

doi: 10.3969/j.issn.1674-8425(s).2017.02.006

中国城市社区社会资本提升的逻辑与策略

——基于杭州市 D 社区的案例

杨璐璐¹ 汤淇皓²

(1. 中国矿业大学(北京) 北京 100083; 2. 南京大学 南京 210023)

摘要: 社区社会资本包括社区居民间信任、社区内部的合作、社区规范和网络。根据对杭州市 D 社区鲍大妈聊天室的调研,发现社区非营利组织可以促进社区社会资本形成。而要达到培育社会资本的目的,社区非营利组织要具备利民服务供给、居民参与积极性、信息传递、非正式权威 4 个方面的特质。积极分子领导及社区居民参与、社区及其社会组织服务中心的孵化、开放管理体制、正确服务理念是实现这些特质的支持要件,是培育社区非营利组织发展的策略。

关键词: 社区自治; 基层民主; 社会资本; 非营利组织

中图分类号: C939

文献标识码: A

文章编号: 1674-8425(2017)02-0042-08

The Logic and Strategy of Urban Communities Capital Enhancement in China: A Case Study on D Community in Hangzhou

YANG Lu-lu¹, TANG Qi-hao²

(1. China University of Mining and Technology, Beijing 100083, China;

2. Nanjing University, Nanjing 210023, China)

Abstract: Community social capital includes inter-community trust, cooperation within the community, community norms and networks. According to the survey on Martin Aunt chat room in D community in Hangzhou, it finds that community non-profit organizations can promote community social capital formation. To achieve the purpose of cultivating social capital, community non-profit organizations should have four characteristics: relief services supply, residents' participation positivity, information transmission, informal authority. "Activists" leadership and community participation, "incubator" of community organizations and social service centers, open management system, and the right service idea, which are the critical factors to realize the above-mentioned qualities and also the strategy to cultivate the development of community non-profit organizations.

Key words: community autonomy; grassroots democracy; social capital; non-profit organization

收稿日期: 2016-07-13

作者简介: 杨璐璐(1985—),女,河南开封人,副教授,博士,研究方向: 地方政府治理、公共政策。

引用格式: 杨璐璐,汤淇皓. 中国城市社区社会资本提升的逻辑与策略——基于杭州市 D 社区的案例[J]. 重庆理工大学学报(社会科学) 2017(2): 42-49.

Citation format: YANG Lu-lu, TANG Qi-hao. The Logic and Strategy of Urban Communities Capital Enhancement in China: A Case Study on D Community in Hangzhou[J]. Journal of Chongqing University of Technology(Social Science) 2017(2): 42-49.

党的十八届三中全会《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》在“加强社会主义民主政治制度建设”的议题下,强调“发展基层民主”,促进群众在城乡社区治理、基层公共事务和公益事业中依法自我管理、自我服务、自我教育、自我监督。衡量民主的重要指标就是公民参与公共事务的有效渠道和较为发达的公民精神。各国的经验表明:对于民主制度的绩效来说,至关重要的因素是普通公民在社会中充满活力的群众性基层活动。社区自治是基层政府治理中的重要一环,也是中国民主建设的基石,更是培育“强国家,强社会”的最基本单元。虽然改革开放后社区自治经历了30多年的发展,但是仍存在社区自治的性质与功能定位尚不明确、社区与政府的关系错位、群众参与程度低、社区中介组织发展缓慢等问题。近年来兴起的“社会资本”概念为推动社区自治建设提供了强大的理论指导,国内外诸多研究指出社会资本作为一种有效的资源,与社区自治的本质、内涵相契合,能够为社区建设提供所需的要素,在社区治理中发挥着重要影响,因而培育社区社会资本是具有重要意义的研究课题。这就需要在认清社区社会资本内涵、形态、功能的基础上,进一步明确实证载体,进行实证路径研究,才能提供切实发展方案。

一、社区自治与社区社会资本

(一) 社会资本视角下的社区自治研究综述

国内外学者已经注意到社会资本与社区建设的相关性,认为社会资本对社区建设有着积极的促进作用。帕特南指出“社会资本所蕴涵的信任与互惠规范能够解决社区居民之间的信任与承诺问题,从而更好地解决集体行动问题。”^[1]国内学者涂晓芳等认为社区的概念与社会资本的内涵有一定程度的耦合,蕴含社会信任的社会资本有利于解决集体行动困境,促进社区建设目标的实现^[2]。胡荣指出社会资本的各因素对居民政治参与起积极作用,培育更多的社团、中介组织和与之相联系的公共精神或社会资本,才是民主政治发展的稳定力量^[3]。

对于社会资本与社区自治之间的关系,学术界已普遍达成共识,即社会资本的培育有利于推

动社区自治,如张菊枝等通过社区自治与社区社会资本相关性的实证研究,发现两者存在相互促进的正相关关系^[4]。陈捷等对北京、成都、西安的144个社区进行随机抽样,发现共通性社会资本的两个维度对社区居民委员会的治理产生显著的积极作用^[5]。李妮提出社会资本会影响社区自治的实现途径^[6]。社会资本成为研究社会自治的一个有效视角,基于这样的认识前提,培育社区社会资本成为推进社区自治的不争落脚点^[7]。更多学者从社区自治、居民参与等语境出发,基于社会资本理论的角度对其进行分析,强调社区社会资本是重要的影响因素,进而提出培育社会资本的对策建议。也有一些学者直接研究我国城市社区社会资本的现状以及培育对策,致力于“熟人社会”建设,促进社区自治组织发展,提高社区成员集体行动能力的社会资本投资^[8]。

培育社区社会资本,焦点主要放在社会资本的认同感、人际互信、平等交换规范和公民参与网络等内容,具体路径有意识层面、非营利组织层面、信任网络、社区规范、制度建设等几个方面。然而,目前国内学术界对于社区社会资本如何培育的经验研究较少。本文以推动社区自治为目的,基于社会资本对社区自治的促进功能,着重研究社区非营利组织这一培育社会资本的途径。本研究采用个案调查的方法,分析杭州市D社区的社区非营利组织在培育社会资本方面的做法和经验,从而为如何通过发展非营利组织培育社会资本提供可借鉴的思路。

(二) 社区社会资本的内涵与形式

社会资本是社会上个人之间的相互距离——社会关系网络和由此产生的互利互惠、互相信赖的规范。首先,社会资本体现为公民之间自发的合作。帕特南以“轮流信用组织”为例,说明社会资本促进自发的合作。帕特南认为,人们不会违约的重要原因就在于声誉的不确定性和违约的风险被强大的规范和密集的互惠性参与网络降到了最低^[9]。其次,社会资本由公民信任、互惠的态度和价值观构成,其关键是使人们倾向于相互合作、相互信任、相互理解。信任是社会资本的必不可少的组成部分,是一种道德资源^[9]。帕特南对意大利的研究表明:社会信任长期以来一直都是伦

理道德的核心组成部分,它维持了经济发展的动力,确保了政府的绩效^[9]。第三,社会资本在形态上体现为那些将个人、家庭、社区、工作联系起来的关系网络,这种关系网络依靠群体信任、凝聚力和互惠互助构成了一种非制度化规范。

当社会关系处于高度信任状态,人们将有较高的意愿与他人进行交易或合作性的互动,进而形成社会纽带,这种以互惠机制为基础的社会纽带构成了一种非制度化规范和网络,使各方以信任、合作与承诺的精神集合起来,通过信任、互惠、监督和激励机制,形成追求共同利益的集体行动。因而社会资本作为特定群体所拥有的带有公共性质的资源,通过发挥群体间的信任、凝聚力和互惠互助,改善群体的发展环境,在整体上推动群体的存续和发展。

社区社会资本是社会资本在社区中的具体化。社区作为具有鲜明群体社会交往特征的地域性生活共同体,蕴藏着自然情感关系、心理认同和共同利益需求,对社会网络、规范和信任有着天然的诉求,因而,与社会资本有高度的相关性。社区社会资本就是在社区这一空间中,为个体和集体提供便利的社会资源。社区社会资本的群体关系特性尤为突出,具体包括3个方面的内容:一是社区居民间信任,存在于社区居民之间、居民与社区组织之间、社区与社区外其他组织和个人之间基于信任的价值观。二是社区内部的合作,基于信任、感情、互惠的社区居民间的频繁交往。交往越频繁,居民对社区的归属感便越强,从而在整体上提升全社区的社会资本。这种交往通过居民对社区组织活动、社区事务的关注、参与和管理体现。三是社区规范和网络。社区居民间的频繁互动形成社区内部邻里、朋友、工作、组织等密切的关系网络和共同的知识基础,并且为社区集体行动提供了激励和监督机制,形成为促进共同利益而采取集体行动的社区规范。社会资本作为社区公共性资源,各要素相互交叉、相互依赖,通过构建社区结构和关系,进而推动社区行动、实现社区目标。帕特南指出,培育社会资本的方法包括学习的公民教育、社区服务计划、参加课外活动以及重建社区联系和信任等^[10]。尽管在以帕特南为代表的研究中,发现社区社会资本对社区建设有积极的促进作用,但是我国的社区治理是否能有效利

用这一社会资源?这一公共资源又有哪些培育经验?还需要通过实证来进一步分析。

二、杭州市D社区鲍大妈聊天室的案例

杭州市下城区天水街道D社区是社区服务的发源地之一。D社区所在的天水街道老龄化程度较高。街道总户籍人口6.8万人,常住人口3.4万人,其中60岁以上人口9653人,占常住人口的28.5%。独居、孤寡、高龄、残疾、失能共计1783人,占60岁以上人口的18.4%。空巢老人达2501人,占老人总数的25.9%。天水街道的老龄化率达到了25.72%,明显高于所在下城区的22.59%以及杭州市18.26%的老龄化率。2005年6月7日鲍大妈聊天室在该社区正式成立,旨在通过形式多样的志愿服务,增进社区居民生活幸福感和社区认同感。截至2015年5月底,据不完全统计,鲍大妈聊天室服务总人数达28344人次。

(一) 建立发展:从小小报刊亭到注册的非营利组织

2003年,D社区居民鲍大妈曾在社区开办7期电脑培训班,帮助中老年居民了解和掌握初步的电脑知识,鲍大妈因而被居民所熟知。2005年社区社工找到鲍大妈,希望由鲍大妈组织开展一项老年人聊天服务活动,鲍大妈聊天室于2005年正式成立。成立之初,社区居民对于聊天室较为陌生,聊天场所也仅仅在报刊亭,许多居民没有注意到聊天室的存在。鲍大妈因此主动入户走访社区居民,到老人家里提供聊天服务。经过不停摸索,鲍大妈逐渐与社区居民们建立了良性互动关系,鲍大妈聊天室的美誉也在社区中传开。经过几年发展,聊天室队伍不断壮大,从只有鲍大妈一个人扩充到十几个人的小团队。

杭州市于2012年5月成立首个社会组织孵化园,大力培育社会组织。2013年3月,杭州市天水街道成立社会组织服务中心,为社会组织提供政策咨询、信息交流、能力培育、诉求反映等支持。以此为契机,鲍大妈聊天室正式在杭州市下城区注册为非营利组织。

(二) 服务项目: 从 1 个聊天项目扩展到 8 类多元化项目

鲍大妈聊天室所在的杭州市天水街道 D 社区是老小区, 老龄化率比较高, 聊天室成立初期主要为老年人提供聊天服务, 解决老年人晚年生活精神空虚的问题。随着鲍大妈聊天室服务的深入开展, 居民各种需求在聊天中暴露出来, 比如关于子女教育、法律维权、医药知识等等。基于居民需求, 聊天室服务项目也从单一聊天服务扩展到日常生活的各个方面。经过 3 年左右的拓展和完

善, 形成助老和助少两大类、共 8 个具体志愿服务内容的服务项目(见表 1)。(1) 助老项目, 包括聊天服务、专项咨询室、和谐幸福大讲堂、入楼道主题座谈会、入户聊天小分队。(2) 助少项目, 包括社区文化屋、道德课堂、美化社区小卫士。历经数年发展后, 聊天室形成以上“助老 + 助少”项目负责制的新型社区组织服务模式, 服务人群也从原先针对老年人为主到服务老年人与青少年并举的发展方向。

表 1 鲍大妈聊天室服务项目一览表

活 动 内 容		活动主持人 或组织者	活 动 时 间	活 动 地 点	备 注
聊 天 服 务		鲍 倩、王 琦 蒋琳珠、孙秀琴	每周二 8:10—10:20 每周二、四上午 (临安分部)	鲍大妈 聊天室	
专项 咨询 及养 生服 务	未成年人 专项咨询	徐瑞华	每月第一周 周二 8:30—10:20	鲍大妈 聊天室	专项咨询的形式可包括个别聊天、小型座谈会。
	法律常识 专项咨询	冯荣福、陆兆泰	每月第二周 周二 8:30—10:20	鲍大妈 聊天室	另: 下城区人民法院根据 需要 ,不定期派人参与法律 咨 讯 服 务 活 动 ,时 间 待 定。
	求诊咨询	何大钧、王曼	每月第三周 周二 8:30—10:20	鲍大妈 聊天室	
	测量血压、血糖、 推拿按摩、电子 治疗仪	赵似杰、蒋琳珠、 蔡铮、汤遇春、 翁桂金	每周二 8:30—10:20	鲍大妈 聊天室	提 供 测 血 糖 与 量 血 压 服 务。
和谐幸福大课堂		鲍倩	每月一次	聊天室内社区 课堂	老师与讲课时间内容另行 安排
道德课堂		言森美	每月一次	聊天室内社区 课堂	老师与讲课时间内容另行 安排
聊 天 小 分 队		金慧英 胡庭珠 蒋琳珠 鲍 倩	由小分队成员自行安排	居民家中 ,社区 内外	
入楼道主题座谈会		胡庭珠 鲍倩	每双月安排一次	第七楼道居住 地大院	每次活动都有一个主题
社 区 文 化 屋		言森美 鲍 倩	星期天 14:30—16:00 (每半月举办一次) 如遇月有第五周的 活动届时另安排	根据内容确定 地点	根据师资、学生等因素分 别安排实践吧、快乐吧、视 听吧、展示吧的开放
美 化 社 区 小 卫 士		胡庭珠 言森美 陈宝钗	每周举行一次， 周六上午为主 (如有冲突 则改在周日)	社区街巷里弄、 健身苑、小公园 等处	每次由一个老年志愿者带 二个美化社区小卫士成 员 ,大家轮流值班

(三) 服务团队: 从一人服务到服务团队

聊天室成立之初,只有鲍大妈一人提供聊天服务。经过鲍大妈的努力和聊天室知名度的提升,更多居民主动参与到鲍大妈聊天室中,为社区居民提供服务。聊天室从原先只有鲍大妈一个人扩充到十几个人的小团队。截至2014年6月,项目团队人数已达19人。团队中每人负责不同的项目。项目成立主要依托于项目负责人。鲍大妈聊天室的项目负责人招募主要有3个来源:一是社区的联系和推荐。社区对于居民情况掌握比较清楚,通过将那些有一定专业技能又乐于奉献的居民推荐给鲍大妈,经过与鲍大妈的沟通和讨论后,加入新的服务项目。项目负责人也就成为聊天室的一员。二是社区居民的志愿加入。一些社区居民看到鲍大妈聊天室能为社区居民解决实际问题后参与热情提高,邻里间互帮互助的精神激发一部分具有奉献精神的居民加入到聊天室中,并成为一份子。三是成员间的带动。聊天室的成员主要由中老年人组成。有的项目负责人因为年龄、身体条件等因素限制不能再为社区服务,会主动找人来接替这个项目。

(四) 管理体制: 从一人负责到项目负责

聊天室注册为非营利组织后,原本由鲍大妈1人负责变为由3人负责,鲍大妈仍是最主要的负责人,负责整个聊天室的基本运行。另外两个负责人是何大均和孙秀琴,辅助鲍大妈处理聊天室不同的服务事项。鲍大妈聊天室下辖的八大项目施行项目负责制,每一个项目都有专人负责。鲍大妈聊天室是高度自主管理的社区居民自治组织。2013年前,鲍大妈聊天室成员完全是志愿者,不仅没有收入反而要成员拿出退休工资组织活动。注册成为社会组织之后,聊天室每年能从天水街道社会组织获得资助。

在鲍大妈聊天室的示范效应下,天水街道成立了大量的以老年人为主体面向老年人的提供养老志愿服务的社区志愿组织。截至2013年底,在鲍大妈聊天室所在的街道或社区备案的非营利组织有212家,其中以老年人为主体的非营利组织有159家,还有一些发展中的老年群体组织尚未登记备案。2014年6月,鲍大妈聊天室在杭州临

安市天目山镇武山村,设立了鲍大妈聊天室临安分部——“阳光家园”。

三、社区非营利组织助推社区 社会资本的形成

(一) 主动热情聊天提升居民信任度

信任是彼此相互理解、全心托付的信念和价值观,使人们倾向于相互依靠、相互合作、相互帮助。信任需要以亲密的情感和判断为依托,这就离不开友好的人际关系,如熟络、亲和、认同等,这种人际关系使彼此产生认同感和归属感,但是其建立不是一朝一夕的,需要通过大量的人与人的交往及互惠的获得才能形成。聊天室所提供的聊天服务恰恰能够带动人际友好交往,增进互惠机制,通过聊天拉近居民间关系。聊天室成员对于群众的需求和所思所想有较为敏锐的思考,具有亲和力与良好的沟通能力。截至2015年12月,聊天室成员入户服务人数达2085人次;通过聊天增进感情,在聊天中耐心地与居民沟通和真诚交流,逐渐形成情感认同和亲和态度;通过聊天排忧解难,鲍大妈丰富的人生阅历和老年人角色认知,使她在聊天中解决了很多人的烦恼和困难,通过聊天帮助社区老年人解决精神上的寂寞和空虚。

(二) “量化奉献”促进居民参与度

居民参与度是指社区居民参与社区组织活动和参与社区事务管理的能力与频度。关键问题是,如何在社区社会资本尚未达到较高水平时促进居民间的合作和参与?仅仅依靠聊天室的热情服务和参与是暂时的,是单向流动的社会资本。它形成的是社区居民和鲍大妈聊天室的纵向连接,不足以调动社区居民参与社区事务的积极性,这就需要通过一些方法来推动居民的广泛参与。

2009年,鲍大妈聊天室和社区楼道党支部在社区开展“量化奉献”的试点活动。“量化奉献”是一项以“以老助老”为理念,积极倡导“低龄老人帮助高龄老人,健康老人帮助生病老人”的志愿服务活动。具体以D社区的各楼道为单位,采取项目评分的方式,由社区对各楼道和社区居民进行评比,对于得分较高的楼道和社区居民给予表彰。

同时探索借鉴“时间银行”的模式,将服务他人的时间存贮在“时间银行”,当自己需要服务时,可以“取”出来使用,从而达到“以服务换服务”的目的。量化奉献的设计目的是鼓励和推动社区居民参与到帮助他人的志愿活动中来。2013年,量化奉献在D社区全面推广,逐步形成了“专题自议自谈、邻里互助日行、奉献记录年清”的做法。

(三) 暖心服务增加居民关系网络密度

社会关系网络是社会资本的核心要义所在。社区居民关系网络主要指邻里之间、居民之间、居民与社区组织之间、社区组织与其他组织之间的关系。频繁的交往是形成较为稳定的关系网络的前提,交往越频繁,居民感知到彼此乃至整个社区的亲和力的可能性就越大。互惠机制是形成较为稳定的关系网络的关键,表达友好、互相帮助越多,社区居民的信任感和合作欲望就越强。亲密的社会关系所蕴含的是社区成员的认同感,表现为社区成员为了共同利益采取集体行动的价值判断及其促进这一集体行动的非正式规范。无论是

聊天服务,还是后续拓展的助老和助少项目,聊天室为主动交往、表现友好提供了互惠机制。比如,聊天室免费为社区居民免费提供测血压、测血糖以及医疗咨询服务;每月定期举行一次和谐幸福大讲堂,主要面向社区中老年居民,以讲故事、相声、说唱等多样的活动形式展开,每月参加的人数平均在30人左右;聊天室与临近社区的长寿桥小学共同组建“美化社区小分队”,建立校外社区德育实践基地,由聊天室成员带领小学生开展美化社区环境志愿活动。

四、培育社会资本的社区非营利组织的特质及支持要件

在城市社区中,并不是所有的社区非营利组织都能够充分提供社区自治所需的社会资本,这需要社区非营利组织具备一些特质(见图1)。下面就来探讨能够培育社会资本的社区非营利组织需要具备什么特质?这些特质需要哪些关键性要素支持才能实现?

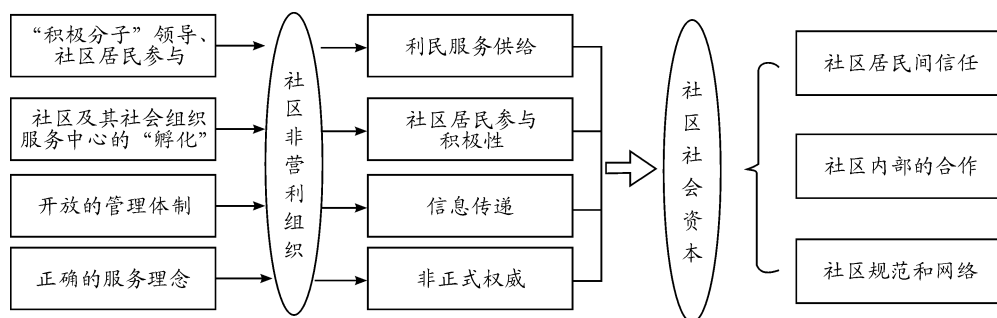


图1 培育社会资本的社区非营利组织的特质及支持要件

(一) 积极分子领导、社区居民参与保障利民服务供给

社区积极分子是非营利组织开展活动的动力源。因此,社区积极分子的多寡和这部分积极居民是否具有较高的组织和领导能力也左右了社区非营利组织的发展。帕特南也发现了这一点,他认为非正式的社会参与在所有社会阶层都很普遍,这些积极投身非正式社会参与的群体称之为“闲谈者”,是构建社会资本的重要因素之一。同时,非正式社会参与会随着家庭与社会责任的加

大逐渐减弱,但又在退休或丧偶后再次提高,且女性比男性更善于社交,与人更亲密。年轻人由于学业压力、中青年人群由于工作压力,均无暇参与社区事务。因此,社区自治的积极分子往往是退休后的中老年人,且女性居多。

聊天室的每一个新项目都是根据调研和访谈社区居民需求确定的。首先,聊天室成员对社区居民的服务需求进行广泛调研。比如《老龄居民需求调查》《老助老模式可行性调查》,这就为便民利民服务的供给打下一定的基础。其次,社区积

积极分子对身边的居民有明显的引导作用。社区积极分子所表现出来的热心组织活动、暖心提供服务等行为,给潜在参与社区事务的居民以示范和强化。再次,社区积极分子为非营利组织的创新提供新思路。社区积极分子从社区居民中产生,与居民更具亲近感,能站在社区居民的立场上思考问题,可以更及时、灵敏地反映社区居民的现实需求。

(二) 社区及其社会组织服务中心的孵化保障居民参与积极性

居民参与积极性不是天然具有的,需要相关机构或组织的激励、引导和培育。首先,需要社区支持。城市社区是基层政府的派出机构,承担着部分行政职能,亦对社区非营利组织的运行具有决定性的影响。尤其是社区的公共空间资源不均,社区是否注重和培育社区非营利组织,左右了社区非营利组织的发展程度。比如,社区在聊天室成立一段时间后,为其免费提供较为舒适的房间,大大改善了聊天室的环境条件。又比如,从社区内的宣传到社会媒体的报道,都是社区在背后强有力支持的结果。通过媒体报道之后,大量的社会资源流入聊天室,聊天室可以凭借着品牌的美誉度和掌握的社会资源,吸引社区居民参加到社区活动中来。

其次,需要社会组织服务中心的孵化。社会组织服务中心是隶属于社区的下设机构,主要为社区非营利组织提供“实体入驻+街区服务”和“项目签约+基地运作”两种合作方案。社会组织服务中心在社区中实际上起到了孵化作用,是社区运行型的民间非营利组织孵化器。

(三) 开放管理体制保障信息传递

信息的充分交流和传递不仅代表着居民间的互动,而且也是社区居民建立关系网络的基础。顺畅、足量的信息流意味着居民与非营利组织产生关系。通过信息的传递,有助于加深社区居民间及其与社区的了解、互动,提高关注程度,使居民就某些问题达成共识。

首先,从服务主体上看,广泛吸纳各专业、各领域有服务热情、服务能力的人加入到非营利性

组织中。比如鲍大妈聊天室不断挖掘新成员加入聊天室团队,无论社区居民还是社会人员,只要有专业能力和志愿精神的人,都可以加入到团队中来,并且进入途径非常便捷。

其次,从服务对象上看,只要是社区居民都可以免费获得相关服务,都可以参与到社区活动中来。

再次,通联手段信息化。鲍大妈聊天室活动信息的传递,主要由社工和楼道党支部来保障。社工通过社区报纸的发放、天水街道社会组织服务中心的微信公众号和微博等方式对聊天室的活动进行宣传。在社区大会上,社区也会将聊天室的活动信息传递给各个楼道党支部和楼长,再通过楼道党支部和楼主向社区居民进行转达。

最后,从组织结构上看,聊天室的组织结构也逐步演化为项目负责制。不同项目的负责人会定期进行服务次数的统计汇报和服务情况的反馈,来自不同项目的反馈信息为进一步服务的开展提供参考。这些服务和反馈信息的互通有无往往影响着项目的更新和调整。

(四) 正确服务理念保障非正式权威

社会资本作为一种为促进共同利益而采取集体行动的非正式规范,是基于道德而不是法律,是依托社会声望而不是强制性公共权力,这种社会声望来自于社区非营利组织带动的密切居民关系网络。而非营利组织要发挥带动和促进作用,本身就必须具有非正式权威。首先,作为非营利性质的组织,必须坚守志愿精神。这种精神及其带来的实惠服务不仅使聊天室在没有经费的情况下生存下来,而且使聊天室深得居民的信任和拥戴。其次,非正式权威来自正确的服务宗旨。将以人为本、互惠互利、团结合作作为服务宗旨保障了非营利组织的非正式权威。致力于维护公共利益的服务宗旨下开展的社区服务,自然使居民能够获得实际的好处,非营利组织也得到社区居民更多的认可。最后,非营利组织应取得良好社会认可和品牌美誉度。对于那些没有参加过社区非营利组织提供活动和服务的居民,社会认可和口碑使居民产生一种正面期待和积极信任,这在一定程度上也维护了组织的非正式权威。

五、小结与讨论

近年来社会资本概念的提出为推进社区治理与社会和谐提供了有效的路径。社区非营利组织的发展和培育不仅需要志愿者和志愿精神,更需要良好的培育环境和扶持机制,杭州市 D 社区鲍大妈聊天室管理运作的经验和面临的问题,为培育和发展社区非营利组织提供了思路:

第一,充分挖掘和发挥社区积极分子的作用。社区的积极分子是社区各项事务得以较快推行和传播的润滑剂。一个社区的积极分子数量越多,社区非营利组织的推行就更为顺利。社区积极分子体现出来的领导力和号召力为社区非营利组织提供了非正式权威。

第二,搭建社区居民参与社区事务的载体和平台^[11]。我们看到,正是在成立鲍大妈聊天室这一类的社区非营利组织的基础上,D 社区才逐步调动起社区居民参与社区事务的积极性。一方面,依托社区非营利组织社区积极分子有了参与社区事务的组织基础。另一方面,社区非营利组织也嵌入到社区自治中,为社区居民自我服务、自我教育、自我管理提供了渠道和场所。

第三,发挥社区街道的孵化和组织动员作用。在目前社区服务中心的定位问题较难解决的前提下,社区非营利组织的建设仍离不开社区和街道在财务、场地、人员上的支持。同时,借助社区街道的社会资源,主动与周边学校、医院、媒体等开展合作,建立广泛的社会关系。

第四,推动树立社区志愿服务的理念。通过社区非营利组织的平台创设公共空间,加大社区社会资本的投入,引导社区居民参与社区公共事务,推动社区居民身份认同,建立诚信、相互合作信任互惠的人际网络。

参考文献:

- [1] 罗伯特·帕特南. 繁荣的社群[G] //李惠斌 杨雪冬. 社会资本与社会发展. 北京: 社会科学文献出版社, 2000: 158.
- [2] 涂晓芳, 汪双凤. 社会资本视域下的社区居民参与研究[J]. 政治学研究 2008(3): 17-21.
- [3] 胡荣. 社会资本与城市居民的政治参与[J]. 社会学研究 2008(5): 42-159.
- [4] 张菊枝, 夏建中. 社区自治: 繁荣城市社区社会资本的有效路径——基于社区自治与社会资本的相关性分析[J]. 兰州学刊 2014(2): 149-155.
- [5] 陈捷, 卢春龙. 共通性社会资本与特定性社会资本——社会资本与中国的城市基层治理[J]. 社会学研究 2009(6): 87-104.
- [6] 李妮. 社区社会资本与社区自治的关联及其发展[J]. 重庆社会科学 2008(10): 50-53.
- [7] 龚万达. 社会资本视域下协商型社会组织的构建[J]. 西部论坛 2016 26(3): 102-108.
- [8] 燕继荣. 社区治理与社会资本投资——中国社区治理创新的理论解释[J]. 天津社会科学 2010(3): 59-64.
- [9] 罗伯特·D·帕特南. 使民主运转起来[M]. 王列, 等译. 南昌: 江西人民出版社 2001.
- [10] 罗伯特·D·帕特南. 独自打保龄——美国社区的衰落与复兴[M]. 刘波, 祝乃娟, 张孜异, 等译. 北京: 北京大学出版社 2011: 471-476.
- [11] 谢来位. 搭建互动协商平台 加强基层社会协同治理[J]. 重庆邮电大学学报(社会科学版) 2015 27(5): 18-23.

(责任编辑 魏艳君)