



從社會資本角度探討社區中心 與居民關注組之合作伙伴關係

姚瀛志

壹、導言

現今社會的轉變及訊息交流迅速，連結(Linkage)的作用(Passey, 2006)相當重要，社會學者如 Bourdieu、Coleman、Portes、Lin、Fukuyama 等均認同社會資本(social capital)在個人、組織或社會具連結作用(Emirbayer & Williams, 2005；Farr, 2004；Lin, 1999；Portes, 2000；Coleman, 1993)。志願服務組織強調助人自助，服務工作技巧與特色具橋樑(Bridge)的作用(江明修, 2002；周永新, 1998)。澳門的情況與其它地區大致相同，社區工作與居民關係存在各種互動。社區中心透過居民組織工作培育及發掘地區領袖，居民參與中心的關注組，目的為解決他們所關心的問題，兩者存在互利互助的關係。

根據世界銀行的對社會資本的釋義，社會資本是指一些制度、關係和標準，社會的互動能力及質素就是憑這些關係和體

制而形成的(註1)。社會資本與社會網絡息息相關，它將社會各種制度及資源凝聚一起，包括個人、機構、社會各階層(不同社會背景或行業人士)或界別之間互相溝通、聯繫，建立互相關懷互信的網絡關係，在互助互惠的情況下，促進各人的力量幫助他人(註2)。這與社區工作的居民組織理念有相近性，社區工作者可強化社會資本理念與居民建立互信的合作聯繫，達致彼此的目的。

貳、目前澳門社區工作情況

根據澳門社工局的資料顯示，澳門目前共有十四間社區中心，大部分分布在北區(共八間)(註3)。澳門社區工作服務可分兩大類：一類是為地區上有需要人士提供如康樂活動、團體工作服務、個案輔導與轉介服務等。另一類則以透過鄰舍層面的社區工作手法，組織居民關注及參與

改善社區事務，例如成立居民關注組。這些關注組除了由專業社工負責外，還有由社工實習同學與機構配合，透過實習期段，組織居民參與地區事務，機構則扮演協調及跟進的重要角色，相互合作（註4）。

筆者於 2000 年開始在北區社區中心帶領實習同學推展社區工作服務，並於 2005 年聯合從事社區工作的員工以自由參與方式舉行定期分享會議，模式有如社區工作聯席會。參與該會議的社區中心共有九間，其中一間為社區青年工作隊（該工作隊並未納入社區中心類別），在八間社區中心中有六間中心先後為居民成立了居民關注組，協助居民向有關部門反映意見，改善生活。

從這定期分享會議的與會者員工分享所得，社區中心的居民組運作模式各異，居民與社區中心的關係強弱亦各異，其模式可歸納如下：

1. 工作員主導的居民關注組：以工作員的時間及能力決定如何推展社區組織工作，為居民成立關注組。

2. 居民主導的居民關注組：這類小組一般由中心的員工為居民成立，早期與中心的關係較為密切，參與動力強，依賴性較弱，當小組發展成熟後，組員會自行規劃及組織行動。此時，倘若小組目標與中心不同會產生脫離的現象，但若目標一致，雙方關係更趨密切。

3. 中心主導的居民關注組：中心針對特定的社區問題，自行作出行動的決定，

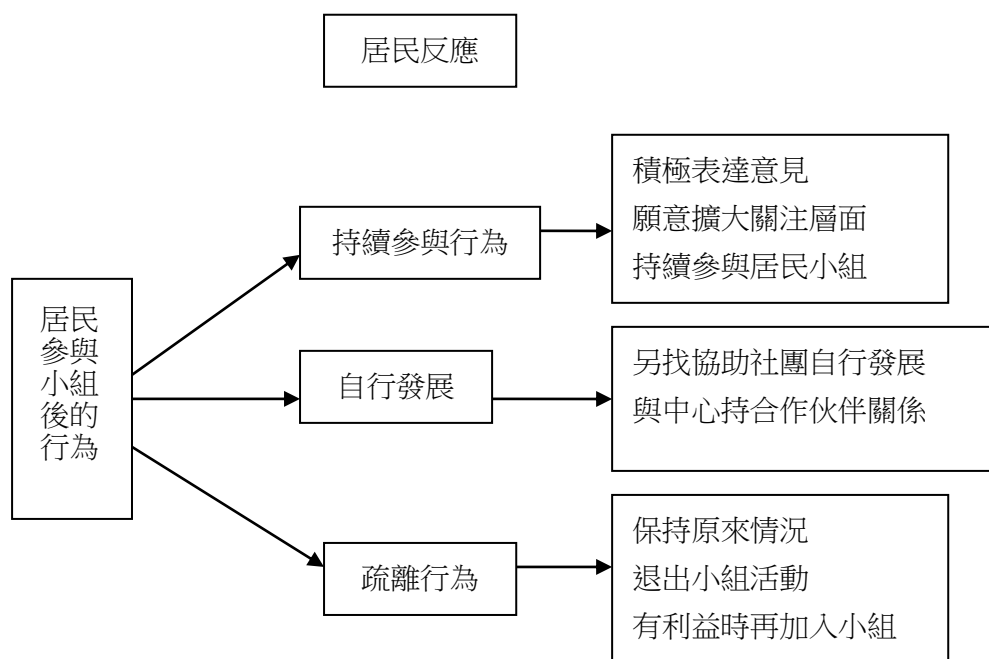
然後知會關注組成員進行例行性討論，以推展活動及收集意見，並以中心之名向有關部門反映意見。

4. 社工實習同學作主導：每學期均有實習同學被安排在各社區中心實習，學生依學校實習工作要求，在實習機構推展社區組織項目。同學在實習期間針對社區所發生的問題與居民接觸，組織居民參與成立關注組，在組織過程中培育及發掘地區領袖。由社工實習同學作主導的模式因有具較專業的導師指導，這模式漸成為一種新趨勢（註5）。

一般而言，社區工作者要推展居民組織工作，首先是透過與居民接觸，了解居民所關注的問題，然後進行組織工作，所謂“建立關係”。最常用的方法如進行家庭訪視，與居民建立初步的關係及了解他們的問題。彼此初期關係的好與壞對日後建立互信及至互惠互利的發展有很大的影響。

居民對中心的認知除了受到與中心員工的關係好與壞的影響外，還會受到中心的資源是否達致組員個人的期望要求，產生不同的行為反應，如退出小組、或保持某程度的疏離行為關係。中心與居民關係的互動，如圖一所示。這種關係，會因信任而加強，因資源而具影響力(Field, 2003; Lin, 2001)，當小組參與者釋放他們自己的網絡資源，及配合社區中心投放到居民組的網絡關係、專業知識、人力資源等，可令資源與關係連結產生作用，激發居民組能力，完成小組的目標。

圖 1 參與居民組的組員行為反應



參、社區中心的特性

社區中心是透過社區工作協助政府發揮其功能，了解居民需要及政府政策，發揮橋樑的作用、協調政策、和平推動，提升居民生活素質。因此，社區中心應明確掌握與居民組的關係，協助政府推行合乎居民所需的社會福利政策。

甘炳光、梁祖彬等編(1998)的社區工作理論與實踐中，進一步闡述社區工作功能是以社區為對象的社會工作介入方法。社區工作的功能是透過組織區內居民參與集體行動，經介定社區需要，合力解決社區問題，改善生活環境及素質；使參與過

程的居民，建立對社區的歸屬感，培養自助、互助及自決的精神；加強市民的社區參與及影響決策的能力和意識，發揮居民的潛能，培養社區領袖才能，以達致更公平、公義、民主及和諧的社會。同時認為社區工作應包括：改變社會制度、改變權力分配、減低居民的無能感、增強自信及權力感，提升社會意識，及達致社會公義等。

姚瀛志(2003)認為社區工作的主要功能除了協助政府推行政策及了解居民需要外，還包括：政策協調、緩和劑作用、以及和平推行的角色。

1.政策協調功能：社區工作可以是一種協調工作，透過工作人員與居民的良好關

係，引導居民對問題作一個理性的分析，及以一個理性的方法，向政府有關部門表達居民需要。不但，有助政府部門了解居民的所需，訂定出合於居民需要的政策，同時亦可切實解決居民問題。

2. 緩和劑作用：由於工作人員具有專業知識，在分析居民問題時，考慮較全面，處理問題具技巧，易得到居民的支持。同時，在考慮解決問題方案時，往往會考慮政府的資源及處境。當居民表達不滿情緒時，運用彼此建立的關係，較易透過分析活動，讓政府及居民雙方互相了解及理解，從而發揮緩和劑的作用，有利社會安定。

3. 和平推動者：社區工作是一種以和平合理的方法，引導居民向有關部門表達不滿及訴求，能有效發揮疏導居民不滿的情緒的功能，減少造成社會不安的現象。

由此可見，社區工作性質強調與居民互動的關係。這些關係存在著什麼相互作用，它對中心與居民的影響。以下筆者從社會資本的角度探討中心資源與居民的關係，探討如何利用這些關係和資源網絡-社會資本，強化中心與小組的功能，完成組織居民的目標工作。

肆、社區中心與居民關注組的社會資本

社會資本早期的觀點以廣義的政治、經濟、文化等角度看資本關係，如 Bourdieu、Coleman、Portes、Lin、Fukuyama

等倡導的社會資本概念。近期則有學者從組織管理角度進行研究，如 Passey、Watson、江明修、羅家德等。他們所提出的社會資本觀念強調人與人所產生的資本價值，群體中的成員在互動中建立的社會資本，繼而發展相互利益。而社區工作要求所提供的服務以『人』為本，強調以個人與資源間所鞏固的關係作為入手點，開展工作，尋求增強個人的社會功能（註6），協助受助者使達致助人自助的目的（Andrews, 2001; Rose, 2005; Blom, 2004）。

Emirbayer & Williams (2005) 在 *Bourdieu and Social Work* 一文以「Bourdieu」模式分析社會工作，強調社工員在前綫工作上的資源關係，在工作崗位本身具有各類的資本，而這些資本本身並不真正存在及自行發揮功能，它是透過工作人員的關係才能發揮它的力量。正如居民組織需透過社區中心工作人員將中心資源與居民組所關注的問題相結合，協助能使居民與資源相互發揮，協助居民解決有關問題。而 Bourdieu 強調社會資本為團體成員的產出，透過個人參與的群體網絡取得實際或潛在資源，這些資源連結於相互了解及承諾關係所形成的穩定網絡資產上，若社區中心工作人員具有資源協調的功能，他同時能透過地區上的探訪工作，組織有共同需要的居民爭取其合理權益。因此社區工作者具有 Bourdieu 所謂的社會資本兩個基本要素：有社會關係本身；另一為建立彼此關係後能獲得資源的質與量的身分。這意謂著社區工作者、居民、及資源大家為同一社會系統，在同一系統中相互

結合，產生特定的效果。

Burt (1997)對社會系統的觀點則認為小組成員的行為和社會系統是同時存在的。每個帶有目的的行動者，以他知覺的目標利益為行為的方針，其次社會脈絡會影響個人對利益的知覺及能力。正如居民組織的成員參加居民組，會存在特定的個人目的，但參與居民組織後，同樣會受到組員或工作人員的互動影響。因此在不同的脈絡下，位於不同社會結構位置的人將會受到不同型態及程度的限制，工作人員可利用這特性及環境壓力，讓居民建立合理的利益認知。不同成員的參與不但帶來了問題，同時亦帶來了各自不同的資源：知識、社會關係、知慧、勇氣、金錢，填補及強化社區中心資本。

Coleman 的社會規範觀認為規範對成員的互動產生作用(Farr, 2004; Coleman, 1993)，有互動就有關連，有關連就會產生及集結社會資本。他並認為社會資本是內在於群眾之間的關係結構，意即對於群眾而言任何社會關係的資源均構成社會資本，它並非單一的實體，而是具多樣形式。這與居民組的特性非常相似，組員各自存在各種技能，他們的專長能否被工作人員發掘，需視工作人員的能力與技巧。

林南(2001)認為社會資本存在著兩種資源類型，包括個人資源與社會資源，個人可以加以取得與使用。個人資源是由個人所擁有的資源的所有權；社會資源則是透過個人的社會連結所取得的資源。個人擁有不同的社會資源，要視他們的社會連結的廣度與多元性而定。社會資本的資源

可透過直接及間接連帶取得，社會連帶的位置資源會比個人資源對中心個人更有幫助，這些資源可以因為可能獲得回報的情況下考慮與別人交換。因此工作人員可利用這特性，結合居民的資源力量，讓居民關注組互動中，發揮他們本身能力及資源，合作解決社區問題。

根據史丹佛大學社會學教授 Granovetter 所提出的「弱連帶理論」(Weak tie theory)，居民組成員未能解決問題，因為本身的「連帶」關係較弱，若工作人員將居民關係結合，可為居民建立「強連帶」(Strong tie)關係來解決他們的問題。為何連帶關係可為居民解決問題？Portes 認為社會資本鑲嵌(Embed)在社會關係與社會結構中，當成員想要增加其目的的成功機會時，可以被加以動員(Portes, 1993)。社區工作人員可發揮組居民組組員本身的資本。例如在一個關注大廈鉄閘維修小組，具維修知識的成員，以其專業知識給予其他組員相關建議。

Passey and Lyons (2006)研究結果表示，非營利組織具有維繫社會資本作用，創造較大的網路，其功能有如橋樑。因此，社區中心的工作員能為居民增加連結的力量，從其網路關係獲得額外的協助。Passey and Lyons 同時認為經由人際互動所形成的橋樑，往往能夠決定網絡成員在網絡中能夠獲取的資源型態與資源多寡。從這觀點來看，社區中心若能發揮最大的網絡關係，居民亦將獲得最大的資源。

Putnam (1995)將社會資本界定為任何有幫助提升社會合作及促成共同目標的社

會關係特質。這特質產生自組織成員對網絡的參與程度及互信關係，亦即是強調互動的重要。換言之，個人在社會網絡中的行動會產生市場交換所忽略的外部效果，為了集體目標之達成，自然會產生互惠的規範。Putnam 其後將社會資本區別為人際關係的黏合(bonding)及橋樑(bridging)二個概念，黏合的概念強調以黏密的社會網路創造社會凝聚，社區中心正切合這二個角色。社區中心除了可為居民與社會的資源作出橋樑關係外，並加強中心與居民的關係連結，締造相互合作的伙伴關係，針對社區上出現的問題以兩者相互的力量共同解決有關的問題。

伍、社區中心與居民建立的合作伙伴關係

組織功能重要一環，包括建立共識以達致組織目標，將相關人士結合，透過互動的角色與方式，促進目標達成。Passey and Lyons(2006)認為組織有其重要的角色，如社會的潤滑劑(Social oil)讓組織成員在互動時產生協調作用，讓成員在組織的環境中獲得社會資本。組織結構具有互動及溝通的元素，以有意識的合作及協調達致共同目標（藍采風，1998）。根據前文圖一所示，居民與中心的關係主要建基於居民對社區問題的認知與中心的協助反應，中心員工主要透過家訪方式與居民建立關係，相互間有意識地建立合作的共識。在產生信基礎上，當社區問題出現時，中心

與居民組組起來發揮其功能，改善區內問題。中心與居民的角色關係產生了合作互惠的功能，它們的關係如合作伙伴的情況。

Coleman 的社會規範研究指出有效的溝通方式及協調的作用能發揮關係結構的內部功能。雖然居民關注組的成員一般不是中心的會員，他們的行為及互動模式雖不受中心基本規範所約束，但在中心員工帶動居民組的互動時，中心所接納的互動模式漸形成規範，對居民組成員而言同樣可說是互動效應，這些效應直接影響居民參與關注組的行為反應，如圖一的居民反應各有不同，此時若中心能發揮有效黏合劑和橋的作用，強化溝通及協調，發揮關係結構功能，有利凝聚居民的參與。相對地，若中心未能有效發揮關係結構功能，居民小組可能出現自行發展的動力取向，而另找合作社團自行發展，甚至因連結薄弱而解散，所關注的問題得不到解決，勢將造成社區的憂患。

社會資本的理念強調互信，在互動中經過相互間的交往，建立信任，形成網絡關係，在這關係中相互得到共同利益，取得改善生活質素的目的(Huntoon, 2001; Putnam, 1995)。社會資本能擴大社工對居民的支援和協助解決共同關心的問題(Chan, R. K. H., C. K. Cheung, et al., 2004; Huntoon, 2001)。人際網絡關係具有信任網絡結構因素，人與人之間穩固的關係能發揮守望相助的精神。居民對社區中心的活動參與，一般是經工作人員以鄰舍式的家訪與居民接觸而建立，社區中心在社會上均具有公正及可信的形象，這種社會資本使

工作人員在與居民互動時是較易建立信任關係，而這類信任關係是會受到溝通及行動影響。因此中心與居民的關係不能單靠中心已有的形象，還需加強與居民建立互信的關係。因此居民組與中心的關係需要定時的調適，社工不能持一般服務使用者的心態，與居民發展服務關係，而是要建立長久合作伙伴的關係。

由此可見合作伙伴關係有利中心透過其特有的角色，在社區內扮演居民間、政府部門間、及中心間扮演橋樑角色，將各角色的資源進行協調與溝通，讓各方力量黏合在一起，有效地共同解決有關問題。

陸、建議

筆者根據社區組織的本身理念配合社會資本理論，對社區中心與居民組的發展關係有如下建議：

1. 去除中心主導的觀念，建立伙伴關係理念——一般居民組組被視為社區中心各類小組中其中一類別，但它的活動往往涉及居民日後生活能否改善的重要因素，所以組員特性較一般小組成員不同，中心應將這類小組視作合作伙伴關係，而不應將小組視為從屬關係。

2. 發揮社區中心資源優勢——由於居民組所關注事宜以解決社區問題為重心，而中心具有地緣關係的身份與資源，所以在處理居民組的問題時應盡量發揮其資源優勢，協助組員。

3. 凝聚居民的利社會行為 (prosocial behavior)——每個社區問題往往涉及利益關

係，中心工作人員必須在不違反社會規範及居民利益下，找尋有利社會行為為目標，凝聚居民的力量。

4. 發揮橋樑作用——大多社會問題的產生來自溝通不足，中心若能為居民及有關相關問題決策者作良性有效的溝通，表達所需及困難，有利問題的解決。

5. 建立互助精神——社區問題並不因一次的行動便可能解決，因此中心需要為居民建立合作的關係，要建立合作關係，必須以互助的精神來維繫，所以在組織居民的過程中，同時應為居民凝聚互助的意識。

柒、總結

社區中心的工作除了在區內推動各類的倡導活動外，由於社區存在著各類問題，這些問題對一般居民而言可能會造成極大的困擾，影響生活。因此，中心需要透過與居民密切接觸，結合居民的力量爭取合理權益，所以成立居民關注組是有必要。中心需為居民針對不同社區問題成立具特殊性的關注組，讓有關受影響居民深入了解相關的問題，然後向有關部門接出有效及可行的解決方案。

另一方面，社區中心有負起培育地區領袖的角色及維護社區安定的責任，代政府發掘地區領袖，透過居民的表達了解他們所需。因此，在推展居民組織時宜採用合作伙伴模式。當社區問題解決時，讓居民休養。若社區再呈現地區問題時，再組織居民的力量，使中心與居民形成合作伙伴關係，為居民找尋資源最大化，讓居民

在互助下解決問題。

工作課程講師)

(本文作者姚瀛志現為澳門理工學院社會

註 釋

註 1：世界銀行網頁資料 <http://web.worldbank.org> (11/7/2006)

註 2：社區投資共享基金小冊子(2005)。

註 3：資料參考自澳門社工局網頁，24/8/2008 擷取。

註 4：姚瀛志(2006)《澳門社區工作—同學實踐之轉變》收錄於張振成、許臨高、蘇景輝、羅秀華主編：『華人社會社區工作的知識與實務』，台灣：松慧有限公司出版，頁 37-51。

註 5：資料部份參考自姚瀛志(2004)『社區工作—實踐技巧、計劃、與實例』，香港：益信國際出版。

註 6：O. William Farley, Larry L. Smith, Scott W. Boyle (2006), Introduction to Social Work, 10th edition, Pearson Education, Inc.

參考文獻

甘炳光、梁祖彬等(編)(1998)，『社區工作：理論與實踐』：香港：中文大學出版。

江明修(2002)，『非營利管理』，台灣：智勝文化事業有限公司。

周永新(1998)，『社會工作新論』，商務印書館(香港)有限公司。

社區投資共享基金小冊子(2005)。

姚瀛志(2003)《港澳兩地的社區服務工作比較》，收於余振、余永逸編『雙城記 II—回歸後港澳的政治、經濟及社會發展』，澳門：社會科學會出版。

姚瀛志(2004)『社區工作—實踐技巧、計劃、與實例』，香港：益信國際出版。

姚瀛志(2006)《澳門社區工作—同學實踐之轉變》收錄於張振成、許臨高、蘇景輝、羅秀華主編：『華人社會社區工作的知識與實務』，台灣：松慧有限公司出版，頁 37-51。

藍采風、廖榮利(1998)『組織行為學』台北：三民書局。

羅家德、朱慶忠(2004). "人際網絡結構因素對工作滿足之影響." 中山管理評論 12(4): 795-823.

網上參考資料：

世界銀行網頁資料 <http://web.worldbank.org> 擷取日期 11/7/2006

澳門社工局網頁(www.ias.gov.mo)，24/9/08。

- Andrews, J. (2001). "Group Work's Place in Social Work: A Historical Analysis." *Journal of Sociology & Social Welfare* 28(4): 45-65.
- Blom, B. (2004). "Specialization in Social Work Practice Effects on Interventions in the Personal Social Services." *Journal of Social Work* 4(1): 25-46.
- Burt, Ronald S (1997). "The Contingent Value of Social Capital." *Administrative Science Quarterly* 42:339-65.
- Chan, R. K. H., C. K. Cheung, et al. (2004). "Social capital and its relevance to the Japanese-model welfare society." *International Journal of Social Welfare* 13(4): 315-324.
- Coleman, J. S. (1993). "The Design of Organizations and the Right to Act." *Sociological Forum* 8(4): 527.
- Emirbayer, M. and E. Williams, M. (2005). "Bourdieu and Social Work." *The Social Service Review* 79(4): 689-751.
- Farr, J. (2004). "SOCIAL CAPITAL: A Conceptual History." *Political Theory* 32(1): 6-33.
- Field, John (2003). *Social Capital*, Great Britain: TJ International Ltd, Padstow, Cornwall.
- Huntoon, L. (2001). "Government use of nonprofit organizations to build social capital." *Journal of Socio-Economics* 30(2): 157.
- Lin, Nan (1999). "Social Networks and Status Attainment." *Annual Review of Sociology* 25(1): 467.
- Lin, Nan (2001). *Social Capital: A Theory of Social Structure and action*, Cambridge University Press.
- O. William Farley, Larry L. Smith, Scott W. Boyle (2006). *Introduction to Social Work*, 10th edition, Pearson Education, Inc.,
- Passey, A. and M. Lyons (2006). "Nonprofits and social capital: Measurement through organizational surveys." *Nonprofit Management & Leadership*. 16: 481-495.
- Portes, A. (1998). "SOCIAL CAPITAL: Its Origins and Applications in Modern Sociology." *Annual Review of Sociology* 24(1): 1.
- Portes, A. (2000). "The Two Meanings of Social Capital." *Sociological Forum* 15(1): 1.
- Portes, Alejandro, J. Sensenbrenner(1993). "Embeddedness and Immigration: Notes on the Social Determinants of Economic Action." *American Journal of Sociology* 98(6): 1320.
- Putnam, R. D. (1995). "Bowling alone: America's declining social capital." *Current*(373): 3.
- Rose, S. (2005). "Handbook of Social Work with Groups." *Journal of Sociology & Social Welfare* 32(4): 167-169.

Watson, G. W. and S. D. Papamarcos (2002). "Social Capital and Organizational Commitment." *Journal of Business and Psychology*, 16(4): 537-552.