

分类号：C916

密 级：公开

学校代码：10363

学 号：2221120108



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 情境教育小组提升城市老人网络诈骗防范能力的研究——以X社区为例

论 文 作 者 权伟

校 内 导 师 余承海

校 外 导 师 古大海

专业学位类别 社会工作

研究方向（领域） 社会治理与社区发展

论文提交日期： 2025 年 5 月 12 日

分类号：C916

单位代码：10363

密 级：公开

学 号：2221120108

题 目 情境教育小组提升城市老人网络诈骗防范能力的研究——以 X 社区为例

英文并列

题 目 A Study On Enhancing The Network Fraud Prevention Abilities Of Urban Elderly People Through Situational Education Groups -- Taking X Community As An Example

学生姓名：_____ 权伟 _____

校内导师：_____ 余承海 _____

校外导师：_____ 古大海 _____

专业学位类别：_____ 社会工作 _____

研究方向（领域）：_____ 社会治理与社区发展 _____

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：叔伟

日期：2025年5月12日

安徽工程大学学位论文授权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：叔伟

日期：2025年5月12日

指导教师签名：余承伟

日期：2025年5月12日

情境教育小组提升城市老人网络诈骗防范能力的研究—— 以 X 社区为例

摘 要

随着中国社会老龄化趋势加剧及老年网民群体的不断扩大,针对老人的网络诈骗案件频发。网络诈骗已经严重威胁老人的财产安全与心理健康,严重干扰了老人正常的养老生活,提升老人网络诈骗防范能力显得尤为重要和紧迫。然而,以往社会工作领域在提升城市老人网络诈骗防范能力方面的研究和实践较为稀缺,缺少针对城市老人防范网络诈骗的具体介入方法以及对现代科技手段的有效运用。鉴于老人群体在认知能力、信息获取及网络防骗意识上的相对弱势,本研究将情境教育理论融入城市老人防范网络诈骗教育活动中。笔者通过情境教育小组介入解决城市老人面临的网络诈骗问题,不仅能够有效回应老人的养老需求,还体现了对老人的人文关怀,具有重要的理论价值和现实意义。

本文以情境教育理论及认知行为理论为指导,在查阅国内外关于老人防范网络诈骗、网络诈骗防范能力提升等文献资料的基础上,结合问卷法、访谈法及参与式观察法,分析 X 社区老人网络诈骗防范能力的现状及问题。这些问题突出表现在以下几个方面:老人网络诈骗防范知识储备匮乏;老人掌握网络诈骗防范技能不熟;老人接触网络诈骗防范机会较少;老人网络诈骗防范意识比较薄弱。笔者通过分析发现,造成这些问题的原因主要有社会支持网络薄弱、社区宣传方式单一、社会工作者力量薄弱和老人自身存在非理性认知四个方面。

笔者通过前后问卷测试和主观性评价,发现情境教育在提升老人网络诈骗防范能力方面发挥着独特的作用,小组成员的学习积极性显著提升,但也有其自身的缺陷。为了提高情境教育小组介入的成效,笔者提出了以下几点建议:首先,壮大社会工作专业队伍,增加资源投入;其次,强化社会工作者的专业能力;再次,构建社区网络诈骗防范体系;最后,基于老人的情境认知,深化情境模拟。笔者希望通过本次研究,推动情境教育小组在提升城市老人网络诈骗防范能力的应用与发展。

关键词: 情境教育小组, 模拟场景, 城市老人, 网络诈骗, 防范能力

A Study On Enhancing The Network Fraud Prevention Abilities Of Urban Elderly People Through Situational Education Groups -- Taking X Community As An Example

ABSTRACT

With the intensification of China's aging trend and the continuous expansion of the elderly online population, cases of online fraud targeting the elderly have been on the rise. Online fraud has seriously threatened the property safety and mental health of the elderly, severely disrupting their normal retirement life. Therefore, enhancing the elderly's ability to prevent online fraud has become particularly important and urgent. However, previous research and practice in the social work field regarding the improvement of urban elderly people's ability to prevent online fraud have been relatively scarce, lacking specific intervention methods for urban elderly people to prevent online fraud and the effective application of modern technological means. Given the relatively weak cognitive abilities, information acquisition, and online fraud prevention awareness of the elderly, this study integrates the theory of situational education into the education activities for urban elderly people to prevent

online fraud. By intervening with situational education groups to address the online fraud problems faced by urban elderly people, it not only effectively responds to the elderly's retirement needs but also demonstrates humanistic care for the elderly, holding significant theoretical and practical value.

This article, guided by the theory of situational education and cognitive behavioral theory, analyzes the current situation and existing problems of the elderly's ability to prevent online fraud in X community based on a review of domestic and foreign literature on the prevention of online fraud among the elderly and the improvement of their ability to prevent online fraud, combined with questionnaire surveys, interviews and participatory observation. These problems are prominently manifested in the following aspects: the elderly have a lack of knowledge reserves for preventing online fraud; they are not proficient in the skills for preventing online fraud; they have few opportunities to be exposed to online fraud prevention; and their awareness of preventing online fraud is relatively weak. Through analysis, the author found that the main reasons for these problems are the weak social support network, the single community publicity method, the weak strength of social workers, and the irrational cognition of the elderly themselves.

Through pre- and post-questionnaires and subjective evaluations, the author found that situational education plays a unique role in improving

the elderly's ability to prevent online fraud, and the learning enthusiasm of group members has significantly increased, but it also has its own limitations. To improve the effectiveness of the situational education group intervention, the author proposes the following suggestions: first, strengthen the professional team of social workers and increase resource input; second, enhance the professional ability of social workers; third, build a community online fraud prevention system; and finally, deepen situational simulation based on the elderly's situational cognition. The author hopes that through this research, the application and development of situational education groups in improving the ability of urban elderly to prevent online fraud can be promoted.

KEY WORDS: context education group, simulation scenario, urban elderly, cyber fraud, ability to prevent

目录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究意义	2
1.2.1 理论意义	2
1.2.2 现实意义	3
1.3 国内外文献综述	3
1.3.1 国内文献综述	3
1.3.2 国外文献综述	5
1.3.3 文献述评	6
1.4 研究思路	7
1.5 研究方法	10
1.5.1 问卷调查法	10
1.5.2 访谈法	10
1.5.3 参与式观察法	10
1.6 概念界定和理论基础	11
1.6.1 概念界定	11
1.6.2 理论基础	12
第 2 章 X 社区老人网络诈骗防范能力的问题与原因分析	14
2.1 X 社区老人网络诈骗防范能力现状	14
2.1.1 X 社区概况	14
2.1.2 样本构成情况	14
2.1.3 X 社区老人防范网络诈骗的必要性及可行性	15
2.2 X 社区老人网络诈骗防范能力存在的问题	17
2.2.1 X 社区老人网络诈骗防范知识储备不足	17
2.2.2 X 社区老人缺乏网络诈骗防范技能	18
2.2.3 X 社区老人接触网络诈骗防范机会较少	18
2.2.4 X 社区老人网络诈骗防范意识比较薄弱	19
2.3 X 社区老人网络诈骗防范能力存在问题的原因分析	20
2.3.1 X 社区缺乏针对老人的网络安全知识宣传活动	20
2.3.2 X 社区的社会工作者力量薄弱	21
2.3.3 X 社区老人的社会支持网络薄弱	21
2.3.4 X 社区老人受教育水平偏低且存在非理性认知	22
第 3 章 情境教育小组提升 X 社区老人网络诈骗防范能力的实务方案	24
3.1 方案设计	24
3.1.1 小组基本信息	24
3.1.2 小组成员招募	25
3.1.3 小组评估方法	26
3.1.4 小组可能存在的问题及解决办法	26
3.2 实务过程	27
3.2.1 第一次小组活动：破冰启航——成立小组并制定契约	27

3.2.2 第二次小组活动：智识网诈——提升防诈免疫力	30
3.2.3 第三次小组活动：“喜刷刷”——网络刷单类诈骗	33
3.2.4 第四次小组活动：“投怀送抱”——虚假投资理财诈骗	35
3.2.5 第五次小组活动：“婚恋迷雾”——网络交友诈骗	38
3.2.6 第六次小组活动：最美晚霞——离别之时，愿幸福常伴	41
第 4 章 情境教育小组提升 X 社区老人网络诈骗防范能力的成效评估	45
4.1 过程评估	45
4.1.1 社会工作者的自我评估	45
4.1.2 小组活动内容的评估	46
4.1.3 组员的表现评估	46
4.2 结果评估	47
4.2.1 组员对情境教育小组的服务满意度评估	47
4.2.2 网络诈骗防范能力提升的评估	48
第 5 章 情境教育小组应用于城市老人网络诈骗防范的总结与反思	50
5.1 情境教育小组实务介入的总结	50
5.1.1 城市老人网络诈骗防范能力亟需提升	50
5.1.2 情境教育方法在小组工作中的运用优势	50
5.1.3 情境教育方法在老人群体中的运用优势	51
5.1.4 情境教育方法在防范网络诈骗中的运用优势	51
5.2 情境教育小组应用于 X 社区老人网络诈骗防范的反思	51
5.2.1 教学成果存在退化可能性	52
5.2.2 情境设计存在偏差	52
5.2.3 情境教育在满足个体关注和需求方面存在不足	52
5.3 情境教育小组提升城市老人网络诈骗防范能力的进一步建议	53
5.3.1 壮大社会工作专业队伍，增加资源投入	53
5.3.2 强化社会工作者的专业能力	53
5.3.3 构建城市社区网络诈骗防范体系	53
5.3.4 基于老人的情境认知，深化情境模拟	54
参考文献	55
附件	59
附件一：关于 X 社区老人防范网络诈骗调查问卷	59
附件二：关于 X 社区老人网络诈骗防范能力的访谈提纲	62
附件三：网络诈骗防范能力前后测问卷	63
附件四：情境教育小组参与者意见反馈表	65

第 1 章 绪论

1.1 研究背景

中国是全球老年人口最多的国家,伴随着经济的发展,人口老龄化的速度也在不断加快。根据 2021 年 5 月 11 日发布的第七次全国人口普查数据,全国 60 岁及以上老年人口比例已达到 18.7%,比 2010 年增加了 5.44%。预计到 2030 年,我国 60 岁以上的老年人口占比将上升至 24.8%,与 2010 年相比,增长幅度为 11.54%^①。第 54 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至 2024 年 6 月,我国网民总数近 11 亿人(10.9967 亿人),较 2023 年 12 月增长 742 万人,互联网普及率达 78.0%,我国 60 岁及以上网民网络支付的使用率已达 75.4%^②。国务院发布的《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》对老龄事业及养老需求进行了全面的阐述,标志着养老问题逐渐从“需求”向“权利”转变^③,保障老人合法权益成为满足养老需求的核心与关键。提升老人诈骗防范能力有助于老人群体理性选择适合自己的消费服务,保护自身财产安全^④。

人类的生活因为互联网时代的到来,变得更加方便与快捷。随着科技的进步,网络交友及网络游戏等活动不再仅限于年轻人,越来越多的老人也开始参与“网上遨游”。截至 2021 年 12 月,我国 60 岁及以上的老年网民已达 1.19 亿人,占总网民的比例达 26.8%,这表明互联网在老年群体中的普及率正逐步提升。互联网为我们的日常生活带来了前所未有的便利,改变了我们的工作、学习和交流方式。然而,网络的广泛应用也带来了一些潜在的网络诈骗问题。骗子通过电脑,智能手机等媒介,以虚假的信息和诱导性手段进行诈骗行为,并根据老人的心理需求设计针对性的诈骗策略,严重影响社会秩序。网络诈骗屡屡得手与大多数人的心理弱点密不可分^⑤。信息不对称导致个人心理防范机制失灵是老人遭受诈骗

① 宁吉喆. 第七次全国人口普查主要数据情况[J]. 中国统计, 2021, 36(5):4-5.

② 我国网民规模近 11 亿人互联网普及率达 78.0%·新京报·2024-08-29. <https://www.bjnews.com.cn/de-tail/1724894822129640.html>.

③ 郭沧萍. 对《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》的几点认识[J]. 中国社会工作, 2017(11):14-15.

④ 杨子灏,周俊山. 社交活动对老年人诈骗被害的影响——基于 CHARLS 数据的实证分析[J]. 中北大学学报(社会科学版), 2024, 40(06):80-87.

⑤ 董晓儒. 当前我国电信诈骗高发的原因及防治对策[J]. 北京警察学院学报, 2018, (02):103-109.

的根本原因^①。由于老人防范意识较弱，容易感到孤独，并且缺乏足够的防诈骗能力，因此更容易成为诈骗分子的目标^②。对此，我们必须高度警惕，坚决打击网络诈骗，保护老人的合法权益。

在经济快速发展和人口老龄化加剧的背景下，部分城市老人群体已积累了一定的财富。但由于老人对互联网技术的掌握较为有限，在面对网络诈骗时缺乏足够的应对能力，同时，“数字鸿沟”问题日益显现，使得老人在信息资源获取中处于弱势地位^③。因此，笔者以情境教育理论及认知行为理论为指导，灵活运用小组工作专业技巧，以 X 社区为平台，对社区内老人的网络诈骗防范展开了深入的研究，最终实现提升 X 社区老人网络诈骗防范能力的目标。与此同时，笔者还对情境教育小组介入城市老人网络诈骗防范能力提升的经验和教训进行了总结，并就如何让老人更好地防范网络诈骗提出了相应的建议，从而让老人在充满关怀的环境中，拥有幸福的晚年生活。

1.2 研究意义

1.2.1 理论意义

本研究在认知行为理论和情境教育理论的指导下，旨在纠正老人对网络诈骗的误解及其由此产生的不当行为。现如今，关于老人防范网络诈骗的研究多集中于心理和法律等领域，从社会工作视角进行的相关研究较为匮乏。故本研究从专业的社会工作视角出发，进一步完善了老年社会工作的理论框架和实施方法，为老年社会工作实践提供了新的理论支持。运用社会工作专业知识与方法，积极探索适应本土实际的老人网络诈骗防范策略，以推动老年社会工作的本土化发展进程，进一步强化老人权益保障，提升社会工作服务效能。同时，笔者依托认知行为理论及情境教育理论展开实务研究，旨在为城市老人防范网络诈骗的相关领域提供多方位的视角，推动该领域的理论发展。

① 何静秋. 电信网络诈骗犯罪被害预防的治理困境与优化进路——基于虚假投资理财类案件的实证考察[J]. 中国人民公安大学学报(社会科学版), 2023, 39(04): 83-96.

② 马志宏. “双化”背景下我国养老诈骗犯罪的治理路径[J]. 辽宁警察学院学报, 2023, 25(03): 31-36.

③ 徐志炯. 小组工作介入提升老人防范网络诈骗意识研究[D]. 广州大学, 2023: 1-2.

1.2.2 现实意义

通过小组工作提升城市老人网络诈骗防范能力的实务研究,对防范网络诈骗的相关政策制定提供了建议。通过结合认知行为理论与情境教育理论,开展针对性的小组活动,全面提升老人的网络诈骗防范能力。此举不仅能帮助老人更好地使用电脑与智能手机等网络媒介,还能帮助他们识别新兴的网络诈骗方式。通过这一过程,我们期望能转变老人在传统生活环境里形成的固有认知模式,从而提高他们对网络诈骗问题的警觉性,并激发其采取有效措施应对网络诈骗的自觉性。

诈骗行为会让老人对社会产生不信任感^①,老人群体若能有效抵御网络诈骗,将对社会的稳定与发展产生积极影响。低成本与高收益是网络诈骗多发的内在经济驱动因素^②,网络诈骗行为的每一次得逞,都可能给老人的身心健康带来严重伤害。提升老人的网络诈骗防范能力有赖于仔细分析反网络诈骗宣传预防工作的受众的认知和行为规律,并设计精准化的宣教体系^③。老人是社会群体的重要组成部分,提升他们的网络诈骗防范能力,对于构建和谐社会环境、维护老人的财产安全、促进社会整体稳定具有不可忽视的积极作用。

本文在文献梳理的基础上,针对 X 社区老人财产安全问题,通过访谈法进行了调查分析,总结 X 社区老人现存遭受网络诈骗的主要原因,展开情境教育小组介入 X 社区老人网络诈骗防范能力提升的实务活动,并进行总结与反思,最后在反思的基础上提出相应的对策与建议。

1.3 国内外文献综述

1.3.1 国内文献综述

1.3.1.1 关于“情境教育”的研究

情境教育强调参与者的积极投入跟情感融合,认为优质的情境设计对于实现教育效果至关重要。它能够将教学目标与内容紧密结合,激发参与者的学习热情,实现认知与情感的深度融合。

① 周胜利,陈潮,徐昱,等. 养老诈骗形成机理、治理难点及策略研究——基于 W 省数据分析[J]. 浙江警察学院学报, 2023, (04): 87-95.

② 张新宝,葛鑫. 基于个人信息保护的电信诈骗综合治理研究[J]. 中共中央党校学报, 2016, 20(05): 42-49.

③ 李林. 受众认知偏差对反电信网络诈骗工作的启示[J]. 上海公安学院学报, 2021, 31(01): 27-31.

萨洛莫尼等学者通过实施授权导向的小组工作,对老人进行干预。9次服务结束后,明显提升了老人的心理、身体、以及社会关系^①。在日常医疗照护中,模拟教育者通过发挥自身的专业知识和经验,可以有效提升老年患者的自我效能感,从而达成预定目标^②。情境教育不仅是中国素质教育的重要代表,也是中国对世界教育改革的积极回应^③。情境教育的方法在实际应用中,在促进老人身心健康及改善人际关系等方面都展现了显著的优势。

朱兴国和郭本禹指出,传统教学主要侧重于认知和科学知识的传授,却很少关注情感因素,而情境教学则强调情感的重要性,秉持“以情育人”的理念。他们主张教学不仅仅是传递知识,还应包含情感和意志的参与,以实现更为全面的教育目标^④。

1.3.1.2 国内关于老人防范网络诈骗的研究

国内的相关研究主要集中在打击网络诈骗、构建社会支持系统以及提升老人生活质量等方面,旨在通过普及防骗知识,帮助老人识别网络诈骗信息。过去的网络防诈宣传讲座内容较为单一,对网络诈骗的描述较少,且持续时间较短,未能有效提升老人的网络诈骗防范能力。

马宇航认为,社会工作介入是应对我国老龄化问题的一种得到广泛认可的有效途径,其助人自助的专业理念能够调动老人的主观能动性^⑤。随着老龄化程度的不断加深,社会工作作为一种专业化的服务手段,能够有效弥补传统家庭照护的不足,帮助老人更好地融入社会。政府与社会组织在这一过程中共同承担责任,通过政策支持、资源配置和服务供给等多方面的合作,形成了促进老人福祉的合力。高一策认为,网络诈骗犯罪与传统诈骗犯罪有所不同,它是把移动终端和互联网作为媒介,利用虚假信息或捏造事实等手段进行犯罪,从而骗取他人财产的行为^⑥。

网络诈骗违法犯罪的载体是计算机、网络等工具,传统犯罪在网络介质效应

① Salomoni, F; Rasi, HA; Hosseinzadeh, S. Empowering elderly Iranians through a social group work intervention: A trial study to assess the effect of the intervention on participants' quality of life[J]. Health & Social care in community, 2018, 6 (26) :917-924.

② Tamas, E; Sodersved, ML; Hult, H; Karlgren, K; Closing the Gap: Experienced simulation educators' role and impact on everyday health care[J]. The Journal of continuing education in the health professions, 2019, 39(01) :36-41.

③ 丁伟. 情境教育成果推广的“情境”思路[J]. 中国教育学报, 2022, (S1) :30-32.

④ 朱兴国, 郭本禹. 情境教育:铸牢中华民族共同体意识认同论域[J]. 青海社会科学, 2022(02) :75-81.

⑤ 马宇航. 小组工作介入老人防诈骗能力提升的研究[D]. 兰州大学, 2022: 7-8.

⑥ 高一策. 电信网络诈骗犯罪的现状与对策研究[D]. 云南财经大学, 2019: 3-4.

的影响下,犯罪的创造力和复杂性不断提高,变得更加社交化与专业化^①。“计算机违法犯罪”的基本含义是将计算机作为违法犯罪的对象(不涉及物理损坏)或犯罪工具。随着互联网技术的迅猛发展,犯罪行为的空间距离得到了极大拓展,使得犯罪分子能够实现远程、跨距离的诈骗活动^②。徐经纬认为,在某种程度上,“计算机”和“电脑”只是同义反复,它们通常都是指计算机。“互联网违法犯罪”与“信息网络违法犯罪”可以归为一类,指的是利用网络或将网络本身作为犯罪对象的行为^③。由于这类诈骗手段特殊,传统的诈骗也可以借助网络来进行。因此,诈骗手段并非两者的主要区别。网络诈骗的核心特征在于其“点对点”和“非接触”的方式^④。

吴涛认为,国内老人学习防范网络诈骗知识主要依靠他人引导,或专家授课的方式,导致老人参与度与接受度都偏低^⑤。许文帝认为,国内学者已明确从法律角度提出电信网络诈骗与传统诈骗的区别,以及我国当前在防治电信网络诈骗这一社会问题上存在的困难和堵点^⑥。

1.3.2 国外文献综述

1.3.2.1 关于“情境教育”的研究

国外的情境教育思想贯穿了教育发展的各个阶段,众多教育家在不同程度上提到了情境教育的重要性。美国学者 Brown 等人在 1989 年发表的《情境认知与学习文化》首次明确了“情境教育”这一概念,指出“知识只有在应用情境中才能体现实际意义,脱离环境的知识是孤立的,知识的最佳学习方式是在具体的情境中进行”^⑦,强调了学习与认知需要建立在具体情境活动的基础之上。后来美国教育家戴维·H·乔纳森对情境教育进行了深入而系统的探讨,他以“学习环境”为核心,重点研究了知识、思维与学习在情境中的紧密联系,他指出,学习的自然发生条件是基于情境化的脉络,在这种环境中,学习者能够认识到知识的

① 唐赫,赵民.大数据视域下我国电信网络诈骗犯罪的量化特征及治理路径——以 2016-2020 年裁判文书为分析样本[J].广西警察学院学报,2022,35(02):80-90.

② 黄欣荣.大数据时代的精准诈骗及其治理[J].新疆师范大学学报(哲学社科版).2017,(38):86-92.

③ 徐经纬.网络诈骗违法犯罪问题研析[D].中国政法大学,2023:11-12.

④ 明乐齐.我国电信网络诈骗犯罪治理的困境与路径[J].云南警官学院学报,2019,(03):109-115.

⑤ 吴涛.情境教育小组介入城市社区老人诈骗防范研究[D].华中科技大学,2019:10-11.

⑥ 许文帝.新型犯罪协同治理法治化研究[D].中国人民公安大学,2024:5-6.

⑦ Brown, J. S., Collin, A., Duguid, P. Situated Cognition and the Culture of Learning[J]. Educational Research, 1989, 18(1): 32-34.

实践作用，从而理解、分析并解决实际问题^①。国外在情境教育实践探索中，尽管研究观点和实践方式各有侧重，但始终不离其核心理念，即以受教育者为主体，注重实践参与和情感体验^②。

1.3.2.2 国外关于老人防范网络诈骗的研究

网络诈骗问题是全世界老人普遍面临的共性问题。就国外研究来看，Jones WA 倡议采取措施保护老人免受欺诈行为的侵害^③。Alexandra Burton 等学者指出，如果老人存在执行认知障碍以及感知速度减慢，那么在面对时间压力时，他们就很难进行正确的决策，从而加大了受骗的几率^④。Mentis HM 等学者研究发现，患有轻度认知障碍的老人，在识别各种网络骗局时，往往表现出较弱的能力^⑤。

Kwack 从宏观层面出发，提倡政府与社区应密切合作，共同为老人提供有效的资源对接服务，以保障老人的切身利益^⑥。Nicholson 等学者指出，那些社会关系较为薄弱的老人，往往在学习过程中面临更多障碍。他们不仅难以向同龄人借鉴经验和学习新知识，而且在面对他人提出的建议时，也往往难以准确评估其可靠性与质量。这种情况可能导致他们在适应新技术或在日常生活中做决策时缺乏信心^⑦。国外学者认为如果一个老人是孤独的，那么他们可能通过网络寻找情感支持。然而，这种积极的动机在一定程度上也吸引了更多诈骗分子的注意。

1.3.3 文献述评

综上所述，老人易受网络诈骗的原因与其认知能力的衰退、网络安全知识的匮乏以及较高的孤独感密切相关。此外，外部因素如法制建设的不完善、数据管理的不足以及宣传方式的欠缺，都为网络诈骗的发生提供了可乘之机。关于老人

① 戴维·H·乔纳森. 学习环境的理论基础 [M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2002:12.

② 张慧敏. 基于情境教育的研学旅行课程开发研究[D]. 渤海大学, 2021: 3-4.

③ Jones WA. Medicaid 101: History, challenges and opportunities [J]. Ethnicity & Disease. 2006, 6(02):52-53.

④ Alexandra B, Claudia C, Ayesha D, et al. Exploring how, why and in what contexts older adults are at risk of financial cybercrime victimisation: A realist review [J]. Experimental Gerontology, 2021, (prepublish): 111678-.

⑤ Mentis H M, Madjaroff G, Massey A K. Upside and downside risk in online security for older adults with mild cognitive impairment[C]//Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. 2019:1-13.

⑥ Kwack, Dae G. Role of police for enhancement of elderly safety[J]. Korean security science review, 2014, 41(2):387-408.

⑦ Nicholson J, McGlasson J. CyberGuardians: improving community cyber resilience through embedded peer-to-peer support[C]//Companion Publication of the 2020 ACM designing interactive systems conference. 2020:117-121.

如何更好的防范网络诈骗，国内外学者普遍认为要注重培养老人的批判性思维，鼓励他们对收到的信息进行质疑和验证，而不是盲目相信。同时，帮助老人与家庭、朋友和社区建立或巩固紧密的社会关系，缓解老人的孤独感。

目前针对老人“数字鸿沟”的社会工作实务研究，大多将重点放在如何教会老人进行“上网冲浪”，例如通过开展数字技能培训、提供操作指导和推广常见应用的使用方法等，旨在帮助老人融入信息化社会。然而，笔者发现，现有的社会工作研究较少涉及如何通过教育、预防和干预手段来帮助老人有效识别和应对老人在学会上网后可能面临的潜在风险。

笔者对老人网络诈骗防范能力等相关文献进行翻阅发现，关于情境教育提升老人网络诈骗防范能力的文献较少，但极具研究价值，我们应该充分认识到情境教育对老人防范网络诈骗的重要性。从实践的角度来看，以情境教育及老人的特点为依据，运用社会工作对老人防范网络诈骗进行深入研究是非常有价值的。

1.4 研究思路

本研究聚焦于 X 社区的老人群体，笔者通过实地考察，发现了 X 社区当前面临的网络诈骗问题。

首先，笔者通过在社区内发放调查问卷，进一步了解了 X 社区老人的基本情况、是否遭遇过网络诈骗等关键信息。之后笔者采取访谈的方式，从中选取 12 名老人进行深入交流，收集第一手资料。基于对问卷调查结果以及访谈资料的详细分析，为 X 社区老人防范网络诈骗需求评估提供了坚实的数据支撑。

其次，在完成需求评估的基础上，筛选并招募了 9 名 X 社区老人，组建了专门的网络诈骗防范能力提升小组。是情境教育小组提升 X 社区老人网络诈骗防范能力的过程，是研究的主体部分。在正式开展小组活动前，对小组成员进行了关于网络诈骗防范能力的初步评估。在此基础上，笔者结合 X 社区老人在防范网络诈骗方面的实际需求，深入分析了老人面临的具体问题和挑战，制定了针对性的小组活动方案，合理安排小组活动内容，从而提升老人的防骗能力。

再次，在小组活动期间，笔者对每个组员的表现和变化进行了系统的观察和详细记录。活动共进行 6 次，活动结束后，笔者再次用测问卷对组员进行评估，并与活动前的测评结果进行对比。通过这些对比，结合组员的反馈与实际表现，

笔者进一步分析了他们在认知和防范能力方面的变化,从而全面评估活动的实施效果,为后续的优化和改进提供了依据。

最后,笔者对情境教育小组在城市老人防范网络诈骗研究中的介入服务进行了总结和反思。笔者对小组活动的优势和不足进行了分析归纳,结合工作效果进行了思考,并提出了相应的建议,以期对未来社会工作在促进老人防范网络诈骗中发挥更大作用。

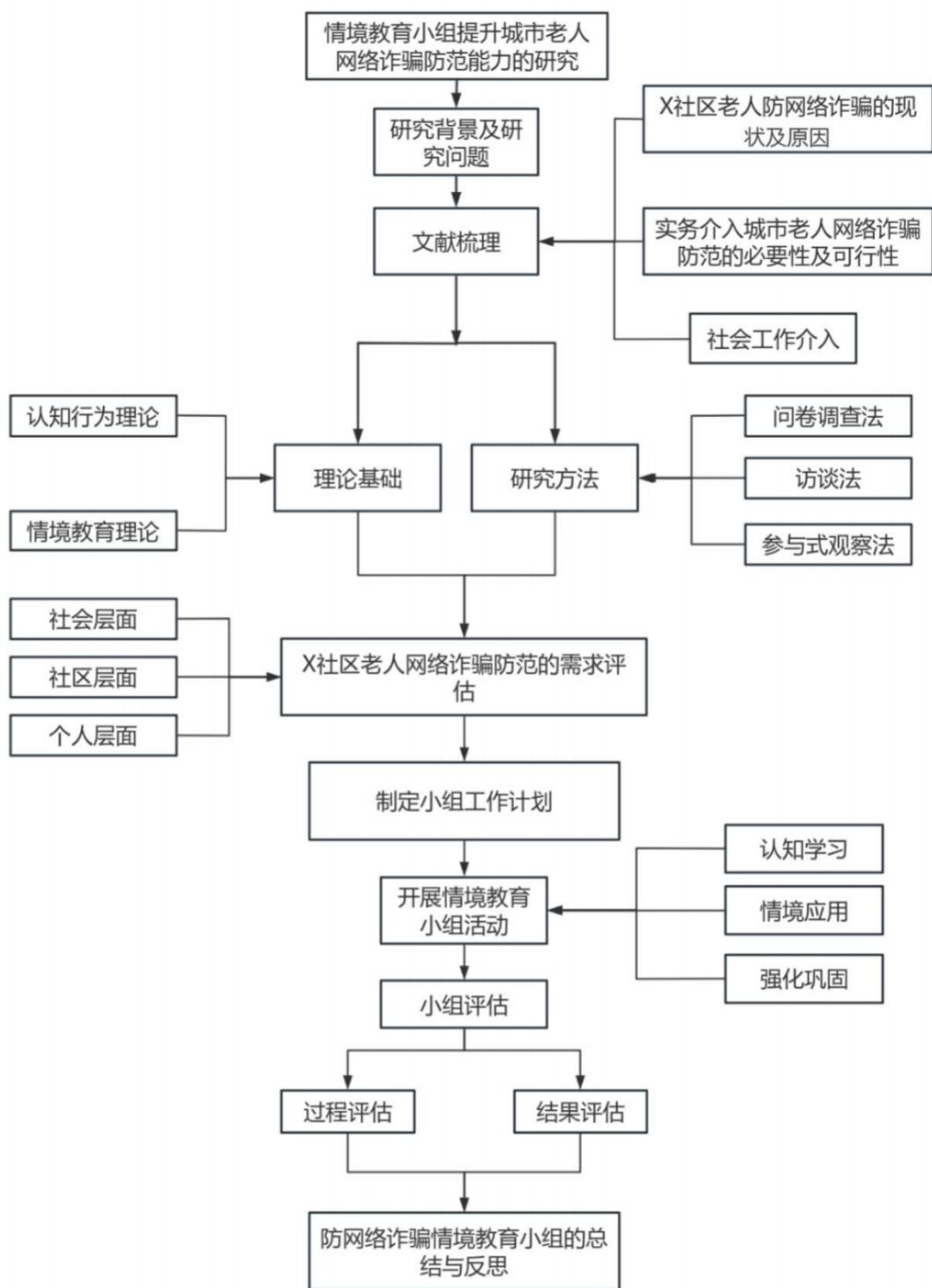


图 1-1 论文研究思路框架图

1.5 研究方法

1.5.1 问卷调查法

问卷法是一种调查方法，它是通过分发大量的问卷来了解研究对象的基本情况，并征求研究对象建议或者意见。在本研究中，笔者对 X 社区的 150 名老人展开问卷调查，再从问卷中筛选出 12 名具有代表性的老人，对他们的基本信息和网络诈骗防范能力的相关信息进行了整理和研究。旨在探讨 X 社区老人在面对网络诈骗时的认知差异、应对策略及其可能的改进措施，从而为提升 X 社区老人的网络安全意识和防范能力提供理论依据和实践指导。

1.5.2 访谈法

笔者在问卷调查的过程中，穿插运用访谈法来收集资料，进一步了解被调查对象。在选取访谈对象时，通过对 X 社区老人网络诈骗防范能力的调查，同时与社区居委会的相关工作人员密切沟通，针对 X 社区老人的受教育程度、年龄等关键条件进行细致的遴选工作。从中筛选出 12 名具有代表性的老人进行深入、细致的半结构式访谈，为分析调查群体奠定基础。笔者将全面了解他们在防范网络诈骗方面所面临的核心问题。这一过程中，笔者力求收集真实有效的数据，以此来丰富文章内容。

1.5.3 参与式观察法

参与式观察法是一种通过现场观察获取真实信息的研究方法，其核心优势在于研究者深入服务对象的现实环境中，能更全面地了解其处境。在实务过程中，笔者以观察者的身份融入小组实务，通过观察与记录组员在活动中的表现，获取宝贵的一手资料。参与式观察法贯穿于整个实务过程，通过观察小组成员在活动中的变化，能够直观了解他们的动态。

参与观察法在本次研究中，主要应用于以下几个方面：首先，在前期调研阶段，笔者通过观察 X 社区老人的心理状态及参与社区活动的情况，获取了老人对网络诈骗防范知识的认知情况。其次，在小组活动的实施过程中，笔者通过观

察组员的表现，能够及时对活动内容进行评估和调整。最后，这种方法可以帮助笔者了解组员在防范网络诈骗方面的态度、认知转变及实际反应，从而提供更加真实和全面的评估数据，进而为后续活动的优化提供依据。

1.6 概念界定和理论基础

1.6.1 概念界定

1.6.1.1 情境教育小组

情境教育是一种具有针对性的教育方法。引导者根据特定问题和需求，有目的地引入富有感情色彩和具体形象的情境，以激发参与者的情感共鸣，促使他们主动参与到知识的内化和技能的提升中。情境教育不仅关注知识的传递，还注重参与者的情感体验和思维转变。通过创造逼真的情境，参与者能够在模拟的情境中感受到问题的复杂性和多样性，从而更好地理解 and 掌握所学内容。情境教育小组则利用这一方法，通过互动和讨论，帮助组员掌握教育内容。其核心目的是让组员能够有一种积极的情感体验，增强其能力，并通过小组活动改变组员的态度。在情境教育小组中，组员之间的互动和讨论为他们提供了一个相互学习、相互支持的平台，有助于增强彼此的信任与合作。通过情境中的角色扮演、情感共鸣及问题解决，组员可以获得更深刻的自我认知，进而改变他们的思维方式和行为模式，让组员在解决实际问题的过程中不断提升自我，达到认知、情感及行为的全面发展。本研究中，笔者基于城市老人的防网络诈骗需求，鼓励他们积极参与本次活动。同时在情境教育理论的指导下，将骗局情境融入实务过程中，通过游戏与讨论的形式，激发老人主动学习网络诈骗防范知识的意愿。

1.6.1.2 网络诈骗防范能力

网络诈骗行为通常指以非法占有为目的，利用互联网采用虚构事实或者隐瞒真相的方法，骗取数额较大的公私财物的行为。因此，本文认为网络诈骗防范能力是一种重要的综合能力，具体体现在对以追求经济利益为目标的网络诈骗行为的识别和应对上。这种能力不仅要求个体能够在复杂的网络环境中快速察觉和判断潜在的诈骗风险，还需要在受到网络诈骗时能够采取有效措施以减少损失。这种能力是网络社会中每个人都应具备的重要素质，对于保护个人财产安全和抵御

网络诈骗的威胁具有重要意义。老人网络诈骗防范能力的界定主要包含以下维度：一是风险辨识能力，即识别可疑链接、虚假信息及诈骗话术的敏感度，如判断中奖通知、冒充公检法等常见套路的真伪；二是技术操作能力，包括使用安全软件、验证网站资质、设置支付密码等基础数字技能；三是信息处理能力，指对网络信息源的核实力度，如通过官方渠道二次确认、识别仿冒界面细节等；四是危机应对能力，涉及遭遇诈骗时的止损反应，包括及时报警、冻结账户、保留证据等应急措施；五是心理防御能力，体现为对情感绑架、利益诱惑的抵制力，避免因恐惧或贪利落入圈套。该能力体系受认知水平、数字素养和社会支持网络共同影响，需通过案例教育、模拟训练和亲友协同来系统性提升。

1.6.2 理论基础

1.6.2.1 认知行为理论

认知行为理论基于认知与行为理论的结合，旨在通过调整个体的认知来改变其行为。该理论强调认知在问题解决过程中的关键作用，突出个体内部认知与外部环境之间的相互影响。它认为，外部环境的变化和个体认知的改变都能够引发行行为上的相应变化。认知行为理论是一种通过改变个体的思维方式和行为习惯，从而改善不良情绪的有效方法。它不仅是对认知和行为理论的有机整合，也是对认知和行为方面存在的缺陷进行批判和精炼，并非简单地将二者叠加或并列^①。

认知行为理论包含了认知、情绪和行为三个核心要素。在这三者之间，认知起着关键的中介作用，既直接影响情绪的变化与发展，又在塑造个体行为模式方面具有决定性作用。认知行为理论的干预目标是明确地改变个体的认知或行为方式。在实施干预措施之前，要精确识别出问题的根本因素，并系统分析这些因素与目标问题之间的深层联系。根据该理论，人们的不当行为往往源于错误的认知，而要改善这些行为，首先需要纠正这些认知偏差。

1.6.2.2 情境教育理论

“情境教育”是一种基本的教育模式，旨在反思凯洛夫教育思想中对认知的过度强调，忽视了情感的培养，这一理论由教育学界提出并推广^②。在这种模式下，教育环境被设计为与实际生活中的问题情境相似，学习内容基于真实任务并

① 王思斌主编. 社会工作概论 第3版[M]. 北京:高等教育出版社, 2014. 10.

② 李吉林. 情境教育的诗篇[M]. 北京:高等教育出版社, 2004. 09.

保持其原貌，整个教育过程与解决实际问题的过程相吻合^①。在情境的设计中，李吉林提出了一个“四为”观点。“四为”具体包括：首先，以“形”为手段，即通过具体形象的方式呈现教学内容；其次，以“美”为切入点，借助美的元素激发学习兴趣；再次，以“情”为纽带，通过情感共鸣促进师生互动；最后，以“周围世界”为来源，将现实环境作为教学资源的重要基础^②。这一观点强调了教学情境创设的多维视角，为教育实践提供了系统的指导框架。

情境教育理论指导的教育改革，旨在通过将知识与实际生活情境紧密结合，使得知识不再仅仅是抽象的理论，而是与现实世界息息相关的内容。通过在具体情境中传授知识，课程能够更具活力、趣味性和实际价值。知识不再是孤立的、割裂的知识点，而是在不同背景和联系中形成的整体性内容，使受教育者能够从更宽广的视角看待和理解知识^③。

① 李吉林. 情境课程的操作与案例[M]. 北京:教育科学出版社, 2008. 10.

② 李吉林. 李吉林与情境教育[M]. 北京:北京大学出版社, 2006. 08.

③ 鲁洁. 一种不同范式的研究——对情境教育的再思考[J]. 人民教育, 2011, (18):55-56.

第2章 X社区老人网络诈骗防范能力的问题与原因分析

2.1 X社区老人网络诈骗防范能力现状

2.1.1 X社区概况

X社区位于安徽省淮南市寿县，2005年由寿县最大的招商引资房地产开发企业，浙皖置业集团公司投资开发的现代汉城住宅小区一期工程——金色港湾开工建设，从建设之初就致力为寿县人打造一个良好的人居生活环境。因为地理位置优越，博得了当地人的青睐，目前也是寿县人气比较高的小区之一。社区共有565户居民，总人口2045人，60周岁及以上的老人有379人，占总人口的18.5%。

2.1.2 样本构成情况

本次调查采用问卷调查和访谈相结合的方式，在X社区委员会服务站进行。在为老人提供服务和上门进行慰问时，笔者向能够使用手机和电脑上网的老人发放了调查问卷。此次问卷调查共发放了150份，有效回收133份，问卷有效率为88.7%。笔者还给老人介绍了几种常见的网络诈骗类型，如网络刷单诈骗、金融投资诈骗以及网络交友诈骗等，旨在帮助老人更清晰地识别不同类型的网络诈骗。

与此同时，为了更加深入地了解X社区老人网络诈骗防范能力的情况，保证调查结果的可信度与真实性，笔者在X社区选取12名老人进行访谈，进一步了解他们的日常生活状况、社会支持系统以及心理状态，从而为研究提供了更加全面的背景资料。最后，笔者将收集到的所有数据和访谈内容进行了整理，便于分析，以更加清晰地展示老年人在防范网络诈骗方面的需求及其面临的挑战。

表 2-1 调查对象基础信息表

信息	项目	人数	百分比(%)
性别	男	79	59.4%
	女	54	40.6%
年龄	60-70	87	65.4%
	70-80	37	27.8%
	>80	9	6.8%
学历	小学	52	39.1%
	初中	63	47.4%

	高中或以上	15	11.3%
	文盲	3	2.3%
有无遭遇过网络诈骗	有	74	55.6%
	无	59	44.4%

2.1.3 X 社区老人防范网络诈骗的必要性及可行性

2.1.3.1 必要性分析

(1) X 社区老人有学习网络诈骗防范知识的需求。许多受骗老人表示，自己受骗主要是因为对某些网络诈骗手段缺乏了解，导致不小心陷入骗子的圈套。因此，通过情境教育小组的系统干预，可以帮助老人深入了解网络诈骗的多种形式，以便在日常生活中遇到类似情况时，能够迅速做出判断，从而避免上当受骗。

(2) X 社区老人有心理与情感的支持需求。在 X 社区开设匿名咨询窗口与心理疏导服务，营造包容环境，破除“受骗羞耻感”，鼓励老人主动求助；同时以家庭陪伴、社区兴趣小组及老年大学等活动增强社交联结，填补部分独居老人情感空缺，降低其对虚假关怀、黄昏恋骗局等情感诈骗的依赖；此外，强化风险防范教育，引导老年人在涉及转账、投资时建立“延迟决策”意识，主动联系子女或社区核实信息后再行操作。情境教育小组的介入，能够为 X 社区的老人创造更多互动和交流的机会，帮助他们结识新的朋友，建立信任关系。这种积极的社交互动不仅能在日常生活中为老人提供情感支持，也有助于提高老人的生活质量和心理健康，从而在整体上提高他们的社会适应能力。

(3) X 社区老人需要更多元以及更稳固的社会关系。在进行访谈时，笔者遇到一些独居老人。他们与子女的联系状况存在明显差异。有的能够与子女保持较为密切和频繁的联系，有的则与子女的联系相对较少，可能是因为子女工作繁忙。更为严重的情况是，有些独居老人几乎与子女失去了联系，或者联系极为疏远。依照社会撤离理论的观点，这种现象揭示了老人正逐渐被社会和家庭边缘化，他们获取信息的途径也在不断减少。当老人收到网络诈骗信息或遭遇诈骗时，若子女不在身边，且无法立即提供帮助以辨别信息的真实性，老人往往容易上当受骗。因此，老人应主动扩大自己的社交网络，结识更多朋友和邻里关系，这样一旦生活中遇到问题或困境时，他们就能迅速找到可以依赖的人，寻求帮助或得到必要的建议。

(4) X 社区老人有提升网络诈骗防范能力的需求。持续地对老人进行网络诈骗知识的讲解,增强其网络安全意识,将这些防骗知识与老人日常生活紧密结合,逐步塑造老人的思想和行为,从而提升他们的网络诈骗防范能力。俗话说,“授人以鱼不如授人以渔”,这一观念与社会工作中提倡的“助人自助”不谋而合。相比直接帮老人判断信息真伪,更重要的是帮助他们提升辨识能力,使老人能够凭借自身的能力解决遇到的问题。

2.1.3.2 可行性分析

(1) 小组工作的互助价值观适用。“助人自助”这一理念贯穿于社会工作的各个领域和实践中。社会工作者采用专业的技巧和方法,为服务对象提供必要的支持,帮助他们克服生活中的难题,并通过这一过程增强他们自我解决问题的能力,以便在未来遇到挑战时能够独立应对。在 X 社区,老人的居住区域相对集中,这为构建互助网络提供了极大的便利。在小组活动中,尽管成员们起初可能彼此不太了解,但他们面临的问题往往具有共通性,这有助于减少个体的孤独感。所以在小组活动中,互助行为更容易发生,社会工作的基本理念得以体现。社会工作者只需在适当的时候运用专业技能,促进成员间的合作与互助,共同实现小组的目标。

(2) 社区居委会支持开展防范网络诈骗相关活动。X 社区居委会也在小组活动的开展中扮演了重要角色。他们不仅提供了活动所需的场地,确保了小组活动有一个稳定、安全的开展空间,还提供了必要的物资支持,为活动的顺利进行提供了保障。居委会负责人表示,在实际服务的推进过程中,社区方面可以进一步配合,为小组活动提供更全面的帮助。同时,负责人还表示,社区将积极配合社会工作者在宣传和动员方面的工作,利用社区公告栏、微信业主群等多种方式吸引更多老人参与到活动中来。这种双向协作不仅能提升活动的影响力,也有助于社区与社会工作者之间建立长期合作的关系,从而为未来的服务项目提供更多的可能性。

X 社区居委会负责人:“在我看来,以情境教育小组的活动方式,是十分新颖,也是值得尝试的。社区以前也开展过类似活动,但由于缺乏针对性和互动性,效果一直不理想,很多老人参与度不高,活动内容也没有真正触及到他们的实际需求。通过与你们合作,我们能学到许多新的理念和方法,对我们未来改进工作

方式有着重要的指导作用。”

2.2 X 社区老人网络诈骗防范能力存在的问题

2.2.1 X 社区老人网络诈骗防范知识储备不足

通过调查问卷我们可以发现 X 社区老人身上存在着网络防骗知识储备匮乏的这一普遍问题。

表 2-2 老人对网络防骗知识的了解程度统计表

网络防骗知识了解程度	人数	百分比
非常了解	6	4.5%
比较了解	13	9.8%
一般了解	19	14.3%
比较不了解	68	51.1%
非常不了解	27	20.3%

从 X 社区老人对网络防骗知识的了解程度来看，133 名老人中，有 27 名老人表示自己对网络防骗知识非常不了解，占总人数的 20.3%，有 68 名老人表示自己对网络防骗知识比较不了解，占比 51.1%，超过总人数的一半，还有 19 名老人表示对网络防骗知识的了解程度为一般，占比 14.3%，有 13 人表示比较了解网络防骗知识，仅有 6 人非常了解网络防骗知识。可见大多数 X 社区老人对于网络防骗知识都不够了解。

D 爷爷：“我孙子有时候会跟我讲一些网络防骗知识，但我年纪大了，记不住那么多。”

E 奶奶：“我听邻居说过，但总觉得那是别人的事，离我很远。直到有一次，我差点就信了一个投资诈骗信息，幸好我儿子及时发现，阻止了我。从那以后，我就开始关注这些诈骗信息，也希望能多了解一些，防止自己再被骗。”

Z 爷爷：“我用手机上网，但都是看看新闻，所以我压根不知道具体啥是网络诈骗，是不是类似于那些虚假购物平台，故意用一些特别便宜的商品吸引人上当受骗，结果钱付了，东西却没寄来。”

2.2.2 X 社区老人缺乏网络诈骗防范技能

在访谈中，多数老人表示不太愿意与他人交流分享，与子女也很少联系，老人对于网络诈骗信息的识别能力较弱，他们也不懂如何启用手机和电脑的安全设置，如开启短信验证、安装防病毒软件和反诈骗应用。这种状况使得老人面对诈骗钓鱼链接时，无法快速识别风险，从而加大了老人遭受网络诈骗的机率。

C 爷爷：“社区居委会人员时常提醒我们要提高对网络诈骗的警惕，还给我发送了短信，让我们在手机上安装国家反诈中心 APP，但是我们老了，对软件 APP 的使用不够熟悉，还有些老人可能因为视力或操作上的困难而无法有效使用这些软件。”

A 爷爷：“我们对网络诈骗的手段和形式了解不够全面，有时候无法判断是不是诈骗信息。”

X 奶奶：“我们这个年纪的人，很少有人接受过正规教育。由于家庭贫困，连基本的温饱都难以保障，更不用说支付教育费用了。现在年纪大了，学习能力也很差，所以对于网络这种新事物无法熟练掌握，更难以防范网络诈骗。”

2.2.3 X 社区老人接触网络诈骗防范机会较少

网络诈骗防范机会指的是由外部制度及其他相关机构提供的，旨在帮助个体有效识别和防范网络诈骗的公共服务和支持。这些服务的具体内容包括但不限于网络安全教育、网络防诈骗培训、及时获取维权途径等。

由于缺乏足够的网络诈骗防范机会，X 社区的老人往往对网络诈骗的手段和形式了解不够全面，导致无法准确识别潜在的网络诈骗信息。此外，老人可能对网络诈骗的严重性认识不足，认为自己不会成为诈骗分子的目标，或者认为自己有足够的 ability 应对可能遇到的诈骗情况。这种盲目自信和侥幸心理，使得他们在面对网络诈骗时更容易上当受骗。

表 2-3 老人参与社区相关反诈活动统计表

社区相关反诈活动参与情况	人数	百分比
经常参加	68	38.4%
偶尔参加	27	20.3%

从不参加	38	28.6%
------	----	-------

F 爷爷：“我去社区参加了一次讲座，讲的是如何防范网络诈骗。听了之后，我知道了一些常见的骗术，但是讲座结束后就没有了后续的学习机会。那些防骗知识我虽然记得一些，但又过了很长时间，我就开始忘了。没有更多的渠道去了解更新的防骗技巧，我感觉自己还是很容易上当受骗。”

C 爷爷：“我有个老伙伴最近在网上被诈骗了，听说他是通过某个公众号被骗的。我也想了解更多关于公众号诈骗的情况，但是社区并没有针对这个方面的教育培训。还有我每次去银行，工作人员只会简单告诉我们注意网络安全，但具体怎么防范，他们也没给我们提供详细的指导。每当听到这样的消息，我就觉得自己还是很缺乏防范意识，很多时候连应对的办法都不知道。”

2.2.4 X 社区老人网络诈骗防范意识比较薄弱

网络诈骗防范意识是网络诈骗防范能力的重要组成部分，它对老人自身的行为起到了指导作用，但老人对网络诈骗信息的甄别能力随着年龄的增长在减弱^①。具备理性和清晰的防范意识是有效抵御网络诈骗的基础，使其能够在面对各种网络诈骗时保持冷静，从而避免陷入骗局。然而，我们的调查结果表明，X 社区的老人在防范网络诈骗方面存在依赖性、盲目跟随和风险低估的心理倾向。由于这些心理特点，他们在面对网络诈骗诱惑时，往往难以保持理性思考。

通过对 X 社区老人填写的网络诈骗防范能力测问卷进行详细分析，我们进一步发现，这些老人缺乏必要的防范意识和辨识能力。大多数老人在面对陌生信息或诱人的网络骗局时，无法及时识别出其中潜在的风险，容易陷入骗局。

表 2-4 关于开展老人网络诈骗防范能力提升小组活动的看法

对网络安全了解程度	人数	百分比
非常支持开展	68	51.1%
比较支持开展	27	20.3%
无所谓	17	12.8%
没有必要开展	21	15.8%

E 奶奶：“我觉得这种防诈骗小组活动非常有必要开展，毕竟我们老人的思

① 闫昕, 卢萍, 韦德泉等. 老年人电信网络诈骗识别与防范影响因素及对策研究[J]. 枣庄学院学报, 2021, 38 (02): 13-19.

维没有没有年轻人灵活了，很多时候不会主动去查询一些知识或者信息，基本都靠听别人说。”

X 奶奶：“我们小区里的老李就有遭遇过网络诈骗的事情。他平时喜欢在小区里和老伙伴们下棋。那天，他接到一个陌生电话，对方称自己是银行的，说老李的银行卡存在异常消费，需要验证一下信息。对方说得有鼻子有眼，老李就把银行卡号和密码都告诉了对方。等老李反应过来的时候，卡里的钱已经被转走了好几笔，损失了好几万块钱。这件事在小区里传开后，大家都为老李感到惋惜。”

2.3 X 社区老人网络诈骗防范能力存在问题的原因分析

2.3.1 X 社区缺乏针对老人的网络安全知识宣传活动

尽管社区发放了网络安全知识手册并组织了防范网络诈骗的讲座，但其宣传和教育方式较为单一，缺乏多样化的形式。加强媒介对相关方面知识的宣传可能会比通过民众口头信息传播效果要显著^①。

社区也希望有机构能够帮助改善宣传效果和教育效果。导致这一问题的原因主要有两点。一方面社区对老人网络诈骗防范问题的关注度不够，虽然社区开展了宣传活动，但这些活动往往流于形式，缺乏实质性的推动作用。这使得活动的影响力有限，老人的网络诈骗防范意识没有得到有效提升，无法真正引起他们的警觉。另一方面，社区现有的宣传方式过于单一，主要依赖传统的宣传手段，如发放传单、张贴海报等，这些方式未能充分调动老人参与活动的积极性和主动性。老人在面对信息过载时，往往对这些单一的宣传方式产生忽视或疲劳感，导致防范知识无法真正渗透到他们的日常生活中。

社区 W 书记：“最近有几次，在社区的微信群里，大家也分享了一些防诈骗的新闻和提醒，我甚至亲自发了几条提醒，要求大家提高警惕。可是，遇到类似免费领保健品这样的骗局，很多老人还是放松了警惕依旧会陷入其中。尤其是对于那些急于求成的老人，骗子总能抓住他们的一些心理弱点，比如想着通过一些‘简单’的方式赚快钱，结果反而被骗了。我们真的很头疼，不知道怎么样才能让这些防范知识更深入人心。”

① 侯佳伟,张银锋.北京市民众关于电信诈骗防御能力研究[J].北京社会科学,2010(02):34-41.

2.3.2 X 社区的社会工作者力量薄弱

社会工作者在提升 X 社区老人的网络诈骗防范能力方面面临诸多挑战。首先，专业人员的匮乏是一个主要问题。目前，X 社区仅配备了 1 名社会工作者，且该社会工作者并非社会工作专业毕业，因此在专业能力上存在一定的局限性，从而难以为社区老人提供高质量的诈骗防范技能教育和实践指导。其次，X 社区的社会工作者肩负着繁重的工作任务。除了网络诈骗防范，他们还需处理社区党建、社区文化建设、社区环境管理等多项工作，任务繁重且时间紧迫，使得他们难以抽出更多精力专注于网络诈骗防范。

最后，由于网络诈骗手段不断更新，社会工作者需要不断学习新的知识和技能，以适应防范工作的需要。然而，目前社会工作者的培训体系并不完善，缺乏系统性的课程和实践机会，导致其在实际工作中难以有效应对复杂的网络诈骗情况。一方面，培训内容较为零散，缺乏围绕网络诈骗防范主题的系统化课程设计，难以满足实际工作的多样化需求；另一方面，实践机会有限，缺乏与公安、社区、网络安全等相关部门的协同合作机制，使得社会工作者难以在真实情境中锻炼和提升应对能力。这种培训资源与实务需求之间的错配，严重制约了社会工作者在防范网络诈骗方面的专业发展。

社会工作者：“我从南京理工大学毕业，学的是自动化专业。后来，我考上了这里的岗位，到现在已经待了一年多。说真的，虽然有关社会工作的理论知识我已经熟练掌握了，但有时候遇到一些实际问题，我发现自己处理起来还是挺吃力的。在 X 社区，我主要负责社区治理和居民服务工作，包括组织活动、调解纠纷、提供心理支持等。虽然我有一定的工作经验，但缺乏系统的社会工作培训，这让我在面对一些专业性较强的问题时感到力不从心。”

2.3.3 X 社区老人的社会支持网络薄弱

社会资本的核心在于“关系”和“资源”。它不仅仅是指个体之间的直接联系，更包括了通过这些联系所能够获得的资源和支持，对于个体迅速融入社会扮演着至关重要的角色。在 X 社区，由于各种原因，子女对老人的关怀和支援显得不足，这进一步削弱了他们的社会支持网络，导致他们缺乏系统性、全面性的

网络诈骗防范机会。在问卷调查时，笔者随机采访了几位社区老人的子女，以了解他们对网络诈骗问题的看法和关注程度。笔者发现：首先，由于子女们大多都在工作岗位上忙碌，往往无法抽出时间来陪伴父母，尽管他们通过电话保持联系，但由于无法时刻照顾在身边，子女们仍然担心父母在日常生活中会遇到网络诈骗等安全问题。

其次，虽然大多数子女意识到网络诈骗的危害，但在与父母沟通时，他们常常面临一个困境：老人已经习惯了自己的生活方式和思维模式，很难接受新鲜的防骗信息或改变原有的做法。即使子女反复提醒，父母依然不相信骗子会找上门，不接受劝告；最后，老人的子女们自身对此类问题的了解也有限，因此往往无计可施。这种情况导致老人的信息渠道非常有限，使他们难以接触到权威机构（如公安、银行等）发布的网络安全提醒，也难以通过社区、公益组织等社会资源获取相关信息。

鉴于此，老人需要扩大自身的社会支持网络，笔者认为通过情景教育小组的活动方式，可以使老人接触更多类似情况的老人以及更多的朋友，让老人在模拟的情境中学习如何应对和防范网络诈骗，从而提高他们的实际操作能力。这些课程可以采用图文并茂、通俗易懂的方式，让老人更容易理解和掌握。

A 女士：“我爸自从去年我教会他使用智能手机之后，就迷恋上了刷短视频，还经常跟我说能领红包，我让他不要随意点那些陌生链接，但是我平时上班也忙，不能一直陪在他身边，所以内心还是经常会担心他被骗。”

Z 先生：“我老妈年纪大了，总是觉得家里人不太懂她的需求。有一天，她突然给我打电话说要买一个净水器，说在网上看到广告了很便宜，我一听就知道那是骗局。虽然我跟她说千万别买，告诉她网上有很多这种虚假广告，可她总是觉得我不懂她，偏要买。最后，她花了大价钱买了那个净水器，结果不仅没效果，反而还一直出问题。我实在没办法，只能安慰她说以后注意点，别再轻易相信网上那些不真实的广告了。”

2.3.4 X 社区老人受教育水平偏低且存在非理性认知

居民的文化程度是影响其网络诈骗防范能力的关键因素。根据调查结果，笔者发现 X 社区老人文化程度普遍较低。随着年龄的增长，X 社区的老人面临着

身体机能和认知能力的下降，这直接影响了他们的学习能力及信息处理能力。在防范网络诈骗的领域，老人的应变能力和敏感度普遍较低，许多老人难以快速理解和应对复杂的网络环境及其带来的潜在风险。由于缺乏系统性的网络安全教育的情况下，X 社区老人很难获取专业的网络防骗知识。加上外部因素的影响，以及网络诈骗手段的不断更新，那些以“无风险投资，高额收益等你来”、“抵抗衰老，绝不失效”等诱人口号为幌子的网络诈骗，利用老人对于财富和健康的渴望，诱使他们上当受骗。由于缺乏对这些常见骗局的警觉性，老人往往在面对这些诱人的信息时无法冷静分析，容易相信并做出错误的决策。

老人由于受其长年以来的固有思维模式影响，难以认识到自己的错误认知，不能正确理性的看待诈骗问题^①。X 社区老人对网络诈骗的认知在很大程度上影响了他们的行为方式。调查显示，超过 55% 的受访老人表示自己不会成为网络诈骗的受害者。也有一些社区老人承认，他们对新鲜事物充满好奇，愿意尝试，但这种尝试有时会让它们不慎落入网络诈骗陷阱。还有些老人认为自己尚未老到糊涂的地步，坚信能够识别网络诈骗。这表明，X 社区老人对网络诈骗的理解往往基于非理性的判断，导致他们缺乏防范意识。伴随着一种麻痹大意或过度自信的心态，这使他们极易成为网络诈骗的受害者。

S 奶奶：“我年轻时候就是做生意的，一些骗人的小伎俩我一般都能识破，这网络诈骗我觉得我应该都能识别出来。”

H 爷爷：“我年轻时在单位里工作，虽然已经退休，但还是保持着很强的警觉性。现在这些网络诈骗的事情，我听说过很多次。我记得年轻时我们是如何应对社会上各种骗局的，今天这些网上的东西我应该也能分辨得清。虽然年龄大了，但我头脑还是很清醒的，别人跟我说什么，我心里都有数。”

社工：“我们经常与物业管理部门合作，共同开展防范网络诈骗的宣传活动。尽管社区老人往往认为自己不会那么不幸成为骗子的目标，我们仍耐心地向他们强调防范的重要性。然而，我们也不可能无休止地提醒他们，毕竟我们还有其他职责需要履行。”

^① 雷超.小组工作介入老年人防电信网络诈骗意识提升的研究[D].西南财经大学, 2022: 43-44.

第3章 情境教育小组提升X社区老人网络诈骗防范能力的 实务方案

老人遭遇网络诈骗的情况通常受其所处的社会环境和生活情境的影响，所以情境设计在网络诈骗防范教育中起着至关重要的作用。情境设计的优劣将直接影响到整个防范教育活动的效果，决定小组服务是否能够取得成功。

为了确保防诈骗教育的有效性，本方案的内容设计紧密贴合X社区老人的实际需求，明确了老人在防范网络诈骗中的薄弱环节，结合了他们的生活经验和认知特点，制定出一套具有针对性的教育方案。同时，设计的模拟情境以真实、切合生活为核心，让老人能在类似的场景中进行角色扮演，学习如何识别网络诈骗，并将所学的防骗知识转化为实际行动。

3.1 方案设计

3.1.1 小组基本信息

3.1.1.1 小组名称

“慧眼识骗，守护晚霞”X社区老人网络诈骗防范能力提升小组。

3.1.1.2 小组性质

学习成长性小组。

3.1.1.3 小组地点

X社区党建会议中心，二楼多媒体厅。

3.1.1.4 小组目的和目标

目的：通过引导社区老人参与本小组的6次活动，让他们在情境教育中清晰了解骗局背后的真面孔，认识自身容易受骗的原因；同时，引导社区老人熟悉常见的网络诈骗类型，学习防范知识和技能，再让老人体验模拟诈骗场景，提升其防范能力，降低老人受骗风险。

目标：

第一，分析X社区老人受骗的主要因素，丰富他们的网络诈骗防范知识储备。

第二，让X社区老人体验3种主要的网络诈骗模拟情境，让其深入了解网络

诈骗的操作方式和潜在风险，从而增强他们的识别能力以及防范网络诈骗的意识。

第三，通过小组活动的开展，促进组员之间及组员与社区居民的交流，为组员创造更多融入社区的机会，从而为小组的稳定发展提供坚实的基础。

第四，让 X 社区老人掌握应对网络诈骗的技能，提升他们的防范能力。

3.1.2 小组成员招募

本次小组活动的成员招募方式主要有两种：一种是自愿报名。通过在 X 社区的居民服务群中发布招募信息，社区中的老人可以根据自身的实际情况，自主选择是否报名；另一种是笔者邀请。在访谈 X 社区的老人时，笔者详细介绍了小组的背景、目标以及活动内容，向老人们阐明了小组的宗旨和参与的意义，同时强调了参与该小组活动对提高防范网络诈骗能力的帮助。随后，笔者根据老人表达的意愿，邀请他们加入小组。

通过这两种方式，笔者初步汇总了有意参与的老人名单，共计 12 人。接下来，笔者在对这些报名者进行进一步筛选时，综合考虑了老人的年龄、健康状况、学习能力等因素，最终根据活动需求和参与者的实际情况，决定了哪些老人符合条件。对于 3 位由于身体原因或其他限制不适合参与的老人，笔者通过尊重的方式婉拒了他们。

经过这一筛选和评估过程，最终确定了 9 位老人作为本次小组活动的成员。

表 3-1 小组成员报名信息汇总

小组成员	性别	年龄	个人情况	平均每月参加团体活动次数
WXH	女	71	身体情况一般，学习能力出色	3
AYX	女	71	身体情况较好，具备领导能力	2
DDW	男	73	身体情况较好，细心	0
SYZ	男	76	身体情况一般，爱跳广场舞	2
WJ	男	70	身体情况较好，热心肠	1
HPC	女	72	身体情况一般，有亲和力	2
BX	女	74	身体情况很好，做事有规划	3
RLY	男	73	身体情况很好，喜欢唱歌	2
SW	女	70	身体情况较好，喜欢做手工	1

3.1.3 小组评估方法

小组评估在小组活动中有着至关重要的作用。本文主要采用过程评估与结果评估这两种评估方法。

过程评估侧重于对小组活动中的各个环节进行深入分析和客观评价。这一过程包括对小组成员参与情况的观察与记录，分析他们在活动中的表现，评估社会工作者在引导和组织活动中的角色担当，同时关注活动目标的达成情况。此外，过程评估将着重探讨小组互动中的问题，比如成员之间的沟通障碍、活动组织中的不足，以及其他突发问题的处理方式。

结果评估则是在小组活动完成后，笔者对活动成果进行总结和分析，重点评估小组成员对活动的满意度及其目标达成情况。通过对参与者的反馈进行系统化整理，评估小组活动是否达到预期的教育效果、提升了组员的防诈骗能力。在小组活动结束后，笔者要组织小组成员对六次小组活动进行意见反馈表（见附录四）的填写。笔者在小组活动结束后二个月，再次进行跟进调查，了解组员在活动后的具体情况。

3.1.4 小组可能存在的问题及解决办法

3.1.4.1 活动前期：未达到预期的招募人数

在活动前期，虽然活动的主题和目的明确，但由于多种原因，招募人数可能达不到预期目标。首先，许多老人由于健康原因或生活习惯的不同，可能对参与此类活动持保留态度，他们可能对活动的内容、形式以及实际效果缺乏足够的信任；其次，部分老人可能受到信息获取渠道有限的影响，未能及时接收到活动的相关通知或宣传；最后，有的老人对新形式的活动可能存在一定的抵触心理，尤其是涉及到网络技术或新的社交方式时，这导致他们对活动的参与热情不高。

解决办法：社会工作者需要通过微信群、海报、社区广播等多种渠道宣传活动，确保信息覆盖到更多老人，并且鼓励已经报名的老人邀请身边的亲友和邻居参与，通过口碑效应扩大活动的影响力。

3.1.4.2 活动过程中：组员未能按时到场、途中离场或者活动气氛冷淡

在活动过程中，可能会遇到一些不理想的情况，比如组员缺席、迟到、中途

退场，或者出现冷场的现象，这些都可能影响活动的顺利进行和整体氛围。缺席的组员可能导致某些任务或讨论无法顺利进行；迟到则打断了活动的节奏，使得其他组员需要等待；组员中途退场可能让团队成员感到被冷落；而冷场则会使得整个活动气氛变得尴尬或低迷，可能导致有些组员的积极性下降。

解决办法：首先，应制定纪律守则，规范小组成员的活动，必须明确指出，迟到、中途退场等行为都是不合适的。如果小组成员因临时事务无法参加，应该提前向社会工作者请假；其次，社会工作者应主动了解小组成员迟到或缺席的原因，在每次小组活动结束后，社会工作者应与组员确认下次活动的时间，并在活动前一天再次通知组员；最后，在发生上述情况之后，社会工作者要及时调整小组活动的时间，并且当活动气氛冷淡时，社会工作者应积极介入。

3.1.4.3 活动后期：处理离别情绪

在小组活动的后期，如何妥善处理组员的离别情绪成了至关重要的一环。社会工作者需要高度关注和小心应对，如果在这一过程中处理不当，可能会导致个别组员产生不满情绪。这些情绪不仅会影响组员对活动的总体评价，还可能破坏先前通过活动所建立的信任与情感联结。更严重的是，负面情绪的积累可能会导致学习成果的倒退。如果这种情况没有得到及时和有效的干预，可能会削弱小组的整体效果和意义。

解决办法：社会工作者在第一次小组活动时，应向组员清楚说明活动流程，并告知最终结束日期，让组员有心理准备。最后一次活动时，社会工作者可以引导组员一起回顾和总结整个活动过程中的收获与成长，通过集体回顾的方式强化组员对活动成果的认同感和成就感。同时，社会工作者还可以引导组员展望未来，鼓励他们学到的网络诈骗防范知识与技能运用到生活中，并保持与组员之间的联系，延续小组活动带来的正面影响。

3.2 实务过程

3.2.1 第一次小组活动：破冰启航——成立小组并制定契约

日期：2024 年 3 月 1 日 14:00-16:00

活动地点：X 社区党建会议中心二楼多媒体厅

表 3-2 第一次小组活动安排

时间	目标	具体安排	所需物资
14: 00-14: 10	认识社会工作者, 了解小组概况。	1. 社会工作者进行自我介绍; 2. 介绍“慧眼识骗, 守护晚霞”X 社区老人网络诈骗防范能力提升小组的概况。	电脑、话筒。
14: 10-14: 35	破冰, 组员们相互认识、熟悉。	“名字接龙”热身游戏。社会工作者先说出自己的名字, 并附加一个自己的爱好, 下一个人需要先复述上一个人的名字和爱好, 然后再介绍自己。通过简单的热身游戏, 可以激发组员的思维, 同时加强社会工作者与组员之间的联系。	
14: 35-14: 55	组员明白小组的相关内容及其规范。	1. 社会工作者介绍小组活动的流程和相关规则; 2. 组员分享加入小组的动机和期望; 3. 社会工作者根据组员的发言, 解答他们提出的问题。	
14: 55-15: 35	明确小组成员对“网络诈骗”的认识程度。	社会工作者邀请组员分享对“网络诈骗”的认知, 组员发言结束后, 社会工作者提供专业的补充。	
15: 35-15: 55		社会工作者邀请组员分享对本次小组活动的感受, 让他们发表自己的观点与看法。	
15: 55-16: 00		通知下次活动的具体时间、地点和主要议程。	

1. 小组活动的过程描述

第一次小组活动“破冰启航——成立小组并制定契约”安排在周五下午, 有两三名组员提前到达会议室, 在小组活动正式开始前, 他们便开始唠起了家常。

H 奶奶稍晚几分钟到达，而 B 奶奶则迟到了二十多分钟，原因是她在家帮儿子收拾衣物。关于小组契约的制定，有学者认为，为了更好地体现组员的主体性和自决性，可以采用引导的方式，鼓励组员主动表达自己对小组的期望和需求^①。

在破冰活动的开展过程中，小组遇到了一些令人尴尬的冷场时刻。在社会工作者自我介绍时，有几名组员在下面窃窃私语，当较为熟悉的团队成员开始自我介绍时，气氛变得活跃，有人随声附和，插科打诨，场面变得热闹非凡。然而，当轮到那些彼此不太熟悉的成员时，他们显得有些局促不安，其他成员也显得格外沉默，导致场面一度陷入令人尴尬的静默之中。

在小组活动中，当社会工作者邀请组员们谈论对网络诈骗的理解时，一些组员积极发言，甚至主动分享了他们参与网络安全宣传活动的经历。然而，也有组员显得犹豫不决，只是含糊其辞，试图敷衍了事。在活动的最后感受分享环节，大多数组员表达了参与活动的喜悦，但也有少数组员对自己的参与感到不自信，认为自己缺乏能力。在社会工作者的鼓励下，这些组员对活动本身有了正确的理解，承诺将在未来的活动中更加积极地学习，这不仅增强了他们自己的信心，也为下一次小组活动打下了坚实的基础。

2. 社会工作者担任的角色

在小组活动的初始阶段，社会工作者承担着组织者的职责。首先，进行正式的自我介绍至关重要，即便社会工作者与组员在日常生活中，可能已有一定的接触和了解，但在小组环境中，这依然代表着一个全新的开始；其次，社会工作者应帮助小组成员尽快融入到小组活动中。通过精心设计的引导游戏和互动环节，让活动能够顺利开展，成员间的相互了解和信任也得以加深。

最后，社会工作者还应充当实时观察记录者，持续关注并记录小组成员在活动中的表现和状态。社会工作者应了解每位组员的情绪和状态。这不仅仅是观察他们的言行举止，更要关注他们的心理变化、肢体语言等细节，以便及时捕捉到组员的需求和情感波动。

3. 小组活动的总结与反思

首次小组活动的目标虽然多元，但每一项都至关重要，也为后续环节的顺利开展奠定了坚实的基础。本次活动的主要目标包括：促进社会工作者与组员之间

^①万江红主编. 小组工作[M]. 武汉: 华中科技大学出版社, 2006. 01.

的相互了解；增进组员间的互动；确保组员们清晰地了解小组的主要内容；加深组员对“网络诈骗”本质的认识。目前，这些目标已基本实现。社会工作者通过与组员的沟通及互动，对组员有了更全面的认识，同时因为解答组员在专业知识上的疑惑，也在组员心中树立了更加专业的形象。

在我们的首次小组活动中，笔者注意到两个问题。首先，纪律性不足。由于组员对小组活动的理解存在偏差，误以为它是无约束的聚会，导致了迟到和在他人发言时插科打诨等行为。其次，组员间的相互了解程度较低。在活动开始前，一些组员已经自发地聚集聊天，而在活动进行中，也有组员倾向于与熟人互动。那些没有熟人的组员，在活动的各个阶段都显得较为孤立，由于不熟悉其他组员，他们在发言和分享时显得较为保留。与积极同其他组员沟通相比，这些组员更愿意接近社会工作者。组员之间的关系显然需要加强。另外，尽管提前通知了活动时间，但仍有组员未按时到达，这提示我们需要考虑是否需要调整活动的时间安排，以确保所有组员都能准时参加。此次小组活动是整个系列活动的第一场，旨在促进社会工作者与组员的相互认识，以及组员彼此间的认识和初步信任的建立。小组活动按照既定计划顺利进行，基本上达成了本场活动的目标。

组员 W 奶奶：“这是我第一次参加这种类型的活动，感觉很新奇，让我体验到了团队互动的乐趣，我也非常期待下一次活动。”

组员 D 爷爷：“我通过这次活动结识了许多新朋友。平时在社区里，大家很少有机会相互了解，而这次活动让我们彼此熟悉起来，感觉社区都变得更加温暖和充满活力了。”

3.2.2 第二次小组活动：智识网诈——提升防诈免疫力

日期：2024 年 3 月 8 日 15：00-16：50

活动地点：X 社区党建会议中心二楼多媒体厅

表 3-3 第二次小组活动安排

时间	目标	具体安排	所需物资
15：00-15：05		小组成员签到。	纸、笔、签到表。

15: 05-15: 10	了解组员的网络诈骗防范能力基本情况。	社会工作者向组员分发“网络诈骗防范能力前后测问卷”，并让组员根据自身情况完成填写。	测问卷。
15: 30-16: 10	通过“防骗智慧转盘”游戏，让组员在轻松的氛围中学习知识。	小组成员需要转动转盘，并根据转盘停下的区域进行相应的分享。如果转到“分享一次受骗经历”，则成员需简述自己或听说的网络诈骗经历；如果转到“提出一个防骗建议”，则成员需给出一条实用的防骗建议。共持续 3 轮，每轮 5 分钟左右。	游戏道具。
16: 10-16: 30	社会工作者通过多媒体向小组成员介绍网络诈骗的定义、形式、本质、普遍性以及其危害性，旨在让成员们意识到网络诈骗的危险性无处不在，从而提高他们的警觉性。	协助小组成员学习如何防范网络风险，转变他们对网络诈骗的看法。例如：纠正他们对网络诈骗的轻视态度，以及在遭遇网络诈骗后避免过度自责的思维模式。 网络诈骗涵盖了老人在日常交流中经常遇到的各类诈骗，包括钓鱼网站诈骗、网络购物诈骗以及刷单返利诈骗等。	投影仪、电脑、麦克风。
16: 30-16: 50	总结与分析。	社会工作者邀请组员表达第二次小组活动的感受与心得体会，并告知下次活动的时间地点以及主要内容。	

1. 小组活动的过程描述

第二节小组活动开始前，社会工作者先引导组员回忆上一节活动的主要内容，以唤醒大家的记忆。在活动开始，组员们不再有首次活动时的紧张情绪，反而能够自在地相互问候。社会工作者接着引导组员回顾了小组契约，组员们积极地复述了契约内容，展现出对活动内容的浓厚兴趣。随后，社会工作者向组员详细说明了活动的目的与核心内容，并顺利过渡到下一个环节。

社会工作者在讲解网络诈骗套路的环节中，运用多媒体投影技术向小组成员详细讲解了网络诈骗的种类，并普及了新型网络诈骗的手段，帮助组员们更全面的了解网络诈骗。此环节结束后，社会工作者依据准备的网络诈骗案例，分析了被害人受骗的原因，并鼓励小组成员积极讨论，共同探讨受骗心理，从而帮助组员识别骗局的真正目的。这一环节中，组员们积极发言，逐渐建立了正确的认知。

2. 社会工作者担任的角色

在第二次活动中，组员之间的关系变得更加和谐。组员们不仅能够自觉地遵守小组的各项规则，而且愿意展示自我，分享个人的经历和观点。这表明，组员之间已经建立了较强的信任感和归属感，也使得小组活动的氛围更加融洽。

在这一阶段，社会工作者的角色发生了明显的转变。社会工作者不再是活动的主导力量，而是逐渐转向了倾听者的身份。相较于直接参与活动的互动，社会工作者此时的主要任务是专注于倾听组员的发言，细心记录组员之间的交流和互动。但这一过程中，社会工作者仍然扮演着支持者的角色，在组员分享之后，及时给予正面的反馈。

3. 小组活动的总结与反思

此次小组活动是整个系列活动的第二场，旨在让组员们深入了解各种网络诈骗手段，识别新兴的网络诈骗模式，并通过案例分析探讨受骗者的心理状态，从而纠正组员们对网络诈骗的错误认知。在活动中，组员们展现出了极佳的纪律性，没有人打断他人的发言。然而，随着成员间熟悉程度的加深，一个新问题逐渐浮出水面，随着彼此了解的增加，组员们开始不自觉地关注他人对自己的看法。目前，这种趋势已经初见端倪，成员们开始在意他人的评价。其中有一位组员，如果他在发言时，其他人没有给予足够的注意或反馈，这将直接影响到他的情绪。

在活动的总结环节，组员们普遍反映，他们意识到了自己先前的错误观念和

侥幸心理，并且经过本次小组活动，增强了他们的自我保护意识。在讲解过程中，社会工作者特别强调了新型网络诈骗手段，并通过多个案例的剖析，帮助组员们刷新了对网络诈骗的认识。总的来说，本次活动取得了圆满成功，小组的目标得到了有效实现。

组员 S 爷爷：“我之前总是觉得网络世界很安全，但经过这次活动，我意识到了网络诈骗的隐蔽性和危害性。现在，我不会轻易相信网上的一些信息。”

组员 W 爷爷：“以前听到别人被骗，总觉得是因为他们太傻，但今天通过活动，我明白了这些诈骗手段有多高明，任何人都有可能中招。我准备把今天学到的知识分享给身边的朋友，让他们也能警惕网络诈骗。”

3.2.3 第三次小组活动：“喜刷刷”——网络刷单类诈骗

日期：2024 年 3 月 15 日 14：00-16：00

活动地点：X 社区党建会议中心二楼多媒体厅

表 3-4 第三次小组活动安排

时间	目标	具体安排	所需物资
14：00-14：05		小组成员陆续签到。	纸、笔、签到表。
14：05-14：10		回顾上一次的小组活动并介绍本节小组活动的重要内容。	
14：10-14：40	让组员了解网络安全知识以及《中华人民共和国反电信网络诈骗法》。	社会工作者利用多媒体，图文并茂，详细讲解《中华人民共和国反电信网络诈骗法》以及网络安全知识。	电脑、话筒。
14：40-15：40	通过模拟网络刷单的情境，让组员明白其运作模式。	情境模拟剧《喜刷刷》：A 奶奶扮演在家带孙子的受害者，某天收到一个匿名大礼包，拆开时看到里面有一张“双十一”购物活动的宣传单“0 元购物，多重返利”。	

		看到宣传单后，A 奶奶扫码添加了 H 奶奶扮演的骗子的账号，H 奶奶称在 APP 上刷单可以得佣金，A 奶奶做了前几次任务后，果真得到了相应佣金。殊不知，她正一步步掉入对方的陷阱。A 奶奶再次领取新任务后，对方称任务升级了需要垫付保证金，任务完成后就会退回。尝到甜头的 A 奶奶深信不疑，分多次给对方转账，待 A 奶奶反应过来被骗报案时，被骗资金已被诈骗团伙转移。	
15:40-15:55	组员分享心得体会。	社会工作者让大家分组讨论今天所学的知识与模拟情境对于今后防范网络诈骗有哪些帮助，鼓励小组成员主动分享。	
15:55-16:00		分发《网络安全知识》手册，告知下次活动的时间地点以及主要内容。	《网络安全知识》手册。

1. 小组活动的过程描述

第三次小组活动“喜刷刷”——网络刷单类诈骗”于周五下午举行，其中一位组员在活动开始前主动联系社会工作者，表示自己身体不舒服，因此请假。除了这位组员外，其他八位组员都能够按时到达活动中心，没有人缺席。这表明小组成员的时间观念逐渐得到了提高，也反映出他们对活动的投入程度和责任感。

为了更好地贴合小组活动主题，社会工作者在这次活动中特别设计了情境模拟剧，让组员们参与角色扮演。虽然这种活动形式对组员们来说是第一次尝试，但他们都表现的非常积极投入。表演过程中，两名组员都流畅地说出了指定的台词，形象地再现了日常生活中因“网络刷单”而受骗的场面。扮演受害者的 A 奶奶以生动幽默的表演，逗得现场笑声不断，气氛轻松愉悦。随着活动的深入，

组员们之间的互动和沟通变得更加频繁和自然，大家的关系也变得更加融洽。

2. 社会工作者担任的角色

本次活动中，社会工作者的角色发生了转变，逐渐成为支持者。社会工作者让组员们自行组织和管理自己的活动。这种方法不仅提升了组员的自主性，还促使他们在活动中更加积极主动。与此同时，社会工作者依然保持着观察和倾听的角色，密切关注每个组员的表现和情感变化，及时提供必要的鼓励和帮助，确保每个组员都能感受到关怀和支持。这种转变为小组活动的顺利开展奠定了坚实的基础，也有助于提升活动的整体效果。

3. 小组活动的总结与反思

第三次小组活动的目的是让组员了解网络刷单的危害性。财富与身心脆弱导致老人处于危险的境地^①。笔者在活动开始前的调查中发现，大多数 X 社区老人对于网络刷单都有了全面的认识。通过本次小组活动可以帮助组员更好地了解网络安全知识以及《中华人民共和国反电信网络诈骗法》，进一步增强组员网络诈骗防范意识。让他们在面对日益复杂的网络环境时，能够更加自信和安全。

组员 A 奶奶：“我之前收到过一条短信，说是我中奖了，结果我点进去就被骗了。下次再收到这样的短信，我可得小心点儿。”

组员 H 奶奶：“原来总觉得法律跟我们普通人八杆子打不着，压根儿没想过被骗了得用法律保护自己的权益。这次活动可真是让我收益颇丰啊！”

组员 D 爷爷：“确实，现在这些诈骗手段五花八门，让人防不胜防。我上次收到刷单广告，说帮忙分享在朋友圈就能找其领取佣金，幸亏我没有上当。”

3.2.4 第四次小组活动：“投怀送抱”——虚假投资理财诈骗

日期：2024 年 3 月 22 日 14：30-17：00

活动地点：X 社区党建会议中心二楼多媒体厅

表 3-5 第四次小组活动安排

时间	目标	具体安排	所需物资
14：30-14：35		小组成员签到。	纸、笔、签到表。

① 何勤华, 张顺. 老年人权益法治保障的创新与实践——以应对诈骗伤害为中心[J]. 南通大学学报(社会科学版), 2022, 38 (05): 122-131.

14: 35-15: 20	将网络安全意识融入到网络安全知识学习中,让组员们对网络安全有更加全面的认识。	播放一段网络诈骗纪录片,让组员学习如何预防网络诈骗,以及在遭遇网络诈骗后如何寻求帮助。然后让组员讨论短片中出现的诈骗如果自己遇到会怎么处理。	电脑、话筒。
15: 20-16: 20	“投怀送抱”网络投资诈骗情境模拟。在室内模拟网络诈骗情境,通过实践活动加强学习效果。	在这一情境模拟中,社会工作者担任旁白的角色,W奶奶和D爷爷分别扮演骗子和受害者。W奶奶在社区广场舞群添加了D爷爷为好友,并频繁地向D爷爷分享多姿多彩的生活,并询问他的生活状态。W奶奶告诉D爷爷自己之前买的理财产品赚了几万块,现在才过得这么潇洒。最后诱导D爷爷购买虚假理财产品。	
16: 20-16: 40	组织“对敌制胜”网络诈骗套路认识课。为了进一步提升小组成员应对各类网络诈骗套路的能力,社会工作者将深入探讨事前、事中和事后的反网络诈骗策略。	1. 社会工作者搜集了针对老人的常见网络诈骗手法的相关知识,并以视频和PPT的形式进行分享; 2. 让小组成员下载“国家反诈APP”,以便随时更新知识储备。	电脑、话筒、智能手机。
16:40-16: 55	借助团队的力量激发组员的潜在优势,增强组员的自信心。	社工将9名小组成员分成两支队伍,并随机播放与组员年龄段相匹配的小品经典	音响、电脑。

		语录。组员们在听到语录后进行抢答，答对者将获得积分。首先累积到 6 分的队伍将宣告胜利。	
16: 55-17: 00		告知下次活动的时间地点以及主要内容。	

1. 小组活动的过程描述

在第四次小组活动中，组员们的参与热情显著提升。不仅全员准时到达，甚至多数成员提前了十几分钟进入会议室。在活动正式开始前，他们自发地帮助清理活动室，并与社会工作者合作布置场地。尽管在活动规划阶段，有成员觉得任务简单，缺乏挑战性，但在随后的角色扮演环节中，他们却全情投入，积极互动和演练。此时小组内部的分化现象并未消减，领袖人物脱颖而出。在演练过程中，组员们倾向于与熟悉的人聚集在一起，并且多数组员往往更关注领袖人物的行为表现。在分享环节结束时，一些组员反思指出，不应过于自负，而应保持谦逊，向他人学习。他们认识到，在情境扮演中，通过更好地理解对方的想法，每个人都能成为自己学习的榜样。

2. 社会工作者担任的角色

在本次活动中，社会工作者逐渐转向一个相对边缘的角色，主要的职责已经转向了确保活动的顺利进行。此时，社会工作者的任务不再是主导或干预活动的具体内容，更多地表现为一种幕后支持，通过保证活动的有序进行，使得组员能够独立地完成活动的各项任务，在较少的指导下展开有效的互动与合作。

此外，社会工作者依然保持着一个支持者的角色。在活动中，社会工作者需要通过适时的鼓励和正向反馈，帮助组员建立信心、增强自我效能感。在组员遇到困难或不自信时，帮助他们调整心态，保持积极的参与态度。在此过程中，社会工作者是通过情感支持和策略引导，帮助组员充分发挥潜力，确保小组活动的顺利进行。社会工作者在活动中的作用虽然看似“隐形”，但实际上依然是活动成功的重要保障。

3. 小组活动的总结与反思

第四节小组活动的重点仍然是模拟网络诈骗情境。在模拟情境中，组员们通

过生动的表演将网络诈骗的常见手段和防范技能展现得淋漓尽致。表演结束后，大家对情境中出现的问题进行了积极的讨论。随后，社会工作者展示了预先准备的诈骗钓鱼链接，以测试组员的防诈骗意识。同时，社会工作者对表现出色的组员进行了奖励，激励大家积极学习，加强他们认知。整个情境模拟剧表演结束后，大家的反馈非常好。在此过程中，树立了表现最佳的榜样，供组员们学习。

组员 Z 奶奶：“这次活动感觉非常棒，能亲身参与进去，学习怎么防骗，我觉得这种学习方式特别直观和高效。”

组员 Y 爷爷：“这种学习方式非常生动也很有效果，边学习边实践，学得快，记得也更牢。我觉得这种参与和互动的感觉很不错。”

3.2.5 第五次小组活动：“婚恋迷雾”——网络交友诈骗

日期：2024 年 3 月 29 日 8：30-11：00

活动地点：X 社区党建会议中心二楼多媒体厅

表 3-6 第五次小组活动安排

时间	目标	具体安排	所需物资
8：30-8：35		小组成员签到。	
8：35-8：50	“玻璃球接力”游戏。通过组织此类团队活动，可以有效地提升组员们的团队合作能力和身体协调能力。	社工将 9 名老人分成两支队伍，每名组员被分配一双长筷子。组员们间隔 1 米距离排列，由第一名组员使用筷子夹住玻璃球后依次向后传递，直至最后一位老人将玻璃球放入小盆中。在 5 分钟内，获得玻璃球数量较多的队伍获胜。	玻璃球、长筷子、小盆。
8：50-10：00	“婚恋迷雾”网络交友诈骗情境模拟。	在这一情境模拟中，社会工作者和 W 爷爷分别扮演骗子“红晚霞”和受害者。W 爷爷老伴去世后，他渴望找到一位能够共度晚年生活的伴侣，于是决定尝试网络交友。	投影仪、电脑、话筒。

		在众多候选人中，一个名为“红晚霞”的女士吸引了他的注意。她的照片端庄大方，自我介绍中透露出温柔善良的性格，让 W 爷爷觉得她就是自己一直在寻找的那个人。 两人迅速加了微信好友开始了聊天，从兴趣爱好到家庭琐事，无话不谈。“红晚霞”总是能恰到好处地回应受害者的话题，让他觉得两人仿佛心有灵犀。在聊天的过程中，“红晚霞”透露自己子女都在国外，所以希望找到一个能够相互陪伴的伴侣。随着时间的推移，两人的感情逐渐升温。在一次聊天中，“红晚霞”提到自己最近遇到了一些经济困难，需要一笔钱来支付医疗费用。W 爷爷虽然有些犹豫，但在“红晚霞”的恳求下，还是决定拿出自己的积蓄来帮助她。然而，当“红晚霞”收到钱后，她却再也没有回复过 W 爷爷的消息。	
10: 00-10: 15	让小组成员感受活动的价值。	组员们一起讨论对本次情境模拟的感受，再由社会工作者对活动的要点进行总结，并对整体完成情况作出评估。	
10: 15-10: 20		通知组员下次活动的时间和地点，并说明是最后一次活动。	

1. 小组活动的过程描述

第五节小组活动的核心环节依旧是情境表演。通过本次模拟网络诈骗的真实情境，让组员们明白了网上交友并不靠谱。随后社会工作者总结本次活动，社会工作者对于组员们的表演表示赞许，并且告知下节活动时间、地点等。在分享环节，几乎所有组员都积极主动地分享了自己的感悟，彼此之间也充满了支持和赞美。然而，当得知下次活动将是最后一次时，部分组员流露出明显的不舍情绪，表示不希望小组结束。

本次活动已经进入了小组活动的成熟期，活动的各个环节都有序进行，组员之间的合作也变得更加默契。然而，在这阶段也显现出一个不容忽视的问题，那就是随着活动的推进，组员之间的个体差异变得愈加明显。有些组员天生性格开朗，善于表达自己，他们在活动中能够积极地参与讨论和互动，往往成为小组讨论的核心人物。与此同时，还有一些组员在思维能力和社交技巧上表现得更加出色，这使得他们能够迅速融入并引导活动的进展。

然而，除了这些较为外向和活跃的组员外，还有几位组员性格较为腼腆，他们在活动中表现得更为沉稳，往往选择倾听而不是主动表达自己的观点。尽管这些组员的参与方式较为低调，但他们的观察力和理解力往往同样出色。本次活动中，模拟网络诈骗情境仍旧是核心内容，这种寓教于乐的方式也得到了组员们的一致好评。在小组活动的总结环节，组员们反映，通过亲身参与网络诈骗情境，他们对网络诈骗行为认识的更加透彻，防范意识也得到了显著增强。

2. 社会工作者担任的角色

本次小组活动中，社会工作者的角色与上次相比变化不大，仍然处于相对边缘的位置，这也让社会工作者有机会去更好地观察和更准确地记录。活动结束后，社会工作者重新扮演起引导者的角色，帮助组员们反思活动中的得失，分析哪些部分还可以进一步改进。这次活动不仅增强了组员的防诈骗意识，还教授了他们防骗技能，提升了他们的网络诈骗防范能力。

3. 小组活动的总结与反思

互联网提供了一种低成本、高效率的途径，使犯罪分子能够轻松接触到老人，并通过各种方式获取信任。当信任关系形成后，老人容易受到这些犯罪分子提出

的虚假建议或指导的影响，并按照这些指令行事^①。相较于仅由社会工作者讲解网络诈骗防范知识的方式来说，采用情境模拟的形式能提供更为生动的情景体验，激发组员对网络骗局的自我反思，增强他们对网络骗局的关注度。同时，强调组员的参与过程并培养他们的语言表达能力，有助于激发组员的学习热情，提升其学习效率。

最后阶段，社会工作者与组员们围绕情境表演展开了讨论，总结了活动中所学到的防范网络诈骗的方法。从组员的反馈中可以看出，组员们的防范能力进一步提升，对保护自己和家人免受网络诈骗侵害更加有信心。

“组员 W 爷爷：“这次活动让我印象特别深，以前总是听社会工作者讲，没想到这次能跟他们一起演，能上台表演自己的理解，真的很有成就感，也体会到了社会工作者的辛苦。”

组员 Y 爷爷：“在今天表演的情境中，骗子是通过网络交友实施的诈骗，网络诈骗的形式虽然五花八门，但最终目的都是骗钱。所以只要遇到涉及转账的情况，我觉得都得多长个心眼，核实清楚对方的身份。自己不熟悉的操作，也不能瞎弄，最好先问问家人，避免因为一时疏忽而上当受骗。”

社会工作者：“之前一直都是担任旁白的角色，上台参与演出还是第一次，挺紧张的，但是很有意义！”

3.2.6 第六次小组活动：最美晚霞——离别之时，愿幸福常伴

日期：2024 年 4 月 5 日 9：00-11：00

活动地点：X 社区党建会议中心二楼多媒体厅

表 3-7 第六次小组活动安排

时间	目标	具体安排	所需物资
9：00-9：05		小组成员签到。	纸、笔、签到表。
9：05-9：10	让组员提前意识到活动快要结束。	社会工作者再次提醒大家这是小组的最后一次活动，并说明活动安排。	

① 向静,刘亚岚. “杀猪盘”电信诈骗犯罪的心理控制机制剖析[J]. 中国人民公安大学学报(社会科学版),2021, 37 (04) :1-10.

9: 10-9: 45	让组员看到自己的提升。	邀请每位组员畅谈自参与活动以来的变化，分享内心的感悟。	
10: 45-10: 15	帮助组员强化对知识的理解，教导组员以后再遇到网络诈骗时，应擦亮眼睛，及时举报。	再次发放网络诈骗防范能力测问表（见附录三）。经过前五次小组活动后，让组员重新分享他们对网络诈骗的认识，把前后测问卷以对比的形式展示给组员，讨论其中的转变和新的想法。	网络诈骗防范能力测问卷。
10: 15-10: 30	鼓励组员保持积极生活态度，继续参与网络诈骗防范宣传，传递网络安全的理念。	让组员分享自己未来参与网络诈骗防范活动的计划。	
10: 30-11: 00	小组活动收尾。	1. 给组员分发小组活动回忆相册； 2. 组员填写意见反馈表（见附录四）。在活动结束时，大家共同表达对彼此的祝福与感激。	相册、意见反馈表。

1. 小组活动的过程描述

组员们对最后一次活动非常的重视，尽管在上一次活动总结时已经通知了结束日期，但在本次聚会中，组员们的情绪仍然显得有些低落。一些较为敏感的组员，一进入活动室便询问社会工作者是否可以延长活动时间或增加几次聚会。在分享环节中，部分成员情不自禁地流下眼泪。面对大家低落的情绪，社会工作者迅速感知到组员们的心理状态，并及时介入。通过温和的引导和鼓励，帮助组员们重新调整情绪，使讨论逐渐恢复了积极向上的氛围。然而，有一位组员表达了自己能力的怀疑，担心离开小组后会忘记所学内容，觉得自己无法继续保持进

步,甚至无法做好任何事情。此时,其他组员主动安慰并开导了他,有效缓解了他的焦虑。尽管小组活动接近尾声,组员们依旧感到非常不舍,但还是真诚地向社会工作者表示了感激。组员们也表达了彼此之间深厚的友谊和对未来的美好期许,约定将来在社区活动中再相见。

2. 社会工作者担任的角色

在小组活动的最终阶段,社会工作者的角色又回到中心舞台。本次活动中,社会工作者负责组织成员重新填写问卷。他们不仅要支持和认可组员的改变与成就,还要激励组员共同分享和规划,将所学的知识与技能应用于未来的防诈骗活动中。社会工作者必须保持清醒,不受离别情绪的影响,为组员树立积极的榜样。此外,社会工作者要总结活动的核心成果,并鼓励组员将所学付诸实践。引导组员建立一个长期的支持系统,帮助他们保持警觉,及时应对各种可能的诈骗风险。同时,社会工作者还应倡导组员将这段经历转化为社会资源,帮助更多的人避免上当受骗,推动社会共同防范网络诈骗。

3. 小组活动的总结与反思

本次活动主要是处理离别情绪,并请组员填写意见反馈表,以了解他们对活动的评价。活动目标顺利达成,组员们积极配合,尽管有离别情绪,但在相互支持下顺利完成。

回顾整个小组活动的历程,笔者欣慰地看到,组员们不仅警觉性得到了提升,而且能够快速识别网络诈骗并采取有效应对措施。许多骗子正是看准了老人维权意识不强,甚至对如何保护自身权益感到茫然的情况进行诈骗^①。在分享个人感受的环节中,组员们都表现出不舍之情,同时也表示,活动增强了他们的维权意识,情境模拟环节既有趣又实用,帮助他们将知识转化为实际行动能力,希望以后还有机会参加类似的活动,继续学习、成长和分享美好的时光。

小组活动结束后,社会工作者应继续利用在活动期间建立的微信群来加强组员间的联系,巩固社会支持网络。通过定期分享防诈骗知识及组织线上讨论的方式,帮助组员进一步强化防范意识,并为他们提供持续的学习与成长机会。此外,社会工作者可通过个别跟进,进一步评估组员在实践中的应用情况,确保活动效

^① 王怡潇. 老人受骗的防范对策研究——以老年人法律意识的培养为视角[J]. 淮海工学院学报(人文社会科学版), 2017, 15 (06) :118-120.

果的长效性与可持续性。

组员 B 奶奶：“通过这六节活动的学习，收获了很多，并且我们也都加了社会工作者的联系方式，后期自己有很多不懂知识也能够进行询问。”

组员 R 爷爷：“这些活动让我意识到自己之前对一些网络风险了解得不够透彻，特别是那些情境模拟环节，真的很有帮助。可惜时间过得太快，希望以后能再参加类似的活动。”

第4章 情境教育小组提升X社区老人网络诈骗防范能力的成效评估

“慧眼识骗，守护晚霞”X社区老人网络诈骗防范能力提升小组共举行了6次活动，持续了一个多月。每次活动后，笔者都会详细记录组员及自身的表现，并通过分析这些资料进行过程和结果的评估。

4.1 过程评估

过程评估是一种评估介入效果的方法，侧重于对介入工作各个步骤和阶段进行逐一评估。其关注的重点是在工作过程中各项流程如何影响最终的介入结果。该方法通过了解和描述介入活动的具体内容，来探讨服务过程中发生了哪些事情，以及这些事情发生的原因。通过过程评估，社会工作者可以评估每次小组活动是否实现了既定目标，并识别出活动中的问题，以便及时调整后续服务计划。在本研究中，过程评估主要依赖于活动过程记录表，其中现场拍摄的视频和照片作为重要的辅助工具，为评估提供了直观的参考。

4.1.1 社会工作者的自我评估

本次小组活动中，社会工作者起到了关键的作用。在第一节小组活动时，由于组员之间不熟悉，组内氛围紧张，社会工作者便承担起领导和组织者的职责，积极营造活跃的活动环境，缓和紧张气氛，并防止冷场现象。同时，社会工作者还通过精心设计的互动环节，促进成员之间的相互熟悉，增进彼此间的信任。

到了活动中期，成员们已经相互熟悉并能愉快相处。此时，社会工作者担起引导者的责任，帮助成员们树立正确的思维和认知，引导他们形成适当的行为模式，以避免在生活中遭遇欺诈。

活动进入末期阶段时，社会工作者承担起评估者和记录者的职责，负责对活动的过程及成果进行系统化的评估。社会工作者应关注组员在活动结束时的情感状态，尤其是可能产生的离别情绪。同时，为每位组员提供个性化的反馈，肯定他们的进步，鼓励他们在活动结束后继续将学到的技能和经验应用到日常生活中。

4.1.2 小组活动内容的评估

小组活动初期：通过对调查问卷以及访谈数据的分析，我们邀请了9名老人参与本次活动。初始阶段，组员缺乏共同话题，沟通显得较为生疏，互动交流较少。所以社会工作者安排了“名字接龙”的热身游戏，既打破了沉闷的气氛，又拉近了成员之间的距离。这些活动对实现小组目标起到了积极的推动作用。小组活动在起步阶段的核心目标是消除组员之间的陌生感和拘谨，为小组内部营造一个充满信任与支持的环境。

小组活动中期：此阶段重点在于社会工作者引导组员们参与网络诈骗情境的表演，让组员们亲身体验网络诈骗过程，从而加深对网络诈骗防范的理解。通过模拟三种不同类型的网络诈骗情境。在模拟过程中，组员们被要求扮演不同的角色，包括潜在的受害者、诈骗者以及旁观者，通过角色扮演，他们能够从多个角度理解诈骗行为。活动中，社会工作者还引导组员们讨论在模拟情境中所遇到的问题和感受，以及如何在现实生活中避免类似情况的发生，还邀请了专业的工作人员分享反诈知识与经验，帮助小组成员形成正确认知。通过这种互动式的学习方式，组员们不仅提高了对网络诈骗的认识，还增强了自我保护意识和应对策略。这一环节达成了目标。

小组活动后期：本阶段主要是进行回顾和总结。社会工作者邀请组员们分享自己的收获与感悟，这些反馈为后续评估提供了关键参考。同时，社会工作者还安排了组员填写后测问卷和小组活动满意度评估表。总体来看，六节小组活动内容安排合理，进度衔接顺畅，组员们的反馈都非常积极。这一环节达成了提升老人网络诈骗防范能力的最终目标。

4.1.3 组员的表现评估

本次小组活动共有9位成员参与，大家全程参加了六节活动。在活动开始前，我们得知D爷爷之前从未参与过类似的集体活动。在活动初期，H奶奶和B奶奶出现了迟到的情况。在社会工作者了解具体原因后，两位成员承诺将不再迟到，并会履行小组契约。D爷爷在第一节活动中显得有些拘谨，不太愿意主动参与讨论，但热身环节后他逐渐放松，并开始积极互动。A奶奶最初对游戏环节感到陌

生，担心自己会犯错影响他人，但随着活动的深入，她逐渐适应了游戏环节，并在社会工作者的鼓励下开始尝试参与。其他成员如 H 爷爷和 B 奶奶不仅表现活跃，还主动帮助其他组员理解活动内容，展现了很好的团队合作精神。总体来看，活动初期，成员们表现良好，都在努力融入小组。

到了活动中期，组员们已经相互熟悉并建立了信任。在情境模拟环节，D 爷爷和 W 奶奶配合默契，赢得了大家的高度赞赏。S 奶奶成员性格较为内向，在情境骗局环节中发言不多，但在社会工作者的引导下，她对活动内容的理解和参与度都有所提高。期间，笔者注意到组员们开始能够独立识别和讨论网络诈骗的案例，他们对诈骗手段的认识也更加深入。这表明小组活动在提高组员们对网络诈骗的警觉性和防范意识方面取得了显著成效。此外，组员们在活动中的互动也促进了彼此之间的信任和友谊，增强了小组的凝聚力。

在活动的后期，组员们依旧表现得非常投入和认真，能够及时提出疑问并积极寻求解答，社会工作者也耐心的回答了大家的问题。最后一次小组活动，尽管组员们有些不舍，但也真诚地表达了对社会工作者的感激之情，并相互送上祝福。通过这次活动，我们不仅提升了组员们的网络诈骗防范能力，还增强了他们的社交能力和自我效能感。

4.2 结果评估

本次评估是基于组员填写的网络诈骗防范能力前后测问卷以及意见反馈表的情况进行的。

4.2.1 组员对情境教育小组的服务满意度评估

如表 4-1 所示，组员对小组活动的组织与开展普遍感到满意，他们认为活动提供了一个良好的互动平台，能够有效促进彼此之间的沟通与学习。社会工作者的表现得到了成员们的高度评价，认为他们不仅具备专业知识，还能够关心每个成员的感受和需求，给予充分的支持和指导。然而，在时间安排方面，部分成员表示，活动结束后他们需要赶回家做饭，导致他们在时间上感到一些压力。这种时间上的冲突使得一些成员无法充分参与活动，甚至影响了他们的体验感。此外，

活动的时间安排对一些成员的生活节奏也带来了挑战,使他们在参与小组活动时感到无法完全放松和投入。

关于小组内容,成员们普遍认为,尽管活动提供了外出实践的机会,但整体内容不够完善。许多人期望在活动中能有更多的理论讲解环节,帮助他们更好地理解和消化所学知识。

此外,组员的自我满意度往往受到内外部因素的双重影响。一方面,良好的小组氛围和社会工作者的专业引导能够增强成员的自信心。另一方面,如果组员认为自己的表现有所提升,或者能达到预期的目标,他们的自我满意度自然会有所提高。因此,如何在内容设置上更好地平衡组员的个人需求和活动目标,并为组员提供更多的成长机会,是未来小组活动设计需要重点考虑的问题。社会工作者也要主动与组员联系沟通,对组员的收获给予肯定,提高组员对自己的满意度。

表 4-1 组员对活动满意度调查表

	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
小组形式	8	1	0	0	0
小组内容	7	1	1	0	0
时间安排	6	1	2	0	0
场地安排	9	0	0	0	0
自我表现	7	1	1	0	0
社工表现	9	0	0	0	0

A 奶奶:“头一回参加这种活动,玩了好多游戏,还挺好玩的!还学到了好多关于诈骗的事情。现在那些演的‘戏’我还记得清清楚楚的。”

S 爷爷:“我最开始参加这个活动的时候,只是想认识几个新朋友,没想到真学到了一些防骗技巧。每次大家在群里分享经验,我都觉得很有用。现在我也更加关注网络上的防诈骗新闻了!”

4.2.2 网络诈骗防范能力提升的评估

组员们在识别网络诈骗信息方面的能力得到了显著提升。在挑选出 9 名成员后,我们开始了入户调查工作。在这一过程中,要求这 9 名成员完成《网络诈骗防范能力前后测问卷》,即前测环节。在这期间,社会工作者注意到组员们在选择答案时显得犹豫不决,他们常常会询问社会工作者是否应该选择某个答案。社

会工作者则明确表示，只能解释题目的含义，而不能直接提供答案，鼓励组员们根据自己的理解来选择。在六次小组活动过后，社会工作者再次用同一份问卷来评估组员们的网络诈骗防范能力，即后测环节。后测结果出炉后，相比前测有了显著的提升，最高分差达到 50 分，最低也有 30 分。显然，小组活动不仅增强了小组成员的网络诈骗防范意识，还提升了小组成员的网络诈骗防范能力，产生了积极的效果。

表 4-2 小组成员前后测结果对比

小组成员	前测分数	后测分数	分数变化
W 奶奶	60	90	+30
A 奶奶	50	85	+35
D 爷爷	55	95	+30
S 爷爷	55	90	+35
W 爷爷	50	90	+40
H 奶奶	30	80	+50
B 奶奶	45	90	+45
R 爷爷	50	85	+35
S 奶奶	45	90	+45

在情境模拟环节，小组成员通过扮演不同角色，深入理解了各自角色的内心活动。特别是扮演“骗子”的组员，逐渐意识到骗子的最终目的都是骗取他人的财物。因此，在遭遇诈骗时，我们不应轻信所谓的“天降好运”，而应保持警惕，尤其是在涉及转账等金钱交易时。其他组员也提出，在遇到网络诈骗行为时，应多与他人交流，并在必要时寻求警方帮助。例如，小组成员 S 奶奶指出，面对诈骗时，她可能会被骗子的巧言令色所迷惑，因此她强调与家人保持沟通的重要性，防止一不小心就坠入骗局。

W 爷爷：“以前我被骗后从来不敢和别人提，觉得这是一件很没面子的事。参加完这个活动，我觉得我得站出来说话，不能让其他人再被骗，还得报警，一定要把那些骗子抓住！”

H 奶奶：“去年我被微信群里的一个卖包的骗了几百块钱，当时不知道该怎么处理，现在参加过这次活动，我知道了怎样通过正规途径来维护自己的权益！”

第5章 情境教育小组应用于城市老人网络诈骗防范的总结与反思

笔者在 X 社区开展“慧眼识骗，守护晚霞”老人网络诈骗防范能力提升小组活动，通过开展 6 次小组活动，旨在提升 X 社区老人防诈骗能力。通过评估，笔者发现情境教育小组能有效提高老人的防诈骗能力。通过总结此次小组工作的经验，笔者发现情境教育小组在介入过程中存在一定的不足。基于这些问题，笔者提出了相关改进建议。

5.1 情境教育小组实务介入的总结

5.1.1 城市老人网络诈骗防范能力亟需提升

笔者通过整理调查问卷和分析访谈结果，发现 X 社区老人在网络诈骗防范方面存在一些问题，主要包括：防诈骗知识了解较少、掌握防诈骗技能不熟、接触防诈骗机会较少及防诈骗意识薄弱。笔者分析了问题的原因，首先是社会支持网络的薄弱，尽管许多地方设有老人福利政策，但这些服务往往无法覆盖到所有需要帮助的老人；其次是社区宣传方式单一，宣传内容缺乏针对性；再次是社会工作者较少，无法同时服务更多的老人；最后是老人的自身限制，他们认为自己的生活经验丰富，认为自己能够辨识诈骗风险。由此可以看出，X 社区老人网络诈骗防范能力亟需提升。

5.1.2 情境教育方法在小组工作中的运用优势

本次小组活动的成功实施依赖于精准识别和掌握情境教育的核心要素，包括网络诈骗情境的设计、多媒体设备的调试以及人员的分工与协调。笔者通过问卷调查和访谈了解到老人的需求，并以此为导向，来设计具体情境，再通过情境讨论和案例分享等方式，提升老人防诈骗的意识和能力。情境教育通过促进组员们共同讨论和解决问题，加深了他们彼此的信任与沟通。此外，情境教育还可以根据组员的特点和需求灵活调整情境内容和难度，使其更加适应不同小组的学习进

度和实际需求。这种灵活性和适应性使得情境教育方法在不同类型的小组中都能取得良好的效果。

5.1.3 情境教育方法在老人群体中的运用优势

情境教育是一种根据服务对象所遇到的实际问题来设计方案的教学方法，不仅关注服务对象的需求与特征，还注重互动性及参与性。该过程强调服务对象在情境中的参与体验和成效。老人不仅是信息的接收者，还是活动的积极参与者。在情境模拟中，老人通过角色扮演、情境演练等方式，能够主动参与到学习过程中，这种互动式的学习模式增强了老人学习的兴趣和积极性，使得教育活动更加生动、富有趣味性和深度。

老人在情境教育中被赋予了权力，他们表现出较高的主动参与意愿。这种参与不仅增强了他们对活动的认同感，而且在一定程度上提升了他们的自我效能感。通过这样的参与，老人能够更好地理解情境教育的价值，并在实际生活中应用所学知识，从而有效预防网络诈骗。

5.1.4 情境教育方法在防范网络诈骗中的运用优势

重视模拟骗局的沉浸式体验。在情境设计中，所有模拟元素都力求与真实的网络诈骗场景保持一致。首先，通过强化服务对象在有时间思考和基于个人经历的网络诈骗场景中的体验，可以增强他们的防范意识，并促使他们作出更为恰当的行为反应。其次，通过构建骗局情境的对比，能够揭示服务对象在遭遇骗局时的反应，从而让他们知道影响自己决策的因素和原因。通过情境教育，老人能获得一系列实用的技能，比如如何检查信息来源的真实性、如何设置复杂的密码以及如何避免泄露个人敏感信息等。这些技能的掌握，对于提高老人的网络安全意识和自我保护能力具有重要意义。

5.2 情境教育小组应用于 X 社区老人网络诈骗防范的反思

情境教育法适用于教育小组、老人群体以及网络诈骗防范等领域，但在实际应用中，它面临着一些问题，主要归纳如下：

5.2.1 教学成果存在退化可能性

本次活动为9名老人开展了6节以情境教育为核心的网络诈骗防范能力提升的小组活动，回应了老人的需求。根据认知行为理论，认知和行为的转变通常需要长时间的反复实践和深度反思，才能形成持久的改变。表层的短期改变可能只是在特定情境下的应对反应，缺乏足够的深层理解和内化。由于老人的记忆力和适应能力有限，所以其学到的防诈骗知识和技能可能会逐渐遗忘或淡化。因此，必须采取定期复习、更新教育内容和提供持续支持等措施，以确保教学成果能够长期有效，帮助老人应对不断变化的网络诈骗风险。

5.2.2 情境设计存在偏差

情境的设计思路对服务效果有着一定的影响。情境教育方法尤为注重设计在服务效果中的关键作用，其优势显著，体现在设计逻辑的严谨性、目标设定的明确性以及服务流程的系统化上。然而，正是这份对设计的深度倚重，在服务实际执行过程中可能引发偏差。设计者可能过于理想化地构建情境，而忽视了服务对象的实际反应和需求。此外，情境设计若过于复杂或不切实际，可能会导致服务对象感到困惑或不适应，从而影响他们参与的积极性。

5.2.3 情境教育在满足个体关注和需求方面存在不足

情境教育强调通过情境来影响目标群体，并鼓励服务对象积极参与。然而，在实际应用中，我们遇到了几个问题。一些成员由于性格原因，在表达和参与方面不如其他成员积极，导致语言激励和物质奖励的效果有限。另外，部分成员因健康问题在某些活动环节的参与上受到限制，且体能消耗较大。还有成员对服务的时间和地点有特殊要求，与大多数成员不一致，这导致了他们参与意愿不强和缺勤问题。因此，服务过程中需要提高对个体的关注，例如，增加符合个人需求的环节。

5.3 情境教育小组提升城市老人网络诈骗防范能力的进一步建议

5.3.1 壮大社会工作专业队伍，增加资源投入

通过加大对社会工作者的培养和招聘，能够有效提升社会服务的专业性与效率，为 X 社区提供更加精准和多样化的支持。其次，增加资源投入，不仅能够改善社会工作的基础设施，还能为社会工作者提供更好的培训、激励和支持，确保他们在工作中能够得到足够的专业发展和心理支持。例如，X 社区在获得专项资金支持后，可以为社会工作者配备防骗教育工具包，并开设“老年心理沟通与风险识别”专项课程，提升服务质量。此外，充足的资金和资源能够拓展社会工作服务的范围，满足更多弱势群体的需求，促进社会的公平与和谐。

5.3.2 强化社会工作者的专业能力

社会工作者在面对复杂的社会问题时，不仅要理解个体和群体的需求，还要能运用心理学、社会学以及法律等多学科的知识，制定切实可行的干预方案。从认知行为理论的角度来看，社会工作者在与社区居民特别是老人群体互动时，能够通过专业知识帮助他们识别和改变负面的认知模式，促进个体行为的积极变化。因此，提升社会工作者的能力，要增加他们对各种社会问题的敏感性和分析能力，强化其问题解决的思维方式。同时，政府和社会组织应当为社会工作者创造良好的工作环境和支撑系统。

5.3.3 构建城市社区网络诈骗防范体系

通过定期举办研讨会和模拟演练，提高老人对网络诈骗的警觉性和应对能力。根据情境教育理论，互动式学习可以增强老人对防骗知识的记忆和理解，而同伴之间的分享和提醒，不仅能巩固学习效果，还能增强群体之间的支持与合作。X 社区的一个实际案例中，社区通过组织“老年防骗知识分享会”，邀请一些曾经受到诈骗的老人分享他们的经历，并由社会工作者对错误的认知进行纠正和引导。通过这种方式，鼓励老人之间相互教育和提醒，形成互助合作的社区氛围。此外，社区应与社会组织及社会工作者协作，共同构建防范网络诈骗的安全防线。如将

情境教育纳入社区反诈宣传标准流程，并与民政、公安部门合作机制，增强实践转化价值。这种合作机制的建立，有助于形成多方参与、共同防范的良好局面。

5.3.4 基于老人的情境认知，深化情境模拟

老人在情境中的认知具有动态生成和平衡性等特征。老人通过不断的学习和体验，逐步获得知识，同时，由于情境中传达的信息保持稳定，老人对整个情境的感知形成了一种平衡效果。情境模拟的效果不仅取决于案例的设计，必要时可通过反复练习来加深老人对防范诈骗技能的掌握。结合情境教育理论，通过实践性强的研讨会和情境模拟，老人不仅能在安全的环境中进行互动，还能在情境中进行经验分享和情感共鸣，进而更深刻地理解防骗的知识，并学会在实际生活中如何运用。因此，情境设计亟需向更加全面、细致的方向迈进。首要之务是聚焦于那些高频发生、潜在危害严重的情境类型。同时，在服务过程中，应聚焦于解决大多数成员面临的共性问题，通过加深他们对骗局本质及自身薄弱环节的认知，从而强化其认知与行为反应能力。

参考文献

一、中文文献

- [1] 邬沧萍. 对《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》的几点认识[J]. 中国社会工作, 2017(11):14-15.
- [2] 杨子灏, 周俊山. 社交活动对老年人诈骗被害的影响——基于 CHARLS 数据的实证分析[J]. 中北大学学报(社会科学版), 2024, 40(06):80-87.
- [3] 董晓儒. 当前我国电信诈骗高发的原因及防治对策[J]. 北京警察学院学报, 2018, (02):103-109.
- [4] 何静秋. 电信网络诈骗犯罪被害预防的治理困境与优化进路——基于虚假投资理财类案件的实证考察[J]. 中国人民公安大学学报(社会科学版), 2023, 39(04):83-96.
- [5] 马志宏. “双化”背景下我国养老诈骗犯罪的治理路径[J]. 辽宁警察学院学报, 2023, 25(03):31-36.
- [6] 董晓儒. 当前我国电信诈骗高发的原因及防治对策[J]. 北京警察学院学报, 2018, (02):103-109.
- [7] 张新宝, 葛鑫. 基于个人信息保护的电信诈骗综合治理研究[J]. 中共中央党校学报, 2016, 20(05):42-49.
- [8] 李林. 受众认知偏差对反电信网络诈骗工作的启示[J]. 上海公安学院学报, 2021, 31(01):27-31.
- [9] 丁伟. 情境教育成果推广的“情境”思路[J]. 中国教育学刊, 2022, (S1):30-32.
- [10] 朱兴国, 郭本禹. 情境教育:铸牢中华民族共同体意识认同论域[J]. 青海社会科学, 2022(02):75-81.
- [11] 唐赫, 赵民. 大数据视域下我国电信网络诈骗犯罪的量化特征及治理路径——以 2016-2020 年裁判文书为分析样本[J]. 广西警察学院学报, 2022, 35(02):80-90.
- [12] 黄欣荣. 大数据时代的精准诈骗及其治理[J]. 新疆师范大学学报(哲学社科版). 2017, (38):86-92.
- [13] 明乐齐. 我国电信网络诈骗犯罪治理的困境与路径[J]. 云南警官学院学

- 报, 2019, (03):109-115.
- [14]向静,刘亚岚.“杀猪盘”电信诈骗犯罪的心理控制机制剖析[J].中国人民公安大学学报(社会科学版), 2021, 37(04):1-10.
- [15]闫昕,卢萍,韦德泉等.老年人电信网络诈骗识别与防范影响因素及对策研究[J].枣庄学院学报, 2021, 38(02):13-19.
- [16]鲁洁.一种不同范式的研究——对情境教育的再思考[J].人民教育, 2011, (18):55-56.
- [17]何勤华,张顺.老年人权益法治保障的创新与实践——以应对诈骗伤害为中心[J].南通大学学报(社会科学版), 2022, 38(05):122-131.
- [18]侯佳伟,张银锋.北京市民众关于电信诈骗防御能力研究[J].北京社会科学, 2010(02):34-41.
- [19]周胜利,陈潮,徐昱,等.养老诈骗形成机理、治理难点及策略研究——基于W省数据分析[J].浙江警察学院学报, 2023, (04):87-95.
- [20]王怡潇.老人受骗的防范对策研究——以老年人法律意识的培养为视角[J].淮海工学院学报(人文社会科学版), 2017, 15(06):118-120.
- [21]徐志炯.小组工作介入提升老人防范网络诈骗意识研究[D].广州大学, 2023:1-2.
- [22]高一策.电信网络诈骗犯罪的现状及对策研究[D].云南财经大学, 2019:3-4.
- [23]徐经纬.网络诈骗违法犯罪问题研析[D].中国政法大学, 2023:11-12.
- [24]张慧敏.基于情境教育的研学旅行课程开发研究[D].渤海大学, 2021:3-4.
- [25]许文帝.新型犯罪协同治理法治化研究[D].中国人民公安大学, 2024:5-6.
- [26]吴涛.情境教育小组介入城市社区老人诈骗防范研究[D].华中科技大学, 2019:10-11.
- [27]马宇航.小组工作介入老人防诈骗能力提升的研究[D].兰州大学, 2022:7-8.
- [28]雷超.小组工作介入老年人防电信网络诈骗意识提升的研究[D].西南财经大学, 2022:43-44.
- [29]宁吉喆.第七次全国人口普查主要数据情况[J].中国统计, 2021, 36(5):4-5.
- [30]我国网民规模近11亿人互联网普及率达78.0%·新京报·2024-08-29. <https://www.bjnews.com.cn/detail/1724894822129640.h>

tml.

- [31]王思斌主编. 社会工作概论 第3版[M]. 北京:高等教育出版社, 2014. 10.
- [32]风笑天. 社会研究方法(第四版) [M]. 中国人民大学出版社, 2013:238.
- [33]戴维·H·乔纳森. 学习环境的理论基础 [M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2002:12.
- [34]万江红主编. 小组工作[M]. 武汉:华中科技大学出版社, 2006. 01.
- [35]全利民. 老年社会工作[M]. 上海: 华东理工大学出版社. 2014.
- [36]李吉林. 情境教育的诗篇[M]. 北京:高等教育出版社, 2004. 09.
- [37]李吉林. 情境课程的操作与案例[M]. 北京:教育科学出版社, 2008. 10.
- [38]李吉林. 李吉林与情境教育[M]. 北京:北京大学出版社, 2006. 08.

二、外文文献

- [1] Salomoni, F; Rasi, HA; Hosseinzadeh, S. Empowering elderly Iranians through a social group work intervention: A trial study to assess the effect of the intervention on participants' quality of life[J]. Health & Social care in community, 2018, 6 (26) :917-924.
- [2] Tamas, E; Sodersved, ML; Hult, H; Karlgren, K; Closing the Gap: Experienced simulationeducators' role and impact on everyday health care[J]. The Journal of continuing education in the health professions, 2019, 39(01):36-41.
- [3] Brown. J. S, Collin. A, Duguid. P. Situated Cognition and the Culture of Learning[J]. Educational Research, 1989, 18(1): 32-34.
- [4] Jones WA. Medicaid 101: History、challenges and opportunities [J]. Ethnicity & Disease. 2006, 6(02):52-53.
- [5] Alexandra B , Claudia C , Ayesha D , et al. Exploring how, why and in what contexts older adults are at risk of financial cybercrime victimisation: A realist review [J]. Experimental Gerontology, 2021, (prepublish): 111678-.
- [6] Mentis H M, Madjaroff G, Massey A K. Upside and downside risk in online security for older adults with mild cognitive impairment[C]

- //Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. 2019:1-13.
- [7] Kwack, Dae G. Role of police for enhancement of elderly safety[J]. Korean security science review, 2014, 41(2):387-408.
- [8] Nicholson J, McGlasson J. CyberGuardians: improving community cyber resilience through embedded peer-to-peer support[C]//Companion Publication of the 2020 ACM designing interactive systems conference. 2020:117-121.

附件

附件一：关于 X 社区老人防范网络诈骗调查问卷

敬爱的爷爷/奶奶：

您好！我是安徽工程大学社会工作专业的一名研究生，将对您进行一份问卷调查，本次调查旨在更好地了解您们在网络诈骗防范方面的现状，以便为您提供更加优质的服务。您所提供的信息对本研究至关重要，衷心感谢您的参与。请您根据实际情况填写即可。同时，我向您保证，本次调查的数据将仅用于学术研究，并严格遵守相关法律法规，确保您的信息安全！

一、单项选择

1. 您的性别：

A. 男 B. 女

2. 您的出生年月是_____

3. 您的文化程度：

A. 小学及以下 B. 初中 C. 高中 D. 大专及以上

4. 您是否经常上网？

A. 是 B. 否

5. 您主要通过哪些设备上网？（可多选）

A. 智能手机 B. 电脑 C. 平板电脑 D. 其他（请注明）

6. 您上网的主要目的是什么？（可多选）

A. 浏览新闻 B. 与亲友联系（如微信）C. 网购 D. 在线支付

E. 在线娱乐（如看视频、听音乐）F. 其他（请注明）

7. 您是否听说过网络诈骗？

A. 是 B. 否

8. 您对以下哪些网络诈骗形式有所了解？（可多选）
- A. 虚假购物 B. 伪装成银行或政府的诈骗电话或短信 C. 网络投资骗局
D. 假冒亲友或熟人的诈骗信息 E. 恶意软件或钓鱼网站 F. 其他（请注明）
9. 您是否曾经遭遇过网络诈骗？
- A. 是 B. 否 C. 不确定
10. 您是否下载过国家反诈中心 APP？
- A. 是 B. 否
11. 您是否了解以下哪些防范网络诈骗的措施？（可多选）
- A. 不点击陌生链接或附件 B. 不向陌生人透露个人信息 C. 确保使用安全的网络连接
D. 经常修改密码 E. 在网购时选择正规平台 F. 其他（请注明）
12. 您是否曾接受过关于防范网络诈骗的培训或教育？
- A. 是 B. 否
13. 您认为老年人是否容易成为网络诈骗的目标？
- A. 是 B. 否 C. 不确定
14. 您认为哪些原因导致老年人容易成为网络诈骗的受害者？（可多选）
- A. 网络知识不足 B. 对网络安全意识较弱 C. 生活较为孤独，容易信任陌生人
D. 骗子利用老年人对复杂技术的不熟悉 E. 其他（请注明）
15. 您认为有哪些措施可以帮助老年人更好地防范网络诈骗？（可多选）
- A. 提供更多关于网络安全的培训 B. 家庭成员的帮助和指导 C. 政府和社区的宣传和支持
D. 通过技术手段提升网络安全（如防火墙、反诈骗软件） E. 其他（请注明）

16. 您希望通过哪些方式获取防范网络诈骗的信息？（可多选）

A. 社区讲座 B. 亲友的帮助 C. 网络或电视宣传 D. 宣传手册或书籍 E. 其他
（请注明）

感谢您的支持，祝您身体健康，生活美满！

附件二：关于 X 社区老人网络诈骗防范能力的访谈提纲

1. 基本信息:姓名、年龄、受教育程度、身体健康状况等;
2. 您平时会使用哪些网络设备（如智能手机、电脑等）？
3. 您使用网络的主要用途是什么（如聊天、看新闻、购物、支付等）？
4. 您听说过网络诈骗吗？能否简单描述一下您所知道的网络诈骗？
5. 您觉得老人为什么容易成为网络诈骗的目标？
6. 您平时收到一些陌生电话或短信，一般会怎么处理？
7. 如果遇到看起来不太正常的网络信息（比如要求转账、提供信息等），您一般会怎么处理？
8. 如果我邀请您参与小组活动，您会愿意吗？
9. 您觉得自己在识别网络诈骗方面的能力如何？有信心能够分辨出哪些是诈骗信息吗？
10. 您觉得需要通过哪些方式来提高您和身边老人防范网络诈骗的能力？
11. 通过参加这个小组，您希望收获到什么？

感谢您的支持，祝您身体健康，天天开心！

附件三：网络诈骗防范能力前后测问卷

题目	完全不 支持	比较支 持	一般	很支持	完全支 持
1. Y 奶奶在社交平台收到一位陌生人的私信，表示可以帮助她通过“特殊渠道”获得国家补助。奶奶信以为真，按照要求支付了 5000 元的“手续费”。					
2. Z 爷爷在网上看到一个关于“虚拟货币投资”的消息，声称可以短时间内获得丰厚回报，于是他通过该网站购买了大量虚拟货币。					
3. W 爷爷在社交平台上遇到一位“远房亲戚”，对方表示需要帮助支付一笔紧急费用，并承诺之后会归还。W 爷爷通过网络转账将款项汇给了对方。					
4. C 爷爷在手机上看到一则刷单的广告，声称只要按照要求进行网上购物并完成评价，就能获得返利。C 爷爷根据指示操作，并支付了商品费用。					
5. D 奶奶接到一个假冒银行客服电话，声称她的银行账户因涉嫌洗钱被临时冻					

结，需要提供银行卡号和身份信息进行核实，以解除账户限制。D 奶奶认为是骗子并向子女求助。

6. J 女生在某恋爱交友平台认识了一个“高富帅”，对方表示自己在外地投资了一个项目，需要一笔资金帮忙周转一下。J 大妈未加怀疑便把钱转了过去。

7. T 女士在网上购物时，通过某购物平台认识了一位自称是店主的男子。该男子表示自己有特殊折扣，可以帮 T 阿姨买到大牌商品，要求她提前付款。T 阿姨当即拒绝，并向平台举报。

8. L 奶奶在招聘网站上看到一则兼职工作广告，称可以在家做轻松的网络数据录入工作，并承诺高薪。L 奶奶觉得有猫腻并向子女求证。

附件四：情境教育小组参与者意见反馈表

您好：

感谢您积极参与本次小组活动。为了进一步了解您对活动的评价，从而帮助我们不断改进并提升活动质量，我们准备了这份意见反馈表。请您根据真实想法填写，您的意见对我们至关重要！

填写说明：根据您的真实想法在选项下画“√”。

组员对活动满意度调查表

内容	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
小组形式					
小组内容					
时间安排					
场地安排					
自我表现					
社工表现					

感谢您的支持，祝您事事顺利，合家欢乐！

致 谢

随着本论文的圆满完成，我衷心地对在这个过程中向我伸出援手、给予我无尽支持与鼓励的每一个人表示最深的感谢。

首先，我要向我的导师余承海教授致以最崇高的敬意和无尽的感激。从论文的选题、框架构建到内容的深入研究，乃至最终的修改完善，每一步都离不开您的指导。您严谨的治学态度以及对学生无微不至的关怀，为我树立了学术研究的典范。在此，我衷心祝愿您身体健康，学术成就更加辉煌。

其次，我要对参与我论文评审和答辩的各位专家和教授表示诚挚的谢意。您的宝贵意见和严谨评价不仅是对我研究成果的检验，更是推动我不断进步的宝贵财富。我将认真听取并吸收您的每一条建议，以期在未来的学术道路上走得更远。

最后，我要深深感谢我的父母以及我的女朋友，是你们无私的爱与支持，在精神上给了我极大的鼓舞。你们是我心灵的港湾，也是坚实的后盾。在我遇到困难和挑战时，是你们的鼓励与理解让我有勇气坚持下去。

关关难过关关过，前路漫漫亦灿灿，愿于人生之路熠熠生辉。