

doi:12.3969/j.issn.1672-0598.2012.06.007

导游职业倦怠实证研究

——以福州市为例*

林丹

(闽江学院 旅游系,福建 福州 350108)

摘要:职业倦怠是个体在工作重压下产生的身心疲劳与耗竭的状态,已成为我国导游行业的普遍现象。以福州市导游作为研究对象,运用因子分析、单因素方差分析等方法分析导游职业倦怠的具体表现,并运用聚类分析概括导游职业倦怠的类型,据此提出预防与疏解导游职业倦怠的建议。

关键词:导游;职业倦怠;实证研究

中图分类号:F590.652 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-0598(2012)06-0049-05

一、引言

职业倦怠给个体和组织带来了严重的负面影响,成为国内外众多学者关注的热点。Christina Maslach把职业倦怠定义为服务于助人行业的从业者因为不能有效地应对工作上持续不断的压力而产生的一种包括情绪衰竭(emotional exhaustion)、去人性化(depersionalization)和个人成就感低落(reduced personal accomplishment)在内的综合症状^[1]。而导游职业倦怠是导游员在长期服务的过程中所产生的情感、态度和行为的疲惫状态,是一种使导游员不能顺利应工作压力而产生疲倦困乏的身心状态^[2]。研究导游职业倦怠及其影响因素对于导游整体服务质量水平的提高以及我国旅游业的健康发展有非常重要的意义。

国内研究者对职业倦怠的研究主要分为两个方面:一是对国外研究成果的综述性介绍;二是职业倦怠的实证性研究,涉及教师、医护人员和服务型员工的职业倦怠。导游职业倦怠属于服务型员工职业倦怠研究的范畴。秦明^[2]和冯耕耘^[3]分

别对导游职业倦怠较早进行了探究,指出导游职业倦怠的消极影响和产生的压力源并提出对策。目前关于导游职业倦怠的研究内容主要包括两个方面:一是侧重研究导游职业倦怠的表现、成因和解决办法^[4-5],二是侧重导游职业倦怠与社会支持、工作压力、工作满意度、工作绩效等方面的相关关系的研究^[6-7]。总体而言,目前国内关于导游职业倦怠的研究并不多见。

二、研究设计

(一)问卷设计和数据收集

本研究采用问卷调查方法,问卷内容包含两个部分:第一部分是人口统计学资料,第二部分是导游职业倦怠测评内容,采用的是Christina Maslach的MBI—GS量表^[1]。导游职业倦怠测评共16项,分为情绪疲惫、去人性化和个人成就感降低三个维度,所有项目都采取7点计分,0代表“从不”,6代表“总是”,分值越高,表明该项上所反映的职业倦怠感越强。

* [收稿日期]2012-09-07

[基金项目]闽江学院校级课题(YSY1017)“导游职业化管理研究”

[作者简介]林丹(1978—),女,福建福州人;闽江学院旅游系讲师,硕士,主要从事旅游管理研究。

问卷发放采用无记名方式,利用福州市2011年度导游年审培训的机会,采取随机抽样的方法,对参加年审的导游人员发放问卷。抽样时间为2012年4月14到4月24日,共发放230份调查问卷,回收有效问卷200份,有效率为87%。有效样本中,女性144人占72%,男性56人占28%;25岁以下154人占77%,26~30岁30人占15%,30岁以上16人占8%;大专以下学历20人占10%,大专学历94人占47%,本科学历86人占43%,本科以上学历4人占2%;初级导游188人占94%,中级导游8人占4%,高级导游4人占2%;导游从业时间1年以下58人占29%,1—3年108人占54%,4—6年18人占9%,7—10年9人占4.5%,10年以上7人占3.5%;月收入低于1000元的34人占17%,1001~2000元的54人占27%,2001~3000元58人占29%,3001~4000元36人占18%,4001~5000元10人占5%,5000元以上8人占4%。

(二) 数据处理工具与方法

运用SPSS16.0统计软件对问卷调查结果进行统计和分析。首先进行信效度分析,克隆巴哈 α 系数为0.953,表明使用的数据具有很高的置信度。样本的KMO值为0.939,说明此样本非常适合进行因子分析。巴特利特球度检验的显著性概率为0.000,代表母群体的相关矩阵间有共同因素存在,适合使用因子分析法。

三、研究结果

(一) 因子分析

由于预先设定导游职业倦怠量表包含三个维度,因此在进行因子分析时将因子提取数限定为3个,运用主成分分析法进行提取分析。三个新因子的方差贡献率分别是59.678%、8.079%和5.610%,总共解释了73.367%的量表内容,能较为全面地反映导游职业倦怠的信息。按照贡献率大小对各共同因子影响程度进行排序,各因子所解释的变量、旋转后的因子载荷、方差贡献率如表1所示。

表1 导游职业倦怠的因子分析结果(n=200)

公因子	权重	问题项目	共同度	权重	因子载荷	特征根值	方差贡献率(%)	克隆巴哈 α 系数
因子一 去人性化	0.378	Q9 面对游客的无理要求感觉很无助	0.793	0.179	0.763	9.548	59.678	0.929
		Q6 每天早上起床想到要面对工作就觉得无精打采	0.785	0.177	0.758			
		Q11 整天和游客一起的工作让我感到疲劳	0.773	0.174	0.747			
		Q8 对某些挑剔的游客经常懒得去理他们	0.702	0.158	0.712			
		Q7 错综复杂的人际关系让我厌烦导游工作	0.802	0.181	0.684			
		Q10 带团过程中不喜欢游客来麻烦自己	0.584	0.132	0.574			
因子二 情绪 疲惫	0.316	Q3 与刚开始工作相比我现在不那么喜欢当导游了	0.777	0.209	0.795	1.293	8.079	0.898
		Q2 导游工作对我的吸引力一直没有增加甚至还减少	0.792	0.213	0.794			
		Q1 我对导游工作有点灰心,前途迷茫	0.738	0.199	0.741			
		Q5 带团过程中的各种协调工作给我太大压力	0.710	0.191	0.676			
		Q4 导游工作太辛苦了,觉得筋疲力尽	0.698	0.188	0.593			

续表

公因子	权重	问题项目	共同度	权重	因子载荷	特征根值	方差贡献率 (%)	克隆巴哈 α 系数
因子三 个人成就感降低	0.305	Q14 带团过程中不能处理一些涉及情绪冲突的情境	0.840	0.234	0.859			
		Q16 面对旅游团或游客问题时常感到束手无策	0.809	0.226	0.834			
		Q12 我不能有效地处理带团过程中的问题	0.763	0.213	0.658	0.898	5.610	0.881
		Q15 从事导游工作中感觉自己碌碌无为	0.545	0.152	0.579			
		Q13 我有时不理解游客对导游工作的评价	0.629	0.175	0.538			

三个主成分因子的克隆巴哈 α 系数分别为 0.929(去人性化)、0.898(情绪疲惫)和 0.988 1(个人成就感降低),都大于 0.6 的标准,说明变量指标具有较高的可靠性。从表 1 可以看出,导游职业倦怠因子分析抽取的 3 个因子与笔者的原设计完全一致,表明本研究所使用的导游工作倦怠量表具有良好的建构效度。因子 1“去人性化”解释了量表的第 6 至 11 个变量,主要反映导游在人际关系处理方面即与工作同事和工作对象之间相处的倦怠;因子 2“情绪疲惫”解释了第 1 至 5 个变量,主要反映导游由于工作压力而引发的工作情绪和工作动力问题;因子 3“个人成就感降低”解释了第 12 至 16 个变量,主要反映出导游员对自己工作的自信感降低,对工作成就的评价不高。

采取共同度百分比的方法计算出各变量指标的权重和各主成分因子的权重,计算导游职业倦怠各维度分值和整体分值。测试量表采用 7 点计分法(0~6 分),中间值为 3。计算得出福州导游整体职业倦怠均值为 2.478 分,去人性化(2.458 分)、情绪疲惫(2.678 分)和个人成就感降低(2.303 分)三个维度的均值均小于 3,其中情绪疲惫的问题相对最突出。

(二) 聚类分析

在因子分析基础上,对有效样本进行聚类分析,以了解导游职业倦怠的整体分布情况。运用 K-均值聚类法分别对三分类,四分类和五分类方案进行运算,比较发现五分类是较好的分类方案,各类别具有较明显差异。具体结果如表 2 所示。

表 2 导游职业倦怠聚类分析的结果(n=200)

	类别				
	第一类(n=20)	第二类(n=76)	第三类(n=6)	第四类(n=90)	第五类(n=8)
去人性化	3.39	2.52	5.40	1.74	5.83
情绪疲惫	4.33	2.85	5.28	1.78	5.61
个人成就感降低	3.26	2.35	2.27	1.78	5.58
职业倦怠	3.64	2.57	4.40	1.76	5.68

由表 2 可知,第四类别的职业倦怠分值以及三维度分值是最低的,介于 1~2 分之间,因而命名为“轻度倦怠型”;第五类别的职业倦怠分值以

及三维度分值是最高的,介于 5~6 分之间,因而命名为“严重倦怠型”;第二类别的职业倦怠分值以及三维度分值介于 2~3 分之间,因而命名为

“一般倦怠型”;第一类别的职业倦怠分值介于3~4分之间,“去人性化”和“个人成就感”两个因子的分值都介于3~4分,“情绪疲惫”因子分值介于4-5之间,相对较高,因而命名为“中等倦怠型”;第三类别的职业倦怠分值介于4~5分之间,去人性化和情绪疲惫均超过5,较为严重,因而命名为“重度倦怠型”。从表2中可以看出,轻度倦怠的导游占据45%,严重倦怠的导游为4%,

51%的导游出现不同程度的倦怠。总体而言,目前福州导游职业倦怠状况还不是十分严重。

(三)导游社会属性与职业倦怠的方差分析

经过单因素方差分析发现,导游的等级、教育程度、经济收入和导游的职业倦怠没有必然的联系;而不同性别、年龄的导游的职业倦怠则有显著性差异,即导游的性别、年龄对导游职业倦怠有较大的影响。具体如表3所示:

表3 不同性别和年龄导游职业倦怠的差异分析结果

变量	类别	去人性化	情绪疲惫	个人成就感降低	职业倦怠
性别	男(n=56)	2.872 2	3.114 3	2.679 8	2.887 1
	女(n=144)	2.296 6	2.508 0	2.1562	2.3183
	P值	0.021	0.027	0.010	0.010
年龄	25岁以下(n=154)	2.358 5	2.543 2	2.286 8	2.3926
	26岁—30(n=30)	2.846 4	3.382 7	2.2170	2.8210
	31—35岁(n=10)	1.864 8	1.993 4	1.788 2	1.880 2
	36—45岁(n=6)	4.050 7	3.746 3	4.000 0	3.935 0
	P值	0.018	0.020	0.006	0.013

由表3可知,男性导游在情绪疲惫、去人性化和个人成就感降低三个维度的得分高于女性导游,说明男性导游职业倦怠程度普遍高于女性导游。在年龄变量方面,36~45岁年龄段的导游职业倦怠的程度最为严重,在三个维度的得分都是最高的;其次是26~30岁年龄段的导游,其在情绪疲惫方面程度比较高;而31~35岁年龄段的导游职业倦怠水平最低,在三个维度的得分都是最低的。

四、结论与建议

(一)结论

1. 导游员整体存在一定程度的职业倦怠

根据情绪疲惫、去人性化和个人成就感降低三个维度对导游进行聚类分析,聚类结果显示目前导游呈现“轻度倦怠”“一般倦怠”“中等倦怠”“重度倦怠”“严重倦怠”五种状态。研究结果显示目前福州导游的职业倦怠水平低于中间值,职业倦怠状况还不是十分严重,但仍需要引起旅游企业和社会的足够重视和关心。

2. 不同性别的导游的职业倦怠存在明显差异

研究表明,男性导游比女性导游的职业倦怠程度要高,究其原因,可能与我国传统文化对性别角色的社会期待有关。从传统观念看,男性应以事业为重,被视为家庭的经济支柱,人们偏向于用工作成就及收入来衡量男性的成功和价值。物质经济方面的需求使得男性比女性有更大的工作压力,从而更易产生职业倦怠。与男性导游相比,女性导游遇到压力时更容易得到宣泄,其柔性特征在带团过程中也更容易得到游客的谅解和支持。

3. 不同年龄的导游的职业倦怠存在一定差异

研究发现,31~35岁年龄段的导游不论在情绪疲惫、去人性化还是个人成就感降低方面的职业倦怠都是最低的。此年龄段的导游正进入其职业生涯迅速发展的阶段,或是受到公司重视,成为导游队伍的中坚力量,或是逐渐转入旅行社从事计调、行政管理工作。丰富的工作经验加上个人的迅速发展和提升,使此年龄段的导游不管是在对工作情绪的调整、对导游工作认识、人际关系的相处上,还是个人工作成就感上都明显优于其他年龄段。

而36~45岁年龄段的导游职业倦怠的程度

最为严重。此年龄段正处于青年和中年的交替阶段,在经历了前阶段的个人事业的迅猛发展后往往在此阶段会遭遇长时间的发展停滞,开始缺乏奋斗目标,缺少内驱力。同时,随着年龄的增大身体条件开始下降,对高强度的导游工作易产生疲倦心理。另外,随着下一代的出现,此年龄段的导游家庭经济和精神负担也是最重的,来自家庭的压力易使其对导游工作产生负面情绪。

26~30岁年龄段的导游的情绪疲惫较为严重,去人性化方面仅次于36~45年龄段。此年龄段的导游已经从事导游工作一定时间,不再有刚进入导游行业时的新鲜和彷徨,了解并已经适应导游工作。但由于从事导游工作时间较长,工作态度不像早期工作时那么积极,对服务或接触的对象越发没耐心。此年龄段的导游开始面临来自家庭和工作的多方压力,工作之初的满足感不断消退,挫折感进一步增强,离职或者转行等念头开始出现,因此出现对工作对象和环境的冷漠、忽视的态度,行为上开始刻意在自身和工作对象之间保持距离,个人发展出现停滞。

(二)缓解导游职业倦怠的建议

导游要掌握自我调试的方法,通过明确的自我角色定位、降低对团队的期望值以及自我心理暗示等达到缓解职业倦怠的目的,同时充分利用社会支持,通过与亲人、同学、朋友分享工作体验等方式主动疏泄工作压力。

旅游企业要帮助导游完善其职业生涯规划,为导游搭建职业发展平台。比如在职业发展上,

可以基本遵循地接导游——全陪导游——出境领队或计调——管理职务这一过程展开。另外加强导游培训,不仅侧重导游技能的提高,同时注重有关职业道德、职业心态、抗挫折能力和职业态度方面的培训,提升导游适应工作的能力,降低其因工作不胜任产生的压力。

政府管理部门要完善相关导游法律法规制度,规范旅游市场,防止恶性竞争,从根源上杜绝导游带团压力,切实保护导游职业权益,缓解其职业倦怠。

[参考文献]

- [1] 徐芳. 导游人员社会支持与工作倦怠的相关性研究——以浙江省为例[D]. 浙江工商大学,2008.
- [2] 秦明,蒋奖,于迎军. 导游工作倦怠及其影响因素的调查[J]. 旅游学刊,2004(1):99-102.
- [3] 冯耕耘. 导游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,2005,16(2):82-85.
- [4] 郑赤建,李建达,喻彩霞. 导游员职业倦怠的根源及干预策略研究[J]. 商业研究,2009(9):83-85.
- [5] 彭姣飞. 导游职业倦怠干预或疏解对策研究[J]. 赤峰学院学报,2010,26(2):83-85.
- [6] 周丽玉,王坚. 导游人员的职业倦怠及其影响因素分析[J]. 长春理工大学学报,2009,4(9):171-172,148.
- [7] 陈方英. 我国导游职业倦怠调查研究——以泰安市导游为例[J]. 泰山学院学报,2010(5):45-47.

(责任编辑:夏东,朱德东)

An Empirical Research on Job Burnout of Tour Guides

LIN Dan

(Tourism Department, Minjiang University, Fujian Fuzhou 350108, China)

Abstract: Burnout is the physical and mental fatigue and exhaustion state which appears when an individual works under the severely working pressure and has become the common phenomenon in China's tour guide industry. Based on an investigation of tour guides' job burnout in Fuzhou City, this article uses factor analysis and single factor analysis of variance to analyze the real expression of the tour guides' job burnout, uses clustering analysis to summarize the types of burnout and accordingly puts forward suggestions for the preventing and easing of the tour guides' job burnout.

Key words: tour guide; job burnout; empirical research