

從「志願主義」觀點論志工的參與動機

「志願主義」認為非營利組織是由一群志同道合的人所組成，他們願意為共同的目標而自動自發地貢獻心力，而這些人之所以願意不求回饋的貢獻，主要可從下列幾項理論來加以解釋：

1.期望理論：該理論的論述重心在於一個人會對將來可能獲得之報酬的期望而產生某類的行為。故對志願服務人員而言，這些期望包括從事志願服務所獲得的學習成長及擴展人際關係等。通常當志願服務人員的期望與實際所從事的工作間之差距愈小時，其流動率也愈小。若從期望理論觀之，一個人之所以從事公益慈善活動，乃因其期望會從參與的行動中得到所想要的東西，故當其得到的東西越多，則其參與的動力便會愈強，而此正足以說明為何會有那麼多的人投入志工的行列。

2.交換理論：此理論認為個人的行為是利益取向的，這種利益可以是物質或精神上的，當其獲得大於付出時，人們會採取行動。基於此理論，一個機關是否吸引足夠的志願服務人員投入這個行列，與其是否能提供相當回報予志工，兩者之間呈現正相關。易言之，當組織所提供的報酬或其關的無形回饋愈多時，志工留下來並努力貢獻的程度也會愈高。

3.人力資本理論：此理論充分運用投資的概念來強調付出與收穫之間的關係，故就志願服務人員而言，在付出服務的同時，其可經由訓練，獲得專業、半專業的知識與技巧，因而提高其個人的人力資本的投資。也就是說，志工參與公益活動的目的，乃在藉由教育訓練的機會，以提升自己的人力資本，諸如多交些朋友，以累積自己的社會人脈，以便實現自己的理想或其他的利己目的。

故由上述三大理論來看，志工投入公益慈善的目的與動機似乎是想從參與的過程中得到自己所想要的事物，當然包括有形與無形的。這些理論恐把志工參與的動機予以利己化，好像志工是有所圖的。不可否認地，每個人行動背後總有其目的與動機存在，很難說它是不對的，只是前述的理論似乎過於低估人們奉獻社會的其他動機，所以我要再補充其他的理論以說明志工參與的其他動機。

4.社會參與理論：志願服務工作是最普遍的社會參與方式，人們可藉由參與志願服務工作的過程，可以滿足自己對社會責任的實現。此動機似較前三者理論的境界為高，強調個人對社會的責任與回饋，更突顯出人性的光明面與可貴之處。

5.需求滿足理論：依Maslow 的需要層級理論觀之，人類的需求包括生理的需要、安全的需要、愛的需要、歸屬感，以及自我實現的需要，近年再加上自我靈性發展的需要，參與志願服務的人員通常在尋求自我實現、自我靈性成長之滿

足，亦即為心理需求的滿足。此類高層次需求的滿足，正彰顯出人性的光輝，與理想的重要性。而最常見到的情境是許多企業大老闆不但捐贈股票或資金給慈濟基金會，有時更成為該基金會的終身志工，顯見人類追求自我實現的需求有多大的影響力。

6.利他主義：利他行為係指在不期待回收報酬之情形下，志願幫助他人的行為，也就是從別人所獲得的滿足中，得到自己付出服務的滿足，也是志工可以持續服務的主要動機。利他主義指出只要對需要幫助的人具有同理心，人類就會有利他性的助人行為出現，而此種付出的行為是不企求任何的回饋。而此正足以說明，為何社會上為何會有那麼多的人默默的付出，的根本理由。

7.社會化理論：社會化涵蓋人生各個階段的學習。社會化使某些價值觀、信仰與態度內化為個人思想行為的一部分。當人們認為參與志願服務工作是個人的責任及人生的一個角色時，參與志願服務工作即成為自然而然的行為。最常見的情形是，親友中有人投入志工的行列，並常常談到志工的好處，久而久之，其週遭親友參與志工的比例便會升高，因為人們很容易受到他人的感染，進而親身力行。