

An Analysis of the Causes of Job Burnout Among Flight Attendants

Pei Li

School of Tourism, Northwest Normal University, Anning District, Lanzhou City, Gansu Province, China
peili919@163.com

Abstract

With the advancement of society and the quickening pace of life, more and more employees are suffering from burnout. Burnout has a negative effect on an individual's performance in his workplace, his life outside of work and his health. And also, it could affect the performance of an organization. Hence, it is of great academic value and realistic significance to explore what causes job burnout. This paper focuses on flight attendants and analyzes the causes of burnout among them from the perspectives of career choices, working hours, working environment and organizational factors based on presenting their common characteristics and status of work.

Keywords: flight attendants, job burnout, job planning, working hours, working environment, organizational factors

空乘人员职业倦怠的成因分析

裴莉

西北师范大学旅游学院, 安宁区, 兰州市, 甘肃省, 中国
peili919@163.com

摘要

随着社会文明的进步、生活节奏的加快, 从业者出现职业倦怠的现象日益突出, 长期的职业倦怠感不仅给个体工作、生活、健康带来了严重危害, 而且也影响了整个组织的绩效。因此, 探究职业倦怠的形成机理具有重要的研究价值和现实意义。本文以空乘人员为研究对象, 在描述和呈现这一群体的共性特征和工作现状的基础上, 从职业选择的理性与非理性、非标准工作时间、特殊的工作环境及组织因素等视角和维度分析了空乘人员职业倦怠的成因。

关键词: 空乘人员 职业倦怠 职业规划 工作时间 工作环境 组织因素

1. 问题的提出

1.1. 职业倦怠概念的缘起和观点的呈现

职业倦怠这一概念最早由美国临床心理学家费登伯格(Freudenberger)于1974年提出, 他将情感枯竭和动力丧失称为倦怠。^[1]费登伯格认为在具有“助人”性质的行业中个体最容易出现身心疲劳, 即生理和心理的耗竭状态, 当这类从业者将个体资源耗尽而无补充时, 就会引发倦怠。对职业倦怠这一现象, 早期的调研对象主要集中在公共服务及医疗保健领域的从业者身上, 比如教师、医护人员、警察等, 美国社会心理学家马斯拉奇(Maslach)就工作压力对这些从业者进行了采访, 进一步提出了职业倦怠的概念——个体对长期压力下的工作

情绪及人际应激源作出反应而产生的心理综合症。^[2]职业倦怠常常表现为个体情感、态度以及行为上的衰竭状态, 如丧失对工作的热情、工作满意度下降、对工作意义和价值的评价下降、持续出现无力感和消极情绪等。在二十世纪八十年代, 倦怠的评估和测量成为研究重点, 由此出现了许多不同的测量方法, 其中最为广泛使用的方法是马斯拉奇和杰克逊(Jackson)开发的马斯拉奇职业枯竭量表(MBI)。^[3]该量表包含三个子维度, 即情绪耗竭、低成就感和人格解体, 且这三种维度的出现是一个循序渐进的过程。随后还出现了一些关于职业倦怠区分效度的研究, 如贝克(Bakker)等人通过职业枯竭量表及其他测量方法说明了职业倦怠和抑郁症之间的区别,^[4]又如马斯拉奇和莱特(Leiter)解释了工作满意度和职业倦怠之间存在负相关的关系。^[5]

事实上, 大众对职业倦怠也有许多不同的理解和看法。有观点认为, 理想主义者更容易出现职业倦怠, 因为敬业者为实现自己的理想而努力工作, 当他们的努力

没有达到目标时就会产生挫败的情绪和枯竭的状态。也有观点认为,倦怠主要来自于日复一日的重复作业,一个人长期从事某种职业,在反复机械的常规工作中难以提起兴致,逐渐产生一种困乏、疲惫甚至厌倦的心理。消极怠工的结果使工作效率降低,反过来又加深从业者的无力感和无成就感。

职业倦怠对个体在工作效率方面产生的负面影响是显而易见的,如工作动力不足、出勤率下降、创造力丧失、离职率增加等。容易被忽视的是倦怠给个体健康和生活方面带来的潜在危害。长期的、持续的消极心理状态使个体更容易出现失眠、头痛、记忆力减退、食欲不振、烦躁易怒等生理不适症状。有研究表明,机体免疫力下降,出现过敏、感染、溃疡、内分泌紊乱等疾病甚至猝死等都与倦怠有关,^[6]这些都潜在地影响着个体的生活质量和幸福感的获得。除此之外,对于一个组织来说,个体的倦怠会牵一发而动全身,影响整个组织的绩效和氛围。

1.2. 研究对象的群体表征和工作现状

大众对空乘人员最直观的印象是年轻的面孔、得体的制服、优雅的身姿、甜美的笑容以及亲切的问候。在大众眼中,空乘人员是一个外表光鲜亮丽、工作轻松体面而且收入丰厚的群体,但事实上,对空乘这份职业有所了解或稍作一些理性的思考,就会发现隐藏在光鲜和体面背后的不易。首先,由于工作场所的特殊性,空中乘务工作存在着不同于地面工作的环境风险,如高压低氧、低湿度、高噪音、高污染浓度、空间狭小、人员密集、跨时区飞行等。其次,作为服务行业的工作属性又决定了空乘工作的其他负面特征,如不规律的工作时间、超负荷的工作量、聚少离多的家庭生活等。如果对空乘从业人员进一步进行调查和资料分析,可以得到关于这一群体的一些更具体的信息:平均年龄不超过35岁,30岁以下占到50%以上;男女比例大概为1:5左右;本科学历占80%以上。^[7]从以上信息及目前各航空公司的招聘条件来看,我们也可以预测未来空乘群体的构成呈现出以下变化趋势:在年龄上,90后甚至95后成为主体;在教育背景上,从业人员学历层次呈上升态势;在从业技能上,外语优势日益凸显;在地域来源上,更加多元化和国际化。

笔者多年担任某高校空乘专业班主任,经长期追踪毕业生去向及与他们的日常交流,发现空乘从业人员的职业倦怠程度较高,表现在离职意向高、工作满意度低、跳槽较频繁、职业发展预期低、工作成就感低、生理疲惫、心理焦虑度高等方面。有关研究也从职业倦怠的三个维度即情绪衰竭、人格解体、成就感降低测量了空乘人员的职业倦怠程度,得出空乘人员职业倦怠程度高于其他行业的结论。

2. 职业规划的理性和非理性选择与空乘人员职业倦怠感

许多空乘从业人员选择这一职业并非经过理性的思考和清晰的职业规划。首先,在就业市场上,职业的可进入性差异很大,教育层次和技能要求是限制进入的主要因素。航空公司对应聘者的主要评估标准是通过面试感知应聘者的身体条件和人格特征,即感知吸引力,而对于空乘人员教育水平的要求相对较低,目前各航空公司的最低学历要求是大专,所以空乘职业的进入门槛相对较低。其次,在目前竞争激烈的就业市场,相对于其他服务行业,空乘有着较高的社会地位和薪酬以及看似优雅的工作环境,这对于应聘者颇具诱惑力。再次,在职业选择的过程中,很多人选择成为空乘的原因是为了满足自身旅行的愿望和期望改变单调的生活方式,空乘这一职业的某些属性契合了年轻人渴望新奇和追求刺激的心理特征。但是工作带来的新鲜感是很短暂的,当繁杂、重复的服务工作成为飞行的日常,工作热情很快就会被职业倦怠所取代。第四,性别角色的定位和女性思维的束缚。在社会角色中,女性是家庭生活的主要维系者和日常家务的主要承担者。从前文对空乘人员工作现状的描述中我们获悉,空乘人员中女性占极高比例,但很多年轻女性迫于现实因素把当空姐并未作为一个为之奋斗的终生抱负,只是作为找到稳定安逸工作或是成为全职主妇之前的一个人生过渡阶段,这使得她们不愿在工作中投入巨大的热情和精力,因此也很难从工作中获得成就感。

3. 非标准工作时间与空乘人员职业倦怠感

空乘人员工作时间的特殊性对其健康状况及家庭生活带来的影响也是空乘人员产生职业倦怠感的主要因素。空乘人员的薪酬是按照飞行时数计算的,夜间飞行和跨时区飞行是不可避免的,不规律的作息时间和时差反应及饮食的不规律对空乘人员的身心健康构成了潜在的风险。有关研究表明,空乘人员普遍存在生理节律紊乱、慢性疲劳以及长期失眠等健康问题。^[8]承担国际航班飞行任务的乘务员,飞行时间有时甚至会跨越多达8、9个时区,长途飞行以及机身振动、重力等因素都会加剧空乘人员的疲劳感。从生物学角度讲,每个生物体都有一种叫“生物钟”的生理机制,即个体生命活动的节律性。跨时区飞行造成的时差会打破个体作息规律,造成空乘人员生理节律的紊乱。治疗时差反应的唯一办法就是获得充足的休息。身体的自我调整需要一定的恢复期,飞行时间越长、跨越的时区越多,身体恢复需要的时间周期也越长,但许多空乘人员很难获得必要的休息,在在身体还未恢复到正常状态下又开始执行下一班飞行任务了。为了工作需要,很多空乘人员甚至不得不服用神经调节类药物,以便保证在特定的时间睡觉或工作,而不是依据身体的作息需要。虽然我国民航总局对空乘人员每月飞行时数设置了最高限制,但实际上,空乘人员的工作时间远不止他们实际飞行的时数,比如飞行前必需的准备时间是不算在飞行时数内的。此

外, 由于航空运输存在诸多不确定因素, 有时航空公司对机组调度也不能做到完全控制, 为了最大限度降低劳动力成本, 航空公司经常会临时调整空乘人员的飞行任务, 这些调整包括飞行目的地的变化、飞行时间的变化、飞机机型的变化等, 这不仅会直接导致空乘人员工作时间和工作内容的变动, 而且意味着他们工作以外的生活也将受到影响。^[9]已有统计数据表明, 空姐罹患膀胱及尿道感染、上呼吸道感染、乳腺癌、月经失调、背部和足部疾病、睡眠障碍及抑郁症的机率明显高于其他行业从业者。^[10]除了身体上的耗竭, 空乘人员心理上承受着巨大压力。因为航空运输的属性决定了空乘人员必须较长时间地离家, 而且他们的工作时间与其他职业相比存在更多的不确定性, 这就造成了空乘人员不得不面对工作使命与家庭责任之间的矛盾和冲突。尤其是女性空乘人员, 由于社会性别角色的定位, 在无法承担照顾家庭、养育子女的情况下更容易产生焦虑和自我不认同感, 导致工作效率降低、工作满意度降低等职业倦怠表现。

4. 特殊的工作环境与空乘人员职业倦怠感

空乘人员工作环境的特殊性体现在工作场所的高风险性和工作对象的复杂性。虽然说飞机的安全系数是所有交通工具中最高的, 但飞机一旦出事, 生还的希望非常渺茫, 高空飞行依然存在着高风险的属性, 所以, 空乘人员除了服务技能外, 必须牢记和熟悉各种急救知识和逃生方法。与地面工作相比较, 空乘工作的物理环境具有高空高速、低压缺氧、高噪音、辐射大、低湿度、空间封闭狭小等特点。作为普通旅客, 乘坐飞机短短几个小时都会经常出现身体上的不适, 而且民航对于一些有疾病的乘客或孕妇等人群乘坐飞机也作了明确的限制和规定。因此, 可以想象这些因素给常年飞行的空乘人员带来的健康危害。简单举例说明, 飞行过程中气压的变化会增加中耳腔膜的内压力, 引起耳痛、耳鸣等不适, 甚至造成耳膜穿孔和听力损失。缺氧和噪音的环境使人体血液中胆固醇增高, 容易诱发心脑血管等方面的问题。飞行高度的增加会加大辐射水平, 导致空乘人员内分泌系统紊乱和激素水平异常, 低湿度、负离子缺乏的空气也会加快皮肤衰老的速度。空乘服务工作需频繁地低头、弯腰且以站立居多, 加大了他们罹患静脉曲张、颈椎、腰椎等方面疾病的风险。除此之外, 在一架移动的飞机上工作使空乘人员面临受伤的高风险。搬运沉重的行李、头顶的行李架、服务推车也会增加工作中受伤的风险,^[11]由于气流颠簸、飞机震动等因素, 极易发生扭伤、跌倒、烫伤、被跌落的行李砸伤等意外伤害。长期的体力劳累和病患使空乘人员无法精力充沛地投入工作。

空乘人员的工作对象是形形色色的乘客, 无论是年龄和性别, 还是职业、收入、国籍、种族等特征, 个体之间都存在着巨大差异, 因此乘客的心理需求和行为表现也大相径庭。空乘和乘客, 作为服务的提供方和受用方, 二者之间的矛盾似乎不可避免, 其中既有非乘务员主观原因如飞机延误、无法按时起飞等问题引起的, 也

有因信息沟通不畅等其他原因导致旅客对空乘人员的服务不满。航空公司对空乘人员进行职业素养培训时, 都会强调“以客为尊”的服务理念, 要求空乘人员作为航空公司整体形象的代言人, 当与顾客发生矛盾时, 首先要从顾客的感受出发, 敏锐感知旅客的不满情绪, 开展及时到位的弥补和安抚, 任何时候都要维护公司的声誉和利益。事实上, 在空中飞行这个特殊的环境中, 民航业提供的首要服务是安全, 空乘人员所能提供的服务是有限的。结果双方也经常因“安全”问题发生矛盾, 比如“系好安全带、打开遮光板、关闭手机、在飞机滑行、爬升、下降阶段禁止使用卫生间, 任何松散物品不得放在应急出口及其座位处”等这些保证飞行安全的要求往往也会造成某些旅客对空乘人员的不满, 甚至投诉。航空公司相关部门在处理这类投诉时往往不考虑现实情况, 片面地归责为乘务员的沟通能力不足。当空乘人员在工作中的正当权益得不到保障、甚至感受不到尊重时, 工作的积极性就会受到严重挫伤。

5. 组织因素与空乘人员职业倦怠感

对于任何一个企业或单位来说, 人力资源都是最核心的要素。个体参与组织是为了实现个人发展的需要, 而组织成员的个体行为也会直接影响组织的绩效。美国著名管理心理学家施恩(E.H.Schein)提出了心理契约这个概念, 揭示了组织和个体关系的本质。心理契约即“个人将有所奉献与组织欲望有所获得之间, 以及组织将针对个人期望收获而有所提供的一种配合。”这一无形的、心理上契约是连接个体与组织的纽带, 我们可以把它理解为一个组织的成长与成员的发展的满足条件在心理上的契合, 是存在于组织和成员间的动态的心理期望。这些存在于员工心中的期望, 我们可以用工作满意度、归属感与安全感、职业发展空间、组织认同感等维度来衡量。组织一旦违背员工的心理契约, 员工就很容易出现职业倦怠等问题。

拿航空公司来说, 航司内部的晋升制度、激励机制、工作氛围、企业文化等组织因素都会直接影响空乘人员的工作状态。在现行航司运行体制下, 空乘人员的职业生涯大体分为初始乘务员学员、普通舱乘务员、两舱(头等舱、商务舱)乘务员、区域乘务长、主任乘务长这几个阶段。尽管航空公司每年都会对乘务员进行安全、服务技能及语言等方面的培训和考核, 并对乘务员从飞行年限、工作绩效、工作表现等多方面进行考核, 但公司对空乘人员职业发展的需求考虑较少, 空乘人员面临职业发展空间狭小、晋升渠道单一的困境。另外, 航空公司管理岗位很有限, 且晋升机制较为行政化, 当空乘人员升至主任乘务长岗位时, 其职业生涯基本就止步了, 所以许多空乘专业学生就业以后感慨空乘是一个一眼就能望到头的工作, 因此缺乏为之奋斗的动力, 自然工作热情下降, 逐渐出现职业倦怠感。

员工的工作绩效是员工能力和动力的双重体现, 有效的激励机制能充分调动员工的工作积极性, 提高工作效率, 从而使员工获得更高的工作成就感, 提升工作满

意度。反之，激励机制的缺乏或不当使用则会使员工逐渐丧失工作热情，产生职业倦怠。目前航空公司的激励机制缺乏和空乘人员进行有效的信息沟通，标准比较单一。航空公司空乘从业人员的学历从大专到研究生不等，年龄也参差不齐，性格更是千差万别，虽然他们从事相同的工作，但对工作的需求度和职业规划不尽相同。比如年轻乘务员对工作预期较高，稳定性不足，容易跳槽。教育层次较高的乘务员更注重自我价值的实现，对职业发展前景和工作氛围更为关注。年龄较大的乘务员相对于精神层次的追求，更注重物质利益的获得，以满足家庭生活的需要。所以，航空公司要建立有效的激励机制，一定要针对员工的不同类型甚至不同个体，在充分了解他们的工作需求度的前提下，采取灵活的激励政策。

6. 小结与讨论

职业倦怠是当今普遍存在的社会现象，几乎所有职业都存在职业倦怠人群。随着社会发展速度和生活节奏的不断加快，这一现象越来越突出，它所带来的问题也越来越受到大众和学界的关注。本文将空乘人员作为研究对象基于两个前提：一、服务行业的从业者由于高强度和高负荷的工作更容易产生身心疲惫的状态，是职业倦怠的高发群体和典型研究对象。二、笔者担任空乘专业学生班主任的工作经历为本文的论点提供了真实客观的依据。

早期国内外关于职业倦怠内涵界定及测量方法的研究为后续研究提供了坚实的理论基础和工具支持，目前关于职业倦怠成因的探讨是该领域研究的焦点。职业倦怠是一个多维度的概念，涉及社会学、心理学、经济学、管理学甚至医学等多学科，我们可以从不同视角揭示它的形成机理。就空乘人员这一特定研究对象，笔者从从业人员的就业选择意向、工作时间和工作环境的特殊性、及航司内部组织因素等角度试图探析和呈现这一群体职业倦怠的成因。事实上，职业倦怠的形成涉及到诸多因素，既包括环境因素、组织因素等外部因素，也包括个体层面的因素，如人格特征、心理素质等。此外，职业倦怠作为一个描述心理和生理特征的概念，具有明显的主体性差异，这些都有待进一步探讨和研究。

REFERENCES

- [1] Freudenberger, H. J. (1975) The staff burnout syndrome in alternative institutions, *Psychotherapy Theory*,12:72-73.
- [2] Maslach, C. (1978) The client role in staff burnout, *Journal of Social Issues*, 34(4): 111-124.
- [3] Maslach, C., Jackson, S. E. (1981) The measurement of experience burnout, *Journal of Occupational and Behavioral Science*, 2:99-113.
- [4] Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Demerouti, E., Janssen, P.M., Vander Hulst, R., Brouwer, J. (2000) Using equity theory to examine the difference between burnout and depression, *Anxiety, Stress and Coping*, 13:247-268.
- [5] Maslach C., Leiter, M.P. (1997) *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*, San Francisco: Jossey-Bass:8.
- [6] Brock, B.L., Grady, M.L.(2000) *Rekindling the flame: Principals combating teacher burnout*, Thousand Oaks, CA: Corwin Press:30.
- [7] Zhuang Feifei(2018)*Research on the Loss of Employees in Air China*[D]:26-29.
- [8] Rberta Lessor(1985) *Consciousness of time and time for the development of consciousness: health awareness among women flight attendants*, *Sociology of Health & Illness*,Volume7,Issue 2:200.
- [9] Vivian Shalla(2008)*Time warped: the flexibilization and maximization of flight attendant working time*, *Canadian Review of Sociology*, Volume 41,Issue 3: 361.
- [10] Rberta Lessor(1985) *Consciousness of time and time for the development of consciousness: health awareness among women flight attendants*, *Sociology of Health & Illness*,Volume7,Issue 2:204.
- [11] Suneth B. Agampodi, Samath D. Dharmaratne, Thilini C Agampodi(2009)*Incidence and predictors of onboard injuries among Sri Lanka flight attendants*, *BMC Public Health* 9:227.