

# 魔鬼心理实验室揭示—— 电信骗子成功行骗的心理奥秘

“你们说,骗子是不是也要发年终奖啊?”

魔鬼心理实验室的一位研究生问大家,“这两天我看电视,几个卫视都播出了老年人上当受骗的事,到银行给骗子转账。我就纳闷,这么老掉牙的骗术为什么还能成功?张老师,你能给我们分析分析吗?”

## 一个真实的诈骗未遂的故事

“回答你的问题之前,我先给你们讲讲我自己上当受骗的经历。”张结海说。

“那是好几年前的事了,电信诈骗刚刚兴起。有一天我在家写东西,电话响了,我拿起话筒,电话里传来一个录音的声音,大意说我的建行卡前天在太平洋百货消费了三千多元,我当时没有起一点疑心,因为之前中国电信也经常用录音电话催我交电话费,而实际上我早就交掉了。

电话录音最后说,需要人工服务请拨9,我拨完9之后,一位女士说话,‘您好!建设银行客户服务,工号xxx,请问有什么可以帮您?’我说你们的电话录音说我的卡在太平洋百货消费了三千多块,可是我最近没有去过太平洋,怎么回事呢?她说是的,我们的记录显示是这样。我当然不相信,就问你们有没有搞错,请你报一下我的卡号。

她立即报出我的卡号,一个数字也不差。对方于是说,看来你的卡出现了安全问题,我们可以帮你报警。我心想这还不是报警的时候,因为我得

到银行搞清楚到底怎么回事。于是我立即挂了电话、拿上我的银行卡准备去建行探个究竟。

我刚走到门口,我的手机就响了,一位自称普陀分局的警察询问我银行卡的事,我一愣,我还没有报警,这警察怎么这么主动?直到这时我开始有点疑心了,我于是用上海话问他:‘依上海闲话会得讲吧?’‘你说什么?’对方问我,你不是普陀分局的?我想你们分局一定有很多上海籍的警察吧,请你找一位上海籍的警察和我说话。听到这里,对方把电话给挂了。

这个时候我当然相信我十有八九是碰到骗子了,可是我还不放心,这骗子怎么这么厉害,家庭电话、手机号码,尤其是银行卡号怎么都知道得一清二楚呢?于是我立即赶到最近的建设银行,打印了对账单,发现根本没有什么太平洋消费的三千元。”

“讲完这个故事之后,我们现在可以来分析电信诈骗中的几个关键因素了。”张结海从桌子上站了起来,走到白板前在白板上写下——

**第一个关键因素:制造一个危机事件** 这是很关键的一点,骗子首先制造一个危机事件,要么是法院强制执行、要么是欠费、要么是银行卡的安全受到威胁等。而人类在面对危机事件时会出现一种“应激状态”,肾上腺素分泌水平提高,心跳加快、血压升高。应激状态会导致两个后果:第一决策水平和决策质量下降,应激状态下,我们感觉时间匆匆忙忙、有心理压力,在这种情况下决策就会不从容了。第二,人会处于一种“行动”的状态,

因为肾上腺素、心跳、血压水平的变化就是为“行动”做准备的,这个时候人坐不住、静不下来。正是由于这两个原因,骗子容易让受害人动起来,同时骗子又要速战速决。

**第二个关键因素:形成一个导致信任的信息链** 为了达到让受害人信任自己的目的,骗子通过事先掌握受害人多项信息以形成一个能够导致信任的信息链。这就像有一天一个陌生人来到你跟前,自称是你父亲的好友,从小看着你长大的。如果他只能说极少数关于你的情况,你就不太会相信他,相反如果他能说出很多不为外人知道的细节,你就不得不相信他确实是你父亲的好友。

**第三个关键因素:冒充一个权**

## 心理宝典:如何避免上当受骗?

理论上,任何人都有可能上当受骗,只要骗子对你的情况足够了解、准备得足够充分,他得逞的可能性就非常高。媒体曾经报道过,一女博士被人骗到农村卖给一个农民做老婆,骗子得逞的原因很简单,女博士

家境不好,读书的时候要批

发一些学习用品到学校卖,骗子骗她说知道一个价格便宜的批发市场。

所以,预防受骗的第一步是正视骗子的行骗行为,摆脱那种“只有爱贪小便宜的人才上当受骗”的观念。

目前最常见的骗术有三类:危机事件类(最常见的如电信诈骗)、天上掉馅饼类(各种中奖或者路上捡到一个钱包)、情感类(冒充你的朋友出车祸借钱)。其中,第一类

**威部门** 骗子通常冒充是一个权威部门,不是电信、银行、就是法院、医院,还故意表现出这些部门之间在相互配合,所以很容易获得受害人的信赖。之后,他们又用一些安全账号、网络银行这些听起来比较专业、但是很多人(尤其是老年人)又不太熟悉的术语。骗子这么做的目的是让受害人既相信他们确实是权威部门,同时又不会怀疑他们转移受害人金钱的做法。

从实际情况看,电信诈骗杀伤力非常大,许多受害人在银行工作人员发现他(她)已经上当,并告知事实真相之后,依然深陷其中不能自拔。这也从一个侧面反映了制造危机事件式诈骗难以预防的事实。

最难预防,因为应激状态是一种非常规状态,不要以为老年人是年纪大了糊涂,想一想日本核危机疯狂的买盐行为,你就能理解了。可能最好的预防措施就是告知,首先是大家相互告知,尤其是年轻朋友最好把这类骗术提前告诉自己的父母、亲戚,有可能至今他们未必知道。

相比而言,天上掉馅饼类和情感类骗术要好预防一些,解除“贪小”的念头是成功的关键。不过,这类骗术即使得逞,受害人的损失也没有电信诈骗那么巨大。

## 魔鬼心理实验室主持人

**张结海** 实验心理学家,在国际、国内权威心理学专业杂志上发表多篇有影响的论文,提出了多个心理学的理论模型。

**曲玉萍** 大学实验心理学专业讲师,法国政府青年社会学精英学者,CNRS 国家科研中心客座研究员。

## 爱的教育

瑜今年快中考了,成绩却波动很大。妈妈希望女儿能考个好学校,瑜自己当然也想,但不知怎么的,考试成绩总是忽上忽下的,着实让人担心。

走进咨询室的瑜,并没有马上入座,只是看着妈妈,好像在等待妈妈作决定,对于究竟坐在哪个椅子,瑜似乎没有自己的主意。这个细节引起了咨询师的注意,因为这个举动表明,瑜是个缺乏主见、凡事依赖妈妈的孩子。果然,接下来的咨询证实了这一点。瑜妈妈是个完美型人格的人,非常注重孩子教育。孩子从小衣食住行从不马虎,学习上也是全由妈妈安排。瑜从小小到对自己的事情是没有任何发言权的,只有听话的份儿。所以,在妈妈过度保护下长大的瑜变得特别敏感,特别关注别人对于自己的态度。平时只要妈妈的情绪有变化,她马上就能感觉到,并且担心家中出什么事情,这天做作业就会分心。在学校,她跟同

## 躲在妈妈背后的女孩

学和老师的关系也总是处不好,因为她很多疑,只要哪天同学对她的态度不够好,或者老师稍微批评一句,她那天上课就什么也听不进去。

从心理学角度来看,妈妈的过度干涉,让瑜在成长过程中自我控制和渴望自主的心理需求没有得到满足,不仅养成了事事依赖的习惯,而且变得敏感而自卑。一方面,她觉得凡事由妈妈作主可以让自己免去选择的麻烦,更可以避免承担选择错误的责任;另一方面,由于凡事都要听从别人的决定,又使得她非常自卑,并且由于内心深处的不自信而变得对别人的态度过于敏感,极度缺乏安全感,内心忐忑不安,情绪始终处于波动之中。这种不会主动去获取自己想

要的东西,而只会不安地等待别人给予的被动,也使瑜不仅因为情绪波动影响学习成绩,也会使她不愿意面对学习中的困难,而时刻陷入“担心别人超过自己”的焦虑之中,缺乏抗压能力而只会逃避。所以,当瑜面对中考的压力时,情绪经常波动发脾气,却把这一切责任都怪罪于妈妈,要求家中大人不开电视,连走路都最好不出声。但即使妈妈照样做了,她仍然无法安心学习。

帮助瑜和妈妈认识到问题所在,从培养瑜的自主独立意识开始,要求妈妈尽量放手,给女儿成长的机会,从小事做起,在对自己事情做主的过程中培养自主能力,妈妈要学会做孩子的“顾问”而不是“领导”。

**吴亦君** 亦君工作室主任,国家二级心理咨询师。  
互动博客: <http://blog.sina.com.cn/wwwuyj>



“若是你在一年中不曾有过失败的记载,你就未曾勇于尝试各种应该把握的机会。”这就是“比伦定律”,它由美国考皮尔公司前总裁F·比伦提出。值此一年马上就要晃过去的忙碌年底,以之来回望一年,比照一下年终总结是颇有意义的。

定律中“若是……你就……”的句式极为果决,还用了“一年”这样具体的时间单位,几年、十几年太长,几个月或几周又太短,以一年来论事,似乎恰到好处。

如果在即将过去的一年里,你的事业很顺利,老总或领导会得意,感觉运气不错,但若按“比伦定律”来衡量:“不曾有过失败”恰恰意味着在过去一帆风顺的一年里,你及你的单位丢失了一些好机会。那些与你失之交臂、擦肩而过的机会,若没能抓住,有什么值得洋洋得意的呢?

在过去的一年里,你及你所在的单位若遭遇了一些失败,虽然是痛苦的,但在挫折中付出的血汗越多,成功也越殷实,收获也会越饱满。甚至有点踉踉跄跄经历了挫折,只要最后

## 以比伦定律回眸一年

◎ 许亮生

走出困顿,闯出一片新天地,那些历程都值得记录和总结的。

万象世界,成败相依。比伦定律辩证地认知“失败”,把失败看作是成功的前奏。当你及你的单位回望过去一年的时候,有失败和挫折,恰恰说明你勇敢地探索过、奋斗过。要创业总会有失败,要登攀难免会跌倒。面对失败和挫折,关键是能否从失败中汲取经验和智慧,继续前进。

人们在做年终总结时,都爱报喜不报忧,试图掩盖矛盾和挫折。拿比伦定律一对照,就会知道这是多么的幼稚可笑。那些借年终总结大加粉饰自己,种花不种刺,尽往脸上贴金、涂脂抹粉的人,其实是自欺欺人。

明智的领导者,会实事求是地回望来路。如果在过去一年里真的没有过失败的记载,倒会令他担忧和警醒。因为比伦定律告诉你,无失败恰恰意味着“未曾勇于尝试”,说明你只是平平淡淡地苟活了一年。

那些勇于尝试的人和单位,也许暂时遭遇了失败,只要他们在摔倒后站起来挺起胸膛继续进击,就会最后获得真正的成功。

比伦定律一定程度上揭示了“尝试”的根本规律,当抓住一个机会,也面临着一个新风险,正考验着你的智力和再接再厉的毅力,看你能否迈过闯关赢得这个机会。在年终总结的时候,若能用比伦定律一分为二看问题,就不会回避失败和挫折。当你正视了现实中的失败,新年里离成功也就近了一步。