

國立清華大學社會學研究所碩士論文

逃不開的人情關係網絡？

——從客家婦女的志願性服務工作探討社區參與和溝通中的社會資本
與人情關係網絡

研 究 生：曾鈺琪（學號：g904806）

指導教授：李丁讚博士

黃倩玉博士

日 期：2005 年 6 月

摘要

本文的研究焦點是：在什麼條件下，何種社會網絡中的集體情感狀態、信任與互惠，可以幫助社區成員參與和進行公共議題的溝通。

筆者以人類學的「人情關係網絡」和社會學的「社會資本」兩個概念，分析和討論客家婦女的社區參與和溝通經驗，特別將研究對象放在客家婦女是為了凸顯與捕捉客家婦女的公共參與、溝通和動員的經驗。

筆者在 2004 年 6 月到 2005 年 3 月之間，以參與觀察的方式參加靈泉社區的各項社區活動，並以深度訪談和焦點團體方式訪談其中十位社區女性志工，取得研究資料。

目前的研究發現，這群客家婦女的社區參與和動員經驗，對 Habermas 以白人男性資產階級和理性論述辯論為基礎的古典公共領域概念，以及以此為出發點，探討臺灣市民社會與公共領域的研究文獻，提出了不一樣的觀點：地方性的公共參與和公共溝通之所以能夠開展，是因為人情關係網絡的存在，這種以個人為中心、在日常生活中培養和累積的人際關係，經過社區發展協會加以組織，形成了濃密的社會資本，保障了社區動員的可能性。

也就是，社會資本是以人情關係網絡為基礎所編織出的社區網絡，這種充滿濃濃情意並具倫理性的社會人際網絡、以及網絡中所培養的感情、信任和互惠成為支持和強化客家婦女參與社區公共事務的實際力量，幫助客家婦女走出家庭和職場的限制，長期地參與社區志願服務工作。但人情關係網絡也有其侷限性，網絡領導人的權力控制使得由人情關係網絡所構成的社會資本限制了公共溝通和社會運動的能量與效果。

關鍵字：

客家婦女、社區志願服務、人情關係網絡、社會資本、公共參與、公共溝通、親密關係

目次

第一章	序論-----	01
第一節	研究動機與研究問題-----	02
第二節	相關文獻回顧-----	08
第三節	研究方法-----	19
第四節	研究章節介紹-----	21
第二章	田野簡介-----	22
第一節	林合成地區發展史-----	23
第二節	臺灣社區發展簡史與靈泉社區發展協會-----	27
第三節	靈泉社區的公共生活概況-----	33
第三章	社區志願服務與志工網絡的出現-----	39
第一節	靈泉社區志工媽媽的志願服務活動-以社區老人關懷站為例-40	
第二節	社區志工網絡的形成-----	52
第三節	靈泉社區網絡的結構與特色-----	63
第四章	社區參與中的社會資本與人情關係網絡-----	67
第一節	靈泉社區網絡中的社會資本-----	65
第二節	社會資本的效果-----	78
第三節	信任與互惠的文化根源--社區生活中的人情關係網絡----	90
第四節	社區參與中的社會資本與人情關係網絡-----	103
第五章	社區溝通中的社會網絡、人情關係與權力-----	112
第一節	社區參與中的言談與溝通模式-----	113
第二節	權力對參與社區志工活動的影響-----	123
第三節	權力對溝通品質的影響-----	128
第六章	結論-----	138
第一節	結論-----	139

第二節 研究限制-----	145
參考文獻-----	146

圖次

圖（一）研究架構圖-----	04
圖（三-1）靈泉社區活動發展階段圖-----	61
圖（三-2）靈泉社區現階段社區網絡圖-----	62
圖（四）兩位志工媽媽的個人社區網絡變化-----	83

表次

表（二）社區生活分類-----	35
表（三--1）老人關懷聯誼站活動流程-----	41
表（三--2）志工媽媽的社區活動參與估計-----	60
表（四）社會資本與人情關係網絡的概念比較-----	104
表（五）田野中的溝通場景及其元素-----	114

第一章 緒論

第一節 研究動機與研究問題

一、研究背景

解嚴後，蓬勃發展的民間社團預示著臺灣市民社會的誕生，但事實上，良好的公共（政策或議題）溝通¹與公共領域卻遲遲未能開展，許多學者紛紛針對這樣的現象做出分析與解釋，指出威權統治的影響使臺灣的市民社會政治性濃厚，阻礙公眾真誠溝通的可能性（吳介民、李丁讚合著，2004：1）；另一看法則指出過去關於民間社會與公民社會等理論概念的爭論裡，公共領域的概念並未獲得正視，因而阻礙公共領域的出現（錢永祥，引自吳介民、李丁讚合著，2004：1）；或者指出威權統治晚期，文化界的公共領域其實是一個以衝突性的言語在進行殊異性社會認同溝通的場域，也就是，台灣的公共領域雛形一開始即是衝突性的（吳介民，2003）；或者指出美麗島事件造成政治反對運動的激化，文學界也隨之政治化，產生中國民族主義與臺灣民族主義的意識型態對抗，架空公共政策辯論的實質內涵（李丁讚，2003a）。但這些對公共領域的研究主要是針對政治菁英與文化菁英提出的公共論述內涵、運作模式與歷史過程做分析，對於草根/地方層次、非論述辯論模式的公共領域則缺乏描述，特別是 1994 年後，圍繞著社區總體營造風潮而開展的地方層次的公共溝通和公共領域。

少數學者於是將眼光放在社區層次的公共領域，並嘗試從其他面向探討臺灣公共領域或公共溝通無法開展的原因。李丁讚（2003b）延伸 Habermas 在《公共領域結構的轉型》一書中對親密關係（intimacy）的討論，從社會文化面指出臺灣社會因為缺乏現代意義下的親密關係，使得公共領域難以開展。他認為親密關

¹ 公共領域是 Habermas 根據 18、19 世紀英法德等國的布爾喬亞發展史所提出來的一個公共論述發展的理念型。筆者並無意宣稱地方或社區層次的公共事務運作就是公共領域，而僅將關注點放在公共領域中的參與和溝通這兩個部分，也就是筆者關注的焦點在公共參與和公共議題的溝通過程，尋找促進公共參與和溝通的重要元素。所以，本文可以說是受了 Habermas 的啟發，但不以修正其理論為目標，而是以社會資本和人情關係網絡的概念探討客家女性的社區參與經驗。

係是現代個人主義的一環，指的是細膩地凝視彼此的獨特性，認真地傾聽彼此的特殊需求，進而達成共識的一種深度溝通，並認為這是會合（come together）過程的重要條件，也是公共領域誕生的充分條件。他指出，儘管台灣社會的個人主義正在萌芽，但三、四十歲以上的青壯年人口絕大部分仍在傳統的大家庭中長大，親子關係與夫妻關係充滿權威和權力，並不注重孩子或伴侶的個性與需求，因此無法與家人有細緻的情感互動，也拙於表達、溝通和協調。吳介民、李丁讚（2004）也從公共修辭面向來討論臺灣公共領域難以出現的原因，他們認為市民社會中的公共領域是一個公共說理的場域，但公共說理需要紮根在社區成員相互信任的基礎上，尤其是感情面向的社會信任，常在實際的溝通對話過程中具有重要的影響力。此外，對話互動中所使用的公共修辭，必須要能融合民間社會的情感與常識，並將之轉化為對公共事務的共通感受（*sensus communis*），這樣才能開啓 Taylor 所謂的共同心靈狀態（*common mind*），進一步達成共識。他們也認為公共修辭能力的好壞取決於某些社會條件的有無或社會結構的變遷，例如親密關係的缺乏將無法培養出優異的公共修辭能力，使得多數人善於對抗或道德灌輸，卻拙於細緻對話與討論。

二、研究問題與研究架構

筆者的研究問題是：「**逃不開的人情關係網絡？--從客家婦女的志願性服務工作探討社區參與和溝通中的社會資本與人情關係網絡**」。

這個研究問題是從學界對臺灣民主化與公共領域的相關辯論中延伸出來的。同樣關切臺灣民主化多年後公共領域仍未出現的原因，同時也受到 Habermas(1989)「公共領域是親密領域的擴充和完成」的啟發，筆者擬從社區日常生活中尋找一種有助於公共參與和公共溝通的社會性/集體性的情感連帶和機制--也就是，社會學的「社會資本」概念和人類學對「人情關係網絡」的研究來解答這個問題，並將研究的視野放在社區層次的公共參與和公共溝通過程，仔細描繪一群客家婦女的社區參與和社區溝通經驗。

筆者的研究架構如下：

圖（一） 研究架構圖

圖示解說：

- 1、O 代表變項，影響社會資本和人情關係網絡的形貌，並間接影響公共/社區參與和公共/社區溝通。其中族群和性別是社會人群分類範疇，權力則影響社會行動。
- 2、社會資本和人情關係網絡兩個概念相互使用，筆者視之為社會生活組織和動員的原則。
- 3、公共/社區參與和公共/社區溝通是筆者分析的社區公共生活的兩個層面。
- 4、→表作用方向，一表必要條件，…是充分條件。

1、何謂公共參與和公共溝通²？

筆者所界定的公共參與，在內涵上，泛指居民參與社區活動的社會行動而與 Habermas 嚴格界定的公共領域概念有所區隔--Habermas 的公共領域是由私人、議題、開放而平等的論壇、會合過程、共識等規範性條件所構成的公共討論場域。在經驗層次上，公共參與指的是客家婦女參與靈泉社區所舉辦的各種活動，包括各種社團活動、社區聯誼活動、社區志願性服務工作、社區爭議動員的參與、其他與社區相關的社區外參訪活動等等，以後簡稱社區參與。

筆者所謂的公共溝通，在概念上借用 Habermas 在談公共領域的幾項規範時所提到的會合（come together）這個環節，並延伸擴大到所有公共參與活動中的溝通討論場合。在經驗層次上，主要針對靈泉社區活動或社區議題的集體討論場合，小自婦女友誼圈中的小道消息和閒聊、街談巷議，大至各種較正式的社區會議，都是筆者觀察的對象，以後則簡稱為社區溝通。

社區參與和社區溝通模式就是這群客家婦女參與社區活動的特殊方式，以及她們在社區溝通場合中的討論形式。在筆者所觀察的田野中，社區參與和社區溝通有高度相關，社區參與度高的客家婦女，越有機會參與社區溝通或社區議題的討論，並反過來進一步強化社區參與度。

2、根據李丁讚對 Habermas 的公共領域概念的詮釋，私人領域的核心--親密關係是（理性）溝通、也是公共領域開展的充分條件之一，但擁有親密關係卻不保證公共溝通的順利進行，其間必然有某些社會結構、制度或條件中介著，而在田野經驗中，筆者發現這樣的中介機制就是傳統人際關係與現在社會關係所揉造出來的人情關係網絡。

何謂人情網絡？這與社會資本的概念有何關係？兩者又是如何影響社區參與和溝通？

² 公共溝通就筆者的用法，是指公共領域規範條件中的會合部分（come together），也就是公共議題的溝通過程，而不是指需要眾多規範條件所匯集起來的公共領域，也不預設必然會有共識出現，至於溝通是否為理性，以及理性的定義為何，也需要進一步釐清。至於靈泉社區是否為一社區層次的地方性公共領域，目前就筆者的觀察，已有雛形出現，但算不上嚴格意義的公共領域。

「人情關係網絡」是閻云翔（閻云翔，2000）提出來的概念，亦即由人情（倫理）所構成的個人關係網絡。但筆者將人類學的「人情關係網絡」的概念與社會學的「社會資本」概念相互援引--揉和「社會資本」所強調的正式的社會關係網絡、資本、共善意涵與「人情關係網絡」所強調的感情、人情倫理和理性計算的人際互動原則，指出社會資本所編織的社會網絡以及人情關係網絡所提供的集體情感與信任感，讓客家婦女有機會和意願參與社區公共活動。換句話說，除了家庭內部的親密關係³，社區公共溝通的開展還必須依賴日常生活所編織的人情網絡，並運用這個網絡來連結情感信任與說理信任，也就是，公共修辭能力取決於對這個網絡的認知與運用，並進而產生共通感受（sense communis），達致共同心靈（common mind）狀態。

因此，筆者期待藉由描述客家婦女的社區人情網絡的結構與特質，指出這種人情網絡對客家婦女參與社區事務討論的重要性，說明這種以人情關係為基礎的社區參與和社區溝通，在某些條件下能夠幫助地方公共事務的參與和溝通。

三、研究貢獻

延續這樣的研究脈絡與社會關懷，筆者將眼光放在社區層次的公共事務參與和溝通過程，聚焦在一群活躍於志願服務等社區活動的客家婦女身上，企圖經驗層次分析社會資本與人情關係網絡在社區參與和溝通中所扮演的角色，指出臺灣公共領域開展的另一個可能契機。

同時，因為大多數客家婦女的研究文獻著重在性別分工、父權體制的家庭結構壓迫、以及資本主義的經濟壓迫，對客家婦女的公共參與經驗描述較少，因此本研究特別關注客家婦女在社區事務參與和溝通中的身影、形貌和所遭遇的困境。

本文的預期的研究貢獻有如下：

³ 就算是家內親密關係所獲得的溝通經驗，也需要透過人情網絡中的擬親屬關係來傳達，並建立信任感。

對照李丁讚運用 Habermas(1989)「公共領域是親密領域的擴充和完成」解釋大溪與新港造街個案的成敗差異，以及吳介民提出公共修辭所營造的社會集體信任來解釋草根公共領域無法開展等論點，筆者企圖提出「人情關係網絡」作為公共參與的動力和公共溝通的媒介，指出如果沒有這層由傳統人際網絡及現代社團生活所鑄造的社區人情關係網絡，那麼客家婦女的社區參與和社區溝通將難以順利開展。

也就是，筆者試著指出客家婦女的人情關係網絡在社區參與和社區溝通場合所扮演的角色，分析在何種社會條件下，人情關係網絡會成為草根民主的動力，同時指出臺灣地方社會的公共參與和公共溝通是以人情關係網絡為基礎的，而有別於以經濟、政治或文化菁英為對象、以（理性）論述模型為中介的公共領域研究文獻。

第二節 相關文獻回顧

國內分析「人情」⁴、「人情關係」、「人情關係網絡」的論文不少，大多數是集中在人情關係在經濟活動中的表現，尤其是在代工或產業外移過程中的重要性，這方面的討論在企業管理方面的碩博士論文裡最常見⁵；或者討論人情關係在傳銷業中的運用及與其經濟活動的辯證關係，如藍佩嘉（2000）；或者討論人情關係或人際網絡在組織管理中的運用，如高義展（2002）；也有從中國思想史來分析明代文人對情的爭論；或者分析人情在地方選舉裡的角色，如陳介英（1996）；也有學者就心理學的角度討論中國社會特有的人際關係或家庭關係，如黃光國（1999），何友暉（1999），鄭伯壘、樊景立（2001），楊宜因（2001）；也有討論人情在慈濟志工和佛教信仰動力所扮演的角色，如盧蕙馨（1999、2002）等等。

研究「親密關係」的文獻⁶雖不少，也少與人情概念接軌。親密關係方面的文獻，有從教育面或心理諮商面談論親子關係、伴侶關係、夫妻關係、朋友關係與職場同事關係，甚至也包括主人和寵物的關係；有從性別面向討論兩性親密關係的差異及兩性親密關係裡的性與暴力問題；有從健康管理和醫療面討論親密關係對身體健康的影響；有從管理學談論商品、公司與顧客間的親密關係；有從政治面談論政治人物、政黨與財團間的親密關係；還有從環保面向談論人與自然的親密關係等等。

關於「公共領域」或「溝通理性」的研究⁷也不少，有從哲學面或理論內涵面去探討Habermas的公共領域結構理論或溝通行動理論，如何包鋼（2002）、謝欣如（2002）、邱漢誠（2000）、李光大（1992）等；有從法學的角度探討社會立

⁴ 以「人情」作為關鍵字，搜尋「中華民國期刊論文搜尋索引系統 WWW 版」，共得 268 筆。

⁵ 以「人情關係」為關鍵字，在「全國碩博士論文資訊網」中搜尋，共有 226 筆。

⁶ 這部分是筆者以「親密關係」作關鍵字，瀏覽「全國碩博士論文摘要系統資料庫」整理而成。

⁷ 這部分則是筆者以「公共領域」和「溝通理性」作關鍵字，瀏覽「全國碩博士論文資訊網」和「全國碩博士論文摘要索引系統」資料庫所得到的。

憲主義，或從法效理論探討法律知識的性質（顏安厥，1997）；有從教育面探討公民意識的形成（林佳範，1999），或討論溝通理性取向的教育行政領導行為（廖春文，1993），以及溝通理性與人格發展的關係（楊深坑，1992）；有從媒體如新聞、雜誌、紀錄片、地下電台、網際網路等等思考媒體傳播過程中的權力意義（管中祥，2002；黃啓龍，2002；柯舜智，2002）；有從社區硬體或空間規劃討論公共空間營造（郭奇正，1999；魏光莒，2001）；也有討論臺灣 1970 年代的文學公共領域（蕭阿勤，1999、2002、2003）；或討論臺灣非營利組織的公共性和自主性（顧忠華，2000），也有從社區總體營造過程中討論公共領域的建構和質變（陳其澎，2001）。

但是與「公共溝通」⁸有關的期刊論文就只有兩筆，一篇談公共關係（臧國仁，2001），一篇談電子媒體互動的語藝（沈錦惠，2003）；碩博士論文也只有兩筆，一篇講媒體公共論述中的民族認同（陳韻如，2004），一篇談馬告國家公園的符碼抗爭和在地參與（孫銘燐，2002）。前兩篇與公共溝通的實質行動內涵無關，後兩篇雖提及不同公共論述間的互動，卻沒有細緻談到實際的溝通行動。

此外，由於筆者的研究對象是農村的客家婦女，因此有必要瀏覽相關的客家研究。以客家為主題的研究正蓬勃發展，有研究客家族群遷臺歷史（江運貴，1998；邱貴彥、吳中杰，2001；房學嘉，1996），有比較研究臺灣族群關係（林鶴零、李香潔，1997；施正峰，2003；徐正光，1993），有研究客家人的社會運動和政治參與（范振乾，2002；徐正光、鄭力軒，2002；曾金玉，2000），有研究日據時代的客籍作家（朱家慧，1995）。另外，以婦女為主題的研究也有研究與客家婦女相關的各種言論（陳運棟，1978；財團法人台北市客家文化基金會，2004），客家農村婦女的勞動經驗和美德（李竹君，2001），研究客家婦女的公民社會參與（邱連枝，2004），但整體而言，客家婦女方面的文獻較少，而與公共參與或公共溝通相關的研究文獻就更少了。

⁸ 以「公共溝通」為關鍵字，搜尋「全國碩博士論文資訊網」，只有 2 筆。搜尋「全國碩博士論文摘要索引系統」也只有 2 筆。

以下是與本文研究問題相關的文獻，由於筆者研究的是客家婦女的人情關係網絡、及其在公共參與和公共溝通裡所扮演的角色，因此將文獻分成以下幾個部分討論：

一、社會資本與人情關係網絡

Robert D. Putnam 將社會資本界定為社會連帶的網絡（networks of social connection），核心的社會行動是網絡成員間的相處和相互對待。社會資本有許多不同的形式，取決於以下幾項特徵--1 活動的密度，如重複而濃密的互動，還是匿名性的偶遇；2 有無正式的組織結構；3 組織目的是公或私；4 社會網絡的形式是傾向 bridging 還是 bonding。此外，社會資本有個人面--個人對社會網絡的投資，也有社會結構面--整個社會環境的發展狀況，這兩者的互動會決定社會網絡對個人的回饋程度。由社會資本所引發的互惠原則或互動規範也有兩種，一種是特別的--你/妳為我做什麼，我就為你/妳做什麼，另一種則是普遍或一般性的互惠原則--我現在做了什麼，但不求立即的回饋，而寄望未來也有某個人在我困難的時候也能為我做些什麼。Putnam 認為，社會資本中的一般性互惠原則所產生的社會信任會使社會互動更有效。此外，Putnam 也認為志願性的服務工作是社會資本發展的重要指標之一。

Putnam 還提到社會資本的性別差異，他指出非正式的社會連結（connection）比較常在女性中出現，較不受職業或婚姻狀態的影響，而和朋友保持關係也被社會性地界定為女性的工作。此外，女性也較男性常對朋友表達關心，也常為他人福利著想並視之為責任。Putnam 引 Fischer 的說法指出，不論什麼原因，諸如心理結構、社會結構、孩童經驗或文化規範等，女性較男性善於社交和親密地互動，女性是優秀的社會資本家。

Robert P. Weller 在比較台灣與中國大陸的政治文化和民主發展過程時，提出「替代性的市民性」（Alternate Civilities）這樣的觀點，他認為台灣和中國大陸的市民社會或市民性與西方的概念很不一樣，不能用西方的市民社會概

念來論斷台灣或中國大陸沒有市民社會，因為台灣和中國大陸社會中那些非正式的社會關係和組織才是台灣性或中國性的市民社會。因此，Weller 拋開市民社會這個極具爭議的西方概念，而改用社會資本概念--意指國家以外的所有正式與非正式社會關係，包括家庭、鄰居、親屬、朋友、同學、同事、志工、教友等等的傳統或現代的社會生活的關係網絡，來說明台灣民主化的來源和過程，並指出非正式社會部門（informal social sector）裡的社會資本對市民社會的誕生及民主轉型有極大的幫助。

其中，作者一再強調女性是些社會資本中不可忽略的重要角色，女性會沿用傳統文化所賦予的母親和妻子角色來為自己爭取社會行動的空間，但比起男性，女性的社會行動較不正式或沒有組織，就算有正式組織，也會刻意親近草根民眾，而較少針對或對抗政府政策。

「人情網絡」則是閻云翔在研究中國黑龍江省農村禮物流動現象時提出來的概念，指的是由人情所維繫的個人關係網絡，也就是以感情和倫理為社會互動基礎的私人關係網絡。所謂「人情」，指的是人日常生活中的感情反應，也可以指涉一套社會規範和道德義務（即人情倫理），同時也被行動者視為可以交換的社會資源。所謂的「關係網絡」，指的是以個人為中心，由傳統生活中的親屬、鄰里關係和現代生活中的同事、同學等關係所組成的關係網絡。在這種關係網絡中，人情的表現方式常是以下三種原則混合的結果--理性計算、道德義務和情感聯繫，其中，情感聯繫指的是日常生活所累積的熟悉感和信任。人情關係網絡具有以下三種社會功能：政治功能--幫助個人公職升遷或對抗官僚不合理的對待；經濟功能--如勞力交換或私人融資；社會安全功能--對危難中的網絡成員提供社會援助等。此外，作者也提到這樣的人情關係網絡具有擴散效應，人們傾向將最多的人拉入自己的關係網絡中，而將人情倫理運用到越來越廣的人群之中。最後，他也提到人情是村民唯一熟悉的社會和文化資源，因此拉關係、走後門等現象在某種程度上也是不得不然的結果（閻云翔，2000）。

「社會資本」和「人情關係網絡」這兩個概念的學科和理論淵源雖不一樣--

前者針對市民社會與民主，而後者針則對地方社會的關係網絡和社會秩序，但筆者認為這兩個概念可以交互運用和相互補充。

首先在概念內涵上，筆者認為兩個概念都以社會關係網絡為研究內涵，只是社會資本較重視正式的現代生活中的社團或社會關係，而人情網絡則重視傳統的人際連帶及其文化意涵。

其次，正如 Weller (1999) 所言，台灣社會有自己的市民性或市民社會 (alternate civilities)，不管是在經濟活動、宗教活動、還是 1980 年代前後的环境保護運動，非正式的社會關係網絡、社團組織和女性都在其中扮演了很重要的角色，因此，筆者認為在研究臺灣市民社會和民主化過程時，不能忽略自己的社會文化特色，人情關係網絡概念的運用正可以幫助釐清臺灣社會關係的文化特色。

最後，在研究方法上，國內的社會資本研究傾向使用問卷，以量化的方式進行調查分析，對於社會關係網絡的特質、結構和運作模式較缺乏深入的描述和分析，而以人類學民族誌為基礎的人情關係網絡研究正可以彌補社會資本研究的弱點。

二、研究命題：人情、親密關係與公共參與和公共溝通的關係

人情是否內蘊某種文化性、集體性的社會情感，人情是否可以是親密關係的一種，而這種社會性的親密關係是否像 Habermas 討論私人家庭那樣，可以是公共領域發展的充分條件之一？人情對公共參與和公共溝通究竟有什麼樣的幫助或阻礙？

1. Habermas 的啟發--親密關係對公共領域的影響

李丁讚 (2003a、2003b) 延伸 Habermas 的論點，認為核心家庭所內蘊的親密關係、愛和自由，是現代人溝通經驗的源頭，也是公共領域中會合成公眾與凝聚共識的充分條件之一。

他提到現代意義的親密關係⁹誕生於資產階級的核心家庭，在形式上，親密關係首先指的是一種互為主體（intersubjective）的努力，也就是很認真、很細膩地把對方當成一個獨一無二的個體（你），而不是任何一位具有普同權利的公民；其次指的是一種傾聽、凝視和面向對方的努力。當兩個人都以這種態度來相互對待時，就構成一種親密關係，彼此會嘗試在對方的意見裡面找到真理或意義。親密關係作為一種最深度的溝通互動，是溝通性行動的經驗源頭，可以達成Taylor所謂的共同心靈狀態（common mind），找到解決社會議題的共同方案。

李丁讚也認為親密關係是可以超越家庭內部成員互動而與外人如鄰居、朋友建立起親密關係，親密關係甚至也可以出現在人與物之間。他比較了兩個社區總體營造個案裡的親密關係，認為大溪和平路老街保存之所以成功，是因為居民培養了家人間的親密關係，甚至居民與自家老屋、居民與居民間也培養了親密關係，這使得居民能以不同的角度認識、瞭解並接納古蹟保存的意義，也讓新的公共理性得以逐漸成形，突破原先反對古蹟保存以求房地產發展的這種隱形的社區共識，也突破了原有的地方人際網絡運作模式（李丁讚 2003b）。

同樣也以親密關係作為可能的源頭之一，吳介民（2004）則從實踐層次提出公共修辭來修補這種規範意味濃厚、以理性論述模式為基礎的公共領域分析。他首先將民間社會（folk societies）與市民社會/公民社會（civic society）區隔開來，指出民間社會是常識與情感的場域，充滿著各種民眾習以為常的社會身份認同、生活規則和符碼系統，因此，民間社會基本上是一個充滿差異和衝突的社會空間。市民/公民社會的最大特徵則是公共說理/溝通的過程，所謂的公共說理指的是一個修辭性的社會對話與互動過程，目的在藉著理性溝通克服及超越個體間的價值差異以及由此造成的情感糾結。溝通過程中所使用的公共修辭具有情理辯證的性質，其實際內涵包括討論場合、氛圍、時機、對象、語氣、姿態等等在內。吳介民認為公共修辭必須引發維科（Giambattista Vico）所謂的「共通

⁹ 李老師在大綱口試中也特別澄清與建議，親密關係是人類情感狀態中最濃厚與典型的類型，或許這篇論文不需要直接處理親密關係這種嚴密濃厚的溝通，而可以廣泛地觀察和探索各種有助於公共溝通的社會或個人情感基礎。

感受」(sensus communis)，也就是在對話過程中，公共修辭必須聯繫民間社會的情感信任（搏感情）與公民社會對理性辯論的信任（講道理），才能讓公共領域順暢運作。他以某個社區的社會改革者與社區居民間的溝通互動為例，指出公共參與和溝通過程中，參與者若單以誠意相挺，會使討論缺乏公共性而淪為黨派徇私，相對地，若只以外爍、抽象的方式說理而沒有包容與傳達感同身受的情感需求，也會使理念在民間社會中不易獲得普遍認同，兩者都會讓地方公共領域難以開展。

2. 人情與親密關係

在親密關係部分，Lynn Jamieson (2002) 以社會學的視角探究現代社會的私人關係，將親密關係界定為包含以下四種元素的社會行動----「親近結合」(close association)、「特許知識」或「僅為我知的知識」(privileged knowledge)、深知(knowing)與瞭解(understanding)、愛(love)與照顧(caring)。前兩者是親密關係的必要條件，後兩者則是充分條件。所謂親近結合指的是生活空間的相近與時間上的長期接觸；特許知識則指旁人無法得知的、關於彼此的特殊秘密；至於深知(knowing)與瞭解(understanding)暗示著親密關係不僅僅是認知或知識上的瞭解，更是某種程度的同情或情緒上的共享，這意味著雙方對彼此內心深處的自我有深刻的領悟，並因這種瞭解而產生信任感；愛與照顧則強調親密關係必須有實際的行動，包括愛意的表達、物質資源的援助等等。

這些親密元素組成了形形色色的親密關係，那麼，人情可以算是一種親密關係嗎？人情意指感情、倫理規範和社會資源，但由於人情多被視為倫理規範而具有非志願性的性質，或被當作工具性的交換資源，人情的情感面向很少被提及，因此較少探究人情與親密關係的差異。根據 Lynn Jamieson 對親密關係的定義與李丁讚在社造案例中的延伸使用，加上閻云翔對人情法則運用到非傳統、現代的人際關係的觀察和描述，筆者認為蘊含感情的人情是可以是一種社會性的親密關係，而這種親密關係在些條件下可以是有助於公共參與和公共溝通，是民間

社會裡情感信任的基礎。

李芳玲（1998）以嘉義新港中山路美化造街為田野，考察漢人社會的公共參與模式時就指出，漢人的公共參與強調以私人網絡，如親屬關係、鄰里關係、地方經濟互賴關係所累積起來的感情，以口語中的「互相」、「互相體諒」為原則，私下面對面地評估和協商地方事務，換句話說，居民是從個人關係與個人感情的角度去協商出「公」的意涵和結果。此外，對於公共修辭在公共溝通過程中的使用狀況，李芳玲提到新港中山路美化案之所以失敗是因為公私道德論述¹⁰、現代主義¹¹和專家主義這三種意識型態的相互結合增強，使得美化案變成一種優勢而神聖的語言，失去了承載民間社會共通感受的功能而讓公共溝通成為說理的暴力，阻斷了居民參與公共溝通的意願和可能。

李丁讚、Lynn Jamieson 對親密關係的討論，吳介民對民間社會與市民/公民社會的區辨、以及對公共溝通中公共修辭的強調和討論，李芳玲對地方社會公共溝通的細膩描述，閻云翔對人情的討論，讓親密關係得以融入文化的視野與在地的實證經驗而擁有不同的層次和形貌，直接或間接地影響公共參與和公共溝通模式。

三、性別與族群的影響

前兩部分的文獻集中在人情關係網絡中的感情與親密關係在公共溝通過程中所扮演的角色。這個部分則集中討論與客家婦女相關的研究。

客家研究目前仍在蓬勃發展，與客家相關的文獻仍在累積，但針對客家女性的研究文獻較少，且大部分集中在描述和討論客家女性的經濟勞動能力、家庭角色與家庭權力，討論「客家女性的經濟勞動能力讓客家婦女成為『個人獨立與族群權力的一群』¹²，還是只是複製與鞏固既存的性別分工角色」這個問題上。但

¹⁰ 例如「公而無私」這種說法，意味著公私二元對立，並且公具有道德優越性，與 Hegel 和 Habermas 所指的市民社會中的公與私的連續關係是不一樣的。

¹¹ 即現代城市都有人行道之類的認知和說法，意味著現代化就是進步的，是應該追隨的。

¹² 江運貴，1998

是大部分的研究者從文化的角度，討論基於性別分工而來的種種客家婦女美德，諸如刻苦耐勞、自立自重、認份等等，指出這樣的美德實際上已成為一種隱形的規範，無助於提升客家婦女的家庭地位，更使客家婦女難以走出家庭投身公共活動（李竹君，2001；邱彥貴、吳中杰，2001；張典婉，2002；賴碧華，1993）

在客家婦女公共參與現況方面的研究，邱連枝以問卷調查與深度訪談等研究方法，討論苗栗縣客家婦女參與志願性服務團體的現況，並用客家文化、性別角色和社會資本等概念分析客家婦女在參與公民活動時所遇到的困境，包括教育水準偏低、家庭角色負擔沈重、家庭系統不支持女性參與志願服務等，而客家女性不善人際經營和不願擔任社團要職等負面的客家性格，以及社區志願服務風氣不盛等因素也阻礙了客家女性的社會資本積累。（邱連枝，2004）

四、婦女的人情網絡、親密關係與公共參與和溝通

邱連枝認為家庭角色與家務重擔影響了客家婦女社會資本的累積，造成客家婦女不易參加社區志願性服務或社團活動。同樣以客家女性志願性服務為觀察對象，筆者卻發現有助於客家婦女參與社區活動的人情關係網絡，這個網絡是由鄰里關係、親屬關係和社團關係等傳統與現代人際關係所塑造，而這些正式、非正式關係本身就是社會資本。此外，筆者也發現家庭角色和家務負擔的確在某個程度上限制了客家婦女的公共參與空間，但傳統家庭角色也被策略性地運用到人情關係網絡的維繫和社區活動的參與及溝通上，而成為客家女性公共參與的秘密武器。

Margery Wolf（1972）觀察台灣六、七〇年代台北縣淡水河畔某一閩南農村婦女的日常生活，她指出婦女對地方事務的參與主要是透過由鄰里關係和親屬關係所組成的友誼團體來進行的，透過友誼團體內部討論所產生的隱形輿論，女性可以影響男性家長對內與對外的決策，而有別於男性以正式社會身份參與¹³地方公共事務的模式。

¹³ 何謂正式職務？例如村長、族老，或像葛伯納所提到的水利會會長及會員等等。

女性的友誼是以鄰里關係為主、親屬關係次之而建立起來的小團體，成員包含各種年紀的女性，從未婚女性到已當曾祖母的女性都有，團體的界線是流動的，小團體的運作方式通常是以某一生活區域如水井、大院子或便於聚集的大樹下為中心，婦女們一起工作、帶孩子或談心。這種女性鄰里友誼和網絡的社會功能除了互通消息與互相照顧外，還協助無法忍受家庭生活的年輕女性適應或解決家庭問題。

除了傳統的女性友誼網絡外，女性的家庭角色責任往往被認為是婦女參與公共活動的阻礙，但盧蕙馨延續Wolf的觀點，觀察主婦聯盟、台北晚晴婦女協會及台北婦女發展中心等婦女團體，指出子宮家庭並未隨著臺灣社會現代化過程消失，反而成為婦女參加社團活動和追求自我成長的動力，婦女透過強化與孩子的連帶而成為家庭的實質核心，伴隨而來的是母職¹⁴的強化，這些婦女參加成長團體，舉辦親密的談話聚會，不斷追求成為一個有資源、有能力、能自主和擁有家內權力的母親角色。邱育芳（1996）更進一步指出，現代母職的實踐效果是將家庭主婦由私領域中的個人變成公共人，並創造了以日常生活事務為基礎的新社會價值與公共議題。相似地，黃倩玉（Huang & Weller，1998）以慈濟為對象，觀察中產階級婦女的志願性服務活動，她指出慈濟強調與擴展中產階級婦女的家庭價值，提供成員「世界母親」的新自我認同，使得婦女可以走出家庭從事志願性服務，換言之，以母職為基礎的志願性服務使婦女得以參與家庭之外的社會議題和活動，而不直接挑戰既存的性別角色和結構。

如上所述，母職不但是都市中產階級婦女參與公共議題和公共溝通的動力，而且母職的珍貴出產更是婦女參與公共溝通的利器，也就是，比起男性，女性的心理結構和行為特質還更適於公共溝通。蔡麗玲（1998）延伸女性主義心理分析學者 Nancy Chodorow 的論點，指出女性的母嬰關係和客體愛（object-love）的歷程與男性不同，由此產生的認知方式也不一樣--陰性認知自我的方式是與世界

¹⁴ 傳統母親角色應該與所謂的母職概念不一樣，後者是西方女性主義脈絡下的概念，意指中產階級婦女將生活重心放在家庭與孩子的養育之上。照 Wolf 的描述，在傳統的農村生活中，孩子是由鄰居們一起看著的，母親並不特別教養自家的孩子。

連結的，而陽性的認知方式則傾向分離，這使得女性的主體性（subjectivity）和自我（self）是傾向「關係性」（relational）的，也使女性適合與需要母親的角色。因此女性會花較多的時間處理人際關係，並時時以他者為慮，容易受他人影響或為他人著想等等。這裡所謂的關係性（relational），指的是基於關照（caring）而來的互相依賴和信任，與一般互利性的關係如靠關係、關說等等不一樣。蔡麗玲也指出，在母職經驗中，一旦擺脫父權社會結構與主客二元對立的認知結構，女性身上所隱含的這種主客不分的關係性主體、以及把他人認知及感受考慮進來、融合彼此的人際互動方式會使得溝通協調較易進行。

五、小結

Habermas 在《公共領域的結構轉型》一書中指出十七、十八世紀歐洲中產階級核心家庭中的親子關係是親密關係的原型，這種親密關係是以尊重個體特殊性為基礎、長期且深度的溝通經驗，在這個意義下，親密關係才是公共領域的充分條件。

但是在田野中，這種指向深度溝通、且侷限在家庭親子關係的親密關係卻不見得可以順利成為公共溝通的充分條件，必須透過家庭外的社會媒介才能達成，而帶有擬親屬性質的人情關係網絡往往能讓親密關係得以延伸到家庭外，並提供網絡成員信任基礎和互惠的社會互動原則，進而促成和諧的公共參與和溝通過程。

人情關係網絡的有無和強弱往往影響客家婦女參與社區活動的種類和強度，因此，本文除了探討親密關係和公共溝通的相關文獻外，也期待藉由討論富有族群文化意涵與性別意涵的人情關係網絡，進一步描繪客家婦女的公共參與和公共溝通經驗，指出人情關係網絡的變遷和運作在客家婦女的參與市民活動時所具有的正面效果和負面限制。

第三節 研究方法

一、受訪者取得

筆者藉由長期地參與靈泉社區各種社區活動，如元極舞、社交舞、老人關懷站、社區巡守隊、社區聯誼活動等等，尋找田野報導人和受訪者。

筆者發現其中最活躍的客家婦女大多同時參加元極舞、老人關懷站、社區巡守隊，也支援各種社區活動，幾乎可以說是全功能型的社區志工。

在這四十多位志工中，筆者選取眷村志工媽媽兩位、89 巷客家志工媽媽一位、三期志工媽媽七位，共十位女性社區志工，其中比較訪談較深入的志工是四位客家志工媽媽，都是筆者的主要田野報導人。

二、資料收集方式

本研究的田野工作於 2004 年 6 月到 2005 年 3 月執行，並採取以下方法取得田野資料。

1. 文獻收集

筆者從報章雜誌與網路上，廣泛收集關於靈泉社區的資料，並且向理事長及志工們收集社區發展協會所有的文宣和電腦資料。

2. 參與觀察

本文的目的之一是全面描寫客家婦女的個人與社區生活，一方面梳理客家婦女的人情網絡與社區活動參與的關係，將觀察的軸線放在人際關係（網絡）對社區活動和社區溝通的影響；一方面筆者自小即體認到客家婦女向來處於無聲位置，也刻意藉本研究為客家婦女留下日常生活記錄和影像。因此，筆者盡可能地實地參與各種層次的社區活動，也藉此盡可能地避免外行人看內行人的錯誤。

在人情關係網絡與社會資本的部分，筆者除定期參加社區老人關懷站、社區元極舞班、社交舞班，並偶爾參與以男性為主的社區巡守隊，並儘量抽空參加其

他各類社區活動。此外，筆者也加入這些志工媽媽團體的私下活動，例如參與團體出遊、鄰居散步、唱卡拉 OK、跳完舞後的談天、參與個別志工活動如募款等等，盡可能地參與田野報導人的日常生活，以期補充短期作客或訪談所無法觀察到的家庭內部或朋友間的細緻互動。

在社區議題溝通的部分，筆者也將跟著這幾位婦女一起參加社區內外的事務或議題討論，觀察的重點放在不同形式、層次的人情網絡和社會資本對社區溝通能力的影響，目的在對客家婦女參與社區公共議題的形貌與模式有全面而深入的瞭解。

3. 深度訪談

筆者一共談訪了靈泉社區的四位男性，其中兩位是老人關懷站志工，一位是社區巡守隊志工，一位則是沒有參加任何社區活動的居民；七位女性，其中六位參加老人關懷站志工，六位中的四位同時還參加元極舞，另一位女性則沒有參加任何社區活動。

訪談視情況以深度訪談或焦點團體討論的方式進行半結構式的訪談，目的在補充參與觀察中不夠清晰的部分，內容包括：a)客家女性友誼網絡調查，企圖還原與釐清幾個主要的人情關係網絡及其間的互動和變遷，例如請她定義好朋友的內涵，寫出好友名單以及彼此的關係，一起經歷或分享過的事情；b)讓客家女性暢談自己與家人的相處情形，自己和朋友參與社區活動的動機；c)談談對社區議題的討論經驗，包括參加過哪些社區事件或議題？如何參與？以及她們在共識形成過程的種種感受和想法。

第四節 研究章節介紹

筆者的研究問題是「**逃不開的人情關係網絡？--從客家婦女的志願性服務工作探討社區參與和溝通中的社會資本與人情關係網絡**」。將分以下幾個章節討論。

第二章是，田野簡介，從區域開發史、社區發展與總體營造歷史、社區公共生活與活動等方面介紹筆者所觀察和研究的社區。

第三章則詳細描述靈泉社區志工媽媽的社區志願服務活動，並描述由此建構而成的社區（志工）網絡，以及此社區網絡的特色。

第四章從理論開始，討論社會資本的概念內涵，指出透過志願服務工作，靈泉社區架構了濃密的社區生活網絡與社會資本。再藉由社會資本所強調的信任與互惠，帶入人情關係網絡的概念，從文化面討論地方社會的人際互動和社會資本特色。

第五章則從社區參與網絡轉到社區溝通過程，筆者先界定何謂溝通與言談、溝通與社區溝通，描述了幾個田野中的溝通情境，指出客家婦女的公共溝通特色，並說明這種社會資本和人情關係網絡在以老人志工會議為主的社區溝通中所扮演的角色。筆者發現人情的確有助於客家婦女放心地討論社區公共事務，但受權力關係的有無及權力的大小的影響，使得溝通效果大打折扣。

第六章結論，筆者總結本文的研究發現，並指出本文的研究限制。

第二章 田野簡介

本章介紹靈泉社區所處的歷史、地理環境與社會架構，並描述其社會變遷過程，包括自然環境、聚落型態、所屬祭祀圈、三波移民潮、靈泉社區發展協會的成立與發展等等。

第一節 林合成地區發展史

一、林合成地區簡介

靈泉社區在歷史和地理環境上屬於林合成地區，林合成是一個生活區，或說是清末時以靈泉寺¹⁵的觀音菩薩為共同信仰中心所構成的祭祀圈¹⁶。

林合成地區位在舊時竹塹城的東南方，恰介於新竹市兩條主要河川--頭前溪支流溪岸與雅客溪中上游北岸之間，在行政區上，範圍包括目前的新竹市靈泉里、科元里、青水湖，也包括新竹縣柯保里和寶山鄉北部的的大榮村和雙口村等地。

林合成的地名最早出現在清朝雍正十一年（1733），淡水同知徐治民卜地建竹子城時，此地本屬原住民生活區域，到清乾隆二十六年時（1761），隔離漢番的土牛紅線經過靈泉里的北界附近，使得當時的林合成地區被視為充滿危險的化外之地，常有高山原住民出沒，加上位居丘陵地，地勢崎嶇、土壤貧瘠，因此在清康熙時，儘管竹塹地區已經開始發展，位在竹塹城東南短短十里的林合成地區卻要到乾隆後才被開發，一直要到清乾隆三十七年（1772），才有來自六張黎¹⁷的客家人林特魁向竹塹社請懇地。

自清嘉慶以來，林合成歷經林合成墾號、郭陳蘇三姓合組的墾號、金廣福大隘等三個官民、閩粵合作的土地開墾事業，才在道光中葉以後擺脫高山原住民的威脅，穩定發展，成為聯絡新竹與竹林等地的必經之地，直到日據時代開闢新路，其重要性才漸被取代而落沒，一直要到民國六十、七十年間因為高科技工業園區的進駐與開發才又繁榮起來。

¹⁵ 請參照《「林合成」社區史》，1997：33-42。

¹⁶ 祭祀圈的概念源於農村社會學對社區的界定，出自日本學者剛田謙，後為人類學引用闡發，施振民據此建立祭祀圈模式，用來探索臺灣漢人的祭祀圈模式，其中以林美容的討論最具系統，她界定祭祀圈為：「為了共神信仰共同舉行祭祀的居民所屬的地域單位。」祭祀圈的本質是種地方組織，用神明信仰來結合和組織地方人群，範圍界線清楚，界線內的居民有義務參與共同祭祀。（陳晉照，2005：11-12）

¹⁷ 今竹北六家。

在經濟生活上，根據日據時期大正年間的調查，林合成地區一直到日據時代仍以農業生產為主，主要生產水稻、甘蔗、茶和水果，而所謂的工業生產，大多是傳統民間窯業之類的小商品生產（郭哲廷，1997：77-84）。儘管經濟型態以農業為主，但因位居丘陵，缺乏灌溉系統而使農業發展受限，大多數的水田都是看天田，以客家傳統掘埤塘的方式灌溉。即使在日據時代，日本政府爲了戰爭增加糧食生產而設立管蓋閘道，但相對來說，農產的單位產量遠低於新竹其他地區，生活窮苦。此外，因爲農業勞動力不足，一般農民的耕作勞動以「換工」的方式協力耕作（郭哲廷，1997：77-84）。民國六十、七十年代，林合成地區還發展了燈飾業，家家戶戶從事聖誕燈泡代工工作。

在人口組成上，林合成地區原是高山原住民的生活區域，其發展過程至今已歷經三波移民：第一波即上段所述的閩粵漢人合作墾地發展農業，因爲閩粵同樣面對高山原住民的威脅，於是共同承擔隘務興建以利拓墾，彼此間少有北臺灣常發生的閩客械鬥衝突，合作的方式常常是閩人出資向番社與清政府請墾號，而由粵人出勞動力，在當地負責實際的墾務勞動。

第二波移民是民國 38 年隨國民政府撤退來台的國軍及其眷屬，在本地區組成了兩個眷村，包括陸華新村和中正新村，前者位在光明路一段 163 巷，是原駐守金門的陸軍第五軍士官眷屬的聚落，民國 43 年前後，由當時的金防部胡海將軍自籌經費兩百萬¹⁸，向台糖租地，由工兵單位興建，直到民國 48 年才由國防部管理，並且搬入其他單位的眷戶。後者位在 476 巷，屬陸軍 54 軍 36 師。民國 39 年春，由當時師長張國民在關中橋一帶改建瓦罐工廠的房舍而成，目前地屬新竹市政府所有，但仍歸國防部管轄。

眷村第一代男性居民多以職業軍人爲主，女性多爲家庭主婦兼做家庭代工補貼家用，第二代男性子弟也多半從軍，女性職業較多元，但第二代多不住在村中。眷村遷入初期，外省和客家人之間常有小衝突，但後來因爲經濟產業上的合作而彌平--客家人是小工廠老闆，外省人做雇工或做家庭代工。眷村中的主要社區組

¹⁸ 有另一說是一百二十萬。

織是「自治會」，由國家高度控制，專責宣傳國防部的行政命令。中正新村除了自治會外，還有活動力較強的自發性組織「遷村促進會」，目標是督促國防部協助遷村到公民新城。

第三波移民指的是自民國 58 年就開始規劃興建的高科技工業園區所帶入的人口。民國 58 年，行政院經合會鑑於水木大學等學府及研究單位可以就近提供研究和技術人才，決定在新竹市交設立「高科技研究工業園區」。民國 69 年開始動工，工程分爲三期：第一期自民國 69 年至 73 年，使用了現在的科元里和仙山里，第三期從民國 79 年開始，徵收靈泉里七百多戶共兩百多公頃的土地。

第三波的移民主要是具有高科技學歷的園區工作者及水大等學府的教職員，其他則是在新開發的社區三期¹⁹做生意的外地人，主要以餐飲、美容健身等服務業爲主。在族群上，這波新移民多是年輕福佬人和外省人，且這些新移民的工作、生活和思維模式不同於三百年來勤儉保守的農業生活，在實際生活上也不與當地居民互動。

二、靈泉里簡介

靈泉里昔名柯力炕，日據時期稱林合成保，幅員廣闊，以丘陵地爲主，東以竹林鎮爲鄰，西至仙山、高科技工業園區爲界，南與寶成鄉相接²⁰，北至光明路與關中里相對。

民國 35 年 4 月，省政府依「臺灣省轄市組織章程」成立新竹市政府並劃定行政區時，靈泉里就已成立，現今面積有 2.944 平方公里，至 92 年 5 月之統計資料，靈泉里總戶數 2111 戶，男性有 3036 人，女性有 2814 人，平地男原住民 3 人，平地女原住民 4，山地男原住民 18 人，山地女原住民 4 人，總人口數 5850 人。

在聚落型態上，在高科技工業園區開發並徵收土地前，這裡仍維持著散村的

¹⁹ 原居民都稱被園區徵收後又發還配地重新建設的新建社區為「三期」或「上面」。

²⁰ 資料來源：東區戶政事務所

聚落型態，且為雜姓聚落。原居民王班長說：「那時的整個林合成，聚落型態很多，有單獨一家住，有三五家聚在一起，最多也有十幾家聚在一起的。我們家是單獨一家，是很大很傳統的兩進的三合院，所以有兩個院子，其中一個是很大的晒穀場，但很破舊，外面下大雨，裡面就下小雨，沒有錢可以翻修，但至今仍懷念不已。」（田野筆訪談 HZ20050322）其他則是被軍方徵收改建的軍事用地，包括新兵訓練中心和眷村。

靈泉里在土地被徵收後，聚落與建築型態由原來的農業散村變成高科技廠房與馬路等公共設施，發還的配地則多改建為住商混合樓房，目前原有聚落就只剩下陸華新村、89 巷附近、以及未被徵收的六鄰（但部分又被高鐵徵收）。目前在靈泉里的生活區段，依經濟型態、居住位置、建築形式等差異，可以分為以下幾類：三期的新建區、六鄰的傳統客家農村、陸華新村、華山和椰林兩個現代型大樓社區、89 巷。

第二節 臺灣社區發展簡史與靈泉社區發展協會

一、臺灣的社區

何謂社區？由於筆者的田野和研究對象是客家婦女的社區生活，因此有必要探究國家社區政策發展史及當地社區發展史等，說明社區這樣一種社會空間的特質和由來。

社區到底是怎樣的一種社會空間呢？就國家政策面來說，社區發展可以分成社政系統與文化系統，前者對社區的定義根據民國 80 年 5 月公布、88 年 12 月修正的「社區發展工作綱要」第二條²¹及第五條²²，將社區界定為設籍該地居民基於意向、興趣及共同需要等因素，由主管機關，依歷史關係、文化背景、地緣形勢、人口分布、生態特性，資源狀況、住宅型態、農、漁、工、礦、商業之發展劃定社區範圍，並依法設立社區發展協會，推動社區發展工作之組織與活動區域。根據文建會自己所出版的《台灣社區總體營造的軌跡》，社區發展工作一直配合著國家發展現代化的目標進行，是國家政治控制和經濟發展計畫的下的產物：「早先的社區建設主事者，如農復會和內政部社會司，所關心的是如何消滅貧窮，改善民生，藉由諸如『基礎民生建設』等措施來進行鄉村生活的提昇。這是典型的在現代化的政策下，所進行的補強政策。」；「而在社區政策發展歷程方面，民國五十三年國民黨中央通過所謂『民生主義現階段社會政策』，以『社區發展』進行鄉村社會的整合。民國五十四年『社區發展』被當作社會福利政策而提出。五十七年行政院頒布『社區發展綱要』，在既有的鄉村組織中，再規劃為 4893 個『社區』。」（文建會，1999）其後最重要的政策轉型是七十二年內政部

²¹第二條：「本綱要所稱社區，係指經鄉（鎮、市、區）社區發展主管機關劃定，供為依法設立社區發展協會，推動社區發展工作之組織與活動區域。社區發展係社區居民基於共同需要，循自動與互助精神，配合政府行政支援、技術指導，有效運用各種資源，從事綜合建設，以改進社區居民生活品質，社區居民系指設戶籍並居住本社區之居民。」

²²第五條：「鄉（鎮、市、區）主管機關為推展社區發展業務，得視實際需要，於該鄉（鎮、市、區）內劃定數個社區區域。社區之劃定，以歷史關係、文化背景、地緣形勢、人口分布、生態特性，資源狀況、住宅型態、農、漁、工、礦、商業之發展及居民之意向、興趣及共同需求等因素為依據。」

修訂「社區發展工作綱要」，改名為「社區發展工作綱領」²³，由過去強調政府主動的行政動員，變成為依據居民需求而給予行政支援、技術指導，並將「社區發展協會」進一步改制為人民團體。但是這種由地方社政單位以行政方法辦理的社區，社區劃分幾乎與村里行政區域一致，組織架構及發展模式傾向一元化。

同樣的，黃麗玲（1995）也指出在民國 82 年李登輝提出「生命共同體」論述前，臺灣的社區發展始終受國家政治經濟政策的支配，一直是國家安定與經濟成長的基本社會單位：「社區，只要被編入國家經濟發展分工行列中，社區關係便也產生再結構的作用。變化過程的機制來有幾個來源；一方面，房地產資本及國家規劃的力量決定社區的空間組織型態；另一方面，社區的動員型態、資源、動機則主要被國家的行政系統——社區發展工作所塑造。」（黃麗玲，1995：5）

黃麗玲也將這個過程分成幾個階段：從「社區發展工作前身」到「社區發展工作」，再到「社區運動階段」。第一階段是指民國 38 年政府遷台以後，到民國 54 年台灣開始推行「社區發展」，這期間有兩個運動可以視為社區發展先驅，一為國民義務勞動，一為基層民生建設（徐震，1982：71）。第二階段是指民國 54 年 4 月行政院頒布「民生主義現階段社會政策」將社區發展列為該政策的七大措施之一，到 82 年李登輝提出「生命共同體」論述與申學庸提的「社區共同體」論述之前，這個階段的社區發展主要是指民國 58 年後經由外交部和經合會洽商，加上聯合國發展方案（UNDP）的協助和指派社區發展顧問來台，協助社區發展與訓練工作，但其發展內涵不過是將原政府推行之「基層民生建設工作」和「國民義務勞動工作」合併，改稱為「社區發展工作」，並由政府社政單位主管。第三階段是從民國 82 年的「生命共同體」論述與「社區共同體」論述提出後，開展至今的社區（運動）風潮，這波風潮後由文建會所主導，在這個發展階段，文建會開始從文化層面界定社區發展的內涵。

在文化系統方面，文建會在序言的第六小點「社區共同體意識」裡，將社區

²³ 除了現存的「社區發展工作綱要」外，書中所提的過去的相關法規如民國 57 年所頒的「社區發展工作綱要」與民國 72 年所頒的「社區發展工作綱領」目前都已找不到資料。

定義為：「所謂『社區』（或是『共同體』）…所謂『生命共同體』的意涵即是英文中向來被譯為『社區』的 Community 一詞。其實，社區的本質不可侷限於空間或建築單位，而是一種社會性的共同體。…英文的 Community 除指稱地緣性的社區之外，當然也包括非地緣性的社群，如職業社團、專業社群和各種市民團體。這些社群當然也是民主社會中不可或缺的一環，但是在人民的政治生活中，我們主要的對象仍然是地緣「社區」的社群。當地緣或行政社區成員具備了民主政治的素養和共同體的認同之後，那些非屬於地緣政治的社群自然就會形成自治化的另一種『社區』。」；「社區就是社區住民通過組織化動員的過程來參與自我發展的場域。」（文建會，1999：17-19）。這個由文化系統所界定的社區，最重要、也最為人知的政策就是「社區總體營造」。

二、「社區總體營造」政策與新竹市的社區總體營造工作

社區總體營造的內涵其實就是民國 83 年行政院「十二項建設計畫」中的「充實省〈市〉、縣〈市〉鄉鎮及社區文化軟硬體設施計畫」，內容包括了「加強縣市文化活動與設施」、「加強鄉鎮及社區文化發展」、「文化資產保存與發展」等三大項工作，文建會在 10 月正式決定以「社區總體營造」這個名詞來統合這些新的觀念和操作方式²⁴，並由主委申學庸在立法院和行政院正式提出「社區總體營造」的政策方向。

黃麗玲並未對文化性的社區的概念做特別討論，僅簡單指出社區做為一個論述對象，文建會充分利用了「社區」的英文 community、日文「共同體」及中文「社區」等詞語所指涉的多重意義，強調以行動及意識的強度來界定自身的「社群」，這頗符合解嚴後要求集會結社等政治權利的民眾意識。但她也提到，當社區作為一個工作的對象時，文建會對社區的定義卻又回到地域定義的社區，只不

²⁴社區營造的主要對象雖然是規模和層級較小的社區，例如村莊、部落、住宅區或街區，但是有些工作仍必需統籌在個別的縣市層級中，像資訊的搜集和提供、理念的宣導、人才的培育、專家的派遣、資源中心的設立、社區與社區之間的交流整合，都需要公部門，尤其是縣市層級政府的支援。因此，文建會把地方的操作機制幾乎完全交給地方文化中心來執行。

過強調「其所稱之社區，並不以『社區發展綱要』所界定的『社區發展協會』為限，地區性、自發性之組織團體，均包括在工作的對象中」(黃麗玲，1995：28)。但黃麗玲認為這些在社區總體營造政策中所成立的社區，不過是為了特定政治目的--動員和吸納社會的文化資源來建構新國家論述而出現的。

除個別的社區之外，文建會在民國 85 年度委託新竹市立文化中心及宜蘭縣政府辦理該縣市的社區總體營造工作，並在民國 86 年將此模式推展到其他各縣市。這種由縣市行政機關主導，於地方進行理念宣導、人才培育、試點營造等工作，這就是所謂的「以縣市層級推動社區總體營造」，此計畫經由文化中心和教育局等相關單位協助，讓社區民眾自主參與社區公共事務的各項議題，使得社區總體營造的理念漸漸普遍化。

新竹市文化中心在洪惠冠主任的積極投入下，民國 84 年 3 月開始在新竹市推動社區總體營造，民國 85 年展開社區營造理念宣導研習及社區藝文人才培育研習營，進一步邀集在地專家學者參與討論並負責部份工作項目的規劃執行，同時選定湳雅舊社、虎林、國家大第等三個社區作為試點。此外，也進行「竹塹地區文化資源的調查研究」作為社區資源中心的先期實驗計畫。

民國 86 年，新竹市社造計畫增加靈泉、大湖社區等兩個新試點，87 年增加北門大街、古賢社區等兩個新試點，也對非試點社區也給予獎助，並配合「工作坊」的方式辦理研習，進行「社區白皮書調查出版計畫」，開始推動社造資源中心的運作。民國 88 年除增加新試點外，還籌辦了社區總體營造博覽會--社區百寶箱活動。

從這些年度工作重點可看出，新竹市立文化中心在推動社區總體營造工作方面積極試點，在做法上也借重了民間團體的活力，組成社區工作團隊，進駐地方以進行社區營造工作的規劃與輔導。許多在地性的文史工作室與社區組織都在這個過程中扮演了重要的角色，如新竹市文化協會、種籽文化工作室、蒲公英工作室、中華大學建築系等。

三、靈泉社區發展協會

民國 83 年，行政院文建會開始推動「社區總體營造」政策，鼓勵各社區成立民間社團性質的社區發展協會，靈泉里也在民國 83 年 12 月，由當時里長成立新竹市東區靈泉社區發展協會。社區發展協會每四年改選一次，迄今已是第三屆，社區活動以靈泉集會所和納福宮為中心。

第一任理事長由當時靈泉里里長兼任，積極推動社區文史工作，包括社區史撰寫、社區報發行、古蹟與舊地名的考究、自然人文之旅、社區電影院、土風舞班、書法班、插花班等等，並在民國 87 年 6 月獲選參加「全國社區總體營造博覽會」。除了文史工作外，第一任理事長的獨立性與批判性格極強，曾在民國 85 年動員社區居民保護社區老樹，對抗高鐵，也在民國 88 年揭發中油在社區偷埋天然氣管線，此外也數度抗議高科技工業園區偷排廢水污染社區環境。

相較之下，第二任、第三任²⁵的理事長則專注於社區志願服務工作與社團活動的發展，除了開設元極舞班、社交舞班、氣功班，暑期另有籃球營、環保小尖兵的營隊、兒童讀經班等等，並與地方政府保持密切的合作關係，成立社區巡守隊，試辦社區老人關懷聯誼站、二代願景的課輔計畫及家暴通報系統。

靈泉社區發展協會在短短三屆的發展過程中，曾因里長、市議員等地方選舉上的恩怨而有過內部的人事鬥爭，影響部分社區成員的感情至今。

四、小結

本節的目的是從社區政策面來瞭解臺灣社區空間的社會屬性，並間接瞭解靈泉社區的性質與內涵。結合社政系統與文化系統的定義，社區是一個地域，具有共同意識和活動的一群人，但不見得仍保有原來的生活形態、社會網絡和傳統文化特色。

社區發展協會的成立與發展通常與政府政策方向密切相關，靈泉社區因為兩位理事長作風差異而與地方政府維繫不同的關係，第一任理事長與政府若即若

²⁵ 靈泉社區發展協會第二任理事長後來也繼續連任第三任理事長。

離，既合作又對抗。第二任的理事長則與地方政府密切合作，對政府的不滿則用隱匿或繞道的方式傳達和解決，並不正面衝突。

在地域上，靈泉社區屬林合成地區的一部份，歷史上是由三波移民開墾與發展，至今形成幾個不同的生活區塊，有保留客家農村生活的六鄰，也有被高科技工業園區徵收後配地重建的三期住宅區，社區邊緣還有兩個防禦式的現代大樓公寓，另有國民黨來臺時建立的眷村陸華新村。

在社區意識上，居民僅有形式上的社區意識，即靈泉里等於靈泉社區，而由社區活動參與所培養出的情感和社區認同則主要限於社區活動的參與者，特別是活動密集的老人關懷聯誼站志工。

第三節 靈泉社區的公共生活概況

一、靈泉社區不同生活區塊的公共生活概況

靈泉社區在發展過程中因為土地徵收和社區重建，形成了幾種不同的公共生活態度和模式，整體而言，社區重建後，社區認同較薄弱，公共參與也變少。新移民因為生活形態和思維不同與當地居民少有互動，而舊居民也因為土地和居所國家被徵收，使原先密集的農村連帶破碎零散，生活形態也隨著都市化轉型成忙碌的服務業經營或出外工作，使得舊居民之間的聯繫變少，彼此也較少往來。

根據一份針對當地的問卷調查²⁶，結果²⁷顯示，靈泉社區的不同生活區塊有不同型態和程度的公共參與和公共意識。

原三期徵收戶與里長的互動較強，社區發展協會理事長次之，對里長選擇的標準，不少受訪者都提到能力的重要性，特別是造福鄉里的能力。對於社區發生過的幾件抗爭事件如六鄰的老樹保護、中油偷埋管線事件、高科技工業園區偷排污水等等，一般三期徵收戶都是知道的，第二代子女也略知一二，但是實際參與活活動的比例並不高，一部份是因為不支持激烈的抗爭行動，一部份則是因未被動員。至於文史方面的活動，居民一般都是支持的態度，但是也缺乏參與的意願。在休閒娛樂方面，除了部分女性受訪者有參加社區土風舞或元極舞以外，一般男性較少參與社區的休閒活動，透過社區社團活動，社區居民日常生活的接觸與交往明顯增加，特別是社區老人志願服務工作，明顯增強了女性居民間的熟悉度並凝聚社區認同，自從社區組織巡守隊後，男性的參與率也提高了，但整體而言，

²⁶ 國科會研究計畫「社會巨變下的『林合成』：一個生活史的觀點」第一年度針對靈泉里居民所做的『林合成居民的公共意識與公共參與』調查

²⁷ 這份問卷的核心理論問題即在回答：『在民主的轉型過程中，地方社會的結構特質（包括政治生活、文化信仰與經濟活動）如何影響到公共領域的建構？』，將訪談焦點集中於與社區公共事務相關的話題上，透過掌握受訪者對於社區公共事務之瞭解與想像，釐清與林合成地區公共領域形成相關的議題。這份問卷的設計是一份半結構式的問卷，訪談的主題集中在「居民對於幾種社區活動之公共性」的主觀認知上，並依此區分了幾個方面的問題，包括「宗教／祭祀活動」、「私人事情難以解決，尋求協助」、「里長，里長選舉」、「爭議性／抗爭性的事件」、「社區文史活動」、「休閒活動」。

參與率和認同感的提高仍限於這些參與活動的居民而已。

在陸華新村的部分，居民的私人事務多由眷村內的鄰居或村長協助解決，里長的角色在眷村是相當弱的。此外，由於眷村居民較少與周邊客家居民來往，所以對於幾次抗爭事件僅有極少數的眷村受訪者知道或耳聞，而文史活動方面的動員似乎也未觸及眷村內的住戶。直到現任社區發展協會理事長，因為本身就是眷村居民，因此她所主導者的幾個社區活動如土風舞以及元極舞，眷村居民被動員來參加的情形則相當明顯。

在華山和椰林社區居民部分，這兩區現代防禦式大樓的居者多是水木大學的教職員或華光電子的員工。受訪的水木社區居民對於社區事務的參與一般僅限於「華山社區」內，而對於整個靈泉社區的活動大多相當冷漠，因此在宗教生活、與長的互動、以及靈泉社區的對外抗爭事件等方面都不熟悉，只有在諸如附近養豬戶對空氣的污染直接影響到「華山社區」的生活品質時，居民的參與度才會提高。在休閒娛樂方面，雖然受訪居民很少參與靈泉社區、甚至林合成地區所舉辦的休閒活動，但是值得注意的是，有一部分居民表示在閒暇散步中已增加對林合成地區的認識，然而這種熟悉度似乎尚未轉化成對於整個靈泉社區或林合成地區的認同。

在周邊商家與高科技園區工作者部分，一般而言，周邊商家與園區工作者也都與前項所述的華山和椰林社區居民一樣，缺乏對於靈泉社區和林合成地區的認同。生活形態上的忙碌導致居民對於抗爭事件或文史活動、社區共同的休閒活動不加留心也不參與。不過在日常生活與政治參與方面，商家和園區工作者都認為里長並未積極與他們接觸，特別是高科技工業園區工作者常以一種較高的姿態，認為主動接觸居民是里長的義務。

社區年輕人部分，對於抗爭事件或一些文史活動基本上支持或至少持開放的態度，不過也較少被動員到。在休閒娛樂方面則仍以同儕團體為主，對於年齡層偏中、老年齡的社區共同休閒娛樂如元極舞，多半則是知道而極少參與。

二、靈泉社區活動現況

自社區發展協會成立並積極舉辦社團活動、社區聯誼及社區志願服務後，原本破碎的社區生活與社區認同漸漸開始以社區志工為核心而組織了起來。筆者將目前所知的社區的活動和組織分為以下幾種層次，以圖表的方式呈現，方便讀者瞭解，並盡可能地說明這些社區活動。

表（二）社區生活分類

	社區生活層次	社區活動與團體		筆者參與活動的深度
第一層	這是私人生活部分，包括家庭生活、私人友誼等社會網絡。	以筆者田野報導人的私人生活為主。		這部分包括到幾位重要的田野報導人家中作客閒聊，或在飯後跟鄰居一起散步聊天，也曾私下相約唱卡拉 OK 等等。
第二層	以（獨特） ²⁸ 個人為單位的社團參與	(1) 靈泉	(2) 元極舞、(3) 氣功、(4) 社交舞	目前定期參加元極舞和社交舞的活動，一起學舞和參加社團的旅行活動。
第三層	以整個社區為範圍的志願服務工作	社區發展協會	(5) 老人關懷站、(6) 社區巡守隊、(7) 青少年課輔	老人關懷站是長期觀察，以瞭解其形成過程和運作方式。社區巡守隊則因為性別限制難以突破，僅偶爾參與巡邏或和隊員聊天。青少年課輔因為活動性質難以觀察，也是偶爾探訪。
第四層	以整個社區為範圍，正在發生、新的、且較具衝突和爭議性的公共議題	會理	(8) 靈泉圖書館的成立與管理	目前圖書館爭議被擱置，還需要更長的時間來觀察，這不是筆者在這篇論文裡可以完整處理的。

2~4、社團活動

目前社團活動則有元極舞、氣功和社交舞。氣功是在每週二、四、六早上 5：30-6：30，目前已漸廢弛。

元極舞的時間是每週一、三、五晚上七點半到九點在納福宮，參加人數約 40 人，大多數是中老年女性，成員中只有兩位是男性，身著紅衣白褲的制服，每週三外聘老師教學，其餘兩天由資深學員帶頭練習。除了新加入練功者大約三、四人外，成員大部分同時兼任老人關懷站的志工。

²⁸ 特意強調獨特，是指在市民社會裡，追求個人獨特需求和權利的個體。

至於社交舞，每週一、三、五晚上七點到九點在靈泉集會所的騎樓，帶頭開班教舞的媽媽同時也是老人關懷站的義工，但不是靈泉社區居民，在老人關懷站較少排班，並不活躍。社交舞除了外聘的兩位老師是男性，大多數的學員都是媽媽，年齡層約在 45-55 歲之間，社區外的學員佔了一半以上。對元極舞和老人關懷站的志工媽媽來說，社交舞媽媽們是另外一群人，在口語上常以「她們」來區隔彼此。

5、社區老人關懷聯誼站

靈泉社區的老人關懷站是在民國 92 年 7 月 1 日開始試辦，至今已滿兩年。招收對象以新竹市東區 65 歲以上老人為主，活動方式是每週二、六早上九點到十二點在靈泉集會所舉行，目的在藉著每週兩次的團體活動和營養午餐，讓老人家們可以相互認識，一起活動筋骨，到社區外走走和參觀。目前參與的老人家男女各半，外省多於客家，參加的老人總人數約在 30 位左右，雖也對外開放，但實際上全是靈泉社區的老人。工作人員主要是社區裡受過市府志工訓練的客家婦女²⁹，這些婦女年紀多在 50 歲以上，但以 55-65 歲居多，甚至也有同時身兼老人而具有雙重身份的志工。志工及義工總人數約在 40 人左右，以靈泉社區發展協會的理事長為主要負責人，組織上分為一般行政組、活動組和廚房組，各有一名副隊長，由理事長指定。

6、社區巡守隊

社區巡守隊是在民國 89 年 11 月 1 日成立的，成立的原因除了是配合警政署警政社區化政策，另一個目的則是為了解決社區因重建而竊案頻繁的問題，成立至今已滿四週年，共有隊員 54 人，組織上分成日間的媽媽巡守隊約 10 人與夜間的男性巡守隊約 40 人，媽媽巡守隊的隊員幾乎同時也是關懷站的志工或義工，巡守隊的大隊長是發展協會理事長的先生，辦公室設在納福宮旁的廂房，隊員在騎機車巡邏社區時要穿制服，配警棍和無線電。活動方式是每週一到週五的晚上

²⁹ 志工指的是完成新竹市政府社會局志工訓練而取得志工證書的人，未受完訓練的婆婆媽媽就只是義工。

十點到十二點間進行社區巡邏，查訪的重點包括清查擺放太久或可疑的老舊車輛，勸阻青少年吸膠打架，通報交通事故等等。巡守隊的活動經費來源除了市府每人每晚的 40 元補助外，其他均仰賴社區商家的贊助或市議員的專款補助。

7、青少年課輔

民國 93 年 7 月 7 日起開辦，在暑假期間，活動是每星期三下午兩點至四點由水大學生組成的課輔社學生輔導課業。學期間則在每週三、週四晚上七點到九點於集會所一樓教室，替社區所在學區內的中低收入戶和清寒學童進行課業、品德輔導。理事長的兒子也是課輔志工，和理事長輪流協助課輔活動的進行，包括場地管理和檢查，茶水點心的準備等等。

8、靈泉圖書館的成立與管理爭議

東區靈泉圖書館在民國 93 年 7 月 15 日啓用，開放時間是每週一至週五上午八點到下午五點，藏書約一萬四千冊。目前管理權屬於新竹市東區區公所，但因許多社區居民反應開放時間太短，靈泉社區發展協會理事長積極向區公所爭取延長開放時間，並招募年輕的社區居民擔任夜間管理志工。但區公所因人手不足、藏書尚未整理完畢、電腦容易損壞等理由拒絕延長開放時間，也不願意提供閱報室場地做為課輔活動場地，導致區公所與理事長的不愉快，數度公文往返仍沒有解決問題，理事長因此一度計畫發動居民到市政府前抗爭，卻沒有繼續動員。目前圖書館爭議被暫時被擱置。

三、田野觀察對象----靈泉社區的客家婆婆媽媽們

筆者的研究對象是參加元極舞和氣功班等社團活動，同時又擔任靈泉社區老人關懷聯誼站的志工和社區日間巡守隊的這群婆婆媽媽。這群女性大多是職業婦女或家庭主婦，但目前已從職場或農務工作退休，年紀大約在 50 歲以上，人數約有 40 人左右，在族群上，客、閩、外省、原住民都有，但以客家人最多。這群客家婆婆媽媽們教育程度普遍在國中以下，經濟型態原以農工為主，在社區重建後才因為配地發還改建新屋出租而以租金為主要經濟來源。這群婦女雖佔社區

居民的少數，卻是社區活動中最活躍的一群³⁰，除了社區活動或事務外，也參與社區外的參訪旅遊、社會局的志工訓練以及新竹市政府舉辦的各項社區聯誼活動。

理事長是這群客家婦女的領導人，也是筆者主要的田野報導人之一，40 多歲的外省婦女，對內負責靈泉社區社團事務和志願服務工作運作，例如負責招募和管理社區義工和志工，鼓勵客家志工媽媽參加志工訓練和吸收新知，為老人活動安排課程和延攬師資；對外則與警察局、新竹市政府文化局和社會局、行政院農委會、文建會及大學教授的社區工作室等組織維持密切的合作關係。在她身上，筆者看到女性作為社區發展領導人所投注的勇氣和必須承擔的壓力，這包括資源稀少如課程、資訊、人手、金錢的缺乏，也包括家庭照顧與社區成員照顧的拉扯。

同樣地，這群客家婆婆媽媽雖然在組織管理、維持和動員上這方面較無壓力，但也因家庭角色、教育、階級、經濟生活等因素的影響，使這群客家婆婆媽媽們因為參與社區事務而面臨種種掙扎，例如女性在社區公共活動上因缺發正當性而引發家務和照顧活動的衝突，並引起潛在的心理和身體的緊張氛圍，這些都凸顯了客家婦女在公共參與和公共溝通中面臨的困窘。

簡單地說，筆者探究的就是這群客家婦女參與社團活動的過程，紀錄並分析她們是如何突破困境參加活動，間接地指出人情關係網絡對社會資本與市民活動參與的影響方式和過程。

³⁰這是從她們參與社區社團活動的性質、數量和所花費的時間來評估的，除了常規的社團活動外，這群客家婦女同時也是支援各種社區活動的主力。

第三章 社區志願服務與志工網絡的出現

本章從靈泉社區的日常生活場景出發，描寫和整理社區生活中浮現的社會網絡與社會資本。

在眾多的社區日常生活場景中，筆者挑選參與人數最多、活動時間固定且持續、組織最完整和資源最豐富的社區老人關懷聯誼站當作觀察焦點。

第一節詳細描述社區老人關懷聯誼站的活動實況，盡可能地帶讀者進入實際的田野場景。第二節介紹社區志願服務的出現，以及社區志工網絡的形成過程。第三節則透過時間和組織兩個向度的比較，指出靈泉社區志工網絡的特色。

第一節 靈泉社區志工媽媽的志願服務活動--社區老人關懷聯誼站

在這節裡，筆者將以靈泉社區的老人關懷聯誼站為焦點，引導讀者進入筆者的田野情境中。

老人關懷聯誼站³¹於每週二、六上午在靈泉社區集會所的一樓教室舉行。靈泉集會所³²占地約一百坪左右，位在光明路 163 巷巷尾，鄰近慢壘球場與公園綠地，剛好界在社區的眷村和三期兩個生活區塊之間³³。集會所分成兩樓，一樓有騎樓³⁴、走廊、大教室、廁所和廚房，二樓整層原是活動教室，但民國 93 年被東區區公所借用，設立東區圖書館，並分成閱報室和圖書閱覽室兩個用途。騎樓靠教室的牆上是一長排的佈告欄，裡面的海報經常過期，佈告欄的下方是一長排椅子和小桌子，平日是社區男性居民聊天下棋的地方，桌椅盡頭靠近花圃的地方有一座白鐵搖椅，常是女性居民坐著聊天乘涼的地方，晚上，騎樓則是社交舞的教學場地。

老人關懷站的活動地點主要是集會所的一樓，用地包括一樓教室、廁所、廚房和騎樓。從正門走進集會所，走廊左側有辦公桌和小椅子，充作老人活動時的報到台。走廊的另一側是沙發和投幣式按摩椅，平時是男性居民看報紙和午後打瞌睡的地方，牆後則是集會所的廚房，廚房在平日不使用的时候会鎖起來，以免設備失竊。走廊盡頭的大教室不鎖，裡頭放著老人家的手工藝品和活動用的影音設備，來這看報兼休息聊天的老人家會幫忙注意公物。除老人關懷站活動外，大教室還支援課輔活動以及各項社區參觀和講座活動，至於騎樓，則是老人家進行

³¹ 關於老人關懷站的成立，可參見第二章第三節以及第三章第二節的說明。這裡只是盡可能地描述並說明活動空間和活動方式。

³² 靈泉集會所是新蓋的社區活動中心。原來的靈泉社區活動中心在現址右側，是一樓的水泥建築，但因鄰近眷村，主要由眷村居民使用，眷村居民還集資搭建鐵棚遮陽遮雨。在竹科三期的徵收重劃過程中，活動中心因為園區的擴建而在民國 83 年 11 月底被拆除，後來才由園區出資於現址蓋新的活動中心，也就是現在的靈泉集會所。在協調了地權和使用權的問題後，靈泉集會所現由社區全體居民共同使用。

³³ 公園裡有條階梯聯絡兩個生活區塊，但因為階梯坡度過陡不適合上了年紀的社區居民使用，所以實際上並沒有扮演聯絡的功能，居民仍舊以步行或、腳踏車或騎機車的方式繞道往來。

³⁴ 這樣的設計取代一般的鐵棚，讓居民可以在雨天的時候仍有戶外/室外空間可以活動。

戶外趣味競賽或做宇宙操的場地。

集會所二樓的閱報室常有中年居民上去看報聊天，也會在那討論新聞或談論政治，關懷站的老人家們有時候會在活動中偷偷溜到騎樓觀棋或到二樓閱覽室看報紙，至於圖書閱覽室則多由女性居民和小孩子使用，常有老婦人或年輕媽媽帶著小孩子上網或看書。

老人關懷聯誼站的活動流程和空間佈置如下：

表（三-1）老人關懷聯誼站活動流程

活動時間	活動流程及內涵	活動空間	備註
7：00-8：00	廚房志工（大廚）到市場採買食料	市場	
8：00-8：30	志工報到，老人報到	集會所走廊的長桌和沙發	老人簽到和別名牌
8：30-9：00	活動志工帶老人做宇宙操 廚房志工可自由參加	集會所騎樓	
9：00-10：00	活動志工協助講師進行各種課程。 廚房志工開始處理食材和做飯菜。 理事長到處跑，注意活動順暢進行。	集會所一樓大教室 集會所一樓廚房	廚房志工可以在空閒時到教室參加活動。
10：00-11：00	活動志工帶老人練習打擊樂和跳舞。 廚房志工繼續將所有飯菜準備好。 理事長到處跑，注意活動順暢進行。	集會所一樓大教室 集會所一樓廚房	廚房志工可以在空閒時到教室參加活動。
11：00-12：00	活動志工排吃飯桌椅。 廚房志工端出飯菜。 理事長宣布未來活動或重要事項。	集會所一樓大教室	所有志工們一起幫老人家添飯菜。理事長趁這時候和所有人聊天寒暄。
12：00-12：30	活動志工清理教室 廚房志工清理廚具和廚房 理事長到處跑，和志工們聊天或討論未來活動。	集會所一樓大教室 集會所一樓廚房	

一、社區志願服務場景

只要在週二或週六的上午，有機會經過靈泉社區的集會所，就會看到一群志工和老人家在集會所屋簷下精神抖擻地做體操。如果來晚了，也能聽到陣陣的笑聲和樂聲從教室裡頭傳來。再多走幾步，轉個彎，就會瞥見角落有一群志工媽媽

說說笑笑地忙著，有的蹲在門口洗廚具或餐具，有的則隱身在煙霧中準備食材。這群客家婦女正是整個靈泉社區志願服務和社區活動的主力。

場景一：志工廚房³⁵

肆意流竄的香味，伴隨著嘩啦嘩啦（洗菜水聲），吭哩咿啞（洗餐具廚具聲），切切切切（切菜聲），吱吱（煎魚聲），呼嚕呼嚕（滷肉咕嚕咕嚕響）的聲音，從廚門房後門溢出，然後是一陣吆喝和笑聲「喂～那個菜快點拿來啊，要燒焦了…」。

門外，一群志工媽媽們正捧著肚子大笑，糟！我必定錯過什麼笑話了！

瀰漫在空氣中的，是一種幸福洋溢的歡樂氣味，讓我想起了小時候接近用餐時刻的忙碌廚房，也想起了年節時候，擠滿姑姑或阿姨們、熱鬧而擁擠的廚房。

踏進廚房後門，我立刻成為眾客家媽媽³⁶的新焦點，緊接而來的就是一連串的問題：「喔～姑娘妳來囉！」、「今天比較早喔！」、「吃早餐沒？快點，這裡還有吃的！」、「怎麼這麼久沒來啊？到哪裡去了？」、「你臉色不好喔！」；「放假沒有？」；「要不要一起去唱歌？」…

「呵呵～」，「哈哈～」大多數的時候，我只能傻笑（誰有辦法在剛睡醒的癡呆狀況中回答這麼多問題啊？！），然後不由自主地開始複製或回答她們的問題：「沒有啦，我昨天太晚睡了」、「最近感冒所以臉色不好」、「沒有沒有，還沒放假，我們這種沒有什麼放不放假的問題」、「最近學校比較忙所以沒有來」、「喔！林阿姨，妳腳有好一點沒有？」、「乾媽你感冒好了嗎？」…另一位黃阿姨進廚房來打招呼，冷不防地拍拍我的屁股，又捏捏我的肩膀。

迷茫地地回完這一大堆問題後，我這才醒了過來，眼前的廚房擠了各種廚

³⁵ 2005/1/8（六）老人關懷站參與觀察與田野筆記

³⁶ 廚房志工大約有五人左右，但常常擠進一堆活動志工來這休息。這些客家志工媽媽的年齡世代或工作/經濟生活儘管有著差異，但她們共有的一個身份是為人母親。少數未進入婚姻接階段的年輕義工，因而被當作是兒子或女兒般地對待和指導，因此在田野中，除了特殊情況，一般筆者也稱呼她們為阿姨。但是在文中，筆者稱呼這些客家婦女為志工媽媽，這也是社區理事長對外稱呼社區志工的方式，女性志工們對自己的這個稱呼沒有意見，有時也樂於被這樣介紹。事實上，客家婦女從事的志願服務內容跟媽媽這個角色很有關係，有時候甚至超越媽媽孩子這種親子關係，還加進了婆媳關係和角色，團體互動頗似 Wolf 所談論的女性鄰里團體。至於男性則沒有志工爸爸的稱呼而以團體中的職務頭銜來稱呼，例如班長、隊長、老師、甚至 XX 先生等等。這種稱謂上的差異頗有趣，實際上，在以客家婦女為主體的志工團體中，客家男性的人數非常少，卻總是佔有某種頭銜。

具、食材、煮好的美食和忙碌的媽媽們，桌上放著養生蛋和一盤切好的柳丁，兩個大火爐上輪流煮著燒酒雞、筍湯、麻婆豆腐、炸魚、煎蛋和炒青菜，大飯鍋冒著白煙，嘟嘟嘟地悶著 40 人份的白飯，流理台上則堆著芭樂和棗子。

媽媽們邊吃著柳丁邊聊天，各自處理食材和看顧爐火。柳丁，是某個志工媽媽自家種的，芭樂是理事長自掏腰包買來給大家加菜的，棗子則是另一位志工媽媽免費提供的。火爐前，乾媽³⁷揮汗筆劃著鍋鏟，她正在製作麻婆豆腐的醬汁：蒜頭先爆香，把豆瓣醬、蕃茄醬、鹽、油、砂糖、辣椒醬和水等等的材料往鍋裡倒，蓋上鍋蓋小火熬煮，而雪白的豆腐已經切好在一旁待命，就等醬汁完成後倒下去燜煮。

趕緊脫下背包、外套，我到火爐旁待著，黃阿姨笑我在旁邊偷學。抓抓頭，我笑：「對啊！以後不會做菜怎麼辦？」，黃阿姨接著笑說：「那可以叫乾媽煮上台北給妳吃就好啦！」乾媽很快接嘴說「住那麼遠台北高雄的，我東西拿過去就涼囉。」我厚著臉皮說：「那我回來吃好了！」。

抬頭張望，廚房角落一群媽媽吱吱喳喳地不知在聊著什麼，興高采烈的。班長，這位唯一待在廚房的男性，這會兒坐在角落的椅子上不知想些什麼，偶爾他會在冰箱旁的桌子上記帳、整理簽到簿，然後呆呆地看著媽媽們聊天，或者到活動教室去看把戲。

「不是說募款³⁸五萬塊錢嘛？」黃阿姨突然朝著剛進來的理事長大喊。理事長開心地回道：「我昨天在家算是四萬多，後來一位伯伯捐了一萬塊，變成五萬多。…那位伯伯在路上遇到我的時候很不好意思說他沒帶錢，等蓮英算完錢離開我家，他就進來說我捐一點點，然後拿出一萬塊…我都快嚇死了，這叫一點點喔，妳看看！」然後一小群志工媽媽在一旁聊起社區募款的狀況。

雞酒的味道從火爐那飄了過來，高阿姨掀開鍋蓋察看，乾媽和秋子阿姨也湊過去看，小試一口，「哇～這個酒味太濃囉，酒加太多了」。「好香喔～」不知哪

³⁷ 乾媽蓮英阿姨是一位住在三期的客家女性，在一次活動中被戲稱為乾媽，幾次玩笑下來，從此就真地成為筆者以及另一位助理的乾媽了。

³⁸ 這是 2004 年年底舉辦的社區募款，主要是為南亞海嘯災民募款，請參見第四章第三節。

位媽媽喊著，然後眾媽媽們突然間都聚集過去試吃，高阿姨習慣性地塞了碗雞酒給沒有吃的人，一時間，廚房安靜了下來，只剩下油鍋裡的秋刀魚吱吱作響。

「焦啦焦啦，快點撈起來！」乾媽大喊著，「妳把那個焦焦的地方剝掉，再撒上胡椒鹽。」林阿姨和乾媽邊吃著雞酒邊翻魚，我將魚排整齊後再撒上灰黑色的胡椒鹽，「慢慢撒啊～」，「哇～這裡加太多了！」王班長在一旁盯著我做，一臉緊張。

「來！局長來，吃點東西再走吧！」理事長拉著新竹市社會局局長進到廚房，年輕的秘書小姐跟在身後，「看！我們辛苦的志工媽媽們！」廚房志工的焦點都聚集到這群拉拉扯扯卻笑瞇瞇的人身上。「這是養生蛋，是那位媽媽做的」此時，大夥的目光都集中在秋子阿姨身上，她很不好意思地擺擺手，笑了笑。理事長接著又說：「這很費工，過程很複雜，吃吃看！」，「不用啦，啊！一顆就好！」局長很客氣地說。「兩顆啦！」理事長直接拿著塑膠袋一人裝兩顆給局長和他的秘書，笑著說：「我怕妳們吃了太好吃還想吃卻沒有，然後偷偷罵我小氣鬼之類的」。大夥因為這句話都笑開了，也不再拘謹地推託，局長連聲道謝後，一群人在笑聲中又推推擠擠、拉拉扯扯地出去。

「不要給！都不夠了！還給！…」被稱讚的秋子阿姨突然間抱怨了起來，邊排著盤中被弄亂的養生蛋。志工媽媽們楞楞地聽著她抱怨。這時，一位廚房志工媽媽大嚷著「跳舞囉～我出去跳舞啦！」，媽媽們於是一個跟著一個溜到教室去跳舞。

「喂！誰啊～來幫忙喔！還有一個青菜要炒耶～」越過我，乾媽眼神飄向門口，大聲喊去，隨即喃喃唸道：「今天又不是輪到我掌廚…」，這時廚房只剩我和乾媽。黃阿姨繞回來問：「妳要幹嘛？」，「我要上廁所啦！」，「很急！」於是乾媽就溜出廚房，把炒青江菜的任務交還給黃阿姨。

我假裝乖巧地在一旁幫忙，「快點快點！手腳快點，把青菜放倒進去，快要燒焦了！」緊張中，我將整桶青江菜直接倒進大炒鍋裡，那青江菜真是大桶啊「怎麼可能一鍋炒完？！」，我嘴裡的碎碎唸被黃阿姨聽到了，黃阿姨大聲說：「沒問

題啦～」。即將炒好時，乾媽現身過來舀菜，黃阿姨這會兒又晃了出去，廚房再度是乾媽的天下。

「啊～來不及囉！我要先走，等下要去基隆。」林阿姨嚷嚷著衝進廚房，「妳去基隆幹什麼？」乾媽好奇地問著，「喔～她姪子結婚在基隆請，要搭別人家的便車，再自己坐火車回來。」班長替老婆回答。「對啊，好久沒有坐火車，自己慢慢坐也不錯，我還要去那個什麼夜市的吃東西…」我接「基隆廟口？！」「對啦，就是基隆廟口」林阿姨開心地說。「包兩碗雞酒去吃啦！」急忙收拾中，一位媽媽幫著包了兩碗雞酒，然後班長就騎著機車載老婆出去搭便車。

這時只剩下水果還沒處理，黃阿姨已動手清洗水果，我過去幫忙切芭樂。「給我切吧，我看妳切得怕怕的！」秋子阿姨這時踱步過來，硬把手伸來要菜刀，我撐了一下，還是把菜刀給了讓出去。

「出菜啦！出菜啦！已經十一點了，舞也跳完了！」幾位溜到教室跳舞回來的廚房媽媽們嚷著，急忙忙地把菜、湯、雞酒、白飯端出去，活動志工們正忙著排吃飯桌椅，然後一起為老人家添飯菜和湯。至於老人家們，當然忙著拿碗筷排隊。一陣騷動後，大夥都添好飯菜，坐定，邊聽理事長說話邊聊天，教室裡放著小城故事這首國語老歌當背景音樂，伴著歡樂而嘈雜的聊天聲和笑聲。

廚房的空間與人事

負責廚房的志工大約有五位，其中，王班長和林阿姨是夫妻，一起擔任廚房志工，班長是志工廚房組的副隊長，負責食物採買、記帳和打雜，乾媽、林阿姨和黃阿姨是廚房組的大廚，輪流掌廚和採買，高阿姨和秋子阿姨則是助手。

廚房，是個五坪大小的空間，位在靈泉集會所正門的右側，廚房的後方以水泥牆隔了一個小小的空間當作儲藏室，放著一箱箱整理好的雜物和用不到的廚具。廚房的側門開在右側，有車道通往馬路，方便食材或食物的運補。進廚房的右手邊是一張桌子，上面有台電話，牆上貼著當月的志工排班表。桌子旁邊是一台超大冰箱，冰著常用的食材，再過去則是兩個大水槽和流理台，流理台的上方有白鐵做的置物架，堆滿鐵盤、鐵盆、杓子之類的廚具，大飯鍋就擺在冰箱和流

理台之間。廚房的右側是兩具快速火爐，爐邊有個舊舊的小置物櫃，裡頭放滿各種調味料。流理台對面的牆壁還擺著兩個大白鐵書櫥，裡面擺著免洗碗筷和衛生紙等等的物品，也充當廚房志工們的置物櫃。廚房的正中央是一張大桌子，煮好的菜就擺在上面，食物放在這裡後，就很難有偷吃的機會。廚房原先沒有抽油煙機和熱水器，所以志工媽媽們得在油煙中用冷水³⁹洗東西，今年年初的時候，志工媽媽們自掏腰包，乾媽捐了台二手抽油煙機，其他媽媽則集資買了新的熱水器，解決廚房排煙和熱水的問題。

要處理這麼一堆食物，廚房志工得一早起來，通常是由掌廚的媽媽先上市場買菜，然後八點到集會所廚房和當天排班的廚房志工們一起處理食材和飯菜，洗米洗菜，把材料切好備著，然後開始熬煮比較費時的菜色。廚房有兩個快速爐，一個用來熬湯，另一個則用來炒菜，在作菜的同時，電鍋裡煮著四五十人份的飯。

不管是在材料準備還是炒菜的過程中，志工媽媽們不停地聊天，但總會隨時注意鍋子和大廚的動靜，如果需要什麼材料或餐具，或是需要換手時，總有人適時端上或遞補上，不必多說。這是一種由母親經驗所累積成的合作默契，每位志工因為媽媽的角色而精於做菜，因此在聊天的同時也可以注意和掌握食物的準備進度和狀況，隨時遞上大廚所需的物品，或和大廚換手，不需要開口要求，連使眼色都不需要，一切自然而然，在十一點前，菜會依據烹調時間，一樣樣地炒好放在桌上。

我試著加入這群客家婦女的煮食行列，想藉著炊事技巧的學習成為她們的一份子，卻往往因為挑菜、切菜、炒菜、洗碗盤等等的技巧太差，或者因為我的客語不太靈光⁴⁰，媽媽們會自動轉換成國語與我交談或指導炊事技巧而被突顯出來，成為眾媽媽的焦點。時間久了，我也漸漸瞭解這是不可能的，因為年紀和所

³⁹ 冬天就變成冰水了，尤其寒流來的時候，手總是凍得紅紅的。

⁴⁰ 志工媽媽們常常以國語、客語夾雜著聊天，如果是跟比較親密友好的志工媽媽談話，比較常用客語，如果是一次和很多人聊天說笑，就是用國語。筆者雖也是在新竹縣芎林鄉石碧潭出生的客家人，也曾在奶奶家度過許多快樂的寒暑假時光，後來卻因課業繁重等因素滯留台北，客語能力嚴重衰退，以致現在只能聽和說些簡單的客語。

處的人生階段不一樣，志工媽媽們頂多把我當成女兒⁴¹對待，除非我也擁有真實人生中的媽媽身份或者有過這樣的人生經驗。

大廚通常是乾媽、林阿姨和黃阿姨在輪流擔任，乾媽雖然提到她不是今天當班的大廚，但很明顯的，只要有她在場，鍋鏟幾乎都在乾媽手上。這種位置和隱性的權力除了和個人專業、閱歷⁴²、個性有關之外，還跟理事長對她的倚重和肯定有關。火爐，是廚房裡的重要位置，是廚房志工媽媽的關注焦點，雖然志工們常自顧自地忙著聊天，談著小孩、老公、物價或社區等等的事務，但心裡的一部份還是放在爐火上，隨時注意有什麼需要幫忙的，而拿著鍋鏟的大廚就像揮舞著權杖的女王一樣，可以指揮所有在廚房裡的志工。這是一種因廚藝而來的隱性權力，在乾媽身邊幫忙，初來的那份青澀與禮貌，已隨著時間消逝，我也被吸納到這種隱形權力中，臣服在火爐前揮舞著鍋鏟的女王之下。

偶爾，我會不定時地從廚房逃逸，溜到外面走廊、廣場或隔壁的活動教室休息。

（場景二：活動教室）

不過才早上八點，廚房門外的走廊已經滿是老人家。「早安，王ㄅㄟㄅㄟ，來量血壓囉！來別名牌！」。走出廚房⁴³，映入眼簾的是志工何阿姨既酷又親切的招呼，喊著還未報到的老人家，要她或他們坐在教室門邊的長桌椅上，給霍藥師⁴⁴量血壓。霍藥師笑瞇瞇地，慢慢擠著手上的氣囊，邊跟老人家聊天。量好血壓的奶奶、阿ㄅㄟ⁴⁵、爺爺或ㄅㄟㄅㄟ們，別好名牌，慢慢地步入教室跟其他老人

⁴¹ 被當成兒子或是女兒，在互動是有差別的，在工作要求上會複製家內的性別分工，比方說年輕男性習慣性地會被臨時編派到活動場上負責攝影拍照，而年輕女性則被默許到廚房幫忙。此外，志工媽媽們對待年輕女性志工往往是摟摟抱抱的，甚至會刻意拍拍屁股，但對男性就不會有這種肢體上的親密接觸，而僅是口語上的問候與關懷。

⁴² 乾媽退休前的職業是大餐廳老闆。

⁴³ 筆者習慣從廚房後門進到集會所，先跟廚房志工打招呼，再跑出去和活動志工、理事長及老人家們打招呼。

⁴⁴ 霍藥師是光明路上靠園區大門的樂天藥局的負責人，長期志願支援老人關懷站的量血壓和健康諮詢工作。

⁴⁵ 這是客家奶奶的稱呼方式。來參加活動的老人家人數大約在 30 位左右，男多餘女，外省略多於客家。

家們打招呼。等到時間差不多，大多數的老人家們也都報到了，志工就會請他/她們到集會所的騎樓（廣場）做宇宙操⁴⁶。由排班的志工們帶著做，一二三四、二二三四、三二三四、再來一次，要過十幾個招式後，「赫～」地一吼，結束了宇宙操。有的老先生喊得不過癮，還會央求再多喊幾次，儘管知道一定是誰會提出這樣的要求，但每次提出時，大家還是忍不住哈哈大笑，然後再多喊幾次。

花了半小時做完宇宙操後，這時已經九點了，稍微休息之後，老人家們回到室內教室，練習打擊樂⁴⁷，志工們趕緊把樂器搬出來發送給老人家，也把椅子排成小組小組的形式，然後在自己負責帶領的小組前站定，在音樂一開始後，指揮打擊節奏，提醒忘拍或掉拍的人跟上，也負責叫醒打瞌睡的老人家，常常，志工自己也會掉拍或打錯，惹來大夥一片笑鬧。打擊樂是靈泉社區老人關懷聯誼站的招牌才藝，曾到市府或在外賓來社區參訪時表演多次，甚至也有鄰近社區慕名要求一起學習，因此幾乎每次活動都要花上一個小時的時間練習。

打擊樂練習之後才開始今天的課程，這時將近十點，活動多半是外聘的手工藝課程，直到現在，老人家們上過的手工藝課不計其數，有捏陶、寫春聯、圖畫著色、用毛線拼金魚、做葡萄鑰匙圈、做毛巾狗、做水火箭，此外，偶爾也會玩玩趣味競賽如槌球、投籃、套圈圈等等的遊戲，而最近的重頭戲則在學習變魔術，由理事長的先生出去上課學習，再回來教大家，學魔術最大理由是可以回家騙孫子，也可以出去表演給來賓看，更可以防騙。在上課的過程中，活動志工會以兩人一組的方式，在每一桌協助發放材料和指導老人家做手工藝，有時候志工也會陶醉其中而忘記身旁的老人家，有時候則因為老人家到外面抽煙、觀棋或上廁所而漏掉某些步驟，不得不幫老人家們做。

上完手工藝課或魔術課，志工媽媽們會把桌椅推開，志工和老人家一起跳鳳

⁴⁶ 「宇宙操」只是個體操的名稱，內容就像國民健康操一樣，由各種放鬆關節和肌肉的動作編成的，比較特別的就是結束前會用力大喊，據說可以把身上不好的氣逼出來，心情也會比較開朗。筆者也跟著喊過一兩次，但還是覺得不好意思。

⁴⁷ 打擊樂就是將老人家分成六組，每組負責一種樂器，有鈴鼓、小木魚等等的樂器，至於比較花力氣的樂器如小鼓或鈸，就由志工媽媽負責演奏。在選定的曲目中，每種樂器各有表演的順序和節拍，彼此搭配，所以需要志工在每個樂器小組前提醒和指揮。目前表演的曲目有三首。

陽花鼓操⁴⁸，活動活動筋骨，然後再把桌椅恢復成原狀。這時廚房志工現身，端著三道菜，提著湯、扛著飯，擺到鋪好的桌面，班長則在門口擺上餿水桶、垃圾桶和回收餐盤的大鐵盤。有趣的是。老人家們拿出碗筷排隊領餐，所有的志工會站在桌子後面幫老人家們裝飯、夾菜、盛湯、發水果。等老人家都就位了，才換志工自己盛飯夾菜⁴⁹，同時，理事長也會拿麥克風，帶著老人家們鼓掌感謝這些義務提供水果、煮飯和帶活動的志工們。通常是在感謝完後，大夥才開始吃飯。

吃飯時間通常也是理事長表揚和宣布事情的時候，除了表揚當天當班的志工或免費提供新鮮蔬果的志工外，還會宣布未來幾天或幾週的重要活動。以這回活動為例，因為這次是本期老人關懷站的最後一次活動，所以理事長鄭重地為各位老人家再次介紹和讚美所有到場的志工。將近三十位志工，一位位唱名和介紹，志工也一一出場，排成一列給老人家們認識和接受鼓掌與感謝，這樣的作法讓志工們有一種一體的榮譽感，而且每個在場幫忙的人都沒有錯過。

最後吃完飯後，活動志工分頭收拾菜盤桌椅，幫忙清掃活動教室，一切處理完才回家。此時，廚房的志工仍忙著分配剩下的菜飯，洗碗、鍋、盤，掃地、拖地，倒垃圾和處理廚餘，關瓦斯、關窗關門等等的。刷刷洗洗，一群客家婦女擠在流理台前，高阿姨則佔據廚房側門的走道，洗著超大的鐵盆和鐵桶。擠不進流理台的媽媽們就掃地、拖地或擦桌子，把瓶瓶罐罐擦乾排好，王班長則負責整理垃圾。

每週兩次，每次四個小時的老人關懷站活動，就此結束。

活動教室的空間與人事

活動教室大約有五十坪左右，整個空間呈長方形，從集會所正門口直走進教室，映入眼簾的是成排的木頭長桌和白鐵折疊椅，大約有六張長桌，每張桌子至少可以擺下六張椅子。教室四周的牆壁都有窗子，光線明亮，也裝設了冷氣，教

⁴⁸ 「鳳陽花鼓操」是以鳳陽花鼓為樂曲而編的體操，跟宇宙操一樣，目的是讓老人家在坐了兩小時之後可以活動筋骨，休息一下。通常所有的志工不管是廚房志工還是活動志工，只要沒事都會在教室裡一起跳。

⁴⁹ 有時候志工們會在廚房為自己留些菜，以免有些老人家多拿而讓志工們吃不到。

室兩邊較長的牆壁上擺有八個大型的白鐵書櫥，書櫥裡擺著老人家做的手工藝品或是課輔小朋友用的參考書，教室牆上則貼著老人家的畫作和歷次社區大活動所製作的海報。教室的前端是一張木頭長桌子，充當講台，桌子後有一塊大白板充作黑板，右邊的角落有個白鐵櫃，上頭擺著電視機，櫃裡則是各式各樣的影音設備，像擴音器、麥克風、伴唱機等等的。教室的底端是雜物放置區，共放有三張桌球桌，一些客家老文物像是打穀機和石臼等等的物品，過多的桌椅也被放在這裡，只有在需要時，才會被抬出來使用。

活動志工的總數約在二十五到三十人之間，每次活動排班的人數大約是十到十二人。活動志工也包含行政志工，兩者的差異在於行政志工必須在活動一開始時招呼老人家坐在走廊的辦公桌前量血壓、別名牌，有時候也代收活動費用，等到活動一開始，行政志工也算是活動志工的一員，會一起帶著老人家活動。通常在做操時，志工會輪流上去帶操，到了手工藝課程或練習打擊樂時，活動志工也要兩兩一組照顧某一桌或某一組的老人家，功能類似活動輔導員。一位活動志工需要注意的事情包括老人家的健康，例如身體是否舒適；還要注意老人家的安全，例如做這個手工藝會不會受傷，跳舞時空間夠不夠寬、會不會跌倒；要注意活動程序，例如提醒老人家等一下要做的事情，預防他/她們遊蕩或失蹤；此外還得打雜，例如搬東西。在社區有外賓來訪時，活動志工在注意老人家行止的同時還要注意賓客的需求。總之，活動志工的業務範圍和工作內容複雜，但體力負荷不大。

二、廚房志工和活動志工的比較

觀察和比較志工媽媽在這兩種活動空間的分工形式，筆者發現，儘管廚房工作湯湯水水，常弄得身上濕漉漉的，也比活動教室的工作來得繁重，但這群廚房志工媽媽卻比活動志工媽媽們還快樂開心，隱隱形成一個溫馨的小空間，這是因為廚房工作較單純、干擾少，同時又是女性熟悉的空間，在蒸騰煙霧和飯菜香氣中，廚房變成一個媽媽們可以聊私心話，不擔心被打擾的空間，連理事長夫婦進

來，常常就待著聊天、開玩笑，並不會像對活動志工那樣發號施令或緊迫盯人。至於活動志工，更常趁著活動結束、休息的空檔溜進來找人聊天或找東西吃。對所有的志工來說，廚房是個可以放鬆休息和聊天的地方。

比起廚房組志工，活動志工的氣氛緊張多了，活動教室是個對外的展示空間，因此，活動志工們有明確且須遵守的活動分工和活動流程，且被迫置於多重的社會評價標準之下，特別是外來者的眼光凝視，而不像廚房志工們因為愉快輕鬆，也比較沒有機會形成較親密友好的小團體。

第二節 社區志工網絡的形成

「現在人太功利了，社區營造就是要找回這個。」

「文史工作和社區營造沒有人，參與率很低，所以選擇人⁵⁰的路走下去，社造＝造人＝人造。」

（靈泉社區理事長，田野訪談記錄 DS20040406）

前一節所描述的社區志工活動場景是怎麼出現的？這些客家婦女是如何形成一個強固的社會網絡，組成濃密的社會資本？

一、社區理事長的生命簡史與社會關係

如果任何一個網絡的出現都有個起點，那麼靈泉社區志工網絡的起點就是第二任社區發展協會理事長朱小姐，是她積極利用社區各角落裡既存的人情關係網絡，編織出以志願服務工作為核心的社區網絡。

朱小姐是新竹市人，父親是山東籍榮民，母親是在地客家人，自小在眷村長大。先生是職業軍人，民國 66 年時從高雄岡山來關中橋⁵¹第一訓練中心當了十年軍官。理事長在民國 68 年時與先生結婚，先住在關中橋，民國 71 年 8 月才搬進靈泉社區居住，後來覺得環境不錯，於是決定在這裡生根。

朱小姐一開始是個平實的家庭主婦，為了增加收入和兼顧孩子，邊帶孩子，邊做聖誕燈泡的家庭代工⁵²貼補家用，孩子上小學後，才到園區上班，之後又到學校代課，最後在民國 80 年左右到榮民服務處工作，擔任榮民、榮眷照顧的聯絡員及服務組小組長，屬於黃復興黨部。

⁵⁰ 此為理事長本人特別強調，所以加上底線。

⁵¹ 「關中橋」是舊地名，實際的區域範圍並不清楚，根據理事長的用法，指的大概是光明路 302 巷和 108 巷之間的區塊，大約介在關中里、靈泉里和仙山里之間。

⁵² 據社區居民范先生指出，當時幾乎整個關中橋地區都在做聖誕燈飾的家庭代工，成為家家戶戶的重要經濟收入。

因為父親（山東）和公公（湖南）也是外省人，加上在榮民服務處工作時接觸並觀察到許多老榮民的困境，特別是家庭教養問題和單身榮民的生活照顧和財產問題，為了獲取更多的資源照顧更多的困苦老榮民，她放棄榮民服務的工作，在眷村鄰里及單身榮民⁵³的支持下，出來競選社區理事長，想利用社區資源照顧社區老人，同時打破眷村與客家人間的生活隔閡，讓眷村居民能打進客家生活區域⁵⁴，也讓客家居民瞭解眷村的生活。朱小姐在民國 86 年當選社區發展協會理事長，在 87 年開始推廣社區服務工作。

對朱小姐來說，搬進靈泉社區的眷村，一開始，除了先生和孩子，誰也不認識。從鄰居開始，她漸漸與居家附近的鄰居們相熟，一直到進入榮民服務處工作並開始照顧社區榮民後，才將社區裡的人際關係進一步擴大到 89 巷的獨居榮民。也就是，在當選前，朱小姐的社會關係侷限在眷村鄰里與榮民服務工作上，一直到開始積極設計和推動社區聯誼、教學活動和志願服務工作之後，社區的人際網絡才漸漸拓深。

二、社區志工網絡的形成

對於想推動社區活動與志願服務工作的朱小姐來說，首先面臨的困境是走出眷村⁵⁵，擴展自己的社區生活圈。當時的社區三期被高科技工業園區徵收後才剛開始發還配地，居民稀少且成分複雜，舊有的農村居民大多已經遷離，部分有經濟能力遷回居住的人已經歷了十多年的外地租屋生活，加上外地商人陸續進駐發展商業，居民彼此、居民與商家大多不相識，連推動較單純的社區聯誼活動都很困難。「人都不知道要去哪裡找？也沒有資源！一切從頭開始！」（田野訪談記錄 DS20040406）理事長回憶當初推動社區活動的辛苦時，不禁嘆口氣。

⁵³ 照顧的範圍主要是靈泉里的獨居榮民，範圍包括眷村和光明路 89 巷。

⁵⁴ 目前整個靈泉社區的族群生活區域分佈為：六鄰和三期是客家人，眷村是外省人，89 巷是外省和客家混居，但 89 巷上的華山、椰林等住宅大樓的居民以高科技工業園區新貴或水大教授為主，多是閩籍。

⁵⁵ 雖然眷村和三期、六鄰、89 巷等地同劃為靈泉社區，但因族群、經濟生活模式和都市化速度的差異，在朱小姐當選理事長前，彼此間的聯繫並不密切，就算是第一任理事長也無法打破這層隔閡。

1. 社區社團

爲了認識其他的社區居民，擴展人際範圍，也爲了讓居民彼此認識，加上全國元極舞總幹事剛好拜訪靈泉社區及附近幾個社區，希望推動元極舞運動，理事長於是在民國 88 年成立第一個社區社團--日間元極舞班，提供社區居民健身和相互認識的機會，當時的參加者多是眷村婦女，一大清早在住家附近的集會所跳舞健身。要到民國 92 年 2 月，才又在社區三期開辦晚班，活動地點在納福宮。

2. 社區日夜間巡守隊

社區志願服務工作則在民國 89 年 11 月開始，起因是社區因爲重建竊案頻傳，加上關中派出所恰巧宣導巡守隊政策，理事長於是和關中警察局合作，成立社區日夜間巡守隊。理事長提到：「這是最早開始的，那時候小偷真多，不但都三期，連眷村這裡都有…成立社區巡守隊，是要給警察局各種地方線報。」（田野訪談記錄 DS20040406）

由於夜間巡守隊的工作是在晚上巡邏社區裡較陰暗人少的角落，因此成立之初就遇到沒有男性居民參加的困境：「剛開始都沒有人參加，我只好騎著摩托車，放上太太（即理事長）親自錄製的錄音帶和擴音器，沿街去騎…對啊～因為覺得發傳單效果不好，會掉在地上讓人踩。」理事長的先生在一次閒談中，興高采烈地接著說：「路上總有居民會停下來問『李先生，你在幹嘛？』，這時候就會跟他們說社區巡守隊的成立理念，有些居民覺得不錯，也就來了。剛開始人員大約是 40 多人，發展到現在，不但沒有像鄰近社區的巡守隊一樣倒隊⁵⁶，隊員人數還增加到 54 位。後來還有日間巡守隊，在當時各社區裡，我們巡守隊的人數還算中上。」（田野訪談記錄 LS200402011）

社區夜間巡守隊的值勤時間主要在週一到週五的晚上十點到十二點之間，每次正式排班出勤的人員有五位，其中兩位巡邏社區，另外兩位負責在無線電主機旁負責聯絡和記錄，最後一位則是副隊長，負責掌握整個情況。夜間巡守隊的任

⁵⁶陳先生（靈泉社區理事長的先生）就提到：「那時關中里也成立社區巡守隊，一百多人，成立時轟轟烈烈，買裝備、買摩托車，結果聚在一起不是吃吃喝喝、喝酒，就是打牌，沒有吃喝，人就越來越少，去年（民國 92 年）就解散了。」（田野訪談記錄 LS20040211）

務主要是通報各種不尋常的社區狀況，比方說廢棄車輛的檢查，偷倒廢土的舉發，勸阻在街頭遊蕩的青少年回家等等。「有一次巡邏隊員發現 89 巷有人偷看洗澡，就用無線電呼叫隊部，隊部就呼叫其他未排班值勤的巡守隊員，結果一下子就來了二十幾個隊員，也通知了警察局，可惜還是讓人溜了！」（田野訪談記錄 LS20040211）陳先生得意地說著。

「隊部」就是社區巡守隊的總部，設在靈泉社區集福宮左側小廂房。一般都市社區的巡守隊總部大多設於活動中心或社區街道的某家店面裡，很少設在寺廟裡，這裡可以看出靈泉社區還保有農村聚落以寺廟為聚會中心的特性。

充作隊部的房間約有三坪大小，最內側的牆壁放著一個白鐵櫃，櫃子上頭是電視機，櫃子裡收著反光背心、反光棒，無線電則放在櫃子旁的小辦公桌，桌上還有一台電話，進門的左側是沙發和矮茶桌，上頭放著一組茶具，桌旁停著兩台機車。

雖然正式值班的隊員只有五人，但隊員常聚集到十人以上，這些沒有當班的居民主要是來聊天泡茶的。通常是當班的副隊長提早到隊部將鐵門拉開，然後隊員會自動搬出茶具零嘴開始泡茶聊天，如果是夏天的夜晚，就在隊部門口、也就是納福宮的廟埕，搬出桌子，隨便拉著塑膠椅就圍坐著談起天來，如果是寒風咻咻的冬天，就會待在屋內閒聊。閒聊一會，當班的隊員就起身準備巡邏，其他人繼續喝茶談天，等待當班隊員任務結束後再解散。

3. 社區日間巡守隊

有了夜間巡守隊運作順利的經驗後，理事長把巡守的對象延伸到社區的獨居老人身上，在眷村招募和成立日間媽媽巡守隊，動員眷村鄰里的婦女加入，目前大約有十位隊員，其中六位是嫁到眷村的客家婦女。日間媽媽巡守隊成立的目的主要是訪視社區獨居老人，藉由探詢獨居老人周遭的鄰里以及訪視老人的生活作息，掌握獨居老人的生活和健康狀況，社區治安維護反而是其次的工作。「我們這個社區獨居老人很多，大約有 60 幾位，都由住在附近的義工媽媽負責探訪，不需刻意，只要知道他沒出來掃地或做些平常會做的事，那就可以知道老人狀況

怎樣。…比方說，今年過年時有一位老伯伯清早起床跌倒在地，爬不起來，就趁著志工媽媽巡視的時間大喊，才被發現送醫的。還有一位老人過世，也都是志工媽媽發現的…這位伯伯沒有按照平時作息時間出來掃地，去敲又沒人應門，於是叫來警察，破門而入，才發現老人家在床上已過世。」（理事長，田野訪談記錄 DS20040406）

目前，日間媽媽巡守隊的巡視範圍主要是眷村和 89 巷的獨居老人，大多都是單身的老榮民，除了日常探訪外，其他的項目還包括送老人家看病，探視住院老人，後來還和老人關懷聯誼站合辦，每週有兩次的送餐服務。

此外，靈泉社區的日間和夜間巡守隊因為善於利用社區既有的政治或經濟網絡，募集到不少設備，增加巡邏時的安全性和方便性，比方說，社區巡守隊使用的無線電，就是理事長的一位眷村鄰居⁵⁷，從太太喪禮的禮金中捐出兩萬塊買的⁵⁸，另外，理事長也發動隊員利用各自的社會網絡在社區進行募款，籌募社區巡守隊的電視設備和年終餐費，有些商家也會因為巡守隊有巡邏點設在店家附近，直接或間接受惠而樂於捐助。此外，理事長也利用一次特殊的社區活動場合向該區選出來的新竹市議員要求補助，獲得兩台巡邏摩托車，讓巡守隊隊員不再需要騎自家的摩托車參與巡邏。

4. 社區老人關懷站

靈泉社區雖然有了照護獨居老人的日間媽媽巡守隊，但比較全面的社區老人照顧活動一直要到民國 92 年才建立起來。當時，新竹市社會局邀集新竹市各社區發展協會理事長開會，討論老人的社區照顧政策，提出老人關懷聯誼站的構想，並徵求社區試辦，理事長於是把握機會爭取市府資源，試辦社區老人關懷站。

同樣地，試辦之初同樣面臨無人可用的窘境，一直要到理事長在 92 年 3 月時，在社區三期張貼公告成立夜間元極舞班，吸引三期的社區居民參加，並成功將社團活動打到社區客家居民的生活圈後，才有更多客家居民知道這個構想並加

⁵⁷ 洪老師，男，在關中國小擔任教職，已退休，大家仍尊稱他為老師。

⁵⁸ 其實像這類的社區捐贈，捐贈的居民都不會對外說，而只是向理事長表明要捐贈，筆者、甚至其他志工通常都是在理事長跟大家聊天提到或是公開表揚時，才會知道這類消息。

入關懷站。

公告貼了將近半個月，招了 48 位社區居民，幾乎全是女性，只有三位是男性。理事長試著從這些三期居民中「挑」人和「拉」人，48 人中就有 30 多位社區居民願意參加義工，佔了元極舞學員的 3/4 左右。

三、志工的誕生、擴展和深化

一直要到理事長順利招募社區的三期居民擔任志工讓老人關懷站運作順利後，靈泉社區才有了穩定且動員性強的社區志工，不像之前偶爾舉辦的社區環境清掃活動的臨時志工，也不像目的特殊且活動形式單純而受限的夜間巡守隊志工。

這群志工人數約在 40 人左右、以客家婦女為主的志工婆婆媽媽們，在社區內外活動的參與類型、投入的時間、分工配合度、構想的提出等方面，都比其他類型的社區志工還來得更投入、廣泛與密集，是各項臨時與常態性的社區活動的主要工作人員，漸漸成為社區發展協會的主力。不再是單純的社區老人照顧志工，這群客家婦女已然成為整個靈泉社區的志工，是社區活動的核心成員和準幹部，幾乎所有社區活動的資源和人力的動員，都必須透過這群客家婦女們動員和執行。

在服務內容上，這 30 幾位的客家婦女同時也是各種新社區服務工作得以開展的基礎，不但參加市府舉辦的志工訓練課程，還支援二代願景課輔活動，讓水大課輔社的大學生能夠在舒適的環境中輔導學區內中低收入戶的小朋友。此外，也在新竹市東區靈泉圖館⁵⁹開幕活動或各項外賓參觀社區的活動中充當服務人員，甚至，連一向被視為隱私而很難發覺的社區家暴事件與婦女受虐問題也可以靠著志工們既有的鄰里網絡觀察及通報。

對外，也是靠著這群客家婦女，靈泉社區在各種以社區為單位的聯誼或競賽活動中大放異彩，往往都是陣容最堅強龐大的團體：「真的，靈泉社區是最好的，

⁵⁹ 就座落在靈泉集會所的二樓。

你去外面問，大家都知道！」（田野訪談記錄 LG20040223）志工蓮英阿姨豎起大拇指，開心地說，眼睛發亮，一臉驕傲。

透過老人關懷站每週兩次的活動，志工內部的人際關係日漸深化，漸漸形成了親密平等的小團體，這是由一些要好的客家婦女所組成的友誼團體，她們包括廚房志工與活動志工，同時也是元極舞班的學員，這個團體沒有正式的成員資格，也沒有固定的聚會時間，活動地點很隨性，偶爾先生也會一起參加。只要有空，這些客家婦女就會在社區活動中口頭相邀或者電話聯絡，約到各自家裡唱歌，每週至少會有一次這樣的活動，大多是在下午兩點到六點之間，誰約的就在誰家唱歌，有時候唱到一半還會移師到另一位成員家中。

筆者曾獲邀參加這樣的聚會，活動先約在王班長家的客廳，後來轉到寶春阿姨家的地下室，這地下室是專為唱歌增設的地下沙龍。通常設伴唱設備包括伴唱機、音響組、麥克風等等的，還有專業人員定期到家裡灌新歌，而歌曲的類型大約有兩種，一種是教唱式的，可以邊唱邊學，一種則是伴唱式的，只有主旋律和伴奏，沒有教唱，難度較高。

一坐定，大家開始閒聊，擔任主人的媽媽則忙著打開唱歌設備，遞歌本給大家選歌，親自準備或拜託家人準備茶點水果。一切就緒後，通常會由主人開唱，其他還沒輪到自己唱歌的媽媽們，會邊吃東西，邊看電視螢幕，邊聽歌，有時候會跟著學唱，有時候則評論或比較唱歌技巧和歌唱設備，此外，也會聊到其他話題或進一步相約出遊。

有趣的是，儘管理事長不參加唱歌活動，這些成員都與理事長朱小姐維持不錯的關係，朱小姐會特別叮嚀或邀請這些客家女性志工去參加市府的志工訓練或其他社區相關課程，或帶著一起參加各種社區外的會議，在私下或志工會議中，也會特別徵詢這些志工媽媽們的意見，雖然不具正式的頭銜與組織或管理關懷站的權力，但這群客家婦女可以說是社區志工中的新核心⁶⁰與隱形幹部。

⁶⁰ 舊核心指的是理事長的老鄰居們，她們是日間元極舞班及日間媽媽巡守隊的主要成員，但在老人關懷站開辦之後，漸漸變得不重要，而由上述的客家婦女取代。

除了上述居核心地位的志工媽媽外，在志工成員的招募和補充上，大多數的志工媽媽也會利用個人的社區關係介紹或拉朋友一起加入志工活動，使靈泉社區的老人志工能維持在穩定的數目，不因志工個人的生活變動影響老人關懷站的活動。

靈泉社區這些原以照顧社區老人為主的客家婦女，實質上已成為整個社區的志工，是所有社區活動的第一線工作人員，也是新的社區志願服務得以不停擴展的基礎，讓社區生活豐富而活躍（請參見表三-2）。

表（三-2）志工媽媽的社區活動參與估計

從志工媽媽們所參加的社區活動來看，這群志工和義工每週花在社團和社區志願服務的時間總數至少在 15 小時以上，且這還未計算活動前的籌備或個人私下的準備時間（因為估計不易）。

參與活動性質（數量）	每週花費時間	參與動機或感受
1 元極舞	每週一三五或二四六，每次一小時，共三小時。	個人健康和興趣
2 氣功	每週二、四、六，每次一小時，共三小時。	個人健康和興趣
3 老人關懷站	每週二、六，每人一個月至少排兩次班，每次四小時(不含帶老人出遊的其他整天時間)	志工角色，社區大家庭，相互照顧。
4 社區媽媽巡守隊	每天排班一小時。	散步，訪視獨居老人為主，防宵小為輔。
其他支援任務	活動的頻率是每月一到兩次	因為自覺是社區志工，所以有義務協助。
5 靈泉圖書館開幕	三小時（不含籌備時間）	
6 社區園遊會	兩個整天（含籌備）	
7 志工講習	至少 36 小時	
8 社區深度之旅	一天半（含籌備時間）	
9 課輔支援	每週兩晚共 8 小時	
10 家暴及受虐婦女通報	不定期，隨時注意	

圖（三-1）靈泉社區活動發展階段圖

社區網絡區隔

圖示解說：

1、本圖以正式社會關係為主，非正式關係請詳見下頁的社區網絡圖。2、所謂的「區隔線」是指前後兩任位理事長所動用的社區網絡並不重疊。

圖（三-2）靈泉社區現階段社區網絡圖

圖示解說：

- 1、**箭頭**：表示作用方向，有些是單向作用。非箭頭意指關係內涵及元素
- 2、**線條**：—代表關係強而濃；----代表關係弱而淡。
- 3、**框線**：□代表正式社會關係；○代表非正式社會關係
- 4、**顏色**：加網底代表是社區的社會網絡核心，粗體則是次核心。
- 5、**關係解說**：地方頭人、同 X 關係

第三節 靈泉社區網絡的結構與特色

靈泉社區的志工婆婆媽媽們並不是憑空出現的，而是在兩年的經營過程中慢慢凝聚和組織出來的，這過程可以從兩個方面說明。

首先是歷時性的比較，藉由比較前後兩位理事的社造理念和組織方式，指出現階段的社區網絡是以社區志工為核心的特色，並製成圖（三--4），方便讀者理解。靈泉社區活動發展階段的說明主要是以社區外的正式的社會關係為主，包括靈泉社區發展協會與政府各單位、園區廠商和管理局、其他社區發展協會或民間團體之間的互動，藉著列出靈泉社區發展協會歷年來所舉辦的社區活動，筆者試著描繪靈泉社區活動類型的轉變與社區志工的出現位置。

其次是空間/關係網絡的分析（見圖三-5），這部分則著重在社區內的非正式的社會網絡連結上，儘可能地詳細描述現階段社區生活網絡的結構。

一、歷時性比較--從文史工作到社區服務

在歷時性的部分，由圖（三--4）可以發現，兩位理事長都與政府各單位和廠商保持密切的互動⁶¹，同樣藉著政府與園區所提供的資源，舉辦各種社區教學活動與社區聯誼活動，但第一任社區理事長花費了大量的心力從事社區文史工作，不但與水木大社會所教授合作撰寫社區史，還在 1996 年與第三工作室的陳平一起舉辦「開山伯公老樹座談會」，從地理資源的角度營造和保護社區環境，並在 1997 年 11 月成功發動居民要求高鐵改道以保護社區老樹。此外，也以「社區文史」為方向、以「紅布與綠樹」為主軸，代表新竹市參與 1997 年 3 月在宜蘭運動公園舉辦的「全國社區總體營造博覽會」，同時出版了《六鄰主義》小冊子、一份社區報及一份「紅布與綠樹」的摺頁簡介。第一任理事長在卸下社區發展協會理事長與里長職務後，仍繼續投入社區文史研究，並在社區外成立林合成

⁶¹ 但互動的方式略有不同，第一任理事長與園區既合作又衝突，爭取園區補助的同時，也因為廠商污染水源而對立抗爭。下任理事長朱小姐則與園區保持距離，並以較溫和的方式與園區互動，例如募款和建立互賴的經濟生活。

工作室。

繼任的理事長朱小姐除了延續例行的節慶聯誼和教學活動外，另外提出社區志願服務工作做為社區營造的主軸：「社造理念…社造就是造人…大家住在一起是有緣份、是福氣，追求的是居住環境的氣氛，社區應該像個大家庭，大家要從自己家門走出來⁶²，這裡的東西⁶³，不會有人拿走，有老伯伯看著，有時候小孩子來玩也不會亂動，因為老人家會教，這種氣氛很好，像自己家。我們是第二代（指志工），要『照顧第一代，教育第三代』」；「覺得文史工作和社區營造沒有人，參與率很低，所以選擇人的路走下去…文史工作是死的，我不認同，認為那故作清高，只有解說牌也需要人的參與啊，文史⁶⁴和人沒關係，社區要造人，改變功利、冷漠的關係。」（理事長，田野訪談記錄DS20040406）

言下之意，朱小姐覺得之前的社區營造沒有重視居民的生活需求，也沒有改善居民間的冷淡感覺及族群間的隔閡⁶⁵，但要如何著手改變呢？要從哪些事情開始？理事長因為之前的榮民服務經歷，特別關心社區獨居老人的處境，除了老人問題的關懷，另一個相關的問題就是社區治安的惡化造成一種普遍瀰漫的不安全感，尤其是正在重建的社區三期，小偷猖獗。不管是老人照顧、還是社區治安的改善，都需要大量的人力和財力，因此理事長一直在尋找合作對象和可能的資源，這也是為什麼會和市政府合作的原因之一，藉著市府挹注的有限⁶⁶資源，想方設法招募和組織社區居民，例如日夜間社區巡守隊、老人關懷站、課輔活動支援等等，漸漸留下一群有服務意願和興趣的客家婦女，開始發展成以全社區為服務對象的志工，同時也對外代表靈泉社區參與各種活動。

二、社區生活網絡結構

那麼，現階段以社區志工為核心的社區活動，其網絡結構和特色又是什麼

⁶²就筆者的理解是，理事長指的是走出來參加社區活動或擔任社區志工。

⁶³指集會所裡陳列的老人家的手工藝品、影音設備、報紙等等的物品。

⁶⁴指物質文物的部分。

⁶⁵社區內的族群衝突也是理事長當初參選的動機之一。

⁶⁶百分之三十是民間自籌款。

呢？圖（三--5）以社區發展協會和社區志工為主角，試著釐清社區生活中的關係網絡，包括社區內外的正式與非正式社會關係，但以非正式關係為主，指出社區志工是如何在這樣的互動中成形，以及社區志工所佔據的位置。

首先，在社區關係的性質上，靈泉社區內已知的社會網絡⁶⁷相當複雜，有正式與非正式之分，又有社區內外之別。在正式社會關係的部分，社區內的正式社會網絡包括社區教學活動如元極舞、社交舞，社區志願服務工作如老人志工、青少年志工、巡守隊，一般商家，具影響力的傳統地方社會單位如靈泉寺、納福宮，基層地方政治單位如里長等等；社區外的正式社會關係則包括新竹市政府文化局、社會局、警察局、交通局、營建署、衛生局、省立新竹醫院、關中國小、光文國中、水木大學、市議員等等。

其次，社區內外的正式社會關係主要是由社區發展協會聯絡和維繫，並從中獲取活動舉辦的資訊和資源。儘管社團與社區服務活動是由發展協會主導，但是，社區內的正式社會網絡之所以能夠建立起來，主要靠的是社區生活中的非正式社會關係，例如鄰里、親友、同學等等的社會關係，正是這些零碎的、維繫在一個個活生生的社區居民身上的非正式社會關係、同時也是文化性的人情關係，使社區內的各式活動如巡守隊、元極舞、社交舞、社區觀摩等等得以出現和穩固。這種文化性的社會關係/人情關係並不受社區發展協會或理事長的控制，全靠參加社區活動的個人或志工媽媽們主動引薦和串連。

第三，社區內外的非正式社會關係，尤其是日間媽媽巡守隊中的眷村鄰里關係、以及元極舞中的三期鄰里和親屬關係，被社區發展協會所吸納和組織成一個個的社團教學、志工服務和社區活動，最後以老人照顧服務為主體，漸漸地出現了一群固定且廣泛參與各種社區活動的志工，而在實際上與名義上變成靈泉社區志工⁶⁸。儘管社區居民個人的人際網絡有其主動性，但缺乏社區發展協會、尤其是理事長的主動引導，社區志工網絡也不可能出現和茁壯。

⁶⁷ 「網絡」與「關係」在筆者的想像和使用裡，「關係」指的是一對一的聯繫，一個單位可以跟很多其他單位發生一對一的縱向聯繫；而「網絡」則是這些一對一的關係中又發生橫向連結。

⁶⁸ 同樣屬於社區志工的夜間巡守隊就沒有擴展活動範圍，也沒有因此取得社區的代表性。

第四，志工網絡裡又有細部的分化，出現了較親密的友誼團體，同時也成為理事長的隱形幹部，除了自組的私下出遊或分享食物等聯誼性的活動，還跟著理事長到處參加市府會議、志工進修或社造講座課程等等。

社區發展協會所編織的社區網絡，其實就是理事長因應各種特殊目的，組織社區內原本零碎的人際關係而經營出來的社區網絡，同時也是這群客家婦女利用個人社區內外的社會關係，主動維繫出來的社區志工網絡。

三、小結

社區發展協會所架構的社區志工網絡是理事長努力八年的結果。從傳統的家庭主婦到接觸榮民服務工作，再到擔任社區發展協會理事長，藉著理事長的頭銜，朱小姐對內凝聚社區居民，組織社團和志願服務工作，對外在新竹市政府和各社區間奔走，爭取人力、資源和吸收點子。社區發展協會在理事長經營下，吸納了各種正式的社會關係，正式的如中央和地方政府各部會的關係、與其他社區的關係、與里長和地方市議員的關係、與社區商家的關係；非正式的社會關係則包括鄰里、親屬、朋友、同學、同事、和地方頭人的關係等等，社區居民個人的社會人際網絡與社區發展協會理事長的共同努力，共同架構了廣闊而濃密的社區志工網絡⁶⁹，成為各種社區活動的動員基礎。

⁶⁹ 但並不是所有人都可以自由地在這個社會網絡中遊走，每個人的活動範圍，受限於族群、性別等等的社會人群分類界線，也受限於權力的有無和大小。這些細節將在第五章一併討論。

第四章 社區參與中的社會資本與人情關係網絡

本章以 Putnam 的「社會資本」(social capital) 概念為主要概念，詳細分析靈泉社區活動參與中的社會資本樣態與特色。

第一節介紹社會資本概念的理論淵源，並以 Putnam 的社會資本概念為主要對話對象，說明靈泉社區的社會資本結構特質；第二節實際探討靈泉社區參與中社會資本的實際內涵，討論在何種情況下，社會資本對志工個人與社區整體而言才是共善；第三節從文化性的「人情關係網絡」概念，描繪社會資本中的互惠規範與信任的樣貌與運作方式；第四節為本章小結，藉著比較「社會資本」與「人情關係網絡」兩個概念，整理靈泉社區客家婦女的社區參與特色與功能，指出社會資本與人情關係網絡，在什麼條件下，如何協助社區參與的開展。

第一節 靈泉社區網絡中的社會資本

「服務工作就像一部機器，啟動了就會停不下來。」

（理事長，田野訪談記錄 DS20050211）

在本節，筆者先探討社會資本概念的理論淵源，再以 Putnam 對社會資本概念所做的擴充和討論，分析靈泉社區社會資本的特質。

筆者擬從性別、族群和權力等等的面向來描述這群客家女性志工的社區網絡，包括網絡的建立、互動、變遷與公共功能，並藉此檢證社會資本的概念內涵及其預設。

一、關於社會資本的概念

1. 資本與社會資本

在經濟思想裡，資本意指金錢累積的總數，可以用來投資，以獲得未來的利益。物質資本（physical capital）指的是經濟生產活動中的機器設備和廠房之類的有價物質。1960 年代後，資本的概念延伸到人們的生產能力上，Theodore Schultz(1961)和 Becker(1964)提出了人力資本（human capital）的概念，用來當作評價工人技術的經濟測量工具，認為勞動力就像其他的生產要素一樣是可以計算和評估的。上述的各種資本概念都是具有嚴格定義的經濟學術語，但是將資本概念運用到社會聯繫（contact）卻因無法計算而引起許多爭議。

「社會資本」的核心論點是：社會網絡是有價值的資產（valuable asset）。社會連繫以資本的形式比喻，意味著社會連繫是有利益的，就像其他形式的資本一樣，投入與產出的關係是直接的，可換算成貨幣價值，也因此可以投資和回收，可以測量，可以計算和比較。

換句話說，社會網絡所提供的利益使得人們可以彼此合作，不僅是跟直接且

熟識的人們合作，也可以和陌生人合作，因此，社會網絡也可以是社會凝聚的基礎。(John Field, 2003: 12)

根據 Putman 的說法，社會資本概念在本世紀至少有六次的發明：最早是 Hanifan 在 1916 年談鄉村學校時提出，指的是日常生活常見的善意、友誼、同情、個人間與家庭間的互動和交流，社會資本的好處在於滿足個人的社會需要和改善個人的生存條件。社會資本的概念後來在 1950 年代被加拿大社會學家，在 1960 年代被都市學家 Jane Jacobs，1970 年代被經濟學家 Glenn Loury 及 1980 年代被法國社會學家 Pierre Bourdieu 和德國經濟學家 Ekkehart Schlicht、社會學家 James S. Coleman 等學者分別討論過。(Putnam 2000: 20)

但社會資本 (social capital) 的概念和相關爭議主要是由下述三位理論家擴充和引起的，分別是 Pierre Bourdieu、James Coleman 和 Robert Putnam。Bob Edward 和 Michael Foley 認為這三家是社會資本文獻的三個重要支流，儘管論點各有差異，但三者都認為社會資本構成個體間的聯繫與人際互動，同時還產生或伴隨著共享的價值信念。(Foley and Edward 1999: 142)

2. Bourdieu 的社會資本概念

Bourdieu⁷⁰在 1970 年代和 1980 年代提出社會資本這個概念，但當時並沒有受學界重視。從主張資本的生產與再生產導致社會不平等的馬克思理論出發，Bourdieu將焦點放在社會關係幫助獲取資源進而維繫權力不平等，並定義社會資本為：「社會資本是各類資源的總和，(不管那資源是)或真實或虛擬的，藉著擁有持久的、或多或少是被確立的、由相互熟識和認識的關係所組成的網絡，(社會資本)會自然地孳生利息/益處給個人或團體。」⁷¹(Bourdieu and Wacquant 1992:119)

由於 Bourdieu 是在階級與社會不平等及其複製的脈絡中討論社會資本這個

⁷⁰ 是法國文化人類學家，也常被視為社會學家，這是因為法國學術分科與美國不同所致。

⁷¹ 原句為：“Social capital is the sum of resources, actual or virtual, that accrue to an individual or a group by virtue of possessing a durable network of more or less institutionalized relationships of mutual acquaintance and recognition.”

概念，社會資本於是被視為文化資本的附屬品，也就是，社會資本是使文化資本之所以可能的社會脈絡，特別是指以親屬關係為主、涉及榮譽和尊敬的傳承的社會聯繫（connection）。Bourdieu 堅持社會資本和文化資本應該被視為資產，而且經過某種轉化過程可以被轉變成勞力和經濟資源的累積。儘管如此，經濟資本還是具有決定力量的，文化資本及社會資本不過是幫助經濟資本累積的隱形資本。同時，他認為所有形式的資本區隔出了（distinguish）主要階級的存在條件，且在同一階級內，因為各種資本分配組合的不同，又創造了同一階級內部的第二級的區隔（secondary difference）。

Bourdieu 重視家庭或親屬所提的社會網絡和資源，因此被批評為將社會層次視為靜態模型，且由於個人主義的預設，Bourdieu 的社會資本概念也容不下集體行動的可能，也就是，網絡和關係是被個人培植來追求和維持社會及經濟優越性，而不是團體動員的基礎，因此弱勢的人也不可能在網絡中共享利益。由於只注重社會資本的個人經濟計算與投資策略諸如侵佔或盜用組織資源等等，就算社會資本有其規範的面向，那也一定是用來掩飾個人尋利行為而與民主對立，Bourdieu 的社會資本概念因此也無法解釋利益計算之外的人際互動，尤其是那些與菁英階級無關的市民團體或社會活動的出現。（John Field，2003：18-19）

3. Coleman 的社會資本概念

Coleman 是研究教育的美國社會學家，受經濟學和 Becker 的人力資本（human capital）概念的影響，他企圖融合社會學和經濟學，建立一個介在社會學和經濟學之間的學問——理性選擇/行動理論。他認為所有的社會行為都導因於個人對於自我利益的追求，社會互動因此可以視為某種程度的交換，而整個社會就是各種尋利行為所組成的系統，社會資本因此是解決個體合作困境的方法，就像古典經濟學和市場理論中「看不見的手」一樣，社會資本並不是自利行動者基於理性計算積極主動去創造的，而是副產品（by-product），這就有別於物質資本和人力資本。作為副產品的社會資本因此被視為共善（public good），而不是私善，是一種不限於有權力者而可以讓窮困和邊緣的社群也一起受惠的資源，這是因為

社會資本包含了互惠的期待，可以超越任何個人並吸納較廣的人群網絡，且網絡中的關係被高度的信任和分享信念所統治（governed）。

Coleman 定義社會資本為：「一組（set）資源，內在於家庭關係和社區社會組織，有利於孩子和年輕人的認知與社會發展。這些資源因人而異，並對兒童和青少年的人力資本發展有很大的好處（advantages）。」（Coleman 1994: 300）也就是，在兒童的發展過程中，社會資本指的是「規範、社會網絡以及成人和孩子間的關係等這些對孩子的成長有利的東西。社會資本存在於家庭內，也存在於家庭外，在社群之中。」（Coleman 1990: 334）

關係是社會資本的來源，並建立行動者間的義務和期待、以及對社會環境的信任感，提供開放的資訊管道，產生行為規範並處罰白搭便車者。但 Coleman 仍將家庭描述為社會資本的原型或發源地、最原初的社會組織，是孩子一誕生就接觸到的，與此對立的是建構性的社會組織。（Coleman 1994: 302）

社會資本連接了個人和集體，但網絡裡的資源能否被個人使用，取決於兩個重要因素，一是所持有的義務範圍（actual extent of obligations held），另一個則是社會環境的可靠/可信程度（the level of trustworthiness of social environment）。也就是，除了一般程度的信任感外（那導致償還的義務），還取決於人們要求協助的需求，網絡中其他救助資源的存在（如政府的福利單位），幫助和尋求協助的文化傾向和差異，社會聯繫的邏輯、社會網絡封閉的程度等等。

4. Putnam 的社會資本概念

政治學家 Putnam 借用 Coleman 的概念，並把社會資本概念擴大成一個眾所關心詞彙和議題。Putnam 的關懷的核心主要是社會網絡在市民參與、政治穩定與經濟繁榮中所扮演的角色。他以義大利為田野，蒐集 20 年來的經驗資料，指出北義因為政府與市民社會長久的相互聯繫，使得政治表現比南義成功。他認為北義的公民德行可以追溯到中世紀獨立自主的城邦政治傳統，相對地，南義則因為羅馬的獨裁專制造成相互懷疑和恐懼的文化，阻礙了政治與經濟發展。

在義大利的研究裡，Putnam 使用社會資本的概念來解釋制度表現和公民參

與的關係，他將社會資本界定為「社會資本在這裡指的是社會組織的特徵，例如信任、規範和網絡，藉著促進合作的行為，社會資本可以促進社會的效能。」

(Putnam 1993a: 167) 也就是，社會資本培育互惠的規範，幫助資訊的流通（包括各行動者的名譽或個人資訊），體現了過去合作成功的經驗，也成為未來合作的榜樣。

接著，他將焦點轉到美國，透過收集各種經驗資料、各項大型的社會調查，發表一連串文章，指出 1940 年代後美國社會資本大規模衰落的現象，也解釋美國了大多數都市地區的無法治理性（ungovernability）。Putnam 與美國政治界的民主和社區/社群傳統對話，並將他的思想源頭追溯到 19 世紀法國作家托克維爾（Alexis de Tocqueville）。托克維爾相信法律之前人人平等的原子式個人會導致社會的崩潰，但他在美國旅行的途中卻發現，美國作為一個相對開放和後貴族體系的社會，不但沒有崩潰，而且欣欣向榮，其中社團生活是社會秩序穩定的重要關鍵，高度的市民參與使人們得以透過市民生活學會合作，是民主社會的苗圃。

Putnam 之所以能夠成功吸引美國大眾的注意是因為他指出托克維爾所讚譽的美國民主基石已經開始崩潰，但這兩人憂心的對象卻不一樣，Tocqueville 擔心的是專制政治的出現，而 Putnam 擔心的卻是包含電視在內的電子娛樂、世代變遷等因素對社團和社區生活的衝擊。

稍後，Putnam 對社會資本概念做了一些修正，首先將重心從「社會」放到「參與者」：「（我）藉著社會資本指出社會生活的特徵——網絡、規範和信任——這使得參與者得以更有效率地一起行動，以追求共享的目標。」（Putnam 1996: 56）。在 *Bowling Alone* 一書中，Putnam 又強調個體間的聯繫與網絡的重要性：「社會資本理論的核心概念是社會網絡有價值……社會接觸（contact）影響了個人和團體的生產力。」（Putnam 2000: 18-19）；「個體間的聯繫（connection）——社會網絡和互惠的規範、以及信任感都由此而起。」（Putnam 2000: 19）

Putnam 接著又區分了社會資本的兩種基本形式，一是 bonding (exclusive)

的社會網絡，一是 bridging (inclusive) 的社會網絡，前者傾向具強化排外性的認同感和維持同質性，有利於加強特殊的互惠和動員連帶 (solidarity)，這樣的社會網絡是一種社會黏著劑，可以維持很強的團體忠誠和特殊認同；後者傾向將不同社會部門的人們聯結起來，因而是一種社會防鏽潤滑劑 (WD-40)，有利於聯絡外部資源和散佈消息，並產生較廣的認同和互惠行為。在義大利的田野裡，他發現 bridging (exclusive) 和水平連帶 (ties) 比 bonding (inclusive) 和垂直連帶更有助於民主的發展。

Putnam對社會資本概念的討論和延伸也引起許多批評，有的學者認為美國的模式不見得符合同樣歷經休閒模式和世代變遷的歐陸國家如瑞典或英國；有的學者則批評Putnam的社會資本概念是循環定義 (circular definition)，無法說明社會資本的維繫和生產過程 (Misztal 2002: 120-121)。有的學者認為Putnam將信任和社團網絡的因果關係視為理所當然 (Sztompka 1999: 196)，沒有說明社會資本中各項元素間的關係，例如在*Bowling Alone*一書中，由於強調對網絡的積極參與，使得「由它們（網絡）所產生的互惠規範及信任感」(Putnam 2000: 19) 被化約為次要的因素或是依變項。有的學者批評Putnam將社會資本視為光明美好的，幾乎是治癒所有社會病態的萬靈藥，浪漫化了社區/社群的形象，忽視網絡也可能產生不信任 (Misztal 2002: 121)。最後，Putnam也被政治學家批評為偏離政治和政治學傳統，忽視制度、決策過程和國家的重要性，對行為的解釋過度社會化與高度路徑依賴 (path dependent)⁷²，但同時，社會學界卻又批判Putnam忽略的社會行動者的情感面向。(John Field, 2003: 29-39)

5. 對社會資本概念的批判

比較三位理論家的論點，Bourdieu 將社會資本視為被菁英團體利用來維繫優勢社會位置的資產，特別是那些擁有經濟和文化資本的人，如法國貴族。和Bourdieu 一樣，對 Coleman 來說，社會資本也是一種屬於個人和家庭的資源，但不同的是，Coleman 認為社會資本也是屬於社區的資源，因此可以間接分享給

⁷²這是因為 Putnam 認為社會資本是在長期的政治經濟過程裡產生的。

相對弱勢者。其次，雖然這兩人皆視社會資本為教育成就的資源，但 Coleman 視之為理性選擇，而 Bourdieu 視之為文化物質主義的基礎，不過，兩人同樣都不注意情感的部分，也就是兩人都不認為人們會因彼此的喜好厭惡而合作或分開，因為這不在理性計算的領域內。

兩人相異的地方在，跟 Bourdieu 比起來，Coleman 過於樂觀，忽視社會資本的黑暗面，認為社會資本作為共善，提供一連串的規範和懲罰，方便個人為了彼此利益合作。

至於 Putnam，他雖然擴展了社會資本的概念，視之為在社會層次上運作的資源，但被批評為功能論和忽視社會資本的黑暗面。

總之，Bourdieu 忽視社會資本對弱勢人群的影響，而 Coleman 和 Putnam 則忽略了社會資本中的權力不平等的運作。

對於社會資本的批評，另有學者認為社會資本的概念不該借用資本的隱喻，因為人際關係和信任是受情境影響的（Cohen 1999: 220）。也有學者批評社會資本理論家具有性別盲（gender-blindness），女性主義者就指出大多數的市民參與是高度性別區隔或性別化（gendered）的（Lowndes 2000），而且 Coleman 的家庭觀點太過保守因因而影響分析架構，就算 Putnam 將性別視為社會資本創造或衰弱的因素之一，例如他在區分 *macher* 和 *schmoozer* 時指出前者不成比例地由男性佔據，後者更常在女性間發生，並提到女性是活躍的社會資本家（Putnam 2000: 94-5），但在談到女性加入職場使得社區生活更加衰退時，卻缺乏更細膩的說明、證據和批判力。

最後，這三位理論家也被批評無法詳細區辨社會資本的不同形式，Woolcock 針對這個缺點區分了三種形式的社會資本：1. *bonding social capital*----指相同處境中的人們彼此間的聯繫（*ties*），例如原生家庭、密友和鄰居；2. *bridging social capital*----包含更遠更廣且相似的人們，例如較疏遠的朋友或同事；3. *linking social capital*----將關係延伸到不相似的人群上，擁有不同的處境，例如社區外人，這使得成員可以有較大範圍的資源可以運用。（John Field，

二、Putnam的社會資本概念中的社會網絡

回顧完三位理論家論點的異同後，筆者將回到上節所描述的靈泉社區生活網絡，分析田野裡的社會資本的特性，並以Putnam的社會資本概念為主要對話對象⁷³，重新檢視Putnam的社會資本概念及相關論點。

Putnam 指出社會資本內包含三種元素---社會網絡、互惠的規範和信任。社會資本在性質上被預設為既是屬於個人資源的私善，個人可以加以投資和回收，同時又是共善，屬於社會團體所共享的資源。但他也提到，社會資本有其社會結構面，個人對社會資本的投資並不保證回饋。

首先，在社會網絡的部分，Putnam 用以下幾個原則來區分社會資本中的網絡特質

在 *Bowling Alone* 一書中，Putnam 將美國的市民參與分成以下幾種類型，包括公民參與、政治參與、宗教參與、工作場合的聯繫（connection）、非正式社會聯繫（connection）和志願服務/慈善，並將這些市民團體和志願組織所組成的社會資本歸納成三種類型：社區基礎（community-based）、教會基礎（church-based）、工作基礎（work-based）。

就社會資本的（網絡⁷⁴）運作方式部分，他區分了幾個面向：1.將網絡的互動特性分為重複、濃密交織或偶遇、單線和匿名；2.區分網絡層次為正式或非正式志願組織，並依此以意第緒語區分了machers和schmoozers這兩種社會行動者；3.區分網絡互動的目的是公或私；4.區分bridging和bonding兩種不同功能的網絡連結形式。

⁷³ 這是因為筆者的關懷是客家婦女的社區參與和公共溝通行動，與 Putnam 的民主關懷相仿，所以選擇討論 Putnam 的社會資本概念。

⁷⁴ 以下 Putnam 所談到的社會資本特質，並沒有特別討論互惠規範與信任這兩個重要的元素，所以筆者將之歸為社會網絡部分的特質，並以此討論靈泉社區網絡的特點。

三、靈泉社區發展協會與社會資本

那麼，靈泉社區的社會網絡具有何種特質？

首先，就社團的組織特性而言，靈泉社區發展協會是正式的志願性市民組織，是一個以全社區居民為服務對象、以志願服務工作或慈善為核心的社團，在 Putnam 眼中，正是社會資本最濃密的類型。其次，靈泉社區發展協會所舉辦的社區志願服務工作、各式聯誼和教學活動也符合 Putnam 所界定的古典的 secondary association 和 civic engagement，因為這些活動都具有以下兩個特徵，一是要有地方性的、草根性的組織，二是要有個別會員間的互動，特別是面對面的討論。Putnam 認為這樣的組織才是能夠創造社會資本的組織，因而不同於一些新的、全國性的、甚至跨國性的 tertiary association，這種新型組織的成員是靠著共同象徵（symbol）、共同的領導者、共同的理念來連結的，參加這種組織往往只需動筆簽名就可取得會員資格，成員間不需要互動，因此也不會為組織成員製造社會資本。

其次，就靈泉社區活動的實際內涵來看，具有以下幾個特性：1 屬於濃厚交織的互動，例如週一到週五每晚的社區巡守及每週二、六的老人服務活動，每週三次的社團活動，節慶例行的社區聯誼活動等等；2 屬於正式與非正式密切結合與互動的社團，在結構上，靈泉社區是以非正式的鄰里、親友關係為基礎，再由社區發展協會向外延伸並加以整合，形成社區志工網絡；3 不管是以治安為著眼點的社區巡守隊，還是以老人為對象的老人關懷站等社區志願服務工作，這種以全社區居民的生活安全和福利為目標的社區活動，同時兼具私善與共善；4 在社區關係型態上，靈泉社區活動具有 Woolcock 所區分的三種社會資本形式 --bonding、bridging、linking social capital。

所謂的 bonding social capital 指的是相同處境中的人們，與己相似的親戚或密友彼此間的聯繫，例如原生家庭、密友和鄰居（ties），這也就是 Granovetter 所謂的強連帶，這樣的連帶較容易具有排外的認同感。在靈泉社區的志工網絡，屬於強連帶的親屬關係的有林月桃和高卿芸、黃素華和劉玉玲，她

們彼此是妯娌關係；鄰里關係則牽涉到社區生活區塊的差異，眷村的鄰里關係是比較密切的，如孫寶釵、吳鳳陵、陳春茗，楊愛媛、高梅沁、姚春等；89 巷因為多是獨居榮民，生活範圍較小，所以鄰里關係也沒那麼密切，如 89 巷的張玉茹、彭秀禧、鄭葉花、陳鳳清；而三期則因為被園區徵收，破原有的客家農村聚落和連帶遭到破壞，加上外地人湧入，現有的鄰里關係比較混亂疏遠，例如康惠玲、曾瑞鳳、程駱華、梁蕙如、陳珮馨、黃麗華、張蓮英等等。但這些客家婦女卻也透過社區活動和志願服務結為好友，形成新的強連帶。

bridging social capital--包含更遠更廣的相似的人們，例如較疏遠的朋友或同事，屬於 Granovetter 所謂的弱連帶，連接遙遠的熟人可以產生範圍較廣的認同和互惠，像三期的康惠玲和高卿芸的先生是國小同學，王錦堂和張蓮英的公公年紀上沒差幾歲，是不錯的朋友。

linking social capital--指的是將關係延伸到擁有不同的處境的人群上，例如社區外人，這使得成員有較大範圍的資源可以運用而不限於社區。這又包括兩類，一是社區外志工如新城里的吳美寰、新城里的許嬌妹、關中里的林金霞，甚至元極舞老師曾老師和吳老師也是；另一類則是正式的社團或組織關係，例如與市政府各單位或和其他新竹市社區發展協會間的關係。

第二節 社會資本的效果

「(我) 藉著社會資本指出社會生活的特徵--網絡、規範和信任--這使得參與者得以更有效率地一起行動，以追求共享的目標。」 (Putnam 1996: 56)

Putnam 認為社會資本的形式和用途是很多元的，而且社會資本有優點也有害處，所以關鍵是：在哪些條件下，社會資本可以為善--互相支援、合作、信任、制度性效率。

在討論靈泉社區的社會網絡特點後，本節將討論社會資本在靈泉社區所發揮的效果，探討在什麼條件下，社會資本以什麼樣的形式成為居民與社區全體共享的資源。

筆者發現，志工網絡的出現，的確使志工個人的社區網絡擴展和深化，也讓大型的社區活動得以動員和舉辦，讓更多的居民參與。

一、志工個人社區網絡的擴展與深化

老人服務志工--林月桃和王錦堂

在徵收前，王錦堂住在林合成的上庄部分，老家位在現在高科技園區的麗采和亞東之間。因為生活困苦，國中畢業後到台北工作，後來回到大舅在竹東開的玻璃工廠工作。當兵後，到台北找工作，但是因為家裡農事需要人手，所以又回家幫忙。沒多久，在朋友介紹下來到竹林鎮賣魚，在那認識了教他賣魚的林阿姨，認識一年後兩人就結婚並在竹林鎮住下，婚後也幫忙林阿姨一起賣魚，主要負責運捕魚貨。後來林阿姨繼續賣魚，他則到高科技工業園區和客運公司擔任司機工作，一直到民國 89 年才退休，並在民國 91 年全家搬回靈泉社區。搬回社區後，和大哥家人住在同一條街上，彼此是鄰居，至於弟弟們，則在新竹市其他地方工作和定居。

林月桃出生在新竹湖口，也是客家人。父母離婚後，母親帶著姊妹們一起搬到竹林鎮找工作，在中央市場賣魚，賣了三十年。因為朋友介紹，她認識了對賣魚一竅不通的王錦堂，因為看不下去他太老實被人欺負，所以自願教他賣魚：「幫人家撥蝦殼斤兩當然不足，還貼錢給別人…學賣魚還交學費給老闆，實在是看不下去。」（田野訪談記錄 HZ20050315）

婚後，林阿姨仍在竹林鎮賣魚，直到母親中風病倒後才退休，將母親接到靈泉社區同住照顧。

夫妻倆一個做生意、一個上班，平時生活忙碌，加上竹林鎮實在沒什麼社團，所以沒有參加任何社團活動，林阿姨就說：「竹林鎮沒有什麼社團，回來這裡比較好，活動比較多可以參加…頂多跟市場賣菜的一起約出去玩，通常是青菜批發商招待的，一年會旅遊兩次。」（田野訪談記錄 HW20050315）

夫妻倆一搬回靈泉社區，不到兩個月就被常來串門子的鄰居拉去參加社團，第一個參加的社團是小時玩伴徐青山成立的「關中長壽會」⁷⁵，身份是會員，每年要繳 1500 元的會費，送一件夾克。長壽會的活動方式是每年開一次會員大會，聽理事長報告人事異動、經費收支等例行事務後，會員一起聚餐，聚餐後就開始為期三天的年度旅遊。一年後，夫婦倆就退出社團：「每次的活動都一樣，繳錢、吃飯、旅遊，覺得很沒意思，所以今年就退掉了。」（田野訪談記錄 HZ20050315）

隔年兩人又被鄰居拉著參加「客家文化促進會」，也是繳會費的會員。客家文化促進會跟長壽會的活動方式相仿，都是每年一次社員大會兼聚餐和旅遊，所以也在今年退掉了。

一直要到民國 92 年，夫婦倆才開始參加社區發展協會所舉辦的活動，一開始是搬遷之前⁷⁶的老鄰居、現任三鄰鄰長的太太張竹卿介紹大哥和大嫂參加，後來大嫂過來拉人，才一起參加社區發展協會所舉辦的元極舞，並擔任班長，大家都稱他為王班長。不久，理事長在元極舞中招募社區老人志工，夫妻倆和大嫂都

⁷⁵ 後來因為人數過多而拆成關中橋長壽會和靈泉長壽會兩個社團。

⁷⁶ 指徵收前的客家農村鄰居。

一起報名參加，後來擔任關懷站廚房組的副隊長，太太則擔任廚房的大廚。

擔任志工後，夫妻倆也一起加入社區發展協會，是一般會員，繳會費 1000 元，每年九月開一次會員大會和吃飯，而每年五月的時候參加一次會員旅遊。儘管社區發展協會和之前參加的社團在開會、聚餐和旅遊等活動方式相差不多，但因認同社區發展協會的理念，也參加社區發展協會所舉辦的許多活動與志願服務，認識許多好朋友，所以至今仍繼續參加，林阿姨就笑著說：「參加這個（老人關懷站）很好，可以認識很多朋友，去很多地方，知道很多事。」（田野訪談記錄 HW20050315）

藉由鄰里、親屬等非正式社會關係，王班長夫婦先後參與了長壽會、客家文化促進會等地方社團，也參加了社區發展協會的元極舞活動和社區老人服務工作，並加入社區發展協會，進入了社區發展協會所組織的社會網絡。夫妻倆的生活圈和社會網絡從原先的家人、親戚、附近一兩家的鄰居和偶爾遇見的徵收前的鄰居，擴展到眷村和 89 巷等陌生居民，甚至跟住在三期的一些志工成了要好的朋友，不但常常一起在家裡唱歌，還相約出遊。除了社區內社會網絡和人際關係的擴展，夫妻倆還藉著社區發展協會的活動參觀其他社區或參加市府舉辦的各種社區活動和進修課程。

老人服務志工--張蓮英

嫁入靈泉社區前，張蓮英⁷⁷是苗栗獅潭的客家人，先生江家則是社區裡的大姓，擁有許多土地，但分別被園區二期與三期擴建徵收。在徵收前，家中的經濟來源還是以種田為主，老家和土地被徵收的時候，因為徵收價錢實在太低，於是參加抗爭：「那時家家戶戶牆上都寫『誓死反徵收！』幾個大字就漆在老家的牆上，大家都嘛一樣，只是有人後來還是偷偷去領錢了…。」（田野訪談記錄 LG20040223）

婚後和先生一起開大貨車，有一回在高速公路上發生嚴重車禍，自己骨折，先生則昏迷了一個星期，這次的經歷讓她們決定轉行做餐飲生意，在光明路上租

⁷⁷ 筆者的乾媽，在志工個人故事的描述裡，筆者以蓮英阿姨稱之。

一樓店面賣鍋貼小吃，後來連二樓租下轉型為餐廳，在當時頗有名氣。夫妻倆一起打拼，蓮英阿姨負責廚房，先生負責外場，全盛期請了三十多個員工。做了十年，因為餐廳需要重新裝潢，加上工作累了，乾脆轉讓給別人做，夫妻倆一起退休。

配地發還後，蓮英阿姨和先生一家人搬回靈泉社區蓋屋子，和幾個兄弟住在同一條街上，所以會常常出去串門子。蓮英阿姨先是參加了慈濟，後來也參加了社區發展協會舉辦的元極舞班，並在老人關懷站擔任志工，主要的工作是廚房大廚，每兩個禮拜掌廚一次，最近又到關中警察局內擔任日間志工，給報案民眾奉茶。

當問到社區發展協會對她個人的生活有什麼影響時，蓮英阿姨說到：「包括我在內，很多人參加這個，生活圈變大了，視野比較開拓，個性也開朗活潑多了。」；「現在這些好朋友，幾乎都是在元極舞和老人關懷站認識的，以前不認識。…是有認識一些人（徵收前的舊鄰居和開餐廳時一些來吃飯的社區區民），但是不熟，我先生比較熟…可是現在我比他（指先生）認識更多人囉！他只有認識那一些。」（田野訪談記錄 LG20050322）

蓮英阿姨因為參加元極舞和老人關懷站，和王班長夫婦及其他一些三期志工結為好友，也認識了之前沒有機會接觸的眷村和 89 巷居民：「下面的我以前都不認識，89 巷的也是。沒什麼機會接觸所以不熟。」（田野訪談記錄 LG20050322）除了舊有的鄰里關係的擴展和深化外，藉著社區發展協會連結的網絡和舉辦的活動，蓮英阿姨也有機會跟公部門接觸，常和理事長一同去市府或其他社區開會，並被委託參加各種跟社區營造或與志工服務有關的課程和講座。

客家婦女的社區人際網絡與社願服務工作

這一位位的志工媽媽，原是外地客家女兒，在嫁到夫家後，面對的是陌生的親屬關係和陌生的社區生活，有的志工媽媽先跟著丈夫從事農務，有的則是專職的家庭主婦，照料公婆孩子的同時，從事聖誕燈泡的家庭代工以補貼家用。

就像 Putnam 所提到的，生命週期影響著行動者的社區參與。有工作且孩子

還未成家立業的志工媽媽，是壓力最大、參與也較不穩定的志工，但沒有人會嚴加責備，因為其他媽媽們清楚工作、家務和先生、孩子是不得不承擔的重任，因此是退出社團活動的正當理由。而對孩子已成家立業，有孫子，老伴也退休的志工媽媽來說，還得忙著照顧孫子，煮飯給老伴及下班的孩子吃，偶爾也不得不退出社區活動。最輕鬆而能專心地參與社區活動的，是那些已經退休，孩子已有工作，不管結婚或不結婚，尚未有孫子，公婆無病痛或已過世，而先生也退休往外跑或找朋友的客家婦女們，她們熱情積極地參與各種社區活動。

不管處在何種生命階段，這群客家婦女拉著左鄰右舍和親戚，先是為了個人健康而加入元極舞，後來又拉著元極舞的同學們參加社區老人志願服務，一起嘗試陌生的志工角色。一開始的混亂和緊張，隨著活動次數與經驗的增加，媽媽們漸漸進入狀況，廚房媽媽從菜單決定、預算控制、採買、炒菜煮飯到清洗碗盤，一忙五個小時，工作吃重卻熟悉，氣氛親密而輕鬆。行政和活動媽媽從一早的老人簽到、量血壓、課程活動，再到幫忙添飯菜和收拾場地，一忙四個小時，小心翼翼，一邊學習新課程，一邊留意老人的反應和身體狀況，偶爾還要應付來參觀的官員或社區外人。志工媽媽還得不定時地支援各式各樣的社區活動，從前一天的場地佈置和食物準備，到當天的煮食、帶領老人表演打擊樂、場地導覽、打雜搬東西，志工媽媽們忙進忙出。

藉著社區發展協會以及志工個人的社區人際網絡所架構的社區網絡，這群客家婦女不但走出家庭，認識和熟悉社區其他區域的居民，也藉此走出社區，參與各種社區外的活動，不但深化了志工們的情誼，也讓這群客家婦女變成社區志工中的主力。

圖（四）兩位志工媽媽的個人社區網絡變化

圖示解說：

- 1、**箭頭**：表示作用方向，有些是單向作用。非箭頭意指關係內涵及元素
- 2、**線條**：—代表關係強而濃；----代表關係弱而淡。
- 3、**框線**：□代表正式社會關係；○代表非正式社會關係
- 4、**關係解說**：地方頭人、同 X 關係

二、社會資本與社區資源--大型園遊會的舉辦

社區發展協會以老人服務工作和志工為核心所組成的濃密社區網絡，是透過一個個的志工及其個人的社會網絡，匯聚活動資源，不但讓每位志工個人的資源和能力增多增廣，也讓社區巡守隊與老人照顧的服務品質越來越好，更讓以社區為單位的大型的園遊會動員得以成功。

2004 年的 6 月，新竹市政府舉辦園遊會作為老人照顧政策成果展，當時一同參展有五個試辦社區，但靈泉社區不管在人數、還是攤位的擺飾、物品販賣數量、或是老人扮裝創意等方面，都是現場最有組織和活力的社區，一個小小攤位，靈泉社區就動員了大約 15 位志工和 30 位老人家，其中理事長還全家出動，社區裡的幼稚園也捐出玩具供攤位販賣，小哈波美語學校也帶了兩車小朋友來會場參觀和捧場，隔天還上了中國時報，讓志工和老人家們高興地爭讀報紙，到處宣揚。

頂著炙熱的陽光，在鬧烘烘的會場裡，志工擠在攤位裡忙著佈置，或者帶著社區老人和家人逛攤位和欣賞音樂會。理事長則東奔西跑，忙著與主辦單位溝通，確認場地和活動流程。

靈泉社區攤位在會場入口的右側，地點極佳，志工們在攤位的四周掛上介紹社區的海報和活動照片，理事長的兒子和筆者爬上爬下掛海報、招牌和價目表，理事長的女兒則拎著相機四處拍照做紀錄，理事長的先生拿著麥克風指揮調度攤位志工，或大聲吆喝吸引人潮前來參觀。攤位的志工們各自找到自己的位置，有的賣冰、有的賣滷味、有的陪小孩子挑玩具，有的負責吃東西給遊客看，吸引他們購買。至於理事長本人，仍在會場不停奔走，一會兒確認攤位位置和範圍，一會兒指揮照顧老人的志工要在哪裡安頓老人家，一會兒又告訴志工和老人家要去哪裡寫摸彩券和如何使用餐卷，一會兒又帶著三位參加變裝比賽的老人家到會場前方舞台下準備，一會兒又拉著志工到台上帶領健康操，在官員拜訪社區攤位時又得忙著介紹志工成員和攤位物品。

攤位的長桌上擺著各種販賣物品，種類豐富，有志工親手製作的各式滷味、有從外面批來賣的枝仔冰，還有由老人和志工一起努力、花了三個星期的時間才

做好的葡萄鑰匙圈和娃娃鑰匙圈，有些志工爲了增加攤位的豐富性，還自掏腰包花時間做疊紙拖鞋、龍蝦和天鵝，另有志工運用個人關係贊助各種小孩子玩具、貼紙和小娃娃。因爲攤位位置就在會場大門邊，加上志工們賣力吶喊，攤位總是擠滿老人小孩，邊挑玩具、邊吃滷味或舔冰棒，炎炎夏日，廚房志工媽媽們親手做的滷味竟然賣得比枝仔冰還好，只見志工們手忙腳亂地裝著滷味，只有在人潮稍少時才有機會偷偷塞一口填填肚子，或者輪流溜出去參觀其他攤位。一看到理事長女兒的相機，這群志工媽媽竟然一反常態，拋開平時羞澀的樣子，大大方方地抓著其他志工（好像這樣就不會有人逃走而一哄而散）一起合照，紅通通的臉上擠滿笑意，手上不是比著 YA，就是抓著工藝品和滷味，順便宣傳一下攤位的物品！

整個園遊會的高潮，就是老人變裝活動，靈泉社區選了三位關懷站的老人作代表，兩女一男，含一對母子，以老萊子娛親的造型參加比賽，由高齡 90 的客家老奶奶穿著客家婦女的傳統服飾扮演母親，老奶奶的兒子和另一位眷村奶奶則扮演一雙兒女，兩位年近 70 的老人家都戴上冲天炮造型的假髮髻，身上圍著鑲有閃閃金邊的大紅色肚兜，兩頰劃上圓圓的大腮紅，並在翹嘟嘟的嘴唇上塗上大紅色的口紅，手上還搖著鈴鼓裝可愛，幾乎所有人一見到她/他們就笑個不停，但這三位老人家卻一臉得意，誇張地嘟起大紅嘴唇和咚咚咚地搖著手上的鈴鼓，嚷嚷著與所有社區成員合照。

這樣一個園遊會活動，靈泉社區的志工媽媽們花了近一個月的時間籌備，不但每回的老人關懷站活動和志工會議總要討論相關的話題，甚至私下的聚會也會不停地想點子，想著可以做什麼或賣什麼。除了攤位、場地和遊覽車由市政府提供外，在漫長的討論和籌備期間內，活動的準備如手工藝展示、社區介紹、物品販賣、老人變裝等等，不僅動員了老人照關懷站活動、志工會議、元極舞等正式活動場合的志工網絡，也動員到志工和老人的家人們和鄰里朋友們，整個活動所需的物品，幾乎是同時透過正式與非正式、集體與個人、強連帶與弱連帶等社會關係網絡慢慢匯聚而成的，使得園遊會活動雖動員大量的人力物力，卻沒花多少

錢，還為社區發展協會賺進一筆一萬多元的經費。

整個社區內外社會網絡的動員包括老萊子娛親的變裝細節如假髮髻、肚兜和化妝是由某位志工動員親屬關係，由她的弟媳一手包辦，花了兩天才做好。手工藝的部分則是在志工會議上由志工大家一起討論，朱小姐利用她與其他社區理事長的關係得知其他社區的攤位構想和手工藝品內容，提醒志工加以區隔，而一位精於手藝品製作的志工媽媽則建議幾種適合老人家的手工藝品，並且自動捐出自己做的手工藝品供攤位販賣以為老人關懷站募集經費。至於貼紙等等的小孩子玩具，也是藉著志工媽媽的牽線，由社區某家幼稚園免費提供，再由志工及老人家們合力整理。此外，食物也是志工們在志工會議和廚房閒談中討論出來的，枝仔冰是某位志工透過關係低價批來的，而滷味則是前一晚和活動當天一大早由志工相邀在集會所廚房製作，至於攤位海報及價目表的製作，也是筆者和一位助理花了一整天的時間完成的。

三、從社會網絡到社會資本

社會網絡作為某種資源，的確在靈泉社區參與園遊會活動的過程中出現，但是社會網絡並不會自動轉換成社會資本，光有社會網絡並無法保證能夠動員網絡中的人力和物力，那麼，到底是什麼讓社會網絡中的個人資源可以被調動並轉換成集體的社會資本呢？

Putnam提到，社會資本指的是社會連帶與網絡⁷⁸，網絡所涉及的社會行動是個人間的相處和相互對待，而其中最重要的就是互惠規範（norms）和信任。

他引用哲學家 Michael Taylor 的論點，認為每個個體都在一個互惠的體系裡行動，其特徵是結合了短期的利他主義和長期的自利目的，也就是，我現在幫助你/妳，期待在不確定的將來，你/妳也會幫助我。互惠是由一連串短期的利他行動所組成，並讓每個參與者都能共享好處。（Putnam 2000: 134）

互惠規範有兩種，一種是特定的互惠--你/妳為我做什麼，我就為你/妳做什

⁷⁸ 原句是“networks of social connection--doing with”（Putnam 2000: 20）

麼；一種是普遍或一般化的互惠原則--我做了些什麼，期待未來也有某人會為我做些什麼，就像聖經裡的黃金定律一般。Putnam 認為一般性/廣義 (generalized) 的互惠規範是社會資本的基石 (touchstone)，由一般性互惠規範所產生的信任會使社會互動更有效。他也提到濃密的社會聯繫會促進各種培養名聲的方法，而名聲的培養是複雜社會裡的信任基礎。(Putnam 2000: 20-21)

Putnam 還區分了兩種**社會信任**，一種是基於個人經驗的社會信任，另一種則是基於普遍的社區規範而來的社會信任。前者來自與特定對象高強度和經常性的社會互動，並產生於較窄的社會網絡中，稱為濃厚的信任 (thick trust)；後者主要是基於某些共享與互惠的社會網絡和經驗而能信任一般的他者，稱為淡薄信任 (thin trust)。淡薄信任較濃厚信任來得有用，因為前者可以涵蓋我們所不認識的個人 (Putnam 2000: 136)。Putnam 認為，一個依賴廣泛互惠行為的社會比起一個不信任的社會要有效率得多，誠實和信任潤滑了社會生活中無法避免的衝突，因此，一旦受到保證，社會信任是一種有價/有用的社區/社群資產 (Putnam 2000: 134)。

信任和可靠度 (trustworthiness) 經常被比擬為潤滑劑，為社會和經濟生活增加效率，避免鉅額成本和時間的花費，這對強調從網絡中獲取資源的社會資本概念來說相當重要。一些學者認為，人們不僅需要關於彼此的知識或資訊，更需要互信以確保一旦合作後不會被欺騙或剝削，並可獲得相似的回報。但與社會資本相關的其他研究也顯示，社會資本與教育程度、經濟成功、健康等等高度相關，但也顯示仍有其他的重要因素在影響社會資本的效果，因此需要更多的研究去瞭解社會資本如何達成效果，而信任或許是其中最重要、也最難研究的因素。(John Field, 2003: 62)

四、靈泉社區志工中的信任與互惠

老人關懷站裡的大多數的志工原本就各自認識：「原先就有關係，但是沒有那麼深的交情…原本就有鄰里或親屬關係的和沒關係的比例大概是六比四，甚至

更多，可以說是七比三。」（理事長，田野訪談記錄 DS20050211）

但這些既存且零碎的鄰里或親屬的關係並不足以構成社區整體的網絡資源，而是在社區發展協會老人服務的理念與理事長的經營組織下，慢慢組成社區志工網絡，並滋生出其他類型和層次的信任和互惠。

理念的認同是一般性互惠規範和淡薄信任的重要成分之一，王班長就說：「沒有退出老人關懷站也是因為認同理念，相信社區發展協會有存在的價值。」而跟其他社團比起來，王班長認為其他社團：「…覺得很沒意思，只是交錢、吃飯和旅遊！」（田野訪談記錄 HZ20050315）

這樣的理念普遍被志工認同，也相信大家會來參加辛苦的志工活動，都是懷著善意的，都是不錯的人，林阿姨就說：「怎麼講，這也是做功德，來這裡的人都不錯。」（田野訪談記錄 HW20050315）

除了這種因理念而來的對慈善人性的信任外，理事長也在志工會議中一再提出互惠的期待而使得信任和互惠更加強固：「我們要抱著正確的理念告訴別人，…我們老人關懷站的理念，就是讓每個社區的老人就地老化，以後我們老了也希望有人來服務我們…」（田野訪談記錄 DS20040410）

除了理念的認同所保障的基本信任和互惠行為外，**個殊性的、深刻的信任和互惠規範**也經由志工、志工和老人間的長期接觸與互動培養出來。

「信任嘛…就是長時間的接觸和互動中，去觀察他的人做事可不可靠，說的和做的一不一樣，會不會亂講話或把別人家的事情說出去…信任要從這過程中得出來的，這就是要長期接觸才行，時間要夠長…然後，覺得這人不錯就會跟她說多點話，有什麼事也會找她，所以是要長時間定期的接觸和觀察，才會開始信任，然後也會開始互相幫忙，後要合作什麼就會有默契…比方說相互調班，或者放心委託某位志工採買當天食物，相信她去買菜不會搞砸，不會買得太差或太貴等等。」（田野訪談記錄 LG20050322）蓮英阿姨在筆者問及信任時，這樣說。

這裡，信任指的是一種經過長期接觸、互動、觀察和瞭解而來深刻且特殊的經驗，是進一步形成友誼團體的基礎，也是特殊的互惠行為誕生的基礎，比方說

志工可以不管理事長已經排定的班，在臨時有事的狀況下私下相互代班或換班，有時也沒通知理事長，僅由代班者告知，或者開會臨時不能到，也由友好的志工代為通知。此外，由志工服務所培養的互惠的行為也會延伸到私下的日常生活中，比方說家庭問題或物資的分享和討論。

這樣的信任和互惠甚至會勝過老人和家人間的關係，理事長就指出：「有時候我們（指志工）對伯伯和婆婆的認識還超過他們自己的孩子，可能是因為他們在家裡會比較有長輩的樣子，不主動說話，所以彼此都不瞭解。有時候，連過世老人家的生平事蹟還是我們幫忙寫。」（田野訪談記錄 DS20050211）

有時候，信任和互惠所形成的輕鬆和快樂感覺，也會回饋並改善志工或老人的家庭氣氛和關係：「有些志工出來以後會覺得自己成長，跟家裡的關係反而變好了。同樣的，有些老人家出來（指參加關懷站活動）以後會比較開心，心境都不一樣了，在同伴的比較和勸說下，比較不會在意跟媳婦的衝突。」（理事長，田野訪談記錄 DS20050211）

這樣的信任（和互惠）也比一般鄰里關係還來得深刻，蓮英阿姨就指出：「鄰居雖然住在一起，但到底是隔了一座牆，每天也只是打打招呼而已，不會特別在一起做什麼，所以瞭解和認識有限，也無法確定你跟他說了什麼家醜，他會不會又說給別人聽⁷⁹。」（田野訪談記錄 LG20050322）

此外，這種基於長期相處經驗的信任與互惠也勝過其他類型的社團活動，蓮英阿姨就拿老人關懷站的志工關係和慈濟的師姐師兄關係相比，指出慈濟的信任和互惠是基於宗教理念，師兄師姐們都是四面八方來的陌生人，見面的機會沒有社區志工多，而且除了聯誼或參加學習活動的時候需要自我介紹外，大多數都是工作：「工作就是工作，例如去新店醫院搬空心磚鋪停車場，人一批一批的，也不太講話，所以認識也不深。」；「而且慈濟會要求行為舉止要端莊，講話要輕柔，衣著要素雅，甚至還要求女性要留長髮，所以比較沒辦法這麼自在，不像老人關懷站，想說什麼就說什麼，可以大聲地笑。也不可以開玩笑…宗教好像就這麼一

⁷⁹ 保密是信任的一個很重要的標準。

回事。」(田野訪談記錄 LG20050322)

第三節 信任與互惠的文化根源--社區生活中的人情關係網絡

一、從社會資本到人情關係網絡

不少社會或政治理論家一直爭論著信任與社會資本的因果關係--到底信任應該被視為社會資本概念中一個不可或缺的元素，還是視為是社會資本的眾多結果之一？就連Putnam本人也承認市民參與、互惠、誠實和社會信任間的因果關係是模糊的，因此需要仔細的經驗研究將它們做嚴格的區分⁸⁰。(Putnam 2000: 137)

信任的角色在社會科學裡已多方被討論，大部分的文獻將信任區別成兩種基本類型，一種是特殊化的信任(particularised)，一種是一般性(generalised)的信任。前者是由個人透過自身對對方長時間的觀察和體驗而形成的；後者則可擴展到群體裡的所有的個體、甚至是一般的陌生人。同時，信任不僅只產生在面對面的個人關係中，也可以出現在以第三方的名聲保障和傳遞的社團或團體之間⁸¹。此外，不同的信任會產生不一樣的資源取得方法。(Dasgupta 2000: 333，引自John Field，2003：63)

誠如 John Field 所指出的，信任本身是個複雜而多變的現象，會使社會資本這個概念過於龐雜。Rose 也指出，信任本身不必然是共享規範和強連帶網絡的結果，因此最好被當成獨立變項。將信任獨立於社會資本的概念之外，會有助於建立兩者間的因果關係和模式(Rose 1999: 151)。政治學家 Eric Uslaner 也提到，社會資本主要反映了一套價值系統，特別是社會信任(Uslaner 1999: 122)。

信任，不單單是 Putnam 和 Coleman 所假設的這麼簡單--彷彿自然而然地誕生在由一群個人所組成的社會網絡中，信任和互惠規範的背後必然牽涉一套複雜的人際互動準則，而這套準則根植在一套特殊的文化規範當中。這節，筆者將試

⁸⁰ 但在 Bowling Alone 一書中，他們被視為一種彼此高度相關的綜合體。

⁸¹ 這點與楊美惠的觀察極像

著討論信任與互惠的文化根源，這套特殊的社會互動規範。

二、人情關係網絡

「最大的收穫和動力就是人情…一種獲得信任的安慰，而這也是越來越多人加入志工的原因。」（田野訪談記錄 DS20050211）理事長提到，如果不是這些人情和信任，這種吃力不討好的社區服務恐怕也做不下去了，不光是志工跑光光，連自己都會逃走。「大家都有感情，除非有工作，不然怎麼好意思不去？」（田野訪談記錄 HW20050315）林阿姨在訪談時不可置信地看著我，王班長接著說，「而且如果不考慮理念什麼的，還是會繼續參加，因為大家都會叫班長好，感覺會很溫暖、很貼心。」（田野訪談記錄 HZ20050315）蓮英阿姨也不止一次地提到「我很喜歡這種團結合作的感覺，感覺很和諧、有默契、溫馨，可以很放心地嘻嘻哈哈或說笑話。」（田野訪談記錄 LG20050322）講的時候，臉上露出欣喜的神情。

1. 何謂感情？何謂人情？感情和人情與信任和互惠有什麼關係？

「人情關係網絡」是閻云翔研究中國黑龍江省農村禮物流動現象時提出來的概念，指的是由人情所維繫的個人關係網絡，也就是同時由感情、道德和理性計算三種行動原則所交織出的個人關係網絡。

閻云翔指出，「人情」的意涵極為豐富，人情為村民之間的日常接觸、互動和交往賦予意義。在田野裡，他至少發現了四種人情的意涵：一、指人的感情，即個人在日常生活情境中的基本感情反應，這種情感反應同時要求將他人的情感反應也納入自己的考量當中，也就是，人情是社會接受的一套情感反應模式，也是村民藉以判斷一個人為人處事是否得體的標準（會不會做人）；二、指涉一套社會規範和道德義務，即人情倫理⁸²，這些規範和義務要求一個人要透過贈禮、問候、訪問和幫助等形式，和關係網絡中的其他人保持聯繫；三、在人情的擴展

⁸² 人情倫理，類似於費孝通所提到的「教化權力」和「長老統治」——既非專制的橫暴權力，也非民主的同意權力，而是一種學習和遵守文化規範的強制壓力（費孝通，1991：70-75）。

運用中，人情被視為一種可以交換的社會資源，如同社會資本一樣；四、人情是關係的同義詞，擁有人情的多寡意指個人關係網絡的規模大小。此外，人情也是高度情境化的概念，不同的社會情境裡，人情的意涵和運作方式就不一樣，因此在使用這個概念時，必須仔細區辯。（閻云翔，2000：218）

所謂的「關係網絡」，指的是以個人為中心，由核心家庭、親屬、鄰里、工作隊、同學等關係所組成的網絡。這個網絡的型態介在個體與地方世界之間，但又不同於網絡⁸³分析理論中的一般形式，人情關係網絡的橫向連結較強，較傾向「準團體」⁸⁴的組織形式（閻云翔，2000：216-217）。

在結構上，關係網絡就是村人口中所謂的社會，這是一種動態的結構，內涵包括由父母繼承來的親屬關係和由個人社會成就擴展而來的友誼關係，根據人際關係的可靠程度，一位村民的關係網絡可以分成三種層次--實在親戚（personal core）、靠得住的（reliable zone）和一般親友（effective zone）。

這種以個人為中心的關係網絡有以下幾個幾種功能，一是經濟功能，包括農務勞力的換工和幫工，以及私人資金的融資；二是社會保障功能，包括在個人急難時提供食物和避難所；三是社會支持功能，包括各種生命儀式的參與；四是政治功能，關係網絡是幹部升遷或者村民為對抗幹部不合理作為時所動員的人際關係和資源。

最後，人情關係網絡中的社會互動原則--人情倫理，是由理性計算、道德義務和情感聯繫三種行動原則混合而成，同時，人情關係網絡具有某種擴散效應，人們傾向將最多的人拉入自己的關係網絡中，而將人情倫理運用到越來越廣泛的

⁸³ 根據網絡分析的基本理論，一個既定的自我是通過單線關係（如親屬關係）或多維關係（如親屬、同事和友誼的綜合體）與人際網絡相聯繫（參見 Mitch, 1969; Whitten and Wolf, 1974）。網絡在定義上意味著以己為中心的聯繫，在同一網絡的人們通常與這一網絡的中心人物分別存在著單獨的關係，但與其他非核心成員之間卻較少有互動（參見 Mitch, 1974）。作者所研究的下岬村的關係網絡，卻擁有高度複雜的結構和高度密集的人際交往特性而不同於網絡分析理論所預設的一般形式。（引自閻云翔，2000：216-217）

⁸⁴ 這個組織，正如包理斯維恩（Boissevain）所說：「（是）人們的一個聯盟，由一個或更多現有的成員，根據結構多樣化原則來吸納新成員，有些人之間存在模式化的互動和組織…它是一個由規則並且常常是有目的的互動而形成的結構形式。」（Boissevain, 1968: 550, 引自閻云翔，2000：217）

人群之中。(閻云翔，2000)

作者還區分了兩種形式的人情關係網絡，一種是以封閉的農村生活為基礎的基本形式，也就是以道德義務和情感聯繫為主要原則的人情關係網絡；一種是擴展形式--當經濟發展而使原有的農村生活變質或社會生活發生變遷時，村民傾向運用他們⁸⁵最熟識的人情倫理和關係網絡與外人打交道，這會導致舊有關係網絡的擴展以及短期且工具性的人際關係的出現，在此，人情就會變成一種可供交換的資源。(閻云翔，2000：220)

基本形式的人情關係網絡就像費孝通所提的差序格局--中國的社會連帶不是由個別的正式組織、而是由重疊的私人網絡所組成的。擴展形式的人情關係網絡就像金耀基和黃光國所提到的城市生活的關係和人情模式，金所提出的人情是存在於自願建構的人際關係中因而對立於先天的人際關係；黃則認為城市生活中的人情模式是一種介於表達性關係和工具性關係之間的混合性關係，個人則透過人情和面子這些觀念來影響自己與他人的關係。

2. 感情與人情

感情一詞從字面上來看，意味著「只在涉身於社會互動的人們感受到的情感、依戀和好感時才存在」，換句話說，感情存在於社會互動的當下或片刻。而人情，可以被理解為「在感情基礎上的私人關係」。最早注意到中國社會私人關係中的感情重要性的學者是 Morton Fried，他將感情界定為「雙方之間關係的質量--而這種關係通常存在於並不具有親屬聯繫的、處於不同社會階層的人之間。」因此，感情的作用在於削弱非親屬之間階層差異 (Morton Fried, 1953：103)。Donald De Glopper 則發現感情既可以指涉不同階層的非親屬關係，也可以指涉平等關係，因而是所有人際關係的情感成分 (Donald De Glopper, 1978：312)。Bruce Jacobs 則指出，感情的聯繫性既能連接個體，也能連接群體 (Bruce Jacobs, 1979：260) (引自閻云翔，2000：221-222)。

閻云翔指出，在田野中，人們將感情上的長期聯繫形容為「感情好」，而具

⁸⁵ 整個理論架構還是以男性關係為主。

體的表現方式則為打招呼、串門子、聊天、打牌、看電視、逢補衣物等等，好客也是一種傳達情意的方式，比方說每次都留客人吃飯，遞煙、倒酒等等。沾光，則是一種分享的權利和義務，也是互惠互助的重要原則，如果拒絕分享，就是見外，意味著不懂人情或彼此的感情不好。

楊美惠則在《關係學》一書中更細微地區辨人情、感情、義氣和關係的差異。她指出「感情」代表情感的承諾，出現在長期而親密的社會連帶中。跟「義氣」比起來，感情運用在較廣的社會關係中，且較強調情感認同，而不是責任、忠誠和義務。感情和理性計算是互斥的，講究的是不計較個人利益，過多的回禮或補償會否認關係中的感情連帶。所謂的「人情」，在現代中國大陸的用法裡有三種意涵：一是針對其他的人人的感覺（human feeling），是情感的。情，指的是一種影響力；二是指社會關係裡恰當的舉止，而人情網絡就是指一群情感相聯繫，可以依賴和可靠的人，例如家人、親屬、密友等等，相對地，關係網絡的情感薄弱且工具性較強；三是基於情感連帶、道德義務和恩惠而來的、兩人間的互惠和互助的約束或約定。總之，感情是針對人，人情是針對儀式化的社會位置，關係則由人情網絡脫胎而出，強調工具性地利用人情、感情和義氣等論述來謀求社會資源。（Mei-hui Yang，1994：121-122）

其中，她特別提到「熟悉感」（familiarity），熟悉感是信任和互相幫助（分享和給予）的前提，不但是情感的保證，也是以理性計算為原則的關係之所以可能的基礎。關係的擴展和建立需要以熟悉感作為中介，比方說要與一位陌生人建立關係，這時僅需提及一位共同認識的熟人的名字就夠了，這會比開始自我介紹、重新建立關係還來得有效率。此外，基於熟悉而來的信任是可以延伸使用的，因為我的朋友信任你/妳，所以我信任你/妳這個陌生人，幫助你/妳就等於是幫助我朋友。熟悉不只建立在像是血緣這種先天關係裡，還可以建立在後天的成就關係如職業，也可散見於各式各樣的同 X 或分享關係。

但楊美惠也提到，在城市生活中，距離會弱化基於熟悉感和義務而來的親屬連帶，使得非親屬關係往往比親屬關係還重要，而具體的作法就是藉由虛擬

(fictive) 的親屬關係(擬親屬連帶)，將家庭團體外的人如鄰居、朋友等等，帶入一個熟悉且信任的圈子中，這種虛擬的親屬關係通常採用的是具流動性、以橫向擴展為主的親屬網絡結構，而不是採用垂直且嚴格的傳統親屬模式。

三、田野裡的人情、感情、信任與互惠

再回到田野，回到靈泉社區客家女性志工間的人情關係網絡，筆者藉著人情關係網絡的概念指出「感情」與「人情」對志工媽媽的意涵，並釐清社會資本與人情網絡這兩個概念間的關係。

1 社區志工中的人情與感情意涵

對剛搬進社區的理事長而言，第一個發展起來的人際關係就是眷村裡的鄰里關係，其次才是因服務單身榮民而來的照顧者與被照顧者的情誼。這兩層關係所培養的強烈情感，使得理事長就算在社區的新開發區域(三期)有了新房子和土地，也沒辦法搬過去住：「鍾奶奶就跟我說，妳搬走了，多捨不得啊，以前走幾步路就可以找到妳，搬走就遠囉，找妳不方便！」(理事長，田野訪談記錄 DS20050211)。這裡所謂的人情指的是鄰里感情，搬走意味著無法隨時就近互相拜訪和串門子，也無法面對面商量個人和社區事務。

而在問及為何要選擇志願服務工作時，理事長說：「剛開始的時候也沒想那麼多，但也是因為人情，有其他人會來找，很難拒絕不去幫忙。而且，人總是有惻隱之心，這是人的本性…也沒有什麼理由。」(理事長，田野訪談記錄 DS20050211) 這裡的人情指的是人的天性，人作為一種感情動物，會因同質性和同情而有惻隱之心。此外，這也意味著人情是種互助行為，可以透過熟人傳播和運用。人情也意味著被信任的感覺，理事長認為有了這種信任可以克服志工服務的辛苦：「最大的收穫和動力就是人情…一種獲得信任的安慰，而這也是越來越多人加入志工的原因。」(理事長，田野訪談記錄 DS20050211)

理事長又提到：「中國人的觀念，做志願服務工作的，人很重要，都要靠人…人與人之間都有磁場吧…要有包容的心。」(理事長，田野訪談記錄 DS20050211)

這裡的人情同時指涉文化和活動性質，也就是，中國人，或者說在中國文化裡，做志願服務工作首重人與人之間的感情，而且要求互相包容。

因此，人情可以指各種長期的聯繫感如鄰里關係，也可以是信任，可以是人的感情天性或是一種個人修養，也可以是互助互惠的行為，同時也是一種自我約束的規範，如林阿姨說的：「大家都有感情，除非有工作，不然怎麼好意思不去？」（田野訪談記錄 HW20050315）。人情更可以是一種行為評價的標準和累積社會聲望的方式，因而可以是動員的基礎，如蓮英阿姨在談到社區工作時就說：「她（理事長）做人成功，不找我也會幫忙。」（田野訪談記錄 LG20050322）

2. 人情的運作方式

在老人關懷站的志工活動中，擬親屬關係的使用是彼此互動與整個關係網絡的基礎，也是感情和信任的來源之一。有幾種稱呼方式顯示這樣的關係結構：對於受照顧老人，志工一律稱外省男性老人為「ㄅㄆㄅㄆ」，稱呼外省女性老人為「某某媽媽」（年齡差距在 20 歲內）或「某某奶奶」（年齡差距大於 20 歲），客家女性老人則一律稱為「某某阿波」⁸⁶，但其實這些稱謂全由理事長朱小姐主動叫出的，大多數的客家志工都跟著她叫，顯示她是整個擬親屬網絡建構的中心人物，而且是綜合女兒、媳婦、母親、姊妹、（男性）大家長（由權力關係而來）這幾種角色的核心人物，同時，也顯示眷村關係仍是她比較了解而能詳細區分年齡差異的社會關係。

對於老人家，理事長強調的是以一種女兒、媳婦和母親的混合心態：「老人家就是老小孩，雖然是長輩，但常常會耍小孩子脾氣。」（理事長，田野訪談記錄 DS20050211）而對於同輩和晚輩，志工彼此通常直呼名字，但在對待態度上仍有細緻的差異，年齡相仿的志工之間是以姊妹互稱，關係較為親密平等⁸⁷，互動上講究均衡但非理性計算（不計較）的相互幫助。對男性志工通常則以頭銜稱呼

⁸⁶ 阿婆的諧音，但實際上指的是奶奶或祖母。如果是母親，則稱呼為「阿妹」（發ㄇㄟㄟ音）。

⁸⁷ 儘管如此，理事長作為社區服務的領導人，仍擁有高於所有老人和志工的權威和權力，但運作的方式極微細密，這是一種「關係性的權力」，多少影響老人關懷站中志工和老人家間的信任、互惠和情感。

而不叫本名，例如老師、班長，以示男女兩性恰當的距離和尊敬。對於晚輩，不管男女，都以兒女的態度對待，在多加照顧的同時，也會不客氣地指使做事。所謂的照顧，就是不講求回餽的單向服務，如果回報，特別是過多的回報或表現得過份客氣（如一直說謝謝），就會被視為「見外」。有趣的是，理事長會公開稱呼先生為「把拔」，但志工多他稱為陳先生，在某些玩笑情境也會偶爾直呼的名字，顯示關係較親密。

總之，理事長把自己的家庭生活和家庭成員帶入老人關懷站加以運用，作為關懷站中的「核心家庭」，同時也是模範家庭--稱自己的先生為「把拔」，要自己的孩子參加志工服務時稱呼諸位女性志工為阿姨，男性志工則以頭銜相稱，所有老人家則稱為爺爺和奶奶。以這核心家庭為中心，帶領所有年齡相仿的客家婦女撐起老人關懷站這一個「擴展家庭」或「大家庭」，同時，也企圖藉著擴大社區志願服務的範圍，將這種大家庭的感覺進一步擴展到所有來參加活動的社區內外的居民。

3. 人情與感情的表達--食物與肢體語言

在社區發展協會所撐起的人情關係網絡中，主要是透過感情來建立信任和引發互惠行為，而感情或人情⁸⁸在各種社會互動場景的具體表現方式，也受到女性角色的深刻影響，其中最明顯的就是食物的出現和分享。

在活動互動中，不管是對待親屬、鄰里或是原先沒有任何關係的志工、甚至是社區外的陌生人，客家婦女維繫人際關係和表現友誼的方式都深受家庭角色的影響，尤其是母親這個角色，這個角色與食物息息相關，也就是，婦女運用自己的家務技能，特別是食物的處理，連結起社區志工和老人的擬家人關係網絡。

首先，這些田野裡的客家婦女是永不退休的媽媽，母親是一輩子的角色，年輕時候要照顧小孩，小孩成家立業後，儘管家務可由媳婦分擔，但仍要繼續照顧

⁸⁸ 在老人關懷站中，這兩種內涵有時難以釐清，但整體而言，感情的培養與親密仍勝於人情倫理的遵守，且一再被提出強調，並且成了靈泉社區服務工作的最大特點。

孫子女，甚至還要煮飯給下班回家的孩子吃。其次，母親角色和技能是她們自我認同的重要來源，也被運用在老人照顧活動的人際交往和關係維繫上。比方說，筆者在田野裡被蓮英阿姨收為乾女兒，以這種擬親屬的方式來拉近和鞏固彼此的關係。最後，母親角色對女性的社會參與方式影響極大，就算參加老人關懷站這種具有高度公共性和正當性的社區志願性服務活動也是如此，志工角色實際上就是母親角色的擴大，這也與黃倩玉（1998）對慈濟志工的觀察相似，慈濟的志願服務是以母親角色為基礎，賦予志工們世界母親的角色，而將志工的照顧範圍擴大到貧病老者身上。靈泉社區的志工雖然強調所有居民都是一家人的擬大家庭關係與溫馨的家庭氣氛，而不刻意強調母親的角色，但服務工作的實際內涵根本就是母親角色的擴大，差別僅在照顧完自己的家人之後，再去照顧社區這個擬大家庭裡的成員，甚至連筆者這種社區外人也被涵蓋在這種照顧關係和網絡內。

母親的角色也與食物分不開，筆者發現食物對這群客家婦女很重要，藉著食物的採買、烹煮和分享，志工媽媽們分享和參與彼此的生活，並藉此廣結人緣和增強人際網絡，而誰幫誰盛飯留菜或招呼誰先吃飯，往往也反映出彼此關係的遠近，甚至也反映出該活動場域的權力關係，比方說，最常看見的情境是志工在一開始就幫理事長夫婦留飯菜。

客家婦女的人情關係網絡，在日常生活中最常見的運作形式是食物的分享和交換，幾乎在所有場合，不管是正式的志工活動或會議，或是社團跳舞和出遊，或者是私下的卡拉 OK 聯誼，都會有食物出現，而且不同於一般的年節贈送、訪友的禮品、也不同於一般待客用的小點心，這些食物多半是婦女親自製作，源源不絕地被端上桌子或帶到活動場合中分享，內容五花八門，從自親搾的果汁或自家熬煮的豆漿、蔥油餅、芋頭糕、滷味、肉圓、粽子、水餃、醬菜，到自己種的蔬菜水果，也會分享收集到的特殊的養生配方和料理。

其次，食物分享的範圍也顯示出彼此關係的親疏，例如某些食物只出現在關懷站的廚房供志工分享，某些食物則以串門子的方式私下流通在友好的志工間。食物是維繫婦女人情關係網絡很重要的物品，閻云翔在書中也提到日常生活的食

品交換（2000：61）。他認為食品在中國社會交換中扮演很重要的角色，但可以分為兩類，一類是在各種儀式性或習慣性交換情境中交換的上好食品，一類是婦女們在日常生活中交換的各種食物。前者多半是具有市場價格並且是由現金購買的食物，而後者通常是在家裡製作、用來日常消費的普通食物。這些手工製造的日常食物體現了製造者的心靈手巧和個人特點，因此是一種表達感情聯繫和友誼的個性化方式。在日常生活中，食物在幾種情境中交換：1 已婚婦女親近的女性朋友圈，例如丈夫的親戚或鄰居的妻子，當一位婦女做了某個特別的食物，她會和串門子圈裡的婦女一同分享，這種情況在農閒時最常見，有時候食物的交換還超越了村莊範圍；2 除了食物外，婦女們還會分享園藝產品，主要是自家種的蔬菜水果。

這些食物或園藝產品不具市場價值，卻因為是手工精製而代表著個人的濃濃情意，這些食物表達分享並維繫友誼，且不期待相對等的回報。儘管不求回報，但大多數的志工媽媽也會在自己製做或擁有某種精美食品時立刻分享給對方或網絡內的成員。這種食物的交換超越了以男性為中心的家庭和親屬網絡，這類交換關係所鞏固的關係在性質上是感情的、和平與平等的。

此外，儘管食物的分享上有感情親疏之別，但在大多數的正式場合裡，食物的分享還會注意到公平性，不管是在用餐前的配菜還是用餐後的分菜都是如此，志工媽媽們會特地為不在場的志工伙伴打好一份飯菜等對方來享用，或分好一份剩菜讓住在附近的志工為因故先離開的志工帶回去，而且，這種留菜或分菜的行為還會延伸照顧到志工的配偶親屬，也會跨過男女性別的分類。

儘管食物所隱含的個人心意和情意是以平等的方式進行的，但仍有些隱微的區別，在年齡或人生階段相符的媽媽之間，感情比較像孩提時姊妹間的感情，彼此是平等的，對彼此的恩惠或幫助就算偶爾被拒絕，也不會被視為感情不好，但對晚輩如筆者來說，如果拒絕媽媽們的食物及食物所代表的照顧情意，或者過份地感激和道謝，就會被認為見外或視為彼此關係不好，有時候甚至可以感受到對方隱隱的不快或因此受到小小的責備。而且，這種上對下的食物照顧也不求回

報，但如果要接受晚輩的回饋，通常也會以「拒絕式的接受」來進行，也就是對於晚輩回饋的食物會先推辭一番再接受，比方說筆者有一次請乾媽帶幾包飲料回家試喝，但乾媽卻說「不用啦，這種東西家裡很多！」（田野參與觀察筆記 LG20050120），然後才收下，這是因為不接受禮物表示關係無法維繫，但接受晚輩（既是乾女兒、又是窮學生）的食物又於人情不合。

除了食物的分享外，情感的表達也出現在肢體上的親暱動作，常常是拍拍背，相互捏捏肩膀，甚至偷拍屁股，或是輕輕地抱一下，而這在男性志工身上就很難觀察得到。有一次，理事長從廚房外進來嚷著：「我女兒竟然 25 歲了～」然後抓著筆者的胳膊學女兒撒嬌的樣子，說「這樣像 25 歲嗎？接著就問妳咧，幾歲了？」（理事長，田野參與觀察筆記 DS20050120）又一次，另一位黃阿姨跟筆者打招呼，卻玩笑式地偷偷拍了筆者的屁股說：「怎麼好久沒來？」。

4. 人情、感情的性別差異

與男性相比，可以發現男女兩性的人情關係網絡有一些差異，以鄰里關係和親屬關係為例，筆者比較一位土生土長卻不參加社區活動的男性和一位外嫁到竹北卻又搬回來住的女性居民，發現女性不管是因為婚姻外嫁，或是嫁來此地，因為婚姻制度的限制，使得女性所面對的親屬和鄰里網絡在結構和維繫方式與男性很不一樣。

對嫁來此地的女性來說，不管是親屬還是鄰里，原先都是陌生人，不但不像男性仍然可以擁有小時候的同學和玩伴，而且大部分的女性更因為婚姻退居家庭，而與兒時姊妹落婚前一起工作的同事失去聯絡。對於外嫁卻返鄉居住的女性而言，情況更糟，兒時的鄰居、玩伴或同學都已外嫁，剩下的人際關係僅是兄弟或父母等親屬關係。

女性的人情關係網絡因為婚姻制度必須附著於夫家親屬和鄰里關係而顯得脆弱，女性善交際，或許也是因為婚姻結構的限制而被鍛鍊出來的，而女性之所以會成為社區活動的主要參與者，也是因為婚姻制度沒有給女性其他的社交空間。

對男性來說，就算進入婚姻階段，除非因為分家，或到外地發展定居，家人和親屬不必拆開，自小的玩伴、同學、鄰居也還能住在一起，因此男性的人情關係網絡比起女性穩定而安全得多，或許這也可以解釋為什麼這些志工媽媽的先生們雖已退休在家，仍可以出去找舊朋友或鄰居談天，而不需要藉由參加社區活動來維持社交活動。

除了婚姻結構的影響，男性維繫人情關係網絡的方式也與女性不同，男性不會以食物製作和分享來聯繫友誼，因為大部分的食物製作責任和技術都在女性的身上，在男性中，最常見的就是喝酒或泡茶，同時也會敬煙或檳榔。

此外，楊美惠也指出在人情和關係的維繫上，男女兩性有領域上的區隔，女性被歸為家內領域，透過分享生活物資表達人情，維持親戚和朋友等家庭的友好關係，維繫溫暖的社會交換互動，這種方式近似文革前的人情倫理。男性則被歸為公共的社會領域，負責透過關係的經營獲取物質和政治利益，因為關係牽涉到與各式各樣的人們（尤其是男性）的工具性互動，所以女性涉入關係會對她們的社會名聲不好⁸⁹（Mei-hui Yang，1994：79-81）。

在田野中，筆者觀察到兩性關係的拿捏是女性維繫關係時很重要的課題，志工媽媽們得注意與受照顧老人的身體接觸，或是細心維持與男性志工間距離（一如頭銜所揭露），為了避嫌，甚至在非正式的私下交遊盡量拉先生一起參與。

四、小結

人情關係網絡是一個人類學的概念，意指由人情倫理所維繫的社會關係網絡，但人情不只是道德性地指涉一套恰當的社會行為規範，同時也是情感性地指涉一種長期相處而來的熟悉感、信任和互惠互助，同時，人情在某些特殊情境中也可以運用來交換社會資源，擁有的人情越多，意味著一個人所能獲得的資源也越廣。關係網絡則是一種介在個人與地方世界之間的社會結構，兼具縱向的親屬

⁸⁹ 女性的貞潔是個很大的社會嚇阻，女性被認為不能與太多男性接觸，否則會引來情色交換的猜測，就算先生不在意妻子的言行，多少也會在意別人的評價。

關係和橫向的各種朋友關係，類似於準團體的組織，而且網絡中陌生的個人彼此間可以藉由熟悉感/共同認識的熟人建立聯繫。總之，人情的面貌是多元的，是功能的、是道德的、是情感的、也是理性的，必須視情境而定，不能一概論之。

依據道德、情感維繫和理性計算的組合型態，人情關係網絡又可分為基本形式與擴展形式，而靈泉社區的老人志願性服務工作因為理念的特質，仍屬人情關係網絡的基本形式，互動原則以感情為主、道德人倫為輔。

在老人關懷站中，原有的鄰里感情和親屬感情得到連結和昇華的機會，信任會產生信任，且由信任而來的互惠行為、溫馨感情還可以延伸到不認識的陌生人上，同時也成為志工捨不得離開服務工作的原因。濃濃的情意，就這麼瀰漫在這些社區志工媽媽之中，大家嘻嘻哈哈，就連社區外的參觀者也感到不可思議。在一次圖書館的開幕活動中，參觀者看著身旁忙碌張羅飲食的志工媽媽們，對理事長說：「妳們這裡真溫暖，這些志工媽媽好可愛，感情很好的樣子」，滿臉笑意，理事長刻意大聲地說「對啊，這些媽媽們真了不起！」（圖書館開幕田野筆記 20040715）

表面上看來，社區志願服務領導人所提出以及志工媽媽們所認同的服務理念保證了基本的信任和互惠，但這些信任很淡薄，互惠也無法脫離服務分工而出現，最後保證動員之所以能夠成功，則是透過活動的互動深化的情感，一種志工口中稱之為「人情」和「感情」的東西，成為某種強烈的社會網絡黏著劑，讓社會網絡得以克服權力、族群和性別的社會裂隙而持續存在。

最終，人情關係網絡作為一種社會性/集體性/文化性的情感狀態，吸納和編織了各種傳統與現代型的社會關係，使得社區生活變得更為濃厚。

第四節 社區參與中的社會資本與人情關係網絡

這兩個概念究竟有什麼關係？對於一個以志願服務為主軸的社區網絡的描述有什麼獨到之處？本節比較「社會資本」和「人情關係網絡」這兩個概念，指出這兩者在社區參與中所扮演的角色--社區發展協會架構了社會資本網絡，成為社區動員的基礎，但社會資本中的信任與互惠，卻由非正式社會關係中的人情支撐，並提高動員成功的可能性。

一、社會資本與人情網絡的比較⁹⁰

如筆者在第一章提到的，「社會資本」和「人情關係網絡」這兩個概念的學科淵源和理論脈絡雖不一樣，前者針對市民社會與民主，而後者針對地方社會的關係結構和社會秩序，但在田野資料的分析上卻可以交互運用和相互補充。

這兩個概念都以社會關係和社會網絡為研究對象，但社會資本較重視由正式的現代型社會關係所組織的社會網絡，如社團、志願服務、工作、宗教等等，而人情關係網絡則以傳統的人際連帶為主要內涵，討論網絡結構與文化意涵，並指出其在社會變遷中的彈性運用。筆者認為，兩者交相運用可以較完整地掌握臺灣社會的市民活動特質。

⁹⁰ 因第三章及第四章已詳細討論過這兩個概念，本表不再詳加解說，僅比較而已。

表（四）社會資本與人情關係網絡的概念比較

概念內涵		社會資本	人情關係網絡	備註
學術預設	學科淵源	經濟學、政治學和社會學	人類學	
	人觀預設	理性計算的經濟人為主	情感、道德連帶的社會人	
	社會生活基礎	現代社會生活為主	傳統農村生活為主	
	個人身份與自由意志	以各種團體的成員身份和權利為主，志願參與。	以個人傳統文化角色為中心，自願與強迫兼具。	
網絡結構	正式或非正式社會關係	都有 但以正式的社會關係為主，包括政治參與、（市民）社團參與、宗教參與、工會、志願性服務等類型。	都有 但以非正式的私人關係為主，包括鄰里、親友、同鄉同學同事等「同X」關係。	人情網絡之所以以非正式關係為主，主要限於中國大陸嚴峻的政治環境，限制人民集會的自由和機會。
	濃密重複或淡薄匿名	都有 但主要著重社區生活中人們面對面互動的活動為主。	都有 關係的濃密或淡薄是依據親疏遠近來劃分的，主要包括親屬關係和朋友關係，此外也以面對面的關係為主。	
	目的的公或私	都有 但層次不一，不同類型活動所參與的人數和目的就會不一樣。	以私為主個人生活物資和職業取得為主，但也可為了全村的事件而被動員。	
	聯繫形式或功能：bridging 或 bonding	都有 每個團體所架構的社會資本都有兩種功能的聯繫方式，但比重不一。	都有 此外，人情關係網絡又分為基本形式和擴展形式。	
社會行動	互惠行為	有 分成兩種類型的互惠規範，一是一般性的互惠規範，一是基於特殊交往而來的互惠規範。	有 同樣也可分為兩種類的互惠規範，但又更講究義務與恩惠的散播。	
	信任	有 也分成兩種，濃厚信任與淡薄信任	有 信任的程度也是依關係遠近濃淡而有差異，但以熟悉感為基礎的信任，也可以延伸到陌生人身上。	
	感情聯繫	沒有提到	強調 是人際互動和關係維持一個很重要的考量，同時具有自願和強迫的性質。	

	禮節和行為合宜（倫理規範）	不強調 儘管如此，實際的人際互動不免仍受到文化觀念的影響。	強調 關係網絡以人情倫理為基礎，重視社會行為是否合宜。	
	理性計算	有 「資本」概念的借用基本上就預設著關係網絡可以為個人帶來資源，因此也可以理性計算。	有 僅在擴展型的人情關係網絡裡特別強調，目的主要在獲取個人的生活資源。	
對社會生活的影響	私人生活方面 包括家人、親屬、鄰里、密友等等。	重要 基本上，正式的社會關係是社會資本的重要支持。	重要 私人生活可說是人情關係網絡的核心。	
	社會/社區生活方面 包括宗教、社團、政治、工作、志願服務等等。	重要 各類的社會活動如政治、社團、宗教、工會、志願服務等等，相互交織了各類的社會資本。	重要 這部分主要屬於人情關係網絡的擴展形式。	
	（社區）公共議題溝通方面 包括社區公共爭議的各種討論和處置方式。	沒有明確提到 但認為社會資本是共善，不但個人獲利，也是整個社會民主的基石。	重要 當個人遇到幹部或政治人物壓迫時，可以動員關係網絡陳情抗爭。	

社區發展協會透過各種社區活動和老人服務工作凝聚了社區裡的人力與資源，也擴展和深化了參與居民的個人生活網絡以及彼此間的信任和互惠行為。以2005年年初社區發展協會為南亞震災所舉辦的社區募款活動為例，筆者發現，募款實際上幾乎等於募人，而募人之所以可能，全賴平時社區活動所累積和經營的社區志工網絡，以及志工個人的人際關係。

當時，募款活動分成兩個階段進行，第一階段是利用社區發展協會所建構起來的社區網絡進行動員，向老人關懷站、社區巡守隊、元極舞班、社交舞班的所有參與者募款。第二階段則是向發展協會網絡外的社區居民勸募，例如沒有參加社區活動的居民和陌生的外地商家。

從募款數字來看，社區網絡和人情關係的有無是動員成功的重要條件，社區網絡保證了基本的動員架構和募款範圍，但志工和居民是否願意掏錢以及捐款額度的大小卻由人情關係來決定，儘管多數的志工沒有親身參與勸募的活動，但由於彼此熟識和信任，都不猶豫地掏出錢來，金額和數量佔了所有勸募款項的9/10。相較之下，第二階段的募款就常常受挫，網絡外的社居居民不是對募款志工視而不見，就是以害怕受騙為理由拒絕捐款，使得募款志工往往需要透過個人人情網絡來爭取募款，比方說透過認識的店家，或者是以前的老鄰居等關係來進行募款。

社區募款，其實就是社區網絡的人情動員秀。

二、社會資本的限制--以志工網絡為例

然而，這種社區服務工作所架構起來的社會網絡不是沒有限制的，限制來自權力、性別和族群等社會人群劃分的影響，影響發生在兩個層面，一是參與網絡的過程--即進入網絡的機會和資源分享的程度；一是網絡內部的信任與互惠的深度和廣度。

1. 網絡參與的家務限制

在網絡參與的部分，並不是每位社區婦女都有機會參與老人服務工作，對已

經退休而不受職業影響的女性而言，家務衝突仍是她們首先要面對的問題。女性扮演妻子和母親的社會角色讓女性的活動空間限制在家務當中，妻子和母親的角色似乎是個到退休也放不下的責任，儘管孩子成家立業，但仍有先生和孫子要照顧，也得繼續掛心孩子的事業和婚姻。

「不吵不鬧，就是支持了！」（田野訪談記錄 LG20050322）在問及先生是否支持的問題，蓮英阿姨這樣笑著回答，似乎意味著自己已經夠幸福了，因為先生儘管不參加，但也不阻止，有一次甚至還跟著去做鍋貼給老人家們吃。不光是志工，理事長也提到自己在做榮民服務工作時，先生常常不諒解，不能理解為什麼她要為了陌生老人成天在外奔波，家裡孩子也不顧，面對這些的衝突，理事長也只能盡量在家務和服務工作中取得平衡，但仍常常來不及趕回家做飯給家人吃而引起先生不滿，自己內心也因此有充滿罪惡感。儘管老人關懷站已成立近兩年，仍有不少志工媽媽在參加完老人關懷站活動後，連中午的營養午餐都來不及吃一口，就包著便當趕回家拿給先生或孩子吃，或者提早趕回去做飯。家庭的束縛是這些媽媽參加志工服務必須要面對的問題，也是理事長一直努力在解決的部分。

其次是男女關係的處理，特別是男女身體接觸的禁忌，蓮英阿姨提到：「有些志工媽媽的先生覺得要扶年紀大的老人家，會有肢體上的接觸，先先會覺得不太好，男女授受不親的顧忌會有。」（田野訪談記錄 LG20050322）而男女關係又糾纏著省籍族群的問題，王班長就指出：「至少有兩個家庭不讓太太來這裡當志工，說什麼自己的老公都沒服侍這麼好，還去服侍外省豬？！」（田野訪談記錄 HZ20050315）

在這種情況下，有著同樣困境的理事長也只能引用證嚴法師的話跟志工說明：「要先把家裡顧好，再來做志工，沒有顧好就不要來了。」同時也鼓勵志工們在餐會的時候帶先生一起來，設法把先生也拉進志工網絡內：「這樣先生會知道太太在做些什麼而不再阻止或責怪，而且在餐會上，先生又會認識其他先生…才會因瞭解而轉變態度。」（田野訪談記錄 DS20050211）

2. 志工網絡中的信任與互惠規範

在**信任與互惠規範**的部分，仔細區隔，還是可以在老人關懷站裡發現信任與互惠仍沿著族群、性別和權力的人群分歧線而有差異，不同人群間會有不同類型和程度的情感、信任與互惠。

在權力部分，對理事長而言，由於志工的素質和人選都由她把關，因此很信任這些志工媽媽。志工間也因為認同老人服務的理念，再加上多少是同社區的鄰居，因而擁有基本程度的信任和互惠互動，其中幾位廚房媽媽更因長期接觸、相處和熟識而特別要好。但這普遍的信任和互惠卻也因為某些職權和領導風格上的衝突而被削弱，例如王班長就提到：「理事長的領導風格很強勢，有些事情當面建議會沒有反應，私下她自己覺得可以了，才會去做。」（田野訪談記錄 HZ20050315）

這種當面建議不被接受讓他覺得不舒服，此外他也提到自己雖是關懷站的正式幹部，但理事長反而比較重視其他沒有幹部頭銜的志工，也較常帶那些志工媽媽們出去觀摩或開會。

在族群方面，老人與志工間的信任也不是很完全，王班長就指出：「和老人家相比，志工間比較好，老人家還是不信任志工，怕志工找他們借錢什麼的，因為只信任理事長一個人，什麼匯款繳錢的都還是會找理事長一起去。」（田野訪談記錄 HZ20050315）

除了這種因為常被詐騙而出現的心防，以及因此嚴格禁止跟老人有金錢借貸關係的規範限制外，選舉期間也很容易因為投票動員和家人的政黨傾向而影響並破壞客家志工和外省老人間的關係，理事長在 2004 年 320 總統大選後的志工會議上就一再「告誡」義工和志工：「不要在活動中談政治，要談在活動外再談，照顧老人家時不要分，尤其不要對外省伯伯…大家都是好鄰居，服務不分黨派。」（田野訪談記錄 DS20040410）

在性別上，性別的限制主要是在年輕的志工媽媽與年老而獨居的外省老先生之間，男性志工與年長女性之間的關係就沒有這樣受到重視。老人關懷站的男性志工只有兩位，其他三十幾位志工全是女性，而受照顧的老人大約有 3/4 是男

性，外省籍老伯伯又佔了其中的 3/4。爲了同時保護老人和志工媽媽，理事長夫婦列了嚴格的行爲規範要求志工遵守：「嚴禁義工和老人家有金錢和肉體上的接觸！…義工媽媽絕對不准單獨一人進老人家裡，避免誤會和糾紛，一定要兩個人以上，而且有的老人要我在場才會准她們進去…有些老先生心防極重，一見到她們就說，我知道妳們都想要我死，好拿我的財產。」（田野訪談記錄 DS20040406）

蓮英阿姨也提到男女肢體接觸及男女授受不親的顧忌還是會影響志工間的互動和信任，筆者就在某次關懷站活動中，親見一位志工媽媽突然從門外飛撲進廚房，立刻搭著班長的肩上附耳巧悄聲說話，一副興高采烈的樣子，而班長呆呆地聽著，這時班長的太太已經離開廚房去基隆喝喜酒，而原本熱烈吵鬧的廚房，突然間安靜了下來，所有志工媽媽的眼睛都盯著他們看，這種震驚中的集體沈默，似乎在指責眼前過度親密的接觸，不過三分鐘的時間，那位志工媽媽迅速地離開廚房，一切又恢復正常，沒有人、也沒有角落再談論或提起，彷彿這件事不曾發生。最後，儘管大多數的受訪志工都覺得男女志工的相處上並沒有什麼太大的差異，但是蓮英阿姨還是提到：「有時候會在廚房裡談很私密的事情，像是胸部啦什麼的，男生不好意思聽就會自己走開。」（田野訪談記錄 LG20050322）

男女志工間因爲男女授受不親的傳統觀念，使得信任和互惠只能發展到某種程度，因爲女性志工居多，如果遇到比較敏感的話題或笑話，男性志工還會自動避嫌。

三、小結

社會資本指的是社會網絡裡的潛在資源，的確，筆者在田野裡發現，人情關係網絡如鄰里、親友等等，關係的橫向聯繫較不發達，因此在動員上有其侷限性，相較之下，社區發展協會以社區服務爲理念，的確吸引許多社區居民參與，也藉此將維繫在一個個個人身上的人情關係重新組織，形成社區動員的基本網絡。

但是，如果沒有這些個人人情關係網絡爲基礎，靈泉社區也不可能發展出濃密且具動員性的社區網絡。網絡之所以能夠動員並成爲資源，需要某種形式的動

員機制，Putnam 雖然認為一般性的信任、以及這個信任所引發的互惠行為--爲了長遠的自利目的而短暫出現的利他行為--是社會資本的重要元素，但他並沒有明確指出信任、互惠與網絡動員的關係。在田野裡，筆者發現人情關係是網絡動員的內在文化機制，在一個重建的社區空間裡，需要既有的人情關係做基礎。

但人情關係並不是一個具體明確且一致的行動原則，會依情境而有不同的考量和行動方式。在靈泉社區的志工網絡中，除了社會結構限制女性的網絡參與機會，在老人關懷站裡，筆者也發現不同類型的信任和互惠原則，從最基本的鄰里和親屬的信任，到因老人服務理念而來、對理事長、陌生志工和老人們的普遍信任與互惠互助，再到因長期接觸、互動、觀察而瞭解，並因此形成親密的友誼團體的特殊性信任與互惠，這些層次的信任和互惠又受到權力結構、族群、性別等因素而在不同的個人間有不同的變化。

各種層次的信任和互惠規範中介與匯聚著網絡內的個人以及綁縛在個人身上的各種資源，使得靈泉社區在舉辦各種對內或對外的社區活動時，都有其他社區所沒有的動員基礎。

第五章 社區溝通中的社會網絡、人情關係與權力

社區發展協會組織了一個潛在的社會資本，而社區既有的人情關係則保證了動員的可能，本章則深入描述社區動員中的溝通場景，更細緻地分析以人情為基礎的信任和互惠，在社區動員等溝通行動中扮演的角色。

第一節 社區參與中的言談與溝通模式

一、言談、溝通與社區溝通

溝通，是親密關係的重要成分之一。Lynn Jamieson (2002) 以社會學的視角探究現代社會的私人關係，將親密關係 (intimacy) 界定為包含以下四種元素的社會行動：1. 「親近結合」 (close association)；2. 「特許知識」或「僅為我知的知識」 (privileged knowledge)；3. 深知 (knowing) 與瞭解 (understanding)；4. 愛 (loving) 與照顧 (caring)。前兩者是親密關係的必要條件，後兩者則是充分條件。所謂親近結合指的是生活空間的相近與時間上的長期接觸，特許知識即是旁人無法得知的、關於彼此的特殊秘密，至於深知 (knowing) 與瞭解 (understanding) 這兩個詞彙的現代用法暗示著親密關係不僅僅是認知或知識上的瞭解，更是某種程度的同情或情緒上的共享，這意味著對雙方內心深處的自我有著深刻的領悟，並且因為瞭解而產生的信任。愛與照顧則強調親密關係必須具有實際的行動，包括愛意的表達、物質資源的援助等等。這些親密元素組成了形形色色的親密關係，而各種親密關係並不限於親子或夫妻關係，也可以出現在朋友、伴侶⁹¹或親戚等社會關係中。

其中，「揭露式親密關係」是以平等為基礎，強調深知與瞭解的親密關係，在 1960 年代才被社會學者詮釋為最理想的婚姻類型。這種形式的親密關係強調在互動過程中揭露自我，並藉由交談、聆聽、分享想法等方式表達自己的情緒和情感，進而建立情緒上的親近、平等與承諾，同時維持一種深切的認識與瞭解。這接近李丁讚所提到的細膩凝視與傾聽對方獨特性的親密關係，也就是，這是一種以個人獨特性為前提，進行細膩的情感理解和同情的溝通，但範圍和形式則更寬廣些。

李丁讚 (2003a、2003b) 延伸 Habermas 的論點，指出親密關係在形式上首

⁹¹ 就筆者的理解，Lynn Jamieson 所指的伴侶是廣義的兩人長期相處關係。

先指的是把對方當成獨一無二的個體（你），而不是具有普同權利的任何一位公民；其次指的是認真而細膩地傾聽對方、凝視對方、和面向對方的努力。當兩個人都以這種態度來相互對待時，就構成一種親密關係，這是一種共享秘密的狀態，也是一種最深度的溝通。

溝通，因而指的是在平等的基礎上，努力傾聽、凝視和面對彼此，由深知（knowing）到瞭解（understanding），這是一種秘密與情緒共享共構的過程，是親密關係的充分條件。

筆者所指的公共溝通，則是將溝通放在公共議題與共識討論的過程中來看，因此還加入了幾個公共性的元素。

根據筆者的理解，Habermas 對十八、十九世紀歐陸公共領域的理念型定義為公共溝通的場域，這是由幾種空間性和互動性的元素所構成的場域，公共議題溝通的參加首先需有追求自利的家長，他們同時也是具有市民身份的私人，能針對議題形成公眾；其次是公共議題的有無以及論壇需具有開放性；再者，每個私人都是可以平等地參加討論；然後透過以理性論述能力為基礎的溝通互動和意見的會合過程，形成共識，這樣的共識獨立於國家權力，甚至可以造成國家的合法性危機。

除了上述所引的規範性條件外，公共溝通還涉及公共修辭的能力。吳介民⁹²指出，市民社會的公共領域是一個公共說理的場域，但說理必須紮根在社區成員相互信任的基礎上，這就包括情感面向的信任與對公共說理的信任，其中，感情面向的社會信任在實際的溝通對話中佔有關鍵位置。因此，公共溝通中所使用的公共修辭，必須要能融合民間社會的情感與常識，並進一步將之轉化為對公共事務的共通感受（*sensus communis*），這樣才有助於形成Taylor所謂的共同心靈狀態（*common mind*），並達成共識。

綜合文獻討論及田野中的實際觀察，筆者將溝通以及以社區為範圍的公共溝通（操作型）定義界定如下：

⁹² 〈傳遞共通感受：公共領域修辭模式的分析〉，未出版。

溝通指的是一種微調的能力，是一種以個人獨特性為前提，透過言談，也就是話題的提出與分享，能在認知與情感上進行協調的能力，而熟悉感、感情和信任的存在會有助於相互理解的過程。

而以社區為對象或範圍的公共溝通，筆者簡稱為社區溝通，指的是社區居民針對社區議題而發，具有論述形式（不管形式上有多麼粗糙）的溝通。

溝通的情境不見得侷限於正式的會議場合，任何聚合討論都是筆者的觀察對象，這樣廣泛的觀察是為了盡可能地瞭解地方社會的溝通過程和特點，並特別著重在這群客家婦女的社區溝通經驗。

二、田野中的溝通場景

在這些志工媽媽們的日常生活中，筆者發現了三種形式的溝通場景：1. 日常生活裡的言談；2. 志願服務活動中的小團體討論、社團會議及志工會議；3. 社區會議。分別討論如下：

表（五）田野中的溝通場景及其元素

談話形式 談話場景	言談	溝通	社區溝通
	其內涵是個人、話題	其內涵是言談、人情與相互理解	其內涵是言談、人情、相互理解、理性論述、動員
日常閒談	o	o	x
小團體討論	o	o	x
社團會議	o	x	x
志工會議	o	o	o
社區性會議	o	x	x

1. 日常生活言談

所謂日常生活言談，指的志工媽媽在日常生活中的談話行動，這些談話行動會出現在家人、親屬、鄰里及密友等關係中，而具體的場景則包括在路上與熟人打招呼，家人親屬間的閒談，到鄰居家裡串門子，到好友家唱卡拉OK，和好友一同出遊等等。這些私人關係裡的談話，內容五花八門，從女性身體、家務、感情、社區軼事、社區事務或議題，到電視新聞評論都有，而談話的態度則隨關係性質和情境而定，但基本上是放鬆、平等而親密的，幾乎沒有外部⁹³權力介入的問題。

筆者在志工媽媽家裡做訪談時，常有鄰居或其他志工媽媽前來串門子，有時隨意聊上兩句當作打招呼，有時則認真討論志工活動要準備的東西。

這種日常的閒談也會出現在一群密友相聚的情境裡，例如在一起唱卡拉 OK 的聚會裡，志工媽媽們討論的話題會集中在歌唱技巧和軟體設備的更新，也會討論家務或新聞時事，偶爾也會談到志工服務活動的點滴，互相提醒或商量哪些時候要準備些什麼東西。

此外，在理事長家裡，筆者常常碰到眷村老人或志工媽媽就在門外喊人，甚至直接破門而入聊天講話，無視於筆者正在做訪談，這顯示來訪者並不覺得筆者正在做的事情就像一般居民會來找理事長聊天和商量事情一樣，沒什麼特別。理事長的客廳因此成了開放的公共空間，不管有沒有重要的事，居民隨時都可以過來找人。

2. 小團體閒談

所謂的小團體討論，指的是社團活動或老人照顧活動中，一小群成員或志工間的閒聊，又可以細分成兩種情況，一是較私密的而可以避開權力的閒談，一種則是權力在場的小團體閒聊，所謂權力在場指的是理事長夫婦或其他社區理事長、官員在場並介入小團體討論的情況。這兩種討論方式通常是半公開的性質，前者會刻意避開權力者而較平等親密，後者則受權力影響而無法放心閒談，話題的內容在有權力者的介入時會比較傾向社區事務的討論。

⁹³ 意味著人情以外的正式權力，不用考慮，亦不需迴避。

前者最明顯的例子就是廚房，廚房是一個權力影響較小的私密談話空間。儘管廚房工作較活動教室辛苦吃重，但這群廚房志工媽媽們卻比活動志工還快樂開心。這是因為廚房工作單純干擾少，在蒸騰煙霧和飯菜香中，廚房變成一個特別的地方，媽媽們可以聊私心話，甚至也會對廚房外頭出現的里長和官員不以為意地批評，也不擔心被打擾。一群客家婦女，在廚房中熱熱鬧鬧地飯炒菜，談笑或爭論著煮菜的秘訣和技巧，分享家人軼事或者討論未來幾天要舉辦的社區活動。對所有的工作人員來說，廚房變成一個可以放鬆休息和聊天的地方，連男性也自然地融入這樣的情境中。換句話說，廚房對女性而言，是個充滿魔力和權力感的安全空間，很多話題在此百無禁忌，可以侃侃而談，小道消息或生活中的不滿也可以在個空間裡變成正式的議題被討論著。這些志工媽媽們因為日常的熟悉和情誼，可以放心地將自己的困擾或對家人、甚至社區事務的抱怨講出來，尤其是權力人物不在場的時候，也就是理事長或其他重要外賓不在場時，這些隱蔽文本就會在廚房裡被揭露。

關於廚房的魔力，另外一個例子是筆者與黃素華的訪談，那次訪談的主題是社區徵收前後的家庭生活變遷，那時筆者和一位訪員在客廳與黃素華夫婦聊天，大多數的問題都由林伯伯回答，黃阿姨在一旁帶孫子或遞茶水食物而顯得安靜。訪談後，黃阿姨邀請筆者和助理留下用餐，筆者一如在老人關懷站的習慣，前往廚房幫忙撿菜洗菜，話題也從日常家務指導轉成對老人關懷站或社區事務的討論，而在大選期間老人關懷站中敏感的省籍劃分與衝突問題，也在廚房這個奇異的空間中聊了開來，談話飄散在炒菜聲和嘩啦啦的水聲中。一種親切、神秘而放心的感覺，儘管沒說，但那氛圍讓筆者和另一位訪員都知道這些話是不能對外說的。廚房，對婦女而言，似乎有種特別的氛圍，可以放心地討論事情。

廚房甚至擁有卸除權力的魔法，連理事長夫婦進到廚房也在不自覺中卸下身份，跟著志工媽媽們聊天開玩笑，不像對活動志工那樣監督或提醒，此外，廚房

志工也藉著廚藝和年齡或輩份⁹⁴卸除理事長的影響，比方說，一向沈默溫和害羞的林媽媽在理事長提及包粽子送志工的想法時，便立刻以成本、包粽技術等理由直接否決，而理事長也只能同意。

這樣的談話氛圍有點像Wolf所提到的以鄰里關係為主、親屬關係次之的女性友誼團體，其運作方式通常是以某一生活區域如水井、大院子或便於聚集的大樹下為中心，婦女們在此一起工作帶孩子或談心。這些鄰居團體的成員包含各種年紀的女性，從未婚的女性到已當曾祖母的女性都有，但佔多數的還是中年婦女，年紀大約在 40 到 50 歲之間，這個年紀的婦女通常也是這些團體的非正式⁹⁵領袖，有的團體會有一名以上的領導者，領導者熟知自己團體成員的家庭狀況和村裡其他人的消息，是團體中的資訊提供者。這些婦女鄰里團體不是地方黨派，團體的界線是流動的，而且一位女性（尤其是已有媳婦分擔而能放下家務的老婦人）可以同時參與兩到三個鄰里團體。這種團體的社會功能除了互通消息和互相照顧團體成員及其家人外，還協助無法忍受家庭生活的年輕女性適應或解決家庭問題，或者成為妯娌修好的媒介和家庭糾紛的仲裁者。

上述的日常閒談和活動中的小團體閒談，兩者都屬於言談，溝通的成分較少，不具有正式的會議形式，因此也沒有特別且正式的身份和相關的討論議題，也沒有具體的討論結論。

3. 社團會議

社團會議指的是志工媽媽們加入其他地方社團的會議經驗，如關中橋長壽會、客家文化促進會、慈濟功德會等社團，也包括社區發展協會的年度會議。這些社團各有成立的目的和宗旨，比方說關中長壽會就是一個老人聯誼社團，而客家文化促進會以保存和觀摩各地客家文化為主，慈濟功德則是一個以志願服務的為主的跨國性社團。

⁹⁴ 對志工媽媽來說，理事長是個廚藝不精的晚輩，因此在這種以烹飪經驗為權力重要依據的空間中，理事長的頭銜和光環就不那麼閃亮，這點理事長也在公開場合中表示很放心這些廚房志工媽媽來處理活動所有的食物。

⁹⁵ 非正式團體裡的非正式領袖。領袖的認定方式通常是由外觀察到的，而認定的標準包括討論某件事或意見，一定得讓某人知道或者徵詢其意見，或者日常聚會常在某人家中院子等等。

以王班長參加的關中橋長壽會的經驗為例，幾次問到開會的情況時，他說不出個所以然，只是淡淡地提到：「開會就是去聽他們講，也沒什麼好說的，就是去拿衣服，等吃飯和旅遊而已。」（田野訪談記錄 HZ20050315）他所參加的其他社團如客家文化促進會，開會的情況也是一樣，只是聆聽理事長提出的報告而已。

這些民間社團每年僅活動一次，並不像社區發展協會那樣密集地舉辦社區教學活動和志願服務工作，社團的年度會議雖具有正式的會議形式，但實際互動裡並無實質的溝通，僅是單方面的宣導或報告，對會員來說，參加會議的重點只是享受會員的福利如贈品、聚餐和旅遊。

4. 志工會議

志工會議指的是社區發展協會所舉辦的社區志願服務工作會議，包括社區巡守隊和老人關懷站兩個部分。其中，以客家婦女為主的老人關懷站和老人志工會議，就討論和執行範圍而言，實際上已成為全社區所有活動準備的工作會議，除了老人服務活動的例行性討論如未來的出遊和教學活動安排、排班、志工講座活動等等，討論內容還擴展到與服務工作不相關的各種社區活動，例如專業社造課程、園遊會參與、圖書館開幕、其他社區觀摩、課輔志工餐會支援等等。

志工會議通常是一個月開一次，切確的時間則由理事長在前幾次的老人關懷站活動提出，並當場向志工確認是否能夠出席，至於沒有排班的志工，則由理事長依鄰里關係交代在場的志工回去通知。在討論項目上，具體的討論議大多在會議開始時提出，志工們事前並不清楚。會議地點在社區集會所一樓的活動教室，而會議時間大多在晚上七點半到九點之間。

志工會議的出席率通常很高，有事無法出席的志工也會託鄰居代為請假，因此實際上並不會有人無故不到。大多數的志工會提早到場聊天，有的志工還會帶孫子一起來參加，或者結伴在集會所門口看其他居民上社交舞課，有時候也會忍不住下去小試一下，總之，開會前氣氛熱鬧。

大部分的討論過程很熱烈，會有實質討論、甚至爭論的過程，也常有具體的結論和行動方針。以第四章所提到的園遊會動員為例，在每次的志工會議上，志

工媽媽們會熱切地討論要製作的手工藝和食物，拿出自己試做的成品供大家參考和評論，有的志工媽媽提議說要做四色牌手藝，但有的媽媽則站在老人家的立場反對，認為四色牌工藝很耗眼力，老人家根本做不來，又有媽媽提議要做貓頭鷹，同樣也是考慮到老人家的手指頭不靈活會被針刺傷而作罷，最後的結論是大家更讓一步、皆大歡喜，做四色牌和貓頭鷹的確比較可愛也比較容易賣到錢，不少媽媽也想學做，因此這兩項手工藝改由志工自己找時間學做，至於老人家的部分最後換成簡單易學的葡萄鑰匙圈。在老人變裝比賽方面的準備，志工們絞盡腦汁想造型，最後才以洪老師所提的老萊子娛親為主題，並找來某位志工的弟媳為扮演子女的兩位老人量身訂做紅色肚兜和沖天炮髮髻。

5. 社區性會議

目前觀察到的全社區性的會議多屬例行性會議如里民大會，許多社區議題如圖書館爭議和討論，並不出現在這些社區性的會議中，反而出現在以老人服務為主要目標的志工會議中。

以里民大會為例，活動的通知常常是不完全的，當問及里民大會的會議詳情時，有些志工媽媽常常說不清楚開會的時間內容，蓮英阿姨就說：「我也不知道，也沒有通知啊，我都是聽親戚講才知道要去開會，也不一定會去，沒時間、沒事就不會去，我開過，去也沒幹什麼，沒有用。」（田野訪談記錄 LG20050322、LG20050110）

里民大會是由里民及相關的各公家單位出席，例如社區發展協會理事長、警察局、里長等等，討論的議題大多是社區內的公共設施問題，像是路燈不亮、水溝蓋不見、空地垃圾的衛生問題、小偷和治安問題、單行道內的停車和開單問題等等，而討論的形式是以一問一答的方式進行。以停車問題為例，靈泉社區由於巷弄狹小且多屬單行道，加上社區內商業發達又沒有公共停車場，因此停車問題嚴重，警察經常嚴格取締違規停車，為此，居民曾在里民大會上力爭黃線停車，獲得警察局口頭答應，但實際上，員警仍繼續取締違規停放的車輛，對於這點，蓮英阿姨卻不再在里民大會上提出，而直接在街上與開單員警對峙，當她提出里

民會議的警局承諾時，員警沒有反應，只得想盡辦法、好說歹說，軟硬兼施，又是抱怨、又是求情，才讓警察撤銷罰單。對居民而言，里民大會在解決居民生活問題的成效和可靠性並不高。

社團會議、志工會議和全社區性的會議多半具有正式會議的形式，包括公開的時間地點，有具體的討論議題，強調平等的會員身份，有論述的過程，有程度不一的結論和行動。但就溝通的角度來看，僅有志工會議較具有實質的溝通互動過程。

三、小結：客家婦女的言談與溝通特色

Putnam 認為參與社團、政治團體、工會和教會等正式的市民活動可以學習市民技巧 (civic skills)，但他卻沒有明確定義何謂市民技巧，只能從他文章中的描述大致瞭解所謂的市民技巧主要指的是與他人的交往和互動，從面對面的閒聊、打牌等休閒活動到較正式的討論、溝通，甚至是組織行動都算。

從上面描述的幾種談話情境來看，筆者發現較能訓練居民組織與溝通能力的活動包括日常閒聊、小團體閒談和志工會議，其中志工會議所需使用的公民技巧又高於前兩者。

同時，這三種談話場景也流露著濃濃的情感和溫馨而輕鬆的氣氛，志工媽媽們對社區活動的瞭解和討論，是在感情和信任的基礎上進行的，而不是嚴肅地聆聽或爭辯，與純粹針對公共議題進行理性論述辯論的公共領域想像是很不一樣的。

就像理事長說的：「志工會議就像自家人關起門來講真心話，但是因為志工媽媽們比較害羞，所以要引導她們把想法說出來，…來這裡的像交朋友，感情比較好。在外面開的會，像是里民大會或市府開的會，講的都是官樣話，參加的人得有代表性，要代表社區（言下之意是要嚴肅莊重一點，不能隨便笑鬧），而且是針對外頭的議題，比較遙遠陌生沒感情。」（田野訪談記錄 DS20050225）

蓮英阿姨也在談慈濟時提到相似的感覺：「平常不需要講話，就只是幫忙工

作…在聯誼或參加學習活動的時候，需要自我介紹，那時有陌生人就會比較緊張，不知道自己要介紹自己什麼，就會比較講不出話。」（田野訪談記錄 LG20050322）

這種被母親角色滲透的志工關係及擬家人的運作方式被帶入社區活動中，將外來的陌生人如筆者、其他學校的學生義工、其他社區的理事長等一併吸納進這種親溫暖的人情關係網絡中，使得社區活動與事務的討論是在感情的基礎上運作而顯得溫和、謙讓，更易將他人的感受與利益考慮進來而達成共識⁹⁶。

就像葉惠民（1996）在女性影展的田野經驗裡發現的，女性觀眾在觀影經驗中體驗到的親密性是帶動討論的重要動力，她雖沒有明確定義何謂親密性，但就她所舉的例子，所謂的親密性，指的是私人生活經驗的分享、對話，與由此建立的暫時性人際連帶，而這種分享與談話的目的主要是在尋求她人情感認同。相較之下，男性觀眾傾向透過抽象、客觀和命題式的言說方式，運用各種媒介進行溝通，無需面對面或依據彼此所建立的暫時性關係就進行討論。

其次，筆者發現男女兩性的言談方式也不太一樣，老人關懷站裡男性志工喜歡做些引人目光的言談舉動，在互動上的態度也比較權威，例如常常開她人玩笑，搶麥克風，主動地指導任何他覺得不懂的女性志工或老人家，尤其是具有社會聲望或握管理權力的男性志工更是如此。女性志工大多會與老人家或其他志工噓寒問暖，問問彼此最近的生活狀況，分享自己的生活笑話，也傾向以協助或幫忙的態度和人互動。

在族群上，筆者也發現眷村媽媽較客家媽媽更主動發言，不管有無麥克風，也不需先與親近的同伴討論，只要有意見就會講出來⁹⁷，客家女性志工則通常會先跟親密的同伴私下談過，有機會才表達出來。對於這些言談或溝通表達方式的

⁹⁶ Wolf 就指出婦女對地方事務的參與主要是透過由鄰里關係和親屬關係所組成的友誼團體來進行的，透過友誼團體內部討論所產生的隱形輿論，女性可以間接影響男性家長對內對外的決策，而有別於男性以正式社會身份參與地方公共事務的模式。這種溝通方式的傳統遺緒或許正是這些客家媽媽之所以較常採用日常生活閒談和小團體閒談討論事務的原因。

⁹⁷ 而受照顧的老人不管省籍，都是靜悄悄地，如有不滿，通常不會用言語表達，但是外省老ㄅㄞㄅㄞ會積極地用行動表達，直接走人逃到外面觀棋或抽煙，等心滿意足才又進到室內參加活動或吃飯。

差異，筆者想到兩種可能，一是眷村文化與客家農村文化的差異，但這點需要更進一步的田野資料和比較研究才能證實，在此不多談；另一則是鄰里關係的差異，理事長就住在眷村裡，與這些眷村志工比較熟悉，信任度和感情聯繫也較強，所以敢在公共場合上直接向理事長表達想法。

總之，在考慮族群和性別的差異後，筆者觀察到客家女性志工不管是在日常閒聊的言談過程、還是正式會議裡的溝通，熟悉感、感情與信任都扮演著重要的角色，它們是志工媽媽們敢於開口討論和互動的重要因素，是溝通和共識之所以可能的基礎。

最後，筆者也發現權力或隱或顯地遊走在整個活動空間，以不同且隱微的形貌影響著所有參與者，而能突破權力影響的，不是表面的理念或論述，而是人與人之間、那堅實的情感與信任，而這也是下一節要仔細討論的主題。

第二節 權力對參與社區志工活動的影響

本節直接以最具溝通效果的志工會議為例，進一步指出在客家婦女的言談和溝通過程裡，權力對社會資本（社會網絡）和人情關係網絡（感情、人情、信任和互惠）所造成的影響。

一、權力對參與機會的影響

社區發展協會所設計和編織的社區活動，如元極舞、氣功、社區巡守隊、老人關懷站等等，讓原本散落在社區各個角落、以個人為中心、一對一的人情關係網絡如家人、親屬、鄰里、同學等能夠彼此接觸、擴展並編織成社區志工網絡，成為社區潛在的社會資本，不但鞏固和擴大了志工媽媽們參與社區活動的深度和規模，還透過志工個人的人情網絡聯繫了更多的社區居民，在整個社區的資訊傳遞仍不夠完整透明的情況下，這樣一個社會網絡也保障了社區資訊的來源。

對客家婦女來說，幾乎所有的社區活動資訊都來自這個社區網絡，除非有鄰居或好友是社區志工，不然，沒有參加社區活動的居民就少有機會得知活動消息。

但是，就算有意願想要參加活動或加入志工行列，也不是每位居民都有機會加入並遊走於社區發展協會所編織的社會網絡。除了興趣異同等個人因素，有些居民受限於職業變動而無法參加或中途退出，例如有些巡守隊員因為到大陸工作而無法繼續參加；有些則是因為性別區隔，例如大多數的男性都不願參加元極舞而寧願去跳比較貴且與社區服務和志工網絡無關的社交舞，很大一個原因就是「那是女生跳的舞，男生怎麼會去跳？」（王班長，田野訪談記錄 HZ20050315）；另外則是族群聚落的隔閡，未受徵收影響的眷村依然相當封閉，有些社區的教學課程甚至因此分開上課，例如元極舞就分成眷村的早班和三期的晚班。

另外一個最重要的因素則是權力，理事長的頭銜對外保證了和其他社區、政府單位的交涉機會，因而具有正當性可以對內組織各種社區活動，並進一步組織

出濃密的社區網絡，但也是因為權力，使得社區網絡的參與空間有其限度，讓有些居民無法參與志工服務，也讓志工中的情感、信任和互惠產生差異，這些都間接影響志工媽媽參與社區溝通的機會和能力。

首先，在參與機會上，理事長所提出的服務理念和使用的組織技術，限制了居民參與志工和進一步加入社區網絡的機會。不管在社區巡守隊或是老人關懷站，服務工作的組織運作是由理事長夫婦一手主導，雖然理事長表示這套規範是從志工會議中訂出來的，但長期觀察下來，似乎都是理事長夫婦單方面將規則定好，然後嚴加監視和規勸。

在志工的組織上，因為認為志工管理困難，理事長夫婦從招募一開始就嚴格把關：「義工是找到了，但管理才是問題！管理的困難在於沒有薪水的約束力，只能靠榮譽感和理念。」；「我不希望我的志工像那些職業志工一樣，一天到晚在外面跑，家裡也不管，產生一些家庭糾紛，那些人只是殺時間而已，會比較物質收入而比較沒有理念。我要我的志工待在社區，照顧自己社區的老人家，也可以兼顧家庭。」（理事長，田野訪談記錄 DS20040406）

理事長的先生也提到：「我自己在軍隊裡學的就是統馭技術，但部隊是很好帶的，因為有軍法作靠山，軍法的刑責是民間的加重 1/2 以上，所以兵都很怕，只要一句送軍法辦，沒有人敢不聽。但是志工就很難“帶”，比方說今天就有好幾位義工早上才打電話來說不能來，要去吃喜酒之類的，也沒辦法。義工難帶是因為無法可用，沒有正當性。我曾問社會局有沒有什麼志工考核的法規，但其實沒有，也不像公務員有考績，或私人企業的考核，做不好，老闆就直接叫她走人，沒什麼好說的。」；「我們會挑人，不是每個人都可以當義工的，有人想當，我就是使盡各種方法也不要讓她進來。…像有位來當志工的媽媽，跟老人家借錢，我就叫人告訴她不要來，她盡可以在街上罵我，我沒關係，因為我不理虧，她如果敢罵，大家就會知道她做了什麼，她敢嗎？不敢！」（陳先生，田野訪談記錄 LS20040406）

這點連志工自己都感受到了，筆者和志工奶奶兼老人的一位眷村奶奶聊天，

她笑笑地嘆氣，輕輕地抱怨說：「我有位朋友很想來當志工啊，跟理事長說，講好幾次了，但她沒有說什麼，就是沒答應。」(田奶奶，田野訪談記錄 ZU20040520)

二、權力對志工組織的影響

理事長的先生以「統馭」兩個字來描述他使用的管理技術，在實際的運用上，他提到：「對志工，就是要在開會時先說好，誰違規就沒話好說，比方說在社區巡守隊的部分，就跟隊員說，不准喝酒打牌，這是為社區服務，要有責任之類的。…在老人服務部分，就嚴禁義工和老人家有金錢和肉體上的接觸，也一再對義工耳提面命，因為今天是來服務老人家的，不可以因為關係好、熟了，就提出這些要求，就有容許這種事情發生，今天是保護老人，怎麼可以讓他們變成羊？」(陳先生，田野訪談記錄 LS20040406)

他強調「統馭」的關鍵就是：「要先把觀念給大家，打在心裡面，形成一種心理的規範和團體氣氛，讓大家不敢違抗，如果違反規定，會被大家討厭或不喜歡，那就只好走人。…但是該有的福利是不可以少的，比方說旅行、吃飯等等，這是應該的。」(陳先生，田野訪談記錄 LS20040406)

這樣的統馭技巧也被使用在老人照顧活動中對政黨和省籍議題的控制上，陳先生就對筆者提到**他的**巡守隊員或志工媽媽們什麼顏色都有，藍的、綠的、橘的、紫的，他也直接跟大家說他就是藍的，但是在會議上就跟他們先說好：「你們要講可以，因為在一起講得興高采烈是很開心過癮的事，但是只要有一個其他黨的人在場，就要停止，不應該說，不然那個人怎麼辦？要講可以，全部同一個顏色才可以講。」他說幾乎沒有人違規，如果有人不小心講出來，他自己會覺得很不好意思就先離開：「例如有個義工媽媽在一次關懷站活動脫口而出『連宋是什麼東西！』一出口自己就不好意思，大家也盯著她看，她就自己不好意思先離開了。」(陳先生，田野訪談記錄 LS20050410)

此外，志工的內部分工也由理事長一手主導：「要『適才適用』，總不能把 XX (煮飯很厲害卻在拿麥克風帶活動上很害羞的一位媽媽) 叫她出來帶活動吧，會楞楞

地站在台上一句話也說不出來。…工作我安排好後私下問她們要不要做。」（理事長，田野訪談記錄 DS20050225）志工的班表也由理事長安排，主要的標準是按每個人可以的時間安排，並不考慮誰和誰排在一起：「這樣可以避免小團體出現。」（理事長，田野訪談記錄 DS20050225）但是，小團體還是出現了，而且這樣的小團體是由理事長有意無意製造出的隱形幹部。

總之，不管在一開始的招募、後來的管理、志工的補充、內部的分工和活動的指派等等，幾乎都由理事長夫婦全權掌握和控制，因此志工實際上能在網絡參與的深度和範圍也受限於理事長，即使擔任幹部，也不保證有機會能更進一步瞭解整個關懷站的運作。儘管廚房志工是老人關懷站的活動核心之一，而王班長也參與老人關懷站擔任廚房副隊長近兩年，但問及他對老人關懷站的運作瞭解到什麼程度時，他說：「老人關懷站會為志工和老人辦旅遊，一年兩次，一次志工政府出錢，一次老人和志工一起，但是老人家要出點錢補貼…他們（指理事長和市政府間）的體系是怎樣，我是完全不太清楚，那是她們（理事長夫婦）在說。」（田野訪談記錄 HZ20050315）這意味著即使擔任幹部，也可能不清楚整個關懷站的運作、理事長所擁有的資源和網絡、以及她和市政府的關係。

此外，因為權力的限制，使得志工們的政治意識發展也有差異，例如王班長夫婦因為沒有機會被推薦去觀摩和參加市府講座，所以對於市府和社區的合作關係一無所知也無從批評，不像常常和理事長一起去開會的蓮英阿姨能夠有機會瞭解市府和社區的關係，甚至可以批評市府的課程品質或者批評市府給社區的活動條件太差。

第三節 權力對溝通品質的影響

社區志工網絡雖然保障了志工媽媽參與社區事務和進行溝通動員的機會，也讓每位志工可以以志工的身份較平等地進行社區事務的討論，更讓志工個人的生活視界因為活動擴展到全社區、甚至是社區外，卻不見得可以保障溝通的品質。在筆者的田野觀察裡，筆者發現決定溝通品質的因素主要是權力的有無和其對議題和討論互動的影響，壓抑人情有助於溝通的效果。筆者以兩次的志工會議的溝通場景做說明。

一、志工會議裡的溝通場景

1. 議題與會議氣氛

會議通常是以閒聊開始，在媽媽們吱吱喳喳聊天和找位置坐的同時，理事長就在主席桌準備開會物品和調整麥克風，理事長的先生則準備茶點請大家吃，順便趕人進來開會，大部分的志工媽媽們會自動呼朋引伴把人叫進來準備開會。

坐定之後，理事長傳簽到單讓媽媽們簽名，一邊開始今天的會議。簽到單通常只有志工媽媽們會簽名，但筆者因為常去也被視為是志工的一員，常被示意要簽名。簽名的同時，理事長用麥克風跟大家寒暄，並且一邊報告過去一個月來老人關懷站和社區服務的成果和趣事，比方說，志工媽媽們集體參加市府的志工訓練課程時，因為穿志工服太顯眼而鬧笑話，理事長於是在媽媽們的笑聲中徵詢意見，希望下次穿便服出席，大夥於是邊笑邊同意。

接下來就是檢討過去活動的一些問題，並且確定未來的社區活動、參加人數和活動細節。討論的情況視議題而定，如果是志工媽媽們熟悉的話題如園遊會中的菜色、手工藝和活動安排等等，討論場面就會熱鬧非常，常常不受理事長的控制，但如果是比較陌生的議題，例如課輔志工的支援，討論就會比較嚴肅沈默，這時候媽媽們會私下跟坐在一旁的媽媽們先聊聊，交換意見後再發言。

如果是比較敏感的議題，例如政治選舉和省籍話題，或是抗爭性較強的社區

議題如靈泉圖書館爭議，討論的情況又很不一樣，理事長的權力地位和控制會比較明顯，通常會以再次詮釋和強調社區服務理念及志工行為規範這種具正當性的言語（論述權力），再加上幾種小技巧來控制場面，使得志工媽媽們練習理性辯論的空間有限。

在 2004 年總統選舉剛過的那次志工會議⁹⁸上，理事長一開始就嚴肅地指出選舉所挑起的省籍對立造成志工彼此間、志工與老人家間的一些耳語和不滿，已經嚴重威脅到老人關懷站的內部情感和運作，並要求志工媽媽們要將選舉和志工服務分開看待，在重新詮釋和強調老人關懷站的理念和行為規範時，台下一片寂靜，氣氛詭異。

「三二〇選舉結束到現在，有一些影響到現在才比較平息下來，我聽到有些話，我在這邊要提醒各位，有些人會有一些意見，我不見得會聽得到，必須要你們告訴我，因為有些人不見得會直接跟我說。我們這裡不是一言堂，不是我說了就算，所以我希望如果有人跟你說什麼，你可以來告訴我，這樣我們才能了解其他人的想法跟意見。...在選舉的時候，我聽到有些話，說我是國民黨的，我打電話去人家家裡，接的人的先生在旁邊，他太太是民進黨的，就要他太太不要參加，我說我今天來不是跟你談政治，我來是來談我的社區，我的老人關懷，我們老人服務沒有分你是客家人還是外省人，我們不會說你是外省人我才服務，本省人我就不服務，對不對？我們服務是針對我們的社區的老人。...我說我認同台灣，認同靈泉里，認同關中橋，我今天做這些事，就是因為我認同我的社區。所以我在這邊要特別提醒大家，當有人跟你說一些抱怨或是批評，你不要自己先動搖了，懷疑自己為什麼要來這裡當義工？我們要相信自己，相信你自己當初為什麼來做義工，不要別人一說什麼，你也跟著說對喔對喔，反而去附和到，我跟各位說，如果下次碰到這樣的情況，我們要抱著**正確的理念**告訴別人，我們老人關懷站的理念，就是讓每個社區的老人就地老化，以後我們老了也希望有人來服務我

⁹⁸但附帶說明的是，這次的志工會議剛好遇上總統大選，造成的社區居民間的對立和志工間的不滿，這也是老人關懷站活動第一次面對和處理政治與族群的問題，因此這次的志工會議算是特例，以後也不曾再出現這麼敏感的情況。

們。...」(理事長，田野訪談記錄 DS20040410)

當理事長在講「我認同的是社區、是服務…」時，大家都很安靜，筆者認為一方面是理事長有種大家長的架勢，一方面則是她語言運用能力強。長長一段沈默之後，理事長才停下來，說：「接下來換妳們講了，我們這裡不是一言堂，請提供你們寶貴的意見。」這時候大家面面相覷，微微地騷動了起來，筆者對面的太太重複徵詢她旁邊的人：「你有什麼寶貴意見？」(田野參與觀察記錄 20040410)好像怕自己被點到似的只好趕快找話說，而後理事長開始點名講話，就在推託間，先後有三人上台發言，一位是理事長的先生，兩位是眷村奶奶。

就在眷村奶奶大發政治和選舉議論，抒發她身為外省人被排斥感的同時，底下的人都在聊天，坐對面的客家志工三番兩次地回頭對她旁邊的一位客家媽媽做出嘲弄的樣子(客語)：「話說太多了，不好。我不知道她在說什麼。」而一位坐在眷村奶奶對面的太太，最後鼓掌，制止她繼續講下去，最後是由一直保持微笑的理事長接過麥克風，說「謝謝老奶奶，老奶奶這個人講話很直，很真性情。」(田野參與觀察記錄 20040410)這才打斷了這位眷村奶奶的發言。在這種氣氛下，客家志工媽媽們幾乎沒有發言。

仔細分析理事長的說話風格，理事長會保持著一貫的笑容與沈著的態度，站著，環視眾人，講話中氣十足。當她要會場保持安靜時，會停頓，盯著發出鬧聲的一角，然後說：「請把你們的時間給我！」(田野參與觀察記錄 20040410)，底下總有人會自發地制止一些聊天的人，而被制止的人則會為自己破壞秩序表現出不好意思的樣子。儘管理事長說自己不是一言堂，但表現的態度卻是很威權的，不僅在說話(論述)上，在會展現在肢體語言裡。

2. 點名與麥克風

一般來說，在志工會議上，如果討論的內容不是志工們瞭解和熟悉的話題，例如老人關懷站與市府或其他社區的關係時⁹⁹，或者討論的議題敏感而理事長企圖運用權力和權威控制討論時，都會使志工會議的討論氣氛較為沈默而讓溝通的

⁹⁹同時也凸顯了所有資訊和資源都還掌握在理事長身上。

效果大打折扣，這個時候志工媽媽們通常不知道要說些什麼，使得討論難以持續而需理事長「點名」，要大家起來說話。例如上一期老人關懷站活動的最後一次志工會議中，理事長希望大夥談談參與志工活動的一些想法或感想，並給些建議，志工們在台下竊竊私語卻沒人拿起麥克風公開發言，理事長於是開始點名，通常情況會是這樣：

理事長：「妳來講幾句話！」

林阿姨：「我不會講，老公你來講！」（田野參與觀察記錄 20050215）

王班長也談到：「麥克風拿起來我就一直抖，不知道要說什麼，我說『我唱歌好了』，大家笑得要死。…像當班長，工作就是跟老師問好，說老師好和敬禮，要我的我就不會講。」（田野訪談記錄 HZ20050320）林阿姨也說：「志工會議上我不太說話，一來理事長已經做得很好了，沒什麼需要提醒的，再來是做很多事但不必說…」（田野訪談記錄 HW20050320）

當筆者問及拿麥克風唱歌與拿麥克風發表意見有什麼不一樣時，王班長說：「奇怪，叫我唱歌我就會唱喔，在老人關懷站也是，但是叫我志工會議上拿麥克風講話，我就說不出話來…我國小時也參加過演講的啊？！」（田野訪談記錄 HZ20050320）林阿姨笑著對班長說：「要做草稿啦！我就叫你要寫草稿啊，到時候拿著唸就不會說不出話來了…」班長：「可是每次都突然點名，怎麼準備？」黃阿姨：「我喔，我也不會講話啦，不知道要說什麼！」（田野訪談記錄 HW20050320）

這種差異在筆者看來，就是權力和權威的作用。雖然理事長在訪談時曾經提到她「點名」的目的在訓練婦女的講話能力：「要婆婆媽媽們學的不是一種照顧技能，而是一種溝通能力，可以跟家人親密互動，也可以站出來表達意見，這也是我會在志工會議上逼大家拿麥克風說話的原因…也就是讓志工把成長帶回家裡，幫助媽媽們把自己心裡的話說出來，跟家人表達，因為女性常常把自己的想法藏在心底，都不說出來，像對家人的關懷要用善意和講好話的方式說出來，不要害羞。」（田野訪談記錄 DS20050225）

但是點名對志工來說卻是一種半懲罰式的心理壓力，尤其是用來對付那些在

台下竊竊私語不專心聽講的志工媽媽們，理事長以略帶不滿的表情及語調請她們起來發言，通常這些媽媽們會覺得有壓力、羞愧而閉嘴不言，反而不是站起來講來，在這種情況下，麥克風就是權威和懲罰的象徵，這種情況就像學校裡老師用來處罰上課愛講話的學生一樣¹⁰⁰。

3. 私下溝通的運用

相對於志工會議上的公開討論，理事長還採用「私下溝通」的方式，用來處理較敏感或容易造成情感裂隙的意見衝突，她雖然無法具體說明何謂「私下溝通」，但舉了一個例子。

在老人服務活動中，有一次兩位志工因彼此作法不同或對彼此講話的詮釋有差異而誤會，兩人都把這種情況告訴理事長，於是理事長採用了私下溝通的方式解決問題：「我就對受傷的一方說她不是這個意思妳誤會了，而對傷人的那方說以後不要這樣講話，誰誰聽了會傷心。」（田野訪談記錄 DS20050225）這類在公共場合討論會讓人覺得尷尬的問題，像是感情誤會或是家庭問題，理事長都會採用這種訴諸感情的方式與個別的志工談話。

但就筆者的觀察，私下溝通還被用在其他方面，例如在職務分配上，為了避免志工之間對職務的競爭衝突，或是公開討論分工時有可能遇到的無人認領或逃避工作的尷尬情況，理事長也會使用私下溝通的方式，讓工作分配可以獲得兩人間的人情關係的保證。此外，在志工的挑選上，也會採用私下溝通的方式讓某些被認為不適任的志工離開，像這種情況通常是透過兩人都認識的第三者來傳達，以避免面對面時感情撕裂的尷尬。私下溝通還用在處理省籍對立這種問題，當某些志工媽媽的家人不贊成照顧外省老人的時候，理事長會以電話溝通或親自登門拜訪的方式說明。

於是，私下溝通，是一種避免感情衝突的溝通方式。

「私下溝通」指的是理事長用人情關係加以包裝的溝通形式，不僅是為了避

¹⁰⁰ 其實很多會議其實都是這樣，權力和權威在不自覺中瀰漫在整個討論場域中，爬上權力者的身上，也襲向無權者的心頭，老人關懷站並不是特例。

免感情衝突而已，私下溝通還是一種利用私下交往得來的資訊和對對方的理解，基於這些瞭解，以柔軟、親切的身段表達善意並解除心防，使關係成為較平等的朋友關係後，再討論問題，這種一對一、基於理解和表達善意的溝通方式，跟在正式會議場合或處理危機時會出現的強硬權威態度是很不一樣的，這就和李芳玲所談的漢人處理公共事務的模式有點類似。

李芳玲（1998）以嘉義新港中山路美化造街為例，考察漢人社會的公共參與模式，指出漢人的公共參與和共識尋求方式，是由熟人中介，讓當事人面對面私下會談，以打破形式溝通的疏離，並具有一種拉關係的親密效果。其中，面子及日常互動所培養的人情關係會使氣氛好轉而使溝通容易進行，也就是，漢人的公共參與強調以私人關係，如親屬關係、鄰里關係、經濟互賴關係所累積起來的感情，以口語中的「互相」、「互相體諒」為原則，私下面對面地評估和協商地方事務。換句話說，居民是從關係和感情的角度去協商出「公」的意涵和結果。這裡所談到的人情關係是指透過日常生活互動培養的熟悉感、情感、甚至信任¹⁰¹，近於吳介民所提的民間社會裡的情感信任。

4. 權力對衝突性抗議行動的控制與壓抑

理事長的權力也影響著衝突性的社區議題的浮現與動員，壓抑了社會網絡和人情關係所具有的運動能量。

以靈泉圖書館的爭議為例，圖書館是在 2004 年 7 月開幕，但不到兩個月的時間，就在管理和使用上和區公所發生衝突，主要的爭議集中在圖書館的開放時間及圖書館佔用集會所二樓空間。

靈泉社區與區公所合作，將原用來舉辦社區活動的二樓空間借給區公所規劃成圖書閱覽室和閱報室，但這樣卻使社區空間的使用受限於區公所和圖書館的管

¹⁰¹ 筆者聯想到在田野裡常常聽到的「感情」這個字眼和用法，意指平日互動所累積下的瞭解和友誼。但感情並不是純粹的情感信任，就像葛伯納（1979）引傳瑞德的觀點所指出的，所謂的感情是不同地位的非親屬間的一種概念或關係法則，「感情」多少含有彼此心照不宣的相互利用，「感情」不好，意指沒有照社會經濟制度規定、或應有的關係相互對待。筆者以為，或許「感情」這個字眼是一個情理兼備的關係或互動原則，一種臺灣社會/文化的價值理性，同時也是一種文化結構。

理規則。一開始的爭議是圖書館的開放時間太短，圖書館僅在一般公務人員上班時段才開放，時間只有週一到週五的上午八點到下午五點，這讓下班下課及假日才有空閒讀書和上網的社區居民無法使用圖書館，許多居民向理事長抱怨想看书、可以看書的時候，圖書館都沒有開，中午休息也關閉兩個小時不讓讀者進去。後來，爭議又加入了課輔場地的問題，二代願景的課輔活動因為圖書館不願意開放外部的閱報室而找不到教室可用，而且閱報室的空間在使用權上原屬於社區，這讓理事長非常不滿。此外，許多居民反映期中考和學測的時間接近，可是圖書館卻不願延長開放時間讓小朋友進去看書，而最近的衝突就是電腦安置的問題，社會局捐了十部電腦給社區，卻因為圖書館不願挪出空間擺放，只得收了兩部電腦供社區發展協會使用而將其他電腦退還。

面對使用和管理上的衝突以及居民的抱怨，理事長一開始直接與圖書館館員溝通，但館員一再表示這些事她們無法作主，於是理事長寫公文給區公所，但區公所置之不理，最後只得寫公文給市政府，卻沒有獲得具體回應。

在長達兩個月的公文往返與當面溝通都沒有辦法解決問題後，理事長在氣憤之餘，不但逢人就談圖書館的問題，也在老人關懷站活動、志工會議與社區巡守隊上討論圖書館使用的衝突和對官僚作風的不滿，最後甚至在志工會議上號召居民準備發動抗爭，包遊覽車到市府門口丟雞蛋和拉白布條抗議，講得志工們群情激憤，蓮英阿姨也私下談到：「如果理事長決定發動社區居民抗爭，我也會支持！」（田野訪談記錄 LG20050110）

儘管爭議仍未解決，甚至不停地出現新的問題，但是這樣的運動能量卻沒能繼續下去，理事長最後將問題丟還給社區居民「目前的爭議也還沒結束，但我懶了，我也不想老是做壞人，所以只要有社區居民抱怨，我就叫她們寫信給市政府…」（田野訪談記錄 DS20050225）

對於處理態度的轉變，理事長只表示她累了，也沒有在訪談中多談其他的原

因，但筆者在訪談蓮英阿姨提到這樣的困惑時，蓮英阿姨就說：「是因為選票¹⁰²考量，所以不會採用抗爭的方式進行，因為沒有那個資源，沒有錢也沒有心力，現在只是個小小的理事長，所以沒有辦法解決。等到選上市議員，就可以解決很多問題了！」（田野訪談記錄LG20050110）不管真實的原因為何，也不論原因合理與否，理事長的態度影響著人情關係網絡中的運動能量。

二、理事長的權力來源

仔細追究理事長夫婦的權力和權威來源，筆者發現，權威首先來自於社區理事長的頭銜，以及理事長自己為這個頭銜所灌注的多重社會網絡與人群代表性：對外，理事長代表社區全體居民，可以在志工媽媽面前對社區外人詮釋社區志工的特色、行為意義、甚至服務心境；對內（志工），理事長除了透過市府開會、志工訓練、接待官員和重要地方人物等行動來證明自身與政府和地方頭人間的聯繫，也代表政府各單位如文化局、社會局、警察局、區公所、學區內的國中小、其他社區發展協會傳遞消息，甚至還是社區內不同人群的中介人和代表人，對志工代表老人、對老人代表志工、對社區代表老人關懷站的志工和老人，對老人和志工代表其他社居居民的意見。

如果說代表性及其背後的模糊想像是權力的來源，那麼志工與理事長之間的權力差異極大。這種彷彿為背後一群群不一樣的人們代言的多重代表性，是理事長的權力來源之一，同時這也意味著理事長所接觸的社會網絡和資源較多。相較於志工，志工最多只代表自己和子女的意見，甚至無法代表整個家庭¹⁰³。

除了社會網絡的代表性權力和權威，以及因網絡而掌握的社會資本外，理事長的權力還來自於論述能力，論述能力的差異也是志工媽媽之所以無法在志工會議上與理事長對等討論、甚至反駁理事長意見的原因。至於理事長所提出的老人

¹⁰² 理事長準備參選新竹市市議員。

¹⁰³ 因為戶長是先生，所以女性的代表性和指向公眾的能力較差，這或許是文化性別結構所導致的。

志願服務論述，內涵揉合了市府福利政策和女性傳統的性別分工和照顧角色¹⁰⁴，對於這群上了年紀的客家志工媽媽們極具說服力，由此詮釋得來的種種服務規範也被理所當然地遵守。

此外，權力還來自先生所傳授和協助建立的軍隊組織技術，這包括對志工服務榮譽感的強調以及團體氛圍的操縱，如第一節所提到的。

最後，論述與軍隊組織管理這些較具壓迫性的權力之所以能夠順暢且具體落實到每位志工的身上，還得藉助於細膩的人情運用，這也是理事長個人魅力的來源（卡理斯瑪的基礎）--面面俱到、事必躬親的女性照顧特質，留心並適當安撫所有人的情感反應，面對不同人群恰當地扮演女兒、媳婦、母親、妻子、大家長多種角色，凡事不居功並將功勞公開地歸給志工全體。「會做人！」（田野訪談記錄 LG20050110）是蓮英阿姨和班長夫婦給理事長的評價，也是多數志工對理事長的讚美，更是大家願意出錢出力支持老人照顧活動的原因之一。

三、小結：權力與人情對社區溝通的影響

筆者在本章第一節曾界定溝通為一種微調的能力，以言談形式為前提，以熟悉感、感情為充分條件的相互理解過程，並且界定社區溝通為以社區事務為範圍的公共溝通，也就是，社區溝通指的是社區居民針對社區議題的論述（不管形式上有多麼粗糙）互動。

就社區溝通的參與機會而言，首先，理事長的組織管理權力是社區居民加入志工網絡的第一道門檻，能夠參與社區志工網絡就等於獲得參與社區溝通的機會，不但可以獲得相關的活動資訊，也可以參加正式會議的討論；其次，就算加入志工網絡，也會因為理事長的分工和組織權力而使居民參與的深度和範圍受限，一個不與理事長親近的志工，就很難獲得參與市府會議或社區參觀的活動機會；最後，也是這種權力讓志工的感、信任和互惠出現程度不一的差異，限制了感、信任和互惠的功能。

¹⁰⁴ 這本身也是一種人情倫理。

就社區溝通的品質而言，儘管不少志工和理事長本人都認為老人關懷站中濃濃的人情會讓人比較願意說出真心話，談話也比較放心、輕鬆和愉快，但就筆者的觀察，只要權力和權威出現，特別是在正式的會議場合出現，這些感情和信任也會被驅走而只留下一片沈默，使得溝通的深度有限。

第六章 結論

第一節 結論

筆者的研究是探討「社會資本」與「人情關係網絡」在客家婦女的社區活動和志願服務工作中所扮演的角色，並在分析架構上，將社區志願服務工作區分為社區網絡的建構和社區溝通的參與兩個部分。筆者的研究發現有以下幾點：

一、以人情關係網絡為基礎的社會資本

首先，人情關係網絡在形式上指的是地方社會的人際關係網絡，這些人際關係網絡是由人情倫理和感情所維繫，以非正式的社會關係為主，包括親屬、鄰里、密友等等關係。人情關係網絡雖然是以個人為中心、一對一的人際關係為主，但不同個體間仍有緊密的橫向聯繫而使網絡形式類似於準團體組織，但組織性仍比社會資本所指涉的社會網絡稍弱。

社會資本則是以正式的社會關係為主要內涵而組成的社會網絡，這些關係包括社團成員間的關係，各社團間的關係，如靈泉社區發展協會與其他社區發展協會和民間社團的合作關係，甚至也包括與政府單位的關係，因此構成一個廣而有力的社會資源網絡。

在研究中，靈泉社區發展協會就是社會資本和人情關係網絡的交會點，藉由各種正式的社區活動和志願工作的推廣，不但將社區內散落各處的種種非正式的人情關係網絡匯聚起來，也結合了社區外各種正式的社會關係和團體，組織了一個緊密的社區志工網絡。

不論就理論概念，還是實際田野的發現，可以說人情關係網絡就是社會資本的重要內涵，而人情的運作原則，也是使社會網絡之所以能構成緊密社會生活與發揮資源動員效果的關鍵因素。筆者所研究的社區網絡/社會資本就是以人情關係網絡為基礎、以特定現代社會理念和組織方式為號召所組成的社團和志工網絡。

二、人情與社會資本的資源動員

Putnam 沒有界定信任的內涵，也僅將所謂的互惠規範，定義為一種基於長期自利考量而來的短暫利他行為，對於網絡資源的動員實況並沒有更進一步的較細膩描述。

雖然 Putnam 僅花極小篇幅簡單地討論，但在田野觀察和訪談裡，信任與互惠規範的確是動員社會網絡資源的重要因素。在田野裡，筆者發現人情關係裡所蘊含的感情、信任和互惠規範，以及人情關係網絡的彈性與延伸性，是社會資本這個人際資源網絡被動員的內在文化機制。

但人情的內涵不僅僅是一般人所認為的，用來為個人自身利益拉關係的理性計算工具而已，在田野中，人情還特別指涉感情、同情、恰當的行為規範等意涵，尤其在以利他主義為原則的社區老人志願服務活動裡，理性計算或拉關係的成分並不明顯。

從人情關係網絡的概念來看，客家婦女從一開始參與元極舞活動，到社區老人志願服務，甚至到後來願意花大量時間和體力支持各類社區活動，動員之所以可能，除了社區服務的理念外，還在於人與人、居民與居民、志工與志工之間既存的或者透過活動接觸和培養的各式各樣的人情。

這些人情和關係主要存在於非正式的社會關係之中，有些則存在於正式的社會關係裡。非正式的社會關係包括親屬、同學、鄰里等人際關係，但這些關係在歷經徵收、配地發還和社區重建的過程後，破碎地散落在社區裡，直到社區發展協會以各種活動加以串連，特別是社區老人志願服務活動，這些已然破碎的非正式社會關係才有機會進一步組織、拓展及深化，而使淡薄的鄰里和親屬情分，在一次次的社區活動和服務工作中轉化和延伸，淡薄信任和情感轉變成濃厚信任與情感，而新的淡薄信任還不斷地延伸，連結了其他新來的、陌生的社居居民。

筆者在靈泉社區客家婦女所參與的社區活動中觀察到，人情透過擬親屬關係、食物和肢體語言等方式表達和傳遞，正是人情互動中所透露出的濃濃情意羣

固了社會網絡的穩定性，讓這些客家婦女捨不得離開服務工作。此外，人情也保證了社區活動對網絡人力和資源的動員，這些客家女性志工甚至主動地提供各種資源贊助社區集會所的設備如熱水器、抽風機、冰箱等等。最後，這種以暖暖人情為基礎的互動還吸引許多社區外的陌生人加入社區服務工作和活動，在筆者的田野觀察中，Putnam 所說的志願服務會吸引更多的志願服務，是在人情的保證下才成立的。

三、人情，何需要逃？--人情中的感情、信任、互惠規範與社會溝通

人情關係網絡是一個充滿文化性和地域性的人際關係網絡，無所不在且隱微地運作在社會生活的各個角落，一個已然社會化的成人，無所逃於人情關係網絡之間。

但在現代社會生活的日常用法裡，人情卻常被視為某種無法抗拒的負面人際壓力，甚至阻礙社會的進步和改革，忽略了人情的豐富意涵以及它在社會關係網絡中的其他角色和功能。既有的人情關係除了是組織社會網絡的基礎材料之外，人情的運作還保障了社會網絡中資源的動員，此外，人情中的濃濃感情、信任與互惠也是人際互動和人際溝通的場景中重要的潤滑劑，讓溝通能在某種程度的相互瞭解和顧及溝通者彼此感受的情境下進行。進一步設想，人情或許還可以為臺灣公共領域的出現提供另一種可能性。

就筆者的看法，有效的公共事務溝通之所以無法出現，主要因為缺乏一種集體的善意和情意，使得理解和同情無法進行，也影響共識的出現。從靈泉社區的例子，筆者發現社會網絡中的人情（情感、信任與互惠），深深地影響著社區居民日常生活中的社會互動，不但組成穩固的社會網絡，也鞏固和保證了社會資本的動員，此外，在社區溝通行動中，人情所具有的支持功能，讓害羞的客家婦女敢於發言表達意見和分享彼此的想法，使得同情理解更加容易。或許，可以將人情視為一種有助於公共溝通的文化性集體情感機制，提供網絡成員信任的基礎和以互惠為原則的社會互動方式，並進而促成和諧的溝通過程與共識。

四、人情關係網絡侷限？

儘管人情有助於網絡的組成和穩固，有利於網絡成員的溝通、互動和資源動員，但人情也有其限制，尤其是權力的出現和作用，侷限了人情的正面效果。

首先，就人情關係網絡的內在限制而言，人情講究情分，也就是，人情中的感情原則使得溝通與動員必須在情感不衝突的基礎上進行，讓較具衝突性的公共議題不易現身，也影響這類議題溝通的深度與廣度，甚至某種程度上壓抑了衝突性抗爭行動的可能。此外，人情原則內部隱含了恰當行為的社會評價與要求，使得人情關係網絡中的個人必須考慮以某種身份和依身份而來的規範進行社會互動，多少影響了議題溝通的開放性和深度。

其次，由於人情關係網絡不因任何特定目的而出現或存在，也沒有任何機制可以自免於網絡外部權力機制的干預，特別是地方政府透過灌輸正當性和意識型態以及提供活動經費等方式而強力主導的社會福利政策，這使得社區發展協會的領導人可以以政府政策為正當理由，號召與組織既存的人情關係網絡並加以利用。

最後，領導人的權力及聲望對人情關係網絡的組織、擴展和動員有重要的影響，理事長這個職銜所賦予或經由想像而來的權力，以及理事長個人對人情關係的熟知和運用所營造出的個人魅力，黏合了散落社區各處的人情關係網絡，組織了濃密的社區網絡和厚實的社會資本，同時，也是理事長的控制阻斷了社會資本¹⁰⁵的均衡分配，使得社區議題溝通無法深化和進一步激發出運動的能量。

五、自主性的契機？

那麼，筆者在靈泉社區所觀察到的人情關係網絡，其自主性何在？換句話

¹⁰⁵ 社會資本預設網絡中的個人是理性計算的，而社會網絡作為共善，會為個人帶來資源和利益，但這樣預設忽略了網絡組織過程中權力的運作及結果，並不是每個人都可以自由地進出這個網絡，也並不是網絡內的所有人都可以均等地享受網絡所提供的資源。

說，人情關係網絡要在什麼樣的社會條件下才能獨立自主地孕育或開創出良好的公共溝通，免於政治選舉的滲透或網絡領導人的權力控制，並轉換為成員共享的社會資本？

對 Putnam 而言，由各類社團和社會組織所組成的社會網絡，透過網絡成員間的面對面互動、討論、溝通與動員，轉換為成員共享的社會資本，這是美國民主的搖籃，有利於獨立自主的市民社會的發展。

而筆者所研究的社會資本，主要是由人情關係網絡組成，正是 Robert P. Weller 所提出的「替代性的市民性」(Alternate Civilities)，他認為親屬、好友、鄰居等等的這些非正式的社會關係保存了戒嚴時代臺灣社會的活力，更對臺灣環保運動、政治民主的轉型有直接的幫助。

同時，由人情關係網絡所組成的社會資本也類似於楊美惠在《關係學》一書中所提出的「民間」概念--民間是一個由非正式社會關係的人情關係所組成的社會網絡，是弱勢族群對抗國家政治經濟權力的秘密武器，以隱微的方式重新分配國家已然分配過的社會資源。

對於這個筆者自己也很關心的問題，筆者目前也無法提供肯定的答案，公共溝通的有無，或許真地需要社會成員有意識地透過規範性條件或社會制度來保障，也需要網絡成員對平等性、開放性和社會理念的堅持。但肯定的是，忽略或排拒人情的潤滑，將有礙於公共溝通的進行，尤其是地方層次的公共溝通。

六、總結

人情，無法逃，也不必逃，因為每個人都生活在某個或多個人情關係網絡之中，有意無意地依著人情原則與各種人群互動或活動。本文透過靈泉社區客家婦女所參與的社區活動和社區志願服務工作，研究人情和社會資本的關係。筆者認為，研究人情，不應只凸顯人情關係的負面意義，這是因為人情的意涵極為豐富，人情關係網絡的組成和互動也極為彈性多變，對人情的學術評價需放置在時空脈絡與研究目的下小心檢視，如同 Weller 和楊美惠所揭示的，研究人情或臺灣的

社會關係與網絡，必須注意傳統的人情原則在現代的運用以及其積極面。

第二節 研究限制

以下是筆者的研究所無法處理的問題：

1 在性別方面，參與社區社團活動及志願性服務工作的社區居民男女都有，但在活動和工作性質上仍有依傳統性別角色分工的傾向，比方說社區巡守隊就以男性為主，服務老人家就以女性為主。就筆者的觀察，客家男性的人情關係網絡特性與運作模式與客家女性稍有差異，但囿於時間因素，以及研究者本身是女性難以打入純男性的社會網絡，所以筆者仍以客家女性經驗為主要描述對象，男性部分的描寫也只能集中在老人服務活動中的男性志工，必要時才會策略性地提及社區巡守隊作為對比。

2 在族群方面，靈泉社區主要由客家農村（其中一部份被徵收為園區三期）和眷村這兩個生活區塊所構成，因為歷史發展和社會條件的不同，眷村的人情網絡與客家人情網絡有不同的連結和運作方式，同樣囿於時間因素，筆者無法在這篇文章中同時處理兩種不同的人情網絡和公共參與模式，因此鎖定在客家女性的部分。

3 在階層方面，筆者研究的靈泉社區位在新竹市與新竹縣的交界處（仍屬新竹市），但在科學園區徵收前，聚落型態和經濟模式仍以農業或小工業為主，都市化不過是這十五年的事。筆者所關心的這群客家中老年婦女大部分屬於中下階層，教育程度國中以下，職業也以農工為主，直到民國 86 年被徵收的配地發還後才轉型為以租金（地租或房租）為主要收入來源。因此，筆者所呈現的田野資料不同於一般的都市中產階級婦女的公共參與經驗。

4 在婦女政治參與和婦運方面，筆者著重的是幫助婦女參加市民活動的人情關係網絡與社會資本，而不針對父權體制或資本主義等社會結構對婦女公共參與的限制做討論，但這並不代表筆者會忽略此兩者的影響力，必要時，仍會翔實描述此兩者對婦女公共參與的限制。

參考文獻

◎中文學術文獻

李丁讚

1997,《『金山面』社區史》，新竹市：竹市文化中心，竹塹文化發行。

2003a,〈導論：市民社會與公共領域在台灣的發展〉，殷海光基金會「公共領域在台灣」計畫論文。即將出版。

2003b,〈公共領域中的親密關係：對新港和大溪兩個造街個案的探討〉，殷海光基金會「公共領域在台灣」計畫論文。即將出版。

吳介民、李丁讚合著

2004,〈傳遞共通感受：公共領域修辭模式分析〉，殷海光基金會「公共領域在台灣」計畫論文。即將出版。

吳介民

2003,〈鄉土文學論戰中的社會想像：文化界公共領域的集體認同形塑〉，殷海光基金會「公共領域在台灣」計畫論文，即將出版。

蘆蕙馨

1999,〈現代佛教信仰實踐的人情動力〉，收於《宗教哲學》，第 5 卷第 1 期，頁 138-150。台北縣：中華民國宗教哲學研究社。

2002,〈慈濟志工行善的人情脈絡〉，收於《慈濟大學人文社會科學學刊》，第 1 卷 06 期，頁 31-67。花蓮市：慈濟大學。

李玉珍

1999,〈寺院廚房裡的姊妹情：戰後臺灣佛教婦女的性別意識與修行〉，收於《中央研究院民族學研究所集刊》，第 87 卷，頁 97-128。台北市：南港。

莊雅仲

〈巡守社區〉（資料未全，未出版）

李芳玲

1998，《漢人社會的參與：以嘉義新港中山路的美化造街為例》，清華大學社會人類所碩士論文。

李竹君

2001，《客家農村女性勞動經驗與美德》，國立花蓮師範學院多元文化研究所碩士論文。

葉惠民

1996，《女性影展：次公共領域的形成初探》，清華大學社會所碩士論文。

蔡麗玲

1998，《母職做為女性主義的實踐》，清華大學社會所碩士論文。

邱育芳

1996，《婦女社區參與現代母職的實踐：以主婦聯盟的社區運動為例分析》，清華大學社會所碩士論文。

曾繡雅

1995，《日常生活美學與社區發展--以新竹兩個社區合唱團為例》，清華大學社會所碩士論文。

張毅欽

2003，《從林合社區看臺灣公民社會發展的困境和契機》，清大社會所碩士論文。

黃麗玲

1994，《新國家建構過程中社區角色的轉變：「生命共同體」之論述分析》，國立臺灣大學建築與城鄉研究所碩士論文。

楊弘任

2004，《社區如何動起來？----黑珍珠之鄉的派系、在地師傅與社區總體營造》，國立臺灣大學社會學研究所博士論文。

邱連枝

2004,《影響客家女性公民社會參與之探討----以苗栗縣志願性服務團體為案例》,國立中正大學社會福利研究所碩士論文。

彭桂枝

2004,《女人與工作：一群 客家 農村中年女工的工作經驗》,國立清華大學社會學研究所碩士論文。

陳晉煦

2004,《神轎—試析林合成的宗教與政治》,國立清華大學社會學研究所碩士論文。

賴碧華

1993,《客家已婚婦女家庭角色與生活滿意之研究》,中國文化大學家政學研究所碩士論文。

邱彥貴、吳中杰

2001,《台灣客家地圖》,台北市：貓頭鷹。

江運貴

1998,《客家與台灣》,台北市：常民。

費孝通

1991,《鄉土中國》,台北市：唐山。

葛伯納(Gallin, Bernard)

1979,《小龍村--蛻變中的臺灣農村》,蘇兆堂譯。台北市：聯經,民 68。

蔡明璋(譯)

2002,《親密關係--現代社會的私人關係》, Lynn Jamieson 原著,臺北市：群學。

周素鳳(譯)

2001,《親密關係的轉變--現代社會的性、愛、慾》,紀登思(Anthony Giddens)原作,臺北市：巨流。

曹衛東等譯

2002,《公共領域的結構轉型》,Habermas, J. 原著,台北市:聯經。

閻云翔

2003,《禮物的流動---- 一個中國村莊中的互惠原則與社會網絡》,上海:
人民出版社。

◎英文學術文獻：

Field, John

2003, *Social Capital*. New York :Routledge.

Giddens, Anthony

1992, *The Transformation of Intimacy--Sexuality, Love, and Eroticism
in Modern Societies*, Cambridge, UK : Polity Press.

Huang, Chien-Yu and Robert P. Weller

1998, "Merit And Mothering : Women and Social Welfare in Taiwanese
Buddhism." *The Journal of Asian Studies* 57, no.2(May 1998):
379-396.

Habermas, Jurgen

1989(1962), *The Structural Transformation of The Public Sphere*,
Cambridge, MA., The MIT Press.

Herreros, Francisco.

2004, *The problem of forming social capital: why trust?* New York:
Palgrave Macmillan.

Kondo, Dorinne K.

1990, *Crafting Selves: Power, Gender, and Discourse of Identity in
a Japanese Workplace*. Chicago, IL: University of Chicago Press.

Lu, Hwei-syin,

1991, "Women's Self-Growth Groups and Empowerment of the 'Uterine Family' in Taiwan." 民族學研究所集刊 71 : 29-61.

Margery, Wolf

1972, *Women and the Family in Rural Taiwan*. Stanford, Calif.: Stanford University Press.

Yang, Mei-hui

1994, *Gifts, Favors, and Banquets: the Art of Social Relationships in China*. Ithaca & London: Cornell University Press.

Nancy, Fraser

1992, "Rethinking the Public Sphere: A Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy" , Craig Calhoun (ed.) *Habermas and the public sphere*, Albany: State University of New York Press, 1997. pp. 109-142.

Robert D. Putnam

2000, *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, New York, : Simon & Schuster Press.

1993, *Making democracy work: civic traditions in modern Italy*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

2002, *Democracies in flux: the evolution of social capital in contemporary society*. New York: Oxford University Press.

2003, *Better together: restoring the American community*. New York: Simon & Schuster.

Robert P. Weller

1999, *Alternate Civilities: Democracy and Culture in China and Taiwan*, Colorado : Westview Press.

◎原始資料部分：

財團法人台北市客家文化基金會

2004，《台灣細妹寫歷史--「台灣客家女性主體論述研討會」》會議手冊，台北市：財團法人台北市客家文化基金會。

文化環境基金會(Foundation of Cultural Environment)

1999，《台灣社區總體營造的軌跡》(Trials of Overall Organization of Taiwan Communities)，臺北市：行政院文化建設委員會。(相關網頁 <http://www.cca.gov.tw/news/news79/index.htm>)

黃肇新、蔡淑芳、劉曉梅等

1999，《關懷、參與、改變的新契機--社區資源手冊》，開拓文教基金會。(相關網頁：http://921.yam.com/community/about/about_01.htm)