



Автономная некоммерческая организация

Музейно-образовательный центр «Школа-Музей-Культура»

Юридический адрес: 446206, Самарская обл., г. Новокуйбышевск, ул. Островского, 6а - 59

тел.: (846) 990-43-75, www.smc63.ru, e-mail: m.cultura@ya.ru

ИНН 6330044913 КПП 633001001 ОГРН 1146300002254

Пресс-отчет АНО МОЦ «Школа-Музей-Культура» по проекту «Звезды помощи - StarПом»

В Самарской области откроется телефон доверия для пожилых людей

[Агентство социальной информации](#)

12.02.18

15 пенсионеров из Новокуйбышевска пройдут курсы и станут консультантам телефона доверия для пожилых людей.

Квалифицированные психологи проведут для будущих сотрудников телефона доверия 36 часов тренингов и семинаров по бесконфликтному общению. Пенсионеры будут работать на волонтерской основе в коворкинг-офисе для НКО в Новокуйбышевске. Сейчас для этого закупается оборудование, средства связи и мебель.

«Проект реализуется с февраля и до конца этого года. В течение февраля мы проведем набор среди желающих стать консультантом телефона доверия — людей в возрасте от 55 до 65 лет. С марта и до конца мая они обучатся базовым навыкам общения, а в конце мая приступят к работе. Одновременно мы проводим социологическое исследование целевой аудитории и расспрашиваем пожилых людей разного социального статуса о том, какие вопросы их больше всего интересуют. Исходя из этого, формируем план работы консультантов по разным направлениям», — рассказала Агентству социальной информации инициатор проекта **Ольга Титкова**, директор музейно-образовательного центра «Школа-Музей-Культура».

Среди обязательных требований, которые предъявляются к будущему консультанту телефона доверия, — удовлетворительное состояние здоровья: сотрудник на протяжении минимум четырех часов работы должен сохранять хорошее самочувствие. Также для консультанта обязательно умение говорить, способность к сочувствию, потребность помогать другим людям, поэтому приоритет при наборе слушателей на курсы отдается людям с педагогическим и психологическим образованием, а также социальным работникам.

При обучении и работе на телефоне доверия консультантов будут сопровождать психологи-супервизоры. Они будут следить за тем, как сотрудник выполняет свои обязанности, за его самочувствием и психологическим состоянием и при необходимости помогут ему. Кроме того, супервизоры будут отдельно встречаться с новичками-консультантами и опрашивать их о трудностях в работе и вопросах, которые задают звонившие.

«Мы допускаем ситуацию, когда оператору поступит звонок от человека, требующего срочной психологической помощи. Это может касаться, например, суицида. В этих

случаях оператор будет переключать звонящего на профессионального психолога, который быстро окажет человеку необходимую помощь. Но если в момент звонка психолог по какой-либо причине не сможет ответить, звонящего переключат на психологическую службу Самарского национального исследовательского университета им. Королева, который проведет необходимую работу», — говорит Ольга Титкова. По ее словам, консультанты будут общаться со звонящими ровно столько, сколько будет необходимо, и стараться разрешать большинство ситуаций. Если оператор не владеет информацией по интересующему пенсионера вопросу, он предоставит собеседнику телефон профильной организации, в которой тот получит всю требуемую информацию: для этого консультантов обеспечат базой нужных контактов.

«Мы думаем, что основная масса звонков будет касаться таких тем, как плохая уборка снега во дворах и на дорогах, проблемы в работе поликлиник, отношения с детьми и внуками. От операторов телефона доверия требуется внимательно выслушать человека, посочувствовать ему и предложить позвонить в профильную организацию, если это потребуется. Наша задача — снизить градус напряженности, чтобы человек не кричал в пустоту о своей проблеме, а знал, что его услышали. Важно и то, что звонящим будет отвечать человек такого же возраста с такими же проблемами», — резюмирует Ольга Титкова.

В будущем работу горячей линии для пожилых предполагается сделать постоянной. В перспективе каждый из консультантов может принимать до десяти звонков в день. Инициаторы проекта планируют распространять информацию о будущем телефоне доверия через объявления в СМИ, пенсионном фонде, центрах социальной защиты населения, поликлиниках, а также через «сарафанное радио».

Проект «Звезды помощи — Starпом» реализуется на средства Президента РФ на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

Георгий Портнов, АСИ-Самара

<https://www.asi.org.ru/news/2018/02/12/v-samarskoj-oblasti-otkroetsya-telefon-doveriya-dlya-pozhilyh/>

Музейно-образовательный центр «Школа-Музей-Культура» начинает реализацию социально-значимого проекта для жителей города «Звезды помощи - Starпом».

«Город Н-ск. 2000», № 7

16.02.18

К участию приглашаются люди серебряного возраста с активной жизненной позицией и желанием использовать свой интеллектуальный и жизненный опыт во благо других пожилых людей.

Мы приглашаем людей в возрасте 55+ на бесплатное обучение навыкам бесконфликтного общения и включения в активную деятельность. Участники получают специализированные знания по взаимодействию со сверстниками, внуками, научатся лучше понимать своих близких и окружающих. Найдут активных единомышленников, получат возможность, по своему желанию, участвовать в значимой для пожилых людей деятельности, в удобном для себя формате.

Группа - 15 человек. Срок обучения с 01.03.18 по 31.05.18.

Занятия - 1 раз в неделю, по адресу г. Новокуйбышевск, ул. Репина, 1 а, музейно-образовательный центр «Школа-Музей-Культура». Информация по телефону (846) 990-43-75 или 8-927-756-90-11, в рабочее время.

В Новокуйбышевске стартует программа обучения людей старшего поколения

Социально-ориентированные некоммерческие организации и органы власти Самарской области

07.03.2018

«Что волнует сегодня старшее поколение? Состояние здоровья, размер пенсии - безусловно, важно для пожилого человека, говорит Ольга Титкова, руководитель музейно-образовательного центра «Школа-Музей-Культура». Но не только это. Важным для человека в возрасте является востребованность его профессионального и жизненного опыта. В обществе до сих пор распространены стереотипы, что пенсионер - это человек, завершивший свою активность, силы уже не те, здоровье подводит, с современным цифровым миром плохо «коннектится»... Только эти стереотипы живут как раз в представлениях молодых людей, сами пожилые люди думают совершенно иначе.

Поэтому, мы пригласили людей серебряного возраста с активной жизненной позицией и стремлением использовать свой интеллектуальный и жизненный опыт во благо других людей в наш проект «Звезды помощи - StarПом». Их ждет обучение навыкам бесконфликтного общения. Участники получают специализированные знания по взаимодействию со сверстниками, внуками, научатся лучше понимать своих близких и окружающих. Найдут активных единомышленников, получат возможность, по своему желанию, участвовать в значимой для пожилых людей деятельности, в удобном для себя формате».

Программа обучения, которая начинается 7 марта и продлится три месяца, не только помогает осваивать бесконфликтное общение, но и подводит пожилого человека к пониманию своих внутренних ресурсов и осознанию ценности своего опыта, необходимостью делиться этим опытом с окружающим миром.

Деятельность в рамках проекта «Звезды помощи - StarПом» осуществляется автономной некоммерческой организацией Музейно-образовательный центр «Школа-Музей-Культура» за счет средств гранта Президента РФ на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

<http://sonko.samregion.ru/news/catalog/4828>

Похожие публикации

1. [В Новокуйбышевске стартует программа обучения людей старшего поколения](#)

Общественная палата Самарской области 07.03.18

http://op63.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=3292:2015-05-08-07-01-51&catid=24:2010-05-24-12-39-49&Itemid=100020

2. [В Новокуйбышевске стартует программа обучения людей старшего поколения навыкам бесконфликтного общения](#)

Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области
12.03.18

<http://minsocdem.samregion.ru/v-novokuybyshevske-startuet-programma-obucheniya-lyudey-starshego-pokoleniya-navykam-beskonfliktnogo>

Пенсионеров зовут в волонтеры

[Город Н-ск. 2000](#), 03.05.18

https://vk.com/@gorod_nsk2000-pensionerov-zovut-v-volontery

Получит ли развитие в Новокуйбышевске «серебряное» добровольчество?

Сергей Васильев

Дополнительные силы

О «серебряном» волонтерстве или добровольчестве в последние годы говорят все больше. Важность этого направления признают и губернские власти. Так, глава региона Дмитрий Азаров в своем апрельском послании депутатам губдумы и населению области отметил: «Как известно, на продолжительность жизни в большой степени влияет то, какой образ жизни ведет человек. Активная жизнь дает дополнительные силы, позволяет забыть о болезнях. Поэтому нам важно развивать так называемое «серебряное» добровольчество, сделать так, чтобы люди пожилого возраста, которые хотят и могут участвовать в общественно-полезных делах, были не только благополучателями, но и организаторами, участниками различных мероприятий, направленных на поддержку их ровесников, передачу опыта молодому поколению, объединению людей».

Что касается Новокуйбышевска, то в городе проживает много людей старше 55-60 лет («серебряный возраст»), которые занимаются общественной работой. Но «серебряное» добровольчество - особый вид деятельности, который делает у нас первые шаги. Так, председатель комитета по социальным вопросам городской думы Борис Чирков признался, что он практически ничего не знает о таком виде общественной активности в Новокуйбышевске.

Между тем на днях в редакцию заглянула председатель городского отделения Союза пенсионеров России Светлана Образцова. 23 апреля Светлана Иосифовна побывала в Самаре на большом фестивале «Нужные люди», который провел региональный благотворительный фонд «Самарская губерния». На него съехались представители «серебряного» возраста со всей Самарской области.

- Фестиваль был очень интересным, - рассказала Светлана Иосифовна. - Участники рассказывали истории о том, как они помогают окружающим их людям. Особого внимания удостоились добровольцы, которые помогают детям с ограниченными возможностями здоровья, а также семьям, где воспитываются приемные дети. Жаль, что от Новокуйбышевска направили только меня одну, а от Чапаевска, к примеру, было восемь человек.

Светлана Образцова себя «волонтером» не считает, она - общественный активист. Вот уже 13 лет возглавляет городское отделение Союза пенсионеров России. И все же в деятельности этой организации немало элементов добровольчества. Ее активисты провели десятки мероприятий, направленных на поддержку пожилых людей. В мае здесь собираются организовать акцию «Каша - пища наша». Есть и люди, которые по зову души заботятся о нуждающихся в поддержке ветеранах словом и делом. Одна из них -

Александра Михайловна Слискова. Она старается регулярно обзванивать подопечных, узнает об их нуждах. Если в силах помочь, помогает.

На грант от Президента России

В этом году в Новокуйбышевске стартовал проект, имеющий прямое отношение к интересующей нас теме. О нем нам рассказала руководитель автономной некоммерческой организации «Школа-Музей-Культура» Ольга Титкова:

- Прежде чем «отчитаться» перед городским сообществом, как мы развиваем «серебряное» волонтерство в Новокуйбышевске, я позволю заострить внимание на двух моментах. Первый - как часто мы всем сообществом вспоминаем тему пожилых людей? Три раза за год. 1 октября - Международный день пожилого человека - в массовом сознании - «профессиональный праздник стариков». 8 марта - «ты не забыл бабушку поздравить?» И 9 мая - тут сплошная тема ветеранов и «Бессмертных полков». Второй момент - что мы знаем о реальных потребностях и возможностях людей «серебряного» возраста? Правильный ответ - мы живем в плену стереотипов, гласящих, что это - люди, завершившие активную жизнь.

В связи с объявленным в России Годом добровольчества резко возрос уровень внимания к теме «серебряного» волонтерства, которая до этого была интересна в основном узкому кругу общественных организаций, где это самое волонтерство развивалось. Мы занимаемся проблемами развития пожилых людей с 2014 года, и вы - первые, кто поинтересовался этим у нас. Сегодня мало предложить пожилому человеку какие-либо активности. Необходимо менять статус активных пожилых людей, создавать условия для закрепления ими успехов, ощущения профессионализма и значимости. Один из вариантов - создание другого образа добровольчества. Сейчас в общественном сознании чаще всего пожилых добровольцев видят в качестве статистов - «почетных гостей, присутствующих на сегодняшнем мероприятии», или «ветеранов, обратившихся с приветственным словом к собравшимся».

К счастью, ситуация начинает потихоньку меняться, и наш личный вклад в эти изменения - проект «Звезды помощи - StarПом», который реализуется в Новокуйбышевске с февраля этого года. В нашем проекте люди старшего поколения осваивают навыки бесконфликтного общения, помогающие преодолевать социальное одиночество, как собственное, так и других людей старшего возраста. С июня у нас начинает работать телефон доверия «пожилые-пожилым», где «серебряные» добровольцы смогут не только оказать информационную помощь, но и решить проблему изолированности пожилых людей, которым не с кем поговорить, некому излить свои наболевшие проблемы. Наш проект «Звезды помощи - StarПом» не только поддержан грантом Президента РФ на развитие гражданского общества, но и нашел единомышленников за пределами Новокуйбышевска. По просьбе самарской общественной организации «Забота-Хэсэд Эстер» мы включили их подопечных в наш проект.

...Что ж, похоже, что лед тронулся. И в Год добровольца - новокуйбышевские ветераны получают еще один шанс для активной жизни в интересах и своих, и всего общества.

https://vk.com/@gorod_nsk2000-pensionerov-zovut-v-volontery

«Starпомы» обучены и уходят в свободное плавание

[СОНКО и органы власти Самарской области](#), 29.06.18

<http://sonko.samregion.ru/news/catalog/5465>

Проект «Звезды помощи - Starпом», направленный на развитие новых форм поддержки старшего поколения, переходит в новую фазу. Группа добровольцев старшего возраста три месяца обучения наращивала свою коммуникативную мощь, получая специфические знания в области особенностей психических процессов у пожилых людей, установления контактов, навыков активного слушания и грамотного завершения беседы.

Три месяца обучения пошли на благо не только добровольцам, но и пожилым горожанам. Добровольцы приступили к дежурствам на телефоне поддержки старшего поколения «Пожилые-пожилым». Они уже две недели мужественно выслушивают самые экзотические проблемы, претензии и просьбы пожилых благополучателей.

Порой «Starпомы» получали действительно необычные звонки, поэтому поддерживающая супервизия психолога началась уже с первой недели. Впереди еще многие месяцы дежурств. Много звонков. Сотни минут разговоров, поддержки и помощи. Одни пожилые люди получили возможность быть выслушанными понимающими их сверстниками, а другие почувствовали себя нужными и полезными.

Телефон поддержки работает по номерам:

Новокуйбышевск - 6-50-10

Самара - 207-16-62 или 207-16-63

Деятельность в рамках проекта «Звезды помощи - StarПом» осуществляется автономной некоммерческой организацией Музейно-образовательный центр «Школа-Музей-Культура» за счет средств гранта Президента РФ на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

Похожие публикации:

1. [«Starпомы» обучены и уходят в свободное плавание](#)

АНО МОЦ «Школа-Музей-Культура», 29.06.18

https://vk.com/mcultura?w=wall-81963890_544

<http://www.smc63.ru/deyatelnost/proekty-poluchivshie-grantovuyu-podderzhku/zvyozdy-pomoshchi-starpom/starpomu-obucheny-i-otpushcheny-v-svobodnoe-plavanie/>

2. [В Новокуйбышевске открыли горячую линию поддержки пожилых](#)

Агентство социальной информации, 29.06.18

<https://www.asi.org.ru/report/2018/06/29/novokujbyshevsk-goryachaya-liniya-pozhilye-podderzhka/>

3. [«Starпомы» обучены и уходят в свободное плавание](#)

Город Н-ск. 2000, 02.07.18

https://vk.com/gorod_nsk2000?w=wall-18452833_22508%2Fall

4. [«Starпомы» обучены и уходят в свободное плавание](#)

Songo63.ru - СО НКО Самарской области, 29.06.18

https://vk.com/songo63?w=wall-43736227_728

Звонок из одиночества

Газета «Вестник», № 75 от 28.09.18

Презентация практики проекта «Звезды помощи - StarПом»

[СОНКО и органы власти Самарской области](http://sonko.samregion.ru/news/catalog/6303), 14.11.18

<http://sonko.samregion.ru/news/catalog/6303>

13 ноября 2018 года в Самарской Губернской Думе прошел семинар «Языки старости. 5 ключей к пониманию пожилого человека», в основу которого была положена практика проекта «Звезды помощи - StarПом». Этот проект реализован некоммерческой организацией - музейно-образовательным центром «Школа-Музей-Культура» на грантовые средства, предоставленные Фондом президентских грантов.

На семинар, посвященный практикам работы с пожилыми людьми, съехались участники со всех уголков региона - 53 специалиста помогающих профессий из государственных и общественных организаций, в той или иной форме помогающих пожилым людям.

Для них была представлена практика проекта «Звезды помощи - StarПом», в котором основным результатом стало создание телефона доверия «пожилые-пожилым». Особенность его в том, что эмоциональную и информационную поддержку пожилых людей на телефоне доверия оказывают специально обученные «серебряные» волонтеры, лучше других понимающие и чувствующие позвонившего пожилого человека.

Ведущий семинара, психолог музейно-образовательного центра Иван Титков, свое выступление посвятил различиям в ценностях поколений, трудностям, возникающим в коммуникации с пожилыми людьми и особенностям работы с ними. Об опыте проектов для пожилых людей и возможностях социального партнерства рассказала Ольга Титкова, руководитель некоммерческой организации. Отдельное внимание было уделено тем технологиям проекта, которые могут быть перенесены в любую организацию, желающую реализовать у себя аналогичные проекты.

Проект «Звезды помощи - StarПом» реализован автономной некоммерческой организацией Музейно-образовательный центр «Школа-Музей-Культура» на средства гранта Президента РФ на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

Похожие публикации:

1. [В Самаре прошел семинар «Языки старости. 5 ключей к пониманию пожилого человека»](#)

СО НКО Приволжского федерального округа, 15.11.18

<http://nko-pfo.ru/16946>

2. [На семинаре в Самаре представили практику проекта «Звезды помощи – StarПом»](#)

Общественная палата Самарской области, 15.11.18

https://op63.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=3564:2015-05-08-07-01-51&catid=24:2010-05-24-12-39-49&Itemid=100020

3. [Мы представили практику проекта на семинаре «Языки старости. 5 ключей к пониманию пожилого человека»](#)

АНО МОЦ «Школа-Музей-Культура», 14.11.18

<http://www.smc63.ru/nashi-proekty-1/zvyozdy-pomoshchi-starpom/my-predstavili-praktiku-proekta-na-seminare-yazyki-starosti-5-klyuchey-k-ponimaniyu-pozhilogo-cheloveka/>

https://vk.com/mcultura?w=wall-81963890_676

4. [В Самаре искали ключи к пониманию пожилого человека](#)

Агентство социальной информации, 16.11.18

<https://www.asi.org.ru/report/2018/11/16/samara-pozhilye-pyat-klyuchej-seminar/>

Спасибо, StarПомы!

[Город Н-ск. 2000](https://vk.com/gorod_nsk2000), 10.12.18

https://vk.com/gorod_nsk2000?w=wall-18452833_25005%2Fall

В Новокуйбышевске подвели итоги проекта «Звезды помощи – StarПом». Рассказывает руководитель некоммерческой организации «Школа-Музей-Культура» Ольга Титкова:

- Говоря о родителях ребенка, обычно подразумевают под этим его маму и папу. Забывая, что есть такое очень важная группа, как старшие родители. Даже если вы живёте давно отдельно, имеете свою собственную семью и воспитывает в ней детей, старшее поколение имеет на нас колоссальное влияние. Все мы несём в себе культурный и «воспитательный» код наших родителей, нравится нам он нам или нет. Наверное, поэтому мы на своем площадке делаем проекты не только для детей и их родителей, но и для людей «серебряного» возраста. Меньше всего мы стремимся к организации досуга и развлечения бабушек и дедушек. Для нас важно другое - развивать в пожилых людях навыки, которые позволят им чувствовать себя комфортно в общении с внуками, активизировать потенциал старшего поколения.

Мы вынуждены констатировать, что наши пожилые горожане не сильно стремятся к развитию активности, многие из них предпочитают стиль жизни «мне положено, предоставьте...» На курсы по обучению компьютерной грамотности к нам стояла очередь примерно в 100 человек, а на развитие волонтерской активности - трое. И это нас печалит. Хотя «звездную» группу мы все же набрали.

Проект «Звезды помощи – StarПом» длился 10 месяцев. 15 «серебряных» волонтеров обучались искусству общения и умению выстраивать взаимоотношения в диалоге с собеседником. С июня они приступили к дежурствам на телефоне помощи «пожилые-пожилым», где приняли свыше тысячи звонков. От самых простых («как позвонить в ...?») до самых экзотических.

Пожилые консультанты телефона смогли выработать индивидуальный стиль бесконфликтного общения. Супервизорская поддержка нашего психолога способствовала тому, что «серебряные» консультанты начали менять схемы телефонного взаимодействия, подбирать более емкие, короткие фразы, стараться определить в сжатые сроки особенности собеседника для максимального эффекта в разговоре, приобрели навыки эффективной аргументации и убеждения. Пожилые волонтеры стали более эмоциональными, внутри самой группы волонтеров возникли новые связи, они стали созваниваться и часть из них стала собираться друг у друга в гостях, они ощутили расширение своих контактов с миром.

Со своей стороны мы стремились поддержать наших волонтеров не только профессиональной супервизией, но предоставить «культурные награды» - ездили на экскурсии, музеи, поездки.