

机构身份的动态构建作为诈骗资源的会话分析研究

——以电话诈骗为例

王学萌¹, 王运壮¹, 王宇驰², 曹宗昊³

¹青岛农业大学外国语学院, 山东 青岛

²青岛农业大学动漫与传媒学院, 山东 青岛

³青岛农业大学经济管理学院合作社学院, 山东 青岛

收稿日期: 2024年2月21日; 录用日期: 2024年4月9日; 发布日期: 2024年4月22日

摘要

语用学视角下的电话诈骗是犯罪分子通过冒充他人信息, 采取电话交流的方式, 实施诈骗的一种犯罪, 其危害社会稳定与人民财产安全。本研究选取真实的电话诈骗录音(50例, 约4小时), 运用会话分析的研究方法, 转写并分析了犯罪分子与受骗群众之间的言语互动行为。研究发现犯罪分子通过动态构建机构身份来实施诈骗行为, 且在诈骗活动的不同阶段其身份构建的方式有所差异。诈骗活动初始阶段, 自报身份(self-identification)是主要的显性身份构建方式; 当受害群众对诈骗活动有所怀疑时, 犯罪分子常常通过恫吓(intimidate)等行为来构建显性的结构身份, 用于诈骗的交际目的。本研究对诈骗电话中身份的动态建构研究具有一定的启示, 对言语交际的宏观结构对诈骗电话中身份的构建限制研究具有一定的价值。

关键词

身份构建, 诈骗电话, 会话分析

A Conversation Analysis Study on the Dynamic Construction of Institutional Identity as a Resource for Fraud

—Taking Telephone Fraud as an Example

Xuemeng Wang¹, Yunzhuang Wang¹, Yuchi Wang², Zonghao Cao³

¹School of Foreign Language, Qingdao Agricultural University, Qingdao Shandong

²College of Animation & Communication, Qingdao Agricultural University, Qingdao Shandong

³Faculty of Economics and Management College of Cooperatives, Qingdao Agricultural University, Qingdao Shandong

Received: Feb. 21st, 2024; accepted: Apr. 9th, 2024; published: Apr. 22nd, 2024

Abstract

From the perspective of pragmatics, telephone fraud is a criminal act in which criminals impersonate others and engage in fraudulent activities through telephone communication, posing a threat to social stability and people's financial security. In this study, we selected 50 real telephone fraud recordings (approximately 4 hours in total) and applied conversation analysis as our research method to transcribe and analyze the verbal interaction behaviors between the criminals and the victims. The research found that criminals dynamically construct institutional identities to carry out fraud, and the ways in which they construct their identities vary at different stages of the fraudulent activities. In the initial stage of the fraud, self-identification is the primary explicit identity construction method; when victims become suspicious, criminals often resort to intimidation and other behaviors to establish explicit institutional identities for the purpose of fraud in communication. This study provides insights into the dynamic construction of identities in fraudulent phone calls and holds value in researching the limitations imposed by the macro structure of speech communication on identity construction in fraudulent phone calls.

Keywords

Identity Construction, Fraudulent Phone Call, Conversation Analysis

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着社会的不断发展和科技的迅猛进步, 诈骗活动日益猖獗, 给个人、组织乃至整个社会带来了严重的经济损失和信任危机。在诈骗活动中, 犯罪分子经常采取机构身份伪装的手段, 冒充合法机构的代表, 欺骗受害者的信任, 从而实施诈骗行为。这种类型的诈骗被称为机构身份诈骗, 它不仅对受害者造成了经济上的损失, 还影响了人们对社会信任体系的信心。因此, 深入研究机构身份诈骗的特点、模式及其背后的心理和社会机制, 对于预防和打击诈骗犯罪, 维护社会稳定, 恢复公众信任, 具有重要的理论和实践意义。

本研究旨在对机构身份作为诈骗方式的会话进行深入分析, 探讨诈骗犯罪分子在模拟机构身份时所采取的语言和行为策略, 以及受害者在这种情境下的话语反应和应对方式。通过对真实诈骗电话转写语料的细致分析, 结合语用学中身份研究的理论, 运用会话分析的研究方法探讨如下的研究问题:

第一, 诈骗电话中犯罪分子的身份构建的会话常规(practice)有哪些?

第二, 诈骗电话的不同阶段(phases), 其身份构建的方式分布差异有哪些?

2. 会话分析视角中下的身份构建

以往对于身份的研究关注于社会语言学,是以静态的身份观对话语进行研究。而目前对于会话身份的研究转变为动态性。陈新仁认为我们从言语交际或话语角度,关注说话人或作者发出特定话语所选择的特定(一个或多个)身份,听话人或读者在理解特定话语所选择的特定身份,甚至是说话人或作者发出特定话语中所提及的特定(一个或多个)身份,且对于说话人来说,无论愿意与否,喜欢不喜欢,只要在当前语境下说话,就必然要做出语用身份的选择。任何说话人说任何话,都是基于其已有若干身份中的一种(偶尔不止一种;偶尔所用的身份是虚构的)发出的[1],且动态圣诞的研究目前尚未涉及到诈骗犯罪,因此极具研究价值。传统对于机构身份的研究极少设计诈骗电话领域,且传统对电话的会话分析极少涉及诈骗电话。王亚峰和于国栋在亲子互动中提出了会话分析(conversation analysis, CA)与成员范畴分析(membership categorization analysis, MCA)的异同,并认为亲子关系在本质上是一种具体的社会关系,无论是父母还是子女都是社会生活中的一种具有特定社会属性的身份。现有的社会身份研究基本上是在心理学和社会学领域展开的,而 Harvey Sacks 提出的社会成员范畴分析(membership categorization analysis, MCA)则是该研究的一种突破[2]。而实际上诈骗电话中所涉及到的身份关系本质上也是一种可能具象化的社会关系,由此本研究也利用了 MCA 对诈骗电话中身份作为互动资源的会话进行分析。同时袁周敏指出只要是交际者,无论是说话人还是听话人,都会是选择者,只要使用语言,选择就是强制性的;不同的选择一般出现在不同的场合;而在相同的语境中,不同的选择所带来的交际效果是不相等的;特定语言结构选择总是与其他可能选项相对而言的。选择了一个常规的表达方式,也会让人想起其他更准确的表达方式。所选的表达方式的意义一方面可以根据其自身加以确定,另一方面也可以参照未被选择的表达方式加以确定。说话人自称的选择不仅是一种语言形式,因为其如何选择以及何时选择体现为一种会话策略,这些不同的选择便会突显不同的身份特征从而带来不同的交际效果[3]。但袁周敏的研究并未关注非真实身份条件下会话者使用自称语的情况,研究诈骗电话中身份作为会话资源的会话分析将对这一层面进行补充。吴亚欣指出,尽管会话分析研究的是社会成员之间的言谈互动,但对语料进行分析时并不把交际双方的社会身份作为先设条件考虑进去,会话分析认为身份是交际双方在言谈互动中通过话轮设计建构、协商和发展变化的,身份建构往往辅助社会行为的完成,只有当交际者通过话轮设计把某种身份调动出来,并对会话的发展产生影响时,身份才被纳入研究的视野,就是具体的身份是交际者通过特定的会话常规在具体的序列位置展现出来的。会话分析对身份的研究就是捕捉交际者通过语言或非语言资源展现出来的身份,而且该身份与交际者互动完成的交际任务、组织的社会活动或执行的社会行为相关,若要证明某种社会身份的存在,就一定要在会话的展开过程中能够寻找到由该社会身份给会话的发展带来的影响,否则就无法证明交际者在当前会话中建构了该社会身份或该身份参与了当前交际[4]。但吴亚欣并未关注到会话分析中的范畴分析,对此本研究可对其进行极大补充。

本研究从网络源收集了 50 个诈骗电话会话录音,录音总时长约 4 小时。本研究运用身份研究的会话分析路径[4]以及话语分析等方法对所得诈骗电话案例以时间顺序进行分析。

3. 诈骗者机构身份的构建

对于电信诈骗,诈骗者虽然构建了“警察”、“客服”等一系列机构身份,但在电信诈骗话语中的不同时间(如电话开始、中间或结尾)如何构建或利用其构建的身份仍有不同;而交际的另一方——受骗者,在此特定语境中与诈骗者的话语互动中对对方身份产生界定(identify),并对会话双方身份进行协商。本文运用会话分析方法研究情境身份的基本步骤,考察机构身份诈骗案件中犯罪嫌疑人身份的建构过程,重点关注于诈骗者与受骗者的话语互动以及诈骗者机构身份客观性(doing being objective)的方式和时机

位置(timing and situation)。

3.1. 诈骗开端(Opening Section)的显性身份构建

电话诈骗开端, 犯罪分子利用电话开端中身份识别序列的结构特征(Schegloff, 1986) [5], 直接构建自身显性的机构身份。犯罪分子此时的机构身份构建的会话常规包括: 告知对方自己的机构名称, 告知对方自己的工作编号或姓名。

- 例 1 F1 冒充警察
- 01 ((3.0 背景杂音))
- 02 群众: 喂: ((4.5 背景杂音))
- 03 群众: 哪位? (0.5)喂:,
- 04 (0.8)
- 05 民警: 喂:,(.) [请问一下你是 xxx 吗
- 06 群众: [喂
- 07 群众: 对是.
- 08 (1.8)
- 09 民警: xxx 您好。我这里是肇庆市公安局的民警我姓唐。
- 10 我的警号是 015928。麻烦你记下来。(0.2)

从普遍认同的经验来看, 在个人向机构打电话时首先个人会询问对方是否是自己所想找到的机构, 而机构在与个人通电话是首先会证实自己机构身份的真实性。例 1 节对话选自诈骗者冒充民警以命令的语气诱导被骗者进行转账。对话开始第 05 话行, 诈骗者并未先陈述自己的身份, 而是了解到被骗人被泄露的身份并在对话开始对被骗人身份进行确认, 使得诈骗者不仅利用知晓受骗者私人信息这一身份特征虚构了自己机构身份, 还篡取了正常电话对话开始时对方双方对彼此身份协商的过程; 诈骗者虚构民警的身份并试图将其实施诈骗犯罪的资源, 再通过报“警号”(即诈骗者虚构的“民警”身份的有关特征)的方式来进一步篡取协商身份的空间, 试图迫使被骗人接受诈骗者对话轮中单方面对双方身份的安排; 在第 10 行话轮中所谓民警要求受害者执行动作“记下来”, 正常情况下民警并不会在通话中要求所谓嫌疑人进行自证等行为而是将嫌疑人抓捕或传唤从而进行面对面审讯, 这里诈骗者对受害者提出的要求是多余动作。

3.2. 诈骗过程中的身份构建

倘若将整个诈骗活动看作是一个较为复杂且完整的会话活动(activity), 那么除去诈骗电话的开端和诈骗电话的结尾, 中间的部分我们称之为诈骗过程中。受害群众对犯罪分子当前的诈骗活动提出质疑时, 诈骗分子为了消除被害群众的质疑, 也采用身份构建来完成自己的诈骗活动。其构建机构身份的会话常规包括: 犯罪分子告知受害群众自己的机构身份、犯罪分子执行社会行为构建与之匹配的机构身份。

3.2.1. 告知机构身份

告知对方自己的机构身份是直接构建身份的方式之一, 包括使用同位复指(储泽祥, 1998)的会话常规来告知对方身份以及在非电话开端的位置来“自报家门”[6]。例 2 中当受害群众讲述完自己的受骗经历之后, 诈骗电话中的“警官”在告知对方自己的后续工作流程时, 多次使用同位复指结构“我们公安局”(第 1 行、第 6 行)来强化自身的机构(公安局警察)身份。例 2 中当“警官”在第 2 行到第 7 行发出做笔录的指令之后, 群众并未立即给予回应, 出现了相关缺失(relevant absence), 此时“警官”后续的行为

是再次自报家门,在第 8 行、第 10 行告知对方自己的机构名称“上海市嘉定区公安局刑侦支队”、自己的姓名“袁浩”、自己的警号信息“085168”。在这样的序列位置,出现的自我介绍,展示出此时此刻“警察”将之前群众的相关缺失处理为对自己行为的怀疑。因而此时再次重述机构身份,彰显了“警察”通过直接告知对方自己的详细的机构身份进而推进诈骗行为的交际意图。该会话片段中当“警察”使用显性身份构建会话常规之后,群众在第 10 行以“好的”,接受了“警官”在第 2 行到第 7 行所发起的指令行为,推进了诈骗行为的发展。

例 2 F2 冒充警察

- 01 (受骗者将自己所遭遇的情况告诉了“警官”。)
 02 警官:不然这样好了,
 03 你这个情况
 04 待会我们公安局这边会先简单依照你的信息身份材料外泄的案件,
 05 先来帮你立案调查这个事情,并且来帮你完成一份笔录。
 06 笔录我们公安局制作完成以后,我们公安局这边会开立证明给通信管理局,
 07 那到时候你的电话就不会被停掉,懂意思吗?
 08 我先简单跟你自我介绍一下,我是隶属于上海市嘉定区公安局刑侦支队的干警,
 09 我叫袁浩,我的警号是 085168,你叫我袁警官就行了,知道吗?
 10 群众:啊,好的,袁警官好。

在诈骗开始是诈骗者虚构特定机构身份是前奏,那诈骗电话中部则是诈骗者虚构身份以及诈骗者与受骗者之间身份协商的高潮。在此部分中,诈骗者极乐于利用其虚构的身份以及其身份特征给双方话语带来的可能的语境影响(如使受骗者感到慌张,恐惧等等),更是有诈骗者会直接说出自己所虚构的机构身份或者是提醒受骗者在会话互动中其虚构的机构身份与虚构的受骗者身份的不对等性,从而实施诈骗活动。

3.2.2. 行为构建机构身份

会话分析视角下的身份是动态构建的,诈骗电话中“警察”通过“做笔录”行为,构建了自己的机构身份,受骗群众接受并完成“做笔录”的行为,构建了自己“受害者”的身份,同时也顺应了对方“警察”的机构身份。例 3 第 13 行话轮中受骗者在表达出来对诈骗者身份的认同后,随即在 14~16 行话轮中利用其虚构的身份“警官”所携带的权威性命性的特征来制造特定话语环境来强化其施加给受骗者“犯罪嫌疑人”的身份。值得注意的是受骗者在话语身份构建中下意识的选择了接受诈骗者所给的话语身份,使得诈骗者可以在随后实施诈骗犯罪。

例 3

- 11 警官:好,那我先告知你一下,
 12 因为笔录过程是不能收录到第三者的声音,还是说你身旁周遭有太嘈杂的情况。
 13 那我先评估一下你现在的位置是在家里做笔录,是不是?还是说在工作单位?
 14 群众:我现在在家里面。
 15 警官:好,待会你在家做笔录过程中,你有没有办法先回到你自个的房间呢?
 16 不要说待会人来人往,
 17 还是说有家人找你讲话造成咱们这个笔录失效了,懂我意思吗?
 18 群众:不会的,我现在就是自己在家里面。

例 4 的诈骗电话中,警察在诈骗过程中在第 2 行审讯话语具有明显的语言偏向(张宏,毕惜茜,2016)

[7]其中第2行的话轮设计中预设了群众的银行卡违法的事实，当群众在第3行初次以特殊疑问句发起针对理解类问题的他人修正时(open-class repair initiation)，“警察”并未给予在后续的话轮立即给予修正，而是在第4行执行了追问行为。当群众在第5行再次发起修正时，出现了2.1秒的较长沉默，之后“警察”仍旧拒绝给出修正，反而在第7行以反问句质疑群众第5行的修正发起。第8行3.0秒的家常沉默之后，警察在第9行，第10行，第12行连续追问群众。对比日常会话，当交际双方的互解产生问题时，会话一般会暂停优先处理互解的问题。此时“警察”并未处理互解的问题即强加的预设“银行卡违法的事实”，而是在既定事实的基础上试图强行推进会话的进程，实施后续的诈骗活动。

例 4-OUC-DMC-HDS-ZTT

- 01 警察: 更重要的(.)
 02 [现在这张银行卡怎么会涉及到一起国内的犯罪案件呢?]
 03 群众: 啊?
 04 警察: [这-这怎么回事啊.
 05 群众: 啊?
 06 (2.1)
 07 警察: [你在啊什么呢?]
 08 (3.0)
 09 警察: 现在警官真的觉得挺纳闷儿的啊.
 10 [你(0.3)必须得跟我好好做个解释].
 11 群众: [嗯.
 12 警察: [这是什么情况啊.
 13 群众: 这个-我-一点都不知道.我是毫:不知情.=
 14 警察: =你-

4. 结语

本文基于真实的电话诈骗录音，运用会话分析的定性研究方法，细致地描写了诈骗电话中，犯罪分子在诈骗电话的开端、在诈骗电话的过程当中如何构建自身的机构身份。相对于以往的身份研究，本文从整体的视角，描写了不同的诈骗阶段犯罪分子如何动态构建身份进而执行其诈骗的交际意图。电话开端的身份告知、诈骗过程中的身份同位语告知、诈骗过程中的身份告知均为显性身份构建。诈骗过程中的机构行为的执行，如问询、笔录、恫吓等行为动态构建了机构方的隐性身份。诈骗电话中机构身份的构建是交际双方共同完成的(achieved)，当犯罪分子通过特定类型的结构行为“临时”构建的机构身份被群众所接受和顺应时，诈骗活动才有可能得以实施；当犯罪分子的“临时”构建的机构身份被群众所怀疑和质疑时，诈骗活动才有可能被识破。后续研究将聚焦犯罪分子“临时”构建的机构身份是如何被识破，进而从言语交际层面提出切实可行的“反诈”交际策略。

致 谢

在本论文的研究和撰写过程中，指导老师董博宇老师与团队成员在语料收集和转写方面给予了巨大的帮助。他们的热情合作使本项目的研究工作得以顺利进行。在此，向他们表示最深切的感谢。

基金项目

2023年省级大学生创新创业训练计划项目“诈骗电话话术分析及反诈策略建议研究”(编号:3774)资助。

参考文献

- [1] 陈新仁. 语用身份: 动态选择与话语建构[J]. 外语研究, 2013(4): 27-32.
- [2] 王亚峰, 于国栋. 亲子互动中的范畴建构与观照[J]. 北京科技大学学报(社会科学版), 2023, 39(3): 267-276.
- [3] 袁周敏. 自称语的语用身份建构: 作为语用行为的顺应[J]. 外语教学, 2012(5): 32-35.
- [4] 吴亚欣. 身份研究的会话分析路径[J]. 外国语, 2021, 44(3): 49-59.
- [5] Schegloff, E.A. (1986) The Routine as Achievement. *Human Studies*, 9, 111-151.
- [6] 储泽祥. 两个指人名词组合造成的复指短语[J]. 汉语学习, 1998(3): 6-9.
- [7] 张宏, 毕惜茜. 侦查审讯中“会话沟通式问话语言”研究[J]. 中国人民公安大学学报(社会科学版), 2016, 32(4): 73-80.

附录

- (0.5) 沉默时长, 单位为秒。若沉默出现在话轮转换相关处, 则会在客观测量的时长基础上减去话轮转换的一般间隔 0.2 秒;
- (.) 小于 0.2 秒的短暂沉默;
- = 表示前后两个话轮间没有停顿。一般成对出现, 一个在上一话轮的末尾, 另一个在下一话轮的开头处出现。单独使用时常用在话轮转换相关处, 表示新话轮构建单位的骤然增加;
- [用于不同交际者的话轮, 标记重叠开始位置;
-] 用于不同交际者的话轮, 标记重叠结束位置;
- ., “.”表示降调, “?”表示升调, “,”表示声调较平;
- “-”表示声音的突然中断;
- (()) 双括号内为非言语的交际形式;
- 方框内文字 方框内文字为提醒读者注意的内容