ODYSSEY

– Módszertani útmutató az idősekkel végzett munkához a csalások, manipulációk és a digitális kirekesztés elleni küzdelemben

Gyakorlati kézikönyv szakembereknek

Erasmus+ KA210-ADU projekt Regionalne Centrum Wolontariatu w Kielcach (Lengyelország) Kulturális Kapcsolatokért Alapítvány / ICRP (Magyarország) 2025/2026

ELŐSZÓ

Kinek szól ez a kézikönyv, és miért készült?

Ez a kézikönyv Önnek szól, ha munkája során idősekkel foglalkozik – függetlenül attól, hogy milyen munkakörben, milyen intézményben vagy szervezetnél dolgozik.

Lehet, hogy időseknek szóló képzési programban tart foglalkozásokat, és azon gondolkodik, hogyan beszéljen a csalásokról úgy, hogy senkit ne ijesszen meg és ne hozzon kellemetlen helyzetbe. Lehet, hogy egy szociális szolgáltató központ munkatársaként azt tapasztalja, hogy az ellátottjai pénzt veszítenek csalók miatt, de nem tudja, hogyan kezdeményezzen velük erről beszélgetést. Az is lehet, hogy önkéntesként segít egy idősek klubjában, művelődésszervezőként dolgozik egy művelődési házban, gondozó egy idősotthonban, könyvtáros egy kisvárosban, körzeti ápoló vagy falugondnok. Vagy egyszerűen olyan ember, aki felismeri a problémát, és nem akar szó nélkül elmenni mellette.

Nem kell kiberbiztonsági szakértőnek lennie. Nem szükséges mélyreható technológiai ismeretekkel rendelkeznie. Az sem elvárás, hogy korábban képzéseket tartson. Elég, ha szereti az embereket, és kész időt szánni rájuk. Minden másban ez a kézikönyv lesz a segítségére.

A módszertan háttere

Az ODYSSEY projekt két szervezet együttműködésének eredményeként jött létre. A kielcei Regionalne Centrum Wolontariatu, amely közel három évtizede dolgozik a lengyelországi Świętokrzyskie régióban, valamint a budapesti székhelyű Kulturális Kapcsolatokért Alapítvány (ICRP) fogott össze a projekt megvalósítására. Együttműködésünket az Erasmus+ program, azon belül a felnőtt tanulás területén megvalósuló kisléptékű partnerségeket támogató KA210-ADU pályázattípus tette lehetővé. Egy év, 60 000 eurós költségvetés és egyetlen közös kérdés állt előttünk: hogyan segíthetünk az időseknek abban, hogy valóban hatékonyan védekezzenek a csalókkal szemben?

A hangsúly a „valóban hatékonyan" kifejezésen van. Lengyelországban és Magyarországon egyaránt számtalan tájékoztató anyag és figyelemfelhívó kampány foglalkozik a csalások megelőzésével. A rendőrség rendszeresen figyelmeztetéseket tesz közzé, a bankok SMS-ekben hívják fel ügyfeleik figyelmét a veszélyekre, a televízió pedig riportokat sugároz a témáról. A veszteségek ennek ellenére évről évre növekednek. Ez arra utal, hogy a jelenlegi megközelítés nem működik kellő hatékonysággal.

Ezért úgy döntöttünk, hogy más szemszögből közelítjük meg a kérdést. Nem abból indultunk ki, hogy mit szeretnénk elmondani az időseknek, hanem abból, hogy mit tudunk arról, miként tanulnak az emberek, és hogyan változtatják meg tartósan a viselkedésüket. Szisztematikus szakirodalmi áttekintés keretében egy 138 millió tudományos publikációt tartalmazó adatbázist vizsgáltunk át. Három kontinens programjait elemeztük, és összehasonlítottuk módszerünket a témában elérhető legfontosabb kezdeményezésekkel – a brit Take Five programtól az amerikai Money Smart for Older Adults programon át az európai DiSC, CYBERUP, UpSenior és

SAFER 55+ projektekig. Emellett áttekintettük a lengyel CERT, a Varsói Bankintézet, a rendőrség, az Európai Bankhatóság, az FBI és az Europol ajánlásait és adatait is.

Munkánk végén egy olyan felismerésre jutottunk, amely a módszertan alapját képezi: a leghatékonyabb programok nem azok, amelyek a legtöbb információt adják át, hanem azok, amelyek három elemet ötvöznek: egy egyszerű, stresszhelyzetben is alkalmazható viselkedési szabályt; ennek biztonságos környezetben történő gyakorlását; valamint a foglalkozások lezárását követő rendszeres emlékeztetést. Az információ fontos, de önmagában nem elegendő. Hidat kell építenünk a tudás és a cselekvés között. Ez a híd ennek a kézikönyvnek a központi témája.

Hogyan használjuk ezt a kézikönyvet?

A kézikönyv öt fejezetből áll. Mindegyik önálló egységet alkot, így akár sorrendben is olvashatja őket, de kezdheti azzal a fejezettel is, amelyre az adott pillanatban a leginkább szüksége van.

Az első fejezet, „Az idősek megértése", az alapokat mutatja be. Kik azok az emberek, akikkel dolgozni fog? Hogyan néz ki a csalások világa tágabb összefüggéseiben, és hogyan látják azt az idősek? Miért válnak a csalók áldozatává, és miért nem az ő hibájuk ez? Milyen romboló hatása van a szégyennek, és hogyan lehet azt leküzdeni? Végül pedig: milyen társadalmi, kulturális és intézményi környezetben dolgozunk Lengyelországban és Magyarországon?

A második fejezet, „Elérés és bizalomépítés", az emberekről és a kapcsolatok kialakításáról szól. Hol találjuk meg azokat az időseket, akiknek a legnagyobb szükségük van támogatásra? Hogyan beszéljünk velük egy olyan témáról, amely érzékeny, személyes és érzelmileg megterhelő? Hogyan oldjuk fel a természetes ellenállást?

Hogyan működjünk együtt az idősek családtagjaival? És hogyan dolgozzunk a talán legnagyobb kihívást jelentő környezetben: az idősotthonokban?

A harmadik fejezet, „Workshop lépésről lépésre", a gyakorlati megvalósításról szól. A terem előkészítésétől a résztvevők búcsúztatásáig végigvezeti Önt a teljes folyamaton. Bemutatja, hogyan vezesse a csalásszimulációkat, amelyek tapasztalataink szerint a leghatékonyabb oktatási módszerek közé tartoznak. Mit tegyen, ha valaki elérzékenyül vagy személyes, fájdalmas történetet oszt meg? Hogyan alkalmazkodjon a hallás- vagy látássérült, illetve kognitív nehézségekkel élő résztvevők igényeihez?

A negyedik fejezet, „Eszközök és segédanyagok", bemutatja mindazokat az erőforrásokat, amelyeket a munkájához biztosítunk: az online platformot, a videókat, a nyomtatott segédanyagokat, a képzés hat modulját, az Eszkalációs kártyát, a három nehézségi szintre bontott tizenkét csalásszimulációt, a foglalkozások közötti mikrointervenciókat, valamint az offline csalásokkal foglalkozó modult.

Az ötödik fejezet, „Hogyan tovább?", a fenntarthatóságra helyezi a hangsúlyt. Mit tegyünk a workshop befejezése után? Hogyan hozzunk létre Biztonsági Köröket, vagyis olyan önsegítő közösségeket, amelyek idővel önállóan is működnek? Hogyan képezzünk új foglalkozásvezetőket? Hogyan mérjük az eredményeket úgy, hogy valóban lássuk, mi működik? És hogyan építsük be ezt a szemléletet az intézmények mindennapi működésébe, hogy túlmutasson egyetlen projekt időtartamán?

A kézikönyv végén kész felhasználható segédanyagokat talál: kártyákat, ellenőrzőlistákat, kérdőívmintákat, hasznos elérhetőségeket és a teljes bibliográfiát.

A teljes módszertan Creative Commons CC BY-SA 4.0 licenc alatt érhető el. Ez azt jelenti, hogy szabadon másolhatja, nyomtathatja, fordíthatja, átdolgozhatja és terjesztheti a tartalmát, amennyiben feltünteti a forrást, és a módosított változatot is ugyanezen licenc feltételei szerint teszi közzé. Célunk, hogy ezek az eszközök minél több szakemberhez eljussanak, és minél több idős embert segítsenek.

Egyetlen gondolat útravalóul

Mielőtt továbblépne, jegyezzen meg egyetlen mondatot. Ez a gondolat végigkíséri a kézikönyv minden fejezetét, és iránytűként szolgál majd az idősekkel végzett munkája során:

Nem azért vagyunk itt, hogy megvédjük az időseket. Azért vagyunk itt, hogy olyan eszközöket adjunk a kezükbe, amelyek segítségével képesek megvédeni saját magukat.

Ez nem pusztán szemantikai különbség, hanem alapvetően eltérő szemléletet tükröz. Az első megközelítés azt üzeni: „Gyenge vagy, én majd megvédelek." A második ezt mondja: „Képes vagy rá, én pedig megmutatom, hogyan." Az elsőből készülhet egy szórólap. A második viszont képes megváltoztatni valakinek az életét.

1. FEJEZET:
AZ IDŐSEK MEGÉRTÉSE

1.1. Négy világ

Ma Lengyelországban több mint tízmillió hatvan év feletti ember él, ami a lakosság több mint egynegyedét teszi ki. Magyarországon hasonló az arány. Az előrejelzések szerint 2050-re mindkét országban az idősek a társadalom mintegy negyven százalékát teszik majd ki.

Ezeket a számokat könnyű elolvasni és továbblépni. Érdemes azonban egy pillanatra megállni, és végiggondolni, mit is jelentenek a mindennapokban. Azt jelentik, hogy minden társasházban, minden falusi utcában, minden egyházközségben és minden háziorvosi rendelőben egyre több ember szembesül olyan kihívásokkal, amelyekre senki sem készítette fel őket. A bankolás digitalizációja, a készpénz fokozatos visszaszorulása, a hivatalos ügyintézés internetre költözése, a közösségi média algoritmusai, a célzott hirdetések vagy a hangklónozás mind új kihívásokat jelentenek. Ezzel párhuzamosan pedig egyre gyakoribbá válnak a kifejezetten az ő generációjukra, szokásaikra, gyengeségeikre és bizalmukra építő csalások.

Az egyik leggyakoribb hiba, amelyet az idősekkel végzett munka során elkövetünk, hogy homogén csoportként tekintünk rájuk. Úgy beszélünk a „szeniorokról", mintha ugyanazokkal a tapasztalatokkal, kompetenciákkal és szükségletekkel rendelkeznének. Pedig egy hatvanhárom éves, nyugdíjas informatikus és egy idősotthonban élő, nyolcvanhét éves hölgy között legalább akkora különbség van, mint egy húsz- és egy negyvenéves között. Mégis gyakran ugyanabba a kategóriába soroljuk őket, és ugyanazt a programot kínáljuk számukra.

Ebben a módszertanban négy alcsoportot különböztetünk meg, amelyek mindegyike eltérő megközelítést igényel. Mielőtt a résztvevők elé állna, az első feladata annak felismerése, hogy melyik csoporttal van dolga.

Digitálisan aktív idősek

Ők azok, akik felett könnyű elsiklani, mert első pillantásra úgy tűnhet, nincs szükségük segítségre. Van okostelefonjuk, laptopjuk, esetleg táblagépük. Használják az internetbankot, gyógyszert rendelnek online, jelen vannak a Facebookon és különféle WhatsApp-csoportokban. Vannak, akik az Allegro felületén vásárolnak vagy értékesítenek, mások alkalmazáson keresztül foglalnak időpontot az orvoshoz.

A Varsói Bankintézet (WIB) 2026 elején közzétett, „Szeniorok a digitális pénzügyek világában" című kutatásának hetedik kiadása – amely több mint ezer, átlagosan hatvannyolc éves válaszadó bevonásával készült – olyan képet rajzol fel, amely néhány évvel ezelőtt még meglepő lett volna. A megkérdezett idősek 82 százaléka használ internetbankot. Hetvenhét százalékuk ezt önállóan, hozzátartozók segítsége nélkül teszi. Nyolcvannégy százalékuk bankkártyával fizet. Mindössze hat százalékuk részesíti előnyben a készpénzt. Hatvan százalékuk okostelefonon keresztül intézi banki ügyeit.

Ez első látásra jó hírnek tűnik. Részben valóban az. Ugyanez a kutatás azonban egy olyan hiányosságra is rámutat, amelynek minden, idősekkel foglalkozó szakember számára figyelmeztetőnek kell lennie. A megkérdezettek 59 százaléka „átlagosnak" ítéli meg hálózatbiztonsági ismereteit: „ismerem az alapokat, de szeretnék többet tudni". Azok aránya, akik tudásukat nagyon jónak tartják, egyetlen év alatt harmincegy százalékról huszonnégy százalékra

csökkent. Ugyanakkor a válaszadók 88 százaléka azt mondta, hogy biztonságban érzi magát internetes bankolás közben.

Érdemes egy pillanatra megállni ennél a három adatnál, mert ezek együtt igazán beszédesek. Magas digitális aktivitás. Átlagos biztonsági ismeretek. Magas biztonságérzet. A meglévő programok összehasonlító elemzése ezt klasszikus „kockázati vektorként" írja le. Ez az a kombináció, amelyet a csalók könnyedén kihasználnak. Hiszen aki biztonságban érzi magát, ritkábban keresi a veszélyeket. Aki pedig nem keresi a veszélyeket, könnyebben válhat azok áldozatává, akik pontosan tudják, hogyan kell felépíteni ezeket a csapdákat.

Az ezzel a csoporttal végzett munka nem arról szól, hogy megtanítsuk nekik, hogyan kell használni a technológiát. Azt már tudják. Sokkal inkább arról, hogy megmutassuk nekik azt, amit nem látnak. Hogy újraélesszük azt a kritikus szemléletet, amelyet a kényelem és a megszokás idővel eltompított.

Digitális küszöbön álló idősek

Ez az a csoport, amely bennünk, oktatókban a legtöbb reményt kelti, ugyanakkor a legnagyobb tapintatot igényli. Ezeknek az embereknek van okostelefonjuk. A fiuk, a lányuk vagy az unokájuk vette nekik. Talán még banki alkalmazás is van rajta. Használata azonban bizonytalanságot és egyre növekvő félelmet vált ki belőlük, ezért szinte minden műveletnél segítséget kérnek. Látják, hogy a világ digitalizálódik. Tudják, hogy a posta bezárta az egyik ügyfélablakát, hogy a hivatalos ügyintézéshez Ügyfélkapura van szükség, és hogy az unokájuk olyan alkalmazásokon keresztül küld nekik fényképeket, amelyeket ők nem ismernek. Úgy érzik, a világ elszalad mellettük.

Ugyanakkor erős bennük a motiváció, hogy behozzák a lemaradásukat. A WIB kutatásai szerint éppen ez a csoport vesz részt a legszívesebben a képzéseken. Van azonban egy bökkenő. Minden negatív tapasztalat, minden érthetetlen hibaüzenet, minden túl apró betűs szöveg és minden olyan helyzet, amelyben butának érzik magukat, könnyen visszavetheti őket a kiindulópontra. Sőt, akár még annál is hátrébb, hiszen a technikai nehézségek mellé társul az a meggyőződés is, hogy „megpróbáltam, de nem sikerült".

Az ezzel a csoporttal végzett munka rendkívüli türelmet, apró lépéseket, gyors sikerélményeket és a tanulási tempó teljes tiszteletben tartását igényli. Ha egyetlen képernyő áttekintésére öt percet kell szánni, az sem probléma. Ez az a tempó, amelyet tiszteletben tartunk.

Hálózaton kívüli idősek

Nincs internetük. Nem is akarnak internetet. Vagy olyan helyen élnek, ahová az internet lassabban jut el, mint a postás. A számlákat a postán fizetik be. A bevásárlást a sarki közértben intézik. A híreket a televízióból és a rádióból szerzik. Mélyen meg vannak győződve arról, hogy ez az egész „internetes csalókkal kapcsolatos felhajtás" nem érinti őket, hiszen nincs is internetük.

Aztán megcsörren a vezetékes telefonjuk. A vonal túlsó végén valaki azt állítja, hogy a rendőrségről telefonál, az unokájuk balesetet szenvedett, és azonnal pénzre van szükség. Vagy valaki bekopog hozzájuk, és meghívja őket egy „ingyenes egészségügyi vizsgálatra", amelyről később kiderül, hogy a „vizsgálat" végére háromszázezer forintot fizettek étrend-kiegészítőkért, a szerződést pedig már aláírták.

Az offline csalások régebbiek az internetnél, és ma is ugyanúgy jelen vannak. A rendőrségi adatok szerint 2025 első félévében közel

tízezer, idősek sérelmére elkövetett csalást regisztráltak. Unokázós csalások. Rendőrnek kiadó csalók. Banki alkalmazottnak kiadó csalók. Hamis termékbemutatók és vásárlásra ösztönző kirándulások. Házaló kereskedők. Ezek a veszélyek ennek a csoportnak ugyanolyan valósak, mint az adathalászat a digitálisan aktív idősek számára.

Ezeket az embereket a rendelőben kihelyezett szórólapokon, a plébániai hirdetéseken, a falusi nőegyletben folytatott beszélgetéseken vagy egy olyan szomszédon keresztül érheti el, aki részt vett az Ön workshopján, és később mesél róla a lépcsőházban. Nem e-mailen. Nem a közösségi médián keresztül. Nem az online platformon. Hanem embereken keresztül.

Intézményben élő idősek

Végül pedig ott van a negyedik csoport, amelyről az oktatási programok a legritkábban emlékeznek meg: az idősotthonok és ápolási-gondozási intézmények lakói. Gyakran korlátozott mozgásképességgel élnek, nemritkán kognitív zavarokkal vagy depresszióval küzdenek, és sok esetben a családi kapcsolataik is beszűkültek. Az éjjeliszekrényen ott áll a telefon, amelyet valaki hetente egyszer feltölt.

A csalásmegelőzési programok tervezésekor ritkán gondolunk rájuk. Pedig a csaló, aki felhív egy vezetékes számot egy idősotthonban, és egy magányos, zavart, beszélgetésre vágyó embert talál a vonal másik végén, türelmesen, lassan és együttérzően fog beszélni. A csalók ugyanis türelmesek. Ezért érik el a céljukat.

Az ezzel a csoporttal végzett munka egészen más megközelítést igényel, amelyet a könyv későbbi fejezeteiben részletesen is bemutatunk. Rövidebb foglalkozások (kilencven helyett húsz-harminc perc), kisebb csoportok (hat-nyolc fő), jelentősen leegyszerűsített tartalom (hat modul helyett például három-négy

ismétlődő üzenet), több érzékszervre ható oktatási eszközök és szoros együttműködés az intézmény munkatársaival.

Mielőtt továbblépne, tegyen fel magának egy kérdést: a négy csoport közül melyikkel dolgozik a leggyakrabban? És a jelenlegi megközelítése valóban alkalmazkodik az ő igényeikhez?

1.2. Mire van szükségük a tanuláshoz?

A módszertan kidolgozása során szisztematikusan áttekintettünk 2009 és 2025 között megjelent huszonöt releváns tudományos publikációt. Emellett egy 138 millió tudományos cikket tartalmazó adatbázisban is kutatást végeztünk. Egyetlen kérdésre kerestük a választ: mit tudunk arról, hogyan lehet az időseket hatékonyan felkészíteni a biztonságtudatos viselkedésre?

Az eredmények meglepően egységes képet mutattak. Országtól, kontextustól és alkalmazott módszertől függetlenül ugyanaz az öt alapvető igény jelent meg újra és újra. A következőkben ezeket mutatjuk be, hiszen ezek alkotják azt az alapot, amelyre a teljes módszertan épül.

A gyakorlatiasság iránti igény

Egy idős embernek nincs szüksége a kiberbűnözés tipológiájáról szóló előadásra. Arra a kérdésre szeretne választ kapni: „Mit tegyek, ha ilyen SMS-t kapok?” Egy több mint ötszáz fős mintán végzett kutatás kimutatta, hogy a résztvevők egyértelműen előnyben részesítik a konkrét problémák megoldására épülő módszereket a

hagyományos előadásokkal szemben. Az andragógia – vagyis a felnőttek tanulásának elmélete –, amelyet Malcolm Knowles dolgozott ki, ezt világosan megmagyarázza: a felnőttek akkor tanulnak a leghatékonyabban, ha a tananyag a saját tapasztalataikhoz kapcsolódik, és a megszerzett tudást azonnal alkalmazni tudják. Az, hogy „tanulja meg felismerni az adathalászatot", önmagában még absztrakció. Az viszont, hogy „megmutatjuk, hogyan néz ki egy hamis banki SMS, amilyet a szomszédja kapott a múlt héten", már valódi okot ad arra, hogy odafigyeljen.

Ez az elv meghatározza a workshop minden egyes percét. Nem elmélettel kezdünk, hanem egy konkrét példával. Nem szabályokat sorolunk fel, hanem használható eszközöket adunk a résztvevők kezébe. Nem azt mondjuk: „Legyen óvatos!", hanem azt: „Ha olyan SMS-t kap egy csomagküldeményről szóló linkkel, amelyhez nem kapcsolódik Ön által megrendelt küldemény, ne kattintson rá." Ez a különbség egy pusztán tájékoztató program és egy olyan program között, amely valóban képes megváltoztatni a viselkedést.

A megfelelő tempó jelentősége

Az életkor előrehaladtával olyan változások következnek be az információfeldolgozásban, amelyeknek nincs közük az intelligenciához, annál inkább az élettani folyamatokhoz. Lassul a feldolgozás sebessége. Csökken a munkamemória kapacitása, vagyis egyszerre kevesebb információt tudunk fejben tartani. Meghosszabbodik a reakcióidő. Romlik a finommotoros mozgások pontossága, ami közvetlenül befolyásolja az érintőképernyők használatát. A csalások szempontjából egy további jelenség is fontos: az életkor előrehaladtával az emberek gyakrabban támaszkodnak az úgynevezett 1-es rendszerre, vagyis a gyors, intuitív és heurisztikus gondolkodásra, míg ritkábban aktiválják a tudatosabb, elemző 2-es rendszert.

Mindez nem jelenti azt, hogy az idősek kevésbé intelligensek. Csupán azt, hogy a tananyagokat és a foglalkozásokat az ő tempójukhoz kell igazítani. A gyakorlatban ez azt jelenti: beszéljen lassabban, mint egy harmincéves résztvevőhöz, de ne mesterkélten lassan. Ismételje meg többször a kulcsfontosságú információkat. Egyszerre csak egy új fogalmat vezessen be. Hagyjon elegendő időt az információk feldolgozására. És soha – de tényleg soha – ne mutasson türelmetlenséget, ha valaki arra kéri, hogy ismételje meg az elhangzottakat.

A támogató légkör iránti igény

A 2025-ben Lengyelországban végzett kvalitatív kutatások, amelyek szenioroknak szóló oktatási programok résztvevőinek tapasztalatait vizsgálták, azt mutatták, hogy az idősek három tényezőt tartanak a jó tanulási környezet alapjának: a barátságos légkört, a kis létszámú csoportokat és az értékelési kényszer hiányát. Ezek nem pusztán kellemes kiegészítők, hanem olyan alapfeltételek, amelyek nélkül a tanulás egyszerűen nem tud megvalósulni.

Képzeljen el egy hetvenéves férfit, aki eljön egy internetes biztonságról szóló workshopra. Számos akadályt leküzdött azért, hogy itt lehessen. Talán attól tartott, hogy ő lesz a „legidősebb" vagy a „legügyetlenebb". Talán a felesége azt mondta neki: „Minek ez neked?" Talán korábban már megszégyenítették azért, mert nem tudott olyasmit, amit az unokája csukott szemmel is megcsinál. Végül mégis eljött. A foglalkozásvezető pedig ezzel kezdi: „Ki tudja, mi az a phishing?" Csend. „Senki? Pedig ezt mindenki ismeri..." Ez az ember nem fog visszajönni. Nem az adathalászat miatt. Hanem három másodpercnyi megszégyenítés miatt.

A pszichológiai biztonság légköre – ez a szervezetpszichológia egyik alapfogalma, amely tökéletesen alkalmazható a mi helyzetünkre is – a módszertan egyik alapköve. A résztvevőnek éreznie kell, hogy

bármilyen kérdést feltehet, nyugodtan mondhatja, hogy „nem értem", kérhet ismétlést és hibázhat anélkül, hogy ezért bárki elítélné. Ennek a légkörnek a megteremtése a foglalkozásvezető első mondatával kezdődik, és egészen addig tart, amíg az utolsó résztvevő is el nem hagyja a termet.

Az értelem iránti igény

Knowles ezt egyszerűen fogalmazta meg: a felnőtteknek tudniuk kell, miért tanulnak. Egy iskolás elfogadja, hogy „ezt követeli meg a tanterv". Egy felnőtt azonban ezt nem fogadja el. Különösen nem egy idős ember, aki talán minden korábbinál többre értékeli az idejét.

Ez azt jelenti, hogy nem kezdheti úgy a workshopot: „Ma a kiberbiztonságról fogunk beszélni." Ez túl elvont. Úgy hangzik, mint egy előadás, és nem ad választ arra a kérdésre: „Miért töltsek itt másfél órát?" Inkább azzal kezdjen, hogy miért fontos mindez: „Tavaly a megyénkben az idősek több milliárd forintot veszítettek el csalások miatt. Ma megmutatok Önöknek három egyszerű módszert, amellyel meg tudják védeni magukat. És nem a technológiáról lesz szó. Hanem arról, hogy senki ne férhessen hozzá többé az Önök pénzéhez."

Az értelem megteremtésének másik eszköze a társadalmi szerepekre való építés. „A mai találkozó után Ön lesz az a személy, akihez a családja tanácsért fordulhat, ha gyanús SMS-t kap." Ez a gondoskodó, hozzáértő szerepet erősíti, nem pedig a függőség érzését.

A méltóság iránti igény

Ez egy mindenek felett álló alapelv, amelynek a munkája minden elemét át kell hatnia. A méltóság nem csupán egy az öt pont közül. A méltóság az a keret, amelybe az összes többi illeszkedik.

Mit jelent ez a gyakorlatban? Azt, hogy a résztvevőket „Hölgyemnek" és „Uramnak" szólítja, még akkor is, ha egyidősek a nagymamájával. Azt, hogy nem egyszerűsíti le indokolatlanul a mondanivalóját, mert ezzel azt sugallja, hogy nem tartja őket képesnek a megértésre. Azt, hogy nem használ kicsinyítő képzős szavakat, mert azok infantilizáló hatásúak. Azt, hogy amikor valaki feltesz egy kérdést, amely Önnek magától értetődőnek tűnik, ugyanolyan komolyan veszi, mintha egy kollégája tenné fel egy konferencián. Azt, hogy amikor valaki a csalással kapcsolatos tapasztalatáról mesél, ugyanolyan tisztelettel hallgatja végig, amilyet Ön is elvárna, ha Ön került volna hasonló helyzetbe.

És jelent még valami mást is, ami nehéz, de kulcsfontosságú. Azt, hogy lemond a „mindent jobban tudó" szakértő szerepéről, és inkább a „más tapasztalatokkal rendelkező" útitárs szerepét választja. Az időseknek több évtizednyi olyan élettapasztalatuk van, amellyel Ön nem rendelkezik. Olyan társadalmi intuícióval bírnak, amelyet Ön még csak most kezd kialakítani. Olyan bölcsességük van, amelyet egyetlen tankönyvben sem talál meg. Attól, hogy Ön többet tud az adathalászatról, még nem lesz bölcsebb náluk. Ez partneri kapcsolatot teremt, amelyben mindenki másféle tudással és tapasztalattal járul hozzá a közös célhoz.

1.3. A veszélyek topográfiája

Létezik egy térkép, amelyet egyetlen atlaszban sem talál meg. Ezt a veszteségek nagysága, a bejelentések száma és azoknak a csendje rajzolja ki, akik soha nem tettek feljelentést.

Ahhoz, hogy hatékonyan dolgozhasson az idősekkel, Önnek is értenie kell ezeket a folyamatokat. Nem arról van szó, hogy a kiberbűnözés szakértőjévé kell válnia. Hanem arról, hogy reális képet alkosson a veszélyek mértékéről, dinamikájáról és folyamatos

változásáról. Enélkül nehéz lesz először saját magát, majd a résztvevőket is meggyőzni arról, hogy ennek a munkának valóban van értelme.

Globális perspektíva

Kezdjük tágabb perspektívából. Az FBI 2000-ben létrehozta az Internetes Panaszközpontot (IC3). Az első évben tizenhétezer bejelentést regisztráltak, a veszteségek összege pedig elérte a húszmillió dollárt. Huszonnégy évvel később, 2024-ben a bejelentések száma már nyolcszázötvenkilencezer volt, a veszteségek pedig meghaladták a tizenhat és fél milliárd dollárt. Ez egyetlen generáció alatt több mint nyolcvanezer százalékos növekedést jelent a károk összegében. Napjainkban világszerte a hatvan év felettiek alkotják a csalások áldozatainak legnagyobb csoportját. Az egy főre jutó átlagos veszteségük meghaladja a nyolcvanháromezer dollárt, ami magasabb, mint bármely más korcsoport esetében.

Európában az Európai Bankhatóság és az Európai Központi Bank 2024-es közös jelentése 4,2 milliárd euró értékű csalárd fizetési tranzakcióról számol be. Ez tizenhét százalékos növekedést jelent az előző évhez képest. Az Europol az IOCTA 2024 jelentésében az online csalásokat „az Európai Uniót érintő kiberbűnözés egyik legveszélyesebb formájának" nevezi, és arra is rámutat, hogy a mesterséges intelligencia radikálisan csökkentette a bűnözők belépési küszöbét.

Lengyelország

Lengyelország azon országok közé tartozik, ahol az incidensek számának növekedése különösen látványos. A NASK keretében működő incidenskezelő csoport, a CERT Polska 2025-ben mintegy kétszázhatvanezer incidenst regisztrált. Ez két és félszer több, mint

egy évvel korábban. És itt következik az az adat, amelynek minden, az oktatásról szóló beszélgetés kiindulópontjának kellene lennie: az incidensek kilencvennyolc százaléka nem technikai feltörésen, hanem pszichológiai manipuláción alapult. A bűnözők nem a számítógépeket, hanem az embereket támadják meg – az érzelmeiken keresztül.

A rendőrség 2024-es adatai közel négyezer, manipulációval elkövetett csalásról és több mint százötvenhatmillió zloty veszteségről számolnak be. Az egy áldozatra jutó átlagos veszteség meghaladta a negyvenezer zlotyt. Ez korántsem elhanyagolható összeg. Sok idős ember számára ez egy egész élet megtakarítását jelenti.

A pénzügyi szektor incidenskezelő csoportja, a CSIRT KNF még riasztóbb adatokat közöl a hamis befektetésekkel kapcsolatban. A csoport által 2024-ben észlelt hamis domainek közel kilencven százaléka egyetlen csalástípushoz kapcsolódott: a hamis befektetési platformokhoz. Azokhoz, amelyeknél egy ismert ember arca szerepel a hirdetésben, garantált profitot ígérnek, hetente jelentkezik egy türelmes „tanácsadó", miközben egy professzionálisnak tűnő felület folyamatosan növekvő nyereséget mutat. Minden hamis. Az első pixeltől az utolsó zlotyig.

A Bank Pocztowy „Cyberdojrzali" („Kiberérettek") című, 2023 és 2025 között három szakaszban végzett kutatása az áldozatok szemszögéből mutatja be a jelenséget. A lengyel idősek negyvenhat százaléka találkozott már internetes csalási kísérlettel. Az érintettek tizenkét százaléka végül csalás áldozatává vált. A leggyakoribb módszerek közé tartozott a „csomagpótdíjas" csalás (linket tartalmazó SMS), a banki alkalmazottnak kiadó csaló telefonhívása (kódot kérve vagy alkalmazás telepítésére biztatva), valamint a klasszikus, SMS-ben vagy e-mailben érkező adathalászat.

Magyarország

Magyarországon hasonló tendenciák figyelhetők meg. A Magyar Nemzeti Bank (MNB) adatai szerint az elektronikus fizetésekhez kapcsolódó csalárd tranzakciók értéke már 2024 első negyedévében meghaladta a tizenhárom milliárd forintot. Ez több mint negyvenszázalékos növekedést jelentett az előző év azonos időszakához képest. Az OTP Bank – az ország legnagyobb lakossági bankja – kutatása szerint a válaszadók közel fele találkozott már banki csalási kísérlettel, és tizennégy százalékuk áldozattá is vált.

Magyarországon különösen aggasztóak azok a jelentések, amelyek a mesterséges intelligencia felhasználásáról számolnak be a hagyományos unokázós csalások során. Előfordultak olyan esetek, amikor a csalók egy családtag hangját klónozták, majd olyan hangüzeneteket készítettek, amelyek megtévesztésig hasonlítottak az unoka vagy a lány hangjára. Ez már nem tudományos-fantasztikum. Ez az a valóság, amellyel a magyarországi időseknek 2026-ban szembe kell nézniük.

A látencia

Végezetül következzen a legfontosabb információ. Az eddig idézett számadatok kizárólag a bejelentett esetekre vonatkoznak. Lengyelországban a becslések szerint a csalásoknak mindössze körülbelül hét százalékát jelentik be. Ez azt jelenti, hogy minden olyan személyre, akiről a rendőrségi vagy a CERT adatai alapján tudomásunk van, további tizenhárom olyan jut, akiről semmit sem tudunk. Tizenhárom ember, aki hallgat. Szégyenből. Félelemből. Abból a meggyőződésből, hogy „úgysem lehet semmit tenni". Vagy attól való félelmében, hogy a családja megfosztja az önállóságától.

Ez a csend a valódi ellenfelünk. Nem az adathalászat. Nem a deepfake. A szégyen csendje.

Evolúció: a küszöbtől a klónozott hangig

A csalások fejlődésének megértése segít nekünk – és a résztvevőknek is – felismerni egy alapvető összefüggést: az, hogy valaki csalás áldozatává válik, nem a butaság jele. Sokkal inkább annak természetes következménye, hogy a csalások gyorsabban fejlődnek, mint ahogy alkalmazkodni tudunk hozzájuk.

A kilencvenes években a csalást egy termékbemutatón értékesítő edényárus, egy „lottónyereményről" szóló hamis levél vagy egy magát bajba jutott unokának kiadó telefonáló jelentette. Ezek a módszerek egyszerűek voltak, korlátozott földrajzi hatókörrel működtek, és viszonylag könnyű volt felismerni őket.

A 21. század első évtizedében megjelent a tömeges e-mailes adathalászat (phishing), de az üzeneteket gyakran egyértelmű helyesírási hibák, gyanús feladói címek és valódi weboldalakról másolt, rossz minőségű grafikák jellemezték. Aki egy kicsit is óvatos volt, többnyire felismerte a csalást.

A második évtizedben a bűnszervezetek professzionális szintre emelték a csalásokat. Az unokázós csalás iparággá vált: nemzetközi call centerekkel, részletes forgatókönyvekkel, áldozati adatbázisokkal, hívószám-rotációs rendszerekkel és pénzmosási hálózatokkal. A szerelmi csalás (romance scam) – vagyis a hamis érzelmi kapcsolat tudatos felépítése az áldozattal, heteken vagy akár hónapokon keresztül, a pénz kicsalása érdekében – a kifinomultság új szintjére emelkedett. A hamis webáruházak pedig szinte megkülönböztethetetlenek voltak a valódiaktól.

A harmadik évtized azonban minőségi ugrást hozott. A mesterséges intelligencia a bűnözők eszköztárának is részévé vált. Hangklónozás néhány másodperces, közösségi médiából származó hangfelvétel alapján. Deepfake videók, vagyis élethű felvételek olyan

emberekről, akik olyasmit mondanak, amit valójában soha nem mondtak. Ezeket tömegesen használják hamis befektetési hirdetésekben ismert politikusok, üzletemberek és színészek képmásával. A McAfee csak 2024-ben háromezer százalékos növekedést regisztrált a deepfake esetek számában. Többcsatornás támadások, amelyekben az SMS, a telefonhívás és az e-mail egyszerre épít fel egy egymást kölcsönösen hitelesítő történetet. Végül pedig a kriptovaluták, amelyek a pénz eltüntetésének egyik legfontosabb eszközévé váltak, mivel gyorsak, nehezen nyomon követhetők, és az elvesztett összegek visszaszerzésére alig van lehetőség.

Az az idős ember, aki 1995-ben még sikeresen felismerte a házaló trükkjeit, ma már könnyen tanácstalanul állhat egy olyan deepfake videó előtt, amelyen a bank igazgatója látszólag személyesen szól hozzá. Nem azért, mert kevésbé okos, mint 1995-ben volt. Hanem azért, mert az ellenfél összehasonlíthatatlanul felkészültebb lett.

1.4. Miért nem az ő hibájuk?

Ez az a fejezet, amelyhez valószínűleg többször is vissza fog térni. Talán gyakrabban, mint bármelyik másikhoz. Az itt megfogalmazott alapelvnek ugyanis a gondolkodásmódja, a szóhasználata és a hozzáállása szerves részévé kell válnia, még mielőtt a résztvevők elé állna.

Az, hogy valaki csalás áldozatává válik, nem a butaság, a naivitás vagy a demencia jele. Sokkal inkább minden ember természetes reakciója egy professzionálisan felépített manipulációra.

Ez nem pusztán egy jól hangzó mondat, amellyel a workshop elején igyekszünk megnyugtatni a résztvevőket. Ez egy olyan állítás, amelyet évtizedek pszichológiai kutatásai támasztanak alá.

Hogyan működik a manipuláció?

Robert Cialdini, az Arizona State University pszichológiaprofesszora a társas befolyásolás hét alapelvét fogalmazta meg. Ezek annyira egyetemesek, hogy marketingesek, diplomaták, terapeuták, tárgyalók és hitszónokok egyaránt alkalmazzák őket. Meg a csalók is. E hét alapelvből a csalók rendszerint legalább ötöt felhasználnak.

Kölcsönösség. Ha valaki ad Önnek valamit ingyen, kötelességének érzi, hogy viszonozza azt. Ezért osztogatnak a termékbemutatókon „ingyenes ajándékokat", mielőtt elkezdenének értékesíteni. Ezért szán Önre a „befektetési tanácsadó" egyórányi ingyenes beszélgetést, mielőtt kérné az első befizetést.

Tekintély. Amikor valaki rendőrként, bankárként vagy tisztviselőként mutatkozik be, Ön automatikusan komolyabban veszi. Nem azért, mert naiv. Hanem azért, mert így működik az emberi agy. Mindenkinél. A csalók intézmények nevében lépnek fel, mert az intézményeknek tekintélyük van.

Hiány és sürgetés. „Azonnal cselekednie kell." „Az ajánlat csak a nap végéig érvényes." „Ha most nem utalja át a pénzt, már késő lesz." A mesterséges sürgetés a manipuláció egyik leghatékonyabb eszköze, mert megnehezíti a higgadt mérlegelést.

Szimpátia. Az emberek könnyebben bíznak azokban, akik kedvesek, udvariasak és érdeklődést mutatnak. A „tanácsadó", aki három héten keresztül hívogatja az idős embert, az egészsége felől érdeklődik, és emlékszik az évfordulójára, kapcsolatot épít. Valójában hamis kapcsolatot, de ezt az idős ember nem érzékeli.

Elköteleződés és következetesség. Ha egyszer „igent" mond egy apró kérésre, később nehezebb lesz „nemet" mondania egy nagyobb

kérésre. Ezért a csalások gyakran valami aprósággal kezdődnek (töltsön ki egy kérdőívet, adja meg az e-mail-címét, fizessen be száz zlotyt próbaképpen), majd fokozatosan eszkalálódnak.

Ezek a mechanizmusok mindenkinél működnek. Banki alkalmazottaknál, ügyvédeknél, rendőröknél, pszichológiaprofesszoroknál. Nem kizárólag az idősekre jellemzőek. Vannak azonban olyan tényezők, amelyek miatt az idősebb emberek valamivel érzékenyebbek lehetnek rájuk. És e tényezők egyike sem az idős ember „hibája".

Mit mond a tudomány a sebezhetőségről?

Az első és egyben legfontosabb tényező a magány. A Health and Retirement Study adatain végzett, több évet felölelő longitudinális kutatás kimutatta, hogy a súlyosabb depressziós tünetekkel élő, valamint társas kapcsolataik hiányát megélő idősek több mint kétszer akkora valószínűséggel váltak csalás áldozatává. Egy magányos ember, akit senki sem hív fel, könnyebben szóba elegyedik bárkivel, aki telefonál. Még egy csalóval is. Nem a naivitása miatt. Hanem azért, mert vágyik az emberi kapcsolatokra.

A második tényező az információfeldolgozás életkorral járó változásaiban rejlik. Az életkor előrehaladtával az emberek gyakrabban hagyatkoznak a gyors, intuitív gondolkodásra a tudatos, elemző mérlegelés helyett. Idegtudományi kutatások – többek között Erik Asp kutatócsoportjának munkája – kimutatták, hogy a mediális prefrontális kéreg változásai összefüggésbe hozhatók a fokozott hiszékenységgel. Laura Carstensen és Mara Mather leírták az úgynevezett „pozitivitási hatást": az idősebb felnőttek gyakrabban veszik észre és őrzik meg emlékezetükben a pozitív információkat, ami csökkentheti érzékenységüket a veszélyt jelző figyelmeztetések iránt. Ez nem hiányosság. Hanem annak a jele, hogy az agy másként rangsorolja az információkat.

A harmadik tényező – és munkánk szempontjából talán a legfontosabb – az érzelmek szerepe. A Stanford Center on Longevity és a FINRA Investor Education Foundation együttműködésében végzett, Katharina Kircanski és munkatársai által 2018-ban ismertetett kutatás olyan eredményre jutott, amely alapjaiban változtathatja meg a csalásmegelőzési oktatásról alkotott szemléletünket. A kutatók kimutatták, hogy az erős érzelmek kiváltása – legyen szó pozitív érzelmekről (izgalom, öröm) vagy negatívakról (félelem, harag, szomorúság) – fogékonyabbá tette az idősebb felnőtteket a félrevezető reklámüzenetekre. Nem az érzelmek előjele számított, hanem az intenzitásuk. Pontosan ezt teszik a csalók. Pánikot keltenek („Az unokája balesetet szenvedett!") vagy izgalmat („Keresett ötvenezret!"), mert minden erős érzelem gyengíti a kritikus gondolkodást.

Van még egy kutatási eredmény, amelyet érdemes megjegyezni, mert közvetlenül befolyásolja az oktatómunkánkat. Shao és munkatársai 2019-ben kimutatták, hogy az általános társadalmi bizalom – vagyis a más emberekbe vetett bizalomra való hajlam – nem mutat jelentős összefüggést a csalásokkal szembeni sebezhetőséggel. A hiszékenység viszont – vagyis a bizonyítatlan állítások elfogadására való hajlam – igen.

Ez a különbség alapvető fontosságú. Azt jelenti, hogy oktatásunk célja nem az idősek más emberekbe vetett bizalmának megingatása. A bizalom érték. Közösségeket épít, fenntartja az emberi kapcsolatokat, és biztonságérzetet ad. A mi célunk az, hogy segítsünk kialakítani a konkrét helyzetek kritikus értékeléséhez szükséges készségeket. Nem azt szeretnénk elérni, hogy „ne bízzon senkiben", hanem azt, hogy „álljon meg, és ellenőrizze a tényeket, mielőtt döntést hoz".

Három alapelv az Ön számára

A fentiekből három olyan alapelv következik, amelyeknek a munkája minden elemét át kell hatniuk.

Az első: soha ne hibáztasson! Soha, semmilyen körülmények között, még viccből vagy jó szándékkal sem. Kerülje az olyan megjegyzéseket, mint: „Hát hogy hihette ezt el?", „Hiszen ez nyilvánvaló volt." vagy „Ezt ellenőriznie kellett volna." A csalás áldozatának nincs szüksége kioktatásra. Megértésre és segítségre van szüksége.

A második: normalizáljon! „Bárki csalás áldozatává válhat. Szó szerint bárki. Professzorok, ügyvédek, rendőrök. Tavaly a lengyel idősek pénzügyi veszteségei meghaladták a százötvenmillió zlotyt. Ez nem intelligencia kérdése. Hanem a manipulációs technikáké, amelyeket évek óta tökéletesítenek."

A harmadik: erősítse meg a résztvevőt! „A jó hír az, hogy ez megtanulható. Léteznek egyszerű szabályok és szokások, amelyek jelentősen csökkentik a kockázatot. Pontosan ezért vagyunk itt."

Ez a három alapelv nem csupán néhány pont egy prezentáció diáján, amelyet a workshop elején levetít. Hanem egy olyan belső hozzáállás, amelyet az idősekkel végzett munka során mindvégig meg kell őriznie.

1.5. A szégyen, amely elnémít

A szégyenről külön is beszélnünk kell, mert ez a legnagyobb akadály, amellyel munkánk során találkozunk. Nem a tudás hiánya.

Nem a technológiához való hozzáférés hiánya. Nem a motiváció hiánya. Hanem a szégyen.

Honnan ered, és milyen pusztító hatása van?

Az AARP és a FINRA Investor Education Foundation 2022-es, „Blame and Shame" („Hibáztatás és szégyen") című jelentése olyan módon mutatja be a probléma nagyságrendjét, hogy annak minden, idősekkel foglalkozó szakember számára kötelező olvasmánynak kellene lennie. Az amerikai felnőttek harminckét százaléka egyetért azzal az állítással, hogy ha valaki csalás áldozatává válik, az „nagyrészt a saját hibája". Harminckét százalék. Vagyis minden harmadik felnőtt.

Az áldozathibáztatás kultúrája három szinten jelenik meg. Személyközi szinten a család támogatás helyett haraggal vagy csalódottsággal reagál. A lánya azt mondja: „Anya, hogy tehetted ezt?", az anya pedig azt hallja ki belőle: „Buta vagy." Intézményi szinten a rendőr félvállról veszi a bejelentést, mert az „csak egy csalás", nem pedig „igazi bűncselekmény". Társadalmi szinten a média olyan nyelvezetet használ, amely az áldozat felelősségét sugallja: „naiv szépkorú", „bedőlt a trükknek", „hiszékeny nyugdíjas".

A következmények súlyosak és összetettek. Az áldozatok személyes erkölcsi kudarcként élik meg a történteket, és magukban hordozzák ennek terhét. Megjelenik a depresszió, a szorongás és a társadalmi elszigetelődés. Sok idős ember nem beszél róla senkinek. Nem tesz feljelentést a rendőrségen. Nem hívja fel a bankját. Attól fél, hogy szerettei alkalmatlannak tartják majd az önálló életre, és fokozatosan átveszik az irányítást a pénzügyei, a telefonja és a döntései felett. A lengyel kultúrában ennek a félelemnek különös súlya van, hiszen a „nem akarok teher lenni" az egyik leggyakrabban hallott mondat az idősekkel végzett munka során.

Az Australian Institute of Criminology mélyinterjúkat készített nyolcvan csalás áldozatával, és megerősítette, hogy a szégyen és a feszélyezettség következetesen a bejelentés és a segítségkérés legnagyobb akadályai. Cassandra Cross két káros társadalmi narratívát azonosított az áldozatokkal kapcsolatban. Az első szerint az áldozatok „gyengék és tehetetlenek", ami a gyakorlatban azt jelenti: el kell venni a függetlenségüket. A második szerint „mohók és naivak", ami azt sugallja: maguknak keresték a bajt. Mindkét narratíva akadályozza a bejelentést, a segítségkérést és az oktatási programokban való részvételt. Hiszen ha valaki „mohó és naiv", miért menne el egy workshopra? Hogy beismerje: naiv?

Hogyan küzdjük le mindezt?

Az AARP Fraud Watch Network olyan megközelítést dolgozott ki, amely mérhető eredményeket hozott. A több mint százhatvan képzett önkéntes által működtetett segélyvonaluk egy kulcsfontosságú üzenetre épül: „Ön bűncselekmény áldozata lett. Ez nem jelenti azt, hogy Ön ne lenne okos." Az adatok azt mutatják, hogy már önmagában a segélyvonallal való kapcsolatfelvétel is ötvenről harminchárom százalékra csökkentette a hívók feszélyezettségét. Ez tizenhét százalékpontos csökkenést jelent egyetlen beszélgetés hatására, pusztán azért, mert valaki a megfelelő módon mondta a megfelelő dolgokat.

Az Ön mindennapi munkája szempontjából ebből egy konkrét protokoll következik, amelyet az ODYSSEY projektben is alkalmazunk.

Normalizálás az első percektől kezdve. Minden workshop, minden találkozó, minden beszélgetés normalizálással kezdődik. Nem tíz perc múlva. Nem a kávészünet után. Nem akkor, „amikor eljön a megfelelő pillanat". Hanem azonnal. „Mielőtt elkezdenénk, szeretném, ha tudnának valamit. A csalások mindenkit érintenek.

Orvosokat, ügyvédeket, rendőröket. Lengyelországban az idős emberek naponta átlagosan több mint négyszázezer zlotyt veszítenek. Ez nem intelligencia kérdése. Hanem a bűnözők egyre kifinomultabb módszereié."

Először a harmadik személy. Amikor csalási forgatókönyveket beszélünk át, mindig egy harmadik személy nézőpontjából indulunk ki. „Képzeljék el, hogy a szomszédasszonyuk kap egy ilyen hívást..." Csak azután hívjuk meg a résztvevőket saját tapasztalataik megosztására, hogy biztonságos légkört teremtettünk, és látják: erről szégyenérzet nélkül is lehet beszélni. És soha, de soha nem kényszerítünk senkit.

Nyelvezet, amely nem sebez. Ez tudatos odafigyelést igényel, mert sok káros kifejezés annyira beépült a mindennapi nyelvhasználatba, hogy szinte észrevétlenül alkalmazzuk őket. Kerüljük az olyan kifejezéseket, mint: „naiv", „hiszékeny", „bedőlt a trükknek", „buta", „óvatlan". Használjuk inkább ezeket: „bűnözők célpontjává vált", „professzionálisan manipulálták", „bűncselekmény áldozata lett", „csalás áldozata lett". Ez a nyelvi változtatás nem pusztán stilisztikai kérdés. Megváltoztatja azt a keretet, amelyben a résztvevő saját tapasztalatára tekint.

A bátorság elismerése. Mindenkit, aki megosztja a tapasztalatát, nyilvánosan elismerünk, de mindig tapintatosan és túlzások nélkül. „Köszönöm, hogy beszél erről. Ehhez bátorság kell. És az, hogy Ön ma itt van, azt jelenti, hogy mások is tanulhatnak az Ön tapasztalatából."

A traumatudatos gondoskodás hat alapelve

Az amerikai Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA) hat alapelvet dolgozott ki a traumát átélt emberekkel végzett munkához, amelyeket később az idősotthonok és

az időseket ellátó intézmények gyakorlatára is adaptáltak. Az ODYSSEY projektben ezeket tekintjük a résztvevőkkel való minden interakció alapjának.

Biztonság – fizikai és érzelmi értelemben egyaránt. A résztvevőnek biztonságban kell éreznie magát abban a térben, ahol nehéz tapasztalatokról beszélünk. Ez vonatkozik a fizikai környezetre (zárt ajtók, nincs átjáróforgalom), de a légkörre is (ítélkezésmentesség, nincs viccelődés mások kárára).

Hitelesség és átláthatóság. A résztvevőknek tudniuk kell, kik vagyunk, miért vagyunk itt, mit várunk tőlük, és mire nem számíthatnak. „Nem vagyok rendőr. Nem vagyok informatikus. Olyan ember vagyok, aki emberekkel foglalkozik, és szeretnék segíteni Önöknek megvédeni a pénzüket."

Kortárs segítés. Az emberek egymástól tanulnak a leghatékonyabban. Ezért építünk Biztonsági Köröket. Ezért ösztönözzük a résztvevőket tapasztalataik megosztására. Ezért együtt tanulunk, nem pedig előadást tartunk.

Együttműködés és kölcsönösség. A foglalkozásvezető és a résztvevő kapcsolata nem hierarchikus, hanem partneri. Ön a csalásokkal kapcsolatos tudást hozza, ők pedig az élettapasztalatukat, a helyi környezet ismeretét és az egymás iránti bizalmat.

Megerősítés, hang és választás. Minden résztvevőnek joga van eldönteni, milyen mértékben szeretne bekapcsolódni. Senki sem kényszeríthető arra, hogy megszólaljon, részt vegyen egy gyakorlatban vagy megossza személyes történetét. „Nem kötelező. De ha szeretné, itt van rá a lehetőség."

Kulturális érzékenység. Lengyelországban és Magyarországon, ahol az intézményi kényszer emléke még ma is élénken él (hiszen

évtizedeken át az állam mondta meg az embereknek, mit kell tenniük), különösen fontos a résztvevők autonómiájának tiszteletben tartása. Nem azért vagyunk itt, hogy utasításokat adjunk. Hanem azért, hogy lehetőségeket mutassunk.

1.6. Ahol tevékenykedünk: Lengyelország és Magyarország

Lengyelország

A lengyel idősekkel végzett szakmai munka sajátos társadalmi és kulturális környezetben zajlik. Ennek megértése és tiszteletben tartása elengedhetetlen, mert enélkül még a legjobb módszertan sem lehet igazán eredményes.

A függetlenség kiemelkedő érték. Gyakran fogja hallani ezt a mondatot: „Majd én megoldom." Minden olyan utalás, amely arra enged következtetni, hogy valakinek segítségre vagy védelemre van szüksége, könnyen a méltósága elleni támadásként hat. Ezért az ODYSSEY módszertanában soha nem beszélünk az idősek „védelméről", mert ez könnyen infantilizálóan hathat. Ehelyett a kompetenciák fejlesztését hangsúlyozzuk, mert ez jobban kifejezi a résztvevők iránti tiszteletet.

Az intézményekbe vetett bizalom alacsony. Ez nemcsak a szeniorokra jellemző, hanem az egész társadalomra, az idősebb generáció esetében azonban ennek történelmi okai is vannak. Az a nemzedék, amely még emlékszik a népköztársaságra, a milíciára, a szomszédok feljelentgetésére, a sorban állásra és a hiánygazdaságra, nem bízik automatikusan az intézményekben. Nem jelenhetünk meg „kormányzati programként", és nem várhatjuk, hogy az emberek azonnal bizalommal forduljanak felénk. A bizalmat személyes

kapcsolatokon keresztül, alulról építkezve kell kialakítanunk, olyan emberek bevonásával, akikben a helyi közösség már eleve megbízik.

Az egyház és a plébániák továbbra is fontos bizalmi hálózatot jelentenek. Kisebb városokban és falvakban a szószékről felolvasott hirdetés egy workshopról gyakran hatékonyabb, mint egy plakát a polgármesteri hivatalban. Ez nem a résztvevők vallásosságának kérdése, hanem annak, hogy a plébánia az a hely, ahol az emberek ismerik egymást, bíznak egymásban, és rendszeresen találkoznak.

A Szeniorok Egyetemei (Harmadik Kor Egyetemei) hatalmas, mégis alulhasznosított infrastruktúrát jelentenek. Országszerte több mint ötszázötven intézmény működik, közel kilencvenezer hallgatóval. Ugyanakkor vannak korlátaik is: elsősorban a városokban működnek, és jellemzően a képzettebb, aktívabb szeniorokat érik el. A leginkább elszigetelten élő idősekhez ritkán jutnak el.

A Falusi Nőegyletek olyan csatornát jelentenek, amelyre kevesen gondolnak a csalásmegelőzés kapcsán. Pedig vidéki területeken nők ezreit fogják össze: rendszeresen találkoznak, bíznak egymásban, jól működő szervezeti struktúrával rendelkeznek, vezetőik pedig képesek mozgósítani a közösséget. Ha a nőegylet elnöke azt mondja: „Jövő szerdán lesz egy érdekes előadás a csaló telefonhívásokról, tartsanak velem!", akkor jó eséllyel megtelik a terem.

Van még egy fontos sajátosság, amelyet a lengyel kontextus kapcsán érdemes megemlíteni. Lengyelországban jól kiépített infrastruktúra működik a csalások kezelésére, és módszertanunkat tudatosan úgy terveztük meg, hogy ehhez kapcsolódjon, ne pedig helyettesítse azt. A gyanús SMS-eket a 8080-as számra lehet továbbítani, a teljes üzenetet elküldve, a tartalom vagy a linkek módosítása nélkül. A gyanús weboldalakat, ál-e-maileket vagy domaineket az incydent.cert.pl felületén lehet bejelenteni. A hamis befektetési

oldalak a CSIRT KNF honlapján ellenőrizhetők. 2025-től az incidensek bejelentése a mObywatel alkalmazáson keresztül is lehetséges, amelyet egyre többen használnak.

A magyar kiadásban ezeknek a lengyel intézményeknek a megfelelői is szerepelnek: Magyarországon a gyanús esetek bejelentéséhez a Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet felülete (nki.gov.hu), illetve sürgős esetben a 112-es segélyhívó áll rendelkezésre.

A módszertan kidolgozása során végzett összehasonlító elemzésünk egyértelműen megerősítette: az ODYSSEY célja nem új bejelentési csatornák létrehozása, hanem az, hogy a résztvevők megtanulják hatékonyan használni a már működő rendszereket. Nem hozunk létre új csatornákat ott, ahol már létezik jól működő megoldás. Megtanítjuk az időseknek a meglévő lehetőségek tudatos használatát.

Magyarország

Magyarországon számos mechanizmus hasonlóan működik. A nyugdíjasklubok és a művelődési házak a lengyel szeniorklubok és kultúrházak magyar megfelelői. Az „Életet az Éveknek" Országos Szövetség több tízezer idősebb embert ér el. A plébániai közösségek – katolikus és református egyaránt – hasonló társadalmi szerepet töltenek be, mint Lengyelországban.

Magyarország sajátos kezdeményezése a KiberPajzs program, amely 2022-ben indult a Magyar Nemzeti Bank, a Magyar Bankszövetség, a rendőrség és a Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet közös együttműködésében. Az elmúlt években megújult KiberPajzs weboldal több mint százhetvenezer látogatót vonzott, akiknek kétharmada 55 év feletti volt. Ez is jól mutatja, hogy az információ iránti igény rendkívül nagy.

Magyarországon a legfontosabb bejelentési lehetőségek közé tartozik a rendőrség (112-es segélyhívó, sürgős esetekben), a Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet (nki.gov.hu), a KiberPajzs program (kiberpajzs.hu), valamint a fogyasztóvédelem. Az Eszkalációs Kártya, az ODYSSEY egyik kulcsfontosságú eszköze, magyar változatban is rendelkezésre áll, a hazai bejelentési csatornákhoz és elérhetőségekhez igazítva.

Ami összeköt minket

Mindkét közép-európai országra jellemző az intézményekbe vetett bizalom viszonylag alacsony szintje, az államilag szervezett oktatási programokkal szembeni tartózkodás, valamint a személyes kapcsolatokra – a családra, a szomszédokra, a plébániára, a klubokra és az ismerősökre – való erős támaszkodás. Ez nem leküzdendő hiányosság, hanem az a közeg, amelyben dolgozunk. És egy olyan közeg, amelyet tiszteletben tartunk.

A gyakorlatban ez azt jelenti: soha ne kormányzati programként mutatkozzunk be. Használjunk közvetlen, közösségi, szinte szomszédi hangvételt. „Egy olyan civil szervezettől jöttünk, amely már csaknem harminc éve dolgozik Budapesten. Azért hoztuk létre ezt a projektet, mert láttuk, hogy a szomszédaink csalók áldozatává válnak. Nem a kormány nevében jöttünk. Mi is ennek a közösségnek a részei vagyunk.”

2. FEJEZET: ELÉRÉS ÉS A BIZALOM ÉPÍTÉSE

2.1. Gondolkodjon úgy, mint egy utcai szociális munkás

Van egyfajta paradoxon az idősekkel végzett oktatási munkában. Azokhoz az emberekhez, akiknek a legnagyobb szükségük lenne a segítségünkre, egyben a legnehezebb eljutni. A digitálisan aktív szenior – az első csoportból – maga is megtalálja a workshopról szóló információkat a weboldalon vagy a Facebookon. De az az idős ember, aki egyedül él egy lakótelepi lakásban, nincs internete, és nem megy messzebb otthonról a sarki közértnél, nem fog látni egyetlen hirdetést sem, nem hall egyetlen programról sem, és nem fog regisztrálni semmilyen online oktatási platformra. Pedig éppen ő a legveszélyeztetettebb.

Ezért az elérés első szabálya egyszerű: ne várja meg, amíg eljönnek Önhöz. Menjen oda, ahol ők már eleve jelen vannak.

Ez az utcai szociális munka szemlélete. A szociális munkában a streetwork az intézményből való kilépést és az emberek természetes közegükben – az utcán, a parkban, a klubban vagy akár a lépcsőházban – történő felkeresését jelenti. A mi esetünkben ugyanez a megközelítés érvényesül: ahelyett, hogy megszerveznénk egy eseményt, és reménykednénk, hogy majd eljön valaki, inkább elmegyünk azokra a helyekre, ahol a szeniorok már amúgy is találkoznak, ahol ismerik egymást és megbíznak egymásban.

Az idősek oktatásával kapcsolatos kutatások következetesen megerősítik ezt a megközelítést. A helyszín közvetlen hatással van a részvételre. A kisvárosokban és vidéki területeken élő idősek a közlekedési nehézségeket és az információhiányt jelölik meg az oktatási programokban való részvétel legfőbb akadályaiként. Nem arról van szó, hogy nem akarnak részt venni. Hanem arról, hogy senki sem jutott el hozzájuk.

2.2. Kapcsolati térkép

Ha Ön idősekkel fog dolgozni, ismernie kell azokat a kapcsolódási pontokat, amelyeken keresztül elérheti őket. Ez nem egy elvont lista. Hanem konkrét épületek, konkrét emberek és konkrét időpontok, amikor megtalálhatja azokat, akiknek szükségük van Önre.

Idősklubok és aktivitási központok

Ez a legkönnyebben elérhető belépési pont. Az idősklubok szociális szolgáltató központok, művelődési házak, plébániák és civil szervezetek mellett működnek. Olyan emberek járnak ide, akik már leküzdötték az otthonról való kimozdulás és a közösséghez való csatlakozás akadályát. Nyitottak az új élményekre, van kialakult szervezeti struktúrájuk (valaki kijelöli az időpontokat és lefoglalja a termet), és a hónapok vagy évek során kialakult kölcsönös bizalom tartja össze őket.

Hogyan kezdjünk hozzá? Vegye fel a kapcsolatot a klub vezetőjével. A rendszeres program részeként javasoljon egy foglalkozást, ne különálló eseményként. „Eljöhetnék a keddi találkozójukra, hogy egy órában beszélgessünk arról, hogyan ismerhetik fel a csaló telefonhívásokat?" Ez összehasonlíthatatlanul hatékonyabb, mint egy ilyen meghívás: „Kiberbiztonsági workshopra várjuk Önöket csütörtökön 14 órakor a polgármesteri hivatal konferenciatermében."

Művelődési házak és falusi közösségi terek

A művelődési házak rendelkeznek valamivel, amivel az idősklubok nem mindig: szélesebb területi lefedettséggel. Sok településen a művelődési ház az egyetlen intézmény, amely rendszeresen szervez programokat minden korosztály számára. A kisebb településeken ugyanezt a szerepet a faluházak töltik be, bár szerényebb keretek között. Ezek olyan helyek, amelyeket az emberek évtizedek óta ismernek. Ott tartották a lányuk esküvőjét, ott rendezik a karácsonyi ünnepségeket, ott találkozik a nőegylet.

A művelődési házak további előnye, hogy gyakran kulturális szervező vagy közösségszervező munkatárs is dolgozik bennük, akinek feladata a programok szervezése és a résztvevők megszólítása. Ha sikerül megnyernie ezt a munkatársat, nemcsak egy termet nyer, hanem egy olyan segítőt is, aki gondoskodik a program népszerűsítéséről, felhívja a rendszeres résztvevőket, és még a kávét is elkészíti.

Helyi női közösségek, asszonykörök és civil szervezetek

A helyi női közösségekre, asszonykörökre és civil szervezetekre ritkán gondolunk a csalásmegelőzési programok természetes partnereiként, pedig ezek jelentik a helyi közösségi élet egyik legfontosabb pillérét. A településeken számos olyan egyesület, klub és informális közösség működik, amelyek rendszeresen szerveznek programokat, összetartják a lakosságot, és valódi bizalmi kapcsolatokat építenek. Sok kisebb településen ezek a közösségek jelentik a legaktívabb civil hálózatot.

Tagjaik jól ismerik egymást és a település mindennapjait. Tudják, ki él egyedül, ki veszítette el nemrég a házastársát, ki szorul segítségre,

és ki találkozott már gyanús telefonhívással vagy internetes csalási kísérlettel. A közösségek vezetői és aktív tagjai hiteles véleményformálók: ha ők ajánlanak egy programot, arra sokkal többen érkeznek el, mint egy plakát vagy közösségi médiás hirdetés hatására.

Érdemes ezért kapcsolatot építeni a helyi civil szervezetekkel, nyugdíjasegyesületekkel, asszonykörökkel, egyházi közösségekkel és más önkéntes alapon működő csoportokkal. Ezek a szervezetek nemcsak helyszínt és résztvevőket tudnak biztosítani, hanem segítenek megérteni a helyi közösség sajátosságait, valamint személyes hitelességükkel is támogatják a program sikerét.

Az ilyen közösségekkel való együttműködés alapja a partnerség. Ne kívülről érkező szakértőként jelenjen meg, aki meg akarja mondani, mit kell tenni. Partnerként érkezzen, aki hasznos ismereteket hoz, miközben tiszteletben tartja a helyi közösségek tapasztalatait, tudását és kezdeményezéseit. A legeredményesebb programok nem a helyi közösségek helyett, hanem velük együtt valósulnak meg.

Szociális intézmények és gondozási szolgálatok

A szociális intézmények és gondozási szolgálatok azok a helyek, ahol a legnehezebb helyzetben élő idősek is kapcsolatba kerülnek a segítő rendszerrel: az egyedül élők, a rossz egészségi állapotúak, a szociálisan hátrányos helyzetűek vagy a társadalmi elszigeteltségben élők. A szociális szakemberek, gondozók és esetmenedzserek gyakran olyan emberekkel állnak kapcsolatban, akiket más csatornákon szinte lehetetlen elérni.

Nem az a cél, hogy a szociális szakemberek tartsák meg a foglalkozásokat. Sokkal fontosabb, hogy hiteles közvetítőként ajánlják a programot azoknak, akikkel napi kapcsolatban állnak. Egy egyszerű mondat – „Jövő kedden lesz egy hasznos előadás a

művelődési házban az internetes és telefonos csalásokról. Szerintem érdemes lenne eljönnie." – gyakran többet ér, mint száz plakát vagy online hirdetés.

Az együttműködés alapja a személyes kapcsolat és a kölcsönös bizalom. Érdemes felvenni a kapcsolatot az intézmény vezetőjével, bemutatni a program célját, átadni a tájékoztató anyagokat, és egyeztetni arról, hogyan tudják elérni a számukra legfontosabb célcsoportokat. Legyen türelmes: ezek az intézmények nagy munkaterhelés mellett működnek, ezért a kapcsolatépítés és az együttműködés kialakítása időt igényel.

Egyházi közösségek

Az egyházi közösségek számos településen ma is fontos szerepet töltenek be a helyi közösségi életben. Különösen a kisebb városokban és falvakban a plébániák, református gyülekezetek és más felekezeti közösségek nemcsak vallási, hanem közösségi találkozóhelyként is működnek. Az emberek ismerik egymást, bíznak egymásban, és rendszeresen találkoznak. Ezért egy templomi hirdetés vagy egy gyülekezeti ajánlás gyakran sokkal több emberhez jut el, mint egy plakát vagy egy közösségi médiában közzétett felhívás.

Hogyan használjuk ki ezt a lehetőséget? Vegye fel a kapcsolatot a helyi lelkipásztorral vagy gyülekezetvezetővel. Kérjen lehetőséget arra, hogy a szertartás vagy a közösségi alkalom végén néhány percben ismertesse a programot, vagy helyezzen el tájékoztató anyagokat a templomban, illetve a közösségi térben. Ha lehetőség nyílik rá, kérje el a gyülekezeti vagy plébániai termet egy workshop megtartására. Sok egyházi közösség szívesen támogat olyan kezdeményezéseket, amelyek az idősek biztonságát és jólétét szolgálják, különösen akkor, ha azok pártpolitikától független, közösségi célokat képviselnek.

Közkönyvtárak

A közkönyvtárak méltatlanul mellőzött csatornát jelentenek az idősek elérésében, pedig számos nemzetközi példa bizonyítja a bennük rejlő lehetőségeket. A cseh „Digitální odysea" program, amelyet a Vodafone Alapítvány valósított meg, hetven közkönyvtár hálózatán keresztül több mint ötvenezer szeniort ért el. A könyvtárak rendelkeznek mindazzal, amire egy ilyen programnak szüksége van: a helyi közösség bizalmával, nyugodt környezettel, számítógépes hozzáféréssel és olyan könyvtárosokkal, akik jól ismerik a rendszeres látogatóikat.

Magyarországon is egyre több közkönyvtár tölt be közösségi szerepet, különösen a kisebb településeken. Előadásokat, digitális készségfejlesztő foglalkozásokat, könyvklubokat és közösségi programokat szerveznek. Egy csalásmegelőzési modul vagy előadás beillesztése egy már működő programsorozatba természetes, könnyen megvalósítható és költséghatékony megoldás lehet.

Orvosi rendelők és gyógyszertárak

Nem a háziorvosi rendelő várójában fog workshopot tartani. De ott hagyhat tájékoztató anyagokat: az Á-G-H szabályt (Állj meg, Gondolkodj, Hívj fel valakit) bemutató kártyát, szórólapokat az elérhetőségekkel vagy plakátot a művelődési házban tartandó workshopról. Az orvosi rendelők és a gyógyszertárak azok a helyek, ahol szinte minden idős ember megfordul – még azok is, akik nem járnak klubokba és nem vesznek részt közösségi programokon.

Az a gyógyszerész, aki a gyógyszerek mellé átad egy szórólapot, és azt mondja: „Tessék ezt elolvasni, Marika néni, mert mostanában sok ilyen csaló telefonál", már maga is a megelőzésért dolgozik, még ha nem is tekinti ezt oktatási tevékenységnek.

Lengyelországi megfelelő intézmények

A magyar nyugdíjasklubok lengyel megfelelői a szeniorklubok. A művelődési házakhoz hasonló szerepet töltenek be a lengyel kulturális központok (dom kultury). A magyar szociális intézményekhez hasonló feladatokat a lengyel Szociális Szolgáltató Központok (OPS/MOPS/CUS) látják el. A házi segítségnyújtásnak is léteznek lengyel megfelelői, amelyek az idősek otthoni támogatását biztosítják.

2.3. Lépcsőzetes elérés

Az elszigetelten élő idősek elérésének leghatékonyabb módja nem az intézményi közlemény, nem a plakát és nem is az újsághirdetés, hanem egy olyan ember ajánlása, akiben megbíznak. A kutatások megerősítik, hogy az idősebb felnőttek elérésének leghatékonyabb csatornái azok a személyek és közösségek, akik napi kapcsolatban állnak velük, és akiknek a véleményére adnak.

Az ODYSSEY programban egy háromszintű elérési modellt alkalmazunk.

Az első szintet a közvetlen kapcsolatban álló szakemberek alkotják: szociális szakemberek, házi gondozók, ápolók, könyvtárosok, közösségszervezők és más helyi segítők. Nekik nem kell workshopokat tartaniuk, és nem kell a csalások szakértőivé válniuk. Elég, ha ismerik a programot, és továbbadják az információt. Egyetlen, megfelelő időben elhangzó mondat olyan láncolatot indíthat el, amelyre egyetlen médiakampány sem képes.

A második szintet a bizalmi közvetítők alkotják: egyházi vezetők, helyi civil szervezetek vezetői, falugondnokok, nyugdíjasklubok vezetői, gyógyszerészek, fodrászok és postások. Igen, a postások. Sok

településen a postás az egyik olyan ember, aki rendszeresen felkeresi az egyedül élő időseket. Ha azt mondja: „Józsi bácsi, hallotta, hogy a művelődési házban lesz egy előadás a csalásokról?", az többet ér, mint egy hirdetés a helyi médiában.

Érdemes ezeket a közvetítőket meghívni egy rövid, húszperces tájékoztatóra. Nem képzést tartunk nekik, hanem bemutatjuk a programot, átadjuk az anyagokat, és arra kérjük őket, hogy osszák meg az információt azokkal, akiket ismernek. Ez egyszerű, költséghatékony és rendkívül eredményes.

A harmadik szint a család: az idősek felnőtt gyermekei és unokái. Gyakran ők ösztönzik szüleiket vagy nagyszüleiket a részvételre, segítenek a jelentkezésben, vagy egyszerűen beszélnek a programról egy vasárnapi ebéd során. Ezt a csoportot a közösségi médián, a helyi médián, valamint a résztvevők által hazavitt tájékoztató anyagokon keresztül érjük el.

Ez a háromszintű modell azért működik, mert tiszteletben tartja az emberek döntéshozatali mechanizmusait. Az emberek ritkán vesznek részt egy programon pusztán azért, mert láttak egy plakátot. Sokkal inkább azért, mert valaki, akit ismernek és akiben megbíznak, azt mondta nekik, hogy érdemes elmenni.

2.4. Üzenet, amely felkelti a figyelmet

Az, ahogyan meghívja az időseket, eldönti, ki jön el – vagy éppen azt, hogy senki sem jön el.

Kezdjük azzal, ami nem működik. A „kiberbiztonsági képzés" olyan kifejezés, amely egyeseket elriaszt, miközben senkit sem vonz igazán. A digitálisan aktív idős ember számára úgy hangzik, mint amire nincs szüksége. A digitális küszöbön álló idős ember számára úgy

hangzik, mint amit nem fog megérteni. A hálózaton kívüli idős ember számára pedig úgy hangzik, mint ami nem érinti őt. Három csoport, három indok a távolmaradásra – egyetlen szerencsétlen cím.

A „digitális oktatás időseknek" sem sokkal jobb. Az „oktatás" szó sokaknak az iskolát, a vizsgákat és az értékelést idézi fel. Az „időseknek" megjelölés pedig könnyen azt az érzetet keltheti, hogy ez egy külön, a „gyengébbeknek" szóló program. Sokan a hatvanas vagy hetvenes éveikben még egyáltalán nem tekintenek magukra időskén t, ezért az ilyen címkéket inkább elutasítják.

Az „internet veszélyeiről szóló workshop" a félelemmel indít. Az egészségkommunikációs kutatásokból pedig tudjuk, hogy a félelemre építő üzenetek csak akkor működnek, ha a befogadó úgy érzi, képes tenni valamit a veszély ellen. Ha a veszélyekkel kezdi az eszközök helyett, az emberek inkább elkerülik a témát. Nem jönnek el.

Mi működik? Az egyszerűség, a konkrétság és a kézzelfogható előny ígérete. Az „Ingyenes találkozó arról, hogyan ne hagyjuk magunkat becsapni" világos és érthető. A „Megmutatjuk, hogyan ismerheti fel a csaló telefonhívásokat" konkrét, és a mindennapi tapasztalatokra épít. A „Jöjjön el, igyon meg egy kávét, és tudja meg, hogyan védekezhet a csalókkal szemben" barátságos, kötetlen meghívás, amely egy kellemes élményt kapcsol össze hasznos tudással.

A leghatékonyabb üzenet azonban nem egy plakáton jelenik meg, hanem egy bizalmi személy szájából hangzik el. „Marika néni, jövő szerdán a művelődési házban lesz egy beszélgetés a csaló telefonhívásokról. Eljön velem?" Ebben a mondatban a „velem" szó a legfontosabb. Azt üzeni: nem egyedül kell elmennie, nem lesz egyedül, ott lesz valaki, akit ismer és akiben megbízik.

2.5. A bizalom építése

A bizalom nem egy egyszeri aktus. Nem egyetlen sikeres workshop építi fel, és nem is egyetlen hiba rombolja le. A bizalom egy folyamat, amely már az első találkozás előtt elkezdődik, és jóval az utolsó után is folytatódik.

Az a foglalkozásvezető, aki egyszer megjelenik, megtart egy kilencvenperces foglalkozást, majd eltűnik, nem fog tartós bizalmat építeni. Inkább egy újabb csalódást okoz. Egy újabb élményt arról, hogy valaki eljött, mondott valamit, aztán nyoma veszett. Az időseknek több évtizednyi ilyen tapasztalatuk van: politikusokkal, hivatalnokokkal, cégek képviselőivel vagy olyan szervezetekkel, amelyek egy ideig működtek, majd eltűntek.

Az idősotthonokban végzett oktatási programokról készült szisztematikus szakirodalmi áttekintések azt mutatják, hogy a leghatékonyabb beavatkozások személyre szabottak, interaktívak, folyamatosak és világosan felépítettek. Ebben a felsorolásban a kulcsszó a „folyamatos". Nem egyszeri. Nem csupán addig tart, amíg a projekt vagy a finanszírozás véget nem ér. Hanem olyan kapcsolatot épít, amely a workshop befejezése után is tovább él.

A workshop előtt

Mielőtt megtartaná a foglalkozást, látogasson el a helyszínre. Beszéljen a személyzettel, a klubvezetővel, a könyvtárossal – vagy bárkivel, aki jól ismeri a csoportot. Kérdezze meg: kik ezek az emberek? Mi érdekli őket? Van-e valakinek hallás-, látás- vagy mozgásszervi problémája? Volt-e már valakinek dolga csalókkal? Milyen témák foglalkoztatják őket? Mitől tartanak?

Ha lehetséges, vegyen részt a csoport egyik szokásos összejövetelén vendégként, ne pedig foglalkozásvezetőként. Üljön le közéjük. Igyon meg velük egy kávét. Hallgassa meg, miről beszélgetnek. Senki sem várja el Öntől, hogy azon a napon bármit is csináljon. A cél az, hogy amikor legközelebb foglalkozásvezetőként érkezik, már ismerősként köszöntsék. Ez teljesen megváltoztatja a helyzetet: az „idegen jött tanítani minket" érzését felváltja az, hogy „az az úr, aki múlt héten is itt volt, visszajött".

A workshop elején

Mutatkozzon be a keresztnevén, és mondja el, honnan jött. Ne csak azt mondja el, melyik szervezetet képviseli, hanem azt is, ki Ön emberként. „Annának hívnak, Budapesten élek, tizenöt éve dolgozom emberekkel, és azért vagyok itt, mert látom, hogy egyre többen válnak csalók áldozatává, és szeretnék tenni ez ellen."

Hangsúlyozza, hogy a részvétel teljesen önkéntes. „Ez a találkozó teljesen önkéntes. Senkit sem fogunk ellenőrizni. Senkinek nem kell megszólalnia. Senkinek nem kötelező részt vennie bármelyik feladatban. Önök azért vannak itt, mert úgy döntöttek, hogy eljönnek, és ez éppen elég."

És mondjon el még valamit, ami Önnek talán magától értetődő, de a résztvevőknek nem feltétlenül az: „Ez nem egy tanfolyam. Nem lesz vizsga. Semmit sem kell megjegyezniük. Mutatok néhány egyszerű módszert, és ha valamelyik felkelti az érdeklődésüket, kapnak róla nyomtatott anyagot, amit hazavihetnek."

A foglalkozás alatt

Legyen hiteles. Ez talán közhelynek hangzik, de az idősekkel végzett munka során nagyon is kézzelfogható jelentése van. Az idősek több évtizednyi élettapasztalattal rendelkeznek. Gyorsan

észreveszik, ha valaki szerepet játszik. Érzik, ha valaki betanult frázisokat ismétel. Azt is megérzik, ha valaki – akár akaratlanul is – leereszkedően bánik velük.

Adja önmagát. Ha nem tudja a választ egy kérdésre, mondja azt: „Most nem tudom a választ, de utánanézek, és a következő alkalommal elmondom." Ha hibázik, ismerje el. Ha valami meglepi, mondja ki. Ossza meg saját tapasztalatait is: „Velem is előfordult már, hogy ilyen SMS-t kaptam, és egy pillanatra elgondolkodtam, valódi lehet-e." Ez az emberi hitelesség sokkal több bizalmat épít, mint bármilyen oklevél vagy szakmai cím.

Hallgasson többet, mint amennyit beszél. Ez nem könnyű, hiszen sok fontos információt szeretne átadni, a kilencven perc pedig mindig kevésnek tűnik. Ha azonban nem figyel a résztvevőkre, egyszerre két dolgot veszít el: annak lehetőségét, hogy megtudja, mire van valóban szükségük, és a bizalmukat. Kevés dolog rombolja jobban a bizalmat annál, mint amikor valaki úgy érzi, hogy beszélnek hozzá, ahelyett hogy beszélgetnének vele.

A workshop után

Maradjon ott egy kávéra. Ez nem egy választható kiegészítő, hanem a munkájának egyik legfontosabb része. A workshop után, amikor a hivatalos rész véget ér, az emberek gyakran olyan dolgokról kezdenek beszélni, amelyeket a csoport előtt nem osztanának meg. Valaki odalép Önhöz, és halkan azt mondja: „Tudja, velem ez tavaly megtörtént." Másvalaki feltesz egy kérdést, amelyet túl jelentéktelennek vagy kínosnak érez ahhoz, hogy mindenki előtt megfogalmazza. Egy harmadik résztvevő pedig egyszerűen csak beszélgetni szeretne, mert már régóta nem volt kivel.

Hagyja meg az elérhetőségét. A nevét és a telefonszámát. Mondja azt: „Ha valaha gyanús hívást kap, és nem biztos benne, mit tegyen,

kérem, hívjon fel." Önnek ez talán csak egy névjegy vagy egy telefonszám, a résztvevőnek viszont azt jelenti, hogy van valaki, akihez segítségért fordulhat. A kutatásokból tudjuk, hogy az egyik legerősebb védőfaktor, ha egy gyanús helyzetben van olyan személy, akivel meg lehet beszélni a történteket, mielőtt döntést hozna.

És térjen vissza. Ha megígérte, hogy visszatér, tegye meg. Ha megígérte, hogy utánanéz valaminek, és visszajelez, tegye meg. Minden betartott ígéret erősíti a bizalmat. Minden be nem tartott ígéret azt erősíti meg, hogy az emberekben nem lehet megbízni.

2.6. Amit semmiképpen ne tegyünk

Vannak olyan hibák, amelyekkel akár néhány másodperc alatt lerombolhatjuk azt, amit órákon át építettünk. Nem azért soroljuk fel őket, hogy elbizonytalanítsuk Önt, hanem azért, hogy tudatosan elkerülhesse őket.

Ne vizsgáztassa a résztvevőket. Soha ne tegyen fel olyan kérdést a csoport előtt, amelyre egyetlen helyes válasz létezik. „Ki tudja, mi az az adathalászat?" – erre a kérdésre a „nem tudom" válasz sokak számára kellemetlen vagy megalázó lehet. Ehelyett mondja inkább: „Az adathalászat olyan szó, amelyet mostanában egyre gyakrabban hallani. Mindjárt megmutatom, miről van szó, és látni fogják, hogy egyszerűbb, mint amilyennek elsőre tűnik."

Ne kezelje gyerekként a résztvevőket. Ne beszéljen a megszokottnál lassabban, hacsak nincs rá valóban szükség. Ne egyszerűsítsen túlzottan. Ne nevezzen dolgokat „egyszerűnek" vagy „könnyűnek", mert ha a résztvevő számára mégsem azok, könnyen úgy érezheti, hogy vele van a probléma. Ne használjon kicsinyítő képzőket. A

„telefonocska" vagy az „alkalmazásocska" azt az üzenetet közvetíti: gyerekként kezelem Önt.

Ne keltsen félelmet. Ne katasztrófákkal, elveszített megtakarításokkal vagy tragikus történetekkel kezdje a foglalkozást. Kezdje inkább megerősítéssel, gyakorlati eszközökkel és azzal, hogy „megmutatom, hogyan védhetik meg magukat". A cselekvőképesség érzése nélküli félelem megbénít. A megbénult résztvevő pedig valószínűleg nem fog eljönni a következő alkalomra.

Ne ígérjen többet, mint amennyit valóban nyújtani tud. A „Workshopunk után soha senki nem fogja átverni Önöket" olyan ígéret, amelyet lehetetlen betartani. A „Mutatunk néhány egyszerű technikát, amelyek jelentősen csökkentik a kockázatot" viszont hiteles és teljesíthető ígéret. Az idősek különösen érzékenyek az üres ígéretekre; életük során már túl sokszor találkoztak velük.

Ne becsülje le a kérdéseket. Minden kérdés bátorságot igényel. Akkor is, ha Ön már húszszor hallotta, vagy ha a válasz teljesen egyértelműnek tűnik. A résztvevők figyelik, hogyan reagál. Ha türelemmel és tisztelettel válaszol, mások is bátrabban kérdeznek majd. Ha azonban akár csak egy pillanatra is érezteti a lebecsülést, könnyen előfordulhat, hogy többé senki sem mer megszólalni.

2.7. Hogyan beszéljünk a csalásokról

Először erősítsen meg, utána figyelmeztessen

Ez a módszertan egyik legfontosabb kommunikációs alapelve, amely szilárd tudományos bizonyítékokra épül.

2000-ben Kim Witte és Mike Allen közzétették a félelemalapú üzenetek hatásairól szóló kutatások átfogó metaanalízisét. Következtetésük egyértelmű volt: a félelemkeltő üzenetek csak akkor

működnek, ha a befogadó úgy érzi, képes megvédeni magát. Ha a fenyegetettség érzete magas, de a saját cselekvőképességébe vetett hit alacsony, az emberek védekezően reagálnak. Tagadnak, elkerülik a témát vagy egyszerűen bezárkóznak. Melanie Tannenbaum és munkatársai 2015-ben egy még nagyobb adatbázison megerősítették ezeket az eredményeket.

A Witte által kidolgozott Kiterjesztett Párhuzamos Folyamatmodell (Extended Parallel Process Model, EPPM) pontosan leírja ezt a mechanizmust. Amikor valaki fenyegető üzenettel találkozik, két kérdésre keresi a választ. Az első: valóban komoly a veszély, és engem is érint? A második: tudok ellene tenni? Képes vagyok megvédeni magam? Megvalósítható az, amit javasolnak?

Ha a veszélyérzet magas, de a cselekvőképesség érzése alacsony, a „félelemkontroll" kerül előtérbe: a befogadó a saját szorongását próbálja csökkenteni, nem pedig a veszélyt. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy kerüli a témát, azt mondja: „ez engem úgysem érint", és nem jön el többé a foglalkozásokra.

Ha viszont a veszélyérzet és a cselekvőképesség érzése egyaránt magas, a „veszélykontroll" kerül előtérbe: a befogadó cselekedni kezd. Megjegyzi a szabályokat, begyakorolja az új viselkedésmintákat, és nagyobb valószínűséggel változtat a szokásain.

A számunkra levonható tanulság egyszerű és rendkívül gyakorlati. Ha az elveszített megtakarításokról, a deepfake videókról, a hangklónozásról és a csalások egyre kifinomultabb módszereiről beszélünk anélkül, hogy előtte megadnánk a résztvevőknek a cselekvőképesség érzését, sokan tehetetlennek érzik majd magukat, és mentálisan kikapcsolnak. Ha azonban először a kezükbe adjuk az eszközt – az Á-G-H szabályt, a „Ha..., akkor..." tervet vagy azt, hogy gyanú esetén kit hívjanak fel –, és csak ezután mutatjuk meg, milyen

helyzetekben segít mindez, akkor a magabiztosságuk nő, a motivációjuk pedig megerősödik.

Ezért minden foglalkozásunk ezt a logikát követi. Először megerősítjük a résztvevőket: „Vannak egyszerű eszközök, amelyek valóban segítenek." Ezután átadjuk az eszközt: az Á-G-H szabályt – Állj meg, Gondolkodj, Hívj fel valakit. Csak ezután mutatjuk be a veszélyeket és azok hátterét. Végül pedig együtt gyakoroljuk a tanultakat.

Építő jellegű nyelvezet

Az Ön által használt szavak közvetlenül befolyásolják, hogy a résztvevő megerősítve vagy megfélemlítve, tiszteletben tartva vagy lebecsülve, motiválva vagy elbizonytalanítva érzi-e magát.

A negatív üzenetek helyett pozitív megközelítést alkalmazunk. Ahelyett, hogy azt mondaná: „Ne hagyja magát becsapni!", mondja inkább: „Tanulja meg felismerni a csalók trükkjeit!" Ahelyett, hogy „az idősek könnyen csalás áldozatává válnak", mondja azt: „Az Ön élettapasztalata az egyik legnagyobb erőssége – építsünk rá együtt!" Ahelyett pedig, hogy „ne kattintson a gyanús linkekre", inkább így fogalmazzon: „Mielőtt rákattintana, ellenőrizze! Megmutatjuk, hogyan."

Egyszerű viselkedési szabályokat alkalmazunk. Harminc szó helyett hármat. A lengyel Z-Z-Z szabály magyar megfelelője az Á-G-H (Állj meg, Gondolkodj, Hívj fel valakit) szabály. Hasonló megközelítést alkalmaz az ausztrál „Stop. Check. Protect.", az amerikai „Pause. Reflect. Protect.", valamint az egyesült királyságbeli Take Five kampány „Stop. Challenge. Protect." üzenete is. Ezeknek a szabályoknak közös jellemzőjük, hogy egyszerű, könnyen felidézhető kapaszkodót adnak stresszhelyzetekre, amikor nincs idő hosszasan mérlegelni.

Az általánosságok helyett konkrét útmutatást adunk. A „Legyen óvatos az ismeretlen feladókkal!" túl általános ahhoz, hogy cselekvésre ösztönözzön. Ezzel szemben: „Ha SMS-t kap egy futárszolgálattól, pedig nem rendelt semmit, az nagy valószínűséggel csalás. Ne kattintson a linkre! Törölje az üzenetet, és ha szükséges, vegye fel a kapcsolatot a szolgáltatóval vagy kérjen segítséget egy megbízható személytől." Ez már egy konkrét, könnyen követhető útmutatás.

Végül alkalmazzuk a „ha..., akkor..." típusú cselekvési terveket. Peter Gollwitzer kutatásai és metaanalízisei azt mutatják, hogy ha valaki előre megfogalmazza, mit fog tenni egy adott helyzetben – „Ha X történik, akkor Y-t fogom tenni" –, jelentősen nagyobb valószínűséggel hajtja végre a kívánt cselekvést. Ez egyfajta mentális „parancsikont" alakít ki, amely automatikusan összekapcsolja a helyzetet a megfelelő reakcióval. A foglalkozásokon ezeket a cselekvési terveket a résztvevőkkel együtt fogalmazzuk meg. Például: „Ha valaki felhív, és azt mondja, hogy az unokám balesetet szenvedett, akkor azt mondom: »Ezt előbb ellenőriznem kell«, és bontom a hívást." Vagy: „Ha valaki telefonon banki azonosítókat, egyszer használatos kódot vagy bankkártyaadatokat kér tőlem, tudom, hogy csalásról van szó." Ezek nem szlogenek. Ezek előre begyakorolt reakciók.

Humor és történetek

A közvélekedés szerint a csalásmegelőzés komor téma. Félelem, veszteség, könnyek. A gyakorlat azonban azt mutatja, hogy azok a foglalkozások a legsikeresebbek, ahol a résztvevők nevetnek. Természetesen nem az áldozatokon, hanem a csalók abszurd módszerein, ügyetlen próbálkozásain vagy akár a saját, utólag már humorosan felidézhető helyzeteiken.

A humor hatékony, tudományosan is alátámasztott eszköz az idősekkel végzett munkában. Tíz kutatás metaanalízise kimutatta, hogy a humor jelentősen csökkenti a depresszió és a szorongás mértékét. A mi munkánkban azonban még egy fontos szerepe van: segít lebontani a tabukat. Ha a csalásokról lehet mosolyogva beszélni, akkor kevésbé válnak tabutémává. Ha pedig nem tabu, akkor könnyebb segítséget kérni és beszélni is róla.

A foglalkozásvezető önironikus humora különösen hatékony. „Majdnem én is bedőltem egy e-mailnek egy olyan lottónyereményről, amelyen soha nem is játszottam. Pedig én foglalkozom ezzel nap mint nap!" Ez az egyetlen mondat egyszerre három dolgot ér el: normalizálja a sebezhetőséget, lebontja a „szakértő" és a résztvevők közötti távolságot, valamint oldja a feszültséget.

Az emberek történetekből tanulnak a legjobban. Egy anonimizált, de valós történet valakiről, aki felismerte a csalást és megvédte magát, inspirációt ad, és azt az érzést erősíti, hogy ez bárkinek sikerülhet. Egy olyan történet pedig, amelyben valaki ugyan csalás áldozatává vált, de időben segítséget kért és sikerült megoldania a helyzetet, normalizálja ezt az élményt, és reményt ad a résztvevőknek.

2.8. Az ellenállás leküzdése

Az ellenállás természetes védekező reakció. Nem megtörni, figyelmen kívül hagyni vagy lebecsülni kell, hanem megérteni, tiszteletben tartani és türelmesen dolgozni vele.

Az ellenállás többféle formát ölthet, és mindegyik más megközelítést igényel.

„Ez engem nem érint." Ez a leggyakoribb reakció. Ne vitatkozzon. Ne mondja azt, hogy „dehogynem, a statisztikák szerint...". Inkább úgy mutassa be a tudást, mint amellyel másoknak is segíthet. „Lehet, hogy Önnek erre soha nem lesz szüksége, de a szomszédjának vagy egy családtagnak még jól jöhet. Legalább tudni fogja, mit tanácsoljon neki." Ezzel a résztvevőt a „veszélyeztetett személy" szerepéből a „segítő személy" szerepébe helyezi.

„Én már túl öreg vagyok ezekhez a számítógépekhez." Ez többnyire nem a technológiáról szól, hanem a saját kompetenciába vetett hit hiányáról. Mutassa meg, hogy nem számítógépeket tanít. „Ez a találkozó nem a számítógépekről szól. Arról szól, hogyan ne hagyjuk, hogy ellopják a pénzünket. Telefonon, a boltban, SMS-ben – számítógéppel vagy anélkül."

„Nincs időm." Ez sokszor valójában a megszégyenüléstől való félelmet takarja. Ne külön eseményt szervezzen, hanem kapcsolódjon egy már működő közösség programjához. Egy húszperces blokk egy nyugdíjasklub rendszeres találkozóján rendszerint jóval több résztvevőt vonz, mint egy külön meghirdetett workshop.

„Próbáltam, és nem sikerült." Ez a korábbi kudarcélmény hangja. Ismerje el. „Megértem. A mi találkozónk más lesz. Az Ön tempójában haladunk, és itt senkit nem vizsgáztatunk." Majd tegye hozzá: „Ha pedig úgy érzi, hogy ez mégsem Önnek való, bármikor nyugodtan dönthet úgy, hogy befejezi."

Ryan és Deci öndeterminációs elmélete három alapvető pszichológiai szükségletet azonosít, amelyek kielégítése erősen támogatja a belső motiváció kialakulását.

Autonómia: mindig biztosítson választási lehetőséget. „Kezdhetünk a telefonos csalásokkal vagy az internetes csalásokkal. Önöket melyik érdekli jobban?"

Kompetencia: teremtsen gyors sikerélményt. A résztvevő már az első tizenöt percben tanuljon meg valami olyat, amit korábban nem tudott. „Látják? Most már tudják, hogyan ismerhető fel egy hamis SMS. Ez mindössze néhány perc volt."

Kapcsolódás: építsen közösséget. „Mindannyian tudunk valamit, amiből a többiek is tanulhatnak."

Van még egy motiváló tényező, amelyet gyakran alábecsülünk: a család védelmezőjének szerepe. „Legyen Ön az a személy, akihez a családja tanácsért fordulhat, ha gyanús üzenetet kap!" Ez aktiválja a gondoskodó és a segítő szerepet. Az idős ember nem azért van itt, hogy megvédjék. Azért van itt, hogy képes legyen megvédeni saját magát és a szeretteit.

2.9. Munka a családdal

A család egyszerre a legfontosabb szövetséges és egy lehetséges veszélyforrás. Szövetséges, mert senkinek sincs akkora hatása egy idős emberre, mint a hozzátartozóinak. Ugyanakkor veszélyforrás is lehet, mert egy rossz reakció – a harag, a szemrehányás vagy az önállóság korlátozása – sokszor nagyobb lelki károkat okozhat, mint maga a csalás.

A kutatási eredmények tanulságosak. Amikor az idősek valóban csalási kísérlet áldozatává válnak, sok tekintetben megfontoltabban reagálnak, mint a fiatalabb korosztályok: harminchét százalékuk felhívja a bankját, szemben a középkorú felnőttek huszonnyolc és a fiatalok huszonhét százalékával. Az idősekben erős a felelősségtudat és a problémamegoldás iránti igény. Ugyanakkor egyre kevésbé hisznek abban, hogy eredményesen tudnak beszélni gyermekeikkel ezekről a veszélyekről. Ez arra utalhat, hogy korábban már

próbálkoztak, de nem érezték, hogy komolyan veszik őket, vagy attól tartanak, hogy nem fogják meghallgatni őket.

Üzenet az időseknek

A workshop egyik része szóljon kifejezetten a családon belüli kommunikációról. Ne általános tanácsokat adjon, hanem konkrét, azonnal alkalmazható eszközöket.

„A hozzátartozókkal való beszélgetés nem a gyengeség jele, hanem a bölcsességé." Ezt az üzenetet érdemes többször, különböző összefüggésekben is megismételni, mert a „nem akarom terhelni a gyerekeimet" gondolat rendkívül erősen él sok idősebb emberben.

A családi biztonsági jelszó egyszerű, mégis hatékony megoldás. A családtagok megbeszélnek egy olyan szót vagy kifejezést, amelyet csak ők ismernek. Ha valaki telefonon családtagnak adja ki magát, a hívott fél egyszerűen rákérdezhet erre a jelszóra. Ha a hívó nem tudja a választ, az erős figyelmeztető jel. A workshopon bátorítsuk a résztvevőket arra, hogy még aznap beszéljék meg ezt a családjukkal. Ez egy olyan „házi feladat", amely valóban növelheti a biztonságukat.

„Mesélje el, mit tanult ma!" Arra biztatjuk a résztvevőket, hogy a workshop végén legalább egy olyan dolgot osszanak meg valamelyik hozzátartozójukkal, amelyet aznap tanultak. Ennek kettős előnye van: segít megszilárdítani az új ismereteket, hiszen a tanultak továbbadásához előbb meg kell érteni őket, és a családtagok figyelmét is ráirányítja a csalások veszélyeire.

Üzenet a családoknak

Ha lehetősége van megszólítani az idősek felnőtt gyermekeit vagy unokáit – például külön tájékoztatón, a résztvevők által hazavitt

anyagokon keresztül vagy a közösségi médiában –, három fontos üzenetet érdemes átadnia.

Ne reagáljon dühvel! „Anyu, hogy lehettél ilyen!" – ez az a mondat, amely akár évekre lezárhatja a kommunikációt. Az az édesanya, aki ezt hallja, legközelebb valószínűleg nem fogja elmondani a lányának vagy a fiának, ha valami gyanús történik. Hallgatni fog – szégyenből, félelemből vagy bűntudatból. A hallgatás pedig pontosan az, amire a csalóknak szükségük van. A szemrehányás helyett mondja inkább: „Jól tetted, hogy szóltál. Nem a te hibád. Együtt megoldjuk."

Ne vegye át az irányítást! Ha elveszik az idős embertől a telefonját, a bankkártyáját vagy a bankszámlája feletti rendelkezés jogát, azzal könnyen megfoszthatják az önállóságától és a méltóságától. Rövid távon ez biztonságosabbnak tűnhet, hosszú távon azonban komoly lelki következményekkel járhat. Az az idős ember, aki elveszíti az élete feletti kontroll érzését, gyakran a saját kompetenciájába vetett hitét is elveszíti. Ez pedig a depresszió és az életminőség romlásának egyik fontos kockázati tényezője.

Legyen partner, ne őr! „Anya, telepítsük fel együtt ezt az alkalmazást, és megmutatom, hogyan ellenőrizheted, hogy egy üzenet valódi-e." Ez működik. „Anya, megtiltom, hogy internetezz." Ez nem működik. Az első megközelítés önállóságot és magabiztosságot épít. A második neheztelést és elszigetelődést szül.

A lengyelországi NASK „Generációk közötti iskola" programja, amelyben több mint ezerötszáz iskola vett részt, jól mutatja, hogy a generációk közötti kölcsönös tanulás mindkét fél számára előnyös. A fiatalabbak türelmet és empátiát tanulnak, az idősebbek pedig fejlesztik digitális készségeiket, miközben visszanyerik a cselekvőképességük érzését. Ez nem idealizmus, hanem egy olyan megközelítés, amelyet több mint ezer iskola gyakorlati tapasztalata támaszt alá.

2.10. Munka az idősotthonokban

Az idősotthonok jelentik munkánk egyik legnagyobb kihívását, ugyanakkor az egyik legfontosabb célcsoportot is. Nehéz terepet jelentenek, mert a lakók között sok a korlátozott mozgásképességű, a kognitív nehézségekkel élő vagy a családi kapcsolataiban elszigetelődött ember, és gyakran a technológiához való hozzáférésük is korlátozott. Ugyanakkor éppen ők vannak leginkább kitéve a telefonos csalásoknak és a személyes manipulációnak, miközben számukra a legnehezebb segítséget kérni vagy segítséghez jutni.

Az idősotthonokban megvalósított oktatási programokról készült szisztematikus áttekintések azt mutatják, hogy a hatékony beavatkozásoknak egyszerre több feltételnek is meg kell felelniük. Egyénre szabottnak, interaktívnak, folyamatosnak és világosan strukturáltnak kell lenniük, valamint szoros együttműködésben kell megvalósulniuk az intézmény munkatársaival. Az a külső program, amely ezeket a szempontokat figyelmen kívül hagyja, nagy valószínűséggel nem lesz eredményes, függetlenül attól, milyen jó minőségű tananyagokra épül.

Formátum

A foglalkozások időtartama legfeljebb harminc perc. Kognitív nehézségekkel élő résztvevők esetében inkább tizenöt–húsz perc. Nem azért, mert kevésbé becsüljük az idejüket, hanem mert a figyelem tartós fenntartásának képessége fiziológiai okokból korlátozott. Jobb három rövid foglalkozás, mint egy hosszú.

A csoport létszáma legfeljebb hat–nyolc fő legyen. Nagyobb csoportban nehezebb személyes kapcsolatot kialakítani, pedig az idősotthonokban az egyéni odafigyelés különösen fontos.

A foglalkozásokat hetente egy-két alkalommal érdemes megtartani, legalább négy héten keresztül. Az ismétlés fontosabb, mint az egyszerre átadott ismeretek mennyisége.

A foglalkozások helyszíne legyen ismerős a résztvevők számára: közösségi terem, étkező vagy nappali. Lehetőleg ne vigyük át őket új helyiségbe, mert a környezetváltozás bizonytalanságot vagy zavartságot okozhat.

Tartalom

A tartalomnak jóval egyszerűbbnek kell lennie annál, mint amit egy nyugdíjasklubban vagy amit más időseknek szóló képzéseken alkalmaznánk. Ne hat modulból álljon a program. Ne tartalmazzon tizenkét szimulációt. Ehelyett három-négy kulcsüzenetre építsünk, amelyeket minden alkalommal ugyanazokkal a szavakkal, ugyanabban a sorrendben ismétlünk meg.

Első üzenet: egyetlen hivatalos szerv vagy pénzügyi intézmény sem kér pénzt telefonon. Sem a rendőrség, sem a bank. Ha valaki telefonon pénzt kér, vagy sürgeti Önt, hogy utaljon, legyen gyanakvó.

Második üzenet: ha valaki azt mondja, hogy azonnal cselekednie kell, az mindig ok arra, hogy megálljon. A sürgetés a csalók egyik legfontosabb eszköze.

Harmadik üzenet: ha valami furcsának tűnik, szóljon az ápolónak, a gondozónak vagy a személyzet bármely tagjának. A gyanús helyzetek jelzése nem árulkodás, hanem felelősségteljes viselkedés.

Negyedik üzenet: senkinek sincs joga az Ön beleegyezése nélkül elvenni a pénzét. Akkor sem, ha hivatalos személynek mondja magát. Akkor sem, ha egyenruhát visel. Akkor sem, ha kedves és megnyerő.

Ez a négy üzenet nagy betűkkel és jól látható piktogramokkal kerüljön ki a közösségi terem falára. Minden foglalkozás elején és végén ismételjük át őket, a két foglalkozás között pedig a személyzet is rendszeresen erősítse meg ezeket az üzeneteket.

Anyagok

Az anyagok lehetőség szerint egyszerre több érzékszervre hassanak. Használjunk nagy, legalább 18 pontos betűméretet, jól látható színes illusztrációkat és következetesen ismétlődő grafikai szimbólumokat. Készítsünk kézbe vehető segédanyagokat is: nyomtatott forgatókönyveket, a telefon mellé kihelyezhető szabálykártyákat vagy a készülékre ragasztható matricákat „STOP! Gondolkodj!" felirattal.

Súlyosabb kognitív nehézségekkel élő résztvevők számára használjunk tapintható, nagyméretű, élénk színű és jól körülhatárolt formákat tartalmazó segédanyagokat.

Együttműködés a személyzettel

Az intézmény gondozóival, ápolóival és szociális munkásaival való együttműködés nélkül egy külső oktatási program aligha lehet eredményes. A személyzet nap mint nap a lakókkal dolgozik, mi viszont legfeljebb hetente egy-két alkalommal vagyunk jelen.

A foglalkozás előtt: találkozzunk a személyzettel. Mutassuk be a célokat, a módszereket és a felhasznált anyagokat. Közösen válasszuk ki azokat a lakókat, akik részt tudnak venni a foglalkozásokon, és egyeztessük, hogy a személyzet mely tagja lesz jelen, illetve milyen szerepet vállal.

A foglalkozás alatt: legalább egy olyan munkatárs jelenléte szükséges, aki jól ismeri a lakókat, szükség esetén segíteni tud a

nehezebb helyzetek kezelésében, és a foglalkozások közötti időszakban is megerősíti a legfontosabb üzeneteket.

A foglalkozás után: tartsunk rövid megbeszélést a személyzettel. Beszéljük át, mi működött jól, min érdemes változtatni, kik igényeltek több támogatást, majd adjuk át azokat az anyagokat, amelyek segítik az üzenetek mindennapi megerősítését.

A méltóság kérdése

Ezt érdemes egyértelműen kimondani, mert egyes gondozási intézményekben még ma is előfordul, hogy a lakókkal nem partnerként, hanem inkább ellátottként vagy feladatként bánnak. Feladatunk nem az intézmény működésének megváltoztatása – erre nincs felhatalmazásunk, és néhány látogatás alatt ez nem is lenne reális cél. A mi felelősségünk az, hogy jelenlétünk során minden lakóval tisztelettel bánjunk: felnőtt, kompetens emberként, akinek joga van a tájékoztatáshoz és az őt érintő döntésekben való részvételhez.

Magázzuk őket, és „úrnak", illetve „asszonynak" szólítjuk őket. Minden tevékenység előtt kérjünk engedélyt. Ne kommentáljuk a kognitív nehézségekből fakadó viselkedést. Ne javítsuk ki őket feleslegesen. Ne siettessük őket. Ne beszéljünk hangosabban a szükségesnél.

És ne feledjük: az idősotthon sok lakója számára a látogatásunk lehet az egyetlen új emberi találkozás az adott héten. Lehet, hogy mi vagyunk az egyetlen intézményen kívülről érkező ember, aki leül melléjük, figyel rájuk, és azt mondja: „Szeretném meghallgatni Önt."

3. FEJEZET: MŰHELYMUNKA LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE

3.1. A mindent eldöntő előkészületek

Egyetlen workshop sem kezdődhet megfelelő előkészítés nélkül és itt nem csupán a prezentáció elkészítésére vagy az anyagok kinyomtatására gondolunk, bár ezek is fontosak. Ennél mélyebb előkészítésre van szükség: annak a csoportnak a megismerésére, amellyel dolgozni fogunk.

Ehhez nincs szükség formális kérdőívekre vagy kutatásokra. Egyetlen beszélgetés is elegendő valakivel, aki jól ismeri a csoportot: a nyugdíjasklub vezetőjével, a könyvtárossal, a művelődési ház munkatársával, a szociális munkással vagy az idősotthon gondozójával. A következő egyszerű kérdésekre adott válaszok jelentősen befolyásolhatják a foglalkozás felépítését.

Hányan lesznek? Ez kulcsfontosságú, mert egy nyolcfős csoport egészen más dinamikát igényel, mint egy húszfős. Kisebb csoportban minden résztvevőt be lehet vonni a szimulációkba. Nagyobb létszám esetén érdemes párokban vagy kisebb csoportokban dolgozni.

Milyen életkorúak a résztvevők? A hatvanas éveikben járók és a nyolcvanas éveikben járók között jelentős különbségek lehetnek a

tempó, a módszerek és a tartalom tekintetében. Ne tekintsük a „szeniorokat" egységes csoportnak.

Használnak internetet és okostelefont? Ez segít kiválasztani a megfelelő modulokat. Ha a résztvevők használnak mobilbankot, érdemes beszélni a hamis banki oldalakról és az SMS-alapú adathalászatról. Ha senkinek nincs okostelefonja, a telefonos és a személyes csalásokra helyezzük a hangsúlyt.

Van-e valakinek hallás-, látás- vagy mozgásszervi korlátozottsága? Ez meghatározza a logisztikát: a betűméretet, a terem berendezését, a hangerőt és szükség esetén az indukciós hurok használatát.

Volt-e már valakinek személyes tapasztalata csalással kapcsolatban? Ez talán a legfontosabb kérdés, ugyanakkor gyakran a legnehezebb megválaszolni. Ha tudjuk, hogy a csoportban van olyan résztvevő, aki korábban csalás áldozata lett, felkészülhetünk az esetleges érzelmi reakciókra, és elkerülhetjük a szerencsétlen megfogalmazásokat.

Öt kérdés a csoport megismeréséhez

Öt szűrőkérdés

Az első foglalkozás elején, még a szakmai tartalom előtt érdemes feltenni a csoportnak öt rövid kérdést. Nem kérdőív formájában, nem papíron, nem formálisan. Inkább beszélgetésként, kötetlenül, egy kávé mellett.

Első kérdés: Kapott-e valaki Önök közül az elmúlt hónapokban gyanús üzenetet vagy telefont? Ez a kérdés két dolgot ér el egyszerre: képet ad arról, mennyire van kitéve a csoport a veszélyeknek, és azonnal normalizálja a témát, mivel várhatóan többen fogják felemelni a kezüket, mint gondolná.

Második kérdés: Használnak-e internetbankot vagy banki alkalmazást a telefonjukon? Ez segít felosztani a csoportot „digitálisakra" és „analógokra", és lehetővé teszi a tartalom testreszabását.

Harmadik kérdés: Van-e valaki, akit felhívhatnak, ha valami gyanúsnak tűnik? Valaki, akinél „ellenőrizhetik" a helyzetet? Ez a kérdés a társas támogatásra irányul. Ha a csoportban vannak olyanok, akiknek nincs senkijük, prioritássá válik a hálózatépítés, a Biztonsági Körök kialakítása.

Negyedik kérdés: Előfordult-e már Önökkel, hogy rákattintottak egy „banktól" vagy „hivataltól" érkező SMS-ben vagy e-mailben található linkre? Ez az adathalászattal szembeni viselkedési kitettséget méri. Sokan mondanak majd igent, és ez jó alkalom arra, hogy kijelentse: „Ez teljesen természetes. Pontosan ezért vagyunk itt."

Ötödik kérdés: Inkább magabiztosnak vagy inkább bizonytalannak érzik magukat az internet és a telefon használata közben? Ez lehetővé teszi a tempó és az érzelmi támogatás mértékének beállítását.

A kérdésekre adott válaszokat ne rögzítse személyes adatokkal együtt. Ne töltsön ki űrlapokat. Ezek kizárólag Önt szolgálják, hogy tudja, hogyan vezesse a foglalkozást. Iránytűként kezelje őket, ne pedig kérdőívként.

3.2. A terem, amely azt sugallja: „Itt biztonságban vagy"

A terem kialakítása és elrendezése gyakran többet üzen, mint az első mondatok. Az a résztvevő, aki egy világos, barátságos helyiségbe lép be, ahol kávéillat fogadja, és a székek félkörben vannak elrendezve,

egészen más élménnyel kezdi a foglalkozást, mint az, aki egy sorokba rendezett székekkel, vetítővászonnal és hideg neonvilágítással berendezett konferenciaterembe érkezik.

Elrendezés

Az U alakú vagy félkörös elrendezés az egyetlen elfogadható megoldás. Nem túlzok. A 2025-ös lengyel kutatások kimutatták, hogy a szeniorok közel hetven százaléka pontosan ezt az elrendezést részesíti előnyben, mégpedig alapos okkal. A félkörív lehetővé teszi a szemkontaktust az összes résztvevő között, ami a beszélgetés alapfeltétele. Megkönnyíti a szájról olvasók dolgát, mert látják a foglalkozásvezető és a többi résztvevő arcát. Nem választja szét a teret „színpadra" és „nézőtérre", nem alakít ki előadó-hallgató viszonyt, hanem egy olyan csoportkapcsolatot hoz létre, amelyben a foglalkozásvezető a csoport egyik tagja, még ha sajátos szerepe is van.

Soha ne használjunk színházi széksorokat. Ez az előadás dinamikája, mi pedig nem előadást tartunk. Kerüljük az „íróasztal melletti" vagy „tárgyalóasztal körüli" elrendezést is. Ezek iskolára vagy hivatalra emlékeztetnek, és az idősekkel való munka során mindkét asszociáció nemkívánatos.

A székeknek stabilnak, karfásnak és szabványos magasságúnak kell lenniük. A karfa nem luxus: sok idős embernek támasztékra van szüksége a felálláshoz. A székek közötti távolság legalább kilencven centiméter legyen, hogy a bottal, járókerettel vagy kerekesszékkel közlekedők szabadon mozoghassanak.

Akusztika

Az U alakú vagy félkörös elrendezés az ajánlott megoldás. A 2025-ös lengyel kutatások kimutatták, hogy az idősebbek közel hetven százaléka ezt a teremelrendezést részesíti előnyben, mégpedig

jó okkal. A félkör lehetővé teszi, hogy minden résztvevő lássa egymást, ami a valódi beszélgetés egyik alapfeltétele. Megkönnyíti a szájról olvasók dolgát is, hiszen jól látják a foglalkozásvezető és a többi résztvevő arcát. Emellett nem osztja ketté a teret „színpadra" és „nézőtérre", nem alakít ki előadó–hallgató viszonyt, hanem olyan csoporthelyzetet teremt, amelyben a foglalkozásvezető is a kör része, még ha sajátos szerepet tölt is be.

Kerüljük a színházi széksorokat. Az ilyen elrendezés előadásokhoz illik, mi azonban nem előadást tartunk. Ugyancsak érdemes elkerülni a tárgyalóasztal körüli vagy tantermi elrendezést. Ezek sokakban az iskola vagy a hivatal élményét idézik fel, ami nem segíti a biztonságos, kötetlen légkör kialakulását.

A székek legyenek stabilak, karfával ellátottak és megfelelő magasságúak. A karfa nem kényelmi szempont, hanem sok résztvevő számára nélkülözhetetlen támasz a felálláshoz. A székek között legalább kilencven centiméteres távolságot hagyjunk, hogy a bottal, járókerettel vagy kerekesszékkel közlekedők is biztonságosan tudjanak mozogni.

Világítás

Az öregedő szemnek kétszer-háromszor több fényre van szüksége, mint egy húszéves ember szemének. A munkaterületeken az ötszáz lux vagy annál nagyobb megvilágítás tekinthető ajánlott minimumnak. A gyakorlatban ez egyszerűen annyit jelent: kapcsoljon fel minden lámpát a teremben. Húzza el a függönyöket, kivéve, ha a közvetlen napsütés zavarja a résztvevőket. Kerülje a sötét helyiségeket akkor is, ha prezentációt vetít, mert ilyenkor az idősebb résztvevők nehezebben látják a nyomtatott anyagokat, a foglalkozásvezető arcát és a saját jegyzeteiket.

Hőmérséklet és komfort

Az ideális hőmérséklet huszonegy és huszonhárom Celsius-fok között van. Ne legyen se túl meleg, se túl hideg. Fontos a mosdó akadálymentes megközelíthetősége, valamint az ivóvíz folyamatos biztosítása. És végül egy olyan elem, amely nem pusztán logisztikai kérdés, hanem a légkörteremtés része: a kávé, a tea és néhány aprósütemény. A vendéglátás nem luxus, hanem a bizalomépítés egyik eszköze. A kávészünetben gyakran fontosabb beszélgetések zajlanak, mint magán a foglalkozáson.

3.3. A foglalkozásvezető, avagy milyennek kell lennie

A 2025-ös lengyel kvalitatív kutatások során arról kérdezték az időseket, mitől lesz valaki jó foglalkozásvezető. A válaszok meglepően egységesek voltak. Négy tulajdonság jelent meg újra és újra, függetlenül a régiótól, az iskolai végzettségtől vagy a résztvevők korábbi tapasztalataitól: az empátia, a türelem, a humor és a hitelesség.

Önnek nem kell kiberbiztonsági szakértőnek lennie. Nem kell doktori címmel rendelkeznie. Nem kell tudnia programozni, és nem kell pontosan értenie a blokklánc működését sem. Szeretnie kell az embereket, tudnia kell figyelni, képesnek kell lennie nevetni önmagán, és készen kell állnia arra, hogy kimondja: „Nem tudom, de utánanézek.”

Facilitátor, nem előadó

Ez egy alapvető különbség, amely meghatározza az egész foglalkozás szemléletét. Az előadó elöl áll és beszél, a résztvevők pedig ülnek és hallgatják. A facilitátor ezzel szemben olyan tanulási folyamatot vezet, amelyben a résztvevők közösen fedezik fel az új ismereteket.

A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy Ön nem áll elöl, és nem beszél kilencven percen keresztül. Kérdéseket tesz fel. Gyakorlatokat vezet. Moderálja a beszélgetéseket. Rövid történeteket mesél. Példákat mutat. És mindenekelőtt: figyel. Ideális esetben a foglalkozásvezető az idő legfeljebb negyven százalékában beszél. A fennmaradó idő a résztvevők aktivitásáé: páros beszélgetéseké, szimulációké, gyakorlati feladatoké, kérdéseké és tapasztalatmegosztásé.

Ez az arány sok foglalkozásvezető számára elsőre szokatlannak tűnhet, különösen azoknak, akik nagy tudással rendelkeznek, és természetes módon szeretnék azt átadni. A felnőttképzéssel kapcsolatos kutatások azonban következetesen azt mutatják, hogy az aktív részvétel jóval hatékonyabb, mint a passzív hallgatás. A szeniorok esetében pedig – akiknek a figyelmi kapacitása az életkor előrehaladtával fokozatosan csökken – a hosszú monológ szinte biztosan a figyelem elvesztéséhez vezet.

Társtréner

Ideális esetben minden foglalkozáson két ember vesz részt foglalkozásvezetőként. Ez nem luxus, hanem olyan alapvető feltétel, amelyet három okból is javaslunk.

Először is, a társtréner segít a gyakorlatok során. Amikor a csoport párokban vagy kisebb csoportokban dolgozik, egyetlen foglalkozásvezető nem tud egyszerre minden résztvevőnek segítséget nyújtani. A társtréner a csoportok között jár, válaszol a kérdésekre, segít a feladatokban, és támogatja azokat, akik elakadnak.

Másodszor, a társtréner folyamatosan figyeli a csoportot. Amíg Ön a foglalkozást vezeti, figyelme elsősorban a tartalomra, az időkeretre és a következő feladatra irányul. A társtréner viszont észreveszi azt is, ami könnyen elkerülheti a figyelmét: azt, aki már nem követi a beszélgetést, azt, aki elérzékenyült és támogatásra szorul, vagy azt, aki szeretne megszólalni, de még nem meri megtenni.

Harmadszor, a társtréner érzelmi biztonsági hálót is jelent. Ha egy résztvevő sírva fakad, ki szeretne menni a teremből, vagy négyszemközt szeretné elmondani a történetét, a társtréner tud vele foglalkozni, miközben Ön folytatja a foglalkozást. Enélkül nehéz helyzetbe kerül: vagy a krízisben lévő résztvevőre figyel, és közben magára hagyja a csoportot, vagy folytatja a foglalkozást, miközben a segítségre szoruló ember támogatás nélkül marad.

Az idősotthonokban tartott foglalkozások esetében a második foglalkozásvezető jelenléte különösen fontos.

3.4. A foglalkozás felépítése: az üdvözléstől a búcsúig

Az alábbi forgatókönyv egy keretet ad a foglalkozás vezetéséhez, nem pedig egy előre megírt szövegkönyvet. Az itt leírtakat mindig az adott csoporthoz, a helyszínhez és az adott helyzethez kell igazítani. A keret mégis fontos, mert biztonságot és jól követhető struktúrát ad. A kutatások szerint a szeniorok akkor tanulnak a leghatékonyabban, ha a foglalkozások világosan felépítettek és kiszámítható szerkezetet követnek.

0–10. perc: üdvözlés és bemelegítés

Üdvözölje a résztvevőket, mutatkozzon be, és emlékeztesse őket az alapvető szabályokra („Ez nem vizsga. Semmit nem kell megjegyezniük. Ha pedig valami nem világos, kérdezzenek bátran."). Röviden ismertesse a találkozó menetét, hogy mindenki tudja, mire számíthat. Ezután következzen egy rövid bemelegítő gyakorlat, amely oldja a feszültséget, megtöri a jeget és természetes módon vezeti be a témát.

Működő bemelegítő gyakorlatok:

„Az év detektívje" egy egyszerű feladat. A képernyőn vagy nagy méretben kinyomtatva mutasson két képernyőképet: egy valódi banki oldalt és annak hamis másolatát. A pároknak egy percük van eldönteni, melyik a hamis. Ezután közösen beszéljék meg, milyen jelek alapján döntöttek. A gyakorlat már az első percekben sikerélményt ad a résztvevőknek – a legtöbben helyesen felismerik a hamis oldalt –, és természetes módon vezeti át a csoportot a workshop témájára.

A „Két igazság, egy csalás" során három ajánlatot mutat be: kettő valódi, egy pedig hamis. A résztvevők párokban beszélik meg, melyik lehet a csalás, és megindokolják a döntésüket. A gyakorlat természetes módon irányítja rá a figyelmet a figyelmeztető jelekre.

„Emlékeznek egy ilyen hívásra?" – tegye fel ezt a nyitott kérdést a csoportnak. Ki kapott az elmúlt hónapokban gyanús telefont, SMS-t vagy e-mailt? A válaszok jól mutatják, mennyire érinti a résztvevőket a téma, miközben az élmény azonnal normalizálódik, hiszen várhatóan többen is jelentkeznek.

10–20. perc: az eszköz

Ez a foglalkozás egyik kulcsfontosságú része. Az „először erősíts, aztán figyelmeztess" elvét követve először egy egyszerű, könnyen alkalmazható eszközt adunk a résztvevők kezébe, és csak ezután beszélünk a fenyegetésekről.

Á-G-H szabály: Állj meg. Gondolkodj. Hívj fel valakit. Három egyszerű lépés, amelyet a résztvevők stresszhelyzetben is alkalmazni tudnak anélkül, hogy kézikönyvet kellene keresniük vagy bonyolult szabályokat kellene felidézniük.

Írja fel a szabályt nagy betűkkel a flipchartra. Ismételje el háromszor. Kérje meg a résztvevőket, hogy mondják el Önnel együtt. Adjon mindenkinek egy nyomtatott kártyát is, amelyet hazavihetnek.

Ezután közösen fogalmazzák meg az első „ha..., akkor..." szándékot. A foglalkozásvezető így szól: „Beszéljük meg, mit tennénk, ha valaki felhívna bennünket, és azt mondaná, hogy az unokánkat baleset érte." A résztvevők megfogalmazzák saját válaszaikat, a foglalkozásvezető pedig segít azok pontosításában: „Ha valaki ilyen hírrel hív fel, akkor azt mondom: »Utána kell járnom a dolognak«, majd leteszem a telefont. Ezután én magam hívom fel az unokámat a már ismert telefonszámán."

A „ha..., akkor..." szándék ezzel megszületett, elhangzott és rögzült. Gollwitzer kutatásai szerint az ilyen módon megfogalmazott szándékok mentális „rövid utakat" hoznak létre: stresszhelyzetben gyorsabban aktiválódnak, mint az általános ismeretek vagy a spontán döntések.

20–45. perc: tartalmi rész

Válasszon egyetlen fő témát a foglalkozáshoz. Ne hármat. Ne ötöt. Csak egyet. Például a telefonos csalásokat, a hamis SMS-eket, a hamis befektetéseket vagy a termékbemutatókat és a házaló kereskedelmet.

Egyetlen alaposan feldolgozott téma sokkal többet ér, mint öt, amelyet csak felületesen érintenek.

A témát egy valós, anonimizált történeten keresztül mutassa be. Ne definíciókkal vagy statisztikákkal kezdjen – bár ezeknek is lehet helyük később –, hanem egy történettel. „Egy asszony a megyénkből kapott egy ilyen telefonhívást…" Ezután mutasson egy konkrét példát: egy hamis SMS-t, egy telefonbeszélgetés rövid forgatókönyvét vagy egy hamis hirdetés képernyőképét. Lépésről lépésre mutassa be a csalás mechanizmusát: mit tesz a csaló, milyen sorrendben, milyen érzelmeket próbál kiváltani, és miért működik ez a módszer.

Mindezt azonban hibáztatás nélkül tegye. Ez nem arról szól, hogy „hogyan dőlnek be az emberek", hanem arról, hogy „milyen technikákat alkalmaznak a bűnözők".

Mutassa be az adott csalástípus három-öt legfontosabb figyelmeztető jelét. Ne huszonötöt, csak a legfontosabbakat. Például: „Ha a bank hívja, és kéri a jelszavát, akkor nem a bank hívja." „Ha egy SMS linket tartalmaz, de Ön nem rendelt semmit, akkor nem a futár ír." „Ha valaki garantált profitot ígér, az csalás, mert garantált hozam nem létezik."

45–55. perc: szünet

Legyen kávé, tea és néhány aprósütemény. Ne rövidítse le a szünetet. Ne mondja azt, hogy „Menjünk gyorsan tovább, mert még sok minden vár ránk." A szünet a workshop szerves része. Ilyenkor történnek azok a beszélgetések, amelyeket nem lehet megtervezni vagy kikényszeríteni: valaki odalép Önhöz egy fontos kérdéssel, valaki négyszemközt szeretne beszélni, valaki pedig megoszt egy történetet, amely gazdagíthatja a foglalkozás második felét. Legyen elérhető. Maradjon az emberek között, ne a laptopja mögött.

55–75. perc: gyakorlati feladat

Ez az a pillanat, amikor a tudás készséggé válik. Enélkül a workshop csupán előadás marad – az előadás pedig bővítheti az ismereteket, de nem változtatja meg a viselkedést.

Két fő lehetőség közül választhat. Az első a csalásszimuláció (ezt a fejezet későbbi részében részletesen ismertetjük). A második a gyakorlati tréning: egy weboldal címének közös ellenőrzése a nagy képernyőn, egy gyanús SMS közös bejelentése, egy erős jelszó közös létrehozása vagy a tranzakciós limitek közös beállítása a mobilbanki alkalmazásban.

E szakasz három kulcsfontosságú alapelve a következő. A résztvevő maga végzi el a feladatot, nem pedig azt figyeli, ahogy Ön bemutatja. A résztvevőnek joga van bármelyik gyakorlatot indoklás nélkül visszautasítani. A résztvevőt a próbálkozásért jutalmazzuk, nem az eredményért. „Nagyszerű, hogy megpróbálta! Ez nem volt könnyű, de sikerült megcsinálnia."

75–85. perc: összefoglalás

Ismételje meg a foglalkozás három kulcsüzenetét. Ne tízet. Hármat. Tíz üzenetet senki sem tud megjegyezni egyetlen alkalom után. Hármat viszont igen, ha elég világosan és következetesen ismétli meg őket.

Ossza ki a hazavihető anyagokat: az Á-G-H szabályt tartalmazó kártyát, az Eszkalációs Kártyát (amely lépésről lépésre bemutatja, mit kell tenni csalás gyanúja esetén), valamint a kapcsolati listát és a fontos telefonszámokat. A nyomtatott anyagok a memória horgonyai. A hűtőre kitett Á-G-H kártya nap mint nap emlékeztet a szabályra, a telefon mellett tartott Eszkalációs Kártya pedig útmutatást adhat egy krízishelyzetben.

Kérdezze meg a résztvevőket: „Mire fognak a leginkább emlékezni a mai találkozóból?” Ez a kérdés nem vizsga, hanem annak megerősítését szolgálja, ami a leginkább megragadta a résztvevőket. Önnek pedig értékes visszajelzést ad: ha a legtöbben ugyanazt említik, tudhatja, hogy az üzenet célba ért.

85–90. perc: búcsú

Köszönje meg a részvételt. Harangozza be a következő találkozót, ha van ilyen tervben. Adja meg az elérhetőségét, és maradjon ott kötetlen beszélgetésre, ameddig szükséges.

3.5. Csalásszimulációk: a módszertan szíve

A szimuláció az egyik leghatékonyabb, általunk ismert módszer a csalásmegelőzési oktatásban. Ez nem csupán vélemény, hanem több független forrásból származó tudományos bizonyítékon alapuló következtetés.

Az Eva Mazalová által kidolgozott, kétszázhatvan fős kísérleti és kontrollcsoport bevonásával tesztelt cseh „Nedáme se” program kimutatta, hogy a szimulációs képzésben részt vevő idősek több mint kétszer óvatosabbak és több mint kétszer aktívabbak voltak az idegenek elutasításában, mint a kontrollcsoport tagjai. Ez az egyetlen olyan, Európában értékelt program, amely nemcsak a tudást, hanem a viselkedésre gyakorolt hatást is mérte – az eredmények pedig egyértelműek.

Az inokulációs elmélet (védőoltás-elmélet) magyarázatot ad arra, miért működik ez a módszer. Ahogyan a védőoltás a kórokozó legyengített változatának teszi ki a szervezetet az immunrendszer

felkészítése érdekében, úgy a szimuláció is a manipuláció „legyengített" változatával szembesíti a résztvevőt a pszichológiai ellenálló képesség fejlesztése érdekében. Az az agy, amely egyszer már biztonságos környezetben „átélt" egy csalási kísérletet, a valós helyzetben is gyorsabban ismeri fel azt. Banas és Rains 54 tanulmányt felölelő metaanalízise megerősítette az inokulációs megközelítés hatékonyságát a meggyőzéssel szembeni ellenállás kialakításában.

A „Bad News" nevű prebunking-játékot – többek között lengyel nyelven – több mint ötezer résztvevővel tesztelték, és a manipulációval szembeni fogékonyság jelentős csökkenését mutatták ki, kortól, nemtől és iskolai végzettségtől függetlenül. Egy 2025-ös, a ROLESafe-modellen alapuló, százhetvennégy résztvevővel végzett kutatás három szerepkört hasonlított össze a szimulációk során: a „közvetlen résztvevőt" (aki maga megy keresztül a szimuláción), a „segítőt" (aki segít valakinek) és a „megfigyelőt" (aki figyelemmel kíséri a folyamatot). Mindhárom szerepkör előnyökkel járt, de a „segítő" szerepe erősítette leginkább a cselekvőképesség érzését. Ez számunkra kulcsfontosságú információ: a szimulációk során mindig mindhárom szerepkört felkínáljuk.

Hogyan vezessük a szimulációt

A szimuláció előtt: teremtse meg a biztonságos kereteket. Ennek világosnak és egyértelműnek kell lennie: „Ez egy gyakorlat, nem valódi helyzet. A cél az, hogy közösen gyakoroljuk a helyes reagálást. A hibázás természetes, sőt kívánatos, hiszen a hibákból tanulhatunk a legtöbbet." Kérjen beleegyezést, és kínálja fel a három szerepkört: a közvetlen résztvevő, a segítő és a megfigyelő szerepét. Senkit sem kényszerítünk a közvetlen résztvevő szerepére. A megfigyelés is tanulás.

Röviden vázolja fel a helyzetet: „Képzeljük el, hogy Mária asszony otthon ül, és megcsörren a telefonja. A vonal túlsó végén lévő

személy azt mondja, hogy a banktól keresi, mert valaki megpróbált hozzáférni Mária asszony bankszámlájához. Én fogom játszani a banki ügyintézőt. Mária asszony próbáljon meg úgy reagálni, ahogyan a való életben tenné. A csoport többi tagja figyel, és feljegyzi, milyen figyelmeztető jeleket észlelt."

A szimuláció alatt: a forgatókönyv három-öt percig tartson, ne tovább. A foglalkozásvezető vagy a társtréner alakítja a csalót. Életszerű nyelvezetet és technikákat alkalmaz (időnyomás, tekintélyre hivatkozás, érzelmi nyomás), de nem viszi túlzásba az intenzitást, mert a cél a tanulás, nem a stressz kiváltása. Ne javítsa ki a résztvevőt a szimuláció közben. Még ha „be is dől" a csalásnak, az is rendben van, mert később lesz miről beszélni.

A szimuláció után (ez a legfontosabb rész): a megbeszélés három szakaszban történik.

Érzelmi szakasz: „Hogy érezte magát?" Ez a kérdés teret ad a résztvevőnek az átélt érzelmek megfogalmazására. Sokan azt fogják mondani: „ideges voltam", „nyomást éreztem", „nem tudtam, mit mondjak". Pontosan ezt keressük, hiszen ugyanezek az érzelmek kísérik a valódi csalásokat is.

Elemzési szakasz: „Milyen figyelmeztető jeleket vettek észre? Mi az, aminek gyanút kellett volna keltenie?" Itt vonja be a megfigyelőket. Gyűjtse össze a válaszokat, egészítse ki, majd foglalja össze őket.

Alkalmazási szakasz: „Mit tennénk valós helyzetben? Lépésről lépésre." Itt fogalmazza meg a csoporttal közösen a „ha..., akkor..." szándékot: „Ha valaki felhív, azt mondja, hogy a banktól telefonál, és kéri a jelszavamat, akkor..."

Tartalmi biztonsági irányelvek

A forgatókönyvek a csalások felismerésének mechanizmusait mutatják be, nem pedig bűncselekmények elkövetését segítő „szövegkönyveket" nyújtanak. Ez fontos különbségtétel. A foglalkozásvezető a csaló szerepében nem ad meg valós banki adatokat, nem említ valódi intézményneveket, és nem használ létező számlaszámokat vagy személyes azonosítókat. A forgatókönyvek oktatási anyagként nyilvánosan elérhetők, de a hangsúly a felismerésen és a megfelelő reagáláson van, nem pedig a támadási technikák bemutatásán.

Tizenkét szimuláció gyűjteménye

Az ODYSSEY keretében egy tizenkét forgatókönyvből álló gyűjteményt dolgoztunk ki három nehézségi szinten, amelyeket a negyedik fejezetben részletezünk. Az 1. szint egyértelmű jeleket és egyszerű döntési helyzeteket tartalmaz a kezdő csoportok számára. A 2. szint vegyes jeleket és érzelmi nyomást alkalmaz azoknak a csoportoknak, amelyek már túl vannak az első workshopon. A 3. szint magas hitelességű helyzeteket mutat be: hívószám-hamisítást (spoofing), deepfake hangot és többlépcsős manipulációt a haladó csoportok és a booster foglalkozások számára.

A tizenkét téma a csalások teljes spektrumát lefedi: csomaghoz kapcsolódó ráfizetésről szóló SMS, „banki alkalmazott" hívása, unokázós csalás, hamis befektetés, hatósági személynek való kiadás, hamis webáruház, szerelmi csalás, hamis műszaki szerviz, termékbemutató, hamis jótékonysági gyűjtés, üzenetküldő alkalmazás fiókjának feltörése, futáros csalás és rendőrös csalás. Egy foglalkozásra egy vagy két forgatókönyvet válasszon, ne többet.

3.6. Amikor valaki elérzékenyül

A csalásokról szóló beszélgetések érzelmeket váltanak ki. Ez elkerülhetetlen, és bizonyos mértékig kívánatos is, hiszen azt jelenti, hogy valódi kérdéseket érintünk. Ugyanakkor felkészültséget igényel, mert egy felkészületlen foglalkozásvezető, aki mások erős érzelmeivel szembesül, könnyen több kárt okozhat, mint hasznot.

Mire számíthatunk?

Lesznek, akik a forgatókönyvben egy olyan helyzetre ismernek rá, amelyet már átéltek. Talán nem mondják ki nyíltan, de látni fogja rajtuk: megfeszülő arcvonások, elforduló tekintet, ökölbe szorított kéz. Mások dühösek lesznek magukra: „Miért nem tudtam ezt korábban?" Lesznek, akik kimennek majd a teremből, mert az érzelmeik túl erőssé válnak. És lesznek olyanok is, akik elmesélnek egy olyan történetet, amelyet korábban még soha senkinek nem mondtak el, mert ebben a helyiségben érzik először, hogy szégyenkezés nélkül megtehetik.

Ezeknek a reakcióknak mindegyike természetes. Mindegyik annak a jele, hogy az Ön munkájának van értelme. De mindegyik megfelelő választ igényel az Ön részéről.

Protokoll

Ha valaki sír: ne hagyja figyelmen kívül, de ne is tegye a csoport figyelmének középpontjába. A társtréner halkan odamegy, papír zsebkendőt és vizet kínál, majd leül mellé. A foglalkozásvezető folytatja a munkát, de normalizálja a helyzetet: „Látom, hogy ez a téma felkavaró. Ez teljesen természetes, és azt mutatja, hogy fontos kérdésről van szó." Ha az illető ki akar menni, a társtréner kimegy vele. Ha maradni szeretne, a társtréner mellette marad.

Ha valaki el akarja mesélni a történetét: hagyja, mert ez fontos. De gazdálkodjon az idővel, mert ha egy személy húsz percig beszél, a csoport többi tagja elveszíti a koncentrációját. „Köszönöm, hogy elmondta ezt nekünk. Javasolhatom, hogy térjünk vissza erre a foglalkozás után? Szeretnék Önnel nyugodtan elbeszélgetni erről." Ez tisztelet a beszélő felé (személyes figyelmet ígér neki), és tisztelet a csoport többi tagja iránt is (folytatja a programot).

Ha valaki kimegy a teremből: ne állítsa meg, és ne menjen rögtön utána. A társtréner egy kis idő elteltével ellenőrizze, hogy az illető jól van-e. Néha valakinek egyszerűen csak egy kis egyedüllétre van szüksége az érzelmeivel. Néha pedig megerősítésre, hogy joga van visszatérni.

Amit soha ne tegyen: ne diagnosztizáljon (Ön nem terapeuta). Ne becsülje le a veszteséget („Hát, ez csak pénz, az egészség a fontosabb."). Ne adjon terápiás tanácsokat. Ne ígérje azt, hogy „minden rendben lesz". Kínáljon helyette elérhetőségeket szaksegítséghez: lelkisegély-szolgálat, pszichológiai tanácsadó központ vagy az amerikai AARP-hez hasonló segélyvonalak.

A workshop után

Rövid debriefing (megbeszélés) a társtrénerrel. Öt perc. „Hogy érzed magad? Mi volt nehéz? Van valami, amit legközelebb másképp kellene csinálnunk?" Ez nem luxus, hanem a segítő munka alapvető higiéniájának része. A csalásokról szóló workshopok vezetése érzelmileg megterhelő lehet, mert mások érzelmeit is magunkba szívjuk. A megbeszélés lehetővé teszi, hogy ezeket „letegyük", mielőtt hazamennénk.

3.7. Alkalmazkodás a fogyatékossággal élőkhöz

Az alapelv egyszerű: tervezzen mindenki számára, és igazodjon az egyéni igényekhez. Nem arról van szó, hogy „speciális" workshop-változatokat kellene létrehozni „speciális" résztvevők számára. Hanem arról, hogy az alapkoncepciónak már kezdettől fogva elég rugalmasnak kell lennie ahhoz, hogy befogadja a különféle igényeket.

Halláskárosodás

Álljon szemben a résztvevőkkel. Beszéljen érthetően, de ne kiabáljon (a kiabálás eltorzítja a beszédhangokat és az artikulációt). Ismételje meg a kérdéseket, mielőtt válaszolna rájuk. Használjon vizuális segédeszközöket: kinyomtatott napirendet, flipchartot és nagy betűméretű diákat. Használjon hordozható indukciós hurkot, ha rendelkezésre áll. Kerülje a letakart szájjal való beszédet (például maszkban vagy a szája elé tett kézzel).

Látássérülés

Minden nyomtatott anyag esetében használjon legalább 16 pontos betűméretet. Alkalmazzon erős kontrasztot: fekete szöveget fehér vagy világossárga háttéren. Használjon talpatlan (sans-serif) betűtípust (Arial, Calibri, Verdana), mert a talpas betűk gyengébb látás esetén nehezebben olvashatók. Szóban is ismertessen mindent, amit a kivetítőn mutat. Legyen a teremben nagyító azok számára, akiknek szükségük van rá.

Mozgáskorlátozottság

A terem lehetőleg a földszinten legyen, vagy legyen megközelíthető lifttel. Maradjon legalább kilencven centiméternyi hely a székek és a bútorok között. Minden gyakorlat legyen elvégezhető ülő helyzetben. Az anyagok legyenek karnyújtásnyira, ne a terem túlsó végében lévő asztalon.

Enyhe kognitív zavarok

Egyszerre csak egy utasítást adjon. Haladjon lassú tempóban. Ismételje gyakran a kulcsüzeneteket. Nyitott kérdések helyett használjon igen/nem formátumú kérdéseket. Alkalmazzon „buddy" (segítőtárs) rendszert, amelyben minden kognitív zavarral küzdő résztvevő mellett van egy segítő személy. Ne alkalmazzon nyilvános tesztelést. Kerülje az olyan kérdéseket, amelyek szembesíthetik a résztvevőket saját kognitív nehézségeikkel. Tartson rövidebb foglalkozásokat (legfeljebb negyvenöt percig). És legyen rendkívül türelmes.

Akadálymentesítési audit

Az ODYSSEY minden anyaga akadálymentesítési auditon esik át. Az ellenőrző lista a következőket tartalmazza: legalább 4,5:1 kontrasztarány a normál szövegnél és legalább 3:1 a nagyobb méretű szövegnél; legalább 16 pontos, talpatlan betűtípus; legalább másfeles sorköz; egyszerű, B1 szintű nyelvezet; a kulcsfontosságú anyagok hangváltozata (feliratozott és audionarrációval ellátott videók); a szöveget támogató piktogramok; nagy betűmérettel készült, hangulatjeleket használó értékelő kérdőívek a számskálák helyett; valamint billentyűzetről és képernyőolvasóval is elérhető online felület.

Az akadálymentesség nem csupán egy jó program kiegészítő eleme. Ez alapvető feltétel: nélküle még a legjobb tartalom is haszontalan marad a célcsoport jelentős része számára.

4. FEJEZET: ESZKÖZÖK ÉS ANYAGOK

4.1. Online platform

Az odyssey-project.eu oldalon található oktatási platform a központi felület, ahonnan a projekt összes digitális erőforrása elérhető. Hat modulból álló tanfolyamot, oktatóvideókat, interaktív feladatokat, egy gyakran ismételt kérdések szekciót és az eseményekkel kapcsolatos aktuális információkat tartalmaz. Három nyelven érhető el: magyarul, angolul és lengyelül. Nem igényel regisztrációt. Nem igényel bejelentkezést. Nem igényel semmilyen személyes adat megadását. Elég csak megnyitni az oldalt.

Kifejezetten idősek számára tervezték: nagy betűméret, egyszerű felület, magas kontraszt, hirdetésmentesség, felugró ablakok nélkül. Az oldal WordPress-alapú, ami garantálja az egyszerű frissítést és a projekt lezárása utáni fenntarthatóságot. A finanszírozási időszak végét követően is aktív marad, mivel a fenntartási költségei minimálisak.

A platform nem helyettesíti a workshopot, hanem kiegészíti azt. A foglalkozáson a foglalkozásvezető kivetít egy kiválasztott leckét vagy videót, hogy a résztvevők lássák, hogyan néz ki az oldal, és hogyan kell rajta navigálni. Megmutatja azt is, hogyan lehet belépni az oldalra (a cím kézi beírásával, nem pedig egy linkre kattintva, hiszen arra tanítjuk a résztvevőket, hogy ne kattintsanak ismeretlen linkekre). „Házi feladatot" is javasol, amely természetesen nem kötelező: „Ha

van kedvük, ezen a héten látogassanak el az oldalra, és nézzék meg az első videót. De nem muszáj."

A workshop után a platform lehetőséget biztosít a saját tempóban történő tanulás folytatására. Az idős ember visszatérhet a leckékhez, újra megnézheti a videókat, és elvégezheti a gyakorlatokat. Megmutathatja a platformot az unokájának is: „Nézd, ezt használjuk a találkozóinkon." Ez az a pillanat, amikor az idős ember mentorrá válik, nem pedig tanuló marad.

4.2. Oktatóvideók

Tíz oktatóvideó három nyelven, elérhető a platformon és a YouTube-on. Rövidek, öt–tíz percesek, mivel a kutatások megerősítik, hogy a hosszabb videóknál az idősebb nézők figyelme könnyebben elkalandozik. Valós forgatókönyvek alapján készült dramatizált jeleneteket mutatnak be színészek közreműködésével, lassú tempóban, világos narrációval és egyértelmű útmutatásokkal.

Miért videók, és miért nem csak nyomtatott anyagok? Egy, a rangos Nature (Scientific Reports) folyóiratban megjelent 2025-ös kutatás különböző csalásmegelőzési oktatási formák hatékonyságát hasonlította össze. A videók minden vizsgált szempontból jelentősen felülmúlták a kizárólag szöveges oktatási formákat: a csalások felismerésében, az eljárások megjegyzésében és a megfelelő reagálással kapcsolatos magabiztosságban. Az idősek számára a videók további előnnyel is járnak: multimodálisak. Egyszerre veszik igénybe a látást és a hallást, ami kompenzálhatja az egyik érzékszerv esetleges korlátait.

A workshopon a videó szolgálhat a foglalkozás indításaként (a probléma bemutatása), vitaindítóként (állítsa meg a videót, és

kérdezze meg: „Mit kellene most tennie?"), vagy ismétlő eszközként (a booster foglalkozáson). Az internetkapcsolattal nem rendelkező intézmények számára a videók USB-meghajtón is elérhetők, amelyeket a nyomtatott anyagokkal együtt juttatunk el hozzájuk.

4.3. Nyomtatott anyagok

Az idősek jelentős része számára a nyomtatott anyag az egyetlen olyan tudáshordozó, amelyet magukkal visznek. A nyomtatott anyag azonban a digitálisan aktív idősek számára is fontos, egyfajta „emlékezeti horgonyként". A vezetékes telefon mellé kifüggesztett, az Á-G-H szabályt tartalmazó kártya. A pénztárcában tartott ellenőrző lista. A hűtőre mágnessel rögzített szórólap a segélyhívó számokkal. Ezek azok az anyagok, amelyek krízishelyzetben is működnek, amikor az agy a stressz és az érzelmek hatása alatt áll, és már nem emlékszik arra, amit három héttel korábban hallott a workshopon, de látja a falon lévő papírt.

Az ODYSSEY nyomtatott anyagainak tervezési elvei az idősek olvashatóságával kapcsolatos kutatásokon és az akadálymentesítéssel foglalkozó szervezetek ajánlásain alapulnak. Legalább 14 pontos betűméret, de még jobb a 16 pontos. Talpatlan betűtípus: Arial, Calibri vagy Verdana, mivel a talpas betűtípusok (például a Times New Roman) gyengülő látás mellett nehezebben olvashatók. Legalább másfeles sorköz. Balra zárt igazítás, soha nem sorkizárt, mert a szavak közötti egyenetlen távolság megnehezíti az olvasást. Magas kontraszt: fekete vagy sötétkék szöveg fehér vagy világos krémszínű háttéren. Rövid mondatok. Egy pontban csak egy utasítás. A cselekvést jelző színes ikonok: zöld „tedd meg" ikon, piros „ne tedd" ikon. A5-ös vagy A4-es formátum. Matt papír, nem fényes, mert a fényes papír tükröződik, és mesterséges fényben nehezebbé teszi az olvasást.

4.4. A tanfolyam hat modulja

Az ODYSSEY tanfolyam hat modulból áll, amelyek mindegyike önálló foglalkozásként is megtartható, vagy más modulokkal kombinálva sorozatként is megvalósítható. A gyakorlatban ritkán tartjuk meg mind a hat modult ugyanazzal a csoporttal. A modulokat a harmadik fejezetben ismertetett csoportfelmérés alapján választjuk ki.

1. modul: Ismerje fel a csalást

Ez a prioritást élvező modul. Ha csak egy modulra van ideje, válassza ezt. Tartalma: a leggyakoribb csalások tipológiája (telefonos, SMS-alapú, internetes, közvetlen), az univerzális figyelmeztető jelek, az Á-G-H szabály, a „Ha..., akkor..." szándék megfogalmazása és gyakorlati felismerési feladatok. Ez az alap, amelyre az összes többi modul épül.

2. modul: Biztonságban a világhálón

Az első és második csoportba tartozó szeniorok számára. Tartalma: erős jelszavak létrehozása és kezelése, a kétfaktoros hitelesítés (mi az, hogyan kell bekapcsolni, miért fontos), az okostelefon biztonsága (frissítések, alkalmazásengedélyek, képernyőzár), a közösségi média adatvédelmi beállításai, valamint a fake news és a deepfake felismerése.

3. modul: Digitális pénzügyek

Az online bankolást használó szeniorok számára. Tartalma: biztonságos bejelentkezés (a cím ellenőrzése, SSL-lakat, soha ne linken keresztül), átutalások és limitek, BLIK- (lengyelországi azonnali fizetési rendszer) és kártyás fizetés (mikor biztonságos, mikor kockázatos), biztonságos online vásárlás (az eladó ellenőrzése, védett fizetési módok), valamint a hamis banki oldalak felismerése.

4. modul: Kezelje a pénzét

Szélesebb pénzügyi kontextus. Tartalma: egyszerű költségvetés-tervezési módszerek (mivel azok az idősek, akik jobban kontrollálják a pénzügyeiket, gyorsabban észreveszik a jogosulatlan tranzakciókat), olyan pénzügyi csapdák, mint a gyorshitelek és az MLM-típusú rendszerek, valamint a fogyasztói jogok, különös tekintettel a szerződéstől való elállás jogára és a termékbemutatókon elkövetett csalásokra.

5. modul: Digitális eszközök

Azon idősek számára, akik szeretnének e-szolgáltatásokat igénybe venni. Tartalma: e-közigazgatás (Ügyfélkapu+, DÁP – Digitális Állampolgárság Program, valamint a magyarorszag.hu szolgáltatásai), e-egészségügy (EESZT, EgészségAblak, e-recept), a mesterséges intelligencia közérthető bemutatása, valamint annak ismertetése, hogyan használják azt ki a csalók (hangklónozás, deepfake, chatbotok).

6. modul: Magabiztosság

Egyfajta „puha” modul, de rendkívül fontos. Tartalma: a technológiától való félelem leküzdése, a kompetenciaépítés apró sikereken keresztül, a generációk közötti szolidaritás (hogyan beszélgessünk az unokákkal a technológiáról, és hogyan tanuljunk

egymástól), valamint az idős ember szerepe a családi biztonság mentoraként – nem „védelmezett" személyként, hanem olyan emberként, aki maga is védelmet nyújt.

Kontextusmátrix

Nem minden csoportnak van szüksége minden modulra. Az ODYSSEY-nél kontextusmátrixot alkalmazunk, amely segít kiválasztani az adott célcsoporthoz legjobban illeszkedő modulokat.

Az időseknek szóló egyetemi és ismeretterjesztő programok, valamint a digitálisan aktív idősek számára: 1–3. modul, teljes szimuláció, kilencvenperces foglalkozás. Nyugdíjasklubok és művelődési házak számára: 1. és 6. modul, könnyedebb formátumban, hatvan–kilencven percben. Faluházak, asszonykörök és helyi civil szervezetek számára: az 1. modul, a telefonos és offline csalásokra összpontosítva, negyvenöt–hatvan percben, hangsúlyt fektetve a nyomtatott anyagokra. Idősek otthonai számára: radikálisan leegyszerűsített 1. modul, húsz–harminc perc, több érzékszervre ható módszerekkel, a személyzet aktív bevonásával. Egyházi közösségek számára: az 1. modul harmincperces, kötetlen beszélgetés formájában, lehetőleg egy közösségi alkalomhoz kapcsolódva. Könyvtárak számára: 1–3. modul, számítógépes hozzáféréssel, a „megmutatom, együtt kipróbáljuk" módszerrel.

4.5. Eszkalációs kártya

Mi ez, és miért jött létre?

A módszertan kidolgozása során végzett összehasonlító elemzésünk – amelyben az ODYSSEY-t vetettük össze a meglévő módszerekkel (például a magyar KiberPajzs kezdeményezéssel, a banki erős ügyfél-hitelesítési (SCA) eljárásokkal, a Take Five és az AARP

kampányokkal, valamint az Erasmus+ programokkal, mint a DiSC, a CYBERUP vagy az UpSenior) – rávilágított egy kulcsfontosságú hiányosságra. Az Á-G-H szabály kiváló „megállási pont". Azt mondja: állj meg. De mi történjen ezután? Kit hívjon fel? Milyen sorrendben? Mit tegyen, ha már megadta az adatait? Hogyan rögzítse a bizonyítékokat?

A következő lépésekre vonatkozó konkrét protokoll nélkül az a résztvevő, aki az Á-G-H szabályt követve megállt, végül felhívhatja a csaló által megadott telefonszámot (mert csak arra emlékezett), elmulaszthatja a bizonyítékok rögzítését (mert senki nem mondta neki, hogy képernyőképet kell készítenie), bizonytalan lehet abban, mikor a bankot és mikor a rendőrséget keresse, vagy nem jelenti a „majdnem incidenst", elszalasztva ezzel a lehetőséget, hogy segítsen megelőzni mások megkárosítását.

Az Eszkalációs kártya ezt a hiányt pótolja. Ez egy kézzelfogható eszköz, amelyet a résztvevő hazavisz, és amely lépésről lépésre megmutatja, mit tegyen, ha csalásra gyanakszik.

Formátum

Laminált, A5-ös méretű kártya (elég nagy ahhoz, hogy jól olvasható legyen, ugyanakkor elfér a telefon mellett). Legalább 16 pontos betűméret. A szöveget támogató piktogramok. Két útvonal az előlapon. Hely a személyes telefonszámok beírására a hátlapon.

„A" útvonal: gyanakszom, de nem adtam meg adatokat és nem utaltam pénzt

1. lépés, STOP: szakítsa meg a kapcsolatot! Ne kattintson semmilyen linkre! Ne telepítsen semmilyen alkalmazást! Ne adjon meg semmilyen kódot, jelszót vagy számot.

2. lépés, RÖGZÍTSE A BIZONYÍTÉKOKAT: készítsen képernyőképet (ha tud), vagy írja fel egy papírra a hívó telefonszámát, az üzenet tartalmát, a dátumot és az időpontot

3. lépés, JELENTSE: ha gyanús weboldalról, e-mailről vagy online csalásról van szó, jelentse az nki.gov.hu oldalon. Ha gyanús befektetési ajánlatot kapott, ellenőrizze, hogy a szolgáltató szerepel-e az MNB figyelmeztető listáján.

4. lépés, ELLENŐRIZZE: ha az üzenet állítólag egy banktól, hivataltól vagy más intézménytől érkezett, hívja fel az intézményt egy olyan telefonszámon, amelyet Ön ismer. Keresse meg a bankkártyán, a hivatalos weboldalon vagy a szerződésében. Soha ne hívja vissza a gyanús üzenetben megadott számot.

„B" útvonal: megadtam az adataimat vagy pénzt utaltam

1. lépés, AZONNAL HÍVJA A BANKOT: hívja fel a bankkártyán található telefonszámot. Mondja: „Gyanítom, hogy csalás áldozata lettem." Kérje a bankkártya letiltását, az elektronikus banki hozzáférés felfüggesztését, és – ha lehetséges – a tranzakció leállítását.

2. lépés, JELENTSE AZ INCIDENST: jelentse az esetet az nki.gov.hu oldalon, és írja le, mi történt, illetve milyen adatokat adott meg.

3. lépés, RENDŐRSÉG: sürgős esetben hívja a 112-t, vagy tegyen feljelentést a rendőrségen. Vigye magával a bizonyítékokat (képernyőképek, telefonszámok, dátumok).

4. lépés, HA TERMÉKBEMUTATÓRÓL VAGY ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT SZERZŐDÉSRŐL VAN SZÓ: forduljon a területileg illetékes békéltető testülethez vagy a

fogyasztóvédelmi hatósághoz. Ne feledje: főszabály szerint 14 napos indokolás nélküli elállási jog illeti meg.

5. lépés, CSALÁDI RIASZTÁS: szóljon egy közeli hozzátartozójának. Együtt döntsék el, szükség van-e további biztonsági intézkedésekre (jelszavak megváltoztatása, személyazonosító okmányok pótlása vagy letiltása, bankszámla fokozott figyelése).

A kártya hátoldala: az én számaim

Kézzel kitöltendő mezők: „Az én bankom (a bankkártyán található telefonszám)", „Az én közeli hozzátartozóm", „Segélyhívó: 112", „Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet: nki.gov.hu", „KiberPajzs: kiberpajzs.hu", „MNB figyelmeztetések: mnb.hu/figyelmeztetesek", „Családi biztonsági jelszavunk".

Lengyel változat:

egy ehhez hasonló kártya a helyi elérhetőségekkel: a bank telefonszáma (a bankkártyán szereplő szám), rendőrség, nemzeti kiberbiztonsági központ, fogyasztóvédelmi hatóság és a családi biztonsági jelszó.

A „majdnem-incidens" protokoll

Ez egy olyan innováció, amelyre különösen büszkék vagyunk. A legtöbb oktatási program azt tanítja: „mit tegyél, ha áldozattá válsz". Mi ezen felül azt is megtanítjuk: „mit tegyél, ha felismered a csalási kísérletet és időben megszakítod azt".

Miért fontos ez? Mert a gyanús esetek bejelentése segíti a kiberbiztonsági szervezetek és a hatóságok munkáját, hozzájárul a csalási kampányok gyorsabb felismeréséhez, valamint a csaló

weboldalak és egyéb online visszaélések elleni fellépéshez. Emellett a „majdnem incidensek" bejelentése normalizálja a védekező magatartást: ez nem „fölösleges felhajtás", hanem felelősségteljes állampolgári magatartás. Az ODYSSEY résztvevőitől érkező bejelentések számának növekedése a program eredményességének egyik közvetett mutatója is lehet, hiszen azt jelzi, hogy a résztvevők tudatosabban reagálnak a csalási kísérletekre.

A workshopon ezt konkrétan gyakoroljuk: „Ön kapott egy ilyen SMS-t. Tudjuk, hogy ez csalás. Most nézzük meg együtt, hogyan lehet bejelenteni az esetet az NKI felületén, illetve hogyan lehet ellenőrizni az információkat a KiberPajzs oldalán." Két perc. A résztvevő olyan készséggel távozik a foglalkozásról, amelyet legközelebb is alkalmazni tud, ha gyanús üzenetet kap.

4.6. Tizenkét szimuláció három nehézségi szinten

A szimulációk teljes gyűjteményét az A. melléklet tartalmazza. Itt a felépítést és a logikát mutatjuk be. Minden forgatókönyv négy elemből áll: a helyzet leírása, a felismerendő figyelmeztető jelek (vörös zászlók), a biztonságos reakció és a résztvevőkkel közösen megfogalmazandó „Ha..., akkor..." szándék.

A tizenkét téma a csalások teljes spektrumát lefedi, amelyekkel az idősek találkozhatnak.

1. szimuláció, „Sürgős csomagpótdíj" (SMS): három szinten, az egyszerű, linket tartalmazó SMS-től (1. szint), a link nélküli, visszahívást kérő SMS-en át (2. szint), egészen az áldozat kiszivárgott lakcímadatait tartalmazó SMS-ig (3. szint).

2. szimuláció, „Banki alkalmazott" (telefon): a jelszó kérésétől (1. szint), a távoli hozzáférés telepítésére irányuló kérésen át (2. szint), a banki hívószám-hamisításig (spoofing) és a professzionális nyelvhasználatig (3. szint). A 3. szint kulcsszabálya: „A hívószám hazudhat."

3. szimuláció, „Bajban az unoka" (telefon): a klasszikus érzelmi zsarolástól (1. szint), az azonnali átutalás kérésén át (2. szint, ahol a kulcsüzenet így hangzik: „A telefonon kért azonnali átutalás mindig gyanús. Mindig ellenőrizze!"), egészen az audió deepfake-ig, ahol a hang a valódi unokáéval szinte teljesen megegyezik (3. szint). Itt lép be a családi biztonsági jelszó szabálya.

4. szimuláció, „Hamis befektetés": a „garantált profitot" ígérő hirdetéstől (1. szint), a regisztrációs űrlapon végigkísérő „tanácsadón" át (2. szint), a bankvezetőt ábrázoló deepfake videóig és a hamis befektetési felületig (3. szint).

5. szimuláció, „Hivatalos szervnek való kiadás": az „adótartozásról" szóló SMS-től (1. szint), a személyes adatok (például adóazonosító jel) bekérésén át (2. szint), a DÁP- vagy Ügyfélkapu+-bejelentkezési oldalhoz megtévesztően hasonló hamis felületig (3. szint).

6. szimuláció, „Hamis webáruház": a túl szép, hogy igaz legyen ártól (1. szint), a platformon kívüli utalás erőltetésén át (2. szint), a hamis banki bejelentkezési űrlapig (3. szint).

7. szimuláció, „Szerelmi csalás": az egyheti ismeretség utáni pénzkéréstől (1. szint), a „közös befektetésen" át (2. szint), egészen a családtól való több hónapos elszigetelésig (3. szint).

8. szimuláció, „Hamis technikai szerviz": a felugró „vírus" ablaktól (1. szint), a távoli hozzáférés kérésén át (2. szint), a számítógép átvételéig és a kódok követeléséig (3. szint).

9. szimuláció, „Ingyenes vizsgálat termékbemutatón”: az ingyenes vizsgálattal egybekötött értékesítéstől (1. szint), a pénzügyi adatok bekérésén át (2. szint), egészen az előre egyeztetett otthoni látogatásig (3. szint).

10. szimuláció, „Hamis adománygyűjtés”: a sürgető adománykéréstől (1. szint), a gyanús fizetési felületen át (2. szint), a valódi tragédiák kihasználásáig (3. szint). Kulcsszabály: „Minél erősebbek az érzelmek, annál nagyobb szükség van az ellenőrzésre.”

11. szimuláció, „Üzenetküldő fiók feltörése”: a „küldd el a kódot” kéréstől (1. szint), a hitelesnek tűnő megkeresésen át (2. szint), egészen több fiók tömeges átvételéig (3. szint).

12. szimuláció, „Futárnak vagy rendőrnek kiadva magát”: a pénzt kérő „rendőrtől” (1. szint, kulcsszabály: „A rendőrség nem kér pénzt. Soha.”), a több szereplőt felvonultató, többlépcsős manipuláción át (2. szint), az akár egy órán át tartó, érzelmi zsarolással teli manipulációig (3. szint).

4.7. Foglalkozások közötti mikrointervenciók

A kutatások következetesen azt mutatják, hogy az egyszeri képzések ugyan bővítik az ismereteket, de csak korlátozott hatással vannak a viselkedésre. Ez egy alapvető probléma, amellyel minden oktatási program szembesül. Az ember tudással és jó szándékkal távozik a workshopról, majd három hét múlva visszatér a régi szokásaihoz, mert az újaknak nem volt idejük megszilárdulni.

Az időbeli elosztás hatásának (a kognitív pszichológiában spacing effect) lényege, hogy az időközönként ismételt információkra jobban emlékszünk, mint az egyszerre átadottakra. Ami különösen fontos: ez a hatás az életkor előrehaladtával is megmarad. Ez azt jelenti, hogy a workshopok közötti rendszeres, rövid emlékeztetők ugyanolyan fontosak lehetnek, mint maguk a foglalkozások.

Az ODYSSEY projektben a mikrointervenciók három formáját alkalmazzuk.

Emlékeztető SMS-ek

A foglalkozások között hetente egyszer, a follow-up időszakban kéthetente egyszer. Kulcsszabály: az SMS-ek nem tartalmaznak linkeket. Ez alapvető fontosságú, mivel arra tanítjuk az időseket, hogy ne kattintsanak az SMS-ben érkező linkekre. Az üzeneteinknek összhangban kell lenniük azzal, amit tanítunk.

Tíz kész szöveg: „Á-G-H: Állj meg. Van ennek értelme? Hívjon fel egy ismert számot. ODYSSEY projekt." „Ne telepítsen alkalmazást az ügyintéző kérésére. Ha valaki sürgeti, szakítsa meg a beszélgetést." „Linket tartalmazó SMS? Ne kattintson rá. Ellenőrizze az üzenetet, mielőtt bármit tenne." „Biztos és sürgős befektetés = figyelmeztető jel (vörös zászló). Álljon meg, és beszélje meg egy hozzátartozójával." „Termékbemutató vagy kirándulás: ne írjon alá és ne fizessen nyomás alatt. Van ideje a döntésre." „A banktól senki nem fogja telefonon kérni a jelszavát vagy az egyszer használatos kódját. Ha mégis kérik, az csalás." „Ha valaki telefonon azonnali átutalást kér, mindig ellenőrizze, hogy valóban kivel beszél." „A telefonszám hazudhat (spoofing). Bontsa a vonalat, majd Ön hívja vissza a bankot egy ismert telefonszámon." „Minél erősebb érzelmeket kelt egy üzenet, annál inkább meg kell állnia." „Csalási kísérlet áldozatává vált? Vegye fel a kapcsolatot a bankjával, és jelentse az esetet az nki.gov.hu oldalon."

Nyomtatott Csalási Riasztások

Rövid, A6-os formátumú kártyák a térségben megjelent legújabb csalástípusokról. Az idősklubokban, a művelődési házakban, a könyvtárakban, a gyógyszertárakban és más közösségi helyszíneken terjesztve. Havonta frissítve a Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet, a KiberPajzs és a rendőrség tájékoztatásai alapján. Ez nem hírlevél. Ez egy egyoldalas kártya egyetlen üzenettel, egyetlen illusztrációval és egyetlen konkrét tanáccsal.

Heti minigyakorlatok

A Biztonsági Körök (az ötödik fejezetben leírtak szerint) és azon foglalkozásvezetők számára, akik rendszeresen találkoznak a résztvevőkkel. Rövid, önállóan elvégezhető vagy a következő találkozón közösen megbeszélhető feladatok.

1. hét: „Ellenőrizze, tudja-e a bankkártyáján szereplő hívószámot. Fel van írva valahová?” 2. hét: „Kérje meg az unokáját vagy a lányát, hogy közösen határozzanak meg egy családi biztonsági jelszót.” 3. hét: „Ha legközelebb gyanús SMS-t kap, ne kattintson a benne található linkre. Beszéljék meg a következő találkozón, milyen jelekből ismerte fel a csalási kísérletet.” 4. hét: „Ellenőrizze, hogy a böngészője mutatja-e a lakat ikont a banki oldal mellett. Mutassa meg a szomszédjának is.”

4.8. „Hamis offline ajánlatok” modul

Sok oktatási program az internetes csalásokra összpontosít, mert azok nagyobb médiavisszhangot kapnak, és könnyebb őket diákon bemutatni. A fogyasztóvédelmi szabályok ugyanakkor olyan konkrét

mechanizmusokat és jogi sajátosságokat tartalmaznak az offline csalásokkal kapcsolatban, amelyeket az időseknek ismerniük kell. Az unokázós csaláshoz sem kell internet. Sem egy termékbemutatóhoz. Sem egy álügyintézőhöz.

Ez a modul három dimenziót ötvöz: a jogtudatosságot, az asszertivitást és a gyors döntési ellenőrző listákat.

Jogi dimenzió: a fogyasztóvédelmi szabályok különleges védelmet biztosítanak az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén. A fogyasztónak joga van az ilyen szerződéstől tizennégy napon belül indokolás nélkül elállni. Ugyanakkor vannak kivételek, amelyeket az időseknek ismerniük kell. Ha például a fogyasztó maga kezdeményezi az otthoni látogatást, bizonyos esetekben eltérő szabályok érvényesülhetnek. Ez különösen kockázatos helyzet, mert a csalók gyakran igyekeznek elérni, hogy az idős ember maga hívja meg őket.

Az asszertivitás dimenziója: az elutasítás egyszerű kifejezéseinek gyakorlása párokban. „Semmit nem írok alá a helyszínen." „Ma nem fizetek, átgondolom a döntést." „Kérem az írásos dokumentumokat, hogy hazavihessem őket." „Ezt meg kell beszélnem a családommal." És végül a „Köszönöm, nem", annyiszor ismételve, ahányszor szükséges. Ez az „elakadt lemez" technika: ugyanaz az üzenet, nyugodtan ismételve, eszkaláció és magyarázkodás nélkül.

Mini-ellenőrző lista egy elvihető A6-os kártyán: nem írok alá a helyszínen; ma nem fizetek; kérem a dokumentumokat; a sürgetés figyelmeztető jel; tizennégy napom van az elállásra; ha én hívtam meg valakit az otthonomba, különösen óvatos vagyok; fogyasztóvédelmi tájékoztatás: fogyasztovedelem.kormany.hu.

5. FEJEZET: HOGYAN TOVÁBB?

5.1. Follow-up: egy workshop nem elég

Ha ennek a módszertannak csak egyetlen üzenete lehetne, valószínűleg éppen ez lenne: egy workshop nem elég. Nem azért, mert a workshop rossz. Hanem azért, mert az emberi agy nem így működik. Az emlékezetet és a tanulást vizsgáló évtizedes kutatásokból tudjuk, hogy az egyszerre átadott információk – még ha érthetők és figyelemfelkeltők is – hetek alatt elhalványulnak, ha nem erősítjük meg őket. A csalások kontextusában ez a törvényszerűség konkrét, mérhető következményekkel jár: a kiberbiztonsági képzések viselkedésre gyakorolt hatásáról készült metaanalízisek következetesen azt mutatják, hogy a tudás a képzés után nő, de a viselkedés lassabban változik, és gyorsabban visszatér a korábbi mintákhoz.

Ezért az ODYSSEY a follow-upot a módszertan szerves részeként, nem pedig választható kiegészítőként kezeli. Az ütemezés a következő.

Egy héttel a workshop után: rövid telefonhívás vagy SMS: „Beválnak a tanácsok?", és az Á-G-H szabály felidézése. Ez nem értékelés. Ez a kapcsolat fenntartása és egy jelzés, hogy valaki odafigyel a résztvevőre.

Egy hónappal a workshop után: harminc-negyvenöt perces booster foglalkozás. A kulcsszabályok átismétlése, de új példákon keresztül, mivel a csalások világa hónapról hónapra változik. Rövid kérdőív három kérdéssel: „Történt valami gyanús a találkozónk óta?", „Alkalmazta-e valamelyik tanult módszert?", „Miről szeretne beszélni legközelebb?" És egy új gyakorlati feladat.

Három hónappal a workshop után: értékelő follow-up. Megkeresés a résztvevők véletlenszerűen kiválasztott csoportjával (körülbelül harminc százalékukkal), a tudás gyakorlati alkalmazására vonatkozó kérdésekkel. Ez az a pillanat, amikor ellenőrizzük, hogy a tudás átült-e a viselkedésbe. A mérés részletei az értékelésről szóló alfejezetben találhatók.

Folyamatosan: havi Csalási Riasztások, amelyeket a már meglévő csatornákon keresztül terjesztünk: idősklubokban, művelődési házakban, könyvtárakban, gyógyszertárakban és egyházi közösségekben. Egyetlen A6-os lap egyetlen üzenettel a legújabb fenyegetésről.

Ez az ütemterv reális a kis léptékű Erasmus+ projektek költségvetéséhez. Nem igényel plusz utazási költséget, termet vagy külön anyagokat. Egyetlen dolgot igényel: következetességet.

5.2. Biztonsági Körök

A workshopról a közösségre

A legtartósabb hatást akkor érjük el, ha a résztvevők már nem csupán résztvevők, hanem egy közösség tagjaivá válnak. Amikor a workshop véget ér, de a beszélgetések folytatódnak. Amikor az emberek nem azért találkoznak, mert valaki programot szervezett nekik, hanem mert maguk akarják.

Ez nem utópia. Ez egy olyan modell, amely nagy léptékben működik az Egyesült Királyságban. A Friends Against Scams, a National Trading Standards programja több mint ötszázezer embert képzett ki, akik elkötelezték magukat a csalásokkal kapcsolatos tudatosság növelése mellett saját közösségükben. Egy független értékelés a program révén elért megtakarításokat több mint ötvenegymillió fontra becsülte. Ezek nem hipotetikus megtakarítások. Ez olyan pénz, amelyet az emberek nem veszítettek el, mert valaki a környezetükben eleget tudott ahhoz, hogy azt mondja: „Ne adja meg ezt a számot! Ez csalás."

Az idősek körében működő kortárssegítő programokról szóló negyvenöt tanulmány áttekintése kimutatta, hogy az ilyen támogatás pozitív hatással van az életminőségre, az önbizalomra és a pszichológiai ellenálló képességre. Ez azt jelenti, hogy a Biztonsági Körök nemcsak a csalásmegelőzés eszközeként működnek, hanem a mentális egészség megőrzését is szolgálják. Azok az idősek, akik rendszeresen találkoznak egy kis csoportban és beszélgetnek a közös problémáikról, kevésbé érzik magukat magányosnak. A magány pedig – amint azt az első fejezetben láttuk – a csalásokkal szembeni sebezhetőség egyik legerősebb kockázati tényezője.

Hogyan működik ez az ODYSSEY-ben?

A Biztonsági Körök öt-nyolc fős kiscsoportok, amelyek havonta egyszer harminc-negyvenöt percre találkoznak. Találkozhatnak idősklubban, művelődési házban, könyvtárban vagy valakinek az otthonában. Nincs szükségük külső foglalkozásvezetőre. Egy „kör-animátorra" van szükségük, akit a workshop résztvevői közül választanak ki, és aki egy egyszerű szervezői szerepet vállal: kitűzi az időpontot, emlékeztet a találkozóra, és ügyel a napirend betartására.

A napirend egyszerű és ismétlődő. Az elején: „Kapott valaki az elmúlt hónapban furcsa telefonhívást, SMS-t vagy e-mailt?" Ez a

kérdés megnyitja a beszélgetést és normalizálja a témát. Ezután következik a tapasztalatcsere: ki ismerte fel a csalást? Ki bizonytalanodott el? Ki tett bejelentést? Végül a legújabb Csalási Riasztás megbeszélése és az Á-G-H szabály felelevenítése.

Ez egyszerű. Szándékosan egyszerű. Mert az összetettség a fenntarthatóság ellensége. Egy olyan csoport, amelynek külső foglalkozásvezetőre, multimédiás anyagokra és konferenciateremre van szüksége, három hónap után szétesik. Egy olyan csoport viszont, amelynek csak öt székre, egy vízforralóra és egyetlen A6-os lapra van szüksége, évekig fennmaradhat.

Megelőzési nagykövetek

A legaktívabb résztvevők, akik nemcsak elsajátították a tudást, hanem szeretnék azt másokkal is megosztani, a következő szintre léphetnek, és Megelőzési nagykövetekké válhatnak. Ez nem hivatalos cím vagy tanúsítvány. Ez egy közösségi szerep. A Megelőzési nagykövet olyan személy, aki egy rövid kiegészítő képzés után (négy óra, a Biztonsági Kör találkozójának keretében vagy külön) képes önállóan megtartani egy rövid, húsz-harminc perces tájékoztató foglalkozást a saját környezetében: idősklubban, művelődési házban, egy helyi közösség találkozóján vagy egy egyházi közösség programján.

A modell a Friends Against Scams program mintájára épül, ahol az úgynevezett SCAMbassadorok ugyanezt a szerepet töltik be: saját közösségükben terjesztik a csalások megelőzésével kapcsolatos ismereteket. Ennek a modellnek az ereje abban rejlik, hogy a csalásmegelőzés üzenetét nem egy „külső szakértő”, hanem egy jól ismert helyi ember adja át. Egy olyan valaki, akit a közösség régóta ismer és akiben megbízik. Ez a hitelesség olyan érték, amelyet egy kívülről érkező szakértő nehezen tud pótolni.

5.3. Új foglalkozásvezetők képzése

Három szint

Az ODYSSEY foglalkozásvezető-képzési rendszere három szintből áll, amelyek mindegyike eltérő elkötelezettséget igényel, és különböző kompetenciákat ad.

Az első szint a Tudatosság Barátja. Ez mindenki, aki elvégezte a workshopot, és elkötelezte magát egyetlen egyszerű dolog mellett: legalább egy közeli hozzátartozójával beszélget arról, amit tanult. Ez nem igényel további képzést. Egyetlen beszélgetést igényel. „Mama, tudod, mi volt ma azon a találkozón? Elmesélem." Vagy: „Szomszédasszony, tudja mit? Ha kap egy SMS-t egy csomagról szóló linkkel, ne kattintson rá." A tudás terjedése egyetlen beszélgetéssel kezdődik.

A második szint a Foglalkozásvezető. Ez az a személy, aki elvégzi a teljes, nyolcórás képzést, amely négy, egyenként kétórás blokkból áll. Az első blokk a kontextus: a csalások léptéke, az idősek sebezhetőségének okai, valamint annak megértése, hogy a csalás áldozatává válni nem az áldozat hibája. A második blokk a módszertan: az andragógia alapelvei, az Á-G-H szabály, az „először megerősítés, aztán figyelmeztetés" szemlélete, valamint a traumainformált megközelítés a SAMHSA alapelvei alapján. A harmadik blokk a gyakorlat: szimulációk vezetése, háromfázisú megbeszélés, az érzelmek kezelése és a páros munka. A negyedik blokk a szervezés: a terem előkészítése, az anyagok kiválasztása, az értékelés, az eszkalációs protokoll és a bejelentési lehetőségek.

A képzés után a Foglalkozásvezető megkapja a teljes anyagcsomagot (szimulációs forgatókönyvek, nyomtatott anyagok, prezentációk, ellenőrzőlisták), és első workshopjait egy mentor – vagyis egy

tapasztalt Foglalkozásvezető vagy Vezető képző – támogatásával tartja meg. A mentor megfigyeli a foglalkozást, majd részletes visszajelzést ad. Két-három mentorált alkalom után a Foglalkozásvezető önállóan dolgozik.

A harmadik szint a Vezető képző. Ez egy tapasztalt Foglalkozásvezető, aki már legalább öt workshopot megtartott, és részt vesz egy további négyórás, két blokkból álló képzésen. Az ötödik blokk mások képzéséről szól: hogyan vezessük a Foglalkozásvezetők képzését, hogyan adjunk visszajelzést, valamint hogyan figyeljük meg és támogassuk a foglalkozásvezetők munkáját. A hatodik blokk a frissítés és adaptáció: hogyan kövessük nyomon az új veszélyeket a Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet és a KiberPajzs tájékoztatásai alapján, hogyan frissítsük a szimulációs forgatókönyveket, és hogyan igazítsuk a programot az új helyzetekhez.

A Vezető képző feladata az új Foglalkozásvezetők képzése, a hálózat regionális szakmai támogatása, valamint az anyagok naprakészen tartása a saját működési területén.

Minőségbiztosítás

A workshopok minőségbiztosítási mechanizmusok nélküli kiterjesztése a módszertan fokozatos felhígulásához vezethet: minden egyes következő Foglalkozásvezető egy kicsit módosít a tartalmon, egyszerűsít a folyamatokon, kihagy egy-egy „kevésbé fontosnak" ítélt elemet, mígnem néhány képzési generáció után a program már alig emlékeztet az eredetire. Ez a kaszkádképzések jól ismert problémája, amelyet az ODYSSEY négy módon kezel.

Megfigyelés: az új Foglalkozásvezető első foglalkozását egy Vezető képző vagy egy tapasztalt Foglalkozásvezető figyeli meg. A visszajelzés közvetlenül a foglalkozás után történik, támogató, nem

pedig értékelő szemléletben. „Mi ment jól? Min változtatna? Van egy javaslatom…”

Szupervízió: az első három foglalkozás után a Foglalkozásvezető egy harmincperces szupervíziós beszélgetésen vesz részt (telefonon vagy online) a Vezető képzővel. „Hogy halad? Mi okozza a legnagyobb nehézséget? Van olyan kérdése, amelyre még nem találta meg a választ?”

Hálózati találkozók: a foglalkozásvezetői hálózat negyedéves online vagy személyes találkozói, amelyek körülbelül hatvan percig tartanak. Tapasztalatcsere, az új csalástípusok megvitatása és a forgatókönyvek frissítése. Ezek a találkozók az összehasonlító elemzés egyik fontos ajánlását valósítják meg: a csalások világa gyorsabban változik, mint bármely kézikönyv, ezért a foglalkozásvezetőknek szükségük van egy rendszeres szakmai frissítési mechanizmusra.

Az anyagok frissítése: a forgatókönyvek és az oktatási anyagok félévenkénti felülvizsgálata az új veszélyek tükrében. Források: a Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet havi összefoglalói, a KiberPajzs riasztásai és a rendőrség közleményei. A frissítéshez nincs szükség a kézikönyv új kiadására. Egyetlen új szimulációs forgatókönyv és egyetlen új Csalási Riasztás is elegendő.

Kompetencia-követelmények

Az összehasonlító elemzés ajánlásai, valamint az Erasmus+ projektek (DiSC, CYBERUP, DigitaliseMe) tapasztalatai alapján négy területen határoztuk meg a Foglalkozásvezetőkkel szemben támasztott kompetenciakövetelményeket.

Kommunikációs kompetenciák: az idősekkel való tiszteletteljes és empatikus kommunikáció, az aktív figyelés, az egyszerű,

szakzsargontól mentes nyelvhasználat, valamint az érzelmek megfelelő kezelése diagnosztizálás és terápiás beavatkozás nélkül.

Szakmai kompetenciák: a tizenkét szimulációs forgatókönyv ismerete, az Eszkalációs Kártya és a „majdnem incidens" protokoll ismerete, a bejelentési lehetőségek ismerete (KiberPajzs, NKI), valamint az alapvető fogyasztóvédelmi ismeretek, különös tekintettel az elállási jogra.

Facilitátori kompetenciák: a szimulációk és a háromfázisú megbeszélés vezetése, a csoportdinamika kezelése, a krízishelyzetek kezelése (érzelmek, feltárulkozás, konfliktus), valamint a hallás- és látássérült, illetve enyhe kognitív zavarokkal élő személyekkel való munka.

Szervezési kompetenciák: a terem és az oktatási anyagok előkészítése, együttműködés a helyi intézményekkel, valamint az értékelés lebonyolítása (elő- és utóteszt, elégedettségi kérdőív).

Ezek a követelmények nem hivatalos tanúsítványt jelentenek. Egy olyan keretrendszert alkotnak, amely egyaránt támogatja a képzést és az önértékelést.

5.4. A hatás mérése

A látszólagos hatékonyság problémája

Az általunk végzett összehasonlító elemzés, amelyben az ODYSSEY-t vetettük össze a meglévő módszerekkel, rávilágított egy olyan kockázatra, amelyet nevén kell nevezni: ha csak a tudást mérjük (vagyis azt, hogy a résztvevő ismeri-e az Á-G-H szabályt, fel tudja-e sorolni a figyelmeztető jeleket, tudja-e, mi az adathalászat), akkor csupán „látszólagos hatékonyságot" mérünk. A tudásteszt javulást fog

mutatni. Mindenki elégedett lesz. Aztán az idős ember kap egy hívást az „unokájától", és pontosan úgy reagál, mint a workshop előtt, mert stresszhelyzetben a tudás önmagában nem elég: rutinszerű cselekvésre van szükség.

A kiberbiztonsági képzések viselkedésre gyakorolt hatásáról szóló metaanalízisek megerősítik ezt: a tudás könnyebben változik, mint a viselkedés. A viselkedésváltozás kisebb mértékű, lassabb és nehezebben mérhető. Valójában azonban éppen ez nyújt valódi védelmet.

Ezért az ODYSSEY-ben három kategóriában mérünk.

A kategória: tudás és felismerés

Forgatókönyv-alapú teszt: tizenkét rövid élethelyzet, amelyek különféle csalási helyzeteket mutatnak be (például: „SMS-t kap egy futárcégtől, amelyben 350 Ft-os pótdíj befizetését kérik egy csomagért. Mit tesz?"). A résztvevő három válaszlehetőség közül választ. A teszt nagy betűmérettel, feleletválasztós formában készül, a szöveget egyszerű ikonok támogatják. A teszt nem vizsga, hanem mérőeszköz, amelyet a foglalkozásvezető a workshop előtt és után alkalmaz.

B kategória: közvetlen viselkedés

Ezeket a viselkedésformákat közvetlenül a workshopon vagy közvetlenül utána mérjük. Azon résztvevők aránya, akik képesek bemutatni, hogyan jelentenének be egy gyanús SMS-t vagy weboldalt a megfelelő felületen (cél: legalább nyolcvan százalék). Azon résztvevők aránya, akik meg tudják mutatni bankjuk telefonszámát a bankkártyájukon, és el tudják magyarázni az „ismert szám visszahívása" szabályát (cél: legalább nyolcvan százalék). Azon résztvevők aránya, akik meg tudják fogalmazni saját „Ha..., akkor..."

szándékukat (cél: legalább hetven százalék). Azon résztvevők aránya, akik képesek képernyőképet készíteni vagy feljegyezni egy gyanús üzenet legfontosabb adatait (cél: legalább ötven százalék).

Ezek a mutatók fontosabbak a tudásteszt eredményeinél, mert készségeket mérnek, nem pusztán ismereteket.

C kategória: valós viselkedés

Ez a legnehezebben mérhető, ugyanakkor a legértékesebb kategória. A follow-up során mérjük anonim telefonos vagy papíralapú kérdőív segítségével.

„Történt-e a találkozónk óta olyan eset, amikor gyanús SMS-t, e-mailt vagy weboldalt jelentett valamelyik hivatalos bejelentési csatornán?" (az aktív bejelentést méri).

„Előfordult-e olyan eset, amikor Ön felismert egy csalási kísérletet, és ennek megfelelően reagált?" (a felismerést és a valós helyzetben történő reagálást méri).

„Beszélt-e a családjával arról, amit a workshopon tanult?" (a tudás továbbadását méri).

„Megállapodtak-e a családban egy biztonsági jelszóban?" (konkrét védelmi intézkedést mér).

Az ezekre a kérdésekre adott, összesített és anonimizált válaszok jelentik a program hatékonyságának legerősebb bizonyítékát.

A mérés négy időpontja

Pre-test: az első foglalkozás előtt. Forgatókönyv-alapú teszt, valamint a biztonságérzet önértékelése (öt kérdés, egytől ötig terjedő skálán) és az öt szűrőkérdés.

Post-test: az utolsó foglalkozás után. Ugyanaz a forgatókönyv-alapú teszt, kiegészítve a gyakorlati készségek megfigyelésével (képes-e a résztvevő bemutatni egy gyanús üzenet bejelentésének folyamatát, meg tudja-e mutatni a bank telefonszámát a bankkártyáján), valamint egy elégedettségi kérdőívvel (öt kérdés, számok helyett hangulatjelekkel, mivel azok intuitívabbak az idősek számára).

Három hónapos follow-up: telefonon vagy papíralapú kérdőívvel. Három rövid élethelyzet („Mit tenne ebben a helyzetben?”), valamint a valós eseményekre vonatkozó kérdések (C kategória) és a szubjektív biztonságérzet felmérése.

Hat hónapos follow-up (ha a költségvetés engedi): az előzőhöz hasonlóan, kiegészítve egy tíz-tizenöt perces mini-booster foglalkozással, amely feleleveníti a kulcsfontosságú szabályokat.

Kontrollcsoport

Ahhoz, hogy tudjuk, a változások valóban a programunknak köszönhetők-e, és nem csupán az idő múlásának vagy egy általános médiakampánynak, kontrollcsoportra is szükség van. Az ODYSSEY a várólistás kontrollcsoport (wait-list control) modellt alkalmazza: három-hat, azonos típusú intézményből kiválasztott csoportnál (például idősklubokból, könyvtárakból vagy közösségi intézményekből) ugyanazokat a méréseket végezzük el ugyanazokban az időpontokban, de magát a programot csak hat hónappal később kapják meg. Ez egyszerre etikus (senki nem marad ki a programból, csak később kapcsolódik be) és módszertanilag megalapozott.

Operatív célok

A kísérleti szakasz tapasztalatai alapján kalibrálandó célok: a forgatókönyv-alapú teszt eredményének javulása a pre- és post-test között legalább tizenöt-huszonöt százalékponttal. A javulás megőrzése (retenció): legalább hetven százalék a három hónapos follow-up során, és legalább ötven százalék hat hónap után. A bejelentési folyamat és az „ismert szám visszahívása" szabályának magabiztos alkalmazása a résztvevők legalább nyolcvan százalékánál. A bejelentett majdnem incidensek számának növekedése a workshopot megelőző időszakhoz képest.

Ezek a célok ambiciózusak, de reálisak. Ha túl magasnak vagy túl alacsonynak bizonyulnak, az első tesztidőszak tapasztalatai alapján módosítjuk őket. Az értékelés nem ítélet a programról, hanem a folyamatos fejlesztés eszköze.

5.5. Intézményi ökoszisztéma

Az ODYSSEY nem hoz létre párhuzamos struktúrákat

Ez egy olyan alapelv, amelyre többször is visszatérünk, mert kulcsfontosságú a fenntarthatóság és a hatékonyság szempontjából. Magyarországon is kiterjedt intézményi rendszer működik a csalások megelőzésére és kezelésére. A Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet és a KiberPajzs program rendszeresen tesz közzé figyelmeztetéseket az aktuális csalási módszerekről. A rendőrség fogadja a bűncselekményekkel kapcsolatos bejelentéseket és nyomozást folytat. A bankok egyre fejlettebb biztonsági megoldásokat alkalmaznak a visszaélések megelőzésére. A fogyasztóvédelmi hatóságok és a békéltető testületek segítséget nyújtanak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos ügyekben.

Az ODYSSEY egy oktatási réteg erre a már működő ökoszisztémára építve. Nem hozunk létre új bejelentési csatornákat, hanem megtanítjuk az időseket a meglévők használatára. Minden workshop-modul egy konkrét következő lépéssel zárul: „ezt az esetet ezen a hivatalos felületen jelentjük be", „ezt az információt itt ellenőrizzük", „a bankot a bankkártyán szereplő telefonszámon hívjuk fel". Nem azt mondjuk: „jelentse az ODYSSEY-nek", hanem azt: „jelentse a megfelelő hatóságnak vagy szervezetnek – mi pedig megmutatjuk, hogyan".

Az ökoszisztéma térképe

A Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet és a KiberPajzs tájékoztatást nyújt az aktuális online fenyegetésekről, valamint segítséget ad a csalások felismeréséhez és a bejelentési lehetőségekhez. Az idősek számára a legfontosabb csatornák az nki.gov.hu és a kiberpajzs.hu.

A rendőrség fogadja a bűncselekményekkel kapcsolatos bejelentéseket és nyomozást folytat. Az idősek számára a legfontosabb csatornák a 112-es segélyhívó és a rendőrkapitányságok. Számos településen működnek helyi bűnmegelőzési programok is, amelyekkel érdemes együttműködni.

A bankok szükség esetén letiltják a bankkártyákat és az elektronikus hozzáféréseket, figyelik a gyanús tranzakciókat, valamint egyre több biztonsági megoldást alkalmaznak az ügyfelek védelmében. Az idősek számára a legfontosabb elérhetőség a bankkártyán szereplő telefonszám és a bankfiók.

A fogyasztóvédelmi hatóságok és a békéltető testületek segítséget nyújtanak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal, a termékbemutatókkal és a fogyasztói jogokkal kapcsolatos ügyekben. További információ a fogyasztovedelem.kormany.hu oldalon érhető el.

Potenciális partnerségek

Az ODYSSEY képes és javasolt is helyi partnerségeket kiépíteni, amelyek erősítik a workshopok hatékonyságát, és beágyazzák a programot a helyi intézményi környezetbe.

Helyi rendőrkapitányságok: az unokázós és a rendőrnek kiadó csalókról szóló foglalkozások közös vezetése. Egy rendőr jelenléte növeli a workshop hitelességét, és közvetlen kapcsolatot teremt a résztvevők és a rendőrség között. Fontos azonban a szerepek tisztázása: a rendőr a bejelentési lehetőségekről és az eljárásokról beszél, míg a csalások felismerésének és megelőzésének módszertanát a foglalkozásvezető ismerteti.

Bankfiókok: közös foglalkozás egy bankfiókban, ahol egy banki munkatárs bemutatja a legfontosabb biztonsági megoldásokat, segít felismerni a valódi banki megkereséseket, és válaszol a résztvevők kérdéseire. Ez erősíti a bizalmat a bank iránt, és személyesebbé teszi az intézményt az idősek számára.

Könyvtárak: hozzáférési pontot biztosíthatnak az ODYSSEY platformhoz és a nyomtatott anyagokhoz. A könyvtárosok a Biztonsági Körök animátoraiként is közreműködhetnek, hiszen rendelkeznek a szükséges kompetenciákkal, megfelelő helyszínnel és kialakult kapcsolattal a helyi idősközösségekkel.

5.6. Kapcsolódás az Erasmus+ projektekhez

Az ODYSSEY nem a semmiből jött létre. Létezik az idősek kiberbiztonságát és digitális kompetenciáit fejlesztő európai projektek gazdag ökoszisztémája, amelynek eredményeire tudatosan építünk. Ugyanakkor az összehasonlító elemzésünk arra is rávilágított, hogy ezeknek a projekteknek melyek az erősségei, és mely területeken maradtak hiányosságok. Az ODYSSEY ezeket a hiányosságokat igyekszik pótolni.

A DiSC (Digital Scams Competency Framework) kompetenciakeretet, benchmarking eszközt és egy serious game típusú oktatójátékot dolgozott ki az 55 év felettiek számára. Az ODYSSEY ezt a kompetenciaalapú megközelítést a magyar környezethez igazítja, és a hazánkban leggyakoribb csalástípusokra – például a hamis befektetésekre, a futárszolgálatok nevével való visszaélésekre és a hatóságok nevében elkövetett csalásokra – összpontosít.

A CYBERUP egy KA210-es projekt, amely az alacsony digitális kompetenciákkal rendelkező, 60 év feletti idősekre fókuszál. A projekt egy tréneri útmutatót és egy gyakorlatokat tartalmazó online tanulási platformot dolgozott ki. Az ODYSSEY átveszi a személyes foglalkozások és az online tanulás kombinációját, ugyanakkor kiegészíti azt egy hosszú távú értékelési rendszerrel, amely három és hat hónap elteltével is vizsgálja a program hatását.

Az UpSenior az 55 év felettiek pénzügyi kompetenciáinak fejlesztésére dolgozott ki módszertant (online fizetések, banki műveletek, pénzügyi biztonság). Az ODYSSEY moduljai szintén kompetenciaalapú szemléletet követnek (tudás, készségek, attitűdök), de ezt kiegészítik az érzelmi manipuláció felismerésével és a stresszhelyzetekre való felkészítéssel.

A SAFER 55+ az idősek biztonságával foglalkozik, beleértve az otthoni, pénzügyi, egészségügyi és digitális biztonságot is. Erőssége

az offline kockázatok kezelése, amelyet számos kiberbiztonsági program háttérbe szorít. Az ODYSSEY ezt a szemléletet a magyar környezethez igazítja – például a termékbemutatók és az unokázós csalások témájával –, és szimulációkkal, valamint viselkedési ellenőrzőlistákkal egészíti ki.

A DigitaliseMe olyan modulokat és tréneri útmutatót dolgozott ki, amelyek a felnőttképzés bevált didaktikai alapelveire – a támogató tanulási környezetre, az autonómiára és a feladatközpontúságra – épülnek. Ezek az elvek az ODYSSEY módszertanának is meghatározó elemei.

Az „Ageing in the Digital Age" című kiadvány számos jó gyakorlatot mutat be, köztük azt a modellt, amelyben az aktív idősek segítik társaikat digitális kompetenciáik fejlesztésében. Ugyanez a szemlélet jelenik meg az ODYSSEY Biztonsági Köreiben és a Megelőzési nagykövetek szerepében.

5.7. Adatvédelem és a magánszféra védelme

Az ODYSSEY kizárólag az értékeléshez feltétlenül szükséges adatokat gyűjti. Ez nem csupán a GDPR-nak való megfelelés kérdése, hanem a résztvevők iránti tisztelet kifejezése is.

Konkrétan: nem gyűjtünk pénzügyi adatokat a résztvevőktől (például a veszteségek összegét, bankszámlaszámokat vagy tranzakciós előzményeket). Ha valaki a workshopon megosztja saját tapasztalatait, azokat nem rögzítjük személyes adatokkal együtt. Az értékelő kérdőívek anonimak: nem tartalmaznak neveket, személyazonosító adatokat vagy lakcímeket. Az adatokat kizárólag összesített formában dolgozzuk fel (átlagok, százalékos arányok, gyakoriságok).

A workshopokon fényképek vagy videófelvételek csak a résztvevők előzetes hozzájárulásával készülnek. A hozzájárulás bármikor visszavonható.

A workshopokon elhangzó történeteket – például ha valaki elmeséli, hogyan vált csalás áldozatává – semmilyen olyan formában nem rögzítjük, amely lehetővé tenné az érintett azonosítását. Ha ezekből oktatási célú, anonimizált példák készülnek, minden azonosításra alkalmas részletet megváltoztatunk.

5.8. Fenntarthatóság: mi marad a projekt után

Az Erasmus+ projektek időben behatároltak. Egy KA210 projekt egy évig tart, de a cél nem egy egyéves program létrehozása, hanem olyan eredményeké, amelyek a projekt lezárása után is használhatók maradnak.

Ezt a szempontot már a tervezés kezdetén figyelembe vettük. Túl sok európai projekt készít értékes anyagokat, amelyek a finanszírozás lezárultával feledésbe merülnek. Az ODYSSEY célja ezzel szemben az, hogy olyan eszközöket és együttműködéseket hozzon létre, amelyek hosszú távon is működőképesek maradnak.

Fenntartható eredmények

Az odyssey-project.eu oktatási platform WordPress-alapon működik, fenntartási költsége alacsony, ezért a projekt lezárása után is működtethető. A YouTube-on közzétett oktatóvideók szintén hosszú távon elérhetők maradnak.

A nyílt oktatási segédanyagok (OER) az EPALE felületén, az Erasmus+ Projekteredmények Platformján és az OER Commons

oldalán CC BY-SA 4.0 licenc alatt érhetők el. Ez lehetővé teszi, hogy más szervezetek szabadon felhasználják, adaptálják, lefordítsák és továbbfejlesszék azokat.

A képzett Foglalkozásvezetők és Vezető képzők a projekt lezárása után is rendelkeznek a szükséges tudással, tapasztalattal és oktatási anyagokkal ahhoz, hogy folytassák munkájukat.

A Biztonsági Körök önfenntartó közösségekként működhetnek tovább. Nincs szükségük külön költségvetésre vagy külső szakértőre – elegendő egy rendszeres találkozási lehetőség és egy aktív közösség.

Partnerségek a fenntarthatóságért

Együttműködés a szociális és közösségi intézményekkel annak érdekében, hogy az ODYSSEY workshopjai hosszú távon is bekerülhessenek az időseknek szóló programok közé.

Partnerség a rendőrséggel, amely naprakész információkkal és bűnmegelőzési szakmai háttérrel támogatja a programot, miközben az ODYSSEY segíti a megelőzési üzenetek eljuttatását az idősekhez.

Kapcsolódás a KiberPajzs programhoz és más pénzügyi tudatosságot fejlesztő kezdeményezésekhez. Az ODYSSEY olyan elemeket kínál – különösen a szimulációkat és a gyakorlatorientált foglalkozásokat –, amelyek jól kiegészítik ezeket a programokat.

Együttműködés az időseknek szóló oktatási és közösségi programokat szervező intézményekkel, amelyek rendelkeznek a szükséges infrastruktúrával, míg az ODYSSEY a módszertant és az oktatási tartalmat biztosítja.

Zárszó

Ez a módszertan egy élő dokumentum. Folyamatosan fejlődik majd az új veszélyek, az új kutatási eredmények és a gyakorlati tapasztalatok alapján. Arra bátorítunk minden foglalkozásvezetőt, hogy ossza meg észrevételeit, fejlessze tovább az anyagokat (a CC BY-SA 4.0 licenc keretein belül, a forrás megjelölésével), és kérdőjelezze meg az alapfeltevéseinket. Egyetlen módszertan sem tökéletes. A legjobb változat mindig az lesz, amelyet a terepen dolgozó szakemberek közösen alakítanak tovább.

Mert ez a projekt nem egy végső beszámolóval ér véget. Nem egy zárókonferenciával ér véget. Nem a támogatás elszámolásával ér véget. Akkor válik igazán sikeressé, amikor egy idős ember Budapesten, Tatabányán vagy egy magyarországi kistelepülésen felvesz egy gyanús telefont, egy pillanatra elbizonytalanodik, majd higgadtan azt gondolja: „Ismerem ezt a trükköt. Tudom, mit kell tennem." És bontja a hívást.

II. RÉSZ: ÚTMUTATÓ FOGLALKOZÁSVEZETŐK SZÁMÁRA

---

6. fejezet. Hogyan készítsük elő a workshopot

A csoport létszáma

Az optimális csoportlétszám nyolc–tizenkét fő. Ez biztosítja a legjobb egyensúlyt a tapasztalatok sokszínűsége és aközött, hogy minden résztvevő aktívan bekapcsolódhasson a foglalkozásba.

Kisebb csoport esetén (öt–hét fő) a szimulációk minden résztvevő bevonásával végezhetők el. A légkör közvetlenebb, a kapcsolat mélyebb, ugyanakkor egyetlen domináns vagy éppen visszahúzódó résztvevő is jelentősen befolyásolhatja a csoport dinamikáját.

Nagyobb csoportnál (tizenöt–húsz fő) a szimulációkat négy-öt fős alcsoportokban érdemes megszervezni, a gyakorlati feladatokat párokban végeztetni, a beszélgetéseket pedig tudatosabban moderálni. Ilyen létszámnál célszerű társtrénerrel dolgozni, mert a

résztvevők igényei már túl sokfélék ahhoz, hogy egyetlen foglalkozásvezető egyszerre tudja fenntartani a csoport dinamikáját és biztosítani minden résztvevő megfelelő támogatását.

Húsz fő felett a workshop rendszerint elveszíti interaktív jellegét, és inkább előadássá válik. Ha harminc fő jelentkezik, célszerű két csoportra osztani őket, és a workshopot két külön alkalommal megtartani.

A gyakorlatban

5–7 fő: egyéni szimulációk, közvetlenebb légkör, az egyéni dominancia kockázata. 8–12 fő: optimális csoportlétszám, teljes csoportdinamika, jól kezelhető. 15–20 fő: munka alcsoportokban és párokban, társtréner alkalmazása javasolt. 20 fő felett: a csoportot célszerű két részre osztani.

Tér

A székeket félkörben vagy U alakban helyezze el. Soha ne sorokban. A terem legyen jól megvilágított (legalább 500 lux), a hőmérséklet pedig 21–23 °C. Az ajtók legyenek zárva, hogy a külső zajok ne zavarják a foglalkozást. Biztosítson akadálymentes hozzáférést a mellékhelyiséghez és alakítson ki egy külön helyet a kávészünethez.

A termet lehetőleg egy nappal korábban ellenőrizze, ne a workshop napján. Nézze meg, működik-e a projektor, vannak-e működő flipchartfilcek, megfelelőek-e a székek, és marad-e elegendő hely a bottal, járókerettel vagy kerekesszékkel közlekedők számára. Az az idős ember, aki nem tud kényelmesen leülni, vagy nem hallja, amit Ön mond, valószínűleg nem fog visszatérni a következő alkalomra.

A terem ellenőrző listája

Székek félkörben vagy U alakban, karfával. Legalább 90 cm távolság a székek között. Minimum 500 lux megvilágítás. Zárt ajtók (a külső zajok kizárása érdekében). Flipchart vagy nagyméretű képernyő. Elektromos csatlakozási lehetőség. Akadálymentesen megközelíthető mellékhelyiség. Asztal a kávéhoz és az oktatási anyagokhoz.

Anyagok

Minden anyagot a workshop előtt nyomtasson ki. Sok idős ember számára a kézbe kapott papír az egyetlen olyan tudáshordozó, amelyet hazavisz magával.

Minimum egy workshophoz

Á-G-H kártya: minden résztvevőnek egy darab, plusz 20% tartalék. Eszkalációs kártya: minden résztvevőnek egy. Kinyomtatott csalási példák: hamis SMS-ek, képernyőképek, beszélgetési forgatókönyvek. Pre-test kérdőív: amennyiben tervezi az értékelést. Tollak.

Nyomtatási szabályok

Betűméret: legalább 14 pt, de inkább 16 pt. Betűtípus: talpatlan (Arial, Calibri, Verdana). Kontraszt: fekete vagy sötétkék szöveg fehér vagy világos krémszínű háttéren. Sorköz: legalább 1,5. Igazítás: balra zárt (ne alkalmazzon sorkizárást). Papír: matt felületű. Formátum: A5 vagy A4. Egy oldal, egy üzenet.

Időtartam

Egy standard ODYSSEY workshop 90 percig tart, félidőben egy tízperces szünettel. Ez azonban nem merev szabály. Alkalmazkodjon a körülményekhez. Egy dolog azonban nem alku tárgya: ha kevés az idő, a tartalomból rövidítsen, ne a tempóból. Jobb egy csalástípust alaposan feldolgozni, mint hármat felületesen.

A gyakorlatban

Egyetemi idősképzési programok: 90 perc. Idősklub / művelődési ház: 60–90 perc. Könyvtár: 60–90 perc. Egyházi közösség: 30–45 perc. Idősek otthona: 20–30 perc.

A délelőtti foglalkozások általában hatékonyabbak. Ha választhat a délelőtt 10 és a délután 3 óra között, válassza a délelőtti időpontot.

Öt dolog, amit ne tegyünk

Ezt ne tegye

1. Ne készítse elő a workshopot anélkül, hogy előzetesen megismerné a csoportot. Már egyetlen beszélgetés is sokat segíthet valakivel, aki jól ismeri a résztvevőket.
2. Ne érkezzen tartalék nyomtatott anyagok nélkül. Mindig legalább 20%-kal több példányt nyomtasson.
3. Ne tartson workshopot társtréner nélkül. Ha erre nincs lehetőség, kérje meg a helyszín egyik munkatársát, hogy legyen jelen a teremben.
4. Ne kezdje el a foglalkozást az akusztika ellenőrzése nélkül. Álljon a terem legtávolabbi pontjára, és mondjon el egy mondatot normál hangerővel. Ha Ön sem hallja tisztán, amit mond, a hallássérült résztvevők valószínűleg még kevésbé fogják.
5. Ne mondjon le a kávészünetről. A szünet a workshop része. Ilyenkor gyakran olyan fontos beszélgetések és helyzetek alakulnak ki, amelyeket nem lehet előre megtervezni.

7. fejezet. A jó workshop felépítése

Minden ODYSSEY workshop egy hét szakaszból álló, jól bevált felépítést követ. Ezt széthúzhatja kilencven percre, vagy összesűrítheti harmincra, de a szakaszok sorrendje mindig ugyanaz marad, mivel a felnőttek tanulási logikájából fakad.

1. szakasz: Megnyitás és biztonság

Időtartam: 5–10 perc. **Cél:** a bizalom felépítése és a pszichológiai biztonság szabályainak rögzítése.

Mutatkozzon be a keresztnevén. Mondja el, honnan jött és miért van itt – emberi hangon, ne intézményi módon. Rögzítse a biztonsági szabályokat. Normalizálja a témát. Tartson egy rövid bemelegítést.

Mondhatja például ezt

A megnyitáshoz: „Annának hívnak, Pécsről érkeztem, tizenöt éve dolgozom emberekkel, és azért vagyok itt, mert azt látom, hogy egyre többen válnak csalók áldozatává."

A biztonsághoz: „Ez nem egy tanfolyam, és nem lesz vizsga sem. Senki nem ellenőriz senkit. Semmit nem kell kívülről megtanulniuk. Azért vannak itt, mert itt szeretnének lenni, és ez bőven elég."

A normalizáláshoz: „Mielőtt elkezdenénk, szeretném, ha tudnának egy dolgot. A csalások mindenkit érintenek. Orvosokat, ügyvédeket,

rendőröket. Ez nem intelligencia kérdése. Hanem a bűnözők kifinomultságáé."

Kész bemelegítő gyakorlat: „Az év detektívje"

Két nagy kinyomtatott kép: egy valódi banki weboldal és egy hamisítvány. A résztvevőknek párokban egy percük van eldönteni, melyik a hamis. Ez a kompetencia érzését adja, felvezeti a témát, és megmutatja, hogy ez a találkozó más lesz, mint egy előadás.

2. szakasz: Történet vagy példa

Időtartam: 5–10 perc. **Cél:** a téma bevezetése egy konkrét, emberi tapasztalat segítségével.

Meséljen el egy valós, anonimizált csalási történetet. Majd kérdezze meg: „Mi az ebben a történetben, aminek gyanút kellett volna ébresztenie?" Gyűjtse össze a válaszokat. Egészítse ki őket.

Figyelem: az áldozat iránti tisztelettel meséljen. Ez nem egy történet arról, „hogyan hagyták magukat rászedni". Ez egy történet arról, hogyan működnek a profi bűnözők.

3. szakasz: A manipuláció felismerése

Időtartam: 10–15 perc. **Cél:** áttérés a konkrét történetről az általános felismerési szabályokra, az Á-G-H szabály bevezetése és az első „Ha..., akkor..." szándék megfogalmazása.

Kezdje a következő kérdéssel: „Miből lehet felismerni, ha valaki megpróbál becsapni minket?" Gyűjtse össze a válaszokat a flipcharton. Egészítse ki őket.

Kulcsfontosságú figyelmeztető jelek

Időkényszer – „azonnal cselekednie kell”. Erős érzelem – félelem, megkönnyebbülés, aggodalom a hozzátartozókért. Adatkérés – jelszó, kód, személyi szám, számlaszám. Megbeszélés tilalma – „ne mondja el senkinek”. Gyors haszon ígérete – „kockázat nélkül”, „csak ma”. Kéretlen megkeresés – valaki magától jelentkezik és intézkedést vár.

Vezesse be az Á-G-H szabályt: Állj meg, Gondolkodj, Hívj fel valakit. Írja fel a flipchartra. Ismételje meg háromszor. Kérje meg a résztvevőket is az ismétlésre. Adja oda a kártyát, hogy vigyék haza. Fogalmazzák meg közösen a „ha..., akkor...” szándékot az adott forgatókönyvhöz.

4. szakasz: Szituációs szimuláció

Időtartam: 15–20 perc. **Cél:** átmenet a tudástól a készségekig. A reakciók gyakorlása biztonságos környezetben.

Ismertesse a helyzetet, teremtsen biztonságos légkört, végezze el a szimulációt (3–5 perc), majd térjen rá a megbeszélésre. A szimuláció vezetésének részleteit a 9. fejezet ismerteti.

5. szakasz: Megbeszélés

Időtartam: 10 perc. **Cél:** a szimuláció során szerzett tapasztalat átalakítása tudássá és cselekvési szándékká.

A megbeszélés fontosabb, mint maga a szimuláció. Itt történik a valódi tanulás.

Három kérdés, mindig ebben a sorrendben:

1. „Hogy érezte magát?” (érzelmi fázis)
2. „Mit vettek észre?” (elemzési szakasz, kérdés a megfigyelőkhöz)

3. „Mit tennénk éles helyzetben, lépésről lépésre?” (alkalmazási szakasz)

Végezetül: a „ha..., akkor...” szándék megfogalmazása az adott forgatókönyvhöz.

6. szakasz: Biztonsági eszközök

Időtartam: 5–10 perc. **Cél:** kézzelfogható, fizikai eszközöket adni a résztvevőknek, amiket hazavihetnek.

Eszkalációs Kártya: mit kell tenni lépésről lépésre (két útvonal: „nem adtam meg adatokat” és „megadtam az adataimat”). Jelentési gyakorlat: mutassa be a gyanús üzenetek bejelentésének menetét a korábban ismertetett csatornákon. Információ a platformról: „Az odyssey-project.eu oldalon videók és gyakorlatok találhatók. Keressék fel az oldalt a cím kézi begépelésével.”

7. szakasz: Lezárás

Időtartam: 5 perc. **Cél:** a legfontosabb üzenetek rögzítése és a találkozó barátságos lezárása.

Ismételje meg a foglalkozás három kulcsüzenetét. Ne tízet. Hármat. Kérdezze meg: „Mire fognak Önök emlékezni?” Köszönje meg a részvételt. Adja meg az elérhetőségét. Harangozza be a következő találkozót. Maradjon ott egy kávéra.

Vázlat egyetlen oldalon

1. szakasz (5–10 perc): megnyitás, biztonság, bemelegítés. 2. szakasz (5–10 perc): történet vagy példa. 3. szakasz (10–15 perc): a manipuláció felismerése, Á-G-H szabály. KÁVÉSZÜNET (10 perc). 4. szakasz (15–20 perc): szimuláció. 5. szakasz (10 perc): megbeszélés

három fázisban. 6. szakasz (5–10 perc): hazavihető eszközök. 7. szakasz (5 perc): három kulcsüzenet, búcsú.

Minimális változat (30 perc)

1. szakasz: üdvözlés és egy normalizáló mondat (2 perc). 2. szakasz: egy rövid történet (3 perc). 3. szakasz: Á-G-H szabály plusz három figyelmeztető jel (5 perc). 4. szakasz: egyszerűsített szimuláció vagy egy csalási példa közös elemzése (8 perc). 5. szakasz: megbeszélés két kérdés alapján (5 perc). 6. szakasz: kártyák kiosztása (2 perc). 7. szakasz: három kulcsüzenet, búcsú (5 perc).

8. fejezet. Hogyan vezessük a szimulációkat

A szimulációk alkotják e módszertan gerincét. A cseh „Nedáme se" program (Mazalová 2016, n=260, kontrollcsoporttal) kimutatta, hogy a szimulációkkal egybekötött képzésen részt vett idősek több mint kétszer olyan óvatosak voltak, mint a kontrollcsoport tagjai. Az inokulációs elmélet (vagy védőoltás-elmélet) magyarázatot ad a mechanizmusra: a manipuláció gyengített változata biztonságos környezetben ellenállóképességet épít ki a valódi manipulációval szemben. Egy ötvennégy tanulmányt felölelő, kiterjedtebb metaanalízis (Banas és Rains) megerősíti ennek a megközelítésnek a hatékonyságát.

A rosszul vezetett szimulációk azonban árthatnak is: megszégyeníthetik a résztvevőt, aránytalan stresszt okozhatnak, és alááshatják a bizalmat. Ezért született ez a fejezet.

Hogyan vezessük fel a jelenetet

Soha ne kezdje meglepetésszerűen a szimulációt. Ez nem színházi improvizáció. Ez egy oktatási eszköz, amely pszichológiai biztonságot igényel.

A felvezetés három lépése

1. Magyarázza el, mi fog történni: „Hamarosan eljátszunk egy rövid jelenetet. Én egy bankból telefonáló személyt fogok alakítani. Valaki Önök közül megpróbál majd úgy reagálni, mint a való életben. A többiek pedig figyelnek."

2. Teremtse meg a biztonságot: „Ez egy gyakorlat. Nincsenek jó és rossz válaszok. A hibák természetesek és hasznosak, hiszen azokból tanulunk a legtöbbet."

3. Kérjen beleegyezést, és kínáljon fel három szerepkört: cselekvő, segítő, megfigyelő.

Figyelem: a ROLESafe-modellre (2025, n=144) épülő kutatás kimutatta, hogy mindhárom szerepkör tanulási előnyökkel jár, de a „segítő" szerepe építi leginkább a cselekvőképesség érzését. Ösztönözze a szerepek cseréjét a különböző forgatókönyvek között.

Hogyan kerüljük el a résztvevők megszégyenítését

Mit ne tegyen

Ne javítsa ki a résztvevőt a szimuláció közben. Ha „bedől a csalásnak", az a közös megbeszélés kiindulópontja, nem pedig javítandó hiba. Ne fűzzön értékelő megjegyzést a reakciókhoz. Se túlzottan pozitívat („Fantasztikus! Bravó!"), se negatívat („Itt probléma adódna"). Ne kényszerítsen senkit. Ha valaki nem szeretne részt venni, javasolja neki a megfigyelő szerepét. Ne hagyja figyelmen kívül az erős stressz jeleit. Ha a résztvevő hangja elcsuklik, vagy könnybe lábad a szeme, gyengéden szakítsa félbe a gyakorlatot.

Mondhatja például ezt

A szimuláció után: „Köszönöm. Nézzük meg most, mit vettek észre a megfigyelők." Elutasítás esetén: „Természetesen. Megfigyelné esetleg a többieket, és a végén elmondaná, mit vett észre?" Félbeszakításkor: „Köszönöm. Ez egy nagyon jó gyakorlat volt. Tartsunk egy kis szünetet."

Hogyan zárjuk le a gyakorlatot

Zárja le a szimulációt három–öt perc után. Ne hagyja, hogy elhúzódjon. A hosszabb szimuláció elveszíti a lendületét, és felesleges stresszhez vezethet. Köszönje meg a résztvevőnek és a megfigyelőknek a közreműködést. Térjen át azonnal a debriefingre.

Hogyan térjünk át a reflexióra

A megbeszélésnek (debriefingnek) három szakasza van, mindig ebben a sorrendben. Ez a felépítés (érzelmek, elemzés, alkalmazás) használatos a sürgősségi orvostanban, a repülésben és a honvédségnél végzett professzionális debriefingek során is.

1. szakasz: Érzelmek. Megkérdezi a résztvevőt: „Hogy érezte magát?" Ne elemzést várjon, hanem érzelmeket. Minden választ nyugtázzon: „Pontosan ezt érezzük akkor is, amikor egy csaló valóban felhív minket."

2. szakasz: Elemzés. Kérdezze meg a megfigyelőket: „Mit vettek észre? Milyen figyelmeztető jelek fordultak elő ebben a beszélgetésben?" Gyűjtse össze a válaszokat, egészítse ki őket. Készítsék el közösen a figyelmeztető jelek („vörös zászlók") térképét.

3. szakasz: Alkalmazás. Kérdezze meg az egész csoportot: „Képzeljük el, hogy ez élesben történik. Mit teszünk, lépésről lépésre?" Építsék fel közösen a követendő eljárást. Fogalmazzák meg a „ha..., akkor..." szándékot.

9. fejezet.
Kész workshop-forgatókönyvek

Öt teljes, azonnal használható kész forgatókönyv. Mindegyik azonos felépítésű.

Javasolt sorrend kezdő csoport számára

1. „Banki" telefonhívás – alacsony érzelmi küszöb, könnyen felismerhető jelek, növeli az önbizalmat.
2. SMS linkkel – gyakorlati feladat a 112-es számra történő bejelentéssel, konkrét készséget ad.
3. Manipuláció az üzletben – csatornaváltás (offline), könnyedebb hangvétel, az asszertivitás gyakorlása.
4. „Unokázós" csalás – magasabb érzelmi töltet, de ekkorra a csoport már bemelegedett és biztonságban érzi magát.
5. Hamis befektetés – nagyobb kontextust igényel, a ciklus végére javasoljuk.

Haladó csoport vagy booster foglalkozás esetén: kezdjék bármely forgatókönyv 2. vagy 3. szintjével.

1. forgatókönyv: „Banki" telefonhívás

Cél: a résztvevő felismeri a hamis, „banki alkalmazottként bemutatkozó személytől" érkező hívást, és tudja, hogyan reagáljon. **Időtartam:** 20–25 perc.**Szint:** 1 (alapszint).**Eszközök:** Eszkalációs kártya, Á-G-H kártya.

A folyamat lépésről lépésre

1. A foglalkozásvezető ismerteti a helyzetet: „Képzeljük el, hogy a résztvevő otthon ül, és megcsörren a telefonja. A túlsó oldalon valaki azt állítja, hogy a bank alkalmazottja, és valaki megpróbált betörni a számlájára. A számla biztonságba helyezése érdekében kéri a jelszót."
2. A foglalkozásvezető megteremti a biztonságos légkört, és felkínálja a három szerepet.
3. A foglalkozásvezető 3–5 percen keresztül játssza a „banki alkalmazottat". Professzionális, nyugodt hangon beszél. Nyomást gyakorol: „sürgős", „kérem, azonnal adja meg a jelszavát".
4. A foglalkozásvezető lezárja a szimulációt: „Köszönöm. Tartsuk meg a megbeszélést."
5. Debriefing három szakaszban.
6. Az Eszkalációs kártya kiosztása.

Figyelmeztető jelek

A bank soha nem kéri a jelszót telefonon keresztül. Időnyomás („sürgős, azonnal"). Adatok lekérése (jelszó, SMS-kód, kártyaszám).

Megvitatandó kérdések

„Hogy érezte magát?" „Mi az, aminek ebben a beszélgetésben gyanút kellett volna keltenie?" „Mit kellene tennünk egy ilyen helyzetben, lépésről lépésre?"

A „Ha..., akkor..." szándék: „Ha valaki felhív azzal, hogy a banktól van, és jelszót vagy kódot kér, akkor azt mondom: ezt ellenőriznem kell, és leteszem a telefont. Ezután én magam hívom fel a bankot a kártyán található számon."

Mire figyeljünk foglalkozásvezetőként

Jó első forgatókönyv egy új csoport számára. Általában alacsony az érzelmi küszöbe. Ha a csoport túl egyszerűnek találja, térjen át a 2. szintre.

Nehezebb változat (2. szint): a „banki alkalmazott" nem jelszót kér, hanem egy távoli hozzáférést biztosító alkalmazás telepítését „a számla biztonságba helyezése érdekében". Ez kifinomultabb, mert nem tűnik adatkérésnek.

Nehezebb változat (3. szint): a kijelzőn megjelenő szám a bank valódi telefonszáma (spoofing). Az „alkalmazott" tudja a résztvevő nevét. Kulcsfontosságú szabály: a telefonszám hazudhat. Az egyetlen biztonságos módszer a hívás megszakítása és a visszahívás.

2. forgatókönyv: SMS linkkel

Cél: a résztvevő felismeri a hamis SMS-t, és tudja, mi a teendő vele (nem kattint rá, rögzíti a szükséges adatokat, majd a korábban ismertetett bejelentési csatornák egyikén bejelenti az esetet). **Időtartam:** 15–20 perc.
Szint: 1 (alapszint). **Eszközök:** a hamis SMS nagyméretű nyomtatott változata, a résztvevők telefonjai (a bejelentés gyakorlásához).

A folyamat lépésről lépésre

1. A foglalkozásvezető megmutatja az SMS-t egy nagy nyomtatványon: „Csomagja az átvételi ponton várja. Fizetendő hátralék: 250 Ft. Kattintson ide: [link]".
2. Megkérdezi a csoportot: „Kapott már Önök közül valaki ilyen SMS-t? Mit tettek vele?"
3. Közös elemzés: mi az, aminek gyanút kellene keltenie?
4. Gyakorlati feladat: „Megmutatom, hogyan kell biztonságosan bejelenteni egy gyanús SMS-t." A foglalkozásvezető lépésről lépésre bemutatja a korábban ismertetett bejelentési lehetőségeket. A résztvevők maguk is végigkövetik a folyamatot saját telefonjukon. A társtréner szükség esetén egyénileg segíti a résztvevőket.

Figyelmeztető jelek

Ismeretlen feladótól érkező SMS-ben szereplő link. Csekély összeg (nem kelt gyanút, de a link ellopja a kártyaadatokat). A futárcég nevének és a csomagszámnak a hiánya. Általános tartalom részletek nélkül.

Megvitatandó kérdések

„Vajon miért kérnek a csalók ilyen kis összeget?" „Honnan tudhatjuk, hogy egy SMS valódi-e?"

A „Ha..., akkor..." szándék: „Ha olyan csomagról kapok linket tartalmazó SMS-t, amelyet nem rendeltem meg, akkor nem kattintok rá, bejelentem a korábban ismertetett módon, és törlöm az üzenetet."

Mire figyeljünk foglalkozásvezetőként

A telefonokon való gyakorlást igényli, a társtréner segítsége itt nagyon hasznos. Készüljön fel arra, hogy különböző típusú telefonokon lépésről lépésre elmagyarázza a teendőket. Ne használjon valódi linkeket vagy létező cégneveket a kinyomtatott SMS-ben.

Nehezebb változat (2. szint): Link nélküli SMS, amelyben a megadott szám visszahívását kérik.

Nehezebb változat (3. szint): Az SMS tartalmazza a résztvevő valódi lakcímét (egy adatszivárgásból adódóan), ami a hitelesség hamis érzetét kelti. Kulcsfontosságú szabály: a személyes adatok nem bizonyítják a hitelességet.

3. forgatókönyv: Hamis befektetés

Cél: a résztvevő felismeri a hamis befektetési ajánlatot, és tudja, hogyan ellenőrizze azt. **Időtartam:** 20–25 perc. **Szint:** 1 (alapszint). **Eszközök:** egy hamis hirdetés nagyméretű nyomtatott változata (híresség arca kitakarva), információ a KiberPajzs programról.

A folyamat lépésről lépésre

1. A foglalkozásvezető megmutatja a kinyomtatott hirdetést: „5 000 000 forintot kerestem 3 nap alatt! Önnek is sikerülhet! Minimális befektetés: 100 000 forint."
2. Közös elemzés: mi az, aminek gyanút kellene keltenie?
3. A foglalkozásvezető kontextust ad: a KiberPajzs 2024-es adatai szerint az észlelt hamis weboldalak közel kilencven százaléka hamis befektetésekhez kötődött.
4. Gyakorlat: „Hogyan ellenőrizzük az ajánlatot?" A foglalkozásvezető megmutatja, hogyan kell felkeresni a kiberpajzs.hu oldalt, és ellenőrizni a figyelmeztetések listáját.

Figyelmeztető jelek

Garantált hozam ígérete (a gyakorlatban nem létezik garantált hozam). Ismert arc a hirdetésben (a képmás nem bizonyíték). Az „Önnek is sikerülhet" és a „minimális összeg" típusú nyomásgyakorlás. A kockázatokra vonatkozó tájékoztatás hiánya.

Megvitatandó kérdések

„Vajon miért használnak a csalók ismert embereket?" „Létezik-e garantált hozam?" „Mit tegyünk, ha egy tanácsadó felhív, és azt mondja, hogy a profit folyamatosan nő?"

A „Ha..., akkor...” szándék: „Ha valaki biztos és gyors hasznot ígér nekem, akkor tudom, hogy ez a csalás egyértelmű jele. Nem adom meg az adataimat, és ellenőrzöm az oldalt a kiberpajzs.hu-n.”

Mire figyeljünk foglalkozásvezetőként

Ez a téma heves érzelmeket válthat ki azokból, akik már veszítettek pénzt hamis befektetésen. Ne említsen konkrét hírességeket. A „kit használtak fel?” kérdésre válaszoljon általánosságban.

Nehezebb változat (2. szint): a „tanácsadó” türelmesen végigvezeti a résztvevőt a regisztrációs űrlapon egy professzionálisnak tűnő platformon.

Nehezebb változat (3. szint): deepfake videó egy bankelnökkel egy olyan platformon, ahol a műszerfal „növekvő profitot” mutat.

4. forgatókönyv: „Unokázós” csalás

Cél: a résztvevő felismeri az érzelmi alapú csalást, és tudja, hogyan ellenőrizze a hívó fél személyazonosságát. **Időtartam:** 20–25 perc. **Szint:** 1 (alapszint). **Eszközök:** Eszkalációs kártya, információ a családi biztonsági jelszóról.

A folyamat lépésről lépésre

1. A foglalkozásvezető játssza a csaló szerepét. Fojtott hangon beszél: „Nagyi? Én vagyok az... Balesetem volt... Szükségem van pénzre az óvadékhoz... Ne mondd el anyának...”
2. A szimuláció 3 percig tart. A foglalkozásvezető érzelmi manipulációt alkalmaz: kétségbeesés, kérés a titoktartásra, időnyomás.
3. Megbeszélés három fázisban.
4. Az eszköz bevezetése: családi biztonsági jelszó.

Figyelmeztető jelek

Érzelmi töltet, kétségbeesés. Pénzkérés. Megtiltják, hogy beszéljen a családdal. Konkrét részletek hiánya (melyik kórház, mi történt).

Megvitatandó kérdések

„Hogy érezte magát?" „Mi az, aminek gyanút kellett volna keltenie?" „Hogyan ellenőrizhetjük, hogy tényleg az unokánk-e?"

A „Ha..., akkor..." szándék: „Ha valaki felhív és azt mondja, hogy ő az unokám és pénzre van szüksége, akkor azt mondom: ezt ellenőriznem kell, megszakítom a hívást és magam hívom fel az unokámat a már ismert számán."

Eszköz: családi biztonsági jelszó. Egy szó vagy kifejezés, amelyet csak a családjuk ismer. „Ha az unokám telefonál és pénzt kér, rákérdezek a jelszóra. Ha nem tudja, tudom, hogy nem ő az." Buzdítás: „Ma este beszéljenek a családjukkal egy jelszó meghatározásáról."

Mire figyeljünk foglalkozásvezetőként

Az összes forgatókönyv közül ez hordozza a legnagyobb érzelmi töltetet. A társtréner készüljön fel az esetleges sírásra. Ne játssza túl intenzíven a csaló szerepét. Elengedhetetlen az utólagos megbeszélés (debriefing), amelyben az érzelmi fázis áll az első helyen.

Nehezebb változat (2. szint): azonnali átutalás kérése telefonon. Kulcsfontosságú üzenet: ha valaki telefonon sürgős pénzátutalást kér, azt mindig ellenőrizni kell egy másik csatornán.

Nehezebb változat (3. szint): deepfake hang, a hang úgy hangzik, mint az igazi unokáé. Kulcsfontosságú szabály: még az ismerős hang is lehet hamisítvány, ellenőrizze más csatornán keresztül.

5. forgatókönyv: Manipuláció az üzletben (termékbemutató/házalás)

Cél: a résztvevő felismeri a termékbemutatókon alkalmazott manipulációs technikákat, és tudja, hogyan mondjon nemet. **Időtartam:** 15–20 perc. **Szint:** 1 (alapszint). **Eszközök:** „termékbemutató/kirándulás" mini-checklista (A6), tájékoztató a fogyasztói jogokról.

A folyamat lépésről lépésre

1. A foglalkozásvezető egy eladót játszik el. „Ingyenes ajándékkal" lép oda: „Ön a szerencsés nyertesünk! Ingyenes egészségügyi vizsgálat! Csak írja alá a beleegyezést. És mellesleg van egy fantasztikus étrend-kiegészítő készletünk, különleges kedvezménnyel, de csak a mai napon."
2. Megbeszélés: mi az, aminek gyanút kellene keltenie?
3. A foglalkozásvezető ismerteti a jogszabályt: 14 nap áll rendelkezésre az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéstől való elállásra. Figyelem, kivétel: ha a fogyasztó maga kéri az otthoni látogatást, előfordulhat, hogy a tilalmak nem érvényesek.
4. Asszertivitási gyakorlat párokban: az „elakadt lemez" technika.

Figyelmeztető jelek

Ingyenes ajándék, amelynek ára van. „Csak ma" típusú nyomásgyakorlás. Aláírás kérése. Az ingyenes és a fizetős dolgok összekeverése.

Megvitatandó kérdések

„Miért nehéz nemet mondani?" „Mi a rosszabb: ha udvariatlannak érezzük magunkat, vagy ha pénzt veszítünk?"

Gyakorlandó kifejezések („elakadt lemez" technika)

„Helyben nem írok alá semmit." „Ma nem fizetek, visszatérek, miután beszéltem valakivel." „Kérem a dokumentumokat írásban." „Nem, köszönöm."

A „Ha..., akkor..." szándék: „Ha valaki ad nekem valamit ingyen, majd aláírást vagy pénzt kér, akkor azt mondom: helyben nem írok alá semmit, visszatérek, ha konzultáltam valakivel."

Mire figyeljünk foglalkozásvezetőként

Érzelmileg könnyebb téma, második vagy harmadik forgatókönyvnek kiváló. Kezdje egy demonstrációval a társtrénerrel közösen. Itt a humor sokat segít.

Nehezebb változat (2. szint): az eladó nagyon szimpatikus, az egészségről beszél, kapcsolatot épít. Nehezebb elutasítani valakit, aki kedves.

Nehezebb változat (3. szint): a „tanácsadó" előzetes telefonos egyeztetés után az idős ember otthonába látogat. Ha a fogyasztó maga kezdeményezi az otthoni látogatást, egyes fogyasztóvédelmi garanciák nem feltétlenül érvényesülnek, ezért ilyen helyzetben különösen körültekintően kell eljárni.

10. fejezet.
Nehéz helyzetek a workshopon

A csalásokról szóló workshopok fájdalmas témákat érintenek: veszteséget, szégyent, magányt, a kontroll elvesztését. A nehéz helyzetek nem kivételek, hanem a munka természetes részei. Ez a fejezet kész megoldásokat kínál a reagálásra.

Mini krízisprotokoll: 4 lépés

Mielőtt rátérnénk a konkrét helyzetekre, jegyezzen meg négy lépést, amely minden esetben működik, függetlenül attól, hogy mi történik.

Ha nehéz helyzet adódik

1. Függessze fel az ítélkezést. Ne ítélje meg azt, amit a résztvevő mond, tesz vagy érez.
2. Erősítse meg az érzelmek jogosságát. „Megértem, hogy ez nehéz." „Természetes, hogy Ön így érez."
3. Ne akarjon mindent a csoport előtt megoldani. Javasoljon egy egyéni beszélgetést a foglalkozás után.
4. Keresse meg újra az illetőt a találkozó után. Tartsa be az ígéretét.

Ez a négy lépés működik sírásnál, haragnál, ellenállásnál vagy a veszteségről szóló történeteknél is. Univerzálisak.

A résztvevő pénzvesztésről mesél

Mi a teendő: hallgassa meg. Ne szakítsa félbe. Ne adjon tanácsokat. Amikor befejezte, ismerje el az érzéseit, majd javasolja, hogy a beszélgetést a foglalkozás után folytassák.

Ezt mondhatja:

„Köszönöm, hogy beszélt erről. Ehhez bátorság kell." „Ez nem az Ön hibája. Az elkövetőé a felelősség, aki ezt tette." „Visszatérhetnénk erre a találkozó után? Szeretnék Önnel nyugodtan elbeszélgetni."

Amit ne tegyen

Ne mondja azt, hogy „ellenőriznie kellett volna", vagy hogy „miért nem telefonált". Ne kicsinyelje le a problémát: „Legalább az egészsége megmaradt." Ne diagnosztizáljon, és ne javasoljon terápiát.

A foglalkozás után: beszélgessen vele négyszemközt, hagyja meg az elérhetőségét, javasolja a szükséges bejelentések megtételét (például a banknál vagy a rendőrségen), és adja át a megfelelő elérhetőségeket.

A résztvevő érzelmileg reagál

Mi a teendő: a társtréner halkan odamegy, leül mellé, zsebkendőt és vizet kínál. A foglalkozásvezető folytatja a foglalkozást, normalizálva a helyzetet.

Ezt mondhatja Foglalkozásvezető: „Látom, hogy ez a téma felkavaró. Ez természetes, és azt mutatja, hogy valami fontosat érintünk." Társtréner (halkan az illetőnek): „Minden rendben? Tehetek valamit?"

Amit ne tegyen Ne mondja azt, hogy „ne sírjon", vagy hogy „nincs rá ok". Ne csináljon belőle a teljes csoport előtt zajló eseményt. Ne hagyja figyelmen kívül.

Ha a résztvevő ki szeretne menni, a társtréner menjen ki vele. Semmilyen irányba ne gyakoroljon rá nyomást.

A résztvevő azt mondja: „ez rám nem vonatkozik"

Mi a teendő: ne kerüljön vele konfliktusba. Váltson nézőpontot.

Ezt mondhatja

„Igaza van, lehet, hogy Önnek nincs szüksége erre. De a szomszédjának talán igen. A mai találkozó után tudni fogja, hogyan adjon neki tanácsot." „Kapott már valaha furcsa telefont vagy SMS-t?"

Amit ne tegyen

Ne mondja: „dehogynem vonatkozik Önre, a statisztikák azt mutatják...". Ez olyan pozícióba helyezi Önt, mint aki mindent jobban tud.

A résztvevő nem bízik a foglalkozásvezetőben

Mi a teendő: ne vegye magára. Legyen türelmes. Válaszoljon őszintén.

Ezt mondhatja

„Joga van kérdezni. Nem vagyok informatikus, sem rendőr. Olyan szakember vagyok, aki emberekkel dolgozik, és segíteni szeretne. De hoztam konkrét információkat, amelyek hasznosak lehetnek."

Megjegyzés: aki szkeptikusan kezd, gyakran a legaktívabb résztvevőként fejezi be. A szkepticizmus a kritikus gondolkodás jele.

11. fejezet.
Különböző csoporttípusok

A kontextus mindent megváltoztat. Ez a fejezet az öt leggyakoribb kontextust írja le. Mindegyik felépítése azonos.

Időseknek szóló egyetemi képzések

Profil: aktívak, motiváltak, gyakran magasan képzettek, használják az internetet. Nem tűrik az infantilizálást.

Formátum: 90 perc, 1–3. modulok, teljes szimuláció 2. vagy 3. szinten, gyakorlatok okostelefonokkal és számítógépekkel.

Fő kihívás: túlzott magabiztosság. A WIB lengyel kutatása szerint: a szeniorok 59 %-a értékeli „átlagosnak" a biztonsági ismereteit, de 88 %-uk érzi magát biztonságban az internetes bankolás során. Az Ön feladata finoman rámutatni, hogy a biztonságérzet nem azonos a biztonsággal.

Ami jól működik: „Az év detektívje" gyakorlat a 3. szinten, beszélgetés a deepfake-ekről, közös webcím-ellenőrzés a nki.gov.hu oldalon.

Jegyezzen meg 3 dolgot: vegye őket komolyan, ne egyszerűsítse le a dolgokat, mutassa meg azt, amit nem látnak.

Idősklub és művelődési ház

Profil: változatos. Egy részük használja az internetet, más részük nem. Nagy az életkori szórás (60–85 év) és a kompetenciabeli különbség.

Formátum: 60–90 perc, 1. és 6. modul, szimuláció 1. vagy 2. szinten, hangsúly a nyomtatott anyagokon.

Fő kihívás: a csoport sokszínűsége. Megoldás: páros gyakorlatok, ahol különböző kompetenciájú embereket kapcsol össze. Így tanulnak egymástól.

Ami jól működik: azzal kezdeni: „ki kapott már furcsa telefonhívást vagy SMS-t?" (sokan fogják felemelni a kezüket).

Jegyezzen meg 3 dolgot: párosítsa a különböző kompetenciákat, adjon hazavihető anyagokat, maradjon ott egy kávéra.

Könyvtár

Profil: hasonló az idősklubhoz, de rendelkezésre állnak számítógépek.

Formátum: 60–90 perc, 1–3. modulok, gyakorlati rész a számítógépeknél.

Fő kihívás: a számítógépek elterelhetik a figyelmet. Megoldás: a társtréner a munkaállomások között segít, a foglalkozásvezető nagy képernyőn mutatja a lépéseket, a résztvevők pedig megismétlik azokat.

Ami jól működik: az „ellenőrizzük együtt" gyakorlat (egy valódi és egy hamis banki oldal valós idejű összehasonlítása).

Jegyezzen meg 3 dolgot: mutassa élőben, közösen csinálják és ne Ön végezze el helyettük, a társtréner jelenléte kötelező.

Idősek otthona

Profil: korlátozott mozgásképesség, gyakori kognitív zavarok, minimális hozzáférés a technológiához, korlátozott családi kapcsolatok.

Formátum: 20–30 perc, az 1. modul radikálisan leegyszerűsítve 3–4 ismételt üzenetre, a személyzet jelenlétében, több érzékszervre ható anyagokkal (legalább 18-as betűméret, színes illusztrációk, kézbe vehető kártyák).

Fő kihívás: 15–20 perces figyelemkoncentráció, memóriazavarok, hallás- és látássérülés. Megoldás: ismétlés. Ugyanazok az üzenetek, ugyanazok a szavak minden foglalkozáson.

Az idősotthoni négy üzenet

1. Hivatalos személy soha nem kér pénzt telefonon keresztül.
2. Ha valaki azt mondja, hogy „sürgős", szakítsa meg a vonalat.
3. Ha valami furcsa, szóljon a gondozójának.
4. Senkinek nincs joga elvenni az Ön pénzét.

Ezek az üzenetek plakátként kint függnek a közösségi helyiség falán. A személyzet a foglalkozások között is ismétli őket.

Ami jól működik: a telefon mellé helyezett kártyák „ÁLLJ MEG. GONDOLKODJ." felirattal.

Jegyezzen meg 3 dolgot: beszéljen röviden, ismételje ugyanazokat a szavakat, dolgozzon együtt a személyzettel.

Kistelepülések és vidéki területek

Profil: hálózaton kívüli vagy a digitális küszöbön álló idősek. Gyakran magányosak. Alacsony az intézményekbe vetett bizalmuk.

Formátum: 30–45 perc, egy már létező összejövetel keretében (nyugdíjasklub, faluközösség vagy egyházi közösség). Az 1. modul a telefonos és offline csalásokra összpontosít. Nyomtatott anyagok: Á-G-H kártya, Eszkalációs kártya, „termékbemutató/kirándulás" ellenőrző lista.

Fő kihívás: az idegenekkel szembeni bizalmatlanság. Megoldás: érkezzen valakivel, akit ismernek (falusi egyesület elnöke, falugondnok, plébános). Magánemberként mutatkozzon be, ne egy intézmény képviselőjeként.

Ami jól működik: helyi történetek. „A szomszéd faluban egy asszony kétmilliót veszített..." A helyi jelleg azt az érzést kelti, hogy ez valós és közeli.

Jegyezzen meg 3 dolgot: érkezzen egy ismerős személlyel, meséljen helyi történeteket, és ne távozzon azonnal. Maradjon ott egy teára.

III. RÉSZ:
ESZKÖZÖK ÉS ANYAGOK

Ez a rész szándékosan eltér az előző kettőtől. Az I. rész a szemléletet formálta. A II. rész cselekvési mintát adott. A III. rész kézzelfogható eszközöket kínál, amelyeket a foglalkozásvezető magával vihet a workshopra. Rövid, lényegre törő, és úgy készült, hogy a könyv többi részétől függetlenül is használható legyen.

12. fejezet.
A biztonság három lépése (Á-G-H kártya)

Egyoldalas, A5-ös formátumú kártya, laminálva vagy vastagabb papírra nyomtatva, amelyet a résztvevő hazavisz, és a telefon mellé helyez, a pénztárcájában tart, vagy a hűtőszekrényre rögzít.

Ez a módszertan legfontosabb nyomtatott segédanyaga. Nem azért, mert ez a legrészletesebb – éppen ellenkezőleg, ez a legegyszerűbb –, hanem mert éppen krízishelyzetben nyújt segítséget. Amikor egy idős ember gyanús hívást vagy üzenetet kap, stresszhelyzetbe kerül, és nem feltétlenül emlékszik a workshop minden részletére. Arra viszont emlékezhet, amit nap mint nap lát a telefon mellett vagy a hűtőn.

A kártya tartalma

Á-G-H: A biztonság három lépése

1. ÁLLJON MEG Ne reagáljon azonnal. Ne kattintson linkre. Ne adjon meg személyes vagy banki adatokat. Ne utaljon pénzt.

2. GONDOLKODJON Van értelme ennek a kérésnek? Sürgetik? Olyasmit kérnek Öntől, amit egy bank, hatóság vagy szolgáltató normál esetben nem kérne?

3. HÍVJON FEL VALAKIT Egy megbízható hozzátartozót vagy ismerőst. A bankját a bankkártyán található telefonszámon. Szükség esetén hívja a 112-es segélyhívót.

Saját elérhetőségeim (kézzel kitöltendő):

Saját bankom (a bankkártyán szereplő telefonszám): ..... Megbízható hozzátartozó vagy ismerős: ..... Segélyhívó: 112 Online bejelentés: nki.gov.hu KiberPajzs: kiberpajzs.hu

A kártya tervezési szabályai: legalább 16 pontos, talpatlan betűtípus (Arial, Calibri vagy Verdana), nagy kontrasztú fekete szöveg fehér vagy világos háttéren, egyszerű piktogramok (stop kéz, kérdőjel, telefon), A5-ös formátum, laminált vagy vastag papír.

A workshopon: Az Á-G-H kártyát a manipuláció felismeréséről szóló rész során ossza ki. Kérje meg a résztvevőket, hogy közösen ismételjék el a három lépést, majd töltsék ki saját telefonszámaikat. A végén hangsúlyozza: „Ez a legfontosabb dolog, amit ma hazavisznek. Tegyék olyan helyre, ahol szükség esetén azonnal szem előtt lesz."

13. fejezet. Eszkalációs kártya

Az Á-G-H kártya azt mondja: álljon meg. Az Eszkalációs kártya azt mutatja meg, hogyan tovább. Lépésről lépésre végigvezeti a résztvevőt azon, mit tegyen, ha csalásra gyanakszik, vagy már csalás áldozatává vált. Formátuma: laminált A5-ös kártya, legalább 16 pontos betűmérettel és egyszerű piktogramokkal.

„A" útvonal: Gyanakszom, de NEM adtam meg adatokat és NEM utaltam pénzt

1. lépés: STOP. Szakítsa meg a kapcsolatot. Ne kattintson linkre. Ne telepítsen semmit. Ne adjon meg kódokat, jelszavakat vagy személyes adatokat.

2. lépés: RÖGZÍTSE A BIZONYÍTÉKOKAT. Készítsen képernyőképet, vagy jegyezze fel a telefonszámot, az üzenet tartalmát, a dátumot és az időpontot.

3. lépés: JELENTSE. Gyanús SMS esetén őrizze meg az üzenetet, majd jelentse az esetet az NKI vagy a KiberPajzs hivatalos bejelentési felületén. Gyanús weboldalt vagy e-mailt jelentse az nki.gov.hu oldalon. Gyanús befektetési ajánlat esetén ellenőrizze a szolgáltatót a KiberPajzs figyelmeztetései között.

4. lépés: ELLENŐRIZZE. Hívja vissza az intézményt egy Ön által ismert telefonszámon – például a bankkártyán található számon vagy a hivatalos honlapon szereplő elérhetőségen. Soha ne a gyanús üzenetben megadott telefonszámot hívja.

„B" útvonal: Adatokat adtam meg VAGY pénzt utaltam

1. lépés: AZONNAL HÍVJA A BANKOT. Hívja fel a bankkártyán található telefonszámot. Mondja: „Gyanítom, hogy csalás áldozata lettem." Kérje a bankkártya letiltását, az elektronikus banki hozzáférés felfüggesztését és – ha lehetséges – a tranzakció leállítását.

2. lépés: JELENTSE AZ INCIDENST. Gyanús SMS esetén őrizze meg az üzenetet, majd jelentse az esetet az NKI vagy a KiberPajzs hivatalos bejelentési felületén. Gyanús weboldalt vagy e-mailt jelentse az nki.gov.hu oldalon. Gyanús befektetési ajánlat esetén ellenőrizze a szolgáltatót a KiberPajzs figyelmeztetései között

3. lépés: RENDŐRSÉG. Hívja a 112-es segélyhívót vagy keresse fel a legközelebbi rendőrkapitányságot. Vigye magával a rendelkezésre álló bizonyítékokat.

4. lépés: HA TERMÉKBEMUTATÓRÓL VAGY ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT SZERZŐDÉSRŐL VAN SZÓ. Forduljon a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a területileg illetékes békéltető testülethez. Ne feledje: főszabály szerint 14 nap áll rendelkezésére az elállási jog gyakorlására.

5. lépés: CSALÁDI RIASZTÁS. Tájékoztasson egy megbízható hozzátartozót vagy ismerőst. Beszéljék át együtt, szükség van-e további biztonsági intézkedésekre.

Hátoldal: Az én számaim

Saját bankom (a bankkártyán szereplő telefonszám): ..... Megbízható hozzátartozó vagy ismerős: ..... Segélyhívó: 112 Online bejelentés: nki.gov.hu KiberPajzs: kiberpajzs.hu Fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálat: fogyasztovedelem.kormany.hu Családi biztonsági jelszó: .....

A workshopon: az Eszkalációs kártyát a 6. szakaszban ossza ki. Beszéljék át mindkét útvonalat, majd kérje meg a résztvevőket, hogy töltsék ki a saját telefonszámaikat. Végül közösen gyakorolják egy gyanús SMS bejelentésének folyamatát.

14. fejezet.
Manipulációs jelek listája

Egyoldalas, A6-os formátumú kártya, amely könnyen elfér a pénztárcában vagy a telefon mellett. A csalás leggyakoribb figyelmeztető jeleit foglalja össze. Ha ezek közül akár egyet is felismer, alkalmazza az Á-G-H szabályt.

Csalás? 8 figyelmeztető jel

1. **Időnyomás.** Valaki azt állítja, hogy azonnal cselekednie kell.
2. **Adatkérés.** Valaki jelszót, SMS-kódot, személyes adatot, bankszámlaszámot vagy bankkártya adatokat kér.
3. **Erős érzelem.** Erős érzelmek. Valaki félelmet kelt (például balesetre vagy veszélyre hivatkozik), vagy túlzott lelkesedést próbál kiváltani (nyereményt, rendkívüli lehetőséget ígér).
4. **Titoktartás.** Valaki arra kéri, hogy ne beszéljen senkinek a megkeresésről.
5. **Kéretlen megkeresés.** Valaki váratlanul felveszi Önnel a kapcsolatot, és azonnali intézkedést vár el.
6. **Gyors haszon ígérete.** Garantált nyereséget, biztos befektetést vagy kockázatmentes lehetőséget kínálnak.
7. **Link az üzenetben.** Az SMS vagy e-mail egy linket tartalmaz, amelyre kattintva adatokat kellene megadnia.

8. **Pénzkérés.** Valaki telefonon, SMS-ben vagy e-mailben pénzt, azonnali átutalást vagy bankkártya adatokat kér.

Ha ezek közül akár egyetlen jelet is felismer: Á-G-H!

A workshopon: a kártyát a manipuláció felismeréséről szóló rész végén ossza ki, miután a csoporttal közösen összegyűjtötték a figyelmeztető jeleket. Így a kártya a résztvevők által közösen megfogalmazott tanulságok összefoglalója lesz.

15. fejezet. Ellenőrző lista foglalkozásvezetőknek

Egyoldalas, A4-es formátumú ellenőrző lista, amelyet érdemes kinyomtatva magával vinni minden workshopra.

A workshop előtt

A csoport felmérése: egyeztetés a csoportot jól ismerő személlyel; a résztvevők létszámának, életkorának, digitális jártasságának, esetleges korlátozásainak és a csalásokkal kapcsolatos tapasztalatainak megismerése.

Terem: a székek félkörben vagy U alakban legyenek elhelyezve, karfával; legalább 90 cm hely a székek között; megfelelő megvilágítás; ellenőrzött akusztika; zárható ajtó; akadálymentes mosdó; flipchart

vagy vetítő; elektromos csatlakozó; asztal a kávénak és az anyagoknak.

Anyagok: Á-G-H kártyák (a résztvevők számán felül 20% tartalék), Eszkalációs kártyák (a résztvevők számán felül 20% tartalék), a figyelmeztető jelek listája, kinyomtatott csalási példák, pre-test kérdőívek (ha szükséges), tollak, valamint kávé, tea és frissítő.

Társtréner: a feladatok előzetesen egyeztetve vannak; ismeri a workshop menetét; tudja, hogyan reagáljon, ha egy résztvevő érzelmileg megterhelő helyzetbe kerül.

A workshop alatt

A hétlépcsős felépítés követése: megnyitás (5–10 perc), történet vagy példa (5–10 perc), a manipuláció felismerése és az Á-G-H szabály (10–15 perc), szünet (10 perc), szimuláció (15–20 perc), megbeszélés (10 perc), eszközök bemutatása (5–10 perc), zárás (5 perc).

Kerülendő hibák: ne tesztelje nyilvánosan a résztvevőket; ne beszéljen velük gyerekesen; ne keltsen félelmet anélkül, hogy gyakorlati megoldásokat is adna; ne ígérjen olyasmit, amit nem tud teljesíteni; ne bagatellizálja a kérdéseiket vagy tapasztalataikat.

Ha nehéz helyzet adódik: alkalmazza a négylépéses mini krízisprotokollt – kerülje az ítélkezést, ismerje el az érzelmeket, ne a csoport előtt próbálja megoldani a helyzetet, és a foglalkozás után térjen vissza rá.

A workshop után

Rövid megbeszélés a társtrénerrel (5 perc). Szükség esetén egyéni beszélgetések a résztvevőkkel. Elérhetőségek megadása. A nyomtatott

anyagok átadása az intézménynek. A családi megbeszélés ösztönzése. A következő találkozó időpontjának egyeztetése. Rövid értékelő feljegyzés készítése a workshop tapasztalatairól.

16. fejezet. Ellenőrző lista termékbemutatókhoz, reklámcélú kirándulásokhoz és házaló kereskedelemhez

A6-os formátumú, pénztárcában is könnyen elférő kártya, amely hat egyszerű szabályt foglal össze a termékbemutatók, reklámcélú kirándulások és a házaló kereskedelem során.

Termékbemutató, kirándulás vagy otthoni értékesítés: 6 szabály

1. A helyszínen nem írok alá semmit.
2. Aznap nem fizetek. Csak azután döntök, hogy megbeszéltem egy hozzátartozómmal vagy egy megbízható ismerőssel.
3. Minden dokumentumot kérek írásban, hogy nyugodtan átolvashassam.
4. Ha sürgetnek, az figyelmeztető jel.
5. Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén főszabály szerint 14 napos elállási jog illet meg.

6. Ha én hívtam meg az értékesítőt az otthonomba, eltérő szabályok is vonatkozhatnak az ügyletre. Ilyenkor különösen körültekintően járjak el.

További információ és segítség: fogyasztóvédelmi hatóság: fogyasztovedelem.kormany.hu, területileg illetékes békéltető testület.

17. fejezet. Értékelő kérdőívek

Pre-test és post-test

Öt szituáció, mindegyikhez három válaszlehetőség. Nagy betűméret (legalább 16 pt). A kérdőív anonim.

Példaszituációk

1. szituáció. Ön SMS-t kap: „A csomagja várakozik. Fizetendő: 350 Ft. Kattintson a linkre." Mit tesz? A. Rákattintok a linkre és befizetem az összeget. B. Törlöm az SMS-t. C. Nem kattintok a linkre, megőrzöm az üzenetet, és szükség esetén jelentem a hivatalos bejelentési csatornán.

2. szituáció. Megszólal a telefon. A hívó azt állítja, hogy a banktól telefonál, és kéri a jelszavát. Mit tesz? A. Megadom a jelszót. B. Megszakítom a hívást, majd én hívom fel a bankot a bankkártyámon szereplő telefonszámon. C. Megadom a jelszót, majd később megváltoztatom.

3. szituáció. Az unokája telefonál. Azt mondja, balesetet szenvedett, sürgősen pénzre van szüksége, és kéri, hogy erről ne beszéljen senkinek. Mit tesz? A. Azonnal átutalom a pénzt. B. Befejezem a hívást, majd felhívom az unokámat a már ismert telefonszámán, és megbeszéljük a családi biztonsági jelszót. C. Kérdéseket teszek fel a balesetről.

4. szituáció. Internetes hirdetés: „Keressen 500 000 Ft-ot egy hét alatt! Garantált hozam!" Mit gondol? A. Érdemes kipróbálni. B. Garantált hozam nem létezik. Ez a csalás egyik tipikus figyelmeztető jele. C. Ha sok pozitív értékelést találok, befektetek.

5. Egy termékbemutatón ingyenes ajándékot kínálnak, majd egy 300 000 Ft értékű szerződés aláírására biztatják azzal, hogy „csak ma érvényes". Mit tesz? A. Aláírom, mert kedvező ajánlatnak tűnik. B. Azt mondom: „A helyszínen nem írok alá semmit. Előbb megbeszélem a családommal." C. Aláírom, majd később megpróbálok elállni a szerződéstől.

Post-test

Ugyanezek a szituációk, valamint három további kérdés: magabiztosabbnak érzi-e magát (mosolygós / semleges / szomorú hangulatjel), tervezi-e megosztani a tanultakat a családtagjaival vagy ismerőseivel? (igen / talán / nem), mit talált a leghasznosabbnak a workshopon? (nyitott kérdés)

Follow-up (3 hónap múlva)

Három új szituáció, valamint négy kérdés a tényleges viselkedésről: jelentett-e azóta gyanús SMS-t, weboldalt vagy más csalási kísérletet, felismert-e valós csalási kísérletet, beszélt-e a családjával a workshopon tanultakról, megállapodtak-e közösen egy családi biztonsági jelszóban?

18. fejezet. Emlékeztető SMS-ek és Csalási Riasztások

Emlékeztető SMS-ek

Hetente egyszer a foglalkozások között, a follow-up időszakban kéthetente egyszer. Az üzenetek nem tartalmaznak linkeket.

10 kész SMS

1. „Á-G-H: Álljon meg. Gondolja végig. Hívjon fel egy ismert számot. – ODYSSEY projekt"
2. „Ne telepítsen alkalmazást telefonos kérésre! Ha sürgetik, szakítsa meg a hívást."
3. „Linket tartalmazó SMS-t kapott? Ne kattintson rá! Ha csalásra gyanakszik, jelentse a hivatalos bejelentési csatornák egyikén."
4. „Garantált és sürgős befektetés? Ez a csalás egyik legfontosabb figyelmeztető jele."
5. „Termékbemutatón vagy kiránduláson ne írjon alá semmit, és ne fizessen nyomás hatására! Van ideje átgondolni a döntést."
6. „A bank soha nem kéri telefonon a jelszavát vagy az egyszer használatos biztonsági kódját."
7. „Ha telefonon azonnali átutalásra vagy fizetésre kérik, legyen különösen óvatos! Ez gyakran csalási kísérlet."
8. „A kijelzett telefonszám hamis is lehet. Tegye le a telefont, majd Ön hívja vissza az ismert telefonszámot."
9. „Minél erősebb érzelmeket vált ki egy üzenet, annál inkább érdemes megállni és átgondolni a helyzetet."

10. „Csalási kísérletet észlelt? Jelentse a Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet vagy a KiberPajzs hivatalos felületén. Ezzel másokat is segít megvédeni.”

Csalási Riasztások

A6-os méretű tájékoztató kártyák a legújabb csalási módszerekről. Egyoldalasak, és nyugdíjasklubokban, könyvtárakban, művelődési házakban, gyógyszárakban és más közösségi helyszíneken terjeszthetők. Tartalmukat havonta érdemes frissíteni a rendőrség, a Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet és a KiberPajzs aktuális figyelmeztetései alapján.

Heti mini-feladatok

1. hét: „Keresse meg a bankkártyáján a bank ügyfélszolgálati telefonszámát.” 2. hét: „Beszéljen családtagjaival egy közös családi biztonsági jelszóról.” 3. hét: „Ha gyanús SMS-t kap, ne kattintson a benne lévő linkre, és őrizze meg az üzenetet, amíg eldönti, szükséges-e bejelenteni.” 4. hét: „Ellenőrizze, hogy bankja weboldalán biztonságos kapcsolatot (lakat ikont) jelez-e a böngésző.”

19. fejezet.
Online platform és videók

Platform

Az https://www.odyssey-project.eu/en/index.html oldalon a résztvevők hat képzési modult, oktatóvideókat, gyakorlati feladatokat és gyakran ismételt kérdéseket (GYIK) találnak. A platform három nyelven érhető el, regisztráció nélkül használható, nagy betűmérettel,

egyszerű kezelőfelülettel és magas kontrasztú megjelenéssel. WordPress alapú, fenntartása minimális költséggel jár, ezért a projekt lezárását követően is elérhető marad.

A workshopon: mutasson be egy rövid részletet a platformról, és ismertesse, hogyan lehet megnyitni a weboldalt a cím kézi beírásával. A foglalkozás végén ajánlhat nem kötelező otthoni feladatokat is.

Videók

A platform tíz, egyenként 5–10 perces oktatóvideót tartalmaz három nyelven. A videók valós élethelyzeteken alapuló csalási forgatókönyveket mutatnak be dramatizált formában. Egy 2025-ben megjelent kutatás szerint a videós tananyag különösen hatékony eszköz az idősek csalásmegelőzési képzésében, mivel könnyebben érthető és jobban megjegyezhető, mint a kizárólag szöveges tartalom.

A workshopon: használja a videókat a foglalkozás indításához, vitaindítóként vagy az ismétlő (booster) alkalmak során. Internetkapcsolattal nem rendelkező intézmények számára a videók USB-adathordozón is rendelkezésre bocsáthatók.

BEFEJEZÉS

Miért van értelme ennek a munkának?

A csalások évente emberek ezreit fosztják meg megtakarításaiktól, biztonságérzetüktől és önbizalmuktól. A hivatalosan ismert esetek csak a jéghegy csúcsát jelentik: sok áldozat szégyenből vagy bizonytalanságból soha nem tesz bejelentést. Minden egyes eset mögött egy ember áll, aki nemcsak pénzt veszített, hanem gyakran a saját ítélőképességébe vetett bizalmát is.

Ez a módszertan önmagában nem fogja megszüntetni a csalásokat. Erre egyetlen módszertan sem képes. A csalók folyamatosan alkalmazkodnak, új technológiákat használnak, a deepfake-ek egyre meggyőzőbbek lesznek, és újabb manipulációs módszerek jelennek meg. De ha egy idős ember a workshop után egy gyanús telefonhívás során megáll egy pillanatra, felismeri a veszélyt, és tudja, mit kell tennie, akkor már tettünk valamit a biztonságáért. Ha pedig ezt a tudást továbbadja családtagjainak, barátainak vagy szomszédainak, akkor a tudás továbbterjed, és valódi közösségi hatássá válik.

Hogyan építsük fel a társadalmi ellenállóképességet

A csalásokkal szembeni társadalmi ellenálló képesség nem egyetlen program eredménye. Több egymásra épülő réteg alkotja. Az első réteg a reagálási infrastruktúra: a Nemzeti Kiberbiztonsági Intézet (NKI), a rendőrség, a pénzügyi intézmények és a fogyasztóvédelmi szervek. Ezek a szervezetek biztosítják a bejelentési és segítségnyújtási lehetőségeket.

A második réteg az oktatás. Az olyan programok, mint az ODYSSEY, megtanítják az időseket arra, hogyan ismerjék fel a csalási kísérleteket, és hogyan használják a rendelkezésre álló segítségnyújtási lehetőségeket.

A harmadik réteg maga a közösség: a Biztonsági Körök, a Megelőzési vezetők, a biztonságról nyíltan beszélgető családok és az egymásra figyelő szomszédok.

Az ODYSSEY a második és a harmadik réteg megerősítéséhez járul hozzá. Nem helyettesíti a rendőrséget, a bankokat vagy a kiberbiztonsági szervezeteket, hanem segít az embereknek eligazodni a már rendelkezésre álló rendszerekben, és olyan közösségeket épít, amelyek a projekt lezárása után is továbbadják ezt a tudást.

Az utolsó gondolat

Nem azért vagyunk itt, hogy megvédjük az időseket. Azért vagyunk itt, hogy olyan tudást és eszközöket adjunk a kezükbe, amelyekkel ők maguk is képesek megvédeni magukat.

Ez a gondolat végigkíséri az egész módszertant. Minden foglalkozásvezető, önkéntes, szociális szakember, közösségszervező vagy szomszéd, aki időt szán arra, hogy beszélgessen egy idős emberrel a csalások megelőzéséről, olyan értéket teremt, amelyet sem algoritmusok, sem médiakampányok, sem technológiai megoldások nem tudnak pótolni. Leül mellé, figyel rá, és azt mondja: „Itt vagyok. Megmutatom, hogyan védheti meg magát.”

Az ODYSSEY projekt (Erasmus+ KA210-ADU, KA210-ADU-7C3DA90D) keretében kidolgozott módszertan.

Regionalne Centrum Wolontariatu w Kielcach × Kulturális Kapcsolatokért Alapítvány (ICRP)

1.0-s verzió • 2026

Licenc: CC BY-SA 4.0