

城市大學所做的研究報告主要是分問卷調查及個人深入訪問兩部份，向計劃的組織者、核心成員及參加者搜集資料。參與研究的基金投資計劃共 14 個。完成問卷調查的 263 人中有 61 人接受了深入的訪問及跟進。研究針對以下三方面：

### 1. 社會互信與社會資本發展的關係

研究告訴我們信任與社會資本之間確實有密切的關係，信任可以令人放低私心，願意與人互惠互利，並且鄰里之間能夠齊心合力解決問題，從而促成一個更健康更有活力的社區。參加者對個別人士的信任愈高，就愈能促成社會網絡建立和互惠互利行為，也就是說有利社會資本的發展。

### 2. 確定建立信任的先決條件

調查發現近 9 成的訪問計劃核心成員對基金投資計劃在建立個人自信、人與人之間、團體及組員之間的互信上的成績於以肯定。尤其是在促成人與人之間信任的建立方面。報告顯示大部份被訪計劃雖然並沒有特定的建立信任策略，但工作人員會採取以下的原則與方式，促進他們與計劃參加者之間的信任：

- **機構形象**：運用機構透過以往良好的服務紀錄及實質貢獻，而建立的正面形象及清晰的目標，增加參加者對計劃及其他持相同信念的人的認同感。
- **工作人員形象及守則**：與參加者多溝通、多關心、多讚賞、多尊重、而非只側重成果。工作人員要守諾言、公平、真誠、不計較、信任參加者的能力及給予適當表現機會，而工作人員則在旁給予支持。
- **實質幫助**：計劃應能滿足參加者物質及非物質的需要，要令他們認同計劃是有幫助的，計劃初期可以多用實質得益作吸引，但最終是要建立「互惠互利」的關係。

*工作人員亦會採取以下的原則與方式，促進參加者彼此之間的信任：*

- **甄別參加者**：小心選擇有適當動機或對計劃有認同的參加者，將他們分配到適合的組別。
- **合作機會**：所有被訪者同意提供多些平台、機會及途徑，予參加者一同長期工作及溝通，對建立信任是有幫助的；
- **正面處理負面經驗**：負面經驗影響建立信任，但是不可避免的。在初期工作人員要小心安排工作，令參加者得到正面經驗；遇到挫敗時，工作人員要介入，共同正面面對，增強參加者之間的溝通，宣洩情緒，從失敗中學習；
- **認同信念**：工作人員及參加者在參與過程中學習及反省，或與其他參加者互相觀察、溝通及內省中達到一個共同目標及理念。

### 3. 評估基金投資計劃對建立信任的影響及成效

訪問計劃核心成員及參加者的初步結果顯示，他們與其他人的互信，最受「互惠」與「互利」的因素影響，在過程中他們能否「受惠」，及能否「施惠」對發展互信有正面影響。他們表示欣賞計劃中他們可以自我肯定、被肯定及發展個人專長（例如照顧小朋友、維修電器、聯絡與組織等），並運用專長幫助他人，得以建立個人的信心與成就感，而在助人與受助的過程中，得到歡樂及有意義的生活。

#### 報告的建議：

1. **多邀請及鼓勵年紀較大及非香港出生的人士參與計劃**。因為問卷調查的結果顯示，普遍而言，年紀愈大，對香港愈有歸屬感，或是對生活愈有滿足感的人愈能夠做到信任他人。而參加者中以歸屬感及滿足感較強、又或是非香港出生的一群，較易與計劃組織，組織職員及成員建立信任。從而起連帶的作用為其他參與者的榜樣。
2. **加強機構形象**；留意工作人員與參加者的互動，建立的正面形象及清晰的目標，及保持良好的服務紀錄，以贏取更佳的口碑。
3. **注重信念的分享及交流**，讓計劃統籌員、前線同工、執行機構和義工在一個互信、互勉、互助的平台上建立共同的信念。