

УДК 316.6

doi: 10.11621/vsp.2022.01.06

К ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ ПОРТРЕТУ ЖЕРТВ ТЕЛЕФОННОГО МОШЕННИЧЕСТВА

Н.В. Мешкова^{*1}, В.Т. Кудрявцев², С.Н. Ениколопов³

¹ Московский государственный психолого-педагогический университет, Москва, Россия, nmeshkova@yandex.ru, <http://orcid.org/0000-0003-3965-9382>

² Московский государственный психолого-педагогический университет, Москва, Россия, vt kud@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-9283-6272>

³ Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Научный центр психического здоровья», Москва, Россия, enikolopov@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-7899-424X>

* Автор, ответственный за переписку: nmeshkova@yandex.ru

В статье представлены результаты эмпирического исследования связи психологических характеристик (черт Большой пятерки, ценностей, когнитивных стилей) с поведением при контакте с телефонными мошенниками, представляющимися сотрудниками банка.

Актуальность исследования связана с ростом числа жертв телефонного мошенничества, в особенности среди пожилых людей, и необходимостью выяснения психологических характеристик, позволяющих сопротивляться манипулятивному воздействию.

Целью работы стало выявление психологических характеристик людей, подверженных риску телефонного мошенничества и склонных к манипулятивному воздействию, исходя из гипотезы о том, что такими характеристиками являются черты «Большой пятерки», «Сотрудничество» и «Добросовестность», стиль мышления «наивный оптимизм» и ценности безопасности.

В исследовании принимали участие *респонденты* возраста 50+ (N = 70, из них 26 — мужчины, средний возраст 61 год). Были использованы следующие *опросники*: сокращенный вариант «NEO-FFI» опросника «NEO PI-R» П. Коста и Р. Макраэ, «Портретный ценностный опросник Ш. Шварца — пересмотренный PVQ-R», конструктивного мышления СТИ, Epstein. С тем чтобы выяснить, сталкивались ли респонденты с мошенниками, какие чувства у них это вызвало и какие действия будут осуществляться при контакте с «мнимыми» сотрудниками банка по телефону, авторами была разработана анкета.

Согласно полученным *результатам*, были выявлены респонденты, которые составляют группу риска, подверженную манипулятивному воздействию мошенников. Это люди возраста 50+ с выраженными ценностями безопасности, образом мышления наивного оптимиста, высоким самоконтролем, ставящие интересы группы выше собственных, склонные к сотрудничеству, которые составляют группу риска подверженности манипуляциям со стороны телефонных мошенников.

Делаются *выводы* о том, что: 1. Ключевыми характеристиками жертвы телефонного мошенничества является не стремление к обогащению, а страх потерять имеющееся. 2. На уровне установок можно сформировать способность сопротивляться телефонному мошенничеству у людей возраста 70+. 3. Характеристиками сопротивления манипулятивному воздействию могут являться сочетание низких самоконтроля и сотрудничества с другими людьми, с низкой значимостью ценностей безопасности.

Ключевые слова: жертвы телефонного мошенничества, жертвы манипулятивного поведения, сопротивление манипулятивному поведению, черты Большой пятерки, когнитивные стили, ценности безопасности.

Для цитирования: Мешкова Н.В., Кудрявцев В.Т., Ениколопов С.Н. К психологическому портрету жертв телефонного мошенничества // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 2022. № 1. С. 138–157. doi: 10.11621/vsp.2022.01.06

TO THE PSYCHOLOGICAL PORTRAIT OF THE VICTIMS OF TELEPHONE FRAUD

Natalia V. Meshkova*¹, V.T. Kudryavtsev², Sergey N. Enikolopov³

¹ Moscow State University of Psychology and Education, Moscow, Russia, nmeshkova@yandex.ru, <http://orcid.org/0000-0003-3965-9382>

² Moscow State University of Psychology and Education, Moscow, Russia, vt kud@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-9283-6272>

³ Federal State Budgetary Scientific Institution "Scientific Center for Mental Health", Moscow, Russia, enikolopov@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-7899-424X>

*Corresponding author: nmeshkova@yandex.ru

The article presents the results of an empirical study of the relationship of psychological characteristics (traits of the Big Five, values, cognitive styles) with behavior when contacting telephone scammers pretending to be bank employees. The relevance of the study is associated with an increase in the number of victims of

telephone fraud, especially among the elderly, and the need to clarify psychological characteristics that allow to resist manipulative influence.

The aim of the work was to identify the psychological characteristics of people at risk of telephone fraud and prone to manipulative influences. The research is based on the hypothesis that such characteristics are revealed as “Cooperation” and “Conscientiousness” on the “Big Five”, as well as the style of thinking “naive optimism” and security values.

The study involved respondents aged 50+ (N = 70,26 of them were men, the average age was 61 years). The following questionnaires were used: an abbreviated version of the “NEO-FFI” questionnaire “NEO PI-R” by P. Costa and R. McCrae; “Portrait value Questionnaire by Sh. Schwartz — Revised PVQ-R”; CTI Constructive Thinking Inventory, by Epstein. In order to find out whether the respondents had encountered fraudsters, what feelings it had caused and what actions would be taken when contacting “imaginary” bank employees by phone, the authors developed a questionnaire.

According to the results obtained, respondents who constitute a risk group exposed to the manipulative influence of fraudsters were identified. People aged 50+ with pronounced security values, naive optimistic way of thinking, high self-control, who put the interests of the group above their own, inclined to cooperate, make up a group at risk of being manipulated by telephone scammers.

It is concluded that 1. The key characteristics of a victim of telephone fraud are not the desire to get rich, but the fear of losing what is available. 2. At the level of attitudes, it is possible to form the ability to resist telephone fraud in people aged 70+. 3. The characteristics of resistance to manipulative influence may be a combination of low self-control and cooperation with other people, the lack of significance of security values and the lack of naive optimism.

Key words: victims of telephone fraud, victims of manipulative behavior, resistance to manipulative behavior, traits of the Big Five, cognitive styles, security values.

For citation: Meshkova, N.V., Kudryavtsev, V.T., Enikolopov, S.N. (2022) To the Psychological Portrait of the Victims of Telephone Fraud. *Vestnik Moskovskogo Universiteta. Seriya 14. Psikhologiya* [Moscow University Psychology Bulletin], 1, P. 138–157. doi: 10.11621/vsp.2022.01.06

Введение

Мошенничество остается одним из распространенных видов криминальных деяний, в основе которых находится обман с целью наживы. Несмотря на активное информирование в СМИ о случаях мошенничества и о стратегиях поведения, позволяющих нейтра-

лизовать или, по крайней мере, минимизировать риски, связанные с действиями мошенников, по данным Генпрокуратуры, в каждом десятом случае мошенничества жертвами кибермошенников становятся пенсионеры¹. На сайте МВД России есть специальный раздел «Внимание, мошенники!»². В нем даются общие рекомендации, касающиеся безопасности пользования Интернетом при проведении финансовых операций, а также содержится информация о том, как действовать, чтобы не стать жертвой телефонных мошенников. С одной стороны, рекомендации помогают посетителям сайта МВД избежать участи жертв, с другой, — отчасти и самим мошенникам совершенствовать свое «мастерство». Ведь любая рекомендация одновременно приоткрывает те «уязвимые места», по поводу которых она дается, особенности групп риска, которым она адресована и т.д. Иными словами, принцип «предупрежден — значит, вооружен» здесь может работать неоднозначно.

Изобретательность мошенников прогрессирует и сама по себе. Они уже не ограничиваются отдельными звонками или сериями обзвонков граждан. В последнее время мошенники используют сложные многопозиционные, развернутые во времени сценарии манипулирования с ролевой структурой, в которой могут быть задействованы фейковые представители банка и даже правоохранительных органов (об этом рассказывается, например, в материале «Самая жесткая схема мошенничества в моей жизни с почти голливудским ролевым сценарием»³).

Усложнение схем мошенничества вызывает к жизни новые модели манипулятивного поведения, готовность к противодействию которым у широкого круга населения не сформирована. При этом факторы подверженности манипуляциям мошенников, равно как и сопротивляемости имеют свои особенности у разных групп людей, в частности, возрастных (Мешкова, Ениколопов, Кравцов, 2020).

Не существует некоего «психотипа виктимности», хотя ряд общих ее характеристик, обнаруживает себя в разных ее формах, проявляясь в зависимости от ситуации, пола, возраста, свойств личности в

¹ <https://tass.ru/obschestvo/12302293> (дата доступа 01.09.2021)

² <https://мвд.рф/вопросы/мошенники> (дата доступа 01.09.2021)

³ <https://vc.ru/u/92167-unicorn/278358-samaya-zhestkaya-shema-moshennichestva-v-moej-zhizni-s-pochti-gollivudskim-rolivym-scenariem?fbclid=IwAR1stCMMBstRSS3js6q-V8GrfQKlSbid-Ji5cVwwQK3nbUKO1cqfH6fBHoo> (дата доступа 01.09.2021)

целом и др. Очевидно, что стратегии противодействия манипуляциям мошенникам должны строиться с учетом этого обстоятельства.

Наше исследование посвящено психологическим характеристикам жертв наиболее распространенной формы мошенничества — телефонного. В принципе, сегодня любая мошенническая манипуляция начинается «со звонка» и продолжается по каналам телефонной связи. Телефонный «трафик» мошенничества придает особую значимость, «вес» и убедительность манипулятивному поведению мошенников.

Исследований проблемы телефонного мошенничества и его жертв на данный момент сравнительно немного, при этом она поднимается в основном в зарубежных работах (Reisig et al., 2006; 2013). Между тем мобильные телефоны есть практически у большинства пожилых людей — жителей мегаполисов, так как без телефонов невозможно зарегистрироваться в банках для получения пенсии и необходимо отслеживать поток собственных финансов, получая СМС-сообщения о тратах и приходе денег. Данное обстоятельство играет большую роль в распространенности телефонного мошенничества. В последнее время мошенники звонят по телефону и представляются сотрудниками банка или полицейскими и пытаются убедить абонентов сообщить данные или перевести деньги на определенные счета, играя на страхе абонента потерять собственные деньги и его законопослушности и маскируя собственное корыстное намерение под маску исполнения «служебных обязанностей». Авторы настоящей статьи сами не единожды подвергались такому воздействию со стороны мошенников и могут констатировать, что звонки такого рода оказывают отрицательное влияние на психологическое здоровье абонента.

Приходится констатировать, что основная доля звонков от мошенников в последнее время основана на страхе жертвы потерять, что имеешь, а не на стремлении обогатиться. Что касается стремления к обогащению, то оно, как и ранее, «востребовано», прежде всего, строителями финансовых пирамид — этот «строительный бизнес» мошенников остается весьма прибыльным во всем мире, хотя и чреват значительными рисками для организаторов. Из новейших отечественных прецедентов можно указать на рухнувшую пирамиду Финико, где по трем инвестиционным программам работало 150 трейдеров со 150 высокорискованными инструментами, которые стремились к доходности в 3–5% в день.

Сопоставление этих двух видов мошенничества — телефонного и «пирамидального» — является отдельной задачей, с точки зрения

углубления и расширения психологических представлений об особенностях манипулятивного поведения, благоприятствующих ему условий и достигаемых манипуляторных эффектов. Феноменология виктимности может быть представлена в диапазоне от «страха потерять» до «стремления обогатиться». Причем «страх потери» может являться более сильным фактором манипулирования, поскольку доверчивая жертва загоняется в безальтернативную ситуацию, тогда как обогащение предполагает «вилку возможностей»: от готовности рисковать дальше и, в итоге, оказаться (или не оказаться) жертвой мошенничества — до сдерживания рисков («вовремя выйти») и полного отказа контактировать с мошенниками. Повторим: это — особая исследовательская задача, но ее важно обозначить здесь.

Исследователи криминального манипулирования при мошенничестве констатируют, что в его основе находятся обман и злоупотребление доверием (Онищенко, 2005). Было показано, что способность различать ложь положительно коррелирует с открытостью в опыте и нейротизмом, отрицательно — с экстраверсией (Peace et al., 2012) и эмоциональным интеллектом (Mayer et al., 2008); (Warren et al., 2009); (Baker et al., 2013), а также зависит от пола (Знаков, 2001); (Егоров, 2018). Майер и др. показали, что ЭИ значимо положительно коррелирует с чертой «Согласие» «Большой пятерки» и пришли к выводу о том, что люди с высоким уровнем ЭИ могут быть чрезмерно сострадательными или даже легковверными, что может поставить под угрозу их способность обнаруживать обман (Mayer et al., 2008). Данное обстоятельство позволяет предположить, что черта «Большой пятерки» «Согласие» может играть большую роль в снижении уязвимости манипулятивному воздействию при мошенничестве как регулятор поведения человека, предохраняя его от манипулятивного поведения других (Мешкова, Ениколопов, Кравцов, 2020).

Исследователи приходят к выводу о том, что подверженность влиянию криминального манипулятивного воздействия связана с высоким уровнем притязаний, неудовлетворенностью своим социальным положением, завышенным стандартом потребления и дефицитом общения (Онищенко, 2005), излишней доверчивостью, не критичным, основанном на суеверии поведением (Pratt, 2015).

Выделяются две группы жертв мошенничества: для первой группы характерны жадность, наивность, доверчивость, некритичность. Вторая группа людей имеет высокое образование и ведет активную жизнь, это азартные молодые люди, склонные к риску (Пудовкин,

2007). Что касается риска подверженности телефонному мошенничеству, то Рейсиг и Холтфретер выявили, что в данном случае важен низкий уровень самоконтроля (Reisig, Holtfretter, 2013). Можно допустить, что важный вклад в устойчивость манипулятивному воздействию мошенников вносит такая черта «Большой пятерки», как «Добросовестность», поскольку высокий уровень «Добросовестности» как показатель высокой саморегуляции собственного поведения (McCrae, Costa, 1987), может помочь удержаться от возможности впасть в соблазн (Мешкова, Ениколопов, Кравцов, 2020).

Еще одна особенность жертв мошенничества состоит в том, что они не способны видеть ситуации с других позиций, строя обобщенный образ ситуации и поведения ее участников, что свидетельствует о несформированности у них ключевой функции *воображения* (Э.В. Ильенков, 1968), верят в возможность обогащения в ситуациях, противоречащих здравому смыслу, доверчивы, у них отсутствует критичность (Сафуанов, Докучаева, 2015). В литературе, посвященной девиктимизации отмечается, что среди качеств, ведущих к снижению реализации виктимного потенциала, важны реалистичность взглядов и интересов, а также критичность (Андронникова, 2015). Таким образом, можно предположить, что жертвы мошенничества и устойчивые к манипулятивному воздействию люди могут отличаться особенностями *мышления*.

В одном из наших исследований, направленных на выяснение различий между высокими и низкими макиавеллистами в выборке молодых людей, были получены следующие особенности психологических характеристик низких макиавеллистов: высокий наивный оптимизм, значимость ценностей безопасности личной и общественной. Мы пришли к выводу о том, что эти характеристики проявляются в ситуации предложения помощи; то есть те ситуации, когда мошенник может предложить то, что значимо для человека с когнитивным стилем наивного оптимизма. «В таких ситуациях есть вероятность использовать неконструктивные стратегии, проявлять чрезмерный оптимизм и неспособность осознавать угрозу. Перечисленный комплекс характеристик создает возможность риска подверженности манипуляциям со стороны мошенников» (Мешкова, Ениколопов, Кравцов, 2020, с. 13).

Исходя из всего вышесказанного, мы формулируем следующую *гипотезу*: подверженность телефонному мошенничеству и манипулятивному воздействию связана с высоким значением черты «Большая пятерка» «Сотрудничество», низким значением черты «Добросовест-

ность», высоким наивным оптимизмом и значимостью ценностей безопасности.

Материалы и методики

В исследовании приняли участие респонденты возраста 50+ (N = 70, из них 26 — мужчины, средний возраст — 61 год). Опрос проводился двумя способами: 1) очное интервью с заполнением анкеты и опросников на бумажном носителе и 2) посредством интернета участникам высылалась форма для заполнения ответов в опросниках и ответа на вопросы анкеты.

Были использованы следующие опросники: сокращенный вариант «NEO-FFI» опросника «NEO PI-R» П. Коста и Р. Макраэ (Орел, Сенин, 2004), «Портретный ценностный опросник Ш. Шварца — пересмотренный PVQ-R» (Шварц и др., 2012), конструктивного мышления СТИ, Эпштейн (Ениколопов, Лебедев, 2004).

Нами была разработана анкета с учетом личного опыта общения с телефонными мошенниками. Основываясь на информации, полученной а) в Сбербанке и Почта-банке (пенсионеры мегаполисов в основном ориентированы на получение пенсий в данных банках) о том, что представители этой организации никогда не звонят абонентам по поводу их счетов и мошенничества со счетами, и б) информации в СМИ о том, что, чтобы не попасться на «удочку» мошенников, не стоит вступать с ними в контакт, а лучше сразу класть трубку и перезвонить в банк, мы сосредоточились на том, чтобы выяснить, как поведут респонденты, если им поступят звонки из банка. С тем чтобы выяснить сталкивались ли респонденты с мошенниками, какие чувства у них это вызвало и какие действия будут осуществляться при контакте с сотрудниками банка, была разработана анкета, включающая в себя следующие вопросы с вариантами ответов:

1. Приходилось ли Вам сталкиваться с мошенниками (телефонными, в интернете, в реальной жизни)? Предлагаемые ответы: никогда, редко, часто, постоянно.

2. За последний год Вам звонили из банка и говорили, что Ваши данные украдены и могут быть использованы третьими лицами? Предлагаемые ответы: никогда, редко, часто, постоянно.

3. Если Вы стали жертвой мошенника, то какие чувства у Вас это вызвало? Предлагаемые ответы: гнев на себя; гнев на мошенника; злость на себя; злость на мошенника; никакой реакции; это стало мне уроком.

4. Звонки из банка вызывают у меня? Предлагаемые ответы: интерес — ведь может быть выгодное предложение; внимание — ведь люди делают свою работу и пытаются мне помочь; тревогу, страх; раздражение, гнев, злость.

5. Ваши действия при звонке из банка? Предлагаемые ответы: внимательно выслушать и обстоятельно отвечать на вопросы звонящего; внимательно выслушать и если предложение не заинтересует меня, то вежливо попрощаться; сразу класть трубку, если слышу, что звонок из банка; положить трубку и тут же перезвонить в банк.

Ответы на вопросы 1, 2 и 5 кодировались от 1 до 4 баллов; на вопрос 3 — от 1 до 6; на вопрос 4 — от 1 до 4.

Отметим, что вопросы 1–3 носили скорее вспомогательный характер, в то время как основным для нас были вопросы 4 и 5 о том, как человек поведет себя в конкретной ситуации при контакте с мошенником. Именно на выяснение характеристик, способствующих этому поведению, было направлено наше эмпирическое исследование.

Статистическая обработка проводилась с помощью пакета SPSS 23.0.

Результаты исследования

Результаты ответов на вопросы анкеты

Согласно полученным результатам ответов на вопросы анкеты, более 54% респондентов выбрали на вопрос о том, как часто им приходилось сталкиваться с мошенниками, ответ «редко». 37% ответили на вопрос «За последний год Вам звонили из банка и говорили, что Ваши данные украдены и могут быть использованы третьими лицами?» — никогда. 47% выбрали ответ «Это стало мне уроком» на вопрос «Если Вы стали жертвой мошенника, то какие чувства у Вас это вызвало?». 35% ответили, что «Звонки из банка вызывают у меня внимание — ведь люди делают свою работу и пытаются мне помочь». 42% ответили, что при звонке из банка их действия — внимательно выслушать и если предложение не заинтересует меня, то вежливо попрощаться. Проценты респондентов представлены в табл. 1. Следует отметить, что при очном интервью, несколько респондентов возраста 70+ прокомментировали свои ответы на вопросы 4 и 5 следующим образом: я никогда не вступаю в переговоры по телефону с незнакомцами и тут же бросаю трубку. Характерным оказалось, что так им настойчиво и рекомендовали и даже категорически требовали поступать их родственники.

Таблица 1

Проценты респондентов, ответивших на вопросы анкеты

Ответы на вопросы	Вопрос 1	Вопрос 2	Вопрос 3	Вопрос 4	Вопрос 5
1	4,3	37,1	11,4	14,3	1,4
2	54,3	34,3	7,1	35,7	42,9
3	27,1	18,6	2,9	21,4	31,4
4	12,9	10,0	10,0	28,6	20,0
5	1,4	–	20,0	–	4,3
6	–	–	47,1	–	–

Table 1

Percent of respondents who answered the questionnaire

Answers to the questions	Question 1	Question 2	Question 3	Question 4	Question 5
1	4.3	37.1	11.4	14.3	1.4
2	54.3	34.3	7.1	35.7	42.9
3	27.1	18.6	2.9	21.4	31.4
4	12.9	10.0	10.0	28.6	20.0
5	1.4	–	20.0	–	4.3
6	–	–	47.1	–	–

Относительно частоты выбранных ответов были получены следующие данные: большая часть респондентов сталкивалась с мошенничеством, но за последний год звонки из банка о том, что данные украдены и могут быть использованы третьими лицами, поступали также от большей части респондентов. При звонках из банка у 40% респондентов возникает спектр эмоций от злости/гнева на себя, до злости/гнева на мошенника, но большая часть респондентов извлекала урок из общения с мошенниками, а 11% не испытывала никаких эмоций. При ответе на вопрос 4 чаще всего встречается ответ о том, что звонки из банка вызывают у респондентов «внимание — ведь люди делают свою работу и пытаются мне помочь», следующий по частоте ответ — раздражение, гнев и злость; у 20% такие звонки вызывают страх и тревогу. При ответе на вопрос о том, как вы поступите при звонке из банка, наиболее частый ответ — «внимательно выслушать и если предложение не заинтересует меня, то вежливо попрощаться».

Описательные статистики представлены в табл. 2.

Таблица 2

Описательные статистики показателей выборки (N = 70)

Показатели	Минимум	Максимум	Среднее	Среднекв. отклонение
Звонки из банка (вопрос 4)	1	4	2,64	1,050
Действия (вопрос 5)	1	5	2,83	0,916
Сотрудничество	32	52	43,21	4,082
Добросовестность	29	58	42,86	5,645
Наивный оптимизм	23	60	38,81	9,027
Ценности безопасности	13	36	26,80	5,035

Table 2

Descriptive statistics (N = 70)

Parametrs	Min	Max	Mean	Std. deviation
Calls from bank (question 4)	1	4	2.64	1.050
Action (question 5)	1	5	2.83	0.916
Cooperation	32	52	43.21	4.082
Conscientiousness	29	58	42.86	5.645
Naïve optimism	23	60	38.81	9.027
Values of Security	13	36	26.80	5.035

Были выявлены значимые положительные корреляции по Спирмену показателей добросовестности с сотрудничеством, наивным оптимизмом и ценностями безопасности; наивного оптимизма и ценностей безопасности; и значимые отрицательные корреляции ответов на вопрос № 4 с сотрудничеством (см. табл. 3).

Таблица 3

Корреляции по Спирмену ответов на вопросов анкеты, черт «Большой пятерки», стилей мышления и ценностей

Переменные	Сотрудничество	Наивный оптимизм	Ценности безопасности
Звонки из банка (вопрос 4)	-0,262*	-	-
Добросовестность	0,266*	0,316**	0,464**
Ценности безопасности	-	0,445**	-

Условные обозначения: * — корреляция значима на уровне $p < 0,05$; ** — корреляция значима на уровне $p < 0,01$.

Table 3

**Spearman correlations of answers to questionnaire, traits of the “Big Five”,
styles of thinking and values**

Parameters	Cooperation	Naïve optimism	Values of Security
Calls from bank	-0.262*	-	-
Conscientiousness	0.266*	0.316**	0.464**
Values of Security	-	0.445**	-

Notes: * — correlation is significant at the $p < 0.05$ level; ** — correlation is significant at the $p < 0.01$ level.

Далее осуществлялась обработка данных по подгруппам, выбравшим ответы на вопросы 5.

Подгруппа, выбравшая 1 и 2 ответ на вопрос 5 ($N = 31$) значительно отличается от остальных 39 респондентов показателем добросовестности: согласно непараметрическим сравнениям по критерию Манна–Уитни показатели добросовестности выше в данной подгруппе (средний ранг 41,87 и 30,44, уровень значимости $p < 0,05$, соответственно).

Далее обработка осуществлялась по подгруппам, выбравшим ответы на вопросы 4 и 5. Подгруппа с низкими значениями ($N = 21$) значительно отличалась от подгруппы с высокими значениями по ответам на вопросы ($N = 26$) с более высокими показателями добросовестности (средний ранг 20,25 и 28,64, уровень значимости $p < 0,05$, соответственно). Кроме того, были выявлены именно в этой подгруппе значимо положительные корреляции добросовестности с наивным оптимизмом и ценностями безопасности (0,537** и 0,575**, корреляции значимы на уровне $p < 0,05; 0,01$, соответственно).

Учитывая значимо положительные корреляции добросовестности с ценностями безопасности и наивным оптимизмом в выборке респондентов, выборка была разделена по принципу высоких показаний и низких показаний этих параметров: группа 1 с высокими показателями ($N = 11$) и группа 2 с низкими показателями ($N = 12$). Согласно непараметрическому сравнению данные группы значительно различались по ответам на вопрос 5, то есть действиями по отношению к мошенникам, звонящим якобы из банка: в группе с высокими значениями добросовестности, наивного оптимизма и ценностями безопасности ответы на вопрос 5 соответствуют ответам «внимательно выслушать и если предложение не заинтересует меня, то веж-

ливо попрощаться». Наоборот, респонденты из группы 2 с низкими значениями показателей выбирают ответ «сразу класть трубку, если слышу, что звонок из банка» или «положить трубку и тут же перезвонить в банк».

Обсуждение полученных результатов

В нашем исследовании выявлялись психологические характеристики людей, подверженных риску телефонного мошенничества и склонных к манипулятивному воздействию, исходя из гипотезы о том, что такими характеристиками являются черты «Большой пятерки» «Сотрудничество» и «Добросовестность», стиль мышления «наивный оптимизм» и ценности безопасности. Были выявлены, во-первых, отрицательная корреляция сотрудничества и реакция респондентов на звонки из банка. Это означает, что люди, склонные ориентироваться на желания и интересы группы, мягкосердечные, терпимые к окружающим, верящие в то, что люди хорошие по своей натуре (McCrae, Costa, 1987), выбрали следующие стратегии реакции на звонки из банка — «внимательно выслушать и обстоятельно отвечать на вопросы звонящего»; «внимательно выслушать и если предложение не заинтересует меня, то вежливо попрощаться». Это свидетельствует о том, что респонденты с высоким значением черты «Сотрудничество», видимо, либо не информированы о способах защиты от телефонных мошенников, о недопустимости контактов с людьми, представляющимися сотрудниками банка, либо здесь срабатывает их вера в то, что все люди хорошие, и готовность вступать во взаимодействие с любым человеком. Полученные нами результаты не противоречат данным, полученным Майером и др., согласно которым, способность распознавать ложь отрицательно коррелирует с эмоциональным интеллектом (Mauger et al., 2008) и, следовательно, косвенно — с чертой «Сотрудничество».

Во-вторых, была выявлена группа респондентов, предпочитающих при звонке из банка «внимательно выслушать и обстоятельно отвечать на вопросы звонящего» или «внимательно выслушать и если предложение не заинтересует меня, то вежливо попрощаться», которая значимо отличалась более высокими значениями черты «Большой пятерки» «Добросовестность» по сравнению с группой респондентов, предпочитающих при звонке из банка «сразу класть трубку, если слышу, что звонок из банка» или «положить трубку и тут же перезвонить в банк». Иными словами, *чем в большей степени человек целеустремлен, добросовестен, мотивирован, надежен,*

пунктуален, самодисциплинирован, тем более он подвержен манипуляциям мошенников. Данный результат оказался неожиданным для нас и противоречит результатам, полученным Реисиг и Холтфретер. Эти авторы показали, что у пожилых людей-жертв телефонного мошенничества низкий уровень самоконтроля (Reisig, Holtfreter, 2013). Данное несоответствие можно объяснить тем, что в исследовании Реисиг и Холтфретер мошенничество было связано с попыткой продать товар по телефону, в то время как в нашем исследовании цель мошенников — заставить сообщить нужную информацию, играя на страхе респондентов (Reisig, Holtfreter, 2013).

То что, мошенники играют именно на этой эмоции, показывают ответы на 4 вопрос: у 20% респондентов звонки из банка вызывают страх и тревогу.

В-третьих, была выявлена группа респондентов из 11 человек с высокими значениями черты «Добросовестность», наивного оптимизма и значимостью ценностей безопасности. Характерно, что именно для данной группы характерны ответы на вопрос 5 «внимательно выслушать и если предложение не заинтересует меня, то вежливо попрощаться». На наш взгляд, именно данная группа может составлять группу риска, подверженную манипулятивному воздействию мошенников. Выявленная констелляция психологических характеристик составляет следующий портрет: легкое, упрощенное отношение к жизни и неспособность осознавать угрозу, когда она возникает, и принимать адекватные меры (Ениколопов, Лебедев, 2004), контроль над собственными импульсами, пунктуальность, самодисциплинированность, сотрудничество с другими людьми (Орел, Сенгин, 2004), ценности безопасности. Поясним, что в основе данных ценностей находятся мотивационные цели (термин по Шварц и др.) безопасности непосредственного окружения, стабильности общества в целом, самоограничения и порядка (Шварц, 2012). Учитывая корреляции наивного оптимизма, добросовестности и ценностей безопасности, можно предположить, что ситуация, в которой может проявляться наивный оптимизм — это ситуация угрозы ценностям безопасности. В современной России только наличие сбережений может гарантировать безопасность, и в ситуации предложения помощи по телефону при мнимой «угрозе», когда человек слышит только голос собеседника, не видя его лица, респонденты могут использовать неконструктивные стратегии, проявлять чрезмерный оптимизм и неспособность осознавать реальную угрозу, исходящую от мошенников.

Таким образом, выдвинутая гипотеза подтвердилась: люди возраста 50+ с выраженными ценностями безопасности, образом мышления наивного оптимиста, высоким самоконтролем, ставящие интересы группы выше собственных, склонные к сотрудничеству составляют группу риска подверженности манипуляциям со стороны телефонных мошенников.

Отдельно стоит обсудить результаты очного интервью, когда пожилые люди возраста 70+ говорили о том, что их родственники не рекомендуют или даже категорически не разрешают им разговаривать по телефону с незнакомцами, и они четко следуют указаниям и кладут трубку. Данный факт показывает, что на уровне установок можно сформировать способность сопротивляться телефонному мошенничеству.

Ранее в литературе выделялись две группы жертв мошенничества: для первой группы характерны жадность, наивность, доверчивость, некритичность; для второй — азарт и риск (Пудовкин, 2007). Общее у обеих групп состоит в том, что их виктимность основана на желании обогатиться. Наши данные дополняют эти данные и позволяют выделить еще одну категорию — категорию жертв, виктимность которых основана на страхе потери денежных средств.

По результатам исследования можно сделать следующие выводы:

1. Ключевой характеристикой жертвы телефонного мошенничества является не стремление к обогащению, а страх потерять имеющееся. При этом «фактор страха» определяется не самой по себе вероятностью потери, а проявляет себя внутри системы личностных свойств, которые могут усиливать его.

2. Социальные и психологические характеристики, атрибутивные зрелой личности — интенция к сотрудничеству, целеустремленность, добросовестность, мотивированность, надежность, пунктуальность, самодисциплинированность и др. могут усиливать предрасположенность к виктимности. Однако это относится к ситуациям, где одни люди проявляют некритичность, наивный оптимизм в отношении других людей (в данном случае — мошенников), перенося на них указанные характеристики. В основе этого лежат несформированность воображения и особенности мышления потенциальной жертвы манипулятивного поведения, подмена доверия доверчивостью и, как итог, «упрощенное» представление о жизни в современном мире.

3. У пожилых людей (категория 70+) близкими родственниками могут быть выработаны жесткие установки сопротивления телефонному мошенничеству. Решительное прерывание контакта с

незнакомыми абонентами на предмет обсуждения финансовых вопросов, как показывают наблюдения, может привести к исключению потенциальной жертвы из «целевой аудитории» мошенников — они просто перестают звонить. Респонденты моложе (в нашем исследовании — от 50 лет), полагаясь на самостоятельные решения, при наличии позитивных социальных и психологических характеристик, атрибутивных зрелой личности, но с образом мышления «наивного оптимиста», часто становятся заложниками манипуляций мошенников. По всей видимости, это может затруднять психолого-профилактическую работу с ними и заставляет искать особые подходы к ней.

4. Сопротивление воздействию манипулятивного поведения может базироваться на следующих характеристиках: низкий уровень самоконтроля и сотрудничества с другими людьми, малая значимость ценностей безопасности и отсутствие наивного оптимизма.

Заключение

В нашей статье мы поставили задачу дополнить и детализировать психологический портрет жертв телефонного мошенничества, штрихи которого были намечены в работах других авторов. Анализ показал, что специфические черты виктимности, свойственные им, требуют их включения в общепсихологический профиль личности, в составе которого ряд личностных характеристик может выступать в неоднозначной, и даже парадоксальной форме.

Мы умышленно обошли вопрос о соотношении «фактора страха» и «фактора риска». В том числе — непрагматически мотивированного риска (В.А. Петровский, 2010), который может проявляться наряду с прагматически мотивированным в поведении жертв мошенников, порой склонных рисковать ради экспериментирования с собственными возможностями. Это тема заслуживает специального исследования.

Полученные данные заставляют внести коррективы в существующие подходы к психологической профилактике виктимности, в частности, психологического просвещения граждан. При этом дополнить знакомство с мошенническими схемами анализом собственного поведения жертв и его психологических детерминант.

Благодарности: Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований, проект 20-013-00709 «Психологические особенности жертв манипулятивного поведения (на примере мошенничества)».

Funding: The reported study was funded by Russian Foundation for Basic Research (RFBR), project number 20-013-00709.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Андронникова О.О. Модели девиктимизации человека с ролевой позицией жертвы в социокультурном пространстве [Электронный ресурс] // Современные проблемы науки и образования. 2015. № 1. С. 8. URL: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=19793> (дата обращения: 04.06.2020).

Егоров Д.М. Избирательность восприятия лживых сообщений в зависимости от половой принадлежности // Сибирский психологический журнал. 2018. № 68. С. 46–61. doi: 10.17223/17267080/68/3

Ениколопов С.Н., Лебедев С.В. Адаптация методик исследования посттравматических стрессовых расстройств // Ж. Психологическая диагностика. 2004. № 3. С. 19–38.

Знаков В.В. Методика исследования макиавеллизма личности // Сибирский психологический журнал. 2001. № 14–15. С. 122–128.

Ильенков Э.В. Об идолах и идеалах. М.: Политиздат, 1968.

Мешикова Н.В., Ениколопов С.Н., Кравцов О.Г. Психологический профиль макиавеллистов в рамках исследования симптомокомплекса жертв манипулятивного поведения // СПЖ. 2020. № 78. С. 6–20. doi: 10.17223/17267080/78/1

Онищенко О.Р. Манипулирование сознанием и поведением жертв при мошенничестве. Автореф. дисс. ... канд. психол. н. Рязань, 2005.

Орел В.Е., Сенгин И.Г. Опросник NEO PI R. Ярославль: НПЦ «Психодиагностика», 2004.

Петровский В.А. Человек над ситуацией. М.: Смысл, 2010.

Пудовкин А.А. Уголовно-правовые и криминологические особенности мошенничества: дис. ... канд. юрид. наук. СПб., 2007.

Сафуанов Ф.С., Докучаева Н.В. Особенности личности жертв противоправных посягательств в Интернете [Электронный ресурс] // Психология и право. 2015. Т. 5, № 4. С. 80–93. doi: 10.17759/psylaw.2015050407

Шварц Ш., Бутенко Т.П., Седова Д.С., Липатова А.С. Уточненная теория базовых индивидуальных ценностей: применение в России // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2012. Т. 9, № 1. С. 43–70.

Baker, A., ten Brinke, L., Porter, S. (2013). Will get fooled again: emotionally intelligent people are easily duped by high-stakes deceivers. *Legal Criminol. Psychol.*, 18, 300–313. doi: 10.1111/j.2044-8333.2012.02054.x

Mayer, J.D., Roberts, R.D., Barsade, S.G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507–536. doi: 10.1146/annurev.psych.59.103006.093646

McCrae, R.R., Costa, P.T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 81–90.

Peace, K.A., Porter, S., Almon, D.F. (2012). Sidetracked by emotion: Observers' ability to discriminate genuine and fabricated sexual assault allegations. *Legal and Criminological Psychology*, 17 (2), 322–335. doi: 10.1111/j.2044-8333.2011.02013.x

Pratt, T.C. (2015) A self-control/life-course theory of criminal behavior. *European Journal of Criminology*, 13 (1), 129–146. doi: 10.1177/147737081558777

Reisig, M.D., Pratt, T.C., Holtfreter, K. Perceived risk of internet theft victimization: Examining the effects of social vulnerability and impulsivity. *Criminal Justice and Behavior*, 2006, 36, 369–384. doi: 10.1177/0093854808329405

Reisig, M.D., Holtfreter, K. (2013). Shopping fraud victimization among the elderly. *Journal of Financial Crime*, 20 (3), 324–337. doi: 10.1108/JFC-03-2013-0014

Warren, G., Schertler, E., Bull P. (2009). Detecting deception from emotional and unemotional cues. *Journal of Nonverbal Behaviour*, 33, 59–69. doi: 10.1007/s10919-008-005

REFERENCES

Andronnikova, O.O. (2015). Models of devictimization of a person with a victim's role position in the socio-cultural space [Electronic resource]. *Sovremennue problem nauki I obrazovaniya (Modern problems of science and education)*, 1, 8. URL: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=19793> (accessed: 04.08.2021). (In Russ.).

Egorov, D.M. (2018). Selectivity of perception of false messages depending on gender. *Sibirskii Psikhologicheskii zhurnal (Siberian Psychological Journal)*, 68, 46–61. doi: 10.17223/17267080/68/3 (In Russ.).

Enikolopov, S.N., Lebedev, S.V. (2004). Adaptation of research methods for post-traumatic stress disorders. *Zh. Psychological diagnostics*, 3, 19–38. (In Russ.).

Znakov, V.V. (2001). Methodology of the study of Machiavellian personality. *Sibirskii Psikhologicheskii zhurnal (Siberian Psychological Journal)*, 14–15, 122–128. (In Russ.).

Ilyenkov, E.V. (1968). About idols and ideals. Moscow: Politizdat. (In Russ.).

Meshkova, N.V., Enikolopov, S.N., Kravtsov, O.G. (2020). Psychological profile of Machiavellians in the framework of the study of the symptom complex of victims of manipulative behavior. *Sibirskii Psikhologicheskii zhurnal (Siberian Psychological Journal)*, 78, 6–20. doi: 10.17223/17267080/78/1. (In Russ.).

Onishchenko, O.R. (2005). Manipulation of the consciousness and behavior of victims in fraud: (PhD) Thesis. Ryazan. (In Russ.).

Orel, V.E., Sengin I.G. (2004). NEO PI R questionnaire. Yaroslavl: SPC "Psychodiagnostics". (In Russ.).

Petrovsky, V.A. (2010). Man under the situation. Moscow: Smysl (In Russ.).

Pudovkin, A.A. (2007). Criminal-legal and criminological features of fraud: Ph.D. (in Law). Saint Petersburg. (In Russ.).

Safuanov, F.S., Dokuchaeva, N.V. (2015). Features of the personality of victims of illegal encroachments on the Internet [Electronic resource]. *Psikhologiya I pravo (Psychology and law)*, 5 (4), 80–93. doi: 10.17759/psylaw.2015050407. (In Russ.).

Shvartz, Sh., Butenko, T.P., Sedova, D.S., Lipatova, A.S. (2012). The refined theory of basic individual values: application in Russia. *Psychology Journal of the Higher School of Economics*, 9 (1), 43–70. (In Russ.).

Baker, A., ten Brinke, L., Porter, S. (2013). Will get fooled again: emotionally intelligent people are easily duped by high-stakes deceivers. *Legal Criminol. Psychol.*, 18, 300–313. doi: 10.1111/j.2044-8333.2012.02054.x

Mayer, J.D., Roberts, R.D., Barsade S.G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507–536. doi: 10.1146/annurev.psych.59.103006.093646

McCrae, R.R., Costa, P.T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 81–90.

Peace, K.A., Porter, S., Almon, D.F. (2012). Sidetracked by emotion: Observers' ability to discriminate genuine and fabricated sexual assault allegations. *Legal and Criminological Psychology*, 17 (2), 322–335. doi: 10.1111/j.2044-8333.2011.02013.x.

Pratt, T.C. (2015) A self-control/life-course theory of criminal behavior. *European Journal of Criminology*, 13 (1), 129–146. doi: 10.1177/147737081558777

Reisig, M.D., Pratt, T.C., Holtfreter, K. (2006). Perceived risk of internet theft victimization: Examining the effects of social vulnerability and impulsivity. *Criminal Justice and Behavior*, 36, 369–384. doi: 10.1177/0093854808329405

Reisig, M.D., Holtfreter, K. (2013). Shopping fraud victimization among the elderly. *Journal of Financial Crime*, 20 (3), 324–337. doi: 10.1108/JFC-03-2013-0014

Warren, G., Schertler, E., Bull P. (2009). Detecting deception from emotional and unemotional cues. *Journal of Nonverbal Behaviour*, 33, 59–69. doi: 10.1007/s10919-008-005

Поступила в редакцию 14.09.2021

Принята к публикации 03.12.2021

Отредактирована 24.01.2022

Received 14.09.2021

Accepted 03.12.2021

Revised 24.01.2022

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Мешкова Наталья Владимировна — кандидат психологических наук, доцент кафедры теоретических основ социальной психологии, МГППУ, Москва, Россия

nmeshkova@yandex.ru, <http://orcid.org/0000-0003-3965-9382>

Кудрявцев Владимир Товиевич — доктор психологических наук, профессор, эксперт лаборатории культурно-исторических моделей образования, Институт среднего профессионального образования имени К.Д. Ушинского; профессор дирекции образовательных программ, Московский городской педагогический университет, Кафедра ЮНЕСКО «Культурно-историческая психология детства», МГППУ, Москва, Россия

vtkud@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-9283-6272>

Ениколопов Сергей Николаевич — кандидат психологических наук, доцент, заведующий отделом клинической психологии, Научный центр психического здоровья, Москва, Россия
enikolopov@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-7899-424X>

ABOUT AUTHORS

Meshkova Natalya V. — Ph D, associate professor at the chair of theoretical foundations of social psychology, faculty of social psychology, Moscow State University of Psychology and Education, Moscow, Russia
nmeshkova@yandex.ru, <http://orcid.org/0000-0003-3965-9382>

Kudryavtsev Vladimir T. — professor, expert of the laboratory of cultural and historical models of education, Institute of secondary vocational education named after K.D. Ushinsky, professor of the Directorate of Educational Programs of the Moscow City University, professor of the UNESCO Department of Cultural and historical psychology of childhood, Moscow state University of psychology and education, Moscow, Russia

vtkud@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-9283-6272>

Enikolopov Sergey N. — PhD in Psychology, Associate Professor, Head of the Clinical Psychology Department, Mental Health Research Centre, Moscow, Russia
enikolopov@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-7899-424X>