

Манипулятивная форма общения как один из способов совершения телефонного мошенничества

Л. Ю. Кирюшина

*Алтайский государственный университет
пр. Ленина, 61, 656049, Барнаул, Россия. E-mail: love-kiryushina@yandex.ru*

В статье рассматривается манипулятивная форма общения как один из способов совершения телефонного мошенничества. Проанализированы способы манипуляции. Выявлены психологические предпосылки поведения потерпевших. Рассмотрены отдельные манипулятивные уловки, которые используют преступники, совершающие такие преступления. В статье рассматриваются языковые клише, используемые преступниками. Эти и другие обстоятельства требуют разработки новых приемов, направленных на разработку новых способов профилактики.

Ключевые слова: манипулятивная форма общения, психологические установки, телефонное мошенничество.

Manipulative Communication Style as a Way to Commit Phone Fraud

L. Yu. Kiryushina

*Altai State University
61 Lenina St., 656049, Barnaul, Russia. E-mail: love-kiryushina@yandex.ru*

The article considers manipulative communication style as one of the ways to commit phone fraud. The methods of manipulation are analyzed. The psychological prerequisites of the victim behavior are revealed. Some manipulative scams are considered, which are used by criminals who commit such crimes. The article examines the language clichés used by criminals. These and other require the development of new techniques aimed at devising new ways of prevention.

Key words: manipulative communication style, psychological attitudes, phone fraud.

Общение является неотъемлемой частью жизни человека, но современные технологии требуют новых подходов к восприятию и сохранению информации, полученной с помощью интерактивных форм общения, в том числе и с использованием средств сотовой связи.

Как показывает неутешительная практика, несмотря на всевозможные меры по профилактике, предпринимаемые сотрудниками правоохранительных органов, представителями СМИ, общественными организациями и волонтерами, по-прежнему появляются все новые способы совершения мошенничества, в том числе и с использованием средств сотовой связи, сети Интернет и т. д.

Все больший круг лиц оказывается в статусе потерпевших от различного рода мошенничества, в том числе и с использованием средств сотовой связи. Если всего несколько лет назад потерпевшими преимущественно становились пожилые лица (пенсионеры), то в последние годы существенно снизился возраст и все более и более молодые люди становятся потерпевшими. Есть среди лиц, пострадавших от действий мошенников, и очень образованные люди (например, по одному из уголовных дел о мошенничестве потерпевшим стала доктор филологических наук), публичные личности и очень любимые зрителями (например, певицы и актрисы, о чем достаточно подробно сообщалось в центральных СМИ).

Такая ситуация, связанная с расширением способов и средств для совершения подобных преступлений, а также существенное расширение круга лиц, которые обладают значительной долей виктимности (предрасположенности стать жертвой преступления), требует не столько разработки приемов, направленных на профилактику, сколько выявления причин такой виктимности потерпевших. Появляются новые способы совершения таких преступлений, в основе которых лежат особые способы и виды общения с потерпевшими.

Важно отметить, что само слово «манипуляция» воспринимается людьми настороженно. Авторы учебника под редакцией В. Н. Лавриненко задаются оправданным вопросом: ну кому же понравится выглядеть марионеткой в руках ловкого и умелого манипулятора? Также справедливо отмечается, что манипуляции воспринимаются нами как покушение на самостоятельность и самооценку личности [Лавриненко 2007: 294]. Можно согласиться с мнением, что это этически

неприемлемо. Однако именно манипуляция как способ общения становится одним из самых распространенных способов совершения преступлений, с которыми приходится сталкиваться сотрудникам правоохранительных органов при их расследовании.

В рамках данной статьи представляется целесообразным остановиться более подробно на рассмотрении некоторых манипулятивных уловок как особого способа общения, которые используют мошенники при совершении преступлений с использованием средств сотовой связи.

В литературе можно встретить яркие примеры, когда манипуляция в общении воспринимается нами этически и морально оправданной и допустимой в процессе общения. Так, например, никто не станет осуждать родителей, которые переключают внимание раскапризничавшегося ребенка на новую игрушку [Лавриненко 2007: 294].

О манипуляции как о негативном явлении мы можем говорить в тех случаях, когда манипулятивные приемы те или иные лица начинают использовать для извлечения односторонних преимуществ. Целью становится не благо объекта манипуляции, а получение собственной выгоды за счет последнего. Манипулирование в процессе общения можно рассматривать как скрытое (неосознаваемое объектом манипуляции) психологическое воздействие на человека, меняющее его поведение в направлении, которое выгодно только манипулятору либо обеспечивает ему различные преимущества (как материальные, так и нематериальные).

Можно выделить три основные черты, которые характеризуют психологическое манипулятивное воздействие, и, полагая, являются его признаками, позволяющими отличить от иного вида общения, и выступают способом совершения телефонного мошенничества:

- 1) осуществляется в неявной, т. е. в скрытой для адресата форме, когда потерпевший не осознает такое воздействие;
- 2) чаще всего провозглашается какая-либо привлекательная, субъективно-значимая для объекта цель;
- 3) субъект манипуляции (тот, кто манипулирует, манипулятор; в данном случае телефонный мошенник) стремится получить некие односторонние преимущества за счет своего партнера по общению – потерпевшего.

Поэтому телефонные мошенники, используя манипуляцию как особую форму общения в качестве способа совершения преступления, очень быстро находят психологическое и коммуникативное слабое место у потерпевшего. Справедливо отмечается, что манипуляция предполагает игру на человеческих слабостях, так называемых «мишенях воздействия» [Кибанов 2003: 212].

В числе таких «мишеней» могут выступать чувство собственного достоинства, общение, профессиональная квалификация, гарантии материального и социального благополучия, социальный статус и т. д.

Манипулятор выстраивает свое общение с потерпевшим таким образом, что потерпевший не хочет выглядеть в глазах других людей нерешительным, неумным, некомпетентным, неосведомленным, трусом, слабовольным и прочее. Напротив, потерпевший стремится показать себя достойным человеком, получить похвалу, проявить свою компьютерную грамотность и владение современными технологиями. Необходимо учитывать, что манипулятивное воздействие всегда направлено на побуждение человека к совершению определенного действия, которое совершается под влиянием внезапно возникающих эмоций. Как справедливо отмечают исследователи, эмоции не просто «сопровождают», «контролируют» взаимоотношения между сознанием человека и миром, поскольку их роль глубже и значительнее [Гавло, Ключко, Ким 2006: 48]. Важно отметить, что эмоции выступают главным средством оценки уровня эффективного взаимодействия индивида с внешней средой.

Одной из особенностей такого способа манипулятивного общения выступает то, что мишенями воздействия практически всегда выступают устойчивые, шаблонные, стереотипные навыки и привычки восприятия, мышления, поведения и т. д.

Результаты исследований психологов показывают, что социальная тревожность и фобия – это не просто страх относительно социальных обстоятельств, он локален, исходит из сформированного образа ситуации, относится к конкретному виду ситуаций и в качестве пускового механизма имеет негативный опыт удовлетворения значимого мотивационно-потребностного комплекса. Страх потерять значимые для человека условия жизни (для которых типичный способ удовлетворения потребностей является оптимальным) заставляет его испытывать мучительные переживания и бояться тех или иных событий и последствий. Так, согласно концепции «выученной беспомощности» М. Селигмана, люди ценят сильное чувство внутреннего контроля и пытаются избежать ситуаций, которые они не могут контролировать. Основным способом реагирования на тревожащую ситуацию является попытка восстановления контроля [Сагалакова 2004: 62-63].

Мошенники, воздействуя на потерпевших по телефону, всегда выбирают такую мишень, заранее продумывая стереотипное поведение и шаблонную реакцию. Если реакция потерпевших не соответствует предполагаемому шаблону или стереотипу, то общение завершается. Потерпевшими, как показывает практика, становятся лица с прочными социальными, психологическими, нравственными и поведенческими установками.

В данном контексте под установкой мы можем понимать состояние готовности к определенному типу поведения в различных ситуациях [Кирюшина 2011: 45]. Именно такая готовность освобождает индивида от необходимости контролировать свои действия в стандартных ситуациях, используя предыдущий жизненный опыт [Кирюшина 2011: 45].

Общие, дифференцированные, смысловые, целевые, операционные установки позволяют вырабатывать манипулятивные уловки, воздействующие на потерпевших при совершении преступления.

Общие установки возникают в отношении больших классов явлений.

Дифференцированные установки (фиксированные) возникают по отношению к отдельным объектам.

Смысловые установки позволяют определить личностный смысл конкретных объектов или явлений, готовность действовать определенным образом по отношению к значимому объекту. В сложной, экстремальной обстановке (ситуации) смысловые установки начинают доминировать, особенно те, которые сформировались у индивида в значимой (референтной) для него среде.

Целевые установки в некоторых случаях приводят к ригидности и негибкости поведения, обеспечивая устойчивую направленность действий (поступков) индивида, и провоцируют его к завершению действий при любых условиях и при любых обстоятельствах.

Операционные установки позволяют совершать действия определенными способами, последовательной системой операций с использованием привычных для индивида средств.

Полагаем, что именно такие установки в условиях манипулятивного воздействия заставляют потерпевшего действовать без лишних размышлений. Такие когнитивные процессы, как мышление, внимание, восприятие и даже память, не функционируют в должной мере, позволяющей своевременно распознать манипулятивную уловку, которую используют телефонные мошенники. Действия, осуществляемые потерпевшими, становятся стереотипными, лишёнными рефлексивного продумывания.

Как справедливо отмечается авторами учебника под редакцией В. Н. Лавриненко, стереотипы сильно упрощают жизнь. К тому же они необходимы, поскольку позволяют принимать множество практических решений без раздумий, не тратя дефицитного времени [Лавриненко 2007: 295].

Как мы знаем именно дефицитом времени характеризуется профессиональная деятельность представителей многих профессий, кроме того, выполнение таких бытовых обязанностей, как встретить ребенка из школы, забрать из детского сада и т. п., создают определенный дефицит времени и тех лиц, которые уже не работают, а находятся на пенсии. Тем бабушкам и дедушкам, которые становятся потерпевшими, мошенники звонили именно в тот временной промежуток, когда от них требовалось выполнение каких-то обязанностей, связанных с ограничением времени.

Дефицит времени является в таких случаях особой формой манипуляции, которую можно назвать манипулятивной уловкой. Манипулятор, используя дефицит времени, который может быть в данный жизненный момент у потерпевшего, создает еще один дефицит времени, тот, за который человеку необходимо принять важное решение, при отсутствии которого потерпевший, со слов манипулятора, лишится материальных или нематериальных благ.

Как отмечает Т. В. Дубинина, вступая в общение, человек в первую очередь обращает внимание на своего партнера по общению, а именно, насколько интересно партнеру то, о чем идет разговор; удобно ли ему; насколько партнеру интересен именно я и т. д. [Дубинина 2004: 126].

Искусственное создание дефицита времени лишает объект манипуляции – потерпевшего – возможности продумать все возможные варианты решения проблемы, о которой сообщает манипулятор.

Именно целевая установка, о которой говорилось выше, способствующая возникновению ригидности и негибкости поведения, обеспечивающая устойчивую направленность действий (поступков) потерпевшего, приводит к тому, что потерпевший стремится выполнить действия лиц, которых он считает авторитетнее, умнее, квалифицированнее и т. д. Например, выполнить какие-либо действия, которые со слов сотрудника банка необходимо выполнить, чтобы мошенники не смогли воспользоваться денежными средствами потерпевшего; указания следователя, который сообщает о каких-либо действиях преступников и сообщает, какие именно действия должен осуществить человек, чтобы предотвратить негативные последствия; сотрудник Центробанка РФ сообщает, какие именно действия необходимо выполнить, чтобы сохранить денежные средства, поскольку сотрудники отделения банка в данном городе пытались незаконно завладеть денежными средствами клиента и т. д.

Именно предлагаемые мошенниками в условиях дефицита времени действия провоцируют потерпевшего к завершению действий при любых условиях и при любых обстоятельствах, что характерно для целевых установок.

Манипулятивные способы общения с потерпевшими активно воздействуют и на такой вид установок, как операционные, которые способствуют совершению действий в пользу преступников. На основании данного вида установок потерпевший стереотипно совершает определенную последовательность действий в соответствии с ранее сформированными шаблонами. Например, позвонить, перевести, сообщить код, пароль и т. д., поскольку довольно часто лица, которые стали потерпевшими от преступлений данного вида, обращались за помощью к сотрудникам банка, МФЦ, фонда социального страхования и т. п. с целью поменять или восстановить пароль и сообщали сотрудникам государственных или муниципальных органов подобную информацию. После того как человек называл «код», «четыре цифры», «пароль» сотруднику организации, куда он обратился, происходила успешная операция, успешная смена логина или пароля и т. д., а именно успешное решение вопроса и устранение проблемы, с которой человек обратился. Таким образом, на протяжении определенного промежутка времени у человека формировалась подобная операционная установка и, когда мошенники начинали свое манипулятивное воздействие, потерпевший начинал действовать в соответствии с ней.

Мошенники для достижения преступной цели в процессе манипулятивного общения с потерпевшими активно используют и опираются на целевые установки индивида. Как было сказано выше, именно они, как правило, довольно часто приводят к ригидности и негибкости поведения. Как отмечают психологи, ригидность определяют как негибкость и пониженную способность индивида к изменению ранее сформированной программы, жесткость, неизменяемость ранее занятой позиции [Еникеев 2003: 384].

Таким образом, можно сделать вывод, что ригидным принято называть непластичного человека, не умеющего перестраиваться, т. е. учитывать в своем поведении изменения ситуации и обстоятельств.

Целевые установки у такого человека обеспечивают устойчивую направленность действий (поступков) и провоцируют его к завершению действий при любых условиях и при любых обстоятельствах. Именно с этим связано доведение до конца всех действий, которые навязываются манипулятором. Действие по указанному алгоритму связано с отсутствием пластичности мышления, которая свойственна конкретному человеку, который привык действовать по указанной схеме в указанном направлении.

Другой психологической и поведенческой особенностью ригидных личностей, как отмечает М. И. Еникеев, является не только негибкость, но и прямолинейность, неспособность общаться с окружающими, понять точку зрения других людей,

грубость и бесцеремонность – универсальный стиль общения с окружающими ригидных личностей. Другой, не менее характерной особенностью ригидной личности является честолюбие, потребность в постоянном подтверждении собственной значимости, завышенная самооценка. Полагаем, что именно такие психологические особенности потерпевших способствуют тому, что человек не сомневается в правильности принимаемых, как ему кажется, им самим решений. Но именно эта кажущаяся самостоятельность принимаемых решений и является одним из признаков манипулятивного способа общения, который мы называли ранее и определили как неявную для адресата форму.

Навязанный манипулятором стиль общения заставляет потерпевшего считать свои действия правильными, оправданными и, самое главное, самостоятельными.

Важно отметить одну из важнейших особенностей такого манипулятивного способа общения, как особое эмоциональное воздействие, поскольку контакт осуществляется без визуального контакта. Как известно, до 60-70% информации о партнерах по общению человек получает по внешним, непосредственно наблюдаемым особенностям их поведения: по мимическим, пантомимическим, темпоритмическим, вокально-интонационным характеристикам. Однако отметим, что далеко не все преуспевают в «чтении» других людей [Кирюшина 2011: 45].

При этом общение с потерпевшими по телефону происходит настолько эмоционально, что оно в полной мере компенсирует отсутствие невербальных способов общения. Мошенники используют стандартные языковые клише, которые вводят потерпевших в особое эмоциональное состояние. Язык, по справедливому наблюдению исследователей, необходимо рассматривать как самоорганизующуюся, коммуникативную систему, развитие которой подобно развитию живого организма. Именно язык, как отмечает С. К. Гураль, – это саморегулирующее, самопорождающее и самодостаточное явление, но вместе с тем и социальное образование, отражающее быт и нравы его носителей [Гураль 2007: 32-33]. Именно благодаря использованию особых языковых клише мошенникам удается сформировать у потерпевших от телефонного мошенничества особое эмоциональное состояние.

К числу таких наиболее распространенных языковых клише, к которым прибегают мошенники для достижения своих целей, можно отнести следующие:

- 1) это в Ваших интересах;
- 2) никому не сообщайте, это может привести к непоправимым последствиям;
- 3) необходимо предпринять меры, как можно скорее, чтобы спасти Ваши сбережения (вклады, безопасность близких и т. д.);
- 4) Ваша карта (счет, вклад) будет заморожен, если Вы немедленно...
- 5) с Вашей карты (вклада, счета) происходят списания, в настоящий момент необходимо срочно приостановить операции и т. д.

Также происходит запугивание потерпевших не только потерей денежных средств, но и возможной уголовной ответственностью за какие-либо действия, которые якобы совершаются со вклада (счета, карты и т. д.) потерпевшего.

Согласно концепции американского психолингвиста Ноама Хомского, в мозге человека имеются специфические структуры, отвечающие за усвоение основных атрибутов речи. Человек, как отмечают исследователи, наиболее эмоциональный из всех живых существ. При этом именно он обладает в высшей степени дифференцированными средствами внешнего выражения эмоций и широким разнообразием внутренних переживаний [Блум, Лейзерсон, Хофстедтер 1988: 135]. Важно отметить, что эмоциональная жизнь человека настолько многообразна потому, что лимбическая система связана с корой больших полушарий и лобные области ассоциативной коры в высшей степени развиты. Именно благодаря высокому развитию коры человек обладает большой способностью к запоминанию и абстракции. Вот почему, как отмечают Ф. Блум, А. Лейзерсон, Л. Хофстедтер, мы можем испытывать сильный гнев при одной мысли о несправедливости или стыдиться того, что наше поведение не соответствует некоторым культурным стандартам [Блум, Лейзерсон, Хофстедтер 1998: 135]. Не только страхом, но и сильным внезапным гневом, вызванным такой несправедливостью, как потеря денежных средств, которые с большим трудом накапливались в течении длительного времени, осознание несправедливости, вызванной угрозой уголовной ответственности за действия, которые человек не совершал, можно объяснить такие сильные эмоции, которые начинают управлять поведением потерпевших при совершении мошенниками преступлений по средствам сотовой связи.

Полагаем, что изучение способов совершения мошенничества с использованием средств сотовой связи, психологических особенностей потерпевших, влияние эмоций на принимаемые решения и совершаемые действия, а также тех языковых конструкций, которые используют мошенники при совершении преступлений, позволит выработать эффективные способы профилактики подобных преступлений.

Литература

- Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. М., 2007.
- Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Этика деловых отношений. М., 2003.
- Гавло В. К., Ключко В. Е., Ким Д. В. Судебно-следственные ситуации: психолого-криминалистические аспекты : монография. Барнаул, 2006.
- Сагалакова О. А. Социальная фобия: психосемантический анализ устойчивых алгоритмов реагирования на социальные ситуации / Сибирский психологический журнал. - 2004. - №19. - С. 62-70.
- Кирюшина Л. Ю. Юридическая психология. Барнаул, 2011.
- Дубинина Т. В. Экология взаимодействия в практической психологии / Сибирский психологический журнал. - 2004. - №19. - С.125-131.
- Еникеев М. И. Общая, социальная и юридическая психология. СПб., 2003.
- Кирюшина Л. Ю. Деловое общение. Барнаул, 2011.

Гураль С. К. Язык как процесс и как саморазвивающаяся система / Вестник Томского государственного университета. – 2007. – №298. – С. 32-36.

Блум Ф., Лейзерсон А., Хофстедтер Л. Мозг, разум и поведение: Пер. с англ. М., 1988.

References

Lavrinenko, V. N. (2007). Psychology and ethics of business communication. Moscow (in Russian).

Kibanov, A. Ya., Zaharov, D.K., Konovalova, V.G. (2003). Ethics of business relations: a monograph. Moscow (in Russian).

Gavlo, V. K., Klochko, V. E., Kim, D. V. (2006). Forensic investigation situations: psychological and criminalistic aspects: a monograph. Barnaul (in Russian).

Sagalakova, O. A. (2004). Social Phobia: The psychosemantic analysis of steady algorithms of reaction to social situations. Siberian psychological magazine, 19, 62-70 (in Russian).

Kiryushina, L. Yu. (2011). Law psychology: a monograph. Barnaul (in Russian).

Dubinina, T. V. (2004). Ecology of interaction in practical psychology. Siberian psychological magazine, 19, 125-131 (in Russian).

Enikeev, M. I. (2003). General, social and legal psychology. Saint Petersburg (in Russian).

Kiryushina, L. Yu. (2011). Business communication: a monograph. Barnaul (in Russian).

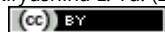
Gural, S. K. (2007). Language as a process and self developing system. Vestnic Tomsk State University, 298, 32-36 (in Russian).

Bloom, F., Lazerson, A., Hofstadler, L. Brain, Mind, and Behavior: a monograph. Moscow (in Russian).

Citation:

Кирюшина Л. Ю. Манипулятивная форма общения, как один из способов совершения телефонного мошенничества // Юрислингвистика. – 2025 – 37. – С. 103-107.

Kiryushina L. Yu. (2025) Manipulative Communication Style as a Way to Commit Phone Fraud. Legal Linguistics, 37, 103-107.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0. License
