**Межрегиональный благотворительный общественный фонд**

**«ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ ЕВРЕЙСКИЙ КУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР**

**«МЕНОРА»**

*620075, Россия, Екатеринбург, пр. Ленина 56а, пом.9*

*Тел. (343) 385-93-60(61)*

*E-mail: ekb.fond@menora-ural.ru*

*ОГРН 1036605619467 ИНН 6670007010 КПП 668501001*

*Р/с № 407 038 105 165 400 022 81*

*в Уральский банк ПАО Сбербанк г. Екатеринбург*

*к/с № 301 018 105 000 000 006 74 БИК 046577674*

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Регламент для волонтеров по общению с пожилыми подопечными Общественного фонда ЕЕКЦ “Менора”**

**Общие положения**

При получении технического задания от координатора важно выполнить именно данное задание, не выполняя дополнительные услуги, которые может попросить от вас подопечный.

Если подопечному нужна дополнительная помощь, постарайтесь максимально подробно собрать детали запроса (что конкретно нужно клиенту, в какие сроки), детально опишите ситуацию. Потом передайте информацию координатору для дальнейшего решения задачи.

Не давайте конкретных обещаний по решению запроса, так как у подопечного может сформироваться ощущение, что все уже решено и запрос в скором времени закроется волонтером.

После сбора подробного запроса, скажите, что всю информацию вы передадите координаторам и далее координатор свяжется с клиентом для уточнения сроков и последующих нюансов взаимодействия.

Если подопечный стремится отблагодарить вас материально, оплатив ваши услуг, вежливо объясните ему, что волонтерская работа делается на безвозмездной основе. Если подопечный хочет внести вклад в развитие благотворительности, то он может отправить пожертвование в благотворительный фонд по реквизитам организации или лично положить наличные деньги в ящик для пожертвований.

При получении персональных данных клиента, не публикуйте их и не передавайте третьим лицам ни в каком формате, согласно №152-ФЗ “О персональных данных”.

Мы не рекомендуем оставлять подопечному свои личные контакты. Если он просит номер телефона, продублируйте контакты благотворительного фонда для связи с координаторами.

В пожилом возрасте характер клиента может стать сложнее, он может остро воспринимать любые замечания и критику, активно выражать свои эмоции. Не воспринимайте замечания на свой счет, это возрастные особенности.

Если вы видите следующие признаки у подопечного, то, пожалуйста, сообщите об этом координатору. Это может быть признаком возрастных психических заболеваний. Дезориентация во времени и пространстве, повышенная раздражительность, сложности с пониманием визуальной информации, захламленность квартиры, неприятный резкий запах их помещения, теряется во время разговора, резкое изменение настроения могут быть признаками возрастных изменений.

Если вы чувствуете выгорание после длительного общения с клиентом или вам требуется помощь специалистов для решения эмоционально сложной ситуации, сообщите об этом координатору, он сможет организовать сессию с супервизором.

**Коммуникация с клиентом**

У многих пожилых наблюдается ухудшение памяти. Это возрастная особенность и в ней нет ничего страшного. Бывает, что человек в мельчайших деталях помнит то, что было 30 лет назад, но забывает что было на прошлой неделе. Часто человек может несколько раз переспросить что-то. Самое главное — не лениться отвечать. Если случайно вспылить и раздражительно ответить на вопрос, то человек испугается и в следующий раз вообще ничего не будет спрашивать. Это только усилит проблему.

Понимать друг друга может быть сложнее из-за снижения слуха. В этом деле тоже важно терпение. Старайтесь говорить четко, громко и с расстановкой. Постарайтесь не использовать сленговые выражения и междометия. Если человек не понял вас с первого раза, постарайтесь повторить громко четко и более простыми словами.

При общении с пожилыми важно выбрать правильный тон. Не стоит говорить с иронией или высказывать пренебрежение. Разговоры о современных технологиях тоже могут ранить пожилого и заставить чувствовать себя отстающим. Нужно помнить, что в старости люди острее воспринимают любую критику, чем в более молодом возрасте.

Не давайте манипулировать собой и своими ресурсами. Если бабушка, кроме мытья окон просит и вымыть кухню, и помочь разобраться с телефоном, стоит вежливо и настойчиво отказаться. Если пожилой человек начинает давить на жалость состоянием своего здоровья, сообщите об этом координатору. Подопечному стоит повторить, что мы работаем по принципу 1 выезд=1 дело.

В конфликтной ситуации не обостряйте, не ведитесь на эмоции клиента, сохраняйте спокойствие. Проговорите с клиентом эмоции и постарайтесь четко выяснить причину конфликта. Если проблема в коммуникации, то постарайтесь найти компромисс. Если причина не зависит от ваших действий, сформируйте запрос для координатора.

**Обучение**

Перед посещением клиента, вспомните те инструкции, которые вы получили от координатора, ознакомьтесь с ними повторно. Если у вас есть вопросы, задайте их координатору. Если у вас возникли сложности с пониманием, то с большой долей вероятности трудности с пониманием возникнут и у подопечного.

Помните о правилах коммуникации с подопечным. На первом этапе покажите подопечному технику и то, как она работает и объясните, какие действия идут после каждого этапа. Попробуйте совместно с клиентом выполнить разные информации, чтобы клиент не боялся самостоятельно пользоваться устройством и мог задать вопросы по эксплуатации.