

# 大学生志愿者服务动机调查和思考

王高洁

(福建工程学院 管理学院, 福建 福州 350118)

**摘要:**以福建省高校的大学生志愿者为研究对象,采取问卷调查与个别访谈相结合的方法,探析大学生初始志愿动机与持续志愿动机的特点,并通过数据对比分析,探究大学生志愿者参与志愿服务的动机化过程。结果表明:初始志愿动机为发展型与责任型的志愿者会出现更多的志愿服务行为;志愿服务过程对持续服务动机具有转化作用。进而依此调查结果,思考如何有针对性地改进目前高校大学生志愿者工作。

**关键词:**大学生志愿者;服务动机;动机过程化

**中图分类号:** D432.6

**文献标志码:** A

**文章编号:** 1672-4348(2014)02-0201-04

## An investigation on student volunteers' service motivations

Wang Gaojie

(School of Management, Fujian University of Technology, Fuzhou 350118, China)

**Abstract:** The characteristics of initial and continuing motivations of student volunteers in voluntary services in Fujian province are explored by questionnaires and interviews. The motivation development of the student volunteers in participating voluntary services is analysed through data comparison. The results show that volunteers whose initial voluntary motivation is development-oriented or responsibility-based conduct more voluntary services, that the process of conducting voluntary services has an important role in the transformation of the continuing service motivation. Possible approaches on how to targetedly improve the current student volunteers' work are discussed.

**Keywords:** student volunteer; service motivation; motivation development

### 一、问题的提出

志愿服务,是指在不谋取任何物质报酬的情况下,以“奉献、友爱、互助、进步”为宗旨,个人志愿贡献时间和精力,本着为社会进步而自愿提供的,具有志愿性、无偿性、公益性、组织性等特点的服务活动。志愿服务在促进社会文明发展、调节社会资源配置、缓和社会矛盾冲突等方面所具有的重大作用与特殊意义,已得到了国内外学者的普遍认可。志愿服务体系的成熟程度已经成为衡

量一个国家文明程度的重要指标。

由共青团中央发起,存在于各个高校,由各基层团组织具体指导的大学生志愿者团体,拥有众多的成员。因其具有固定的工作架构与规范的工作模式,所以成员构成最为稳定。经过近十年的发展,大学生志愿者已经成为当代社会志愿组织与志愿服务事业的主力军。因此关注大学生志愿机构建设现状及日常运作模式,了解志愿者心理需求与动力特征,掌握大学生志愿者实际服务过程中的心理状况与行为特征就显得越发重要。面

收稿日期: 2013-12-23

基金项目: 福建省教育科学“十二五”规划重点项目(FJCGZZ12-039)

作者简介: 王高洁(1980-),女(汉),山西运城人,讲师,硕士,研究方向:大学生心理健康及思想政治教育。

对如此的发展趋势,研究大学生参与志愿服务动机对健全志愿者活动机制具有积极而深远的意义。

与此同时,志愿者在志愿活动过程中所表现出来的参与动机,越来越受到国内外学者们的关注。现代心理学认为,人的活动总是在指向一定的目的,总是力图在某些方面获得成就,具有激活、强化与指向三种功能。Smith 和 Prensky 提出了志愿者动机的三种模式:功利动机( utilitarian motivaion)、情感动机( affective motivation)和基准规范动机( normative motivation)。Cuskelly 和 Harrington 提出,志愿者的动机包括与社会的联系、主动为他人提供帮助、打发业余时间、获得他人的认可、满足他人的需求、协助组织目标的达成、获得个人的充实感、发展自我技能、寻找快乐与愉悦、获取自我成就感、个人的自我表现及提升个人形象。<sup>[1]</sup>国内的学者则倾向于把志愿者服务动机中的个体自我实现的需要与我国传统文化中“滴水之恩,涌泉相报”的道德情怀相结合。<sup>[2]</sup>以上这些研究采取的都是单一的“利他一利己”理论研究范式,对动机的分类比较笼统,也缺乏精确的科学性。

而在大学生志愿服务引导工作中,笔者也注意到,在现实过程中,大学生志愿者参与动机随着志愿活动的深入一定会呈现出特定的,带有阶段性特征的变化。但是目前就此动态的变化特征展开的研究相对缺乏。因此,本研究着眼于大学生在参与志愿服务的过程中,志愿服务动机的动态变化,采用整群随机抽样法,选取福建省内各大高校的大学生为研究对象,通过问卷调查的方式进行。研究中,问卷前后共发放两次,间隔时间为 6 个月,每次各 800 份。第一次回收有效问卷 784 份,第二次回收有效问卷 762 份。两次有效问卷回收率分别为 98.00% 和 95.25%。

二、研究方法与分析

1. 研究工具与方法

调查选取大学生志愿服务动机量表为研究工具,该量表将大学生志愿服务动机分为五个维度,分别为责任型维度、功利型维度、快乐型维度、发展型维度和被动型维度。经研究证实该量表具有较高的信度和效度<sup>[3]</sup>。由经过训练的心理学专业学生向选取的志愿者被试发放问卷并陈述指导

语,要求被试认真作答,并当场回收.使用 SPSS15.0 统计软件进行分析统计。

2. 结果分析

(1)大学生志愿者初始参与动机统计分析

大学生志愿者在初始服务动机类型的五个维度上,得分由高到次依次是发展型、责任型、功利型、快乐型、被动型,这说明大学生志愿服务行为中的初始服务动机带有明显的指向性,服务动机更多地来源于自我的主动选择,以及对提高自我、发展自我、奉献自我的需求。此外,初始服务动机中责任型动机与功利型动机维度平均值相近的调查结果也说明,大学生志愿者在产生初始志愿服务行为的动机是不明确、未分化的,这一调查结果也符合大学生心理与人格发展的特点。从标准差来看,大学生初始服务动机各个维度水平的分布相对比较集中,说明大学生的初始服务动机在各个维度上并没有特别大的差异,也说明如何做好大学生的初始服务动机的激发与引导工作具有较高的研究价值(如表 1)。

表 1 初始服务动机各维度得分的平均值和标准差  
Tab.1 The average score of dimentions of initial service motivations and standard deviation

初始服务动机维度	人数/人	平均值	标准差
责任型	786	4.335 6	0.675 06
发展型	786	4.430 1	0.603 27
快乐型	786	3.894 7	0.717 88
功利型	786	4.303 4	0.658 63
被动型	786	3.486 8	0.931 01

(2)大学生志愿者持续参与动机统计分析

大学生志愿者在持续服务动机类型的五个维度上,得分由高到低依次是发展型维度、责任型维度、快乐型维度、功利型维度和被动型维度,这说明大学生产生持续志愿服务行为的真正动机都需要发自内心的,功利型和被动型的服务动机不足以产生持续的志愿服务行为。同时,在初始服务动机与持续服务动机调查中,发展型服务动机平均值都排名第一的结果也说明,主动选择进而产生志愿服务行为的大学生更容易将志愿服务行为坚持下去,并能合理的进行归因,促进自我的发展(如表 2)。

表 2 持续服务动机各维度得分的平均值和标准差

Tab.2 The average score of dimentions of continuing service motivations and standard deviation

初始服务动机维度	人数/人	平均值	标准差
责任型	754	4.451 9	0.675 06
发展型	754	4.790 9	0.536 41
快乐型	754	3.704 0	0.796 98
功利型	754	3.522 7	0.839 61
被动型	754	3.086 8	0.986 27

(3)初始服务动机与持续服务动机的差异分析

大学生志愿者的服务动机随着时间的推移和志愿活动的深入开展,发生了明显的变化,相较于模糊的初始服务动机,拥有明确而持续的服务动机的大学生志愿者人数明显增加,其中拥有发展型持续动机和责任型持续动机的志愿者人数增加的最为明显。而随着志愿活动的进行,功利型服务动机人数也趋于下降。说明随着时间的推移和志愿者活动的深入,投身于志愿者活动当中的大学生们对志愿活动有了更深刻的认识。同时也说明在初始服务动机调查中,持发展型初始服务动机与责任型初始服务动机的大学生更容易将志愿服务行为坚持下来(如表 3)。

表 3 初始服务动机与持续服务动机的 T 检验

Tab.3 The T-test on initial and continuing service motivations

	初始服务动机		持续服务动机		差异性
	M	SD	M	SD	t
责任型	4.335 6	0.6750 6	4.451 9	0.675 06	1.726
发展型	4.430 1	0.603 27	4.790 9	0.536 41	-1.649
快乐型	3.894 7	0.717 88	3.704 0	0.796 98	0.947
功利型	4.303 4	0.658 63	3.522 7	0.839 61	-0.472 *
被动型	3.486 8	0.931 01	3.086 8	0.986 27	0.503 *

注:“\*”表示差异显著, $p < 0.05$ ;“\*\*”表示差异极其显著, $p < 0.01$ ;“\*\*\*”表示 $P < 0.001$ 。

### 三、启示与建议

#### 1. 基于职业发展的工作设计

大学生志愿者来自学校各个院系,所学专业 and 学科方向存在较大差异,因此,在志愿活动组织

与设计之初,应认真考量大学生志愿者的专业特点、学科技能和个人特长,通过灵活的方式进行调查与摸底,了解个人的兴趣爱好和专业素养,并根据个人特点安排相应的工作内容。相关的数据统计与分析显示,大学生志愿者群体的个人期望具有明显的共性,即强烈渴望能通过参与志愿服务工作,对自我各项专业技能进行检验。并通过实践内容提升个人的专业技能,掌握问题解决的方法与技巧,为今后的就业与择业奠定良好的发展基础。由此可见,在对大学生志愿服务进行前期的工作设计时,应从工作实际出发,针对大学生志愿者的个人特点,进行有利于职业发展的工作设计,以满足大学生学习动机和职业发展动机的需求,对调动大学生志愿者工作积极性有重要的意义。

#### 2. 健全人性化的管理模式

运用现代管理理论中的人性化管理模式增强大学生志愿服务的工作效率和服务效果。根据本次调查的研究结果,笔者认为应建立一种人性化的管理模式,建立、健全志愿者的激励机制,对表现突出的志愿者予以表彰<sup>[4]</sup>。同时,在访谈中,我们发现,很多大学生志愿者都流露出对组织认同与成员肯定的渴望。因此,应建立及时、有效的工作反馈机制,对大学生志愿者的工作效果进行主动反馈,采取直接或间接的方式对志愿者工作进行积极的鼓励和充分的肯定,使志愿者感受到自己被所在组织赏识,令志愿者产生成就感和归属感,维持与激发志愿服务的外在驱力与内在动力。

#### 3. 强化志愿者的情感体验

在志愿服务过程中,我们发现,成熟的志愿者能主动的把外部的志愿要求主动转化成自我的内在需要。而在转化过程中,个体的内在情感体验的激发是必不可少。<sup>[5]</sup>据此,应尽量保持志愿服务形式中,最基础的“一对一”服务模式,这种直接面对被服务者,接受对方最直接的信息反馈,能使大学生志愿者真切感受“被人需要”和“受人肯定”,这种情感激发,在大学生志愿者初期尤其重要。同时,志愿服务过程中形成的团队与志同道合的伙伴,也是保持青年志愿者内在动力,管理者可尝试建立固定的沟通渠道与分享平台,如:定期举办志愿者分享会、志愿者联谊会等活动,以增强大学生志愿者之间的信息互动与情感交流,维系

共同的志愿者服务情怀与理念。在此基础上,主动提供志愿服务项目,形成志愿服务团队,打造志愿服务品牌,激发志愿服务内在动力,促使其自我内在需求的转化。

#### 4. 丰富志愿服务宣传手段

调查中发现,大学生在志愿服务之初具有普遍的“盲从”和“利己”的心理。如一些低年级大学生志愿者认为:“参加志愿活动可以加学分”、“志愿者活动是班级集体活动”、“参加志愿者活动只是随大流而已”等。这种误解的产生与低年级学生在参与志愿服务之初对志愿服务内涵理解的不到位、对提供志愿服务内容与流程的不熟悉以及对志愿服务对象的认可程度偏低有直接的关系。因此在志愿者活动的组织与管理中,志愿活动组织部门与负责人应注重对志愿活动内涵的宣传,利用大学生接受度高的新媒体,如微信、微博、飞信客户端等。同时,为增强互动性,还可直接邀请一些志愿服务时间长、志愿服务经历丰富的大学生现身说法,举办志愿者沙龙或与志愿者面对面访谈活动,帮助与引导刚参与志愿服务的大学生树立正确的志愿服务动机。

#### 5. 创新拓展志愿活动机制

在与大学生志愿者面对面的调查中,我们发现,虽然志愿者初始服务动机具有明显的模糊性,但广大的大学生志愿者认为参与志愿者活动是接触社会、了解社会、感受社会最直接的一种方式。通过参与志愿活动,在真实的现实社会中,历练自我,进而提高自我解决问题、处理问题的能力,提升各方面的综合能力,这种功利性很强的初始动机,应引起志愿活动管理者的重视。在志愿活动项目设计的过程中,客观接受、理性对待,充分重视大学生们的合理诉求,创新志愿活动机制,建立合理有效的长效机制。例如,推广志愿服务“储蓄”制度,即对志愿者每次志愿服务时间进行登记,并对志愿服务质量和服务内容详细记录。在志愿者自身遇到困难与问题,需要社会提供帮助的时候提取出来,优先得到相应的时间与质量的志愿服务。时间储蓄卡,在让广大志愿者直观感受到自己服务成绩的同时,也体现了社会大众对志愿者荣誉的肯定与确认,它代表着被服务者和社会对志愿服务的一种认可。

#### 参考文献:

- [1] 张萌,卢兰平,王辰怡. 大学生奥运志愿者服务动机及动机过程化的研究[J]. 甘肃联合大学学报,2010,26(4): 99-103.
- [2] 徐兆军,堵秀芳,纪念. 全运会志愿者服务动机与自我效能感的关系研究[J]. 江苏教育学院学报,2010,26(8): 20-22.
- [3] 吴俊峰,宋继文. 大学生志愿服务动机维度构成市政研究[J]. 上海管理科学,2010(3):44-47.
- [4] 蔡宜旦,汪慧. 试论青年志愿者参与动机的引导和激励[J]. 广东青年干部学院学报,2001(4):30-34.
- [5] 吴鲁平. 志愿者的参与动机:类型结构——对24名青年志愿者的访谈分析[J]. 青年研究,2007(5):32-40.

(责任编辑:陈雯)