

УДК 316.6

Терехин Роман Алексеевич

кандидат психологических наук

заместитель начальника кафедры общей и прикладной психологии

Санкт-Петербургский военный ордена Жукова институт войск национальной гвардии

г. Санкт-Петербург, Российская Федерация

r87terekhin@mail.ru

ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ ОТ ЭЛЕКТРОННОГО МОШЕННИЧЕСТВА

Для цитирования:

Терехин Р.А. Особенности психологической защиты от электронного мошенничества // Вестник Санкт-Петербургского военного института войск национальной гвардии. 2021. № 3 (16). С. 76–78. URL: <https://vestnik-spvi.ru/2021/09/019.pdf>

Аннотация. В статье представлен анализ проблемы электронного мошенничества в современном обществе. Проведен обзор новостных изданий по проблеме онлайн-преступлений. Приведены основные психологические характеристики личности мошенника. Сформулированы рекомендации по повышению психологической готовности к ситуациям мошеннического характера, а также рекомендованы психологические способы защиты от подобных преступлений.

Ключевые слова: психологическая готовность, психология мошенника, психологические способы защиты.

Все чаще прикладной характер социальной психологии обращает внимание на современные проблемы общества и государства. Так, последний год, тенденции развития нашего общества и, конечно, современной науки неразрывно связаны с последствиями глобальной пандемии, вызванной новой коронавирусной инфекцией. Многие работники были переведены на удаленное исполнение своих обязанностей, сфера услуг все больше переходит на варианты онлайн операций.

По данным электронной газеты «Известия.Ru» в настоящее время довольно сильно увеличился рост безналичных платежей. По подсчетам ЦБ на данный момент количество безналичных расчетов по сравнению с допандемийными годами увеличено на 70 % [2].

При этом МВД России заявило о росте числа преступлений с использованием платежных карт. Согласно статистике ведомства, с января по сентябрь 2019 года в России было зарегистрировано 10,3 тыс. преступлений, квалифицированных по ст. 159.3 Уголовного кодекса («Мошенничество с использованием электронных средств платежа»), пишет «Газета.Ru» [3]. В целом за последние два года количество преступлений подобного рода выросло примерно в пять раз.

В последнее время участились случаи мошенничества с банковскими картами, когда людям звонят, якобы, сотрудники службы безопасности банка (в т. ч. с реальных номеров банка (900, 8800 ... 2424), в ряде случаев даже называют некоторые личные данные держателей карт, и говорят, что происходит снятие денег с карты, её необхо-

димо срочно заблокировать, чтобы не потерять все средства. Могут быть различные варианты действий мошенников и схем, побуждающих людей добровольно раскрывать информацию или собственноручно переводить свои деньги на чужие счета.

«По данным статистики, жертвами телефонного мошенничества за последний год стали сотни тысяч россиян. При этом каждый девятый житель страны, которому позвонили телефонные «разводилы», терял довольно крупную сумму денег. Однако, как ни странно, всего 4 % пострадавших обратились со своей проблемой в правоохранительные органы» [5].

И дело здесь как раз в психологической готовности людей к подобным ситуациям. Все дело в том, что подобное происшествие вызывает сильные негативные чувства: обиду, стыд, вину, злость, чувство собственного бессилия. Могут активизироваться негативные убеждения о себе, мире и людях вокруг (например, «я слабый, глупый, беспомощный, невезучий»), «мир враждебен, вокруг предатели и обманщики, ни на кого нельзя положиться»).

Психологическая готовность к неожиданным ситуациям есть осознаваемое социально-психологическое отношение, которое предполагает определенное поведение, внутреннюю настроенность на изменение ситуаций, связанных с неопределенностью, опираясь при этом на полученный ранее опыт [2].

Подобные преступления нарушают не только наше благосостояние материальное, но и приносят серьезные психологические травмы, невидимые на первый взгляд. Именно это побудило

нас в выборе темы для данной публикации, ведь для повышения опыта, а соответственно и психологической готовности к такого рода ситуациям, необходимо как можно чаще освещать подобные случаи в средствах массовой информации, рассказывать населению о мерах, которые необходимо предпринимать в случаях мошенничества.

Прежде, чем начинать противодействие, как утверждают все, без исключения, видные полководцы, необходимо понять, что за противник нам противостоит. Поэтому необходимо разобраться с личностными характеристиками самих мошенников.

В одной из работ Ю.М. Антоняна проведен сравнительный психологический анализ и предложены некоторые личностные профили и типологии различных преступников [1] Авторы утверждают, что в целом психология любого мошенника базируется на двух основных качествах – на лживости и вороватости. У обычного человека (не мошенника) желание украсть или обмануть всегда находится под контролем основных, в первую очередь, позитивных психических потенциалов (соблюдение законности, порядочность, уважение личного достоинства других людей, честности). У мошенника же эти потенциалы заглушены. Именно это усугубляет общение с ним, так как при диалоге мы начинаем верить мошеннику, ведь он так правильно все говорит, ощущение, что он сам искренне верит в свои слова. Мошенник, осознавая противозаконность своих действий, постепенно изолирует себя (в психологическом отношении) от многих общечеловеческих ценностей, особенно связанных с дружбой, справедливостью, уважением чужого горя и т. д. Поэтому абсолютно бесполезно пытаться вызвать жалость у мошенника, ему не чужды ни обман ребенка, ни обман пожилого человека или инвалида, а даже наоборот – это наиболее легкая мишень.

Итак, в первую очередь хотелось бы обратить внимание на основные признаки телефонного или онлайн-мошенничества:

1. Начало разговора с шокирующей информацией (отрицательно – Ваш счет заблокирован; Вы стали жертвой хакерской атаки; или положительно – баланс Вашей карты увеличен; Вы выиграли крупную сумму или подарок). Такая информация вызывает эмоциональный всплеск, глушит возможность размышлять логически;

2. Мошенник постарается вызвать у Вас напряжение, чувство тревоги или паники. В таком состоянии люди естественным образом ищут опору, спасателя, которым и выступает мошенник. Жертве внушается, что нужно проделать несколько операций, сообщить некоторые данные «сотруднику службы безопасности» и всё, деньги будут спасены.

3. Разговор ведется быстро и напористо, не

давая времени обдумать происходящее. Цель такой стратегии – лишить Вас возможности подумать, сфокусировать концентрацию внимания на себе;

4. Мошенник оперирует множеством терминов цифровой и технической направленности, подробностями о том каким образом Вас получилось обокрасть и т. п. Этим методом он заставляет Вас думать о том, чего Вы не понимаете, о том, что уже, якобы, произошло, а не о том, что происходит в данный момент.

5. В случае если Вы начинаете задавать вопросы или высказывать недоверие, мошенник начинает изображать обидчивость, давить голосом, показывать, что злится из-за Вашего недоверия, тем самым изменяет Ваш эмоциональный фон, пытается изменить вопросы с «зачем мне это?» на «почему Вы так со мной разговариваете?», т. е. опять же сбивает с толку;

6. Мошенники давят на ограниченность времени, говорят, что «это Ваши деньги, делайте – как хотите, а я свою работу делаю, пытаюсь Вас защитить». Такая стратегия необходима мошеннику, чтобы вызвать у Вас чувство вины, заставить ощущать себя виноватым.

И так, что же делать в подобной ситуации?

Сразу хотелось бы отметить, что если мошенники идут по сценарию «Золотой рыбки» или «Джина в телефоне», т. е. Вы что-то внезапно выиграли, то помните – бесплатный сыр есть только в мышеловке!

В результате проведенной работы нам бы хотелось дать несколько психологических рекомендаций, выполнение которых позволит минимизировать риск стать жертвой подобного мошенничества.

Во-первых, важно не просто знать, а написать правила безопасности, сделать себе и своим родственникам памятки: чего нельзя никому сообщать, куда звонить, что делать. Дело в том, что в состоянии высокой тревоги: мы можем растеряться, забыть, что нужно хранить в секрете, или, чувствуя себя неуверенно, поддаться на авторитетные требования мошенников, и тогда памятка очень пригодится в качестве «опоры».

Во-вторых, всегда берите паузу перед тем, как принять какое-то решение, предпринять важное действие. Даже если эта пауза будет длиться всего минуту, есть возможность сориентироваться, что тут вообще происходит, не подозрительно ли всё это. Мошенники настаивают на немедленном принятии решения, быстрых действиях, дают пошаговую инструкцию, и, после преодоления первых сомнений и совершения первых шагов, человек дальше совершает действия по инерции. Очень важно после поступления первой информации взять паузу, и это касается любых видов мошенничества – такая рекомендация универсальна. Никогда не принимайте решения, нахо-

дятся под влиянием сильных чувств: тревоги, восторга («Ого, какое выгодное предложение!»), возмущения. Дайте себе возможность обдумать, проверить информацию, посоветоваться.

В-третьих, попытайтесь перенять инициативу разговора в свои руки: отвечайте вопросом на вопрос (ежеминутно происходят тысячи операций, почему Вы позвонили именно мне? А представьте, пожалуйста полностью – Ваши фамилия, имя, отчество, должность, адрес офиса банка; А не подскажите мне фамилию Вашего руководителя отдела, я бы поблагодарил его за Вашу бдительность.

В-четвертых, по возможности, привлеките к разговору кого-то ещё (родственника, коллегу, соседа по лестничной клетке). С большой долей вероятности другой человек будет менее эмоци-

онально затронут (не его же деньгам угрожает опасность) и сохранит более критичный взгляд на происходящее. Дублируйте ему то, что говорит и просит сделать звонящий, вам будет проще с такой поддержкой разобраться в ситуации и устоять перед давлением (или обаянием) мошенника.

В заключении хотелось бы сказать, что в настоящее время правоохранительные органы ведут активную работу по внедрению в следственную практику отделов по борьбе с «цифровыми» преступлениями, поэтому, в любой ситуации необходимо обращаться за помощью к компетентным органам, чем больше у них будет информации, тем меньше пробелов в законодательстве останется у преступников.

ЛИТЕРАТУРА

1. Антонян Ю.М. Личность преступника и профилактика преступлений: монография / Ю.М. Антонян, О.Р. Афанасьева, М.В. Гончарова [и др.]; ред. Ю.М. Антонян. М.: Проспект, 2017. 221 с.
2. Безналичное дело: ЦБ ожидает рост операций по картам до 70 % в 2020-м // Известия URL: <https://iz.ru/994748/natalia-ilina/beznaichnoe-delo-tcb-ozhidaet-rost-operacii-po-kaitam-do-70-v-2020-m> (дата обращения: 27.08.2021).
3. Заговаривают зубы: как мошенники воруют деньги с карт // Газета.Ru URL: <https://www.gazeta.ru/business/2019/11/13/12810434.shtml> (дата обращения: 27.08.2021).
4. Терехин Р.А. Социально-психологические детерминанты психологической готовности военнослужащих к изменению служебной ситуации в процессе военно-профессиональной социализации / Р. А. Терехин; Санкт-Петербургский военный институт войск национальной гвардии Российской Федерации. СПб.: Научное учреждение «Центр стратегических исследований», 2020. 88 с.
5. Почему мы верим телефонным мошенникам и что с этим делать – советы психолога // ПровинцияРу. URL: <https://www.province.ru/sovet/pochemu-my-verim-telefonnym-mo.html> (дата обращения: 27.08.2021).

Terekhin Roman Alekseevich

PhD in Psychology (Candidate of Psychological sciences)
Deputy Head of the Department of General and Applied Psychology
Saint-Petersburg Military Order of Zhukov Institute of the National Guard Troops
Saint-Petersburg, Russian Federation
r87terekhin@mail.ru

FEATURES OF PSYCHOLOGICAL PROTECTION AGAINST ELECTRONIC FRAUD

Abstract. The article presents an analysis of the problem of electronic fraud in modern society. A review of news publications on the problem of online crimes was carried out. The main psychological characteristics of the fraudster's personality are given. Recommendations were formulated to increase psychological preparedness for situations of a fraudulent nature, as well as psychological methods of protection against such crimes are recommended.

Keywords: psychological readiness, the psychology of a fraudster, psychological methods of protection.