

社会工作介入城市社区空巢老人预防诈骗的策略研究

——以C市S区为例

旷赵帅

贵州大学人文学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2026年3月4日; 录用日期: 2026年4月8日; 发布日期: 2026年4月20日

摘要

近年来随着我国老龄化程度的加深, 城市社区的空巢老人由于缺乏安全意识成为网络诈骗的高发受害群体, 大量不法分子冒充各类工作人员、亲朋好友, 使用各类骗局对空巢老人的财产进行诈骗, 暴露出老年群体反诈意识薄弱、缺乏关爱、安全意识不足的问题。而笔者本科阶段所学专业为社会工作, 具有一定的理论基础, 从社会工作的专业角度出发, 对C市S区进行实地调研, 采用个案分析、小组活动的方法, 了解C市S区空巢老人的受骗情况与反诈需求, 结合社会工作个案、小组、社区三大方法, 在前人的研究基础上探索社会工作介入空巢老人防诈骗的策略。通过定制化反诈知识宣教、定期进行心理疏导与构建亲情支持网络, 并完善前期的反诈预警工作和后期的应急干预机制, 以期提升S区空巢老人的反诈识骗能力, 填补城市空巢老人在安全防护知识、情感关怀上的短板。本文的研究结果可为城市空巢老人的防诈骗工作提供参考, 保护社区空巢老人财产安全。在实际过程中, 笔者运用个案的方法开展实务以提高城市空巢老人的防诈骗意识, 服务成效较好, 但也存在干预持续性不足与服务覆盖面有限等局限。

关键词

社会工作, 城市社区, 空巢老人, 防诈骗

Research on Strategies of Social Work Intervention in Preventing Fraud among Empty-Nest Elderly in Urban Communities

—A Case Study of S District, C City

Zhaoshuai Kuang

College of Humanities, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Abstract

In recent years, with the deepening of population aging in China, empty-nest elderly people in urban communities have become a high-risk group targeted by online fraud due to their lack of security awareness. A large number of criminals impersonate staff members, relatives and friends, and employ various scams to defraud the property of empty-nest elderly, exposing problems such as weak fraud prevention awareness, insufficient care and inadequate security consciousness among the elderly group. As an undergraduate majoring in social work, the author has a certain theoretical foundation. From a professional perspective of social work, this study conducts field research in S District, C City, and adopts case analysis and group work methods to understand the fraud situations and anti-fraud needs of the empty-nest elderly in S District, C City. Combined with the three major methods of social work—case work, group work and community work—this paper explores strategies for social work intervention in fraud prevention for the empty-nest elderly on the basis of previous studies. Through customized anti-fraud knowledge education, regular psychological counseling, the construction of family support networks, as well as the improvement of early anti-fraud early warning mechanisms and later emergency intervention mechanisms, this paper aims to enhance the fraud prevention and identification capabilities of the empty-nest elderly in S District, and make up for their shortcomings in safety protection knowledge and emotional care. The research results of this paper can provide references for fraud prevention work for urban empty-nest elderly and protect their property safety in communities. In practice, the author carried out practical services through the case work method to raise the fraud prevention awareness of urban empty-nest elderly, achieving satisfactory service effects. However, there are also limitations such as insufficient sustainability of intervention and limited service coverage.

Keywords

Social Work, Urban Community, Empty-Nest Elderly, Fraud Prevention

Copyright © 2026 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

进入 21 世纪以来, 随着中国经济的迅猛发展, 中国经济高速增长与人口结构快速转型并行, 老龄化进程呈现规模大、速度快、未富先老的鲜明特征。2000 年, 中国 65 岁及以上人口占比达 7.1%, 正式进入老龄化社会。伴随经济腾飞、人均预期寿命从 71 岁升至 78 岁以上, 叠加长期低生育率, 老龄化加速推进: 至第七次全国人口普查时期, 中国 60 岁及以上的老年人口数量达 2.64 亿人, 占全国总人口的 18.7% [1], 2021 年 65 岁及以上人口占比达 14.2%, 进入深度老龄化; 2023 年末该占比升至 15.4%, 60 岁及以上人口达 2.97 亿, 占比 21.1%。预计 2035 年前后 60 岁及以上人口占比将超 30%, 进入重度老龄化。

与此同时, 老龄人频繁遭受诈骗, 经济损失巨大。2020 到 2024 年全国侦破涉老电诈超 5 万起, 60 岁以上受害者数十万; 老年群体受骗案件占总量 1/3, 涉案金额却超 50%。这些诈骗呈现手段隐蔽化、作案团队职业化、犯罪规模扩大化的发展趋势 [2], 主要类型有: 虚假投资/理财, 研究数据显示, 超过三分之一的老年诈骗案件涉及虚假投资 [3], 以“高收益、低风险”“养老项目”“区块链”为饵, 50 岁以上

群体涉案占比 40%，平均损失 38 万元；保健品的健康骗局，诈骗者瞄准老人保健养生和金融消费的双重需求，诱骗老人通过高价购买保健品入股投资，同时承诺高回报[4]，2025 年涉老保健品虚假宣传案超 3700 起、涉案 12.3 亿元；冒充公检法/亲友：AI 换脸、仿声伪造身份，以“安全账户”“医保卡停用”恐吓转账；情感诈骗：以“干亲”“黄昏恋”嘘寒问暖，空巢老人受骗概率是普通老人的 2.3 倍。

2. 研究目的

本研究旨在以四线城市 C 市 S 区为例，剖析城市社区空巢老人遭受电信诈骗的困境，并基于个人保护意识、社区介入、社会支持等多维度视角，开展个案和小组活动，提出切实可行的解决策略。

第一，揭示问题现状。通过实地调研和数据分析，详细描绘 C 市 S 区城市社区空巢老人遭受电信诈骗的困境，包括空巢老人个人特征、诈骗发生现实情景、空巢老人的受骗心理、社区治理与防控、家庭与子女保护、防范策略与干预路径等方面的具体情况，以期全面揭示当前存在的问题和挑战。

第二，分析问题根源。在揭示问题现状的基础上，本研究将进一步分析导致城市社区空巢老人遭受电信诈骗困境产生的根源，包括反诈知识缺失、老人情感孤独、养老困境焦虑、家庭支持薄弱、社会支持体系等多方面的因素，为制定有效对策提供理论依据。

第三，提出解决方案。针对城市社区空巢老人遭受电信诈骗的困境，本研究将结合国内外先进经验和 C 市 S 区的实际情况，通过社会工作专业方法例如个案和小组活动，旨在改善城市社区空巢老人遭受电信诈骗的困境，并总结服务中的不足，提出切实可行的解决方案和对策，改善空巢老人的受骗困境。

3. 理论基础

城市空巢老人是指居住在城市区域内，因子女离家、独居或仅与配偶共同居住的 60 周岁及以上老年人群体，是城镇化、人口流动与老龄化叠加下形成的特殊老年群体。在本文针对城市空巢老人的反诈研究中，主要应用了认知行为理论[5]、增能理论(增能理论，是社会工作中强调激发个体、群体或社区自身潜能与力量，核心是帮助弱势或受压迫群体激发内在潜能、提升权利意识与行动能力，减少无力感与无助感，使其能够主动应对生活困境、争取合理资源、参与社会生活，最终实现个人与环境的良性互动，达到自主发展与社会公平的目标。)、社会学习理论[6]和社会支持理论(社会支持理论聚焦个体所处的社会关系网络，认为积极、稳定的社会支持能够有效缓解压力、保护身心健康、增强应对困境的能力。社会工作者通过帮助服务对象修复、构建和利用家庭、邻里、社区等支持系统，改善其生存状态与社会适应能力，实现个人与环境的良性互动)。

4. C 市 S 区城市社区空巢老人预防诈骗的困境

根据 C 市 S 区的政府官网数据，全区人口 43.58 万，其中 60 岁及以上老年人口为 7.44 万，占总人数 17%；城镇化率为 75.62%，因此城市老年人口占比更高，人口自然增长率为-1.1%，老龄化加速。其中空巢老人占比超过 40%，失能、半失能老人约占老年人口 18%，独居和夫妻同住为主要形态，他们的子女多外出务工、求学，家庭照料功能弱化。

首先在个人层面的认知与心理脆弱，易被精准围猎：

1. 老年人数字素养不足，信息辨别能力弱，对智能手机、网络支付、AI 换脸、仿声等新型诈骗手段不了解，对陌生电话、短信、链接缺乏警惕，容易轻信“官方客服”“公检法”等虚假身份。

2. 健康与养老焦虑突出，空巢老人普遍关注健康、养老、理财，骗子以“保健品治病”“养老投资高回报”“医保卡异常”为诱饵，精准击中需求痛点。

3. 情感孤独，防范防线易瓦解，而老龄化人口中的城市空巢老人，由于子女不在身边，缺乏关爱和陪伴长期独居[7]，对“关心自己”的陌生人缺乏戒备，情感信任替代理性判断，极易陷入情感诈骗、亲

情绑架类骗局。

其次是家庭层面的代际支持缺失，防护网薄弱：

1. 子女不在身边，日常提醒缺位，子女在外地工作、交流频率低，无法及时帮助老人识别信息、劝阻转账，家庭第一道防线。有研究表明失效常态化的亲情关怀，能有效降低老人对陌生人情感补偿的依赖[8]。

2. 代际沟通不足，反诈教育不到位，当有人给予空巢老人虚假“关爱”时，那老人的警惕心和防备意识便会大幅降低，其结果可想而知[9]，而子女与老人沟通多限于生活琐事，缺少系统性反诈提醒，老人获取防骗知识主要靠外界宣传。

3. 经济独立但监管薄弱，老人掌握退休金、存款，自主支配资金，一旦受骗往往独自操作转账，难以及时被制止。

第三是社区层面的宣传与干预力度不足：

1. 反诈宣传形式单一，效果有限，社区多以横幅、海报、微信群为主，对不使用智能手机、不看通知的高龄空巢老人覆盖不足，入耳不入心。

2. 精准摸排与重点关注不够，社区对独居、失能、高龄空巢老人底数不清，未能建立重点高危老人台账，难以做到上门提醒与动态关注。

3. 应急劝阻机制不健全，发现老人疑似被骗时，社区、物业、民警联动不够，缺乏快速上门劝阻、银行止付的闭环流程。

最后是社会层面的环境复杂与保障不足：

1. 电信网络诈骗隐蔽化、智能化，骗子利用大数据精准筛选空巢老人，话术专业、伪装逼真，普通老人难以识别。

2. 法律援助与维权渠道不畅，老人受骗后维权意识弱、流程不熟悉，追回损失难度大，易造成二次心理伤害。

3. 社会关怀与心理支持不足，社区养老、日间照料、文体活动不足，老人精神空虚，为诈骗分子提供可乘之机。

5. 社会工作个案支持

对城市空巢老人开展个案工作是为了预防空巢老人陷入电诈困境，增强老人与子女之间的沟通交流，提高老年人的防诈骗意识，搭建社区支持网络，帮助城市空巢老人安享幸福晚年。

笔者在 C 市 S 区的社工机构担任志愿者期间，通过非结构式访谈法[10]接触了十余位城市空巢老人，其中有 4 人遭受过电信诈骗，损失金额从数千到数万不等，不仅给老年人带来了巨额财产损失，也给他们带来了巨大的精神压力。对这四位老年人的需求进行调查和访谈后，发现胡女士的防诈骗意识最为薄弱，急需帮助，因此笔者决定对刘女士的家庭开展个案服务，并取得了一定的效果。

5.1. 案主的基本信息

胡女士，今年 68 岁，籍贯为 C 市 S 区的农村，文化水平为小学，年轻时在外面务工，现单独居住在 S 区的一个老旧小区，丈夫因病去世多年，育有一个儿子和一个女儿，均在外地工作，不在刘女士身边生活，身边无人相伴，时常感受到孤独。从 2018 年至 2022 年，刘女士由于防诈骗意识薄弱，轻信对方的谎言，共遭遇了两次电信诈骗，导致胡女士出现焦虑、失眠、自责、不愿与他人沟通交流、对外界缺乏信任、经济上承受了损失等情况。

5.2. 服务计划和目标

针对胡女士的现状，笔者在其家中开展了五次个案服务，旨在缓解胡女士的焦虑、失眠、自责、不愿

与他人沟通和对外界缺乏信任。根据胡女士的实际情况，笔者共设计并开展了五次个案服务，详见表 1。

Table 1. Case service form
表 1. 个案服务表

服务次数	服务目标	具体内容
第一次个案服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 与老人建立信任、安全的专业关系 2. 接纳情绪，减轻自责与焦虑 3. 初步改善失眠与紧张状态 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 温和自我介绍，承诺保密，消除老人戒备 2. 耐心倾听老人讲述被骗经过，不批评、不指责、不追问细节 3. 情绪疏导：肯定情绪正常，强调被骗不是老人的错，是骗子手段高明 4. 教授简单放松方法：深呼吸、肌肉放松、睡前放松训练 5. 布置小任务：每天记录一次情绪，不强迫交流
第二次个案服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 降低自责、内疚等负性认知 2. 学习识别并纠正非理性想法 3. 提升睡眠质量，缓解焦虑 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 回顾上一次情绪状态，给予肯定与鼓励 2. 认知矫正：纠正“我很没用”“我给家人丢脸”等想法，替换为：很多人都会被骗，我只是受害者 3. 分享同类成功走出阴影的案例，增强信心 4. 教授实用睡眠技巧：固定作息、减少睡前看手机、温水泡脚等 5. 与老人共同制定简单生活作息表，恢复生活秩序 6. 布置任务：坚持放松训练，尝试每天和家人说一句话
第三次个案服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握常见电信诈骗类型与识别方法 2. 学会“不转账、不透露、多核实”原则 3. 降低恐惧，重建对生活的掌控感 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用大字、简单、通俗方式讲解高发诈骗：例如冒充公检法、冒充客服、投资理财、保健品骗局 2. 教授防骗黄金法则：凡是要钱 = 诈骗；凡是陌生电话转账 = 拒绝；遇事先问家人/社区 3. 手机安全指导：设置来电拦截、关闭免密支付、删除陌生软件 4. 情景模拟：遇到陌生电话如何拒绝、挂断
第四次个案服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 改善老人不愿沟通、封闭自我状态 2. 链接家庭支持，减少孤独感 3. 逐步恢复对外界的基本信任 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 引导老人表达内心感受，鼓励适度倾诉 2. 与家属沟通(单独/共同): 要求家人不指责、多陪伴、多提醒、少批评 3. 指导家庭沟通方式：耐心听、慢慢讲、多鼓励 4. 帮助老人建立信任名单：子女、邻居、网格员、社工 5. 鼓励轻度社交：出门散步、和熟人简单打招呼 6. 制定家庭防骗约定：大额支出必须家人同意
第五次个案服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 总结服务成效，巩固情绪与行为改变 2. 强化防骗能力与生活信心 3. 正式结案，制定长期支持计划 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 与老人一起回顾 5 次服务变化：情绪、睡眠、沟通、安全感 2. 肯定老人努力，强化正向改变 3. 梳理防骗知识，强化记忆，避免再次受骗 4. 建立后续支持：社区定期探访、家属日常陪伴 5. 鼓励参与社区老年活动，重建社会连接 6. 告知后续可继续求助，给予持续支持承诺

5.3. 结案与后续服务

结案是个案服务的最后一步，通过对前期个案服务过程及其结果进行评估，以此作为进行结案的步骤。在个案服务结束后的一年，笔者通过回访了解服务成效，并总结该个案的介入成效，胡女士在个案结束后，其焦虑不安的症状得到缓解，与子女的沟通交流频率上升，每周都会和他们通电话，晚上的失眠症状好了许多，提高了自身的反诈意识，与外界也有了接触和交往，在完成了个案服务计划的目标且得到案主的同意后，笔者结束了本次个案服务。

6. 不足与对策

在本次服务中存在以下不足之处，首先是项目效果有限：

服务周期短、强度不足，整个干预仅 5 次服务，总时长仅 200~300 分钟，对于经历重大财产损失、伴随焦虑、失眠、自责、社交退缩的老年受害者而言，心理修复与行为改变难以在短期内稳定固化，容易出现情绪反复。效果评估偏主观、缺乏量化指标，评估多依赖“情绪稳定、愿意沟通”等主观描述，未使用标准化量表(如焦虑量表、睡眠量表、自尊量表)，难以客观衡量真实改善程度，也无法对比服务前后的真实变化。侧重“安抚 + 防骗”，对深层问题介入不足，项目重点放在情绪安抚、认知纠正和防骗知识普及，但对老人长期孤独、信息闭塞、经济依赖、低自我价值感等易受骗根源问题触及较浅，治标多于治本，远期防骗效果有限。

其次是参与主体积极性不高：服务对象被动参与，自主性弱，整个个案服务以笔者主导输出为主(安抚、教育、指导)，老人多处于“被帮助、被教育”的位置，缺乏参与目标制定、活动设计、经验分享等环节，易产生抵触、敷衍或依赖心理，主动改变动力不足。家属参与形式化、缺乏持续激励，仅在第 4 次简单提及与家属沟通，未设计家属固定参与机制、沟通培训或正向激励，家属容易因工作忙、不耐烦、指责式沟通而参与度低，难以形成稳定支持。老人“怕丢脸、不愿求助”的心理未被充分化解，项目虽强调不批评，但未充分考虑老年受害者耻感重、不愿暴露困境的特点，缺乏更柔性、隐私化、低压力的参与设计，容易导致老人表面配合、内心回避。

最后是项目可持续性不足：结案后支持断层，缺乏长效机制，5 次服务结束即结案，仅口头提及“社区探访、家属陪伴”，无明确的转介、回访、复查、小组巩固、同伴支持等制度化安排，一旦社工撤离，老人易退回原有状态。过度依赖单个社工，未形成多方联动体系。服务主要依靠个案社工完成，未与社区、警务、银行、养老机构、志愿者等建立固定协作流程，服务力量单一、不可复制，难以长期覆盖更多老人。防骗能力“一次性灌输”，无巩固练习场景。仅靠单次讲解、模拟，缺乏定期复训、情景演练、真实案例更新、同伴互助提醒等持续强化方式，老人记忆会随时间淡化，长期防骗行为难以维持。

7. 总结

笔者针对胡女士开展 5 次专业化个案服务，围绕情绪安抚、认知矫正、防骗赋能、家庭支持与成效巩固五大核心内容开展干预，取得了显著成效。服务有效缓解了服务对象的焦虑、失眠、自责等急性心理危机，帮助其走出负性情绪困扰，逐步恢复稳定的心理状态。通过认知行为治疗与危机介入，纠正了老人非理性认知，重建自我价值感，消除了“自我怪罪”的心理负担，睡眠质量与精神状态得到明显改善。

项目在效果层面实现了心理康复与能力提升双重目标，服务对象掌握了基础防骗知识与应对技巧，能够识别常见诈骗类型，提升了风险防范能力与生活掌控感。同时，通过链接家庭与社区支持，打破了服务对象封闭自我、不愿沟通的状态，修复了其对外界的信任感，社会功能逐步恢复，实现了从心理危机到正常生活的回归。

在服务经验上，一是坚持以服务对象为中心，采用陪伴式、非批判式沟通建立信任关系，契合老年受害者心理特点；二是整合危机介入、认知行为治疗与社会支持理论，实现心理疏导、防骗教育、家庭联动的综合介入，提升服务针对性；三是遵循循序渐进原则，从情绪安抚到能力重建再到长效支持，符合老年群体接受与改变规律；四是注重隐私保护与人文关怀，有效降低老年受害者的耻感，提升服务接受度，为同类老年诈骗受害者个案服务提供了可参考的实践模式。

参考文献

- [1] 国家统计局. 第七次全国人口普查公报(第五号)——人口年龄构成情况[EB/OL]. https://www.stats.gov.cn/sj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202302/t20230206_1902005.html, 2021-05-11.
- [2] 陈飞, 李永瑞. 关于电信诈骗犯罪的剖析与防治[J]. 云南大学学报(法学版), 2016, 29(6): 77-84.

-
- [3] 张真真, 班晓娜. 需求层次理论视角下老年人受骗问题分析[J]. 辽宁经济, 2018(6): 94-96.
- [4] 黄攀. 涉老人保健品诈骗犯罪的特性与治理路径[J]. 江西警察学院学报, 2020(2): 68-75.
- [5] 郭召良. 认知行为疗法进阶[M]. 北京: 人民邮电出版社, 2020.
- [6] 阿尔伯特·班杜拉. 社会学习理论[M]. 陈欣银, 李伯黍, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2014.
- [7] 陈亚楠, 陈娜, 张威, 等. 中国城乡空巢老人社会隔离状况及其影响因素分析[J]. 现代预防医学, 2022, 49(18): 3363-3368+3389.
- [8] 王芳. 老人防骗对策研究[J]. 法制与社会, 2019(14): 131-132.
- [9] 王晓斐, 王湛. 老年人受骗原因及对策? [J]. 大众心理学, 2019, 38(11): 38-40.
- [10] 王思斌. 社会工作概论[M]. 北京: 高等教育出版社, 2014.