

电信网络诈骗中大学生受骗者的心理信任成因探究 ——基于XX学院10名学生受骗者的质性分析

龙燕萍

(广州城市职业学院 广东广州 510000)

【摘要】 电信网络诈骗频繁发生，大学生成为电信网络诈骗的主要受害群体。本研究基于学生受骗者的心理信任形成的视角，通过访谈调查方式，对XX学院10名学生受骗者心理信任成因进行质性研究。研究发现，在初始信任建立阶段，学生受骗者容易受利益诱惑、需求驱使和权威压迫等情境因素影响，使受骗者出现错误判断决策；在人际交往信任形成阶段，直觉性思维方式、冲动型决策风格和情绪控制能力弱的学生容易增强自我价值和自我选择的认同感，进而上当受骗。

【关键词】 电信网络诈骗；心理信任；心理特征

DOI: 10.18686/jyfyzy.v3i7.47370

电信网络诈骗的危害性不言而喻，它是侵犯大学生人身财产安全的主要因素之一，也是教育领域和社会关注的热点问题，包括网络刷单、虚假网购与冒充客服等不良诈骗行为^[1]，通过短信发送、木马植入等编造虚假信息诱骗钱财为目的^[2]。对于学生受骗者来说，电信网络诈骗所造成的财产损失、心理承受能力与价值观形成甚至被视为影响学生身心健康成长的关键性因素。王新认为电信网络诈骗具有高科技化、隐蔽化、查证难的新特点，诈骗防治策略应从加害方、被害人和电信部门等角度有针对性地切入^[3]，彭远、郑易平研究发现以道德为基础的普遍信任缺失是电信诈骗的伦理成因^[4]，李亚辉发现电信诈骗现状日趋专业化、团队化、手段不断升级，需健全刑法法律制度，有效维护网络安全^[5]。它的频发性与严重性引起了国内学术界广泛关注，他们大多聚焦于电信网络诈骗问题的现状、生成原因和干预机制研究，但较少对大学生受骗者的心理信任成因进行探讨。因此，本文以XX学院10名学生受骗者作为研究对象，对受骗者心理信任成因进行分析探讨。

1、研究方法和过程

本研究的研究对象是XX学院2020年期间遭受电信网络诈骗的10名学生受骗者，针对10名学生受骗者，采取深度访谈的方法，在访谈之前拟定访谈提纲，内容主要围绕受骗者与诈骗者的沟通交流、提供信息预期与受骗者的判断决策过程展开，重点在于深入了解受骗者与诈骗者在沟通交流中建立的信任心理因素与受骗者个性心理特征分析（见表1）。

本次访谈调查前向调查对象说明了访谈调查的目的和意义，强调匿名和保密原则，10名被访谈学生均为自愿参加，访谈结束后形成文本资料，并运用内容分析法的方式对文本资料进行质性分析研究。

2、电信网络诈骗中受骗者心理信任的形成过程

2.1 初始信任关系建立

强动机状态下的决策偏差。初始信任是双方初次沟通交流，受骗者根据有限信息形成对诈骗者的心理信任程度，在很大程度上决定着诈骗者后续诈骗行为的成功与否。访谈发现，在初始信任关系建立初期，诈骗者运用不同的诈骗策略诱感受骗者，激感受骗者强动机心理状态和放松警惕，诱导受骗者上当。

序号	性别	就读年级	被骗金额(元)	被骗次数	被骗类型
1	男	大一	60300	5	网上刷单
2	女	大二	7820	1	手机贷款
3	女	大一	7040	4	网上购物
4	男	大二	4800	3	转账解锁
5	女	大一	2900	2	冒充客服
6	女	大二	2700	1	网上招聘
7	女	大一	1185	1	转账注销
8	男	大一	898	1	游戏充值
9	男	大一	4580	1	冒充亲戚
10	女	大二学生	3700	1	冒充朋友

表1：十名学生受骗者的基本情况

2.1.1 受丰厚利益诱惑，决策趋向简单化

诈骗者通过佣金等利益诱惑，唤起受骗者美好情感体验，使受骗者盲目相信做出错误决策。访谈过程中发现3名受骗者源于利益诱惑导致被骗，例如1号受骗者说：朋友发刷流水链接给我，承诺返还本钱和佣金，结果被骗。5号受骗者说：接到淘宝客服电话，补偿物品的价格差额，扫码后钱被盗走。6号受骗者说：诈骗者网上高薪聘模特，交费报名后诈骗者消失。

2.1.2 受需求满足驱使, 决策趋向冒险化

有研究表明: 个体决策依赖于对任务的期待与赋值^[3], 受骗者基于需求满足, 容易相信诈骗者, 决策冒险化。访谈发现3名受骗者因需求驱使, 主动接触诈骗者被骗。例如2号受骗者说: 想通过网上贷款买化妆品但被骗。3号受骗者说: 在交友APP认识演唱会卖票人, 加微信付款后对方失联。8号受骗者说: 添加诈骗者微信进行游戏优惠充值被骗。

2.1.3 受权威身份压迫, 决策趋向顺从化

相关研究发现权威人物的身份和要求对个体行为决策有明显影响^[4], 受骗者在面对所谓权威身份时, 决策趋向顺从化。访谈发现2名受骗者因诈骗者冒充公职人员, 受权威身份压迫导致被骗。例如4号受骗者说: 收到冒充公安局的诈骗电话称经营的淘宝店被锁, 需进行解锁被骗。7号受骗者说: 接到XX银行客服电话, 误给其办理了VIP会员, 需按流程注销链接被骗。

2.1.4 受熟人身份设定, 决策趋向盲目化

相关理论研究表明在熟人社会里, 人们对亲朋好友等初级群体的信任度很高^[5], 如果诈骗者冒充亲朋好友行使其诈骗, 受骗者很容易相信并受到诈骗。访谈发现, 9号和10号受骗者表示因亲戚朋友借钱上当受骗。

2.2 信任形成

人际互动影响下的自我肯定。建立初始信任是电信网络诈骗迈出的第一步, 在后续沟通交流中运用心理学和人际交往策略迷惑受骗者, 达到诈骗目的。

2.2.1 “登门槛”效应

它是指人一旦接受了他人微不足道的要求后, 为避免认知上的不协调, 或想给他人前后一致的印象, 就有可能接受更大的要求^[6]。诈骗过程中, 诈骗者先会以小恩惠笼络受骗者, 等受骗者继续相信后才会实施真正的诈骗。例如1号受骗者说: 刷单前期诈骗者会按期返利给他, 当信任建立后, 同意刷大单导致被骗。

2.2.2 从众心理

它是指受群体直接或间接的引导或压力, 个人观念行为与多数人保持一致方向变化的行为^[7]。诈骗过程中, 诈骗者会营造群体积极参与假象, 误导受骗者上当。例如6号受骗者提到: 看到招聘模特时, 很多人表示已报名并付款, 快速交钱后发现被骗。8号受骗者表示: 诈骗者鼓吹游戏优惠充值, 数量有限, 故而马上购买因而被骗。

2.2.3 “好人卡”人设

相关调查发现, 受中国传统文化思想影响, 助人为乐的价

值观植根于思想观念中, 具有“好人卡”人设特征^[8]。诈骗者利用这一特性, 骗取受骗者同情心和信任。例如9号和10号受骗者表示: 亲朋好友提出帮助, 在困难之际救助是仁义的体现, 不会认为是诈骗案。

3、电信网络诈骗中学生受骗者的心理特征分析

研究发现学生受骗者自身心理信任及判断决策是诈骗者成功实施诈骗的关键性因素, 而且具备如下心理有特征:

3.1 直觉性思维方式为主导

决策双加工理论研究发现感性、快速和无意识是直觉性思维的主要特点, 容易受共同性和刻板印象的影响。访谈过程中, 1号受骗者因多次刷单返利, 形成刻板印象和美好情感体验, 完全相信诈骗者; 4号和7号受骗者因受公职人员刻板身份印象误导, 无意识选择信任。

3.2 冲动型决策风格

Scott、Bruce通过调查研究将决策风格分为理智型、直觉型、依赖型、回避型和冲动型五种类型^[9]。冲动型人员会欠缺考虑, 冲动用事做出决策。访谈过程中发现, 受骗者大多数为冲动类型。例如3号受骗者反馈收到诈骗信息时, 因便宜上当受骗。8号受骗者提到优惠充值且价格让人心动而上当受骗。

3.3 盲目信任

访谈发现, 诈骗者熟知诈骗术和懂得心理学策略, 大学生对其没有较强的防备心。例如2号受骗者提到因缺钱进行网贷被骗, 9号受骗者表示因是亲戚信任度高, 容易相信诈骗者, 导致被骗。

3.4 情绪控制能力差

研究发现, 人们处在焦虑状态时, 会对所面临的危险情境下的情绪出现偏差评估与行为偏离^[10]。访谈过程中, 4号和7号受骗者表示因诈骗者假扮公职人员能准确说出受骗者的基本情况和事态的严重性, 导致情绪焦虑, 进而做出失误决策受骗。

4、结语

通过访谈调查, 发现学生识别诈骗手段的能力和防诈骗意识需加强, 学校应结合青年学生身心发展特点和认知特点有针对性的开展线上和线下教育, 用青年学生喜闻乐见的方式开展诈骗宣传, 提升青年学生的思维分析能力、情绪控制能力和危机决策能力, 培养学生成熟稳定的性格品质, 增强学生防范意识能力。

参考文献

- [1] 王晓伟. 电信网络诈骗犯罪的防范与打击[J]. 人民论坛, 2019(10).
- [2] 赵连庆. 公民个人信息安全的刑法保护——以电信网络诈骗案件频发为视角[J]. 学习与探索, 2017(09).
- [3] 王新. 电信诈骗为何屡禁不止, 如何根治[J]. 人民论坛, 2017(01):92-93.
- [4] 彭远, 郑易平. 基于信任社会视角的电信诈骗伦理成因与治理路径[J]. 青海社会科学, 2017(02):88-93+99.
- [5] 李亚辉. 电信诈骗犯罪法律制度的完善[J]. 法制博览, 2021(02):130-131.
- [6] 姜立利. 期望价值理论的研究进展[J]. 上海教育科研, 2003(2).
- [7] Milgram Stanley. Behavioral Study of obedience[J]. Journal of Abnormal Psychology, 1963, 67(4).
- [8] 福山. 信任: 社会道德与繁荣的创造[M]. 李宛蓉, 译. 呼和浩特: 远方出版社, 1998.
- [9] 金盛华. 社会心理学[M]. 北京: 高等教育出版社, 2005.
- [10] 宋官东. 对从众行为的再认识[J]. 心理科学, 2002(2).
- [11] 金盛华, 郑建君, 辛志勇. 当代中国人价值观的结构与特点[J]. 心理学报, 2009(10).
- [12] Scott S G, Bruce R A. Decision-Making Style: The Development and Assessment of a New Measure[J]. Educational & Psychological Measurement, 1995, 55(5).
- [13] 庄锦英. 情绪与决策的关系[J]. 心理科学进展, 2003(4).