

Коммуникация с пожилыми жертвами финансового мошенничества: психологические техники

Рекомендации для родственников

Почему пожилые часто попадаются на крючок? Может, им одиноко и они рады поболтать, пусть даже с незнакомым человеком?

Или есть какие-то другие причины?

Практика «Когнитивный щит»

(О.В. Медяник, СПбГУ)

2025

Методика «Когнитивный щит» для пожилых

Здесь важно близким поговорить с пожилыми родными и предложить следующие практические шаги.

1

Эффект прайминга

Внешние стимулы
активируют
нужные
нейронные
цепочки

2

Когнитивный щит

Простая методика
для защиты
пожилых
от мошенников

3

Практические шаги

Конкретные
действия
для создания
защитной среды

Защита пожилых близких от мошенников

Как защитить пожилых близких от мошенников? Можно вести разговоры о мошенниках. Но имеют ли они толк, если при разговоре с мошенниками рациональное мышление часто отключается?

Может, клеить им на телефон какие-нибудь стикеры? Или повесить в квартире какие-то плакаты, за которые глаз бы цеплялся?

- ② Как сделать так, чтобы пожилой человек помнил о безопасности даже когда рациональное мышление отключается?



Уязвимость — не приговор

Важно развенчать миф,
что пожилые люди обречены
стать жертвами мошенников!

Их уязвимость —
не приговор, а результат
нескольких психологических и
нейрофизиологических
особенностей, которые можно
компенсировать
целенаправленной тренировкой.

Реальность

Уязвимость можно
компенсировать
целенаправленной
тренировкой

Миф

Пожилые люди обречены
стать жертвами мошенников



Нейрофизиологические факторы уязвимости

С точки зрения нейрофизиологии, здесь работает сразу несколько факторов. Когнитивная сфера пожилых людей претерпевает возрастные изменения, которые могут повышать их уязвимость перед мошенническими схемами.

Ключевую роль играют изменения в префронтальной коре — области мозга, отвечающей за критическое мышление и контроль импульсов.

С возрастом активность этой зоны снижается, что ослабляет способность распознавать «красные флагги» при подозрительных ситуациях.

brain



Пожилому человеку становится труднее быстро оценить потенциальную угрозу и принять правильное решение.

Этот механизм объясняет, почему даже умные и образованные люди в пожилом возрасте могут попадаться на уловки мошенников, которые в молодости легко бы распознали как обман.



Социальные и психологические факторы

Социальная изоляция

Второй фактор — социальная изоляция — играет существенную роль. Одиночество активирует в мозге те же центры, что и физическая боль. Мошенники интуитивно это чувствуют и предлагают «лекарство» — внимание, участие, заботу.

Эффект «позитивного сдвига»

Важную роль играет также эффект «позитивного сдвига» — возрастная особенность памяти запоминать больше хороших событий, чем плохих. Это эволюционно полезно для психического здоровья, но делает пожилых людей более доверчивыми.

Визуальные помощники безопасности

Создайте дома специальную зону безопасности для своих пожилых родственников с яркими предупреждающими стикерами.

Используйте огненно-красный и желтый цвета, крупный четкий шрифт с короткими посланиями:

«СТОП! Никому не говори код, который тебе прислали!»

или

«Проверь, кто звонит!
Позвони близким!»

Такие визуальные подсказки будут постоянно напоминать о бдительности.



- ⓘ Яркие цвета и крупный шрифт привлекают внимание даже когда человек находится в стрессовой ситуации.

Как это работает?

Стикеры и фото активируют подсознательные защитные реакции.

Визуальные напоминания и эмоциональная связь с близкими перепрограммируют мозг, делая его устойчивым к манипуляциям.

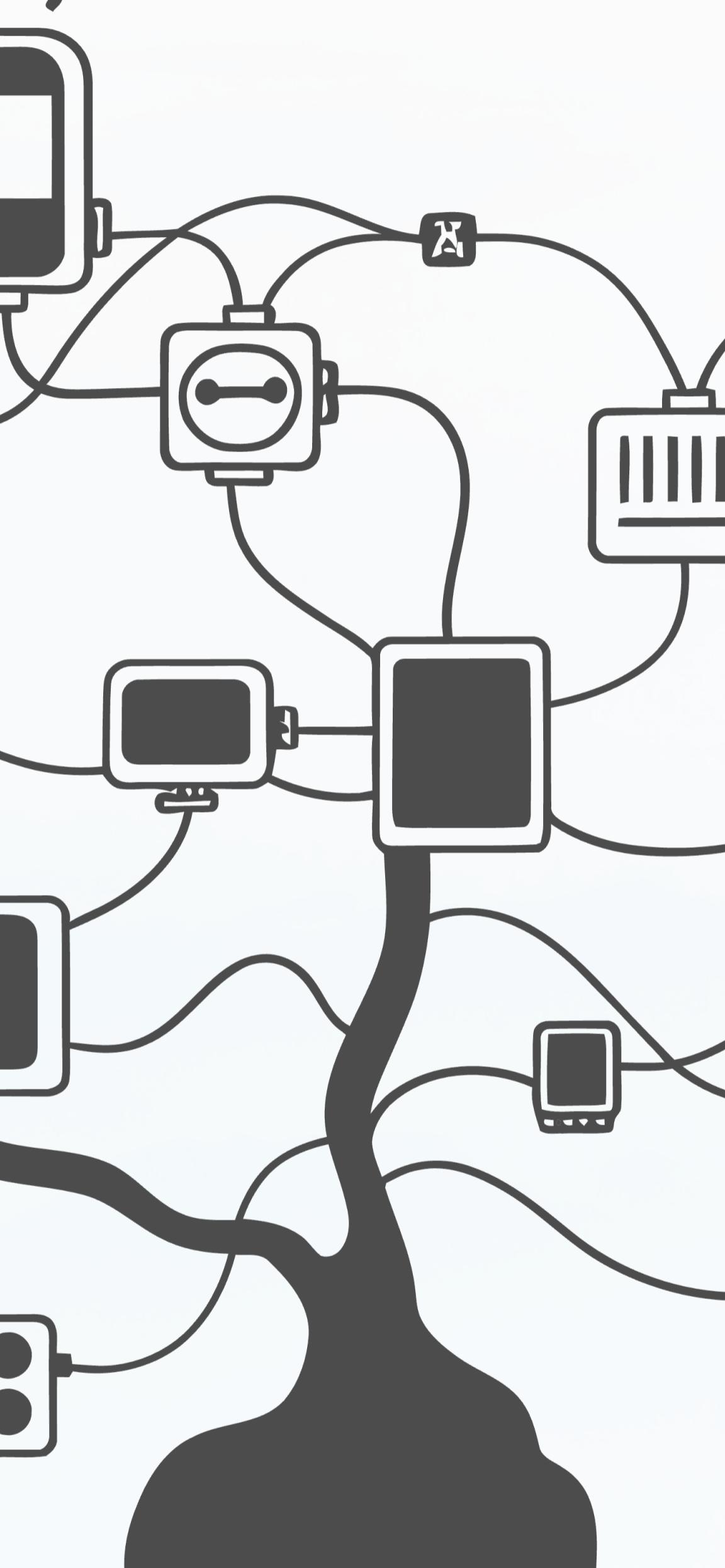


- Регулярное обновление визуальных напоминаний не дает мозгу привыкнуть и игнорировать их

Что важно:

- регулярно обсуждайте сценарии безопасности
- обновляйте список контактов
- меняйте стикеры каждые 2-3 месяца

Сила семейной связи



Рядом с телефоном
повесьте семейные
фотографии с подписью:

«Берегу деньги для них!»

Фото детей и внуков
станет эмоциональным
якорем, который
моментально возвращает
человека к реальности
и усиливает инстинкт
защиты.

Но эта тактика
не для всех. Ситуации
в семье бывают разные.

Список надежных контактов

Что включить в список

- Телефоны близких родственников
- Контакты сотрудников банка
- Номера экстренных служб

Где разместить

- Рядом с домашним телефоном
- Возле мобильного телефона
- На холодильнике

Составьте крупным шрифтом **Список «безопасных» телефонов** — близких родственников и сотрудников банка. Разместите его на видном месте. Это будет личный навигатор безопасности.

Семейный сценарий защиты

Отработайте простую защитную фразу со своими пожилыми родными: **«Я подумаю и перезвоню завтра»** или **просто положить трубку**. Ведь мошеннику важно втянуть жертву в разговор. Договоритесь, что любые финансовые предложения обсуждаются всей семьей. Или выберите главного ответственного за вашего родственника. Регулярно проговаривайте сценарии безопасности — это как противопожарная тренировка.

Защитная фраза

«Я подумаю
и перезвоню
завтра»

Семейное обсуждение

Любые
финансовые
предложения
обсуждаются
всей семьей

Регулярные тренировки

Проговаривайте
сценарии
безопасности
как противопожарн
ую тренировку

Протокол финансовой безопасности в семье

Дополнительно можно разработать протокол финансовой безопасности в семье.



«Правило 24 часов»

любое финансовое решение откладывается минимум на сутки



«Принцип трех звонков»

обязательно обсудить с тремя близкими людьми



«Аварийный протокол»

если человек чувствует давление, есть четкий алгоритм действий



«Кодовые слова»

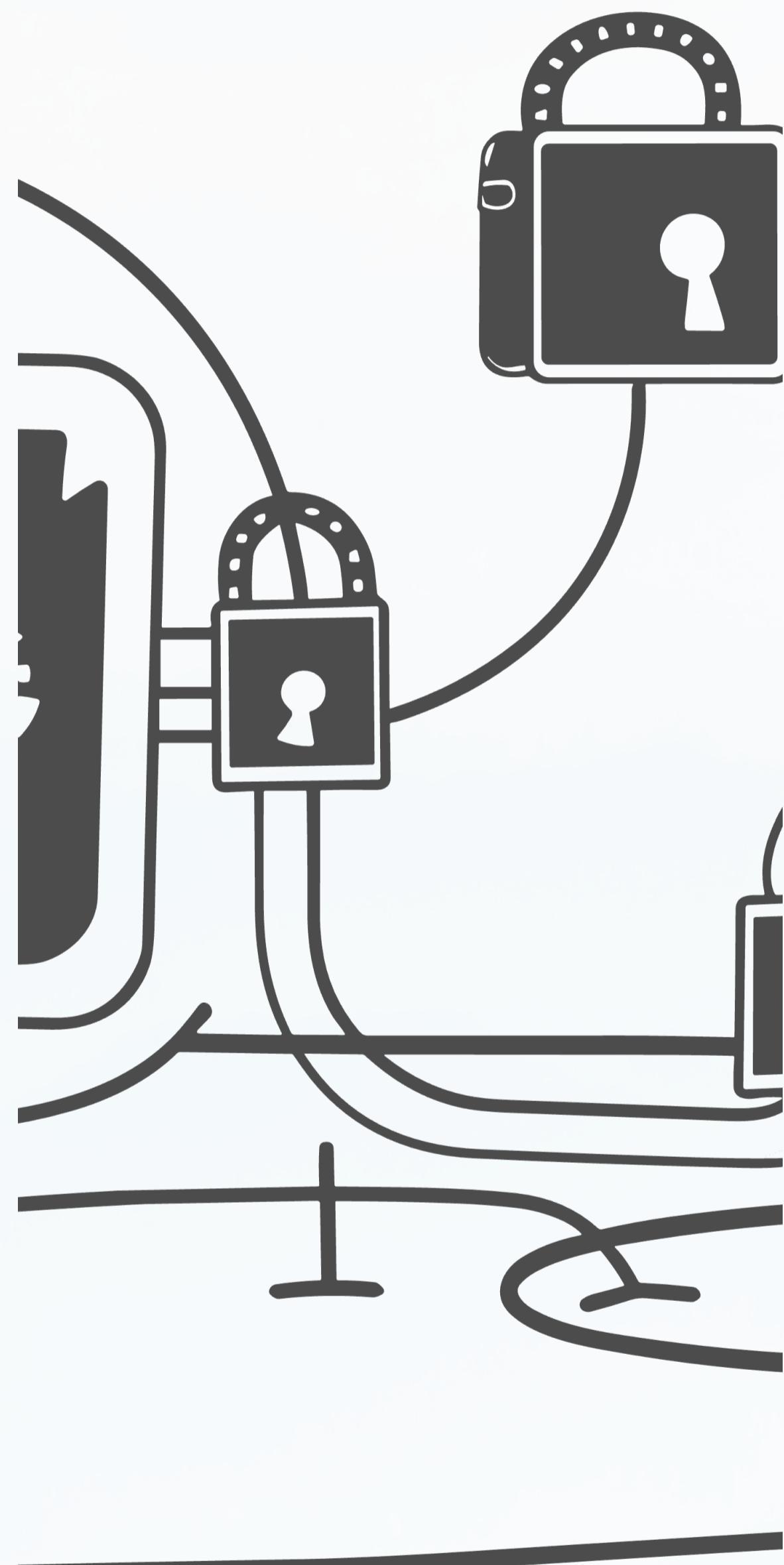
семейные пароли для подтверждения экстренных ситуаций



«Репетиция отказов»

проигрывание ситуаций с мошенниками для выработки автоматических реакций

Доступ к счетам пожилых родственников



Как уговорить их дать доступ к своим счетам?

Например, подключить тот же сервис второй руки. Ведь это же будет намекать им на то, что они недостаточно дееспособны...

Как помочь близким, не обидев их и не заставив чувствовать себя беспомощными? Можно предложить несколько проверенных способов.

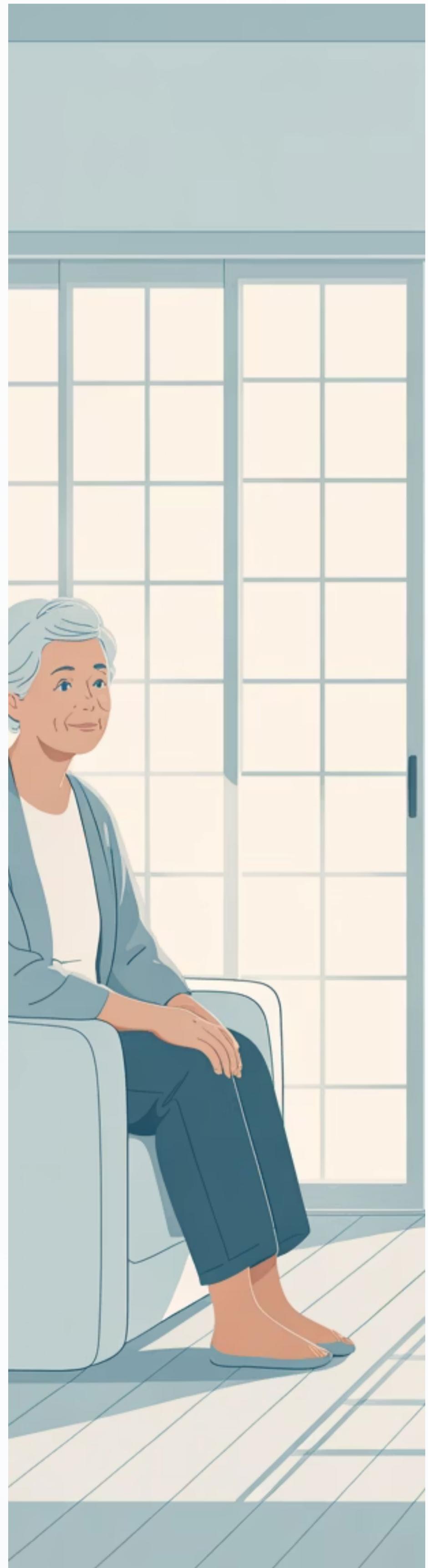
Важно сохранить достоинство пожилого человека при обсуждении финансовой безопасности

Станьте семейным финансовым консультантом

Вместо категоричного «Мама, ты ничего не понимаешь в банках!» попробуйте мягкий подход: «Банки сейчас предлагают столько новых услуг, что даже я путаюсь».

«Можно я буду помогать тебе разбираться?»

Так вы не ставите под сомнение компетентность близкого человека, а предлагаете партнерство.



Сервис «второй руки» — это не про недееспособность

Объясните родственнику, что система в банках **Сервис «Второй руки»*** или «двойного контроля» — это современный стандарт безопасности. В крупных компаниях важные решения тоже принимают коллегиально.

Скажите: «Это не потому, что ты не справляешься, а потому что мошенники стали очень изобретательными. Даже банкиры иногда консультируются с коллегами».

Современный стандарт безопасности

Сервис «Второй
руки»
используется
в банках
и финансовых
организациях

Коллегиальные решения

Важные
финансовые
решения
принимаются
совместно

Защита от мошенников

Дополнительный
уровень
безопасности
против
изобретательных
схем



* Банк России. https://www.cbr.ru/faq/bank_s/second_hand_service/

Практические советы по финансовой поддержке

Периодически ходите в банк вместе, а не вместо

Предложите: «*Давай сходим в банк вместе — мне тоже нужно там кое-что уладить*». Находясь рядом, вы сможете подсказать, если заметите подозрительные предложения от сотрудников, но при этом ваш родственник сохранит самостоятельность.

Превратите проверку счетов в семейную традицию

Сделайте регулярную проверку банковских балансов приятным ритуалом. Например, каждое воскресенье за чаем просматривайте выписки вместе. Это поможет вовремя заметить подозрительные операции и превратит скучную процедуру во время общения.

Учитесь финансовой грамотности вместе

Предложите изучать банковские продукты в паре: «*А давай разберемся, что такое эти новые карты с кешбэком?*» Совместное обучение не унижает достоинство пожилого человека, а наоборот — показывает, что его мнение важно.

Создайте семейный финансовый справочник

Вместе составьте документ с важной информацией: контакты банков, службы поддержки, простые инструкции по основным операциям. Храните копии в безопасном, но доступном месте. Это не «шпаргалка для забывчивых», а «семейная важная бумага».

Планируйте, а не реагируйте

Договоритесь о регулярных встречах для обсуждения финансовых вопросов — например, раз в месяц. Так ваш родственник будет чувствовать поддержку, но не контроль. И вы избежите ситуаций экстренного вмешательства, когда проблема уже случилась.

Спрашивайте, не указывайте

Вместо «*Тебе не нужен этот кредит!*» попробуйте: «*А для чего тебе понадобились эти деньги? Может, есть другие варианты?*» Выясните потребности, а не навязывайте готовые решения.

Ведите финансовый дневник

Предложите вместе записывать доходы и основные траты. Это поможет лучше понимать денежные потоки и вовремя замечать необычные операции. Многим пожилым людям нравится такая «отчетность» — она дает ощущение контроля над ситуацией.

Помните главное: Ваша цель — не взять финансы под полный контроль, а создать систему взаимной поддержки. Пожилой человек должен чувствовать себя полноценным участником процесса, а не объектом опеки. Только тогда он будет доверять вашим советам и не станет скрывать подозрительные звонки или предложения.

Психологическая поддержка после факта мошенничества

Первое правило: забудьте фразу «Я же говорил!»

Представьте: человек только что понял, что его обманули. Он чувствует себя глупым, беззащитным. И тут близкий человек добавляет еще порцию стыда фразами вроде «*Ну как можно было поверить таким сказкам!*». Это все равно что сыпать соль на рану.

Мошенничество — это не экзамен по сообразительности

Мошенничество — это не экзамен по сообразительности, который ваш родственник «завалил». Это нападение профессиональных манипуляторов, которые профессионально оттасывают техники воздействия на человеческую психику. Они знают, на какие кнопки нажать, чтобы отключить здравый смысл даже у осторожных людей.

Сосредоточьтесь на том, что осталось, а не на том, что ушло

Вместо «*Как ты мог отдать все накопления!*» скажите: «Хорошо, что хотя бы пенсионная карта осталась нетронутой». Или: «Главное, что с тобой все в порядке — деньги найдем».

Этот подход не только психологически правильный, но и практический. Когда человек не парализован стыдом, он лучше помнит детали произошедшего, может более четко рассказать о действиях мошенников. А эта информация понадобится для обращения в банк или полицию.

Мошенники — это профессиональные преступники

Объясните обманутому близкому: то, что с ним произошло, случается с тысячами людей ежедневно. Мошенники — это не подростки-хулиганы, а организованные группы с четкой специализацией. Их «дрессируют» психологи, актеры, технические специалисты.

«*Твоя доверчивость — это не глупость, это нормальное человеческое качество. Плохо не то, что ты доверяешь людям, а то, что есть люди, которые этим злоупотребляют*».

Практическая поддержка после мошенничества

Практическая поддержка важнее денежной!

Если нет возможности компенсировать финансовые потери, не переживайте. Часто пожилым людям нужна не столько материальная помощь, сколько ощущение, что они не остались один на один с проблемой.

Предложите конкретные действия:

- «*Я завтра отпрошусь с работы, и мы вместе сходим в банк*»
- «*Буду привозить продукты раз в неделю, пока не разберемся с ситуацией*»
- «*Давай я помогу подать заявление в полицию*»

Такая помощь не унижает достоинство человека, а показывает, что семья — это команда, где друг друга поддерживают в трудную минуту.

Изучите «скрытые ресурсы»

Многие пожилые люди не знают о положенных им льготах и выплатах. Пока разбираетесь с последствиями мошенничества, заодно узнайте:

- на какие субсидии имеет право ваш родственник
- какие социальные программы действуют в вашем регионе
- есть ли льготы на лекарства, транспорт, коммунальные услуги

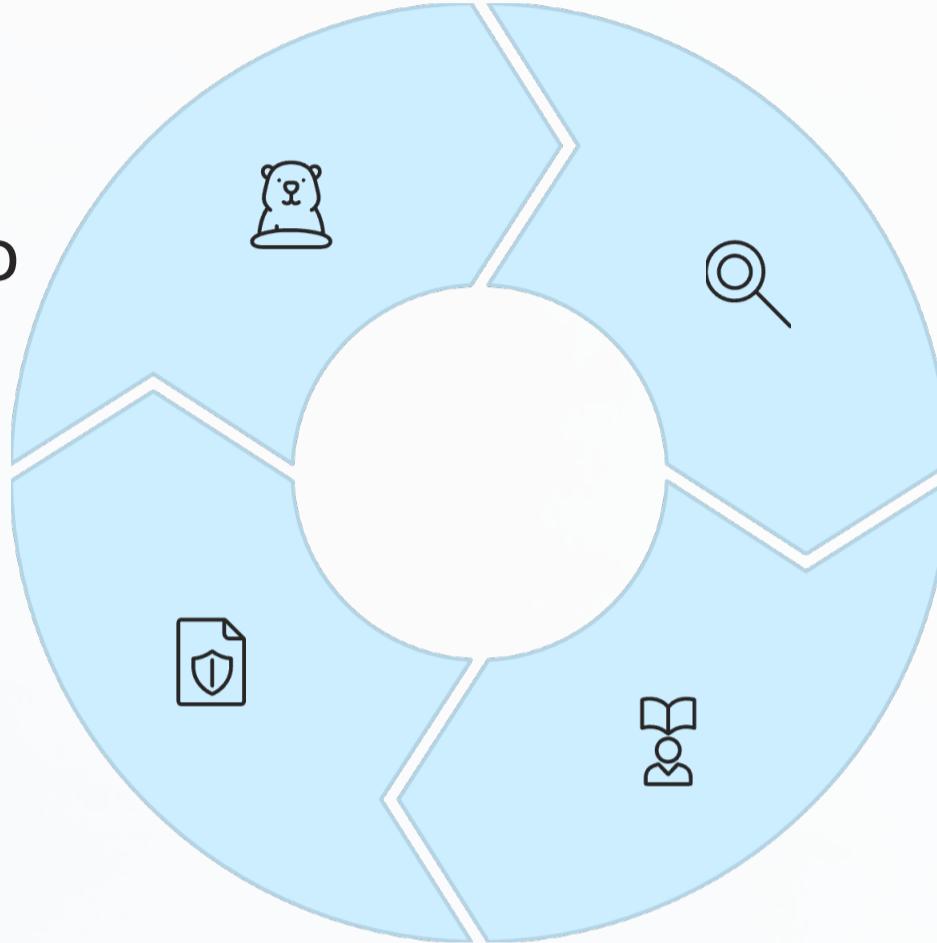
Иногда оказывается, что человек годами переплачивал за услуги, имея право на скидки. Это поможет частично восстановить финансовое положение и поднять настроение.

Превращение горького опыта в защитный иммунитет

Через некоторое время, когда острая боль от потери утихнет, предложите вместе проанализировать произошедшее. Не для поиска виноватых, а для выработки «антител» на будущее!

Горький опыт
Пережитое мошенничество

Формирование защиты
Выработка «антител» на будущее



Анализ ситуации
Разбор
произошедшего
без обвинений

Извлечение уроков
Понимание
использованных
техник манипуляции