

第二章 文獻回顧

本章首先從社會老年學(Social Gerontology)理論的角度，探討各種不同理論對於教師退休後參與志願服務工作與否的解釋；其次回顧志願服務工作之意涵與動機的相關研究，瞭解影響志工參與的因素；最後則介紹本研究建構模式基礎的計畫行為理論與應用在志工行為意向的相關研究。以下分別就這三大面向進行文獻回顧，探尋本研究在此一研究系絡中的定位。

2.1 社會老年學理論

退休之老年人口，因其年紀的影響，在體能、心理狀況，社會角色的扮演上，與青壯年時期有所差異，為何有些國中小教師在退休後繼續參與學校志工、有些教師選擇離開、有些教師則是離開之後又回來學校幫忙？不同的社會老年學理論對退休教師老年的社會生活，提出了不同的見解。

一、撤退理論(Disengagement Theory)

撤退理論主要的代表人物為 Cumming & Henry，主張老年人在社會既存角色撤離是一種必然的普遍性過程（藍春琪，1993：11），老年人在退休後社會活動空間將會逐漸窄化，與他人互動的機會減少，對於各種情感關係的奉獻與投入程度減低，逐漸的退出社會之外(Cumming & Henry, 1961: 14)。

撤退理論認為老人退出社會，對於社會以及老人本身都有相當之益處(Hooyman & Kiyak, 2005: 288)，對社會而言，撤退理論認為由於老年人的體力衰退，工作效率較低，自就業市場中退休才符合新陳代謝的生態法則（徐麗君、蔡文輝，1991：49）；對老年人來說，他們也需要休養生息，因此會主動地自社會退出。撤退理論的假設，於 1955 年 Cumming & Henry 針對美國堪薩斯州都市區 50 至 90 歲健康、經濟亦能自足的老年人所進行的研究獲得證實，發現老人普遍具有從社會退出的傾向，且社會大眾亦抱持著老年人應從社會中退出的看法(Cumming & Henry, 1961: 27-36)。

然而，許多學者發現老人主動撤退的現象不一定會發生，雖然有些老人自就業市場退休之後就自社會退出，在家安養天年，但也有些老人希望能從事其他的社會活動（徐麗君、蔡文輝，1991：49；Thompson & Hickey, 1994: 298），獲得新的社會角色，顯示撤退理論對於老人退休生活的解釋，具有侷限性，忽略了不同個人的偏好、人格

特質、以及當地的社會文化、環境機會等差異性 (Hooyman & Kiyak, 2005: 288)。

以國民中小學退休教師為例，本研究贊同撤退理論主張老年人應從就業市場中退出的觀點，因為政府對於退休教師實施退休金制度，使國民中小學教師退休之後大多經濟無虞，若繼續擔任有給職工作，例如過去有些學校會聘請退休教師回來擔任代課教師，將會排擠年輕師資之工作機會，加劇師資過剩問題。但撤退理論主張退休老人一旦退出職場，就不想也不應該參與任何社會活動，只有在家裡含飴弄孫，不僅否定了退休人員再就業，也否定其參與無給職的志願服務工作，或其他社會活動的需求，如：參與社團、再進修等等，與現實生活情況不符。

教育人員退休年齡目前下降至 50 多歲，教師選擇自願退休，可能是擔心政府財力不足、或各項優退制度將被取消、以及退休制度即將改革等不確定因素，在達到一定年齡申請退休，不代表他們必定年老體衰只想在家裡安養天年，退休教師們可能對於人生另有規劃，仍希望扮演一定的社會角色。撤退理論忽略了老年人口之間的多樣性，並非所有的退休老人，都願意自社會中完全退出。

二、活動理論(Activity Theory)

活動理論與撤退理論相對應，提倡活動理論學者包括 Havighust, Neugarten & Tobin (1963)、Maddox (1964) 與 Miller (1965) 等人，認為老年人雖然面臨生理、心理、健康狀況等方面的改變，然而其身心的社會需求基本上並沒有太大改變，視老化為中年時期的延伸 (林歐貴英、郭鐘隆譯，2003：414)。活動理論認為老人為了維持自我認同、替補失去的社會角色，會有較高社會參與的傾向 (Utz, Carr, Nesse & Wortman, 2002: 523)，否則從社會中撤離，將造成老人更多心靈空虛與孤寂而加速老化 (王素蘭，2006：41)。因此老年人在晚年的生活仍企圖保持他們的原來狀況，如往昔一般，改變不大 (張潤書，1989：5)，高齡者的家庭生活與社會關係並不會因為年齡的增長而有轉變或結束，「老」應是由行為來決定 (Cavan, Burgess, Havighurst, & Goldhammer, 1949: 7-8)，只要老人願意，他們仍可以持續從事有意義的社會活動。

儘管活動理論對於退休人力運用抱持肯定的態度，鼓勵退休教師再回到就業市場上從事有給職的教職，或無給職的志願服務工作，但其忽略退休人員由於身心的老化、個人能力、關係、資源多寡等諸多社會因素，欲維持和退休前同樣的活動有其困難，活動理論的批評者認為，這將可能造成老年人訂定一個難以達成、不切實際的目標 (Thompson & Hickey, 1994: 299-300)，使活動理論的基本論點難以立基，和撤退理

論一樣都只是一種過於偏頗的理想型解釋觀點(Dowd, 1975: 585)。

以退休教師參與志願服務工作為例，僅管剛退休的教師年紀相對於其他行業的退休人員而言不算太過年長，但他們畢竟已屆退休之齡，若退休老師相當熱心服務，一肩攬下與退休前相當工作量的志願服務工作（一周五天，每天八小時），其體力恐怕無法負荷，反而會對自身健康造成影響。由此看來，活動理論對於退休老年角色的描述，也是過於簡化。

三、持續理論(Continuity Theory)

撤退理論與活動理論就像是社會老年學理論光譜的兩個極端，各在相反的方向提出修正的見解，遂有持續理論的提出。提倡持續理論最著名的學者為Atchley (1972)，主張每個人的人格特性是漸進發展的，在人生各個發展階段不會有太大的改變，因此人格特性才是影響退休人員從社會上撤退或持續活動的重要因素(Neugarten, Havighurst & Tobin, 1968: 173)。個人人格特性的持續狀態包括：內在層次（情感、意見、性格傾向、偏好等）與外在層次（角色關係、活動等）兩種類型 (Atchley, 1989: 185-186)。依此論點，人們會傾向維持其偏好、態度與行為的一致(Back & Morris, 1974: 216; Utz et al., 2002: 523)，隨著年齡的增長，人格特性並不會有太多的改變，如果國中小教師在年輕時期即經常參與校務活動、支援相關行政業務，在退休之後也會有比較高回到校園擔任學校志工的意願；反之，若年輕時候即不喜歡與他人交往者，到了老年，將更不會回到學校與人接觸。持續理論對於退休人力運用並未抱持特定的觀點而是考量人格特性之差異對於退休老年人口之影響。

四、次文化理論(Subcultural Theory)

次文化理論亦是一種介於撤退理論與活動理論之間的理論，是由Rose於1965年所提出的理論。次文化指的是一種與主流文化不同的文化，它往往是由某一群體之成員，因為彼此間的互動較其他團體為多而產生的文化(Rose, 1965: 3)。次文化可能會因為宗教信仰、族群、地域、教育程度、社會組織等因素的相似而形成，由於團體成員具有相似的特質，彼此會互相尋求協助、分享經驗及解決問題的方法，並模仿彼此的行為(Ward, 1979: 372)。在不同的次文化團體之中，退休老人面對的情況、所處之社會環境對老人的期望也不相同，因此老人在退休之後，究竟是撤離出社會角色之外，還是維持一定的活動，取決於該次文化團體不同調適，產生不同的行為模式。

由教育部推辦的「退休菁英風華再現」計畫，顯示各國中、小退休教師參與這項

活動的情形很不一致，有些學校參與的退休教師很踴躍有一、二十名退休教師返校服務，有些學校則沒有任何退休老師加入（台北縣教師會，2006；台北縣政府教育局，2007、2008），即可能是由於各校具有的次文化不同所導致。有些學校或許是由於校園普遍存在支持、鼓勵退休教師回到校園參與志工的氣氛，因此該校的退休老師加入學校志工的行列非常踴躍。社會網絡學者強調，人類有許多行為隱含在社會網絡之中（萬育維，1997：20），當有一位志工老師率先投入學校志工的行列之後，後續退休的老師，大多會受到的精神感召與鼓勵，而參與學校志工；相反的沒有此種支持氣氛的學校，退休老師則可能傾向於選擇退休後就離開校園，不再參與學校事務。

五、角色理論(Role Theory)

無論是撤退理論還是活動理論，對於老年人社會參與的解釋都過於簡化，Phillips (1957)提出的角色理論，認為每個人因身份、地位、年齡的不同，社會對其也有不同的期望，角色會隨著年齡而有所轉變。一個人也不可能只擔任一個角色，通常會同時擔任數種角色。

依據角色理論之看法，退休人員退休後並非馬上從社會撤退下來，也並非如同往昔般的活動，應介於兩者之間，漸進地由社會上的主要角色退居為輔助性角色（張潤書，1989：6），因此老人在退休後其社會角色並未消失，仍然會繼續投入社會活動，發揮個人的角色與功能，只是此一角色已隨年齡、身份的不同而有所改變。例如：學校老師在退休之後，其扮演的角色已由教師的身分，轉為在社會中所扮演的其他角色：如果退休老師參與學校志工，就轉為志工老師的角色，如果到社區大學進修，就轉為進修者的角色等等。由角色理論觀之，運用退休人力的作法的確是一種化解Burgess (1960: 20)所說老年危機中無角色的角色(roleless role)問題之良方，對於退休教師在退休與老化的調適過程上，具有相當正面的效益。

六、退休老化階段理論

除了上述針對老年人在退休前後，將於社會上扮演何種角色的五種討論之外，Atchley (1976: 63-71)的退休老化階段理論，則進一步將一般人面對退休與老化的調適過程，分為七個階段詳細說明，突顯老年人退休之後，既非完全的自社會退出（撤退理論的觀點），也非和退休前扮演完全相同的角色（活動理論的觀點），而是一種漸近、緩慢的調適過程。退休老化的七個階段分別為：

1. 遙遠期：顧名思義此時距離退休還很遙遠，通常人們在此時期尚無任何退休

準備的計畫。

2. 鄰近期：在人們即將面臨退休，或察覺自己的老朋友接連離開職場時即進入鄰近期，此時對於退休會出現徬徨、甚至不敢面對退休等否定性的行為，若事前有良好的退休計畫，將能減低面對退休的負面刻板印象。
3. 蜜月期：此階段是退休後最幸福的階段，許多人會從事以前想做而沒時間做的事，然而這個階段持續的時間，會受到個人經濟狀況和退休認知的影響，長短不一。
4. 醒悟期：退休人員可能會發現退休生活並不如預期中的理想，而變得失望、沮喪，大多數的退休人員在此階段可能會選擇重新回去工作。
5. 重新定位期：在醒悟期中覺醒的退休人員，將能夠以更符合實際的態度認清退休的事實，尋求自身的價值。
6. 穩定期：進入穩定期後，退休人員已習慣於退休的角色扮演、行為規範和社會期望，發展出一套合適的生活模式。
7. 終止期：由於身體機能退化或受到疾病的影響，退休人員面對著死亡的逐漸到來，相關的社會角色將隨之喪失。

由 Atchley (1976)的退休老化階段理論來看，退休教師是否願意投入學校志工的服務，乃是經過一連串心理調適的結果。國民中小學教師在退休之後，首先會進入蜜月期，可能因為退休前長久以來累積的工作壓力，想要好好放鬆，對於未來的退休生活有些美好的期望，像是出國旅遊、再進修、學習第二專長等等，這個時期邀請退休教師返校從事與原先工作相似的活動，對某些人的吸引力可能不大，但自退休後，經過了一個暑假、或是一年、兩年（每個人的情形不同），退休教師可能會發現退休生活並不如預期中的理想，例如出現生活作息不正常、感到無聊、生活沒有目標等問題，如果學校單位能夠鼓勵退休教師重返校園擔任學校志工，將能有效協助退休教師面臨醒悟期階段時的心理調適，使退休教師們儘早覺醒，重新找到自身的定位與價值，獲得成就感，進而讓參與志願服務工作成為其日常生活的一部分，邁入退休的穩定階段，對於退休教師在退休與老化的調適過程上，具有相當正面的效益。

上述各個理論對於退休老人在離開職業生涯後，是否仍願意停留在勞動市場之上貢獻人力資源，提出了不同的解釋。本研究統整持續理論、次文化理論、角色理論、退休老化階段理論的論點，認為國中小教師退休之後，很可能是經過一連串自蜜月期、醒悟期、然後到達重新定位期等心理調適的過程之後（退休老化階段理論），才

選擇投入學校志工的服務，漸漸的由學校老師的身分，轉變為志工老師的角色（角色理論），但是每位老師的退休生活有不同的規劃，有些人可能願意再投入與教學相關的學校志工行列，有些人可能希望學習第二專長、運動健身等等，而選擇在社會上扮演不同角色的原因，會受到個人特質（持續理論）、或環境系絡（次文化理論）等因素影響。只要學校機構願意提供退休教師參與學校志工的機會，使參與學校志工成為教師退休後生涯規劃的選擇，將有助於退休教師在社會角色轉變的調適過程，找到自己在社會中的獨特定位。

2.2 志願服務工作之意涵與參與動機

2.2.1 學校志工

一、志願服務工作之界定

志工(volunteer)為志願服務工作者的簡稱，志工通常不以經濟報酬為目的，自願奉獻自己的時間與專長為社會提供服務，國內機構對於志願服務人員的稱呼，有的稱為「志工」，有的稱為「義工」（「義務工作者」的簡稱），兩者雖然名稱不同，但實質內涵是相同的（曾華源、曾騰光，2003：10），本研究為強調志工的「出於自願服務」性質，統一將志願服務人員統稱為志工。

聯合國志工組織(United National Volunteer, UNV)在 2001 年國際志工年(The International Year of Volunteer, IYV)的計畫中，提出志願服務工作的定義有三個特色：(1)不以金錢為主要報酬；(2)出於自願；(3)所做的工作需對志工以外的人有所助益(引自詹麗珊，2003：88)。Ellis & Noyes (1990: 4)認為志工乃是本著對社會責任，而非關心金錢利益的態度而選擇的行動，此行動遠超乎個人的基本義務。Cnaan (1990: 312)認為志工是一群不為物質利益（包括影響力和權力），在持續的基礎上，為了其他人更好的生活品質，捐獻出其時間和精力的人。

依照我國志願服務法第三條對於志願服務所做的定義：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。」具體而言，志願服務包涵下列特質：(1)志願服務是非謀求個人經濟利益為主的行為；(2)志願服務是非外力強迫性的利他行為；(3)志願服務含有濃厚的社會公益色彩；(4)志願服務不是個人義務性行為；(5)志願服務可以滿足個人心理需求；(6)志願服務是

以組織型態提供服務；(7)志願服務是貢獻專職工作以外時間的活動過程（曾華源、曾騰光，2003：11-14）。

然而志願服務雖然不以金錢報酬為目的，但並不代表服務者完全不能獲得金錢或物品的報酬，Cnaan, Handy & Wadsworth (1996: 371)主張以行為的淨成本(net-cost)(個人成本減掉個人收益)做為志願服務與否的評判標準，Handy et al. (2000: 48)將 Cnaan et al.的定義延伸，除了個人參與成本應大於個人之獲益之外，其對社會的獲益也必須大於個人參與淨成本，當個人對社會的助益與個人參與的淨成本越大時，志願服務的屬性就越強。依此定義來看，有些組織會給予志願服務者福利保障或津貼補助，如勞工保險、車馬費、誤餐費等等，由於志工所付出的貢獻大於其所得到的實質報酬，這些報酬也不足以支付從事志願服務工作所帶來的價值，因此即使領有津貼者，仍然屬於志願服務工作的範疇(Smith, 1995: 100)。

教育部推行的「退休菁英風華再現」計畫，政府最多會給予參與學校志工的退休教師每學期 3000 元（一個月 600 元）教材編輯費或交通補助費⁸，如果依狹義的志願服務定義，或許會認為回到學校幫忙的退休教師有支領津貼不算從事志願服務工作，只能算是一種政府政策性的推廣。但若採取 Cnaan et al. (1996)以及 Handy et al. (2000)行為淨成本的看法，退休教師們擔任此項工作的參與成本大於其獲得的金錢報酬，對於社會的獲益也遠大於其參與的淨成本，因此這些參與「退休菁英風華再現」計畫的退休老師，仍應視為志願服務工作者，本研究參考 Cnaan et al. (1996)以及 Handy et al. (2000)對志願服務的界定，將這些回到學校服務的退休教師，視為學校志工。

二、學校志工服務項目

本研究所稱之學校志工是指志願為學校參與教育服務性質的志願服務工作者。目前大部分在學校提供服務的志工成員以在學之學生家長居多，少數則為曾經在學之學生家長、社區民眾及退休教師（邱明崇，2006：11）。在教育部還未推行退休菁英風華再現計畫以前，退休教師參與學校志工，大多是與家長志工們一起提供服務，但沈佳蓉（2006：3）發現許多退休教師退休後常常會因為不好意思，或怕打擾到其他同仁，而不會主動回到原任教的學校進行探訪，但其實他們並不排斥返校服務，只是學校未提供服務的機會與管道，或學校未主動邀約所致。

⁸ 每一學年度給予每位退休教師的補助，請款項目有所差異，以台北縣為例，2004 年學年度是以「交通補助費」進行請領、2007、2008 年學年度是以「教材編輯費」做為請領項目，但每學期一名退休教師最高可請領 3000 元的金額沒有改變。

教育部自 2004 年開始推行的「退休菁英風華再現」計畫，透過各地方政府教育局，有系統、大規模的招募退休教師，提供給退休教師一個可以參與學校志願服務工作，返回學校的機會。這項計畫實施的目的，主要期望能夠藉由退休教師的教學熱忱與專業，協助弱勢學生基礎學科課業輔導、適應困難學生輔導、傳承經驗予現職教師，以及偏遠學校服務縮短城鄉教育落差（台北縣政府教育局，2004），使退休教師可以貢獻所長。雖然「退休菁英風華再現」計畫主要是以學生的學習輔導、行為輔導為主，從事學校其他志願服務工作，不在計畫範圍之內⁹，但很多參與這項計畫的退休教師，回到學校後，不只限於從事輔導學生的志願服務工作，也會幫忙學校，提供相關的行政支援。

一般來說，各校退休教師參與服務的內涵，大致包含五種，分別是對於學生的課業輔導、藝能輔導、行為輔導，以及針對教師的教學經驗傳承和對行政人員的行政支援等（沈佳蓉，2006：15-18；李慶泰，1999：59-60）：

1. 課業輔導：包括幫助弱勢學生之注音符號、數學補救教學、課後輔導等工作。對於退休教師而言，從事這些課業輔導工作相當駕輕就熟。
 2. 行為輔導：對於過動兒、行為偏差、自閉兒、情緒不穩的學生，進行感情、生活、課業等問題的諮商與輔導，使需要輔導的學生獲得最佳的幫助，由於現職教師受限於時間與精力，往往無法對於有特殊需求的學生深入瞭解與輔導，透過退休教師的協助，可以讓學生得到更多的關注。
 3. 藝能輔導：大致上包括音樂、體育、書法、美術、語文、民間技藝等學校社團、校隊或各種競賽項目的指導，由於這些藝能輔導較具有專業、不可替代性，學校通常對於這些具備各項專長之退休教師的服務最為歡迎。
 4. 教學經驗傳承：退休教師返校亦可對於現職教師，尤其是初任教職不久的教師分享其教學經驗，像是在課程準備、教學方法、評量方式、與家長溝通的技巧等等，使初任教師儘速適應教師工作。
 5. 行政支援：退休教師亦可以從事教具圖書管理、協助導護工作、校園安全巡邏、校園環境維護工作、校慶、運動會等大型活動的協助等行政支援的服務。
- 由上述分析來看，退休老師可以提供學校協助的項目相當廣泛，幾乎學校所有各

⁹ 「退休菁英風華再現」計畫以退休教師協助學生的學習輔導、行為輔導兩項工作項目為主，雖然也接受從事學校其他服務工作的退休教師報名，但在核撥退休教師教材編輯費或交通補助費時，只限於從事學習輔導或行為輔導的退休教師請領。

項大大小小事務都可以透過學校志工來協助，使教師的教學工作及學校校務運作推動更為順暢。在學校普遍面臨人力及資源不足的現今社會，志工的運用已成為學校運作不可或缺的一環。

2.2.2 志工參與相關理論

如何才能吸引志工加入？什麼可以激勵志工做得更好？怎樣才能留住志工？欲回答諸如此類的問題，必須先瞭解志工們加入的動機，方能吸引更多的退休教師參與學校志工的行列。

動機是一個人努力達成特定的目標和結果的期望和願望(French, 1994: 105)。參與動機相關引用的理論廣泛，包括 Maslow (1987: 56)的需求層級理論(Hierarchy of Needs)、交換理論(Exchange Theory)、期望理論(Expectancy Theory)與利他主義(Altruism)等。

一、需求層級理論(Hierarchy of Needs)

Maslow (1987: 15-22, 26)認為人類有五種基本的需求，分別是生理需求、安全的需求、歸屬與愛的需求、自尊需求、自我實現需求等，這些需求的排列由低而高，循序漸進，但並不表示五種需求不會同時發生，可能同時會互相牽引數個需求。在退休教師參與學校志工方面，每位退休教師參與的動機各有不同，Maslow 的需求層級理論說明了退休教師參與志願服務的動機與需求滿足相關，然而從事志願服務工作者原本即不計較報酬多寡，本著自我意願提供服務，從事的動機比較不在於低層次的生理需求，而對人際關係、自我實現等較高層次的需求有較高的期望，有些老師想要維持人際關係，尋求愛與歸屬感的需求；有些退休老師想要回饋社會、或希望得到他人的尊敬；有些退休老師則希望能夠從參與志願服務工作中，獲得成就感。由需求層級理論觀之，退休老師們乃是因應各自不同的需求而投入志願工作的行列。

二、交換理論(Exchange Theory)

交換理論主張個人行為是利益取向的，但這些利益並不一定是可以金錢來衡量，它可能只涉及情感、關懷的交換，當個人獲得的利益大於付出之時，就會採取行動或持續從事該項行為。若退休教師是從成本效益的觀點，衡量個人行為的付出與收穫比重來決定是否參與學校志工，那麼當他們認為參與學校志工，將會帶給他們的快樂、歸屬感、成就感、保持身體健康等等好處大於參與志工行為的付出時，退休教師就會

選擇重返校園，擔任學校志工。因此，學校機關在進行志工招募時，必須特別注重志工的福利與回饋，此處的福利與回饋，可以是物質的給與，例如舉辦志工旅遊、聚餐聯誼，也可以是精神上的鼓勵、口頭讚揚等等，吸引退休教師返校服務。

三、期望理論(Expectancy Theory)

期望理論是由 Vroom 於 1964 年所提出的理論，主張一個人基於對將來可能獲得之報酬的期望下，而產生某種行為 (Doncombe, 1986: 292)，動機就是來自於這樣個人的「預期」(French, 1994: 111)。對於參與學校志工的退休教師而言，這些期望可能包括由從事服務的過程中，保持身體健康與活力、獲得他人尊敬、維持人際關係等等，通常志願服務人員的期望與實際所從事的工作差距越小時，其流動率也會越小 (孫本初、簡秀昭，1998a: 13)。此外，期望理論也是交換理論的立論基礎 (黃丞傑，2005: 21)，一個人的行為取決於將來可能得到的期望，例如退休教師預期參與學校志工將能得到生理、心理上的滿足，而且相信他的期望將能實現時，即會產生參與學校志工的動機。

四、利他主義(Altruism)

利他主義是指在不收取報酬的期待下，表現出志願去幫助他人的行為，透過從別人獲得的滿足之中，得到自己所付出服務的滿足，而這也是長久以來，利他主義被認為是民眾參與志願服務主要的原動力 (孫本初、簡秀昭，1998a: 14)。當退休教師因為長期投入於教育職場，瞭解教育現場人力不足的現況，進而秉持幫助弱勢學童及減輕同事負擔、回饋社會的奉獻精神，加入學校志工的行列，即是利他主義的表現。不過 Smith (1981: 24)認為世界上並沒有完全的利他主義(absolute altruism)，當人們說自己是基於利他的理由而參與志願服務工作時，其實尚包含能獲得精神上的報酬或內在滿足感，因此只是相對的利他主義(relative altruism)，Smith 認為利他主義應該是個人在滿足別人的需求之時，也滿足了自己，但並不期望得到回報。

2.2.3 志工參與動機

一、高齡志工參與動機

不論是從何種理論的角度看待志工參與的行為，由於每個人有不同的需求、不同的價值觀和理念，因此影響個人從事志願服務工作的因素也因人而異，有些人可能出於利他目的，希望幫助別人；有些人可能出於利己目的，希望認識新朋友；也有人參

與的原因是跟家人有關，希望能為孩子作好榜樣等等（李淑珺譯，2000：17-18）。

Ilsley (1990: 26-29)從個人興趣、人道主義、宗教目的、他人影響、回饋目的、自我成長、社交需求、避免負面情緒的產生，來解釋志工參與社會服務的原因。Bonjean, Markham & Macken (1994: 489)指出人們參與志願服務的原因，包括興趣、工作挑戰與職責、幫助他人、遇見新朋友、自我成長、學習新技能、認同該組織的目標、對家庭、社區或教會的責任感等等。Francies (1983: 18-19, 引自周佑民，1997：41)綜合各種心理需要和動機學說，認為志願服務工作者的需求包含：求取經驗、表達社會責任感、社會接觸、反應他人期望、尋求社會認可、求取未來報償、成就的需要等。

通常一名志工會有多不同的動機，不會只有單一原因，利他與利己的動機往往同時並存(Cnaan & Goldberg-Glen, 1991: 281; Hustinx & Lammertyn, 2003: 173)，在整個志工生涯中，動機也可能不斷改變(Fischer & Schaffer, 1993: 45; 李淑珺譯，2000：18)。

高齡志工與年輕志工由於年齡的不同，在社會上扮演的角色也不一樣，高齡者的時間較自由、空閒時間比較多，視參與志願服務工作為其主要的活動，也是一個認識朋友的機會；但年輕志工除了志工工作之外，生活重心仍在正職工作。Janice (1988: 101)指出高齡者參與志願服務的理由，包括希望獲得認同與社會地位、認識新朋友、得到工作訓練和技巧、回饋組織、變得有用、責任、排除寂寞、獲得好名聲等。劉靜怡（2003：150）指出退休教師願意參與志工服務的原因包括：精神體力還很好、參與社會活動、回饋社會、維持身體健康，王素蘭（2006：142）發現退休人員參與志工的動機，以社交取向為最高。顯示高齡者較年輕志工增添了排除寂寞、維持身體健康等動機，更重視志工參與在維持社交生活的意義。

另外，相較年輕志工，高齡志工的利他色彩通常較為濃厚，喜歡扮演利他者的角色，較不重視實際的物質報酬和地位回報(Payne & Bull, 1985: 262; Fischer & Schaffer, 1993: 48; Harrison, 1995: 372)。蔡美玉（2002：109）研究結果也顯示高齡志工的利己動機因素較不明顯，利他型動機是他們參與志願服務的主要原因。依 Maslow (1987: 56)的需求層級理論來看，高齡者的經濟狀況、社會地位通常已達到一個穩定的水準，因此會比較著重於追求較高層次，像是自我實現等精神層次的需求，故參與動機可能與年輕志工略有不同。在國中小校園的志工除了退休教師外，亦有許多熱心的家長，和家長志工相比之下，退休教師屬於比較年長的一群，影響其參與學校志工的動機也和家長不同，這是學校或政府單位在研擬如何鼓勵退休教師加入學校志工行列的策略時，必須注意到的問題。

二、志工參與動機類別

由於志工參與動機非常多，許多學者會將其進行歸納，整理成兩大類別或三大類別加以描述。將志工參與動機歸納為兩大類別的分類方法，大致分為：外在與內在動機(Gidron, 1984: 4)、利己與利他動機(Smith, 1981: 23; Hustinx & Lammertyn, 2003: 173)兩大分法。「外在動機」或「利己動機」是指以志工工作為手段，與工作有關事物為目的之動機，可能會考慮到自己參與志工可以獲得的好處或收穫，例如可以獲得工作經驗、滿足感等；「內在動機」是指由志願服務工作本身而產生的動機；「利他動機」是指完全不考慮對自己是否有益處，希望可以使社會變得更好。不過外在與內在、利他與利己這兩大分類法也不是完全對立的，Adams (1980: 98)針對紅十字會志工參與動機所作的分類中，就同時以利他（為了助人）、內在動機（為了興趣）進行分類。

若是將志工參與動機歸納為三種，則通常會在利己與利他動機之外，再加上一項「社會動機」(Janice, 1988: 104; Black & Kovacs, 1999: 481; 蔡啟源, 1996: 21; 黃志弘, 2004: 58)，社會動機是指因為感到孤單，希望參與志工能增加與人接觸機會的動機。由於退休教師退休後空閒時間較多，比起年輕志工更重視志工參與在維持社交生活的意義，因此本研究綜合上述國內外學者對不同的志工參與動機類型，選擇考慮社會動機的三分法，將退休教師參與學校志工的動機類型歸納為「自我取向」、「人際取向」和「利他取向」三大類別：

1. 自我取向：強調個人內在導向，重視自我實現、自我興趣，期望藉由服務他人，獲得成就感、心靈獲得滿足、保持活力、充實生活等等。
2. 人際取向：強調人際關係、結交朋友的目的，期望藉由服務他人的機會，達到社會接觸的目的。
3. 利他取向：以幫助他人、利他主義為取向，認為參與志願服務是傳達對別人關懷，也是社會回饋的具體表現，例如：善盡社會責任、使社會變得更好等。

2.2.4 影響志工參與行為的其他因素

綜上所述，動機是個人行為的基礎，不過光是動機，並不足以說明退休教師參與學校志工的行為，除了參與動機之外，個人決定參與志願服務工作的行為，亦會受到相關人口統計變項、他人影響、以及情境因素所影響。

一、人口統計變項

許多研究都顯示一些人口統計變項對於參與志願服務的動機會造成影響。針對本研究選取之人口統計變項，說明如下：

(一) 性別

不同性別是否造成志願服務的參與行為的影響？Negrey (1993: 93)指出許多女性會將他們參與的志願服務工作視為妻子和母親角色的延伸，也較具有利他精神與同情心，覺得幫助他人是相當重要的，並相信自己被社會期望去關心他人身心需求(Wilson, 2000: 227)，因此女性通常較男性參與志工的比例為高。依我國內政部社會司(2008: 28)全國志願服務參與情形統計來看，歷年來女性參與的比例均多於男性，以2005年為例，女性志工(230,998人)多於男性(110,714人)，男女參與志工的比例相差懸殊。陳佑淵(2007: 157)針對國小退休教師的社會參與情形進行研究，也發現女性退休教師在參與志願服務方面明顯較男性為多，不過邱民華(2004: 98)、沈佳蓉(2006: 89)針對台南縣中小學退休教師參與志願服務的情形研究，發現女性與男性退休教師參與志願服務和參與學校志工服務的差異未達顯著差異，呈現不同看法。

此外，性別的差異不只可能對於參與志願服務工作意願帶來影響，也會影響志工參與的動機和工作類型。對於老年志工來說，女性參與志工的原因，通常是為了維繫與其他女性友人的友誼；而男性則多是為了結交新朋友(Gallagher, 1994: 84)。在工作類型方面，女性通常從事照顧、人與人之間的工作(Wilson, 2000: 227-228)，喜歡參與宗教性及社會性的志願服務團體，男性則較喜歡參與服務性與專業性的志工團體(Babchuk, Peters, Hoyt & Kaiser, 1979: 583)。內政部統計處(2006: 13)對我國國民生活狀況調查，顯示女性傾向於參與教育及社會福利服務，而男性傾向於參與環保及社區服務以及急難救助服務。

由於學校志工服務項目包羅萬象，學生課業輔導偏向於教育性服務、學生行為輔導需要志工耐心的關懷又偏向社會福利服務、藝能競賽或社團指導則同時具有教育性和專業性的服務工作，本研究除了整體看待不同性別的退休教師在參與學校志工情形，不同性別在工作項目上會不會也有所差異，也是本研究所關心的。

(二) 年齡

隨著年齡的增長，人們所儲存的人力資本也會逐漸改變，影響其參與志願服務活動的可能性(Wilson, 2000: 226)。許多研究皆發現參與志工的意願會隨著年齡增加而減

少，年輕的高齡者（50歲以上）參與志願服務工作意願較大，年紀較高（超過70歲以後），由於受限於身體老化的影響，體力與健康衰退，比較不願參與志願服務，漸漸減少社會活動的參與（Riley & Foner, 1968, 引自吳許暄, 2007:19; 梁以君, 2004）。曾俊銘（2004:113）研究指出54歲以下、60-64歲、65-69歲的退休教師，參與志願服務的意願皆顯著高於75歲以上者。

不過，也有不同的研究結果，邱民華（2004:98）與沈佳蓉（2006:91）研究顯示不同年齡的退休教師，參與志願服務或參與學校志工的情形其實沒有顯著的差異。陳佑淵（2007:157）發現61-65歲與66-70歲兩組的退休教師，在參與志願服務工作的層面上，反而高於55歲以下的退休教師。由於不同研究產生不同的看法，本研究實有必要就年齡變項進一步探討。

（三）退休時間

退休時間與年齡相關，退休時間越長年齡也越大，不過由於每位教師退休的年齡不同，有些退休教師或許年紀很大了，但退休時間還不長，因此必須另外將退休時間納入研究變項之中。一般說來，教師退休時間越長，社會參與的意願也就越低，不過沈佳蓉（2006:91）觀察發現退休教師參與學校志工的退休教師雖然以退休5年以下者佔多數，但若與未參與者的退休時間相較進一步檢定，則發現退休教師參與學校志工，不會因為退休時間的不同而有顯著差異。梁以君（2004）、陳佑淵（2007:158）亦呈現相同的研究結果，發現退休時間的長度與退休教師參與志願服務工作，沒有顯著差異。邱民華（2004:102）甚至發現退休時間越長的教師，參與志願服務的意願越高。造成這樣結果的原因或許與Atchley (1976: 63-71)的退休老化階段理論中，退休人員會歷經蜜月期、醒悟期到重新定位期的心理調適有關，經過一段時間後才發現退休生活並不如預期中的理想，轉而投入志工。為進一步瞭解退休時間與參與志願服務工作之間的關係，本研究將退休時間納入人口統計變項以深入探討。

（四）學校層級

退休教師是自國中還是國小退休對於其參與志願服務的意願也會有所影響，依次文化理論的觀點，在不同的次文化團體間，退休人員參與志願服務的情形也會不同。國小教師大多是包班制，級任導師與學生的互動較為密切，這對於不同學校層級退休的教師，返回學校從事志工的意願或許會造成影響。邱民華（2004:113）發現國小教師在社會參與的態度顯著高於國中教師，認為這與國小退休教師多來自早期的

師範、師專生，採取培養「全能」教師的師資培育過程有關，因此國小教師不論在行政或教學上，具有凡事親力親為、事事參與的人格特質，再加上國小退休教師大多也居住在其服務的學校附近，因此退休教師原來服務的學校層級，可能會對於退休教師返回學校參與志工的意願產生影響。

(五) 婚姻狀況與子女情形

馬慧君、施教裕（1998：182）研究指出，婚姻關係及家庭責任是影響婦女參與志願服務工作狀況和投入程度的重要因素，對婦女來說這兩項是影響其參與志工的阻力，由於我國國中、小教師以女性教師為多數，男女教師比約為3比7（教育部統計處，2008a），因此不能忽視婚姻狀況與子女年齡變項對於退休教師參與志工意願的影響。有關婚姻狀況與志工參與的關係，一般而言，已婚、婚姻美滿者，從事志工的動機較高（Cambré, 1993: 226; Sundeen, 1990: 497），單親家庭的父母，或是單身有家庭者，很少參與志工活動，倘若單身者從事志工，則他們陪伴小孩、從事家務的時間都會大為減少，因此婚姻狀況對於志願服務工作參與的意願有顯著影響（Sundeen, 1988: 549, 562）。然而，國內相關研究發現其實婚姻狀況的不同（已婚有偶、已婚喪偶、離婚或分居、未婚），與是否參與志願服務工作之間的影響不大，兩者沒有顯著的關聯（梁以君，2004；曾俊銘，2004：114）。

在子女年齡與志工參與的關係上，子女的年齡越大，能夠獨立自主，參與志工的意願也越濃厚。許多研究指出有較小年紀孩子的父母，參與志工的時間少於有較大孩子的父母（Damico, Damico & Conway, 1998: 20; Menchik & Weisbrod, 1987: 177），王麗容（1992，引自邱明崇，2006：44）也研究發現子女越大、子女數越少，投入志願服務的可能越高。

(六) 宗教

就志願服務工作發展之歷程來看，宗教信仰是促使參與志工的主要驅力之一，宗教和志願服務之間一直被認為存在著關連性（Sundeen, 1988: 562）。特別是高齡者經常都是因為受到宗教方面因素加入志工（Marriot Seniors Volunteerism Study, 1991，引自Chambré, 1993: 225; Fishcer & Schaffer, 1993: 51）。陳佑淵（2007：160）發現信仰天主教者參與志願服務的情形顯著高於無神論的退休教師。不過 Cnaan, Kasternakis & Wineburg (1993: 40, 44)指出雖然在過去，內在的宗教動機是志工參與的主要動機，但在現今的美國社會，宗教動機與志工參與的連結已沒有這麼大，宗教信仰與投入志工

工作時間長短也沒有關聯性。台灣佛、道教信徒眾多，宗教信仰是否會影響退休教師參與學校志工，有必要就此一變項進行探討。

綜合上述學者的相關研究，得以歸納出性別、年齡、退休時間、教師退休時服務學校層級、婚姻狀況、子女年齡、以及宗教等人口背景變項，可能與退休教師的志願服務工作參與意願存在關聯性，本研究將納入這些變項，探討其與志工參與行為意向之間的關係。

二、他人影響因素

個人決定參與志願服務工作，除了會受到自我動機以及人口統計變項的影響之外，有時周遭的朋友、家人、或社會團體規範也會影響個人參與志願服務的行為(Clary & Snyder, 1999: 157)，很多時候加入志工其實是反映家庭成員的期望，尤其是配偶(Daniels, 1988: 7)。以社會化理論(Socialization Theory)的觀點來看，行為是受到他人影響而形成。社會化的過程涵蓋人生的各個階段，其中又以受到家庭與同儕團體、大眾媒體和教育的影響最大(林瑞穗譯，2002：129-130)，人們受到家庭成員、同儕團體或是媒體報導等社會流行的價值觀、態度、信仰影響時，會內化為個人的行為模式。因此當一所學校普遍存在退休後應繼續留在學校擔任志工、回饋社會的價值觀時，同時又經過報章媒體的報導及家人、朋友的支持時，退休教師受到社會化的結果會認為參與學校志工是一種相當自然的行為，進而在退休後參與學校志工提供學校必要的支援。

三、情境因素

根據生態系統(Ecosystem)的觀點，除志工之個人基本特質、動機因素外，更應重視志工參與之情境(蔡啟源，1996：23)。蔡美玉(2002：110)針對10位高齡志工進行深度訪談，發現情境因素中的招募訊息，尤其是重要他人的邀約，對於高齡志工的參與特別重要，若沒有受到重要他人的邀約，高齡者縱使具有參與志願服務的意願，也往往不知要如何才能加入志工組織之中。很多人沒有參與志願服務工作的重要因素，其實是基於「沒有人詢問他們」(Fischer & Schaffer, 1993: 9)，由此可見瞭解參與志工服務的資訊相當重要，高齡者是否瞭解志工參與訊息，對於其是否參與志願服務工作有很大的影響。

對於退休教師而言也是如此，沈佳蓉(2006：3)發現許多退休教師退休後其實並不排斥返校服務，但由於學校未主動邀約，或是學校並未提供服務的機會與管道，

基於不好意思或怕打擾到同事，不會主動回到原任教的學校。顯示在志工參與中，重要他人的邀約，扮演相當重要的角色，給予退休老師一個回到學校擔任志工的參與管道，政府或學校機關在推廣退休教師參與學校志工時，應多重視此項因素。

Schindler-Rainman & Lippit (1975, 1977 引自曾華源、曾騰光，2003：207-208；Kotler & Andreasen, 1987: 305-306)分析影響志工參與的動力，包括自我取向、人際取向、以及情境取向三大面向，突破以往學者對志工參與行為因素僅限於動機與人口變項的限制：

1. 自我取向：基於個人的感覺、判斷和價值觀，強調個人的內在導向，重視自我的感覺，例如：志工希望參與志工可以使個人成長、求取經驗等。
2. 人際取向：立基於人際關係及其所屬團體（包括家庭、同儕等等）的認同與規範之上。例如：我最好的朋友邀請我、受到家人、朋友的鼓勵，強調社會關係網絡產生的驅力。
3. 情境取向：來自政策或當時參與社會情境因素，例如：政府正在提倡參與志工的政策、服務場所在住家附近等等。對情境取向的志工而言，服務地點、服務時間與方式的近便性、服務需求與自己意願的相互配合，是志工考量其參加與否的最大動力。

上述分析顯示志工參與的動力，並非單一因素的影響，而是多種因素綜合的結果。然而傳統上對於志工參與行為相關研究，大多僅從志工參與行為所能獲致的有形、無形報酬，以及志工的人口統計變項與人口特質等兩大面向進行探討，這樣的研究途徑過於狹隘，部分學者雖然注意到他人影響和相關情境因素（如工作內容、工作地點、參與志工的機會）在志工參與面向的重要性，但較為零散未建立一個完整可驗證的整合模型，也無法瞭解個別因素對於志工參與行為的影響的重要性。Ajzen (1985) 提出之計畫行為理論(The Theory of Planned Behavior, TPB)，包括態度(Attitude, AT)、主觀規範(Subjective Norm, SN)與行為控制知覺(Perceived Behavioral Control, PBC)，為志工參與行為研究提供了一個更寬廣、解釋力更大的研究途徑。

2.3 退休教師參與學校志工行為之理論基礎

2.3.1 計畫行為理論

Ajzen (1985)提出之計畫行為理論架構，主要是用來預測及解釋人類在特定系絡下的行為，其認為由對該行為抱持的「態度」(Attitude, AT)、「主觀規範」(Subjective Norm, SN)與「行為控制知覺」(Perceived Behavioral Control, PBC)三個構面所組成的「行為意向」(Behavioral Intentions, BI)，是最能夠說明實際「行為」(Behavior, B)的變數。簡單來說，計畫行為理論假設若個人對某一行為的態度愈正面、感受到重要他人愈支持，以及對那項行為認定的實際控制越多，則個人採取該行為意向也就愈強，行為意向又是個人決定是否採取某一行為最直接決定因素；此外，當預測的行為不完全在意志的控制之下時，行為控制知覺亦可能直接對行為產生影響(Ajzen, 1991: 184)。

計畫行為理論模型中態度、主觀規範、行為控制知覺、行為意向、行為等構面間關係，可以方程式 2-1 及 2-2 來表示(Taylor & Todd, 1995a: 193, 194)：

$$B \sim BI = w_1 AT + w_2 SN + w_3 PBC \quad (2-1)$$

$$B = w_4 BI + w_5 PBC \quad (2-2)$$

B =個人的某項行為

BI =個人採行某項行為的行為意向

AT =個人對採行某項行為的態度

SN =個人對採行某項行為的主觀規範

PBC =個人對採行某項行為的行為控制知覺

w_1 、 w_2 、 w_3 、 w_4 、 w_5 =依實際資料分析之所得標準化複迴歸係數

計畫行為理論的基本模式如圖 2.1.1 所示，以下將一一說明組成計畫行為理論各項構面之意涵。

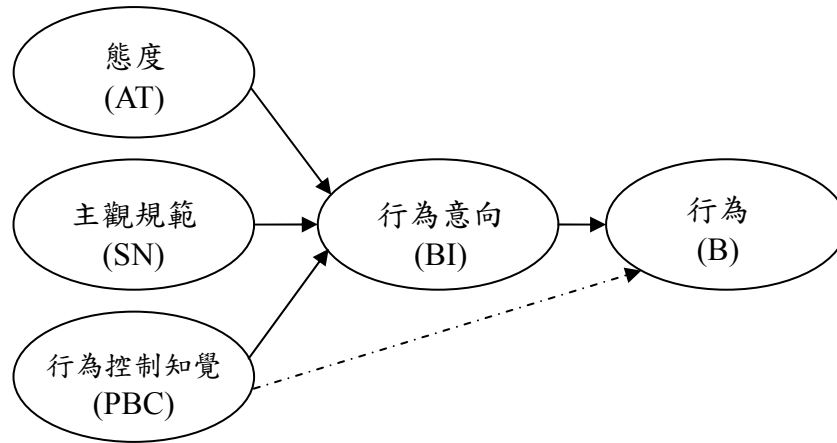


圖 2.1.1 計畫行為理論的基本模型

註：行為控制知覺與行為之間以虛線表示，是由於行為控制知覺要預測行為必須在兩個條件之下：(1)行為必須完全不在意志的控制(volitional control)之下、(2)所要預測的行為必須反映出個人對行為實際控制(actual control)。

資料來源：Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 182.

一、態度(Attitude, AT)

計畫行為理論中的「態度」是指個人對某一行為的正向或負向感受，個人對某項行為的態度，會受到個人對這項行為可能導致結果的「信念」(belief)影響，因此個人認知某項行為可能帶來的正面或負面後果，會影響個人對該項行為的態度(Ajzen, 1991: 191)。舉例來說，退休教師如果相信重返校園擔任學校志工，可以使他增加對自我價值的肯定，則其對於擔任學校志工的態度就會趨於正面；反之，則趨於負面。

社會科學家假定態度可以用來解釋人們的行為(Ajzen & Fishbein, 1980: 13)，社會老年學理論對於退休老人社會參與行為的解釋，大多是從態度對行為的影響來描述老人社會行為的差異，例如：持續理論認為人們會維持其對於某項行為的偏好與態度，因此老年時的行為與年輕時的行為沒有太大變化；Atchley (1976: 63-71) 的退休老化階段理論，則認為不同人生階段（例如：蜜月期、醒悟期等），對於退休後再工作（也包括志願服務工作）態度不同，採取的行為表現也不相同。顯見退休教師對於參與學校志工的態度，是影響其行為意向的重要變數。

二、主觀規範(Subjective Norm, SN)

計畫行為理論中的「主觀規範」，是指個人對於是否採取某一行為社會壓力的認知，主觀規範會受到重要他人認為應不應該採取該項行為的「規範信念」(normative belief)所影響(Ajzen & Fishbein, 1980: 57)，當個人的主觀規範越正向，則其行為意向也會越高。對於退休教師而言，可能會其造成影響的參考群體，包含他的配偶、子女、父母、朋友、從前的同事等等，在決定是否參與學校志工時，假若退休教師覺得他的同事皆認為其應該要回到學校當志工，該名退休教師知覺到參與學校志工的主觀規範就愈高。

三、行為控制知覺(Perceived Behavioral Control, PBC)

最後一個影響行為意向的變項：「行為控制知覺」是指個人對自己所擁有或缺乏某項行為所需的資源、機會的認知，如果個人認為自己缺乏資源及機會完成某一行為，就不會形成強烈的行為意向採取行動。

其實 Ajzen (1985)的計畫行為理論主要是根據 Ajzen & Fishbein (1980)所提出的「理性行動理論」(The Theory of Reasoned Action, TRA)之限制延伸而來的，在理性行動理論之中，並沒有納入「行為控制知覺」之考量，「行為意向」僅由源自於個人本身對該行為所持的「態度」，和源自於外在影響個人採取某項行動的「主觀規範」兩個面向構成(Ajzen & Fishbein, 1980: 6-7)。理性行動理論假定人們是相當理性的，行為表現總是在自我意志的控制(volitional control)下(Ajzen & Fishbein, 1980: 5)。

然而在實際生活中，有許多因素都可能會影響個人對自我意志的控制程度，影響理性行動理論對社會行為的解釋能力，這些因素可以歸納成內在因素與外在因素兩部分，內在因素：例如當個人缺乏完成行為所需資訊、技能、或從事這項行為的意志力，甚至是忘記去做的時候，行為便無法達成，處於壓力或強烈情緒的狀態下，對行為的控制力也會降低；外在因素：則像是缺乏時間和機會、或行為的完成需仰賴他人協助時，個人對於行為能否達成無法完全控制，若能移除這些內外阻礙因素，個人對行為意願的控制將能獲得提昇，行為意向也較為強烈(Ajzen, 1985: 24-28)。

因此當研究要預測的行為受到這些非動機因素(nonmotivational factors) (如：時間、金錢、技能、他人的合作等等)的強力影響時，對於這些並非完全可由個人意志控制的行為而言，理性行動理論對於個人行為的預測能力就會相對減弱(Ajzen, 1991: 182)，例如：退休教師想從事學校志工卻沒有時間，或學校不需要你回來，因此要預

測不完全在個人意志控制之下的行為，顯然有必要增加行為控制知覺的變項，提高對個人行為的解釋力。

故 Ajzen (1985)的計畫行為理論納入了「行為控制知覺」變項，對於行為的預算與解釋更具有適切性。行為控制知覺取決於個人知覺到完成某一行為容易或困難程度的「控制信念」(control belief)，控制信念是指個人對自己所擁有表現某一行為所需的資源、機會或阻礙多寡的認知，當個人認為其所擁有的資源和機會愈多、所預期的阻礙愈少，則他對於該項行為的控制知覺就越高。志願服務人員通常會選擇自己能力範圍可及、或方便往返的地點服務，如果退休老師認為參與志願服務工作的地點過遠，他們可能就沒有意願到偏遠學校參與志工。

此外，「行為控制知覺」除了對於「行為意向」有影響之外，在所要預測的行為完全不在意志的控制(volitional control)之下，以及所要預測的行為必須反映出個人對行為實際控制(actual control)這兩種被滿足的情況下，「行為控制知覺」亦可以直接對「行為」產生影響。換言之，行為控制知覺，除了可以藉由行為意向間接影響行為之外，也可以因為將行為控制知覺視為衡量實際控制的部分替代，直接對行為產生影響(Ajzen & Madden, 1986: 459)。例如：退休教師認為參與學校志工是相當有益的行為，重要他人也相當支持他回來學校，但若是退休教師的身體健康無法負荷、或時間完全沒有辦法配合，則他不會產生從事學校志工的行為。

因此，當要預測完全不在行為意向控制之下的行為，必須新增行為控制知覺的變項，才能夠預測該項行為。計畫行為理論補強了理性行動理論不能預測並非完全由個人意志控制行為的缺失，可以更完整的解釋與預測人類社會中的大多數行為。

四、行為意向(Behavioral Intentions, BI)

「行為意向」是預測個人「行為」的最佳方法，「行為意向」與「行為」之間存在很高的關聯性(Ajzen, 1991: 181)，個人若對於某一項行為所抱持的態度越正面、主觀規範越支持個人從事該行為，以及對該項行為控制知覺越強，則他對於該項行為的行為意向即越強烈，表示執行此行為的可能性越高。因此如果退休教師對於參與學校志工擁有越高的行為意向越強，則他實際擔任志工行為的可能性也會越高。

五、外在變項(External Variables)

Ajzen & Fishbein (1980: 9, 84)也將外在變項，如：人口背景變項、對目標物的態度及個人特質等納入計畫行為理論之中，研究發現外在變項會影響個人抱持的信念，

例如：個性內向和外向的人，對於參與志工的信念也不相同。但研究也指出行為和外
在變項之間沒有必然關係，有些研究發現外在變項對於行為有關聯，有些研究沒有，
故 Ajzen & Fishbein 認為外在變項和行為意向、行為之間，僅具有間接的影響，而沒
有直接的關聯性。

2.3.2 信念架構的解構

計畫行為理論的信念架構採取單一構面(unidimension)的方式，但個人對於某一
行為的態度，往往是相當複雜的，態度應是多構面(multidimension)的型態(Bagozzi,
1981: 608)，許多學者發現將變項予以解構(decomposition)成多個構面，將有助於研究
者瞭解不同變項與行為意向間的關係，以及是否具有哪些特別因素對行為意向有較大的
影響力，同時也可避免信念構面對行為意圖的影響不一致，而在加總的過程中相互
抵銷(Burnkrant & Page, 1988: 68-69; Taylor & Todd, 1995a: 200; Taylor & Todd, 1995b:
140)，因此本研究將影響行為意向的「態度」、「主觀規範」、「行為控制知覺」三個構
面予以解構，以期能提高模式的解釋力。

一、態度信念結構

態度變項的衡量是以行為「信念」(belief)為基礎，信念指的是個人對採取某項特
定行為所可能導致的某些結果，包括參與學校志工時的動機、預期發生的結果或達成
的目標等，由於教師退休後社交生活可能會因為工作結束減弱，因此本研究選擇以涵
蓋「社會動機」的動機三分法(利己、社會、利他)，將態度信念解構為「自我取向」、
「人際取向」、以及「利他取向」三類：

1. 自我取向：自我取向是指可增進個人利益的行為動機，利益可以有形（如
金錢報酬）或是無形的（如他人讚賞），期望藉由參與志願服務工作能增進個
人的利益，達到個人的滿足。社會交換理論指出個人行為是利益取向的，當
個人獲得的利益大於付出之時，就會採取行動或持續從事該項行為。退休教
師參與學校志工可能會讓他們從中獲得成就感、滿足自我實現的目標、並由
於有事做而保持活力、充實退休生活等等。
2. 人際取向：人際取向是指可以藉由服務他人的機會，達到社會接觸的目的。
對於退休教師而言，其在退休之後減少了社會參與的機會，藉由回到學校擔
任志工，可以讓他們和以前的老朋友保持聯絡，也提供了一個接觸人群的管

道，使他們得以拓展人際關係。

3. 利他取向：利他取向是指以增進他人福祉利益為主要目標的行為動機，具有利他主義、回饋社會之精神。退休教師回到學校，不論是輔導學生、還是校園的其他事務協助，都能夠使學生獲得一定助益，同時也能夠分擔一些現職教師的重擔，盡自己之力回饋學校。

二、規範信念結構

個人的行為除了受到自我內在動機的影響外，社會化理論認為行為亦會受到他人的影響。不同的參考群體¹⁰，會有不同的意見，對於個人行為的影響力也不相同，因此主觀規範信念可以基於不同參考群體進行解構(Burnkrant & Page, 1988: 69)，本研究依群體對個人的影響程度，將主觀規範信念解構為「主群體」(primary groups)與「次群體」(secondary groups)兩種：

1. 主群體：是一種親密程度高並且有助於成員之間無障礙直接互動的社會性群聚，所發揮的影響力最大，家庭便是最明顯的例子（白滌清譯，2007：395）。本研究將家庭成員列為主群體，包括配偶與配偶以外的家人。
2. 次群體是指很少或比較屬於偶發性而非全面性面對面互動的團體，對於個人的思想和行為的影響力較主群體為小（白滌清譯，2007：395）。本研究將家庭成員以外的參考群體列為次群體，包括：同事、同事以外的朋友等，又由於教育部目前推動的「退休菁英風華再現」計畫，鼓勵退休教師返校輔導弱勢學童，亦屬於擔任學校志工的一環，故本研究在次群體當中增加政府機關，作為退休教師的參考群體。

三、控制信念結構

Ajzen (1991)認為行為控制知覺是由「自我能力」(self-efficacy)與「便利狀態」(facilitating condition)兩大因素所構成，自我能力是個人對於自己達成行為過程能力的自我認知。便利狀態則指的是會增強或抑制行為的因素，以及產生該行為時所需資源的易得性（引自 Taylor & Todd, 1995a: 195）：

1. 自我能力：自我能力是指個人是否能夠成功完成某項行為的自我評估，若個

¹⁰ 參考群體是指可以顯著影響他人行為的個人或群體。參考群體的價值觀、態度、行為與規範會透過社會化過程對於其個人的評價、行為與志向造成影響（白滌清譯，2007：394）。參考群體的類型通常可以分為：主群體(primary groups)與次群體(secondary groups)、以及內在群體(internal groups)與外在群體(external groups)。

人覺得自己能成功完成該行為可能性不高時，會使其對於該行為的行為控制知覺偏低。退休教師擔任學校志工所需能力包括：評估自身體能狀況是否能完成志工的工作、家庭經濟狀況是否允許自己從事無給職的志工工作、是否具有勝任學校志工工作的專業技能、以及是否有充裕的時間配合學校志工的工作等等。

2. 便利狀態：是指會增強或抑制行為的因素，以及個人擁有執行某一行為所需資源或機會的多寡，行為控制知覺會受到便利狀態的影響。例如：對志工而言，機構設置的地點，如果對於志工的來往、交通造成不便時，會成為他們參加的阻礙，反之則成為助力(Miller, 1985: 114)，此外，是否瞭解相關資訊和所處的環境，也會造成影響。因此退休教師參與學校志工的便利狀態可能包括：服務學校與住家之間的距離是否容易到達、是否能夠充分瞭解擔任學校志工的訊息、以及校園環境是否具有退休教師參與學校志工的氣氛等等。

2.3.3 計畫行為理論應用於志工參與行為的相關研究

Ajzen (1985)的計畫行為理論，提供研究者一個完整的理論架構，認為人類的行為意向主要會受到個人內在對某項行為喜愛與否的態度、重要他人支持與否的主觀規範，以及自我能力、時間、機會配合與否的行為控制知覺所影響，對於人類社會中的大多數行為都能完整的解釋與預測，因此計畫行為理論成為很多研究者應用於探討個人採取某一特定行為的主要理論架構，被廣泛地運用在各種行為研究中，像是在醫療行為、運動行為、社會行為、環境保護行為等等。

應用計畫行為理論於志工參與行為的相關研究，包括：Harrison (1995)針對收容所志工參與動機進行探討，其以計畫行為理論為基礎，將「道德責任」變項也一併納入為影響行為意向的變項，透過階層迴歸法檢定因素影響，發現增加行為控制知覺、道德責任變項後，比起僅有態度、主觀規範的理性行動理論，對於收容所志工參與行為有更高解釋力。然而 Harrison 僅採取單一信念構面進行探討，不易闡述具有多面向的意向，本研究將相關信念解構成多個構面，以助於進一步瞭解信念與行為意向的關係，也可以明瞭是否有哪些特別因素對行為意向有特別的影響。

Warburton & Terry (2000)針對澳洲 65 到 74 歲的老人參與志願服務工作意向進行探討，除了基本的計畫行為理論中的「態度」、「主觀規範」、以及「行為控制知覺」

之外，該研究另外增添了「道德責任」和「行為規範」變項在研究架構之中¹¹，觀察其對行為意向的影響，結果證實這兩項新增的變項確實對於老人參與志願服務的行為意向有顯著影響，但行為控制知覺變項對行為意向的影響還是最大。Greenslade & White (2005)，也運用計畫行為理論，研究澳洲老人參與志工行為，並發現計畫行為理論對於老年志工的參與解釋力大於 Clary & Snyder (1999: 156-157)提出的志願功能途徑(functional approach to volunteering)，此乃由於志願功能途徑只從參與志願服務所能獲得利益、功能解釋志工行為¹²，忽略行為決策的其他因素，像是行為成本與控制因素(control factors)，因此解釋力不如計畫行為理論來得高。不過 Greenslade & White 的研究也與 Warburton & Terry (2000)、Harrison (1995)一樣，採取迴歸分析計畫行為理論架構下不同變項的影響，變項直接以單一信念構面的方式進行探討，未進行解構。由於迴歸分析無法處理測量誤差的情形，即使變項誤差明顯(信度很低)的時候，變項誤差會將被忽略(邱皓政，2003：10.18)，因此本研究選擇以結構方程模式，對假設模式中各變項的關係整體分析。

儘管 Harrison (1995: 380)與 Warburton & Terry (2000: 251)研究發現將「道德義務」變項加入計畫行為理論之後¹³，可以增加對志工行為的解釋力，而且道德義務變項在其他應用計畫行為理論解釋的行為上，像是環保行為、資源回收行為也都經常被納入考量，不過本研究基於志願服務工作的基本精神，認為志願服務是人們出於自願從事的行為，退休教師若能參與當然最好，但如果沒有參與、另有人生規劃也不用受到良心的譴責，如果參考 Harrison 與 Warburton & Terry 的研究，將「道德義務」變項納入研究架構之中，似乎隱含「社會大眾普遍認為退休教師應該要參與學校志工」、「如果沒有參與學校志工退休教師會有罪惡感」的價值觀，故本研究還是採取以基本的計畫行為理論架構，對退休教師參與志願服務的行為進行探討。

國內相關的研究包括葉旭榮(1998)、朱斌好等(2002)與王芷嫻(2007)分別針對老人福利機構的志工以及社區大學學員參與志工服務的行為意圖進行研究，這些

¹¹ 行為規範變項是重要他人自己實際從事的行為知覺，例如：以抽菸行為而言，父母通常不會支持自己的孩子抽菸，但是他們可以認為自己可以抽菸(Warburton & Terry, 2000: 247)。

¹² Clary & Snyder (1999: 157)透過功能途徑(functional approach)的觀點，建立了一個志工功能清單(Volunteer Functions Inventory, VFI)，認為志工服務具有六大功能，包括：(1)價值(表達利他精神)、(2)瞭解(學習技態)、(3)增強(個人心理上的成長)、(4)職業(得到與職業有關的好處)、(5)社會(增加社會接觸、反應朋友、家人、或社會團體的規範)、(6)保護(減少罪惡感)等。當人們滿足其中一個或多個功能時，就會參與志願服務工作，藉以瞭解志工參與的動機。

¹³ 道德義務變項的問項包括：認為參與志願服務工作是正確還是錯誤的行為、是好的還是壞的行為(Harrison, 1995: 375)。下個月如果沒有參與志願服務工作我會感到罪惡感、下個月沒有參與志願服務工作違背我的原則(Warburton & Terry, 2000: 247)。

研究皆以計畫行為理論為基礎，整合志工參與動機與相關研究，將影響行為意向的態度、主觀規範、以及行為控制知覺三個變項解構為多個構面，透過結構方程模式分析方法進行驗證。葉旭榮、朱斌妤等與王芷嫻的研究結果也都顯示在影響志工參與的行為意向因素中，「行為控制知覺」最為重要。

綜合以上研究發現顯示，計畫行為理論的解釋力高於缺少行為控制知覺的理性行動理論，且解構信念的模型架構可以更清楚的瞭解影響成因，運用計畫行為理論於志工行為中，最大的實務價值，即在於可以根據研究結果，發展志工招募機構社會行銷與志工管理的策略。但由於不同組織、不同研究對象具有不同特性，教師退休後時間運用較彈性、在原來服務的學校從事志工服務，與其退休前的工作環境相同、工作性質相似（便利狀態、自我能力），受到以前工作同事鼓勵而回來參與志工的機會也較多（次群體），先前運用計畫行為理論的志工研究，還沒有將研究對象限於退休後在原服務單位從事志工的研究。在原來服務單位從事志工，控制信念結構下「自我能力」、「便利狀態」對於「行為控制知覺」的解釋力，以及規範信念結構下「次群體」對「主觀規範」的解釋力，會不會與其他研究有不同結果，是本研究所關心的。本研究參考葉旭榮（1998）、朱斌妤等（2002）、王芷嫻（2007）的研究方法，將信念架構予以解構，期能提高退休教師參與學校志工行為意向的解釋力，深入瞭解影響退休教師參與學校志工的因素，作為未來推動退休人員參與志願服務工作的參考依據。