которыми вы можете столкнуться во время телефонных разговоров. Для каждой ситуации показано, как на нее нужно реагировать. Мы рекомендуем прочитать все Ситуации и реакции в ходе подготовки к волонтерской деятельности, для того чтобы у вас заранее были готовы основные ответы. Кроме того, мы рекомендуем распечатать эти листочки, чтобы они были у вас перед глазами во время звонков, и чтобы вы могли быстро вспомнить как реагировать при возникновении одной из нижеперечисленных ситуаций в ходе разговора. В любом случае, важно помнить, что в случае возникновения одной из таких ситуаций, ее нужно задокументировать с помощью [Инструмента документации беседы](#) и сообщить об этом по телефону координатору проекта / координатору волонтеров.

Коммуникация и отношения между волонтером и пожилым человеком

Реакция	Ситуация	
Нужно объяснить этому человеку, что цель разговора – поддержать и ободрить пожилого человека. Можно спросить его, как ему кажется, когда лучше перезвонить. Возможно, когда он будет один, и разговор будет ему более полезен.	Вы позвонили, и вам ответил родственник или патронажный работник, и сказал, что предпочитает сам поговорить с вами вместо пожилого человека.	Вместо пожилого человека ответил кто-то другой
Скажите ему, что вы понимаете его подозрения: наверняка, вам сейчас многие звонят. Спросите его: «Вы слышали о помощи, которую предлагает Министерство соцобеспечения / организация X? Возможно, вам уже звонили, чтобы узнать, в чем вы нуждаетесь и хотите ли вы разговаривать по телефону с волонтером? Я представляю это организацию. Если вы хотите официального подтверждения, я могу дать вам номер телефона своего «начальства»	Пожилым человеком демонстрируется подозрительное отношение к вам. Он хочет знать, как вы получили его номер телефона, и не верит, что вы представляете гос. организацию / местные органы власти / другую организацию (стоит напомнить, что вы уже звонили ему раньше, чтобы узнать о его потребностях, и что он во время прошлого разговора выразил желание разговаривать с волонтером)	Выражает подозрительность



Reакция	Ситуация	
<p>Можно отреагировать так: «Я понимаю, раздражение и гнев, которые вы выражаете, это очень сложное время.»</p> <p>Если человек ругается и оскорбляет: «Я понимаю ваше раздражение, но мне неприятно слышать ругательства.»</p>	<p>Пожилой человек разговаривает по телефону агрессивно и сердито, ругается и/или бросает трубку – или –</p> <p>Пожилой человек проявляет раздражение по отношению к правительству, местным властям или организациям, предоставляющим услуги, которые по его мнению он должен получать, свое раздражение он направляет на вас.</p>	<p>Проявляет агрессию, сердится</p>
<p>Можно отреагировать так: «Я предлагаю назначить постоянное время для наших разговоров, чтобы это подходило нам обоим, и чтобы мы не мешали друг другу в неподходящее время. С вашего позволения, я сам буду с вами связываться в назначенное нами обоими время.» Нужно дать пожилому человеку номер телефона координатора проекта или организации, отвечающей за волонтерскую деятельность, для связи в случае необходимости.</p>	<p>Пожилой человек просит ваш номер телефона, чтобы продолжать поддерживать контакт.</p>	<p>Просит ваш номер телефона</p>
<p>Вы можете ответить ему так: «Моя задача – оказывать вам поддержку по телефону. Из-за коронавируса сейчас нет возможности встречаться лицом к лицу. Я предлагаю, чтобы мы вместе решили, сколько раз мы будем разговаривать, чтобы нам обоим было удобно.» В случае если в будущем вы захотите навестить пожилого человека, и это будет согласовано с координатором проекта, вы сможете встретиться и договориться о дальнейших контактах. В любом случае, не обещайте того, что не сможете выполнить.</p>	<p>Если пожилой человек просит, чтобы вы навестили его или звонили несколько раз в неделю</p>	<p>Хочет более тесных отношений</p>
<p>Постарайтесь его разговорить, расскажите немного о себе – об учебе, работе, семье. Вы можете снова вернуться к «сценарию разговора», там приводятся разные предложения о том, как разговорить и найти общие интересы. Если разговор все равно не продвигается, можно его закончить, сказав, что вы позвоните снова. Есть люди, которым требуется время, чтобы начать открываться...</p>	<p>Пожилой человек не идет на контакт, не разговаривает, .отвечает односложно</p>	<p>Не идет на контакт</p>

Физическое здоровье

Реакция	Ситуация	
<p>Выслушав пожилого человека, спросите его: «Есть ли дома еще кто-то? Могу я с ним поговорить?»</p> <p>Если дома кто-то есть, поговорите с ним, объясните, кто вы и почему звоните. Возможно, он предоставит вам информацию, которая поможет понять, подходят ли телефонные разговоры для пожилого человека, является ли его состояние постоянным или временным.</p> <p>Если дома больше никого нет, скажите ему: «Мне было приятно с вами поговорить. Берегите себя».</p> <p>После разговора сообщите своему руководителю, что у этого человека трудности с памятью / пониманием, и нужно проверить с его родными / патронажным работником, подходит ли ему проект / разговоры по телефону, и получает ли он все, что ему необходимо.</p>	<p>Пожилой человек говорит неясно, отвечает не по теме, вам кажется, что у него когнитивные проблемы (проблемы с памятью, постоянно повторяет одно и то же, не понимает простых вопросов).</p>	<p>Неясные и нечеткие ответы</p>
<p>Можно ответить так: «Мне очень жаль, что вы болеете. Вы позвонили своему врачу или в МАДА (скорую помощь)? Если он отвечает отрицательно, дайте ему номер МАДА – 101. Спросите его, в какой :больничной кассе он состоит. Дайте ему номер телефона его больничной кассы</p> <p>Клалит - *2700</p> <p>Маккаби - *3555</p> <p>Меухедет - *3833</p> <p>Леумит - *507</p> <p>.Мотивируйте его на контакт с медицинскими работниками для сохранения здоровья</p>	<p>Пожилой человек говорит вам, что у него температура, он кашляет и/или ему трудно дышать, либо что он упал / ему плохо.</p>	<p>Пожилой человек плохо себя чувствует</p>

Психическое здоровье

Реакция	Ситуация	
<p>שים לב כי מקרה של אמירה אובדנית קונקרטית מצריכה דיווח מידי לרכז הפרויקט ולמשטרה.</p> <p>Можно отреагировать так: «Я слышу, как вам тяжело. Именно поэтому я вам и звоню, я рад/а, что вы мне доверяете и рассказываете об этом.</p> <p>Можно аккуратно спросить, не хочет ли он поговорить с профессионалом или считает, что на этом этапе для него будет достаточно поговорить и поделиться с вами.</p> <p>В любом случае, когда вы замечаете эмоциональный дистресс, проконсультируйтесь со своим руководителем, даже если пожилой человек считает, что ему не нужна профессиональная помощь.</p> <p>Обратите внимание, что в случае конкретного суицидального высказывания необходимо немедленно сообщить об этом координатору проекта и в полицию.</p>	<p>Пожилый человек реагирует эмоционально: плач, душевная боль, эмоциональный дистресс</p> <p>-или-</p> <p>Пожилый человек посвящает вас в свои трудности и страдания, такие как: тяжелое одиночество, разрыв с родными, ощущение, что никому нет до него дела, голод и физические страдания, суицидальные высказывания (требуют обращения к координатору) и т.д.</p>	<p>Проявления эмоционального дистресса</p>
<p>Можно отреагировать так: «Ситуация на данный момент очень не простая, в ней много неизвестности и нехватки информации. Это вызывает тревогу и опасения. Многие люди чувствуют то же, что и вы. Давайте вместе подумаем, что может уменьшить ваши опасения. Может быть вы хотите, чтобы мы вместе читали материалы на эту тему? А может быть вы предпочитаете, чтобы мы вообще не поднимали эту тему и отвлеклись от этих мыслей, занимаясь другими вещами</p> <p>В случае, если вам кажется, что тревога, которую выражает пожилой человек, слишком сильная, или, что вы не сможете с ней справиться, обратитесь к своему руководителю</p>	<p>Пожилый человек выражает большую тревогу и опасения по поводу ситуации, ощущение «конца света» или сильный страх заразиться коронавирусом и не выжить, беспомощность, неуверенность или страх перед экономической ситуацией или тревогу за будущее.</p>	<p>Проявления тревоги</p>

REACTION	SITUATION	
<p>Можно отреагировать так: «Я слышу шум и крики. С вами все в порядке? Вы чувствуете себя в безопасности? Нужна ли вам помощь? Если да, вам вскоре перезвонят и попытаются помочь.» Если в ходе разговора возникают подозрения на: физическое насилие, психологическое насилие, вербальное насилие, сексуальное насилие, экономическая эксплуатация и/или непредоставление необходимого ухода, необходимо незамедлительно уведомить через куратора социальные службы для пожилых людей в отделении социального обеспечения.</p> <p>Чрезвычайные ситуации могут включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Физическое насилие» – причинение боли или нанесение телесных повреждений, проявляющееся в травмах, толканиях, пощечинах и т.д. или в превышении доз успокоительных препаратов. • «Психологическое насилие» – включает и вербальное насилие – угрозы, оскорбления, унижение, клевета, причинение душевных страданий из-за обращения с пожилым человеком как с ребенком, использование обидных прозвищ. • «Сексуальное насилие» – домогательства и сексуальные контакты любого рода, которые осуществляются без согласия пожилого человека. • «Экономическая эксплуатация» – незаконная и ненадлежащая эксплуатация и использование имущества и ресурсов пожилого человека. 	<p>Во время разговора вы слышите крики или оскорбления в адрес пожилого человека</p> <p>-или-</p> <p>Пожилым человеком рассказывает вам (либо вы сами понимаете из его рассказа), что с ним жестоко обращаются или не предоставляют необходимого ухода.</p>	<p>Вы подозреваете жестокое обращение с пожилым человеком</p>



Просьбы о помощи

Реакция	Ситуация	
Можно отреагировать так: «Извините, но мне запрещено иметь дело с деньгами других людей. Может быть у вас есть сосед или родственник, которому вы доверяете, и могли бы попросить его помочь вам в этом?» Вам как волонтеру запрещено брать у него номер кредитной карточки или удостоверения личности. Это делается для того, чтобы защитить пожилого человека. Поэтому, если он сказал вам, что ему не к кому обратиться, нужно проверить с координатором проекта и отделом социальной помощи пожилым людям, как можно ему помочь.	Пожилкой человек просит , чтобы вы помогли ему в том, что связано с деньгами – сходить в банк и снять деньги	Просит помощи, чтобы сходить в банк
Можно отреагировать так: «Я слышу и понимаю ваши трудности. Вы хотите, чтобы я нашел кого-нибудь, кто сможет вам помочь? Вы хотите, чтобы я передал/а вашу контактную информацию тем, кто может помочь в отделе социального обеспечения?»	Пожилкой человек сообщает о тяжелой финансовой ситуации – нехватке денег для приобретения самых необходимых вещей, таких как продукты питания или лекарства	Просит материальной помощи
Никогда не давайте никаких советов по медицинским, финансовым или семейным вопросам	Пожилкой человек просит у вас совета о здоровье, финансах или отношений с родными	Просит совета
Не обещайте решений, скажите, что вы передадите информацию в социальные службы, чтобы проверить, что можно сделать в данном случае	Пожилкой человек просит у вас помощи в разных областях	Просит помощи в разных областях
Не вмешивайтесь в эту ситуацию и не судите, скажите, что вы понимаете, что это непросто, но не хотели бы вмешиваться, однако будете рады передать информацию соответствующему специалисту, который сможет помочь	Пожилкой человек жалуется, что его родные не поддерживают контакта с ним, не навещают его, просит, чтобы вы позвонили им и попросили их чаще приходить к нему	Просит помощи в контакте со своей семьей

Соблюдение конфиденциальности и хартия волонтерства

Прежде чем вы приступите к выполнению задания, вас попросят подписать два очень важных документа, обеспечат как вам, так и пожилому человеку, с которым вы будете разговаривать, опыт безопасного и ответственного волонтерства.

Первый документ – **форма соблюдения конфиденциальности**, задачей которой состоит в том, чтобы обеспечить соблюдение конфиденциальности во всем, что пожилой человек обсуждал с вами во время разговоров, и гарантировать, что в случае необходимости и тогда, когда этого потребует ситуация (см. раздел [Ситуации и реакции](#)), вы будете передавать информацию только своему координатору. Здесь вы можете скачать пример формы соблюдения конфиденциальности. Вероятно, ваш координатор предоставит вам форму, адаптированную под орган власти, в котором вы являетесь волонтером.

Второй документ – хартия волонтерства. Эта декларация отражает вашу готовность к волонтерской деятельности в рамках данной программы, а также, связанные с этим права и обязанности. Она проясняет, что от вас ожидается, а также, обязательства органа власти по обеспечению вам положительного и важного опыта волонтерства. Принято, чтобы хартию волонтерства, как двусторонний документ, подписывали как волонтер, так и координатор волонтерской программы. Прилагаемая ниже хартия волонтеров также является лишь примером, и вполне вероятно, что ваш координатор предложит вам хартию, адаптированную под ваш орган власти.

Если у вас есть какие-либо вопросы или возражения относительно формы конфиденциальности или хартии волонтерства, обсудите это с координатором проекта / координатором волонтеров. Успехов!

Скачать пример
формы соблюдения
конфиденциальности

Скачать пример
хартии волонтерства

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Теперь у вас есть все необходимые инструменты, чтобы приступить к волонтерской деятельности. Еще раз спасибо вам за готовность к работе. Мы желаем вам больших успехов в том важном деле, которое вы на себя взяли.

Нам осталось сделать лишь две вещи:

Во-первых, поблагодарить всех людей, которые принимали участие в написании и редактировании данного пособия:

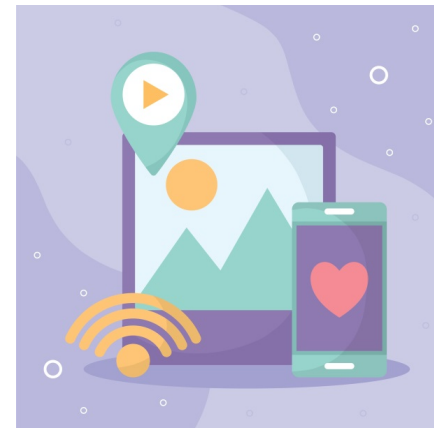
Ронит Бар, Мирав Леви, Мими Симбалиста Шмуэли, Хели Гольдберг, Тамар Бергер и Лиору Арнон – сотрудников Совета волонтеров Израиля и руководителей Израильской сети волонтеров.

Тами Дискин – Управление по делам пожилых граждан в Министерстве труда и соцобеспечения

Нааму Бергер и Аялу Пеер – отвечающие за волонтерство в Отделе общинных ресурсов в Министерстве труда и соцобеспечения.

Наоми Керен – Эшель Джойнт

И во-вторых, пожелать всем вам, дорогие волонтеры, огромного успеха и плодотворной работы!



Источники:

- ¹D.S.Zanini, E.M.Peixoto, T. De Cassia Nakano, (2018), The Social Support Scale (mos-sss) Standardizing with Item References, Trends in Psychology / Temas em Psicologia – Março 2018, Vol. 26, nº 1, 401-412
- ²N.M. Lambert, T. F. Stillman et al; (2013), To belong is to Matter: Sense of Belonging Enhances Meaning in Life' Personality and social psychology bulletin, 39 (11)' 1418-1427