

电信网络诈骗中诈骗者与被害人互动机制研究

——基于扎根理论的分析

金玉倩 梁 薇 薛诗桦

浙江工业大学心理学系，杭州

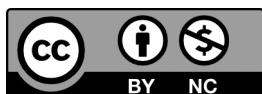
摘 要 | 互联网的普及加剧了电信网络诈骗问题。本研究运用扎根理论，访谈了 29 名有电信网络诈骗经历的受访者，构建了诈骗者与被害人互动机制模型，该模型包含诈骗手段、被害人心理过程、行为表现、个性倾向，以及被害情境五个核心类属。诈骗者通过编造骗局、推动骗局和身份伪装实施诈骗。被害人在整个诈骗过程中经历了接触期、深入期和醒悟期，其心理和行为随之发生显著变化。在接触期，受从众、好奇等心理影响，被害人会通过询问他人、上网搜索等方式判断信息真伪；在深入期，不甘心和迫切心理占据主导，导致其盲目听从诈骗者指示，即便产生怀疑也会自我说服；在醒悟期，被害人内心充满愤怒、懊悔等复杂情绪，行为表现出多样化，如宣泄情绪、寻求外界帮助等。同时，被害人的个性倾向（如宜人性高、开放性高）使其更易轻信他人，增加了受骗风险；被害情境中的个人空间环境、情绪状态，以及社会环境因素，也在诈骗过程中发挥着重要的调节作用。本研究从新视角揭示了电信网络诈骗各因素间的动态交互关系，为理解该现象提供了理论支撑。

关键词 | 电信网络诈骗；动态交互；扎根理论；调节作用

Copyright © 2025 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



1 前言

互联网的广泛普及深刻改变了人们的生活与社交模式，让信息传播与人际沟通突破了时空局限^[1]。然而，这也催生了电信网络诈骗等新型犯罪形式。2023年前三季度，全国共侦办网络电信诈骗案68.9万件^[2]。尽管国家持续开展专项打击行动，电信网络诈骗在刑事犯罪中仍占据较高比例^[2]。刷单返利、杀猪盘等复杂多变的骗

术不断涌现，不仅使被害人遭受严重的财产损失^[3]，还对其心理造成了极大创伤^[4]。

电信网络诈骗是犯罪分子利用电子通信手段非法获取财物或信息的诈骗行为^[5]。与传统诈骗不同，网络环境的虚拟性使诈骗者能够借助网络媒介与被害人建立联系，通过构建虚假身份、传播虚假信息骗取信任，而被害人难以依据面部表情、肢体动作等非语言线索辨别真伪^[6]。

基金项目：2023年国家级大学生创新创业训练计划项目“‘天下无诈’：受诈者心理特征分析与心理干预实践”（项目编号202310337025）。

通讯作者：金玉倩，浙江工业大学心理学系本科生，研究方向：社会心理学等。

文章引用：金玉倩，梁薇，薛诗桦. 电信网络诈骗中诈骗者与被害人互动机制研究——基于扎根理论的分析[J]. 中国心理学前沿, 2025, 7(2): 213-220.

<https://doi.org/10.35534/pc.0702034>

过往研究从不同层面揭示了电信网络诈骗的相关特征。在被害人层面,有研究发现女性在受骗者中占比较高^[7],具备高信任倾向的个体在交往中容易信任他人^[8],而高风险偏好的个体容易接纳诈骗者的请求^[9],导致被骗。在诈骗者层面,诈骗者冒充权威身份时,诈骗成功的概率会显著提高^[10],且他们常采用互惠技术^[11]、制造紧迫感^[8]等手段迫使被害人顺从。

为了更深入地理解被害人个体差异、情境因素和诈骗者行为之间的相互关系,有研究者提出网络受骗易感性工作模型。该模型从横切面视角分析电信诈骗影响因素的叠加效应,但未能充分解释诈骗过程中诈骗者与被害人的动态交互变化^[12]。事实上,电信网络诈骗的成功实施是诈骗者与被害人双方互动的结果,涉及诸多内外部因素的相互作用。

因此,本研究运用质性研究中的扎根理论收集和分析资料,构建诈骗者行为与被害人心理、行为的交互模型,以全面呈现电信网络诈骗的全过程。扎根理论旨在系统地阐释某一主题相关的过程、行动或互动^[13],通过持续比较的方法,提炼出反映社会现象的核心概念与过程^[14]。

2 研究方法

2.1 研究对象

通过方便取样共招募 57 名被试,强调应具有被诈骗的经历。经问卷筛选出 29 名具有被骗经历且愿意接受访谈的人正式进入访谈,达到信息饱和时停止抽样。最终分析的 29 名受访者中,男性 3 人,女性 26 人,年龄 13~25 岁 (17.83 ± 3.33 岁),平均受骗金额为 1896.52 元。

2.2 资料收集

本研究采用一对一半结构式深度访谈法收集数据。访谈选在安静无扰的环境中,通过网络电话进行,充分考虑受访者的安全与便利。每次访谈约 30 分钟,访谈前告知受访者目的与保密原则,内容聚焦受骗过程、心理及行为变化。当访谈信息达到饱和或基本饱和,经双方商议结束访谈。经受访者同意后录音,并及时转录成文字。资料搜集由第一、二作者共同负责,每次访谈结束后及时总结反思,定期交流以优化后续访谈工作。

2.3 资料分析

资料分析借助 NVivo 11 完成,编码遵循扎根理论方法。第一步开放编码以“诈骗者的骗术以及被害人的情绪、想法、反应”为核心,辨别、强调和标记有意义的单元,并给出概念名称直至理论饱和,得到 730 个参考点,49 个与主题相关的概念。第二步主轴编码中,对类属之间的内在联系进行澄清和梳理,通过持续比较的方法进一步萃取意义,共获得 13 个与主题相关的概念。最后是选择性编码,建立具有内在一致性的理论体系,选择或提炼核心类属充当研究的思路线索,形成全局性理论和解释。两位作者对编码过程及命名进行了审查,保证概念与原始资料间紧密对应,概念间具有系统联系,且理论达到概念上的饱和(陈向明,2000)。

3 结果

通过对资料的比较和分析,构建出影响诈骗推进的五个核心类属,分别为诈骗手段、被害人心理过程、被害人行为表现、被害人个性倾向和被害情境。随着时间发展,被害人心理过程和行为表现又可分为接触期、深入期、醒悟期三个阶段,如图 1 所示。

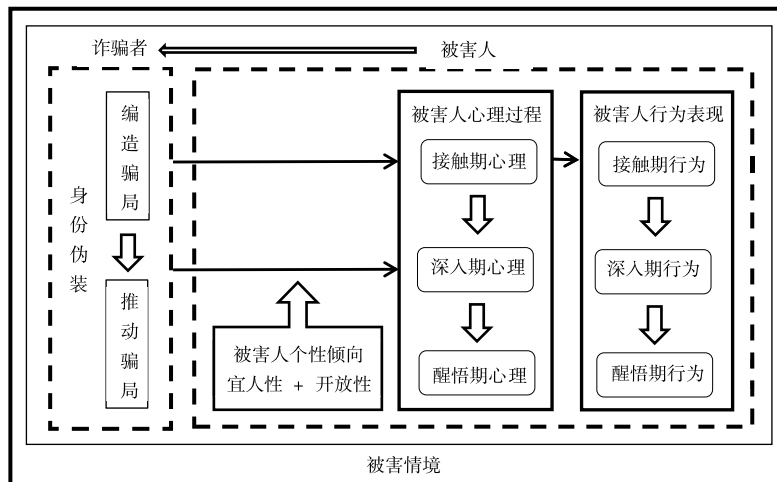


图 1 诈骗者与被害人的互动机制模型

Figure 1 Model of the interaction mechanism between the fraudster and the victim

表 1 电信网络诈骗过程的5大范畴

Table 1 Five major categories of the telecommunication network fraud process

选择性编码	主轴编码	开放编码	提及人数及频次
诈骗手段	编造骗局	活动常见普遍，提供精准信息，诱发利益需求，暂时收到利益，提前收取费用	24, 103
	推动骗局	制造过程异常，扮演无辜弱者，展示可靠流程，前期持续铺垫，拖延时间进程，急迫着急催促，时间节奏较快	28, 120
	身份伪装	口音专业正常，人设贴切真实，组织正规专业	22, 52
被害人心理过程	接触期心理	从众，好奇，惊喜，渴望，自信	22, 88
	深入期心理	不甘心，迫切，犹豫，担心	14, 36
	醒悟期心理	愤怒，懊悔，否认，痛苦，坦然	17, 47
被害人行为表现	接触期行为	询问他人建议，寻找相关证据，上网搜索	19, 42
	深入期行为	盲目听从，自我说服，隐瞒他人	18, 51
	醒悟期行为	情绪发泄，继续联系，行为反思，寻求外界支持，找寻同伴	23, 99
被害人个性倾向	宜人性	为人单纯，心地善良	10, 17
	开放性	信任别人，依赖别人，易被说服	15, 25
被害情境	个人情境	所处空间环境，当时情绪状态	13, 28
	社会环境	平台保障力度，反诈宣传力度	13, 22

3.1 诈骗手段

3.1.1 编造骗局

诈骗起始阶段，诈骗者常通过编造看似合理的骗局骗取被害人的信任。例如，他们会基于现实场景行骗，有被害人回忆道，“一开始我是完全信任的，因为我觉得这个活动很常规，之前也经常会有这种新店开张的活动”。此外，诈骗者还会精准提供被害人的具体信息，其中大多与网购相关，包括快递单号、电话号码、收货地址等。

诈骗者编造的骗局，常常紧密围绕被害人的利益需求。一方面，他们会采用极具诱惑性的手段进行“利诱”，如提供优惠价格、承诺高回报率等，让被害人沉浸在看似美好的“美梦”中难以自拔。另一方面，他们还会运用反向扣钱等“威逼”方式，使被害人陷入不得不处理困境的被动局面，如“他告诉我京东上有个卡需要关闭，否则每个月会扣我一定的钱”。同时，为了让被害人更加深信不疑，诈骗者往往会先让其尝到一点甜头。正如有的被害人所说：“当时他说充话费有优惠，充30能得50，我试了确实可以”“我比较相信他，是因为我抽到过他发的小红包，真的收到钱了”。

除了用利益诱惑被害人，诈骗者还会在编造的骗局中，以各种理由向被害人提前收取费用，如公证费、入会费、手续费等。这些费用看似合理，实则是诈骗者骗取被害人钱财的手段。

3.1.2 推动骗局

在精心编造好骗局后，诈骗者会使出各种手段推动骗局的发展。他们常以账号冻结、网络卡顿等借口，制造假冒的异常情况，如“他又跟你说什么东西被冻结了，反正又是一个很长、很奇怪的理由”。此外，他们

还会随意许下承诺、胡乱发誓，试图让被害人相信其真实性。更有甚者，会通过推卸责任的方式误导被害人，如“他反倒质问我是不是在欺骗他”。

绝大部分的诈骗者通常通过展示看似可靠、真实的流程来赢得被害人的信任。有的会制定详细的规则制度，如“他把财务等部门列得很详细，搞得像一个很大的组织”。还有些诈骗者凭借专业的话术迷惑被害人，“我当时想要35.5码，他说35.5码没有了，只有36码了，36码还可以帮你买，然后是多少钱，我一听就很真实”。另外，逼真的链接和网站也是他们的常用辅助，

“当时那个链接我点进去，页面其实做得挺好的，就像那种淘宝的，所以我也放下了戒心”“那个二维码进去之后，它是一个我觉得比较专业的页面”。

整个诈骗过程的时长因诈骗者的“战略”不同也会有所区别。有些诈骗者会进行长期铺垫，短则十几天，长则数月之久，“他会讲那些用户是怎么抽到的，而且会为此铺垫十多天，然后再告诉我中奖了，并不是一开始就找上门的”。同时，拖延战术为自己争取更多的时间也是诈骗者的惯用伎俩，“那个人一直跟我说具体的时间，一开始先让我等个半小时，然后等完半小时后又跟我说待会儿5:30再打给你，最后是在等了两次之后我再问他的时候，才发现他把我给拉黑了”。然而，被害人往往在诈骗者完全逃脱后才恍然大悟。

电话诈骗中，诈骗者大多表现得十分急切，会频繁拨打电话进行催促。这种短时间、快节奏的诈骗方式极大缩短了被害人思考的时间，增加了诈骗成功的概率，“他根本不给你说话的机会，一直在那说”。不过，也会引起部分被害人的警觉。例如，有被害人表示：“我挂了电话后，他又打过来，我当时就觉得可疑，毕竟你想谁会上赶着赔偿别人。但当时可能节奏比较快，就没有反应过来。”

3.1.3 身份伪装

在整个电信网络诈骗过程中,身份伪装是诈骗者行骗的重要手段,他们凭借专业标准的口音、贴合实际的人设以及看似正规专业的组织形象,试图获取被害人的信任。

部分被害人在判断诈骗者身份时,会受到刻板印象的影响。有的被害人表示:“他的说话方式也感觉像北京地道人。感觉没遇到过北京骗子,主要印象里还是普通话很不好听的那种诈骗电话。”还有被害人提道:“她作为一个官方客服,说的又很标准,而且是个女生,这一点会让人信服。”在大多数人眼里,普通话标准的诈骗者显得更专业,更难引起他们的怀疑。

如今,大部分诈骗活动借助社交平台展开,其中微信朋友圈成为诈骗者与被害人沟通的关键渠道。被害人往往因看到诈骗者朋友圈呈现出的真实场景而放松警惕,如“他朋友圈营造得非常真实,就像一个代购一样”“可信的点是他的朋友圈有那种相关的,好像很多人在他那里买”。为进一步骗取信任,诈骗者还会利用看似正规专业的组织背景进行伪装。有的被害人讲述:“我们还见过他们的董事长,他也经常会来做一些演讲,还邀请我们去公司看营业执照和法人证件。”还有被害人提道:“询问他们是否正规时,他们就会发一个微博,上面注册了一个什么公司,名字听起来还非常高大上。”线下门店、营业执照、公司凭证等都成为他们行骗的幌子,让被害人在这些精心营造的假象中逐渐丧失警惕,陷入骗局。

3.2 被害人心理和行为

诈骗者的行为推动骗局发展,对被害人心理产生深远影响。被害人心理在很大程度上决定其行为表现,两者相互作用加速骗局得逞。这种影响在诈骗不同阶段尤为明显,被害人心理变化促使其做出相应行为选择,且影响呈现出动态性,各环节紧密相连、相互影响。

3.2.1 接触期

初始接触阶段,诈骗者精心编造的骗局会引发被害人多种复杂心理,包括从众、好奇、惊喜、渴望,以及一种对自身防骗能力的过度“自信”。相应地,被害人通常会采取询问他人建议、寻找相关证据、上网搜索等行为,试图判断事情的真实性。

当被害人看到“很多人都在参与”的虚假场景,例如社交平台的高点赞,或“谁谁谁几分钟前付款”的广告时,就很容易轻信对方。从众心理使被害人在面对诈骗信息时,本能地将多数人的选择视为参考依据,通过询问他人建议降低风险。若周围人无异常经历,会强化参与意愿;反之,则会观望。

诈骗者常利用新奇信息来吸引被害人的注意,如“400块钱充1000Q币”“抽奖赢苹果手机”等远超常规的优惠或福利信息。这些信息激发被害人好奇心,促使

他们主动与诈骗者接触。虽然被害人会尝试确认信息真伪,上网搜索或在朋友圈、QQ空间等社交平台寻找相关证据,但诈骗者早已进行充分的身份伪装。“我加了他好友后翻看 he 之前的朋友圈,看着还挺真实可信的”。被害人由此开始相信对方,想要接受这些诱惑,产生了惊喜与渴望心理,进而放松了对潜在风险的警惕,“当时真的太想要那双空军一号了,大家都有,可我一直买不到那个号,所以就没多想”。

部分被害人在接触期还存在盲目“自信”,认为自己不会被骗。他们往往高估自身判断力和防范意识,低估电信网络诈骗的复杂性,觉得自己聪明或经验丰富,面对可疑迹象也选择忽视,最终给诈骗者可乘之机。比如,有被害人坦言:“我当时觉得自己上的是重点高中,挺聪明的,肯定不会被骗。”

3.2.2 深入期

当诈骗者推进骗局,被害人前期投入资金未获预期回报,已投入的时间和金钱形成沉没成本,让被害人感到不甘心,难以舍弃。如有的被害人称已交两次钱,觉得放弃可惜就又交了第三次。即便察觉异样,为“挽回”损失,他们仍会在不甘心驱使下继续下注、转账,一步步深陷骗局。

此过程中,迫切心理也在作祟。面对诈骗者的“利益诱惑”,被害人常失去理性,一心只想获利,无暇思考背后问题与事情合理性。很多被害人事后才意识到当初操作其实漏洞百出,却不由自主一直跟着做,正如有些被害人所说:“我感觉跟着一步一步走的时候,好像没有什么心理状态。”他们甚至用“脑子短路”“被迷了心窍”来形容自己当时的状态。

随着与诈骗者多轮周旋,部分被害人也会产生犹豫和担心,“当第一单快刷完的时候,我确实犹豫了一下”。尽管已经察觉到事情存在风险,但内心仍存一丝期待,如“第一次对他的信任可能有90%,到第二次就只剩40%了,但仍然还是信他的”。同时,自我说服机制也在此时成了骗局的帮凶,“可能是他们太忙了,所以钱才退不回来”“说不定再试一次就能成功”,他们不断为自己的行为找借口,怀疑虽已产生,但信任仍占主导。这一阶段被害人往往因害怕遭受指责和嘲笑,会选择对他人隐瞒其行为,最终让诈骗者阴谋得逞。

3.2.3 醒悟期

当被害人最终惊觉深陷骗局时,其内心往往被愤怒、懊悔、否认、痛苦、坦然等错综复杂的情绪笼罩。他们对被骗感到愤怒,为轻信诈骗者感到懊悔且自责,甚至有人刚转完钱就后悔不已。部分被害人内心矛盾,“我发现这应该是个骗子,但是我不愿意相信他是个骗子”。当被拉黑删除时,他们更是难以置信,“最后看到被删的时候,心里还是咯噔了一下的,心想怎么会呢,我感到完全不可思议,难道这个玩意还会骗人

嘛？”这一阶段，大部分被害人的内心充满痛苦与难过，部分人甚至“崩溃”。但因无计可施或被骗金额少，不少人无奈接受现实，自我安慰道“花钱买教训”“吃一堑，长一智”。他们表面豁达，实则在这些情绪磨砺下，才逐渐认清诈骗本质。

醒悟后，被害人的行为表现呈现出明显的多样化特征。一些被害人选择通过多种方式宣泄情绪，他们或是向身边人倾诉被骗的详细经过，或是直接怒骂诈骗者，试图以此来缓解内心的痛苦与愤懑。部分被害人还心存侥幸，继续尝试与诈骗者取得联系。他们不断给对方拨打电话、发送信息，言辞恳切地要求对方退还钱财，哪怕心里清楚希望极其渺茫，也想为挽回损失做最后的努力，不过结局基本都是“怎么也联系不上他”。

同时，众多被害人开始冷静下来进行深刻反思。他们认真回忆与诈骗者接触的每个细节，从最初收到的信息、对方的说辞，到自己当时的心理变化和行为反应，进行全面而细致的剖析。他们努力思考自己究竟在哪个环节出现了失误，为何会一步步陷入骗局，期望能从中吸取宝贵教训。例如，“我就不应该在微博下面找陌生人代购，应该走平台的，有保障一点”“他当时要求共享屏幕，说要一步步指导我怎么点击，这应该也是一个非常明显的诈骗手段，但是我那时也没有意识到”。相当一部分被害人还表示，以后类似的情况自己肯定不会再上当了，他们表示已经深刻认识到“一分耕耘一分收获”，不再轻信“天上掉馅饼”的好事了。

值得一提的是，越来越多的被害人意识到借助外界力量应对骗局。他们有的果断报案，详细、准确地向警察讲述被骗的全过程，并积极提供各类线索，力求挽回损失；有的则向家人和朋友求助，在他们的安慰与支持下，舒缓内心的伤痛，共同探讨应对之策。此外，还有一些被害人主动寻找有着相似被骗经历的同伴，从彼此的经历中汲取力量和启示。有些被害人甚至组建“被骗小分队”，统计各自被骗金额，集体报案维权。

3.3 被害人个性倾向

前文已阐述诈骗者编造骗局、推动骗局和身份伪装等行为，在被害人接触期、深入期和醒悟期对其心理及行为的影响。然而，在电信网络诈骗中，被害人并非完全被动。访谈发现，被害人个性因素虽非诈骗直接原因，但在诈骗者行为影响被害人心理和行为的机制中，起着“调节阀”的作用。

部分宜人性高的被害人，认为自己为人单纯善良，下意识地觉得别人也善良。有人提到：“就算面对陌生人，我也很难往恶意的方面去想。”这类被害人在人际交往中也更易对他人友好，面对诈骗者更易满足其要求、交付信任，增加被骗风险。

具有开放性特质的被害人，更易信任他人、被说服，也就是俗称的“耳根软”。同时，他们对新鲜事物充满好奇，当诈骗者抛出刷单、投资等新奇事物时，他

们愿意尝试而易落入骗局。遇到问题时，他们还依赖他人，缺乏独立思考和判断能力，加大受骗可能性，正如受访者回忆道：“反正当时我自己也不知道该怎么办，就直接跟着他一步一步走。”

3.4 被害情境

除了诈骗者行为和被害人自身的因素外，被害情境在诈骗过程中也很重要。

个人所处的空间环境和当时的情绪状态显著影响诈骗发生。“当时我进行操作时，爸爸妈妈都不在身边，就我一个人，我觉得这可能是我容易被骗的一个重要原因”，部分被害人表示当他们处于人际隔离状态时，他们缺乏外界的参考和提醒，“当局者迷”，更易在诈骗中做出错误决策。同时，被害人当时的情绪状态也会对骗局产生巨大的影响，如“当时我也没意识到过去了那么久，因为当时好像在家里也没什么事情”“可能是那时候拿完外卖准备回家，戒备心比较低吧”。此外，当被害人情绪不稳定时，更易误入陷阱，如“快递几天没动，大概一个星期吧，当时我很愤怒也很慌张，因为怕是丢了。后来客服联系我，我本来对客服很愤怒，因为他们处理事情很慢。但他回复我时，我感觉他挺共情我的，因为他很急，所以这里可能就开始相信他了”。

社会环境中，平台保障力度和反诈宣传力度也在一定程度上影响着诈骗过程。若平台对交易行为的监管力度不足，就容易对被害人产生误导。例如，有的被害人说：“我看到这个信息是在电视上播的，就觉得应该不会骗人。”还有人提到，“在游戏频道里看到很多充值优惠广告，一直都有，我就以为是官方允许的，肯定没问题。”此外，不少被害人还吐槽某些购物平台存在信息泄露问题，导致他们遭受网购相关的诈骗。同时，许多被害人反映，当反诈宣传不到位，民众缺乏反诈知识时，诈骗更容易得逞，如“当时诈骗手段其实不算高明，只是告诉我说有一些不安全的链接不要点，但那个链接点开后面做得像淘宝一样，我就没多想，直接放下了戒心。”这表明，加强反诈宣传，提高民众的反诈意识和知识水平，是预防电信网络诈骗的重要环节。

3.5 信效度检验

本研究采用参与者检验法和专家评价法进行效度检验。从被访者中选取4名不同年龄的人员收集反馈意见。编码时，两位编码者对编码规则反复讨论后独立编码。经检验，本研究结果是有效、可靠的，能准确反映电信网络诈骗中诈骗者与被害人之间的互动关系及相关影响因素。

4 讨论

本研究基于扎根理论构建的互动框架，从新视角揭示了电信网络诈骗各因素间的动态交互关系。从SOR模式来看，诈骗手段刺激被害人产生心理变化，进而促使

其做出行为反应,这些反应又会促使诈骗者调整骗术,形成动态交互循环。这一模式在本研究结果中得到了充分体现,如诈骗者编造骗局、推动骗局和身份伪装等行为刺激被害人,使其在接触期产生好奇、从众等心理,做出询问他人、上网搜索等行为;在深入期,不甘心和迫切等心理又促使被害人盲目听从诈骗者指示,进一步推动了骗局发展。

在诈骗手段方面,编造骗局是诈骗成功的关键起始点^[15]。诈骗者利用常见活动降低被害人警惕,精准提供个人信息获取信任,围绕利益需求设计诱惑与“威胁”手段,还通过给予小额利益增加骗局可信度,同时以各种名义提前收取费用骗取钱财。在社交媒体环境下,信任的构建往往源于角色认同机制^[16]。电信网络诈骗过程中,诈骗者的身份伪装贯穿始终,本研究访谈中的多数人提到诈骗者的口音专业、无异常,这增加了他们对诈骗者身份及言论的信任度。研究表明,听者会依据发言者声音中的线索评估其可信度^[17]。口音作为身份特征的重要体现,对听者的判断产生显著影响^[18, 19]。对于明显的异族口音,被口音激活的社会身份信息会延迟听者对发言者的社会推理,降低发言者的可信度^[20]。并且,诈骗者会根据不同战略和紧迫程度调整诈骗节奏,或长期铺垫,或频繁催促,影响被害人决策。已有研究指出,个体在时间压力下更倾向于采纳他人意见^[21]。这使得被害人在面对诈骗者的建议时,更容易失去理性判断,做出错误决策。

被害人在整个诈骗过程中的心理和行为变化显著。例如在接触期,从众心理使被害人询问他人建议。研究表明,个体在不确定环境中,当无法凭借有限信息判断真伪时,往往会选择跟随大多数人的行为,询问他人建议以降低风险^[22, 23]。

除了诈骗者的行为会影响被害人的心理导致骗局的成功外,本研究还发现,被害人的个性倾向以及被害情境在其中发挥着调节作用。个体特质是个体在行为、态度、感觉和习惯中表现出的相对稳定的内在特征,可以描述或决定个体在不同场景和情况下的行为^[24],会对个体的心理和行为产生不可忽视的作用。有研究表明,人格特征会显著影响个体的受骗易感性^[25]。宜人性高的被害人更易信任他人、满足诈骗者要求,增加了被骗风险^[26];开放性特质的被害人对新鲜事物好奇、易被说服、依赖他人,面对诈骗者的新奇提议更容易参与,缺乏独立判断能力,加大了受骗可能性^[27]。被害情境同样不容忽视,个人空间环境和情绪状态影响诈骗发生。人际隔离时,被害人缺乏外界参考和提醒,更容易做出错误决策;情绪不稳定时,被害人易受诈骗者影响,如因快递问题产生的愤怒和慌张情绪,可能被诈骗者利用^[28]。

本研究构建的互动框架与网络受骗易感性模型相互补充^[12]。前者聚焦诈骗过程的动态交互,后者侧重静态分析各因素叠加效应。但本研究样本主要以13~25岁的

大学生为主,研究结果在其他年龄段、不同职业和社会背景人群中的适用性有待进一步验证。未来研究可扩大样本范围,深入探讨被害人行为变化细节以及被骗后的长期影响,如心理创伤的持续时间和应对方式、对个人社会关系和经济状况的长期影响等,从而更全面、深入地描绘电信网络诈骗的过程和影响,为制定更有效的反诈策略提供更坚实的理论依据。

5 结论

本研究成功构建了诈骗者行为以及被害人心理和行为之间的交互作用框架,将被害过程划分为接触期、深入期和醒悟期。接触期,诈骗者精心编造骗局,被害人产生好奇、从众等心理并求证;深入期,诈骗者继续推动骗局,被害人因不甘心和迫切盲目听从诈骗者指示并自我说服;醒悟期,被害人情绪复杂,行为表现多样。此外,被害情境和被害者个性倾向在诈骗者和被害人的互动中发挥着调节作用。

参考文献

- [1] Smith J. The Transformative Impact of the Internet on Life and Social Interaction [J]. *Journal of Digital Studies*, 2020, 45 (3): 45-60.
- [2] 赵展. 被害人心理视角下电信网络诈骗犯罪防控 [J]. *辽宁警察学院学报*, 2024, 147 (5): 68-72.
- [3] 孙晨博, 赵桂芬. 电信网络诈骗中90后被害过程研究 [J]. *中国人民公安大学学报 (社会科学版)*, 2024, 40 (2): 52-66.
- [4] 罗号. 电信网络诈骗问题及治理对策研究 [D]. 华中师范大学, 2017.
- [5] 卢利杰. 电信网络诈骗犯罪案例分析及防范措施研究 [J]. *法制博览*, 2024 (23): 1-4.
- [6] Ning Y, Le C, Yun Z. Identity construction of suspects in telecom and internet fraud discourse: from a sociosemiotic perspective [J]. *Social Semiotics*, 2019, 29 (3): 319-335.
- [7] 罗文华, 张耀文. 基于贝叶斯网络的电信网络诈骗受害人特征分析 [J]. *信息网络安全*, 2021, 21 (12): 25-30.
- [8] 赵雷, 黄雪梅, 陈红敏. 电信诈骗中青年受骗者的信任形成及其心理——基于9名90后电信诈骗受骗者的质性分析 [J]. *中国青年研究*, 2020 (3): 49-54.
- [9] Anderson K B. Mass-Market Consumer Fraud in the United States: A 2017 Update [M]. Washington, DC: Bureau of Economics, Federal Trade Commission, 2019: 95-99.

- [10] 陈彦垒, 牟心语, 侯家豪, 等. 人际信任对网络诈骗易感性的影响: 网络偏差行为的中介作用[J]. 心理月刊, 2023, 18(18): 37-39, 42.
- [11] Stajano F, Wilson P. Understanding scam victims: seven principles for systems security [J]. Communications of the ACM, 2011, 54(3): 70-75.
- [12] Williams K D, Cheung C K T, Choi W. Cyberostracism: Effects of being ignored over the Internet [J]. Journal of Personality and Social Psychology, 2013, 85(4): 748-762.
- [13] Corbin J M, Strauss A. Grounded theory research: Procedures, canons, and evaluative criteria [J]. Qualitative Sociology, 1990, 13(1): 3-21.
- [14] 陈向明. 扎根理论的思路和方法[M]. 武汉: 教育研究与实验, 1999: 58-63.
- [15] Langenderfer J, Shimp T A. Consumer vulnerability to scams, swindles, and fraud: A new theory of visceral influences on persuasion [J]. Psychology and marketing, 2001, 18(7): 763-783.
- [16] 李彦平. 社交媒体人际信任的构建机制与影响因素[J]. 新闻传播, 2021(11): 10-12.
- [17] Caballero J A, Pell M D. Implicit effects of speaker accents and vocally-expressed confidence on decisions to trust [J]. Decision, 2020, 7(4): 314-331.
- [18] Jiang X M, Sanford R, Pell M D. Neural systems for evaluating speaker (Un) believability [J]. Human Brain Mapping, 2017, 38(7): 3732-3749.
- [19] Sumner M. The social weight of spoken words [J]. Trends in Cognitive Sciences, 2015, 19(5): 238-239.
- [20] 胡砚冰, 蒋晓鸣. “信”以传信, “疑”以传疑? 基于人声线索的可信度编码与解码[J]. 心理科学, 2023, 46(5): 1057-1066.
- [21] 孙佚思, 段锦云. 时间压力对建议采纳的影响[J]. 心理研究, 2019, 12(2): 136-143.
- [22] Hertz N, Wiese E. Influence of agent type and task ambiguity on conformity in social decision making [J]. Proceedings of the Human Factors & Ergonomics Society Annual Meeting, 2016, 60(1): 313-317.
- [23] Crutchfield R S. Conformity and character [J]. American Psychologist, 1955, 10(5): 191-198.
- [24] American Psychological Association. Personal disposition [EB/OL]. [2025-02-25]. <https://dictionary.apa.org/personal-disposition>.
- [25] Donnellan M B, Oswald F L, Baird B M, et al. The Mini-IPIP Scales: Tiny-Yet-Effective Measures of the Big Five Factors of Personality [J]. Psychological Assessment, 2006, 18(2): 192-203.
- [26] Costa P T, McCrae R R, Dye D A. Facet Scales for Agreeableness and Conscientiousness: A Revision of the NEO Personality Inventory [J]. Personality & Individual Differences, 1991, 12(9): 887-898.
- [27] Friedman H S, Schustack M W. Personality: Classic Theories and Modern Research [M]. Boston: Pearson New International Edition, 2013: 188.
- [28] Festinger L. A theory of social comparison processes [J]. Human Relations, 1954, 7(2): 117-140.

Study on the Interaction Mechanism between Fraudsters and Victims in Telecommunication Network Frauds —Analysis based on Rootedness Theory

Jin Yuqian Liang Wei Xue Shihua

Zhejiang University of Technology, Hangzhou

Abstract: Internet popularity has exacerbated the problem of telecommunication network fraud. Using rootedness theory, this study interviewed 29 respondents with experience of telecommunication network fraud, and constructed a model of the interaction mechanism between the fraudster and the victim, containing five core categories: fraudulent means, victim psychological process, behavioural performance, personality tendency, and victim situation. The fraudster commits fraud by fabricating a scam, promoting a scam, and identity disguise. Victims experience a contact period, an in-depth period, and an awakening period throughout the fraud process, with significant psychological and behavioural changes ensuing. Contact period, by the herd, curiosity and other psychological influences, the victim will ask others, Internet search and other ways to determine the authenticity of information; in-depth period, unwillingness and urgency of the psychological dominance, leading to blindly follow the instructions of the fraudster, even if there is a suspicion of self-persuasion; awakening period, the victim's heart is full of anger, remorse and other complex emotions, the behaviour of the diversified, such as venting their emotions, and to seek external help and so on. At the same time, in addition, the victim's personality tendency (such as high pleasantness, openness) makes it easier to gullibly trust others, increasing the risk of fraud; the personal space environment, emotional state, and social environment factors in the victimised situation also play an important moderating role in the fraud process. This study reveals the dynamic interaction between the factors of telecommunication network fraud from a new perspective, providing theoretical support for understanding the phenomenon.

Key words: Telecommunication network fraud; Dynamic interaction; Rootedness theory; Moderating effect