

“专业社工 + 志愿服务”多维赋能城市社区 独居老人支持网络构建的实践研究

——以H市X社区“益呼应”项目为例

吴林翼

浙江工商大学公共管理学院，浙江 杭州

收稿日期：2026年8月17日；录用日期：2026年10月4日；发布日期：2026年10月13日

摘 要

在人口老龄化与基层治理现代化双重背景下，独居老人社会支持匮乏问题日益凸显。本研究以H市X社区“益呼应”项目为案例，基于社会支持网络理论，借鉴House四分法并由类型学分析转用为关系嵌入性维度，考察“专业社工 + 志愿服务”融合模式如何为城市独居老人构建支持网络。研究发现，社会工作者与志愿者及社区社会组织在情感性、工具性、信息性、评价性四类支持中形成“社工专业统筹 - 志愿者在地服务 - 社区资源整合”的三维协同机制，有效弥合了正式支持与非正式支持的断裂。项目通过智能手环与人工服务的衔接，实现对独居老人风险的主动预警与需求的精准响应，显著提升了服务对象的获得感与社区归属感，为新时代社区养老治理提供了可复制的实践路径。

关键词

专业社工 + 志愿服务，独居老人，社会支持网络

Practical Research on “Professional Social Workers + Volunteer Services” Multi-Dimensional Empowerment in Building a Support Network for Elderly People Living Alone in Urban Communities —A Case Study of the “Yi Huiying” Project in Community X, H City

Linyi Wu

School of Public Affairs, Zhejiang Gongshang University, Hangzhou Zhejiang

Abstract

Amid population aging and grassroots governance modernization, inadequate social support for older adults living alone has become increasingly salient. Grounded in social support network theory, this case study of the “Yi Huiyong” Project in Community X, H City recasts House’s fourfold typology into a relational-embeddedness dimension and examines how the integrated “Professional Social Workers + Volunteer Service” model builds support networks for urban older adults living alone. Findings reveal a three-dimensional synergy mechanism—social workers’ professional coordination, volunteers’ place-based service, and community social organizations’ resource integration—across emotional, instrumental, informational, and appraisal support, bridging the formal-informal divide. By linking smart wristbands with human-delivered services, the project delivers proactive risk warning and precise responses to needs, significantly enhancing recipients’ sense of gain and community belonging and offering a replicable practical pathway for community eldercare governance in the new era.

Keywords

Professional Social Workers + Volunteer Service, Senior Living Alone, Social Support Networks

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

1.1. 研究背景

1.1.1. 政策背景：志愿服务与专业社会工作的协同导向

2024 年《关于健全新时代志愿服务体系的意见》¹进一步强调“发挥社会工作专业优势，推动社会工作者与志愿者联动，提高志愿服务专业化水平”。在基层治理场域，“专业社工 + 志愿服务”协同模式承载着补齐民生短板、激活社区资源的使命；于城市社区养老服务中，更被寄望于整合零散志愿力量，为独居、空巢老人构建兼具韧性与温度的社会支持网络。

1.1.2. 现实背景：城市社区独居老人支持网络的脆弱性

伴随家庭结构核心化与人口流动加速，城市独居老人规模持续扩大，长三角部分老旧社区独居老人占比已逾 15%。该群体面临多重脆弱：生理风险高发，心理孤寂弥漫，地缘业缘关系断裂且正式照护难以覆盖日常需求。长期以来，社区依赖行政化兜底，志愿者参与零散间歇，专业支持体系匮乏。将社工的专业评估能力与志愿者的在地人力优势有效耦合，已成为破解照护困境的关键。

1.2. 研究问题

本研究以 H 市 X 社区“益呼应”独居老人服务项目为观察蓝本，聚焦一个核心问题：在“专业社工 + 志愿服务”的框架下，专业社会工作者与多元化志愿者(志愿者、社区社会组织)如何通过多维度的协同行动，为城市社区独居老人构建有效的社会支持网络？具体转化为三个子问题：第一，社会工作者与志

¹https://www.gov.cn/zhengce/202404/content_6946880.htm?xxgkhide=1#1#1

愿者分别在支持网络中扮演何种角色？第二，二者在情感性、工具性、信息性、评价性支持四种类型中如何实现功能互补与流程衔接？第三，这种协同模式产生了怎样的实践成效与治理启示？

通过对上述问题的回答，本研究旨在为城市社区独居老人支持网络的体系化构建提供经验参照，同时为“专业社工 + 志愿服务”从政策倡导走向微观落地提供操作层面的知识支撑。

1.3. 研究方法

1.3.1. 半结构化访谈

半结构化访谈是本研究获取主体行动逻辑与意义阐释的核心方法。遵循目的性抽样与最大差异原则，研究者于 2025 年 8~12 月选取 11 名访谈对象：项目社工 1 名(SW1)、社区工作者 1 名(CW1)、志愿者 3 名(V1~V3，服务年限 2~8 年)、社区社会组织负责人 1 名(O1)、独居老人 3 名(E1~E3，年龄 78~86 岁)及家属 2 名(F1、F2)。提纲按对象差异化设计，围绕“角色定位”“协作过程”“技术体验”三个主题，每场 30 分钟左右，经知情同意录音转写。

每次访谈结束后 24 小时内完成逐字转写。访谈资料的分析遵循主题分析的程序：首先通读全部访谈文本，形成对资料的整体印象，并同步撰写分析备忘录；其次进行初始编码，以贴近受访者自身表达的本土概念，对涉及四类支持、主体互动与技术运用的语句逐条贴签；再次将初始编码归并为类属，比较类属间的异同与层级关系，逐步提炼出需求识别、关系建构、角色分工与过程衔接等主题。为检验分析的可靠性，研究者将初步分析结果反馈给两名关键报道人进行成员核查，以确认解读是否契合当事人的经验。

1.3.2. 参与式观察

参与式观察用于弥补访谈资料中言语表达与实际行为之间的间隙，帮助研究者捕捉非言语互动与情境化行动。笔者以实习社会工作者身份进入 X 社区“益呼应”项目场域，参与场景包括：社会工作者入户评估与情感档案建立(跟随入户 12 次)、志愿者双结对启动仪式(1 次)、月度督导例会(5 次)、季度暖心结对故事会(2 次)、智能手环应急响应演练(1 次)以及日常邻里探访(跟随志愿者入户 18 次)。每次观察结束后 24 小时内撰写田野笔记，完整记录场景中的互动细节、非言语信息与研究者的即时反思。田野笔记的分析与访谈资料同步进行：在初始编码阶段，观察记录中与四类支持、主体互动及技术运用相关的片段同样以本土概念逐条贴签，并归入相应的类属与主题；在此基础上，将田野笔记与访谈文本、项目运行记录进行三角互证，对相互矛盾的材料回溯原始语境重新解释，以确保对实践过程的理解既贴近行动者的主观意义，又经得起多源资料的检验。

1.4. 研究者反思

研究者以实习社会工作者身份进入田野，兼具研究者与项目参与者的双重角色。这一身份既提供了田野进入的便利性，提升了社区工作者与志愿者的接纳度及受访者的分享意愿；也构成潜在限制，受访者可能因视笔者为社区内部人员而对项目不足有所保留。为此，笔者在访谈前声明研究的独立学术目的并承诺匿名处理。同时，为矫正社会工作专业训练可能导致的视角偏颇，在编码和主题提炼中有意给予志愿者访谈资料更充分的权重，确保非专业行动者的叙事获得同等关注。研究遵循社会工作伦理，受访者均签署知情同意书，独居老人观察记录已做脱敏处理。

2. 理论基础与分析框架

2.1. 概念界定

独居老人

当前学界对“独居老人”的界定已形成共识。马国瑾、汪怡(2024)基于农村高龄独居老人生活照料服

务的实证研究指出，该群体因长期独居，普遍缺乏家庭成员日常生活照料与情感陪伴，在生理照顾、心理支持及社会交往等方面较一般老人面临更大脆弱性[1]。本研究结合 X 社区实际，将独居老人操作化为两类：一是子女常年在外或同城但不同住，亲属探视频次每月不足 2 次者；二是与配偶同住，但因配偶重病或失能无法提供实质照护、且无其他家庭照护资源者。

2.2. 理论基础：社会支持网络理论

社会支持网络理论起源于 20 世纪 70 年代的社会流行病学与社区心理学，强调个体通过社会关系网络所获得的物质、情感、信息等资源对其适应生活困境具有关键缓冲作用。李长文(2022)在对困境老年人社会支持网络构建的案例研究中提出，社会支持网络由网络规模、关系强度、支持内容和互惠程度等结构要素组成，在中国城市社区情境中，正式支持(政府、社区、社会工作机构)与非正式支持(亲属、邻里、志愿者)的衔接质量直接决定了老年人生活质量的差异[2]。不同行动者提供的支持不应被视作孤立的行为，而应被放置于一个网络系统中加以整体性理解。

程铺、祁鑫康(2024)基于城乡老年人社会支持差异的实证研究提出，非正式社会支持作为老年人主观幸福感的“调和剂”，为老年社会工作提供了“系统搭建”与“资源接通”的双重视角：一方面，社会工作者需识别并强化案主周围已有的支持性关系；另一方面，需为那些网络薄弱或断裂的案主从无到有地编织新的支持链条[3]。在本研究中，社会支持网络理论帮助我们跳出单个服务主体“做了什么”的描述，转而关注社会工作者、志愿者、社区社会组织之间如何建立信息流转、行动衔接和情感补位机制，使独居老人的支持来源从点状、临时走向网状、持续。

2.3. 社会支持网络视角下的分析框架

为精细解剖“益呼应”项目中多元主体的协同逻辑，本研究引入 House (1981)提出的社会支持四分法——情感性支持、工具性支持、信息性支持和评价性支持[4]。在此基础上，结合“益呼应”项目的实际架构，构建“主体 - 支持类型”双维分析框架(如图 1 所示)。

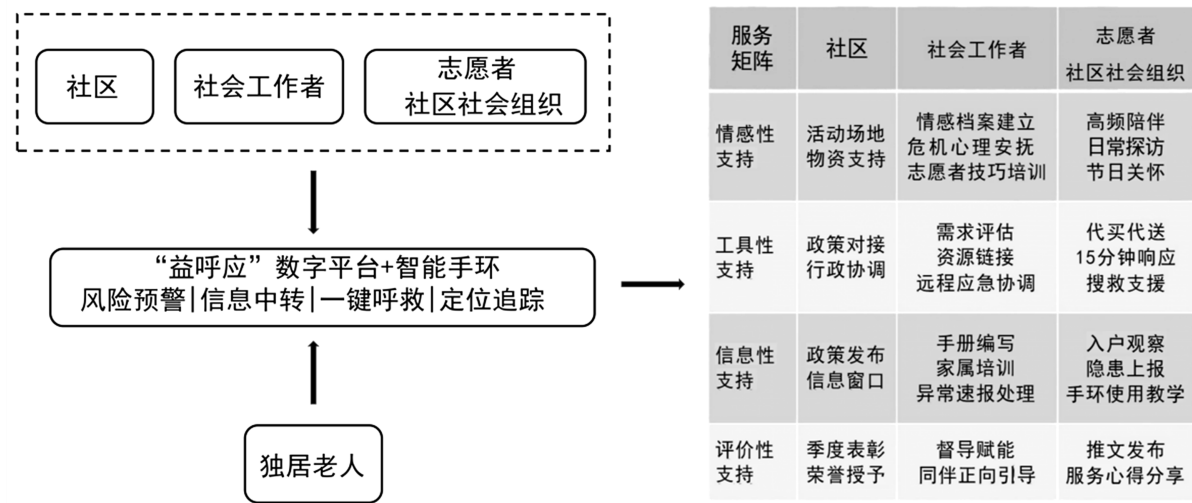


Figure 1. Collaborative service framework for integrating professional social work and volunteer services
图 1. “专业社工 + 志愿服务”协同服务框架

House 四分法源于西方个体主义，预设各支持类别相对独立。但中国关系本位情境下，四类支持并非并列，而是以情感性为轴心，工具性、信息性与评价性支持的有效供给皆依赖既有信任关系。本研究据

此将四分法从类型分析转为关系嵌入性维度，不再视四类支持为独立模块，而是在信任关系底板上交叉叠合，旨在辨识支持网络在各关系节点上的着力与薄弱之处。

在此框架内，三个主体层级各司其职：社区提供后台保障，社会工作者承担评估、培训与督导等专业枢纽功能，志愿者及社区社会组织直接供给情感陪伴、日常照料与应急响应服务。社会工作者将志愿服务嵌入标准化流程，并促进任务型互动向关系型信任转化；志愿者则依托日常交往中积累的人格信任使服务真正落地。专业力量搭建制度框架，情感关系灌注其中，四类支持在关系网络中交叉生成，共同构成模式的核心机制。

3. X 社区现状分析及“益呼应”项目介绍

3.1. X 社区现状

X 社区位于 H 市老城核心区，属典型老龄化融合型大社区。由于房屋老旧且年轻家庭大量外迁，老年居民独居现象普遍，其慢病管理水平薄弱，意外风险较高，加之社会隔离与数字鸿沟，难以主动获取公共服务信息。社区原有养老服务站功能有限，仅能满足棋牌娱乐与基本健康测量等浅层需求，志愿服务亦流于形式，未能提供切实有效的关怀。

3.2. “益呼应”项目介绍

2021 年，在 H 市数字化改革推动下，以本地社会组织爱心联盟为执行主体、社会工作者为主导力量，在 X 社区 43 位失智及独居老人试点基础上，升级为“益呼应”独居人员紧急求助项目。该项目是智能技术与社会工作、志愿服务跨界融合的重要探索，后入选全省 4 个数字化改革志愿服务项目，服务范围扩展至全市 12 个镇街。2025 年，X 社区入选中社部专业社工与志愿服务融合发展试点。

3.3. 需求分析

项目初期，社会工作者通过需求调研与情境观察，发现独居老人的需求呈现安全焦虑、日常照护、心理孤独与价值丧失的递减序列：最担忧突发疾病或走失后无人知晓，其次为餐食与药品获取的稳定性，再次为长期社交缺失导致的心理封闭，最后为自我价值感的低落。家属对智能设备抱有期待但操作困难，网格员则面临发现异常却不知如何干预的困境。

3.4. 风险预估

社会工作者预先识别了项目可能面临的几类风险：一是技术风险，智能手环可能因老人排斥、忘记充电、信号盲区等导致在线率低；二是伦理风险，实时定位可能触及隐私，需充分获得老人及其家属的知情同意；三是人力风险，志愿者流动性大，应急响应可能出现“断单”；四是可持续风险，项目期结束后如何维持支持网络存续。

3.5. 总目标

让“益呼应”数字平台与人工服务深度融合，充分发挥智能手环的风险预警功能，打造“手环一键呼叫－平台即时派单－志愿者就近响应－社会工作者专业跟进”的闭环支持体系，实现“1 次按键、3 分钟回应、10 分钟到达”的服务承诺，全面提升独居老人生活安全感与社区归属感。

3.6. 具体目标

- (1) 为 X 社区试点独居老人免费配备智能手环，落实日常维护与使用指导；

- (2) 建立双结对机制，完成试点独居老人的精准结对；
- (3) 为家属提供线上及线下手环使用培训，帮助其掌握定位轨迹、健康数据查看等技能；
- (4) 组织社区宣传推广活动，提高居民对项目的知晓度和参与度；
- (5) 联动潮乡救援队等社会组织，确保 24 小时应急响应可达。

3.7. 服务策略

项目采取“科技赋能 + 人力补位”的混合策略。社会工作者承担评估、方案制定、志愿者匹配督导、资源链接与危机干预；社区提供制度支持、活动空间及网格员协助；志愿者分三层：邻里志愿者以邻近性与亲和性提供日常探访与代买代送；志愿者结对困难老人并组织节日关怀；社区社会组织负责专业救援、活动策划与后台管理。社会工作者通过培训、线上沟通与上门指导协同三类志愿力量。

4. 社会支持网络视角下的实践过程

4.1. 情感性支持：编织“类亲情”防护网

情感隔离是独居老人身心健康的重要风险源，持续的情感联结则是缓释该风险的关键变量。在“益呼应”项目中，情感性支持并非由单一主体提供，而是通过社会工作者与志愿者的角色分化与功能互补加以实现，呈现出“情感档案 - 情感陪伴 - 情感修复”的三层递进结构。

社会工作者在入户阶段以生命回顾法与优势视角访谈收集老人的情感经历与心理敏感点，编制结构化的情感档案。此举不仅是个案工作专业关系的起点，通过共情倾听与个别化回应初步构建信任纽带(王思斌, 2014) [5]，更为后续志愿者介入提供了情感地图与交往边界。基于情感档案，社工为每位老人匹配志愿者，形成双结对。志愿者每周上门进行非结构化交谈或静默陪伴，志愿者因地理邻近常以偶遇方式介入，降低老人心理戒备；志愿者则在节日节点提供仪式化关怀。

“入户头几次，问卷我是收起来的，老人家不吃这一套。一开始就聊聊家常、聊聊旧事，话匣子慢慢就开了。他们怕什么、惦记什么、哪些话碰不得，我都记进档案，后面志愿者上门，心里就有数，就不会出问题。” (SW1)

“以前一天到晚讲不上一句话。现在小沈礼拜二、礼拜五都要来的，有时候也不讲啥，就陪我剥剥毛豆，家里有点人气了。” (E2)

“我家就住楼上，买菜回来顺道上去坐一坐。有时候也不干什么，就陪她讲讲家长里短。她拉着我说儿子在外地的事，讲完了，心情明显就好多了。” (V1)

在此架构中，社工转向后台支持，通过培训志愿者微技巧并依据反馈进行二次评估，研判是否启动个案辅导。这一分层修复机制使志愿者负责日常情感维系与风险信号捕捉，社工在情感裂缝出现时介入修补。从网络结构看，邻里志愿者与老人经由长期重复互动形成类亲情纽带(强关系)，社工则以桥接型角色调节网络压力、修复关系损伤，二者结合使情感支持网络兼具亲密性与专业性。

4.2. 工具性支持：构建“15 分钟生活应急圈”

工具性支持涵盖代买代办、就医陪同、应急搜救等直接回应生活需求的服务。其特殊性在于任务常具明确时效且需多主体协同，由此成为检验专业与志愿融合效能的关键场域。

“以前最怕生病，一个人在家里，出点事没人晓得。现在按一下，十分钟就有人到，心里踏实了。” (E1)

为兑现这一时效承诺，项目以智能手环为触发端，构建了分级响应机制：系统预警同步推送至社工、值班员、家属与结对志愿者，按地理邻近性由邻里志愿者第一响应，志愿者补位，社工远程研判并协调专业救援。配套的时效标准经多年运行已形成稳定链条，累计响应走失事件 460 余起，未发生因延迟导

致的严重后果。

“老人走失，现在这样的情况很少了。我们队伍随时都在线，平台一派单，一般十来分钟就能赶到。这几年来，光走失就找了四百多起，没有一次在我们这个环节掉链子。” (O1)

“以前我们网格员发现老人家里有异常，真是不晓得该报给谁、怎么处理。现在不一样了，往平台上一报，志愿者、社工、家属一起动，不用干着急。” (CW1)

在日常服务层面，项目实行任务分流策略：社工编制需求清单并按复杂度分解任务，邻里志愿者承担高频简易事项，复杂任务由社工协调专业机构承接；同时辅以精神表彰与服务积分，以维系志愿者的内在动机。这一工具性支持系统呈现为专业协调、日常执行与应急响应的三级梯度结构，社工承担资源调度与标准制定，志愿者嵌入执行与补位。其深层逻辑在于：工具性支持的有效性既依赖制度化的系统嵌入，也以日常互动中累积的信任关系为运行润滑。智能派单解决的是响应效率，而唯有植根于情感联结的响应，才能被老人真正感知为关怀而非任务。

“有时候我取给她配药，顺带帮她带把小菜。她每次都硬要塞水果给我，不要她还急。其实都是顺带的事，不费什么功夫，但对她来讲就是解决了大问题。” (V2)

4.3. 信息性支持：打造“全通道”信息流转机制

信息性支持关注知识、政策与风险信息在支持网络中的有效传递，其核心挑战在于跨越老年群体的信息接收障碍，同时维持多方行动者之间的信息对称。

在信息下行端，社会工作者充当知识的转译者：依据老人认知特征将专业或行政信息转化为生活化话语，通过志愿者入户实现精准推送，以此消解政策与实务之间的信息屏障。在信息上行端，志愿者承担前哨反馈职能，通过系统观察与线上即时上报，将老人身体状况、环境安全与情绪变化等信息汇集至社工端；社工据此完成研判、处置与案例学习，形成采集、上传、研判、处置与学习的闭环，将个别风险事件转化为网络的预防性知识，提升支持体系的自我更新能力。

“政策文件念给老人听是没用的。比如医保报销，你要跟他们说‘阿姨，看病配药政府帮你出大头，发票千万收收好’，他们才听得懂，知道是什么情况。” (SW1)

家属信息培训环节则将技术信息嵌入多方协同的沟通网络，社工线上教学与志愿者入户督导相配合，有效提高设备使用依从性，规避因老人数字弱势导致的设备废弃。上述实践表明，信息传递的有效性不系于内容本身的完备，而取决于传递者与接收者之间信任关系的厚度。

“平台的人教我看轨迹，我妈下午没回家，我在单位手机上就能看到她去了哪里，以前只能拜托邻居轮流找。” (F1)

“一开始我爸不肯戴手环，嫌麻烦，讲手腕上不要挂东西。后来社工手把手教我们怎么在手机上查定位、看心率，我们天天能看到，他也安心了，现在自己会主动充电。” (F2)

4.4. 评价性支持：激活“双向赋能”的良性循环

评价性支持通过反馈、认可与肯定，影响个体的自我价值感与行动意义感。在“益呼应”项目中，其特殊效能在于双向性：既面向独居老人，亦系统覆盖志愿者，由此形成维系网络运转的隐性机制。

对于老人，项目通过参与式载体创造社会角色延展的空间，鼓励其以力所能及的方式参与社区公共事务，从而在观念层面打破受助者与社区主人之间的人为区隔。参与经历有效提升了老人后续互动中的主动表达意愿，表明其主体性获得了一定程度的激活。

“本来我基本上整天坐在家里，后来社工志愿者一直喊我出来，参加活动，领腊八粥、领月饼，还能跟大家聊天。现在社区有活动，不用喊，我自己就去了。参加活动比在家坐着心里舒坦多了。”(E3)

“以前搞活动，我们要一家一户去请，老人家多半讲不去。现在反过来了，有的老人主动来问啥时候搞活动。有位阿姨以前很少出门，现在活动签到她会帮忙看着，比我们还要认真。老人从被服务的人，变成一起来服务的人，这个变化比发多少奖状都珍贵。”(CW1)

对于志愿者，评价性支持经由社会工作者督导与社区公开表彰协同实现。社工以肯定性反馈引导志愿者将个体情绪体验锚定于网络的整体效能之上，社区则以正式表彰赋予其身份认同。二者合力，不仅维系了志愿者的持续参与意愿，更从认知层面强化了其角色价值感。

评价性支持的常态化运作，实质上建构了一种互惠规范：老人的认可回馈激励志愿者持续投入，志愿者的外部认可又反哺网络的整体凝聚力。由此，支持网络从工具性任务驱动的机械联结，逐步向兼具情感与价值认同的有机网络演进，提升了长期继续的可能性。

5. “益呼应”项目成效与反思

5.1. 项目成效

从服务产出层面观之，项目累计配备智能手环千余只，形成一键呼救、平台派单、志愿者就近响应、社工跟进的闭环流程。运行六年响应紧急事件 460 余起，“1 次按键、3 分钟回应、10 分钟到达”标准运行稳定。双结对志愿者保持每周 1 至 2 次探访，项目周期内，社工累计建立情感档案 60 余份，完成个案记录 200 余次，组织培训督导 30 余场，专业救援力量亦纳入常态化应急序列。

从服务对象层面审视，试点老人全部纳入常态化支持，居家安全感与应急信心增强，孤独感持续下降，部分老人主动参与社区活动。家属掌握智能终端使用方法，监护焦虑缓解，个别家属由受助者转为助人者。

从支持网络层面分析，项目依托执行机构(枢纽型社会组织)既有的组织网络，链接了 158 家公益团队及 2.7 万余名志愿者，在已有组织基础上构建了“社会工作者-志愿者-社区社会组织”三方协同的独居老人支持网络。需要说明的是，该组织网络系枢纽型社会组织的存量资源，并非“益呼应”项目独立创设的增量；项目的核心贡献不在于从无到有地创造志愿力量，而在于通过专业统筹将这些既有资源有效激活、精准配置到独居老人支持的具体场景之中。

5.2. 项目反思

项目的深层困境首先指向技术关怀的伦理边界。智能手环将独居老人的日常行为持续数据化与可见化，安全成为压倒性价值预设，隐私与自主决策权被家长主义逻辑边缘化。知情同意流于程序而难以确保老人对数据权限与用途的真正理解。当监测延伸至日常轨迹，本应承载关怀的多方共同体，已然构成无形的规训系统。此类问题无法通过技术迭代化解，而直指技术介入脆弱性照护的根本正当性。

专业与志愿的结构性张力同样值得审视。专业社工强调标准化与可问责，志愿服务植根自发与情感，二者在本体论层面存在内在紧张。项目将志愿行为纳入绩效框架，虽提升连续性，却可能排斥非标准陪伴，使情感真实性与关系平等性面临被管理逻辑置换的风险。同时，志愿热情多系于表彰、项目资源与骨干引领，一旦外力减弱，邻里照护的冷却非不可预期。深化评价性支持，推动老人从被动受助转向社区公共生活的主动参与，是激活支持网络内在活力的可行方向。

项目运行中还有一个深层问题：需求界定权的归属问题。社会工作者凭借专业训练掌握了评估与分类的主动权，老人的日常生活被转化为一套专业指标，而老人自身的表达反而被边缘化。当老人的真实

困扰无法被现有评估框架容纳时，这些需求就可能被遗漏。另一个问题是，鼓励老人参与社区活动虽出于善意，但在操作中，不愿参与或力不从心的老人，容易被默认为不够配合或尚需继续帮扶的对象。积极养老从一种个人权利变为社区期待后，参与便不再完全自由，反而可能成为无形的压力。这种善意背后的张力，值得持续留意。

模式推广亦面临结构性约束。X 社区依托深厚的组织基础与志愿传统，而多数新型社区或农村社区缺乏此类社会资本与专业人才支撑，项目易退化为志愿者单兵作战。推广须立足目标社区的实际条件实施差异化调适，避免经验的机械移植。

6. 总结与展望

X 社区“益呼应”项目的实践表明，专业社会工作与志愿服务的有效协同，其内在逻辑在于关系嵌入与制度嵌入的双重耦合：专业社工通过评估与督导搭建支持网络的制度骨架，志愿者以高频次的在地陪伴灌注情感血肉，智能终端则将零散互动整合为可预警、可响应的闭环体系。

在理论层面，本研究将 House 的四分法由类型学分析转为关系嵌入性维度，揭示了四类支持并非平行并列，而是在信任关系底板上交叉叠合、互为生成的运作机理。这一分析框架为理解中国社区情境中的多元主体协同提供了新的概念工具。

然而，该模式的有效运转并非普适性逻辑，而是特定结构性条件的产物。其一，政策环境支撑。H 市数字化改革提供了技术基础设施与行政合法性，中央社会工作部试点赋予制度资源，使跨部门协同与财政投入成为可能。其二，社区资源禀赋。X 社区高密度的老龄人口、稳定的邻里网络与志愿传统，为双结对提供了天然土壤。其三，枢纽型组织的动员能力。爱心联盟作为扎根本地的枢纽型社会组织，联动 158 家公益团队与 2.7 万余名志愿者，能够在短时间内调动潮乡救援队等专业力量协同响应，是项目从试点走向规模化运行的关键组织依托。其四，需求导向的项目精准设计。社区通过群众点单、社区下单、社会组织接单的模式，常态化征集意见建议，梳理出包含独居老人关爱在内的 112 项社区需求清单，并据此精准设计 65 个服务项目，“益呼应”项目正是针对独居老人真实痛点的靶向回应。四者缺一不可，构成模式成功的约束性条件。

在上述四项条件中，政策环境、组织动员能力与专业力量可通过制度设计与资源投入加以弥补，需求导向的项目设计亦作为可迁移的工作方法纳入此列。但社区既有关系网络在不同情境中的根本性差异，构成推广的首要约束。因此，推广须超越模板复制而实施差异化调适：在商品房社区，原子化居住与陌生人社会使得邻里志愿难以自然生成，需以兴趣社群或楼宇自治小组为替代性信任载体，发展时间银行等契约化机制；在农村社区，数字鸿沟与劳动力外流制约智能手环的时效保障，应降低技术依赖，强化村级社工站与留守妇女志愿网络的培育；在财政能力与专业人才密度较低的地区，可探索政府购买服务与高校实习基地联动等机制，弥补专业力量不足，避免项目因人才断供而退化。简言之，推广的核心并非复制做法，而是复制双重耦合的逻辑，并根据目标社区的资源结构进行适应性调整。

面向未来，该模式的深化仍面临三个结构性议题：技术赋能的边界——安全监控与自主权利的张力需建立伦理规范；专业与志愿的融合限度——制度化流程可能消解自发性与情感本真性，须在标准化与情感性之间寻求平衡；模式的可持续性——政策注意力转移后，支持网络能否从外部驱动转向内生自治。上述议题的解决，关乎独居老人支持网络的深化，更指向专业社工与志愿服务这一政策倡导在基层落地的核心命题。

参考文献

- [1] 马国瑾, 汪怡. 社会支持视角下农村高龄独居老人生活照料服务困境及对策研究——以 X 社区为例[J]. 湖北文

理学院学报, 2024, 45(4): 28-35.

- [2] 李长文. 协同视角下困境老年人社会支持网络构建及其实践——基于“公益 1 + 1”之溢彩星光项目的案例研究[J]. 老龄科学研究, 2022, 10(6): 42-53.
- [3] 程铺, 祁鑫康. 非正式社会支持: 城乡基本公共卫生服务差距下的老年人主观幸福感调和剂[J]. 理论探讨, 2024(3): 91-98.
- [4] House, J.S. (1981) *Work Stress and Social Support*. Addison-Wesley.
- [5] 王思斌. 社会工作概论[M]. 第 3 版. 北京: 高等教育出版社, 2014.