

价值选择与志愿行动：基于医院志愿者实践的研究

陈宇静

重庆大学，重庆

收稿日期：2022年10月26日；录用日期：2022年12月2日；发布日期：2022年12月13日

摘要

我国的志愿活动不断的发展壮大，志愿精神不断在民众当中普及，志愿服务逐渐被大众所熟知和认可。本文以医院志愿者为研究对象，通过网络工具对186名医院志愿者发放问卷，对其参与志愿活动的动机进行调查，之后选取部分志愿者进行访谈，研究参与动机与志愿行为的关系。根据文献研究及此次调查结果，本文将医院志愿者的动机归类为自利型动机(职业发展、提升自我、获得快乐)和利他型动机(外界影响、奉献社会、帮助他人)。本次调研发现，获得快乐与提升自我与持续参加志愿活动呈正相关关系。为此建议，应针对医院志愿者群体的志愿动机开展相关工作，发挥动机的引导和激励作用，完善志愿者管理制度。

关键词

医院志愿者，动机，自利型动机，利他型动机，志愿服务

Value Selection and Volunteerism: Research Based on the Practice of Hospital Volunteers

Yujing Chen

Chongqing University, Chongqing

Received: Oct. 26th, 2022; accepted: Dec. 2nd, 2022; published: Dec. 13th, 2022

Abstract

Chinese volunteer activities continue to develop and grow, the spirit of volunteerism continues to spread among the people, volunteer service is gradually known and recognized by the public. In this paper, 186 hospital volunteers were surveyed through online tools to investigate their moti-

vation to participate in volunteer activities, and then some volunteers were selected for interviews to study the relationship between motivation to participate and volunteer behavior. Based on the literature research and the results of this survey, this paper classifies the motivation as self-interested motivation (career development, self-improvement, happiness) and altruistic motivation (external influence, contribution to society, helping others). The survey found a positive correlation between happiness and self-improvement and continued volunteering. Therefore, it is suggested that relevant work should be carried out according to the volunteer motivation of hospital volunteer groups, give play to the guiding and motivating role of motivation, and improve the volunteer management system.

Keywords

Hospital Volunteers, Motivation, Self-Interested Motivation, Altruistic Motives, Volunteering

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

志愿服务事业不断发展，社会居民对志愿领域的关注度也在不断提升。志愿者被定义为自愿帮助他人，并且不接受金钱回报的人。志愿服务则是指以志愿者为主体，以帮助他人为内容的社会活动。国内对志愿者的研究大规模地出现在 21 世纪初，在这一时期，我国发生了一系列重大的公共事件，例如北京奥运会、汶川地震、上海世界博览会等，这些重大事件的应对中，国内志愿者群体得到了快速发展。如今医疗已经由生物意义上的治愈这一简单的理解升级为“生理 - 心理 - 社会”模式，人们不仅关注医学角度的治疗质量，更关注心理学角度的治疗质量。结合当下我国社会实际情况，对医院志愿者的需求不仅体现在数量方面，更体现在质量方面，因此，对于医院志愿者的管理机制研究也尤为重要。

对志愿服务的关注和重视不断的增强，我国的志愿事业有了稳定的提升和进步，但相较于起步早、发展快的西方，我国的志愿服务事业仍有一定的短板和不足。例如人们对于志愿事业虽然有了一定的认识，但其社会认可度依然有待提高，一些特殊场域中的志愿者由于各种原因，得不到重视与尊重，从而对服务效果产生不利影响、志愿服务存在短期性问题，志愿者们们的服务往往随着一项社会事件的结束而结束，志愿服务不具有长期性和稳定性等、对于志愿者动机以及激励机制的研究往往针对于广泛的志愿者群体，针对性较弱，在实际应用中效用有限。因此本文通过针对性的对医院志愿者的行为动机，尤其是其中关于价值的部分进行研究，根据“价值规范行动”的逻辑来构建志愿者管理机制，帮助建立和优化具有针对性的宣传策略和管理机制，优化医院志愿者队伍，促进医院志愿者队伍良性发展。

2. 文献综述

医院承担着保障社会居民的生命安全和健康的责任和任务，医院志愿服务蓬勃发展，医院志愿者的团队也随之不断发展壮大，他们已成为社会中非常重要的支持力量，是构建在医患关系中的沟通桥梁，也是解决患者困难的帮助力量。医院志愿服务就是在医院内展开的与治疗过程相关的志愿工作，例如对病患及其家属进行心理疏导工作、帮助解决病患及其家属的社会交往问题[1]。医院志愿服务具有很多优势，例如志愿者群体大、行动力强、工作范围宽泛，但同时也存在很多问题，例如资源繁杂、

被服务对象的需求难以界定、志愿者容易受到忽视等[2]。由于医院体系对志愿者并未提供稳定的支撑、一线医院工作人员对其接受度不高、信任度较低,医务社会工作者和医院志愿者在开始融入医院系统时,可能面临困境。过去我们熟悉的医疗情况是医院系统关注的重点只在医疗,如今,医疗关注的范围渐广,病患和家属的心理会等方面的问题也逐渐受到重视。而心理和社会方面的问题过去由院内医护人员进行承担,医务社会工作者和志愿者的在进入医院场域进行服务时,存在被当做外来人员的可能性而不被接受[3]。

动机是人们进行某种活动的动因,调节和支配人们的所有活动。作为一种内在活动,动机可以引发个体的活动,并且使之得以维系,动机可以促使个体活动想着某一个目标行动[4]。个体可以将自身的诸如本能和需要的内部要求与其目标等外部激励相协调,而动机则是在其自身协调下,保证行为一致的动力因素,其实质为推动[5]。20世纪70年代以来,志愿服务动机研究经历了利己还是利他的讨论[6]。在这一大框架之下,学者们也发现了动机的多样和复杂,并对此进行研究。一部分学者延续了利己和利他两个思路,在此框架下进行研讨。如 David Horton Smith 在其研究中,建立了拥有利己动机和利他动机两个维度的双因素模型[7]。谭建光等人将志愿动机归纳为三类:利己动机,解释为锻炼能力、获得快乐等;利他动机,解释为帮助他人等;社会责任动机,对其解释是奉献社会等[8]。吴文琪将大型赛事中学生志愿者的动机归纳为四类——成长、学习、社会交往、回报社会。前三类动机维度更偏向于利己性,后一项倾向于利他性[9]。罗婧和王天夫通过对青年大学生志愿者群体进行调查,将志愿动机分为利他动机维度、利己动机维度和没有明确动机[10]。吕晓俊研究志愿者参与活动动机,将动机归纳为带有奉献社会的利他动机、提升自我的利己动机、发展职能、提升满足、扩大交际、承担责任和希冀反馈七个方面[11]。另一部分学者则跳出利己和利他的讨论,关注到了其他因素对志愿者的影响,如外界组织的推动作用[12]、志愿者自我发展的需要[13],即参与志愿活动的同时也希望自身可以得到一定回报,以及在志愿活动中寻求满足感和愉悦感的休闲动机[14]和传统文化的蕴养[15]。Clary 则提出动机的几种作用:价值功能、学习功能、成长功能、职业功能和情绪功能[16]。

有很多学者总结志愿者在医院场域的实际工作中扮演的角色,他们从角色理论视角出发,指出角色失调难题之下,医院志愿者可能面临的问题[17]。因此,对于医院志愿者融入问题,还需要不断探索,对志愿者管理机制进行研究,有助于解决解决医院志愿者面临的困难,并推出处理路径[18]。由于运作模式和运作目的的特殊性,志愿组织应该更加关注管理行为的重要角色,与企业不同,志愿组织应注重建立责任感和价值观的管理机制[19]。完善志愿者团队管理,可以通过树立相关体制机制为志愿者创造良好的外部环境,同时通过加强教育培训来实现志愿者内心秩序的维护来实现[20]。

3. 问卷设计与数据收集

为了准确地研究医院志愿者参与志愿服务的影响因素,并据此研究医院志愿者服务的管理机制,本文采用调查研究法和实地研究法,通过调查问卷来收集资料,并借助 SPSS 统计软件进行信度分析和因子分析。在大学生志愿活动任务发布群、重庆大学附属肿瘤医院志愿者团队任务发布群、重庆大学附属肿瘤医院志愿者管理小组中发布问卷。共发放 186 份调查问卷,剔除 69 份问卷信息不完整的问卷,得到 117 份有效问卷,有效回收率为 62.9%。

本研究的因变量是医院志愿者持续参加志愿活动的意愿(后文称为“意愿”)。自变量是医院志愿者动机,根据因子分析以及访谈结果分为六个维度:提升自我(参加志愿活动能使个人能力提高)、奉献社会(参加志愿活动能够维护社会的环境和公平)、获得快乐(参加志愿活动可以提升自我愉悦感)、职业发展(参加志愿活动能帮助拓宽职业发展的道路)、帮助他人(参与志愿活动可以帮助需要帮助的人)、外界影响(受到自身因素之外的因素影响参与志愿活动)。

测量变量的问卷是在综合已有研究成果的基础上,参考罗克奇价值观调查表(Rokeach Values Survey)编制。本研究所采用的问卷主要分为四个部分。第一个部分为人口特征调查,第二部分是志愿服务参与和认知状况,第三部分对照罗克奇价值量表编制志愿者参与动机的打分表,将问题按照很不符合、不符合、符合、很符合分类为4个等级,第四部分是外界影响情况调查。为了进一步采集更具深度的信息,在问卷调查之后随机抽取重庆大学附属肿瘤医院志愿者管理小组中的成员进行了非结构型访谈,对研究进行补充。访谈提纲见表1:

Table 1. Interview outline

表 1. 访谈提纲

序号	内容
1	您经常参加志愿服务活动吗?
2	什么原因使您加入到医院志愿服务中?
3	您认为推动和激励志愿者们参加到医院志愿服务活动中的原因有哪些?
4	您认为还可以采取何种措施来激励志愿者积极参加医院志愿服务活动?
5	在参加志愿服务的过程中,您是否期待获得奖励?如果是,什么样的奖励是您所希望的?
6	参加志愿服务活动,您有什么收获?
7	您认为参加志愿服务活动的意义何在?

4. 研究结果

4.1. 描述性统计

从表2和表3可以看出,年轻、受教育程度高的人更倾向于志愿工作。学科对志愿行为的影响并不显著。服务时长在50h以下的志愿者占比为79%,80%的志愿者偶尔参与志愿服务,超过一半的志愿者其服务于专业相关度几乎无关,激励志愿者持续参与依旧是我们要研究的课题。

Table 2. Sample basic situation distribution table

表 2. 样本基本情况分布表

		频率	百分比	有效百分比	累计百分比
性别	男	31	26.5	26.5	26.5
	女	86	73.5	73.5	100.0
	总计	117	100.0	100.0	
年龄	20岁以下	70	59.8	59.8	59.8
	20~30岁	43	36.8	36.8	96.6
	30岁以上	4	3.4	3.4	100.0
	总计	117	100.0	100.0	
政治面貌	群众	7	6.0	6.0	6.0
	团员	99	84.6	84.6	90.6
	预备党员	7	6.0	6.0	96.6
	中共党员	4	3.4	3.4	100.0
	总计	117	100.0	100.0	

Continued

学历	高中及以下	11	9.4	9.4	9.4
	本科	11	9.4	9.4	18.8
	硕士研究生	93	79.5	79.5	98.3
	博士研究生	2	1.7	1.7	100.0
	总计	117	100.0	100.0	
专业	经济学	3	2.6	2.6	2.6
	法学	4	3.4	3.4	6.0
	文学	9	7.7	7.7	13.7
	理学	7	6.0	6.0	19.7
	工学	42	35.9	35.9	55.6
	医学	17	14.5	14.5	70.1
	管理学	12	10.3	10.3	80.3
	艺术学	3	2.6	2.6	82.9
	其他	20	17.1	17.1	100.0
	总计	117	100.0	100.0	

Table 3. Sample participation in volunteering distribution table

表 3. 样本参加志愿服务情况分布表

		频率	百分比	有效百分比	累计百分比
服务时长	50 h 以下	79	67.5	67.5	67.5
	50~100	16	13.7	13.7	81.2
	100~150	15	12.8	12.8	94.0
	150 h 以上	7	6.0	6.0	100.0
	总计	117	100.0	100.0	
服务频率	偶尔	80	68.4	68.4	68.4
	经常	37	31.6	31.6	100.0
	总计	117	100.0	100.0	
服务与专业相关度	密切	8	6.8	6.8	6.8
	相似	10	8.5	8.5	15.4
	几乎无关	68	58.1	58.1	73.5
	无关	31	26.5	26.5	100.0
	总计	117	100.0	100.0	

4.2. 问卷信度分析

本研究采用统计分析常用的克隆巴赫系数(Cronbach's α)对量表的信度进行检验。由表 4 可知, Cronbach α 系数值为 0.977, 大于 0.9。表明本研究的研究数据信度质量、稳定性、一致性和可靠性较高。

Table 4. Reliability analysis of volunteer service motivation scale**表 4.** 志愿者服务动机量表信度分析

可靠性统计量	
Cronbach's Alpha	项数
0.977	40

Table 5. Validity analysis of volunteer service motivation scale**表 5.** 志愿者服务动机量表效度分析

题项	因子载荷系数						共同度 (公因子方差)
	自我提升	获得快乐	职业发展	奉献社会	外界影响	帮助他人	
对职业发展有帮助	0.109	0.069	0.392	0.184	0.657	0.073	0.641
充实生活	0.495	0.149	0.574	0.029	0.304	0.286	0.773
忘记烦恼	0.158	0.269	0.783	0.129	0.136	-0.117	0.759
锻炼能力	0.505	0.337	0.053	-0.009	0.591	0.259	0.789
感到轻松愉快	0.467	0.526	0.407	0.089	-0.019	0.248	0.731
创造美好自然环境	0.353	0.722	0.304	0.103	0.039	0.218	0.798
创造整洁卫生环境	0.296	0.813	0.190	0.150	0.050	0.109	0.822
希望机会均等	0.250	0.795	0.104	0.159	0.285	-0.026	0.812
坚持信仰	0.427	0.760	0.175	0.118	0.102	0.072	0.821
照顾所爱之人	0.322	0.649	0.044	0.332	0.199	0.072	0.681
同情弱者	0.384	0.067	0.048	0.246	0.203	0.731	0.790
追求自由	0.360	0.469	0.252	0.136	-0.067	0.518	0.704
更成熟的认识“爱”	0.807	0.199	0.222	0.120	0.064	0.191	0.795
实现自我价值	0.820	0.218	0.151	0.140	0.212	0.173	0.837
提升责任感	0.829	0.161	0.146	0.106	0.220	0.202	0.834
学会与人交往	0.835	0.167	0.099	0.139	0.246	0.129	0.832
成为负责可靠的人	0.856	0.226	0.127	0.072	0.163	0.156	0.856
培养看事物的新视角	0.827	0.284	0.068	0.087	0.170	0.103	0.817
挑战自己	0.830	0.249	0.117	0.065	0.267	0.153	0.864
学校、公司要求参加	0.502	0.109	-0.012	0.274	0.608	0.007	0.709
曾获得别人的帮助	0.270	0.203	0.041	0.587	0.203	0.434	0.690
物质回报	0.028	0.298	-0.128	0.780	0.136	0.194	0.771
打发闲暇时间	0.337	0.095	0.253	0.751	0.064	-0.044	0.756
特征根值(旋转后)	15.349	5.283	2.639	2.582	2.559	2.272	-
方差解释率%(旋转后)	38.372%	13.207%	6.597%	6.455%	6.397%	5.680%	-
累积方差解释率%(旋转后)	38.372%	51.579%	58.176%	64.631%	71.029%	76.708%	-
KMO 值				0.920			-
p 值				0.000			-

4.3. 因子分析

文采用 KMO 值检验量表的合理性, 结果如表 5 所示。共同度值均在 0.4 之上, 这表明量表题中的信息得到了较为有效的提取。KMO 值为 0.920, 表明以下数据都具有效度。同时, 几个因子的旋转后累积方差解释率是 76.708%, 大于 50%, 这说明可以对题项进行有效的提取。

4.4. 相关分析

本文采用 Pearson 系数来衡量变量之间的相关关系, 对医院志愿者的六个动机维度及其总和与意愿进行调查。如表 6, 意愿和动机之间的相关系数为 0.616, 这说明二者之间存在正相关关系; 同时, 0.01 水平的显著性则表明二者之间的正相关关系是显著的。

Table 6. The correlation of motivations and the volunteers' willingness

表 6. 动机总和与志愿者继续参与意愿的相关性

	志愿者继续参加意愿	动机
志愿者继续参加意愿	1	0.616**
动机	0.616**	1

**在 0.01 级别(双尾), 相关性显著。

分别对六个动机维度与意愿进行相关分析。结果如表 7, 六个志愿者动机维度与意愿之间的相关系数分别为 0.578、0.267、0.337、0.586、0.578、0.595, 均呈现出 0.01 水平的显著性。这表明上述动机对志愿者继续参与意愿有显著正相关关系。通过对六个维度的理解, 将其进一步划分为两类动机。即自利型动机(职业发展、获得快乐、提升自我)和利他型动机(外界影响、帮助他人、奉献社会)。对这两类动机

Table 7. The correlation of six motivational dimensions and volunteers' willingness

表 7. 六个动机维度与志愿者继续参与意愿的相关性

	意愿	1	2	3	4	5	6
意愿	1						
外界影响	0.578**	1					
帮助他人	0.267**	0.552**	1				
职业发展	0.337**	0.608**	0.527**	1			
获得快乐	0.586**	0.437**	0.578**	0.565**	1		
奉献社会	0.578**	0.599**	0.563**	0.559**	0.670**	1	
提升自我	0.595**	0.597**	0.669**	0.668**	0.693**	0.690**	1

**在 0.01 级别(双尾), 相关性显著。

Table 8. The correlation between two motivational dimensions and volunteers' willingness

表 8. 两个动机维度与志愿者继续参与意愿的相关性

	1	2	意愿
1.自利型动机	1	0.791**	0.606**
2.利他型动机	0.791**	1	0.569**
意愿	0.606**	0.569**	1

**在 0.01 级别(双尾), 相关性显著。

进行相关分析,结果如表 8 所示,自利型动机和利他型动机与意愿之间的相关系数分别为 0.606 和 0.569,且均呈现出 0.01 水平的显著性。这表明上述动机都能够激励医院志愿者在日后继续选择参与到志愿服务活动中来,对志愿者继续参与的意愿有着显著的正相关关系。

4.5. 回归分析

由上一步骤的相关分析,我们可知各动机与意愿之间具有显著的正相关关系,因此有必要进行回归分析,深入研究医院志愿者的各动机分别与意愿之间的影响关系。结果如表 9,在模型一中,志愿者的性别、年龄、政治面貌、学历、专业、服务时长、志愿与专业相关度、服务频率的回归系数分别为 0.055、-0.063、0.106、-0.046、0.009、-0.017、-0.003、0.070,只有政治面貌这一变量呈现出显著性($t = 2.434, p = 0.017 < 0.05$),这表明只有政治面貌与意愿之间存在显著的正向关系影响关系。模型二将拥有三个动机维度自利型动机加入, F 值呈现出显著性,获得快乐和提升自我的回归系数值分别为 0.066 和 0.085,并且呈现出显著性。这表明获得快乐和提升自我维度对于意愿有着显著的正向影响关系。在模型三中,将利他型动机加入,三类动机 F 值变化并未表现出显著性,说明加入利他动机的三类维度后,对模型并没有解释意义,进一步来看,帮助他人、外界影响、奉献社会动机对意愿并没有显著的影响关系。

Table 9. Regression analysis of volunteers' motivation

表 9. 医院志愿者动机的线性回归分析

	模型 1	模型 2	模型 3
常数	2.093(8.343**)	1.995(9.470**)	1.909(8.925**)
性别	0.055(1.124)	0.014(0.342)	0.025(0.592)
年龄	-0.063(-1.534)	-0.037(-1.098)	-0.027(-0.806)
政治面貌	-0.106(-2.434*)	-0.070(-1.944)	-0.066(-1.841)
学历	-0.046(-1.249)	-0.006(-0.186)	0.001(0.046)
专业	0.009(0.780)	0.010(1.027)	0.011(1.109)
志愿服务时长	-0.017(-0.574)	-0.014(-0.561)	-0.012(-0.478)
服务与专业度	-0.003(-0.108)	0.002(0.071)	0.005(0.208)
志愿服务频率	0.070(1.214)	0.038(0.780)	0.040(0.827)
职业发展		-0.001(-0.033)	-0.005(-0.190)
自利型动机			
获得快乐		0.066(2.549*)	0.037(1.124)
提升自我		0.085(3.189**)	0.072(2.236*)
帮助他人			-0.028(-1.217)
利他型动机			
外界影响			0.031(0.770)
奉献社会			0.039(1.238)

因变量: 志愿者继续参加意愿

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 括号里面为 t 值。

5. 结论与讨论

尽管很多研究都认识到动机研究可以作为推动志愿活动发展的支撑,提供一些管理的经验和启示。但大多数的研究都落脚于从组织或团队的视角提出机制和措施,例如完善志愿者激励机制[9],改善服务环境与培训质量[21]、丰富志愿服务内容等[13]。这样的机制虽然在一定程度上可以推动志愿者参与,但

会使志愿者的行为带有一定的被动因素,缺乏长期的可持续性与主动性。因此,本文将志愿者作为主体,研究动机对其行为的影响机制,并提出激励和引导志愿者主动、长期、持续地参与志愿服务活动中的措施。

本文通过实证研究,主要得出以下结论:首先,影响医院志愿者参与志愿服务活动的动机大致分为自利型动机和利他型动机,这两类动机下有六个维度:提升自我、职业发展、获得快乐、奉献社会、帮助他人和外界影响。其次,六类动机维度都对志愿者意愿有着显著的正相关关系,同时,六类动机维度的总和也与意愿存在着正相关关系,并且这种关系是显著的。最后,提升自我和获得快乐两个维度的动机对意愿有着正向影响作用,并且是显著的。即志愿者的提升自我和获得快乐动机越强,则越可能持续的参与到志愿活动中去。

在当代,越来越多的人将提升自我作为核心价值。在访谈过程中,问到“您为什么选择参加志愿活动?”,很多志愿者提到与个人发展和能力提升有关的,有的志愿者提到参与到与自己专业相关的领域对自己的专业能力提升有帮助,“我是重医的,本来就是医学生嘛,丰富一下经验”。还有一部分专业不相关的志愿者是因为在医院这个特殊场域提供服务,可以学习到一些技能,“在医院做志愿者可以时不时的学习一些急救小知识,这个在现实生活总都是需要的”。还有志愿者提到想要结交更多朋友,“接触的人不同,会有不同的经验,这个是肯定的”。由此可见,工具理性的更具现代性特征的志愿者们,已经不再将牺牲小我、奉献社会作为唯一的志愿动机,他们更加希望在志愿活动中能够将帮助他人和自我发展相结合,达到两全其美的效果,最起码不能损害到自身发展。同时,几乎每一位受访的志愿者都在动机描述的环节中提到“快乐”、“满足”等关键词,比如在回答“您为什么要参与到志愿服务活动中来”这一问题时,回答“成就感吧,就感觉自己参加过志愿活动,就很开心”,“帮助他人的话,比如有一次,那个医生下班之后给我说谢谢,虽然很累但是觉得很值得”,“我就属于在做志愿者服务的时候可以帮助到别人,做的事情是我擅长的我就会很开心”等。由此可见,志愿者们参与到志愿活动的过程中,可能因为帮助到他人切实解决了他人的困难、被服务对象感激、做了自己擅长的事情获得自尊和快乐。在大多数志愿者们心中,他们是自愿参与并且能够享受其中,自然而然的推动了志愿者们想要继续参加志愿服务的意愿。

在职业发展动机维度下,对于大部分企业来说,相较于高水平的工作能力,志愿精神和经历在职场中的需求相对较弱。因此,抱有职业发展动机维度的志愿者可能并未能得到有效的反馈。同时,职场中的志愿者们时间有限,“以前有想过做志愿者,但在厂里工作没时间,现在疫情期间嘛,有空闲时间,就做了”,“如果我很忙,就没有时间来参加这类志愿者的活动了”。因此该动机不足以推动志愿者们继续参加志愿活动。帮助他人和奉献社会的维度是一个比较传统的动机。传统的宣传总倾向于为志愿者塑造无私奉献形象,通过宣扬美德来吸引更多的志愿者参与。但是随着抱有这两项维度的志愿者发现自己一味地在付出,有时却得不到相应的回报或激励时,部分志愿者的热情会逐渐的消退,不足以促进志愿者们产生继续服务的意愿。医院场域的志愿活动较之一般志愿活动有一定的特殊性,志愿者需要对接患者与医生两个群体,既要帮助患者解决就医流程的基本问题,也要为医院和医生提供一定的服务,较为繁杂,缺乏激励机制的会削弱志愿者的积极性。“感受的话,感觉很辛苦,病案室的体制还可以再优化一下吧,感觉找东西好麻烦的”。在外界影响的维度下,有部分志愿者提到参加志愿服务活动是因为学校的评优、入党等活动,需要有志愿服务经历,“可以开时长证明,对自己也有一定好处,以后报名其他活动的话,还可以说自己有某某经验,可能会被优先考虑吧”以及“学校可以评优,优先入党”。在采访到志愿者管理小组中的一位成员时,他说到“目前的困难的话……就是志愿的流动性很大,新的志愿者要从头教起,但这个没办法根治的,有很多年轻的大学生也只是为了入党才来做志愿者的”以此类动机作为参与志愿活动动机的志愿者,有可能在得到相关的证书和证明后,就不再参与到志愿服务活

动中来,因此,外界影响动机维度对于志愿者继续参加的意愿也并未呈现出显著影响的数据结果。

根据分析结果,从提升自我维度、职业发展维度和获得快乐维度,对志愿者行为提出激励措施。在志愿活动宣传工作层面,志愿组织或志愿者团队在进行宣传、招募和吸纳志愿者时,可以走出无私奉献,构建和谐美好社会的视角,从志愿者自身发展和能力提升的新视角进行宣传,使志愿者们可以看到该项志愿活动为其自我发展和提升提供了丰富的资源和良好的环境。同时,为了迎合志愿者们获得快乐的动机维度,可以侧重于快乐活动的服务氛围以及志愿者们满足感和愉悦感的获得,而不是一味的鼓吹无私奉献、辛勤劳苦的志愿者形象。在志愿活动设计和策划工作层面,可以更多地参考如何将帮助他人和提升志愿者能力相结合,为志愿者创造能够提升和发展自我的志愿服务环境,以便于鼓励志愿者更有热情的持续性、长期参与到志愿活动中来。并且尽可能地改变枯燥无味、机械繁复的志愿工作内容,使志愿工作具有一定的趣味性,并在工作实施的过程中,注重和谐工作环境的维护,为志愿者创造有自我价值感、有社会认同感的环境,增加志愿者幸福感和满足感。

参考文献

- [1] 刘玉楣,曹莲华,罗伟奋.浅析医疗机构中志愿者体系的管理和发展[J].现代医院管理,2006,4(5):1-4.
- [2] 陆人杰,陈颖,阮丽花,姚惠玉,何美南.新媒体与健康教育协同发展的医院志愿者管理模式探索[J].解放军医院管理杂志,2018,25(9):861-863.
- [3] 李妍斐.医务社工和医院志愿者如何融入医院系统[J].中国卫生事业管理,2011,28(S1):73-75.
- [4] 张春兴.现代心理学[M].上海:上海人民出版社,1994:489.
- [5] 霍斯顿.动机心理学[M].沈阳:辽宁人民出版社,1990:12.
- [6] Frisch, M.B. and Gerrard, M. (1981) Natural Helping Systems: A Survey of Red Cross Volunteers. *American Journal of Community Psychology*, 9, 567-579. <https://doi.org/10.1007/BF00896477>
- [7] Smith, D.H. (1981) Altruism, Volunteers, and Volunteerism. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 10, 21-36. <https://doi.org/10.1177/089976408101000105>
- [8] 谭建光,凌冲,朱莉玲.现代都市志愿者心态分析[J].中国青年研究,2005(1):61-67.
- [9] 吴文琪.大学生参与大型运动会志愿者服务的动机研究[J].湖北体育科技,2006,25(6):644-645+650.
- [10] 罗婧,王天夫.何以肩负使命:志愿行为的持续性研究——以大学生支教项目为例[J].社会学研究,2012,27(5):94-118,243-244.
- [11] 吕晓俊.非营利组织志愿者动机的考察——基于文化价值取向的视角[J].上海交通大学学报(哲学社会科学版),2012,20(1):58-64.
- [12] 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):31-40.
- [13] 赵国庆.马斯洛动机理论视阈下大学生志愿者动机分析[J].和田师范专科学校学报,2016,35(6):37-41.
- [14] Krebs, D.L. (2008) Morality: An Evolutionary Account. *Perspectives on Psychological Science*, 3, 149-172. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6924.2008.00072.x>
- [15] Cuskelly, G. and Harrington, M. (1997) Volunteers and Leisure: Evidence of Marginal and Career Volunteerism in Sport. *World Leisure & Recreation*, 39, 11-18. <https://doi.org/10.1080/10261133.1997.9674073>
- [16] Clary, E.G., Snyder, M. and Stukas, A.A. (1996) Volunteers' Motivations: Findings from a National Survey. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25, 485-505. <https://doi.org/10.1177/0899764096254006>
- [17] 齐璐璐,沈辉,秦嗣萃.角色理论视野下医院志愿者发展定位剖析[J].社会工作,2012(9):56-58.
- [18] 贾婀娜,袁小洪,徐礼平.医院大学生志愿者的角色冲突与调试[J].中国卫生事业管理,2018,35(10):780-782.
- [19] 尉俊东,赵文红.非营利组织人力资源构成、特点与管理——对我国非营利事业单位人事改革的启示[J].科学与科学技术管理,2005,26(12):127-131.
- [20] 唐钧.志愿者状况研究——第21届世界大学生运动会的志愿者状况调查[J].青年研究,2001(11):27-34.
- [21] 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,2001,15(4):30-34.