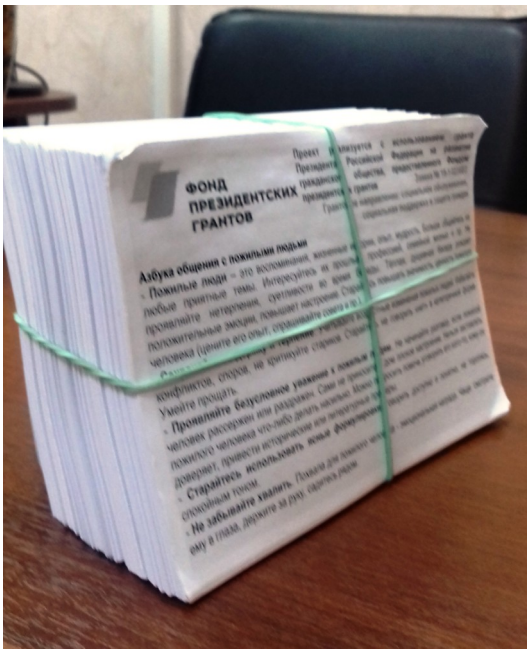
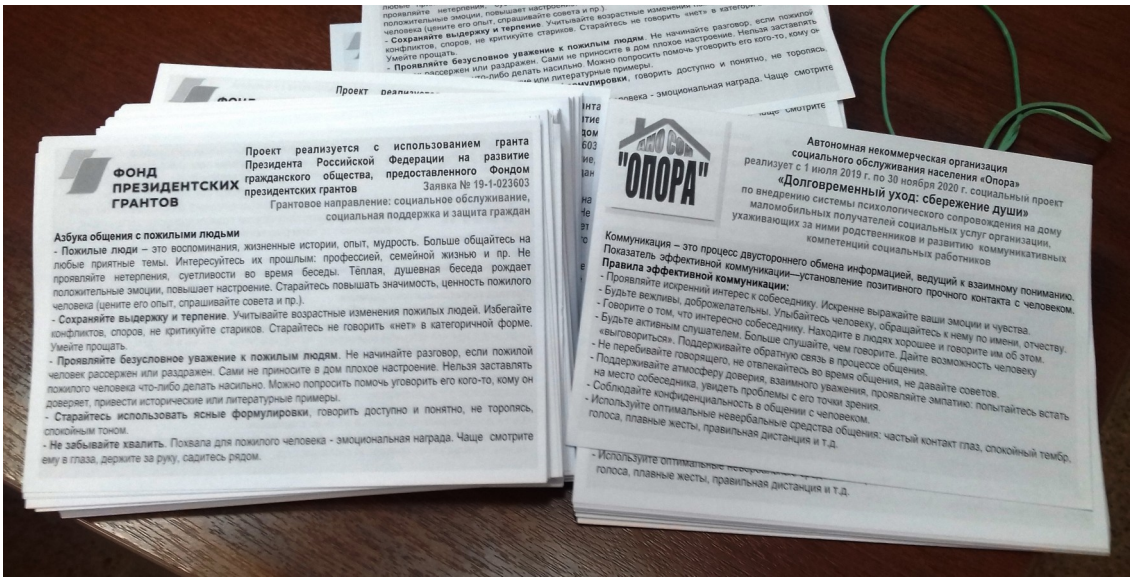
Листовки черно-белые, 500 экз. тираж.





ФОНД ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ

Проект реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов

Заявка № 19-1-023603

Грантовое направление: социальное обслуживание, социальная поддержка и защита граждан

Азбука общения с пожилыми людьми

- **Пожилые люди** – это воспоминания, жизненные истории, опыт, мудрость. Больше общайтесь на любые приятные темы. Интересуйтесь их прошлым: профессией, семейной жизнью и пр. Не проявляйте нетерпения, суетливости во время беседы. Тёплая, душевная беседа рождает положительные эмоции, повышает настроение. Старайтесь повышать значимость, ценность пожилого человека (цените его опыт, спрашивайте совета и пр.).
- **Сохраняйте выдержку и терпение**. Учитывайте возрастные изменения пожилых людей. Избегайте конфликтов, споров, не критикуйте стариков. Старайтесь не говорить «нет» в категоричной форме. Умейте прощать.
- **Проявляйте безусловное уважение к пожилым людям**. Не начинайте разговор, если пожилой человек рассержен или раздражен. Сами не приносите в дом плохое настроение. Нельзя заставлять пожилого человека что-либо делать насильно. Можно попросить помочь уговорить его кого-то, кому он доверяет, привести исторические или литературные примеры.
- **Старайтесь использовать ясные формулировки**, говорить доступно и понятно, не торопясь, спокойным тоном.
- **Не забывайте хвалить**. Похвала для пожилого человека - эмоциональная награда. Чаще смотрите ему в глаза, держите за руку, садитесь рядом.

Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Опора» реализует с 1 июля 2019 г. по 30 ноября 2020 г. социальный проект **«Долговременный уход: сбережение души»** по внедрению системы психологического сопровождения на дому маломобильных получателей социальных услуг организации, ухаживающих за ними родственников и развитию коммуникативных компетенций социальных работников

Коммуникация – это процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию.

Показатель эффективной коммуникации—установление позитивного прочного контакта с человеком.

Правила эффективной коммуникации:

- Проявляйте искренний интерес к собеседнику. Искренне выражайте ваши эмоции и чувства.
- Будьте вежливы, доброжелательны. Улыбайтесь человеку, обращайтесь к нему по имени, отчеству.
- Говорите о том, что интересно собеседнику. Находите в людях хорошее и говорите им об этом.
- Будьте активным слушателем. Больше слушайте, чем говорите. Дайте возможность человеку «выговориться». Поддерживайте обратную связь в процессе общения.
- Не перебивайте говорящего, не отвлекайтесь во время общения, не давайте советов.
- Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию: попытайтесь встать на место собеседника, увидеть проблемы с его точки зрения.
- Соблюдайте конфиденциальность в общении с человеком.
- Используйте оптимальные невербальные средства общения: частый контакт глаз, спокойный тембр голоса, плавные жесты, правильная дистанция и т.д.

Содержание листовок посвящено теме **«Эффективная коммуникация».** Листовки предназначены для социальных работников, специалистов, работающих с пожилыми людьми.

Листовки передаются специалистам и социальным работникам, а также выставляются в стойку Информационного зала офиса организации «Опора».