

（一）案例正文

此心安处是吾乡

——南京弓箭坊社区破解老龄化困境的新探索

摘 要:老旧社区多具有居住面积小、治安环境差、基础设施建设薄弱、管理无序化的特征，但随着旧城改造进程的不断加快，多数老旧社区实现了硬件设施的提档升级与物业管理的规范化、专业化。然而，十九大报告中提出的“住有所居”与“人民的获得感、幸福感、安全感更充实”不仅仅来源于房屋等物质条件的改善，更重要的是人们对所处地域文化内核的依赖与情感需求的满足。而在社区生活中，一方面，老年群体是生活时间最久、对社区依赖度最高的群体，可以说，老年群体的心理感受在一定程度上反应了整个社区的幸福程度；另一方面，当前不断加快的老龄化进程使得养老问题亟待解决，因此，满足老年人的公共服务与情感需求在社区治理中显得尤为重要。本案例以代表了南京老城南“家”文化形态的弓箭坊社区为例，在经过“打破家的围墙”、“打破社区壁垒”以及“打造公众参与平台”的一系列探索之后，弓箭坊社区形成了“多渠道来源的资源保障机制、创新多元的组织孵化机制、议治共融的公众参与机制以及积极和谐的价值引领机制”四位一体的老龄公共空间营造机制，为社区层面破解老龄化困境做出了积极有益的探索。

关键词:积极老龄化；老旧社区；老龄化困境；老龄公共服务；情感需求

1.引 言

“什么鬼东西，我不听！就是你们不作为！”争吵声从弓箭坊社区传来，大声说话的是家住这里的老何。令他如此生气的缘由，是楼上的新邻居，老住户房子卖了，新搬来的年轻人不分时段的大声叫嚷很是影响老何的生活。大家劝他消消火，老何却越说越气，把这几年住在这里的烦心事都倾诉了出来。“我们老两口都一把年纪了，孩子不在身边，又不给我生个孙子带。社区不组织活动，平时想找老哥们攒个蛋（打扑克）人都凑不齐。老街坊们身体一天不如一天，有时候一星期也见不上几面，我是真怀念以前那种一家人的感觉啊。”老何说着红了眼眶，无奈地说道：“以前在单位我好歹也是劳模，趁退休后身体还行，打算为大家、为社区做点事情，还能多些人说说话，可是连这个机会都没有...”这是几年前发生在弓箭坊社区的一幕。

时间来到 2018 年 1 月 19 日，传统节气“大寒”的前一天。在弓箭坊社区会议室里，居民们正召开着 2018 年第一场、也是春节前最后一场居民议事会。在前排，我们故事开头的主人公老何正兴高采烈地畅所欲言：“去年做的好，今年更好了，真是越来越好”。他满脸笑容，再也看不出先前的气愤。居民议事会的出现，不仅消除了老何的愤怒，减少了误解，还为社区老年群体参与公共事务、充实晚年生活、实现自我价值提供了一个平台。这只是弓箭坊社区在探索积极老龄化、打造温馨“大家庭”上所做的一个方面，本案例将带您走进南京市秦淮区的弓箭坊，看一下社区近年来都做了哪些事情，让“愤怒”的老何露出了满意的笑容。

2.弓箭坊社区概述

南京，因其悠久灿烂的历史被称为“六朝古都”、“十朝都会”，一条秦淮河流

3.弓箭坊社区面临的“老”问题

弓箭坊辖区内多以老旧小区为主体，这些小区产权形式多样，普遍存在着公共环境差、基础设施薄弱、功能配套不全、缺少长效社区管理机制等问题，在经过政府出新治理后，硬件设施得到了更新、居住环境得到了美化，老旧社区的“旧”得以积极化解，但老旧社区的“老”依然未得到应有的重视。作为一个典型的老龄化社区，在物质条件经过标准化改造出新后得到改善的同时，老年人的精神世界依然存在着被外界广泛忽视的盲区。

3.1“老”关系被迫改变

在商品房交易和小区标准化改造的作用下，原有单位制的熟人小区产生了改变，曾经充满温情的居民邻里在情感上产生了割裂。弓箭坊社区原有人员绝大多数由同一单位成员构成，社区实际居住时间最长的户籍人口仍保留着单位制的生活惯性，这些老旧小区更多呈现为现代社会中的熟人社区模式。这种模式在商品房交易的背景下，老邻居的搬离和新居民的到来，往往会割裂原有社区纽带，淡化社区情感，带来以下问题：

- 1.减少居民对社区的归属感和认同感，人们参与社区活动和公共事务管理的热情降低，离实现社区居民自治的目标越来越远。

- 2.标准化小区出新后，增加了居民冲突自愈的障碍。

- 3.增加了社区问题的协商成本，居民与社区、居民与居民间缺乏良性互动，增加了社区的管理成本。

3.2“老”办法没有改善

这里的办法是指社区公共服务水平，它是测量社区居民生活水平和幸福指数的重要指标。辖区内的老旧小区在面对人口老龄化趋势下，其公共服务方式方法依然存在着“供给跟不上需求”、“计划赶不上变化”的问题。

根据老旧小区出新工程设计要求，在老旧小区完成硬件改造后，就需建立物业管理或社区自治管理。而占社区一定比例的老年人口，一方面缺少居民沟通的议事平台，另一方面受限于自身认知与接收能力，当社区征集自治管理需求或物业引进意愿时，老年人对新变革多持观望甚至反对意见，最终陷入“一锅粥”的局面。

在观念上，社区老龄人口仍停留在“政府包办、街道负责、社区兜底”的传统思维上，受自身收入水平所限，缴费率与缴费水平均比较低，从而严重阻碍了新制度的运行实施，最终导致“出新返老旧”的局面。

在资源供给上，老旧小区一般缺乏公共资源基础，也没有“自身造血”能力，即使出新后社区面貌焕然一新，但如果因政策变动或大环境变化而影响了上级拨款资金数额，社区的新面貌往往难以维持。

3.3“老”思想没有变化

老思想的消极困境存在两个方面：意识层面和角色层面。

3.3.1 意识层面上

社会对于老龄化的定义往往从经济和发展的角度出发，呈现出较为消极的判断。社会普遍认为，老年人是一个“脆弱的群体”，老年人口的增多代表社会的“衰亡”。一方面老年人体力下降、适应能力减弱、知识结构陈旧难以跟上社会发展，另一方面，社会养老机构的发展跟不上老龄人口急剧增加的速度，政府性质养老

机构的低偿或无偿化对财政支出形成较大压力。

3.3.2 角色层面上

无论面对社区出新改造，还是对于社区公共事务的处理，老龄人口处于被动接受的状态，社区的老年人对于公共事务表达和问题反馈往往通过居委会、街道办事处等行政渠道“自下而上”反映，很难作为社区真正的主人公发挥主动性。

3.4“老”情感没有满足

在实际生活中，不同于“二房东”的后搬来者，作为原住民的老年人群，其生活和社交圈子中的大部分时间都与社区存在着紧密联系，但其情感问题和精神世界的空白却未得到应有的重视。腿脚尚利索的老人还能够在社区里走动，保持情感交流，而很多老年人往往因身体原因“大门出不去，二门迈不开”，即使保证了一日三餐，其他时间又因子女不在身边，缺乏亲情关怀，常常处于独处状态，长此以往不仅不利于老人的心理健康，老年人自我价值实现的需求更遥不可及。

面对上述种种难题，通过社区牵头，弓箭坊上下齐心协力，激发居民积极性和参与度，和社区自组织、社会组织的共同思考和实践探索下，在社区积极老龄化、化解社区养老问题、营造社区文化上开辟了新的道路。

4. 弓箭坊社区破解老龄化困境的“三轮驱动模式”

弓箭坊社区在提供为老服务、满足老年人的养老需求方面做出了有益探索，通过“打破家的围墙”，让“家庭”范畴内的老年人不再只是子女赡养的对象，更是受到整个社区尊敬的长者，从心理上改变老年群体对自己的身份认知，同时在整个社区内形成了孝老敬老的情感氛围；通过“打破社区围墙”，在借助社区自身条件的基础上，引入外部力量，整合社区内外部优质资源，为老年人提供更加优质的服务；通过“打造公众生活平台”，贯彻“我提、我议、我执行”，提升老年人对社区公共事务的参与度与效能感，同时借助老年人的技术专长与丰富的人生阅历，进言献策，促进社区公共服务提供更加完善。弓箭坊社区的三轮驱动模式满足了社区老年人的情感需求，提高了老年群体生活的幸福感，在一定程度上破解了当前的老龄化困境。那么弓箭坊社区具体是如何做的呢？

4.1 打破家的围墙——老年生日会

4.1.1 源起

2015年，弓箭坊社区的兰志胜居民议事代表向议事代表大会提交了老年生日会的提案，希望能够为社区内年满75周岁的老年人过集体生日。自己也年逾六十的兰阿姨告诉我们：“庆祝生日不仅是对每个生命个体到来的庆贺，同时也为亲朋好友相聚提供了一个缘由，能够增进人们之间的感情。而这样的需求，不会因为年纪的增长而减弱，也不应该被忽略在工作忙碌的借口。”因此，为了倡导社区对老年人的关爱，链接起居民家庭中代际之间的情感，居民议事代表大会通过了此项议案，并决定这项提案由社区居委会携手社区居民议事代表共同落实。

4.1.2 发展

老年生日会一年举办6次，逢单月月底举办，为接下来两个月过生日的年满75周岁的老年人集体祝寿。2015年1月底，弓箭坊社区举办了第一次集体老年生日会，刚开始时，很多老年人还抱着观望的态度，报名参加的老年人也较少，因此生日会被定在社区居委会二楼的活动室举办。另外，生日会的形式也比较简单，一场纯粹来自居民自编自导自演的演出，一些好吃、健康的水果和零食、一

些祝福的话（如图 2 所示）就构成了生日会的全部内容。此外，议事代表与居民志愿者也更多地是参与协助，活动的主要组织工作还是由社区居委会来承担。



图 2 老年生日会初始形态活动现场



图 3 老年生日会新场地

经过多次的举办，随着活动内容与形式越来越丰富，参与的老年人也越来越多。弓箭坊社区书记胡锴锋告诉我们，现在每次报名过生日的老年人平均多达 140 人。由于参与人数的增加，原本社区委会的场地已经无法满足活动要求。因此，由社区牵头，与辖区内的饭店“钱塘人家”达成协议，以 298 元/桌（10 道菜 + 茶水点心）的价格租赁场地（如图 3 所示）。此外，现在生日会活动的形式和内容也越来越丰富，既有由社区内的自组织歌咏队、舞蹈队等团队带来的精心排练的节目（如图 5、图 6 所示），又有由社区居民、志愿者们为老年人亲手制作的生日礼物，其中最值得一提的是名叫“巧巧手工坊”的社区自组织，手工坊的发起者丁晓伟阿姨告诉我们，他们的志愿者曾经花了一个多月的时间，赶制出来 70 条手链和 10 个中国结，这些凝聚着对社区老年人的祝福的礼物上都挂着制作者的名字（如图 4 所示）。



图 4 巧巧手工坊及制作的礼物

生日会当天，他们派了代表为老年人送上礼物，代表回来后在组内生动的讲着老人收到礼物时的惊喜之情，大家好奇地追问着“然后呢，然后呢……”随着生日会的组织工作日趋成熟，社区议事代表和居民志愿者在老年生日会中扮演起越来越重要的角色，承担起更多的工作内容。居委会逐渐后撤、让出舞台，从生日会的策划到实施，全权由居民自己负责，给予了他们充分的信任。



图5 社区舞蹈队为老年生日会表演节目

图6 参加生日会的寿星代表

弓箭坊社区的老年生日会已经成为秦淮区甚至南京市老年创意文化服务的品牌项目，其影响力已经辐射到周边的很多社区。社区胡书记告诉我们，弓箭坊社区的老年生日会，已经给社区内所有年满 75 周岁的老年人祝过寿，累计服务人数达 1800 人次。

4.1.3 后续

随着社区老龄化情况的加剧，满足年龄要求的老年人也将越来越多。社区居委会和居民议事代表并没有退缩，为了持续看到老人们的笑容，弓箭坊社区党委决定让老年生日会成为弓箭坊社区的一张幸福名片传统，一直延续下去。他们相信，生日会让“家庭”范畴内的老年人从心理上认同自己是受到尊重的社区长者，满足了老年人的情感需求，提升了他们的幸福感，同时能够通过老年生日会的举办，在整个社区形成爱老敬老的情感氛围，引领“孝爱”新风尚。

4.2 打破社区壁垒——爸妈食堂

4.2.1 源起

弓箭坊是一个老龄化程度较高的社区，存在很多高龄老年人，他们的子女由于工作繁忙而无法照料到父母的饮食，而高龄老年人也没有自己动手做饭的能力和精力，经常是以速食产品将就一下，长此以往，会造成老年人的营养不良，因此社区供餐一直备受关注。2015 年 7 月，早已从社区居委会退休的“老主任”安伟在了解到社区供餐的需求后，便开始着手了解老年供餐项目的相关情况。最终安主任看中了由爱德基金会支持的公益项目“爸妈食堂”，并开始联系各方资源，着手申请。

4.2.2 发展

作为项目发起方，爱德基金会提出的以公益午餐为载体的老年助餐项目对社区服务提供能力等客观条件提出了严格要求，比如社区是否能够提供合适的助餐场地、是否具备专业的志愿者等。这使得弓箭坊社区在刚接触该项目时遇到了很多问题，为满足达标要求，弓箭坊社区调动了整个社区资源，克服了许多困难，可以说“爸妈食堂”项目落地几经波折。

在助餐场地方面，由于居委会场地有限，社区内也难以提供满足条件的场地，因此决定与社区周边商户合作。经过筛选与上门陈情，最终与辖区内的“上海友联生煎包”达成协议，饭店以 10 元/人/餐的公益价格供餐，这使得弓箭坊社区的“爸妈食堂”成为南京唯一一家依托社区餐饮店形成的项目点（如图 7 所示）。



图7 爸妈食堂标牌及成立后的就餐场景

在助餐老人的筛选与确定方面，爱德基金会“爸妈食堂”项目规定每期资助20名老年人就餐（可申请多期）。而社区老年人数量多，能提供的助餐名额却有限，该如何设置老年人的助餐标准呢？经过多方讨论协调，决定将“75岁以上且行动方便的老年人”作为提供助餐的对象，鳏寡孤独者优先，最终确定了初次申请“爸妈食堂”项目的20位助餐对象。

在解决了场地难题、确定了助餐对象之后，2015年8月，弓箭坊社区顺利获得了爱德基金会“爸妈食堂”项目的服务资格认证，由基金会资助7元/人/餐，老年人自己承担3元的费用（如图8所示）。



图8 爸妈食堂外悬挂的秦淮区民政部门配发的“银发助餐点”标识牌

然而在后续的服务提供中，依旧存在很多问题。比如“众口难调”，供餐方与用餐方出现矛盾，对此安主任表示她们不厌其烦地与友联生煎包的厨师进行沟通，不断调整菜单，力求做到食物种类的多样化（如图9所示）；另外，用餐的老年人自主帮忙，更有社区居民议事代表与家属主动请缨提供志愿服务，化解了

人手不够的困境。弓箭坊“社区老年人-社区志愿者-社会组织-社区餐厅”多方资源共同助餐的模式让周边社区的老年人羡慕不已。

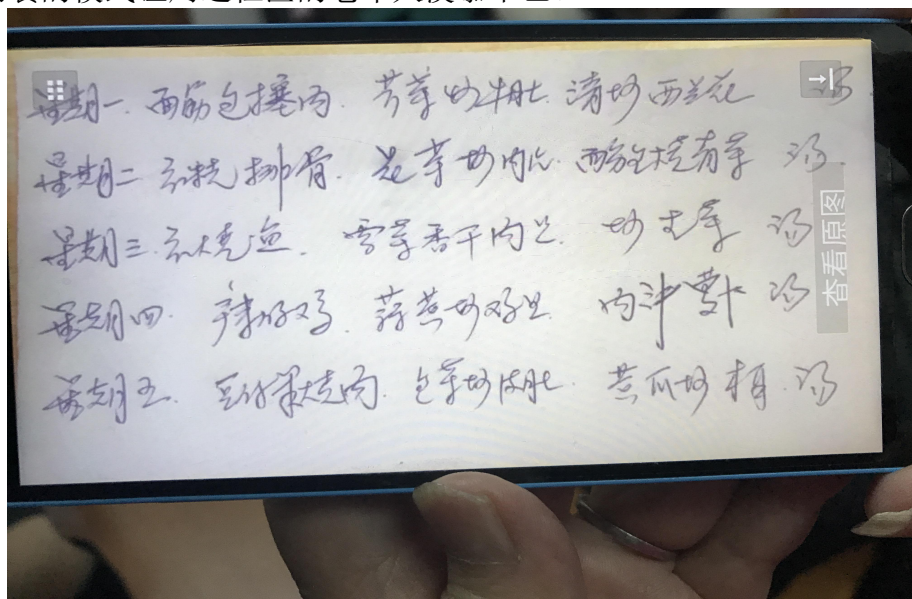


图9 社区志愿者展示的2018年1月份下旬爸妈食堂菜谱

4.2.3 后续

在与安主任的交谈中，她告诉我们，由于“爸妈食堂”效果不错，导致报名申请助餐的老年人越来越多。因此社区考虑再三，最终决定终止与爱德基金会的合作，打破原有模式对助餐人数规模的限制，转由“社区老年人-社区志愿者-社区餐厅”三方力量共同提供服务，目前来就餐的老年人，平均每天 50 人左右。另外，在原有服务的基础上，社区志愿者自发为 75 周岁以上、行动不便的老年人提供上门送餐服务，最大程度地满足老年人的用餐需求。

现在的“爸妈食堂”已不只是一个为辖区困难老年群体供餐的场所了，更是社区老年人闲话家常、邻里之间互帮互助的温情港湾。

4.3 打造公共生活平台——民主议事组织

在老年人口增长加快、老龄化进程加速的当今社会，随着老年人阅历越来越丰富、受教育程度越来越高、思想越来越进步，“消极老龄化”的养老观念已经慢慢发展为“积极老龄化”理念。积极老龄化不仅要求老年人在寿命上有所延长，更要求老年人生活质量有所提高，使他们可以按照自己的需要、意愿和能力积极参与社会、经济、文化和公共事务，并且可以得到充分的社会保护和照料，真正做到老有所依、老有所养、老有所乐、老有所为。

积极老龄化对社区营造和社区治理提出了新的要求，在此背景下，弓箭坊社区积极开展居民自治工作，探索形成了弓箭坊社区“民主协商、议治共融”的社区治理模式。2014年5月，弓箭坊社区居委会在社区党委的领导下，以50户推选一名议事代表的方法，选举产生了86名居民议事代表，构成了由居民议事代表大会、项目评议小组、章程起草小组、财务监督小组和议事代表资格审查小组组成的民主议事组织。三年多来，弓箭坊社区共举行了50多场社区民主协商议事会议，居民议事代表共提出议案92个，讨论通过89个，搁置2个，不通过1个；培育和发展了36个社区自组织，涌现了40多位社区自组织领袖以及230多名社区志愿者；另外，社区共组织了16次大型的社区活动，以及30余次各类

社区活动和体育比赛，社区自组织开展了 1000 多次小组活动，参与人次达 15000 人次。

值得注意的是，在这 86 名议事代表中，60 周岁及以上的老年人有 54 名。可以说，弓箭坊社区的民主议事组织是老年人参与社区公共事务的集中体现（如图 10 所示）。那么社区中的老年人究竟是如何通过民主议事组织参与公共生活的呢？我们通过一个具体的案例来展示。



图 10 居民议事代表大会现场

4.3.1 源起

2014 年的夏天，弓箭坊社区 72 岁的老人吕耀明参选社区居民议事代表，并于当年八月份成功当选。起初，吕耀明根本不知道这个代表是干什么的，只是出于社区主任推荐，没办法推脱，硬着头皮上的。后来，他参加了 8 月份一系列关于社区民主协商、居民议事制度的培训，更断言西方的东西在中国不适用，表示自己没兴趣。9 月，一场暴雨过后，弓箭坊社区的平房区因年久失修，损失惨重，其中就有吕耀明家。多年来，吕耀明家的房屋也进行过数次局部修补，但因为年代实在久远，且整个片区产权归属复杂，使得平房区大修改造问题处于常年无人问津的尴尬境地，这让吕耀明很是苦恼。

4.3.2 发展

为了自家平房能够得到修缮，多年来，吕耀明想过很多办法，比如向社区结对机关代表等反应过问题，却得不到解决，也曾有过上访的打算，最后还是不了了之。然而，在第一次召开居民议事代表大会的时候，吕耀明老人了解到了社区有幸福资金，可以用于各种谋求社区发展的提案，心中立刻就联想到是否可以用申请的资金来修缮平房区。于是吕耀明召集了平房区的其他三位代表一起讨论，在顾问团队的帮助下，他们将议案上交了弓箭坊社区居民议事代表大会，这份议案一上会就引起了强烈的反应，也成为了 2014 年通过的第一份议案。经过四位代表两个多月的努力，在 12 月的居民议事代表大会上，一份关于平房区修缮的图文并茂、详实可行的报告最终形成，且通过街道和社区层层向上反映，平房区问题也引起了秦淮区职能部门的高度重视（如图 11 所示）。

因为吕耀明的积极参与，让更多的人了解到了平房区的现状，也让平房区问题的解决有了更多希望，这使得吕耀明老人备受鼓舞，也使得他终于意识到了自己被赋予的使命以及自身的价值。



图 11 居民议事代表现场发言

4.3.3 后续

自从平房区的议案通过且受到了广泛关注后，吕耀明老人对于参与社区公共生活更加积极了。2015 年底，受到社区成立乒乓球、手工作坊、书法三个自组织的启发，吕耀明考虑能否把喜爱唱歌的人也聚到一起。在和顾问团队多次协商后，吕耀明把成立弓箭坊社区歌咏队作为了目标。为此，吕耀明先后三次申请社区幸福资金来推动歌咏队的成立，而且三次都成功获得社区议事代表的支持。最终，歌咏队招募了 40 多位成员，添置了电钢琴和统一的表演服装(如图 12 所示)。



图 12 歌咏队教学活动现场

在吕耀明的带领下，队伍里能人不断涌现，队伍整体也在不断扩大。现在的歌咏队发展日趋成熟，吕耀明也只要负责每周的教学任务，剩余工作都被其他成员主动承担了起来，这让吕耀明有了更充裕的时间来为社区老年人谋求更多福利，“养生课堂”就是其中一个。吕耀明考虑到社区中有很多老年人有保健需求，于是作为动议人积极向社区议事代表大会提案，最终使得该议案落地。

因为有了经验，吕耀明办起养生课堂更加驾轻就熟，这一次他除了和夫人将自己曾经工作时掌握的保健经验分享给大家，还拉来了南京同仁堂这个赞助，课堂上有理论讲解，也有现场号脉、推拿等体验项目，这使得养生课堂在弓箭坊社区的影响力越来越大。

从最初被硬推来参加选举，到后来初步尝试，再到现在的公益互助、充分参与，今年已经 76 岁高龄的吕耀明老人说，参与使得他的老年生活变得更加有意义，而且能通过自己的提案为社区中老年群体谋福利、为社区发展做贡献，人生价值也得到了进一步体现。

5. 弓箭坊社区积极老龄化的运行机制

弓箭坊社区在管理社区事务、服务老龄群体的过程中，探索形成了化解老龄化困境的四大工作机制，分别是多渠道来源的资源保障机制、创新多元的组织孵化机制、议治共融的公共参与机制、积极和谐的价值引领机制（如图 13 所示）。

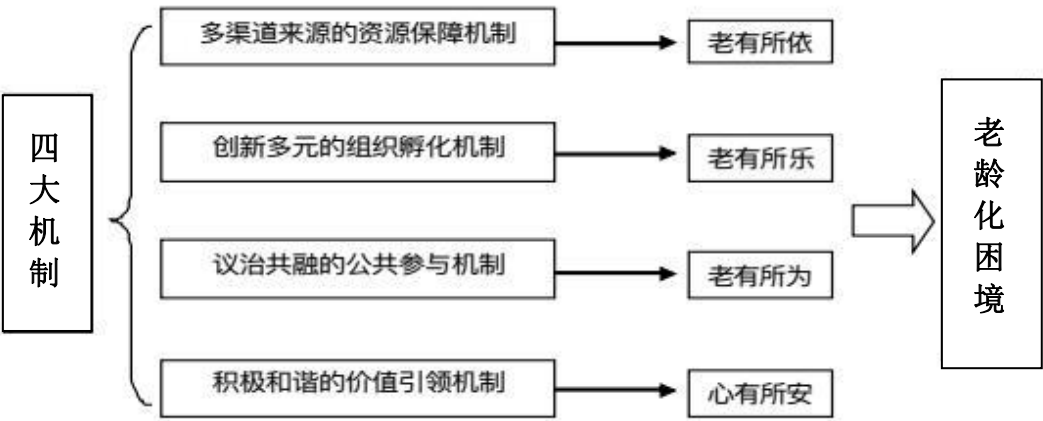


图 13 弓箭坊社区积极老龄化四大机制示意图

5.1 多渠道来源的资源保障机制

社区各项活动、居家养老服务的良好运作离不开多种资源要素的支持，其中占主导地位的包括资金、人力资源、组织资源三类。

在资金来源方面，弓箭坊社区除了依靠财政拨款外，还通过居民代表大会研究成立了“幸福资金”项目，“幸福资金”包括外界捐助、社区内居民捐款以及社区兴办事业收入，所筹集资金专门用于社区环境、公益、活动、管理等方面，“幸福资金”成立三年来，共启用约 53.5 万元。此外，为了弥补财政拨款和“幸福资金”的不足，居民依托社区自组织增强“自我造血”能力，通过“义集”、“义仓”、“巧巧手工坊”、“晓伟工作室”等进行义卖义演筹集资金，增加社区活动费用（如图 14 所示）。

在人力资源方面，弓箭坊社区为了提供更优质的服务，积极争取名额，引进更多专职社工、志愿者加入社区管理的队伍。目前弓箭坊社区共有工作人员 10 名，其中：社区居委会干部 3 名，专职社工 7 名。现有人员配置较好地保障了社区服务人员数量和素质，使社区的管理更加科学化、专业化。另外社区内部还培养产生了 40 多位社区居民领袖以及 230 多名社区志愿者，充实了社区的人力资源。

在组织资源方面，弓箭坊社区经过实践探索，逐步引入社会中介组织参与社区服务，坚持“专业的东西交给专业的人”，以降低管理成本、提升公共服务水平。例如，为了更好地打造社区老年活动，居民代表大会决定引进南京鹤颜服务发展中心参与社区“春晚”、“老年生日会”、“邻里节”、“义集”项目的统筹规划。保证了活动成本在可控范围内，推动老年活动服务从业余向专业、从社区向社会发展。

资金、人力、组织多种资源的有机配置，为弓箭坊社区的良好运作提供了前

提保障。



图 14 社区舞蹈队在“义集”活动进行义演

5.2 创新多元的组织孵化机制

为丰富老年人的日常生活，弓箭坊社区坚持“我的活动我参与、我的组织我来建”的原则，培育和发展了许多社会组织。居民如果有想组建的社团或想参加的活动，可以在居民议事会上提出，进行充分讨论，表决通过便可建立，活动需要的费用还可以申请“幸福资金”提供保障。

目前社区共有社会组织 46 个，其中民非组织 16 个，社区自组织 30 个，这些组织中，有 21 个都是由 60 岁以上的老人发起或者负责的，占全部组织的 45.7%。爱好体育的，有羽毛球、乒乓球队；醉心国粹文化的，有翰林书房、书香缘、芳园棋友会、乐天太极拳队；喜欢白天聚在一起交流的，有社区攒蛋俱乐部；喜欢晚上散步的，有星光夜行团；爱好戏曲的，有越剧团、扬剧团；喜欢跳舞的，有舞动飞扬舞蹈队、腰鼓队；还有为老年人专门定制的“大哥大培训班”、“养生课堂”，这些组织除了丰富老年人生活，还增加了他们相互之间的沟通与信任，久而久之，邻里纠纷少了、居民感情深了，社区也更加和谐了（如图 15 所示）。

弓箭坊社区组织的蓬勃发展拓宽了年人参与社会生活的空间和渠道，他们既是活动的组织者、发起者也是活动的参与者、获益者，每一个老人都能找到自己喜欢、擅长的事情并参与其中，实现“老有所乐”。



图 15 社区孵化培育的兴趣组织的手工课堂与象棋比赛

5.3 议治共融的公共参与机制

为了增强老年人的社区主人翁意识，让他们在退休后能满足自我价值的实现，做到老有所为，弓箭坊社区鼓励、引导老年人通过参选议事代表来参与社区

事务决策、参与社区治理与服务。居民议事代表每年按区域公开直选，任期一年，居民议事代表大会按月召开，居民议事代表体现社区成员的意愿参与议事，行使表决权。

在弓箭坊社区，老年人是居民议事代表的主力军，在 71 名议事代表中，60 岁以上的老年人有 54 个，占全部代表的 76.06%。议事代表大会的议题涉及公共服务设施、公共卫生、社区管理、社区治安、兴趣活动等与居民生活息息相关的各个方面。截止至 2014 年，在社区提出的全部 92 个提案中，关于尊老爱老服务的议案有 21 个，关于改善老人生活环境的有 8 个，关于丰富老年人生活的有 35 个。老年人通过行使居民议事代表的权利在完善社区自治管理的同时，实现了自我管理、自我服务、自我教育、自我监督（如图 16 所示）。



图 16 弓箭坊社区项目评议小组会议现场

5.4 积极和谐的价值引领机制

随着城市化的推进、城市人口的流动加速、“熟人社会”的基础发生变化、社区邻里关系渐渐淡漠疏离，大多数家庭子女不在身边，导致老年人情感孤独。为满足老年人的情感需求，提升居住幸福感，弓箭坊围绕“参与、信任、互助、幸福”的价值取向，极力营造社区“家”文化。

社区打造了三个主题活动：一是在每月第三周周六下午举办以“家在弓箭坊，情系你我他”为主题的社区义集，由社区居民组成的志愿者在义集进行公益性质的义卖、义演等，所筹善款用于帮助社区困难家庭，传承了社区一家亲的传统美德；二是每单月月底为社区 75 岁以上的老人举办以“老年生日会，情暖弓箭坊”为主题的老年生日会，使老人感受到社区大家庭的温暖，弘扬尊老敬老的孝道文化；三是在每年的端午节、中秋节和重阳节举办以“邻里守望情，缘聚弓箭坊”为主题的邻里节活动，传承了邻里互助的美德、拉近了街坊间的关系。

弓箭坊社区的这些活动拉近了社区居民心与心之间的距离，减轻了老年人心理上的疏离感与失落感，提升了老年人内心的获得感、幸福感、安全感，使老年人精神上得到敬重、情感上得到慰藉、心灵上得到满足，让他们切实感受到“幸福社区”的幸福所在（如图 17 所示）。



图 17 端午节“街坊邻里包粽子”活动

弓箭坊社区的四大工作机制相辅相成，从资源保障、组织孵化、公众参与、价值导向四个方面化解了老龄化趋势下社区发展面临的困境，让老年群体在共享改革发展新成果的同时，实现了“老有所依、老有所乐、老有所为、心有所安”。

6.结 语

2018 年 2 月 4 日，传统节气“立春”。

因为儿子就要回家了，老何今天格外高兴，刚参加完社区歌咏队上午的排练，便去菜场买了一大堆东西回来，准备做一桌拿手菜。

安主任进行着今天“爸妈食堂”的志愿送餐任务，可口饭菜送到了不便出门的老人家里，老人拉住安主任的手，硬要请她进家一起吃，“还有好几户没送呢，我明天再来看您”，安主任握着老人的手说。

吕耀明老人在家思索着明天“养生课堂”新一期的内容，门被敲响了，是对门新搬来的年轻人，小伙子在门卫室看到了老吕的快递，顺手帮他捎了回来，老吕笑着说：“女儿给我买的，谢谢你喽”。在感谢声中，二人关上了房门。

家里的门虽关上了，但人们心中的门却被打开了。在这个寒冷的冬天，弓箭坊社区里却充满了一个个温情的瞬间，那种老城南浓浓的感情驱走了老年人们心中的寒意，也温暖了每一位弓箭坊居民的心田。

（案例正文共 10793 字）

（二）分析报告

此心安处是吾乡

——南京弓箭坊社区破解老龄化困境的新探索

1. 案例背景

习近平总书记在党的十九大报告中提出“我们要牢记人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标，坚持以人民为中心的发展思想，努力抓好保障和改善民生各项工作，不断增强人民的获得感、幸福感、安全感”，同时在民生问题中着重强调了住房保障问题，明确要“加快建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度，让全体人民住有所居”。随着城市化进程的以及旧城改造进程的不断加快，大多数居住面积小、治安环境差、基础设施建设薄弱、管理无序化的老旧小区已经逐步实现了硬件设施的提档升级与物业管理的专业化、规范化。然而，十九大报告中提出的住房要求不仅仅来源于居住条件的改善，更重要的是人们对所处地域文化内核的依赖与情感需求的满足，因此如何在满足人民住房保障的物质基础上，实现其在社区中获得感、幸福感、安全感的提升显得尤为重要。

而在社区生活中，一方面，老年群体是生活时间最久、对社区依赖度最高的群体，可以说，老年群体的心理感受在一定程度上反应了整个社区的指标。因此，关注老年群体的内心世界，破解老龄化困境，实现社区中老年群体获得感、幸福感、安全感的提升是社区治理与发展的重中之重。另一方面，根据国家统计局数据显示，截至 2016 年底，中国 60 岁及以上老年人口超过 2.3 亿，占总人口的 16.7%；65 岁及以上老年人口超过 1.5 亿，占总人口的 10.8%，远远超过国际上公认的老龄化社会标准¹。此外，据联合国预测，1990-2020 年世界老龄人口平均年增速度为 2.5%，同期我国老龄人口的递增速度为 3.3%，世界老龄人口占总人口的比重从 1995 年的 6.6% 上升至 2020 年 9.3%，同期我国由 6.1% 上升至 11.5%。²也就是说，我国老龄人口无论从增长速度还是比重上来说都超过了世界老龄化水平。老龄人口的迅速增长、人口结构的快速转变、老龄化社会步伐的不断加快对我国当前的养老问题提出了巨大挑战，老年人的生活照料、康复护理、医疗保健、精神文化等需求不断凸显，导致眼下老龄公共服务供给不足的困境亟待解决。

在社会老龄化问题突出的背景下，政府出台了“全面二孩”、养老金并轨、延迟退休等一系列政策来应对老龄化社会带来的一系列问题。尽管政府在养老政策上做出了很多有益探索，却没有达到预期效果，这意味着随着老龄化问题的复杂性与政府能力有限性矛盾的升级，传统的依赖单一行政机构制定和推行政策以解决老龄公共服务问题的旧范式已不再适用。本文将结合南京弓箭坊社区的案例，在积极老龄化框架下，分析在社区层面老龄化困境谁来破解？如何破解？如何实现老年群体公共服务与情感需求的满足？

2. 案例回顾与理论框架

2.1 案例回顾

结合案例，我们发现，南京弓箭坊社区这个典型的老龄化社区在出新中逐步

¹ <http://data.stats.gov.cn/easyquery.htm?cn=C01&zb=A030707&sj=2014>.

² <http://baike.so.com/doc/2562735-2706482.html>.

实现了硬件设施的提档升级与物业管理的专业化、规范化,然而依旧存在很多老龄化困境:“老”关系被迫改变、“老”办法没有改善、“老”思想没有变化、“老”情感没有满足。老年人缺乏社区归属感与组织归属感、老年人活动资源保障不充分、老年人参与机制匮乏……而弓箭坊社区在经过“打破家的围墙”、“打破社区壁垒”、“打造公共生活平台”的一系列探索之后,形成了积极和谐的价值引领机制、创新多元的组织孵化机制、多渠道来源的资源保障机制以及议治共融的公众参与机制“四位一体”的老龄公共空间营造机制,在社区层面打破老龄化困境上做出了一系列有益探索。

2.2 理论框架

“积极老龄化”的概念首次被提出是在 1997 年的西方七国丹佛会议上。1999 年,由于欧洲人口老龄化问题的突出,欧盟在人口问题的压力下召开了以“积极老龄化”为主题的国际会议,从理论上探讨了积极老龄化问题及其解决的现实可能性。同年世界卫生日,世界卫生组织提出了“积极老龄化”的口号。2002 年 4 月,联合国召开第二届世界老龄大会,接纳了世界卫生组织提交的一份“积极老龄化”的书面建议书。从此,积极老龄化理论日渐成为应对 21 世纪人口老龄化问题的新理论政策和发展战略。

学界对积极老龄化的概念达成了较为统一的观点,认为积极老龄化是指在老年时为了提高生活质量,使健康、参与和保障尽可能获得最佳机会的过程。“积极”一词不仅指身体活动能力或参加体力劳动,更是指不断参与社会、经济、文化、精神与公民事务,是“人们在一生中能够发挥自己在物质、社会和精神方面的潜力,按照自己的需要、愿望和能力参与社会,在需要帮助时,能够获得充分的保护、安全和照料”³。积极老龄化的目的在于使所有年龄组的人们,包括那些体弱者、残疾和需要照料者,延长健康预期寿命和提高生活质量。“在工作中退休下来的老年人和那些患病或有残疾的人,能够仍然是他们亲属、亲友、社区和国家的积极贡献者。”积极老龄化改变了以往人们的下列传统观点——即尽管老年人曾为社会进步做出了巨大的贡献,但进入老年后,他们就成为社会的负担,而是在理念上强调了老年人的丰富阅历仍是宝贵的社会财富,他们如果愿意健康地参与事务,依然是社会发展和社会财富的积极贡献者。

积极老龄化取决于围绕个人、家庭、社会和国家周围的种种“决定”因素的影响,在理解积极老龄化框架方面,文化是外围的决定因素,它影响积极老龄化的其他决定因素,文化价值和传统在很大程度上决定一个社会如何看待老年人和老龄化过程。积极老龄化的其他影响因素包括:经济(收入、社会保护和工作)、卫生与社会服务(促进健康和预防疾病、医疗服务、照料和社区服务、精神卫生服务)、社会(和平、平等、社会支持和学习机会)、个人(心理因素)、行为(健康生活方式、自我保健)、环境因素(良好、安全的生活环境)。⁴

³ 世界卫生组织:积极老年化政策框架[M].北京:华龄出版社,2003 年版。

⁴ 宋全成,崔瑞宁.人口高速老龄化的理论应对——从健康老龄化到积极老龄化[J].山东社会科学,2013,(4):36-41.

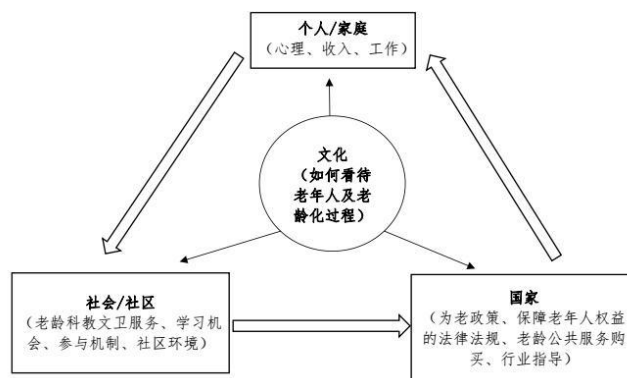


图1 积极老龄化理论框架

本文基于积极老龄化框架（如图1所示），分析当前社会老龄化困境谁来破解？如何破解？并为在社区层面满足老年群体公共服务与情感需求提出具有可操作性的对策建议。

3.社区治理中关于老龄公共服务提供的现状、问题及成因

根据上文得知，如何改善社区中老龄人口公共服务现状成为破解老龄化困境的重要内容。同时，“积极老龄化”的理念希望老年人可以按照自己的需求、意愿和能力积极参与社会、经济、文化和公共事务，这就对老龄化社区治理和营造提出了新要求。随着老龄化社区的主体——老旧社区，逐渐被政府纳入出新整治范围，在硬件设施得到改善之后，社区治理又出现新问题。因此该部分将在社区层面，具体分析当前老龄人口公共服务与情感需求遭遇的问题及原因。

老旧社区大部分仍沿用传统的社区治理模式，与发达国家相比，仍处于初级阶段。针对老龄公共服务与全面建成小康社会的总体要求相比还有一定差距，突出表现为以下几个问题。

3.1 老龄人口情感被漠视，对社区缺乏归属感

老龄人口的精神世界和情感需求一般难以得到公共服务领域根本上的重视。尤其是子女不在身边，长期独居或独处的“空巢老人”。社区服务较好的社区可以从老年人的健康和生活出发，做到定期上门提供检查，开展健康讲座，为老年人的饮食提供一定的辅助指导。而条件相对受限的社区，连以上的基本要求都难以满足。老年人的精神健康和心理健康，一般得不到社区服务的重视，也超出目前社区服务组织的能力。

得不到情感重视的老年人，在自我价值实现的需求上更难以得到满足。由于近年来商品房交易的高频化，人口流动量大幅上升，原住民与新邻居互相缺乏了解，老旧小区的情感纽带逐渐被割裂，老年人对社区的归属感和认同感被逐渐弱化。受自身认知与能力的限制，当社区缺乏有效的议事平台时，老年人群也丧失了参与社区自治管理的热情。因为老龄人口不能积极参与到社区管理中来，社区治理就无法准确把握老年人的实际公共服务需求，在没有深入调查下做出的主观意志决策，很难保证社区提供的公共服务质量的准确性。最终双向的沟通和服务提供走向恶性循环，形成“做了等于没做，给了等于没给”的局面。⁵

⁵ 张锋. 社区公共服务供给机制与社区治理创新研究[D].浙江工商大学,2017.

3.2 老龄化社区的公共服务主体不清，效率低下

社区治理的对象是社区公共事务与公共问题，社区治理下针对老年人口的公共服务就是为了满足老年人的需求，由政府、社区及其成员和其他组织等多主体合作提供的公共产品的组合。然而由于社区成员的多元化导致社区利益群体分化，不同的利益群体需求差异较大，为了保证社区全部成员共享社区资源，往往采取“平均主义”。⁶老龄人口作为社区实际使用时间最长，对社区依赖度最深的群体，受限于认知接受能力，成为“平均主义”下的失利者。同时，虽然政府提倡大力引入社会资源进行公共服务供给，但是由于满足社区老龄人口需求的公共服务，对服务组织的人员要求较高，公共服务产品属性偏向无偿或低偿化，引入的社区服务产品很难保证“价廉物美”，在服务过程中可能会渐渐偏向有国有性质或更高价的服务项目 and 需求，最终导致对老龄人口的公共服务效率低下，老年人满意度低。

3.3 老龄公共服务资金匮乏、提供内容单一

正常的社区服务运转需要稳定充足的资金保障，可用于维持社区公共服务运转的资金目前主要依靠三个来源，即政府财政投资、社会捐赠和社区内部的资金筹集。受限于庞大的行政开支，人口基数和社区规模，目前我国对社区公共服务方面的财政投入十分有限。尤其与新社区相比，老龄化社区对政府资金额度依赖度更高。其实际分配的数额远达不到满足社区全面需求的标准。

由于近年来公民意识觉醒和对社区养老问题关注的提高，社会捐赠也成为社区公共服务资金的一个渠道，然而受限于捐赠途径和信息公开机制的不成熟，社区捐赠资金更倾向于救助特殊困难群体，对于需求多且数量大的老龄人口来说，等于杯水车薪，同时由于社会捐赠的不稳定，该资金来源渠道并不能作为社区服务资源一个长期依赖的基础。

对于社区内部资金筹集，一方面老旧小区单位制的历史属性浓厚，社区本身的造血能力低下，另一方面，老龄人口受限于“政府包办，街道负责，社区兜底”的老观念和自身的收入水平，社区内部的筹集资金注定有限，无法成为社区公共服务资金的有效补充。以上三种资金来源的不稳定，不够量都限制了老龄化社区选择公共服务产品的多样化，对于老龄人口的扶弱和养老更是无从谈起。

3.4 老龄服务组织运行缺乏组织特性

目前进驻到社区治理范围内，关于老年人的社会服务组织分三类：一类是全部或主要由政府为供给主体的社区服务组织；一类是社区以服务产品外包形式引进的老龄社会服务机构，还有一类是老年人自发的志愿服务组织。前两类社会服务组织的共同点主要由政府进行配置和供给，会导致行政机构的最末端无法发挥社区自治的管理功能。普遍的行政干预导致社区无法放开手脚引进先进的、丰富的、低价的市场供给产品，无法通过市场化和公益化相结合的方式，优化资源配置，提升社区公共服务水平。最终导致进驻社区的老龄服务组织缺乏独立性。

第三类老年人自发形成志愿服务的组织，从需求上讲，能够“想老年人之所想，图老年人之所图”，参与者一般是刚刚退休、想要发挥余热的低龄老年人，绝大多数志愿者并未进行专业培训，导致社区志愿服务有时呈现出“一盘散沙”的局面。除此之外，面对老龄人口真正的养老问题和精神关怀所需的专业性和技术要求，志愿者容易知难而退，志愿者离开成为组织的不稳定因素，社区服务组

⁶ 陶东杰. 人口老龄化、代际冲突与公共政策研究[D]. 华中科技大学, 2016.

织将会动摇运作基础。

3.5 消极老龄化观念并未消退，老年人主观幸福感难以提高

在老龄化文化认同上，社会一般呈现出较为消极的判断。社会普遍认为，老年人是一个“脆弱的群体”，老年人口的增多代表社会的“衰亡”。社会评价认定一个老龄化的社会，是缺乏活力和创造性的，是导致社会劳动率不断下降的，是社会负担过重并有碍投资的。这会迫使老龄人主动或被动的脱离社会，不再在社会发展上做任何主要或主动角色。

在老年人的幸福感主观认知方面，老年人们在辛苦大半辈子后却要面临主动或被动的社会撤离，无论是资源分配、经济支持还是社会评价上都处于一种被动接受的消极状态，这往往导致老年人的心理状态处于一个较为负面或消极的水平。从而对社区治理工作展开产生各种不理解不配合。

针对以上问题，弓箭坊社区做出了有益探索。

4. 弓箭坊社区的做法与经验

从案例正文中对弓箭坊社区破解老龄化困境的描述可以看出，该社区的实践探索在满足老年人多层次需求、提升老年人生活幸福感方面取得了较好的成效，是积极老龄化视角下社区治理创新的一个典范，因此，本部分将基于第三部分对当前社区治理中关于老龄公共服务供给中存在问题的分析，从弓箭坊社区出发得出借鉴和思考。

4.1 拓宽了老龄公共服务资金的来源渠道

传统的社区公共服务资金主要来源于政府扶持，即使部分社区会有一些的公益捐款收入，但对这部分资金的管理使用也是分散、随机的。弓箭坊社区除固定的政府拨款外设立了“幸福资金”项目，把居民个人、其他经济主体以及社会团体的力量纳入到社区公共服务中来；在资金使用上通过《弓箭坊社区居民自治“幸福资金”财务管理制度》将所有款项纳入年度预算统筹规划，明确了资金使用的范围和规模，确保了资金使用的科学性与可持续性；在资金监管上，成立财务监督小组，每季度对“幸福资金”使用情况进行审查并公示。

另外“义集”、“巧巧手工坊”、“晓伟工作室”等社区自组织在开展活动的同时募集、产生了一定的资金和实物，部分实物作为奖品、礼物供“老年生日会”使用，减少了经费支出，其余收入存入爱心仓库“义仓”用于帮助社区困难老人，有效弥补了社区老龄公共服务资金的不足。

4.2 引进专业力量为社区老龄化工作注入活力

随着经济发展、社会进步和人口老龄化程度的日益加深，社会对养老服务质量的期望越来越高，这从客观上要求社区要创新老龄工作方法，提高服务效能。为适应这一新要求，弓箭坊社区坚持“两个引进”：在队伍建设上，引进一批接受新事物快、开拓创新意识强的专职社会工作者，充实了社区管理队伍，改善了社区干部的年龄和知识结构，有助于社区把专业的社会工作知识和方法应用到老年服务工作中来，提高了老龄化工作的针对性、科学性、高效性；在活动组织上，引进专门从事各类老年服务工作的南京鹤颜服务发展中心，让其参与“春晚”、“老年生日会”、“邻里节”、“义集”等老年人参与度高的活动组织，进一步提高老年活动的规范性与成效性，推动老龄服务从业余向专业发展。

4.3 建立了规范有序的老龄公共参与平台

社区居民的积极参与是社区的生命力所在,这种参与不仅体现在对社区活动的参与上,更体现在对社区治理的参与上,为提高居民参与社区事务的积极性、推动社区民主自治工作的有章可循,弓箭坊社区先后出台《弓箭坊十三条议事规则》、《弓箭坊社区居民自治章程》,引导鼓励居民尤其是社区老年人参与到社区管理决策中来。依据自治章程和议事规则,对于社区需要解决的问题,在充分征求社情民意的基础上,经过居民议事代表大会协商,民主确定解决方案,用“问题菜单”议案机制代替“社区包干”的方式,形成“需求参与—自我服务—居民受益—主动参与”的良性循环。

为进一步激发老年人持续参与的热情,社区制定了《弓箭坊社区居民自治议事代表激励制度》,老年人作为居民代表出席会议、提出议案、参与会务、主持会议均可获得一定的积分,全年积分达到6分可获取一定的物质奖励,年度积分排在前15名的还可额外获得荣誉证书等精神奖励,为老年人持续、深度参与社区公共事务提供了动力。

4.4 打造“参与、信任、互助、幸福”的社区文化,提升老年人幸福感

为了让老年人感受到社区大家庭的温暖,从社区活动中获得持续的幸福感和满足感,弓箭坊社区结合老年人身体状况、心理特征有针对性地打造了“家在弓箭坊,情系你我他”、“老年生日会,情暖弓箭坊”、“邻里守望情,缘聚弓箭坊”三个品牌活动,既搭建了老年人互帮互助、交流沟通、展示自我的平台,也继承弘扬了尊老爱老、邻里和谐的传统美德。在社区的精心经营下,这几个品牌活动已初具规模,随着活动内容的丰富、社会影响力的扩大、老年人参与度也越来越高,逐渐让老年人精神上得到敬重、情感上得到慰藉、心灵上得到满足,提升了他们的幸福感。

5. 积极老龄化进程中的角色扮演与对策优化

在积极老龄化进程中,弓箭坊社区的做法为我们提供了一些经验与启发,但如何才能在老年群体的情感需求、精神世界,这些传统养老模式的真空地带中做出新探索,下面我们也将从政府、社区、社会组织、老年居民的角度进行进一步探讨。

5.1 优化以政府主导的养老制度框架设计

在消极老龄化向积极老龄化转变的过程中,原有的“家长式”、自上而下的养老模式也发生了改变。但从客观来看,积极应对人口老龄化的主体责任依然在政府层面。在积极老龄化趋势下,政府应适时调整角色、把握重点,在做好资源保障、困境化解、方向把控、经验推广职能的同时,通过政策松绑释放民间活力,通过规范的养老行业管理机制,协调建立可持续养老服务体系,主要体现在以下几个方面。⁷

5.1.1 完善法律法规层面的规范性保障

我国现阶段老龄化立法体系尚不完备。1996年出台的《中华人民共和国老年人权益保障法》因经济社会发展,也要求其内容需随老龄化问题的新变化适时调整。此外,老年群体的情感不同于公民权利,很难明文量化在法律法规中。但这不应该成为在法律层面造成对老年群体精神世界忽视的原因,从立法的角度出

⁷ 龚莉.上海市应对人口老龄化的养老公共服务研究[D].吉林大学.2013.

发，应将老年人口的情感与精神作为保障的重要考虑因素。

同时通过政策性文件对积极老龄化建设给予相应指导，对从事“银发产业”的企业行业提供减免税费、政府补贴激励，鼓励其走进社区，从源头为社区老年人群体提供更为优质的服务。建立健全与养老服务行业发展相适的管理监督机制，使行业得以保持有序竞争、良性发展的态势，吸引社会力量深度参与。

5.1.2 完善资源层面的兜底保障

随着城市化的加快，社区已成为城市生态母体中最基本的构成细胞。社区作为基层组织有着基础行政服务、政策执行倡导、提供公共服务等职能，由于自身行政权威性弱、资源基础差、缺乏资源创造能力等原因，常常因资源缺乏致其职能得不到充分发挥，这就要求在政府层面进一步完善对基层社区资源的保障支持。⁸这里的资源保障，并非指社区在积极老龄化建设过程中的一切需求都由政府来“买单”，而是指从政府层面给予社区一定最低程度的资源供给，以维持社区基本公共服务职能的运行。例如本案例主体弓箭坊社区所在的南京市秦淮区，根据《秦淮区社区为民服务专项资金使用管理实施细则（试行）》和南京市《关于印发〈社区（村）为民服务专项资金使用管理办法（试行）〉的通知》规定，辖区内每个社区每年享有 20 万元专项资金，可用于社区环境、活动、管理、公益四个大类的项目支持。又例如在人力资源方面，由地方政府人社部门统一招录、分配的专职社工制度，增强了社区人力资源的配备，提升了其工作的专业化水平。这些措施改善了社区在资源造血方面的先天不足，为更好的发挥社区职能、改善老龄人口情感困境提供了基本的兜底保障。

5.1.3 健全社区困境化解的制度化渠道

社区在日常运行中往往会遇到一些超出其自身能力范围的问题，这些问题就需要政府部门来协调解决。诸如案例中提到的弓箭坊社区低洼平房区改造工程，其本身是亟待解决的民生问题，涉及居民又多为自身能力有限的老年人。但问题涉及房屋修缮、区域规划、民生民政、产权所属等多个方面，需要建设、民政、拆迁等多部门协商解决。社区无法独立协调，只能由上级政府牵头。政府需要建立健全社区问题的制度化反应渠道，据实地调研了解到，弓箭坊社区所在的南京市秦淮区就已建立起“政府机关部门主要领导（各委、办、局、处室的一把手领导）带队在每月第一个周六到挂包社区，听取民意、收集社区问题”的“民生工作站”制度，该制度便为社区困境的化解提供了一条可行渠道。同时由区委组织部、区级机关工委开展问题的联合督查，确保其不成为只走形式的“空架子”。

5.2 阶段化推进社区养老服务职能建设

社区是积极老龄化进程中承上启下的关键环节，既是上级政策的落实地，又是直接面对年长居民的服务者。社区施行积极老龄化中，其角色分为前期与后期。

5.2.1 前期

在前期社区应通过内部自身建设、引入外部资源，搭建好平台。这些平台可以是促进居民情感交流的活动（例如老年生日会），可以提供基本生活需求（例如爸妈食堂），可以是实现居民自我管理、为老年群体提供意见表达的平台（例如居民议事会），也可以是丰富社区文娱活动、满足老年群体兴趣爱好的组织（例如乒乓球协会、养生课堂等）。在这些平台上，社区更多的是承担组织者职能。在此过程中关注居民自我管理意识的表达，注重居民自组织、居民积极分子的培养，激发其参与热情。对社区生活依赖度最大的老年人群体，也能增加彼此间的

⁸ 陈滢冰.人口老龄化背景下我国城市养老服务体系建设研究[D].南京大学.2015.

情感交流，满足个人兴趣的同时，体会到自我价值的实现。

5.2.2 后期

在后期，当居民自我管理的模式、制度、活动、平台等方面步入正轨后，社区逐渐职能后撤，将其注意力更多的放在社区事务管理、资源拓展上。

已形成的群策群力氛围，还会进一步发掘社区可用资源。例如上级政府出台的支持政策，社区因信息掌握不及时、了解不全面，往往无法做到为我所用、用到实处。更大范围的居民参与，拓宽了信息、资源的来源渠道。社区作为养老服务保障资源汇聚的平台，应以信息化为导向，福利社会多元参与，整合资源的同时积极吸纳市场、专业机制。

5.3 以社区需求为导向引入专业化社会组织

在现阶段积极老龄化进程中，任何单一主体都无法独立解决养老问题，多方协作参与、角色互补的多元养老体系将成为化解老龄化问题的重要模式。⁹在此体系中，专业关注老龄化问题的社会组织、社区自组织、NGO、公益基金会等，他们更多的承担了专业服务提供者的社区合作方角色。例如在弓箭坊社区中，通过与爱德基金会合作，建起“爸妈食堂”老年人助餐点；通过引进鹤颜居家养老服务中心，对老年生日会、社区新春联欢会等活动施行了外包，既丰富了活动内容，又实现了专业化运作。

在我国，社区养老大都面临专业服务团队的缺乏，却往往由于观念问题、资金掣肘忽视了外部专业力量的引进。社区对自己的老年居民情况更为熟悉，了解其需求与生活。这就要求社区应站在甲方立场，积极寻求外部专业指导，将新的思路融入到现有活动、机制中，提高自身服务质量，增强社区养老服务团队的专业化。政府民政部门也应发挥好服务职能，为专业社会组织与社区之间架好沟通的桥梁。

5.4 以推动老年人自身观念转变为支点激发参与主动性

如果把积极老龄化措施比喻为一场音乐剧，那么政府负责提供道具、社区搭起舞台、社会组织提供服装，老年人自己才是站在舞台中央的主角。很多社区也建立起了相应的兴趣组织、议事平台，但有些却参与者甚少，随着时间的推移逐渐成为社区居委会“自娱自乐”的空壳子。只有将老年人群体的积极性带动起来参与到这些平台、活动、组织中，才能按照预期达到良性发展。而老年人由“消极”变“积极”、由“被动”变“主动”，受其内心主动性影响。

通过激励机制，引导老年人参与社区公共事务与社区决策，在参与过程中使其体会自己是社区的“主人翁”，从而满足老年人群体自我实现价值的需要，增强其对社区公共事务的认同感与参与度；通过兴趣爱好，使老年人能够以个人特长丰富晚年生活的同时，为其社交交流提供了平台，增强了老年志愿组织的自主性，也丰富了老年群体的内心精神世界；通过角色转变，在老年人能力范围之内使其承担一定志愿服务，从“被服务者”转变为“服务者”，化“被动”为“主动”，使老年群体在“自主决策”、“自主参与”的同时做到了“自助施助”，增强了其效能感与自信心；通过完善制度规章，使社区老年群体组织运行、活动开展有章可循，制度的完善为老年居民权利的施行提供了保障，也保证了社区服务为老组织的规范化与长效化。

⁹ 袁瑰.积极老龄化下的社区工作介入我国中部农村养老研究——以湖北省Y村为例[D].华中师范大学.2016.

“老吾老，以及人之老”，做好为老服务离不开物质条件、硬件设施、框架制度的改善，也要重视老龄人口的精神世界与情感需求，两翼齐飞才能做到积极老龄化服务的更加优质与精细。

参考资料:

- [1]世界卫生组织:积极老年化政策框架[M].北京:华龄出版社,2003 年版.
- [2]陆杰华,阮韵晨,张莉.健康老龄化的中国方案探讨[J].国家行政学院学报,2017,5:40-47.
- [3]林卡,吕浩然.四种老龄化理念及其政策蕴意[J].浙江大学学报(人文社会科学版),2016,46(4):136-143.
- [4]刘文,焦佩.国际视野中的积极老龄化研究[J].中山大学学报,2015,55(1):167-180.
- [5]苗元江,胡敏,高红英.积极老化研究进展[J].中国老年学杂志,2013,33(19):4915-4918.
- [6]宋全成,崔瑞宁.人口高速老龄化的理论应对——从健康老龄化到积极老龄化[J].山东社会科学,2013, (4):36-41.
- [7]张锋. 社区公共服务供给机制与社区治理创新研究[D].浙江工商大学,2017.
- [8]陶东杰. 人口老龄化、代际冲突与公共政策研究[D].华中科技大学,2016.
- [9]龚莉.上海市应对人口老龄化的养老公共服务研究[D].吉林大学,2013.
- [10]陈滢冰.人口老龄化背景下我国城市养老服务体系研究[D].南京大学,2015.
- [11]袁瑰.积极老龄化下的社区工作介入我国中部农村养老研究——以湖北省 Y 村为例[D].华中师范大学,2016.
- [12]Depp, Colin A. & Jeste , Dilip V.,Definitions and Predictions of Successful Aging: A Comprehensive Review of Larger Quantitative Studies ,The American Journal of Geriatric Psychiatry,2006,14,(1):6-7.
- [13]<http://data.stats.gov.cn/easyquery.htm?cn=C01&zb=A030707&sj=2014>.
- [14]<http://baike.so.com/doc/2562735-2706482.html>.