

*Макаров Константин Викторович*  
студент  
*Национальный исследовательский Нижегородский университет им.*  
*Н.И. Лобачевского,*  
*Россия, г. Нижний Новгород*

*Шумилина Виктория Геннадьевна*  
студентка,  
*Национальный исследовательский Нижегородский университет им.*  
*Н.И. Лобачевского,*  
*Россия, г. Нижний Новгород*  
*e-mail: shumilina@mail.ru*

*Научный руководитель: Новосёлова Антонина Николаевна*  
кандидат филологических наук, доцент,  
*Национальный исследовательский Нижегородский университет им.*  
*Н.И. Лобачевского,*  
*Россия, г. Нижний Новгород*

## **РЕЧЕВЫЕ МАНИПУЛЯЦИИ В ТЕЛЕФОННОМ МОШЕННИЧЕСТВЕ**

*Аннотация:* В статье описываются типичные схемы телефонного мошенничества. Раскрываются типы речевых манипуляций, выделяемых в лингвистической литературе. Сопоставляются некоторые типичные схемы телефонного мошенничества с типами речевых манипуляций.

**Ключевые слова:** речевая манипуляция, речевое воздействие, мошенничество, виды речевых манипуляций, эмоции.

*Makarov Konstantin Viktorovich*  
student,  
*Lobachevsky national research University of Nizhny Novgorod,*  
*Russia, Nizhny Novgorod*

*Shumilina Victoria Gennadievna*  
student,  
*Lobachevsky national research University of Nizhny Novgorod,*  
*Russia, Nizhny Novgorod*

*Scientific adviser: Novoselova Antonina Nikolaevna*  
candidate of philology sciences,  
associate professor,

## **SPEECH MANIPULATION IN PHONE FRAUD**

**Abstract:** *The article describes typical telephone fraud schemes. The types of speech manipulations identified in the linguistic literature are revealed. Some typical schemes of telephone fraud are compared with the types of speech manipulation.*

**Keywords:** speech manipulation, speech influence, fraud, types of speech manipulation.

Одним из массовых видов преступлений в телекоммуникационной среде является телефонное мошенничество, случаи которого в настоящее время неуклонно увеличиваются. В силу использования современных информационных технологий стать жертвой телефонных мошенников может любой, даже самый осторожный человек. Это происходит от того, что мошенник, имея «мнимую» информацию, которой жертва не владеет, находит к ней определенный подход с помощью различных речевых средств, тем самым вынуждая потерпевшего передать свои денежные средства. Обычно это попытки играть на чувстве опасности, на эффекте неожиданности, а некоторые мошенники могут и угрожать. Психологические особенности человека при известии о грозящей опасности таковы, что мы готовы слушать тех, кто донес до нас информацию об этой опасности и доверяем информанту. На этом и строят свои схемы телефонные мошенники. Они используют различные способы воздействия на человека. Мошенники обладают знаниями не только в области психологии, но и в различных отраслях права, экономике информационных технологиях, часто ознакомлены с работой органов государственной власти и правоохранительных органов [1, с. 32]. Благодаря этим знаниям мошенникам легко удается обмануть потенциальную жертву.

Предмет исследования – конкретные речевые манипуляции, используемые телефонными мошенниками.

Цель работы – сопоставить некоторые типичные схемы телефонного мошенничества с типами речевых манипуляций, выделяемых в лингвистической литературе.

Традиционно в юридических научных работах (например, в работах таких ученых как В. К. Кулев, Е.В. Папшева, А.Ю. Старинский, К.С. Сугрובה [2], А. Т. Мустафина [3], Р. Р. Гилязов [4] , С.А. Иванов, А.А. Крюков [5]) проблема телефонного мошенничества рассматривается в основном как описание и классификация телефонных мошенничеств. Однако для нас важным является рассмотрение телефонного мошенничества в речевом дискурсе. Проблемами речевого воздействия занимались Доценко Е.Л. [6], Гришечко Е.Г. [7].

Более подробная информация об основных схемах телефонного мошенничества содержится на сайте Управления МВД России по Ульяновской области [8], где в основной перечень входят такие случаи как «родственник в беде», «розыгрыш призов», «СМС- просьба», «платный код», «ошибочный перевод средств», «предложение получить доступ к смс - переписке и звонкам абонента».

Мы же остановимся на таких случаях как «родственник в беде» и «розыгрыш призов», ввиду того, что оставшиеся случаи происходят в большинстве случаев без телефонных переговоров мошенника и жертвы. Для того чтобы определить конкретный тип речевой манипуляции обратимся к работе Е. Г. Гришечко «Определение понятия речевого воздействия и виды этого воздействия».

1) Случай с родственником.

Это могут быть – требование выкупа за родственника, совершившего ДТП или задержанного за преступление, или представление родственником с целью получения денежных средств.

Произведем анализ случая, приведенного И. Аксеновым в статье «Как мошенники прикидываются полицейскими и крадут деньги» [9].

«Мошенник звонит жертве, представляясь полицейским и сообщает о том, что задержал его «брата», который нанес повреждения чужому автомобилю.

Пострадавшее лицо готово забрать заявление, если ему возместят ущерб в сумме 200 тыс. рублей. Деньги предлагают перевести за определенное время на карту или передать сотруднику, который приедет за ними прямо сейчас».

В начале коммуникации между мошенником и пострадавшим, злоумышленник завоевывает доверие лица, используя образ авторитетного человека (например, сотрудника полиции), заранее вызывающий доверие. Ал. Шунейко, А. Авдеенко в своей работе «ОСТОРОЖНО: РЕЧЕВОЙ АФЕРИЗМ!»[10]. Такой тип речевого воздействия называют «использование образа авторитетного лица, которое не позволяет безразлично относиться к его словам».

Далее в качестве личности, находящейся в опасности, мошенник, использует образ «брата». Брат – согласно толковому словарю Ожегова [11] «это человек, близкий по духу, по деятельности, вообще кто-н. близкий». Таким образом, используя семантику слова «брат», злоумышленник усиливает внимание жертвы на разговоре, основанное на чувстве сопереживания, сочувствия родному человеку.

Не менее важным видом манипуляции, воздействующим на эмоции человека является «неожиданность», которая по мнению М. Сёмина [12] предполагает использование в речи какой-либо неожиданной или неизвестной информации. Например, в нашем случае, мошенник сообщает жертве о том, что её брат «задержан», причем в ночное время суток. Разумеется, что этот факт безусловно вызовет у родственника эффект неожиданности и удивления.

Также еще одним типом языковой манипуляции является прямое или косвенное указание на ограниченность временных рамок действий [10]. В нашей ситуации, мошенник сообщает, что вопрос нужно решить до утра, иначе будет поздно. Жертва, в силу ограниченности времени, а также переживания о близком, принимает положительное для мошенника решение, потому что не успевает оценить реальность происходящего позвонив напрямую родственнику, якобы находящемуся в опасности. М. Сёмин в статье «Речевые манипуляции:

общая характеристика. Скрытые смыслы в речевых манипуляциях» [12], пишет о таком типе речевой манипуляции как «упрощение», то есть использование конструкции «или-или». В нашем случае, злоумышленник использует такую схему, предлагая потерпевшему «или перевести деньги за определенное время», «или же на его брата заведут дело».

Согласно классификации типов речевого воздействия, выделяемых в работе Е.Г. Гришечко данную манипуляцию можно классифицировать:

- По характеру взаимодействия субъекта с объектом как прямое воздействие, потому что субъект в открытой форме предъявляет объекту воздействия свои требования (возмещение ущерба за брата);

-По критерию осознанности речевых действий как намеренное воздействие, в котором субъект ставит перед собой задачу добиться определенного результата от объекта речевого воздействия (целью мошенника является получение денежных средств);

- По ориентации на собеседника - лично ориентированное речевое воздействие, которое направляется на слушающего говорящим, который выстраивает образ своего собеседника для достижения желаемого эффекта (объектом воздействия является один человек – пострадавший);

-По форме манипуляторского воздействия - непродуктивная манипуляция, цель которой состоит в проявлении чувства превосходства над собеседником (представление сотрудником ОВД).

2) Вторым популярным способом телефонного мошенничества является так называемый «розыгрыш призов».

На официальном сайте «Русское радио» в рубрике «ОСТОРОЖНО, МОШЕННИКИ» [13] мужчина рассказал о случае мошенничества, в котором злоумышленники пытались получить от его жены денежные средства, заманив её мнимым призом, после чего уведолив, что для получения приза ей нужно оплатить доставку.

Здесь используется такой тип речевой манипуляции, как «Перетасовка», который по мнению М. Сёмина [12] является упоминанием только

положительных или отрицательных фактов и умалчивание противоположных. Так, в нашем случае злоумышленник в начале сообщает лишь положительную информацию, радуя потерпевшую, тем самым подготавливая её к оплате, а затем, когда мошенник убеждается в том, что жертва заинтересована в получении выигрыша, он уведомляет её о дальнейшей оплате доставки.

Также в данном случае, как и в описанном ранее, мошенник представляется сотрудником радиостанции «Русское радио», которая является международной радиостанцией, т. е. имеет определенный авторитет, а потому вызывает доверие. [14]. Ал. Шунейко, А. Авдеенко [10] такой тип речевого воздействия называют «использование образа авторитетного лица, которое не позволяет безразлично относиться к его словам».

И. Сивакова в статье «НЛП: как преступники «программируют» своих жертв» пишет, что использование как правило, повышенного тона речи, и безусловно вежливого обращения к собеседнику помогают вызвать эффект неожиданности и состояние радости. Такого человека проще убедить в чем-либо [15]. По мнению М. Сёмина, как мы уже рассматривали выше, такой тип манипуляции называют «неожиданность», то есть использование в речи какой-либо неожиданной или неизвестной информации. Далее, манипулируя человеком с помощью заранее подготовленных реплик, злоумышленник может использовать такой речевой прием, как комплименты, например: «Вы наш постоянный уважаемый слушатель». Такой тип по мнению Ковешниковой М.Н., о котором она упоминает в статье «Речевая манипуляция и приёмы речевого манипулирования» называется – «похвала адресату» [16]. Или же злоумышленник может рассказывать о ценности и необходимости подарка. Еще одним типом речевой манипуляции, является вариант, где мошенник, в случае сомнения абонента, управляет им, говоря, что люди, отказавшиеся от «подарка», в будущем жалели об этом. («Наш слушатель Галина из Краснодара не получила этот приз и теперь жалеет») [10].

Согласно классификации типов речевого воздействия, выделяемых в работе Е.Г. Гришечко данную манипуляцию можно классифицировать:

- По характеру взаимодействия субъекта с объектом как прямое воздействие, т.к. субъект в открытой форме предъявляет объекту свои требования (после оглашения новости о том, что потерпевший выиграл, мошенник сообщает, что нужно перевести деньги);

- По критерию осознанности речевых действий – намеренное воздействие, где мошенник добивается результата, путем обмана потерпевшего просит перевести денежные средства за отправку приза по почте);

- По ориентации на собеседника - лично ориентированное речевое воздействие (объектом воздействия является один человек – потерпевший).

Итак, мы сопоставили некоторые типичные схемы телефонного мошенничества с типами речевых манипуляций, выделяемых в лингвистической литературе и выявили, что:

В «случае с родственником» используются такие виды речевых манипуляций: образ авторитетного лица, которое не позволяет безразлично относиться к его словам; усиление внимание жертвы на разговоре, основанное на чувстве сопереживания, сочувствия родному человеку; «неожиданность»; прямое или косвенное указание на ограниченность временных рамок действий; «упрощение», то есть использование конструкции «или-или»; по характеру взаимодействия субъекта с объектом как прямое воздействие; по критерию осознанности речевых действий как намеренное воздействие, в котором субъект ставит перед собой задачу добиться; по ориентации на собеседника - лично ориентированное речевое воздействие; по форме манипуляторского воздействия - непродуктивная манипуляция

В «розыгрыше призов» используются такие виды речевых манипуляций: «перетасовка»; «использование образа авторитетного лица, которое не позволяет безразлично относиться к его словам»; «неожиданность»; «похвала адресату»; по характеру взаимодействия субъекта с объектом как прямое воздействие; по критерию осознанности речевых действий – намеренное воздействие; по ориентации на собеседника - лично ориентированное речевое воздействие.

## Список литературы:

1. Газизуллина Л.З., Гришина Ю.А. Манипулирование сознанием и поведением жертв при мошенничестве // Всероссийский научный форум студентов и учащихся. 2020. С. 31-35.

2. Кулев В.К., Папшева Е.В., Старинский А.Ю., Сугрובה К.С. Телефонное мошенничество // Труды международного симпозиума «Надежность и качество». 2010. С. 352-354.

3. Мустафина А.Т. Телефонное мошенничество//Актуальные вопросы эксплуатации систем охраны и защищенных телекоммуникационных систем. Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции. 2014. С. 137-139.

4. Гилязов Р.Р. Способы совершения телефонных мошенничеств как элемент криминалистической характеристики // Актуальные проблемы государства и общества в области обеспечения прав и свобод человека и гражданина. 2015. С. 259-262.

5. Иванов С.А., Крюков А.А. Телефонное мошенничество // Электронный научный журнал № 5 (8).2016. С. 332-339.

6. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: [https://stavroskrest.ru/sites/default/files/files/books/psihologia\\_manipulacii.pdf](https://stavroskrest.ru/sites/default/files/files/books/psihologia_manipulacii.pdf)(дата обращения: 24.05.2021 г.).

7. Гришечко Е.Г. Определение понятия речевого воздействия и виды этого воздействия // Гуманитарные и социальные науки. 2008. № 4. С. 53-59.

8. Управление МВД России по Ульяновской области. [Электронный ресурс]. // Режим доступа: URL: <https://73.xn--b1aew.xn--p1ai/> (дата обращения: 17.05.2021 г.).

9. Электронный журнал «Т-Ж». Как мошенники прикидываются полицейскими и крадут деньги [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://journal.tinkoff.ru/list/false-police/>(дата обращения: 16.05.2021 г.).



10. Шунейко Ал., Авдеенко А. Осторожно: речевой аферизм! // Русская речь. 2015. С. 1-5.
11. Толковый словарь Ожегова [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://gufo.me/dict/ozhegov> (дата обращения: 16.05.2021 г.).
12. КиберПедия — категория Аудит: 1 Страница. [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://cyberpedia.su/5x1cd8.html/> (дата обращения: 22.05.2021 г.).
13. Осторожно! Мошенники! [Электронный ресурс]. Режим доступа: [URL:https://rusradio.ru/news/radio/ostorozhno-moshenniki](https://rusradio.ru/news/radio/ostorozhno-moshenniki) (дата обращения: 16.05.2021 г.).
14. Википедия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F\\_%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B0](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B0) (дата обращения: 15.05.2021 г.).
15. Сивакова И. НЛП: как преступники «программируют» своих жертв [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://zen.yandex.ru/media/sivakova/nlp-kak-prestupniki-programmiruiut-svoih-jertv-5a58db4d79885eb1f2abb15b> //(дата обращения:14.05.2021 г.).
16. Ковешникова М.Н. Речевая манипуляция и приёмы речевого манипулирования // Царскосельские чтения. 2014. С. 1-5.