



# СРОЧНО требуются волонтеры

Методические материалы  
для волонтеров

# СРОЧНО требуются вники

Материалы для волонтеров

Москва  
Благотворительное общество  
«Адреса милосердия»  
2017

Срочно требуются внуки  
Материалы для волонтеров

Автор: Л. Амеличева

Редактор: А. Белокрыльцева

Население России стареет, проблема помощи пожилым людям становится все актуальнее, и к ее решению активно подключаются благотворительные и волонтерские организации. Данное пособие написано на основании многолетнего опыта организации волонтерской помощи пожилым людям Благотворительного фонда «Старость в радость» и проекта Горячая линия помощи пожилым. В издании рассказывается о психологических особенностях пожилых людей, об основах бесконфликтного общения с ними, о том, как устроена система государственной помощи пожилым. Все действия волонтера, который решил помогать пожилым, мы попытались алгоритмизировать, чтобы сберечь время и силы волонтера, а также предотвратить возможные конфликты.

Издание адресовано волонтерам, настоящим и будущим, сотрудникам и руководителям некоммерческих организаций и волонтерских объединений, тем, кто работает в социальной сфере, всем, кого волнуют проблемы пожилых людей и у кого есть пожилые родственники, а также широкому кругу читателей.

Подготовлено и издано с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

Некоммерческое издание, распространяется бесплатно.

Телефон: 8 (495) 740-77-27

E – mail: [admil@inbox.ru](mailto:admil@inbox.ru)

[www.admil.ru](http://www.admil.ru)

М., Благотворительное общество «Адреса милосердия», 2017

© Благотворительное общество «Адреса милосердия»

# СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| Вступление .....  | 5  |
| <b>Старость как проблема</b>                              |    |
| Кто считается пожилым человеком .....                     | 6  |
| Почему пожилым нужна помощь .....                         | 7  |
| Какая помощь требуется пожилым .....                      | 9  |
| Кто должен помогать пожилым: родственники .....           | 10 |
| Кто должен помогать пожилым: государство .....            | 10 |
| Кто еще помогает пожилым: благотворительные проекты ..... | 16 |
| Почему с пожилыми так трудно .....                        | 20 |
| Модели старения .....                                     | 22 |
| Старость в городе и в деревне .....                       | 27 |
| Принципы бесконфликтного общения .....                    | 28 |
| <b>Волонтеры как ресурс</b>                               |    |
| Кто такие волонтеры .....                                 | 34 |
| «Организованный» волонтер .....                           | 35 |
| «Неорганизованный» волонтер .....                         | 36 |
| Возрастные рамки волонтерства .....                       | 37 |
| Кодекс волонтера .....                                    | 42 |
| Куда мы идем, и нужны ли там волонтеры .....              | 43 |
| <b>Начинаем помогать пожилым: как?</b>                    |    |
| Помогаем в уборке дома .....                              | 49 |
| Сопровождаем на прогулке .....                            | 59 |
| Покупаем продукты/лекарства .....                         | 62 |
| Везем на машине .....                                     | 63 |
| Общаемся .....  | 65 |
| Знакомим с основами безопасности .....                    | 69 |
| Помогаем осваивать гаджеты .....                          | 77 |
| Привлекаем средства с помощью социальных сетей .....      | 80 |

## Помочь бабушке и не умереть

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Неразрешимые проблемы .....      | 83 |
| Неподъемные задачи .....         | 84 |
| Ничего не обещаем.....           | 83 |
| Холодное сердце.....             | 83 |
| Если что – то пошло не так ..... | 85 |
| Не замыкайтесь .....             | 86 |

## Ответы на самые распространенные вопросы

|  |    |
|--|----|
| Что делать, если бабушка на улице просит милостыню ..... | 87 |
| Что делать, если пожилому человеку нужна помощь .....    | 88 |
| Что делать, если пожилой человек потерялся.....          | 89 |

## Полезная информация

|  |    |
|--|----|
| Критерии оценки потребности пожилых людей в помощи ..... | 90 |
| Опросник для родственников на признаки деменции .....    | 93 |
| Общероссийские горячие линии .....                       | 96 |

## Вступление

*Далеко не каждый в наше время может вспомнить, как в детстве проводил лето у заботливой бабушки, уплетал за обе щеки ее вкусные пироги, делился с ней всем самым сокровенным, а бабушка – лучше самого близкого друга – все понимала и во всем поддерживала.*

*В наше время – время молодых, энергичных, здоровых, успешных – люди всеми силами пытаются оградить себя от старости. Старости боятся и стараются не замечать ее. Старость больше не воспринимают как мудрость и опыт, а видят в ней лишь болезни и угасание. И вот уже кажется, что бабушек совсем не осталось, что они куда-то исчезли. Но это не так.*

*Пожилых людей, нуждающихся в помощи, много, и живут они не только в домах престарелых, зачастую они живут рядом с нами – возможно, и в одном подъезде. Об их бедах и проблемах мало кому известно, ведь они привыкли все держать в себе, не любят жаловаться. Людей военного и послевоенного поколения жизнь научила стойкости и терпению, а еще научила рассчитывать только на себя. Ну, иногда, чтобы не было совсем тоскливо, можно позвонить родным или друзьям. А если и их нет, можно обратиться на горячую линию помощи пожилым.*

*Эта горячая линия работает с 2013 года, за это время было принято почти 10 тыс. звонков и около 8 тыс. одиноких пожилых людей получили информационную и волонтерскую помощь. Но в процессе работы выяснилось, что волонтеров для помощи одинокому пожилому человеку найти не так просто, особенно в небольших городах и на селе. А волонтеров подготовленных, которые знают, как правильно помогать, чтобы не навредить ни пожилому человеку, ни себе, чтобы не возникло конфликтов, практически нет.*

*Поэтому мы и решили, обобщив опыт работы горячей линии помощи пожилым и Благотворительного фонда «Старость в радость», написать это пособие. Мы сделали это для волонтеров – настоящих и будущих – которые хотят помогать или уже помогают одиноким старикам. Потому что им, и правда, срочно требуются внуки.*

Команда проекта

# Старость как проблема

## Кто считается пожилым человеком

Население планеты стремительно стареет. Причина этого – прогресс в медицине и существенное улучшение качества жизни. Сегодня средняя продолжительность жизни человека на земле – 80 лет, и количество долгожителей, достигших возраста 100 лет, неуклонно растет. После окончания трудовой деятельности человек вполне реально и активно может прожить еще 20 – 25 лет. Прожить целую жизнь, будучи уже стариком, – несколько веков назад это просто невозможно было представить. И как бы современное общество ни отмахивалось от этого, старость занимает сегодня значительную часть жизни. Согласно классификации Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) пожилой возраст начинается с 60 лет, старческий – с 75, а люди старше 90 лет являются долгожителями. Но в принципе, формальный рубеж «старения» можно провести по пенсионному возрасту, в нашей стране это 55 лет для женщин и 60 для мужчин. Конечно, далеко не все люди, переступившие рубеж пенсионного возраста, нуждаются в поддержке. Старость не возникает внезапно, в один момент, это долгий и многофакторный процесс. Но для многих выход на пенсию становится именно тем катализатором, который ускоряет приближение времени немощи и болезней. При этом в современном мире с идеалами молодости, красоты, здоровья и продуктивности старикам не находится места. В старости больше не видят мудрость и опыт.

Старость сейчас воспринимается как нищета и болезни. Старостью пугают, и из этого страха возникает такое явление как эйджизм (дискриминация по возрасту), который затрагивает не только профессиональную сферу (устройство на работу после 45 – практически утопия), но и все области жизни, даже семью. Пожилой человек неловок, рассеян, забывчив, он причиняет неудобства, за ним надо ухаживать, он раздражает – примерно так воспринимают стариков в некоторых семьях. Современное общество диктует нам идеалы удобной и комфортной жизни для себя, а если у вас есть пожилой родитель, то жить приходится для него.

## **Почему пожилым требуется помощь**

Нам очень сложно понять и принять, что наши самые сильные, самые умные, самые-самые родители постепенно или внезапно становятся слабыми и беззащитными. Почему бабушка, которая всю жизнь активно работала и успевала по хозяйству с тремя внуками, теперь сама не может даже приготовить себе завтрак. Почему помощь требуется даже в простейших делах: выпить таблетки, позвонить кому-то, собраться на прогулку. Нам очень сложно понять, как же старость действует на человека. Поэтому находчивые ученые придумали специальный костюм (AgeSuit или SeniorSuit), надев который, можно представить, что такое быть старым, и соответственно лучше понять своих родных или тех, за кем ты ухаживаешь (костюм используется для обучения персонала, работающего с пожилыми людьми, но вообще-то такую вещь хорошо бы примерить каждому). Костюм ограничивает движения суставов (локтевых и коленных), чувствительность рук, специальные очки ухудшают зрение и обзор, наушники – слух, утяжеленные жилет, манжеты и наколенники наглядно показывают, как трудно передвигаться пожилому человеку и выполнять простейшие операции. В интернете можно посмотреть ролики с использованием подобных костюмов и еще раз понять, что старость – это тяжело.

Но это всего лишь физиологические изменения, которые требуют помощи и поддержки со стороны окружающих. Не менее важные и сложные процессы происходят в психике пожилого человека, и подчас с ними справиться сложнее, чем с физической немощью.

Для удобства систематизации и оказания пожилым необходимой помощи в европейских странах разработана подробная градация категорий пожилых людей по степени потребности в уходе или внешней помощи. В большей степени, конечно, она полезна именно социальным и медицинским службам, которые принимают решение, как оптимально помочь пожилому человеку: достаточно ли приходящего социального работника, нужен ли патронаж или все же человеку комфортнее будет в доме престарелых с полноценным круглосуточным уходом. В странах с развитой гериатрической практикой для этих целей используют комплексную оценку состояния здоровья человека, где задействованы разнообразные специалисты.

Кроме оценки физического состояния необходимо понимать функциональный статус пожилого человека (какие действия он может совершать самостоятельно), его психическое здоровье (в первую очередь – интеллектуальные возможности и эмоциональное состояние), а также учитывать социально-экономические факторы (наличие семьи, родственников, финансовое положение и т.п.).

Для определения объемов социальной помощи особую роль играет установление функционального статуса. Для этого используются анкеты, цель которых – выявить степень независимости или зависимости от окружающих, возможности или невозможности самообслуживания. Так называемая «активность в повседневной жизни» включает в себя базовые функции – личную гигиену, одевание, прием пищи, функциональную коммуникацию и подвижность. «Активность в продуктивной деятельности» касается выполнения домашних обязанностей (уход за одеждой, уборка квартиры, приготовление еды, поддержание чистоты и безопасное проживание в квартире) и возможности обучаться новому. «Инструментальная активность» – это уже более сложный уровень: умение пользоваться деньгами, рассчитывать бюджет, совершать покупки и т.п.

Подобных тестов множество, но главное – это комплексный подход к человеку. К примеру, относительно физически здоровый и функционально активный пожилой человек может страдать от депрессии и из-за этого не выполнять простейшие операции (гигиена, приготовление пищи). Или человек вполне способен передвигаться по дому и даже выходить на улицу, но не может добраться до поликлиники, потому что нет необходимого транспорта в шаговой доступности, а

пешком одолеть большое расстояние он не в состоянии. На основе многочисленных тестов выясняется, *самостоятелен* ли пожилой человек (полностью), нужна ли ему *частичная помощь* и какая (на каком уровне активностей у него проблемы), *нуждается* ли он в *постоянной помощи*.

В нашей стране способность к самообслуживанию специалисты органов соцзащиты оценивают в процентах, то есть пожилому человеку могут дать такое заключение:

- способность к самообслуживанию сохранена, или
- способность к самообслуживанию снижена (на 25%; на 50% и т.д.)

## **Какая помощь требуется пожилым**

Люди, которые сохранили самостоятельность, если и нуждаются в чем-то, то только в общении и дополнительной информации. Они часто ищут кружки по интересам или обращаются за помощью в освоении, скажем, компьютера или каких-то новых для себя видов деятельности.

Тем пожилым, которые нуждаются в частичной помощи, как раз и нужны волонтеры, чтобы решить проблемы уборки, покупки продуктов и лекарств. Но это не отменяет психологическую поддержку, в которой они нуждаются – общение с волонтерами способно стабилизировать эмоциональное состояние пожилого человека и не допустить депрессии.

Третьему типу пожилых (нуждающиеся в постоянной помощи из-за физического состояния или серьезных когнитивных нарушений из-за деменции) необходима постоянная патронажная помощь на дому, или пребывание в стационарном учреждении (доме престарелых). Патронажную помощь мы обсуждать не будем, потому что оказание гигиенических услуг и постоянное сопровождение – дело профессионалов. Неопытный человек и другому не поможет, и себе навредит. А вот помыть пол, вытереть пыль на шкафах, разобрать антресоли, вымыть окна, сходить за продуктами или лекарствами – сделать то, что пожилому человеку тяжело, – молодым вполне под силу.

## **Кто должен помогать пожилым: родственники**

Пожилым людям должны помогать, в первую очередь, их родные и близкие, прежде всего дети. Ведь в соответствии с Конституцией РФ (п.3 ст.38) и Семейным кодексом (п.1 ст.87) совершеннолетние трудоспособные дети обязаны содержать своих нетрудоспособных нуждающихся в помощи родителей и заботиться о них. Так что в основном задача помощи пожилым возложена на их родных, что, к сожалению, не всегда получается на практике. Часто бывает так, что пожилой человек не создал семьи, или его дети уже умерли (это очень тяжело для пожилого человека – пережить своих родных). А может случиться и так, что вся родня живет на другом конце России, ведь в СССР практиковалось распределение на работу после окончания ВУЗа в разные уголки страны. Родители оставались в родном городе, а дети обустроивались и заводили семьи – в другом. Чем больше проходит времени, тем сложнее и тем, и другим поменять место жительства. А пожилые вообще очень болезненно относятся к переездам, поэтому, чем старше человек, тем сложнее ему перебраться на новое место, даже если там с распростертыми объятиями его ждет большая дружная семья. Бывает и так, что по какой-то причине отношения в семье не заладились. Тогда дети могут годами не навещать престарелого отца, живущего на соседней улице.

## **Кто должен помогать пожилым: государство**

Пожилым людям, которые остались без помощи близких, помогает государство. Для этого в России есть *Министерство труда и социальной защиты населения*, а в каждом регионе – департаменты социальной защиты населения и *Комплексные центры социального обслуживания населения (КЦСОН)*.

Отделения социальной защиты оказывают пожилым людям разностороннюю поддержку, начиная от консультаций и психологической помощи и заканчивая полным обслуживанием в стационарных учреждениях (домах престарелых, домах-интернатах, пансионатах и т.п. – названия могут быть разными). В *Комплексных центрах социального обслуживания населения (КЦСОН)* работают:

– *Консультативные отделения*, где пожилой человек может получить помощь правового характера, касающуюся социального обслуживания, материальных выплат, заключения договора на социальное обслуживание или определения пожилого человека в дом престарелых. Не в каждом КЦСОН есть отдельное консультативное отделение, зачастую все эти вопросы решаются в головном отделении социального обслуживания района.

– *Отделения психологической помощи* работают далеко не везде, в основном они есть в крупных городах. Созданы они как для экстренной психологической помощи, так и для повышения уровня грамотности пожилых людей в плане психологического здоровья и адаптации. Психологи ведут индивидуальный прием, чтобы восполнить недостаток в общении и снять эмоциональную нагрузку, а также работают с группами. Занятия могут быть направлены на профилактику эмоционально-негативных состояний (тревожности, депрессии, неадекватного отношения к себе и другим и т.п.) и просто на поддержание и сохранение памяти, на тренировку внимания, на активизацию логического и творческого мышления.

– *Отделения срочного социального обслуживания* занимаются выделением продуктовой и материальной помощи нуждающимся, например, бесплатного горячего питания, продуктовых наборов, одежды, обуви и других предметов первой необходимости. Кстати, такая помощь оказывается не только в государственных учреждениях, этим занимаются также благотворительные фонды и некоммерческие организации.

– *Отделения социального обслуживания на дому* помогают пожилым людям, частично утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в посторонней помощи временного или постоянного характера. К пожилому человеку может быть прикреплен социальный работник, который должен помогать ему в житейских и бытовых вопросах. Характер социальной помощи у нас заявительный, то есть пожилой человек сам должен обратиться за помощью, предоставив определенные документы, и заключить договор на социальное обслуживание на дому. Если пожилой человек не встал на учет в органы соцзащиты, пока еще был бодр и мог самостоятельно передвигаться, то, лишившись этой возможности, он фактически лишается и помощи. Здесь могут помочь добровольные помощники.

Теоретически, заявление в органы социальной защиты может подать как сам пожилой человек, так и любой человек от его имени, но лучше, конечно, волонтеру оформить доверенность, чтобы без всяких проблем общаться с государственными структурами.

Услуги социальной защиты сейчас платные, цены на них невысокие, но далеко не каждый пенсионер готов оплачивать помощь соцработника (особенно если помнит, что какое-то время назад эти услуги были бесплатными для всех). Социальные услуги на дому предоставляются бесплатно в том случае, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг ниже предельной величины, установленной законом субъекта Российской Федерации, или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно. Но этим условиям соответствуют далеко не все пожилые люди, нуждающиеся в поддержке.

К тому же время социального работника регламентировано, ведь подопечных у него обычно больше, чем положено, поэтому он навещает одного пожилого человека не чаще 2–3 раз в неделю и не всегда может выполнить какие-то дополнительные его просьбы.

А ведь помимо определенного набора бытовых услуг одинокому пожилому человеку необходимо просто общение, на которое у соцработника времени обычно не остается. Вообще в перечне есть даже такая услуга как «психологическая помощь», на которую отводится 30 минут (Московский регион), но за эту услугу пенсионер обычно не готов платить, в том числе и потому, что само понятие «психологическая помощь» ему просто не знакомо. На самом деле, большинство одиноких пожилых людей нуждаются не в помощи психолога, а в душевном внимательном собеседнике. Но, как мы понимаем, социальный работник просто не имеет возможности спокойно поговорить с подопечным за чашкой чая.

Для примера приведем здесь несколько позиций с одного из сайтов управления социальной защиты. Скажем, покупка и доставка на дом продуктов весом до 4 кг обойдется пожилому человеку в 230 руб. за час. Помощь в приготовлении пищи (при этом в услугу входят лишь разогрев пищи, чистка овощей, нарезка хлебных, колбасных, мясных изделий, кипячение воды в чайнике) – 115 руб. за полчаса, уборка (площадь до 36 м<sup>2</sup>) – 345 руб. за 1,5 часа (все средства гигиены за счет

клиента), оказание помощи в написании писем – 115 руб. за 30 минут. Предположим, что социальный работник два раза в неделю покупает для своего подопечного продукты, два раза в неделю помогает ему готовить, раз в неделю убирается, и раз в месяц пишет письмо родным на Дальний Восток – и уже набегает 4255 руб. за месяц. И это самые необходимые услуги, без санитарно-гигиенических или социально-медицинских.

Сумма немаленькая, и не каждый пенсионер в состоянии выкроить ее из пенсии. Правда, по закону размер ежемесячной платы определяется на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать 50% разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода. То есть, если пенсия у пожилого человека 12 тыс. руб., а предельная величина среднедушевого дохода, скажем, 10 тыс. руб. (величину среднедушевого дохода можно узнать в отделении соцзащиты или в МФЦ, но обычно размер предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг равен полуторной величине прожиточного минимума, установленного в регионе проживания), то он оформляет себе услуги соцработника на 1 тыс. руб., а если услуг нужно больше, то оставшиеся он может получить бесплатно. Только вот далеко не все об этом знают.

Социальные работники оказывают и некоторые патронажные услуги (смена памперсов, обработка пролежней, инъекции, приготовление еды и кормление и т.п.). По нормативам г. Москвы количество времени, отведенное соцработнику на все эти процедуры, – не менее 4 часов в день. А вот в стандартах министерства другого региона, которые есть в свободном доступе в Интернете, смена памперса соцработником производится 3 раза в неделю, равно как и оказание помощи в пользовании туалетом или судном.

– *Социально-досуговые отделения* позволяют пожилому человеку восполнить дефицит общения, найти новых знакомых, провести время с пользой, осваивая новые навыки и развивая творческие способности. На базе досуговых центров могут работать кружки компьютерной грамотности, хоры и танцевальные студии, краеведческие музеи и экскурсионные группы – разнообразие вариантов в конкретном отделении социальной защиты зависит только от фантазии его работников.

– *Социально-реабилитационные отделения (СРО)* нацелены на повышение качества жизни пожилых людей и медицинскую реабилитацию. Здесь обычно есть спортивные тренажеры, организуются группы скандинавской ходьбы, йоги и т.д., проводятся оздоровительно-реабилитационные мероприятия. Эти отделения могут работать совместно с учреждениями здравоохранения, тогда направление в СРО можно получить в поликлинике по месту жительства. Конечно, в зависимости от региона такие отделения различаются: где-то действует полустационарная форма, где-то возможен стационар, а где-то это просто группы здорового образа жизни. Целью СРО является сохранение у пожилых людей способности к самообслуживанию, укрепление здоровья, повышения физической активности и нормализация психологического статуса.

– *Отделения дневного пребывания* – это полустационарная форма обслуживания. Здесь можно получить полноценное питание (часто в пожилом возрасте человек перестает готовить, даже если в силах это сделать: он «кусочничает», целый день пьет чай и питается бутербродами) и пообщаться с другими людьми. В таких отделениях наблюдают за состоянием и здоровьем пожилого человека, организуют досуг и занятия физкультурой, проводят разнообразные мастер-классы, творческие и познавательные занятия. Находится в таком отделении человек только днем, на ночь возвращается домой. Продолжительность пребывания – в среднем 15 дней в год (но все зависит от конкретного региона).

– *В Отделение временного проживания* может обратиться человек, если по каким-то причинам он еще не готов переехать в дом престарелых, но уже не может быть один дома. К примеру, за пожилым человеком ухаживает родственник, которого положили в больницу или отправили в командировку. На это время пожилой человек может получить уход в отделении временного проживания. В некоторых северных регионах пожилой человек, живущий в деревне, на зиму переезжает в такое отделение, потому что не в состоянии колоть дрова, топить печь и носить воду, а летом возвращается домой. Время проживания в таких отделениях ограничено, но, если ситуация совсем тяжелая, то пожилому человеку могут пойти навстречу и продлить срок.

– *Стационарные учреждения (дома престарелых, дома-интернаты, пансионаты)*

В дом престарелых человек попадает, когда он не в состоянии заботиться о себе. И хотя нам зачастую кажется, что жить там невыносимо, но в большинстве случаев, особенно для пожилых людей из сельской местности, учреждение становится спасением. Если человек живет один, да еще не в условиях городской квартиры, а в деревенском доме, и сам ведет хозяйство, то, конечно, теплая комната в доме престарелых, еда, стирка, уборка – все то, что он вынужден был делать сам, а теперь делает кто-то другой, – это большое облегчение.

Для городских стариков дом престарелых необходим, если они совсем одиноки и не могут самостоятельно себя обслуживать. Иногда, впрочем, дом престарелых используют и как отделение временного пребывания – только для зимовки, а летом снова возвращаются к себе домой.

– *Социальные дома* – такая форма практикуется в Москве и в Санкт-Петербурге. Это чем-то напоминает дом престарелых, только у каждого человека есть своя отдельная квартира. В социальном доме постоянно действуют диспетчерский и медицинский пункт, есть столовая, прачечная, библиотека и концертный зал. Социальные работники обеспечивают помощь и интересную досуговую программу. Чтобы устроиться в социальный дом в Москве, надо передать свою квартиру в собственность государству.

Конечно, далеко не каждое отделение социальной защиты может похвастаться полным набором этих услуг, но основные формы помощи – социальное обслуживание на дому, полустационарное и стационарное обслуживание – так или иначе представлены везде.

*Министерство здравоохранения*

*Палаты милосердия в больницах/социальные койки*

Бывает так, что пожилой человек, живущий самостоятельно и прекрасно себя обслуживающий, внезапно теряет эту способность в связи с травмой (к примеру, перелом шейки бедра) или из-за инсульта/инфаркта. Тогда он попадает в больницу, там его лечат (то есть оказывают медицинские, а не социальные услуги) и после оказания необходимой медицинской помощи обязаны выписать. Но зачастую

выписать человека, потерявшего способность жить самостоятельно, в его одинокое жилье невозможно. Для таких случаев в больницах предусмотрены социальные койки – то есть, пока оформляются документы в дом престарелых (а этот процесс иногда затягивается, потому что Министерство здравоохранения и Министерство социальной защиты – это разные ведомства), человек остается в больнице и платит за свое пребывание 75% от пенсии. Раньше, до разделения этих министерств, такие отделения милосердия были во многих больницах, и бабушки жили там годами. Сейчас их меньше, но в сельских районах они все еще остаются. Иногда, если социальные койки в больнице не предусмотрены, врачи на свой страх и риск оставляют там пожилых людей «незаконно»: либо на бумаге выписывая и принимая в больницу снова, либо просто оставляя их на долгий срок. Поступит так врач или нет, зависит только от него, потому что формально больница социальные услуги (пребывание и уход) не оказывает.

### **Кто еще помогает пожилым: благотворительные проекты**

Проблема помощи пожилым людям настолько актуальна, что благотворительные организации не могут обойти ее стороной, хотя это очень трудная работа. Намного проще привлечь внимание к помощи детям или животным. Старости люди боятся, поэтому и помогать не спешат. К тому же, если помогаешь детям, ты вкладываешься в будущее, а старики вряд ли порадуют своими успехами и «полным выздоровлением» – от старости не вылечишься. К тому же и общаться с пожилыми совсем нелегко. Но все же некоторые благотворительные фонды решили помочь именно этой категории нуждающихся.

*«Благотворительный фонд Елены и Геннадия Тимченко»* (<http://timchenkofoundation.org/>) стремится решить проблемы пожилых людей на системном уровне, ежегодно проводит общероссийскую конференцию «Общество для всех возрастов», является учредителем конкурса «Активное поколение», поддерживает «Горячую линию помощи пожилым» и другие проекты поддержки пожилых людей.

*Благотворительный фонд «Образ жизни»* (<http://obrazfund.ru>) поддерживает программы помощи пожилым Благотворительного

фонда «Старость в радость», «Горячую линию помощи пожилым», а также оказывает информационную и юридическую помощь.

*Благотворительный фонд «Старость в радость»*

Благотворительный фонд «Старость в радость» ([www.starikam.org](http://www.starikam.org)) начинался как волонтерское движение: равнодушные люди, в основном студенты, ездили по домам престарелых с концертами, писали письма бабушкам и дедушкам. А сейчас это большой фонд, опекающий более 160 домов престарелых в более чем 20 регионах России. От проблем одиночества в казенных учреждениях фонд перешел к проблемам долгосрочного ухода за пожилыми людьми (сейчас пилотные проекты по реформированию системы реализуются фондом в нескольких регионах в тесном сотрудничестве с региональной властью). У фонда много программ, направленных на помощь пожилым людям:

«Праздник общения» – это поездки в дома престарелых с концертами, подарками, играми и главное – душевными разговорами;

«Ежедневный уход» – оплата услуг дополнительных помощниц по уходу в отделениях милосердия и организаторов досуга в домах престарелых;

«Уютный дом» – косметический ремонт зданий домов престарелых, закупка мебели и всего необходимого для учреждения;

«Медицина» – закупка лекарств и средств по уходу и реабилитации для подшефных домов престарелых;

«Досуг» – творческие занятия для лежачих пожилых людей, устройство «бытовых» и «игровых» комнат, творческих и ремесленных мастерских в подшефных домах престарелых;

«Внуки по переписке» – открытки с поздравлениями пожилых людей из домов престарелых с праздниками и днями рождения, а также регулярная переписка с ними;

«Летние волонтерские лагеря» – общение с пожилыми людьми из домов престарелых и косметический ремонт помещений в летнее время;

«Книга памяти» – сборник воспоминаний пожилых людей из домов престарелых.

Помощью одиноким пожилым фонд «Старость в радость» занимается точно, потому что основная деятельность направлена на дома престарелых. Но благодаря инициативе по разработке системы долгосрочного ухода качественные изменения должны коснуться, в том числе, и одиноких пожилых.

#### *Православная служба «Милосердие»*

Православная служба «Милосердие» ([www.miloserdie.ru](http://www.miloserdie.ru)) помогает разным группам нуждающихся, но помощь пожилым занимает в ее деятельности важное место. В фонде есть богадельня на 16 человек, где обеспечивается полноценный уход за немощными пожилыми людьми, есть служба патронажного ухода за пожилыми и инвалидами на дому, волонтерская помощь. К сожалению, все эти проекты работают только в Москве, хотя инициатива службы по восстановлению института сестричества (помощь в больницах и на дому сестрами милосердия) находит отклик и в других регионах.

#### *Благотворительный фонд «София»*

Межрегиональный Благотворительный Общественный Фонд «София» ([www.sofiafond.ru](http://www.sofiafond.ru)) помогает пожилым людям, находящимся в домах престарелых, инвалидам и одиноким ветеранам. Фонд развивает корпоративное волонтерство над ветеранами, шефствует над домами престарелых, отправляет продуктовые наборы одиноким старикам, организует субботники и праздники в домах престарелых, ищет волонтеров для пожилых людей, собирает и распределяет среди нуждающихся одежду и обувь.

#### *Проект «Наша летопись» Автономной некоммерческой организации «Студия-Диалог»*

«Наша летопись» – общероссийский проект, его задача – сбор воспоминаний пожилых людей и распространение их с помощью сайта <http://nashaletopis.ru> и радиопрограмм из цикла «Адреса милосердия». Цели проекта: фиксация, сохранение и распространение воспоминаний ветеранов войны и труда – уникальных материалов по истории нашей страны; занятость пожилых людей, привлечение их к важному и продуктивному занятию – написанию истории своей жизни; развитие у молодого поколения интереса к истории страны и уваже-

ния к представителям старшего поколения как к носителям уникального опыта и знаний; стимулирование межпоколенческого общения. По сути, этот проект – попытка зафиксировать уходящую историю повседневности 20 века – то, о чем молодежь не имеет представления (как люди жили, как воспитывали детей, что ели, на чем готовили, как проводили досуг и т.д.). Этот проект привлекает внимание к жизни пожилых людей, стимулирует интерес к истории своей страны (живые рассказы намного ярче строчек в учебниках) и в то же время помогает самим пожилым людям (выслушивание и запись историй, разговоры о жизни и прошлом – хороший вариант психологической поддержки).

*Всероссийская горячая линия помощи пожилым Автономной некоммерческой организации «Студио-Диалог»*

В марте 2013 г. начал работать общероссийский телефон горячей линии информационной и волонтерской помощи пожилым: 8 (985) 862-95-02. Организатором стала Автономная некоммерческая организация «Студио-Диалог» в партнерстве с Благотворительным фондом «Старость в радость», а финансовую поддержку линии оказывают Благотворительный фонд Елены и Геннадия Тимченко и Благотворительный фонд «Образ жизни». За почти пять лет работы на линию поступило более 9 тыс. звонков из всех регионов России. Обращаясь на линию, пожилые люди получают информационную, социально-бытовую (волонтерскую), юридическую, психологическую (проблема дефицита общения), а иногда и гуманитарную (продуктовые посылки, помощь средствами по уходу за лежачими больными) поддержку. Для оказания волонтерской помощи координатором горячей линии привлекаются волонтеры фонда «Старость в радость», московского и региональных отделений, дружественные региональные фонды и епархиальные отделы по социальному служению.

*Региональные инициативы*

Как видите, всероссийских фондов и проектов, помогающих пожилым, совсем немного, поэтому очень приятно, что такие инициативы появляются и на региональном уровне, ведь, несомненно, проще помочь пожилому человеку, если он рядом.

*Челябинская региональная общественная организация помощи людям в трудной жизненной ситуации «Солнечный день»* оказывает всестороннюю поддержку пожилым и инвалидам Челябинской области. Организация является представителем всероссийского фонда

«Старость в радость» на территории Челябинской области. С 2012 г. добровольцами и сотрудниками организации ведется работа по нескольким направлениям. «Солнечный день» сотрудничает с шестью домами престарелых и инвалидов на территории Челябинской области: проводит там концерты и праздники, оказывает гуманитарную помощь, организует выезды бабушек и дедушек в театры. Работает проект «Внук по переписке», в рамках которого жители трех домов престарелых города и области получают письма и общаются с добровольцами со всех регионов России. Организация также оказывает адресную помощь одиноким пожилым людям и инвалидам, проживающим на территории Челябинской области.

Организация «Солнечный день» начиналась с оказания помощи одному дому престарелых и нескольким пожилым жителям Челябинска, а сегодня у нее более полутора тысяч подопечных, и их число постоянно растет. Ознакомившись с опытом работы Всероссийской горячей линии информационной и волонтерской помощи пожилым, с марта 2016 г. «Солнечный день» организовал собственную региональную горячую линию помощи пожилым и инвалидам. Подопечные проекта «Солнечный телефон» получают консультативную и гуманитарную помощь, а также помощь добровольцев.

*Саратовский региональный общественный фонд социальной поддержки «Забывтые живые» (fondstariki.ru)* основным направлением своей деятельности выбрал заботу о пожилых людях. Фонд помогает людям из реабилитационных отделений комплексных центров социального обслуживания и одиноким старикам. Фонд организует праздники, дарит подарки, проводит «Добрые елки», отправляет продуктовые наборы одиноким пожилым людям.

## **Почему с пожилыми так трудно**

Пожилый человек – это особый мир, к которому нужно уметь подобрать ключик. Общение с пожилыми зачастую становится трудным: старики кажутся слишком занудными, сосредоточенными на прошлом, привязанными к никому не нужным вещам и воспоминаниям. Чтобы принять, нужно понять, поэтому в этом разделе мы поговорим о психологических особенностях человека в старости.

В пожилом возрасте все течение жизни определяет осознание своей смертности, причем смерти приближающейся, неизбежной. Мысль о смерти становится основным фоном жизни. И это приводит к довольно сложному внутреннему противоречию: с одной стороны, каждый человек хочет прожить свою жизнь до конца, но, с другой стороны, ему нелегко принимать собственное старение как приближение к последнему рубежу. Пожилой человек боится смерти, но она неотступно преследует его, так что ему необходимо разговаривать на эту тему. Не пугайтесь, если ваши родные или подопечные обсуждают чужие похороны или даже планируют свои, не переводите разговор на другие темы, боясь травмировать пожилого человека. Наоборот, если он сам выходит на эти темы, их нужно обсуждать. Не стоит пугаться, если ваш близкий собирает себе наряд на похороны и даже проговаривает список гостей на поминках – это нормально. Раньше, когда вопросы смерти не были столь табуированы, совершенно обычным было приготовить себе заранее гроб, не говоря уже о завещании и последних распоряжениях. Сейчас подобное принятие смерти возрождается в некоторых странах. К примеру, в сети ходит ролик о группе австралийских пенсионеров, которые своими руками изготавливают для себя гробы, потому что покупать их слишком дорого. А пока не подошло время прямого использования, гробы служат скамейками, комодами или сундуками в домах их владельцев.

Вторая особенность пожилого возраста – изменение восприятия времени. У молодых людей все устремления направлены вперед, к новым свершениям, достижениям и планам. В старости же время как бы поворачивает вспять – будущего слишком мало, чтобы заполнить весь горизонт событий, зато прошлое требует рефлексии и оценки. Основной внутренней работой в старости становится осмысление и принятие собственной жизни. Именно от того, принял ли человек себя и свою судьбу, зависят спокойствие и гармония в пожилом и старческом возрасте. Поэтому для пожилых людей настолько ценны их воспоминания: все ошибки и свершения, даже самые маленькие и незначительные, с точки зрения мировой истории, события собственной жизни. Отсюда – желание рассказать, обсудить и получить от слушателя подтверждение своим оценкам прошедших событий.

Пожилого человека надо слушать, и его надо слышать. Это не так сложно, но к таким разговорам нужно быть готовым. Если пожилой человек остро переживает события прошлого (к примеру, развод или

несостоявшийся брак, не сложившиеся судьбы детей, непризнание в профессиональной сфере и т.п.), следует найти те аргументы, которые сгладят негативные стороны личной истории и укажут на позитивные. И это не будет ложью или подхалимством: жизнь человека бесценна во всех проявлениях, надо лишь уметь отмечать разные ее грани.

Для пожилого человека важными становятся самые незначительные, на взгляд постороннего, вещи – ими наполняется вся жизнь. Старые фотографии и письма, детские рисунки, сувениры и безделушки из прошлого – все это становится важной частью настоящего и неразрывно связывает пожилого человека с его жизнью, фактически они становятся артефактами, символами этой жизни. Конечно, тяжело бывает в который раз выслушивать историю про «ту самую фуражку» или «вот эту ленточку» на фотографии, но делать это необходимо, ведь такие мелочи – возможно, последнее, что держит человека в этой жизни.

Вообще постоянные разговоры о смерти, повторяющиеся рассказы о прошлом, попытки осмыслить свою жизнь и сделать какие-то философские выводы – то, что порой кажется таким надоедливым и ненужным, – очень важно и полезно для пожилого человека. Намного хуже, если он молчит и держит все в себе. Это может быть признаком депрессии или вообще скорого ухода из жизни.

## **Модели старения**

В пожилом возрасте человек прекращает активную рабочую деятельность, уходит на пенсию и его жизнь неизбежно меняется. Люди могут по-разному реагировать на эти изменения, и реакция во многом зависит от того, каким был их жизненный путь, какой характер у них сформировался. В старости основные качества личности только углубляются – их почти невозможно изменить.

Достигая пожилого возраста, человек, осознает он это или нет, стоит перед выбором: активно развиваться дальше как личность, или просто выживать (доживать). Если всю жизнь человек был открытым, общительным, деятельным, жил для других, легко адаптировался к разным жизненным ситуациям, то в старости, несмотря на трудности

этого возраста, он сохранит продуктивный тип мышления. Такие люди с радостью идут на контакт с молодежью, причем они готовы именно общаться, дружить, а не надоедать нравоучениями. Они обычно довольны жизнью, несмотря на болезни и непростое материальное положение, и от общения с ними всегда получаешь радость.

Такие позитивные пожилые редко обращаются за поддержкой, наоборот – готовы предложить свою помощь, потому что они сохраняют свой круг общения, даже если у них нет семьи. Как ни странно, ветераны войны, фронтовики, те, кто пережил блокаду, эвакуацию и тяжелые военные годы, – а это люди очень преклонных лет – могут показать нам пример позитивного отношения к жизни. Порой люди в 90 лет оптимистичнее, бодрее и активнее, чем поколение 60+. С ветеранами всегда интересно общаться молодежи, это замечательный вариант для волонтерской деятельности школьников.

Пожилые, выбравшие, сознательно или нет, деструктивный путь, часто включают определенные защитные механизмы, чтобы сберечь свои эмоциональные ресурсы. Типичные поведенческие реакции таких людей – либо хроническая озабоченность и беспокойство, то есть внутренняя готовность к негативному развитию событий, либо, наоборот, эмоциональная отстраненность, видимое безразличие, не включенность в ситуацию, что связано с желанием избежать страданий и волнений.

Часто пожилые люди страдают от возрастной депрессии. Она выражается в плохом настроении, ощущении пустоты и ненужности, окружающая действительность воспринимается негативно, они тревожно мнительны, часто обижаются. В таком состоянии человек фиксируется на чем-то одном, например, на состоянии своего здоровья. С помощью попыток вылечить имеющиеся или мнимые болезни такие люди пытаются убежать от страха старения, ведь болезнь, в отличие от старости, можно вылечить. Часто они попадаются на уловки мошенников, предлагающих лекарства или приборы «от всех болезней», нередко ищут способы устроиться на консультацию к врачу в Москве, потому что местные врачи «не лечат», пытаются попасть в медицинский центр или клинику, даже за свой счет, потому что участковый врач «не хочет» лечить, а там за деньги все сделают и т.п.

Другой тип фиксации связан с притеснениями, моральными или физическими. Такие пожилые люди жалуются на родных, которые хоят их «сжить со света», обижают и несправедливо к ним относятся. Это обязательно нужно иметь в виду, если вам поступают жалобы на домашнее насилие. Тут не стоит поддаваться эмоциям, а надо постараться выяснить подробности.

Еще одним защитным психологическим механизмом является фиксация на «светлом прошлом» и на собственной значимой роли в этом прошлом. Не просто на воспоминаниях, ведь обращение к ним – естественная вещь для пожилого человека, а акцент на том, что раньше все было лучше, а без меня вообще ничего не работало.

В жизни пожилого человека важное место занимают воспоминания, поэтому многие начинают писать мемуары, чтобы прожить свою жизнь заново. Далеко не все готовы сами стать «писателями», однако практически все, даже те, кто пережил расстрел родных и концлагерь, с удовольствием рассказывают о своей судьбе. Поэтому одной из форм помощи пожилым, как мы уже говорили, является сбор и запись историй жизни для проекта «Наша летопись».

Если для человека самым важным в жизни была работа и карьера, то подтверждение собственной социальной значимости становится очень важным именно в период старения. Для пожилых людей, особенно для мужчин, выход на пенсию, прекращение работы и связанная с этим потеря своего высокого профессионального и социального статуса является причиной стресса, даже если у него есть любящая семья. Чаще всего этот уход вынужденный – пожилые люди стараются до последнего удержаться на работе, даже если изменяется функционал их деятельности. Такие люди готовы предложить свою помощь молодому поколению – школьникам или студентам – особенно, если их работа была связана с научной или преподавательской деятельностью. И, на самом деле, было бы просто чудесно использовать такой ресурс, полезный и пожилым, и молодым, ведь опытные специалисты обладают огромным багажом знаний и навыков.

Одним из важнейших показателей качества жизни в старости является ощущение собственной нужности. Даже тот факт, что пожилые люди теперь не могут материально помогать своим детям и внукам, а порой сами нуждаются в их поддержке, очень влияет на их пси-

хологическое состояние. Нужность, востребованность расценивается ими как синоним жизни. Они очень хотят быть полезными, поэтому часто, обратившись за помощью, потом благодарят волонтера или координатора, вручая небольшие подарочки: шоколадку, банку варенья, вязанные носки. Ни в коем случае не стоит отказываться от этих знаков благодарности, ведь таким образом они получают подтверждение своей нужности и полезности. Именно поэтому пожилые люди готовы отдавать нуждающимся свою одежду, вяжут теплые вещи для детей из дома ребенка или детского дома, перечисляют благотворительные пожертвования из своей совсем небольшой пенсии.

Спутником старости обычно является одиночество, но надо понимать, что это чувство исключительно субъективное. Человек, даже окруженный любящей семьей, может остро переживать свое одиночество, которое раскрывается перед ним с осознанием близости смерти. И наоборот, одинокий пожилой человек может быть совершенно самодостаточным, жить насыщенной внутренней жизнью и не ощущать одиночества.

Волонтерам надо знать, что при личной встрече с пожилым человеком, который нуждается в помощи, они столкнутся не с той приятной в общении бабушкой из сказок, какая им, возможно, рисовалась в воображении. Они могут встретиться с человеком в состоянии депрессии, который либо суетливо беспокоен, то и дело обижается, раздражается, сердится, либо эмоционально отстранен, как будто безразличен ко всему. При общении с таким человеком от волонтера требуется терпение, внимание и сочувствие, а также понимание, с чем может быть связано такое поведение.

Не надо путать психологические особенности пожилого человека и деменцию. Деменция – это не особенности характера, который портится с годами, не капризы и не причуды, а самая настоящая болезнь, тяжелое расстройство интеллекта, вызванное заболеванием головного мозга.

Деменция появляется обычно в пожилом возрасте, человек с деменцией становится тяжелым бременем для всей семьи. Кроме медицинского термина «деменция» в обиходе используются слова «старческое слабоумие» и «маразм». Деменция возникает у пожилых людей: среди лиц старше 65 лет от нее страдают 5 – 10%, старше

85 лет — каждый третий. Деменция относится к когнитивным нарушениям, на фоне расстройств интеллекта изменяется поведение человека, становится более скудной гамма испытываемых им эмоций, человек деградирует как личность.

При деменции наблюдаются расстройства мышления, памяти, внимания, речи, человек утрачивает ранее усвоенные знания и навыки, а также практически не способен приобретать новые. Специалисты различают дементные состояния по степени тяжести, их определяют по тому, насколько человек способен к самообслуживанию, насколько нуждается в уходе.

*Легкая деменция* — это состояние, когда человек не способен уже выполнять свои профессиональные обязанности, наблюдается снижение его социальной активности, ослабление интереса к внешнему миру, он отказывается от былых увлечений и привычных форм проведения досуга. При этом он сохраняет все навыки самообслуживания и нормально ориентируется в пределах собственного дома.

При *умеренной деменции* человек теряет навыки пользования бытовыми приборами, телефоном, может испытывать трудности с открытием дверных замков. Такой человек постоянно нуждается в подсказках со стороны окружающих, однако сохраняет навыки личной гигиены и самообслуживания.

*Тяжелая деменция* характеризуется полной дезадаптацией человека, потерей навыков самообслуживания, он нуждается в постоянном уходе и полностью зависит от посторонней помощи даже в самых простых действиях (одевание, прием пищи, гигиена).

Человек с деменцией может говорить, что его кто-то хочет отравить, что повсюду его преследуют враги или инопланетяне, он всерьез подозревает соседей в том, что они взламывают его шкафы, стоит только отвернуться или выйти из дому, а может просто забывать все, о чем вы говорили, по несколько раз рассказывать одно и то же, просить о том, что уже сделано. При разговоре признаки деменции могут проявиться не сразу. Пожилые люди с деменцией иногда сохраняют привычную логику, могут нормально поддерживать разговор и не проявлять признаков болезни, пока тема не коснется какого-нибудь пункта. Конечно, если вы поняли, что у человека есть призна-

ки деменции, то всю получаемую информацию необходимо трезво взвешивать.

Однако есть немало пожилых людей, радующихся жизни, несмотря на состояние здоровья и бытовые условия, и отвечающих искренней благодарностью за малейшие проявления внимания к ним.

## **Старость в городе и в деревне**

Старость в крупных городах и в сельской местности – две большие разницы. В крупных городах выше качество жизни, горожанам доступны все блага цивилизации от элементарных бытовых удобств, которые очень важны в пожилом возрасте, – канализация, горячая и холодная вода, отопление, электричество, связь, магазины и аптеки – до транспорта и качественной медицинской помощи. Минусом городского проживания зачастую является одиночество, потому что в современных городах даже соседи по лестничной клетке часто не знают друг друга.

В городах органы социальной защиты могут просто не знать, какие пожилые люди на их участке остро нуждаются в помощи соцработника, так как система помощи заявительная. И пока кто-то не подскажет одинокому пожилому человеку обратиться в социальную защиту, тот может и не знать, что такое возможно.

В деревнях, поселках и малых городах ситуация иная – все друг друга знают, все друг у друга на виду, поэтому и помощь от соседей чаще приходит именно в сельской местности. Тем более там пожилому человеку выжить в одиночку практически невозможно. Особенно зимой, когда для того, чтобы обеспечить себя теплом и приготовить еду, необходимо ежедневно совершить ряд действий: расчистить дорожки от снега и льда, принести дрова, набрать воду, затопить печь, сходить за продуктами (а магазин может быть в соседней деревне), покормить домашних животных. Не говоря уж о туалете на улице и необходимости посещать баню, чтобы помыться.

В селах и деревнях органы социальной защиты, скорее всего, знают всех пожилых людей наперечет, соответственно, и помощь там по-

явится раньше, и внимания будет больше. Другое дело, что на селе и в малых городах у КЦСОН не всегда хватает ресурсов, чтобы отправить соцработников во все отдаленные деревни к каждой нуждающейся в помощи бабушке.

Что же касается моделей старения в городе и в деревне, то это процесс очень индивидуальный. Конечно, необходимость вести хозяйство в сельской местности делает деревенских стариков более выносливыми и трудолюбивыми по сравнению с городскими, живущими в квартирах с удобствами. Но все же здесь очень много зависит от человека: в деревне кто-то до 80 лет будет держать коров и колоть дрова, а кто-то в уже в 60 начнет проситься в дом престарелых. В городе в 80 лет можно вести активный образ жизни, а можно после выхода на пенсию целыми днями смотреть телевизор и практически не покидать свою квартиру.

## **Принципы бесконфликтного общения**

Общение с пожилым людьми бывает зачастую трудно для молодежи из-за разницы в возрасте и непонимания психологических особенностей старости, о которых мы говорили выше. Основными вашими помощниками в общении станут терпение и принятие. Для начала мы перечислим **общие правила общения с пожилыми**:

**1. Старайтесь говорить с пожилыми людьми чуть медленнее, четче и немного громче, чем с обычными собеседниками**, но при этом, если бабушка не жалуется на глухоту и не просит повторить погромче, не стоит кричать ей в ухо.

**2. Постарайтесь не употреблять сленг, а все непонятные пожилому человеку современные реалии объясняйте доступным ему языком**, при возможности находя ясные для него примеры (например, иностранное слово «волонтер» можно заменить более знакомым для старшего поколения словом «тимуровец»).

**3. Обращайте внимание на то, насколько пожилой человек готов общаться с вами в данный момент**. Может быть, именно сегодня весьма общительный по природе пенсионер утомлен или плохо себя

чувствует, и поэтому не в состоянии уделить много времени и сил беседе.

**4. Если уж вы разговариваете, будьте «включенными», проявляйте заинтересованность и участие.** Если вы решили спросить о самочувствии просто так, «для галочки», это прекрасно видно, особенно пожилому человеку.

**5. Во время беседы ни в коем случае не отвлекайтесь на звонки по телефону, на общение в сети и смс.** Если ждете важный звонок, извинитесь и предупредите об этом пожилого человека, но не проверяйте телефон каждые пять минут, просто поставьте на вибрацию и уберите в карман.

**6. Не только расспрашивайте пожилого человека, но и рассказывайте о себе.** Степень открытости каждый определяет сам, но, безусловно, что-то о своей жизни и о себе рассказать нужно.

**7. Делитесь своими новостями, и не ждите в ответ каких-то новостей от пожилого человека, особенно если он не выходит из дома.** Но всегда можно обсудить последнюю прочитанную им книгу или увиденный недавно фильм. Новые эмоции и впечатления очень важны, так что рассказывайте все, что вас удивило за последнее время, что вы узнали нового (правда, с некоторыми оговорками, о них ниже).

**8. Обязательно выделяйте позитивные стороны жизни пожилого человека, не стесняйтесь хвалить его.** Для этого всегда можно найти повод, а это очень поддержит и ободрит бабушку или дедушку.

**9. Находите общие позитивные темы для разговора:** литература, искусство, природа.

**10. В ходе разговора старайтесь не ранить пожилого человека.** Не стоит спрашивать: «А почему вас бросил сын?/А что, муж у вас давно умер?». Вы все равно рано или поздно узнаете все подробности его жизни, но начинайте знакомство с позитивных моментов («Какая чудесная фотография! Это Вы? Какая же красавица! Наверное, от женихов отбоя не было!»).

**11. Не бойтесь, если пожилой человек в ходе беседы начинает плакать.** В старости люди более эмоциональны и чувствительны. Не бойтесь слез, дайте человеку выплакаться, посочувствуйте. Часто пожилым не хватает тактильных ощущений: возьмите пожилого человека за руку, приобнимите за плечи, если это не доставляет ему неприятных ощущений – обязательно наблюдайте за его реакцией. Не пытайтесь успокоить его фразами: «Ну, ничего страшного! Что же сразу плакать?». Наоборот, поплакать иногда нужно, и нужно сочувствовать. Конечно, затем можно перевести разговор на что-то более позитивное, но делать это надо осторожно и не быстро.

**12. Старайтесь запоминать детали биографии человека, о которых он вам рассказывал, и при случае напоминайте ему о них** – понимание того, что он для кого-то важен и интересен, вызывает желание жить.

Часто приходится видеть в магазине или поликлинике пожилых людей, которые шумно что-то выясняют, а порой и скандалят. У каждого, наверное, возникает мысль: «Как же с ним близкие общаются?». Конечно, люди бывают разные, и ситуации тоже. Но уж если вы решили как волонтер помогать пожилым, вам так или иначе придется с ними общаться. Чтобы этот процесс был спокойным, конструктивным и приносил удовольствие обеим сторонам, необходимо знать некоторые **правила бесконфликтного общения с пожилыми людьми**. Кстати, они помогут вам при взаимодействии с вашими родителями и старшими родственниками.

**1. Не забывайте видеть в каждом человеке личность и уважайте ее.** Даже самый трудный характер не должен заставить вас забыть, что перед вами – человек, за плечами которого длинная жизнь, человек со своей историей и судьбой, зачастую непростой, что и сказалось на характере.

**2. Помните, что с возрастом все черты характера только заостряются, углубляются, становятся более выраженными.** Это примета старости, она одинакова для всех. Поэтому с пожилыми общаться труднее, так что всегда помните про пункт 1.

**3. Не забывайте о том, что пожилого человека невозможно изменить или перевоспитать.** Это давно сложившаяся личность со своими

особенностями и чертами. Даже если пожилые «чудят» или высказывают какие-то несовременные мысли – переубедить их и воспитать, как детей, не получится. Пожилой возраст часто сравнивают с детским, из-за этого порой возникает желание общаться с пожилым человеком как с ребенком – немного свысока, декларативно. Да, порой действительно приходится объяснять пожилому человеку какие-то с нашей точки зрения элементарные вещи, как младенцу (особенно если бабушка или дедушка страдают деменцией). Но все равно перевоспитать его не получится.

**4. Чаще всего пожилому человеку не хватает общения, так что давайте ему возможность выговориться.** Наберитесь терпения, и с вниманием выслушайте рассказ о том, что тревожит пожилого человека, пусть даже это будет в пятый, десятый, двадцатый раз. Иногда пожилые люди просто забывают, что уже делились с вами этими переживаниями. Но чаще всего повторяющаяся история настолько волнует его, настолько важна для него, что требует неоднократного повторения. Возвращение к прошлому, как мы уже говорили, помогает осознать, оценить прошлое и – в идеальном варианте – принять его. Это необходимо для конструктивного развития в старости, для спокойствия самого человека. Но в жизни каждого бывают моменты, которые сложно принять, мысленная работа над которыми ведется постоянно. Чаще всего это экзистенциальные проблемы: проблема выбора пути (профессии), выбор супруга, воспитание детей (это особенно острая проблема для пожилых, которые при живых детях и внуках остались одни) и прочее. Те пожилые люди, которые пережили войну, постоянно возвращаются к событиям прошлого, особенно если какой-то эпизод нанес тяжелую психологическую травму. Проговаривая, рассказывая, они пытаются залечить ее. Помогите им в этом, не перебивайте рассказ, дослушивайте до конца. Да, на это требуется много времени, но это просто необходимо, особенно одинокому пожилому человеку.

**5. Будьте внимательными, поймите, настроен ли сейчас человек слушать вас, или хочет высказаться сам.** Не обижайтесь, если он вас перебивает, дайте выговориться, и не перебивайте сами.

**6. Проявляйте живое участие и сочувствие, даже если вы в чем-то не согласны с пожилым человеком.** К примеру, он рассказывает, как потакал капризам своих детей, а они, став взрослыми, оплатили

ему жестокостью и равнодушием. Тут нет смысла читать ему лекцию о воспитании детей. Прошлое уже не изменить, а помочь сейчас можно, только приняв пожилого человека таким, какой он есть, и тем самым помочь ему самому принять себя.

**7. Не обижайтесь, если пожилой человек начинает кричать,** жалуясь на государство/чиновников/жизнь/судьбу. Дайте ему выговориться, пожаловаться. Он кричит не на вас, просто вы, скорее всего, – единственный его собеседник. Ведь его непосредственные «обидчики» – например, государственные чиновники или врачи в поликлинике – не будут выслушивать жалобы ни по телефону, ни лично, а накопившись проблем и обид хватает у всех. Чаще всего, покричав и поругавшись, пожилой человек успокаивается и благодарит именно за то, что его выслушали. Так что не пытайтесь остановить поток жалоб, объясняя, что не вы виноваты в том, что пенсии не повышают, с жильем не помогают, медицина не лечит – просто посочувствуйте. Дайте понять, что вы разделяете его боль и проблемы.

**8. Примите как данность, что пожилые люди будут давать вам разнообразные советы.** Желание учить и передавать свой опыт – это нормальный процесс для пожилого человека. Не смейтесь и не отмахивайтесь от советов, которые могут вам показаться, на первый взгляд, несовременными и наивными. Либо просто терпеливо выслушайте, не споря и вежливо благодаря, либо, и это лучше, постарайтесь усмотреть ценное зерно в том, что вам говорят. Это звучит банально, но пожилой человек опытнее вас, он прожил долгую жизнь и многое оценивает с высоты своего опыта. Прислушайтесь к советам, возможно, они вам помогут, о чем, конечно, надо с благодарностью сообщить пожилому человеку. Так он получит подтверждение своей нужности, что, как мы уже говорили, невероятно важно в пожилом возрасте.

**9. Старайтесь в общении с пожилым человеком не поднимать сложные темы, которые могут вызвать конфликт.** Скажем, вы поняли, что бабушка убежденная коммунистка, цитирует Ленина и Сталина, значит, ей не стоит рассказывать, что вы недавно побывали в «Музее истории ГУЛАГа» и вам там понравилось. Избегайте идеологических и политических споров. Помните: общение с бабушкой – это не арена политической борьбы, а способ помочь человеку и избавить его от одиночества. Так что смиритесь, крепитесь и выслушивайте

даже не находящие у вас отклика сентенции, не раздражаясь и не споря. Можно просто кивать головой в ответ и «угукать», если вы боитесь, что, начав отвечать, сразу же поссоритесь.

**10. Не спорьте с пожилым человеком и не пытайтесь его переубедить, конечно, если поднятый вопрос не угрожает безопасности и здоровью пожилого человека** (подробнее об этом в разделе «Знакомим с основами безопасности»). Но если бабушка предложила вам вымыть посуду горчицей, потому что не любит «химии», не спорьте, просто сделайте так, как она просит.

**11. Основа бесконфликтного общения с пожилым человеком – это ваше терпение, уважение и принятие человека таким, какой он есть. В большей степени это именно ваш труд.** Не стоит ожидать от пожилого человека такого же принятия и терпения. Конечно, встречаются по-настоящему мудрые и тактичные пожилые люди, и это просто подарок для волонтера. Но такое бывает далеко не всегда. Так что не ожидайте, что бабушка будет понимать, принимать и жалеть вас, надо настраиваться помогать именно пожилому человеку. Общение с пожилым человеком – это ваша забота о нем. И это просто бесценный подарок для любой бабушки и любого дедушки.

# Волонтеры как ресурс

## Кто такие волонтеры

Волонтер, или доброволец, – это человек, который в свое свободное время помогает другим. Сегодня помогать можно огромным количеством способов и самым разным категориям нуждающихся. Помощь волонтера не материальная, тут необходимы те ресурсы, которые есть практически у каждого: свободное время, навыки, умения и таланты. Кто-то может помочь пожилому человеку с уборкой, а кто-то – просто погулять и пообщаться, кто-то может писать письма бабушкам и дедушкам в интернаты, а кто-то – потратить выходной на поездку в дом престарелых, а можно, к примеру, в социальных сетях привлекать внимание к проблемам пожилых людей.

Вариантов множество – для каждого найдется дело по силам и по вкусу. Можно помочь с транспортом – отвезти на своей машине пожилого человека, например, к врачу, или забрать вещи или подарки для пожилых. Можно использовать свои профессиональные навыки или таланты: фотограф сделает замечательные фотографии пожилых, парикмахер или стилист могут устроить настоящий праздник бабушкам из дома престарелых, которые в душе остались молодыми и хотят быть красивыми, врач или юрист – помочь с консультацией. Если вы творческий человек, художник или рукодельница, можно порадовать бабушку чудесной картиной или сделанными с душой вещами, или

выставить их на благотворительной ярмарке как лот, а на вырученные средства купить необходимые пожилому человеку лекарства. Если вы хороший организатор, то будете незаменимы при планировании волонтерских акций. А если психолог, то именно ваша помощь необходима пожилому человеку с депрессией или «выгорающим» волонтерам. Всегда можно придумать, как в волонтерстве применить таланты и способности каждого человека.

## **«Организованный» волонтер**

Когда человек понимает, что готов помогать другим, он ищет место, где нужна его помощь. В России много некоммерческих организаций и благотворительных фондов, которые помогают самым разным категориям нуждающихся, и всем им нужны волонтеры. Фонды, как и виды помощи, бывают совершенно разными, так что тут волонтерам остается только выбирать. Процедура вступления в волонтерские ряды примерно одинакова: вас попросят заполнить анкету, проверят ваши документы, пообщаются с вами лично, чтобы понять, где и как лучше всего использовать ваши силы и таланты. В некоторых случаях волонтеру может потребоваться медицинская книжка и специальное обучение, например, если волонтеры планируют помогать в доме ребенка, в больнице или общаться с детьми-инвалидами.

Плюсов у «организованного» волонтерства, несомненно, много. Во-первых, это организационная поддержка (волонтерам не надо самостоятельно решать вопросы с транспортом, договариваться с администрацией дома престарелых и т.п.) и обучение. Для добровольцев проводятся семинары и тренинги, на которых подробно рассказывают про все подводные камни этой работы, направляют и помогают. При необходимости организуют и психологическую поддержку, ведь волонтеры могут «выгорать». Но главное – это команда единомышленников, которая всегда поможет и поддержит.

Многие волонтеры становятся настоящими друзьями не только в волонтерстве, но и в жизни, а это большая ценность. Волонтер фонда или некоммерческой организации в любой ситуации знает, что он не один, и при любых затруднениях и проблемах ему есть куда обратиться, он – часть команды и многолетней системной работы, кото-

рую проводит фонд. К тому же для волонтеров проводятся встречи, праздники и командные мероприятия. Волонтерский труд бескорыстен и конечно не оплачивается, однако фонд может взять на себя транспортные расходы, если волонтерская помощь связана с поездкой, и даже позаботиться об их питании.

## **«Неорганизованный» волонтер**

Волонтер может и не состоять ни в какой организации и не принадлежать ни к какому движению. К примеру, очень многие люди, которые помогают пожилым соседям или незнакомой бабушке на улице, даже не задумываются, что они являются «неорганизованными» волонтерами. Кстати, помощь одиноким пожилым зачастую ложится на плечи равнодушных знакомых и соседей. Так что оглянитесь вокруг, может, вы, сами того не зная, уже много лет являетесь волонтером и делаете замечательное доброе дело. Сейчас благодаря социальным сетям создаются стихийные волонтерские группы для помощи нуждающимся или для проведения какой-то акции, например, праздника в детском доме. Иногда такие группы после единственной акции распадаются, а порой с этой акции начинается масштабное волонтерское движение или новый благотворительный фонд. Но у таких волонтеров, как правило, нет стратегического плана, к тому же им придется налаживать отношения с администрацией учреждения и полностью решать все организационные вопросы, включая транспорт, пожертвования, подарки, угощение и т.д.

В любом случае, не следует бросать начатое дело и пытаться найти себе другое применение – лучше помогать кому-то одному, но постоянно. Есть еще одно обязательное правило для всех волонтеров: если близкие нуждаются в вас, помогать надо, прежде всего, им, хоть это порой не столь интересно и не выглядит таким важным и социально значимым делом. Не стоит бросаться в отдаленный дом престарелых к незнакомым одиноким старикам, когда твоя собственная бабушка заболела или просто давно не видела своего единственного внука. Как бы банально это ни звучало, но если все станут заботиться о своих родных, то помощь волонтеров будет не столь актуальной, да и вообще мир заметно улучшится.

## **Возрастные рамки волонтерства**

Помогать пожилым, при желании, могут люди любого возраста, начиная от детей (под руководством родителей или учителей) и заканчивая самими пенсионерами (в фонде «Старость в радость» активно трудятся так называемые «серебряные волонтеры»), но, конечно, у каждого возраста есть свои особенности. И их важно учитывать, формируя волонтерскую команду.

### ***Дошкольники и младшие школьники***

Детей лучше всего привлекать к творческим мероприятиям: концертам, театральным постановкам, изготовлению поделок, подарков и открыток. Можно брать детей с собой в поездки в дома престарелых или навещать всем классом ветеранов в праздники. Пожилые люди очень любят детей, особенно если у них нет своих детей/внуков, и общение с ними – огромная радость. Но здесь вся ответственность лежит на их родителях. Сможет ли ребенок перенести далекую поездку? Не пугает ли его состояние дома престарелых и вид бабушек? Сколько времени ребенок сможет выслушивать истории пожилого человека? Не травмируют ли его, к примеру, рассказы о зверствах фашистов? Все это должно оцениваться родителями или педагогами. Особенно внимательными надо быть, если вы хотите взять ребенка к пожилому человеку домой. Пожилые люди очень любят общаться, и время для них течет иначе, так что родитель или педагог должен заранее – очень тактично – обговорить формат и продолжительность встречи (внимание и усидчивость детей ограничены), и только тогда отправляться в гости. Очень часто дети, которые по заданию школы идут к ветерану послушать, а может, и записать его воспоминания о войне, просто не могут остановить собеседника и не знают, как закончить разговор. Эти моменты должен держать под контролем именно взрослый, чтобы ни у пожилого человека, ни у ребят не возникло чувство дискомфорта, не произошло размолвки или ссоры из-за неправильно понятых временных рамок или формата встречи.

В общем, для работы с детьми пожилых людей нужно тщательно подбирать. Но, конечно, зачастую заранее все предусмотреть невозможно. Например, однажды мы очень долго обговаривали с пожилым библиотекарем формат и время встречи с детьми, – она занимается краеведением, рассказывает и пишет очень увлекательно – но,

несмотря на подготовительную беседу и полное согласие с тем, что лекция должна быть короткой, чтобы дети не устали, рассказ сильно затянулся.

Привлекать детей к бытовой помощи пожилым, наверное, не стоит. Во-первых, на все мероприятия типа уборки нужно согласие родителей (теперь даже в школах дети не убираются в классах – это может расцениваться как принуждение и использование детской рабочей силы), а во-вторых, детям в принципе нельзя выполнять некоторые виды работ (к примеру, мыть окна, переносить тяжести). К тому же, уборка у пожилого человека – это не столь простая вещь, как кажется на первый взгляд, и об этом мы поговорим отдельно.

Если вы сами решили помочь одинокому человеку, скажем, с уборкой, то брать с собой своих детей можно только после установления настоящих дружеских связей. У пожилого человека может возникнуть сильная эмоциональная привязанность к ребенку, поэтому, если вы не планируете долгих тесных отношений с подопечной бабушкой, детей с собой лучше не приводить.

И еще раз повторим: любая волонтерская деятельность детей должна проводиться только в присутствии родителей или педагогов (дети с 14 лет могут помогать с письменного разрешения родителей, а до 14 – только вместе с родителями; взрослым и самостоятельным человеком считается с 18 лет).

### ***Подростки и старшеклассники***

Подростков можно привлекать именно к бытовой помощи пожилым, хотя и для их участия в таких проектах требуется согласие родителей. Сейчас в России возрождается так называемое «тимуровское движение» – помощь пожилым людям (и не только) группой школьников. Такие группы возникают чаще всего под влиянием заинтересованного активного учителя. Это прекрасный вариант для поездок в дом престарелых и организации концертов для ветеранов в школе или в местном клубе. В сельских районах можно также реализовать и другие виды помощи, например, устраивать субботники по уборке урожая на садовых участках. Одиноким пожилым такие отряды могут помочь с небольшой уборкой (помыть посуду, вытереть пыль, помыть пол). Но напомним, что на это обязательно нужно согласие родите-

лей, и некоторые виды помощи дети выполнять не должны (мытьё окон, перенос тяжестей).

Идеальным вариантом для школьников будет общение с пожилым человеком – совместное чаепитие, истории из жизни, песни, передача опыта и новые эмоции. Но такое общение обязательно надо организовать, предварительно учителю следует самому в первый раз навестить ветерана, чтобы оценить возможности контакта пожилого человека с детьми (см. предыдущий раздел).

### ***Молодежь, студенты***

Чаще всего волонтерами становится молодежь – это студенты и молодые люди, которые окончили вуз и работают. И это, наверное, самый активный и продуктивный тип волонтеров. Они полны сил, энергии, мобильны и готовы спасти мир. Конечно, зачастую им не хватает опыта, иногда – терпения, но подробная инструкция, рассказ об особенностях пожилых людей, поддержка опытных добровольцев довольно быстро снимают эту проблему. Молодым волонтерам смело можно поручать бытовую помощь, организацию и логистику мероприятий, а вот длительное общение с пожилым человеком обычно им не по силам. Надо также иметь в виду, что молодые люди не всегда задерживаются в одном фонде – они продолжают искать себя в разных направлениях, и это нормально. К тому же на волонтерскую активность молодых влияют такие вещи, как создание семьи, рождение ребенка, переезд в другой город или страну для учебы или работы.

### ***Зрелый возраст***

Люди среднего возраста – опора волонтерского движения. Их жизнь, чаще всего, уже устроена, поэтому они сознательно подходят к любой новой деятельности, взвешивают свои способности, возможности и желания. Зрелому возрасту по силам то, что не плечам активной молодежи – терпение и постоянство. А это основа основ в общении с пожилыми людьми, особенно если речь идет о помощи одиноким, а не о поездках в дома престарелых. Ответственность, самостоятельность, инициатива и организаторские способности, стремление к руководству, способность поддерживать других, твердая жизненная позиция, желание передавать опыт и оставить что-то после себя, реализм, целеустремленность, желание трудиться, философ-

ское отношение к жизни – все это психологические черты зрелости. Поэтому именно в этом возрасте человек способен понять пожилого человека со всеми его «странностями» и «нелепостями». Именно волонтеры этой категории могут стать прекрасными собеседниками для одиноких пожилых, вести с ними долгие разговоры, выслушивать, сопереживать, помогать. Конечно, они могут организовать и помощь бытового плана, но главное их преимущество – именно в способности выслушать и понять, а это становится главным в помощи одиноким пожилым людям. Зрелость – это внутреннее состояние, но стандартные временные рамки этого периода – от 35 до 50 лет.

### ***Пожилый возраст***

Пожилые люди тоже любят помогать, особенно когда своих внуков нет, или они уже выросли, а энергии еще много. Чаще всего такие активисты сами организуют кружки и клубы по интересам, проводят концерты и поэтические вечера в библиотеках и центрах социального обслуживания, кто-то занимается йогой или скандинавской ходьбой, кто-то работает «серебряными волонтерами» на разных мероприятиях. Обычно это достаточно современные люди пенсионного возраста, адекватно оценивающие свои силы и сознательно подходящие к выбору вида деятельности. Но большинство из них выбирает максимально «молодежные» мероприятия: волонтерство на форумах, выставках, соревнованиях, конференциях и даже на Олимпийских играх.

Редко кто из пожилых решает помогать своим сверстникам, живущим, к примеру, в домах престарелых. Хотя такие исключения есть. Но этих людей на самом деле трудно назвать старыми – здесь работает правило не хронологического возраста, а внутреннего состояния.

Надо иметь в виду, что иногда пожилые хотят ездить по домам престарелых или помогать другим пожилым не совсем из благих целей, а чтобы полнее почувствовать свою значимость и состоятельность (все познается в сравнении). Это надо уметь видеть и отсеивать, чтобы невольно не повредить таким посещением тем, кто находится в и без того тяжелой ситуации.

Но в большинстве своем те пожилые люди, которые предлагают помощь, сами нуждаются во внимании, общении и признании. Оставим в стороне многочисленных авторов «уникальных» методик оздо-

рвления и омоложения, готовых излечить всех. Но, например, есть множество творческих людей, испытывающих потребность в самореализации – сочинителей, поэтов, исполнителей своих песен и стихов. Они готовы радовать пожилых людей своим творчеством, правда, в большинстве случаев надо делать поправку на их возраст и здоровье, поэтому здесь возникает немало условий, которые надо обеспечить, чтобы эта «помощь» состоялась: нужно, чтобы их привезли и отвезли, чтобы купили гармонь, собрали полный зал и т.п.

В любом случае стоит подробнее расспросить такого пожилого «добровольца» о его жизненной ситуации. Если он просто стремится расширить границы своей концертной деятельности, несмотря на регулярные выступления в клубе ветеранов и частые семейные посиделки, вряд ли имеет смысл пытаться устроить для него еще один концерт. Если же перед вами одинокий человек, для которого этот шаг – попытка выйти из социальной изоляции, то можно если не устроить его выступление, то отправить к нему домой несколько волонтеров в качестве благодарных слушателей. Иногда таких людей можно поддержать, посоветовав посетить клуб ветеранов неподалеку, или просто с помощью регулярного общения по телефону.

Порой пожилые люди предлагают себя в качестве компаньонов для одиноких пожилых людей, которым не с кем общаться. На первый взгляд, идеальная ситуация – объединить двух одиноких пожилых людей, но на практике это, к сожалению, не работает. «Подружить» две совершенно разные и давно сложившиеся личности практически невозможно. Общение для пожилого человека заключается в основном в том, что он ищет слушателя: ему нужно, чтобы его выслушивали, и он совершенно не готов слушать другого. Поэтому двое пожилых, объединенных искусственным образом, – как «волонтер» и «подопечный» – по нашему опыту, не смогут пообщаться и одного дня. Совсем другое дело, когда пожилые сами знакомятся во дворе на лавочке или в клубе по интересам.

## Кодекс волонтера

Многие благотворительные фонды и некоммерческие организации разрабатывают свои правила для волонтеров. Мы приводим немного переработанный Кодекс волонтера, разработанный Фондом «Старость в радость» для волонтеров, помогающих пожилым в домах престарелых.

1. Участие волонтеров добровольное и не предполагает получения материального вознаграждения или выгоды.
2. Волонтер – человек, добровольно участвующий в социально значимой деятельности. Он отдает свое время, знания, силы или любые иные ресурсы для помощи тем, кто в ней нуждается.
3. Волонтер – всегда гость там, где его принимают, он имеет право лишь на ту деятельность, которая не помешает принимающей стороне. Волонтер не имеет права навязывать свои правила или осуждать, критиковать уклад жизни принимающей стороны. Волонтер никогда не позволит себе принести «свой устав в чужой монастырь».
4. Волонтеры не должны давать какие-либо обещания, принимать обязательства, касающиеся деятельности фонда в целом или организаций, его поддерживающих. Конечно, мы стараемся помочь везде, где это возможно, но самое плохое, что мы можем сделать — это обмануть надежды и ожидания.
5. Волонтеры очень помогут, если после выполнения просьбы пожилого человека напишут небольшой текст, и пришлют его вместе с фотографиями координатору, а также разместят в группе в социальных сетях.
6. Волонтер не может сразу кардинально изменить весь мир и спасти всех бабушек и дедушек, но он может сделать мир лучше, подарить радость и надежду конкретным бабушкам и дедушкам, которые живут рядом с нами. Любая помощь очень нужна и важна.

## Куда мы идем, и нужны ли там волонтеры

*Елизавета Олескина, директор Фонда «Старость в радость»*

Нашему обществу надо признать, что есть такая проблема – старость. И старость – это не болезнь, которую можно вылечить. Старость – это время, которое может быть приятным, даже желанным – дети выросли, и ты можешь делать что-то для души. Для этого у человека должны быть закрыты базовые физиологические потребности. Старость – это не должно быть унизительно и грязно ни в коем случае. И если мы как общество не сформируем запрос на достойную старость, этого и не будет. Потому что если нас сейчас все устраивает, никаких изменений не произойдет.

В молодости проще всего думать, что мы никогда не состаримся, и вообще старость – это не про нас. А потом в семье случается беда, и мы оказываемся в вакууме и не понимаем, что делать, как организовать жизнь, если вдруг бабушка слегла. Люди должны чуть сознательнее относиться и к собственной старости и к старости своих близких. Для этого должны произойти огромные изменения в менталитете. Эти изменения приближают наши замечательные волонтеры, которые многие годы помогают пожилым людям, ездят в дома престарелых, поддерживают пожилых, пишут письма, отправляют им открытки и посылки, приносят подарки, помогают по дому. Все эти волонтеры, и те, кто помогают старикам безо всяких фондов, все равнодушные люди – все вместе они делают реформу существующей системы неизбежными. И чем больше людей будет думать, что так, как сейчас, невозможно, чем больше будет развиваться волонтерское движение, чем нормальнее будет поддерживать пожилых, тем скорее система изменится.

Фонд «Старость в радость» помогает пожилым людям в 25 регионах России. А начинали мы 10 лет назад с того, что приехали в дом престарелых. Я тогда была студенткой филологического факультета и собирала фольклор. Но вместо песен и сказок бабушки и дедушки из дома престарелых стали жаловаться, как им здесь грустно и одиноко. Тогда мы всей нашей командой просто пели с ними песни, разговаривали, радовались вместе. И удивлялись тоже – в палатах мы заметили много маломобильных людей, а в зале на инвалидных колясках было только двое. Оказалось, что колясок на все учреждение только две.

Мы поняли, что обязательно вернемся в этот дом престарелых, и вернемся с колясками.

Через два месяца мы приехали, привезли коляски и думали, что все проблемы решили. Когда мы помогали пожилым людям пересесть на эти коляски, увидели, что белье на кроватях старое, изношенное, а матрасы тонкие. В следующий раз мы привезли матрасы и белье. Когда меняли матрасы, увидели, что лежат они на деревянных щитах – предполагалось, видимо, что пожилым людям на твердых досках удобнее, чем на провисшей сетке кровати. Затем мы привезли туда многофункциональные кровати, и в одной палате ножки этой тяжелой кровати просто провалились в прогнивший пол. К тому же, познакомившись с режимом дня и жизнью в доме престарелых, мы поняли, что поднимать подголовник этой кровати в дневное время просто некому, потому что на все учреждение одна санитарка, которая должна ухаживать за лежачими и маломобильными людьми, и она едва успевает их покормить и поменять белье.

Мы поняли, что еще одна огромная проблема – это нехватка персонала, и стали нанимать и готовить специалистов по уходу. Тут оказалось, что нужны еще современные приспособления и средства для ухода за лежачими и маломобильными людьми – удобные прикроватные столики, пенки, салфетки, средства от пролежней, то, что применяется во всем мире и позволяет сделать процесс ухода комфортным.

То есть чем глубже мы погружались в тему, тем больше обнаруживали проблем, которые нам как фонду предстоит решить. Например, мы поняли, что многие пожилые люди даже из самых благополучных домов престарелых на самом деле мечтают жить дома. Потому что дом – это свое пространство, свой распорядок дня, дома они вынуждены двигаться, что-то делать, хотя бы кошку покормить, цветы полить, и это их держит на плаву. Каждый человек хочет оставаться максимально активным, и сам решать, когда ему вставать, когда ложиться, когда и что есть. Недаром говорят, что дома и стены помогают. Тогда фонд организовал небольшую патронажную службу Ржевском районе Тверской области, которая называется «Счастье жить дома». Благодаря сиделкам 15 пожилых людей получают надомную помощь и уход, что позволяет им жить дома, а не стать клиентами дома-интерната.

Потом мы стали изучать, как система поддержки пожилых работает в мире. Оказалось, что система долговременного ухода формировалась в разных странах в непростых условиях: кризис, нехватка кадров, межведомственная разобщенность. То есть условия в нашей стране не уникальны, так было во многих странах, и при этом там сумели построить эффективную систему долговременного ухода. Эта система структурно состоит из одних и тех же элементов: оценка реальных потребностей пожилых людей; грамотный, обученный персонал; соотношение поддержки пожилых людей на дому и в учреждениях, когда делается все, чтобы пожилой человек при желании мог оставаться дома максимально долго, но и в стационарном учреждении он мог бы тоже получать всю необходимую помощь; поддержка семьи, которая взяла на себя уход за пожилым родственником; пункты проката реабилитационной и медицинской техники, адекватное финансирование и т.д.

В нашей стране часть элементов этой системы хорошо работает, часть – несоординировано и несогласованно, а части вообще нет, ее надо достраивать. Некоторые современные элементы системы долговременного ухода в нашей стране уже построили религиозные, национальные и общественные организации. То есть мы понимаем, что создать такую систему вполне возможно, это не космос, до которого не долететь. Это та реальность, которую мы должны быстро начать выстраивать, чтобы нам самим было не страшно стареть, чтобы мы не волновались, как будут стареть наши близкие.

Серьезные сдвиги происходят уже сейчас. Например, мы слышим, как чиновники разного уровня говорят нашими словами. Значит, те идеи, которые мы вместе с другими общественными организациями продвигаем, становятся частью сознания других людей, значит, необходимость системы долговременного ухода стала неизбежной, очевидной для всех. Есть поручение Правительства РФ построить систему долговременного ухода, разработан комплекс мер по ее построению, и есть все предпосылки надеяться, что система эта будет. Со следующего года в нескольких регионах страны будут реализованы пилотные проекты по отработке этой системы на основе собранной нами методологии и лучших практик.

В центре выстраиваемой системы долговременного ухода – пожилой человек, нуждающийся в помощи, человек – центр этой все-

ленной, а не учреждение, не нормативы, человек с его нуждами и потребностями, который должен получить необходимую помощь, чтобы оставаться активным, самостоятельным членом общества до самого конца, несмотря на свои функциональные ограничения.

Но даже если эта система будет выстроена и будет работать идеально, нужда в волонтерах все равно останется. Например, в Австрии в интернате для пожилых, где кажется, все потребности клиентов удовлетворены, нам рассказывали, что не представляют своей работы без волонтеров: «Фрау Петерс любит вечером послушать сказку про Карлсона, и мы даже при наличии персонала не успеваем ей почитать. Но мы знаем, что придут ребята из колледжа и будут с ней читать книжку. А фрау Марта очень любит пить какао с имбирем. У нас такого не бывает, но два раза в неделю к ней приходят волонтеры и пьют с ней какао с имбирем».

Часто думают, что волонтерство – это только для молодежи. Но в Австрии волонтеры, которым хорошо за 70 лет, посещают местный центр для дементных пожилых людей, и раз в неделю читают с пациентами книги, репетируют постановку пьесы. Больше всего меня поразило, как пожилой австриец лет 85 рассказывал, что он обрел второе дыхание в жизни, когда стал волонтером в службе надомной помощи. Он приходит раз в неделю к умирающему больному, который младше его лет на 20, читает ему газету, рассказывает все новости. И чтобы быть в форме, он всю неделю отжимается, обливается холодной водой, чтобы быть достаточно бодрым и здоровым.

И ведь это не что-то сверхъестественное. Это нормальные правильные вещи, которые каждый из нас может делать. Смысл волонтерства не в том, чтобы отдать всю свою молодость и потратить все свои деньги. Волонтерство – это помогать, чем можешь, и так, как хочешь. То есть делать то, что тебе ближе всего, во благо других, получая от этого радость, опыт, удовлетворение и смысл.

## Начинаем помогать пожилым: как?

Все начинается с обращения пожилого человека в благотворительный фонд или на горячую линию помощи пожилым. Координатор первый вступает в общение и пытается понять, какая именно помощь нужна пожилому человеку. Это не всегда просто, потому что пожилые люди не совсем представляют себе работу благотворительных фондов. Они видят в фонде организацию, которая, возможно, как-то улучшит их жизнь (во всех смыслах: от решения материальных проблем до получения медицинской помощи и реабилитации). Поэтому запрос может быть весьма неконкретным: помогите мне, вы же помогаете пожилым. Дальше координатору необходимо выяснить, в какой именно помощи нуждается обратившийся. И уже после конкретизации запроса о помощи координатор обращается к волонтеру. Теоретически у него должен быть список волонтеров, готовых помогать в той или иной ситуации, в том или ином районе/городе. Территориальная составляющая также очень важна, особенно в условиях мегаполиса, да и любого крупного города: современные люди не станут тратить два часа на дорогу, чтобы привезти продукты бабушке на противоположном конце города, это нецелесообразно. Но на практике далеко не всегда есть такой список волонтеров. Если в данном районе волонтеров нет, то можно бросить клич в социальных сетях, например, обратиться в группы помощи пожилым Фонда «Старость в радость».

**Непременное условие оказания волонтерской помощи на дому** – она возможна, только если в помощи нуждается **одиноким пожилой человек, то есть человек, живущий один и вообще не имеющий родственников, либо не имеющий родственников в данном городе/населенном пункте.** Исключение – супружеские пары преклонного возраста, нуждающиеся в помощи, при этом оба супруга должны быть согласны принять волонтерскую помощь и не возражать против визита волонтеров. Именно для этого, прежде чем отправлять на помощь волонтера, координатор пытается подробно выяснить обстоятельства жизни пожилого человека: физическое состояние (способен ли сам себя обслуживать, может ли выходить из дома, может ли сам передвигаться или нуждается в инвалидном кресле), наличие инвалидности и диагноз, наличие статуса ветерана и других льгот, живет он в доме без водоснабжения и отопления, или в квартире со всеми удобствами, есть ли у него семья или другие родственники, которые живут с ним вместе/в том же городе или поселке, какие с ними отношения.

Вот несколько принципов волонтерской помощи пожилым людям на дому:

- волонтер оказывает разовую помощь, и не обещает регулярно навещать, приходить и помогать,
- волонтер не помогает, если человек живет не один, а вместе с родственниками,
- волонтер не приводит с собой детей,
- волонтер не покупает за свой счет продукты, лекарства, вещи,
- волонтер не оказывает патронажные услуги, не делает массаж, медицинские манипуляции,
- волонтер не дает подопечному номер своего личного мобильного телефона,
- волонтер работает бесплатно и бескорыстно, но не стоит отказываться от небольших знаков благодарности, которые предлагают пожилые люди.

Опираясь на многолетний опыт организации волонтерской помощи одиноким пожилым людям на дому, мы попытались алгоритмизировать действия волонтеров, которые отправляются к пожилому человеку, чтобы ему помочь.

## Помогаем в уборке дома

### 1. Подготовительный этап

1.1. **Волонтеру – новичку желательно не посещать пожилого человека одному, а найти кого-то более опытного в пару**, чтобы общение с пожилым человеком, нуждающимся в помощи, прошло более успешно. Ведь именно волонтер будет первым, кто своими глазами увидит и самого пожилого человека, и описанную им по телефону ситуацию изнутри, тут требуются опыт и наблюдательность.

1.2. Сначала **волонтеру, который хочет помочь пожилому человеку, необходимо узнать от координатора информацию о нем**: фамилию – имя – отчество, номер телефона – стационарного или мобильного, адрес, общую ситуацию, описанную им по телефону (есть ли родные, физическое состояние человека и т.д.), о какой конкретно помощи он просит, дату обращения за помощью. Важно уточнить и время, когда волонтеру можно позвонить, чтобы договориться о визите: кто-то плохо спит и поздно встает, а кто-то ранняя пташка, зато ложится спать в 8 вечера.

1.3. **Волонтеру необходимо знать азы общения с пожилыми людьми**. Если прямо сейчас невозможно направить его на обучающий семинар или тренинг, то, по крайней мере, ему необходим краткий инструктаж по телефону. Ведь волонтер будет первым, кто проверит информацию, предоставленную пожилым человеком по телефону, и возможно, она будет отличаться от всего рассказанного. К этому надо быть готовым, относиться спокойно и с пониманием.

1.4. Если у обратившегося человека есть только мобильный номер, то о дате и времени прихода волонтера придется договариваться не напрямую, а через координатора. Потому что **волонтер не дает свой номер мобильного телефона пожилому человеку, нуждающемуся**

**в помощи** (а на его мобильном телефоне после звонка волонтера он сразу определится). Обмениваться личными телефонами можно после только после знакомства, по желанию и обоюдной привязанности двух сторон, но никак не до первой встречи.

## **2. Общение с пожилым человеком по телефону и подготовка к визиту**

**2.1. О дате и времени звонка волонтера, а также его имя и фамилию пожилой человек должен знать заранее.** Координатор предупреждает пожилого человека, что в пятницу, часов в 7 вечера ему позвонит Марина Иванова, волонтер фонда. Обычно пожилые люди записывают имя и фамилию волонтера, чтобы точно знать, что звонит не мошенник.

**2.2. Для первого телефонного разговора с пожилым человеком волонтеру надо выбрать удобное и тихое место, и не спешить, а выделить на разговор некоторое время (20 – 30 минут).** Пожилые люди говорят не всегда понятно, иногда плохо слышат, так что с улицы или из метро им лучше не звонить. К тому же надо быть готовым именно к разговору, к общению, а не к тому, что вы за две минуты договоритесь о визите. Скорее всего, пожилой человек захочет с вами поговорить поподробнее, чтобы понять, кто вы, чем занимаетесь. Для него ведь волонтер – загадочный, непонятный, незнакомый человек, которого ему предстоит впустить в дом.

**2.3. Волонтер должен поздороваться и представиться, при этом говорить надо громко и четко (четкость важнее громкости), не в обычном темпе, а медленнее.** Обращаться к пожилому человеку нужно на «Вы» и по имени – отчеству, и не забывать о правилах вежливости. Например: «Клавдия Петровна? Добрый вечер! Меня зовут Марина Иванова, я волонтер, про меня вам рассказывала Надежда Петрова, координатор горячей линии». Возможно, вам придется это повторить, чтобы пожилой человек все расслышал и все понял. Обязательно убедитесь, что он понимает, с кем разговаривает.

**2.4. Иногда пожилой человек занимает активную позицию и подробно расспрашивает волонтера: сколько ему лет, где учится или работает.** Это совершенно нормально, потому что он хочет понять, кто к нему придет, а главное, почему он хочет помочь. На указанные

вопросы можно отвечать совершенно спокойно, а вот в дальнейшие подробности вы имеете полное право не вдаваться (наличие/отсутствие сердечного друга или мужа, отношения с ним и с детьми – а это пожилому человеку бывает крайне интересно обсудить). Не стоит удивляться, если пожилой человек, узнав про слишком молодой возраст волонтера, откажется от его помощи: иногда пожилые предпочитают общаться с людьми более старшего возраста. Может случиться и так, что бабушке просто не понравился голос или тон волонтера, и она откажется от его помощи. Такое тоже случается.

**2.5. Если пожилой человек страдает деменцией, то он может забыть, с кем и о чем он говорил.** Ему надо напомнить, что сегодня или вчера он обращался по такому-то телефону с такой-то просьбой. Если он не вспомнит, ничего страшного: извинитесь за беспокойство, вежливо попрощайтесь и сообщите о ситуации координатору.

**2.6. Контакт налажен, пожилой человек понял, с кем он общается,** тогда можно приступать к следующему пункту – **договориться о конкретной помощи.** Поскольку координатор уже подробно проговорил все моменты, надо ссылаться на предварительную договоренность о направлении и объеме помощи, например: «Надежда сказала, что вам нужно помочь с уборкой квартиры, правильно?».

**2.7. В ответ волонтер может услышать примерно такие слова:** «Да, убраться бы нужно, но что-то я плохо себя чувствую/пока другие дела/это не к спеху и т.п.». Не удивляйтесь – человек мог испугаться и передумать (иногда после разговора с соседями или друзьями), или действительно почувствовать себя плохо (в пожилом возрасте организм реагирует на любые изменения погоды). Тогда волонтер сообщает, что готов помочь, и когда пожилой человек надумает, он должен опять позвонить координатору.

**2.8. Иногда во время общения с волонтером пожилой человек выдает информацию, которую не сообщил координатору:** «Да, убраться надо бы, а то Петю не допросишься/Васины дружки всегда такой бедлам устраивают/внуки скоро навестить должны/сосед, как в прошлый раз дебош устроил, так и не разберусь/Людочке совсем некогда» и т.п. То есть неожиданно выясняется, что он совсем даже не одинокий, а может быть, и живет не один. В этом случае надо аккуратно расспросить пожилого человека: «А Петя – это ваш сын? У

вас и внуки есть? А они что же, вам не помогают?». Разобравшись в ситуации, стоит, не договариваясь о конкретной помощи, закончить разговор, а потом передать эту новую информацию координатору.

2.9. Если пожилой человек подтверждает, что живет один и помощь ему нужна, **можно приступить к конкретизации и уточнению деталей**, например: «Скажите, а что нужно будет убрать? Вытереть пыль и вымыть пол? Помыть окна? Выбросить мусор? Разобрать в книжном шкафу?» Уточнять какие-то детали можно по ходу беседы, одновременно представляя себе масштаб работы. Если вы уже поняли, что нужна генеральная уборка, есть два пути: либо предложить на первый раз ограничиться какой-то частью из запланированного («Да, уборка предстоит серьезная, не знаю, управлюсь ли я за 3 часа. Давайте для первого раза начнем с чего-то одного – с окон/пола/пыли?»), либо спросить, можно ли прийти с подругами, чтобы точно все успеть (и срочно сообщить координатору, чтобы он помог найти еще волонтеров).

2.10. Когда фронт работ определен, **надо уточнить, есть ли у пожилого человека необходимые моющие и чистящие средства, инвентарь и материалы для уборки**. Обычно дома у каждого человека есть веник, ведро, швабра. Если ничего этого нет, придется принести с собой. Бывает, что в качестве чистящих средств человек использует только соду и горчицу, а имеющимися тряпками неудобно и неприятно будет работать, поэтому волонтеру нужно запастись минимальным набором для уборки, о котором мы расскажем ниже.

2.11. Если вы аллергик, **то во избежание недоразумений в ходе предварительной беседы надо уточнить, какие домашние животные есть у пожилого человека** (для тех, у кого есть кот или собака, нужны волонтеры, не имеющие аллергии на шерсть этих животных).

2.12. Договорившись окончательно, оговорив и уточнив все детали, **надо завершить разговор повторением**: «Итак, Клавдия Петровна, завтра я приду к вам к 12 часам, чтобы помыть пол, правильно? Хорошо, я Вам завтра еще позвоню завтра в 11 часов, перед выходом».

2.13. Если накануне встречи вы не очень хорошо себя почувствовали, у вас начался насморк или болит горло, **надо позвонить, объ-**

**яснить, что вы заболели, и отменить визит.** Молодой человек может легко на ногах переносить простуду и даже грипп, но у пожилых людей иммунитет ослаблен, и обычная простуда может закончиться бронхитом или воспалением легких. Не подвергайте риску пожилого человека!

2.14. До начала визита надо **подготовить «набор волонтера», который вы возьмете с собой:** резиновые перчатки, халат (либо другую одежду для уборки), удобную сменную обувь на резиновой подошве. Ведь у человека может не быть «гостевых тапок» нужного размера, к тому же в шлепанцах неудобно забираться на табуретки и подоконники. В набор для уборки входит: несколько тряпок (можно взять рулон нетканых салфеток для уборки, тогда вам не придется заниматься стиркой грязных тряпок, а просто по мере загрязнения их выбрасывать) и губок (чем вам у себя дома удобнее работать), чистящее средство для сантехники, можно взять еще моющее средство для пола, которое не надо смывать водой, средство для мытья посуды, пакеты для мусора, может быть, и респиратор, если работа предстоит очень пыльная. Если вас попросили помыть окна, надо взять побольше тряпок и газеты, специальное средство для мытья стекол и специальную щетку на длинной ручке. В принципе все это не обязательно покупать, можно взять из дома.

2.15. Когда вы собираетесь к пожилому человеку, хорошо бы **захватить с собой какую-то сладость к чаю** (не надо покупать торт или дорогие конфеты, достаточно упаковки зефира, мармелада или пастилы), чтобы было что поставить на стол, если бабушка пригласит вас пить чай, или подарить, если бабушка не настроена на чаепитие.

2.16. **Перед выходом/выездом из дома в день помощи волонтеру надо обязательно позвонить пожилому человеку, удостовериться, что договоренность в силе, что он готов вас принять, нормально себя чувствует.** В ходе этого разговора надо уточнить детали: какой подъезд, код домофона, этаж.

### **3. Визит домой и помощь**

3.1. **Будьте пунктуальными** – если договорились на определенное время, старайтесь его придерживаться и не опаздывать более чем на 15 – 20 минут. Человек вас ждет, и у него тоже есть свои планы и дела.

3.2. Бывает так, что даже после предварительной договоренности **вам не открывают дверь**. К этому тоже надо быть готовым: пожилой человек передумал в последний момент, а может, ему не понравился ваш вид, когда он посмотрел в глазок, или давление подскочило, и он не в силах никого принимать. Тут два варианта – волонтер может сам позвонить пожилому человеку по телефону и спросить, что случилось, или попросить об этом координатора (в любом случае сообщить о ситуации координатору необходимо). Один раз бабушка, попросившая о помощи и не открывшая волонтеру дверь, клятвенно уверяла координатора, что забыла о его посещении и ушла из дома по делам, хотя девушка слышала звук звонящего мобильного из-за двери (впрочем, бабушка могла его и забыть). Кстати, эта бабушка больше за помощью не обращалась – очевидно, она все же передумала пускать в свою квартиру посторонних.

3.3. **Дверь открывает не сама бабушка, а кто-то другой**. Если вы не ошиблись квартирой, значит, бабушка все же не предупредила о том, что живет не одна. Волонтер должен вежливо сказать, что он представляет такой-то фонд или организацию, куда бабушка обратилась с просьбой помочь с уборкой, но раз у нее есть родственники, которые могут это сделать, вы просите прощения и уходите. В этом случае не стоит заходить в квартиру, даже если вам сказали: «А, вы пришли убираться, ну проходите». Об этом надо обязательно сообщить координатору. Во избежание конфликтов с родственниками волонтер в этом случае помощь не оказывает. Иная ситуация, когда вас встречает социальный работник, которому бабушка доверяет и в присутствии которого чувствует себя более спокойно, либо же соседи по коммунальной квартире.

3.4. Если ничего из вышеописанного не случилось, вам открыли дверь, вас ждут, вы здороваетесь и заходите в квартиру. **В прихожей обязательно снимите верхнюю одежду, переобуйтесь, выключите мобильный телефон или переведите его на беззвучный режим, чтобы звонки не мешали вашему общению**. Спросите, куда лучше повесить или положить свои вещи.

3.5. Это ваша первая встреча лицом к лицу, поэтому неудивительно, что пожилой человек захочет вас рассмотреть. Он может сначала предложить вам выпить чаю, но сразу садиться за стол не стоит. Попросите пожилого человека показать вам квартиру, или ту комнату,

в которой вам предстоит убираться. **В это время ваша задача – оценить ситуацию и понять, соответствует ли запрос пожилого человека реальному положению вещей.**

3.5.1. Если вы видите, что в квартире в целом порядок и никакой особой уборки не требуется, а бабушка настойчиво приглашает вас посидеть и попить чайку, то возможно, ей просто не хватает общения, **а уборка была только предлогом.** Тогда можно действительно вместо уборки посидеть и поговорить с ней за чашкой чая.

3.5.2. Если речь шла о вытирании пыли на шкафах, а на самом деле дом захламлен так, что в комнату зайти невозможно, эта бабушка – хордер (от англ. hoarder – барахольщик), то есть собирает ненужный, но с ее точки зрения полезный, хлам. **Квартира может выглядеть совершенно ужасно, но бабушка просит только протереть пыль вон на том шкафу. В данном случае нужно исполнить эту просьбу, несмотря на кажущуюся ее странность.** Конечно, надо предложить помочь ей разобраться с остальными вещами, но она вряд ли согласится (страсть к накопительству вещей – проблема психическая, простыми уговорами дело решить сложно).

3.5.3. Может быть и такой вариант: **вас попросили только помыть пол, а вы видите в квартире еще и грязную сантехнику, и неотмытую посуду, и множество пыли.** Причина в том, что пожилой человек из-за проблем со зрением может всего этого не замечать. В таком случае, если у вас есть силы и желание, предложите расширить фронт работ – почистить сантехнику, вытереть пыль и перемыть посуду. Но сделать это надо деликатно: «Разрешите, я еще немного ванную помою». Человеку будет неприятно, если ему прямо указывают на то, что он «живет в такой грязи». Как бы ни выглядела квартира, вам нужно помнить, что без согласия хозяина вы ничего там делать не можете. Обо всех ситуациях, вызывающих у вас недоумение или затруднение, надо сообщать координатору и вместе с ним искать пути решения.

3.6. Оценив масштаб уборки, надо **предупредить хозяина о том, что вы успеете сделать сегодня, за то время, которое вы отвели на помощь, и в каком порядке вы все это будете делать.** Осмотрев квартиру, волонтер сразу должен сказать, сколько он планирует успеть сегодня, и либо что-то перенести на следующий раз, либо добавить к списку работ что-то еще. К примеру, бабушка просила только помыть

пол, потому что не может наклоняться, но вы видите, что вокруг много пыли и понимаете, что довольно быстро справитесь с первым заданием. В данном случае можно предложить и эту помощь.

Важно обговорить все это заранее, потому что не только вы, но и пожилой человек тоже рассчитал время вашего визита. У пожилых обычно строгий распорядок дня: лечебные процедуры, питание по часам, прием таблеток, какие-то медицинские манипуляции, например, закапывание глазных капель, измерение давления, уровня сахара в крови, наконец, дневной отдых или просмотр любимых телепрограмм. Так что обязательно нужно все заранее проговорить и прислушаться к мнению пожилого человека, не настаивать, если он по каким-то непонятным для вас причинам не согласен на очевидное «добро».

3.7. «Утвердив» план и последовательность действий, волонтер переодевается и приступает к работе. **Все свои действия необходимо проговаривать вслух и обязательно просить разрешения на то, чтобы взять те или иные предметы, необходимые для уборки:** *«Давайте начнем с мытья пола на кухне? Где у вас швабра? А где ведро? Я принесла жидкость для мытья пола, давайте добавим в воду, чтобы хорошенько отмыть пол. У вас нет аллергии на химические средства? Можно встать на эту табуретку? Вот, я вернула табуретку на место, а тряпку отжала и положила сюда сушиться».*

3.8. Не надо забывать, что волонтер – чужой человек, и пожилой человек может его опасаться, так **что лучше все делать на виду у хозяйки/хозяина квартиры**, чтобы потом не было претензий по поводу пропавших ложек, хотя такое может быть и при соблюдении всех предосторожностей. Возможно, пожилого человека и правда кто-то обманул, а может быть, он страдает деменцией, поэтому теряет свои вещи или считает, что его грабят соседи, как только он выходит из дома.

3.9. **Волонтер должен спрашивать разрешение на то, чтобы что-то выбросить, убрать или переложить.** Ведь то, что для нас – хлам, который надо отнести на помойку, для пожилого человека – бесценные вещи, которые связывают его с прошлым, а в этом возрасте прошлое становится особенно значимым для человека. Кто-то хранит газетные вырезки и фотографии, кто-то – вещи умершего супруга. Надо

относиться к этому с пониманием и не настаивать на том, чтобы выбросить что-то, на ваш взгляд, негодное и ненужное. Иногда эта черта пожилого возраста приобретает болезненную и даже угрожающую степень. Правда, чаще всего речь идет о деменции. В таких случаях пожилые люди из-за ментальных нарушений не просто хранят вещи, имеющие для них особое значение, а собирают повсюду всякий хлам, который, как они думают, может пригодиться: сломанную мебель (ведь можно починить – и будет полезная вещь), старую одежду (зашить, подлатать – и станет как новая), даже остатки пищи (на черный день сгодится и черствый хлеб). Помните героя рассказа Джека Лондона «Любовь к жизни», как он после спасения везде прятал сухари, опасаясь голода? Вот примерно так и происходит с некоторыми пожилыми людьми.

**3.10. После окончания уборки можно откликнуться на приглашение пожилого человека выпить чаю** (тут пригодятся мягкие сладости, которые вы захватили с собой).

**3.11. После уборки, когда необходимая помощь волонтером оказана, и пожилой человек ее результатами доволен, надо сделать совместное фото**, не только чтобы зафиксировать результат, но и чтобы привлечь других волонтеров. Сейчас сделать это просто – мобильные телефоны с камерами есть практически у всех. При желании можно записать даже благодарность пожилого человека на видео. Иногда пожилой человек не хочет, чтобы его фотография появилась в интернете, но для отчета и на память сфотографироваться не возражает. Надо уважать его мнение.

**3.12. После совместной работы и чаепития бабушка может посчитать, что волонтер – это практически уже родной человек, как внучка или внук, будет помогать ей все время, уже планирует, как он придет завтра, и просит дать мобильный телефон для связи.** Волонтеру надо четко осознавать: готов ли он стать для этой бабушки постоянным собеседником и другом, или может лишь иногда помогать ей с уборкой? От принятого вами решения зависит дальнейшее общение с пожилым человеком. Одно правило нужно соблюдать неукоснительно: никогда ничего не обещать. Соблазн сделать это будет велик, особенно если бабушка добра и приятна, а не сердита и сварлива. Но помните: пообещать что-то пожилому человеку и не выполнить – намного хуже, чем поступить так с ребенком. Поэтому готовьтесь к

подобному выбору заранее, чтобы добрая улыбка бабушки не застала вас врасплох. **Чтобы не обмануть надежды пожилого человека, лучше сказать: «Хорошо сегодня поработали! Если вам еще будет нужна помощь, позвоните координатору, и он найдет для вас волонтера. Я не знаю, когда смогу в следующий раз выбрать время».**

3.13. Иногда в конце визита **пожилой человек в знак благодарности хочет подарить волонтеру какие-то сувениры, шоколадку или что-то, сделанное своими руками**, – варенье, вязанные носки и т.д. Конечно, обижать отказом его не стоит, однако к этому тоже надо подходить разумно, и категорически отказываться от ценных подарков, коробок конфет, денег, которые тоже нередко предлагают пожилые люди. Надо напомнить, что вы волонтер, то есть помогаете совершенно бескорыстно, и предложить вместе выпить чаю.

3.14. **Уходя, надо поблагодарить человека за гостеприимство, пожелать ему здоровья и попрощаться.**

#### **4. Отчет о проделанной работе**

В процесс помощи пожилому человеку вовлечено много людей: кроме координатора и волонтеров ему еще помогали люди, которые перечисляли пожертвования для приобретения для него лекарств, продуктов, памперсов и т.д. Поэтому так важно сообщить им всем о результатах помощи и о том, как она повлияла на жизнь и настроение нуждающегося человека. Такие эмоционально окрашенные материалы и благодарность от пожилого человека, размещенные в социальных сетях, прекрасно мотивируют других потенциальных волонтеров и обеспечивают открытость и прозрачность нашей помощи.

4.1. **После окончания работы волонтер должен сообщить координатору о том, что было сделано**, что сделать не удалось и какой фронт работ еще остался, обо всех сложностях, с которыми он столкнулся, а также поделиться информацией о ситуации у пожилого человека дома, которую он увидел своими глазами. Это поможет координатору в дальнейшем общении с этим человеком, если он будет еще обращаться с просьбами.

4.2. Волонтер пишет небольшой текст, где описывает свои впечатления, рассказывает о том, что он сделал, чем, как и кому помог, ка-

кие чувства при этом испытывал, и это сообщение вместе с фото/видео бабушки, которую он заранее предупредил об этом, **размещает на странице в социальных сетях в группе помощи пожилым людям.** Такая информация крайне важна, ведь она мотивирует других людей заниматься волонтерством и помогать пожилым. При этом волонтер должен соблюдать определенные правила: ни в коем случае не упоминать фамилию бабушки (достаточно имени – отчества), не давать ее точный адрес, можно указать лишь город или район, в котором она живет. Разумеется, в этом сообщении надо избегать шуток или негативных оценок, особенно если они касаются личности или психических особенностей пожилого человека. При этом повторим – необходимо спросить у пожилого человека разрешение на размещение его фото или видео в интернете. А при необходимости – объяснить, что такое интернет и социальные сети (не все пожилые люди в курсе новых для них технологий), и для чего нужно такое фото или видео.

## Сопровождаем на прогулке

Довольно часто пожилые люди просят помочь им выйти на улицу. Причем просьбу эту озвучивают не только маломобильные или прикованные к инвалидному креслу, но и люди, которые способны вполне самостоятельно передвигаться. Не стоит этому удивляться – ведь в пожилом возрасте, особенноотягощенном болезнями, ходить по улицам становится трудно, а иногда даже опасно. Пожилые люди часто страдают от травм при падении, а упасть в их возрасте очень легко: подскочило давление, закружилась голова, стало плохо с сердцем, не заметили какое-то препятствие (даже маленький порожек или корень дерева представляют большую опасность). А падения в таком возрасте часто оканчиваются тяжелыми травмами, самая опасная из которых – перелом шейки бедра. Кости в пожилом возрасте становятся очень хрупкими, так что упасть, и потом больше никогда не встать (потому что заживает все очень медленно, если вообще заживает) – слишком большая вероятность для человека преклонного возраста. Пожилые люди об этом знают и стараются беречь себя. Поэтому некоторые вообще не выходят на улицу с наступлением холодного времени года – ведь скользкая грязь или лед представляют собой большую опасность.

А кто-то боится упасть настолько, что не выходит из дома один даже летом. У таких пожилых людей, скорее всего, есть социальный работник, который приносит продукты и лекарства, но вот на то, чтобы погулять с подопечным, у него просто нет времени. В этом случае первые шаги волонтера – получение информации, первый звонок, личное знакомство, и заключительный этап, то есть отчет – не отличаются от алгоритма, описанного ранее. Однако особенности, конечно, есть, и мы о них расскажем.

**1.1. Если вы как волонтер решили погулять с пожилым человеком, вы должны иметь для этого много времени (не менее часа, а лучше – 2 часа).** Сборы на прогулку, одевание, раздевание пожилого человека – все это происходит довольно долго. Чтобы у волонтера не было потом горьких сожалений о том, что он вообще согласился на такую помощь, лучше заранее обговорить с пожилым человеком время прогулки (лучше именно время, а не маршрут, потому что дорогу до того парка, на которую вы потратите 15 минут, бабушка не одолеет и за три часа).

**1.2. Оденьтесь по погоде, то есть подготовьтесь к длительному пребыванию на улице,** и наденьте удобную обувь без каблуков.

**1.3. Уточните у пожилого человека, как ему помогать, чтобы не доставить неудобства:** кто-то просто нуждается в сопровождающем, который поддержит в случае необходимости, а кого-то все время придется вести под руку.

**1.4. Волонтеру надо знать о физических возможностях и сенсорных ограничениях пожилого человека, о том, как он передвигается** – с помощью трости, ходунков и т.д. Самая большая трудность – это прогулки с пожилыми людьми в инвалидной коляске. Запросы такие нередки, потому что самостоятельно выбраться из квартиры бабушке или дедушке в коляске сложно, даже при наличии кого-то из родственников. Особенно это проблема касается домов без лифта. Прогулка с таким человеком – это настоящая спасательная операция: нужно найти того, кто спустит пожилого человека вниз и завезет его назад, а с этим могут справиться только несколько крепких мужчин.

**1.5. Если пожилой человек давно не выходил из дома, ему надо объяснить, как одеться для прогулки:** потеплее или полегче, взять

непромокаемый плащ или зонтик и т.п. При этом надо помнить, что в пожилом возрасте замедляются все биологические процессы, поэтому люди очень часто мерзнут даже в самые погожие дни. Так что не стоит удивляться, если ранней осенью бабушка наденет теплые ботинки и шерстяные носки.

**1.6. Заранее обсудите, куда бы пожилой человек в отведенное для прогулки время хотел пойти:** просто выйти во двор (для человека, который давно не выходил на улицу, этого может оказаться вполне достаточно, на большее просто не хватит сил), может быть, в ближайший парк или пройтись по улице с заходом в сберкассу или магазин. Если он не очень уверен, куда хочет отправиться, заранее посмотрите, что из этого есть поблизости (тут помогут интернет-карты и навигаторы).

**1.7. Напомните пожилому человеку про лекарства, которые надо взять с собой,** если вдруг на улице станет плохо.

**1.8. Неплохо бы волонтеру предварительно пройтись по предполагаемому маршруту, чтобы посмотреть, какие есть по пути места отдыха – скамейки в парке, на остановках, во дворе.** Возможно, пожилой человек устанет и захочет передохнуть. Если ничего такого на улице нет, некоторые пожилые берут на прогулку легкую складную табуретку.

**1.9. Надо рассчитывать силы, и при этом не бояться менять планы.** Прогулка с пожилым человеком – вещь непредсказуемая. Бабушка может запланировать далекий поход, но почувствовать себя плохо уже во дворе. Ни в коем случае не торопите пожилого человека, пусть он самостоятельно примет решение.

**1.10. Часто пожилой человек просит проводить его в аптеку, чтобы купить лекарства, или в магазин за продуктами.** Ему должно быть понятно, что оплачивать лекарства и другие покупки будет он сам, от волонтера нельзя этого требовать, его помощь заключается совсем в другом. Ведь слова: «Мне нужно помочь купить продукты» – можно понимать двояко, и не совсем ясно, просит ли бабушка вас купить и безвозмездно передать ей продукты, или только помочь с их доставкой. Это обязательно надо проговорить заранее.

1.11. Если вы вместе идете в магазин, надо следить за тем, чтобы покупки были **не слишком тяжелыми и объемными** и их можно было бы нести в одной руке – ведь второй вы будете поддерживать бабушку.

1.12. Если пожилой человек просит проводить его в поликлинику/КЦСОН/сбербанк или другое учреждение, тут есть свои особенности. **Вы должны расспросить подробно, куда и зачем вы идете, найти на карте адреса этих учреждений, проверить часы их работы, и рассчитать время, которое потребуется пожилому человеку, чтобы туда дойти.**

1.13. **Перед выходом обязательно стоит напомнить пожилому человеку о том, чтобы он взял с собой все необходимое:** паспорт, пенсионное удостоверение, справку об инвалидности, карточку медицинского страхования, СНИЛС, счета за коммунальные услуги, деньги, талон к врачу, а также очки для чтения, слуховой аппарат, если человек им пользуется.

## **Покупаем продукты/лекарства**

1.1. Если **пожилой человек попросил волонтера купить и принести ему продукты или лекарства, это не значит, что тот должен делать это на свои деньги.** До него надо донести мысль, что волонтерская помощь заключается не в деньгах, а совсем в другом. При этом пожилой человек либо заранее дает волонтеру некую сумму на приобретение всего необходимого, или волонтер покупает все на свои средства, которые пожилой человек затем ему вернет. Для расчетов надо обязательно сохранить все чеки и отдать их вместе с покупками пожилому человеку.

1.2. Если вы отправляетесь **в аптеку, заранее составьте подробный список всех необходимых лекарств с их наименованиями, количеством, лекарственной формой, дозировкой, и даже производителями – часто все эти мелочи для пожилого человека крайне важны.** Обязательно обговорите, что надо купить обязательно сейчас (осталась последняя таблетка), а что про запас, и что делать, если именно этого лекарства в аптеке нет – идти в другую и искать именно это наименование, или можно купить аналог с другим названием. Также надо иметь в виду, что цены в разных аптеках на одни и те же лекар-

ства сильно различаются, и более бюджетную аптеку, где есть нужные лекарства, можно заранее найти в интернете.

**1.3. Если вы отправились в магазин за продуктами, тоже составьте подробный список – что купить, сколько, какой марки или производителя, по какой примерно цене, в какой упаковке** (например, творог может быть разной жирности, разных производителей, в разной упаковке – в пачке, развесной в пакете, зерненный в баночке, мягкий в тубе и т.д.), и что делать, если этого в магазине не оказалось. Пожилой человек привыкает к тем или иным продуктам, и будет расстроен, если вы за его деньги принесете совсем не то, чего он ожидал. Так что не стесняйтесь позвонить и переспросить прямо из магазина. Порой пожилой человек говорит, в какой именно магазин надо сходить – он привык к его ассортименту. Если магазин вы выбираете сами, лучше придерживаться сетевых магазинов эконом-класса, и при этом внимательно изучать маркировку – желателен покупать самые свежие продукты, а не в последние дни срока годности.

## **Везем на машине**

Помощь волонтеров с личным автомобилем часто нужна неходячим или маломобильным пожилым людям. Это могут быть поездки в социальную службу, в поликлинику, в больницу, КЦСОН, банк или государственное учреждение, к нотариусу. Иногда нужно проводить человека на поезд, если, например, ему дали путевку в санаторий.

**До начала поездки надо заранее подробно узнать, куда именно и зачем собирается пожилой человек – записан ли он к врачу, назначен ли ему прием у специалиста в государственном учреждении.** Иногда пожилые люди просят отвезти их к врачу, которого видели по телевизору, или в больницу, про которую рассказывали в новостях, не имея ни записи, ни назначений, ни даже показаний. Был случай, когда волонтер повез бабушку в совет ветеранов с вполне конкретной целью – отдать в местную газету для публикации ее воспоминания, но там она то ли забыла, зачем приехала, то ли передумала, и в итоге посещение оказалось бессмысленным и трудным, как для волонтера, так и для сотрудников организации. Предварительная беседа поможет заранее выявить у пожилого человека признаки желания

бесцельно ходить по врачам, медицинским или иным учреждениям. Здесь маркером могут служить фразы типа: «Наши врачи ничего не понимают, они не хотят меня направлять в эту больницу, здесь меня не лечат, но я приеду туда, и там мне точно сделают операцию». В таком случае волонтеру не стоит так бессмысленно тратить свое время, а лучше помочь тому, кому действительно нужна помощь. Работа с таким пожилым человеком – задача координатора, который сообщит, что без записи никто его не примет, и подскажет, как можно записаться к врачу, по какому телефону обратиться в больницу.

- 1.1. **Надо выделить на поездку больше времени, чем понадобилось бы вам на эту же дорогу (примерно в полтора – два раза), и не спешить, а главное, не торопить пожилого человека.** Надо позволить ему собираться и передвигаться в своем режиме.
- 1.2. **Обязательно помогите пожилому человеку сесть в машину, удобно там устроиться** – подвиньте сиденье, пристегните ремень безопасности, положите его сумку, трость, а когда приедете, помогите ему выйти из машины.
- 1.3. **В медицинском или государственном учреждении ваша функция – помочь пожилому человеку раздеться в гардеробе, помочь ему с навигацией** (узнать, на каком этаже находится нужный кабинет, в каком окошке принимает нужный специалист), проводить к кабинету, помочь отыскать нужную дверь, совладать с электронной записью, если такая предусмотрена.
- 1.4. Для волонтера на колесах **важно определить степень мобильности пожилого человека.** Если бабушка ходит сама, просто ей тяжело передвигаться, будет вполне достаточно одного волонтера на машине. Если же речь идет о человеке на инвалидной коляске, все сложнее. Машина должна быть с большим и свободным багажником, чтобы можно было положить туда сложенное кресло, а волонтеров должно быть не менее двух человек, лучше всего физически крепких мужчин (тут многое зависит от роста и веса пожилого человека).
- 1.5. Заранее **рассчитайте маршрут поездки.** Уточните у пожилого человека адрес учреждения и время приема, проложите маршрут на карте с учетом пробок, добавьте время на поиск парковочного

места и на медлительность пожилого человека. Выезжайте заблаговременно, лучше немного посидеть перед кабинетом, чем опоздать.

- 1.6. **Надо продумать и посмотреть в интернете места, где можно поставить машину, посмотреть, какие парковки есть рядом с домом пожилого человека и рядом с поликлиникой, куда вы отправляетесь.** Пожилой человек двигается довольно медленно, он не сможет быстро прыгнуть в машину под крики водителя: «Быстрее, здесь стоянка запрещена!». Поэтому заранее позаботьтесь о парковке и вблизи дома, и на месте назначения. Конечно, удобнее, если пожилого человека будут сопровождать двое, и один волонтер будет отвечать только за дорогу и машину.
- 1.7. **Обязательно до выхода из дома уточните у пожилого человека, все ли необходимые документы он взял с собой** – лучше потратить время на проверку, чем потом возвращаться и в итоге опоздать. Стандартный набор документов: паспорт, пенсионное удостоверение, справка об инвалидности, карточка медицинского страхования, СНИЛС, талон к врачу, и необходимые предметы: очки для чтения, слуховой аппарат, если человек им пользуется, и, конечно, лекарства для экстренной помощи.

## Общаемся

Одна из самых распространенных проблем в старости (кроме материальной, конечно) – это дефицит общения. Если вы понимаете, что обратившейся за помощью бабушке нужна не столько уборка, сколько возможность выговориться и почувствовать себя менее одинокой, то надо искать волонтера, готового общаться, а точнее – слушать. Слушать – это особый навык, а при общении с пожилыми он просто необходим. Если среди волонтеров (скорее всего, зрелого возраста) есть человек, готовый тесно сблизиться с подопечной бабушкой, то есть периодически навещать ее и разговаривать на разные темы, это просто замечательно.

В общении с пожилыми главное – это принятие, готовность выслушать, особо не споря, не осуждая, не критикуя (а как это бывает слож-

но, особенно когда пожилой человек жалуется на своих детей). Надо быть готовым выслушивать все рассказы по несколько раз, и обязательно поддерживать пожилого человека. Надо помнить о том, что характер сидящей перед вами бабушки уже не переделать, ее жизнь не исправить, новые ценности не привить, убеждения не изменить, поэтому остается только слушать и стараться даже в ее неоднозначной жизни найти то хорошее, что поможет и вам принять бабушку, и ей примириться со своей, подчас такой тяжелой, судьбой. Общение с пожилыми – это своего рода философская, экзистенциальная задача, ну и конечно, проявление любви и терпения. Так что выбирать на эту роль нужно только тех волонтеров, кто действительно внутренне к ней готов. Для такого волонтера начальные пункты действий – от момента получения информации от координатора до договоренности с пожилым человеком о визите, а также все, что касается отчета, остаются такими же, как было описано выше. Но вот в остальном есть много нюансов.

### ***Общаемся «вживую»***

1.1. Конечно, никакого специального реквизита для общения не требуется, разве что диктофон, если вы хотите записать историю для проекта «Наша летопись», однако очень **облегчает первое знакомство чаепитие, к которому неплохо принести какие-то недорогие сладости** (зефир, пастилу, мармелад). Кстати, бабушки, как и девушки, очень любят цветы. Пожилой человек может и не предложить выпить чаю. В этом случае можно либо не обращать на это внимания, либо самому предложить устроить чаепитие: «Я захватила с собой пастилу, может, поставим чайник?».

1.2. Если пожилой человек в первые минуты знакомства смущен и не знает, как начать разговор, **задайте ему сами несколько наводящих вопросов, при этом немного рассказав и о себе**. Например: «Как у Вас много книг! Вы просто любите читать или это профессиональное? Вы учитель? У нас дома тоже много книг. Мы с мужем считаем, что книги – это главное богатство».

1.3. Подбодрить **пожилого человека, который рассказывает о своих проблемах, можно не только словами** – иногда достаточно ободряюще кивнуть, взять за руку или погладить по плечу.

1.4. У пожилого человека обычно два блока тем для разговора: актуальные проблемы (самочувствие и болезни, бытовые сложности, отношения с близкими и знакомыми, нехватка пенсии, некачественные продукты, плохая экология, нечуткие чиновники и врачи и т.д.) и воспоминания о прошлом. Вы как собеседник **с помощью наводящих вопросов можете перевести разговор с болезней и неприятностей на более позитивные моменты жизни, на рассказ о его судьбе и историях из прошлой жизни** (например, для проекта «Наша летопись»).

1.5. Когда человек разговорился и начал рассказывать, **не перебивайте, не вставляйте свои замечания**, не начинайте сами рассказывать аналогичные истории из своей жизни.

1.6. Волонтеру, который **хочет записать историю жизни человека для проекта «Наша летопись»**, надо знать, что времени для этого **потребуется много**, и тут не следует проявлять спешки и нетерпения, перебивать вопросами: «Ну, это понятно, а вот за что вы орден получили?». Ведь обычно у человека сложилась некая матрица рассказа о своей судьбе, и многие не могут быстро переключиться с одного эпизода на другой, им обязательно надо проговорить все с самого начала. Так что имеет смысл задавать им только уточняющие вопросы, если вы не поняли какие-то детали, или деликатно возвращать к основному сюжету, если человек отвлекся и начал рассказывать о другом. Но вопросы не следует задавать один за другим, чтобы не сбить человека с толку.

1.7. Если вообще не задавать уточняющих вопросов, а просто попросить рассказать о своей жизни, рассказы разных людей будут похожими один на другой и на биографию для личного дела: «родился, учился, воевал/служил/работал, женился». **Чтобы «вытянуть» из пожилого человека интересную историю, а таких историй люди, прожившие большую часть жизни в прошлом веке, могут рассказать множество, надо направлять разговор, задавая такие вопросы:** «Когда вы родились, где, какая была семья, чем занимались родители, как учились в школе, помогали ли родителям в детстве, как узнали о начале войны, как изменилась жизнь во время войны, кто из семьи воевал, были ли в оккупации, как раньше отмечали праздники, например, дни рождения, Новый год, какие были отношения с соседями, с друзьями, чем занимались в свободное время, во что играли,

как встретили День Победы, как познакомились с мужем/женой и т.д.». Самое интересное для наших современников – это именно подробности той, далекой от нас жизни, которые молодежи даже трудно представить.

1.8. Часто пробуждают воспоминания старые документы и фотографии, поэтому **стоит предложить пожилому человеку показать семейный альбом.**

1.9. Если рассказ все **длится и никак не заканчивается, вежливо наметните, что вам пора уходить**: «Уже седьмой час, а мне к семи надо обязательно дома быть. Давайте мы прервем беседу, а в следующий раз вы мне расскажете, что было дальше».

1.10. При **прощании договоритесь, когда вы будете звонить**, и в какие примерно сроки возможна новая встреча.

### ***Общаемся по телефону***

У волонтера не всегда получается выделить время для личной встречи, но общение по взаимному согласию можно продолжить и по телефону.

1.1. Заранее надо **определить удобное для обеих сторон время звонков.**

1.2. Решите, **готовы ли вы дать свой личный номер мобильного телефона** пожилому человеку, или сами по договоренности будете ему звонить (лучше – второй вариант).

1.3. **Постарайтесь определить формат беседы**: это могут быть продолжительные, но редкие разговоры, или короткие, но более частые звонки.

1.4. **Контролируйте время разговора**, он не должен быть для вас обременительным и тягостным.

1.5. Заканчивая разговор, **договаривайтесь о времени и дате следующего звонка.**

## **Знакомим с основами безопасности**

Общение с пожилым человеком редко бывает беспредметным. Часто темой для разговоров становятся те явления современной жизни, которых не было, когда он был молодым.

Пожилые люди росли совсем в другое время, когда все СМИ были государственными, и вся информация, которую печатали в газете, передавали по телевизору или радио, считалась достоверной (не будем сейчас говорить о пропаганде и идеологической составляющей). Рыночной экономики, разнообразия товаров, конкурирующих фирм, множества банков, кредитов и займов, рекламы – ничего этого просто не было. Перестроиться удалось далеко не всем пожилым людям, поэтому большинство из них до сих пор с доверием относятся к печатному слову и информации, получаемой из СМИ. Они часто не могут отличить рекламу от информационного выпуска о новейших исследованиях и разработках. Так что, если общение между вами налажено и возникло доверие, то в каждом разговоре надо ненавязчиво давать пожилому человеку уроки «основ безопасности жизнедеятельности» в современном мире.

### ***Кредиты и микрозаймы***

Такого понятия, как кредит, в советское время просто не было. Зато были распространены профсоюзные кассы взаимопомощи, которые выдавали беспроцентные ссуды, а иногда и безвозвратные пособия. Пожилому человеку, который это помнит, сложно понять, что такое кредит, а уж тем более микрозайм с его грабительскими процентами. К сожалению, нечистоплотные банковские работники часто пользуются этим, а доверчивые пожилые люди оказываются в долговой яме, из которой не в состоянии выбраться.

Банки активно навязывают различные «выгодные» кредиты – с этим сталкивались все. Пожилому человеку, особенно если у него есть финансовые трудности, отказаться от таких «легких денег» очень трудно. Иногда, конечно, пожилые сами идут в банк или в микрофинансовые организации из-за тяжелой нужды или в надежде занять денег лечение и лекарства. Заканчивается все это плачевно. Обмануть пожилого человека могут уже при заключении договора, пообещав одни проценты, а вписав другие (доверчивые бабушки не читают

договор, обычно написанный мелким шрифтом, – они же пришли в серьезное учреждение, как тут могут обмануть?). В итоге все заканчивается чаще всего судом и вычетом 50% пенсии в уплату долга. И это еще не худший вариант: иногда выплаты по кредиту превышают размер пенсии, и бабушкам называются сотрудниками банка или коллекторского агентства с угрозами. Причем на реструктуризацию кредитов банки идут очень редко.

1. Поэтому, если подопечная бабушка рассказывает вам о желании взять кредит или микрозайм, спокойно и подробно **выясните, на что она собирается потратить эти деньги.**

1.1. Иногда на эту сумму пожилые люди хотят купить «волшебное» дорогостоящее лекарство или оплатить лечебные процедуры в каком-нибудь центре альтернативной медицины – распространенный род мошенничества. **Расспросите подробно, на какое лекарство/медицинскую услугу он хочет потратить деньги.**

1.2. Если деньги нужны на БАДы или процедуры с недоказанным действием, **подробно и с примерами расскажите, почему не стоит оплачивать эти услуги/лекарства.**

1.3. Также стоит **подробно рассказать про систему кредитов и микрозаймов**, и привести конкретные примеры из жизни, а можно и с калькулятором в руке продемонстрировать, сколько денег придется в итоге заплатить.

1.4. Если пожилому человеку действительно нужна медицинская помощь, **помогите найти профильное государственное учреждение, узнайте про квоты и льготы на необходимое лечение.**

1.5. В случае необходимости **найдите профильный благотворительный фонд**, который может помочь в оплате лечения или лекарства, если это действительно необходимо, и это подтвердил врач. Имейте в виду – благотворительные фонды собирают деньги только на те лекарства, которые назначены врачом и включены в **Государственный реестр лекарственных средств** ([grls.rosminzdrav.ru](http://grls.rosminzdrav.ru)).

2. Бывает так, что пожилому человеку просто не хватает денег на жизнь, то есть на продукты, обычные лекарства, мелкий ремонт.

**2.1. Расскажите подробно про систему кредитов и микрозаймов с наглядными примерами и суммами выплат.** Объясните, что от взятого кредита жизнь не улучшится, а станет еще тяжелее.

**2.2. Постарайтесь найти выход из этой ситуации, не обращаясь к кредитным организациям.** Можно найти профильный благотворительный фонд или попробовать привлечь средства с помощью социальных сетей. Также возможно организовать продуктовую помощь, например, люди в социальных сетях с удовольствием откликаются на просьбы привезти пожилому человеку продуктовый набор или отправить посылку с продуктами и необходимыми лекарствами. Волонтеры могут помочь и с мелким ремонтом, и тогда проблема будет решена безо всяких денег.

**2.3. Узнайте, не может ли в ремонте дома или квартиры помочь местная власть** (если пожилой человек ветеран или имеет какие-то награды и звания), **органы социальной защиты** (возможно, хотя бы разовой выплатой), **ЖЭК/ДЭЗ** (особенно если жилье не частное, а государственное).

### ***Кредитные карточки***

Сегодня, в пору цифровой экономики, наличные деньги уходят в прошлое, и все большее распространение получают банковские карточки. Часто на них перечисляют пенсию (по желанию человека, который готов этой карточкой пользоваться). Кстати, в городах «молодые пенсионеры» все чаще выбирают в качестве способа получения пенсии именно банковские карточки, ведь ими удобно расплачиваться в магазинах, к ним можно подключить автоплатежи за коммунальные услуги и т.д. А вот сельские пенсионеры и жители небольших населенных пунктов по старинке предпочитают наличные деньги, которые приносит почтальон. Причина не только в том, что они не такие «продвинутые» – как правило, на селе и в небольших городах далеко не во всех магазинах можно расплачиваться карточками, а банкомат найти сложно.

В банке пожилому человеку, который не ориентируется в этой системе и привык к сберегательной книжке, могут подсунуть и кредитную карту, расписывая ее выгоды. Понять, что это за карта, пожилой человек не может, и спохватывается только тогда, когда он уже дол-

жен банку определенную сумму и проценты. Такие случаи, к сожалению, бывают, так что старайтесь объяснить все это пожилому человеку, особенно если он недавно ходил в банк и принес новую карту. **Разберитесь, что это за карта (дебетовая или кредитная), объясните ему правила ее использования, расскажите о процентах, которые он должен платить банку, и помогите ему обратиться в банк с просьбой о закрытии кредитного счета.**

### ***БАДы/оздоровительные приборы***

Пожилые люди не способны критически относиться к рекламе, и недобросовестные предприниматели охотно этим пользуются, распространяя рекламу «волшебных» оздоровляющих, омолаживающих, излечивающих от всех болезней средств в печати, на радио и телевидении. Но все же самая благодарная аудитория – это радио, потому что оно есть даже в самых отдаленных деревнях. Эти рекламные ролики подаются как экспертные мнения «заслуженных врачей» и, конечно же, в них выступают благодарные «исцеленные». Этот радиоспектакль идет на «ура», бабушки звонят по бесплатному номеру, где им отвечает очередной «заведующий кафедрой», который, конечно же, обещает исцеление, если купить данное средство, причем делать это надо быстрее, пока проходит акция.

А отношение к своему здоровью в пожилом возрасте особое. Во-первых, болезней у пожилых действительно много, и кому же не захочется избавиться от постоянной боли в спине или суставах, кому не захочется снова хорошо видеть? Во-вторых, лечение болезни в сознании многих пожилых людей смешивается с «излечением» от приближающейся собственной смерти. Поэтому пожилой человек «клюет» на рекламу и отдает мошенникам последние накопления, или даже берет кредит. Если пожилой человек начинает рассказывать, что собирается купить какое-то новейшее лекарственное средство/секретный прибор, который вернет ему 20 лет жизни, обратите на это особенное внимание и проведите «профилактическую беседу».

**1. Расспросите пожилого человека, как точно называется лекарство/прибор и где он про него узнал.**

**2. Узнайте, от какой болезни собирается он принимать это лекарство/использовать прибор.** Многие рекламируемые препараты

подаются как «волшебные» средства от всех болезней: ты и видеть начнешь, и артрит пройдет, и с желудком проблем не будет.

**3. Поищите это лекарство в Государственном реестре лекарственных средств ([grls.rosminzdrav.ru](http://grls.rosminzdrav.ru)).**

**4. Найдите в интернете отзывы об этом средстве, особенно жалобы людей, которые его купили, и статьи, разоблачающие мошенников, которые его продают, распечатайте их и дайте почитать пожилому человеку.**

**5. Вооружившись этими знаниями, поговорите с пожилым человеком.**

**5.1. Расскажите ему, что такое реклама в СМИ** (даже если она идет на телеканалах или радиостанциях, названия которых знакомы чуть ли не с детства).

**5.2. Объясните, что не бывает препаратов/приборов сразу от всех болезней** (любое рекламируемое средство гарантирует излечение от широкого спектра заболеваний, в отличие от реальных лекарственных средств). Скажите пожилому человеку, что если бы действительно было создано такое волшебное лекарство, то его обязательно поместили бы в реестр и продавали бы в каждой аптеке. Да и вообще больных и старых людей вокруг не было бы.

**5.3. Предложите вместе посмотреть Государственный реестр лекарственных средств.**

**5.4. Расскажите с примерами, как много людей попадает на приманку мошенников, которые обманывают доверчивых людей** («уникальное» дорогостоящее лекарство оказывается банальными витаминами или биодобавками, которые в аптеке продают в 20 раз дешевле). Дайте прочитать или прочитайте сами разоблачительные материалы из интернета.

**5.5. Если человека беспокоит состояние здоровья, посоветуйте посетить врача в госучреждении и обсудить с ним лечение основного заболевания.**

## **Телефонные и квартирные мошенники**

Пожилые люди очень часто становятся жертвами не только рекламы, но и более изощренных мошенников. Сейчас очень распространены домашние визиты под видом коммунальных служб или звонки по телефону якобы из поликлиники или больницы. Все варианты мошенничества здесь разобрать невозможно, но вы должны знать о самых распространенных, чтобы предупредить о них пожилого человека.

**1. Пожилому человеку звонят по телефону из поликлиники или больницы** и рассказывают, что в его анализах нашли признаки ужасного заболевания (в основном пугают онкологией), но, к счастью, «департамент здравоохранения» может его спасти и даже выделил 5 миллионов руб. на дорогостоящее лечение в лучшей клинике, но не хватает еще немного – всего 200, 300 или 500 тыс. руб. (сумма может быть любой), причем деньги надо заплатить срочно, чтобы выделенную для него палату не заняли.

**2. Пожилому человеку звонят по телефону или приходят к нему домой с требованием поменять счетчики, плиту, батареи, окна – по распоряжению «ДЭЗа»,** но, понятное дело, за счет человека. Это чаще всего не воры, которые хотят ограбить, просто фирмы так зарабатывают деньги. Могут также прийти продавцы фильтров, пылесосов, кастрюль – это «подарок ветерану, только вот надо оплатить взнос и подписать вот здесь». В лучшем случае пожилой человек заплатит втридорога за какую-нибудь китайскую ерунду, в худшем – подпишет кредитный договор, взносы по которому ему придется долгие годы выплачивать (почти нереально доказать, что сделано это было обманным путем).

**3. Приходят и звонят пожилым людям представители «пенсионных фондов», «социальных служб»** – мошенников сейчас много. В последнее время появился новый вид мошенничества, которое разворачивается по такому сценарию. Звонок в дверь, люди за дверью представляются, допустим, сотрудниками пенсионного фонда, а когда им отвечают, что никого не ждут, внезапно притворяются, что «не слышат» ответ (хотя их самих прекрасно слышно).

В результате разыгрывается целый спектакль:

- Мы не вызывали никого.
- Не разберу никак. Петя, ты слышишь, что отвечают?
- **МЫ НИКОГО НЕ ВЫЗЫВАЛИ!**
- Плохо слышно из-за двери, может быть, откроете?

Здесь тонкий психологический расчет, и у пожилого человека действительно возникает желание открыть наконец дверь и высказать все, что он думает. В любом случае надо убедить пожилого человека ни в коем случае не открывать дверь незнакомым людям – никому и никогда. Логика в таких ситуациях почти не срабатывает (изнутри – то говорящих слышно, почему же снаружи такие проблемы?), так что нужно заучить это как непреложное правило.

Для профилактики надо время от времени говорить с пожилым человеком о видах и способах мошенничества, действуя по такому алгоритму.

1.1. Расскажите пожилому человеку **аналогичные истории мошенничества и обмана** с конкретными примерами.

1.2. Объясните, что **государственные/медицинские/социальные/жилищные/пенсионные службы не звонят и не приходят к людям домой**, это происходит только в чрезвычайных ситуациях. Сами они к жильцам не ходят, а если у человека появится необходимость, придется самим к ним записываться на прием, идти, да еще отстоять очередь. Приходят и звонят только мошенники.

1.3. **Составьте список телефонов всех необходимых служб** (поликлиника, ДЭЗ, аварийные службы, отделение социальной защиты, пенсионный фонд, участковый, МЧС и др.) и повесьте его рядом с телефоном. На этом листочке запишите и свой номер (если вы сами общаетесь с подопечным) или телефон координатора, чтобы во всех затруднительных случаях пожилой человек знал, куда он может обратиться за советом и помощью.

1.4. Сообщите **пожилому человеку, что не стоит общаться с абонентами, которые просят сделать что-то очень срочно**, принять решение быстро, прямо сейчас, «а то будет поздно».

1.5. **Следует записать рядом со списком телефонных номеров крупным шрифтом завершающую разговор фразу, например: «Спа-**

**собо за информацию, я вам перезвоню»,** чтобы бабушка, на которую будет оказано сильнейшее психологическое давление, не забыла эти слова и смогла повесить трубку.

**1.6. Донесите до пожилого человека мысль, что не надо открывать дверь незнакомым людям, что бы они ни говорили.**

**1.7. Любую информацию, которую сообщают незнакомые люди, необходимо проверять.** Если человек за дверью говорит, к примеру, что он новый социальный работник, то надо через дверь попросить его назвать свою фамилию и имя, позвонить в местное отделение социальной защиты и узнать – поменяли ли социального работника, и как зовут нового. Если стоящий за дверью человек настаивает, чтобы его впустили, и угрожает («У нас проверка газовых плит, вы что, хотите, чтобы все взлетело на воздух из-за вас?!»), также нужно узнать его фамилию и имя, позвонить в службу газа и уточнить, ведется ли такая проверка в доме, и кто именно ее проводит.

Если информация подтвердилась – можно извиниться и впустить специалиста, а если не подтвердилась, можно сказать, что вы вызываете полицию, и сделать это в случае, если человек не уходит.

**1.8. Регулярно возвращайтесь к теме мошенничества,** чтобы пожилой человек запомнил самые распространенные варианты действий мошенников (тогда есть шанс, что он узнает шаблон и сможет прервать беседу).

## **Помогаем осваивать гаджеты**

Часто пожилые обращаются к волонтерам с просьбой помочь освоить новую для них технику: мобильные телефоны, планшеты, компьютеры, ноутбуки. И это прекрасно, если бабушка хочет не отставать от времени и получать информацию или общаться с помощью гаджетов. Теоретически курсы компьютерной грамотности для пожилых устраивают органы социальной защиты, много аналогичных благотворительных и волонтерских проектов. Возможно, они есть и в вашем городе, но они могут проходить, скажем, раз в год. В некоторых городах действует социальная программа «Бабушка и дедушка онлайн»

(<http://babushka-on-line.ru/>), но, к сожалению, эта замечательная инициатива представлена не везде. И здесь на помощь тоже могут прийти волонтеры.

1. Если **пожилой человек попросил помочь ему разобраться с каким-нибудь гаджетом, помните, что основной ваш ресурс – это время и терпение.** В пожилом возрасте значительно увеличивается время обработки и усвоения новой информации (любой). Люди средних лет уже с трудом вспоминают, как они жили, когда не было мобильных телефонов и компьютеров, а молодежь вообще не представляет, что такая эпоха в жизни человечества была. Для молодых цифровые технологии – это реальность, которая была всегда, а для пожилых людей, особенно одиноких (если у них нет детей или внуков, которые могли бы рассказать им про технические новинки хотя бы в общих чертах) – дремучий темный лес.

2. Чтобы помощь была эффективной, предварительно надо уточнить, **с каким именно устройством вам придется работать, и есть ли оно в наличии,** или вам придется помочь в его выборе.

3. Обязательно **поинтересуйтесь, с какой целью пожилой человек обзавелся гаджетом, что он планирует с его помощью делать.** Некоторые просят научить их работать на компьютере, чтобы использовать его просто как пишущую машинку для записи своих воспоминаний. Кто-то слышал про интернет и хочет научиться искать там нужную информацию. А кто-то хочет общаться со своими друзьями из другого региона России или даже из другой страны.

4. Заранее **подготовьте пошаговую инструкцию в зависимости от типа гаджета и запроса.** Лучше всего, если вы сможете напечатать крупным шрифтом определенную последовательность действий с названиями клавиш и объяснениями. Рисунки (крупные) очень помогут.

5. Заведите **специальную папку, в которую будете складывать весь пройденный материал** (лучше на кольцах, чтобы вы сами в нужной последовательности помещали туда инструкции). С одной стороны, это поможет пожилому человеку на досуге повторить материал – а для пожилых людей очень важно иметь возможность в спокойной обстановке, в удобном для них темпе и без переживаний, что они что-то не понимают, вернуться к пройденному, перечитать, что-то выде-

лить, потренироваться. А с другой стороны, под рукой всегда будет готовая инструкция, с которой пожилой человек точно справится. Инструкцию, конечно же, можно дорабатывать и дополнять, учитывая пожелания пожилого человека (во время занятий вы поймете, как лучше и понятнее изложить основные положения).

6. Если речь идет о компьютере или ноутбуке, то **в работе могут помочь наклейки на клавиатуру с крупными русскими буквами, или просто цветные наклейки на основные клавиши**, чтобы человеку с ослабленным зрением было проще их находить.

7. **Установите для пожилого человека наиболее удобный браузер и добавьте понравившийся ему поисковик** (попробуйте несколько, может, визуально пожилому человеку с каким-то будет легче работать) в закладки. Добавьте в закладки основные сайты, которыми он собирается пользоваться (странички отделения социальной защиты, запись на прием к врачу, страница любимой газеты, электронная библиотека, социальные сети и др.)

8. **Помогите пожилому человеку зарегистрироваться в социальных сетях, завести электронную почту**. Пароли и логины обязательно занесите в папку с инструкциями.

9. **Не забудьте установить бесплатный антивирус**, расскажите про вирусы и порекомендуйте не отвечать на сообщения незнакомых людей, не открывать сомнительные письма.

10. Объясните **основы компьютерной безопасности, расскажите, какую информацию о себе можно выкладывать в интернет, а какую не стоит**. На каждой встрече повторяйте, что ни в коем случае нельзя передавать незнакомым людям свои личные данные (номера счетов и банковских карточек, пенсионного удостоверения, паспорта, СНИЛС, пароли, домашний адрес, и т.д.) и рассказывать подробности своей личной жизни. Объясните, что для общения в интернете никаких данных и документов не нужно, их могут просить только мошенники.

11. При **объяснениях и в инструкциях используйте понятную для пожилого человека лексику**, работайте «переводчиком», объясняя известными ему словами новые понятия (а новыми будут практиче-

ски все понятия, обозначающие цифровую реальность), не углубляйтесь в теорию, а сосредоточьтесь на практике.

12. Если **пожилой человек хочет использовать гаджет для общения с конкретными людьми, найдите их вместе в социальной сети**, чтобы минимизировать риск попадания на мошенников.

13. Если **бабушка с помощью гаджета хочет найти компанию по интересам**, например, по рукоделию, и планирует делиться опытом и обсуждать какие-то практические вопросы, потратьте время и найдите хорошие безопасные форумы. Зарегистрируйте пожилого человека, помогите разобраться в системе общения на форумах.

14. Если **пожилой человек хорошо воспринимает информацию** (например, в молодости его работа была связана с техникой или с ЭВМ), **то можно попробовать научить его интернет-банкингу** (обычно пожилые люди, готовые к такому уровню владения компьютером, сами просят об этом). Но не забывайте о том, что это потребует очередной подробной лекции о безопасности. И без хорошего антивируса тут точно не обойтись. Оценивайте ситуацию с точки зрения рациональности и безопасности: если пожилой человек почти не ходит, но у него есть социальный работник, который вполне может оплачивать коммунальные счета, можно обойтись без сложных и в каком-то смысле рискованных интернет-операций.

15. **«Продвинутым» пожилым людям, знакомым с основами компьютерной безопасности, надо рассказать и показать, как интернет может облегчить им жизнь**, например, поможет узнать о наличии лекарств и ценах на них в разных аптеках города, о бесплатных концертах и выставках, о расписании поездов и электричек, об электронной записи к врачу, о маршрутах общественного транспорта, о виртуальных музеях, о том, как и где можно скачивать и читать книги, смотреть кино, слушать музыку, о сервисах заказа билетов, наконец, о том, что есть интернет-магазины, и необязательно теперь ходить по торговым центрам в поисках необходимых вещей. Умение пользоваться навигатором и интернет-картами также бывает очень полезным, если пожилой человек едет в незнакомое место или район.

16. Помните, что **процесс обучения пожилого человека компьютерной грамотности займет немало времени**, но это стоит того – ведь

компьютер поможет расширить круг общения, скрасить одиночество, найти много интересной и полезной информации.

## **Привлекаем средства с помощью социальных сетей**

Иногда пожилому человеку требуется не только общение или помощь по дому, но и материальная помощь, вернее, то, что надо на деньги приобрести – продукты, лекарства и средства по уходу. Каждый запрос о сборе средств должен подробно рассматриваться координатором: нужно запросить документы и убедиться, что описанная ситуация совпадает с действительностью. Обычно волонтеры, которые на месте общаются с заявителем, проверяют его документы: паспорт, пенсионное удостоверение, справку об инвалидности, если она есть, заключение врача, рецепт, если речь идет о лекарствах и т.п.

Нередко пожилые люди или их родственники обращаются с просьбой помочь средствами по уходу и реабилитации лежачих больных и инвалидов (памперсы, пеленки, очищающие пенки, противопролежневые матрасы, инвалидные коляски и т.п.). Прежде чем объявлять сбор средств на эти цели, надо разобраться. Может быть, люди просто не знают, что им нужно встать на учет в органы социальной защиты, и они смогут получать все необходимое по ИПР. Другое дело, что процесс оформления займет какое-то время, и помощь все равно нужна, но надо хотя бы начать процесс оформления льгот и получения средств реабилитации.

В связи с системой тендеров сейчас бывают случаи задержки положенных по ИПР средств по уходу. Поэтому зачастую даже люди, оформившие все документы, не могут получить необходимое. Порой в фонд обращаются сами социальные работники и на условиях анонимности просят помощи для какого-то своего подопечного, которому некоторое время не выдают положенное.

При общем согласии волонтеров и руководства фонда/группы/добровольческого объединения можно постараться найти средства для приобретения необходимых предметов реабилитации. В этом плане хорошо работает либо традиционное «сарафанное радио», когда друзья или волонтеры скидываются и приобретают необходимое,

либо более актуальные для нашего времени сбор средств в социальных сетях.

Страничка в социальных сетях – удобная площадка и для поиска волонтеров, и для сбора средств, и для привлечения внимания к проблемам пожилых людей. Для того чтобы страничка работала, нужно регулярно ее обновлять, желательно каждый день. Если на начальном этапе работы волонтерской группы просьб еще мало, можно просто рассказывать о своих рабочих буднях, делиться информацией о новых законах, касающихся пожилых людей, новостями, скажем, об открытии нового центра занятости для людей возраста 50+ и т.п.

Эта страничка в социальных сетях должна быть спокойной и позитивной. Не надо показывать ужасы и только темную сторону жизни, используя психологическое давление на потенциальных волонтеров и жертвователей. То, с чем можно столкнуться в реальной жизни, бывает страшнее любых ужастиков, но не стоит пытаться заработать популярность на негативе, скандалах и истерии, как делает это желтая пресса. Это привлечет, конечно, массу репостов, но не решит проблему и скорее оттолкнет адекватных волонтеров и помощников, которые умеют отличать реальные просьбы от фейковых сообщений. Негативную информацию тоже нужно уметь подавать без истерики. Грамотно и спокойно написанный текст поможет лучше, чем истерический вопль с «чернушными» фотографиями.

К тому же не следует забывать и об элементарных правилах электронного общения: множество восклицательных знаков и выделение текста капслоком значит, что вы кричите на собеседника. Читать такие просьбы психологически некомфортно, вы нагнетаете истерию, а там, где истерика, невозможно мыслить разумно и логично. Если вы хотите выделить какую-то мысль, используйте смысловые и синтаксические, а не графические приемы. Лучше подробный конкретный рассказ, чем крик о помощи.

Если вы решили собирать средства в социальных сетях или на сайте, нужен краткий рассказ о нуждающемся в помощи с перечнем необходимого. Очень желательна фотография заявителя, потому что помочь тому, кого ты видишь, проще, чем какой-то абстрактной бабushке «без лица».

О том, что мы собираемся привлечь средства с помощью сайта или соцсетей, надо обязательно сообщить нуждающемуся пожилому человеку, и спросить разрешение на публикацию его фотографии (но ни в коем случае не указывать на сайте персональные данные человека, только его имя и отчество, либо просто «баба Маша», и район или город). Некоторые пожилые решительно возражают, потому что совсем не хотят оказаться «в интернете». Чаще всего это «молодые», продвинутые пенсионеры, или те, кто занимал в прошлом руководящие должности. Бывает, что причина в детях – их дети и внуки по объективным причинам помогать не могут, но знают, что такое интернет, и не хотят, чтобы там появилось фото их мамы/бабушки.

Важно объяснять пожилым людям принцип сбора средств: далеко не все понимают, что фонд – это не банк, который владеет какой-то суммой и готов предоставить ее по первому требованию. Некоторые требуют материальную помощь срочно, а это не является задачей фонда или волонтерского объединения. Но в любом случае, людям надо объяснять, что сбор средств на их нужды зависит только от людей, которые перечислят деньги. А для этого надо им все рассказать.

## Помочь бабушке и не умереть

Любая волонтерская помощь, в том числе и пожилым людям, это работа, затрагивающая человека довольно глубоко. Любое общение с людьми – это определенное напряжение, а уж когда речь идет о беззащитных, больных, немощных людях в безвыходных, порой, ситуациях, то психологически это может быть очень тяжело. Люди так называемых «помогающих» профессий наиболее часто подвержены эмоциональному выгоранию. Если вы чрезвычайно эмоциональны и принимаете все очень близко к сердцу, подумайте, по силам ли вам, к примеру, видеть слезы больной одинокой старушки? Может, вам стоит заниматься координацией работы, организацией мероприятий, поиском средств, а не лично общаться с пожилыми людьми? Если вы все же выбрали личное общение, то не забывайте, что помочь всем невозможно, но можно сейчас, в данный момент сделать жизнь одного человека немножечко лучше.

### ***Неразрешимые проблемы***

Когда сталкиваешься с проблемой, которую способно решить только государство, или вообще никто не в состоянии решить, помните, что одним своим присутствием и вниманием вы помогаете человеку. Никто не хочет разговаривать со старушкой, которой повсюду видятся инопланетяне? А вы можете ее выслушать, понимая, что она не виновата в своем диагнозе. Ей станет легче от одного вашего присутствия,

от вашей заинтересованности. Разрывается сердце, когда слышите от бабушки жалобы на правительство или на банк, который обманом заставил подписать неподъемный кредит? Вы помогаете ей уже тем, что жалеете, сочувствуете, даете выговориться и даже поругаться. Неразрешимых проблем вокруг много, но капелька сочувствия может поменять все. Так что обязательно помните об этом и не рвите на себе волосы, что не можете вернуть бабушке погибшего сына или повысить ей минимальную пенсию. То, что вы рядом – это уже поддержка и помощь.

### ***Неподъемные задачи***

Приступая к волонтерской деятельности, не стоит пытаться спасти весь мир – надо пытаться помочь одному конкретному человеку. Поэтому важно не ставить перед собой непосильные задачи, не стоит также взваливать на себя сразу несколько дел и функций. Отставив эмоции в сторону, нужно трезво оценить свои силы и возможности, чтобы волонтерская деятельность принесла пользу и удовольствие, а не бессилие и разочарование. От волонтерства ни в коем случае не должна страдать ваша семья, и, конечно же, от нее не должны страдать вы сами. Разумный, рассудочный подход не лишит вас человечности, душевности и сострадания, просто поможет сэкономить время, силы и эмоции, и направить их в продуктивное русло. Лучше вы потратите один час в неделю на закупку продуктов одинокой бабушке, чем, попытавшись взвалить на себя все ее проблемы (бытовые, социальные, психологические), «сгорите» от невыполнимости взятых на себя обязательств.

### ***Обещания***

Никогда ничего не обещайте. Есть множество проблем, которые решить невозможно, есть множество дел, на которые у вас не хватит сил или времени. И в этом случае не вовремя (на эмоциях) вылетевшее обещание будет мучить и вас, и пожилого человека.

### ***Холодное сердце***

Забота не всегда выражается в нежности и эмоциональной привязанности. Вы – волонтер, и не сможете заменить пожилому человеку детей или внуков, как бы он этого ни хотел. Ваше преимущество

в том, что вы это знаете и к этому готовы. Пожилые люди привязываются очень быстро, а иногда начинают «шантажировать»: «Если ты уйдешь/не придешь/не сделаешь, я умру/руки на себя на ложу, без тебя мне не жизнь/не бросай меня». Это очень тяжелая ситуация, но встречается она довольно часто. Если с бабушкой не сложилось близких отношений (а не это является задачей волонтерской поддержки), то совершенно нормально, что в какой-то момент человек может перестать помогать: изменение семейной ситуации, переезд, новая работа – все, что угодно может изменить наши планы. Поэтому изначально и координатор, и сам волонтер должны настраивать бабушку на то, что помощь это временная, что ситуация может измениться, что волонтер не сын и не внук, и не будет с ней до самой смерти. Это нужно делать, конечно, мягко, но очень твердо и регулярно. При этом, если такая ситуация все же возникла, нужно понимать, что определенная экспрессивность и навязчивость вызвана в том числе возрастными изменениями. Конечно, страх остаться снова в одиночестве вынуждает бабушку на такой «шантаж», но, если волонтерская работа налажена нормально, то бабушка одна не останется, найдется человек, который сможет ей помогать.

К пожилым людям подобного истерического типа лучше отправлять каждый раз новых волонтеров, чтобы он не привязался к кому-то одному. Или же приходите не по одному, а вдвоем или втроем, так внимание рассредоточивается между всеми. Еще одним важным моментом в такой ситуации является недоступность для пожилого человека личного телефона волонтера. Во избежание проблем подобного рода идеальным вариантом является общение через рабочий номер координатора.

### ***Если что-то пошло не так***

Если вы погрузились в волонтерскую деятельность, а потом поняли, что это не ваше (конкретное направление работы или вообще сам принцип волонтерства), обязательно скажите об этом координатору. Не ломайте себя, заставляя выполнять все обязательства. Возможно, сейчас просто не тот момент, и через какое-то время вы вернетесь с новыми силами и идеями. Главное, рассказать обо всем координатору, предупредить, а не просто молча исчезнуть из его поля зрения, и, возможно, вы вместе найдете решение проблемы. Собственно, из этого как раз следует последний пункт.

### ***Не замыкайтесь***

Если вам по какой-то причине стало трудно выполнять свои обязанности, обязательно сообщите об этом координатору. Обсуждайте с ним все проблемы, связанные с помощью пожилым людям. Выговаривайтесь, общайтесь с другими волонтерами. И не только в процессе совместной уборки у пожилого человека, но и просто в формате дружеского общения, встреч, переписки. Создайте общий чат со всеми волонтерами и координаторами, обсуждайте вместе проблемы, ищите пути их решения коллективно. Это поможет и оптимальное решение найти, и разгрузиться немного. Хорошо, если в команде волонтеров есть психолог, который поможет решить наболевшие вопросы. И тратьте время не только на бабушек, но и на себя.

## Ответы на самые распространенные вопросы

### *Что делать, если бабушка на улице просит милостыню?*

«Она такая бедная и несчастная, очень хочется ей помочь». Первое и основное правило – нельзя помочь человеку, не выяснив, нужна ли ему помощь и готов ли он ее принять. Здесь не обойтись без активных действий – придется потратить какое-то время на выяснение обстоятельств. Тут главное – выключить эмоции и включить разум. Часто в фонд обращаются примерно с таким текстом: «Здесь на улице/в переходе/у магазина стоит пожилой человек и очень нуждается в помощи. Чем вы можете помочь?» или «По такому-то адресу стоит бабушка – помогите ей». И все. Наверное, позвонивший считает, что сделал доброе дело, но на самом деле он не сделал ничего.

Если вы видите пожилого человека, который просит милостыню на улице или продает старые вещи/книги/какие-то мелочи, первое, что нужно сделать – побеседовать с ним и попытаться выяснить ситуацию. Для начала надо вежливо спросить, не нужна ли какая-то помощь. Люди по разным причинам могут оказаться на улице в роли нищих или продавцов. Иногда они просто придумывают себе такое занятие,

чтобы побольше общаться и быть при деле. Все это можно узнать во время беседы, если пожилой человек согласен общаться.

Бывают случаи, когда речь идет о так называемой «нищенской мафии» (это относится, в первую очередь, к большим городам). Пожилых людей, вызывающих сильные эмоции и желание помочь, заставляют просить милостыню или продавать какую-нибудь мелочевку. Тут сложно что-либо изменить, и волонтерам следует быть осторожнее. Недавно был случай, когда наш волонтер чуть не пострадал от этой мафии, когда попытался подробнее расспросить бабушку о ее жизни и предложить помощь. Однако если пожилой человек сам просит о помощи, то освобождением от нищенской мафии занимается общественное движение «Альтернатива» (<http://protivrabstva.ru>), можно обратиться на их горячую линию и поручить дело профессионалам: +7 965 345 51 61

### ***Что делать, если пожилому человеку нужна помощь***

Здесь только один рецепт: надо спросить. Пустые домыслы и догадки ни к чему не приведут и, скорее всего, окажутся далекими от реальности. Нам по добросердечию может казаться, что пожилой человек нуждается в поддержке, тогда как дела могут идти вполне неплохо. Не бойтесь разговаривать с пожилыми людьми. Если человеку нужна помощь, он, скорее всего, ее попросит. Иногда нам очень хочется помочь, когда, например, женщина преклонных лет в магазине с трудом разбирает ценник или срок годности продукта. Нужно сначала с ней поговорить, а не рисовать себе картины ужасающей бедности и не сообщать в профильные фонды, что срочно надо ее спасать. Если у вас в семье нет пожилого родственника, то, возможно, вы не знаете, как пожилым людям важно чувствовать свою значимость и нужность. Поэтому зачастую в ежедневные обязанности даже очень пожилых людей, которые живут в любящей семье, входит поход в магазин за хлебом или творогом. Возможно, со стороны бабушка выглядит как самый несчастный одинокий пожилой человек, но на самом деле у нее есть любящая и заботливая семья. Выяснить это можно, только пообщавшись. Вывод: при виде бабушек никогда не стоит паниковать.

### ***Что делать, если пожилой человек потерялся***

Если вы видите пожилого человека, который растерянно стоит посреди улицы/магазина/станции метро, то первое, что вам надо сделать – решить, есть ли у вас свободное время. Если времени нет, можете проходить мимо – одним вопросом, скорее всего, дело не обойдется. Если вы располагаете временем, то надо заговорить с ним, предложить помощь, попытаться подробно выяснить ситуацию, и по ответам понять, насколько пожилой человек адекватен.

В любом случае, если человек ведет себя не очень адекватно, можно сфотографировать его на телефон и сообщить о «находке» в поисковый отряд «Лиза Алерт» ([lizaalert.org](http://lizaalert.org)) – возможно, его уже кто-то ищет. Но ни в коем случае не пытайтесь заплатить за такси или маршрутку, даже если пожилой человек очень просит об этом, но не может внятно сказать, кто он, откуда и куда едет. Так человека, потерявшегося в своем районе, можно отправить на другой конец города, где его будет труднее найти.

При деменции у пожилых часто возникают навязчивые идеи: вернуться в «родной дом», где прошло детство, уйти от соседей, «которые облучают», пойти к президенту «искать правду» – вариантов много, но итог один – пожилой человек уходит из дома, и необдуманная «помощь» встречных людей может завести его очень далеко. Просто постарайтесь узнать о нем как можно больше: как его зовут, где он живет, и передать эту информацию в поисковую службу «Лиза Алерт» (номер горячей линии: 8 800 700-54-52).

Если пожилой человек не идет на контакт либо плохо себя чувствует, или дело происходит зимой, лучше сразу вызвать «скорую помощь». Вам надо дожидаться приезда бригады, записать ее номер и номер больницы, куда пожилого человека отвезут, и опять-таки передать все эти сведения в поисковую службу «Лиза Алерт». Если вы встретили такого человека на вокзале или в метро, можно обратиться к дежурному. Если дело происходит в Москве и потерявшийся человек согласен принять помощь, то можно вызвать государственный социальный патруль по телефону: +7(499) 357-01-80; +7 (903) 720-15-08, или социальный патруль православной службы «Милосердие» по телефону: +7 (985) 76-4-11.

# Полезная информация

## Критерии оценки потребности пожилых людей в помощи

### 1.1. Оценка способности к самообслуживанию

Может ли пациент самостоятельно, без посторонней помощи и наблюдения:

- Убираться в квартире (мытьё окон, пола, стирка белья и т.п.)
- Покупать продукты питания (ходить в магазин, передвигаться по лестнице, приносить продукты и т.п.)
- Вставать с кровати, поворачиваться на кровати
- Пользоваться общественным транспортом
- Одеваться/раздеваться (нижнее белье, чулки/носки, верхняя одежда, головной убор)
- Приготовить еду
- Разогреть еду
- Контролировать удержание мочи и кала
- Принимать пищу, пользоваться столовыми приборами
- Мыться в ванной/под душем (вымыть все тело, волосы, пользоваться мочалкой)
- Умываться, чистить зубы, бриться

- Ходить в туалет, пользоваться туалетной бумагой
- Пользоваться телефоном
- Принимать лекарства
- Пользоваться слуховым аппаратом
- Ориентироваться в месте и времени (назвать год, месяц, число, место пребывания)
- Пользоваться деньгами, рассчитывать бюджет, оплачивать счета

### **1.2. Оценка нарушения когнитивных функций**

- Ориентировка во времени  
Попросите полностью назвать год, время года, дату, день недели, месяц. Максимальный балл дается, если человек самостоятельно и правильно называет число, месяц и год. Если приходится задавать дополнительные вопросы, ставится 4 балла. Дополнительные вопросы могут быть следующие: если больной называет только число, спрашивают «Какого месяца?», «Какого года?», «Какой день недели?». Каждая ошибка или отсутствие ответа снижает оценку на 1 балл.
- Ориентировка в месте  
Задается вопрос: «Где мы находимся?». Если человек отвечает не полностью, задаются дополнительные вопросы. Он должен назвать страну, область, город, учреждение, в котором он находится, этаж. Каждая ошибка или отсутствие ответа снижает оценку на 1 балл.
- Восприятие  
Дается инструкция: «Повторите и постарайтесь запомнить три слова: яблоко, стол, монета». Слова должны произноситься максимально разборчиво со скоростью одно слово в секунду. Правильно повторение слова оценивается в один балл для каждого из слов. Следует предъявлять слова столько раз, сколько это необходимо, чтобы испытуемый правильно их повторил (максимально до 5 раз), однако оценивается в баллах лишь первое повторение.

- Концентрация внимания  
Просят последовательно вычитать из 100 по 7. Достаточно пяти вычитаний (до результата «65»). Каждая ошибка снижает оценку на 1 балл. Если человек не способен выполнить это задание, его просят произнести слово «земля» наоборот. Каждая ошибка снижает оценку на 1 балл. Например, если произносится «ямлез» вместо «ялмез» ставится 4 балла; если «ялмзе» – 3 балла; и т.д.
  
- Память  
Просят вспомнить слова, которые заучивались ранее. Каждое правильно названное слово оценивается в 1 балл.  
Просят назвать в течение 1 минуты: 10 животных, 10 плодов, 10 городов, 10 растений и цветов
  
- Речевые функции
  - а. Показывают ручку и спрашивают: «Что это такое?», аналогично – часы. Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл.
  - б. Просят повторить сложную в грамматическом отношении фразу. Правильное повторение оценивается в 1 балл.
  - в. Устно дается команда, которая предусматривает последовательное совершение трех действий. Каждое действие оценивается в 1 балл.
  - г. Дается письменная инструкция (например, «Закройте глаза»); человека просят прочитать ее и выполнить. Инструкция должна быть написана достаточно крупными печатными буквами на чистом листе бумаги.
  - д. Человек должен самостоятельно написать осмысленное и грамматически законченное предложение. Предложение должно содержать подлежащее и сказуемое, а также должно иметь смысл. При этом правильность грамматики и пунктуации не оценивается.
  - е. Человеку дается образец (два перекрещенных пятиугольника с равными углами и сторонами, примерно 2,5 см), который он должен перерисовать на чистой нелинованной бумаге. Если при перерисовке возникают пространственные искажения или линии не соединены, выполнение команды считается неправильным. При этом не учитываются искажения фигур, обусловленные тремором.

## ОПРОСНИК ДЛЯ РОДСТВЕННИКОВ НА ПРИЗНАКИ ДЕМЕНЦИИ

Этот тест позволит понять, являются ли появившиеся изменения в поведении близкого человека проявлениями болезни, или пока серьезных причин для беспокойства нет. Это одна из последних разработок американских ученых (опубликован в 2012 г.) и, по их мнению, он помогает выявить когнитивные нарушения на ранней стадии в 90% случаев.

### Как понять, что это уже болезнь?

---

У близкого вам человека есть проблемы с памятью? Да – 1 Нет – 0

Если это так, стала ли она хуже, чем несколько лет назад? Да – 1 Нет – 0

Ваш близкий повторяет один и тот же вопрос или высказывает одну и ту же мысль несколько раз в течение дня? Да – 2 Нет – 0

Забывает ли он о назначенных встречах или событиях? Да – 1 Нет – 0

Кладет ли он вещи в непривычные места чаще одного раза в месяц? Да – 1 Нет – 0

Подозревает ли других в том, что они прячут или крадут его вещи, когда не может найти их? Да – 1 Нет – 0

Часто ли он испытывает трудности при попытке вспомнить час, день, месяц, год; пытается вспомнить одну и ту же дату чаще одного раза о день? Да – 2 Нет – 0

|  |        |         |
|--|--------|---------|
| Он испытывает проблемы с ориентацией в незнакомом месте?   | Да – 1 | Нет – 0 |
| Усиливается ли растерянность за пределами дома или в поездках?   | Да – 1 | Нет – 0 |
| Возникают ли у вашего близкого проблемы при произведении расчетов, например при подсчете сдачи в магазине?   | Да – 1 | Нет – 0 |
| Есть ли трудности с оплатой счетов или с произведением других финансовых операций?   | Да – 2 | Нет – 0 |
| Забывает ли он принимать лекарства? Бывают ли эпизоды, когда он не может вспомнить, принимал ли уже лекарство?                                     | Да – 1 | Нет – 0 |
| Есть ли проблемы с управлением автомобилем? Переживаете ли вы за его способность справляться с управлением?  | Да – 1 | Нет – 0 |
| Возникают ли трудности при использовании бытовых приборов, телефона, телевизионного пульта?  | Да – 1 | Нет – 0 |
| Испытывает ли он затруднения, выполняя работу по дому (со скидкой на естественные физические ограничения)?   | Да – 1 | Нет – 0 |
| Потерял ли он интерес к привычным увлечениям: занятиям на воздухе, рукоделию, танцам и другим (со скидкой на естественные физические ограничения)? | Да – 1 | Нет – 0 |
| Может ли он потеряться на знакомой территории (например, рядом с собственным домом)?   | Да – 2 | Нет – 0 |
| Утрачивает ли он чувство правильного направления движения?   | Да – 1 | Нет – 0 |

## Полезная информация

Случается ли, что ваш близкий не только забывает имена, но и не может вспомнить нужное слово? Да – 1 Нет – 0

Путает ли ваш близкий имена родственников или друзей? Да – 2 Нет – 0

Если ли у него проблемы с узнаванием знакомых людей? Да – 2 Нет – 0

## ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА

- Результат ниже 5 баллов говорит о том, что подозревать деменцию у вашего близкого не стоит.
- Значение в промежутке от 5 до 14 баллов предполагает обращение к неврологу, так как есть вероятность нарушений, которые без своевременного лечения довольно быстро могут перейти в деменцию.
- Всякий результат выше 14 баллов свидетельствует о довольно высокой вероятности деменции у близкого вам человека и о необходимости срочно обратиться за помощью к врачу.

## **Общероссийские горячие линии**

**Всероссийская горячая линия помощи пожилым  
8 985 862-95-02**

**Горячая линия психологической помощи  
онкологическим больным и их близким  
8 800 100-01-91**

**Поисковая служба «Лиза Алерт»  
8 800 700-54-52**

**Горячая линия Росздравнадзора по соблюдению  
прав граждан в сфере охраны здоровья  
8 800 500-18-35**

**Горячая линия по вопросам лечения  
алкогольной зависимости «Точка трезвости»  
8 800 505-75-75**

**Горячие линии по вопросам ВИЧ/СПИД**

**8 800 200-55-55**

**8 800 100-65-43**

**Федеральная прямая линия по редким заболеваниям**

**8 800 555-00-48**

**Консультационная линия по вопросам интернет-угроз**

**8 800 200-24-00**

**Экстренная психологическая помощь**

**8 800 775-17-17**

**Телефон доверия для женщин,  
подвергшихся домашнему насилию**

**8 800 700-06-00**

**Горячая линия по вопросам здорового питания,  
отказа от табака, алкоголя**

**8 800 200-02-00**

**Горячая линия по оказанию правовой помощи  
для пациентов**

**8 800 333-15-40**

**Горячая линия по вопросам реформирования ЖКХ**

**8 800 700-89-89**

**Горячая линия  
Информационно-ресурсного центра для мигрантов**

**8 800 333-00-16**

**Горячая линия Пенсионного фонда России  
8 800 302-2-302**

**Горячая линия Общественной палаты РФ  
8 800 737-77-66**

**Администрация президента  
8 800 200-23-16**

**Правительство РФ  
8 800 200-84-42**

**Горячая линия по паллиативной помощи  
8 800 700-84-36**

**Горячая линия по вопросам  
медико-социальной экспертизы  
8 800 737-77-66**

**Горячая линия против рабства  
(движение «Альтернатива»)  
8 965 345-51-61**

**Горячая линия социально-психологической помощи  
пациентам с инсультом и их близким фонда «ОРБИ»  
8 800 707-52-29**

**База горячих линий:  
<http://sockart.ru>**







ФОНД  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЕ ОБЩЕСТВО  
"АДРЕСА МИЛОСЕРДИЯ"



Старость  
в рад:ость