

社區工作、社會資本與知識管理： 以澳門社會問題為例

姚瀛志

摘要

社會資本來自於個人及機構的社會網絡。本文旨在透過剖析近日澳門報章報導的三個社會問題案例，分析社會資本如何促進社區工作及透過知識管理在工作員與機構得以分享交流，成為一種資產使社區工作及機構不斷進步與革新。

關鍵詞：社會資本、知識管理、橋樑、鑲嵌觀點、人際關係、檔案系統

Abstract

Social capital comes from the connections within and between individual and organization social networks. This paper aims to analysis social capital as a resource to facilitate social community services and become organizational strategic asset which can be exchanged and shared within workers and organizations by knowledge management for continuous improvement and innovation of community work through studying three community issues recently reported by Macao newspapers.

Keywords: social capital、knowledge management、bridge、embed、interpersonal relationship、filing system

壹、前言

全面運用社會資源，協助居民解決問題是社區工作重要理念。近年澳門的經濟

發展較過往十年有更大的改變，社會結構變化更趨為複雜，協助居民解決所面對的社會問題，需要運用較多的資源與知識。面對急速的社會轉變，社區工作員如何突破局限，以處理複雜的社會問題，滿足居民的需求是一個值得深思的議題。社區服務機構應從新思維反思過往的社區工作技巧模式，以新思維探索現今的社會問題並進行深切的研討。

社區工作技巧特性強調關係的運用，關係可來自員工本身的人際關係，還涉及組織的內外關係，以及服務對象的脈絡。這些關係資源可強化為組織的固定資本，讓員工在工作時應用，使有效處理社會問題。筆者嘗試以社會資本理念結合知識管理探索其對社區工作服務的功能。

貳、社會資本與社區工作關係

根據世界銀行（2006）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。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（香港政府，2005）。

Coleman、Waton、Emirbayer、江明修、羅家德等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社會資本，繼而發展相互利益。社

會工作專業訓練的員工要求所提供的工作以『人』為本（Andrews, 2001; Blom, 2004），強調以個人與環境之互動所形成的社會關係為介入點開展工作，尋求增強個人的社會功能（Farley, Smith, & Boyle, 2006），協助受助者達致助人自助的目的。因此，社會資本與社會服務的特性在表徵上有強大的相關性。

Emirbayer and 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其功能，它是透過工作員的互動關係才能發揮它的功能。有關社群互動影響關係的研究，Granovetter 所提出的「弱連帶理論」（Weak tie theory）及「鑲嵌觀點」（Embed）分析人群的行為網絡。另外，Burt 提出「結構洞理論」分析人群關係結構，其觀念強調在人際網絡中，結構位置對網絡成員的資源及權力取得具有重要的影響關係（Burt, 2004），尤其是弱連帶網絡中之「橋」（Passey and Lyons, 2006; Portes, 1998; Waton & Papamarcos, 2002）的位置可以使位置擁有者掌握多方面的訊息。從上述的觀點看出資源存在於互動間的不同位置，若能將當這些資源透過不同層面的連結，是可成為組織的資本。

連帶觀念可謂與居民工作息息相關，居民關係強弱影響其處理或表達行為的取向。Passey and Lyons（2006）研究結果顯示，非營利組織具有維繫社會資本的作用，而橋樑的概念強調透過連結關係創造

更大的網路，從其網路地位獲得額外的利益。Lin (2001) 認為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個人更有幫助，而個人資源可以因為可能獲得回報而會考慮與別人交換。

以社會資本的角度處理居民問題，它的功能是擴大彼此的支援和協助，解決共同關心的問題。社區工作強調鼓勵服務者、提供者與使用者的互動，協助受助者建立互助網絡關係 (Network Relationship)，透過相互網絡協助改善生活質素。這種理念與近代學者倡導的社會資本理論觀點相當接近，兩者均強調人際網絡關係對人的影響 (羅家德、朱慶忠，2004；Coleman, 1993；Waton & Papamarcos, 2002)。

社區工作包含社區發展、社區組織、及社會行動，目的是結合政府及社區的資源及影響力去改善人民生活。重點在於鼓勵居民參與社區及國家建設，鼓吹社區自助與互助的精神。以善用社區本身的資源去提高生活素質，培養居民對社區的歸屬感，減低居民對社區的疏離，透過鼓吹居民參與加強社區的自我決能力及社區整合 (甘炳光，1997)。Walker (2004) 認為社區工作具連結作用，將服務受助者與社會資源結合，透過工作人員的協助，運用適當的網絡資源去達致居民自己選擇的目標，並對個人及社區作出貢獻。他的觀點與 Passey and Lyons 及 Burt 的橋樑作用觀念相同，均是結合兩者或多方面的資源以發揮更大的功效。

梁祖彬在『社區工作技巧』一書指出社區工作是透過專業人士、政府部門或民辦組織的介入，解決地區內的問題，以改善服務設施及環境，提高生活素質，並加強居民與政府的溝通 (甘炳光，1997)。社區工作同時強調互動過程的重要性，這理念與 Coleman 的社會系統規範觀中產生互動作用相似，個人在群體規範中透過互動產生社會資本 (Lin, 2001)，Passey and Lyons (2006) 的研究亦發現非營利組織內能產生社會資本，它的功能就如社會工作的主要工作環節是協助服務受助者建立社會網絡。

一、組織外在與內部社會資本觀念

社會資本有多種類型，但都具有兩個共同的要素：一是由社會系統結構的某些面向所構成；二是可以促進社會結構內成員的特定行為 (Lin, 2001)。也就是說對社區工作而言社會資本可指組織外在的社會關係，及組織內部的資源。工作人員在有需時，需結合組織這些資本以協助解決居民的社區問題。

(一) 組織以外的社會關係

Burt (1997) 社會系統觀點認為成員行為和社會系統是同時存在。從居民的角度而言，帶有目的的行動者，以他知覺的目標利益為行為方針。另外，社會脈絡會影響個人對利益知覺及能力。因此，在不同脈絡下，位於不同社會結構位置的人，會受到不同形態及程度資源的限制，當個體處於某個團體當中時，其追求利益的感

知和行爲除了受限於自身能力及影響力外，還會受到周遭互動的關係所影響。在員工工作層面而言，他們處理居民問題時會透過組織以外的其它資源協助，如與大廈管理單位的關係資源，能讓員工順利進入相關大廈進行了解居民的工作；另外，運用大廈內的設施資源進行居民會議等，這就是組織外在社會提供的資本。

(二) 組織內部的人際關係網絡

Coleman (1988) 將社會資本界定為一組有助於行動的關係聯繫。組織被視為一個系統，在系統內所建立的互信及良好的人際關係，亦是一種社會資本。組織網絡內成員由於具有相似信念，成員的自我價值往往受到組織價值所影響，形成組織內部特有的社會資本與關係，這類關係為工作人員在工作中提供了協助。Passey and Lyons (2006) 研究結果亦顯示，非營利組織具有維繫社會資本的作用。而橋樑的概念強調透過連結關係創造較大的網路，這觀念亦見於組織內部的社會資本概念。經由人際互動所形成的橋樑 (Burt, 2004)，往往能夠決定網絡成員在網絡中能夠獲取的資源形態與資源多寡。

社區工作另一主要概念為社區組織，它是一個有意義的社會接觸過程，也是一種社會工作的方法，其目的是協助較弱勢的群眾 (Walker, 2004)，建立強大的社會連結網絡，維繫社區需要及進行社區資源的調適，從而協助居民解決問題，並培養、加強及維持居民擁有參與、自決及合作的素質；改善社區及社區小組的關係，並改

善決策權力的分配 (Blom, 2004; Brisson & Usher, 2005)。在鼓勵居民參與的過程中，工作人員需運用連帶的功能，在居民群體中發揮黏合與潤滑的作用 (Passey and Lyons, 2006)，利用鑲嵌在成員、組織、及社會間的資源，協助服務受助者，這種強調以社會資源協助居民的方法與社會資本觀念相配合。

綜合上述分析，顯而易見社會資本是人與人之間的重要資源，同時具有強化社區工作功能的能力。因此，社會服務組織可透過組織內部環境及組織外在關係為員工及居民建造社會資本，以協助居民解決日漸複雜的社會問題。

參、知識管理與社會資本的關係

早在十九世紀，管理大師 Drucker (1993) 在《後資本主義社會》一書中已提出「知識工作者」(Knowledge Worker) 的觀念。知識管理的理念是將機構在日常服務中的資料、員工經驗，各種資源來源進行分類及分析，轉化為機構的重要資產，使這些資產得以傳承，讓機構、員工及居民都能分享，從而提升社會服務機構及工作人員的效率。能掌握、儲存、整合、分享和再使用知識，機構才能與時並進，不斷創新。香港小童群益會推行知識管理多年。由於社會服務機構具備分享資料、工作心得供同工參考的文化。因此，在社會福利機構推行知識管理較一般企業有先決的條件。

在協助居民的工作上，不論是個人間

題、對政府政策，甚至是居民之間的問題都會導致嚴重的社會衝突，影響社會和諧。社區工作者工作責任與義務就是協助政府或居民解決社會問題，面對日漸複雜的社會問題，應建立新的一套知識管理制度，建立社區工作資料庫(姚瀛志，2004)，讓機構員工對問題有所掌握。

每個人擁有的社會資源，是視乎他們社會連結的廣度、深度與多元性而定，社會資本的資源可透過直接及間接的連帶關係取得，社會連帶的位置資源與個人資源對服務中心有同樣幫助，這些資源存在於組織與組織的關係，組織與個人的關係等。善於利用這些存在於各體系及關係網絡的資源可讓各組織或個人在互惠的情況下建立強大的支援體系。Chen and Chiu (2008) 以互惠的角度看員工行為，它可分三個類型：有利組織、有利個人在組織中、及有利個體的工作。陳浩(2011)認為在互惠的情況下，互動行為增加。若組織能為員工在組織發展互惠的社會資本，讓員工感到組織給予正向的支援，員工會與組織間產生互惠的反應，因此管治者宜強化組織內外的正向互惠作用，建立一個知識管理體系，讓員工更易尋找協助，及更易了解社區問題所在，使同類的社區問題得以用更有效的方法處理。這些關係、經驗、方法都是無形的社會資本，它是可隨離開組織的同工消失，因此保存及傳承這些資源非常重要。

現今管理理念已超越了只對物質的管理，它亦包含無形資產的管理及任何可為組織帶來收益的組織資產(Lev, 2001)。組

織資產是組織動力或回報期望的基礎，若組織能有效管理，可提升工作績效。伍忠賢、王建彬(2002)認為組織的資源包括資產與能力，資產方面分有形及無形資產，能力方面包括顯性的組織能力及隱性的個人能力。個人能力如專業技術能力、管理能力、組織資本、創新能力等均被視為知識。在知識管理中，周宗耀(2003)認為知識不單指資料，還包含其經驗與心得。社區工作者處理社區問題會針對問題的獨特性，找尋不同的資源及與某些人士建立關係，這些處理手法及人際關係的資源、行動經驗、活動心得應以管理方式進行有系統的記錄。當其它員工重遇相類似的情況，以往累積的知識、經驗、工作手法等得以被分享。這些工作記錄我們稱之為集體知識，它應加以備存供有需要的同工擷取、參考學習，亦得以傳承。

無疑社會問題千奇百怪，錯綜複雜，但解決問題的技巧與程序有著基本相同的模式。因此，存在於機構知識檔內的歷史經驗可為同工提供處理問題的方向和參考。

如案例：「一苑兩委事件」，根據澳門新報資料指出因小業主不滿大廈兩業主管理委員會在協商仍未有進展下，某一方單方面舉行全體業主大會，引發不滿的一方包圍舉行會議的大廈會所，要求立即停止任何形式業主大會。以包圍、擲雞蛋、阻止等行為阻止會議進行，導致有人暈倒需由救護車送院治理(資料參閱自新報

2010/9/6 M01 版今日澳門)。而市民日報的報導指出有關大廈的糾紛源於維修基金，報導指該大廈出現管理糾紛，因此分兩派各自申請成立業主管管理委員會，形成一個屋苑有兩個業主管管理委員會，互相指摘，擔心約 400 萬元的維修基金會被不當挪用，要求政府介入事件（資料參閱自市民日報 2010/8/30 P04 版澳聞）。

以上述案例的情況，大廈管理委員會的成立是需要經過一段時間，而一個屋苑出現兩個大廈管理委員會的問題必定亦經過一段較長時間，社區服務中心員工或多或少會掌握箇中情況，倘若機構有完善的知識管理平台，工作人員處理這類居民組織間衝突問題時可查看過往同工對這事件的看法，了解其關鍵所在，過往與哪些居民溝通較為困難，以往工作人員的感受，在區內工作的經驗與問題分析等，能讓現時的工作人員在推動協調工作時，可依過往的記錄重新思維問題，及探索新資源及方案來解決問題。因此，知識管理所處理的除了資料外，還應包括管理員工的價值思維，這類價值思維是無形的，組織管理者可透過管理制度，將無形的價值思維，以文書方式記錄，轉化為可接觸的檔案系統得以傳承。

針對社會發展的需要，社區工作者應在深厚的歷史理論支持下結合近代的管理哲學思潮，從而提升服務工作的效能。從社會資本角度來看，社區工作知識管理系統，它包括：

1. 建立組織外部社會資本連帶關係。
2. 強化組織內部社會資本的互動，提高互信及人際關係的發展。
3. 建立可分享的檔案機制供同工、夥伴及機構使用。
4. 與社會服務組織、政府部門、友好團體或人士建立正式合作機制資訊分享平台。
5. 傳承機構文化、歷史和價值觀。

一、建立組織外部社會資本連帶關係

正如社會資本的鑲嵌觀點，不少組織外部的資源是鑲嵌於各體系，能運用這些資源往往需透過組織不同途徑才能獲得。在提供社區工作服務時，工作人員若只會依個人及機構狹窄的資源來處理居民問題，未必能達致最大效益，甚至部分問題因未有足夠資源得以有效處理，而引發其它問題。反之，若能善用組織外部資源的網絡關係並作有系統的管理，將其資源成為組織固定的資產必能提升工作效益。

如案例：「黑沙環衛生中心的美沙酮事件」。濠江日報以「五百居民自發上街遊行 反對北區設戒毒中心」為標題，報導五百餘名居於黑沙環衛生中心附近多棟大廈的居民，在黑沙環衛生中心聚集並舉行簽名會反對在該區衛生中心設立美沙酮戒毒服務，以遊行表示抗議。其間有居民在行車道上拉起橫額示威，將兩條行車線堵塞，令從友誼橋返澳門半島的交通瞬間停頓（資料參閱濠江日報 2010/12/8 A04

版澳門新聞)。

當社區工作人員接觸有關問題時，若機構擁有良好內部知識管理平台，工作人員可在資料庫中找出政府部門、可提供意見的法律人士、居民組織聯絡人、曾處理相關事情的員工對問題的看法及工作等，讓介入的社區工作者從不同的角度了解問題及掌握資源，可加速及提升引導居民分析問題及討論解決問題的方案效益。

二、強化組織內部社會資本的互動，提高互信及人際關係的發展

建立內部互信的人際關係是社會資本的主要特質。個體與個體間，及個體與群體間的良好關係建基於相互信賴，因此組織需為員工建立一個互信的工作環境，讓員工在相互信任的環境下合作處理居民事宜。互信是一種價值觀念，管理者可在組織文化中建立，就如守時的承諾、鼓勵合作關係、增加員工間溝通機會、提高團隊精神、建立組織使命認同。能使同工將自己的工作心技巧無私地儲放在機構的知識檔案庫供大家分享，強化了機構內互信的文化，並會激勵團隊士氣，增加同工歸屬感。

三、建立可分享的檔案機制

知識管理是一個有系統的資料庫，組織應給與員工明確檔案制度要求，將不同的資訊及經驗等分類予與其它員工參照。所以組織必須制定一套檔案系統，讓各員工可即時查看。例如建立以資訊檔，其內

容應以各類資源及社會問題的資料為主；而技巧檔，主要針對員工所處理的社區問題，詳細說明工作人員的工作心得與經驗，並分析問題的主要人物關係等。

四、與社會服務組織、政府部門、友好團體或人士建立資訊分享平台

倡導建立區域性聯繫協作處理社區問題的觀念。基於社區問題日漸複雜，各機構組織有其獨有的資源及關係，若能結合各組織的資源，有助處理社會事件。因此組織需要考慮在目前的機制下，擴大及加深知識分享合作平台，讓員工了解及能參與，在不同平台建立社會資本網絡關係。

有效提昇社區工作服務除了監管員工服務質素外，還要注意組織整體支援網絡，給與員工在服務需要時提供協助。良好的管理系統及網絡關係，更能讓員工有效發揮所長。因此，組織管理者在制訂管理制度時亦應考慮如何建立組織整體社會資本管理的制度。

五、傳承機構文化、歷史和價值觀

意無疑問，完善的社會服務知識管理平台承載著機構員工的智慧，是機構文化的集合體，包含了同工已知並認為值得保留的珍貴資料以供用者追求知識及提供更完善服務的工作計劃。它是機構樹立起來現實的文化現象；它是同工的集體回憶錄；它是同工藉以創新與想像力的基石；它更是聯結傳統與現代的橋樑，是機構發展里程碑及智慧結晶所在，諸如服務百科全書。

肆、居民行動與社區工作服務透析

資訊發達，居民的表達行為受到媒體影響，表達訴求的行為與過往不同，近年以衝突式的行為表達訴求已不單在群體層面，某些個別人士的訴求亦出現類似行為。不論是個別居民的需要或整體居民期望，激烈行為的目的是希望改變或保護現狀。下述以不同案例作說明社區工作人員如何利用社會資本和知識管理平台的特性協助處理社會問題。

一、個人問題案例

濠江日報以「清拆青洲木屋戶主大鬧房屋局」為標題報導了青洲木屋戶主對個人問題的表達方式。報導指澳門房屋局與多個政府部門在青洲區內進行木屋清拆工作，遇有一名木屋戶主全家到位於青洲區的房屋局總部大吵大鬧，其中一名男子更爬上房屋局的圍欄上企圖自殺（資料參閱濠江日報2009/10/8 A04版澳門新聞）。這種以激烈的行為向政府表達居住訴求的行為，顯示居民希望以另類表達意見的手法爭取訴求。

本文並不評論上述居民的行為對與錯，而是探討社區工作者處理這類居住問題時可運用的資源，從而掌握各類資源的關係。首先以組織外社會資本掌握房屋清

拆涉及相關機構的權力授與、安置及賠償，相關部門運用的法例、居民反對清拆的原因、他們的賠償要求理據？這些資料往往非一般市民及工作人員能掌握及所具備的，要了解各方情況，需要相關專業人士協助，聘用專業人士費用不菲，工作人員可透過服務組織與外界已建立的人脈關係資本，尋找相關專業的義務工作者提供協助，提供相關法例及居民權益的知識。

然後運用組織內部資源協助居民解決居住問題，要協助居民解決居住問題，並不是單一針對居住問題來處理，可能涉及居民的情緒疏導、支持、轉介等多項工作的配合，不少房屋安置問題，往往涉及子女的就學問題、工作地點問題等。因此工作人員在短時間應付有關工作時，需要集結組織內員工協助，聯絡各相關人士或部門以發揮最大的效用。這些人手資源的集結正是組織內的社會資本。

二、群體案例

居民集體向政府政策表達不滿的激進行為。從前文引述黑沙環衛生中心美沙酮事件的案例，從報導看出居民非常關注政府的政策，尤以直接與居民生活相關的議題。居民上街遊行並不是單一居民的行為，而是經過有計劃召集群眾參與的行動，例如橫額製造、動員參與人數等。群眾的激烈行動絕大部分是因為未能尋找到適當的緩解方法。以社區工作而言，組織居民向政府表達不滿是以有序及不影響

社會大眾為主要考慮，要協助處理美沙酮事件案例的問題，必須先與居民建立關係，收集不同群體的意見，向社工局及衛生局展開溝通，以預防突發事件的發生或行動影響社會安定及秩序。這時期的工作可由組織內部員工處理及協調，但必須掌握相關群體的核心人物及聯絡方式，如學校、家教會、業主會等。

當上街遊行示威行動發生後，社區工作人員介入突發事件，非單一工作人員能協調，必須結合組織內部其他員工及其它友好服務單位共同處理。也即是說結合組織內外的社會資本，處理突發的群眾事件，並進行協調工作，包括與政府相關官員接觸尋求改善方案的可行性；其次是組織居民代表與相關官員建立良性溝通關係，了解雙方的困境與要求。工作人員需發揮橋樑作用，在事件中扮演緩和及調解角色以疏導居民情緒。另外，運用關係的影響力，整合居民，引導居民以對話方式進行即時協商工作。

而上文另一則「一苑兩委」的居民糾紛案例，顯示居民雖然發展至大廈居民自助階段，大廈的管理工作由業主自行承擔責任，但不少紛爭源起自溝通及協調的不順暢，居民在互信不足或顧慮個別人士因私利影響整體居民權益時，就會給居民關係帶來重大衝擊。若協調者未能掌握問題所在及對居民期望不了解，會造成雙方面的猜忌，更甚者演變成對抗。針對這案例，社區工作者應以不同的資源介入協助，首

先對兩方居民組織進行了解，同時需透過地區代表，如議員，及專業人士介入調解，聘請義務法律專業人士向居民分析業主會的合法性；房屋局及議員協助進行諮詢會及解說會的工作，社區工作人員在進行居民關係建立的同時，亦需了解居民所關心的問題及問題核心所在。在案例的透析中我們可以看到前述的資源運，以及社會資本所起的重要作用。而組織內部員工共同分析以往的或現在的所得資料，正正是知識管理功能的表現。因此，社區工作者需依社會問題的特性，將社會資本配合知識管理加以整合，定能提升工作效益。

伍、總結

社區工作所處理的居民問題錯綜複雜，千變萬化。現今員工面對不斷轉變的社會情況，必需與時並進，才能真正了解居民及各界的觀點，從而進行適切的協調工作。工作人員除了講求專業工作技巧外，組織資源管理系統的輔助，能使工作人員獲得自主性的支援。

建立人際關係是社區工作重要的元素，人與人的關係可由工作人員自行建立，但組織與組織間的關係便需在組織層面來建造，並加以維護，讓員工在有需要時自行接觸與運用，給與員工另類的資源，這些都是社會資本的根本，亦正是知識管理的內涵。

社會轉變為組織帶來不同的挑戰，機構必須考慮及預備有效的資源令員工工作更具效益。組織原有的管理模式可否透過

適當的改變，與時共進，而發揮社會資本的最大效用雖難以測量，但只有能有效發揮的資源才是真正的資源。
(本文作者姚瀛志現為澳門理工學院社會工作課程講師)

📖 參考文獻

- 甘炳光、胡文龍、馮國堅、梁祖彬（編）（1997）。『社區工作技巧』，香港：中文大學出版社。
- 伍忠賢、王建彬（2002）。『知識管理：策略與實務』。台北市：聯經出版事業公司。
- 周宗耀（2003）。『智力資本－知識管理 13 堂課』。香港：經濟日報出版社。
- 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。
- 香港政府（2005）。『社區投資共享基金』小冊子。
- 陳浩（2011）。“工作要求與創新工作行為關係的研究”，技術經濟與管理研究，第 1 期：41-45。
- 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。
- 汪芸譯（2005）。『大師論大師』。（Charles Handy 著，The Handy guide to the gurus of management），臺灣：天下遠見。頁 36-41。
- 新報 2010/9/6 M01 版今日澳門。
- 濠江日報 2009/10/8 A04 版澳門新聞。
- 市民日報 2010/8/30 P04 版澳門。
- 濠江日報 2010/9/4 A05 版澳門新聞。
- 濠江日報 2010/12/8 A04 版澳門新聞。
- 世界銀行（2006）網頁資料 <http://web.worldbank.org>，擷取日期 11/7/2006。
- 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.
- Brisson, D. S. and C. L. Usher (2005). “Bonding Social Capital in Low-Income Neighborhoods.” *Family Relations*, 54 (December 2005), 644-653. 54: 644-653.
- Burt, R. S. (1997). “The Contingent Value of Social Capital.” *Administrative Science Quarterly* 42:339-365.
- Burt, R. S. (2004). “Structural Holes and Good Ideas.” *American Journal of Sociology*

- 110(2): 349-399.
- Chen, Chien-Cheng and A Su-Fen Chiu (2008). "An Integrative Model Linking Supervisor Support and Organizational Citizenship Behavior." *Journal of Business Psychology* 23:1-10.
- Coleman, J. S. (1988). "Social capital in the creation of human capital." *Supplement to American Journal of Sociology*, 94:95-120.
- Coleman, J. S. (1993). "The Design of Organizations and the Right to Act." *Sociological Forum* 8(4): 527.
- Drucker, P. F. (1993). *Post-Capitalist Society*, Oxford: Butterworth Heinemann.
- Emirbayer, M. and Eva M Williams (2005). "Bourdieu and Social Work." *The Social Service Review* 79(4): 689-751.
- Farley, O. William, Larry L. Smith & Scott W. Boyle (2006). *Introduction to Social Work*, 10th edition, Pearson Education, Inc.
- Lev, Baruch (2001). *Intangibles: Management, Measurement, and Reporting*, USA.: The Brookings Institution.
- Lin, Nan (2001). *Social Capital: A Theory of Social Structure and action*, Cambridge University Press.
- 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): 1-24.
- Walker, S. (2004). "Community Work and Psychosocial Practice- Chalk and Cheese or Birds of a Feather?" *Journal of Social Work Practice* 18(2): 161-175.
- Watson, George W. and Steven D. Papamarcos (2002). "Social Capital and Organizational Commitment," *Journal of Business and Psychology*, Vol. 16, No. 4, 537-552.