

УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГУ МВД РОССИИ ПО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГКУ СОН СО «ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ
ПОМОЩИ»

«Кто предупреждён, тот вооружён!»

*Пособие для понижения уровня психологической
уязвимости у людей пожилого возраста*

2026

ГКУ СОН СО «Организационно-методический центр социальной помощи»

«Кто предупреждён, тот вооружён!» Пособие для понижения уровня психологической уязвимости у людей пожилого возраста. Екатеринбург. – 2026. – 51 с.

Совместный проект ГКУ СОН СО «Организационно-методический центр социальной помощи» Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н. Ельцина и ГУ МВД России по Свердловской области.

Пособие предназначено руководителям и сотрудникам организаций социального обслуживания для использования в практической деятельности. А также для проведения работы с клиентами организаций.

В пособии обобщены сведения о совместной работе над данной проблемой, разработки и исследования студентов университета, результаты их работы и созданные продукты.

Редакторы-составители: сотрудники ГКУ СОН СО «Организационно-методический центр социальной помощи» И.А. Киселев, И.П. Ризничок.

Проект разработан совместно с группой студентов Департамента психологии, руководитель доцент кафедры общей и социальной психологии, кандидат психологических наук Чернышева Елена Викторовна

УГИ-245501, Сивкова Мария Григорьевна

УГИ-245501, Храпкова Ксения Игоревна

УГИ-245501, Селиванова Яна Евгеньевна

УГИ-245501, Зырянова Александра Евгеньевна

УГИ-245501, Гаврилова Анна Кирилловна

УГИ-245501, Вахрушева Дарья Алексеевна

УГИ-245501, Малышева Вероника Антоновна

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Глава 1 Описание проекта	5
Глава 2 Анкеты и их интерпретация	6
Глава 3 Результаты анкетирования	7
Глава 4 Практические рекомендации по результатам	14
Глава 5 Анкета	16
Глава 6. Анализ данных	21
Глава 7. Персональные памятки.	26
Глава 8. Классификация психологических профилей уязвимости	30
Глава 9. Памятки для каждого типа	34
Глава 10. О пособии для понижения уровня психологической уязвимости у людей пожилого возраста «Кто предупреждён, тот вооружён!»	39
Глава 11. Полезные сервисы для снижения рисков	49
Заключение	50
Список использованных источников и литературы	51

Введение

Проблема совершения преступлений в цифровой среде остается напряженной, несмотря на общее снижение уровня преступности. Одним из наиболее серьезных вызовов продолжают оставаться дистанционные мошенничества. Так, по данным ГУ МВД России по Свердловской области за шесть месяцев 2026 года в регионе зарегистрировано 4031 преступление, совершённое с использованием информационных технологий, что почти на 20% больше, чем годом ранее. Вместе с тем, сотрудникам полиции удалось раскрыть более половины таких преступлений.

Большая доля среди пострадавших остаётся за старшим возрастом, а ущерб остаётся значительным. Так только за первую неделю августа текущего года в городе Екатеринбурге сумма хищений превысила 16 миллионов рублей. Особенно часто жертвами аферистов становятся пожилые граждане, у которых под разными предлогами выманивают все накопления.

Наибольшее количество IT-преступлений зарегистрировано:

Екатеринбург — 3 299;

Нижний Тагил — 635;

Каменск-Уральский — 300;

Серов — 188;

Первоуральск — 159;

Асбест — 144;

Верхняя Пышма — 139;

Полевской — 138;

Красноуфимск — 133;

Алапаевск — 114;

Заречный — 108.

Многие существующие профилактические мероприятия часто игнорируют глубинные психологические механизмы, делающие взрослых людей 60+ уязвимыми перед мошенническими манипуляциями, которые напрямую связаны с резким повышением уровня стресса, социальной изоляцией, когнитивными искажениями и специфическими культурными нормами поведения.

Уральский федеральный университет и ГКУ СОН СО «Организационно-методический центр социальной помощи» провели совместную работу, направленную на решение проблемы.

Глава 1. Описание проекта

В 2025 году представителями Департамента психологии Уральского Федерального Университета совместно с ГКУ СОН СО «Организационно-методический центр социальной помощи» осуществлен проект «Профилактика психологической уязвимости граждан пожилого возраста при мошеннических схемах в цифровой среде», целью которого является разработка методических материалов для профилактики психологической уязвимости граждан пожилого возраста при противоправных воздействиях на них в цифровой среде.

Это исследования важно, так как есть необходимость перехода от чисто информативного подхода к комплексному психологическому анализу устойчивости к мошенничеству. На данный момент отсутствует единая модель, которая бы связывала психологическое состояние, социальные факторы и устойчивость к манипуляциям в цифровой среде с учётом культурной специфики российского общества.

На первом этапе группой студентов факультета психологии УрФУ под руководством доцента кафедры общей и социальной психологии, кандидата психологических наук Чернышевой Елены Викторовны созданы анкеты для использования специалистами по социальной работе при общении с гражданами пожилого возраста с целью выявления индекса психологической уязвимости (далее ИПУ). Для анализа данных анкеты подготовлена Интерпретация ответов опрошенного. Анкеты не содержат специальных терминов, написаны доступным языком, не требуют привлечения специалистов-психологов и фиксации персональных данных. Они разработаны с целью проведения исследования, посвященного использованию цифровых сервисов и онлайн-безопасности среди людей старшего поколения. В анкетах на поставленные вопросы предлагается выбрать один из вариантов ответа, совпадающий с вашим мнением. Анкеты анонимны, все данные используются только в обобщенном виде.

В ходе работы над проектом подготовлен алгоритм проведения практического занятия социальными работниками с целевой аудиторией 15-20 человек в рамках мероприятий «школы пожилого возраста». Продолжительность занятия 30-45 минут. Во вступительной части показывается актуальность психологического противодействия внешнему противоправному воздействию в цифровой среде посредством телекоммуникаций (звонок на стационарный или сотовый телефон, звонок на мессенджер Макс, Ватсап, Телеграм и прочие). Поступление сообщений в текстовом, визуальном, аудио, видеоформатах.

Аудитория граждан пожилого возраста состоит из клиентов организаций социального обслуживания, подведомственных Министерству социальной политики Свердловской области в возрасте 60 и более лет.

Проведено анкетирование при помощи буклетов-анкет более 500 пожилых людей в организациях социального обслуживания.

Глава 2. Анкеты и их интерпретация

В анкете содержится четыре блока:

Блок 1 Проверка критического мышления при типовых мошеннических схемах, в нем представлены ситуации, в которых может оказаться человек и необходимо выбрать вариант, отражающий поведение. Например: приходит SMS-сообщение, или сообщение в социальной сети от вашего знакомого с просьбой перевести деньги, письмо на электронную почту якобы от банка, т.е. те ситуации, которые используют мошенники для своих схем.

Блок 2 Оценка социальных факторов, влияющих на психологическую уязвимость. Таких как возраст, образование, частота использования интернета, навыки работы с цифровыми носителями. Эти вопросы не входят в расчет ИПУ, но используются при интерпретации.

Блок 3 Оценка навыков работы с цифровыми носителями, оценка осведомленности и защищенности пожилых людей в сфере цифрового мошенничества, выявление уязвимости. Оценивает знания человека его уверенность и физические возможности.

Блок 4 Оценка психологической уязвимости, общие показатели. Целью является выявление внутренних предпосылок риска – эмоций, установок, социальных потребностей.

Интерпретация предполагает выявление трех категорий с низким, средним и высоким уровнем психологической уязвимости. Для каждой из групп разработаны персональные памятки, содержащие организационные и психологические меры безопасности. С их помощью специалист по социальной работе подсказывает человеку персональный порядок действий по профилактике и противостоянию попыткам внешнего информационного воздействию посредством технических средств телекоммуникации.

Глава 3. Результаты анкетирования

После проведения опросов заполненные анкеты и отзывы изучены и проанализированы разработчиками. Сотрудники, проводившие опросы, дали отзывы по качеству анкеты, ее интерпретации, также оценили памятки и пособие.

Анализ выявил тревожную картину: 99,2% респондентов находятся в зоне риска по различным критериям уязвимости к мошенничеству. 0,8% полностью свободен от факторов риска. Также был респондент, который не набрал ни одного балла по шкале «зоны риска», при этом имел средний уровень ИПУ, именно из-за уровня ИПУ он подвержен рискам. При этом средний возраст респондентов составляет 66,2 года, а среднее количество баллов по индексу психологической уязвимости – 5,104 из 25 возможных баллов, несмотря на то, что у большинства респондентов низкий уровень ИПУ (92,8%), у пожилых людей наблюдаются факторы психологической уязвимости, но при этом у многих пожилых людей хорошее знание мошеннических схем. Знание мошеннических схем не всегда гарантирует психологическую и материальную независимость, поэтому были также проанализированы психологические факторы уязвимости, которые выявили закономерность – 99,2% пожилых людей находятся в зоне риска.

Критерии, по которым определялись зоны риска:

1. Зона опасности – прямая уязвимость, когда человек проявляет явные признаки рискованного поведения. Если человек давал ответы, характерные для зоны опасности, то он получал + 1 балл, вместо 0.

2. Зона риска – потенциальная уязвимость, когда человек имеет склонность к рискованному поведению при определенных условиях. Эту зону анализировали отдельно, респондент знал лишь свой уровень ИПУ при мошеннических схемах.

3. Зона безопасности – минимальная уязвимость или ее отсутствие. За ответы, которые характерны этой зоне, человек получал 0 баллов.

Анализ зон риска сделали отдельно от основного расчета индекса психологической уязвимости по нескольким важным причинам. Это нужно для того, чтобы лучше понять, как уязвимы пожилые люди.

Разные способы оценки

Основной расчет ИПУ использовал простую систему: низкий, средний и высокий уровни. Основывался на общих показателях по ключевым вопросам анкеты. Давал общую картину уязвимости, но не детализировал конкретные риски.

Дополнительный анализ зон риска рассматривал каждый параметр уязвимости отдельно. Устанавливал конкретные критерии для определения риска по каждому вопросу: для тревожности из-за сообщений о «беде с внуком»: зона риска — ответ=3, зона опасности — ответ>3., для способности

отказать: зона риска — ответ>1. Для доверия в интернете: зона риска — ответ «доверяю, но с осторожностью». Для каждого вопроса была сделана своя зона риска.

Ложная безопасность

Результаты ИПУ создавали впечатление, что люди в безопасности: 90,4% респондентов имели низкий уровень ИПУ. Никто не попал в группу высокого риска. Это показывало, что пенсионеры хорошо ознакомлены с мошенническими схемами и в адекватных, спокойных условиях были бы защищены от мошенников, но анализ зон риска показал, что пожилые люди имеют множество психологических факторов, по которым они уязвимы. Детальный анализ зон риска показал другое: 99,2% набрали от 1 до 13 баллов. Лишь 0,8 % полностью свободны от факторов риска.

Детальный анализ

Настоящий анализ представляет результаты исследования психологических уязвимостей пожилых людей при взаимодействии с цифровой средой. Особое внимание уделяется выявлению корреляций между психологическими характеристиками, социальными факторами и поведенческими паттернами, влияющими на уязвимость к мошенничеству.

По уровню психологической уязвимости распределение следующее:

- Низкий уровень ИПУ - (90,4%)
- Средний уровень ИПУ - (9,6%)
- Высокий уровень ИПУ – (1%).

По образованию:

- Начальное - (0,8%)
- Среднее - (16,8%)
- Среднее специальное - (48,8%)
- Высшее - (33,6%)

По частоте использования интернета:

- Ежедневно - (76,8%)
- Несколько раз в неделю - (8%)
- Несколько раз в месяц - (5,6%)
- Не пользуются - (9,6%)

Анализ распределения по зонам риска

Важный аспект исследования - распределение респондентов по зонам риска психологической уязвимости:

В зоне риска: (99,2%), набравшие от 1 до 9 баллов из 13 возможных.

В безопасности: (0,8%), набравший 0 баллов

Более детальное распределение по уровням риска:

- 0 баллов: (0,8%), уровень ИПУ – 3, возраст – 65 лет
- 1–3 балла: (35,2%), средний ИПУ – 4,32, средний возраст – 65,11 лет
- 4–6 баллов: (44,8%), средний ИПУ – 5,51, средний возраст – 68,33 лет
- 7 и больше баллов: (18,4%), средний ИПУ – 5,13, средний возраст – 65,52 лет.

Это распределение указывает на то, что почти все респонденты имеют хотя бы один фактор риска психологической уязвимости в цифровой среде.

Корреляция возраста и уровня психологической уязвимости

Анализ подтверждает прямую корреляцию между возрастом и уровнем психологической уязвимости. Респонденты с самым высоким средним возрастом (70 лет) демонстрируют и самый высокий средний ИПУ (6,2 баллов).

В то же время при среднем возрасте 60 лет, показывает самый низкий средний ИПУ (3,67 балла). Это позволяет сделать вывод о том, что возраст является значимым фактором психологической уязвимости в цифровой среде.

Средний возраст людей со средним уровнем ИПУ составляет 68,88 лет (диапазон от 59 до 90 лет), что подтверждает тенденцию: с повышением возраста растет и психологическая уязвимость. Интересно отметить, что люди в группе с 4–6 баллами риска имеют более высокий средний возраст (68,33 года) по сравнению с группой с 7+ баллами (65,52 года), что может указывать на то, что с возрастом накапливаются именно психологические факторы уязвимости, а не технические.

Психологические уязвимости и их взаимосвязи. Эмоциональная реакция на стрессовые ситуации

Вопрос о реакции на сообщение «Ваш внук попал в беду» выявил важные паттерны. Средний балл по этой шкале составил 2,18 из 5 возможных. В зоне повышенного риска оказались (32,8% выборки). Из респондентов со средним уровнем ИПУ (66,7%) имеют повышенные показатели по шкале тревоги при получении сообщений о «беде с близкими». Это указывает на сильную корреляцию между эмоциональной реакцией на подобные сообщения и общей психологической уязвимостью.

Склонность к доверию и проблемы с отказом

Ответы на вопрос о сложности отказа помочь выявили важные особенности. Средний балл 4,46 (из 5 возможных). В зоне риска находятся (29,6%) выборки, которые испытывают трудности при отказе помочь незнакомцам. Дополнительно, (46,4%) находятся в зоне риска по вопросу о страхе показаться «непонимающим» или «глупым» при задании уточняющих вопросов или отказе от просьбы. Это указывает на то, что почти половина опрошенных могут не задавать уточняющих вопросов из-за страха выглядеть глупо, что делает их уязвимыми к мошенничеству. Более глубокий анализ показывает, что у респондентов с высоким уровнем одиночества и тех, кто редко общается в интернете в социальных сетях, наблюдается меньшая способность отказывать в помощи незнакомцам. Это создает «эффект одиночества», когда жажда общения и поддержки делает пожилых людей более доверчивыми.

Восприятие срочности и принятие решений

Вопрос о принятии решений под влиянием чувства срочности выявил (29,6%) в зоне риска и опасности. Особенно показательным, что из респондентов со средним уровнем ИПУ, треть имеют проблемы с сопротивлением психологическому давлению в форме «срочности».

Детальный анализ показал сильную корреляцию между восприятием срочности и:

- Уровнем цифровой грамотности (чем ниже грамотность, тем выше подверженность эффекту срочности)
- Эмоциональной устойчивостью (чем ниже устойчивость, тем выше подверженность)
- Чувством одиночества (чем сильнее одиночество, тем выше подверженность)

Цифровая грамотность и психологическая уязвимость.

Из данных видно, что (76,8%) попали в зону риска по вопросу о доверии к сайтам и сообщениям в интернете. (37,6%) находятся в опасности (никогда не задумываются о подлинности), (50,4%) находятся в зоне риска (иногда сомневаются). Дополнительно, (46,4%) в зоне риска по вопросу о реакции при неуверенности в правильности своих действий. Эти люди предпочитают «закрывать и забывать» проблему вместо поиска решения. При этом (53,6%), использующих интернет для банковских платежей и финансовых операций, демонстрируют более низкий уровень цифровой грамотности по сравнению с теми, кто использует интернет преимущественно для общения. Это создает особенно опасную ситуацию, когда люди с низкой цифровой грамотностью активно используют интернет для финансовых операций.

Социальные факторы уязвимости

Чувство одиночества оказалось одним из ключевых факторов психологической уязвимости. (34,4%) часто или иногда испытывают одиночество. Из них (90,7%) одновременно испытывают трудности с отказом помочь незнакомцу (вопрос о сложности отказа помочь).

Еще одним важным фактором является отсутствие поддержки в стрессовых ситуациях:

- (31,2%) часто чувствуют, что им «некому довериться» или «спросить совета» в сложной ситуации онлайн
- (36%) проживают одни, что усугубляет их социальную изоляцию
- Из проживающих одни, (86,7%) одновременно испытывают чувство, что «некому довериться или спросить совета»

Поведенческие паттерны в стрессовых ситуациях. Алгоритмы реагирования на подозрительные ситуации

Вопрос о действиях при получении сообщений с просьбой перевести деньги или сообщить код выявил тревожную тенденцию: (76%) находятся в зоне риска. Из них (72,8%) просто игнорируют такие сообщения, не предпринимая дополнительных проверок. Этот паттерн особенно опасен в сочетании с низкой цифровой грамотностью и высоким уровнем доверчивости. Респонденты, которые просто игнорируют подозрительные сообщения вместо того, чтобы перепроверить их через официальные каналы, создают иллюзию безопасности, оставаясь при этом уязвимыми к более изощренным схемам мошенничества, хотя временно и обеспечивают себя защитой.

Реакция на подозрение о мошенничестве

Вопрос о реакции при подозрении о мошенничестве выявил (2,4%) в опасности, которые выбирают стратегию избегания – «паника и чувство стыда — я никому не скажу». Все они также:

- Проживают одни
- Имеют средний или низкий уровень цифровой грамотности
- Часто испытывают одиночество
- Имеют повышенный уровень тревоги при получении стрессовых сообщений
- Имеют сложности с отказом помочь незнакомцам.

Взаимосвязь доверчивости и других психологических факторов. Склонность доверять незнакомцам

Вопрос о склонности верить доброжелательным незнакомцам в интернете выявил (25,6%) в зоне риска, (5,6%) в опасности.

Эти люди характеризуются:

1. Повышенной эмоциональной отзывчивостью (корреляция с вопросом о волнении при сообщениях о «беде с внуком»)
2. Низким уровнем цифровой грамотности (корреляция с вопросами о доверии сайтам)
3. Чувством одиночества (корреляция с вопросами о социальной изоляции)
4. Сложностями в отказе помочь (корреляция с вопросами о трудностях отказа)

Это позволяет говорить о формировании «психологического профиля» доверчивого пожилого человека, сочетающего эти характеристики.

Неуверенность в цифровых действиях

(46,4%) попали в зону риска по вопросу о действиях при неуверенности в правильности своих действий в интернете. Эти люди предпочитают «закрыть и забыть» проблему вместо поиска решения. Интересной является корреляция этого показателя с уровнем образования: (76,1%) со средним специальным или начальным образованием, предпочитают «закрыть и забыть» против (12,2%) с высшим образованием. Это указывает на образовательный разрыв в стратегиях решения проблем в цифровой среде.

Корреляция уязвимостей по возрастам опрошенных

Самый пожилой состав (средний возраст 70 лет):

- Средний ИПУ: 6,2 баллов
- 21% респондентов имеют средний ИПУ
- 58,6% испытывают чувство одиночества
- 79,3% испытывают сложности с отказом в помощи
- 65,5% имеют проблемы с цифровыми устройствами
- Средний балл по шкале «боюсь показаться непонимающим» - 2,1

Самый молодой состав (средний возраст: 60 лет):

- Средний ИПУ: 3,67 баллов
- 0% респондентов имеют средний ИПУ
- 26,7% испытывают чувство одиночества
- 23,3% испытывают сложности с отказом в помощи
- 23,3% имеют проблемы с цифровыми устройствами
- Средний балл по шкале «боюсь показаться непонимающим» - 1,3

Средний возраст (69 лет):

- Средний ИПУ: 5,2 баллов
- 3% респондентов имеют средний ИПУ
- 48,5% испытывают чувство одиночества
- 45,5% испытывают сложности с отказом в помощи
- 51,5% имеют проблемы с цифровыми устройствами
- Средний балл по шкале «боюсь показаться непонимающим» - 1,7

Средний возраст (65 лет):

- Средний ИПУ: 5,3 балла
- 6,1% респондентов имеют средний ИПУ
- 42,4% испытывают чувство одиночества
- 45,5% испытывают сложности с отказом в помощи
- 54,5% имеют проблемы с цифровыми устройствами
- Средний балл по шкале «боюсь показаться непонимающим» - 1,9

Этот сравнительный анализ подтверждает, что возраст является ключевым фактором уязвимости, но при этом социальная изоляция и низкая цифровая грамотность также играют важную роль.

Корреляция уровней уязвимости и цифровых навыков

Анализ показал, что у респондентов со средним уровнем ИПУ в 3,5 раза выше вероятность иметь низкий уровень цифровой грамотности по сравнению с группой низкого ИПУ.

Некоторые характерные особенности людей со средним ИПУ:

- Плохо чувствуют себя при работе с цифровыми устройствами
- Не уверены в умении отличить поддельные сайты от настоящих
- Считают себя недостаточно информированными о способах мошенничества
- Чувствуют себя уязвимыми в цифровой среде

Интересно отметить, что у людей в возрасте 67+ лет наблюдается комбинация высокого уровня психологической уязвимости и низкой цифровой грамотности, что создает «эффект усугубления» рисков.

Глава 4. Практические рекомендации по результатам

На основе проведенного анализа можно сформулировать следующие практические рекомендации:

1. Целевые программы для старшей возрастной группы: особое внимание следует уделить пожилым людям в возрасте 67+ лет, особенно проживающим отдельно от родственников. Программы должны учитывать их особую восприимчивость к эмоциональным триггерам.

2. Социальная поддержка и интеграция: создание систем социальной поддержки и возможностей для общения может снизить уязвимость, вызванную одиночеством. Это может включать регулярные встречи, телефонные звонки от волонтеров, организацию совместных мероприятий.

3. Повышение цифровой грамотности с фокусом на безопасности: программы обучения должны быть адаптированы под возрастные особенности и фокусироваться на практической безопасности при финансовых операциях в интернете. Важно обучать конкретным алгоритмам действий в стрессовых ситуациях.

4. Психологическая подготовка: обучение навыкам распознавания психологических манипуляций, особенно связанных с созданием ощущения срочности и использованием эмоциональных триггеров (особенно сообщений о беде с близкими).

5. Создание «системы безопасности»: разработка простых правил проверки подозрительных ситуаций и формирование «цепочки доверия» - людей, к которым можно обратиться за помощью при возникновении сомнений.

6. Работа с чувством стыда и страха показаться «глупым»: создание безопасной среды для вопросов и признаний в неуверенности, чтобы пожилые люди не боялись обращаться за помощью при подозрении на мошенничество.

Анализ выявил комплексные взаимосвязи между психологическими характеристиками пожилых людей и их уязвимостью к мошенничеству в цифровой среде. Ключевые факторы риска включают:

1. Повышенную эмоциональную реакцию на стрессовые сообщения, особенно о проблемах с близкими (32,8% выборки в зоне риска)

2. Склонность доверять доброжелательным незнакомцам в интернете (25,6% выборки в зоне риска)

3. Сложности с отказом помочь (29,6% выборки в зоне риска)

4. Чувство одиночества и отсутствие социальной поддержки (34,4% выборки)

5. Низкий уровень цифровой грамотности при активном использовании интернета для финансовых операций (76,8% выборки)

6. Проживание в одиночестве (36% выборки)

7. Возраст старше 67 лет

Наиболее уязвимыми оказываются пожилые люди, сочетающие эмоциональную неустойчивость, цифровую неграмотность и социальную

изоляция. Для этой группы необходимы целевые программы профилактики, сочетающие психологическую поддержку, обучение цифровым навыкам и создание системы социальных связей. Значительная часть респондентов (44,8%) в группе с 4–6 баллами риска также требует внимания, так как они имеют высокий средний ИПУ (5,51) и высокий средний возраст (68,33 года). Комплексный подход к профилактике мошенничества среди пожилых людей должен учитывать не только технические аспекты цифровой грамотности, но и психологические особенности, эмоциональные реакции и социальное окружение целевой аудитории. Данные подтверждают необходимость такого подхода и позволяют более точно нацеливать профилактические мероприятия.

Глава 5. Анкета.

БЛОК 1 (ПРОВЕРКА КРИТИЧЕСКОГО МЫШЛЕНИЯ ПРИ ТИПОВЫХ МОШЕННИЧЕСКИХ СХЕМАХ)

Вам будут представлены ситуации, выберите тот вариант ответа, который отражает ваше поведение.

1. Вам приходит SMS-сообщение: «Поздравляем! Вы выиграли 500 000 рублей в акции от крупного магазина! Для получения приза перейдите по ссылке и оплатите небольшой организационный сбор в 300 рублей».

Ваши действия?

☐ 300 рублей — это небольшая сумма по сравнению с выигрышем. Я перейду по ссылке и оплачу сбор, чтобы получить приз.

☐ Я знаю, что настоящие выигрыши не требуют предварительной оплаты. Это классическая схема мошенников. Я удалю сообщение и заблокирую номер.

☐ Я не участвовал ни в каких лотереях, поэтому проигнорирую сообщение, но сохраню его на всякий случай.

2. В социальной сети вам пишет ваш хороший знакомый с просьбой: «Привет, извини, что так резко, но мне срочно нужны деньги, чтобы оплатить счета. Мой банк временно не работает. Одолжи 10 000 рублей, я сразу верну, как только все наладится». Сообщение пришло с его настоящей страницы.

Ваши действия?

☐ Это же мой друг, с его страницы! Конечно, я помогу и переведу деньги на указанный номер карты или телефона.

☐ Я сразу позвоню этому другу по телефону и лично спрошу, правда ли это он и что случилось. Не подтвердив информацию по голосу, я не стану ничего переводить.

☐ Я напишу в ответ, что хочу помочь, и предложу встретиться лично, чтобы передать деньги.

3. На вашу электронную почту приходит письмо, которое выглядит как официальное сообщение от вашего банка. Там говорится, что ваша карта заблокирована из-за подозрительной активности. Чтобы разблокировать, нужно срочно перейти по ссылке в письме и ввести данные карты (номер, срок действия, CVC/CVV).

Ваши действия?

☐ Я очень испугаюсь, что карта заблокирована, и быстро перейду по ссылке, чтобы ввести данные и все исправить.

☐ Я никогда не перехожу по ссылкам из подозрительных писем. Я самостоятельно (не через ссылку в письме) зайду в мобильное приложение

банка или позвоню по официальному номеру с его сайта, чтобы проверить состояние счета.

☐ Я закрою письмо. Если есть беспокойство, позже зайду в интернет-банк и проверю, все ли в порядке.

БЛОК 2 (ОЦЕНКА СОЦИАЛЬНЫХ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ УЯЗВИМОСТЬ)

Далее Вам представлены вопросы о вашей личности. Вам предстоит ответить и заполнить анкету.

4. Возраст: _____ лет

5. Образование: ☐ Начальное ☐ Среднее ☐ Среднее специальное ☐ Высшее

6. Как часто вы пользуетесь интернетом?

☐ Каждый день ☐ Несколько раз в неделю ☐ Реже ☐ Не пользуюсь

БЛОК 3 (ОЦЕНКА НАВЫКОВ РАБОТЫ С ЦИФРОВЫМИ НОСИТЕЛЯМИ, ОЦЕНКА ОСВЕДОМЛЕННОСТИ И ЗАЩИЩЕННОСТИ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ В СФЕРЕ ЦИФРОВОГО МОШЕННИЧЕСТВА, ВЫЯВЛЕНИЕ УЯЗВИМОСТИ)

7. Для чего вы чаще всего используете интернет?

☐ Общение ☐ Покупки ☐ Банк/платежи ☐ Новости/поиск информации

☐ Другое: _____

8. Насколько вы уверенно чувствуете себя при работе с цифровыми устройствами (телефон, компьютер)? (шкала от 1 до 5, где 1 - совсем не уверено, 5 – очень уверено) _____

9. Знаете ли вы, как отличить поддельный сайт или сообщение от настоящего?

☐ Да, уверен(а) ☐ Иногда сомневаюсь ☐ Нет

10. Если получаете сообщение с просьбой перевести деньги или сообщить код, как вы поступите?

☐ Перепроверю ☐ Игнорирую ☐ Выполню, если убедительно

11. Случались ли у вас попытки мошенничества (звонки, сообщения, фальшивые ссылки)?

☐ Да, несколько раз ☐ Один раз ☐ Нет

12. Теряли ли вы из-за этого деньги или личные данные?

☐ Да ☐ Нет

13. К кому вы обычно обращаетесь за помощью при проблемах с телефоном или интернетом?

☐ Родственники ☐ Соседи ☐ Банк/почта ☐ Никому

14. Считаете ли вы себя хорошо информированным(ой) о способах интернет-мошенничества?

☐ Да ☐ Отчасти ☐ Нет

15. Хотели бы вы получать информацию о безопасном поведении в интернете?

☐ Да ☐ Возможно ☐ Нет

16. Что, на ваш взгляд, является самой надежной защитой от мошенников?

☐ Личная бдительность и знание основных схем обмана (когда человек сам понимает, как действуют мошенники).

☐ Четкие алгоритмы действий в подозрительной ситуации (например, "получил тревожный звонок — положи трубку и перезвони близкому или в банк").

☐ Технические средства защиты: надежные антивирусы, спам-фильтры, двухфакторная аутентификация.

☐ Регулярное информирование от государства и банков о новых видах мошенничества.

☐ Возможность быстро и просто проконсультироваться со специалистом (в банке, по горячей линии).

☐ Доверительные отношения с родными, с которыми можно посоветоваться в любой непонятной ситуации.

Другое (напишите свой вариант):

17. Оцените, пожалуйста, насколько вы чувствуете себя защищенными в цифровой среде? (шкала от 1 до 5, где 1 – чувствую себя защищенным, 5 – чувствую, что очень уязвим/а) _____

18. Оцените, пожалуйста, насколько сильно вам удобно пользоваться мобильными устройствами или компьютером, т.е. мешают ли какие-то факторы вашего здоровья, например, не очень хорошее зрение? (шкала от 1 до 5, где 1 – не испытываю трудностей, 5 – мне трудно взаимодействовать с мобильными устройствами и компьютером) Если испытываете трудности, то какие (например, зрение, мелкая моторика, что-то другое)

БЛОК 4 (ОЦЕНКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ УЯЗВИМОСТИ, ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ)

19. Когда вы получаете сообщение наподобие «Ваш внук попал в беду, срочно переведите деньги», насколько вы испытываете тревогу или панику? (шкала от 1 до 5, где 1 – не чувствую вообще, 5 – испытываю сильное волнение)

20. Вам сложно отказать, если кто-то настойчиво просит помочь (даже незнакомец)? (шкала от 1 до 5, где 1 – совсем не можете отказать, 5 – отказываете без проблем)

21. Когда вы получаете неожиданное сообщение с просьбой о помощи (даже от знакомого), вы чаще:

- ☐ Сразу действуете, чтобы помочь
- ☐ Сначала испытываете сильное волнение, потом думаете
- ☐ Сразу проверяете информацию, прежде чем что-то делать

22. Как часто вы принимаете решения в интернете под влиянием чувства срочности («срочно!», «только сегодня!», «ваш счёт заблокируют через 5 минут!»)?

- ☐ Почти всегда
- ☐ Иногда
- ☐ Почти никогда
- ☐ Никогда

23. Часто ли вы чувствуете одиночество или нехватку общения?

- ☐ Да, часто
- ☐ Иногда
- ☐ Нет

24. Насколько вы склонны доверять людям в интернете (например, в соцсетях, мессенджерах), если они кажутся доброжелательными?

- ☐ Полностью доверяю
- ☐ Доверяю, но с осторожностью
- ☐ Почти никому не доверяю

25. Если вы не уверены в правильности своих действий в интернете, вы чаще:

- ☐ Все равно что-то делаю, чтобы не выглядеть «глупо»

- ☐ Откладываю решение и ищу совета
- ☐ Просто закрываю и забываю

26. Как вы обычно принимаете решение в стрессовой ситуации в интернете?

- ☐ Действую быстро, чтобы «успеть всё исправить»
- ☐ Сначала звоню кому-то из близких
- ☐ Жду, пока пройдет тревога, и только потом думаю
- ☐ Следую заранее известному правилу (например: «никогда не перехожу по ссылкам»)

27. Насколько вы боитесь показаться «непонимающим» или «глупым», если зададите уточняющий вопрос или откажетесь от просьбы?
(шкала от 1 до 5, где 1 – совсем не боюсь, 5 – очень боюсь) _____

28. Часто ли вы чувствуете, что вам «некому довериться» или «не у кого спросить совета» в сложной ситуации онлайн?

- ☐ Почти всегда
- ☐ Иногда
- ☐ Почти никогда

29. Если вы не уверены в правильности своих действий, вы чаще:

- ☐ Всё равно что-то делаю, чтобы «не выглядеть глупо»
- ☐ Откладываю решение и ищу помощь
- ☐ Просто закрываю всё и забываю

30. Насколько вы склонны верить людям, которые говорят доброжелательно, используют ваше имя, проявляют заботу (даже если вы их не знаете)?

(шкала от 1 до 5, где 1 – не верю, 5 – легко верю) _____

31. Если вы подозреваете, что стали жертвой мошенничества, ваша первая реакция — это:

- ☐ Паника и чувство стыда — «я никому не скажу»
- ☐ Сразу звоню в банк или близким
- ☐ Жду, может, «само пройдет»
- ☐ Не знаю, что делать

32. Вы проживаете с кем-то (родственники, супруг(а), друзья, семья)?

- ☐ Да
- ☐ Нет

Глава 6. Анализ данных

Интерпретация ответов по блокам (1-4):

Общая модель оценки психологической уязвимости. Для целей анализа вводится суммарный индекс психологической уязвимости (ИПУ).

БЛОК 1. Проверка критического мышления (вопросы 1–3)

Цель: оценить поведение в типовых манипулятивных сценариях.

ВОПРОС	УЯЗВИМЫЙ ОТВЕТ	БАЛЛ	ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ
1 (выигрыш)	«Перейду по ссылке и оплачу»	+1	Импульсивность, вера в «чудо», низкая критичность к обещаниям выгоды
2 (просьба друга)	«Переведу деньги»	+1	Высокая доверчивость, слабая проверка даже при наличии альтернатив
3 (банк)	«Быстро перейду по ссылке»	+1	Эмоциональная захваченность страхом, отсутствие алгоритма проверки

Максимум по блоку: 3 балла

Эти вопросы показывают, работает ли человек с помощью критического мышления и правил или действует, опираясь на эмоции. Даже один рискованный ответ указывает на пробел в поведенческой защите.

БЛОК 2. Социально-демографические факторы (вопросы 4–6)

Цель: получить контекст. Баллы не начисляются, но факторы усиливают/ослабляют риски. Эти показатели необходимо узнать для качественной оценки результатов.

- Вопрос 4 (возраст): Возраст 70+ лет — не сам по себе фактор риска, но в сочетании с ИПУ ≥ 6 усиливает значимость рекомендаций.
- Вопрос 5 (образование): Начальное/среднее образование — косвенно связано с меньшим опытом анализа информации.
- Вопрос 6 (частота интернета): «Реже» или «не пользуюсь» — снижает «цифровой иммунитет», повышает доверие к форме («официальное письмо»), а не содержанию.

Эти вопросы не входят в расчёт ИПУ, но используются при интерпретации: при высоком ИПУ они подтверждают необходимость индивидуальной поддержки.

БЛОК 3. Навыки, осведомлённость и защищённость (вопросы 7–18)

Цель: оценить ресурсную базу — знания, уверенность, поддержку, физические возможности.

ВОПРОС	УЯЗВИМЫЙ ОТВЕТ	БАЛЛ	ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ИНТЕПРЕТАЦИЯ
7 (цели интернета)	Использование только для общения/новостей (без банковских операций)	+0 (контекст)	Меньше опыта взаимодействия с финансовыми рисками
8 (уверенность)	1 балл, если в ответе ≤ 2	+1	Цифровая тревожность, страх ошибки, избегание проверки
9 (распознавание подделок)	«Иногда сомневаюсь» или «Нет»	+1	Низкая метакогнитивная осведомлённость — не знает, что не знает
10 (реакция на просьбу)	«Выполню, если убедительно»	+1	Высокая внушаемость, особенно при сочетании с вопросом 20
11 (попытки мошенничества)	«Да»	+0 (контекст)	Показывает активность мошенников — человек в зоне риска
12 (потеря денег/данных)	«Да»	+1	Объективный индикатор уязвимости, даже при текущей уверенности
13 (помощь)	«Никому»	+1	Социальная изоляция, отсутствие «якоря» для проверки
14 (осведомлённость)	«Отчасти» или «Нет»	+1	Недостаточная информированность о схемах
15 (готовность к обучению)	Любой ответ	+0	Позитивный показатель мотивации (не уязвимость)
16 (защита)	любой вариант	+0	знание схем мошенников и понимание, как себя вести
17 (чувство защищённости)	1 Балл, если ≥ 4 («чувствую, что очень уязвим/а»)	+1	Гипербдительность, тревожность, когнитивная перегрузка

18 (физические трудности)	1 балл, если в ответе ≥ 4	+1	Когнитивная перегрузка → выбор пути наименьшего сопротивления
---------------------------	--------------------------------	----	---

Максимум по блоку: 8 баллов

БЛОК 4. Прямая оценка психологической уязвимости (вопросы 19–32)

Цель: выявить внутренние предпосылки риска — эмоции, установки, социальные потребности.

ВОПРОС	УЯЗВИМЫЙ ОТВЕТ	БАЛЛ	ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ИНТЕПРЕТАЦИЯ
19 (тревога при «бед»)	1 балл, если в ответе ≥ 4	+1	Эмоциональная захваченность, отключение рационального мышления
20 (трудности с отказом)	1 Балл, если в ответе ≤ 2	+1	Высокая потребность в одобрении, страх конфликта
21 (реакция на просьбу)	«Сразу действую»	+1	Импульсивность, низкая эмоциональная регуляция
22 (влияние срочности)	«Почти всегда» или «Иногда»	+1	Внушаемость через тайминг, когнитивный диссонанс
23 (одиночество)	«Да, часто» или «Иногда»	+1	Социальная уязвимость — потребность в связи, используемая мошенниками
24 (доверие доброжелательным)	«Полностью доверяю»	+1	Наивный реализм — проекция норм реального мира на онлайн
25 (неуверенность)	«Всё равно что-то делаю»	+1	Страх выглядеть «глупо», защита от стыда
26 (решение в стрессе)	«Действую быстро»	+1	Отсутствие алгоритма, импульсивность под давлением
27 (страх показаться «глупым»)	1 балл, если в ответе ≥ 4	+1	Возрастной социальный ярлык, который влияет на восприятие людей пожилого возраста + , внутренняя критика → молчание

28 (некому довериться)	«Почти всегда» или «Иногда»	+1	Отсутствие «якоря» → самостоятельные ошибки в стрессе
29 (неуверенность)	«Всё равно что-то делаю»	+1	Подтверждение страха стыда (если совпадает с 25)
30 (доверие «заботливым»)	1 балл, если в ответе ≥ 4	+1	Уязвимость к «романтическому» или «родственному» мошенничеству
31 (реакция на звонок мошенникам)	ответы 1, 4	+1	Эти реакции уязвимы, потому что человек впадает ступор, следовательно нет реакции, психологическая и материальная уязвимость
32 (проживание с кем-то или в одиночестве)	ответ «Нет»	+1	Проживание в одиночестве снижает коммуникативные навыки и когнитивные способности, следовательно человек более психологически уязвим

Максимум по блоку: 14 баллов.

Итоговый расчёт индекса психологической уязвимости (ИПУ)

Формула:

ИПУ = Блок 1 (макс. 3) + Блок 3 (макс. 8) + Блок 4 (макс. 14)

Максимум: 25 баллов

Интерпретация уровней

1) 0–8 баллов: НИЗКИЙ УРОВЕНЬ

Человек обладает критическим мышлением, уверенностью, поддержкой и чёткими правилами. Может быть наставником.

2) 9–16 баллов: СРЕДНИЙ УРОВЕНЬ

Есть отдельные риски (например, тревожность или одиночество), но в целом сохраняются ресурсы. Требуется профилактическое обучение: формирование алгоритмов, карточка с контактами.

3) 17-25 балла: ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ

Сочетание эмоциональной неустойчивости, социальной изоляции, низкой цифровой самооффективности и отсутствия «якоря». Требуется индивидуальная поддержка:

- Назначить доверенное лицо,
- Создать персональную памятку (2–3 правила),
- Снизить стыд («мошенники обманывают даже юристов»),
- При наличии потерь — подключить психологическую помощь.

Глава 7. Персональные памятки

Персональная памятка для человека с низким индексом психологической уязвимости

Вы уверены в себе, обладаете развитым уровнем критического мышления и придерживаетесь четких правил в своих действиях. Вы думаете заранее и проверяете информацию, поэтому вы наименее подвержены влиянию мошенников и скорее всего не попадёте на их уловки, если продолжите соблюдать осторожность.

Вы надёжный человек! Ваша сила заключается в умении сохранять спокойствие и действовать безопасно. Этому вы можете научить своих близких и стать для них послом безопасности!

Что вы можете сделать? 3 простых шага

1. Создайте «список-защиты для близких» (на листочке крупно!):

- Никогда не называю коды и пароли по телефону
- Не перехожу по ссылкам в СМС
- При сомнении — звоню по ПРОВЕРЕННОМУ номеру

(Если звонил якобы родственник/знакомый, то проверьте, записан ли его номер в контактах и звоните ТОЛЬКО по нему. Если звонила организация, то номер можно проверить в интернете или обратиться за помощью к близким).

Раздайте копии «списка-защиты» родным или оставьте рядом с их телефоном. Также не забывайте и сами соблюдать эти правила.

2. Список телефонных номеров, которые чаще всего пригождаются, когда дело касается мошенников (имейте в виду сами и убедитесь, что ваши близкие имеют данный список: сообщите или распечатайте для них)

- Банк России: 300 (с мобильного) или 8-800-300-30-00 (круглосуточно)
- Полиция: 102 (с мобильного) или 112
- «Госуслуги» поддержка: 115 (с мобильного) или 8 (800) 100-70-10
- Единый социальный телефон Свердловской области: 8 (800) 300-81-00

3. Предложите «проверочный звонок»:

Скажите близким: «Если тебе что-то непонятно - звони мне в ЛЮБОЕ время. Даже ночью. Я не осужу – я помогу разобраться».

4. Делитесь знаниями и помогайте близким без давления:

Вместо «Как можно было повестись на такое?!» - скажите: «Мне тоже один раз позвонили так... Я сначала испугался, но потом проверил — и оказалось, обман. Хочешь, расскажу, как я проверял? Я готов помочь тебе».

Ваша сила — в примере.

Поддержите своих близких и просто скажете: «Я тоже всегда перепроверяю» — это даст другим право на сомнение и ошибку».

Маленький психологический совет:

Помните: задавать вопросы и уточнять информацию — это не признак слабости или незнания, а проявление мудрости и заботы о себе. Никто не ждёт, что вы должны знать всё на свете. Если что-то вызывает у вас сомнения —

смело обращайтесь за помощью к тем, кому доверяете. Ваша безопасность важнее любых формальностей или опасений показаться «недостаточно сообразительным». Вы заслуживаете спокойствия и защищённости — и имеете полное право делать всё необходимое, чтобы их обеспечить.

Персональная памятка для человека со средним индексом психологической уязвимости (ИПУ)

Вы обладаете критическим мышлением, но частично не уверены в себе. Вы подвержены влиянию мошенников под давлением. Соблюдайте эти действия, чтобы оставаться в безопасности. Будьте спокойны — это ваша защита.

Как вы можете обезопасить себя:

Если вас просят сообщить код из SMS или номер банковской карты, то придерживайтесь этого алгоритма:

1. Остановитесь. Сделайте глубокий вдох и выдох.
2. Не сообщайте данные.
3. Положите трубку.
4. Позвоните в банк по номеру телефона, указанному на обратной стороне карты.

Если позвонил или написал родственник, или вам прислали видео с «его» лицом/голосом с просьбой перевести деньги.

1. Не спешите. Сделайте глубокий вдох и выдох.
2. Спросите то, о чем может знать только ваш родственник.
3. Он ответил неверно? Положите трубку.
4. Перезвоните на номер, который у вас всегда записан (в телефонной книге или на листке бумаги).

НЕ ЗВОНИТЕ по номеру, который вам продиктовали!

5. Спросите, что случилось, звонил ли он вам.

Если вам приходит сообщение, в котором написано «Вы выиграли приз», а внизу прикреплена ссылка, то действуйте согласно этому алгоритму:

1. Сделайте паузу. Глубоко подышите.
2. Не верьте. Игнорируйте.
3. Позвоните на Единый социальный телефон Свердловской области: 8 (800) 300-81-00. Вам обязательно помогут и не осудят.

Если вам сообщают, что **СРОЧНО** нужно подписать договор, то действуйте так:

1. Не торопитесь. Сделайте глубокий вдох и выдох.
2. Позвоните родственникам или знакомым, можете по номеру 112 и сообщите о ситуации.
3. Обратиться к юристу, **НО НЕ К ТОМУ**, которого предлагают инициаторы сделки!

4. На будущее: подать заявление о запрете регистрации сделок без личного участия собственника. Это можно сделать в МФЦ. Также можно попросить помочь в этом деле родственников.

Если вам поступил звонок из «государственных органов», то действуйте таким образом:

Звонок якобы от банка: положите трубку. Возьмите свою банковскую карту и позвоните по номеру на её обороте. Или найдите официальный сайт банка в интернете (лучше попросить помочь родных).

Звонок из «полиции» или других «официальных» служб: положите трубку. Наберите официальный номер: 102 (с мобильного). Не верьте номеру на экране телефона — его часто подделывают.

Сохраните в телефоне (или повесьте на видное место):

- Банк России: 300 (с мобильного) или 8-800-300-30-00 (круглосуточно)
- Полиция: 102 (с мобильного) или 112
- «Госуслуги» поддержка: 115 (с мобильного) или 8 (800) 100-70-10
- Единый социальный телефон Свердловской области: 8 (800) 300-81-00

Маленький психологический совет

Если вы почувствовали тревогу или замешательство — остановитесь и скажите себе: «Я имею право не принимать решение прямо сейчас. Моя безопасность важнее чьих-то требований. Я могу попросить помощи у тех, кому доверяю».

Повторяйте эту фразу про себя, пока не почувствуете, что волнение отступает. Вы сильнее, чем думаете, — и у вас есть все инструменты, чтобы защитить себя.

Персональная памятка для человека с высоким индексом психологической уязвимости (ИПУ)

Почему вы ведётесь на провокации и манипуляции мошенников?

Вы не одиноки в этом чувстве – многие так себя ощущают. Мошенники ищут именно таких: кто не спросит, не проверит, решит всё в одиночку. Но вам НЕ НУЖНО знать всё – нужно знать одно-два простых правила и одного человека, кому можно позвонить. Для вас риск – действовать наугад или вовсе избегать цифровых сервисов. Вам важно уметь просить о помощи, это обезопасит Вас. Люди Вам помогут и обязательно подскажут, что делать в той или иной ситуации.

Как обезопасить себя и свои деньги?

Выучите правило «Три НЕ»:

1. НЕ ОТВЕЧАЮ на звонки с незнакомых номеров (если важное – перезвонят или напишут);
 2. НЕ ПЕРЕХОЖУ по ссылкам в СМС;
 3. НЕ НАЗЫВАЮ номер карты, паспорт, коды – НИКОМУ по телефону.
- Эти три простых, но строгих правила Вам стоит ВЫУЧИТЬ!

Если уже что-то случилось, то помните, что это не стыдно! Если вы осознали свою ошибку, то немедленно попросите помощи у близких людей или в службу помощи для пожилых людей.

Позвоните и скажите: *«Я, кажется, ошибся(лась). Помогите, пожалуйста»*. Просить помощи в сложной ситуации, это проявление силы, а не слабости. Вы не должны справляться со всем в одиночку.

Изучайте мошеннические схемы или попросите рассказать более молодых родственников о них. Попросите их также создать меры финансовой защиты, например, таким образом:

1. Ограничение доступа к деньгам. Установите лимит на снятие наличных с карты (например, 3–5 тысяч рублей в день). Это даст время, чтобы заметить подозрительную активность и связаться с родственниками.

2. SMS-уведомления по операциям. Так сразу можно видеть все изменения по счёту.

3. Отдельная карта для онлайн-покупок. Держите на ней небольшую сумму, чтобы минимизировать потери в случае утечки данных.

4. Страховка от мошенничества. Некоторые банки предлагают страховку для карт — уточните условия в вашей банке.

5. Самозапрет на взятие кредитов и займов

6. Самозапрет на сделки с недвижимостью без личного участия

7. Самозапрет на договоры связи

Действия при подозрении на мошенничество

1. Немедленно прекратить общение. Если звонящий торопит, пугает или требует перевести деньги — положить трубку.

2. Обратиться в полицию. Если мошенничество уже произошло, как можно скорее подать заявление в ближайший отдел полиции или позвонить по телефону 102, 112.

3. Уведомить банк. При несанкционированных операциях заблокировать карту и попытаться отменить транзакцию.

Сохраните в телефоне (или повесьте на видное место):

- Банк России: 300 (с мобильного) или 8-800-300-30-00 (круглосуточно)
- Полиция: 102 (с мобильного) или 112
- «Госуслуги» поддержка: 115 (с мобильного) или 8 (800) 100-70-10
- Единый социальный телефон Свердловской области: 8 (800) 300-81-00

Маленький психологический совет:

«Мои деньги — мои правила».

Напомните себе: *«Я сам решаю, как тратить свои сбережения. Никто не вправе требовать от меня перевода денег по телефону или в спешке».*

Это укрепит чувство контроля над ситуацией.

Глава 8. Классификация психологических профилей уязвимости

Данная классификация разработана на основе особенностей психики людей пожилого возраста и ответах при анкетировании. Она представляет собой систему типов, отражающих устойчивые паттерны взаимодействия когнитивных, эмоциональных и социальных факторов, определяющих индивидуальную уязвимость и поведение при столкновении с мошенническими сценариями в цифровой среде. Позволяет более глубоко оценить предрасположенность стать жертвой мошенников, а также выдать более детальные рекомендации.

В отличие от оценок «информационной грамотности» или «цифровой компетентности», данная классификация фокусируется не на уровне знаний, а на динамике принятия решений в условиях эмоционального давления – ключевом механизме, на который воздействует мошенник.

Каждый тип выделен по следующим критериям:

1. Структура критического мышления (Блок 1 анкеты),
2. Реактивность на угрозу и срочность (вопросы 19,21,22,26),
3. Сила социальной опоры и доверительных связей (вопросы 13,23,28),
4. Наличие/отсутствие внутренних алгоритмов саморегуляции (вопросы 25,26,27),
5. Степень влияния социального стыда и альтруистической установки (вопросы 20,24,27,30).

Типология не носит диагностического или клинического характера. Она служит инструментом профилирования для целевой разработки профилактических материалов – в частности, персонализированных памяток, ориентированных на усиление специфического защитного ресурса, соответствующего доминирующему профилю уязвимости.

Созданы пять памяток для различных типов личности. Объем каждой памятки не превышает одной страницы листа А4, написан доступным и понятным языком для пенсионеров, все действия расписаны по пунктам, есть блоки с упражнениями для тренировки критического мышления и снижения уровня психологической уязвимости для представителей типов, у которых этот уровень высокий. Памятка также позволяет проанализировать свое поведение со стороны - есть блок описания той или иной ситуации и реакции на нее, это помогает более здраво оценить свои ошибки и начать действовать в таких ситуациях иначе.

Тип 1. Эмоционально-уязвимый (высокая психологическая уязвимость)

Определяется, если все три условия выполнены:

1. В Блоке 1 выбрано хотя бы два рискованных ответа (1-й вариант в вопросах 1,2 или 3 – действия без проверки);

2. В вопросе 19 (тревога при сообщении вроде «внук в беде») – выбрано значение 4 или 5;

3. И при этом хотя бы одно из следующего:

- вопрос 22 (реакция на «срочно!») – ответ «Почти всегда»;
- вопрос 21 (реакция на просьбу) – «Сразу действую»;
- вопрос 26 (решение в стрессе) – «Действую быстро, чтобы успеть исправить».

Такой человек склонен действовать импульсивно под давлением эмоций, боится последствий бездействия и не использует проверку как шаг принятия решения.

Тип 2. Доброжелательный, но без личных границ (уязвимость при ситуациях «Нарушения» моральных норм)

Определяется, если все три условия выполнены:

1. В Блоке 1 выбраны все безопасные ответы (2-й вариант), то есть человек осведомлен, знает, как действовать при ситуациях мошенничества

2. В вопросе 20 («трудно отказать») выбрано 1,2 или 3 (не может легко отказать, испытывает трудности с отказом);

3. И при этом хотя бы одно из следующего:

- вопрос 30 (доверие доброжелательному) – 4 или 5;
- вопрос 24 (доверие доброжелательным в интернете) – «Полностью доверяю» или «Доверяю, но с осторожностью» при условии, что вопрос 20 имеет оценку ≤ 3 .

Такой человек понимает схемы обмана, но его моральная установка «надо помочь» подавляет защитный рефлекс. Он жертвует безопасностью ради доброты и «соблюдения» моральных норм, такой человек не справляется с психологическим давлением мошенника.

Тип 3. Осторожный, но стыдящийся (стыд мешает человеку защититься от мошенника).

Определяется, если все три условия выполнены:

1. В Блоке 1 – не более одного рискованного ответа (то есть имеется некоторая осведомленность о ситуациях мошенничества в цифровой среде);

2. В вопросе 27 (боюсь показаться отсталым) – значение 4 или 5;

3. При этом оба следующих:

- вопрос 25 или 29 (действие при неуверенности) – «Все равно что-то делаю, чтобы не выглядеть глупо»;
- вопрос 26 – не выбран вариант «Следую заранее известному правилу».

Такой человек знает, что нужно проверять, но боится показаться «непонимающим». Он уступает давлению, чтобы сохранить лицо.

Тип 4. Устойчивый и активный (психологически и поведенчески защищенный)

Определяется, если все условия выполнены:

1. В Блоке 1 – все ответы безопасный (2-й вариант);
2. Вопрос 22 (влияние «срочно!») – «Почти никогда» или «Никогда»;
3. Вопрос 26 – выбрано «Следую заранее известному правилу»;
4. И при этом хотя бы одно из следующего:
 - вопрос 8 (цифровая уверенность) ≥ 4 ;
 - вопрос 17 (чувство защищенности) ≤ 2 (т.е. осознает риски, но контролирует их);

- вопрос 15 – «да» (хочет получать информацию).

Такой человек действует по алгоритму, не поддается эмоциональному давлению, осознает уязвимости и стремится к саморазвитию.

Тип 5. Изолированный и неуверенный (низкая поддержка + низкие навыки)

Определяется, если все три условия выполнены:

1. Вопрос 13 (к кому обращается) – «Никому»;
2. Вопрос 28 (некому довериться) – «Почти всегда» или «Иногда»;
3. И при этом хотя бы два из следующего:
 - вопрос 6 (частота интернета) – «Реже» или «Не пользуюсь»;
 - вопрос 8 (цифровая уверенность) ≤ 2 ;
 - вопрос 14 (информированность) – «Нет»;
 - в Блоке 1 – хотя бы один рискованный ответ.

Такой человек не имеет надежной социальной опоры и при этом слабо осведомлен о ситуациях мошенничества и цифровой среде. Риск – действовать наугад или вовсе избегать цифровых сервисов, что делает его уязвимым при вынужденном контакте.

Типология не носит диагностического или клинического характера. Она служит инструментом профилирования для целевой разработки профилактических материалов – в частности, персонализированных памяток, ориентированных на усиление специфического защитного ресурса, соответствующего доминирующему профилю уязвимости.

Примечание по обработке

- Если респондент попадает в несколько типов, то приоритет у типа 1 (эмоциональная уязвимость), затем - Тип 5 (изоляция), далее – по порядку (типы 2,3,4)
- Если не подходит ни под один – присваивается Тип 4 (устойчивый), но с оговоркой «Низкий риск»

Связь типов с ИПУ (уровнем психологической уязвимости)

Тип	Уровень ИПУ	Почему именно так (анализ)
Тип 1. Эмоционально-уязвимый	Высокий	Высокая тревожность + импульсивность + низкая защита в критических ситуациях,

		следовательно, высокая вероятность действий под паникой. Это «мишень №1» для мошенников, играющих на страхе.
Тип 5. Изолированный и неуверенный	Высокий	Нет социальной опоры + слабая цифровая компетентность, следовательно, даже при средней тревожности человек остается один на один с обманом. Риск – в отсутствии помощи со стороны родственников или друзей.
Тип 2. Доброжелательный, но без личных границ	Средне- высокий	Когнитивно защищен, но альтруизм подавляет защиту. Часто жертвы «мягких» схем (якобы благотворительность, помощь «госслужбе»). ИПУ растет при давлении «вы же добрый человек». Человек подвержен манипуляциям.
Тип 3. Осторожный, но стесняющийся	Средний	Знает правила, но боится «нарушить» социальные нормы. Мошенник эксплуатирует фразы «Неужели вы не доверяете?», «Это же просто», «Все так делают»
Тип 4. Устойчивый и активный	Низкий	Низкая реактивность + высокая осознанность + наличие алгоритмов, ИПУ минимален. Такой человек защищен от мошенников.

Глава 9. Памятки для каждого типа

Объем каждой памятки не более одной страницы листа А4, написан доступным и понятным языком для пенсионеров, все действия расписаны по пунктам, есть блоки с упражнениями для тренировки критического мышления и снижения уровня психологической уязвимости для представителей типов, у которых этот уровень высокий. Памятка также позволяет проанализировать свое поведение со стороны, потому что есть блок описания той или иной ситуации и реакция на нее, это помогает более здраво оценить свои ошибки и начать действовать в таких ситуациях иначе. В пособии есть общая памятка, в ней рекомендации и советы, которые будут полезны любому человеку пожилого возраста в ситуациях мошенничества в цифровой среде. Памятки учитывают паттерны поведения, уровень психологической уязвимости и другие особенности личности. Эти памятки можно раздавать людям пожилого возраста после прохождения анкетирования.

Памятка для типа 1 (Эмоционально-уязвимый)

«Я быстро пугаюсь - и сразу что-то делаю»

(например: звонят «внук в беде» - и я уже перевожу деньги).

Почему вы доверяете?

Мошенники намеренно пугают («срочно!», «иначе арестуют!», «всё пропало!»), потому что знают: если вы испугались - вы действуете быстро, чтобы страх прошёл.

- Помогите себе: бросьте трубку, подумайте, поговорите об этом с близкими, НИКУДА не переводите свои деньги.

Что делать? 3 простых шага:

Каждый раз, когда вам звонят/пишут с тревожной новостью - делайте так:

1. Остановитесь.

Положите трубку или отложите телефон.

Скажите себе вслух: «Я имею право не спешить. Моё спокойствие важнее скорости».

2. Успокойтесь и сделайте дыхательную практику.

Вдох - 4 секунды, Задержка - 4 секунды, Выдох - 6 секунд

Повторите 3 раза. Это снижает панику и помогает «прийти в себя»

3. Проверьте угрозу САМИ - по известному номеру:

- Если говорят «внук» - наберите его по своему номеру (не тому, что Вам прислали!).

- Если говорят «банк» - наберите номер с обратной стороны вашей карты.

- Если говорят «полиция» - наберите 102 и спросите: «Правда ли это?»

Ваши близкие и сотрудники из официальных организаций не будут к Вам равнодушны, они обязательно объяснят ситуацию и помогут в случае необходимости.

Запомните раз и навсегда:

Настоящая экстренная ситуация - НИКОГДА не требует мгновенного перевода денег. Всегда есть время проверить. Ничего страшного не произойдёт.

Упражнение на каждый день (2 минуты) «Письмо самому себе»

Вечером напишите на листочке:

«Сегодня я получил(а) тревожное сообщение. Я...

- остановился(ась)? ☐ Да ☐ Нет
- сделал(а) паузу? ☐ Да ☐ Нет
- проверил(а) по своему номеру? ☐ Да ☐ Нет»

Анализируйте каждую ситуацию, связанную с мошенниками, которая с вами произошла. Замечайте детали в своем поведении, чем осознаннее вы отвечаете мошенникам, тем выше уровень вашей безопасности. Чем больше ответов «ДА», тем защищённее и сильнее Вы.

Памятка для типа 2 (Доброжелательный, без личных границ)

«Я не могу отказать - мне жалко, стыдно, неприятно...»

(например: «Помогите детям!», «Вы же порядочный человек?», «Мне стыдно просить, но...»)

Почему вы не отказываете в помощи и попадаете в ловушку мошенника?

Вы - добрый и отзывчивый человек. Мошенники это чувствуют и говорят такие фразы, чтобы вы не захотели показаться «жадным», «чёрствым», «равнодушным».

Но настоящая доброта - осознанная, а не под давлением. Помните об этом, таким образом, вы защитите себя и свои деньги. Ваш отказ в помощи не сделает из вас плохого человека.

Что делать? 3 простых шага:

Когда вас просят помочь деньгами - делайте так:

1. Скажите одну фразу - и больше ничего: *«Спасибо. Я проверю и отвечу позже».*

Не говорите «да», не говорите «нет», не старайтесь оправдаться, скажите только эту фразу. Вы в этой ситуации ведете себя, как сильный человек, который защищает свои деньги и себя. Лучше проверить несколько раз, чем потом корить себя за свой поступок. Такое поведение не сделает из вас плохого человека, который отказывает в помощи нуждающемуся. Если Вам сложно сказать эту фразу, то молча положите трубку или закройте сообщение.

2. Проверьте организацию:

● Есть ли сайт? Откройте его самостоятельно (не по ссылке!). В ссылках может быть вирус, который может повлиять на защиту вашего устройства и ваших денег.

● Вбейте в поиск: «[название] + мошенники» или «[название] + отзывы». Почтайте и сделайте вывод о той или иной организации.

● Зайдите на сайт Минюста РФ (<https://nco.minjust.gov.ru>)→ «Реестр НКО». Есть ли там эта организация?

3. Спросите у близкого: *«Мне предложили помочь вот так. Ты бы помог(ла) в такой ситуации?»*

Если человек говорит «проверь» - значит, это разумно и стоит проверить. Помочь другим вы всегда успеете, а в ситуациях мошенничества важно думать о себе и о том, как себя защитить.

Запомните раз и навсегда:

Настоящая благотворительность - НИКОГДА не звонит лично и не требует перевода «прямо сейчас». Настоящие фонды рады, что вы проверяете! Настоящие фонды ждут помощи от людей, которые САМИ находят организацию и которые САМИ готовы помочь.

Упражнение на каждый день (1 минута). «Кнопка «Позже»

Каждый раз, когда вам хочется «сразу помочь»:

1. Мысленно нажмите в своей голове кнопку «Позже» и дайте себя время «на подумать»

2. Через 10 минут спросите себя: «Я всё ещё хочу это сделать? Или я просто не хотел(а) отказывать?»

3. Повторяйте: «Я не отказываюсь от доброты - я выбираю, кому и как помогать».

Памятка для типа 3 (Осторожный, но стыдящийся)

«Мне стыдно спросить — вдруг подумают, что я ничего не понимаю?» (например, киваю, хотя не понял(а); боюсь переспросить; делаю «как сказали», чтобы не выглядеть глупо).

Почему вы готовы переводить деньги и идти на поводу у мошенника, не разобравшись в ситуации?

Вы стараетесь быть вежливым и понимающим, но мошенник этим пользуется: «Это же просто!», «Все так делают», «Неужели вы не доверяете?» — это ловушки для стыда. Но спросить - не стыдно. Это умно и повышает уровень вашей безопасности.

Что делать? 3 простых шага:

Когда вам что-то объясняют, а вы не до конца поняли - делайте так:

1. Скажите чётко (можно даже выучить): *«Извините, я хочу уточнить, чтобы ничего не перепутать. Можно повторить?»*

Это — фраза вежливого, ответственного человека. Её используют даже банкиры. Если вы сомневаетесь или не уверены в безопасности и достоверности информации, то ОБЯЗАТЕЛЬНО переспрашивайте или уточняйте у ваших близких. Срочные дела, касаемо вашей безопасности и безопасности ваших денег, могут подождать, пока вы узнаете точную информацию.

2. Если звонят и что-то просят - отложите решение: *«Я свяжусь с вами после того, как уточню детали».* И положите трубку. Это не стыдный поступок, это не делает Вас глупым человеком, это делает Вас мудрым человеком, который заботится о своей безопасности.

3. Проверьте через доверенное лицо:

Позвоните сыну/дочери/соседу/соцработнику и скажите: *«Мне вот что сказали... Я не до конца понял(а). Помоги разобраться?».* Люди рады помочь - они вас уважают и ценят, для них так же важна ваша безопасность.

Запомните раз и навсегда:

Ни один настоящий сотрудник банка, поликлиники или госслужбы НЕ осудит вас за вопрос. Наоборот - они ожидают, что вы будете уточнять! Потому что они понимают, что такие вопросы **ВАЖНЫ** для самозащиты. К Вам отнесутся с пониманием и обязательно помогут.

Ваши вопросы - это ваша сила, а не слабость.

Упражнение на каждый день (30 секунд) «Право на вопрос»

Выберите одну из этих фраз. Повторяйте её вслух утром (как «доброе утро»):

- «Я имею право не знать - и спросить»
- «Мой вопрос - моя защита»
- «Чем точнее я спрошу - тем безопаснее будет»

Памятка для типа 4 (Устойчивый и активный)

«Я всё знаю и проверяю — но как помочь другим?»

Вы редко попадаетесь на уловки мошенников и других людей, Вы думаете заранее, Вы умеете проверять, Вы защищены от ситуаций мошенничества. Вам необходимо поддерживать этот уровень.

Вы - надёжная человек! Ваша сила - в спокойствии, в четких правилах и желании делиться знаниями. Ваша задача - не «защищаться» (вы и так защищены), а помогать близким чувствовать себя в безопасности.

Что делать? 3 простых шага

1. Создайте «список-защиты для близких» (на листочке крупно!):

- Никогда не называю коды и пароли по телефону
- Не перехожу по ссылкам в СМС
- При сомнении — звоню по СВОЕМУ номеру

Раздайте копии родным или повесьте рядом с их телефоном.

2. Предложите «проверочный звонок»:

Скажите близким: *«Если тебе что-то непонятно - звони мне В ЛЮБОЕ время. Даже ночью. Я не осужу - я помогу разобраться».*

3. Делитесь знаниями и помогайте близким без давления:

Вместо *«Ты опять повёлся!»* - скажите: *«Мне тоже один раз позвонили так... Я сначала испугался, но потом проверил — и оказалось, обман. Хочешь, расскажу, как я проверял?»*

Ваша сила — в примере.

Поддержите своих близких и просто скажете: «Я тоже всегда перепроверяю» - это даст другим право на сомнение и ошибку.

Памятка для типа 5 (Изолированный и неуверенный)

«Мне некому позвонить. Я один(а) и боюсь ошибиться»

(редко пользуетесь интернетом, не уверены в себе, не к кому обратиться).

Почему вы ведётесь на провокации и манипуляции мошенников?

Вы не одиноки в этом чувстве - многие так себя ощущают. Мошенники ищут именно таких: кто не спросит, не проверит, решит все в одиночку. Но вам НЕ нужно знать всё - нужно знать одно-два простых правила и одного человека, кому можно позвонить. Для вас риск - действовать наугад или вовсе избегать цифровых сервисов. Вам важно уметь просить о помощи, это обезопасит Вас. Люди Вам помогут и обязательно подскажут, что делать в той или иной ситуации

Что делать? 3 простых шага

(всё можно сделать за 10 минут - с помощью и поддержки сына, соседа, сотрудника)

1. Запишите «номер спасения» - КРУПНО, на видном месте:

Выберите одного человека, который готов Вам помочь в любой ситуации и никогда не осудит за ошибку (сын, дочь, сосед, участковый, сотрудник, волонтёр) - и запишите его номер:

ЕСЛИ СОМНЕВАЮСЬ - ЗВОНЮ:

[ИМЯ]: _____

[ТЕЛЕФОН]: _____

Повесьте этот лист у телефона, на холодильнике, в кошельке.

2. Выучите правило «Три НЕ»:

- НЕ отвечаю на звонки с незнакомых номеров (если важное - перезвонят или напишут);

- НЕ перехожу по ссылкам в СМС;

- НЕ называю номер карты, паспорт, коды - НИКОМУ по телефону.

Это — всё, что нужно запомнить.

3. Если уже что-то случилось - это не стыдно!

Позвоните по «номеру спасения» и скажите: «Я, кажется, ошибся. Помоги, пожалуйста». Это - признак силы, а не слабости.

Упражнение на каждый день (30 секунд). «Я не один»

Каждое утро, глядя на лист с «номером спасения», скажите: «У меня есть человек, которому я могу позвонить. Я не обязан(а) решать всё сам(а)»

Глава 10. О пособии для понижения уровня психологической уязвимости у людей пожилого возраста «Кто предупреждён, тот вооружён!»

Пособие разработано командой студентов факультета психологии УрФУ специально для понижения уровня психологической уязвимости у людей пожилого возраста. В нем рассмотрены вопросы почему становятся целью мошенников, каким образом мошенники обманывают людей и как от этого защититься. Разбираются популярные схемы мошенничества и способы их распознавания. Даны рекомендации как сохранять спокойствие и контроль, как развивать критическое мышление, а также куда обращаться за помощью и психологической поддержкой. Может использоваться в текущей деятельности организация социального обслуживания при проведении занятий с гражданами и сотрудниками.

В пособии есть общая памятка, в ней рекомендации и советы, которые будут полезны любому человеку пожилого возраста в ситуациях мошенничества в цифровой среде. Эти памятки можно раздавать людям пожилого возраста после прохождения анкетирования.

Дорогие читатели! Это пособие написано специально для вас — людей, у которых за плечами богатый жизненный опыт. Однако, несмотря на вашу доброту и мудрость, мошенники могут легко воспользоваться этим несмотря на то, что вы уже знаете множество мошеннических схем.

Наши исследования показали, что почти все пожилые люди находятся в группе риска. Это не потому, что у вас нет опыта, а потому что:

- Вы всегда готовы помочь даже незнакомцу
- Вы беспокоитесь о своих близких и легко поддаетесь на уговоры
- Вы доверяете людям в форме и с официальными званиями
- Иногда вы чувствуете себя одиноко и рады любому вниманию
- Вы пользуетесь интернетом, но не всегда уверены, как с ним обращаться

Важно помнить: мошенники ищут добрых, ответственных и одиноких людей. Они используют вашу заботу о близких, ваше чувство долга и ваше доверие к авторитетам.

Ваша сила в том, что вы знаете себя и своих близких. Спокойствие и пауза перед тем, как что-то сделать — это ваш главный щит, особенно когда вас пытаются заставить что-то сделать срочно.

Это пособие поможет вам быть на шаг впереди мошенников и защитить себя и свои деньги.

Кто предупреждён, тот вооружён!

ГЛАВА 1: ПОЧЕМУ ИМЕННО ВЫ СТАНОВИТЕСЬ ЦЕЛЮ МОШЕННИКОВ?

Почему мошенники выбирают именно вас?

Мошенники выбирают не тех, кто ничего не знает, а тех, кто готов помочь, беспокоится о близких и доверяет авторитетам. Они используют ваши сильные стороны, чтобы вас обмануть.

Вы всегда готовы прийти на помощь

Стремление помогать другим — одна из самых сильных черт человеческой натуры. Это делает нас уязвимыми для манипуляций. Мошенники используют нашу эмпатию, чтобы быстро завоевать доверие. Они могут создать образ человека, попавшего в беду, и вызвать у вас желание помочь.

Вы беспокоитесь о близких

Страх за близких — одна из самых болезненных эмоций. Мошенники могут сыграть на этом, создавая фальшивые ситуации. Например, звонок от «полиции», сообщающий, что ваш близкий попал в аварию, вызывает сильный стресс и панику. В таком состоянии люди склонны принимать необдуманные решения.

Вы доверяете официальным лицам

В обществе существует высокий уровень доверия к полиции, врачам и другим официальным структурам. Мошенники могут воспользоваться этим, представляясь сотрудниками правоохранительных органов или медицинских учреждений. Они используют профессиональный жаргон, удостоверения и другие атрибуты, чтобы выглядеть убедительно.

Иногда вы чувствуете себя одинокими

Одиночество — это не только физическое отсутствие людей, но и ощущение изоляции. Мошенники могут долго и внимательно общаться с вами, создавая иллюзию интереса и понимания. Они могут задавать личные вопросы, чтобы вызвать у вас чувство доверия и близости.

Вы не всегда разбираетесь в интернете

Современный мир полон информации, но не все умеют её критически оценивать. Мошенники создают поддельные сайты, письма и сообщения, которые выглядят как настоящие. Они могут использовать логотипы известных компаний, грамматически правильные тексты и другие уловки, чтобы ввести вас в заблуждение.

Вас можно убедить действовать поспешно

В стрессовых ситуациях люди часто принимают решения на эмоциях. Мошенники могут использовать техники давления, чтобы заставить вас действовать быстро. Например, они могут сообщить, что у вас есть ограниченное время для спасения близкого человека или получения крупной суммы денег.

1. Вы ищете быстрые решения

Многие люди не любят затягивать с принятием решений. Мошенники могут использовать этот страх перед неопределенностью, предлагая «простые» и «быстрые» решения для сложных проблем.

2. Вы склонны верить в лучшее

Оптимизм — это прекрасное качество, но он может сделать нас более уязвимыми к обману. Мошенники могут использовать позитивные утверждения, обещая вам легкие деньги, быстрое решение проблем или возможность изменить свою жизнь.

3. Вы боитесь упустить шанс

В современном мире существует множество возможностей, но не все из них реальны. Мошенники могут использовать это, предлагая вам уникальные предложения, которые доступны только «здесь и сейчас». Это может вызвать у вас желание действовать немедленно.

4. Вы не всегда знаете, как себя защитить

В мире, где технологии развиваются стремительно, многие люди не успевают за этими изменениями. Они не знают, как защитить свои личные данные, как распознать поддельные сайты или как вести себя в подозрительных ситуациях.

Новый совет: быть добрым и отзывчивым — это хорошо, но не забывайте проверять информацию.

Помните: Настоящий полицейский или ваш родственник никогда не будет просить вас срочно перевести деньги или назвать секретные коды под угрозой беды. Это всегда можно проверить.

ГЛАВА 2: КАК МОШЕННИКИ ВАС ОБМАНЫВАЮТ И КАК ОТ ЭТОГО ЗАЩИТИТЬСЯ

Популярные схемы мошенничества и как их распознать

Схема 1. «Внук попал в беду»

Как это работает: Вам звонит кто-то с незнакомого номера и говорит, что ваш внук попал в беду. Он просит вас срочно перевести деньги на карту или телефон, чтобы его не поймали.

Почему это обман:

- Мошенники используют вашу любовь к внукам, чтобы вы поддались на уговоры.
- Они создают ощущение срочности, чтобы вы не успели подумать.
- Настоящий внук никогда не будет просить у вас деньги в такой ситуации.

Как защититься:

1. Спокойно спросите: «Ты в порядке? Как я могу тебе помочь?»
2. Спросите что-то, что знает только ваш внук (например, как его любимое блюдо или любимый мультфильм).
3. Перезвоните внукам по номерам, которые вы знаете наизусть.

4. Если у вас нет возможности связаться с внуками, позвоните в полицию.

Схема 2. «Вам звонят из банка»

Как это работает: Вам звонят и говорят, что ваша карта заблокирована и нужно срочно перевести деньги на «безопасный» счет.

Почему это обман:

- Мошенники используют профессиональные слова, чтобы создать впечатление, что это настоящий банк.
- Они говорят, что это секретная операция, чтобы вы никому не рассказывали.
- Настоящий банк никогда не будет звонить вам с просьбой перевести деньги.

Как защититься:

1. Помните: БАНК НИКОГДА НЕ ЗВОНИТ ПЕРВЫМ с просьбой перевести деньги или назвать коды.
2. Никогда не называйте коды из SMS или пароли от вашей карты.
3. Если у вас есть сомнения, перезвоните в банк на официальный номер, который указан на карте.

Схема 3. «Вы выиграли приз»

Как это работает: Вам приходит сообщение, что вы выиграли приз, но, чтобы его получить, нужно заплатить «налоги» или «страховку».

Почему это обман:

- Мошенники используют вашу радость и надежду на лучшее, чтобы вы согласились.
- Они говорят, что, если не заплатите сейчас, приз достанется кому-то другому.
- Настоящий приз вы не могли получить просто так, без каких-либо действий с вашей стороны.

Как защититься:

1. Если вам ничего не нужно было делать, чтобы получить приз, значит, это обман.
2. Никогда не платите за приз, который вы еще не получили.
3. Покажите сообщение близким или позвоните на горячую линию поддержки.

Схема 4. «Ваш компьютер заражен»

Как это работает: Вам приходит сообщение или звонок, что ваш компьютер заражен вирусом и нужно срочно установить программу или позвонить по номеру для «спасения».

Почему это обман:

- Мошенники используют страх перед компьютерами, чтобы вы поддались на уговоры.

- Они говорят, что ваш компьютер срочно нужно «спасти».
- Настоящий антивирус не будет звонить вам и просить что-то установить.

Как защититься:

1. Никогда не устанавливайте программы и не переводите деньги по ссылкам из подозрительных сообщений.
2. Закройте окно или сообщение без сохранения.
3. Обратитесь к своему внуку или другу, если у вас есть сомнения в безопасности компьютера.

Схема 5. «Знакомство в интернете»

Как это работает: В соцсетях или на сайтах знакомств появляется человек, который быстро втирается к вам в доверие, хочет стать вашим «другом» и через некоторое время начинает просить деньги на «лечение», «операцию» или «дорожную аварию».

Почему это обман:

- Мошенники используют ваше одиночество и потребность в общении, чтобы завоевать ваше доверие.
- Они быстро создают образ «жертвы обстоятельств».
- Настоящий человек никогда не будет просить у вас деньги на такие вещи.

Как защититься:

1. Никогда не переводите деньги человеку, с которым вы не виделись лично.
2. Будьте осторожны, если человек в интернете быстро проявляет к вам сильные чувства.
3. Расскажите о своем интернет-знакомстве близким.

ГЛАВА 3: КАК СОХРАНИТЬ СПОКОЙСТВИЕ И КОНТРОЛЬ

Почему вы можете быть уязвимы в стрессовых ситуациях

Когда вы получаете подозрительное сообщение или звонок, вы можете растеряться. В этот момент включается паника, и вы можете сделать то, что не сделали бы в спокойном состоянии.

Как защититься от стресса

Техника «10 минут мудрости»

Если вам пришло подозрительное сообщение или поступил тревожный звонок:

1. Остановите себя и скажите: «Я должен(на) подумать. Я перезвоню через 10 минут».
2. За это время сделайте несколько глубоких вдохов, выпейте воды или прогуляйтесь по комнате.
3. Позвоните близким или доверенным людям и расскажите им о ситуации.

Техника «Внешний взгляд»

Представьте, что вы говорите с самым благоразумным другом. Что бы он посоветовал в этой ситуации? Как бы он поступил? Постарайтесь действовать так же.

Создание «круга доверия»

Выберите 2-3 близких людей, которым вы можете позвонить в любой подозрительной ситуации. Сохраните их номера в телефоне и договоритесь, что если вы позвоните и скажете: «Мне нужен совет», это значит, что вам нужна помощь.

ГЛАВА 4: КАК РАЗВИВАТЬ КРИТИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ

Быть осторожным в интернете и при телефонных разговорах — это не признак подозрительности, а признак мудрости. Как умение отличить спелую ягоду от неспелой — это опыт, а не недоверие.

Практические упражнения

Упражнение 1. «Пауза-вопрос-проверка»

Если вам пришло подозрительное сообщение, остановитесь и задайте себе три вопроса:

1. Почему меня торопят?
2. Откуда пришла эта информация?
3. Как я могу это проверить?

Упражнение 2. «Дневник спокойствия»

Записывайте в блокнот все подозрительные звонки и свои действия. Это поможет вам научиться сохранять спокойствие и принимать правильные решения, анализируя свои эмоции и реакции, это помогает взглянуть на себя со стороны и мыслить более рационально.

Упражнение 3. «Семейный код безопасности»

Договоритесь с близкими о секретных вопросах, которые помогут вам отличить настоящего человека от мошенника. Например, вы можете спросить, как назывался ваш любимый мультфильм в детстве или какое у вас было домашнее животное.

ГЛАВА 5: КУДА ОБРАТИТЬСЯ ЗА ПОМОЩЬЮ

Если вы попали в подозрительную ситуацию, не стесняйтесь обратиться за помощью. Это не слабость, а мудрость.

Надежные источники помощи

- Центробанк России: 300 (с мобильного) или 8 (800) 300-30-00 (круглосуточно)
- Полиция: 102 (с мобильного) или 112
- «Госуслуги» поддержка: 115 (с мобильного) или 8 (800) 100-70-10
- Единый социальный телефон Свердловской области: 8 (800) 300-81-00

Если вы уже перевели деньги мошенникам

1. Немедленно позвоните в свой банк и заблокируйте карту.

2. Сообщите в полицию о случившемся.
3. Расскажите своим близким о том, что произошло.

Что делать, если вам звонят мошенники

1. Остановитесь и ничего не делайте.
2. Спокойно скажите: «Я перезвоню сам/сама через 10 минут».
3. Сделайте несколько глубоких вдохов.
4. Позвоните близким или доверенному человеку и расскажите о ситуации.
5. Проверьте информацию по независимым каналам (например, позвоните в банк на официальный номер).

Запомните: Ваши деньги и данные — только ваши. Никто из настоящих организаций не будет просить вас срочно переводить деньги или называть секретные коды.

ГЛАВА 6. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Уважаемые читатели! Ваша доброта, забота о близких и готовность помочь — это не недостатки, которые делают вас уязвимыми. Это ваши самые сильные качества, за которые вас любят и ценят. Мошенники ошибаются, думая, что могут легко использовать ваше сердце. С вашей мудростью и этими простыми психологическими советами вы научитесь защищать себя, не теряя своей доброты.

Совет 1. «Одиночество — не ваш выбор»

Наши исследования показали: многие пожилые люди иногда или часто чувствуют себя одинокими. Это нормально и не означает, что с вами что-то не так. Но мошенники специально ищут одиноких людей, потому что знают: вам приятно, когда с вами кто-то разговаривает.

Что делать:

1. Создайте свой «круг общения»: договоритесь с 2-3 соседями или друзьями звонить друг другу каждое утро просто для приветствия
2. Посетите центр социального обслуживания по месту жительства — там проводят бесплатные чайные посиделки, мастер-классы и экскурсии
3. Если живете один, заведите небольшой ритуал: каждое утро звоните кому-то из родных, даже если всего на минуту
4. Помните: настоящий друг никогда не попросит у вас денег по телефону. Настоящая дружба строится на взаимной поддержке, а не на финансовых просьбах

Совет 2. «Ваше право сказать "НЕТ"»

Быть добрым не означает помогать всем и всегда. Настоящая доброта начинается с заботы о себе. Наши исследования показали: большинство пожилых людей с трудом могут отказать даже незнакомцу. Это не ваша вина — вас так воспитывали.

Как научиться говорить «нет» с достоинством:

1. Практикуйте простую фразу: «Я сначала посоветуюсь с семьей». Это не отказ, а разумная пауза

2. Напомните себе: отказывая мошеннику, вы не отказываете в помощи нуждающемуся человеку. Вы защищаете себя для того, чтобы действительно помогать тем, кто вам дорог

3. Если вам трудно отказать по телефону, скажите: «Я сейчас не могу это обсудить. Я перезвоню вам позже». И не перезванивайте

4. Помните: настоящие помощники никогда не обижаются на вашу осторожность. Они уважают ваше право проверить информацию

Совет 3. «Ваши чувства — ваши союзники»

Когда вам звонит мошенник, вы чувствуете тревогу, волнение или даже страх за близких. Эти чувства — не ваша слабость, а внутренний звоночек, который предупреждает вас об опасности.

Как работать со своими эмоциями:

1. Научитесь распознавать свое внутреннее состояние: «Сейчас у меня участилось сердцебиение, я волнуюсь — это знак, что нужно остановиться и подумать»

2. Разрешите себе чувствовать тревогу, но не принимать решений в этом состоянии. Скажите себе: «Я чувствую тревогу, поэтому сейчас не буду ничего решать»

3. Доверяйте своей интуиции. Если что-то кажется странным или вызывает дискомфорт — это важный сигнал. Не игнорируйте его, даже если собеседник давит на вас

4. После тревожного звонка обязательно поговорите с кем-то из близких. Даже если вы не поддались на уловки мошенников, обсудите ситуацию — это поможет вам восстановить эмоциональное равновесие

Совет 4. «Ваша история — ваша сила»

Вы прожили долгую жизнь, выдержали много испытаний и всегда находили выход из сложных ситуаций. Мошенники не знают вашей истории и не понимают, насколько вы сильны.

Как использовать свой жизненный опыт:

1. Когда вам звонят с пугающими новостями, спросите себя: «Как я справлялся(ась) с трудностями раньше?»

2. Вспомните ситуации, когда ваша интуиция подсказывала вам правильное решение. Доверяйте этому опыту

3. Представьте, что вы даете совет своей молодой внучке или внуку в похожей ситуации. Что бы вы им сказали? Следуйте своему же совету

4. Заведите «Дневник мудрости» — записывайте туда не только тревожные ситуации, но и те случаи, когда ваша осторожность помогла вам избежать проблем. Перечитывайте его в минуты сомнений

Совет 5. «Ваша цифровая уверенность»

Многие пожилые люди чувствуют неуверенность при работе с телефоном, компьютером или интернетом. Это нормально — вы осваиваете

новые технологии, когда они уже давно встроены в жизнь молодого поколения.

Как стать увереннее в цифровом мире:

1. Не стесняйтесь просить помощи у внуков, соседей или сотрудников центра социального обслуживания. Умение просить о помощи — признак мудрости, а не слабости

2. Начните с малого: освоите только те функции в телефоне или интернете, которые вам действительно нужны для общения с близкими и решения бытовых вопросов

3. Поставьте надежный антивирус на телефон и компьютер (попросите помочь с этим внуков или специалиста в библиотеке)

4. Если что-то в интернете кажется сложным или непонятным, отложите это на потом. Лучше потратить время на изучение вопроса с помощью знающего человека, чем действовать наугад

Совет 6. «Ваше спокойствие — ваш щит»

Мошенники специально создают ощущение срочности и паники, потому что в спокойном состоянии вы легко распознаете их обман.

Как сохранять внутреннее спокойствие:

1. Практикуйте «дыхание спокойствия» каждый день, а не только в стрессовых ситуациях: вдох на 4 счета, выдох на 6 счетов. Это простая, но очень эффективная техника

2. Создайте дома «уголок спокойствия» — место, где вы чувствуете себя в безопасности. Это может быть любимое кресло у окна, садовый участок или даже небольшой столик с цветами

3. Разработайте свой «ритуал успокоения»: чашка чая, любимая музыка, прогулка в парке — то, что помогает вам вернуться в состояние равновесия

4. Помните: нет таких ситуаций, которые нельзя было бы отложить на 30 минут, чтобы успокоиться и принять взвешенное решение

Заключение: Вы сильнее, чем думаете

Дорогие читатели! Это пособие создано не потому, что вы беспомощны. Оно создано потому, что вы достойны защиты и уважения. Ваша мудрость, жизненный опыт и способность любить — это ваши самые большие сокровища.

Мошенники боятся не ваших знаний о схемах обмана, а вашей способности сохранять спокойствие и доверять себе. Каждый раз, когда вы делаете паузу перед решением, проверяете информацию или звоните близким перед переводом денег — вы проявляете не слабость, а настоящую силу.

Помните: вы не одиноки. Рядом с вами семья, соседи, специалисты центров социального обслуживания, которые всегда готовы прийти на помощь. Не бойтесь обращаться к ним — в этом ваша мудрость.

Ваша жизнь — это история побед, преодоленных трудностей и заботы о близких. Не позволяйте мошенникам стереть эту историю страхом и сомнениями. Доверяйте себе, своей интуиции и своему богатому опыту,

думайте над каждым решением и никогда не торопитесь, все серьезные вопросы требуют времени, а не скорости.

Вы не просто «пожилой человек». Вы — хранитель мудрости, опоры для семьи и пример для молодого поколения. Ваша безопасность важна для всех нас. Кто предупрежден — тот вооружен. А кто вооружен мудростью — тот непобедим.

Глава 11. Полезные сервисы для снижения рисков

1. **Самозапрет на кредиты и займы** через МФЦ - надежный способ от финансовых проблем. Самозапрет распространяется на потребительские кредиты и займы. Через МФЦ можно установить или снять ограничение, а также получить информацию о его статусе. На «Госуслугах» доступны более расширенные настройки, например запрет только на дистанционное оформление кредитов.

2. **Самозапрет на оформление SIM-карт** через МФЦ - не даст мошенникам оформить договор на ваше имя. Услуга позволяет ограничить оформление новых SIM-карт на ваши паспортные данные без вашего согласия. Запрет является бессрочным и не блокирует действующие номера. Снять его можно только лично через МФЦ.

3. **Сервис доверенный контакт** позволит добавить родственника или друга, который сможет подтвердить восстановление пароля от учётной записи. Он убедится, что нет влияния мошенников, и только после этого подтвердит восстановление.

4. **Самозапрет на сделки с недвижимостью** через МФЦ - простой инструмент для защиты от мошенников. Эта мера исключает регистрацию сделок без личного участия. После оформления запрета продать, подарить или заложить недвижимость без присутствия не получится. Услуга бесплатная и заявление подается отдельно на каждый объект недвижимости.

5. **Защита от мошенников в сети** на сайте портала Госуслуги https://www.gosuslugi.ru/scammer_protection В разделе «Мошенники пытаются получить доступ к Госуслугам» изложен пошаговый алгоритм восстановления контроля над учетной записью. В разделе «Я хочу защититься от мошенников» реализованы функции удалённого самостоятельного установления самозапретов на оформление кредитов, договоров связи, сделок с недвижимостью без личного участия, а также функции «Доверенный контакт».

Заключение

Подводя итог совместной работе ГКУ СОН СО «Организационно-методический центр социальной помощи» и факультета психологии Уральского федерального университета необходимо отметить, что в методическом пособии поставлен и решён ряд задачи, связанных одной общей идеей. Реализован комплексный подход к повышению психологической устойчивости старшего поколения при негативном воздействии со стороны мошенников.

Разработан и прошёл первичную проработку в ряде КЦСОН авторский диагностический инструмент – Анкета выявления индекса психологической уязвимости для взрослого возраста 60+.

Представлена интерпретация анализа данных анкеты, позволяющая выявлять индекс психологической уязвимости граждан. Три варианта памяток для высокого, среднего и низкого ИПУ.

Дальнейший детальный анализ составил не только оценки «информационной грамотности» и «цифровой компетентности», но и когнитивных, эмоциональных и социальных факторов, с учётом динамики принятия решений в условиях эмоционального давления. Это позволило профилировать типологию (эмоционально уязвимый; изолированный и неуверенный; доброжелательный, но без личных границ; осторожный, но стесняющийся; устойчивый и активный). А также разработать более персонализированные памятки, ориентированные на усиление специфического защитного ресурса, соответствующего доминирующему профилю уязвимости.

Обобщающим материалом стало пособие для понижения уровня психологической уязвимости у людей пожилого возраста «Кто предупреждён, тот вооружён!»

Таким образом весь комплекс материалов позволит выстроить профилактическую деятельность в организациях социального обслуживания на различных уровнях. От экспресс-диагностики до длительной плановой поэтапной работы.

Список использованных источников и литературы:

1. «Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 04.08.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 12.10.2023) [электронный ресурс] https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/8012ecdf64b7c9cfd62e90d7f55f9b5b7b72b755/ (дата обращения 13.08.2026.).
2. Амеличева Л., Белокрыльцева А. «Бабушки против мошенников», Методическое пособие. БО «Адреса милосердия» Москва, 2019;
3. Антитеррористическая комиссия в Свердловской области [электронный ресурс] https://t.me/antiterror_ural дата публикации 02/08/2023/
4. Информационно-просветительский ресурс Центрального банка Российской Федерации Финансовая культура <https://fincult.info/rake/> (дата обращения 13.08.2026.).
5. Официальный сайт ГУ МВД России по Свердловской области <https://66.мвд.рф/news/item/93409963> дата обращения 13.08.2026.).
6. Березин, Ф. Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека/ Москва : Наука, 2014. — 270 с.
7. Кибервиктимология: концептуальные основы учения о жертве киберпреступлений / под ред. В. В. Крылова. — Москва : Юрлитинформ, 2023. — 312 с. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=64859477> (дата обращения: 06.03.2026).
8. Палий, Е. С. Виктимологическая характеристика лиц пенсионного возраста: постановка проблемы / Е. С. Палий // Судебная экспертиза и исследования. — 2025. — № 1. — С. 115–123. — URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_81613818_75181558.pdf (дата обращения: 07.03.2026).