

# 志愿服务动机:理论回溯与研究展望\*

蒙 艺,许智亮

(重庆工商大学 法学与社会学学院,重庆 400067)

**摘要:**围绕志愿服务动机,进行理论回溯,研究发现:(1)当下比较主流的志愿服务动机的概念模型——功能主义模型,似乎遗忘纯粹利他主义动机;(2)志愿服务动机的影响因素,由于志愿服务动机测量工具千差万别,研究发现难以比较和归纳;(3)志愿服务动机的影响效应,相关研究实务领域急需但数量有限。基于上述研究发现,为志愿服务动机未来研究提出具体建议。

**关键词:**志愿服务;志愿动机;志愿者态度;志愿者行为

**中图分类号:**D632.9

**文献标志码:**A

**文章编号:**1672-0598(2025)06-0164-13

## 一、引言

根据中华人民共和国国务院发布的《志愿服务条例》,志愿者(Volunteer)是指“以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人”<sup>[1]</sup>。依据中华人民共和国民政行业标准《志愿服务信息系统基本规范》对相关术语的界定,志愿服务(Volunteer service)是“不以获取物质报酬为目的,自愿以自己的时间和知识、技能、体力等帮助他人、服务社会的公益活动”<sup>[2]</sup>。基于上述官方定义以及我们在现实中的经历感受来看,志愿者通过志愿服务在人世间传递人性的善良与温暖,弥补市场和政府功能的不足,促进社会公平与和谐发展。党的十九届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》也明确指出,提高社会文明程度要推动形成适应新时代要求的思想观念、精神风貌、文明风尚、行为规范,健全志愿服务体系,广泛开展志愿服务关爱行动<sup>[3]</sup>。本研究全面回顾志愿者服务动机的早期相关研究,梳理分析志愿服务动机的概念模型及前因后果。与此同时,反思志愿

\* 收稿日期:2021-08-23

**基金项目:**重庆市社会科学规划项目(2024NDYB101)“基于诚信领导的社会组织健康发展策略研究”;重庆市教育科学规划项目(K24YG2080339)“学业导师领导力理论构建与实践检验”

**作者简介:**蒙艺(1973—),女,贵州纳雍县人;博士,重庆工商大学法学与社会学学院副教授,主要从事社会组织领导与管理。

许智亮(1997—),男,重庆人;重庆工商大学法学与社会学学院社会工作硕士研究生,主要从事志愿者招募与管理。

**本文引用格式:**蒙艺,许智亮.志愿服务动机:理论回溯与研究展望[J].重庆工商大学学报(社会科学版),2025,42(6):164-176.

服务动机理论现状,为志愿服务管理实践提供参考。

## 二、志愿服务动机的概念模型

关于志愿服务的记载,最早可以追溯到公元前4 000年古埃及《死者书》中关于志愿者向贫穷饥饿者捐助饮食的描述。但是,志愿服务动机作为学术概念进入理论研究视域却不过百年历史。虽然只有百年,关于人类为什么愿意成为志愿者从事志愿服务的研究数量并不少,而且围绕着志愿服务动机是内部意愿还是外部触动?是利己本能还是利他情怀?是单一维度还是多元维度?学界争论不休。下文按照理论发展的时间轴线回顾近百年来经典的志愿服务动机概念模型。

### (一) 内因-外因模型

1966年,Herzberg等<sup>[4]</sup>将激励-保健因素模型(Motivator-Hygiene Models)从商业组织迁移到志愿者组织,认为影响志愿者从事志愿服务的因素同样可以分为激励因素和保健因素两类,激励因素是会对志愿者产生积极影响的因素,比如工作内容、表扬认可、成长进步等;保健因素是会导致志愿者产生不满情绪的因素,比如政策规定、管理监督、工作条件等。对这两类因素进行深入的比较分析之后,Herzberg认为志愿者从事志愿服务的动机有内部动机和外部动机之分,内部动机的构建主要基于激励因素,比较稳定;外部动机的构建主要基于保健因素,容易变化。所以,始于外部动机的志愿服务,要通过激励因素转化为内部动机,才能使志愿者长期稳定地为他人和社会提供志愿服务。

1978年,Gidron<sup>[5]</sup>将Herzberg关于志愿服务动机的内因-外因模型进一步演绎,志愿服务动机被视为志愿者在志愿服务中期待获得的奖励,如成就、快乐等内部奖励,或者是奖金、名声等外部奖励。从这一理论视角切入,Gidron发现人们对于内部奖励的期待要显著高于外部,并且不论是内部还是外部,人们对于奖励的期待都具有层次之分,志愿者会最先关注个人层面的奖励(比如生命意义感),随后是社会层面的奖励(比如社会名声),最后才是组织层面的奖励(比如奖金)。

### (二) 利己-利他主义模型

20世纪70年代末,在部分学者继续演绎志愿服务动机的内因-外因模型的同时,另有部分学者认为志愿行为常常冠以“奉献”和“利他”,从伦理学的视角下去解读人们的志愿服务动机应该更合适也更有效。比如,Katz和Kahn依据志愿服务动的内因-外因模型及其相关研究结果,从伦理学视角下重新审视志愿服务动机,发现志愿者从事志愿服务,除了责任感、同理心这些原因外,大多还是出于社会地位、社会名声、减少内疚、绩效奖励等原因,也就是说,志愿服务动机既有利他主义动机,也有利己主义动机,而且利己主义动机更为普遍。之后,Horton-Smith<sup>[6]</sup>在其研究中明确指出,在探究和解释志愿服务动机的各种理论视角中,利己主义-利他主义是最为经典的视角。正因为这些学者呼吁另辟蹊径,利己-利他主义模型(Altruist-Egoistic Models)得以出现。

1981年,Horton-Smith, Frisch和Gerrard提出利己主义-利他主义的两维模型,利他维度是帮助他人时美好的感受,利己维度是帮助他人时获得的实实在在利益。据此,利他动机通常是无形的感知,比如责任感、意义感、愉悦感、痛苦感等;而利己动机大多是有形的,比如金钱、地位等,但也有无形的,比如表扬、名声等。迄今,利己-利他主义模型得到一些研究者的支持,比如,Frisch和Gerrard<sup>[7]</sup>对455个18岁以上的红十字会志愿者的调查结果显示,调查对象的志愿服务动机以利他为主,不过年轻一些的志愿者与年长一些的志愿者相比,利他动机弱一些。

利己-利他主义模型提出之后,Fitch<sup>[8]</sup>认为从伦理学的角度解释志愿服务动机,利己-利他主义模型的两个维度内涵不够丰富,应该还有其他维度,于是他在利己-利他主义的两因素模型的基础上增加了一个因素,社会义务,并编制一个三个维度(利己动机、利他动机、社会义务)20个题项的志愿服务动机量表去验证社区服务大学生志愿者的人口特征与其志愿服务动机之间的关系。在该模型中,社会义务维度是指志愿服务动机出于对社会规范主动或被动的遵守。之后,有一些研究应用该量表开展实证调查,但是该量表三因素的构建效度并没有得到证实。比如,Zweigenhaft等人运用该量表对98名社区医院志愿者的服务动机和效果进行的实证研究中,20个项目的量表验证结果发现该量表不是三维构建,而是五维,并将这五个维度分别命名为利他动机、利己动机、社会义务动机、宗教信仰动机和组织义务动机。可见,利己-利他主义模型的拓展尚需更多讨论及证据支持。

1991年,Cnaan和Goldberg<sup>[9]</sup>在其研究中指出早期研究关于志愿服务动机二维或三维建构的理论设想缺乏实证证据支撑。他们汇总早期文献中出现频率较高的志愿服务动机题目28项,基于141名志愿者和104名非志愿者提供的数据重新探索志愿服务动机的构建维度,探索性因子分析的结果显示量表有四个维度,但是其中22个题项都加载在第一个因素之上,其余三个因子的项目数量分别维3、2、1。四个因子的信度检验,第一个因子的Cronbach's alpha系数为0.86,第二个为0.47,第三个为0.11。所以,Cnaan和Goldberg删除其他六个题项,认为志愿服务动机是单一维度构建。然而,Cnaan和Goldberg的单一维度构建,如同二维和三维构建一般,迄今还是缺乏实证支持。

### (三) 功能主义模型

如前所述,利己-利他主义模型及其衍生的三维或一维模型的构建及测量始终没有得到有力的证据支持。1998年,Clary,Snyder和Ridge等<sup>[10]</sup>基于Clary和他的同事们<sup>[11-13]</sup>之前在功能主义视角下关于志愿服务动机的系列研究,提出并验证志愿服务动机的多元建构。Clary等<sup>[11,12]</sup>选择功能主义视角观察志愿服务动机,是因为他们认为(1)功能主义是直接探究人们开始、实施和持续行动的个人和社会动机的理想视角;(2)功能主义探究的核心前提是人们能够实施同样的行动去服务不同的心理功能(比如不同的人出于不同的动机参与相同的志愿服务);(3)功能主义认为重要的心理事件,比如从事一项志愿活动之后仍然继续坚持,决定于志愿活动能否满足人们的志愿服务动机;(4)功能主义提倡动机导向对认知、情感、行为、人际关系等的功能分析。在功能主义视角下,志愿服务动机由六个维度构建,价值功能(Values)、学习功能(Understanding)、成长功能(Enhancement)、职业功能(Career)、社交功能(Social),以及保护功能(Protective)。价值功能是志愿者期望表达或践行诸如人道主义之类的价值观;学习功能是志愿者旨在理解世界或提升知识技能;成长功能是志愿者期望通过志愿活动心理上得到成长和发展;职业功能是志愿者期望通过志愿活动获得职业相关经验;社交功能是志愿者期望加强自己的社会关系;保护功能是志愿者通过志愿活动减少消极情绪,或者解决个人的一些问题。据此,Clary,Snyder和Ridge等<sup>[10]</sup>编制的志愿动机量表(Volunteer Functions Inventory,简称VFI,29个项目),六个维度的构建得到465个数据探索性因子分析结果的支持,而且通过实验研究和田野调查的检验,VFI的信度和效度都非常好。

功能主义模型的提出及其测量量表的开发,为志愿服务动机的相关研究奠定了理论基础和提供了调查工具,后续研究也为志愿服务动机的六维构建和VFI提供了大量证据。比如,Wu,Wing Lo和Liu<sup>[14]</sup>基于香港城市大学279名大学生提供的数据,发现量表六个维度信度系数(Cronbach's alpha)在0.70~0.91之间,内部一致性较好;21个参与者8个月后的数据,相关性在0.56~0.73之间,重测信度较好;六个维度两两之间的相关系数在0.32~0.68之间,区分效度较好;探索性因子分析提取因子6个,累积贡献率62.55%,从旋转后因子负荷矩阵图来看,因子结构基本与Clary等编制VFI时的设想一致。另

外,Agostinho 和 Paço<sup>[15]</sup>基于193名葡萄牙食物银行的志愿者提供的数据对6个维度进行信度检验并将结果与Clary等人的研究对比,结果显示六个维度的Cronbach's alpha系数在0.72~0.89之间,信度较好,支持原始量表。

志愿服务动机功能主义模型的理论和工具提出之后得到广泛应用,但是学界发现近年来志愿活动越来越丰富多元,不再限于扶贫济困的志愿活动,还包括体育比赛、明星演出等志愿活动。可见,人们志愿服务的动机不仅更加多元,而且具有行业属性和活动特征。所以,功能主义模型作为一个具有普遍性意义的理论开始在各种类型的志愿活动中演绎,VFI在相关研究中也在根据行业属性和活动特征进行调整,维度不变、维度增加、维度减少的情况都有。例如,基于494个大学生志愿者提供的数据,Won<sup>[16]</sup>在VFI的基础上提出慈善体育活动志愿服务动机量表(Charity Sport Events, CSEs),维度数量未变但内涵发生变化,六个维度分别是慈善利他动机、享受体育活动、自我效能缘由、渴望社会交际、利益物质奖赏、参照群体影响;McEwin和D'Arcy响应Esmond关于VFI应该补充认可(志愿者期望助人行为得到认可和表扬)和互惠(志愿者相信帮助他人也会得到他人帮助)两个维度的呼吁,提出志愿者动机模型(Volunteer motivation model, VMM),价值认同、职业发展、个人成长、表扬认可、享受愉悦、社交需要、互惠互利。Butt,Hou和Soomro等<sup>[17]</sup>认为不同组织在使用VFI之前应该进行修订以适应组织和环境,所以他们基于496个非政府组织的志愿者提供的数据,提出适用调查非政府组织志愿者服务动机的ABCE二阶四维模型:归属感(Affiliation,A)、信念(Beliefs,B)、职业发展(Career development,C)、利己主义(Egoistic,E)。

然而,无论是增加维度,还是减少维度,志愿服务动机的构建始终没有脱离功能主义理论视角,也没有超越Clary,Snyder和Ridge等<sup>[10]</sup>提出的VFI模型框架。

### 三、志愿服务动机的影响因素

人们在明确志愿服务动机的本质内涵的同时,也在探究志愿服务动机的影响因素。早期文献中,部分研究关注志愿者个体特征带来的动机差异,部分研究关注志愿服务动机的心理形成机制,还有部分研究关注社会支持等外部因素对志愿服务动机的影响。

#### (一)个体特征

理解志愿服务动机的个体差异,有利于有的放矢地开展志愿者招募和管理工作。早期文献涉及的个体特征变量主要包括性别、年龄、教育程度、婚姻状况、就业状况等。

志愿服务动机具有性别差异,女性志愿服务动机主要倾向于利他主义、职业发展、个人成长和社交需求;而男性志愿服务动机更多倾向于社会地位、社会声望、物质奖励,或仅仅因为热爱,比如对体育等活动的热爱。Howell-Morrow<sup>[18]</sup>的研究结果显示,女性志愿者从事志愿服务,认为利他和社交动机更为重要;相比于女性,男性则不太愿意向调查员分享自己具有社交需求。Bang和Alexandris<sup>[19]</sup>对2004年雅典奥运会志愿者的动机差异调查发现,女性志愿者在职业取向上的得分高于男性,把这次服务当作今后自己的职业导向,而男性则更看重志愿服务所带来的外部奖励,比如免费制服、入场券等,以及自己对运动的热爱。Won和Park<sup>[16]</sup>的研究给出相似的结果,男性认为体育动机(对体育的热爱,因此参与此次活动)更为重要,但是女性认为慈善动机才是她们参与的最重要的原因。

志愿服务动机具有年龄差异。Gidron<sup>[5]</sup>在其研究中划分了三个年龄亚组(24岁以下、25岁~54岁、55岁以上),研究结果显示利他主义倾向动机随着年龄增长呈现上升趋势,年长的志愿者对于学习和自我发展一类的动机评价很低,年轻的志愿者更看重志愿服务带来的外在奖励。Okun和Schultz对523名



机构志愿者的调查结果发现,职业动机和理解动机随着年龄的增长递减,社会动机的评分随年龄增长增加。Taylor 和 Shanka<sup>[20]</sup>的研究发现,参加慈善体育活动的志愿者群体中,年轻志愿者群体对在志愿活动中获得社会地位和社交机会有较高的评分,而随着年龄增大社会地位动机和社交动机都显著下降。VanSickle 等人<sup>[21]</sup>对体育赛事志愿者的调查结果显示,随着年龄的增长,社区关怀动机的重要性在逐渐增加,5个年龄亚组(30岁以下组、30~39岁组、40~49岁组、50~59岁组、60岁以上组)中,60岁组的志愿者对于社区关怀动机的评分最高,30岁以下组则更看重职业发展动机。

志愿服务动机还存在受教育程度差异。VanSickle 等人<sup>[21]</sup>比较获得了大学学位(学士、硕士)和没有获得大学学位的志愿者的志愿动机,没有学历的志愿者对于职业动机和个人成长动机的评价明显高于有大学学位的志愿者,而在获得了大学学位的志愿者中,学士学位的志愿者的职业动机的重要性又高于硕士学位的志愿者。可见,受教育程度越低,职业发展动机越高。Wollebaek 和他同事<sup>[22]</sup>将教育程度分为小学、中学、大学三个等级,发现受教育程度越高,对运动的兴趣、工作导向和社交和传统动机的评价就越低;受教育程度越低,对“运动的兴趣”这一动机的评价越高。吴玉芳<sup>[23]</sup>的研究将教育程度划分为高中及以下、本科、硕士及以上三个层次,发现高中及以下的亚组志愿服务动机总分为三个亚组中得分最高,并且在这个群体之中,对于价值观表达这一动机评价也高于其他组,而在本科和硕士及以上这两个组中,学习理解动机则是这两个组认为最为重要的动机。

志愿者婚姻状况也会为志愿服务动机带来差异。Bang 和 Alexandris<sup>[19]</sup>对2004年雅典奥运会的志愿者的调查结果显示,相比于已婚志愿者,单身志愿者们对于人际交往、职业发展和外部奖励所带来的免费制服、门票和食物更加感兴趣。Kim 和 Fredline 等<sup>[24]</sup>对参与体育赛事的337名志愿者的调查结果显示,结婚或是已经与伴侣同居的志愿者会因为对体育的热爱、价值观的表达动机和获得外部奖励的动机(免费的制服、门票、食物)来参与此次志愿活动,但是单身的志愿者则会更多地是出于职业发展动机而参加活动。

志愿服务动机还受到志愿者的就业状况的影响。Agostinho<sup>[15]</sup>对葡萄牙食物银行中的志愿者的就业状况(全职志愿者和兼职志愿者)的调查结果显示,志愿者普遍认为价值观的表达是他们参与志愿服务最重要的动机。Kim<sup>[24]</sup>以赛事志愿者为研究对象的调查中,志愿者的就业状况划分为全职、兼职、退休、失业四种类型,结果显示失业和兼职的志愿者出于职业发展和社会关系建立这两个动机来参加志愿活动,而已经退休的志愿者则出于社区参与和表达自己对体育活动的热爱两个动机,全职的志愿者在价值观的表达动机维度有很高的得分。

除上述人口特征以外,志愿者的志愿服务经历也会对志愿动机带来影响。Taylor 和 Shanka<sup>[20]</sup>将志愿者按照志愿服务经历划分为了两个亚组(首次参加和再次参加),研究结果发现首次参加的志愿者受到参与、地位和社交动机的激励,而再次参加的更加注重自己的成就动机。Won<sup>[16]</sup>的研究结果与此不同,他们发现慈善体育活动的志愿者,不论先前是否参加过志愿服务,都认为最重要的动机是慈善动机。

从志愿动机的个体特征差异的早期研究来看,利他动机的性别差异和年龄差异表现出女性志愿者相比男性志愿者,年长志愿者相比年轻志愿者,更多呈现利他动机;职业发展动机的年龄差异和教育差异表现出年轻志愿者相比年长志愿者,低教育程度志愿者相比高教育程度志愿者,职业发展动机更强烈。但是,总的来说,由于志愿服务活动内容不同,以及志愿动机测量工具不同,志愿动机个体特征差异的研究结果比较不一致,而且研究结果难以归纳和总结。

## (二) 心理因素

志愿服务动机的形成是人们对外部刺激感知的心理加工过程,解析志愿服务动机的形成机制,心理

因素的探究必不可少。早期研究涉及的心理因素包括人格特质、自我效能感、亲社会倾向、心理资本、依恋类型、公正世界信念等。

人格特质(Traits)概括了人类人格的基本结构,是一种使人的行为倾向表现出持久性、稳定性、一致性的心理结构。学者们很早就开始关注志愿者的人格特质与其志愿动机和行为之间的联系。Omoto 和 Snyder<sup>[13]</sup>的研究检验了助人特质与志愿服务动机如何相互作用影响志愿行为,研究结果显示,助人特质与志愿服务动机中的价值观表达呈显著正相关。Carlo 等人(2005)<sup>[25]</sup>认为人格特质与志愿服务动机相适应时才能影响志愿行为,运用人格特质量表(五个维度:外倾性、宜人性、谨慎性、神经质和开放性)调查 849 名大学生,他们发现除了神经质维度外,其他四个维度均与亲社会价值观表达动机呈现显著正相关。Mowen 和 Sujun<sup>[26]</sup>基于 138 名大学生志愿者提供的数据验证他们提出的多层次助人行为模型,路径分析结果发现人格特质对志愿服务动机的六个维度都有显著预测作用。

自我效能感(Self-efficacy)是指个体对自己能否成功进行某一成就行为的主观判断。早期研究认为,对志愿活动自我效能感高的个体,由于相信自己能够成功完成或高质量完成,所以更加愿意参与志愿活动,也更加投入和更能坚持。比如,赵龙与杨秀木<sup>[27]</sup>对 300 名医学生志愿者的研究发现,一般自我效能感对志愿动机具有正向预测作用。Stukas 等(2016)<sup>[28]</sup>对澳大利亚志愿机构共 4 085 名的志愿者进行调查,结果发现自我效能感与志愿服务动机的社会、价值观和理解三个维度的动机呈现显著正相关,但是与保护维度动机显著负相关。需要注意,在早期文献中也有学者指出自我效能与志愿动机之间其实是双向影响的关系,即自我效能影响志愿动机的同时,志愿动机对自我效能也会产生影响,不过这一假设目前还需更多证据。

亲社会倾向(Prosocial tendencies)是个体希望通过自己的自愿付出,给他人带来益处或对社会有积极影响的心理倾向。亲社会倾向在本质上具有利他属性,故对志愿服务动机会产生影响。Penner 和 Finkelstein<sup>[29]</sup>的研究中,142 名志愿者提供的数据揭示亲社会倾向的以他人为导向的共情维度对志愿服务动机的价值动机影响最为显著。候志军等<sup>[30]</sup>基于 233 名大学生志愿者提供的数据,发现亲社会倾向会对志愿服务动机产生影响,特别是具有情绪稳定性高、组织依从性强、利他水平高的亲社会倾向的个体更容易产生志愿服务动机。

心理资本(Psychological capital)是指个体在成长和发展过程中表现出来的一种积极心理状态,是个人成长和绩效提升的心理资源。徐礼平和韩一<sup>[31]</sup>通过对 12 名志愿者的访谈资料进行扎根理论分析,提出志愿者心理资本是指志愿者在开展志愿活动过程中体现出的积极心理品质或心理状态,是提升志愿服务动机和促进志愿行为可持续发展的源动力。吴玉芳<sup>[23]</sup>以 177 名志愿者提供的数据进行统计分析,结果显示心理资本正向影响志愿服务动机。

依恋(Attachment)是一种人与人之间特殊的感情关系,依恋可以分为安全型依恋和不安全型依恋,其中不安全型依恋还可以分为回避型依恋和焦虑型依恋。依恋类型及依恋水平在一定程度上决定个体的安全感以及个体对他人或社会的信任感,而且能够保护个体远离危险,确保他或她与关心和支持他的人保持亲近。基于这一推理,Gillath 等<sup>[32]</sup>提出并验证了依恋对志愿服务动机的影响,基于三个国家(以色列、美国、荷兰)共计 346 名志愿者的调查数据,他们发现回避型依恋和焦虑型依恋与志愿动机显著相关,其中回避型依恋与志愿服务动机的利他动机和探索导向动机相关,而焦虑型依恋则与自我增强动机相关。

公正世界信念(Just-world belief)是指个体相信世界的公正性,每个人的付出都会得到相应的回报。部分学者认为在通常情况下,个体是为了追求内在动机的满足而参与志愿服务活动,因此个体的公正世

界信念越强,志愿服务动机就越强。黄泰霖及其同事<sup>[33]</sup>基于广东地区大学生提供的647份有效问卷验证这一假设,结果支持假设,即公正世界信念对志愿服务动机具有正向的预测,个体的公正世界信念越强,越相信自己参与志愿服务的各项志愿动机的需求会获得满足。

相比志愿服务动机的个体差异研究,关注志愿服务动机的心理因素及影响机制的研究数量较少。而且,在理论上存在逻辑关系的一些心理因素也未能进入实证研究视野,比如依据功能主义理论,共情能力与志愿服务动机之间可能存在的因果关系。所以,志愿服务动机的心理形成机制尚需更多研究去探索和构建。

### (三) 环境因素

自我决定理论(Self-determination theory)认为个体行为的内部动机受到其自我决定自由和权力的重要影响,自我决定自由和权力越大,内部动机越强烈,而自我决定自由和权力来自于个体对外部环境因素的感知。在早期文献中,部分学者开始在该理论思想的指导下探究和检验志愿服务动机的环境影响因素,关注变量涉及志愿组织管理者的领导力、工作氛围和工作特征。

领导力是一个个体影响其他个体或群体实现共同目标的过程,因为“影响”的方式纷繁复杂,领导力理论中呈现各种类型和风格的领导力。根据自我决定理论,志愿服务动机是由志愿者感知的自我决定自由与权力,所以志愿组织领导力应该表现为支持志愿者自主性和自决权,才能保护和促进志愿服务动机。该理论假设近年来得到不少研究工作的支持。比如,Erdurmazlı<sup>[34]</sup>通过收集和分析385个志愿者提供的数据,发现在本质属性上具有利他主义和下属中心的服务型领导(Servant leadership),通过关心志愿者福祉、帮助志愿者成长、授权志愿者行动、满足志愿者期望等领导行为,对志愿者的服务动机具有积极影响。Oostlander, Güntert 和 van Schie 等人<sup>[35]</sup>基于1979名志愿者提供的数据,发现在志愿服务背景下,志愿服务管理者通过自主性支持型领导(Autonomy-supportive leadership),即理解和认可志愿者的观点、为志愿者提供选择机会、支持志愿者能力和鼓励志愿者主动性,能够积极影响志愿者的志愿服务动机。Hsu, Wu 和 Wang 等人对489个体育活动志愿者填写问卷的统计分析结果显示自主性支持感知对他们的自主性动机具有积极影响。另外,志愿组织管理者通过构建支持志愿者自主性的工作氛围,对志愿服务动机也有积极影响。Haivas, Hofmans 和 Pepermans<sup>[36]</sup>基于349个罗马利亚志愿者提供的数据,发现志愿服务管理者创建的自主性支持工作氛围对志愿者的自主服务动机有积极影响。还有,志愿服务的工作特征对志愿服务动机也会产生影响。Millette 与 Gagne<sup>[37]</sup>通过调查来自社区医院的124名志愿者,检验技能多样性、任务同一性、任务重要性、工作自主性和工作反馈等工作特征对志愿服务动机的影响,发现工作重要性和工作自主性均正向影响志愿服务的自主动机和内部动机。

当然,志愿服务动机除了内部动机之外,还有外部动机;除了自主性动机之外,还有非自主性动机,所以环境影响因素除了上述,还有其他。在Stukas 和 Hoyer<sup>[28]</sup>就指出志愿者组织类型和任务类型都会对志愿服务动机产生影响,例如体育志愿者,相比于其他领域的志愿者,其价值观的表达、职业和保护动机较少,更多的是自我增强动机和社会动机。还有,社会支持(Social support),即个体感受到的来自他人的关心和支持,对志愿服务动机也会产生影响。Omoto 和 Snyder<sup>[13]</sup>构建的志愿者过程模型就认为社会支持、助人特质与志愿动机组成一个三角结构,助人特质和社会支持显著影响志愿动机,其中社会支持的社会支持感知维度与增强动机呈显著负相关关系,社会网络维度则与价值观表达动机呈现显著正向关系。

总之,志愿服务动机自主动机和内部动机非常重要,在很大程度上决定志愿服务行为的投入度和持久性,所以在自我决定理论视角下去探究影响自主动机和内部动机的外部因素成为当下研究的热点。然而,非自主动机和外部动机及其外部影响因素也不能忽视,志愿服务无论出于什么动机,结果都是体现人



类的美好。而且,出于非自主动机或外部动机的志愿者,在志愿服务过程中获得美好的体验,可能也会推动动机转化。

#### 四、志愿服务动机的影响效应

志愿服务动机的理论构建,一条路径是探究前因,另一条路径是检验效应。目前,检验效应的研究大致可以分为志愿服务动机对志愿者态度的影响、对志愿者行为的影响。

##### (一)对志愿者态度的影响

志愿服务动机类型不同和程度不同的志愿者,在志愿服务活动中体验和感受也不同。目前对志愿者态度影响的研究中,比较常见的观察变量涉及志愿者的满意度、个人福祉、组织承诺、服务意愿、认同感等。

对于志愿者的个人福祉(Well-being),不同的动机类型,影响效应不同。在 Stukas 等人<sup>[28]</sup>的研究中,他们调查了4 085名澳大利亚的志愿者,检验包括自尊、幸福感、自我效能感、社会联系和社会信任组成的个体福祉测量指标,研究结果显示,价值观表达动机与所有的个体福祉指标都呈正相关;保护动机则与所有的个体福祉指标都呈显著的负相关;职业动机也同样与除自我效能感外的其他指标呈现负向关系,也就是说一个以职业为导向来参加志愿服务的志愿者的个体福祉水平较低。Ho 等人的研究将个人福祉划分为身体福祉和心理福祉,研究结果显示志愿服务动机的交友动机与身体福祉呈显著负相关;职业动机则与心理健康呈负相关,这可能是由于志愿者寻找工作的压力拉低其心理福祉水平的缘故。Chung 等人<sup>[38]</sup>在他们的研究中检验志愿动机对心理福祉的影响,研究结果显示,志愿服务动机,无论是利己还是利他均对心理福祉水平有显著影响,但是利他动机的影响要高于利己动机。

关于志愿者的满意度(Satisfaction),早期研究结果比较一致,动机水平越高,满意度越高,但其中影响满意度的动机类型受到志愿服务活动属性的影响。比如,Taylor 和 Shanka<sup>[20]</sup>的小样本调查(218名志愿者)与 Vansickle 和 Pierce<sup>[21]</sup>的大样本调查(1 744名志愿者),研究结果均显示,志愿服务动机对志愿者的满意度都具有显著正向影响。Wang 和 Wu<sup>[39]</sup>以世博会志愿者为样本,发现对世博会的热爱、价值观的表达和个体发展动机都对志愿者的满意度产生了显著的影响;Oh 以公共图书馆志愿者为样本,发现志愿服务动机中的支持和认同动机、理解/增强动机和价值观表达动机,对满意度有显著正向影响。

组织承诺(Organization commitment)指个体对组织的认同和依附的相对强度,包括情感承诺、规范承诺、持续承诺三个方面,是组织员工流失的一个非常重要的预测变量。所以,相关研究特别关注志愿者的组织承诺,研究发现志愿服务动机影响组织承诺,但是动机类型不同,影响效应不同。Erdurmazli<sup>[33]</sup>的研究中,证实志愿服务动机对组织承诺的三个方面均有影响,其中价值动机和理解动机正向预测情感承诺,职业动机负向预测情感承诺;保护、职业和社会动机正向影响规范承诺。朱胜强等人<sup>[40]</sup>的研究发现志愿服务动机除职业发展的各维度外都对组织承诺具有正相关关系。李心怡<sup>[41]</sup>的研究结果显示,志愿服务动机的服务社会、个人能力、人际关系、个人兴趣、生活变化正向预测组织承诺的三个方面,但是从众心理与功利性动机则负向影响情感承诺和规范承诺。

服务意愿(Intention to volunteer)在一定程度上可以预测志愿者将来再次从事或者继续从事志愿服务的可能性。因此,实务和理论都很关注这一变量,但是结果也比较复杂。Cheung 以中国志愿者作为研究对象,研究结果显示志愿服务动机正向影响将来服务的意愿,并且利己动机的志愿者比利他动机的志愿者更有可能持续从事的志愿服务。Brayley 等人<sup>[42]</sup>通过调查老年志愿者,发现在其划分的志愿服务动机



的四个维度中,只有价值观表达动机和连续性动机才是服务意愿的显著预测变量,而社交和增强保护动机并不能有效预测服务意愿。Won 和 Park<sup>[16]</sup> 基于参加慈善体育赛事的大学生志愿者提供的数据进行回归分析,结果显示志愿动机的喜爱运动动机、事件动机、朋辈影响动机对志愿服务意愿有显著的正向影响。Chiu 等人也同样调查了慈善体育赛事的志愿者,结果显示志愿服务动机的整体水平对服务意愿有显著正向影响,而各个维度间,只有事件动机和体育赛事动机对服务意愿有显著影响。

志愿者的认同感(Identification)包括对自己志愿角色的认同,也包括对所在志愿组织的认同,无论是角色认同,还是组织认同,对志愿者的服务投入度和行为持续性都有影响。Finkelstein 等人<sup>[43]</sup> 的研究发现志愿服务动机对志愿者角色认同有影响,除社会动机外的其他动机与角色认同之间显著正相关。黄慧敏等人<sup>[45]</sup> 研究结果显示,包括志愿服务动机整体在内的共7个维度都与志愿者的组织认同呈现显著正相关,其中自我增强动机与组织认同之间关系最为显著。

上述关注志愿服务动机对志愿者态度影响的观察变量之中,无论是个人福祉,还是满意度、组织承诺、服务意愿、志愿行为、认同感,都是对志愿者行为具有积极影响的变量,能够提高和促进志愿行为的投入度、持续性和服务效果。但是,由于各个研究工作使用的志愿服务动机量表过于多元,研究结果的比较和归纳工作难度较大。

## (二)对志愿者行为的影响

研究志愿服务动机对志愿者态度的影响,目的是提升志愿者的行为表现及行为效果。现有文献中,志愿者行为观察变量涉及志愿行为、志愿行为的持续性、志愿行为的投入度和志愿行为效果。

志愿行为(Volunteer behavior)是志愿者经过思索考虑之后,自愿主动地对有需要的人提供的持续和无偿的帮助行为。研究志愿服务动机的目的就是期望预测志愿行为。早期文献大多数证明志愿服务动机与志愿行为之间的正向影响关系,但是志愿行为还是具有动机类型差异。吴玉芳<sup>[23]</sup> 的研究发现,志愿服务动机的各个维度与志愿行为之间皆为显著的正相关,其中学习理解动机与志愿行为之间的相关性最为显著。王天骄的研究发现,志愿服务动机的各个维度和整体得分都与志愿行为得分呈正相关,其中人际交往动机、自我保护与发展动机正向影响志愿行为。杨秀木等人的研究也同样印证了志愿服务动机各个维度和整体得分与志愿行为之间均为正相关关系,其中社会交往动机的影响效应最为强烈。

志愿组织希望志愿者们能够提供持续性的服务,志愿者的流失意味着组织需要重新招募和培训志愿者,因此志愿服务动机对志愿行为持续性的影响成为研究关注的重点。Omoto 和 Snyder<sup>[13]</sup> 早在1995年,针对志愿行为持续性的影响因素构建了志愿者过程模型,他们提出和验证了助人倾向、社会支持和志愿服务动机三个变量对志愿行为持续性的影响。在志愿者过程模型理论的启发下,Finkelstein 等人<sup>[43]</sup> 将服务持续性分为两个维度进行考察,一是服务时长,二是志愿服务花费的总时间,研究结果显示,职业导向动机与服务持续性的两个维度呈显著负相关,理解动机与服务时长呈显著负相关。

志愿行为的投入度(Engagement)是指志愿者在志愿服务中的行为状态,表现在活力、奉献和专注三个方面。通常情况下,工作投入度与工作绩效密切相关,所以志愿行为的投入度得到一些学者的关注。童彦<sup>[44]</sup> 在其研究中对176名志愿者提供的数据进行统计分析,结果显示,志愿服务动机与投入度存在显著相关关系,其中志愿者的内在动机对投入度具有显著的正向预测作用,而志愿者外在动机与投入度的影响并不显著。

志愿服务动机对志愿服务效果有影响,有何影响,效应如何,都需要验证。可惜,早期相关研究不多,结论尚需证据。有限的研究中,黄慧敏等人<sup>[45]</sup> 以护士作为研究对象,对其提供的数据进行相关分析结果显示志愿动机和工作绩效之间为正相关关系,进一步的回归分析结果显示志愿动机对工作绩效具有显著

的预测作用。

总的来说,现有文献中关注志愿服务动机对志愿者行为的影响的研究还是非常有限,但比较欣慰的是,研究者开始关注诸如志愿行为的持续性和投入度这样的变量,这些研究在实务领域很受欢迎,将为志愿组织管理提供非常重要的参考。

## 五、结论与启示

本文对志愿服务动机相关研究进行回溯与整理,研究发现如图1所示。与以往国内学者关于志愿服务动机的综述研究相比,本研究不仅契合国家需要,与时俱进,而且相对全面系统。比如,曹锡康2009年在国内外志愿者研究成果综述中虽然关注志愿服务动机,但是仅仅聚焦于志愿者的经济动机研究<sup>[46]</sup>;唐婉,张励和黄碧卿2010年关于国内外志愿者的行为动机研究,虽然对志愿服务动机的概念和国内外相关研究进行回顾和评论,但是没有甄别和归纳志愿服务动机的前因后果及作用机制<sup>[47]</sup>;李林和石伟2010年关于西方志愿者行为研究述评,似乎没有对志愿服务动机和志愿者行为两个完全不同的概念做好严格的区分<sup>[48]</sup>。另外,目前国内相关综述研究几乎都是10年之前的工作,我们的研究补充归纳了最近10年的研究现状,对未来研究具有参考价值。

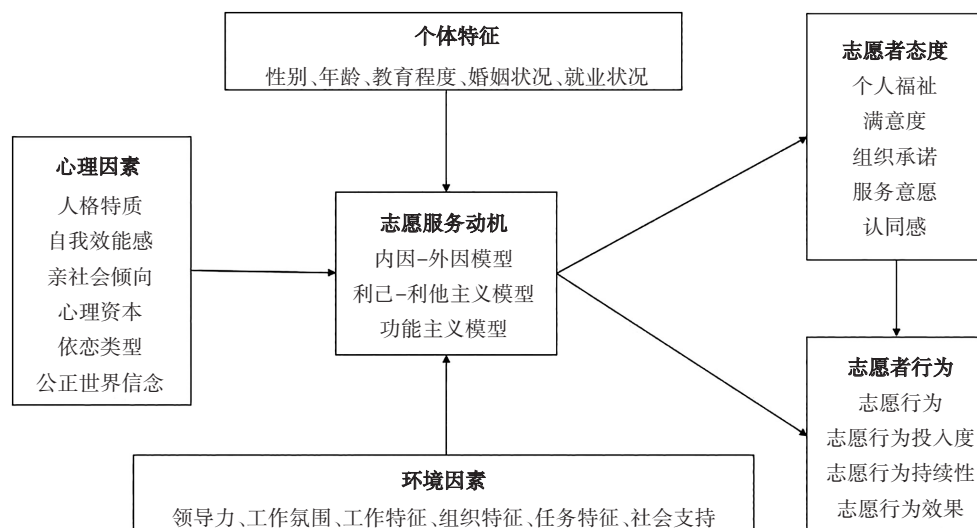


图1 志愿服务动机理论模型

根据图1,相关启示如下:第一,志愿服务动机的概念模型近百年来在内因-外因模型的基础上,先发展出利己-利他主义模型,后演绎为功能主义模型。当下,学界最为青睐功能主义模型。然而,近观功能主义模型的维度构建,无论是原始的六因子模型,还是拓展的八因子模型和凝练的四因子模型,似乎都遗忘了基于共情的纯粹利他动机。所以,迫切需要未来研究更加准确界定志愿服务动机,其概念模型的构建维度应尽可能全面归纳人类从事志愿服务的最基本和最核心的动机。第二,志愿服务动机的影响因素,早期研究在个体特征、心理因素和环境因素三个方向进行思辨和验证,其中志愿服务动机的个体特征差异研究成果最为丰富。但是,由于研究工作使用的志愿服务动机概念模型千差万别,比较和归纳志愿服务动机影响因素的研究非常困难。那么,如何利用现有的丰富的研究证据归纳研究发现呢?我们建议未来研究采用循证研究方法,即系统性评价,通过严格标准纳入高质量研究,整合实证证据,得出科学结论。另外,心理因素尤其是个性因素,还有一些环境因素,比如志愿服务政策保障和志愿组织规范管理等的实证研究有限,迫切需要更多学者关注。第三,志愿服务动机的影响效应,现有研究在志愿者的态度和

行为两个方向进行假设检验,其中研究逻辑为动机不同态度不同行为不同,遗憾的是,志愿服务动机影响效应的研究工作目前数量不多,尤其是关注志愿行为投入度和持续性的实证研究比较匮乏。对于人类社会,对于志愿服务活动组织管理而言,都非常期望志愿者行为投入度高且持续性长。所以,建议未来更多开展志愿行为投入度和持续性作为因变量的实证研究。

总之,如图1所示,志愿服务动机的研究方向应该是丰富多元的,既要关注志愿服务动机的本质内涵构建,还要关注志愿工作投入度和志愿服务持续性等影响效应,以及志愿服务政策保障、志愿组织规范化建设、志愿者教育培训、志愿服务奖励、志愿服务专业化等影响因素。

## 参考文献:

- [1] 中华人民共和国国务院. 志愿服务条例[Z]. (2017-08-22) [2024-09-10]. [http://www.gov.cn/gongbao/content/2017/content\\_5225860.htm](http://www.gov.cn/gongbao/content/2017/content_5225860.htm).
- [2] 志愿服务信息系统基本规范[S]. <http://xxgk.mca.gov.cn:8011/gdnps/n164/n230/n240/c13047/attr/88852.pdf>.
- [3] 中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议[N]. 人民日报, 2020-11-04(001).
- [4] HERZBERG F, TRIANDIS H C. Work and the nature of man[J]. Monthly Labor Review, 1968(3):529-531.
- [5] GIDRON B. Volunteer work and its rewards[J]. Volunteer Administration, 1978(3):18-32.
- [6] SMITH D H. ALTRUISM, Volunteers, and volunteerism[J]. Geriatrics, 1975(1):21-36.
- [7] FRISCH M B, GERRARD M. Natural helping systems: A survey of Red Cross volunteers[J]. American Journal of Community Psychology, 1981(5):567-579.
- [8] FITCH R T. Characteristics and motivations of college students volunteering for community service[J/OL]. Journal of College Student Personnel, 1987(3):424-421.
- [9] CNAAN R A, GOLDBERG-GLEN R S. Measuring motivation to volunteer in human services[J]. Journal of Applied Behavioral Science, 1991(3):269-284.
- [10] CLARY E G, SNYDER M, RIDGE R D, et al. Understanding and assessing the motivation of volunteers: A functional approach[J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1998(6):1516-1530.
- [11] CLARY E G, SNYDER M, RIDGE R. Volunteers' motivations: A functional strategy for the recruitment, placement, and retention of volunteers[J]. Nonprofit Management and Leadership, 1992(4):333-350.
- [12] CLARY E G, SNYDER M. Motivations for volunteering and giving: A functional approach[J]. New Directions for Philanthropic Fundraising, 1995(8):112-123.
- [13] OMOTO A M, SNYDER M. Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers[J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1995(4):671-686.
- [14] WU J, LO T W, LIU E S C. Psychometric properties of the volunteer functions inventory with Chinese students[J]. Journal of Community Psychology, 2009(6):769-780.
- [15] AGOSTINHO D, PAÇO A. Analysis of the motivations, generativity and demographics of the food bank volunteer[J]. International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing, 2012(3):249-261.
- [16] WON D, PARK M. Motivating factors influencing college students' participation in charity sport events[J]. International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing, 2010(3/4):296-321.
- [17] BUTT M U, HOU Y, SOOMRO K A, et al. The ABCE model of volunteer motivation[J]. Journal of Social Service Research, 2017(5):593-608.
- [18] HOWELL-MORROW N, MUI A. Elderly volunteers: Reasons for initiating and terminating service[J]. Journal of Gerontological Social Work, 1989(3/4):21-34.



- [19] BANG H, ALEXANDRIS K, ROSS S D. Validation of the revised volunteer motivations scale for international sporting events(VMS-ISE) at the Athens 2004 Olympic Games[J]. *Event Management*, 2008(3/4):119-131.
- [20] TAYLOR R, SHANKA T. Cause for event: Not-for-profit marketing through participant sports events[J]. *Journal of Marketing Management*, 2008(9/10):945-958.
- [21] VANSICKLE J L, PIERCE D A, DIACIN M. Volunteer motivations at the 2012 Super Bowl[J]. *International Journal of Event and Festival Management*, 2015(3):166-181.
- [22] WOLLEBAEK D, SKIRSTAD B, HANSTAD D V. Between two volunteer cultures:Social composition and motivation among volunteers at the 2010 test event for the FIS Nordic World Ski Championships[J]. *International Review for the Sociology of Sport*, 2014(1):22-41.
- [23] 吴玉芳. 志愿者心理资本、志愿动机与志愿行为的关系研究[D]. 北京:北京理工大学, 2016.
- [24] KIM E, FREDLINE L, CUSKELLY G. Heterogeneity of sport event volunteer motivations: A segmentation approach[J]. *Tourism Management*, 2018(10):375-386.
- [25] CARLO G, OKUN M A, KNIGHT G P, et al. The interplay of traits and motives on volunteering: Agreeableness, extraversion and prosocial value motivation[J]. *Personality and Individual Differences*, 2005(6):1293-1305.
- [26] MOWEN J C, SUJAN H. Volunteer behavior: A hierarchical model approach for investigating its trait and functional motive antecedents[J]. *Journal of Consumer Psychology*, 2005(2):170-182.
- [27] 赵龙,杨秀木. 医学生一般自我效能感与志愿动机的关系研究[J]. *蚌埠医学院学报*, 2017(9):1263-1266.
- [28] STUKAS A A, HOYE R, NICHOLSON M, et al. Motivations to volunteer and their associations with volunteers' well-being[J]. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 2014(1):112-132.
- [29] Penner L A, Finkelstein M A. Dispositional and structural determinants of volunteerism[J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1998(2):525-537.
- [30] 侯志军,姚佳,王正元. 大学生亲社会倾向与志愿动机的关系研究[J]. *当代青年研究*, 2014(2):92-96.
- [31] 徐礼平,韩一. 青年志愿者心理资本对志愿行为影响的分析研究[J]. *当代青年研究*, 2020(3):26-32.
- [32] GILLATH O, SHAVER P R, MIKULINCER M, et al. Attachment, caregiving, and volunteering:Placing volunteerism in an attachment-theoretical framework[J]. *Personal Relationships*, 2005(4):425-446.
- [33] 黄泰霖,林晓桃,张丹敏,等. 公正世界信念与大学生志愿动机:亲社会倾向的中介效应[J]. *中国健康心理学杂志*, 2021(11):1742-1746.
- [34] ERDURMAZLI E. On the servant leadership behaviors perceived in voluntary settings:The influences on volunteers' motivation and organizational commitment[J]. *Original Research*, 2019(3):1-17.
- [35] OOSTLANDER J, GÜNTERT S T, VAN SCHIE S, et al. Leadership and volunteer motivation:a study using self-determination theory[J]. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 2014(5):869-889.
- [36] HAIVAS S, HOFMANS J, PEPERMANS R. Self-determination theory as a framework for exploring the impact of the organization context on volunteer motivation:A study of Romanian volunteers[J]. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 2012(6):1195-1214.
- [37] MILLETTE V, GAGNE M. Designing volunteers' tasks to maximize motivation ,satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement[J]. *Motivation and Emotion*, 2008(1):11-22.
- [38] CHUNG Y W, IM S, KIM J E. The role of volunteer participation and person-organization fit in the relationship between motives and psychological well-being[J]. *Sustainability*, 2020(1):330.
- [39] WANG C, WU X. Volunteers' motivation, satisfaction, and management in large-scale events:An empirical test from the 2010 Shanghai World Expo[J]. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2014(3):754-771.
- [40] 朱胜强,王志中,杨婷,等. 志愿者志愿动机特点及与组织承诺关系的研究[J]. *校园心理*, 2017(3):167-169.
- [41] 李心怡. 志愿动机、个人背景与组织承诺关系研究[D]. 南京:南京理工大学, 2014.

- [42] BRAYLEY N, OBST P, M K, et al. Exploring the validity and predictive power of an extended volunteer functions inventory within the context of episodic skilled volunteering by retirees[J]. Journal of Community Psychology, 2014(2):1-18.
- [43] FINKELSTEIN M A, PENNER L A, BRANNICK M T. Motive, role identity, and prosocial personality as predictors of volunteer activity[J]. Social Behavior and Personality, 2005(4):403-418.
- [44] 童彦. 志愿者动机与工作投入关联性研究[D]. 广州:广东外语外贸大学, 2017.
- [45] 黄慧敏, 杨秀木, 陈永侠. 三级医院护士志愿动机和组织认同对工作绩效的影响[J]. 蚌埠医学院学报, 2017(1):23-26.
- [46] 曹锡康. 国内外志愿者研究成果综述[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2009(4):112-115.
- [47] 唐婉, 张励, 黄碧卿. 国内外志愿者的行为动机研究[J]. 校园心理, 2010(3):171-173.
- [48] 李林, 石伟. 西方志愿者行为研究述评[J]. 心理科学进展, 2010(10):1653-1659.

## Volunteer Motivation: Theory Retrospect and Research Prospect

MENG Yi, XU Zhiliang

(School of Law and Sociology, Chongqing Technology and Business University, Chongqing 400067, China)

**Abstract:** This paper conducts a theoretical review on volunteer motivation and finds that: (1) The currently prevalent conceptual model of volunteer motivation, the functional model, seems to overlook purely altruistic motivation; (2) Due to the great differences in measurement tools for volunteer motivation, it is difficult to compare and generalize the influencing factors of volunteer motivation; (3) Regarding the influencing effects of volunteer motivation, relevant research in the practical field is urgently needed but limited in quantity. Based on the above findings, specific suggestions are put forward for future research on volunteer motivation.

**Keywords:** volunteer service; volunteer motivation; volunteer attitude; volunteer behavior

(责任编辑: 杨 睿)