

女性高齡志工從事志願服務之 動機研究：以長庚養生文化村為例

劉家勇 · 葉嘉嶽 · 楊千儀

壹、研究背景與目的

對於銀髮族群而言，積極的社會參與不但有益於健康促進，更是增進其社會功能，具有達到延緩老化的多重效果（Erikson, et al., 1986）。在銀髮族的社會參與中，志工服務活動是廣受重視的項目（註1）志願服務（volunteering）不僅是一種以貢獻社會為目的，強調無償性質的提供勞務或智識的社會行為；對於從事志工服務者而言，更是一種追求自我實現並藉以達成人生價值體現的重要途徑之一。志願服務在此方面的功能，又與老年階段的社會心理需求相吻合（註2），而在高齡化社會的發展趨勢下，銀髮族群從事志願服務活動的人口也隨著嬰兒潮世代的逐漸老化而增加（Rozario, 2007）。因此，以銀髮族志願者（elder volunteers）為對象的相關議題，便受到學者們廣泛的關注（林麗惠，2006；蔡承家，2010；吳根明，2011）。

即便如此，國內以銀髮族志願服務為主題的研究，仍有兩點值得進一步深究

的面向。第一，關於銀髮族志願服務者的研究，如同大多數老年學研究一樣，在研究對象上習慣將男性老人與女性老人混稱為老人，對於銀髮族志願服務活動中的性別意識多僅是作為分析變項之一，卻較少以性別為主體分析變項，分別針對男性銀髮族志工或女性銀髮族志工予以關注（吳家慧等，2007；劉怡苓，2010；黃松林，2010）。第二，即使某些針對銀髮族志工的研究已逐漸嘗試探索銀髮族志工的特殊性（陳麗光，2011），但對於銀髮族從事志願服務活動中的動機的討論，則較少作進一步的探討。

本研究的目的旨在從性別主流化（Gender mainstreaming）觀點，探討不同性別對於銀髮族志工活動的影響，尤其是女性高齡志工族群。衡諸現況，由於女性的平均餘命較男性長，女性較男性的社會參與比率也較高，故此，女性高齡志工作為一社會參與現象，是高齡社會中十分值得關注的議題。本研究的目的在於剖析女性高齡志工參與志願服務的動機，並以

長庚養生文化村此一全國最大型的銀髮社區為例，進一步探討女性高齡志工參與志願服務活動所可能面臨的困境與機會，藉由了解女性高齡志工從事志願服務的內在動機（intrinsic motivation）與外在動機（extrinsic motivation），將有助於未來推廣高齡志工的相關政策與措施，並鼓勵更多女性，投入高齡志工的行列，以達到藉由社會參與而成功老化（successful aging）的目標。

貳、文獻探討

一、高齡志工從事志願服務的性別差異

整體而言，銀髮族群中男性較女性從事志願服務的人口比例為低（Mesch, et al., 2006），在我國也不例外（註3）；此外，就有從事志工服務的銀髮族群而言，我國男性與女性從事志願服務活動的比例相較於國外的比例偏低。由聯合國志願服務組織（UN VOLUNTEERS）的統計可發現，銀髮族女性與男性從事志願服務的人數比例約為 2:1 至 2.5:1；然而，我國以社福類的銀髮族志工為例（註4），女性與男性的比例則為 3:1 至 3.5:1（內政部，2013）。意即，相較於國外的資料，我國銀髮族男性較女性更少從事志願服務活動。

志願服務工作的相關研究，廣受研究學者的重視，一面是其提升總體社會福祉方面的助益甚有效果（Salamon and Anheier, 1998），二面則是由於福利國家的危機（crisis of the welfare state），使得照顧責任由國家回歸社區。因此，各國政府開始善用正式及非正式的志願服務人力，

視志願服務工作為累積社會資本（social capital）並緩解社會問題的有效處方之一（Norris and Inglehart, 2006）。隨著人口結構的高齡化，銀髮族從事志願服務工作的重要性及意義價值則愈加受到重視。透過從事志願服務工作，增進銀髮族的腦部活動及生活刺激，也促使銀髮族的社會網絡關係更加豐富（Nussbaum, 2009; Ristau, 2011）。同時，藉由志願服務工作，也有益於促進銀髮族的生理、心理及社會關係的健全狀態，達成活躍老化、成功老化，及生產老化等多重目標。

本文運用動機理論來探討女性高齡者參與志願服務之相關影響，最主要區分機會與動機之差異影響，並涉及內在與外在動機比較，同時也加入起始因子、維繫因子，還有內控型與外控型等延伸概念，由此可見，女性高齡志工參與志願服務，不但與性別有關，也與人生週期的不同階段有關，藉由本研究的探討，我們可以獲得在不同階段中，不同特質的女性長輩，在參與志願服務時的特性差異。

二、女性高齡志工從事志願服務

針對銀髮族從事志願服務活動的研究中，Baldock(1998)從女性主義觀點批判，女性在志願服務中的角色常被忽略或被貶抑。事實上，銀髮族因為性別差異的緣故，男性女性生命歷程及經驗事件並不相同，因此，二者間在志願服務參與動機與機會也會有所不同。Ristau(2011)認為，性別的不同代表的是社會角色間的差異，性別會在求學、步入婚姻、繁衍後代、進入職場工作等…人生重大抉擇上，具有重要的

影響力。因此，不同性別間在人生重大事件的選擇的差異，隨著年齡的增加，也會延續到老年期間的社會參與模式（Hatch, 2000）。Manning (2010) 指出，以性別及宗教為變項，分析老年志願服務者的主要決定因素時，性別的影響是大於宗教因素的影響力。

此外，性別差異對銀髮族從事志願服務的影響，無論是在正式或非正式的志願服務活動中，皆應加以考量。Windbank (2008) 在比較英國及法國的銀髮族參與志願服務活動研究中指出，性別差異對銀髮族從事志願服務的性質具有影響。具有較高勞動市場承諾並投入本國勞動市場的法國女性，有較高的意願投入正式的志願服務；而工作經驗較少且較少投入本國勞動市場的法國男性，較英國男性更多投入正式或非正式的志願服務。在法國，男性較女性更多持續投入正式的志願服務工作；而在英國，正式的志願服務工作兩性投入的程度相當，但女性投入非正式的志願服務工作者則遠超過男性（Windbank, 2008）。

一般而言，女性的平均餘命較男性長，而女性進入老年期後的社會參與時間也會較男性為長。因此，女性銀髮族參與志願服務活動，較易受到普遍的重視，相關志願服務活動參與的管道與機會也較多。然而，參與志願服務活動，是否對女性銀髮族具有正面助益則仍是個極具爭議的議題。相關文獻指出，女性銀髮族會投入志願服務活動者，通常具有較佳的社經地位、社會網絡關係較強、健康狀況較佳等…但在健康狀態部分仍有不同的爭議，有學者

發現從事志願服務工作，也可能損耗銀髮族的健康，帶給銀髮族的僅是壓力及時間的浪費（Ziersch and Baum, 2003）。而當志願服務的時間愈長，其為銀髮族的健康促進所帶來的正向效果則愈為降低（van Willigen, 2000）。

最後，也有相關的文獻由志願主義（volunteerism）的觀點，分析性別因素與銀髮族志願服務的相關政策，認為女性銀髮族志工的社會參與機會其實是相對不足，且志工政策也並非「性別中立」（Phillips, and Bernard, 2000; Parkinson, et al., 2010）。甚至，相較於男性高齡志工而言，女性高齡志工所從事的志願服務工作內容，與過去工作的經驗也較無相關；同時，在志願服務中，也較不傾向追求領導角色（Fischer, et al., 1991）。這些特質，對於女性高齡志工從事志願服務的影響則見仁見智，一面說來因為女性高齡志工在從事服務過程中，較少領導慾望，故不易與志工運用單位產生志工管理上的競合問題，但同時，由於缺少領導慾望也缺乏影響他人的正向效果，故女性高齡志工在拓展新的服務項目，或是帶動他人共同參與志願服務的運作能量也可能較低。

然而，值得注意的是，男性銀髮族在從事志願服務的人數及比例上皆少於女性，若是依照上述的邏輯，女性銀髮族從事志願服務的社會參與機會都仍相對不足的話，那男性銀髮族透過志願服務活動達到社會參與效果之途徑則應更為困蹇。故此，針對銀髮族從事志願服務活動的性別差異分析，將具有理論及社會政策上的雙重意義。

三、高齡志工服務的動機

已有相當多的研究，關注銀髮族從事志工服務的決定因素（Wilson and Musick, 1997; Wilson, 2000; Okun, et al, 2007）及銀髮族從事志願服務的動機（Narushima, 2005；劉家勇，2016a）等…Davis and Gay（2005）甚至認為，在與年齡相關的動機分析中，從事志願服務甚至僅是為了填補人們因為退出勞動市場後的空餘時間。因此，銀髮族志願服務的動機究竟是「利他」或是「自利」也成為許多研究所欲探究的重點（Merrell, 2000; Meier and Stutzer, 2008）。而瞭解老年從事志願服務的動機，對於機構設計適當的誘因，以鼓勵銀髮族投入志願服務活動，且能持續穩定地進行服務，則具有十分重要的意義（Omoto and Synder, 1990）。

某些學者認為，銀髮族從事志願服務的動機與性別差異具有一定程度的關係。認為女性與生俱來的特質，相較於男性而言，比較具有自我犧牲、照顧及關懷他人的氣質（Wilson, 2000; Gillian, 1982）。這樣的特質，並不會因為年齡的增長而改變。因此，女性銀髮族相較於男性銀髮族而言，也同樣具有善於照顧並關懷他人的傾向，並表現於社會參與的行為模式中。如：從事志願服務工作等…此外，依據角色理論，女性銀髮族從事志願服務的動機，往往是為了對年輕時社會參與的不足作出的角色補償。再者，研究指出，女性銀髮族在從事志願服務活動時，更具有群性，並把志願服務活動視為社交及人際網路關係的延伸；相對地，男性在從事志願服務活動時則較具個別性及獨立性（Wilson, 2000）。

簡言之，女性銀髮族更傾向於與朋友共同參與志願服務活動，而男性銀髮族若是有參與志願服務活動，則更習於透過參與志願服務活動來結交朋友。

關於銀髮族為何從事志願服務的研究，Warburton and Deborah（2000）指出，銀髮族從事志願服務的決定因素並不能單純地化約為個人內在的因素，而也應考慮「重要他人」（important persons）對銀髮族的支持、銀髮族本身的認同感等所造成的影響。因此，在關於銀髮族志工服務動機的相關研究中，社會支持（social support）與社會脈絡（social context）將是不容忽視的要項。

對於女性銀髮族志工而言，角色認同理論（role identity theory）將可部份解釋其投入志願服務活動的動機（Warburton and McLaughlin, 2006）。由於女性銀髮族的性別角色（gendered roles）被限制在低階活動，並且女性銀髮族在志願服務活動中的貢獻易被忽視而常被視為「非正式的志願服務」（informal volunteerism）；然而，她們卻不因服務被低估而退出志願服務的行列，這樣的特性同時也提供給女性銀髮族多元的志願服務活動選擇，並再一次促進了其角色的認同感，加強女性銀髮族持續投入志願服務的動機性。

參、研究方法

一、理論模型解釋

本研究的理論模型，採用動機理論（motivation theory），動機理論主要是由心理學所發展出來理論，用以解釋、說明

並預測人類行為的背後與潛在的行動理由。雖然心理學領域所探討的動機理論，常讓人覺得易流於主觀的解釋，甚至有學者懷疑，深埋在個人意識、潛意識等，深層次的動機是否真能被如實陳述與分析出來？但動機理論對於學習、工作成就、利他行為等層面的解釋，仍具有相當的影響力和貢獻。例如：布魯納 (J.S. Bruner) 在教學理論中，特別強調動機對教學及學習的影響；他認為內在動機包括好奇心、成就動機、認同感及互惠感。因此，動機理論，仍能廣泛被運用於心理學、教育學、社會學等研究領域。本研究著重於女性高齡志工從事志願服務的研究，採用動機理論作為分析架構與模型，將有較佳的解釋力，對於目前女性高齡志工的樣態，與其為何

從事志願服務的深層次原因分析和探討，將十分適用且具有探索性發現 (exploratory findings) 的可能。

Deci & Ryan (2000) 進一步完善動機理論，將動機區分為「內在動機」(intrinsic motivation) 與「外在動機」(extrinsic motivation)。內在動機指個體內自發的動機；個體在進行某種活動的過程中，獲得滿足與喜悅感後，這種喜悅與滿足感會促使個體繼續或增強此種活動進行的內在動力；外在動機是指個體行為未受到存在於行為本身的苦樂所影響，而是被行為以外的因素或獎懲所影響。換言之，當一個人的行為是為了獲得別人的獎賞或避免處罰時，其行為即是受到外在動機的影響。內在動機與外在動機的比較，可參見下表 1。

表 1 內在動機與外在動機的比較表

	內在動機	外在動機
定義	在活動中得到滿足和愉悅，藉內在的增強獲得滿足	透過活動，得到實質的酬賞
解釋	動機是因內在需求而產生的	動機是受外在因素影響而形成的
行為	自動自發、內生的	外在誘發、導引的
效果	產生意義性與價值性	產生刺激、興奮、具指標性

資料來源：作者整理

事實上，志願服務行為的發生，本質上即為利他的行為，是一種利他主義 (altruism) 的精神。然而，從事志願服務行為的內、外在動機，可能不僅只限於利他的動機，也同時可能會有包含利己的動機可能性。例如：老年女性從事志願服務，當然是有助於他人的行為，但同時，可能也出於自我生活寂寞感的消解、人際交往

的需求等…「不單純」的動機。這些複雜的動機產生機轉，及「不單純」動機對於志工服務行為本身的影響為何，目前皆尚缺有系統的研究。純粹將所有志願服務行為與志工從事的動機，單純化約為「犧牲自己，照亮他人」的利他解釋，則喪失了許多細節，也無從對高齡志工研究的深入解釋。

探索這些「不單純」的動機，對於女性高齡志工本身而言，或是對於欲運用志工人力的單位而言，尤其具有必要性與重要性。首先，女性高齡志工了解自己從事志願服務工作的背後，其實有一套對其自成邏輯的理由，惟有充份認識並分析出可能的內、外在動機，找著持續服務的熱情和使命後，女性高齡志工才較能堅定並持續地投入志願服務工作，降低志工的流失率與迷茫感。再者，對於志工運用單位而言，了解女性高齡志工的內、外在動機後，才能針對志工的招募、訓練、留用、派任、獎懲等管理工作作改善與精進，並促使更多女性高齡志工願意投入志工服務，並傳承志工服務的經驗，對於臺灣的高齡社會，乃至未來的超高齡社會有所助益。最後，對於高齡志工的研究而言，針對女性高齡志工的內、外在動機作研究，將有助於發現性別差異的影響。尤其是女性平均餘命高於男性，未來高齡女性面臨喪偶、獨居等心理衝擊的機率，更高於男性。針對高齡女性的社會參與—志願服務的動機加以研究，亦具有政策推廣與社會教育的意義。透過本研究的發現，將有助於未來推動女性高齡志工时之參考，依女性高齡志工從事志願服務的內、外在動機特性加以設計並導引，將有助於女性長輩的成功老化。

克魯格蘭斯基 (A.W. Kruglanski) 從歸因的觀點來解釋外在動機對行為的影響，認為一個人的行為究竟是受內在動機或是外在動機所促動，主要看他將行為當作是達成目的的一種手段，或是當作是目的本身而定。狄西 (E.L. Deci) 的認知評價理論 (Cognition Evaluation Theory) 也同

意外在的獎賞具有控制人的行為的功能，亦即當一個人的行為是為了獲得某種獎賞時，就會被此獎賞所牽引。但若因表現好而獲得不曾預期的獎賞時，獎賞就有了提供訊息的功能，而會提高其工作興趣。克魯格蘭斯基還進一步指出，若一個人的行為受到外在動機影響時，可能會採取極小極大策略 (minimax strategy)，即是會試圖只做最小的努力而想獲得最大的報酬。

本研究透過對長庚養生文化村的女性高齡志工作深度訪談，目的在了解其從事志願服務的內、外在動機。研究結果將依據動機理論的架構，分別從內在動機、外在動機及內、外在動機間相互的影響性作分析，期望透過此初探性研究，對女性高齡此議題的發現，能提供未來相關研究之參考。

二、質性研究方法：深度訪談法

本研究採用深度訪談法 (in-depth interview method)，進行研究資料之蒐集。由於國內缺乏針對銀髮族的性別差異，再作進一步的志工參與動機研究分析，為使研究結果能更具解釋性及完整性，本研究欲採用深度訪談法，瞭解銀髮族從事志願服務或未從事志願服務的理由，及導致此結果之可能動機因素。採用深度訪談的研究方法，不重在量性資料的推論，或檢定驗證某一既有之假設或理論；相反地，深度訪談所蒐集之質性資料，更有助於我們釐清女性高齡志工所處的環境脈絡，此方法有助於開放性地探索其可能的動機，無論是外部動機或內部動機，都是研究者所欲呈現，並透過質性資料的分析與爬梳，

以獲得可能的解釋與說明—即女性高齡志工，具有那些外部動機和內部動機，推動其參與並從事志願服務活動？這樣的研究問題十分清晰而明確，同時也十分重要，尤其是對於未來發展高齡志工時，女性的角色將尤為突出。

以下將詳細敘述研究方法的運用情況。

（一）訪談設計：

關於深入訪談法的運用，主要的目的在於分析女性高齡志工及非志工，二者間在從事志願服務動機之異同。透過深度訪談法，將可嘗試揭露女性高齡志工在從事志願服務活動時的情境脈絡，包括詢問銀髮族受訪者，為何從事志願服務活動？有何因素影響其參與志願服務活動？或是相對的提問，如：有何因素影響其決定，不參加志願服務活動？關於志工外在動機等

問題，則詢問女性高齡志工受訪者如何得知志工服務的訊息？是否有認識的人在從事志願服務活動？又是否有受認識的人從事志願服務活動的影響，進而決定投入志願服務行列？透過半結構式、開放性回答的訪談設計，儘可能地蒐集女性高齡志工從事志願服務的動機。

（二）訪談計畫：

預計訪談對象將分為女性高齡志工、女性高齡非志工兩類進行深度訪談。每一類以滾雪球式抽樣（snow ball sampling）方式選取3位受訪者，共計6位受訪者進行訪談。平均訪談時間為50分鐘；訪談地點將視受訪者的需要及要求而訂，但原則上將以不受干擾的訪談環境為限。訪談對象的基本資料，可參閱表2。

表2 女性高齡志工受訪者基本資料

編號	年齡 (註1)	學歷	退休前 工作性質	婚姻 狀況	目前家 庭人數	子女數	從事志 工年資
A01	67	大專	教	已婚	2	2	10年
A02	70	初中	家管	已婚	2	3	4年
A03	72	小學	工	喪偶	1	3	8年
B01	65	初中	商	已婚	2	4	0年
B02	70	初中	家管	已婚	2	3	曾經約 6個月
B03	75	小學	家管	喪偶	1	4	0年

註1：年齡係依受訪者自行報告之民國年作計算。
資料來源：作者整理

（三）訪談紀錄：

在事前徵得受訪者同意的前提下，訪談過程將以數位錄音機進行全程錄音。目的在使訪談過程中的口語資訊，能夠被完

整保存並紀錄，以便後續整理逐字稿之用。除了電子檔以數位方式保存訪談紀錄外，在訪談過程中的紙本紀錄，也將作為後續分析之用，作為聽抄逐字稿的參考底本。

(四) 資料分析與處理：

透過聽抄完成逐字稿後，再輔以質性資料分析軟體 Nvivo10.0 作進一步分析。定義出關鍵字詞，並逐步形成具分析意義的概念組，進而整理出女性高齡志工從事志願服務活動時的內、外在動機。

藉由上述過程所蒐集的質化分析資料，雖未具有推論分析的效力，在資料密度上也尚未能達到建構理論模型的能力，但是卻有助於比較從事志願服務活動的女性高齡志工與非志工間，在內、外在動機方面的差異。

肆、研究發現

一、女性高齡志工開始從事志願服務時，較重視「內在動機」的滿足。

女性高齡志工在訪談過程中，說明並解釋為何會投入志願服務工作時，常提及的關鍵詞包括：「有意義的」、「幫助他人」、「有價值的」等…這些內在動機的概念，常在女性高齡志工決意開始從事志願服務時，常是支撐其實踐助人工作的理由。

「我為什麼會作圖書館志工嗎？我覺得在圖書館作志工，是很有意思的事，可能你們年輕人不覺得這有什麼，但在我們以前那個年代，要在圖書館作志工也不是容易的事，不但經過了招募，還要受訓、上課等…定期還會有考核。」(A01)

「現在上網查資料很方便，但在以前去圖書館找資料，是一門大學問…能夠在那裏幫助別人，找到想找的資料，並且透過有系統的方法找到正確的資料，很有成

就感…」(A01)

「在醫院作志工，幫忙手忙腳亂的家屬，很有意義…即使只是給予一些掛號、看那一診的意見等…也是很有價值的服務…」(A03)

在女性高齡志工決定開始從事志願服務時，「外在動機」並不是最主要的趨動因素，相較起來，「內在動機」仍是最主要的趨動考量。

「我開始作志工，是因為先生生病時，在 00 醫院住院時，就看到一些醫院志工，來幫我們的忙…當時對我的印象很深刻…因為他們的年齡和我也差不多，但是就很熱忱、很熱心。我就在想，我也要像他們一樣，在醫院幫助別人」(A03)

「在養生村作志工，開始時是因為覺得住在這裏，也希望能對這個社區有一點回饋…畢竟我也是受患者…作志工是給我貢獻的機會，我也不求什麼…只是覺得可以盡一點自己的力，想要有些貢獻…」(A02)

「剛開始不懂圖書館志工可以作什麼，只是對圖書館有很憧憬的感覺，覺得能在圖書館作志工，應該是很幸福的事…一面幫助別人，另一面我自己也很快樂…作志工就是要找能讓自己很自在的地方，才能很快樂的幫助別人…」(A01)

二、女性高齡者需要較多對志願服務訊息的提供，以促進其從事志工的「外在動機」。

對於現在未從事志願服務的女性高齡者（女性高齡非志工）而言，主要不願參與志願服務的原因，常被提及的包括：「身

體健康因素」、「自覺體力不夠」、「不覺得自己能作什麼」等…這些可能的理由，與劉家勇（2016a）所作的研究，指出銀髮族志工從事志願服務的動機與機會之研究發現相當一致。同時，依社會交換理論的觀點，銀髮族在從事志願服務前，即已自行進行過社會交換的評估，若是動機與機會未能達成一致時，則社會交換不會發生，即志願服務難以開展（劉家勇，2016b）。故此，對於女性高齡非志工者而言，若能多提供於志願服務相關的訊息，或是針對志願服務工作內容多些解釋說明，讓女性高齡者能夠作更精準的自我評估，則有助於促進其從事志工的「外在動機」。

「我沒有在作那個（編按：志工服務）啦…我身體不好，體力也不好，也不會作什麼…」（B01）

「我曾經作過一小段時間（約莫6個月左右），就是幫忙國小的晨光媽媽、交通導護志工等…都是在學校作志工…我是為了孫子，也讓孫子覺得我們有在參與他們的生活啦、課業啦…後來我孫子跟他爸爸去大陸唸書了，我就停下來了。」（B02）

「志工喔…我體力比較差，作不動什麼…沒幫到別人，還需要別人來幫助我咧…」（B03）

「聽過人家作志工，但我也不懂，我也不曉得作志工要作什麼？去作可能還給人家添麻煩…」（B03）

「我希望能夠更多了解志願服務要我作什麼？內容有那些？再給我作考慮…簡單說，現在有許多志工活動，但缺乏對這些活動的介紹和說明，對我們志工的保障和基本福利又在那裏？這些都講清楚，我

們才好再作考慮嘛…」（B02）

由此可知，對於女性高齡非志工者而言，提高其「外在動機」的目的在於，有可能其中某些人已具有一定程度的「內在動機」，但尚未達到足夠的強度，趨使其主動參與志願服務。若能透過外在動機的正向增加，使外在動機與內在動機能夠具有一致性，則社會交換即可能發生，志願服務行為即可能形成。故此，一面而言，雖然女性高齡志工開始從事志願服務並非由於「外在動機」，但強調「外在動機」仍具有一定價值，具有促成可能的社會交換自我評估，進而促成志願服務活動。

三、「外在動機」愈強，對於延續女性高齡志工的志願服務行動，愈具正向影響。

雖然「外在動機」並非女性高齡志工開始投入志願服務時主要促動的機轉，但是本研究在訪談中發現，「外在動機」卻可能是延續女性高齡志工持續參與志工的因素。意即，「外在動機」愈強、愈清楚的女性高齡志工，愈有可能堅持在志工服務的崗位上，且具有穩定性和承諾感。

「對於當時在圖書館的志工們，我們都會有專門的志工證，和正式的職員一樣，配上證件也很有榮譽感…志工也可以享有員工的一些福利，如：停車位、員工餐等…可以說這些條件和對志工的福利，算是非常優遇的…」（A01）

「…雖然這些外面的福利、小優惠等…真的也不算什麼，但對志工而言，就有很好的心理感受，就是「奇檬子」（意指情緒）很好！」（A01）

「(作志工)有時候也會倦怠,但是會想到『全勤獎』或是『服務績優獎』,就覺得可以稍微勉強自己一下下,也是一種責任感…人家也會覺得我作得比較…嗯…就是一種肯定吧!」(A02)

「我個人是覺得沒什麼啦…我是說志工的榮團會啦…表揚啦…或是什麼感謝狀等等…那些都比較像是外在的東西…我也沒有說要去得什麼獎勵吼…或是跟人家去比什麼啦…沒有就沒有啊…沒有在作(志工)也就沒有了…沒有在乎那個啦…」(B02)

四、對女性高齡志工而言,從事志願服務行為的「內在動機」與「外在動機」相互間具有可轉換性。

女性高齡志工從事志願服務活動的內在動機,多是「安排退休生活」、「殺時間」、「可以幫助別人」等…與過去李瑞金(2005)針對銀髮族從事志工服務的研究發現,具有一致性。

「我是有計畫地去找能(志工)服務的機會…正好我那時家住圖書館附近,所以我就在想是不是能有機會,就近就在家裏附近作志工…這跟我過去的生活作息也能搭配…算是提早安排退休生活吧…(面露笑容)」(A01)

「小孩子長大後,我也會想那自己還可以作些什麼?可以幫助別人,其實也是排遣自己的空餘時間…(小孩長大離家後)時間一下子多出來,那種空虛的感覺很不好,就想是不是能夠出來作志工…」(A02)

「自己先生受到過幫助,我就想一定也有很多其他的人跟我一樣,突然來到醫

院的環境,一定會覺得很慌、很亂、不知所措等…所以能在醫院作志工,也是很大的『福報』,能夠在別人需要你的時候,及時幫助到需要的人…」(A03)

然而,針對女性高齡志工的訪談中發現,其內在動機也可能隨著外在因素的介入,而逐漸轉化為「外在動機」,例如:「可以認識朋友」、「找到志同道合的人」、「服務場域的環境良好」、「服務單位志工制度有規劃」等…

「我作志工的收穫很多呀…不但認識到一些好朋友,也有遇到和我志同道合的人,我們都很喜歡書,也很喜歡圖書館的氣氛…朋友們來在一起就有話聊,一起作志工有伴也會相互鼓勵…我有去趕過一些只愛來吹冷氣,佔位的讀者,這是我們工作的職責和圖書館的規定,結果反被投訴後,就被上面的唸…結果也是會靠志工夥伴相互鼓勵,就像有的人喜歡上教會,我們這種人喜歡上圖書館,圖書館就像是我們和朋友相聚的地方」(A01)

「到後來,我覺得可能喜歡和朋友在一起的感覺更多了吧…圖書館常去也就是那個樣子,但是與朋友的相聚可能有很多新的變化,聽聽其他志工夥伴聊聊家裏的事、老公的事、子女的事等…彼此會互相關心,變成很好的姐妹淘…」(A01)

「我會持續在這裏(編按:長庚養生文化村)持續作志工的原因,除了這裏的環境規劃好外,志工隊也很有制度…設計的很好…無論是訓練、培訓、或是給我們志工的鼓勵等…我都沒有想到過原來服務別人(指作志工服務),也是可以這麼專業的事…會想繼續作(志工)到作不動為

止。」(A02)

「在這裏作志工有『被尊重』的感覺…不但自己覺得很有價值，連我子女也會跟別人講我在這裏作志工，他們也覺得很好…會覺得我有機會多走動，比較健康，不會一個人比較會亂想…」(A03)

因此，女性高齡志工開始從事志願服務時的內在動機，也可能轉化為外在動機；反之亦然，隨著外在動機的促動，使高齡女性志工願意持續留在志工崗位上時，也可能逐漸生發出新的內在動機，產生出新的服務價值與意義。

「(志工)作得比較久後，領獎也有過，但覺得領獎只是一種外在別人來的肯定，自己在服務的過程中，是否也有自我成長才是我覺得更重要的…我覺得作志工對我有不同的新意義，是一種自我成長的檢查，就像健康檢查，可以常常了解自己的狀況，增加對自己的認識。」(A01)

「我被病人稱作『天使』，也有人叫我『菩薩』，開始聽到也是很高興，但後來聽多了以後，就覺得其實我也沒有那麼偉大…我只是作我能作的…但是我發現，人在無助的時候，都會希望能有一種寄託…能在別人需要的時候，成為一個肩膀給人家哭一哭、靠一靠，也是我過去從來沒有想到過的…」(A03)

五、內在動機與外在動機一致時，女性高齡者會有或不會有志工行為。二者不一致時，二者的強弱關係會影響女性高齡志工與非志工的行動抉擇。

透過前述女性高齡志工與非志工的訪談，並對照表 1 內在動機與外在動機的比較表，我們可以整理出表 3，呈現出女性高齡者從事志工服務的內在動機與外在動機的關聯表。

表 3 女性高齡者從事志工服務的內在動機與外在動機關聯表

		內在動機	
		強	弱
外在動機	強	女性高齡志工	女性高齡志工可堅持或持續其志願服務行為。
	弱	女性高齡非志工有可能從事志願服務	女性高齡非志工

資料來源：作者整理

伍、分析與討論

從前述本研究的發現，若與過去文獻相對照，則有下列數點值得進一步加以分析和討論，分述如下：

一、重新審視內、外在動機，對女性高齡者從事志願服務的不同影響。

本研究發現，在探討女性高齡志工為何會開始從事志願服務時，幾乎女性高齡志工皆表達並未考量過相關的「外在動機」，如：志工的福利、同儕的鼓勵、或志

工運用單位的招募誘因等…這樣的發現，對於過去志工的研究，具有新的啟發：意即，志工運用單位可能採取多樣化的招募策略，並嘗試提出多元的誘因，但是這對吸引女性高齡志工決定開始從事志願服務的影響性並不明顯。相對也，決定女性高齡志工開始從事志願服務的「啟動因子」，仍是在於其「內在動機」，如：對志願服務活動內容的意義感、對服務過程的價值感等…這些內在動機才是真正引動女性高齡志工，願意實際投入志願服務的關鍵。

故此，如何引發女性高齡者的內在動機，如：志工服務的意義、助人工作的價值、志願服務的精神等…才是招募女性高齡志工的重點所在。即使內在動機的引發，不如外在動機來得直接，但卻是女性高齡者成為志工所關切的核心點，故未來在以女性高齡者為對象，設計可能的志工招募策略時，應重新檢視內、外在動機強調的份量和比重，以內在動機為主，以外在動機為輔。

二、內、外在動機相互間具有轉換性，具階段循環的概念。

女性高齡志工是否從事志願服務，會受到內、外在動機的影響，而內、外在動機間，亦具有轉換性，故從無動機，可能會因內在動機，使女性高齡者產生志願服務行為，又因外在動機，持續並增強了其志願服務行為，乃至過度傾向外在因素，使得外在動機強於內在動機後，則可能當外在因素改變或環境轉換時，致使女性高齡者的志願服務行為中斷或終止，甚至再度轉變為無動機的情況。因此，影響女性高齡志工從事志願服務的動機彼此也呈現出一種循環關係。故此，若能將女性高齡志工的行為視為一個過程，則它本身也具有初始期、穩定期、增強期，進入衰退期的一個過程。故我們對於志工的理解則不僅是線性的發展，而是具有循環與階段輪轉的概念，使我們對所有女性高齡者從事志願服務，有較為持平、客觀的認知與態度。

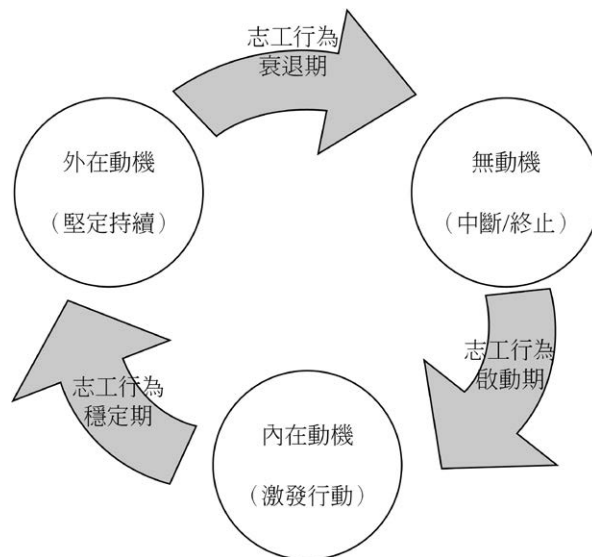


圖 1 內、外在動機的轉換與階段循環

三、內、外在動機組合的強弱，也決定女性高齡志工或非志工的行為。

劉家勇(2016b)曾指出，銀髮志工從事志願服務的動機與機會要能相合，則銀髮志工的志願服務行為才能實際的出現。但本研究發現，不僅只是動機與機會的相合，對於實際在從事志願服務的女性高齡志工而言，其內在動機與外在動機若也能相互配合，則其從事志願服務的可能性及持續性則較高。

內在動機與外在動機的相對強弱，也決定了女性高齡者從事志願服務的行為。同時，這樣的組合影響行為的變化，對於志工運用單位而言將十分具有實務工作的意義和操作實踐的可能性。

當女性高齡者的內在動機強，而外在動機也強時，這樣類型的女性高齡者將是最有機會能成為志工的首選，同時，其從事志願服務的動機和穩定性都較佳。再者，若是內在動機弱，外在動機也弱的女性高齡者，應為女性高齡非志工，則其目前這個階段，尚未準備好成為志工，對於

志工運用單位而言，此階段所作的，僅是透過對志願服務內容的說明與介紹，增強其對志願服務的價值感和認同感，企圖逐漸提升其內在動機，則未來仍有可能隨著內在動機的增強，而成為潛在的女性高齡志工。內在動機強，而外在動機弱時，此一階段的女性高齡者會願意成為志工，是激發其從事志願服務的最佳階段，而欲使女性高齡志工的志願服務行為能夠堅定持續，亦需逐漸增強其外在動機，激發其榮譽感、同儕向心力等…但若外在動機強，而內在動機卻弱的情況下，則女性高齡志工的志願服務行為，即可能進入衰退期，很有可能會由於外在環境的變化，或是外在因素的影響，使其志工活動中斷或終止。故此階段的因應策略，應適度地提升其內在動機，或是在其志工活動尚未終止前，即予以新的內在動機誘發機會，如：介紹不同型態的志工活動，重新激發其價值感與意義性，則志願服務行為能夠持續延展，而志工精神得以延續。

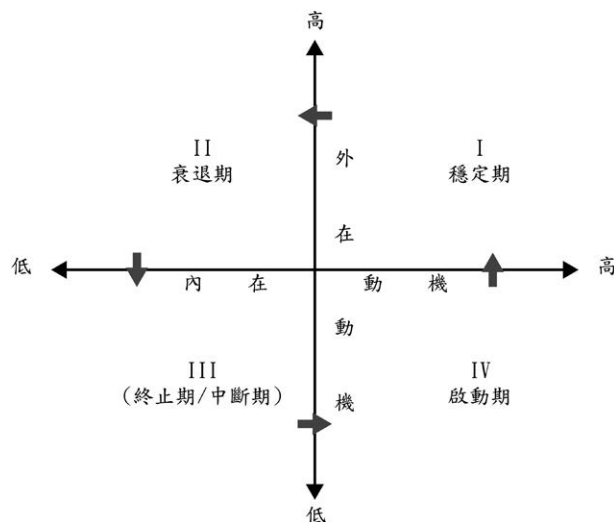


圖 2 內、外在動機強度組合與循環階段的變化

資料來源：作者整理

由上述的訪談中，我們已可初步地發現內、外在動機，對於女性高齡志工在從事志願服務行為的不同階段，所可能產生的不同影響。然而，與此同時，我們也產生了對女性高齡志工作進一步探討的想法，在生命階段因素中之「中年志願服務至老年」（如A1）與「老後加入志工行列」的女性長輩，在投入志願服務的內、外在動機，是否有別？同時，社會網絡因素之家人、同儕是否對於女性高齡志工從事志願服務有影響作用？以及不同生命週期因素與社會網絡因素之間的互動或聯結關係如何等…皆可再作進一步的深入討論。由於時間與篇幅的限制，本文作者僅能先將研究結果的討論，限縮在女性高齡長輩本身，暫未對其中年階段的志願服務及其家人、同儕等作完整的分析，然而，此些進階的討論，也是十分重要且影響深遠的因素，期待作者能於未來另作專文作進一步的討論。

陸、結論

綜上所論，透過本研究的討論與分析，我們可以瞭解女性高齡志工從事志願服務行為的動機特徵。女性高齡者決定作志工關鍵因素，主要受內在動機所趨動，但若若能堅定持續其志工行動，外在動機的影響也須重視。此外，動機研究的發現，不僅解釋女性高齡志工的志願服務行為，也可進一步了解，對於女性高齡非志工而言，若欲鼓勵其從事志願服務，僅就外在動機予以刺激或提升，則效果有限，必須藉由充份的志願服務內容說明，提升高齡

女性對志願服務工作內容的認識，進而提升認同，產生意義和價值等內在動機，才能較為有效地趨動其志願服務行為。

內、外在動機的分析及相互間的強度組合，對於女性高齡志工的志願服務行動，也產生影響。外在動機愈強，則志工行為將可預期地愈加穩定，使得志工服務能夠堅定持續，然而，與此同時，由於外在因素的干擾也增加，使得原本由內在動機所趨動的志工，逐漸轉受外在動機所趨使，這不但說明內、外在動機相互具有轉換性，也表示女性高齡志工的志願服務行為可能進入了衰退的階段，意即，當外在環境有所改變時，或是外在動機不再能被滿足時，則女性志工易受到外在變化而中斷或終止志願服務。因此，內、外在動機強弱的相互組合，也可能顯示出女性高齡志工者的行為模式。

對於志工運用單位而言，本研究的發現也具有志工招募及管理上的意義。由於女性高齡者的志願服務行為，可以視為由不同階段所組成的一個循環過程，故此，對於女性高齡者是否作志工此一命題，將不再是一個簡單的二分法觀點：作志工，或不作志工。相對地，我們將有一種更開闊的觀點，重新認識女性高齡者由於內、外在動機的變化，而可能產生從事志願服務行為的不同階段反應。據此，志工運用單位也可相應發展出招募及鼓勵留任的策略。更進一步地，志工運用單位也可以發展出相應的志工管理規範，避免志工行為由衰退期走入中斷或終止的階段。例如：提出創新的志工服務模式、強調志工服務內容的意義再發現，或是透過志工培訓、

輔導轉換服務內容等…使女性高齡志工能夠啟動新的循環，繼續投入志工行列。同時，循環階段的觀點，也鼓勵女性高齡者非志工，即使目前處於尚未準備好的階段，以致志願服務行為尚未啟動，但設若未來透過內在動機的提升，女性高齡非志工也有機會成為志工。故此，志願服務行為並非排他的，對於目前尚未投入志工的銀髮族而言，我們更毋須消極或失望以對，反而應對其內、外在動機的調整，更具期待與信心。

最後，本研究作者受限於時間與研究條件等的限制，僅能以長庚養生文化村的女性高齡志工為對象，以質性訪談的資料作為分析與討論的內容，在資料的豐富度及充分度上仍較不足。此外，需要提醒的是，以長庚養生文化村一此為全國最大規模的銀髮社區，作為本研究的研究對象來源，從資料蒐集的特性而言，即存在資料的偏誤性，如：相較於全國其他的社區而言，長庚養生文化村是專為著銀髮族設計的集合式社區，在入住的年齡上有所限制；此外，村內住民之特性多為高經社地位與高學歷背景，故相較於一般的社區民眾，可能更具有志願服務的觀念；並且，在長庚養生文化村經營管理者的推動之下，也

會透過許多策略鼓勵村內長輩自組或參與志工隊等，以促進長輩的社會參與。這些背景因素上的差異，皆會影響女性高齡志工參與志願服務的動機與行為。因此，本研究的發現與解釋，並不具有統計上的推論意義，然而，透過本研究深度訪談的內容，仍有新的觀點突破，並提供我們對女性高齡者從事志願服務的新觀點，具有學術上及實務上的創新貢獻，本研究的發現與概念整理，也值得未來更進一步的研究予以檢視或辯證。

綜上所論，本研究透過動機理論的觀點，分析女性高齡者從事志願服務時之動機，不僅有助於解釋女性高齡志工投入及退出志願服務的原因，更可作為未來提升高齡志工社會參與相應策略發展之參考。

誌謝

本研究部份接受長庚醫學研究計畫補助（案號：CMRPF3G0051），及長庚養生文化村之大力協助，特此致謝。

（本文作者：劉家勇為長庚學校財團法人長庚科技大學高齡暨健康照護管理系所助理教授；葉嘉嶽為長庚養生文化村社會服務課課長；楊千儀為長庚養生文化村社會服務課社工師）

關鍵詞：高齡志工、女性、動機理論

註釋

註 1：社會參與（social participation）包括許多不同的範疇，如：生產活動、休閒活動及無酬活動（志願活動）等…Hsu(2007) 依據三項指標對社會參與的活動項目作進一步區分，包括：有給工作（paid work）、在家無給工作（unpaid work at home）、及助人的無給工作（unpaid assistance provided to others）。由此可見，志願服務屬於社會參與的重要項目之一。

註 2：依據艾瑞克森（Erikson）的老人社會心理理論分析認為，老年期的目標任務為統合或失調。若是老年人在人生末了的階段，能較好地統整、整合過去人生的各種經歷，並賦予老年階段個別且獨特的意義，則較能達成「成功老化」的期待；相反地，若是在老年階段無法有效地統整自我的一生，則將成為老年階段社會心理發展的危機。透過從事志願服務，可將老人一生所累積的經驗及能力，有效地貢獻於社會，促成人生經驗的統合及對社會傳承的貢獻，進而達成人生價值的體現。

註 3：不同性別的高齡者參與志願服務，不僅在志願服務所帶來的效果可能有所差異，在從事志願服務的人數比例上也存在差異。依據澳洲及日本的統計資料顯示，高齡女性從事志願服務的人數較高齡男性為多（ABS, 2006; Ministry of Internal Affairs and Communication, 2011），這樣的現象也可見於臺灣的高齡志工人口群中，詳見內政部（2013）「志願服務資訊網」，
http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210006&serno=200805210008&menudata=VolMenu&contlink=ap/date_view.jsp&dataserno=200807170003&logintype=null。

註 4：此處社福類的銀髮族志工年齡意指 50 歲以上者。

參考文獻

內政部（2013）「志願服務資訊網」，參考網頁：

http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210006&serno=200805210008&menudata=VolMenu&contlink=ap/date_view.jsp&dataserno=200807170003&logintype=null，資料擷取於 2013/1/30。

李瑞金（2005）。（各國志願服務推展現況與趨勢）。《激發參與意願推展全民志工會議手冊》(43-49)。台北：中華救助總會。

吳家慧，蘇景輝（2007）「老人服務中心高齡志工管理策略探討」，*社區發展季刊*，第 118 期，頁 279-295。

吳根明，黃弘欽（2011）高齡志工社會支持與生活滿意度關係之研究，民國 100 年 1 月 21 日發表於南臺灣社會發展研討會。

林萬億（2012）「高齡社會的來臨：為 2025 年的台灣社會規劃」，*人文與社會科學簡訊*，第 13 卷，第 2 期，頁 85-89。

林麗惠（2006）「高齡者參與志願服務與成功老化之研究」，*生死學研究*，第 4 期，頁 1-36。

陳麗光（2011）高齡女性參與志願服務之學習過程對其成功老化之促進角色，*台灣老年學論壇*，第 10 期，頁 1-25。

- 黃松林 (2010) 「活躍老化：台灣長青志工之探討」，社區發展季刊，第 132 期，頁 73-92。
- 劉怡苓 (2010) 「高雄縣兩觀摩社區之高齡志工參與社區志願服務經驗之研究」，*南台學報*，第 35 卷，第 4 期，頁 65-80。
- 劉家勇 (2016a) 「影響社區銀髮族參與志工服務動機與行為之研究 - 以桃園地區某銀髮社區為例」，*社會科學學報*，第 23 期，頁 134-158。
- 劉家勇 (2016b) 「社區銀髮志工從事志願服務活動之動機與機會研究：以長庚養生文化村為例」，*臺灣社會工作學刊*，第 16 期，頁 41-86。
- 蔡承家 (2010) 「社區老人的志願服務」，2010 高齡者志工人力與社區學習學術研討會。載錄中華民國社區教育學會。民國 99 年 05 月 21 日。
- Argyle, E. (2001). "Poverty, disability and the role of older carers" , *Disability and Society*, 16(4): 585-595.
- Baldock, C. (1998). "Feminist discourses of unwaged work: The case of volunteerism" , *Australian Feminist Studies*, 13(27): 19-34.
- Commission on the Future of Volunteering (2008). *Manifesto for Change*, London: Volunteering England.
- Davis, S. and Gay, P. (2005). *Active Ageing in Active Communities: Volunteering and the Transition to Retirement*, Bristol: Policy Press for the JRF.
- Daoud, N., Sharkshall, R., Laufer, N., Verbov, G., Bar-el, H., Abu-Gosh, N., Mor-Yosef, M. (2010). What do women gain from volunteering? The experience of lay Arab and Jewish women volunteers in the Women for Women' s Health programme in Israel, *Health and Social Care in Community*, 18(2): 208-218.
- Darwin, Z., Green, J., McLeish, J., Wilmo, H., and Spiby, H. (2017). Evaluation of trained volunteer doula services for disadvantaged women in five areas in England: women' s experiences, *Health and Social Care in the Community*, 25(2): 466-477.
- Erikson, E. H., Erikson, J. M., and Kivnick, H. Q. (1986). *Vital Involvement in Old Age*. New York: Norton.
- Fischer, K., Rapkin, B. D., Rappaport, J. (1991). Gender and work history in the placement and perceptions of elder community volunteers. *Psychology of Women Quarterly*, 15: 261-279.
- Fischer, L. R. and Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteers*, Newbury Park, CA: Sage.
- Gilligan, C. (1982). *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Hatch, L. R. (2000). *Beyond Gender Differences: Adaptations to Aging in Life Course Perspective*.

- Amityville, New York: Baywood Publishing Company, Inc.
- Hsu(2007). “Does social participation by the elderly reduce mortality and cognitive impairment?” *Aging and Mental Health*, 11(6): 699-707.
- Lie, M., Baines, S., and Wheelock, J. (2009). “Citizenship, volunteering and active ageing” , *Social Policy and Administration*, 43(7): 702-718.
- Maes, K., Closser, S, Tesfaye, Y., Gilbert, Y., and Abesha, R. (2018). *BioMed Central Public Health*, 18:258.
- Meier, S. and Stutzer, A. (2008). “Is volunteering rewarding in itself?” *Economics*, 75, 297: 39-59.
- Merrell, J. (2000). “You don’ t do it for nothing: Women’ s experiences of volunteering in two community well woman clinics” , *Health and Social Care in the Community*, 8 (1): 31-39.
- Mesch, D., Rooney, P., Steinberg, K., and Denton, B. (2006). “The effects of race, gender, and marital status on giving and volunteering in Indiana” , *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 35: 565-587.
- Midlarsky, E. (1991). Helping as coping. In M. S. Clark (ed.), *Prosocial Behaviour*. Thousand Oaks, AC: Sage. pp. 238-264.
- Narushima, M. (2005). “Payback time: Community volunteering among older adults as a transformative mechanism” , *Ageing and Society*, 25: 567-584.
- Ngamvithayapong-Yanai, J., Luangjina, S., Nedsuwan, S., Kantipong, P., Wongyai, J, and Ishikawa, N. (2013). Engaging women volunteers of high socioeconomic status in supporting socioeconomically disadvantaged tuberculosis patients in Chiang Rai, Thailand, *Western Pacific Surveillance and Response Journal (WPSAR)*, 4(1): 34-38.
- Norris, P. and Inglehart, R. (2006). ‘Gendering social capital: Bowling in women’ s leagues?’ In B. O’ Neill and E. Gidengil (eds.), *Gender and Social Capital*, New York: Routledge. Pp. 213-240.
- Nussbaum, P. D. (2009). *Your Brain Health Lifestyle*. Tarentun, Pa: Word Association Publishers.
- Okun, M. A., Pugliese, J., and Rook, K. S. (2007). “Unpacking the relation between extraversion and volunteering in later life: The role of social capital” , *Personality and Individual Differences*, 42(8): 1467-1477.
- Omoto, A. M. and Synder, M. (1990). “Basic research in action: Volunteerism and society’ s response to AIDS” , *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16: 152-166.
- Onyx, J. and Warburton, J. (2003). “Volunteering and health among older people: A review” , *Australian Journal of Ageing*, 22: 65-69.

- Parkinson, L., Warburton, J., Sibbritt, D., and Byles, J. (2010). "Volunteering and older women: Psychosocial and health predictors of participation" , *Aging and Mental Health*, 14(8): 917-927.
- Phillips, J. and Bernard, M. (2000). 'Women ageing: Changing policy, challenging practice' , In M. Bernard, J. Phillips, L. Machin, and V. Harding Davies (eds.), *Women Ageing: Changing Identities, Challenging Myths*. London: Routledge.
- Quick, H. E. and Moen, P. (1998). "Gender, employment and retirement quality: A life course approach to the differential experiences of men and women" , *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(1): 44-64.
- Ristau, S. (2011). "People do need people: Social interaction boosts brain health in older age" , *Journal of the American Society on Aging*, 35(2): 70-76.
- Rotolo, T. and Wilson, J. (2007)." Sex-segregation in volunteer work" , *The Sociological Quarterly*, 48: 559-585.
- Rozario, P. (2007). "Volunteering among current cohorts of older adults and baby boomers" , *Generations*, 30(4): 31-36.
- Salamon, L. and Anheier, H. (1998). "Social origins of civil society: Explaining the nonprofit sector cross-nationally" . *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 9(3): 213-248.
- Scottish Executive (2004). *Volunteering Strategy*, Edinburgh: Scottish Executive.
- Siebert, D. C., Mutran, E. J., Reitzes, D. C. (1999). "Friendship and social support: The importance of role identity to aging adults" , *Social Work*, 44(6): 522-533.
- UN Volunteers (2013). "UN Volunteer statistics worldwide - 2011 Annual Report UN Volunteer statistics worldwide - 2011 Annual Report" , retrieved from http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2012/annual_report_2012/UNV_Annual_report_stat_2011_en_hd.pdf, 2013/1/30.
- van Willigen, M. (2000). "Differential benefits of volunteering across the life course" , *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 55B, S308-S318.
- Warburton, J. and Deborah, T. (2000). "Volunteer decision making by older people: A test of a revised theory of planned behavior" , *Basic and Applied Social Psychology*, 22(3): 245-257.
- Warburton, J. and McLaughlin, D. (2005). "Lots of little kindnesses: Valuing the role of older Australians as informal volunteers in the community" , *Ageing and Society*, 25: 715-730.
- Warburton, J., McLaughlin, D. (2006). "Doing it from the heart: The role of older women as informal volunteers" , *Journal of Women and Aging*, 18: 55-72.

- Wilson, J. (2000). "Volunteering" , *Annual Review of Sociology*, 26: 215-240.
- Wilson, J. and Musick, M. (1997). "Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work" , *American Sociological Review*, 65(5): 694-713.
- Windbank, J. E. (2008). "Volunteering and the gender division of labour: A Franco-British comparison" , *Community, Work and Family*, 11(4): 457-473.
- Ziersch, A. and Baum, F. (2003). "Involvement in civil society groups: Is it good for your health?" *Journal of Epidemiology and Community Health*, 58: 493-500.