

# Горячая линия помощи пожилым

## Дайджест. Февраль 2022

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ  
ПРОЕКТ



# ОПЫТНЫЙ МАРФОН

## Оглавление

<b>ВЕБИНАРЫ КОАЛИЦИИ</b>	2
«Горячая линия. Начало»	2
«Горячие телефонные линии НКО»	3
«Горячая линия как инструмент выявления «невидимых» пожилых»	4
«Техники и приёмы в консультировании на горячей линии в кризисное время»	5
<b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ</b>	6
Скрипт горячей линии помощи пожилым	6
Методические рекомендации по профилактике эмоционального выгорания для психологов волонтеров	6
Психологическая помощь на горячей линии в условиях ЧС, карантина	7
Шпаргалка «Как понять людей с деменцией и болезнью Альцгеймера и помочь им?»	7
<b>ВСТРЕЧА ПО ОБМЕНУ ОПЫТОМ</b>	7
Тезисы онлайн – встречи членов Коалиции НКО «Забота рядом» по теме «Неочевидные вопросы работы горячей линии помощи пожилым»	7

# ВЕБИНАРЫ КОАЛИЦИИ

## «Горячая линия. Начало»

04

февраля

10.00



**ВАРЯ ЛОБОВА**  
координатор  
проекта “Развитие  
горячих линий  
помощи пожилым  
в РФ” АНО  
“Студио-Диалог”  
при поддержке  
фонда Тимченко.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ  
ПРОЕКТ



## ОПЫТНЫЙ МАРАФОН

Горячая линия помощи пожилым

### Горячая линия. Начало

- ☞ Зачем нужна горячая линия?
- ☞ Как организовать работу горячей линии?
- ☞ Кто будет принимать звонки?

*Длительность - 55 минут*

На вебинаре поговорили о запуске горячей линии и поделимся опытом работающих горячих линий.

Ответили на главные вопросы:

- Зачем нужна горячая линия?
- Как организовать работу горячей линии?
- Кто будет принимать звонки?

Спикер: Варя Лобова, координатор проекта “Развитие горячих линий помощи пожилым в РФ” АНО “Студио-Диалог” при поддержке фонда Тимченко.

## «Горячие телефонные линии НКО»

**20**  
ноября

**10:00**

ПРЕДСТАВИТЕЛИ  
НКО и ТРЦ,  
члены Коалиции  
«Забота рядом»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ  
ПРОЕКТ

**ЗАБОТА  
РЯДОМ**  
коалиция НКО

**ОПЫТНЫЙ МАРАФОН**  
ЛИНИИ ПОДДЕРЖКИ

**ГОРЯЧИЕ  
ЛИНИИ:** как организовать работу и  
быть полезными

- ✓ опыт коллег по организации работы телефонной горячей линии;
- ✓ зачем нужны горячие линии НКО, в чем их отличие от региональных;
- ✓ Что важно для создания своей горячей линии и как рассказать о себе благополучателям.

*Длительность – 1 час 30 минут*

Из материалов вебинара вы узнаете:

- Опыт коллег по организации работы телефонной горячей линии.
- Зачем нужны горячие линии НКО, в чем их отличие от других горячих линий.
- Что важно для создания собственной горячей линии и как рассказать о себе благополучателям.

## «Горячая линия как инструмент выявления «невидимых» пожилых»

03  
сентября

10.00



АННА  
БЕЛОКРЫЛЬЦЕВА

социальный журналист, директор АНО «Студио-Диалог», руководитель радиoproекта «Адреса милосердия («Маяк»)

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ  
ПРОЕКТ



## ОПЫТНЫЙ МАРАФОН

Выявление «невидимых» пожилых

### Горячая линия как инструмент выявления «невидимых» пожилых

Всероссийская горячая линия помощи пожилым, которая работает с 2013 года, задумывалась прежде всего для помощи тем людям, которые живут не в учреждениях, а дома. Часть тех, кто обращается на горячую линию и просит помощи, оказывается вне сферы внимания социальных служб. То есть это те самые «невидимые» пожилые, которым нужна поддержка. Выступление посвящено тому, что это за люди, как мы с ними работаем, и какие проблемы при этом возникают.

*Длительность – 1 час 10 минут*

Всероссийская горячая линия помощи пожилым, которая работает с 2013 года, задумывалась прежде всего для помощи тем людям, которые живут не в учреждениях, а дома. Часть тех, кто обращается на горячую линию и просит помощи, оказывается вне сферы внимания социальных служб. То есть это те самые «невидимые» пожилые, которым нужна поддержка. Выступление посвящено тому, что это за люди, как мы с ними работаем, и какие проблемы при этом возникают.

Спикер: Анна Витальевна Белокрыльцева, социальный журналист, директор АНО «Студио-Диалог», руководитель радиoproекта «Адреса милосердия («Маяк»), член Попечительского совета Благотворительного общества «Адреса милосердия», член Экспертного совета Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, член рабочей группы по информационной поддержке деятельности СО НКО, благотворительности, добровольчества и социального предпринимательства при Министерстве экономического развития,

член Координационного совета по социальной рекламе и коммуникации  
Общественной палаты РФ.

## «Техники и приёмы в консультировании на горячей линии в кризисное время»

**02**  
марта

**15.00**



**ИННА СИЛЕНОК**  
психотерапевт  
единого реестра  
профессиональн  
ых психотерапевтов  
Европы и единого  
Всемирного  
реестра..

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ  
ПРОЕКТ



## ОПЫТНЫЙ МАРАФОН

Горячая линия помощи пожилым

Техники и приёмы в  
консультировании на горячей  
линии в кризисное время

- ☛ Лингвистическая компетентность
- ☛ Доверительный контакт
- ☛ Техники быстрого снятия стресса
- ☛ Приемы для присоединения собеседника к диалогу

*Длительность – 1 час 11 минут*

Общаясь на горячей линии с пожилыми людьми, важно установить глубокий доверительный контакт. Для этого стоит знать несколько приемов для присоединения собеседника к диалогу. Таких, например, как «Идеальный собеседник».

Наверняка, у каждого из нас есть успешный опыт общения с человеком намного старше нас по возрасту. Мы можем, вспомнив этот опыт мысленно, ответить на несколько полезных вопросов и развить важные навыки. Ведь лингвистическая компетентность - залог успеха любой профессиональной коммуникации.

В программе:

- Лингвистическая компетентность.
- Доверительный контакт.
- Техники быстрого снятия стресса.
- Приемы для присоединения собеседника к диалогу.

Спикер: Инна Силенок, психотерапевт единого реестра профессиональных психотерапевтов Европы и единого Всемирного реестра.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

### Скрипт горячей линии помощи пожилым

Дополнительные материалы к вебинару Коалиции НКО «Забота рядом» по теме «Горячие телефонные линии НКО».

### Методические рекомендации по профилактике эмоционального выгорания для психологов волонтеров

Методические рекомендации, предлагаемые в этой программе предназначены для волонтеров психологов, работающих на горячей линии психологической помощи, телефонах доверия, горячих линиях экстренной психологической помощи, ведущих очный психологический прием, а также организаторов добровольчества. Также она полезна психологам-практикам, занимающимся психологическим консультированием, психотерапией, другими видами психологической помощи и поддержки.

Автор: Инна Казимировна Силенок Президент МОО РПП, руководитель горячей линии бесплатной психологической помощи, член Высшего экспертного совета кафедры «Нейролингвистическое программирование» Академии социальных технологий, психолог, психотерапевт Европейского и Всемирного реестров, преподаватель Международного уровня и аккредитованный супервизор.

## [Психологическая помощь на горячей линии в условиях ЧС, карантина](#)

Автор: Инна Казимировна Силенок Президент МОО РПП, руководитель горячей линии бесплатной психологической помощи, член Высшего экспертного совета кафедры «Нейролингвистическое программирование» Академии социальных технологий, психолог, психотерапевт Европейского и Всемирного реестров, преподаватель Международного уровня и аккредитованный супервизор.

## [Шпаргалка «Как понять людей с деменцией и болезнью Альцгеймера и помочь им?»](#)

Внутри найдете запись выпуска youtube-шоу «Больше всех надо», посвященный болезни Альцгеймера, деменции и другим когнитивным изменениям, которые встречаются у пожилых людей и не только. Герои выпуска — президент фонда «Альцрус» Александра Щеткина и врач-геронтопсихиатр, вице-президент фонда «Альцрус» Мария Гантман.

## **ВСТРЕЧА ПО ОБМЕНУ ОПЫТОМ**

## [Тезисы онлайн – встречи членов Коалиции НКО «Забота рядом» по теме «Неочевидные вопросы работы горячей линии помощи пожилым»](#)

Обсуждали:

- Какие цели работы горячих линий помощи пожилым НКО?
- Какие трудности возникают в работе горячих линий помощи пожилым?
- Какие есть техники и решения для устойчивой работы горячих линий помощи пожилым?