

福利多元主义视角下失独老人养老服务精准供给研究

王婧彤

南京林业大学人文社会科学学院, 江苏 南京

收稿日期: 2026年3月26日; 录用日期: 2026年5月21日; 发布日期: 2026年5月29日

摘要

随着我国人口老龄化程度持续加深, 失独老人的养老服务“精准供给”已成为社会治理的核心课题。本文以福利多元主义为理论框架, 剖析当前养老服务在政府、市场、社会及社区供给链条中的“传播障碍”现象。研究发现, 失独老人在获取福利资源时, 面临着技术层面的“数字鸿沟”、认知层面的“解码偏差”以及结构层面的“反馈失灵”等多重困境。为此, 本文提出构建多维协同的精准传播路径: 通过政府数据画像与信息转译实现政策触达; 利用市场算法逻辑优化供需匹配; 依托社区人际网络重构情感支持; 通过媒介赋权提升老年人主体地位。研究旨在通过传播机制的重塑, 跨越技术与情感双重鸿沟, 提升养老服务的供给效能与人文关怀。

关键词

福利多元主义, 失独老人, 精准供给

Research on the Precise Supply of Elderly Care Services for Bereaved Parents from the Perspective of Welfare Pluralism

Jingtong Wang

Faculty of Humanities and Social Sciences, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: March 26, 2026; accepted: May 21, 2026; published: May 29, 2026

Abstract

With the deepening of population aging in China, the “precise supply” of elderly care services for bereaved parents has become a core issue in social governance. Based on the theoretical framework

of welfare pluralism, this paper deeply analyzes the phenomenon of “communication obstruction” in the supply chain involving government, market, society, and community. The study finds that bereaved parents face multiple dilemmas in accessing welfare resources, including the “digital divide” at the technical level, “decoding bias” at the cognitive level, and “feedback failure” at the structural level. Therefore, this paper proposes the construction of a multi-dimensional collaborative precise communication path: achieving policy reach through government data profiling and information translation; optimizing supply-demand matching through market algorithmic logic; rebuilding emotional support by relying on community interpersonal networks; and enhancing the subjectivity of the elderly through media empowerment. The research aims to bridge the gap between technology and emotion by reshaping communication mechanisms, thereby improving the efficiency and humanistic care of elderly service supply.

Keywords

Welfare Pluralism, Bereaved Parents, Precise Supply

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. 绪论

随着我国人口结构的深度调整与老龄化进程的加速，养老问题已由家庭微观领域的责任延伸为关乎社会稳定的宏观课题。在规模庞大的老龄人口中，失独老人作为其中的一部分特殊群体，其生存现状呈现出极高的脆弱性。据第七次人口普查数据及相关研究统计，2020年全国50岁及以上曾生育过子女但目前无子女的家庭(含失独及多孩无子女家庭)约288.8万个。随着家庭代际支持功能的彻底崩塌，这一群体不仅面临着经济供养与医疗照料的现实匮乏，更面临着深层次的源于亲密关系的断裂及与之伴生的情感危机[1]。尽管在“福利多元主义”的理念指引下，我国已逐步构建起由政府主导、市场参与、社会协同及社区依托的养老服务体系，试图填补家庭养老缺位后的真空，但在实际运行中，养老服务的供给效率与失独老人的真实需求之间仍存在显著的错位现象。

失独老人养老服务的“供给不精准”，本质上是服务信息流转链条的阻断与供需双方连接机制的失效。在数字化生存的社会语境下，失独老人往往因生理机能退化、数字素养欠缺及深层心理防御，陷入了由技术和情感双重叠加形成的“信息孤岛”[2]。多元福利供给主体发布的服务信息，往往由于缺乏受众导向的话语转换，在传播过程中产生了严重的解码偏差，导致福利资源难以跨越“数字鸿沟”触达这一特殊群体。与此同时，传播网络的破碎也使得失独老人的个体诉求难以通过有效的反馈渠道转化为正式议程，进而在服务供给层面形成了由于信息不对称导致的需求隐匿。

因此，探究福利多元主义视角下失独老人养老服务的精准供给，不应仅停留于制度层面的资源整合，更需关注传播维度的体系重构。本研究旨在剖析多元福利主体在信息传递过程中的传播梗阻，探讨如何通过媒介赋权、信息匹配机制优化以及替代性传播网络的构建，破解养老服务供给中的“最后一公里”难题。这不仅有助于拓展老龄化研究的学科边界，亦能为数字化时代失独老人社会支持体系的优化提供科学的路径支撑。

2. 福利多元主义与养老信息传播的理论逻辑

福利多元主义(Welfare Pluralism)的核心主张是社会福利的供给不应由政府垄断，而应由政府、市场、

社会组织及家庭等多主体共同承担[3]。在失独老人的语境下，传统家庭福利支柱的坍塌使得原本平衡的福利三角发生结构性倾斜，这一过程不仅是物质保障的转移，更是养老服务信息流路径与连接机制的重构。

（一）失独老人的福利缺位与“信息孤岛”困境

失独老人所面临的困境不仅是生活照料与经济支持的断裂，更是人际传播网络的崩塌。在传统的亲子关系中，子女不仅是养老资源的提供者，更是连接老人与外界社会的“信息中介”和“技术翻译”。子女的缺失使失独老人失去了核心的人际传播节点，导致其获取政策信息、市场动态及社交资源的动力和渠道双重萎缩。这种传播节点的缺失使失独老人极易陷入“信息孤岛”状态。一方面，由于长期处于丧亲的心理防御状态，该群体往往表现出信息获取的主动性降低，产生“信息规避”行为；另一方面，由于缺乏子女的媒介反哺，失独老人在数字化转型过程中面临严重的接入障碍，难以跨越数字鸿沟。这种由传播链条断裂引发的孤立，使得政府提供的兜底政策、社会提供的公益项目以及市场提供的养老产品难以穿透传播壁垒，形成了“资源盈余”与“诉求饥渴”并存的矛盾局面。

（二）福利多元主义在传播语境下的角色重塑

在福利多元主义框架下，政府、市场、社会组织被赋予了不同的养老供给职能。在政府层面，在精准供给体系中，政府不仅负责养老福利政策的顶层设计，更是宏观信息的发布者。其核心传播职能在于确保政策信息的透明度与权威性，并通过政务媒介矩阵实现对失独群体基本生存权益信息的保底触达。在市场层面，市场的介入引入了算法推荐、大数据画像等传播技术手段。通过商业媒介平台与智能穿戴设备，市场主体能够将碎片化的养老需求进行数据化还原，从而实现服务信息与个体需求的精准匹配，弥补传统供给模式下的迟滞性。最后，社会组织在传播链条中扮演着“最后一公里”的转译角色。由于失独老人对陌生信源具有较高的排斥感，社区志愿者与专业社工通过面对面的人际沟通，能够建立起基于信任的传播通路，将生硬的政策话语转化为具有情感温度的交互过程，从而有效修复失独老人的社会支持网络。

（三）精准供给的逻辑内涵

养老服务的“精准供给”，其本质是传播过程中的信息流与服务流实现高度同步与对称。具体包括三个内涵：首先是受众画像的精准化，通过媒介技术对失独老人的生理状况、心理偏好、社交频率进行多维度数据扫描，打破“失独群体”这一宏观标签，实现从“大众传播”向“分众化传播”的转向，使供给侧能够基于真实数据而非主观臆测提供服务。其次是传播渠道的场景化，精准供给要求针对失独老人的生活场景，构建全媒体传播矩阵。通过适老化的媒介呈现方式，降低信息的解码门槛，确保福利信息能够在特定的空间和时间内精准触达目标受众。最后是反馈机制的闭环化，传播过程并非单向的资源灌输，精准供给强调受众反馈的即时性。失独老人对服务的满意度、新的需求点应能通过传播通路迅速回流至供给侧，形成“需求感知-信息分发-服务触达-反馈优化”的闭环系统。只有在传播机制上实现供需双向互动，福利多元主义下的养老服务才能真正摆脱“大水漫灌”的粗放模式，实现精准滴灌。

3. 现实困境：失独老人养老服务供给的“传播梗阻”

在福利多元主义的理想架构中，政府、市场、社会与社区应当形成一个高效的信息交互网络，共同实现福利资源的精准分配。然而，在针对失独老人这一特殊受众群体时，养老服务的供给链条却遭遇了严重的传播障碍。这种障碍不仅表现为物理维度的技术排斥，更体现在符号维度的意义误读与结构维度的机制失灵。

（一）服务触达的接入障碍

随着“智慧养老”理念的推行，政府与市场主体倾向于利用移动互联技术进行养老服务信息的发布

与匹配。然而，这种技术导向的供给路径在失独老人群体中遭遇了显著的“数字鸿沟”。随着技术和观念的发展，数字鸿沟已渡过了单纯设备获取的接入鸿沟，开始转向设备应用的使用鸿沟。

一方面，失独老人普遍存在媒介素养短板。由于缺乏子女的文化反哺，他们在面对复杂的 APP 界面、政务小程序以及智能交互设备时，往往产生强烈的技术焦虑。这种焦虑导致他们在外在的福利获取中处于被动地位，使得原本旨在提高效率的数字化平台反而成为了阻断服务触达的壁垒。另一方面，福利供给主体的渠道选择存在“唯技术论”偏向。政府与市场往往依赖社交媒体与大数据算法进行信息分发，却忽视了失独老人对报刊、广播及社区公告栏等传统媒介的人际依赖。这种媒介偏好的错位，导致大量的养老补贴政策、心理干预服务及社区医疗资源在传播中途发生损耗，形成了“信息在高处，受众在低处”的真空状态，导致精准供给在第一公里处便已失焦。

(二) 符号错位与解码障碍

养老服务的供给不只是物质流转，更是意义传播。失独老人作为一个经历了重大心理创伤的群体，具有高度的心理敏感性与自尊感。当前，多元福利主体在信息编码过程中，往往忽略了受众心理模式的复杂性，导致了严重的编码与解码偏差。

市场化服务信息存在“过度营销化”与受众防御心理的冲突，许多社会机构在推广养老产品或服务时，习惯于采用商业化的说服传播策略，过度强调“消费”属性。这对于经济安全感低且情感脆弱的失独老人而言，极易引发其对信息真实性的怀疑与防御。同时，部分社会组织和基层单位在宣传失独福利时，存在悲情化叙事的倾向，常将其嵌套在“扶贫”、“慈善”或“弱势群体”等符号框架内。这种带有一定“标签化”色彩的信息编码，在失独老人的解码过程中极易被解读为对其尊严的侵犯。失独老人渴望被社会平等对待而非“被怜悯”，当服务信息流露出的符号意义与其心理预期发生错位时，他们往往采取信息规避策略，拒绝接受原本需要的社会福利，从而造成了主观维度的供给错位。

(三) 议程设置固化与传播网络的“结构失衡”

在福利多元主义视角下，高效的供给需要形成双向传播的闭环[4]。从宏观媒介议程来看，大众媒体对失独群体的关注往往呈现出“周期性爆发”与“常态化缺失”并存的特点。在特定的节假日或政策节点，失独老人会被纳入媒体的“悲情叙事”框架，但在日常生活中，关于其常态化养老需求的专业议程设置却乏善可陈。这种碎片化的议程设置，难以引导社会力量形成持续、精准的资源投入。从微观反馈路径来看，基层社区作为福利供给的最后节点，缺乏灵敏的需求采集与信息回流机制。失独老人的养老需求具有高度的动态性与个性化，但由于缺乏畅通的自下而上的传播通道，其真实需求往往淹没在标准化的行政指令中。多元主体之间亦存在“信息孤岛”，数据无法实时共享，导致服务重复供给或真空地带并存。这种传播结构的失衡，使得失独老人的声音被边缘化，导致福利多元主义无法转化为真正的精准供给效能。

4. 路径构建：福利多元视角下的精准传播与供给优化

针对失独老人养老服务供给中的传播困境，破解之道在于重塑福利多元主体间的传播关联。通过技术赋能、叙事转换与网络重构，实现养老资源在复杂社会系统中的精准匹配与有效触达。

(一) 政府主导：构建“数字化政务”与“适老化转译”体系

政府作为福利多元主义的逻辑起点，不仅是资源的配置者，更是权威信息的发布源。实现精准供给的首要任务是优化政府端的传播效能。首先，应推动养老政务数据的跨部门整合，构建失独老人“数字画像”。政府应利用大数据技术，打通民政、医疗、社保等部门的信息孤岛，建立动态更新的失独老人需求数据库[5]。基于这一数据库，政府可以实现由被动受理申请向主动精准推送的传播模式转变，确保福利政策在第一时间精准触达目标群体。其次，强化政策信息的“适老化转译”。政府公文及政策话语往

往具有高度的专业性与抽象性，失独老人在解码过程中易产生认知偏差。政府应建立政务新媒体的二级转译机制，将复杂的政策条文转化为通俗易懂的语音短视频、大字版手册或社区宣讲话语。通过降低信息的解码门槛，确保失独老人不仅“收到”信息，更能“读懂”政策，从而提升福利政策的利用率。

(二) 市场创新：引入“算法逻辑”实现供需精准匹配

市场主体在福利多元体系中承担着个性化、专业化服务的职能。在智能媒体时代，市场力量的介入应重点发挥算法技术在供需匹配中的中介作用。首先，要开发基于受众画像的智能服务匹配系统。养老企业与互联网平台可以利用算法推荐机制，根据失独老人的健康状况、经济水平及兴趣偏好，为其量身定制养老服务方案。通过“算法寻人”，将市场上的家政、康复、助餐服务信息精准推送到老人的智能终端，实现服务供给与个体需求的低成本对接。智能穿戴设备也是未来市场主体应该关注到的方向，可以考虑研发集成健康监测与一键呼叫功能的智能终端。这些设备不仅是生理数据的采集器，更是实时传播的媒介节点。一旦监测到老人身体异常，系统可立即触发预警信息，同步传送至政府监管平台、医疗机构及社区网格员，构建起“即时响应、精准施策”的闭环传播保障体系。在这种机制下，精准供给不再是静态的资源分配，而是动态的实时救助。

(三) 社会协同：重构“嵌入式”社区人际传播网络

失独老人最核心的危机在于人际传播网络的断裂。社会组织与基层社区应发挥福利供给中的“毛细血管”作用，通过重构非正式传播网络，实现情感与服务的深度嵌入[6]。

社区内部可以着手培育“意见领袖”与“传播志愿者”。失独老人对陌生机构往往持有戒备心理，但对社区邻里的信任度较高。社区应动员热心邻居等作为信息中介，发挥“两级传播”的作用。由这些意见领袖将养老服务信息通过日常交往潜移默化地传递给失独老人，能有效消除其心理防线，实现服务信息的“温情触达”。与此同时“互助式”社交网络与替代性情感支持的作用也不容忽视，社会组织可引导失独老人建立“互助社群”，通过组织线下社群活动与线上微信群交流，重构其社会关系网络。

(四) 媒介赋权：提升受众主体性与优化舆论生态

精准供给的终极目标是实现失独老人的“自我赋权”。这要求媒体与社会不仅要将其视为服务的接收者，更要将其塑造为传播的主体[7]。

一方面，开展系统性的“数字包容”工程。社会组织与社区教育机构应针对失独老人开展媒介素养培训，教授其掌握智能手机使用、识别反诈信息及在线获取服务的方法。通过提升老人的媒介素养，赋予其在数字社会中主动抓取福利资源的能力，从而在根本上缩小“数字鸿沟”。另一方面，重塑大众媒介对失独群体的议程设置。主流媒体应摒弃单向度的“悲情叙事”，转向对失独老人生命尊严、积极老龄化的深度报道。通过去标签化的叙事策略，在全社会营造包容、尊重的舆论氛围。这不仅有助于引导更多社会资本精准投入养老产业，更能激励失独老人重拾社会参与的信心，由“被动受助”转变为“主动融入”，实现精准供给与受众需求的双向奔赴。

5. 结语

失独老人的养老保障不仅是物质资源的兜底分配，更是社会关系网络的修复与信息链接的重构。将“福利多元主义”与“精准供给”置于传播学的语境下进行审视。研究表明，当前失独老人在获取养老服务时遭遇的供需错位，其深层症结在于渠道依赖导致的“数字鸿沟”、符号错位引发的“解码障碍”以及反馈机制缺失带来的“结构失衡”。

要跨越这一系列“传播梗阻”，实现真正意义上的精准供给，必须构建政、企、社、媒多维协同的传播生态。这要求政府在主导数字政务的同时做好政策的“适老化转译”；市场在利用算法进行供需匹配时，需坚守“技术向善”的伦理底线；社区通过激活“意见领袖”重构老人的非正式人际传播网络；大众

媒介则需通过去标签化的议程设置与媒介素养赋权，唤醒失独群体的主体性。

福利多元主义视角下的养老服务精准供给，本质上是一场跨越数字与情感双重鸿沟的双向奔赴。在深度老龄化与全面数字化的时代交汇期，我们不仅需要精准高效的算法，更需要抚慰人心的传播。未来，如何借助更具包容性的媒介技术，编织一张兼具颗粒度与人情味的社会支持网，让每一位失独老人都能在信息时代重拾尊严与安全感，将是老龄化社会治理与传播学研究需要持续深耕的重要命题。

参考文献

- [1] 方曙光. 社会断裂与社会支持: 失独老人社会关系的重建[J]. 人口与发展, 2013, 19(5): 89-94, 109.
- [2] 刘睿. 农村失独老人数字鸿沟困境的社会工作介入探究——基于 C 市某区县农村失独家庭的案例分析[J]. 农村经济与科技, 2024, 35(19): 226-229.
- [3] 卞宝明. 刍议福利多元主义视角下社会组织参与农村养老的对策[J]. 中国市场, 2025(31): 21-24.
- [4] 曾永发, 邱建永, 聂斌, 等. 福利多元主义视角下医养结合协同治理研究——以广州市 A 医院托管养老机构为例[J]. 现代医院, 2025, 25(1): 4-7.
- [5] 韩颖娟. 乡村振兴背景下社会工作介入失独老人家庭的策略研究[J]. 经济研究导刊, 2022(9): 49-51.
- [6] 曹迪, 梁奥. 福利多元主义视角下公益托管项目中的多主体角色研究——基于一个政府购买服务项目[J]. 河北青年管理干部学院学报, 2024, 36(1): 60-67.
- [7] 慈勤英, 周冬霞. 失独家庭政策“去特殊化”探讨——基于媒介失独家庭社会形象建构的反思[J]. 中国人口科学, 2015(2): 34-42, 126-127.