

Министерство труда и социальной поддержки населения Ярославской области

Муниципальное учреждение

«Комплексный центр социального обслуживания населения «Данко»

ПРОЕКТ

«ОБУЧЕНИЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ НАВЫКАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ МОШЕННИКАМ»

Авторы: директор МУ «КЦСОН
«Данко» И.Лапшина

Соавтор: заместитель директора
ГБУ СО ЯО Красноперекоский
психоневрологический интернат
П.С.Федорова

Ярославль

2024

СОДЕРЖАНИЕ

Актуальность Проекта.....	3
Цели, задачи, целевые аудитории Проекта.....	6
Описание содержания Проекта.....	6
Результаты Проекта.....	13
Приложение.....	15
Методические материалы.....	19

АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОЕКТА

Проект «Обучение представителей старшего поколения навыкам противодействия мошенникам» был разработан по запросу руководства Отделения по Ярославской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу (Отделение Ярославль) и лично заместителя управляющего Отделением по Ярославской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу Е.Б.Ефремова.

В России за последние 9 лет на 72% выросло число жертв телефонных мошенников. По мнению экспертов, в 2024 году мошенники украли у россиян более 600 млн.рублей. В 2023 году наиболее распространенными мошенническими методами были финансовые пирамиды, ложные просьбы о помощи родственникам и обещания защиты финансовых средств. В 2024 году появились новые схемы обмана, связанные с уличением в госизмене и уголовными делами. При этом мошенники используют различные методы, чтобы обмануть граждан и вызвать у них чувство страха.

Схемы финансовых обманов регулярно обновляются и расширяют доступ к информационным базам потенциальных жертв. К наиболее распространенному виду мошенничества по телефону относится вишинг. Данный прием связан с добровольным перечислением денежных средств самими гражданами в ходе телефонного разговора. Наиболее распространенными версиями вишинга считаются: проблема с родственником, для решения которой необходимо перечислить деньги, оформление кредита третьим лицом без согласия абонента, перевод с банковской карты третьим лицом крупной суммы денег.

Манипулирование финансовыми средствами становится ключевым фактором мошеннического воздействия, поэтому неудивительно, что в позиции уязвимости оказывается именно старшее поколение. В группе риска перед подобными схемами оказываются пенсионеры в возрасте от 60 до 90

лет, которые составляют 79% всех жертв мошенничества. Доля людей от 40 до 60 лет составляет 13%, а от 20 лет и старше - 8%.

Ситуация осложняется цифровой неуверенностью пожилых людей, которая дает сигнал злоумышленникам для овладения ситуацией и занятия ими главенствующей позиции. Статус спасителя берет на себя «обеспокоенный» потерей средств псевдосотрудник банка или «представитель органов внутренних дел». Сценарии телефонных звонков отыгрывают модель нацеленности помочь, разграничивают роли того самого спасителя и постороннего лица, которое совершило незаконную операцию, и наделяют его позицию эффектом демонизации, еще больше сосредоточивая жертву в фокусе неизбежности ситуации. Для борьбы с кибермошенничеством важен просветительский аспект, направленный на цифровую социализацию представителей старшего поколения, а также формирование у граждан пожилого возраста уверенного поведения и отход от позиции потенциальной жертвы.

По итогу мониторинга ситуации в Ярославской области можно сделать вывод о том, что проблема мошеннических действий в отношении жителей региона старшего возраста сохраняет свою актуальность. Для решения данной проблемы руководство отделения Центробанка в г.Ярославле обратилось к Федоровой П.С., заместителю директора по организационно-методической работе ГБУ СО ЯО Красноперекоский психоневрологический интернат и руководителю методического объединения психологов социозащитных учреждений Ярославской области, с предложением привлечения психологов комплексных центров социального обслуживания населения к проведению тематических занятий по профилактике мошенничества в отношении граждан старшего поколения. 14 марта 2024 г. в рамках семинара для психологов социозащитных учреждений состоялась встреча с представителями отделения Центробанка РФ, в ходе которого были определены цель и задачи проекта. В период с 14.03.24 г. по 1.04.24 г.

Федоровой П.С. совместно с представителями МУ КЦСОН «Данко» был разработан проект «Обучение представителей старшего поколения навыкам противодействия мошенникам» (далее – Проект). В рамках Проекта были разработаны методические рекомендации по проведению обучения, собрана база методических материалов для занятий.

Пилотная реализация Проекта в учреждениях состоялась в период с 13.05.2024 г. по 07.06.2024 г. Проект предусматривал проведение на базе комплексных центров социального обслуживания населения Ярославской области для представителей старшего поколения обучающих мероприятий с участием специалистов Отделения Ярославль и сотрудников учреждений социального обслуживания (психологов, социальных работников, специалистов по социальной работе). Цель данных занятий: информирование населения о возможных действиях мошенников, формирование у пожилых людей практических навыков противодействия мошенничеству и защиты своих прав, контроля над ситуацией и уверенности в себе в любой ситуации. Обучение проводилось в рамках реализации Ведомственного проекта «Повышение финансовой грамотности населения Ярославской области».

Пилотным учреждением для апробации Проекта стал МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Данко». Руководство и специалисты учреждения принимали активное участие в разработке плана проведения занятий, подготовке материалов для их проведения, совещаниях-инструктажах с представителями комплексных центров области по вопросам проведения занятий, разработке тематических видео-роликов и памяток, обеспечивали эффективное взаимодействие с представителями Центробанка в период подготовки к занятиям.

Всего в реализации Проекта приняли участие все комплексные центры социального обслуживания населения Ярославской области. Общее количество представителей старшего поколения, принявших участие в занятиях, - 634 человека.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ ПРОЕКТА

Цель Проекта: обучение представителей старшего поколения навыкам противодействия мошенникам.

Участники Проекта:

- представители старшего поколения;
- сотрудники учреждений социального обслуживания (социальные работники, специалисты по социальной работе, психологи);
- специалисты Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу и других банков.

Целевая группа Проекта: представители старшего поколения.

ОПИСАНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ПРОЕКТА

Обучение граждан пожилого возраста навыкам противодействия мошенникам предусматривает организацию и проведение занятий для целевой группы, находящейся на полустационарном и надомном социальном обслуживании, а также в отделениях временного проживания с привлечением психологов учреждений, «серебряных» волонтеров.

Алгоритм реализации обучения включает в себя 2 блока.

1 блок – информационно-разъяснительный: информирование представителей старшего поколения, социальных работников и других сотрудников социозащитных учреждений, взаимодействующих с пожилыми людьми, о схемах мошенников, используемых приемах и методиках оказания воздействия на человека, убеждения и гипноза.

Проводят представители банка.

2 блок – формирование и закрепление навыков: сотрудники учреждений социального обслуживания (психологи, социальные работники, специалисты по социальной работе и другие) проводят обучение

представителей старшего поколения навыкам эффективного и безопасного общения с мошенниками, приемам противодействия мошенникам.

В рамках обучения используются активные методы, в том числе ролевые игры.

Проводят сотрудники учреждений социального обслуживания (психологи, социальные работники, специалисты по социальной работе и другие).

Ключевые элементы программы обучения (содержания занятия, упражнений):

- **Позитивный подход.** При информировании и обучении представителей старшего поколения вариантам поведения и реагированию в ситуации общения с мошенниками не эффективно использовать частицу «не». Надо делать акцент не на том, как «не надо делать», а на том, как «надо делать»: рассказываем не о том, как не надо делать, а учим тому, как надо.

Формируем позитивную установку «Я могу», а не поддерживаем страх попасть «в сети мошенников».

- **Активные методы обучения, интерактивный формат.** С каждым человеком отрабатывается конкретная ситуация общения с мошенником. Проигрывание ситуаций с целью максимального включения в реальность! Демонстрируем типичные диалоги мошенников по телефону или в переписке и с каждым участником занятий проигрываем варианты поведения. Одно информирование не эффективно, необходимо формирование навыков и обучение через действие.

- **Принцип «пожилой – пожилому».** Пожилые люди обсуждая ситуации взаимодействия с мошенниками, сами вырабатывают эффективные способы реагирования и транслируют их другим представителям старшего поколения.

Форма реализации занятий: групповая и индивидуальная.

Формат проведения обучения: интерактивный с использованием активных методов обучения.

Периодичность проведения занятий: занятия необходимо проводить предпочтительнее 1 раз в неделю в рамках групп дневного пребывания, не менее 1 раза в месяц для граждан, находящихся на надомном социальном обслуживании. Группы общения проводить не менее 1-2 раз в месяц.

Продолжительность занятия: от 1 часа до 1,5 часов (30 – 40 мин. - введение в тему, информационно-разъяснительная часть, просмотр роликов; 30-40 мин. – ролевые игры, упражнения; 10-15 мин. – обратная связь).

План проведения занятий по обучению представителей старшего поколения навыкам противодействия финансовому мошенничеству

I. Организационный этап.

1.1. Определение участников занятий.

1.2. Привлечение при необходимости для проведения занятий представителя Отделения по Ярославской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу.

1.3. Инструктаж руководителя/заведующего отделением дневного пребывания (сотрудника учреждения, ответственного за реализацию данного Проекта в учреждении), психолога центра о технологии реализации проекта и организации проведения занятий. Использование в ходе подготовки Методических рекомендаций, разработанных Федоровой П.С. При необходимости консультации с Федоровой П.С., Лапшиной И.В.

1.4. Планирование дат и времени проведения занятий.

II. Этап проведения обучающих мероприятий.

Занятие для представителей старшего поколения, посещающих группу дневного пребывания, включает в себя 2 части.

План проведения занятия:

1 часть. Проводит специалист – представитель Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу (или других банков). Формат: офф-лайн (предпочтительно), он-лайн.

- На личном примере рассказ «случай из своей жизни», иллюстрирующий опыт общения с мошенником.

- Участникам занятия предлагается присоединиться и также поделиться историями из своей жизни общения с мошенниками (приветствуется успешный опыт, но важно озвучить и негативные последствия взаимодействия с мошенниками).

Предварительно можно уточнить у пожилых людей, находящихся на обслуживании в КЦСОН наличие данного опыта и пригласить на группу тех, кто общался сам с мошенниками.

- Представитель банка рассказывает наиболее распространенные схемы действий мошенников, показывает ролики с реальными записями разговора с мошенниками, тематические ролики по профилактике мошенничества.

2 часть. Проводит психолог (иной сотрудник) КЦСОНа.

Ролевые игры. Представитель Банка предоставляет набор схем действий мошенников – реальные диалоги мошенников с пожилыми людьми. Они являются кейсами для отработки в ролевых играх. С участниками занятий непосредственно на 1 занятии проигрывается несколько схем-сценариев в формате ролевой игры. Важно, чтобы максимальное количество участников занятий попробовали себя в ролевой игре (роль мошенника у психолога/ представителя банка/пожилого человека). На последующих занятиях, без участия представителя Банка, необходимо отработать еще несколько кейсов в формате ролевой игры, обсудить с пожилыми их ощущения, чувства, актуализировать успешный опыт по противодействию мошенникам, вместе попробовать проговорить успешные приемы противодействия воздействию мошенникам, форматы и содержание

тематических памяток для пожилых людей. Возможно использование реального телефона для максимальной реалистичности ситуации.

Психолог помимо ролевых игр проводит упражнения с целью формирования у участников занятий уверенного поведения, установок на «презумпцию виновности звонящих», успешный результат в случае взаимодействия с мошенником. Возможные варианты упражнений представлены в Приложении 1.

III. Этап. Оценка эффективности мероприятий.

После каждого занятия проводится обратная связь с участниками занятия. Темы для обсуждения:

- Рекомендации по макету тематических памяток для представителей старшего поколения (размер, формат, содержание). Включить желающих пожилых людей в группу по разработке таких памяток.

- Рекомендации по проведению обучения: какие целесообразнее методы использовать, формы, ролики. Мотивировать активных граждан к участию в проекте с целью распространения информации среди соседей и знакомых пожилых людей.

- Выяснить, какие, по мнению участников занятий, они могут испытать трудности при общении с потенциальными мошенниками, что им может помешать справиться с этой ситуацией.

- Выяснить, что запомнилось, показалось трудным, не понятным, что будут использовать в жизни.

Перечень вопросов, рекомендуемых для обсуждения с участниками занятий, представлен в Приложении 2.

Психолог помимо ролевых игр проводит упражнения с целью формирования у участников занятий уверенного поведения, установок на «презумпцию виновности звонящих», успешный результат в случае взаимодействия с мошенником.

Для проведения данных занятий с участием граждан, находящихся на надомном социальном обслуживании, необходимо формирование пакета методических, наглядных материалов для проведения занятий, реализации проекта.

- Упражнения для проведения обучения (ролевые игры, упражнения на формирование уверенного поведения, эффективного общения во фрустрирующих ситуациях).
- Записи реальных телефонных разговоров с мошенниками.
- Видеоролики максимально реалистичные об общении пожилых людей с мошенниками.
- Запись выступления специалиста банка по теме, запись занятия с обучающими упражнениями.
- Памятки тематические (желательно разработанные пожилыми людьми на занятиях).
- Инструкция по установке специальных приложений, блокировке нежелательных звонков и действий, самозапретов в банке на операции, осуществления переводов через телефон и т.д.

Пакет формируется у специалистов КЦСОН, оказывающих услуги гражданам пожилого возраста на дому (специалист по социальной работе, помощник по уходу и др.), «серебряных» волонтеров, участвующих в реализации проекта.

Помимо этого рекомендуется проведение профилактических мероприятий.

В рамках профилактических мероприятий проведение информирования представителей старшего поколения, их ближайшего окружения о возможных мерах, способах; оказание посильной помощи при необходимости в их реализации.

3.1. Установка необходимых программ, приложений на телефоны представителей старшего поколения, блокирующих звонки с сомнительных номеров телефонов. Проводят: сотрудники учреждений социального обслуживания (социальные работники, специалисты по социальной работе и другие), родственники (сотрудники учреждения осуществляют информирование и инструктаж при необходимости). У ряда сотовых операторов есть такой сервис «Возможно, спам» - его установить, подключить и другие опции посмотреть.

3.2. Оформление самозапрета на кредиты. Для «включения» механизма нужно будет зафиксировать специальный запрет в банке, где имеются счета. Проводят: сотрудники учреждений социального обслуживания (социальные работники, специалисты по социальной работе и другие), родственники (сотрудники учреждения осуществляют информирование и инструктаж при необходимости).

3.3. Проведение групп взаимоподдержки с целью «обмена успешным опытом» и выявлением затруднений, проблем, опасений представителей старшего поколения в сфере противодействия мошенникам: пожилые люди должны рассказывать друг другу об успешном опыте общения с мошенниками. Не о том, как их обманули, а как они смогли справиться и не поддаться. Это надо записать и показывать пожилым людям.

3.4. Выработка пожилыми людьми совместно со своими родными специальной системы информирования о попадании в проблемную ситуацию, связанную с жизнью, здоровьем, безопасностью.

Вариант реализации Проекта в отношении граждан пожилого возраста, находящихся на надомном обслуживании

1. Социальные работники проводят информирование и инструктаж пожилых людей, находящихся на надомном обслуживании. Показывают

подготовленные ролики, видео выступление сотрудника банка по теме, записи реальных звонков мошенников, тренируют эффективное поведение в данной ситуации, распространяют тематические памятки.

2. Привлечение «серебряных» волонтеров к реализации мини-проекта «Осторожно, мошенники!» с целью проведения среди граждан пожилого возраста разъяснительной работы по противодействию мошенникам и обучению эффективным приемам общения с ними. «Серебряные» волонтеры проходят инструктаж и предварительное обучение, обеспечиваются пакетом методических материалов для информационно-разъяснительной и обучающей работы с представителями старшего поколения в сфере противодействия мошенничеству. «Серебряные» волонтеры вместе с социальными работниками или самостоятельно посещают пожилых людей, находящихся на надомном социальном обслуживании, своих соседей, знакомых, и проводят информирование, обучение, а также тематические занятия для посетителей центра социального обслуживания.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Полученные результаты проекта можно разделить на количественные и качественные.

1. Количественные:

- Общее количество представителей старшего поколения, принявших участие в занятиях, проведенных на базе комплексных центров социального обслуживания населения, - 1160 человека.
- Количество МУ КЦСОН, принявших участие в реализации Проекта, - 24 учреждения.
- В том числе, на базе МУ КЦСОН «Данко» - 526 человек.

- В том числе, 465 представителей старшего поколения, находящихся на надомном (420 человек) и полустационарном обслуживании (45 человек).
- Количество сотрудников комплексного центра социального обслуживания, прошедших обучение, - 65 человек.
- Количество «серебряных» волонтеров, привлеченных к реализации Проекта – 7 человек.
- Количество проведенных занятий, в рамках Проекта – 433.
- Количество разработанных тематических памяток – 4 наименования.
- Количество записанных тематических роликов с участие представителей старшего поколения - 2.

2. Качественные:

- У представителей старшего поколения сформировалась/повысилась уверенность в себе. Ситуации общения с мошенниками в меньшей степени воспринимаются пожилыми людьми как стрессовые и высокой степени фрустрации.
- У представителей старшего поколения сформировались необходимые навыки эффективного поведения.
- Сотрудники УСО овладели навыками проведения занятий по обучению пожилых людей.

Проект подтвердил свою эффективность, не требует дополнительных ресурсов для реализации и готов к тиражированию и масштабированию.

Приложение 1

Методики, используемые при обучении представителей старшего поколения навыкам эффективного и безопасного общения с мошенниками, приемам противодействия мошенникам
(для использования сотрудниками учреждений соц.обслуживания)

1. Упражнения, направленные на формирование у представителей старшего поколения уверенности в себе в любой ситуации и контроля над ситуацией, «Я в курсе»

Формируем установку «Я спокоен, полностью владею ситуацией, знаю, кто мне поможет при необходимости, дополнительная помощь от незнакомых лиц не нужна».

Цель - формирование у представителей старшего поколения уверенности в себе в любой ситуации и контроля над ситуацией. В ситуации общения с незнакомым человеком пожилой человек говорит, что полностью владеет ситуацией с родными, близкими, банковским счетом, личным кабинетом на гос.услугах и т.д. Все необходимое для их защиты и спасения он только что сделал, так как ему только что звонили по аналогичному поводу. По всем вопросам можно перезвонить по телефону его родственника и дать телефон правоохранительных органов.

Важно, чтобы у пожилого человека изначально была не позиция жертвы и установка на «меня обманут», а уверенность в себе. Важно говорить уверенно, медленно, короткими фразами. Если есть возможность, то надо включить громкую связь. Можно сказать, что соседку или других членов семьи позвали тоже послушать.

Лучше не вступать в диалог с звонящим, но если вступили, то выстраивать разговор по своему сценарию, не давая звонящему действовать по своей схеме.

2. Упражнения, направленные на формирование дистанции в общении со звонящим, «Скажи мошеннику «нет»! или «А бабушка «против»!».

Не соглашаться со словами, сказанными мошенниками, возражать, говорить «Нет» или «Стоп». Каждую фразу при общении со звонящим начинать со слова «Стоп» или «Нет». Так легче не поддаваться на уговоры. Если человек начинает отвечать «да», его проще уговорить.

Профилактика психологической манипуляции, когда человек вынужден соглашаться и отвечать «да».

3. Упражнения, направленные на затягивание общения.

Лучше не вступать в диалог с звонящим, но если вступили, то выстраивать разговор по своему сценарию, не давая звонящему действовать по своей схеме.

Применить тактику черепахи. Заставляйте собеседника ждать, выполняя самые простые действия. Например, мошенник просит назвать паспортные данные или перейти по ссылке из смс. Сделать вид, что долго ищете паспорт, у вас «завис» телефон или сайт по ссылке не загружается.

Или сослаться на плохую связь и непонимание ситуации, уточнять у звонящего все слова по несколько раз, говоря, что Вы все записываете, чтобы передать родным и соседям.

Можно сказать, что у вас кнопочный телефон, нет банковской карты, плохое зрение. Поэтому никакие манипуляции Вы производить не можете.

Сделать вид, что не понимаете собеседника. Задавать простейшие вопросы и просить объяснять банальные вещи. Например, аферист просит вас назвать номер банковской карты. Вы можете ответить: «У меня не такая карта; на ней нет цифр; я не знаю, где находятся цифры на карточке». Иногда телефонный мошенник просит выполнить какие-то действия в мобильном приложении. Скажите, что у вас нет приложения или вы не умеете им

пользоваться. Попросите мошенника научить вас элементарным действиям: открыть мобильный банк, пройти идентификацию, найти нужный раздел меню.

Уточнить у звонящего ФИО, место и должность работы, попросить время все записать и сообщить о занятости в данный момент и намерении перезвонить при первой возможности. После этого вешается трубка.

Важно задавать много уточняющих вопросов. Спросить, когда и куда лучше подъехать в офис, чтобы лично все выяснить.

4. «Вы не туда попали! или «А кому Вы звоните?».

Проигрываются 2 ситуации:

- Звонящий обращается по имени-отчеству, называет фамилию. Ответ: Вы не туда попали и вешается трубка.

- Звонящий начинает разговор без личного обращения. Ответ: А куда и кому Вы звоните. Вы не туда попали и вешается трубка.

5. Упражнение, направленное на быстрое прерывание разговора, «Приходите завтра!».

При звонке отвечаем, что заняты, не можем говорить и перезвоним сами. Кладем трубку и при желании перезваниваем в названный источник (банк, пенсионный фонд, мобильному оператору, родственнику и т.д.).

6. Игра «Верю – не верю». Суть игры – научиться распознавать признаки обмана, обсудить возможные способы мошенничества, распространённые в обществе, и не попасться на уловки злоумышленников в реальной жизни. Игра представлена в виде карточек, на каждой из которых описана определённая ситуация. Каждый участник по очереди вытягивает карточку из общей стопки. Задача вытянувшего определённую карточку человека – понять, является ли описанный случай мошенничеством, ответив «Верю» или «Не верю», и объяснить другим участникам свой выбор. Участники могут либо согласиться с ответом, либо задать отвечающему

уточняющие вопросы, а также в ходе обсуждения высказывать своё мнение о ситуации.

7. Игра «Впусти меня в свой дом».

Каждому участнику игры раздаются карточки с ролью хозяина дома — именинника, гостя или прохожего. Именинник приготовил праздничный ужин в день своего рождения и ждет в гости друга. Случайный прохожий, заглянув в окно дома, видит красиво накрытый стол, и ему тоже хочется попасть на праздник, попробовать угощение. В каждой команде будет по 4 хозяина, 2 гостя и 2 прохожих. Участники, получившие карточки именинников, ожидают прихода гостей. Участники — гости и прохожие не раскрывают свою роль, их задача — убедить хозяина дома, что они гости, которых ждут на ужин. Каждый из гостей и прохожих по очереди подходит к одному хозяину и, представляясь гостем, убеждает в 3-4 предложениях пустить его в дом. Прослушав их, участник-хозяин должен принять решение: согласиться или отказать. Если он впустит прохожего 21 или не поверит гостю, то выбывает из игры. Если впустит гостя, то побеждают сразу оба участника. Таким образом, победителем игры в каждой паре станет участник, реализовавший свою цель.

8. Игра «Рыбак и рыбки».

Игровое упражнение можно использовать при рассмотрении мошеннических схем «социальная помощь» и «ложный выигрыш». Все участники играют роль рыбы, у одного участника удочка – он рыбак. Он пытается поймать рыбку. Не клюет, так как нет наживки. Затем насаживают наживку – кошелек и забрасывают снова. Участники должны схватить наживку и удерживать ее. Далее идет обсуждение: кто выиграл – рыбак или рыба. Выиграл рыбак, обсуждение почему? Обсуждение: рыбаки зачем дают приманку рыбе, бесплатно ли, что потом рыбак делает с рыбой. Вывод: рыбе приманку дают бесплатно, а потом употребляют. Аналогично с деньгами.

Приложение 2

Вопросы, которые необходимо обсуждать с участниками занятий по завершению упражнений (в рамках для обратной связи)

1. Что запомнилось?
2. Что было трудным, непонятным?
3. Что будут использовать в жизни?
4. Какие они могут испытать трудности при общении с потенциальными мошенниками, что им может помешать справиться с этой ситуацией?
5. Как лучше проводить обучающие занятия: какие целесообразнее методы использовать, формы, ролики?
6. Какие лучше сделать памятки, ролики для пожилых людей? Включить желающих пожилых людей в группу по разработке таких памяток. Возможно, записать ролик с участием пожилых людей.

Методические материалы для использования при проведении обучения

Методические материалы для проведения занятия размещены по ссылке: <https://disk.yandex.by/d/9Gyecdpfmjz9GQ>

- голосовые записи разговора с мошенниками – для «репетиций» с пожилыми людьми реакции, ответов.

- видеоролики ситуаций общения с мошенниками – для демонстрации участникам обучения, использовании схем в ролевых играх

- ролики информационные – для демонстрации участникам обучения, использовании схем в ролевых играх

- запись ВКС от 7.05.24