



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

ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ КООРДИНАТОРОВ

Вместо предисловия

Дорогой координатор,

Кризис коронавируса 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 советов. Например, в рамках программы «Маген Захав» была собрана информация о 500 000 пожилых людях, 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.**

Чтобы справиться с этими трудностями, мы рассматриваем возможность удаленных контактов по телефону посредством волонтеров. Важно, чтобы мы были подготовлены к выполнению этой задачи.

Одна из широкомасштабных кампаний была проведена в сентябре – ноябре 2020г. В рамках этой кампании, Министерство труда и соцобеспечения запустило систему телефонных звонков по всему Израилю для определения потребностей. С этой целью были опрошены сотни тысяч пожилых людей, в ходе телефонных звонков, у них спрашивали, хотели бы они поддерживать телефонный контакт с волонтером. Имена и контактная информация пожилых людей, которые выразили желание такого контакта, были переданы в отдел социальных служб по месту их проживания. Наряду с этим, на местном уровне также проводились телефонные беседы, которые выявили различные потребности.

В соответствии с этим, отделы социальных служб создали или готовятся к созданию / расширению волонтерской сети для удовлетворения этих потребностей. **В данном руководстве основное внимание уделяется созданию и управлению такой сетью волонтеров.** Руководство состоит из нескольких частей, все они важны и необходимы для выполнения вашей задачи. Важно, чтобы вы прочитали / ознакомились со всем материалом, поскольку все части непосредственно связаны с управлением и запуском такой программы. Наряду с этим руководством, мы выпустили также руководство для волонтеров. Вы можете скачать руководство на свой компьютер как открытый файл, добавить к нему лого и любую недостающую на ваш взгляд информацию, а потом переслать своим волонтерам. Очень важно, чтобы вы также прочитали руководство для волонтеров и хорошо ознакомились с его содержанием.

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 по работе 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. На любом этапе вы можете нажать на каждую главу оглавления, чтобы легко перейти на нее. Для простого перехода с одной страницы на другую, нажмите мышку.

Спасибо и приятного чтения.

Скачать закрытый
файл руководства
для волонтеров

Скачать открытый
файл руководства для
волонтеров



ЧТО В РУКОВОДСТВЕ?

1

Поиск партнеров,
согласование ожиданий и
разделение ролей между
специалистами

2

Определение решений по
населенным пунктам

3

Привлечение
волонтеров

4

Отбор волонтеров

5

Подготовка волонтеров

6

Прием волонтеров

7

Первый разговор для
знакомства с пожилым
человеком, определение
пар

8

Механизмы управления,
риск-менеджмент, надзор,
контроль и
сопровождение

9

Тревожные сигналы,
отчетность

Привлечение, отбор и подготовка волонтеров

В этой части руководства мы объясним, на что обращать внимание при привлечении, отборе и подготовке волонтеров, которые будут вести телефонные разговоры с пожилыми людьми.

Важно отметить, что эти инструменты не содержат всех необходимых знаний по этим важным вопросам, но они акцентируют внимание на особо важных моментах, связанных с привлечением, отбором и подготовкам волонтеров для этой конкретной задачи. Кроме того, мы акцентируем внимание на особых моментах, связанных с выполнением этой задачи удаленно, в свете ограничений из-за коронавируса. Если вы захотите расширить свои знания и узнать больше, вы можете воспользоваться

[инструментами для управления волонтерской деятельностью](#)

**Основные идеи
подготовки
волонтеров**

**Основные идеи
отбора
волонтеров**

**Основные идеи
привлечения
волонтеров**

Основные идеи привлечения волонтеров

Для того, чтобы правильно выстроить процесс привлечения волонтеров, важно прежде всего определить задачи для волонтеров, которых вы хотите привлечь. Определение задач поможет вам давать точный посыл в ходе привлечения волонтеров и определить профиль волонтеров, подходящих для выполнения этих задач.

Предложения по определению задач для волонтеров

Ниже приводится пример формы определения задач волонтеров. Каждая организация или орган местной власти может адаптировать эту форму в соответствии с разработанной у них программой:

Имя и определение задачи: телефонный контакт с пожилым человеком

Осуществление регулярных телефонных разговоров с пожилыми людьми с целью снизить их чувство одиночества, выявить их потребности и поддерживать межличностный контакт в соответствии с полученными указаниями.

Цель деятельности:

Выйти на связь с каждым пожилым человеком, который попросил помощи в выстраивании значимого контакта с новым человеком, и, таким образом, попытаться уменьшить ощущение одиночества в период долгой изоляции; предоставить каждому пожилому человеку инструменты и уверенность для того, чтобы он мог вернуться к продуктивному выполнению повседневных действий.

Задания

- Установление первичного контакта, получение согласия на продолжение контакта, первичная проверка потребностей и совместимости.
- Регулярное общение с одним или двумя пожилыми людьми.
- Организация регулярных содержательных телефонных / виртуальных встреч, которые приведут к чуткому и внимательному диалогу.
- Уменьшение чувства одиночества, предоставление возможности высказаться и поделиться своими переживаниями за период коронавируса.

Необходимый опыт и навыки:

- Опыт работы с людьми
- Опыт волонтерской деятельности – преимущество

Необходимые качества и навыки

- Хорошие навыки межличностного общения
- Вербальные способности, способность к самовыражению
- Умение создавать и устанавливать межличностные отношения
- Способность укреплять отношения с общинными службами
- Базисные технологические навыки
- Открытость и креативность
- Желание постоянно учиться и совершенствоваться
- Настойчивость, целеустремленность и обязательность

Временные рамки:

- Телефонные разговоры с пожилым человеком в желаемом им объеме до трех часов в неделю
- Частота участия в сопровождающих / обучающих / дополнительных занятиях: 1 раз в неделю по полчаса (индивидуально / в группе / онлайн)
- Общее количество часов в неделю (приблизительно) : 2-4 часа
- Обязательный срок участия: ближайшие полгода

Инфраструктура :

- Разговоры по телефону, по обоюдному желанию волонтер и пожилой человек могут использовать дополнительные платформы (Zoom, WhatsApp видео)

Сопровождение и надзор:

- Координатор будет сопровождать волонтера как в процессе знакомства с заданием, так и на всем протяжении его выполнения и развития:
 - **В первую неделю:** сопровождение будет осуществляться по телефону до и после каждого звонка
 - **По окончании первой недели:** сопровождение по телефону раз в неделю
 - **Будут проводиться встречи группового сопровождения:** один раз в неделю / в две недели

Оценка успеха: :

- Мотивация пожилого человека к поддержанию контакта
- Удовлетворенность пожилого человека и волонтера установленными отношениями
- Снижение чувства одиночества пожилого человека и удовлетворение от деятельности, которая приносит ему пользу
- Возращение пожилого человека к активной повседневной жизни в соответствии с указаниями

Скачать открытый
файл Формы
определения задач
волонтеров



Как только у нас будет определение задач, мы сможем спланировать стратегию привлечения волонтеров к этой деятельности.

Для этого нам предлагается ответить на четыре ключевых вопроса:



Кто? Кого мы ищем? На основании определенных нами задач, каков должен быть профиль волонтера? Каждый местный орган власти может решить, к какой возрастной группе он обращается, и какие дополнительные характеристики и требования, в дополнение к указанным при определении задач, нужно добавить к профилю волонтера.



Где? Где можно найти потенциальных волонтеров, соответствующих определенному нами профилю? Исходя из того, что мы ищем взрослых людей для телефонных разговоров с пожилыми людьми – где мы сможем найти потенциальных взрослых людей, соответствующих определенному нами профилю? Возможные варианты: группы в социальных сетях, на сайте органа власти, в местных родительских комитетах, общинных центрах, клубах пенсионеров и т.д. Поиск мест, где можно найти волонтеров, напрямую зависит от определенного нами профиля волонтеров. Рекомендуется также обращаться к организациям, уже существующим в данном населенном пункте, и проверить возможность привлечения их волонтеров к выполнению данного задания, а также обращаться к уже набранным волонтерам с просьбой привлекать своих друзей («друг приводит друга»)



Как? Как войти с ними в контакт, когда мы их найдем? Правильно ли связываться с ними с помощью постов в соцсетях, специально разработанных флаеров, личных звонков по телефону? Учитывая сжатые сроки и относительную срочность поиска значительного числа волонтеров для выполнения важного задания – телефонных звонков пожилым людям, рекомендуется использовать инструменты, которые позволят нам охватить относительно большое количество потенциальных волонтеров в относительно короткое время. Поэтому, создание привлекательных флаеров, которые можно развесить на улицах города, разместить на сайте и Facebook странице местных властей, а также в группах в WhatsApp может быть особенно привлекательным методом. Однако, после того, после первичного проявления интереса со стороны потенциальных волонтеров, благодаря рекламе, нужно использовать дополнительные более личные подходы, способствующие диалогу с заинтересованными людьми.



Что? Что написать в посте или флаере, чтобы привлечь подходящих волонтеров? Содержание поста или флаера очень важно. Объявление или пост должны быть относительно короткими, без лишних слов, с другой стороны, они должны быть мобилизующими, трогательными, убедительными, а также, информативными и точными. Важно, чтобы объявление содержало и визуальные элементы, которые привлекут внимание и расскажут историю. Также важно использовать лого организаций, участвующих в проекте.

Контент, который должен содержаться в объявлении по привлечению волонтеров:

- **В чем состоит потребность?** К чему вы привлекаете людей? Важно затронуть чувства, кратко рассказать, что в данный период есть одинокие пожилые люди, которым так нужно, чтобы их выслушали.
- **В чем решение?** Важно ясно объяснить, что смысл задания – регулярные телефонные разговоры с пожилыми людьми.
- **Что требуется от волонтера?** Для того, чтобы на объявление откликнулись люди, подходящие к выполнению задания, важно четко сформулировать требования к волонтеру: сколько раз в неделю, сколько часов, в какое время, из какого места. Если существует определенная **гибкость** в том, как волонтер может участвовать в программе, важно это подчеркнуть. Если волонтер выполняет звонки из дома, важно указать и это.
- **Что получит волонтер? В чем возможности?** Какие возможности возникнут у волонтера в результате этой деятельности? Возможность ездить, возможность слушать, возможность познакомиться с человеком, узнать что-то новое, возможность получить удовлетворение от сделанного, возможность поделиться опытом, возможность учиться. Просто выбирайте.

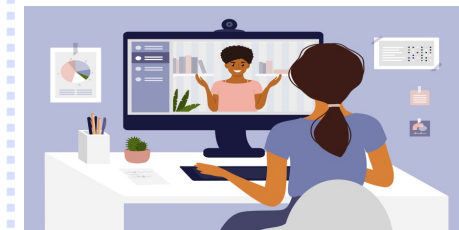
Теперь переходим к формулировке объявления. Ниже приведены примеры соответствующих объявлений для вашего использования (нажав на флаер, вы сможете его скачать)



Важные моменты при отборе волонтеров для телефонных контактов с пожилыми людьми

Отбор волонтеров – это важная часть правильного и эффективного управления волонтерами. Отбор волонтеров важен всегда, но становится еще более важным, когда мы выбираем волонтеров для такого деликатного и особенного задания, как телефонные разговоры с пожилыми людьми. Для такого задания необходимы чуткость, терпение, бдительность, и еще целый набор характеристик и навыков – волонтер должен подходить к выполнению этого задания. Поэтому, мы должны быть уверены, что все, кого мы посылаем на выполнение этого задания, действительно подходили для этого.

Данный инструмент не дает широкого обзора отбора волонтеров. Для более подробной информации можно воспользоваться [арсенал инструментов для управления волонтерами](#). В этом разделе основное внимание будет уделено собеседованию с волонтерами, как главному инструменту отбора волонтеров для телефонных контактов с пожилыми людьми, в двух аспектах: **особые принципы дистанционного собеседования с волонтерами и вопросы, которые важно задать во время собеседования с волонтерами, которые будут осуществлять телефонный контакт с пожилыми людьми.**



דיסטנציוניו סובסדוואניו ס וולונטרומו – ו צומו אויליכו?

מו יסוודימו איז אומו, צו וו ערומו קורונווירוס, סובסדוואניו דייר פרומומו וודיט פרווודירט סו פומוצו ציפרווי סרוודט, א נע ליצומו ק ליצומו. צומו פוודומוטירט ק אומו, נודו פרומו וסע פונוי רזליכו. סודסטויט נסכולכו רזליכו מוודו אוטבורו וולונטרומו ליצומו ק ליצומו ו דיסטנציונו:

| דיסטנציוניו סובסדוואניו | סובסדוואניו ליצומו ק ליצומו |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • פוולדוויט אוילעקטיוו יספולצוורט ורומו: נע נודו ניוכוו ארו • פוולדוויט סזונומוטירט נע אויסע, פוועדקע, ווושעניו • טרומוט פוודקלענוניו ק ינטערנעטו ו בסיסנוו זנעניו Zoom • טרומוט «קומונסעניו» צו אוטסוודטו ורבוולניו ו נעוורבוולניו סיגנעלו – טרומוט ארויכו מוודו פוולצונוניו ינפורמעינע • גרוּפּווי אוטבור מוודו פרווודירט טולכו ו מאלעניכו גרוּפּע | <ul style="list-style-type: none"> • פוולדוויט זנענומוטירט פומוודטומו וזכוכומו ו ארויכו ורבוולניו ו נעוורבוולניו סיגנעלו • פוולדוויט וסע נעפורמלניו רזרווור – בסעו צו צעשקו קווע • פוולדוויט סרוודט זעלעמוו אומוספערו ו קומונע דייר סובסדוואניו ו רשעטירט, נעסכולכו אומו וודיט פורמלניו. מוודו פווסעוויט לעקכו ווושעניו, סידעט ווקרוּג טולע ו ת.ד. • מוודו פרווודירט גרוּפּווי אוטבור ו גרוּפּע מרוודע רזמער. |

ו סווע אומו רזליכו, ארו רעו מומונוט, קוורע נעוובוודימו אוילעוויט **דו, וו ערומו ו פוסע** פערסונעלנוו סובסדוואניו, קוורע פומוודו ספרוויט סו אומו רזליכו ו אוסענוו סו ינפורמעינע פרוובלעמו, קוורע מוודו וזניכנוט פרומו אומו טיפ סובסדוואניו . נע סלעוודיכו סרווניע פערעניסלענע וועניו מומונוט דייר קאדומו איז אומו עטעו

וועניו מומונוט דו, וו ערומו ו פוסע סובסדוואניו

Перед собеседованием:

- **Цифровой процесс вызывает ожидания:** важно дать быстрый и эффективный ответ заинтересованным волонтерам. Все должно происходить относительно быстро и легко. **Рекомендуется прислать кандидату информацию о собеседовании: когда и в какое время оно состоится, в какой системе. Также рекомендуется включить** объяснения по работе технологической системы, в которой будет проходить собеседование.
- **Нужно подготовить соответствующую для собеседования обстановку:** удобный и эффективный технологический инструмент, тихая и подходящая среда без отвлекающих факторов, аккуратная комната, соответствующее освещение, соответствующий фон и подходящая одежда (даже если мы проводим собеседование из дома ...).
- **Рекомендуется попросить кандидата заполнить дигитальную регистрационную форму:** рекомендуется заранее отправить эту форму кандидату для заполнения, до персонального / группового интервью. Регистрационная форма предоставляет возможность собрать необходимую информацию о волонтере, которая может стать базисом для персонального собеседования. Кроме того, благодаря этой форме не нужно тратить время на сбор «сухой» информации во время собеседования. Вот [пример такой формы](#). Конечно, рекомендуется сделать инструмент цифровым, в таком программном обеспечении как Google forms или Microsoft forms.
- **Важно уделить время подготовке вопросов, подходящих для собеседования.** Одно из преимуществ дистанционного собеседования состоит в том, что у вас может быть готовый список вопросов, но кандидат не увидит, что вы читаете их с листа. Не ограничивайтесь только этими вопросами, действуйте по обстоятельствам, но используйте свой список вопросов как общее руководство. Ниже приводится пример такого списка вопросов.
- **Из-за того, что нам не хватает невербальных нюансов – важно восполнить недостающую информацию посредством точных вопросов:** разговаривая через камеру, не всегда легко узнать, насколько волонтер открыт или закрыт, застенчив или общителен. Поэтому важно заранее подготовить вопросы, которые помогут получить такую информацию и при отсутствии невербальных сигналов. Например: «Расскажите мне, как вы ведете себя в новой группе людей, с незнакомыми вам людьми.» Во всем, что касается навыков, таких как использование технологических инструментов, рекомендуется наблюдать, как кандидат ведет себя во время собеседования – легко ли он вошел на собеседование? Знал ли как обращаться с инструментами? Комфортно ли ему было пользоваться камерой?

[Важные моменты во время и после собеседования <](#)

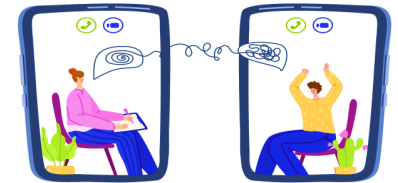
Скачать пример
регистрационной формы
для волонтерства

Во время собеседования:

- **Технологический тест:** незадолго до начала собеседования необходимо протестировать компьютер, подключение к интернету и технологическую систему – все ли стабильно и работает?
- **Концентрация и зрительный контакт:** во время интервью необходимо поддерживать зрительный контакт. Не поддавайтесь соблазну отвечать на электронные письма или сообщения в WhatsApp во время собеседования. Кандидат видит, когда вы не смотрите в камеру. Не отвлекайтесь от разговора с ним до конца собеседования.
- **Временные рамки и структура:** рекомендуется выдерживать короткие и четкие временные рамки – сложно сохранять концентрацию и терпение на протяжении длительного времени, разговаривая через камеру.
- **Не отключайтесь по окончании собеседования до того, как кандидат выйдет из виртуальной комнаты:** то, как мы заканчиваем и выходим из собеседования, имеет значение. Рекомендуется терпеливо дождаться, пока кандидат выйдет из разговора, и только тогда закрывать комнату, чтобы он не почувствовал, что вы спешите выйти или отключиться.

После собеседования:

- **Дать ответ кандидату – предпочтительно по телефону, если возможно:** хотя собеседование было дистанционным, но не так приятно получать письменный ответ по электронной почте. После собеседования рекомендуется позвонить кандидату и сообщить ему о вашем решении. Необходимо ответить как тем, кого приняли, так и тем, кого решили не принимать – не позже, чем в течение полутора недель.



Вопросы, которые важно задавать в ходе персонального собеседования

Как уже упоминалось, мы проводим собеседование для кандидатов на выполнение особого волонтерского задания, требующего чуткости, особых качеств и способностей. Нам важно найти волонтеров, которые будут усердны в выполнении своего задания, не передумают после первого звонка, будут чувствовать ответственность и связь с человеком на другом конце провода, и, выполняя свое задание, помогут достичь цели всего проекта.

По этой причине мы должны убедиться, что процесс собеседования дает нам возможность познакомиться с потенциальным волонтером, а главное, позволяет создать оптимальное соответствие между волонтером и поставленным заданием и спрогнозировать, насколько усердно он будет его выполнять.

Для того чтобы успешно решить эту задачу, рекомендуется проводить полу-структурированные собеседования, в ходе которых у интервьюера есть ряд заранее подготовленных вопросов, которые дают ему хорошее представление о связи между требуемыми качествами и характеристиками и проходящим собеседование человеком. Поскольку мы также используем [регистрационную форму](#), важно сфокусироваться не на «сухих», а на значимых вопросах, которые дают нам более глубокую информацию, что та, которая содержится в форме. Поэтому, перед собеседованием рекомендуется ознакомиться с регистрационной формой, чтобы подготовиться к разговору

Так как же составлять вопросы?

[Определяя задачи волонтеров](#), мы обозначили множество качеств, навыков, способностей и характеристик, которые важны для нас. А сейчас мы попытаемся составить ряд вопросов, которые помогут нам проверить, обладает ли потенциальный волонтер, сидящий перед нами в Zoom большей частью этих качеств, что позволит нам определить, соответствует ли он поставленным задачам. Важно, чтобы вопросы были для нас своего рода руководством, гидом, но чтобы мы чувствовали свободу копнуть глубже, если нужно, собрать больше информации, если есть пробелы, и попытаться «охватить» все существенные темы.

[Примеры вопросов](#)



Важные вопросы для собеседования

В ходе собеседования важно сочетать разные типы вопросов, такие как: открытые и закрытые, прямые и косвенные вопросы, и не забывать о поведенческих вопросах. Ниже приведены примеры вопросов, которые можно задать во время собеседования. Важно отметить, что как сами вопросы, так и их порядок, – это лишь рекомендация. Важно выбрать и записать вопросы, которые кажутся вам полезными, при условии, что они дают полную картину.

Вербальные способности и способность устанавливать и поддерживать личный контакт:

- Как вы чувствуете в социальных ситуациях, когда встречаетесь с незнакомыми людьми? Вы можете рассказать мне, когда это произошло в последний раз и как вы отреагировали?
- Когда вы встречаете незнакомца, какими средствами вы пользуетесь, чтобы завязать разговор?
- Опишите ситуацию, когда вы работали или были волонтером с людьми, из другой культуры / слоя общества. Нашли ли вы общий язык? В чем были трудности?

Знакомство с пожилыми людьми и отношение к ним :

- Как вам кажется, почему важно вести телефонные разговоры с пожилыми людьми для снижения их чувства одиночества?
- Знакомы ли вы с пожилыми людьми в своей семье или за ее пределами? Какая у вас связь с ними?
- Как, на ваш взгляд, пожилые люди переживают период коронавируса? Как вам кажется, в чем они нуждаются в этот период?

Прошлый опыт волонтерства:

- Занимались ли вы волонтерством раньше? Каким именно?
- Опишите какое-нибудь значимое событие из своего волонтерского опыта.
- Что вам больше всего нравилось в волонтерской деятельности?
- Что заставило вас прекратить волонтерство (если вы прекратили)?
- Когда вы были волонтером, что вам было нужно от координатора?

Общее знакомство и хобби

- Расскажите мне о себе
- Что привело вас к волонтерству с целью снижения одиночества у пожилых людей?
- Какие у вас хобби / чем вы любите заниматься на досуге? Как вам кажется, сможете ли вы использовать их в разговорах с пожилыми людьми?
- Знаете ли вы другие языки, которые могут пригодиться?

Подбор клиентов:

- Имеет ли для вас значение пол пожилого человека?
- Есть ли у вас какие-либо интересы, которыми вы хотели бы поделиться с пожилым человеком?
- Есть ли какие-либо часы и дни, в которые вы предпочитаете проводить разговоры?

Согласование ожиданий

- Каковы ваши ожидания от ведения телефонных разговоров с пожилыми людьми?
- Что даст вам чувство удовлетворенности и реализованности от волонтерства?
- Есть ли у вас вся необходимая инфраструктура (технологическая / телефонная) для успешной работы?
- Как можно связаться с вами, когда вы не заняты волонтерской деятельностью?

Развитие и подготовка:

- Насколько важно для вас приобретать новые знания и понимание в ходе волонтерства?
- Опишите недавнюю ситуацию, когда вас критиковали. Как вы отреагировали? Чему научились?

Способность справляться со стрессом / конфликтами, адаптивность и самостоятельность :

- Опишите ситуацию, когда вы были не согласны с принятым решением или не смогли убедить других действовать по-вашему. Как вы справились с ситуацией? Какова была ваша реакция?
- Опишите стрессовую ситуацию, участником которой вы были. Как вы с ней справились? Что сделало эту ситуацию стрессовой?
- Как бы вы себя описали: как человека, предпочитающего получать четкие указания, или как человека, предпочитающего самостоятельно решать что, как и когда делать?

Скачать файл со списком вопросов

Важные моменты при подготовке волонтеров к телефонным контактам с пожилыми людьми

Подготовка волонтеров к выполнению этого задания – это процесс передачи знаний, инструментов и навыков, которые важны для выполнения волонтерами этого задания. Подготовка должна соответствовать конкретным задачам, которые волонтер будет выполнять, и должна быть практической и целенаправленной. При планировании подготовки важно учитывать личный опыт волонтера и адаптировать подготовку под конкретных волонтеров.

Телефонные контакты с пожилыми людьми – это крайне важная, нужная и деликатная задача, поэтому мы должны понять, что является отправной точкой волонтера, что мы узнаем в процессе отбора, и какие пробелы в знаниях и навыках волонтера мы хотим восполнить, для того чтобы он мог успешно выполнить свое задание и достичь поставленных ему целей.

Подготовка должна давать ответ на профессиональные, социальные (создание группы волонтеров) и административные (освоение инструментов отечности и т.д.) потребности.

Подготовка к телефонным контактам с пожилыми людьми включает программу обучения по нескольким направлениям: уточнение и «точная настройка» знаний, которые волонтер должен получить о старении и установлении контактов во время «коронавирусной рутины», получение основных навыков для выполнения волонтерского задания, концепции и взгляды, которых будет придерживаться волонтер, и которые будут содействовать прогрессу телефонных контактов и снижению чувства одиночества, знакомство с партнерами по выполнению задания, которые станут партнерами в достижении успеха.

В этой части мы уделим внимание некоторым аспектам подготовки волонтеров:

- Важные моменты дистанционной подготовки волонтеров
- Рекомендуемая программа подготовки волонтеров для телефонных контактов с пожилыми людьми
- Широкий организационный контекст для управления подготовкой

[Важные моменты
дистанционной
подготовки](#)



Дистанционная подготовка волонтеров – в чем отличие?

«Новая нормальность» в учебных процессах сегодня базируется на онлайн-обучении или гибридном обучении (обучение, которое сочетает в себе физические встречи лицом к лицу с синхронным и асинхронным онлайн-обучением). Онлайн-обучение требует другой подготовки. Прежде чем мы углубимся в содержание, нам потребуется немного времени, чтобы понять, чем отличаются разные формы обучения.

Обучение с помощью цифровых средств

- Волонтер находится в своей естественной среде, что может включать членов его семьи на заднем плане, занимающихся домашними делами, «конкуренция» за его внимание очень велика, трудно оценить, насколько волонтер воспринимает сказанное.
- Позволяет эффективное использование времени: не нужно никуда ехать, экономия места, поездок, угощения. Это также позволяет охватить "занятых" людей, которых необходимость фронтальной подготовки могла бы обременить, теперь они тратят меньше времени (не нужно никуда ехать).
- Необходимость подсоединения к интернету и базисные навыки использования технологических платформ (например, Zoom).
- Требуется использование средств для вовлечения учащихся – использование виртуальных комнат, совместное использование календарей и расписаний и многое другое ...
- Возможность привлечь прекрасных лекторов и дать им возможность охватить несколько групп одновременно, а также, на практике применить общенациональный / межрегиональный / межкультурный подход.
- Нет ограничения места... – хотя, если вы хотите углубленного обсуждения и вовлечения, важно использовать небольшие учебные группы.
- Позволяет разделить подготовку на синхронное обучение – обучение, которое происходит в определенное время, и асинхронное – обучение, которое может происходить в любое время или в течение определенного времени, но не требует одновременного обучения со всеми учащимися.
- Можно записать занятие, и возвращаться к нему по мере надобности.
- Инструктор действует в режиме многозадачности – нужно решать проблемы лицом к лицу, руководить процессом, читать сообщения в чате...

Фронтальное, физическое обучение

- Волонтер «выходит» из своей естественной среды и прибывает в место, определенное волонтерской программой – физическое, осязаемое место, что помогает ему подготовиться к обучению
- Также дает возможность неформального диалога – разговор в кофейном уголке / в коридоре между преподавателем и волонтером и / или между самими волонтерами.
- Все видно – волонтера хорошо видно «в натуральную величину» – это дает преподавателю больше контроля, как в привлечении внимания, так и в контроле над отвлекающими факторами.
- Позволяет создать атмосферу в комнате для обучения и решить, насколько она будет формальной или неформальной. Можно поставить легкое угощение, сесть вокруг стола, и т.д.
- Позволяет оценить степень понимания, восприятие и отношение к выполнению задания и изучаемого материала посредством языка тела и других нюансов – вербальных и невербальных.
- Отличная возможность сформировать группу, дать физическую возможность людям пообщаться ближе, «поболтать в коридоре».



Ключевые моменты для проведения качественной и значимой дистанционной подготовки:



Координация ожиданий – необходимо упорядоченно и организованно скоординировать ожидания в отношении правил обучения, характера обучения, его рамок и основных ценностей.



Создание обстановки – нужно создать постоянную и ясную обстановку, включая время перерывов, процедуру включения камер, написание имен, использование чата и т.д.



Интерактивное онлайн-обучение – онлайн-обучение требует опыта и навыков и требует, чтобы инструкторы владели темой онлайн-обучения, умели говорить на камеру, владели инструментами вовлечения учащихся в выбранной для обучения платформе (например, Zoom), а также, инструментами для создания интеракции с учащимися, не являющимися частью платформы. Онлайн-обучение требует обдумывания размера группы, чтобы обеспечить личное внимание и общение.



Управление встречей – каждую встречу нужно начинать с вводного упражнения, которое позволит создать близость и интимность. Заканчивать каждую встречу также нужно четкой заключительной «церемонией». Использование платформы требует больше перерывов и «компенсацию» за отсутствие «разговоров в коридоре», чтобы создать учебное пространство, способствующее диалогу, интимности и серьезному обучению.



Извлечь максимум из преимуществ – онлайн пространство создает возможность встретиться с такими людьми, которые бы не пришли на физические встречи, и даже даже объединить группы учащихся из разных центров.



Опытно-экспериментальный процесс – даже в обучении онлайн нельзя отказываться от использования опыта и переживаний людей, нужно сделать их доступными на онлайн платформах.



Создание у учащихся ответственности за обучение – онлайн-обучение также является платформой для передачи волонтерам «права собственности» на обучение, возможностью давать им задания как во время занятий, так и между занятиями, проявлять себя, говорить о своих дилеммах, и вопросах, возникающих у них о месте волонтерства.

Рекомендуемая программа подготовки

Важно, чтобы мы определили цели и желаемые результаты обучения. Что мы хотим, чтобы волонтеры вынесли из процесса подготовки?

Предлагаемые цели процесса:

- Волонтеры получают представление и понимание физико-эмоционально-социального мира пожилых людей
- Волонтеры научатся пробуждать в себе мотивацию на контакт с пожилыми людьми
- Волонтеры научатся налаживать контакт с пожилыми людьми, чтобы уменьшать их одиночество

В конце процесса обучения волонтер поймет, как установить первичный телефонный контакт с пожилым человеком, будет владеть концепциями, способствующими контакту, будет знать, как распознавать тревожные сигналы и решать коммуникативные дилеммы.

Идеи совместных занятий с пожилым человеком –

Дилеммы и вопросы:

дилеммы и вызовы, возникающие в процессе, признаки ухудшения ситуации, тревожные сигналы и т.д.

Администрация:

документирование, технологические системы, этические вопросы и соблюдение конфиденциальности, контактный человек для отчетов, сообщений и консультаций

Коммуникация и выстраивание доверия:

навыки выполнения задачи – как это делать?

Разные типы коммуникации, причины трудностей при разговорах с пожилыми людьми, выстраивание партнерства и близости, установление границ коммуникации.

Мир пожилых людей вообще и в период коронавируса в частности:

характеристики и данные о пожилых людях, жизни в ситуации неопределенности, феномен одиночества среди пожилых людей и связанные с этим проблемы.

О программе – о

программе снижения одиночества, ее целях и задачах, к каким изменениям она должна привести, о задачах волонтеров и организационном контексте, в котором осуществляется программа и других факторах, влияющих на программу

Рекомендуемый формат программы подготовки

Программа подготовки в объеме 9 часов разбита на 4 занятия протяженностью 2 часа 15 минут каждое. Помните, что во время планирования подготовки рекомендуется воспользоваться инструментом для волонтеров. Обратите внимание, что все материалы для чтения в этой программе, которые имеют отношение к волонтерству, взяты из инструмента для волонтеров.

Структура программы подготовки

| Чтение соответствующего материала в инструменте для волонтеров | Рекомендуемая методология | Детали | Основная тема | Кол-во часов | Занятие |
|--|---|---|--|--------------|---------|
| | <p>Упражнение для знакомства: «ветер дует» с помощью включения и выключения камер в Zoom</p> <p>Виртуальный круг – задать вопрос для знакомства и дать возможность участникам решить, кому они предоставят слово</p> <p>Виртуальное «колесо удачи» – заранее определить ряд вопросов для знакомства</p> | <p>Понимание общей картины</p> <p>Понимание волонтерского задания – цели задания, содержание задания, основных задач, показатели успеха выполнения задания</p> <p>Можно заранее предоставить материал для чтения,* важно подчеркнуть необходимость обязательности и приверженности процессу</p> <p>Знакомство</p> | <p>Представление программы: определение задач волонтера:</p> <p>Знакомство волонтеров-участников друг с другом;</p> <p>согласование ожиданий от подготовки.</p> | 0.5 | 1 |
| <p>Общая информация о пожилых людях и одиночестве</p> | <p>Лекция и обсуждение, использование видеоролика «Компания Бати» для иллюстрации жизни пожилого человека.</p> <p>Использование отрывков из программы "Простите за вопрос" - Старики</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=e-jbaYcGaEM</p> | <p>Знакомство с терминологией и основными характеристиками этой возрастной группы</p> <p>Эмоциональные, физические и социальные характеристики – понять основные данные и .характеристики пожилых людей на местах</p> | <p>Пожилые люди в Израиле - характеристики</p> <p>Возрастные рамки, возрастные вызовы, данные, влияние коронавируса на пожилых людей</p> <p>Жизнь в ситуации неопределенности</p> | 0.5 | |

Продолжение

программы подготовки>

| Чтение соответствующего материала в инструменте для волонтеров | Рекомендуемая методология | Детали | Основная тема | Кол-во часов | Занятие |
|--|--|--|---|--------------|---------|
| | <p>Ассоциации – что первое приходит мне в голову, когда я говорю «пожилой человек»</p> <p>Использование изменения имени – rename. Можно показать пользователям, как менять имя, а потом попросить у них ответ таким же образом – это позволит всем участникам увидеть все ответы и привязать ответ к человеку. Например, в ответ на предложенный выше вопрос, можно написать: Мерав – опыт.</p> <p>Опросник Хиггинса: верно-не верно, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Старше определенного возраста человек считается старым • В старости существуют значительные различия между людьми • Если тело старика ослабело, его ум тоже ослабевает • В определенном возрасте мозг перестает развиваться • Пожилые люди, проживающие в общинах, где семье придается высшая ценность, более одиноки в этот период, чем пожилые люди, для которых семья не является высшей ценностью <p>(высказывания взяты из «Изучи ценность старости»)</p> | <p>Укрепление представлений и установок, способствующих (взаимо-) отношениям с пожилыми людьми – в том, что касается функционирования, ощущения одиночества, отношений с родственниками / патронажным работником и ...вообще</p> | <p>Представления и установки при работе с пожилыми людьми</p> <p>Выяснение представлений и установок волонтеров по отношению к пожилым людям</p> | 0.5 | 1 |

| Чтение соответствующего материала в инструменте для волонтеров | Рекомендуемая методология | Детали | Основная тема | Кол-во часов | Занятие |
|--|--|---|--|--------------|----------|
| Общая информация о пожилых людях и одиночестве | Обсуждение конкретного случая | Понимание сущности и связь с субъективным переживанием, которое испытывает пожилой человек | Одиночество среди пожилых людей Одиночество среди пожилых людей как социальная проблема Влияние одиночества на психо-эмоциональное состояние и общее состояние здоровья | 0.5 | 1 |
| | Чек аут – выводы/вопросы/мысли | | Подведение итогов занятия | 0.25 | |
| | Упражнение для разогрева и контакта между участниками | | Чек ин | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Цель телефонных разговоров с пожилыми людьми Принципы ведения телефонного разговора с целью снижения одиночества пожилого человека Идеи вопросов, которые можно задать в рамках разговора Сценарии разговоров | <ul style="list-style-type: none"> Упражнение активного слушания – разделение на комнаты, один волонтер рассказывает что-то о себе – другой волонтер слушает. Потом – анализ процесса слушания – что такое активное слушание, что я слушал, что я запомнил, что мешало мне слушать. Обсуждение: что способствует активному слушанию пожилого человека Симуляция сценария с разными вариантами развития и анализ симуляции всей группой Симуляция в комнатах: разделение на комнаты В каждой комнате – 3 человека (разделение рандомальное), у каждого есть задание: один – волонтер, второй – пожилой человек, третий – наблюдатель Рассказывают в общей группе | <ul style="list-style-type: none"> Отношения и выстраивание доверия, что такое активное слушание Рекомендации по активному слушанию Эмпатия – что такое эмпатия, и как она выражается в отношениях с пожилым человеком Причины трудностей в коммуникации с пожилым человеком Коммуникация Что двигает разговор вперед – как мотивировать пожилого человека на разговор Понимание важности слушания Как слушать На что обращать внимание в ходе разговора | Выстраивание отношений и доверия Правила выстраивания отношений с пожилыми людьми Умение слушать как основа коммуникации Инструменты для проведения первой встречи Цель телефонных разговоров | 2 | 2 |
| | Чек аут – выводы/вопросы/мысли | | Подведение итогов дня | | |

| Чтение соответствующего материала в инструменте для волонтеров | Рекомендуемая методология | Детали | Основная тема | Кол-во часов | מפגש |
|---|---|--|--|--------------|------|
| | Упражнение для разогрева и контакта между участниками | | Чек ин | | 3 |
| <ul style="list-style-type: none"> Знакомство с формой соблюдения конфиденциальности и хартией волонтера для подписания | Разбор кейсов | <ul style="list-style-type: none"> Соблюдение правил поведения Как вести себя с пожилыми и/или беспомощными людьми Что нужно и что нельзя делать при коммуникации с пожилыми людьми | Этические вопросы и соблюдение конфиденциальности | 0.5 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Знакомство с инструментом документирования разговоров | Упражнение | Упражнение по документированию отношений – посредством инструмента документирования разговоров или посредством знакомства с технологическими системами документирования | Что и Как: документирование отношений | 0.5 | |
| <ul style="list-style-type: none"> Цели телефонных разговоров с пожилыми людьми Принципы ведения телефонных разговоров с целью снижения одиночества у пожилых людей Идеи вопросов, которые можно задавать в рамках разговоров Сценарии разговоров Идеи совместных занятий во время разговора | <ul style="list-style-type: none"> Анализ кейсов «Ударь эксперта» | <ul style="list-style-type: none"> Сближающая деятельность Ассертивное общение Установление границ в отношениях | Сближающее общение и границы Выстраивание постоянного контакта | 1 | |
| | Чек аут – выводы/вопросы/мысли | | Подведение итогов дня | 0.25 | |

| Чтение соответствующего материала в инструменте для волонтеров | Рекомендуемая методология | Детали | Основная тема | Кол-во часов | מפגש |
|--|--|--|--|--------------|------|
| | Упражнение для разогрева и контакта между участниками | | Чек-ин | 0.45 | 4 |
| Ситуации и реакции | <ul style="list-style-type: none"> Лекция и обсуждение Симуляция сценариев – разделение на группы по три участника: Как бы вы действовали? К кому бы обращались? | <ul style="list-style-type: none"> Знакомство с возможными источниками риска Что делать в конкретной ситуации Знакомство с важными силами в общине / контактными людьми Знакомство с тревожными сигналами Знакомство с различными вариантами развития событий | Опасные ситуации и обнаружение тревожных сигналов | | |
| Ситуации и реакции | | Постоянное сопровождение во всем, что касается дилемм, вызовов, и вопросов, возникающих при общении | Дилеммы и вызовы – обсуждение с коллегами | | |
| | Чек аут – выводы/вопросы/мысли | | Подведение итогов процесса обучения: что было хорошо, чего не хватило | 0.5 | |

Скачать файл полной программы подготовки

Важно предложить продолжение регулярных встреч по сопровождению, чтобы обсуждать дилеммы и вызовы, которые будут возникать на местах. В рамках сопровождения нужно сочетать проработку сложных переживаний, которые возникнут у волонтеров при общении с бенефициарами, с предоставлением им дополнительных инструментов для решения этих проблем (печаль, деменция и т.д.)

Широкий организационный контекст для управления подготовкой

Органы местной власти – это арена действия и место встречи между пожилыми людьми и волонтерами. Поэтому важно понять, что подготовка волонтеров не проходит в вакууме, она проходит в пространстве специалистов, знакомых как с местной властью, так и с темой волонтерства и с миром контента. Подготовка может стать платформой для установления и усиления партнерств в проекте.

Можно пригласить на открытие или окончание курса подготовки руководителя местного совета, начальник/цу управления социальной службы или представителя организаций-партнеров по программе, и тем самым подчеркнуть важность проекта и показать ценность инвестиций в обучение.

- ✓ Важно привлекать отдел по работе с пожилыми людьми в управлении социальных служб в местном совете и/или местное волонтерскую организацию к участию в подготовке волонтеров как специалистов по контенту.
- ✓ Можно пригласить других заинтересованных лиц, таких как руководителей местных НКО, представителей местных отделений все-израильских НКО, чтобы укреплять партнерские отношения, обмениваться знаниями и усиливать эффект программы.



Процесс приема волонтеров

Процесс приема волонтеров – это этап, на котором волонтер официально вступает в программу. Чем более успешным и привлекательным будет процесс приема волонтеров, тем больше волонтеры захотят проявлять усердие и добиваться успеха в телефонных разговорах с пожилыми людьми.

Процесс приема – это своего рода этап согласования ожиданий между волонтером и проектом. На этом этапе, после того как волонтер услышал о задачах в процессе отбора и прошел подготовку к выполнению задания, необходимо убедиться, что волонтеру, еще до начала проведения телефонных разговоров, абсолютно ясно, в чем состоят его задачи, и что от него требуется. Эта финальная координация крайне важна, поскольку прекращать телефонные разговоры после того, как волонтер начал их проводить, будет гораздо сложнее.

На этом этапе рекомендуется, чтобы волонтер подписал Хартию волонтерства, которая является своего рода соглашением о волонтерстве. Такое соглашение о волонтерстве является чрезвычайно важным организационным инструментом, который суммирует согласование ожиданий между волонтером и проектом и рисует ясную и достоверную картину взаимных прав и обязанностей волонтера и местных органов власти.

На этом этапе также рекомендуется убедиться, что волонтер подписал Форму соблюдения конфиденциальности, чтобы предотвратить разглашение каких-либо вопросов или информации, полученной в ходе разговоров с пожилым человеком.

Скачать пример
Формы соблюдения
конфиденциальности

Скачать пример
Хартии волонтерства



Беседы с целью первичного знакомства с пожилыми людьми и составление пар

После того как наиболее подходящие волонтеры были отобраны и прошли подготовку для выполнения задания, важно провести телефонные беседы с пожилыми людьми, для достижения следующих основных целей:

- Удостовериться, что они действительно заинтересованы в том, чтобы волонтер звонил им (опрос проводился какое-то время назад, может быть, они забыли, что выражали свое желание? Может быть их ситуация с тех пор изменилась? Может быть они не поняли тогда, о чем шла речь?)
- Немного ближе с ними познакомиться, для того, чтобы прикрепить к ним наиболее подходящего волонтера. Рекомендуется во время этого разговора расспросить их немного об их хобби, интересах и ожиданиях от телефонных бесед.

Рекомендуется, чтобы эти предварительные разговоры были проведены сотрудниками отдела по работе с пожилыми людьми. К этой работе можно также привлечь опытных волонтеров. Цель этих разговоров – подготовить почву для волонтеров, чтобы они не испытали разочарования с одной стороны, или несоответствия и отсутствия общего языка с другой.

По окончании этого этапа, можно составить пары из пожилых людей и волонтеров. Рекомендуется принимать во внимание хобби и сферы интересов обеих сторон, а также ожидания от разговоров. Правильный подбор пар будет способствовать стабильным и глубоким отношениям.



Механизмы управления, риск-менеджмент, надзор, контроль и сопровождение

Для того, чтобы разговоры между волонтерами и пожилыми людьми были эффективными и успешными, необходимо создать рабочий распорядок, который обеспечит скоординированность рабочих процессов между различными партнерами и быстрое реагирование на различные проблемы, которые могут возникнуть в ходе бесед. В этом разделе инструмента основное внимание уделяется:

Надзору, контролю и
сопровождению
волонтеров

Риск-
менеджменту

Механизмам
управления

Механизмы управления:

По сути, нужно выстроить два механизма действий:

- **Механизм действий быстрого реагирования** – для срочных проблем, о которых волонтеры могут узнать в ходе разговоров. Например: волонтер сообщил, что у пожилого человека нет еды, или лекарств, или есть подозрение на отсутствие ухода. После того, как координатор волонтеров получит эту информацию от волонтера, нужно запустить механизм, проясняющий, к кому следует обращаться с каждой из этих потребностей, кто будет этим заниматься в отделе социальных служб, чтобы гарантировать, что каждая потребность будет удовлетворена.

- **Механизм постоянного управления**, который будет отслеживать прогресс программы и планировать следующие действия по работе с волонтерами, включая:
 - **Беседы в команде обо всех новостях** – после запуска процесса рекомендуется проводить частые беседы с партнерами-специалистами, для того чтобы постоянно контролировать процесс, проверять, что распределение обязанностей всем понятно, обеспечивать как необходимые сопровождение и поддержку волонтерам, так и удовлетворение потребностей, выявленных в ходе разговоров.
 - **Сбор данных и общая картина звонков, осуществленных за последний период** – кол-во сделанных звонков, мониторинг усердия при проведении звонков, решение проблем пар, которые оказались не очень подходящими, выводы на будущее.
 - **Анализ дополнительных потребностей, выявленных в ходе разговоров** – проверка статуса ответа на нужды, выявленные в ходе разговоров с пожилыми людьми и уведомление волонтеров.
 - **Сопровождение и выражение признательности волонтерам** – более подробно об этом будет сказано далее.

Управление рисками

Пожилые люди находятся в группе риска и не только из-за опасности заразиться коронавирусом. Статистика показывает, что этот сегмент населения является более уязвимым и чаще становится жертвой вымогательства, угроз, физического насилия и др.

С одной стороны, есть желание уменьшить обострившееся в этот период чувство одиночества. С другой стороны, в ходе таких телефонных разговоров пожилой человек, который может быть уязвимым, входит в контакт с волонтером, чужим для него человеком. Следовательно, часть управления процессом включает в себя управление рисками, которые могут возникнуть в его рамках, таким образом, чтобы их можно было свести к нулю. Для этого необходимо предпринять ряд действий:

- **Волонтер должен пройти строгий процесс отбора, подготовки и приема** – в соответствии со всеми важными моментами, указанными в этом инструменте. Цель состоит в том, чтобы отобрать наиболее подходящих для выполнения задания волонтеров, и чтобы каждый волонтер хорошо разбирался в задании и получил все инструменты, необходимые для его оптимального выполнения. Рекомендуется создать первичную команду из волонтеров, уже работающих в местном совете, или в организациях, действующих в местном совете. Эти волонтеры, которые вам уже знакомы, смогут помочь с процессами проверки и отбора, а также обеспечить отбор подходящих добровольцев для выполнения поставленной задачи.

- **Убедитесь, чтобы в рамках процесса отбора и приема каждый волонтер заполнил регистрационную форму со всеми идентификационными данными**, включая: идентификационный номер, адрес, телефон, семейное положение, статус занятости и т.д. – эти данные помогут лучше узнать волонтера и его предысторию. В то же время убедитесь, что каждый волонтер подписывает [Форму соблюдения конфиденциальности](#) в отношении информации, которая станет ему известной во ходе разговоров с пожилым человеком. При составлении этой формы рекомендуется проконсультироваться с юрисконсульту местного совета. В то же время рекомендуется составить [Хартию волонтерства](#), в которой резюмируются договоренности и согласование ожиданий между волонтером и проектом.
- Кроме того, волонтера могут попросить предъявить **справку об отсутствии правонарушений на сексуальной почве в соответствии с положениями закона**.
- Помните, что если волонтерская деятельность осуществляется не из дома волонтера, **ему необходимо сделать волонтерскую страховку**.

Надзор, контроль и сопровождение волонтеров

- **Встроенная форма документации звонков** – каждый волонтер должен будет документировать разговоры, которые он ведет с пожилым человеком. Рекомендуется, чтобы волонтер отправлял форму документации звонков ответственному за это координатору один раз в неделю при отсутствии технологической системы для документирования звонков. Если такая система существует, координатор будет ежедневно отслеживать информацию в системе. [Пример формы документации разговоров](#)
- **Регулярные беседы с волонтерами по сопровождению:** рекомендуется, чтобы координатор программы проводил личную беседу по сопровождению с каждым волонтером не реже одного раза в месяц, чтобы подробно узнать о содержании телефонных разговоров, обсудить трудности, с которыми сталкивается волонтер, и проверить систематичность отчетности посредством формы отчета. Беседы по сопровождению – это также возможность, что волонтер соблюдает рамки задания. Рекомендуется проводить беседы по сопровождению в форме видеозвонков, лицом к лицу, например в Zoom. Таким образом можно видеть выражение лица и язык тела, а не полагаться лишь на услышанное по телефону.
- **Периодическая проверка надежности и оценка** – рекомендуется создать механизм, с помощью которого координатор программы и другие специалисты проводят выборку обратной связи от пожилых людей и получают их фидбэк относительно разговоров с волонтерами, включая: частоту разговоров, содержание разговоров, степень удовлетворенности от разговоров, и какое влияние они оказывают. На этапе соответствия ожиданий, важно сказать волонтеру, что такие выборки б
- **В случае необходимости, расставание с волонтером, который не следует инструкциям и процедурам** – волонтер, не соблюдающий заранее определенные инструкции и процедуры деятельности, не сможет продолжить проводить телефонные разговоры для снижения одиночества. Прощаться с волонтером неприятно и неудобно, но иногда нет другого выхода, особенно когда волонтер может подвергнуть пожилого человека опасности. Важно обеспечить надлежащее прощание как указано в [арсенале инструментов](#).



Тревожные сигналы и отчетность

Как упоминалось выше, ведение телефонных разговоров с пожилыми людьми – это очень деликатная задача. Куратор программы должен проявлять бдительность по отношению к любому тревожному сигналу, который может возникнуть, как по отношению к волонтерам в программе, так и к пожилым людям. Кроме общей бдительности, необходимо разработать вместе со специалистами на местах и партнерами в программе профессиональный механизм действия, с помощью которого можно будет находить решения любой проблемы, которая может возникнуть в рамках программы, включая четкое распределение, к какому специалисту нужно обращаться в случае появления таких тревожных сигналов.

Тревожные сигналы, связанные с пожилыми людьми, на которые нужно обращать внимание:



Пожилые человек сообщает волонтеру, что не получает ухода, в котором он нуждается



Пожилые человек сообщает волонтер, что не получает внимания от членов семьи или тех, кто за ним ухаживает



Пожилые человек сообщает волонтеру, что с ним плохо обращаются, даже есть подозрение на насилие



Пожилые человек сообщает о אגרנות ????



Пожилые человек сообщает о проблеме в квартире – сломался холодильник, нет электричества, проблемы с уборкой



Пожилые человек сообщает о плохом питании – ест только хлеб, не получает наборов продуктов, которые привык



получать, не может сходить за покупками, или у него закончились лекарства



Пожилые человек сообщает, что какие-то люди или организации просят его подписать странные сделки или спрашивают информацию о его кредитной карточке и банковском счете

[Продолжение
тревожных
сигналов>](#)



Пожилыи человек сообщает о суицидальных мыслях



Пожилыи человек сообщает о серьезных проблемах со сном, депрессии, ощущении
безысходности, тревоге



Пожилыи человек, который прекратил регулярный контакт с поликлиникой / семейным врачом



Пожилыи человек, у которого нет возможности контакта с внешним миром



Волонтер чувствует, что у пожилого человека спутанное сознание, он не помнит, что договорился о
разговоре с волонтером, и короткое время спустя, агрессивно прекращает разговор, кричит или
ругается



Пожилыи человек сообщает, что недавно упал, получил травму дому и/или что его квартира не
подходит для него из-за физических трудностей, которые он испытывает












Волонтер сообщает о конфликте или недопонимании с пожилым человеком из-за таких вопросов
.как: границы, просьбы, которые волонтер не может выполнить, агрессия и т.д

[Тревожные сигналы,
связанные с волонтерами](#)



Тревожные сигналы, связанные с волонтерами, на которые нужно обращать внимание:

Волонтеры, участвующие в программе, взяли на себя сложную и деликатную роль, которая требует от них поддержания постоянного контакта посредством телефонных разговоров с пожилыми людьми в течение определенного периода времени. Такое волонтерство может привести к выгоранию или снижению мотивации, особенно, если волонтерам приходится выслушивать тяжелые вещи, если они ощущают себя одинокими в выполнении задания, если им кажется, что пожилой человек не ценит то, что они делают и т.д. Поэтому необходимо проявлять бдительность к состоянию самих волонтеров, к их чувствам на протяжении всего периода выполнения задания, а также внимательно наблюдать за ними в ходе частых бесед по сопровождению, для того, чтобы выявить трудности и отреагировать.

-  Пожилой человек госпитализирован или заболел, и не может продолжать вести телефонные разговоры
-  Пожилой человек скончался
-  Пожилой человек не отвечает на звонки или грубо разговаривает с волонтером
-  Волонтер принимает ситуацию пожилого человека очень близко к сердцу и пытается найти дополнительные способы помощи, выходящие за рамки поставленной ему задачи
-  Волонтер выражает раздражение по отношению к специалистам, т.к. он чувствует, что они делают недостаточно для пожилого человека
-  Волонтер чувствует, что пожилому человеку все время хочется с ним разговаривать, он не способен установить границы
-  Расписание волонтера изменилось, и он уже недостаточно свободен, чтобы вести телефонные разговоры в том объеме, в котором обязался
-  Волонтер вмешивается в финансовые дела пожилого человека, дает ему советы или вмешивается в отношения пожилого человека с семьей
-  Волонтер расстроен, потому что не получает информации о том, что происходит с потребностями, о которых он сообщил – важно понять, что есть ситуации, при которых, по соображениям конфиденциальности, нельзя вовлекать волонтера в процесс поиска решения. С такими ситуациями можно справиться посредством правильной подготовки волонтеров и координации ожиданий



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Если вы дошли до этой страницы, значит вы уже получили множество инструментов для запуска и управления волонтерской программой телефонных разговоров для уменьшения одиночества пожилых людей.

Запустили ли вы уже такую программу или только собираетесь в ближайшее время, мы надеемся, что инструменты, описанные в данном пособии, помогут вам быть более точными и достичь успеха в этой важной задаче, которую вы на себя взяли.

Нам осталось сделать лишь две вещи:

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

Сотрудников Совета волонтеров Израиля и руководителей Израильской сети волонтеров: Ронит Бар-генеральный директор, Мирав Леви – директор школы по управлению волонтерами и социальной деятельности, Мими Симбалиста Шмуэли, – директор по муниципальной работе и подготовке к чрезвычайным ситуациям, Хели Гольдберг – отвечает за работу с пожилыми людьми, Лиора Арнон – руководит отделом инноваций

Сотрудников Министерства труда и соцобеспечения: Тами Дискин – отвечает за борьбу с одиночеством в Управлении по делам пожилых людей, Наама Бергер – координатор волонтерских проектов и Аяла Пеер – старший координатор проектов и обучения, и волонтерства в отделе муниципальных ресурсов.

Сотрудников Эшель Джойнт: Наоми Керен – директор по разработкам и Йегудит Офер – директор программ

Наоми Керен – **И во-вторых, пожелать всем вам, дорогие координаторы, огромного успеха и плодотворной работы!**

:

