

湖北省三峡地区游船员工职业倦怠调查研究

冯耕耘, 汪胜华, 乔雯

摘要: 游船员工的职业倦怠由相对封闭的高压力工作性质引起, 直接影响游船员工的工作状态、工作效率, 然后又反作用于工作, 导致游船员工的工作状态恶化, 职业倦怠进一步加深而形成一种恶性循环。了解游船员工的职业倦怠水平和特点, 对于消除游船员工的职业倦怠、提高工作绩效和稳定游船职工队伍具有重要的意义。本研究采用 MBI-GS 职业倦怠量表修订版(中文版)对湖北省三峡地区的 230 名游船员工进行了调查, 结果显示: 不同性别的游船员工其职业倦怠水平无显著差异, 但不同专业、不同婚姻状况、不同学历、不同工作年限、不同年龄的游船员工其职业倦怠水平均存在显著差异。同时还发现: 游船员工与饭店员工在职业倦怠水平的高峰出现时期、婚姻状况等因素对员工职业倦怠的影响等方面存在诸多差异。

关键词: 三峡地区; 游船员工; 饭店员工; 职业倦怠; 调查报告

中图分类号: F592 **文献标识码:** A **文章编号:** 1674-5841(2010)01-0071-05

职业倦怠 (Job burnout) 的概念最早由 Freudenberger 于 1974 年提出^[1], 他认为职业倦怠是一种最容易在助人行业中出现的情绪性耗竭的症状。随后 Maslach 等人把对工作长期的情绪及人际应激源做出反应而产生的心理综合症称为职业倦怠。其研究表明^[2], 职业倦怠由情绪衰竭 (emotional exhaustion)、去人性化 (depersonalization)、个人成就感降低 (diminished personal accomplishment) 三个维度构成。一般认为, 职业倦怠是个体不能顺利应对工作压力时的一种极端反应, 是个体伴随于长时期压力体验下而产生的情感、态度和行为的衰竭状态。游船员工属于典型的与人打交道的行业, 其职业倦怠水平是影响游船员工的工作绩效非常重要的心理因素。本研究通过调查不同年龄、性别、工作年龄的游船员工的职业倦怠水平, 以求为游船管理和人力资源开发提供针对性的指导和理论上的支持, 现报告研究结果如下:

一、研究工具及样本情况

(一) 研究工具

本研究采用 MBI-GS 职业倦怠量表修订版

(中文版) 为研究工具, 该量表共包含 15 个项目, 其中情绪衰竭分量表含 5 个项目, 去人性化分量表含 4 个项目, 个人成就感降低分量表含 6 个项目。MBI-GS 量表是在职业倦怠测量中运用最广泛的量表, 该量表被证实有多种文化背景下、不同的行业都具有比较好的效度和信度^[3]。本研究在问卷的开头部分还要求被试填写个人基本情况, 包括性别、年龄、婚姻状况、毕业专业、学历以及从事饭店工作年限等。问卷结果数量化后全部输入计算机, 采用 spss 13.0 for windows 软件进行统计分析。

(二) 样本情况

本调查采用当场发放, 当场收回的方式, 共向在湖北省三峡地区工作的游船员工发放问卷 250 份, 剔除废卷后得到 230 份有效问卷。样本具体特征如下: 男性: 60 人, 30.4 占%, 女性 170 人, 占 69.6%; 已婚 44 人, 占 19.1%, 未婚 166 人, 占 72.2%, 离异 20 人, 占 8.7%; 20 岁以下者 26 人, 占 11.3%, 21~25 岁者 66 人, 占 28.7%, 26~30 岁者 110 人, 占 47.8%, 31 岁以上者 28 人, 占 12.2%; 旅游管理专业毕业生 120 人, 占 52.2%, 非旅游

基金项目: 湖北省教育厅 2008 年人文社会科学研究规划项目“湖北三峡游船员工职业倦怠调查研究”的成果 (2008q119)。

作者简介: 冯耕耘 (1974-), 男, 湖北宜昌人, 三峡大学经济与管理学院旅游系讲师, 主要研究方向为旅游心理学、旅游人员测评 (邮编: 443002); 汪胜华 (1969-), 女, 湖北宜昌人, 三峡大学经济与管理学院旅游系讲师 (邮编: 443002)。

湖北省三峡地区游船员工职业倦怠调查研究 / 冯耕耘, 汪胜华, 乔雯

管理专业毕业者 110 人, 占 47.8%; 学历为高中、中专及以下者 41 人, 占 17.8%, 大专 136 人, 占 59.1%, 本科及以上者 53 人, 占 23.0%; 工龄在 3 个月以内的 11 人, 占 4.8%, 3~6 个月的 25 人, 占 10.9%, 6~12 个月的 34 人, 占 14.8%, 1~2 年的 67 人, 占 29.1%, 2 年及以上的 93 人, 占 40.4%。

二、调查结果及分析

(一) 性别差异

结果显示, 女性游船员工职业倦怠平均水平略高于男性。这说明女性在游船服务工作中, 可能比男性更容易出现负性冷漠的态度, 表现出易怒、不耐烦、消极、缺乏情感投入等现象。出现这种情况的原因可能有二: 一是在工作中遇到问题时, 女性因为生理上的特点, 她们往往不能冷静的对待; 二是在问题极端恶化的情况下, 女性更容易采用消极回避的策略来对待问题而不是采取有效的办法去解决问题。不过, F 检验结果表明, 不同性别的游船员工的职业倦怠水平并没有达到显著差异 ($F=1.806$ Sig= $0.180 > 0.05$)。

表 1 不同性别的游船员工职业倦怠水平统计表

性别	人数	平均值	标准差	标准误
男	70	35.9571	8.94012	1.069
女	160	37.6813	8.95648	0.708
合计	230	37.1565	8.96728	0.591

(二) 婚姻状况差异

调查结果显示: 不同婚姻状况的游船员工其职业倦怠水平存在差异: 未婚组员工职业倦怠水平最低, 离异组员工职业倦怠水平最高, 已婚员工职业倦怠水平居中。未婚组员工其职业倦怠水平显著低于其他两组 (Sig= $0.002 < 0.01$; Sig= $0.027 < 0.05$), 不过, 已婚组员工和离异组的员工职业倦怠水平没有显著差异。 (Sig= $0.187 > 0.05$)。

表 2 不同婚姻状况的游船员工职业倦怠水平统计表

婚姻状况	人数	平均值	标准差	标准误
已婚	44	39.2727	8.93741	1.3473
未婚	166	35.9639	8.77454	0.6810
离异	20	42.4000	8.24876	1.8444
合计	230	37.1565	8.96728	0.5912

我们认为, 出现这一分布状况主要是与结

婚或离异后出现的工作一家庭冲突有关, 已婚员工在结婚之后, 一方面得照顾家庭, 另一方面得在工作上表现出色, 精力受限, 由此引发其职业倦怠水平偏高; 而离异的员工因为经历了婚姻的变故, 更容易产生疲惫等状态以及缺勤等行为结果, 导致其职业倦怠水平最高。

经过访谈我们发现, 由于游船行业本身具有特殊性, 即地域和活动空间存在局限性。游船空间的狭小限制了员工的活动范围, 也就是说员工即使下班了, 也只能在员工舱休息。但是, 婚姻状况不同的员工在船上所能获得的社会支持存在明显不同: 未婚员工更容易从其他同事和朋友那里寻求到心理支持和社会支持, 从游船上相对单调的娱乐活动中也能找到乐趣, 同时也比较善于利用工作来排遣寂寞感, 降低职业倦怠水平; 但已婚或离异的员工就很难在同事中寻求到心理支持, 他们更需要的是家人或朋友的心理支持, 也更不容易通过上述渠道降低职业倦怠感。

(三) 学历与职业倦怠水平差异

统计检验结果显示: 大专学历的游船员工职业倦怠水平最低, 本科及以上学历的员工职业倦怠水平最高, 高中、中专及以下学历员工的职业倦怠水平居于以上两者之间 (见图 1)。除了本科学历组和专科学历组的职业倦怠水平差异非常显著 (Sig= $0.001 < 0.01$) 以外, 高中、中专及以下学历组的员工与其他两组的职业倦怠差异都没有显著差异 (Sig= $0.265 > 0.05$; Sig= $0.099 > 0.05$)。

这一调查结果提示我们: 在游船行业中, 雇佣大专层次的员工可能是一个最佳的选择。一般而言, 高中、中专及以下学历的员工由于自身知识结构等方面的不足, 对于涉外游船行业而言, 其发展潜力可能不够; 而绝大多数具有本科学历的员工都不安心在游船从事基层工作, 因此录用本科及以上学历的游船员工无论是从成本, 还是从管理上看, 都不是最佳的选择。学历高的员工更容易出现职业倦怠。

表 3 不同学历的游船员工职业倦怠水平统计表

学历	人数	平均值	标准差	标准误
高中、中专及以下	41	38.2195	9.33679	1.45816
大专	136	35.6250	8.80399	0.75494
本科及以上	53	40.2642	8.30466	1.14073
合计	230	37.1565	8.96728	0.59128

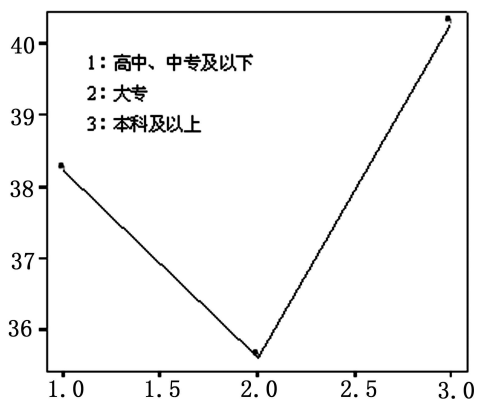


图 1 不同学历游船员工职业倦怠水平比较

这是因为游船上的绝大多数部门和岗位并不需要很高的门槛, 它的工作不需要很高的技能, 可以说并没有什么特别高的技术含量, 基本上公司招员工的时候也是有人必招, 经过一段时间的学习和简单的培训, 大家都基本上可以完成自己的工作。对于那些拥有高学历的游船员工而言, 他们的追求并不仅仅局限于此, 他们有更高的目标。而游船并不能给他们提供一个实现自己高目标的平台, 因此那些学历高的员工, 出于对前途的考虑, 心里难免有别的想法, 容易对目前的工作失去热情, 表现出高水平的职业倦怠感。与之相反, 那些大专学历层次的员工反而具备心理上的优势, 会觉得有成就感, 也就更安于现状。另外也因为他们明白自己学历层次不够, 如果要想有所发展, 就只能通过多年的历练, 因此工作上也会格外认真, 比较不容易出现职业倦怠感。在这一点上, 游船员工与酒店员工的职业倦怠水平表现显出惊人的相似, 即都是大专层次的员工职业倦怠水平最低。

(四) 所学专业与职业倦怠水平差异

调查结果的统计表明: 以前所学专业是否为旅游管理专业的两组游船员工之间的职业倦怠存在显著差异 ($F=9.177$; $Sig=0.003 < 0.01$), 毕业于旅游管理专业的员工的职业倦怠水平显著高于非旅游管理专业毕业的员工, 见表 4

之所以出现这一差异, 我们认为, 可能是由于毕业于旅游管理专业的员工对这一行业的期望值比较高, 同时具有一定的心理优势, 但由于某些个人原因, 一旦他们工作的完成比非旅游专业的员工还差的时候他们面临着巨大的心理压力; 而对于非旅游专业的员工而言, 从事游船工作对他们而言是一个全新的领域, 需要学习的地方很多, 出错是可以原谅和理解的, 因此他们的心理负担反而较低, 更不容易表现出职业倦怠。

表 4 游船员工的专业与职业倦怠水平统计表

所学专业	人数	平均分	标准差	标准误
旅游管理专业	120	38.8417	8.37864	0.76486
非旅游管理专业	110	35.3182	9.26068	0.88297
总计	230	37.1565	8.96728	0.59128

(五) 工作年限差异

统计结果表明, 随着在游船工作年限的增加, 员工职业倦怠水平呈波动性发展: 在从事游船工作的 3~6 个月内, 其职业倦怠水平迅速达到高峰, 超过 1 年后, 其职业倦怠水平迅速下降, 工作 2 年左右的员工职业倦怠水平最低, 而工作年限达 2 年后略有上升, 但依然显著低于工作 1 年左右的员工, 见图 2 工作时间在 3 个月以内和 3~6 个月的员工之间的职业倦怠水平无显著差异 ($Sig=0.776 > 0.05$)。工龄为 1~2 年的员工其职业倦怠水平除了与工作年限在 2 年以上的差异不显著之外 ($Sig=0.618 > 0.05$), 与其他各组之间都有极显著差异 ($Sig=0.000 < 0.01$; $Sig=0.000 < 0.01$; $Sig=0.005 < 0.05$)。

表 5 不同工作年限游船员工职业倦怠水平统计表

工作年限	人数	平均分	标准差	标准误
3 个月以内	11	43.1818	7.27761	2.19428
3~6 个月	25	44.0400	5.73353	1.14671
6~12 个月	34	40.7941	7.42959	1.27416
1~2 年	67	34.5075	8.50200	1.03868
2 年及以上	93	35.1720	9.10879	0.94454
合计	230	37.1565	8.96728	0.59128

这一结果提醒我们游船管理者: 工龄为 3~6 个月左右的游船员工正处于职业倦怠的高发期, 而有研究表明, 员工的职业倦怠水平过高会导致员工降低服务质量、甚至出现离职, 而大量有经验的员工流失是任何一家游船人力资源部门都不愿意看到的状况。这一结果表明, 虽然同为旅游服务行业, 但游船员工职业倦怠高峰 (工龄为 3~6 个月) 比酒店员工的职业倦怠高峰 (工龄为 1~2 年)^[4] 出现得早。因此, 对游船管理工作而言, 需要我们防患于未然, 在员工刚入职时就要注意降低他们的职业倦怠水平, 加强工龄为 3~6 个月的员工的心理疏导, 帮助他们度过这一心理上的困难时期, 降低其职业倦怠水平。当员工一旦适应船上的工作和生活以后, 其职业倦怠水平就会明显下降。

调查结果显示: 工作年限 1~2 年组的员工职业倦怠水平最低, 其主要原因在于在这一时

段恰好是可以做出点成绩, 或者是将要出成绩的时候, 因此他们会比较安于工作并且是努力工作。所以他们的职业倦怠水平往往比较低。而工作在 2 年以上的员工职业倦怠程度虽略有回升, 但整体水平还是比较低, 主要是因为是在游船上工作 2 年以上的员工绝大多数都已经上升到中层管理者的位置, 收入相对比较稳定, 其工作满意度比较高, 因此他们的职业倦怠水平不是太高, 不过这一趋势还是应该引起管理人员的适度关注。在这一工作年限上, 游船员工和饭店员工的职业倦怠水平呈现截然相反的状况: 对饭店员工而言, 工作 2 年左右恰好是其职业倦怠水平的最高点。^[4]

(六) 年龄分组差异

调查结果显示: 20 岁及以下组的员工职业倦怠水平最高, 该组除了与 31 岁组差异不显著以外 ($Sig=0.091 > 0.05$), 与其他各组的职业倦怠水平都有显著性差异 ($Sig=0.000$; $Sig=0.006 > 0.01$)。对这一年龄组而言, 游船员工与饭店员工的职业倦怠水平再次出现了截然相反的情况: 对于饭店员工而言, 20 岁及以下组员工的职业倦怠水平恰好最低^[4]。

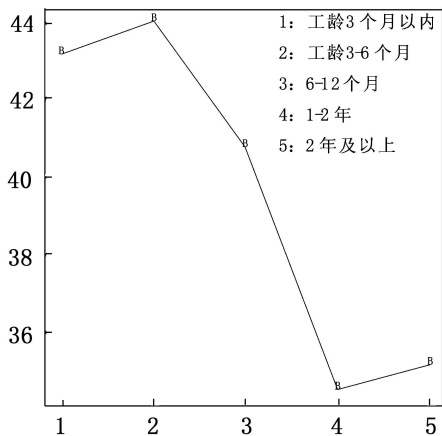


图 2 不同工龄游船员工职业倦怠水平比较

随着年龄的增长, 游船员工的职业倦怠水平逐渐降低, 26~30 岁组的员工其职业倦怠水平达到最低点, 该年龄组除了与 21~25 岁组差异不明显 ($Sig=0.074 > 0.05$) 以外, 与其他各组的职业倦怠水平均有显著性差异 ($Sig=0.000$ $Sig=0.032 < 0.05$)。31 岁及以上组的职业倦怠水平又开始上升, 并超过 21~25 岁组的职业倦怠水平。

我们认为出现这样的分布, 可能的原因是: 一般而言, 20 岁以下的员工多数都没有工作经验, 基本上都处于工作年限在 1 年以内, 恰好和工龄在 1 年以内的群体状况相吻合; 同时,

在多数人的传统观念里, 游船是享乐主义的象征, 代表着豪华和奢侈, 但实际享受的往往是游客而不是员工, 会导致他们出现巨大的心理落差而引发职业倦怠; 此外, 由于游船工作本身具有的封闭性, 导致任何刚到游船工作的人, 其焦虑水平都会显著上升, 于是出现离职的冲动, 但又迫于游船公司的制度压力不得不下, 所以工作上怠慢就不可避免的出现。

而 26~30 岁年龄组的员工职业倦怠水平最低, 是因为他们绝大多数都是经过了工作的磨炼, 其工作技能不断熟练, 并开始适应船上的生活, 所以其职业倦怠水平下降至谷底。

而对于 31 岁及以上组的游船员工而言, 他们因为面临上岸结婚生子、家庭上的压力以及对事业成功的渴求, 出现了巨大的心理冲突, 一旦产生了不愉快和挫败感, 就很容易产生职业倦怠。因此其职业倦怠水平再次上升, 并超过了 21~25 岁组。

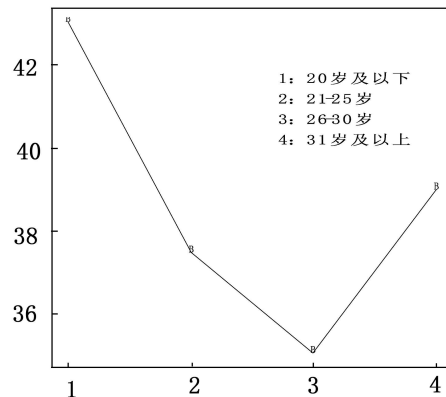


图 3 不同工龄游船员工职业倦怠水平比较

表 6 不同年龄段游船员工职业倦怠水平统计表

年龄	人数	平均分	标准差	标准误
20岁以下	26	43.038 5	5.385 02	1.056 09
21~25岁	66	37.500 0	9.496 96	1.169 00
26~30岁	110	35.081 8	8.398 48	0.800 76
31岁及以上	28	39.035 7	9.923 72	1.875 41
合计	230	37.156 5	8.967 28	0.591 28

三、结 论

本研究分析了不同性别、婚姻状态、学历、专业、工作年限、年龄的游船员工之间的职业倦怠水平的差异, 结果如下: 除了不同性别游船员工职业倦怠水平差异不明显以外, 不同婚姻状况、学历、所学专业、工作年限以及不同年龄的游船员工其职业倦怠水平都存在显著差异; 未婚员工其职业倦怠水平低于已婚和离异的员工; 具有专

科学历的游船员工职业倦怠水平最低, 本科及以上学历员工的职业倦怠水平最高, 高中及中专以下学历员工的职业倦怠水平处于前两者之间; 旅游管理专业毕业的员工职业倦怠水平高于非旅游管理专业毕业的员工; 工作 1~2 年的游船员工职业倦怠水平最低, 工龄在 3~6 个月的员工其职业倦怠水平最高; 而年龄在 26~30 岁的游船员工职业倦怠水平最低, 20 岁及以下组的游船员工职业倦怠水平最高。

四、讨论

关于游船员工与饭店员工职业倦怠状况差异的一点思考

长期以来, 不少管理人员认为游船管理和饭店管理之间不存在太大的差异, 例如很多研究者认为游船实际上是一座“流动的饭店”, 因此在管理方式和手段上多采用饭店管理的做法, 而对两者之间的差异性估计不足。事实上, 由于工作环境和人际关系等多方面的差异, 导致流动的游船服务工作与在陆地的饭店服务工作存在显著的不同, 从而导致员工的职业倦怠水平出现较大的差异, 其主要原因在于: 一是工作时间长, 游船不同于陆地酒店工作环境, 饭店员工下班之后就可以回家或者去休闲娱乐, 但游船员工一般都是一周上岸回家一次, 即使下班了也只能呆在狭小的员工舱里, 如果临时有事, 游船管理人员可能随时会叫员工回去加班, 员工一般都无法拒绝。二是活动空间有限, 目前绝大多数游船的员工舱和员工活动区都比较小, 而且都安排在游船的甲板以下, 噪音非常大, 导致员工因休息不好而产生职业倦怠; 三是船上的娱乐活动单调, 因此不少游船员工下班之后就是无休止的睡眠, 这样也容易让员工心理处于长期的低迷状态而引发职业倦怠。正是由于这些工作特点的差异, 因此针对游船员工职业倦怠本身的特点来加强游船员工的心

理辅导, 降低其职业倦怠水平, 提高服务质量和管理水平就显得尤为重要。

由于时间和条件的限制, 本研究尚存在下列局限和不足: 首先, 本研究为横断研究, 缺乏相对的系统连续性, 将来如果条件允许, 可以考虑做纵向跟踪调查研究, 深入了解游船员工职业倦怠的发展过程, 提供更为细致的资料; 其次, 部分分组的样本量过小, 因此本研究的结论外推使用时需要慎重; 最后, 由于本研究主要是对游船员工的组平均职业倦怠水平差异进行比较, 对于游船员工职业倦怠的个体层面的研究和关注不够, 今后可以考虑采用访谈和个案研究的综合方法对游船员工的职业倦怠进行调查研究。

参考文献:

- [1] Freudenberger HJ. Staff burnout. *Journal of social issues* 1974 (30): 159-165.
- [2] Maslach C Jackson SE. The measurement of experience burnout. *Journal of Occupational Behavior* 1981 (2): 99-115.
- [3] 李永鑫. 工作倦怠及其测量 [J]. *心理科学*, 2003 26 (3): 556-557.
- [4] 冯耕耘, 龚慧. 饭店员工职业倦怠调查报告 [J]. *桂林旅游高等专科学校学报*, 2008 19 (3): 412-426.
- [5] 赵崇莲, 苏铭鑫. 职业倦怠研究综述 [J]. *宁波大学学报: 教育科学版*, 2009 31 (4): 65-69.
- [6] 伍蕾, 郑向敏, 唐慧. 饭店从业人员职业倦怠的相关因素分析 [J]. *桂林旅游高等专科学校学报*, 2007 18 (6): 884-886.
- [7] 章海宏. 浅析如何克服饭店员工的职业枯竭 [J]. *湖南经济管理干部学院学报*, 2006 (4): 35-36.
- [8] 冯耕耘. 导游员职业倦怠及其应对策略研究 [J]. *桂林旅游高等专科学校学报*, 2005 (2): 82-85.
- [9] 樊婷婷, 陈雪琼. 酒店从业者职业倦怠的根源及干预措施研究 [J]. *中国人力资源开发*, 2007 (10): 40-43.

Research on cruise staff job burnout of Three Gorges Area Hubei province

FENG Geng-yun WANG Sheng-hua QIAO Wen

Abstract: Cruise staff job burnout is caused by relatively closed high pressure work condition and it directly affects staff's working state and efficiency which again reacts their work state and leads to the worsening of staff burnout feelings resulting in a vicious circle. Understanding the level and features of cruise employees' job burnout is of great significance to eliminating staff's burnout feelings, improving their performance and stabilizing the work force on cruise ships. This study introduces the revised Chinese edition of MBI-GS burnout scale to conduct a survey on 230 cruise staff members in Three Gorges Area Hubei province. It shows that gender plays little role in cruise staff burnout level, but major marital status, educational background, work life and age do influence the result significantly. It also reveals that there are a lot of differences in the occurrence of burnout feelings and the impacts of factors like marital status between cruise and hotel staff.

Key words: Three Gorges Area cruise staff hotel staff job burnout survey report