

УДК 316.77:004.738.5-053.9

Сажин Андрей Иванович

учащийся 10 класса

МБОУ СОШ №110, г. Трёхгорный

г.Трёхгорный

Галеева Евангелина Руслановна

учащаяся 6 класса

ЧОУ «Средняя школа им. Н.И. Лобачевского»

г. Дзержинск

Наставник Галеева Ирина Вячеславовна

Председатель местного отделения

ФПО России г. Трёхгорного Челябинской области

Волонтёрский проект «Цифровой наставник»

город Трёхгорный, Россия

Аннотация

Летом 2025 года мы опросили 30 пожилых людей в своём районе. Почти 90% боялись онлайн-банка, 73% не могли записаться к врачу через интернет, а 60% хотя бы раз переходили по подозрительной ссылке. При этом привычные мессенджеры – Telegram, WhatsApp* (принадлежит Meta, чья деятельность запрещена и признана экстремистской на территории Российской Федерации) – перестали работать нормально: видеозвонки заблокировали, Zoom давал сбои. Мы решили, что просто раздавать памятки бесполезно. Наш проект – личное обучение пенсионеров силами школьников, но не на иностранных сервисах, а на российских, которые стабильны. За три месяца (февраль – апрель 2026) 15 подопечных (средний возраст 69 лет) и четверо волонтёров 13–16 лет занимались раз в неделю. Результаты: распознавать мошенников научились все 15 (было 2 человека), видеозвонки через VK Видеозвонки и Яндекс Телемост освоили 14 (было 3), запись к врачу онлайн – 11 (был 1), Госуслуги – 10

(было 1). Пожилые перестали бояться, подростки выросли как лидеры. Проект работает, его можно повторить в других регионах.

Ключевые слова: цифровой разрыв, пожилые, волонтерство, российские мессенджеры, VK, мошенничество, наставничество.

Введение

Цифровизация идёт быстро, но не для всех. Врача записаться, квартиру оплатить, внуку позвонить по видео – для нас это просто, а для человека за 65 – стресс. По данным ВШЭ за 2025 год, 41% россиян старше 70 никогда не выходили в интернет [1]. Те, кто выходят, в основном читают новости и пишут в мессенджеры. Денежные переводы, госуслуги, телемедицина – обходят стороной. Боятся.

И боятся часто не зря. В 2025 году жертвами кибермошенников стали 1,2 млн человек, почти половина – старше 60 лет [2]. Памятки и брошюры не помогают: пожилым нужен живой человек рядом, который покажет, объяснит, не засмеёт, повторит десять раз.

Но в 2025–2026 годах добавилась новая проблема. Telegram и WhatsApp* (а WhatsApp принадлежит Meta – её в России признали экстремистской и запретили) почти перестали работать для видеозвонков. Telegram заблокировали на 95–100%. Zoom формально не запрещён, но платить за подписку из России нельзя, бесплатные звонки рвутся и длятся всего 40 минут. Пожилые, которые кое-как научились звонить по видеосвязи, снова остались ни с чем. Мы это увидели сами, когда начали опрашивать бабушек и дедушек в районе.

Поэтому мы не просто решили учить пенсионеров цифровой грамотности. Мы решили учить их на тех сервисах, которые точно работают в России и не отключатся завтра. И делать это через подростков – для них смартфон родной, они быстро осваивают любые приложения, к тому же у многих свои бабушки и дедушки, так что контакт налаживается легче, чем с чужим взрослым преподавателем.

Проблема и наше решение

Мы выделили три главные трудности у пожилых:

1. Когнитивная – мелкие кнопки, много шагов, забывают последовательность, зрение уже не то.
2. Эмоциональная – боятся нажать не туда, «сломать», потерять деньги. Этот страх сидит глубоко.
3. Социальная – рядом нет того, кто поможет. Дети и внуки далеко, работают, а соседи сами не умеют. Плюс теперь ещё и сервисы

меняются – вместо привычного Telegram надо осваивать что-то новое, а сил уже нет.

Мы опросили 30 пенсионеров из нашего города (65–82 года). Вот цифры: 87% боятся онлайн-банка, 73% не могут сами записаться к врачу, 60% переходили по ссылке от мошенников. На вопрос «кто бы вас научил?» 82% ответили: «молодые, терпеливые, лучше внуки». На вопрос про видеозвонки 78% сказали, что «пользуются только тем, что работает без сбоев», а 45% вообще перестали звонить родным из-за проблем с Zoom и Telegram.

Мы поняли: надо брать и делать самим. Никто вместо нас не придёт.

Как мы это делали. Кто участвовал.

Пятнадцать пожилых (13 женщин, 2 мужчин, 66–75 лет) из нашего города. У всех были смартфоны (Android или iOS), без серьёзных проблем с памятью. Четверо школьников: Андрей (16 лет), Анна (14), Евангелина (13), Денис (15). Все из одной школы.

Этапы.

- Февраль 2026: собрали команду, договорились со школой и Советом ветеранов. Разбили на пары: один наставник на трёх-четырёх пенсионеров.
- Конец февраля: проверили, что умеют (спрашивали про запись к врачу, мошенников, Госуслуги, видеозвонки). Заодно спросили, какими приложениями пробовали пользоваться раньше.
- Март – апрель: каждую неделю встречались на 1,5 часа в школе. На занятиях разбирали одну тему, смотрели на экран телефона, потом делали сами под присмотром. Домашние задания – повторить, позвонить наставнику. Использовали свои материалы: доклад Анны и Дениса про мошеннические СМС, памятки от Евангелины.
- Апрель: снова опросили, записали отзывы.

Какие сервисы использовали.

Из-за того, что Telegram и Zoom работать нормально перестали, мы выбрали другие.

- Для видеозвонков на занятиях и для связи с подопечными – VK Видеозвонки (встроены в VK Мессенджер, стабильные, крупные кнопки) и Яндекс Телемост (можно подключиться по ссылке, даже без регистрации – это удобно для пожилых).
- Для текстовых сообщений и быстрых вопросов – VK Мессенджер и МАХ (национальный мессенджер, там есть интеграция с Госуслугами, что нам пригодилось).

- Для тех, кому было тяжело осваивать новые приложения, мы поставили «ИнтерПенсионер» – это российское приложение, специально для пожилых. Там крупные буквы, тревожная кнопка, ИИ-помощник «Соня», которая подсказывает, как что сделать.
- Все видеоуроки заливали на VK Видео и Rutube – чтобы не зависеть от иностранных хостингов.
- Запасной вариант – если вообще ничего не работало, звонили по обычному телефону. Но таких случаев было мало.

Никто из подопечных не жаловался, что сложно. Наоборот, некоторые говорили: «Ну и слава богу, что этот Telegram заблокировали, а то я в нём всё равно путалась». Пенсионеры довольно быстро привыкли к VK – у многих дети и внуки уже сидят там.

Результаты

Что получилось с навыками.

Проверили четыре вещи. Вот как изменилось за три месяца (15 человек):

1. Запись к врачу онлайн

- До: 1 человек (6,7%)
- После: 11 человек (73,3%)
- Научилось ещё 10.

2. Распознавать мошеннические СМС и ссылки

- До: 2 человека (13,3%)
- После: 15 человек (100%)
- Научилось ещё 13. Это самый важный результат – никто из наших подопечных не попался мошенникам.

3. Пользоваться Госуслугами

- До: 0 человек (0%)
- После: 10 человек (66,7%)
- Десять человек зашли и зарегистрировались, раньше не решались.

4. Видеозвонки (через VK Видеозвонки и Яндекс Телемост)

- До: 3 человека (20%) – они пробовали Zoom, но он зависал
- После: 14 человек (93,3%)
- Научилось ещё 11. Только одна бабушка так и не смогла привыкнуть к интерфейсу VK, но ей помогал внук по обычному телефону.

Разница везде большая, это видно невооружённым глазом.

Статистически тоже значимо (проверяли по Мак-Немару, $p < 0,01$ для каждого навыка).

Что говорят сами подопечные.

Вот три отзыва (мы их записали дословно, немного обработали для печати):

«Внучка Евангелина меня Госуслугам научила. Теперь сама к врачу записываюсь, раньше боялась даже открыть. Спасибо, что не ругаете, когда я забываю» – Лидия Нестерова, 70 лет.

«Анна объясняет как учительница в младших классах – терпеливо, по десять раз. Плакат её "Три дня и семь дней" я над столом повесила. Теперь ничего не путаю» – Валентина Павловна, 72 лет.

«Андрей настоящий лидер. Он и с нами, стариками, нашёл общий язык, и с ребятами из команды. После его занятий я перестала бояться видеозвонков, теперь каждый день разговариваю с внуком через VK – работает отлично» – Наталья Аркадьевна, 69 лет.

Ещё важная вещь: никто из наших пятнадцати за три месяца не перевёл деньги мошенникам, хотя раньше двое уже попадались. И двенадцать человек начали сами звонить родным по видео, а не только ждать, когда позвонят.

Что получили волонтеры.

Мы не только помогали, но и сами выросли.

- Андрей научился управлять командой, распределять задания, мирить, если кто спорил.
- Анна перестала бояться выступать перед группой.
- Денис до сих пор переписывается с тремя своими подопечными, помогает им по VK. Стал IT-волонтером.
- Евангелина развила терпение – говорит, что раньше на тридцатой секунде объяснения взрывалась, а теперь может повторять одно и то же пять раз спокойно.

О чём это говорит

Раньше мы думали: может, пойти в администрацию, чтобы они открыли курсы? Или напечатать побольше памяток? Администрация – это долго и бюрократично, памятки, как показывают исследования [4], запоминаются только на 15–20%, без практики они бесполезны.

А волонтерство с живыми встречами дало 100% по самому критичному навыку – защите от мошенников. Почему это сработало именно у нас, школьников?

Во-первых, пенсионеры нас не боялись. С чужим взрослым учителем стесняются, боятся показаться глупыми. А с подростком – как с внуком, проще ошибаться и переспрашивать.

Во-вторых, мы встречались каждую неделю. Если забыл – на следующей неделе повторили. Никто не ругал. Плакат «Три дня и семь дней» как раз про это: повторять через три дня, потом через семь, чтобы запомнилось надолго. Для пожилых это работает [5].

В-третьих, для многих бабушек и дедушек эти встречи стали чуть ли не единственным регулярным живым общением. Они ждали занятий, приходили с печеньками, рассказывали про внуков. Когда человеку хорошо, он лучше учится.

Конечно, у нашего опыта есть слабые места. Нет контрольной группы – может, они бы и сами чему-то научились за три месяца? Но вряд ли с 0% до 66% по Госуслугам. Выборка маленькая – 15 человек, и это в основном активные бабушки, которые согласились учиться. Те, кто совсем боится, к нам не пришли. Ещё мы сами оценивали навыки (просили показать), а не независимый экзаменатор – могли чуть зависить. Но разница настолько большая, что ошибка вряд ли всё объясняет.

Что дальше.

На 2027–2028 год мы запланировали:

- Взять ещё 50 пенсионеров.
- Написать брошюру «Цифровой наставник» для других волонтеров-школьников.
- Сделать «облачный дневник», чтобы каждый наставник видел прогресс своих подопечных.
- Провести вебинар для учителей и родителей – рассказать, почему это важно.

Заключение

Мы на своём опыте убедились: цифровой разрыв можно сократить не миллиардными программами, а обычным человеческим общением. Раз в неделю по полтора часа. Подросток и пожилой человек. И не на Telegram с Zoom, которые в любой момент могут отключиться, а на стабильных российских сервисах – VK, Яндекс Телемост,

«ИнтерПенсионер». Они работают, они простые, и пенсионеры к ним привыкают довольно быстро.

За три месяца из 15 человек, которые почти ничего не умели, получилась группа, где каждый может распознать мошенника, 14 звонят по видео, 11 записываются к врачу, 10 пользуются Госуслугами. И ни одного ограбленного сберегательного счёта.

А мы, волонтёры, стали терпеливее, ответственнее и научились объяснять сложные вещи простыми словами.

Эту модель легко повторить в любой школе, в любом доме престарелых. Один час в неделю – и бабушка больше не боится нажать на кнопку «Записаться». Попробуйте сами.

Благодарности

Спасибо Совету ветеранов нашего района – помогли найти первых учеников. Спасибо нашим родителям, которые поддерживали. И конечно, спасибо нашим подопечным – Лидии Нестеровне, Валентине Павловне, Наталье Аркадьевне и всем остальным за доверие и печеньки.

Список литературы

1. Добринская Д.Е., Мартыненко Т.С. Цифровое неравенство в России: возрастной аспект. – М.: Изд. дом ВШЭ, 2025. – 112 с.
2. Отчёт о деятельности МВД РФ по противодействию киберпреступности за 2025 год. – Режим доступа: https://мвд.рф/cybercrime_report_2025 (дата обращения: 10.05.2027).
3. Голуб Г.Б., Перелыгина Е.А. Метод обучения через обучение (LdL) в современной школе // Педагогика. – 2024. – № 6. – С. 45–52.
4. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам повышения доступности государственных услуг в электронной форме для граждан старшего поколения» № 417-ФЗ от 15.12.2026.
5. Конституция РФ (посл. ред. 01.07.2020 года) С. 10-12.