

Mälardalens högskola
Akademin hållbar samhälls- och teknikutveckling

Från känsla till handling

Empatins betydelse för frivilligas engagemang

Linnéa Spennare

C-uppsats i psykologi, HT 2011
Handledare: Jakob Eklund
Examinator: Jacek Hochwälder

Från känsla till handling

Empatins betydelse för frivilligas engagemang*

Linnéa Spennare

Tidigare forskning har identifierat anledningar till engagemang i frivilligorganisationer, men empatins precisa roll är fortfarande oklar. Uppsatsen undersöker om empati driver frivilligt engagerade att hjälpa andra. Syftet var att studera organisationsmedlemmars engagemang och att se om det finns skillnader mellan medlemmar i frivilligorganisationer och andra när det gäller empati. En enkätundersökning med 106 medlemmar i frivilligorganisationer och studenter genomfördes. Resultatet visade att studenterna har signifikant högre personlig oro och fantasi. I perspektivtagande och empatisk omsorg fanns inte någon signifikant skillnad, dock låg organisationsmedlemmarna något högre i empatisk omsorg. Kvinnor har högre poäng i personlig oro, fantasi och empatisk omsorg. Perspektivtagande och empatisk omsorg ökar med ålder. Viktigaste anledningen till engagemang var att ha roligt samtidigt som man gör nytta. De frivilligt engagerade visade sig i hög grad drivas av empatisk omsorg, dock fanns tendenser till att de som engagerar sig främst för sin egen skull har lägre empatisk omsorg.

Keywords: volunteer, empathy, Davis IRI, perspective taking, empathic concern.

Inledning

Vad driver volontärer och frivilligt engagerade personer att gå från känslan av empati till att göra en verklig handling genom att avsätta tid och personligt engagemang för att hjälpa någon annan? Är medlemmar i en frivilligorganisation mer empatiska än andra? Den här studien undersöker likheter och skillnader i empati som kan tänkas finnas mellan studenter som läser psykologi och medlemmar i frivilligorganisationer* med avseende på deras ideella engagemang. Vidare undersöktes om kön och ålder samt om anledning till engagemanget har samband med empati.

Empatibegreppet

Empati har beskrivits på många sätt av olika forskare. Gladstein (1983) beskriver empati utifrån två huvudpunkter. Dels den emotionella reaktionen, där någon känslomässigt identifierar sig med en annan person i en viss situation, men också kognitivt där denne också tar den andres perspektiv. Gladstein anser också att empati inte är något som finns med från

* Tack till Svenska Lottakåren för hjälp med deltagare och stöd med inspiration. Tack till Sjöräddnings-sällskapet i Västerås för hjälpen med deltagare till studien.

födelsen, främst när det gäller att ta någon annans perspektiv. Även om människor tidigt i livet kan känna empati för någon annan anser Gladstein (1983) att den kognitiva förmågan att ta någon annans perspektiv utvecklas med åren. Både Davis (1980) och Håkansson och Montgomery (2003) anser att empati är ett interpersonellt fenomen. Håkansson Eklund (2006) visade dock att både situationen och huruvida man ser det hela från ett subjektivt eller objektiskt perspektiv har betydelse. Vidare visar Batson, Shannon och Salvaroni (1997) att det finns två möjliga sätt att sätta sig in i någon annans situation. Dels kan man föreställa sig hur någon *annan* som man ser känner i en viss situation, eller så kan man föreställa sig hur det skulle kännas om man *själv* var i dennes ställe. Molnar-Szakacs (2011) beskriver i sin forskning hur empati och förmågan att förstå hur någon agerar och känner gör att olika individer enklare kan anpassa sig efter varandra och interagera med andra i omgivningen. Molnar-Szakacs (2011) anser att detta är möjligt rent fysiskt genom spegelneuroner i hjärnan.

Davis syn på empati. Främst i den här uppsatsen kommer Davis (1980, 1983) syn på empati ligga i fokus då hans mätinstrument *Interpersonal Reactivity Index* (IRI) använts i den här studien. Empati för Davis är när man tar någon annans, kanske någon som behöver hjälp, perspektiv. Davis ser empati som ett fenomen som består av flera dimensioner. Detta anser Davis har betydelse för att mäta en persons empatiska förmåga. Davis anser att empati kan delas upp i fyra aspekter där det först måste ses till individens *kognitiva* förmåga att sätta sig in i någon annans situation samt *känslorna* som denne då upplever. Interaktionen mellan dessa två avgör sedan hur någon känner och handlar i den givna situationen. De fyra aspekterna utgör varsin delskala, vilka är *Perspektivtagande-skalan* (PT), som mäter hur lätt en individ har att sätta sig in i någon annans situation och se den ur dennes perspektiv. *Fantasi-skalan* (FS) mäter huruvida någon tenderar att identifiera sig med skådespelare och andra påhittade karaktärer i en fiktiv situation. *Personlig oro-skalan* (PD) mäter oron som individen känner för sitt eget välmående när den ser någon i en viss situation. Sista delskalan, *Empatisk omsorg-skalan* (EC), mäter individens medkänsla och omtanke för andra (Davis, 1980, 1983). När det kommer till delskalornas relation med varandra så finns det en positiv korrelation mellan PT-skalan och EC-skalan samt ett negativt samband mellan PT-skalan och PD-skalan (Davis, 1983). Undersökningen (Davis, 1983) visar också att höga poäng på PT-skalan är relaterat till högt självförtroende och låg känslighet. Vidare kunde i Davis studie höga poäng på EC-skalan relateras till en känslomässig reaktivitet och PD-skalan kunde relateras till känslomässig sårbarhet och tendens till kronisk rädsla. De som hade höga poäng på FS-skalan uppvisar tendenser på en högre verbal intelligens men en lägre ”andra-orienterad” känslighet. Profileringen av delskalorna blir också förstärkta av att de korrelerar med sig själva (Davis, 1983). Vidare visade resultatet att kvinnor får en högre snittpoäng än män på alla delskalor vid testtillfället (Davis, 1983).

Empati och situation

Att se någon i form av ett subjekt eller ett objekt kan ha betydelse för hur mycket empati en person känner för denne. I en studie av Håkansson Eklund (2006) där deltagarna fick se två filmklipp där de ombads sätta sig in i situationen ur ett objektiskt eller ett subjektivt perspektiv, visade sig hypotesen om att empati och ett subjektivt perspektiv skulle vara relaterade endast svaga samband. Undersökningen visade också att det snarare var situationen som hade en större betydelse för hur mycket empati deltagaren kände (Håkansson Eklund, 2006).

När det gäller att känna empati för en främling visade en undersökning av Batson, Lishner, Cook och Sawyer (2005) att empati för främmande människor inte alltid kan förklaras genom likheten mellan deltagaren och personen denne ska empatisera med. Detta genom att

undersöka hur mycket empati studenter kände för en person som var mer eller mindre lik dem själva (Batson, Lishner, Cook och Sawyer, 2005).

Batson et al. (1996) skriver att en person inte måste ha upplevt samma sak som någon annan för att kunna empatisera med denne. Snow (2000) anser däremot att tidigare upplevelser har en viss betydelse för huruvida en person känner empati med någon annan eller inte. Kvinnor visar dock en benägenhet att känna mer empati om de har varit med om något liknande eller vet att de kommer vara med om samma sak som de ser försökspersonen bli utsatt för (Batson et al., 1996). Männerna däremot slog snarare det hela ifrån sig och visade inte lika hög grad av medkännande. Batson et al. (1996) diskuterar vad detta kan bero på och att olika uppfostran redan från födseln samt hur samhället ser ut med förväntningar och könsroller har betydelse. Vidare kan männen anses vara mer benägna att inte visa sig oroad. Män förväntas snarare vara mer orädda och modiga och distanserar sig därmed från det som händer, medan kvinnor har lättare att ta något till sig och känna mer empati (Batson et al., 1996). Det har alltså inte någon betydelse för varken män eller kvinnor när det gäller att ha upplevt samma sak för att över huvud taget kunna känna empati. Dock visar en undersökning av Regan och Totten (1974) att om deltagaren får förklarat för sig vad de ska känna empati för ökar deras benägenhet att attribuera någons beteende till just den situationen. Detta anser då Regan och Totten (1974) gör att deltagarna känner mer empati när de kan relatera en persons beteende till en viss situation och inte enbart till individen.

Empati och kön

Kvinnor anses ofta vara mer empatiska än män och de tillskrivs den förmågan som ett generellt personlighetsdrag som gäller alla kvinnor (Eisenberg & Lennon, 1983). I en studie av Håkansson Eklund (2006) visade resultatet att kvinnor känner högre mått av empati än män vid självskattning av sin empati. Ickes (1993) menar att det är en vanlig fördom att kvinnor är mer empatiska än män. Ickes anser att den verkliga skillnaden snarare ligger i män och kvinnors olika motivation att empatisera med någon annan än i den faktiska förmågan att känna empati. Detta även om kvinnor ofta har en mer välutvecklad empatisk förmåga än män (Ickes, 1993). Klein och Hodges (2001) visade också att motivationsfaktorn står bakom könsskillnaderna i hög grad och att det mer hör till den kvinnliga könsrollen att försöka förstå hur någon annan upplever en viss situation. Vid en metastudie av Ickes, Gesn och Graham (2000) där femton studier av empati granskades, bekräftades också detta i sex av dessa studier, där det framkommer att kvinnor har en högre poäng på empati än män då de själva fått göra skattningen. Resterande studier visade dock inga signifikanta skillnader då deras empati mätts på andra sätt än självskattning. Ickes, Gesn och Graham (2000) samt Eisenberg och Lennon (1983) anser också att empati inte är en förmåga som kan tillskrivas ett kön utan att det är olika motivationsfaktorer som kan ligga bakom. Dessutom blev deltagarna mer benägna att empatisera med någon annan när de blev ombudda att göra det (Eisenberg & Lennon, 1983; Ickes, Gesn & Graham (2000).

Ickes, (1993) anser att människor vill försöka förstå varandra på många sätt, varför andra tänker och handlar som de gör, men också hur de känner och hur de mår rent psykiskt. Även om många människor inte alltid är så noggranna när detta sker, verkar kvinnor vara mer måna om att empatisera med andra (Ickes, 1993). Detta kan förklaras i en undersökning av Hoffman (1977) där kvinnorna hade högre empatipoäng än männen, vilket antas bero på skillnader i kvinnor och mäns olika spatiala och kognitiva förmåga. Dessa kan anses skilja sig då män ofta får högre poäng än kvinnor vid spatiala tester (Hoffman, 1977). Därför anser Hoffman att männens spatiala förmåga kan göra att de lättare kan se en situation från ett objektiva perspektiv, medan kvinnor snarare ser en situation från ett subjektivt perspektiv. Detta medför

då att kvinnor har lättare att bli känslomässigt engagerade och ofta känner mer empati för någon än vad män gör. En undersökning av Hermans, Putman och van Honk (2006) visar också att testosteron kan hämma förmågan att känna empati för någon annan, vilket kan förklara att män har lägre empati än kvinnor vid olika tester.

Anledningar att bli volontär

Att engagera sig som volontär och arbeta ideellt kan ta sig i uttryck på olika sätt. Att skänka pengar kan vara ett sätt, att avsätta tid ett annat. Skälen kan vara allt från den personliga utvecklingen och tillfredsställelsen att få göra en insats, till att en släkting introducerat personen till organisationen. Många organisationer genomför sin verksamhet med huvuddelen ideellt engagerade människor, till exempel idrottsföreningar och hjälporganisationer. Generellt sett kan empati vara något som ligger bakom att hjälpa någon annan, speciellt när det gäller under en längre tid (Ottoni Wilhelm & Bekkes, 2010). Andra orsaker kan vara personliga, psykologiska och sociala vinningar samt att trosuppfattning, då man har en övertygelse att man ska hjälpa andra om man kan (Wymer, 2002). Dock kan det diskuteras om att skänka pengar är en konkret handling som kan räknas till just ideellt engagemang och volontärarbete.

Sannolikheten att flera går med i en organisation ökar ju fler som redan är medlemmar (Murnighan, Kim & Metzger, 1993). Ofta engagerar sig fler kvinnor än män i ideellt arbete, vilket kan bero på att kvinnor oftare än män arbetar deltid och helt enkelt har mer tid att engagera sig i annat vid sidan av jobbet (Wymer 2002). Andra anledningar Wymer nämner är pensionering eller att livssituationen förändras på andra sätt och sedan fortsätter de som volontärer eftersom det känns bra att kunna hjälpa någon annan. Andra orsaker bakom att någon väljer att engagera sig inom ett visst område är att det hör ihop med deras arbete, till exempel att lärare fortsätter som volontärer inom läx- och läshjälp efter pensioneringen (Wymer, 2002).

Dolnicar och Randles undersökning av anledningar. För att undersöka vad som kan motivera en volontärarbetare genomfördes en studie av Dolnicar och Randle (2007) i syfte att förbättra organisationers rekryteringsprocess. Tolv tänkbara anledningar identifierades, bland annat att lära sig något nytt, personlig tillfredsställelse och hjälpa andra människor eller samhället. Ur detta skapades sedan sex typer av volontärer: ”klassiska volontärer”, ”hängivna volontärer”, ”personligt engagerade volontärer”, ”volontärer av personlig vinning”, ”nischade volontärer” och ”altruister”. Resultatet visade att de som hamnade i kategorin ”nischade volontärer” ofta var unga och högt utbildade människor som var relativt nya inom volontärarbete och hade hamnat där på grund av mindre aktiva val, tro eller för att få arbetserfarenhet. I kategorin ”hängivna volontärer” hamnade de som lade ner flest timmar om året och i snitt engagerade sig i sex olika organisationer samtidigt. Den ”klassiska volontären” visade sig främst engagera sig för personlig tillfredsställelse och för att hjälpa andra. Dessa var ofta äldre, jobbade inte heltid och lade ner mycket tid på volontärarbetet. De som hamnade i kategorin ”volontärer av personlig vinning” engagerade sig just för den sakens skull. Deltagarna som hamnade i kategorin ”altruister” lade vikt på lyssnande och för vänskapens skull. I kategorin ”personligt engagerade volontärer” visade deltagarna tendenser på att bara vara medlemmar under kortare perioder, till exempel om deras barn också var engagerade i verksamheten (Dolnicar & Randle, 2007).

Bussell och Forbes undersökning av anledningar. I en studie av Bussell och Forbes (2002) kartlades tidigare forskning kring ideellt arbete. Den litteraturstudie som genomfördes visar

att det inte går att se ideellt engagerade människor som en enhetlig grupp, utan snarare som många olika typer av individer. De kom fram till att ideellt arbete består av fyra huvuddelar, som kan förklara varför någon engagerar sig ideellt. Dessa fyra kategorier är *vad*, *vem*, *vart* och *varför*. *Vad*, syftar till själva insatsen och situationen, till exempel om personen lägger ner tid eller skänker pengar. *Vem* syftar till vilken typ av person som gör en insats, ålder, kön och personlig bakgrund. *Vart* beror på vilken organisation det rör sig om, vart i livet personen är samt vilket jobb denne har. *Varför* syftar till personens egna skäl, som att träffa andra människor, meningsfull fritid, skaffa arbetslivserfarenhet samt personlig utveckling. Vidare måste organisationen ha något som gör att medlemmarna väljer att stanna kvar i verksamheten, alltså få det utbyte de förväntar sig av sitt medlemskap (Bussell & Forbes, 2002).

Svensk statistik för volontärarbete. Vid en studie av Volontärbyrån (2011) undersöktes anledningen bakom volontärernas engagemang. Resultatet visade att de vanligaste anledningarna var att göra nytta för någon annan, få personlig utveckling och intresse för ett visst område, till exempel att hjälpa hemlösa eller jobba med miljöarbete. På frågan vad deltagarna fick i utbyte av att engagera ansåg de flesta att kunna göra nytta, få kompetensutveckling och att ha roligt under tiden var viktigt. I ett större perspektiv ansåg deltagarna att deras engagemang var till nytta för samhället genom ökad medmännisklighet, integration och en större tillit till andra. Undersökningen visade också att det ofta var uppdragen som organisationen erbjöd och inte själva organisationen i sig som de var intresserade av. Till sist var de flesta som deltog i undersökningen 18-35 år (76%), majoriteten var kvinnor (80%) och hälften var studenter (Volontärbyrån, 2011).

Empati bakom moral och ändrade attityder

Snow (2000) anser att empati har betydelse för moral. En studie av Batson och Thompson (2001) visade att de flesta vill vara och agera moraliskt, men att det ofta misslyckas. Under de tester som Batson och Thompson utförde visade det sig att deltagarnas egenintresse vägde tyngre än att agera moraliskt i många fall. Vidare är motivationen avgörande för den moral någon uppvisar och ofta går egenintresset in när kostnaden för moralen blir för hög (Batson & Thompson, 2001). Batson och Thompson anser att det som verkar moraliskt kan vara drivet av andra faktorer än egenintresse av fördelarna som kommer ur själva handlingen. Så även om många vill verka vara en moralisk person inför andra, så tappas det på vägen. Detta gör att den sanna viljan att vara moralisk egentligen är svag (Batson & Thompson, 2001; Batson et al., 2003) och eventuell hjälp kan riskera att utebli då uppoffringarna för individen upplevs bli för stora.

Attityder och empati. Empati kan leda till en mer positiv attityd till vissa stigmatiserade grupper (Batson et al., 1997) och ju mer positiva attityderna till en viss grupp är, desto större blir viljan att hjälpa dessa, till exempel missbrukare. Detta visar en undersökning av Batson, Chang, Orr och Rowland (2002) där deltagarna ombads att vara objektiva när de skulle empatisera med en viss person, vilket visade på att deltagarna kände mindre empati än om de inte hade blivit ombedda att vara objektiva. Resultatet visade att de som trots ett objektiva perspektiv hade hög grad av empati även hade en mer positiv attityd till att hjälpa andra. Undersökningen visade också att det inte alls behövde vara så att deltagarna visste att den person de först empatiserade med skulle få hjälp för att känna att de ville engagera sig och hjälpa hela gruppen som personen tillhörde (Batson, Chang, Orr & Rowland, 2002). Alltså, om deltagarna såg en person som hade drogproblem, ville de engagera sig och hjälpa till

ideellt med missbrukarvård. Detta oavsett om det var den person de först sett eller inte som de till slut hjälpte med sin insats.

Empati och volontärarbete

När det kommer till att hjälpa andra kan empatiska och altruistiska orsaker ligga bakom och avgörande är om man vill hjälpa och har de resurser som krävs för det (Clary & Orensten, 1991). Clary och Orensten anser att hjälp kan ges på kort sikt, som spontan hjälp om någon snubblar på gatan och behöver hjälp upp, men också långsiktigt som när någon väljer att engagera sig ideellt. Genom att kunna ta till sig någon annans perspektiv minskar egocentreringen (Davis, Conklin, Smith & Luce, 1996). Vidare styr motivationen och tidigare erfarenheter om en person väljer att hjälpa någon annan eller inte, samt att befintliga kunskaper avgör hur pass bra och effektiv hjälpen blir (Clary & Orensten, 1991). Att engagera sig för allmänhetens bästa kan grundas i olika anledningar, till exempel att det finns personliga, sociala och materiella fördelar i det (Batson, 1994). Batson anser att det finns tre bakomliggande huvudmotiv. Det första är kollektivism där någon gör något för gruppens bästa och målet är att öka välfärden så att alla gynnas av det. Personen som gör insatsen behöver inte heller tillhöra gruppen som den hjälper. Altruism kan också vara en anledning och då ideellt arbete sker för att öka någon annans välbefinnande utan några egna fördelar föreligger. Altruistiska skäl är dock inte samma sak om att göra en uppoffring. Dock har det förts många diskussioner om altruism verkligen är ett sant motiv. Vidare är principiella skäl en anledning där hjälp ges av just principiella och moraliska skäl för ett framgångsrikt och rättvist samhälle. Dock ifrågasätter Batson om principiella skäl kan anses vara ett ultimatum för att agera med moral. Andra skäl som Batson (1994) tar upp är egoistiska skäl, där individen främst får personliga fördelar av att göra något för gruppens bästa. Beroende på vad motivationen att hjälpa andra grundas i, kan även för mycket empati för den egna situationen göra att viljan att engagera sig för någon annan minskar. I en undersökning av Okun, Shepard och Eisenberg (2000) visar resultatet att de som har en låg personlig oro ofta har mer fokus på den andra personens situation än den egna. Resultatet visade också att de personer som ofta upplever känslor negativt, och därmed har en hög personlig oro löper en större risk att lämna organisationen i ett tidigt skede. Ibland innan de ens har hunnit börja med sitt arbete (Okun, Shepard och Eisenberg, 2000).

Syfte

Syftet med undersökningen var att undersöka om det finns likheter och skillnader i empati mellan medlemmar i olika frivilligorganisationer och icke frivilligt engagerade med avseende på de fyra delskalorna (PT, PD, FS och EC). I den här undersökningen jämfördes frivilligt engagerade med en annan grupp icke ideellt engagerade människor. Valet föll på psykologistudenter då a) deras empati totalt sett kan tänkas matcha de frivilligt engagerades, och b) en relativt stor grupp studenter fanns tillgängliga. Mer precist undersöktes följande frågeställningar och hypoteser:

1. Finns det skillnader mellan frivilligt engagerade och studenter med avseende på empati över de fyra delskalorna? En hypotes är att medlemmarna i frivilligorganisationerna har högre poäng på EC-skalan, detta i och med att de i deras engagemang skulle kunna tänkas vara mer "andra-orienterade" (Davis, 1980, 1983).

2. Finns det skillnader inom gruppen frivilligt engagerade mellan de som är engagerade för *Mig själv*, *Mig själv och någon annan* och *Någon annan* på de fyra delskalorna?
3. Finns det skillnader mellan män och kvinnor på de fyra delskalorna? En hypotes är att kvinnor i linje med tidigare forskning har högre på alla fyra delskalor.
4. Finns det något samband mellan ålder och de fyra delskalorna?
5. Vad anser deltagarna vara den främsta anledningen till engagemanget?
6. Vad anser deltagarna vara mest meningsfullt med sitt engagemang?

Metod

Deltagare

I studien deltog från början 112 studenter och medlemmar i frivilligorganisationer. Några enstaka svar på fem enkäter imputerades eftersom de deltagarna hade missat att ringa in svarsalternativet på någon av frågorna. En enkät togs bort innan analysen på grund av att den var ofullständigt ifylld samt fem enkäter från studenterna som visade sig tillhöra både frivilligorganisation- och studentgruppen. De deltagare som angett att de på månadsbasis skänker pengar till en organisation togs bort från gruppen av frivilligt engagerade då detta inte kan anses vara något man gör som ett direkt ideellt engagemang. Det slutliga antalet deltagare blev 106 varav 54 studenter och 52 medlemmar från frivilligorganisationerna varav 35 män och 68 kvinnor samt tre som valde att inte uppge kön. Deltagarnas ålder varierade mellan 17 och 79 år ($M = 29.2$, $SD = 12.2$) och tre valde att inte ange sin ålder. Antal år som deltagarna i frivilligorganisationerna varit medlemmar varierar mellan 6 månader och 50 år, ($M = 9.6$) (se Tabell 1). Ingen ersättning utgick.

Tabell 1

Medelvärde i antal år medlemmarna varit engagerade i organisationen och medelålder på medlemmarna i respektive organisation

Organisation	År som medlem	Medelålder deltagarna
Rädda barnen/ barnhjälpsorganisation	20	55.5
Idrottsorganisation	3.5	25.3
Kyrka	33	66.7
Svenska lottakåren	9.5	34.5
Övriga militärorganisationer	2.7	23
Svenska sjöräddningssällskapet	5.3	29.4
Övrigt	9.2	30.3
Ospecificerat	30	47
Total	9.6	34.4

Material

Den svenska översättningen av Davis IRI. För att genomföra undersökningen användes den svenska översättningen (Cliffordson, 2001) av Davis IRI (1980) med 28 påståendena som mäter empati utifrån de fyra delskalorna (PT, PD, FS och EC). Varje delskala består av sju olika påståenden. Deltagaren ska skatta hur pass bra de olika påståendena passar in på dem själva på en skala 1-5 där 1 är ”stämmer inte alls” och 5 är ”stämmer mycket väl”. Frågorna 3,

4, 7, 12, 13, 15, 18 och 19 är vända. Exempel på en fråga från PD-skalan är ”Jag känner mig ibland vanmäktig när jag är mitt uppe i en mycket känsloladdad situation”. Ett frågeexempel från FS-skalan är ”När jag har sett en pjäs eller film, har det hänt att det känns som om jag vore en av huvudpersonerna”. På FC-skalan löd en fråga ”Jag blir ofta ganska berörd av sådant jag ser hända”. En fråga som ställdes på PT-skalan var ”Jag tror att det finns två sidor av varje problem och jag försöker se båda”. Indexeringen av de fyra delskalorna visade Cronbach's Alpha för PT 0.68, för EC 0.71, för FS 0.79 och för PD 0.72.

Bakgrundsfrågor. Utöver de 28 frågorna från Davis IRI lades bakgrundsfrågor som kön och ålder till. På sista sidan i enkäten konstruerades frågorna olika beroende på om det var en student eller en medlem i en frivilligorganisation som skulle fylla i enkäten. Dessa frågor hade öppna svarsalternativ. Frågor som ställdes till studenterna var om de var engagerade i ideellt arbete, ja eller nej, och i så fall inom vilken organisation samt hur länge de varit aktiva i denna. Vidare fick deltagarna som svarat ja på att de var engagerade i en frivilligorganisation fortsätta svara på frågor om vad de själva ansåg vara den främsta anledningen till det egna engagemanget inom organisationen. Även om de trodde att det egna engagemanget kunde göra skillnad för andra människor och i så fall hur. Sista frågan rörde deltagaren själv som person och på vilket sätt denne anser att engagemanget är meningsfullt för just denne. När det gäller frivilligorganisationerna skilde sig bara den första frågan från studenternas. Här antogs redan deltagarna vara medlemmar i en organisation. De fick skriva vilken organisation de var medlemmar i och de ombads svara på hur många år de varit medlemmar i organisationen.

Procedur

Urvalsmetoder vid den här undersökningen var målinriktad och tillgångsbaserad. Först kontaktades organisationerna. Detta skedde via personlig kontakt och via bekantas bekanta för att se om det fanns möjlighet att få hjälp med deltagare ur respektive organisation. Då detta bekräftats bestämdes tid och tillvägagångssätt för utdelningen av enkäterna. Författaren fick hjälp av kursledare samt verksamhetsledare för att dela ut och samla in enkäterna. Författaren deltog alltså inte själv vid de tillfällena. Vidare kontaktades deltagare från frivilligorganisationer via mejl där de fick fylla i enkäten hemma via datorn och sedan mejla tillbaka den. 50 enkäter skickades ut via mejl varav 23 svarade. Deltagarna informerades om att deras medverkan var frivillig och de kunde avbryta, att deras svar endast kommer användas till denna undersökning samt att deras svar kommer behandlas konfidentiellt. Deltagarna som fyllde i enkäten via datorn fick samma information som de deltagare som uppsöktes personligen för att fylla i enkäten, dock i skriftlig form. Dessutom fanns mer utförliga instruktioner kring hur de skulle fylla i den datorbaserade enkäten. Så snart enkäterna var insamlade meddelades syftet med undersökningen, att det var empati som mättes i relation till kön, ålder samt de olika bakomliggande orsakerna till engagemanget. Studenterna valdes ut genom både tillgång och bekvämlighetsurval. Tillvägagångssättet vid enkätutdelningen gick till på likartat sätt vid två olika tillfällen, ena på förmiddagen och det andra på eftermiddagen. Vid första tillfället delade författaren ut enkäterna direkt till deltagarna i en föreläsningssal. Andra tillfället var inte författaren med utan ansvarig lärare vid kurstillfället hjälpte till att dela ut och samla in enkäterna. Då alla enkäterna samlats in och sista datum passerat för att svara på enkäten via mejl sorterades och numrerades enkäterna för att därefter sammanställas och resultatet analyseras.

Resultat

De fyra delskalorna

Pearson korrelationsanalyser visade signifikanta positiva samband mellan vissa av de fyra delskalorna, starkast positivt samband fanns mellan PT-skalan och EC-skalan. Näst starkast positivt samband hade FS-skalan och PD-skalan. Det fanns inte något signifikant samband mellan PT-skalan och PD-skalan mellan PD-skalan och EC-skalan (se Tabell 2).

Tabell 2

Pearsonkorrelationer mellan de fyra delskalorna i Davis IRI

	PT	PD	FS	EC
PT	-	.16	.23*	.49**
PD		-	.31**	.16
FS			-	.23*
EC				-

Not. * = $p < 0.05$, ** = $p < 0.01$.

Skillnader mellan medlemmarna i frivilligorganisationer och studenter

För att se om det fanns skillnader mellan organisationsmedlemmarna och studenterna samt mellan män och kvinnor på PT-skalan utfördes en tvåvägs variansanalys. Oberoende variabler var grupp och kön och beroende variabel PT-skalan. Det fanns inte några signifikanta skillnader mellan grupperna eller könen och inte heller någon interaktionseffekt (se Tabell 3 och 4 samt Figur 1).

Tabell 3

Medelvärde på de fyra delskalorna uppdelat på studenter och frivilligorganisationer

	PT	PD	FS	EC
Studenter	3.72	3.02	3.53	3.66
Frivilligorg.	3.71	2.36	3.33	3.77
Totalt	3.72	2.69	3.43	3.72

Not. Skalan gick från 1 (stämmer inte alls) till 5 (stämmer mycket väl).

För att se om det fanns skillnader mellan organisationsmedlemmarna och studenterna samt mellan män och kvinnor avseende på PD-skalan gjordes en tvåvägs variansanalys. Oberoende variabler var grupp och kön och beroende variabel PD-skalan. Det fanns en signifikant huvudeffekt av grupp, $F(1, 99) = 38.19$, $p < .001$, $\eta^2 = .28$. Resultatet visade också en signifikant huvudeffekt av kön, $F(1, 99) = 14.80$, $p < .001$, $\eta^2 = .130$. Dock fanns det inte någon interaktionseffekt (se Tabell 3 och 4 samt Figur 1).

För att se om det fanns skillnader mellan organisationsmedlemmarna och studenterna samt mellan män och kvinnor på FS-skalan utfördes en tvåvägs variansanalys. Oberoende variabler var grupp och kön och beroende variabel FS-skalan. Resultatet visade en signifikant huvudeffekt av grupp, $F(1, 99) = 4.13$, $p < .05$, $\eta^2 = .040$. Resultatet visade också en signifikant huvudeffekt av kön, $F(1, 99) = 22.41$, $p < .001$, $\eta^2 = .19$. Det fanns inte någon interaktionseffekt (se Tabell 3 och 4 samt Figur 1).

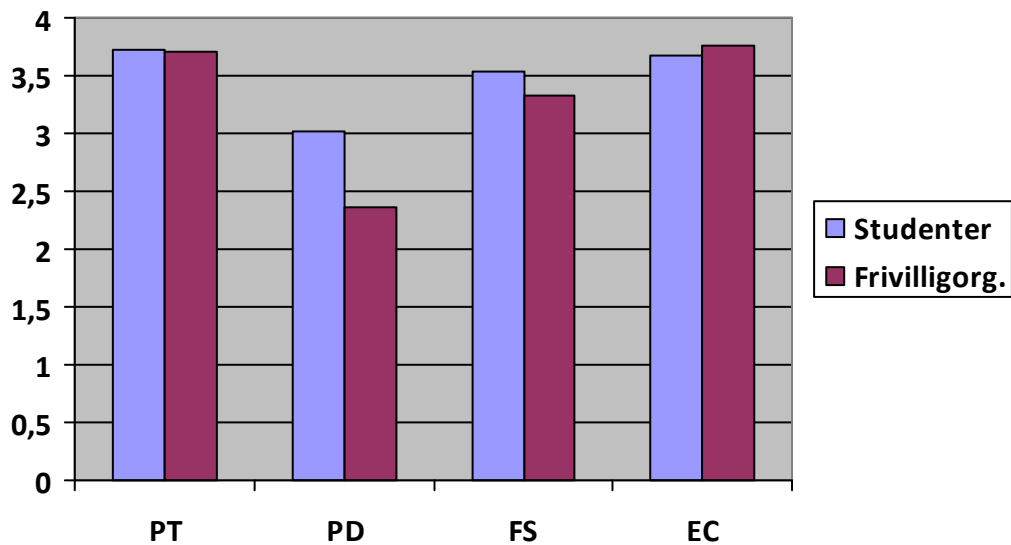
Tabell 4

Medelvärde empati de fyra delskalorna uppdelat på män och kvinnor

	PT	PD	FS	EC
Män	3.69	2.44	2.98	3.59
Kvinnor	3.73	2.82	3.65	3.78
Total	3.72	2.69	3.43	3.72

Not. Skalan gick från 1 (stämmer inte alls) till 5 (stämmer mycket väl).

Mönstret var således att studenterna låg högre än de frivilligt engagerade på PD-skalan och FS-skalan. På PT-skalan låg de lika. På EC-skalan låg däremot de frivilligt engagerade något högre (se Figur 1).



Figur 1. Medelvärde på de fyra delskalorna uppdelat på studenter och frivilligorganisationer.

För att se om det fanns skillnader mellan organisationsmedlemmarna och studenterna samt mellan män och kvinnor på EC-skalan utfördes en tvåvägs variansanalys. Oberoende variabler var grupp och kön och beroende variabel var EC-skalan. Resultatet visade inte någon signifikant huvudeffekt av grupp, $F(1, 99) = 1.61, p = .21$. Resultatet visade däremot en signifikant huvudeffekt av kön, $F(1, 99) = 4.82, p < .05$. $\eta^2 = .05$. Det fanns inte någon interaktionseffekt (se Tabell 3 och 4 samt Figur 1).

Empati och ålder

Pearson korrelationsanalyser utfördes för var och en av delskalorna för att se om det fanns samband mellan ålder och hur höga poäng deltagarna fick på de fyra delskalorna. Resultatet visade ett signifikant samband på PT-skalan, $r = .21, p = .03$. På PD-skalan visade resultatet inte några signifikanta samband, $r = -.07, p = .51$. På FS-skalan fanns det heller inte några signifikanta samband, $r = -.08, p = .42$. På EC-skalan visade resultatet att det fanns ett signifikant samband, $r = .22, p = .03$. De äldre hade alltså högre poäng på EC-skalan än de yngre.

Empati och engagemang

För att se om anledning (Mig själv, Mig själv och någon annan och Någon annan) till deltagarnas engagemang är kopplat till empati gjordes en envägs variansanalys för var och en av delskalorna, med anledning som oberoende variabel och delskalan som beroende variabel. Resultatet visade att de som angav att de engagerade sig främst för någon annans skull hade högre på PT-skalan än de som engagerade sig främst av egoistiska skäl, men resultatet var inte signifikant, $F(2, 48) = 1.24, p = .30$ (se Tabell 5). Resultatet från PD-skalan och FS-skalan visade inga signifikanta skillnader (se Tabell 5). Resultatet visade en tendens till effekt av anledning på EC-skalan, $F(2, 48) = 2.70, p = .08$ (se Tabell 5). De som engagerar sig för "Mig själv och någon annan" samt "Någon annan" hade högre på EC-skalan än de som hade angett "Mig själv" som anledning.

Tabell 5

Medelvärde varför medlemmarna väljer att engagera sig.

	PT	PD	FS	EC
Mig själv	3.43	2.38	2.93	3.43
Mig själv och annan	3.67	2.19	3.10	3.86
Någon annan	3.80	2.40	3.46	3.81
Total	3.73	2.36	3.33	3.77

Not. Skalan gick från 1 (stämmer inte alls) till 5 (stämmer mycket väl).

Anledningar att bli volontär

Medlemmarna i frivilligorganisationen ombads svara på öppna frågor om vad i deras arbete som gör medlemskapet meningsfullt. Frågorna sammanställdes och analyserades genom meningskoncentrering (Kvale, 1997). Först lästes alla svar igenom för att kunna skapa en övergripande bild. De genomgående mönstren som då syntes har använts för att spegla det individen får ut av sitt engagemang.

För mig själv och någon annan. Övergripande anser de flesta att engagemanget är av mening både för dem själva och samhället i stort. En skriver "Genom att hjälpa någon annan kan man hjälpa sig själv". Annat som nämndes var "Jag kan förändra och göra skillnad för någon annan" och "...hjälpa så många som möjligt". Möjligheten att hjälpa andra samtidigt som att ha roligt och utvecklas, "personlig utveckling", "gemenskap" och "utbildningarna och hur organisationen verkar" ansågs också viktigt. Även att ge något tillbaka till organisationen, till exempel "I min roll som instruktör kan jag göra skillnad" och "Jag har fått möjlighet att växa inom organisationen och jag vill ge tillbaka" var betydelsefullt för några. Vidare ansågs medlemskapet meriterande och några skrev att "...jag kan använda kunskaperna i arbetslivet" och "Vidareutbildning är en förutsättning för min yrkesroll" samt "...mitt engagemang är en del av mitt yrke".

Främst för någon annan. Genom engagemanget ansåg deltagarna att de kunde vara förebilder för andra samt kunna bidra till att fler vill vara med i organisationen, "Jag kan inspirera andra att göra samma sak som jag" och "Jag hoppas på att kunna vara en förebild för yngre tjejer" samt "...smitta andra med min glädje". Möjligheten att göra skillnad nämndes och "Ju fler vi är, desto större chans har vi att påverka" samt "Jag får ett personligt utbyte samtidigt som jag gör skillnad". En annan aspekt är den egna personligheten som deltagaren

anser passar i organisationen, ”För att jag är lugn och rak i mitt sätt” och att ”...genom mitt engagemang kan jag påverka andra”. Även samhörigheten är viktig och att deras engagemang ”...skapar en Vi-känsla, vilket hjälper arbetet framåt samt engagerar de som inte har det lika bra att kämpa vidare”.

Att hjälpa någon i nöd var viktigt, ”...kunna göra skillnad i det lilla” och ”...alla kan någon gång behöva en hjälpare hand” nämndes, samt ”Rädda liv”. Även att ”Utöva min hobby samtidigt som jag kan hjälpa någon nödställd” och ”Skapa trygghet” nämndes. Att dela med sig när man kan ansågs några vara viktigt, att ”Hjälpa andra som inte kan hjälpa sig själva” samt ”Glädjen i att hjälpa andra”. Att få tillbaka något känslomässigt ansågs också meningsfullt, ”Jag känner tacksamhet från de som jag hjälper” och ”Varje avslutat missbruk gör mitt arbete meningsfullt”.

Diskussion

Resultatet visar att studenterna har signifikant högre på PD-skalan och FS-skalan än de frivilligt engagerade. På PT-skalan och EC-skalan fanns inte någon signifikant skillnad mellan grupperna, dock låg organisationsmedlemmarna något högre på EC-skalan. Kvinnor har högre poäng på PD-skalan, FS-skalan och EC-skalan än männen. Poängen på PT-skalan och EC-skalan ökar med deltagarnas ålder. Det fanns också en tendens till att de som engagerar sig främst för sin egen skull har låga poäng på EC-skalan. Den viktigaste anledningen till deltagarnas engagemang var att ha roligt samtidigt som att de kunde göra nytta.

De fyra delskalorna

På PD-skalan och FS-skalan har studenterna signifikant högre medelvärde än de frivilligt engagerade. På PT-skalan och EC-skalan fanns däremot inte någon signifikant skillnad mellan grupperna. Dock hade organisationsmedlemmarna lite högre poäng på EC-skalan, vilket är i linje med hypotesen.

Resultat från Davis (1980, 1983) undersökningar pekar på att de som har höga poäng på PT-skalan har en större förmåga att se till hur andra har det och vara mer ”andra-orienterade”. De med höga poäng på EC-skalan är mer omtänksamma. Detta kan förklara att de som har höga poäng på PT-skalan och EC-skalan anger främsta skäl att engagera sig ideellt är för Någon annan och Någon annan och mig själv i den här undersökningen. Över alla delskalor ligger de frivilligt engagerade lägre eller lika som studenterna, dock har de frivilliga högre medelvärde på EC-skalan, vilket också var det förväntade.

När det gäller kön och empati visade sig kvinnorna, som väntat, ha högre poäng på empati än männen, som tidigare forskning också kommit fram till (Batson et al., 1996; Ickes et al., 1993; Ickes, Gesn och Graham, 2000; Hoffman, 1977), dock endast på PD-skalan, FS-skalan och EC-skalan. Detta även om det inte var uttalat empati som mättes (Batson, Chang, Orr och Rowland, 2002). I den här undersökningen kan inga slutsatser dras om det är flest män eller kvinnor som väljer att engagera sig ideellt då urvalet har dominerats av män eller kvinnor beroende på vilken organisation det handlar om. Vidare visade resultatet att poängen på PT-skalan och EC-skalan ökar med ålder, vilket också Gladstein (1983) visat i sin forskning. Medelåldern är dock ganska hög hos organisationsmedlemmarna, vilket kan förklara att poängen på PT-skalan och EC-skalan ligger högre.

Anledningar till engagemang

Det fanns en tendens att de som engagerar sig främst för sin egen skull har låga poäng på EC-skalan, vilket också kan förklaras av tidigare forskning (Batson & Thompson, 2001; Batson et al., 2003; Okun, Shepard och Eisenberg, 2000). Detta säger dock inget om att ingen annan får fördelar av engagemanget även om det inte är den främsta orsaken. På de öppna frågorna om engagemang svarar deltagarna inte specifikt vem eller vilka de vill hjälpa. Det viktiga är alltså inte vart eller hur de engagerar sig utan att de gör det. Enligt Batson, Lishner, Cook och Sawyer (2005) känner människor empati för främlingar, vilket de människor medlemmarna hjälper ofta är.

För mig själv och någon annan. Anledningar som nämndes här var att hjälpa någon annan samtidigt som det var roligt, kunna inspirera andra att göra samma sak samt kunna vara en förebild, vilket också Volontärbyrån (2011) skriver i sin rapport. De som angav att de engagerade sig främst för sin egen skull angav anledningar som karriär, yrkesrelaterade orsaker, tro eller att de skulle vara bättre rustade ifall det skulle hända något i samhället. Detta bekräftas också av Dolnicar och Randles (2007) och Wymers (2002) forskning.

Empati och engagemang för allas bästa. Att känna empati och att kunna sätta sig in i en annans ställe är viktigt i samspelet mellan människor (Molnar-Szakacs, 2011), speciellt inom ideellt arbete. De skäl som anges kan anses vara subjektiva och objektiva (Håkansson Eklund, 2006) samt moraliska och principiella, precis som tidigare forskning visat (Batson & Thompson, 2001; Batson, 1994). Den här undersökningen pekar på att anledningarna till deltagarnas engagemang är högst personliga och precis som Clary och Orenstein (1991) beskriver påverkas insatsen av medlemmarnas vilja, kunskaper och resurser.

Styrkor, svagheter och vidare forskning

Till en början var det svårt att hitta tillräckligt stort antal deltagare från frivilligorganisationer som kunde fylla i enkäten via personlig kontakt. Då kontakt istället fick ske via mejl kan vissa kommunikationsproblem uppstått. Till exempel att frågor inte kunde besvaras på en gång, informationen kan ha uppfattats olika samt att syftet berättades först då deltagaren skickat tillbaka sin enkät. Dock kan mejlkontakten gynnat möjligheten för feedback då många kom med synpunkter och kritik som kunde förbättra utformning och utförande av enkäten inför framtida studier. Dock resulterade det i vissa etiska ställningstagande då respondenterna som svarade på mejlenkäten inte fick veta det detaljerade syftet på en gång utan först när enkätsvaret skickats tillbaka. Detta kan ha gett upphov till onödigt mycket funderingar och förhastade slutsatser hos respondenterna över vad enkäten gick ut på egentligen.

Enkäten hade kunnat ha fler frågor för att få en bredare bild bakom frivilligt engagemang och volontärarbete. Området som nu kunde mätas blev slutligen ganska smalt och det hade varit intressant att kunna få ut mer information om just den enskildes drivkrafter genom mer specificerade frågor. En annan svaghet är att författaren av praktiska skäl inte kunde delta vid tre av utdelningstillfällena, vilket kan ha påverkat exaktheten på svaren på deltagarnas frågor samt att informationen före och efter kan ha varierat mellan tillfällena. Detta kan ha påverkat hur deltagarna svarat om de till exempel inte förstått någon fråga.

En svaghet samt förslag på vidare forskning kan vara att inte använda två grupper som är så pass lika att det kan antas vara små eller obefintliga skillnader i deras empati. Detta då frivilligarbetare och studenter som läser psykologi skulle kunna antas ha en liknande empatisk förmåga.

Vid fortsatta studier på ämnet skulle fler frågor med öppna svarsalternativ kunna användas. Till exempel frågor som är mer specifika kring vad arbetet inom organisationen går ut på för att få en tydligare bild över anledningar till engagemanget. Intervjuer skulle också kunna vara ett alternativ eller ett komplement för att få ut fler svar om det personliga engagemanget. Ett större antal deltagare kunde också vara bra då det skulle ge en sådan här undersökning högre power.

Slutligen kan det konstateras att medlemmarna i frivilligorganisationerna i jämförelse med studenterna verkar ligga något högre på empatisk omsorg, i enlighet med Davis (1980, 1983) teori om en multidimensionell syn på empati. Mer forskning på området skulle därför vara intressant för att se vad detta kan bero på.

Referenser

- Batson, C. D. (1994). Why act for the public good? Four answers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 20, 603-610.
- Batson, C. D., Chang, J., Orr, R., & Rowland, J. (2002). Empathy, attitudes, and action: Can feelings for a member of a stigmatized group motivate one to help the group? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 1656-1666.
- Batson, C. D., Lishner, D. A., Carpenter, A., Dulin, L., Harjusola-Webb, S., Stocks, E. L., ... Sampat, B. (2003). "...As you would have them do unto you: Does imaging yourself in the other's place stimulate moral action? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29, 1190-1201.
- Batson, C. D., Lishner D. A., Cook J., & Sawyer, S. (2005). Similarity and nurturance: Two possible sources of empathy for strangers. *Basic and Applied Social Psychology*, 27, 15-25.
- Batson, C. D., Polycarpou, M. P., Harmon-Jones, E., Imhoff, H. J., Mitchener, E. C., Bednar, L. L., ... Highberger, L. (1997). Empathy and attitudes: Can feelings for a member in a stigmatized group improve feelings toward the group? *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 105-118.
- Batson, C. D., Shannon, E., & Salvarani, S. (1997). Perspective taking: Imaging how another feels versus imaging how you would feel. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23, 751-758.
- Batson, C. D., Symons, C. S., Hindman, L. J., Decruz, P., Todd, R. M., Weeks, L. J., ... Burris, T. C. (1996). "I've been there, too": Effect on empathy of prior experience with a need. *Personality and Psychology Bulletin*, 22, 474-482.
- Batson, C. D., & Thompson, E. R. (2001). Why don't moral people act morally? Motivational considerations. *Current Directions in Psychological Science*, 10, 54-57.
- Bussell, H., & Forbes, D. (2002). Understanding the volunteer market: The what, where, who and why of volunteering, *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 7, 244-257.
- Clary, E. G., & Orenstein, L. (1991). The amount and effectiveness of help: The relationship of motivation and ability to helping behavior. *Journal of Personality and Social Psychology Bulletin*, 17, 58-64.
- Cliffordson, C. (2001). *Assessing empathy: Measurement characteristics and interviewer effects*. Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 85.
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 113-126.
- Davis, M. H., Conklin, L., Smith, A., & Luce, C. (1996). Effect of perspective taking on the cognitive representation of persons: A merging of self and other. *Journal of Personality and Social Psychology Bulletin*, 70, 713-726.
- Dolnicar, S., & Randle, M. J. (2007). What motivates which volunteers? Psychological heterogeneity among volunteers in Australia. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 18, 135-155.
- Eisenberg, N., & Lennon, R. (1983). Sex differences in empathy and related capacities. *Psychological Bulletin*, 94, 100-131.
- Gladstein, A. G. (1983). Understanding empathy: Integrating counseling, developmental, and social psychology perspectives. *Journal of Counseling Psychology*, 30, 467-482.
- Hermans, E. J., Putman, P., & van Honk, J. (2006). Testosterone administration reduces empathic behavior: A facial mimicry study. *Psychoneuroendocrinology*, 31, 859-866.

- Hoffman, L. M. (1977). Sex differences in empathy and related behaviors. *Psychological Bulletin*, 84, 712-722.
- Håkansson Eklund, J. (2006). Empathy and viewing the other as a subject. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47, 399-409.
- Håkansson, J., & Montgomery. (2003). Empathy as an interpersonal phenomenon. *Journal of Social and Personal Relationships*, 20, 267-284.
- Ickes, W. (1993). Empathy accuracy. *Journal of Personality*, 6, 587-610.
- Ickes, W., Geisn, R. P., & Graham, T. (2000). Gender differences in empathic accuracy: Different ability or differential motivation? *Personal Relationships*, 7, 95-100.
- Klein, K. J. K., & Hodges. D. S. (2001). Gender differences, motivation and empathic accuracy when it pays to understand. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 720-730.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Molnar-Szakacs, I. (2011). From action to empathy and morality. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 77, 76-85.
- Murnighan, K. J., Kim, J. W., & Metzger, R. A. (1993). The volunteer dilemma. *Administrative Science Quarterly*, 38, 515-538.
- Okun, A., Shepard, S. A., & Eisenberg, N. (2000). The relations of emotional and regulation to dispositional empathy-related responding among volunteers-in-training. *Personality and Individual Differences*, 28, 367-382.
- Ottoni Wilhelm, M., & Bekkers, R. (2010). Helping behavior, dispositional, empathic concern, and the principle of care. *Social Psychology Quarterly*, 73, 11-32.
- Regan, D. T., & Totten, J. (1974). Empathy and attribution: Turning observers into actors. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32, 850-856.
- Snow, N. (2000). Empathy. *American Philosophical Quarterly*, 37, 65-78.
- Volontärbyrån. (2011). *Volontärbarometern 2011 - Volontärbyråns årliga undersökning om volontärer och vad de får ut av sitt engagemang*.
- Wymer, W. W. Jr. (2002). Differentiating literacy volunteers: A segmentation analysis for target marketing. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 8, 267-285.