

陶长江, 陈俐雯, 杨钰琳, 李义龙, 罗洪莉. 2022. 残障人士在景区就业有可能性吗? ——基于游客对旅游景区残障员工的态度研究. 热带地理, 42 (3): 457-468.

Tao Changjiang, Chen Liwen, Yang Yulin, Li Yilong and Luo Hongli. 2022. Is it Possible for People with Disabilities to Find Jobs in Scenic Spots? Based on Tourists' Attitude toward Employees with Disabilities in Tourist Attractions. *Tropical Geography*, 42 (3): 457-468.

残障人士在景区就业有可能性吗? ——基于游客对旅游景区残障员工的态度研究

陶长江¹, 陈俐雯², 杨钰琳², 李义龙², 罗洪莉³

(1. 中山大学 旅游学院, 广州 510220; 2. 四川农业大学 商旅学院, 四川 都江堰 611830; 3. 四川大学, 旅游学院, 成都 610225)

摘要: 为探索残障人士在旅游景区就业的可能性, 应用刻板印象研究中的BIAS Map (Behaviors from Intergroup Affect and Stereotypes Map) 模型, 基于对多个景区游客的问卷调查, 运用方差分析和线性回归, 剖析游客对旅游景区残障员工的态度及群际接触因素对游客态度的影响。研究表明, 从游客态度角度看, 残障人士在旅游景区工作有其可能性。其原因是: 游客对旅游景区雇佣的残障员工总体上持高热情、低能力的刻板印象, 会唤醒游客对残障员工的钦佩情绪及采取被动助长残障员工的行为; 在排除人口统计特征的影响下, 接受过残障人士的服务、与残障人士高频率接触会显著唤醒游客对残障员工的积极情绪。建议强化地方政府在促进残障人士就业过程中的主导作用, 倡导景区雇佣残障人士, 重视“全国助残日”等节日契机, 促进公众与残障群体多方式、高频率的接触, 从而减少社会偏见, 构建和谐社会。

关键词: 残障人士; 就业; 游客态度; 旅游景区; BIAS Map; 刻板印象

中图分类号: F249.2

文献标志码: A

文章编号: 1001-5221(2022)03-0457-12

DOI: 10.13284/j.cnki.rddl.003448

开放科学(资源服务)标识码(OSID):



促进残障人士就业, 是中国以“美好生活”为核心的社会福利制度和保障体系建设的必然要求(林闽钢等, 2019)。受地方经济水平、受教育程度、康复水平等因素影响, 中国残障人就业发展存在中西部地区明显低于东部沿海地区的空间分异特征(袁丹等, 2021)。中西部地区的残障人士, 因教育背景、家庭及社会网络条件约束, 难以实现跨区域流动就业(钟雨齐等, 2021), 在当地寻找就业机会, 不仅是现实选择, 且有望缓解当前中国残障人士就业空间的二元不平衡格局。“就业难”一直是残障人士面临的焦点问题(杨立雄等, 2019; 张小燕等, 2020), 长期以来, 福利企业是解决残障人就业问题的主要途径(廖娟, 2015)。而旅游业作为劳动密集型产业, 具有驱动系数大、就业机会多的特点, 可以吸收大量劳动力(Tian et al., 2021), 相对于其他行业, 旅游业可为残障人士提供更多岗位(Addabbo et al., 2014)。如旅游景区

的售票、检票、旅游纪念品销售等岗位对技能要求不高, 便于残障人士上岗, 景区工作存在大量与游客直接交往的机会, 这有助于残障人士在社会交往中消除孤独感、增强融入社会的信心。但从现实情况看, A级景区在旅游业中就业人数最多, 2019年全国A级景区固定从业人员达162万人(中华人民共和国文化和旅游部, 2020), 但未见残障人士在景区就业的数据统计, 国内也少有相关信息报道。据2020年12月查询国内网站, 仅见2019年青海省七里花海景区在环境保洁、花草修剪等5个劳动岗位上安置20名残障人士(徐芸茜, 2019)就业。

有就业能力的残障人士成功就业, 是其应对社会挑战、参与社会生活、实现自我价值的重要途径(杨柳等, 2016)。Groschl研究表明, 残障人士工作勤奋、具有奉献精神、对企业忠诚, 企业招募残障员工有助于充分开发人力资源, 建立好的企业形象(Groschi, 2005), 如加拿大5家雇佣了残障人士

收稿日期: 2021-07-03; 修回日期: 2021-10-23

作者简介: 陶长江(1982—), 男, 重庆潼南人, 博士研究生, 主要研究方向为无障碍旅游、乡村旅游, (E-mail) taochj3@mail2.sysu.edu.cn。

的酒店入住率平均高出竞争对手 10% (Groschi, 2013)。Gary 等 (2006) 指出, 以往认为顾客的消极态度和害怕是企业雇佣残障人士的主要障碍, 但经过调查发现: 92% 的顾客对雇佣残障人的企业持赞赏态度, 87% 的顾客表示更愿意把生意交给这样的企业。国外越来越多的餐饮企业开始雇佣残障人士 (Kuo et al., 2014)。在中国, 有研究发现雇主不愿招聘 (马洪 等, 2006)、社会排斥等 (胡仕勇 等, 2015) 是影响残障人士就业的主要因素, 包括雇主、雇员和顾客在内的偏见 (周林刚 等, 2007) 和普通公众对残障群体的污名化 (关文军 等, 2017) 是残障人士就业被歧视的根源。社会上依然存在各种对残障人士公开或隐性的歧视 (马婷 等, 2012), 这种消极态度或刻板印象严重损害残障人群的合法权利, 如教育、就业等 (Siperstein et al., 2003), 有研究者建议禁止就业歧视、促进社会融合 (高圆圆, 2017; 冯敏良 等, 2017)。近年在对残障人士态度的研究中, Cuddy 等 (2007) 建立的刻板印象—群际情绪—行为倾向系统模型 (Behaviors from Intergroup Affect and Stereotypes Map, 以下简称 BIAS Map) 得到学界广泛认可, 并已在国内外不同人群中进行了有效性验证 (Cuddy et al., 2008; Maddux, 2008)。群际接触能够增加对外群体的了解, 导致个体在认知和情感上的改变, 有助于减少群际偏见, 促进交往 (高承海 等, 2018)。已有研究表明, 与残障人群的关系 (Kande et al., 2003, 2007; Looster et al., 2009)、接触频率 (Tervo et al., 2004; Yazbeck et al., 2004; 肖放 等, 2008) 和接触方式 (Mcconkey et al., 2000; Maunder et al., 2019; 周艳艳 等, 2019) 等接触行为影响群体对残障人士的态度, 接触者的人口统计特征也对残障人士的态度有影响 (Livneh, 1982; 陈光华 等, 2013)。

基于上述现实和理论背景, 顾客态度成为影响企业是否雇佣残障人士的关键因素, 这也可能造成国外旅游业乐于雇佣残障人士和国内鲜有报道景区雇佣残障人士的分野。基于游客态度, 残障人士在旅游景区就业是否有可能性? 本研究借助 BIAS Map 模型, 通过对游客调研与数据分析, 旨在回答 3 个问题: 游客对景区雇佣的残障员工持何种态度? 游客与残障人士的群际接触行为如何影响这种态度? 游客人口统计学因素是否对群际接触行为与态度的关系产生干扰? 以期丰富残障人士就业研究和刻板印象研究, 同时也为旅游景区雇佣残障人士提

供指导建议。

1 文献回顾与述评

1.1 大众对残障人士的刻板印象与态度

刻板印象是人们对某一群体成员相对固定的观念或期望所构成的认知结构或社会认知图式 (Kanahara, 2006), 其核心是“一想到某个群体, 人们就会自发联想到的与这个群体相关到某些特质” (Stangor, 2009)。态度是个体看待和评价某物或某人的方式, 一种对某个想法、对象、人或情况做出积极或消极反应的倾向, 包括认知、情感、行为三方面 (Jafari et al., 2016), 偏见是对个人或群体持有的一种消极态度, 社会心理学将刻板印象视为偏见的基础 (Hewstone et al., 2002; 汪新建 等, 2014)。无论是在国外 (Nosek, 2007) 还是在中国文化背景下 (Chen et al., 2011), 残障人士的刻板印象客观存在。在国外, Angermeyer 等 (2004) 通过研究人们对精神分裂患者的刻板印象, 发现不可预测性和能力低下是其最普遍的两个特征; Gary (2006) 发现大多数人对残障人持有消极态度, 认为“其不能正常地完成工作”。在国内, 陈光华等 (2012) 通过使用外显和内隐联合测验, 发现大学生对残障人士存在负面刻板印象, 对待残障人士的外显态度比内隐态度要积极; 高圆圆 (2017) 认为雇主的偏见主要来自对残障人形象的顾虑、工作能力的怀疑和性格的刻板印象等。

1.2 刻板印象—群际情绪—行为倾向系统模型 (BIAS Map)

Fiske 等 (2002) 提出刻板印象内容模型 (Stereotype Content Model, 以下简称 SCM), 将刻板印象划分为热情和能力 2 个维度, 并据此将社会群体划分为 4 个群体丛, 其中, “热情”是对知觉对象的意图感知, 包括友好、值得信任、助人、真诚和道德等方面; “能力”是对知觉对象实现该意图的能力状况的感知, 包括智力、效能、技能和创造性等方面。Fiske 等 (2002) 借助 SCM 指出人们对残障人士普遍存在“高热情—低能力”的刻板印象; Kalargyrou 等 (2018) 利用 SCM 研究发现顾客对酒店前台残障员工的刻板印象多过健全员工, 顾客性别和教育程度不会影响对残障员工服务质量的感知, 但与残障人士有亲密关系的顾客对残障员工的刻板印象会更少。Cuddy 等 (2007) 在 SCM 的基础上, 加入由热情和能力维度交互作用的情绪与行

为，开创性地建立了BIAS Map，BIAS Map是SCM的扩展与丰富，有助于更好地揭示群体内与群体间态度的复杂性和内在心理过程，形成刻板印象从态度、情绪到行为的整体探索模式，对偏见的缓解和消除起有效与细化的参考作用（管健，2009）。BIAS Map得到国外学者的广泛引用，并在各人群研究中验证其有效性：如Cuddy等（2008）发现人们对残障人士持有高热情—低能力的刻板印象，并由此唤起了可怜、同情的情绪以及忽略、漠视的行为特征；Maddux（2008）证明美国人对亚裔美国人的刻板印象中的否定态度、情感与行为具有重要关联性。

1.3 群际接触与普通大众对残障人士的态度

Allport（1954）提出的群际接触假说表明，简单的接触能减少偏见，促进群际交往和改善群际关系。理论与实践也证明，群际接触是最能有效减少偏见的社会策略（高承海等，2018）。如群际接触行为可减少对少数民族大学生的偏见，促进积极的群际态度（高承海等，2018），医务人员在门诊中与患者的接触显著影响医患关系质量（段桂敏等，2016）。在残障人群研究领域，诸多文献指出对残障人士的态度受群际接触三方面的影响：1）与残障人士关系。国外研究表明，家中有残障儿童的家人对残障人士有更高的接受度（Kande et al., 2003; 2007）；有家人、朋友、同学是残障人士的护理专业学生对残障人士的态度更积极（Looster et al., 2009）。但国内也有研究得到不同结论，如田琪等（2010）指出为残障人士提供长久照顾的人员对残障人士的态度更消极。2）接触频率。国外研究发现，被试若与残障人士接触越多，对残障人士就越积极正面的态度与越少的行为误解（Tervo et al., 2004）；增加接触频率可有效降低对智力残障人群的消极态度（Yazbeck et al., 2004）。国内研究也表明，健全人与残障群体的接触频率越高，对残障人群的态度就越积极（陈莲俊等，2006；潘玲等，2013）；大学生与残障人的接触频率越高，不仅对除智力障碍以外的残障人士的态度越积极（肖放等，2008），而且还对残障学生接受高等融合教育持更积极的态度（马婷等，2014）；但也有研究发现大学生与残障人士接触深度、频率就其内隐和外显态度影响均不显著（陈光华等，2012）。3）接触方式。接触方式显著影响接触者对心理疾病患者的态度（Maunder et al., 2019），甚至比接触频率的影响作用更显著（Mcconkey et al., 2000）。与残障人

士的工作接触与日常生活接触对改变服务人员的态度会产生不同的影响（关文军等，2017）；通过阅读与残障人士有关材料等间接接触方式能提高对残障人士的钦佩感，减少负面评价，改善对残障群体的态度（周艳艳等，2019），甚至降低对残障人的自动回避反应（马婷等，2014）；Gary等（2006）研究还显示，曾接受过残障员工服务的顾客中，高达98%对残障员工的服务表示非常满意或满意。

此外，接触者人口统计学特征对残障人士态度有显著影响。如Maunder等（2019）研究表明，接触者的特征显著影响其对心理疾病患者的态度；Livneh（1982）发现人们的受教育程度与对待残障人士的态度成正相关，女性对肢体残障人士的态度比男性更积极；Tervo等（2004）研究也表明在医学院，女学生对残障人士的态度比男学生更积极，持偏见的可能性也较小；Yazbeck等（2004）调查发现年轻群体对智力残障人表现出更积极友好的态度；陈光华等（2013）利用联合分析法探讨发现大学生更偏爱与他们自己在年龄和教育程度上有相似性的残障人士。

综上，第一，国内外学者已关注到雇佣企业、社会大众对残障人士存在消极刻板印象，这是残障人群就业、融入社会的“无形障碍”，但鲜有研究探讨残障人士在旅游业就业的障碍；第二，在对残障人态度的研究中，BIAS Map可以对刻板印象、群际情绪、行为倾向做整体探索，近年得到学者普遍认可，但在旅游研究领域，仅见Kalargyrou等（2018）利用SCM探讨顾客对酒店前台残障员工的刻板印象。第三，群际接触可有效减少公众对残障人士的偏见和消极态度，公众与残障人士的关系、接触频率、接触方式等可能会对其态度有显著影响，而接触者不同的人口特征在对其态度的影响上可能存在一定的干扰。因此，本研究运用刻板印象BIAS Map模型，探测游客对景区残障员工的态度，分析群际接触行为以及在游客部分人口统计学特征作为控制变量情况下对该态度的影响。

2 研究设计

2.1 问卷设计

问卷由3部分构成：游客对景区残障员工的刻板印象—群际情绪—行为倾向（BIAS Map）；游客与残障人士的群际接触：是否接受过残障人士提供的（任何）服务、与残障人士的关系、接触频率、

接触方式;游客的年龄、受教育程度、收入、职业等人口统计学特征。其中, BIAS Map 测量是在 Fiske 等(2002)提出的源模型基础上, 借鉴管健(2009)编制的中国化问卷, 结合残障员工在景区工作中可能的场景, 在具体表达中修正了一些容易产生歧义和引导性倾向的语句, 最终形成的量表包括刻板印象特质、情绪唤醒、行为倾向共 22 项指标, 采用李克特七点量表法测量(1~7 代表从“完全不赞同”到“完全赞同”)。群际接触中的接触频率参考陈莲俊等(2006)的研究, 接触方式借鉴周艳艳(2019)和马婷(2014)等的提法, 游客人口统计特征中的职业划分参考杨勇等(2017)的研究。步骤如下: 1) 对搜集的有效问卷分成两部分分别采取探索性和验证性因子分析, 检验量表信效度; 2) 采用独立样本 T 检验、单因素方差分析检验群际接触行为对景区残障员工态度的影响; 3) 验证游客人口统计特征对其态度的影响, 并采用控制变量的回归分析, 进一步检验群际接触行为在控制部分人口统计学变量下对残障员工态度的影响。

2.2 数据搜集

受新冠疫情防控影响, 同时为尽量获取丰富的游客样本, 于 2020-04-13—04-19^①采用就近原则, 在世界文化遗产景区都江堰发放 208 份预调研问卷, 数据分析显示量表信效度良好 (Cronbach's $\alpha=0.870$, KMO=0.825), 游客对题项设置无疑问。通过预调研了解到绝大部分游客从未在景区看到过残障员工, 为尽可能获得游客对景区残障员工的真实态度, 在正式调研时, 结合计划调研旅游景区的实际情况, 并与已在 XX 旅游景区就业的 4 位残障人士(2 位肢残人士、1 位视力障碍人士、1 位聋人)多次讨论后, 设置虚拟情景材料: 告知游客所游览景区中有数名肢体障碍、视力障碍、听力和言语障碍员工, 从事办公室文员、安保室监控、环境保洁、花草修剪、旅游纪念品制作的工作。考虑残障人士就业对无障碍景区环境的要求, 并力求在新冠疫情防疫下提高调研样本的多样性, 正式调研时间为 2020-04-28—05-17, 选择 3 省 5 景区现场发放问卷: 青海七里花海(120 份)、四川杜甫草堂(52 份)、四川武侯祠(30 份)、四川成都大熊猫繁育基地(41 份)、浙江西湖(87 份), 共发放 330 份问卷, 剔除填写时间过短、部分答案高度重复和漏填

的无效问卷, 最终获得有效问卷为 308 份, 问卷有效率为 93.33%。

3 结果分析

3.1 样本基本情况

从整体样本看, 游客主要来自中国 7 个省, 西南占比 23.38%, 华东、华中、华北、东北、华南、西北各占 16.60%、14.60%、12.00%、12.00%、7.50%、5.80%, 还有 5.84% 来自港澳台, 2.27% 来自国外。游客以中青年为主, 超过 70% 具有大专及以上学历。企业工作人员和学生相对较多; 有 25.60% 的游客接受过残障人士的服务; 15.90% 的被访者是残障人士的家人或朋友。在接触频率方面, 近 40% 的游客与残障人士有或多或少的接触, 只有 2.90% 的游客从未与残障人士有过接触。在接触方式中, 21.41% 的游客与残障人士有过互动交流, 通过观看残障相关影片和阅读有关材料了解残障人士的分别占 18.74% 和 12.24% (表 1)。

3.2 因子分析

将 308 份问卷数据平均分为两部分, 分别做探索性和验证性因子分析。首先对第一部分数据使用 SPSS23.0 检测量表信效度, Cronbach's α 系数为 0.856>0.7, 说明量表具备良好内部一致性, 信度较高; KMO 和 Bartlett 球型检验结果显示, 在 $p<0.001$ 的情况下, 近似卡方值=1 739.889, KMO=0.784, 说明量表结构效度较高, 各变量存在显著相关关系, 适合做因子分析。参考管健(2009)对 BIAS MAP 的因子划分和命名原则, 对 22 项指标采用限定因子数进行探索性因子分析, 在刻板印象维度中以能力、热情命名, 在情绪唤醒中以歧视、钦佩、同情与嫉妒命名, 在行为反应中以被动助长、主动助长、被动伤害和主动伤害命名(依次为 F1~F10)。再采用 AMOS23.0 软件对 154 份问卷进行验证性因子分析, 由于验证性因子分析要求每个构面至少 3 个指标, 将 22 个题项按照刻板印象 (FF1)、情绪唤醒 (FF2)、行为反应 (FF3) 3 个维度做分析。为检测模型的整体拟合程度, 分析发现, $\chi^2/df=2.572<3$, AGF=0.902>0.9, GFI=0.910>0.9, CFI=0.915>0.9, TLI=0.904>0.9, RMSEA=0.738<0.8, 模型的各项拟合指标均达到统计要求, 适配度良好。再对量表做信度和效度分析(表 2、3), 每个题项的标

^① 腾讯网. 全国各地景区自 2020 年 2 月 20 日起陆续有序开放. https://new.qq.com/omn/20200310/20200310A0PQB000.html?pgv_ref=sogousm&ADTAG=sogousm.

表1 调查对象的基本属性

Table 1 The basic attributes of the respondents

属性	类别	人数/人	占比/%
年龄/岁	<18	32	10.39
	18~24	108	35.06
	25~44	91	29.55
	45~64	68	22.08
	≥65	9	2.92
受教育程度	初中及以下	32	10.39
	高中/中专/中师	57	18.51
	高职、大专	65	21.10
	本科	127	41.23
	硕士及以上	27	8.77
个人月收入/元	≤3 000	91	29.55
	3 001~5 000	58	18.83
	5 001~8 000	84	27.27
	8 001~12 000	54	17.53
	≥12 001	21	6.82
职业	企业人员	81	26.30
	教师	18	5.84
	医护人员	19	6.17
	学生	79	25.65
	退休人员	14	4.55
	政府公务员	37	12.01
	社区工作者	21	6.82
	慈善机构工作者	11	3.57
	家庭主妇	10	3.25
	新闻媒体工作者	10	3.25
	其他	8	2.60
接触频率	从未	9	2.90
	很少	177	57.50
	有时	100	32.50
	常常	14	4.50
	总是	8	2.60
接触方式*	参与活动	59	11.28
	合作共事	41	7.84
	互动交流	112	21.41
	课程学习	42	8.03
	提供护理服务	38	7.27
	阅读相关材料	69	13.19
	观看影片	98	18.74
	一项都没有	64	12.24
接受残障服务经历	是	79	25.60
	否	229	74.40
与残障人士的关系	家人	22	7.14
	邻居	16	5.20
	朋友	27	8.77
	同事	9	2.92
	同学	12	3.90
	恋人	2	0.65
	陌生人	202	65.58
	其他	18	5.84

注：“*”表示该题为多项选择题。

准化因素负荷量 (std.) >0.6, 题目信度 (SMC) >0.36, 组成信度 (CR) >0.7, 收敛效度 (AVE) >0.36, 表明题目具有理想的信度和收敛效度 (Fornell et al., 1981), 此外, AVE 开根号值大于构面之皮尔森相关, 表明量表具有良好区别效度。

3.3 游客对景区残障员工的态度

首先采用K-S检验数据分布,发现热情、能力的数并不符合正态分布,为检验游客对残障员工在热情和能力维度的刻板印象是否存在差异,采用非参数检验中的Wilcoxon符号秩和检验。结果显示,能力和热情存在显著差异 ($P<0.05$)。进一步通过秩号与秩次判断热情和能力的差异。结果显示秩号的符号由“ $M_{\text{能}}-M_{\text{热}}$ ”决定,负秩号有112例,正秩号有79例,绑定值有117例。负秩号的平均秩次为109.84,正秩号为83.46,以负秩号为大,说明能力刻板印象低于热情刻板印象。结合BIAS Map模型中各维度均值分析,游客对残障员工持有钦佩的情绪(均值 $M=6.13$)及被动助长(均值 $M=6.17$)的行为。由此可知,游客对景区残障员工为“高热情—低能力”混合刻板印象,并被唤起钦佩的情绪和被动助长的行为。

3.4 群际接触行为对游客态度的影响分析

将BIAS Map中刻板印象、情绪唤醒和行为反应共10个主成分因子(F1~F10)作为因变量,群际接触作为自变量,分别采用独立样本T检验和单因素方差分析以检测不同群际接触行为如何影响游客对景区残障员工的态度。

1) 独立样本T检验表明,游客曾接受过残障人士(任何)服务,显著正向影响其对残障人士“能力”的刻板印象,并显著唤起嫉妒的情绪(表4),游客接受残障人士服务经历对刻板印象中“热情”维度和另外3种情绪(歧视、钦佩、同情)、4种行为倾向(被动助长、主动助长、被动伤害和主动伤害)无显著影响。

2) 经单因素方差检验,所有变量显著性均>0.05,这表明,游客与残障人士的关系对其态度无显著影响。

3) 据表5可知,与残障人士的接触频率显著正向影响游客的钦佩与嫉妒的情绪唤醒,表现为与残障人士接触频率越高,所唤起的钦佩和嫉妒情绪越多。

4) 曾为残障人士提供护理服务的游客对残障员工能力的刻板印象、嫉妒的情绪唤醒均显著提高;从未以任何方式接触残障人群的歧视情绪唤醒显著增强,且主动助长行为显著降低(表6)。

3.5 游客特征在研究中的干扰检验

1) 对人口统计特征中的性别做独立样本T检验,将年龄、职业、受教育程度、收入作为自变

表2 构面的信度与收敛效度分析

Table 2 Reliability and convergence validity analysis of the dimension

构面与题目		参数显著性估计				题目信度		组成信度	收敛效度
		Unstd.	S.E.	Z-value	P	Std.	SMC	CR	AVE
FF1 刻板印象									
F1	Q1 S是有能力的	1.000				0.855	0.731	0.938	0.717
	Q2 S是有才能的	1.029	0.056	18.536	***	0.849	0.721		
F2	Q3 S是待人热情的	0.961	0.049	19.458	***	0.873	0.762		
	Q4 S是友好亲和的	1.012	0.050	20.349	***	0.894	0.799		
	Q5 S是诚实正直的	0.982	0.050	19.543	***	0.875	0.766		
	Q6 S是值得信赖的	0.932	0.065	14.316	***	0.724	0.524		
FF2 情绪唤醒									
F3	Q7 S是令人轻视的	1.000				0.767	0.588	0.925	0.672
	Q8 S令人反感的	1.003	0.071	14.206	***	0.798	0.637		
F4	Q9 S值得敬佩的	1.085	0.072	14.979	***	0.834	0.696		
	Q10 S值得赞赏的	1.032	0.077	13.472	***	0.763	0.582		
F5	Q11 S是十分可怜的	1.112	0.070	15.919	***	0.877	0.769		
	Q12 S是令人同情的	1.120	0.071	15.836	***	0.873	0.762		
F6	Q13 S是令人羡慕的	0.717	0.045	16.087	***	0.783	0.613		
	Q14 S是令人妒忌的	0.924	0.043	21.544	***	0.928	0.861		
FF3 行为反应									
F7	Q15 如果S为我提供服务,我愿意配合他的工作(愿意配合)	1.000				0.699	0.358	0.810	0.658
	Q16 在S向我提供服务的过程中,我愿与他密切交谈(密切交谈)	1.678	0.196	16.349	***	0.894	0.798		
F8	Q17 当S提供服务过程中出现问题时,我愿向他提供帮助(提供帮助)	1.578	0.071	16.836	***	0.853	0.782		
	Q18 如果S遇到不公平待遇,我会为他打抱不平(打抱不平)	1.012	0.051	20.603	***	0.843	0.711		
F9	Q19 我认为S的能力素质等方面普遍偏低(贬低)	1.006	0.048	18.798	***	0.908	0.824		
	Q20 相较于S,我更愿意接受健全员工提供的服务(排斥)	1.120	0.122	15.527	***	0.873	0.742		
F10	Q21 面对S,我始终保持警惕,并可能伴随攻击性的行为(攻击)	0.996	0.065	17.922	***	0.840	0.794		
	Q22 我怀疑S的服务能力(怀疑)	1.085	.072	14.979	***	0.834	0.696		

注: 1) S指代景区的残障员工。2) *表示在0.05水平下显著, **表示在0.01水平下显著, ***表示在0.001水平下显著, 下表同。

表3 区别效度分析

Table 3 Discriminant validity analysis

维度	收敛效度	皮尔森相关与区别效度		
	AVE	FF3	FF2	FF1
FF3	0.658	0.771		
FF2	0.672	0.667	0.820	
FF1	0.717	0.656	0.666	0.847

表4 游客接受残障人士服务的经历对其态度的影响

Table 4 The influence of tourists' experience of receiving services on their attitudes towards people with disabilities

分组	样本量	均值差	T	Sig.
能力	308	0.165	2.223	0.027*
接受服务	79	—	—	—
未接受过服务	229	—	—	—
嫉妒	308	0.446	2.607	0.009**
接受服务	79	—	—	—
未接受过服务	229	—	—	—

量, 游客对残障员工的态度作为因变量, 做单因素方差分析。结果表明, 不同性别的游客在对残障员工“热情”的刻板印象, “歧视、钦佩、嫉妒”的情绪和“被动/主动助长行为”方面存在显著差异; 不同收入的游客在“热情”的刻板印象, “钦佩和同情”的情绪上有显著差异; 而职业对游客态度影响最大, 表现为在“能力”的刻板印象, “歧视、

表5 游客与残障人士接触频率对残障员工态度的影响

Table 5 The influence of the frequency of contact with employees with disabilities on tourists' attitudes

接触频率	钦佩	嫉妒
从未 N=9	5.889	1.611
很少 N=177	6.009	2.133
有时 N=100	6.3	2.42
常常 N=14	6.392	1.964
总是 N=8	6.75	3.313
F	2.782	3.034
Sig.	0.027*	0.018*

表6 与残障人士接触方式就游客对残障员工态度的影响

Table 6 The influence of the way of contact with employees with disabilities on tourists' attitudes

自变量	因变量	否	是	F	Sig.
提供护理服务	能力	N=270 4.168	N=38 4.459	7.233	0.008**
	嫉妒	2.182	2.750	5.153	0.024*
一项也没有	歧视	N=244 1.909	N=64 2.678	4.829	0.050*
	主动助长	6.060	5.679	8.088	0.005**

嫉妒”的情绪和“主动助长、被动/主动伤害行为”方面存在显著差异(表7); 游客年龄、受教育程度对态度不存在显著影响。

表7 游客人口统计特征对残障员工态度影响的
单因素方差分析

Table 7 ANOVA of the influence of tourist demographic characteristics
on the attitude of employees with disabilities

对残障员工 的态度	性别		职业		收入	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
热情	3.645	0.045*	1.061	0.392	2.717	0.026*
能力	0.092	0.819	2.109	0.024*	1.672	0.156
歧视	4.611	0.033*	2.805	0.002**	1.366	0.238
钦佩	4.877	0.028*	1.563	0.117	2.562	0.039*
同情	2.574	0.094	1.041	0.408	3.128	0.015*
嫉妒	4.677	0.031*	1.953	0.038*	0.938	0.442
被动助长	9.318	0.002**	1.215	0.280	0.714	0.818
主动助长	4.593	0.033*	2.448	0.008**	1.147	0.335
被动伤害	2.093	0.150	2.199	0.018*	0.340	0.851
主动伤害	3.441	0.063	2.473	0.007**	0.386	0.583

2) 由于影响游客态度的群际接触行为并非是独立作用, 独立样本 *T* 检验、单因素方差分析只说明变量之间的相关性及其关系的紧密程度, 不能说明变量之间的因果关系。而回归分析有助于准确把握因变量受一个或多个自变量的影响程度, 进而为控制和预测提供科学依据。因此, 利用回归分析探讨人口统计特征与接触行为对游客态度的影响。从已有的研究来看 (如 Yazbeck et al., 2004; 陈光华等, 2013; Maunder et al., 2019), 社会人口学变量通常会影响到游客的态度, 为避免外生变量的干扰, 将游客的性别、职业、收入等人口统计学特征变量作为控制变量。采用虚拟变量测量, 分别将性别中的“女性”、职业中将“退休人员”、月收入中“≤3 000

元”作为参考类别, 在 SPSS 中做数据转换, 将前文 (见表4—6) 已证实有显著关系的接受残障人的服务经历、与残障人的接触频率、与残障人士的接触方式作为自变量, 将热情、能力、歧视、钦佩、同情、嫉妒、被动助长、主动助长、被动伤害、主动伤害作为因变量, 性别、职业、收入作为控制变量进行回归分析 (表8)。结果发现, 排除性别、职业、收入的干扰后, 接受残障人士服务的经历和接触频率显著正向影响嫉妒情绪唤醒 (回归系数分别是 0.368 和 0.231), 且慈善机构人员的嫉妒情绪唤醒显著高于退休人员; 接触频率显著正向影响钦佩情绪唤醒 (回归系数为 0.283), 且唤起女性的钦佩情绪显著高于男性; 接触频率显著正向影响游客对残障员工的同情情绪唤醒 (回归系数为 0.277), 表现为游客收入越高, 对残障员工的同情越多。

4 主要发现

1) 游客对景区残障员工持有高热情—低能力的刻板印象, 并唤起钦佩的情绪及被动助长行为。游客整体上认可景区残障员工待人热情、友好亲和、值得信赖, 但仍对其工作能力持怀疑态度; 同时, 游客在景区看到残障员工会唤起敬佩、赞赏的情绪, 并愿意跟残障员工密切交谈, 配合残障员工提供的服务工作。这印证了 Cuddy 等 (2008) 得出的大众对残障人高热情—低能力的刻板印象的结

表8 控制人口统计变量下群际接触对游客态度影响的线性回归分析

Table 8 Linear regression analysis of the influence of intergroup contact on tourist attitudes under controlling their demographic variables

模型			未标准化系数		标准化系数	<i>t</i>	显著性	共线性统计	
			<i>B</i>	标准误	Beta			容差	VIF
因变量:嫉妒									
自变量	常量		2.554	0.624		4.093	0.000		
	服务经历		0.368	0.177	0.122	2.077	0.039*	0.889	1.125
	接触频率		0.231	0.108	0.135	2.147	0.033*	0.765	1.307
控制变量	职业	慈善机构	2.331	0.903	0.148	2.580	0.010**	0.931	1.074
		退休人员	0						
因变量:钦佩									
自变量	常量		5.197	0.444		11.697	0.000		
	接触频率		0.283	0.086	0.206	3.311	0.001***	0.801	1.249
控制变量	性别	男	-0.267	0.115	-0.130	-2.328	0.021*	0.989	1.011
		女	0						
因变量:同情									
自变量	常量		4.474	0.537		9.785	0.000		
	接触频率		0.277	0.078	0.201	3.539	0.000***	0.959	1.043
控制变量	收入/元	3 001~5 000	0.113	0.151	0.043	0.745	0.457	0.927	1.079
		5 001~8 000	0.324	0.201	0.093	2.618	0.027*	0.948	1.055
		8 001~12 000	0.331	0.226	0.080	2.877	0.009**	0.923	1.083
		≥12 001	0.454	0.315	0.082	1.939	0.048*	0.948	1.055
		≤3 000	0						

注: “退休人员” “女” 和 “≤3 000” 为参考类别。

论,但不同于他们认为会“唤起可怜、同情的情绪以及忽略、漠视行为”的研究发现。这表明游客作为景区的顾客并不排斥残障员工,残障人士在景区就业处于一个日渐包容的社会环境。游客的接纳、社会的包容,可减少旅游景区雇佣残障人士的顾虑,而当景区雇佣残障人士,将增加游客与残障人士的接触机会,增进游客对残障人群的了解,有助于改善当前对残障人士“低能力”的刻板印象,激发“主动助长行为”,促进社会的残健融合。

2) 群际接触行为显著影响游客对景区残障员工的态度。表现为:接受过残障人士提供的服务、为残障人士提供护理服务均会显著正向影响游客对残障员工能力的刻板印象,唤起嫉妒情绪;与残障人士接触频率会显著正向影响游客对残障员工钦佩和嫉妒的情绪唤醒;未以任何形式接触残障人士的游客会有更多的歧视情绪,且对残障员工有更少的主动助长行为。该发现深化了以往采用SCM模型的研究结果,证实游客对景区残障员工的态度,也符合以往研究指出的接触频率会降低对残障人的消极态度(Tervo et al., 2004; Yazbeck et al., 2004; 马婷等, 2014)、接触方式会改变对残障人的态度(关文军等, 2017; Maunder et al., 2019)的结论。不同之处是,本研究还表明,如果游客有机会跟残障人士接触,不管接触的方式如何,都可能会更认可残障人士的能力和才能,并显著唤起“嫉妒”的情绪(比如游客会认为,残障人身体有障碍,但却能克服障碍在风景如画的景区工作,真令人羡慕、妒忌);接触频率越多,还会显著唤起游客对残障人士的敬佩和赞赏情绪。相反,如果从未接触过残障人士的游客可能会有更多的轻视、反感,并不太愿意跟残障人士交流并配合他们的工作。这表明,残障人士在景区工作可增进社会大众对他们的了解,减少社会大众的消极态度,有助于残障人士更好地融入社会。

3) 游客的性别、职业、个人收入会干扰群际接触对景区残障员工态度的影响。在排除人口特征干扰后,游客对残障员工的积极情绪受曾有被残障人士服务的经历和与残障人士更高接触频率的显著影响,这种情绪在游客不同性别、职业和收入方面存在差异:女性的钦佩情绪显著高于男性,慈善机构人员的嫉妒情绪显著高于退休人员,收入越高者的同情情绪越强。受接触频率影响,女性游客对残障群体的钦佩情绪显著高于男性,这深化了Livneh (1982)和Tervo等(2004)认为女性比男性在对残

障人态度更积极的结论。但游客受教育程度、年龄对其态度影响不显著,不同于Yazbeck (2004)、陈光华(2013)等的研究结论,且为何慈善机构人员的嫉妒情绪高于退休人员,其原因尚待探索。需要指出的是,相比以往探讨普通大众对残障人态度的研究,本文关注的是游客对景区残障员工的态度,并剥离人口统计特征的干扰,进一步证实,群际接触会显著刺激游客对景区残障员工积极情绪的产生,这在一定程度上说明,游客不仅不排斥残障人士在景区就业,而且会因为提高与残障人士员工的接触频率,在接受服务过程中,增进对残障人士的了解,对他们产生更多的积极情绪。

5 结论与讨论

运用BIAS Map模型,基于对多个景区游客的问卷调查,运用方差分析和线性回归剖析游客对旅游景区雇佣残障员工的态度及影响因素,研究发现,游客对旅游景区雇佣的残障员工总体上持高热情、低能力的刻板印象,并唤起对残障员工的钦佩情绪及被动助长行为,并证实排除游客人口统计特征的影响下,接受过残障人士的服务经历、与残障人士高频率接触会显著唤醒游客对景区残障员工的积极情绪。

本文从游客态度的实证分析角度表明残障人士在旅游景区就业有其可能性。旅游景区雇佣残障人士对多方有益,从残障人群角度,在旅游景区就业可获得劳动报酬,增加收入的同时获得社会和自我认同,提高获得感和主观幸福感;从旅游景区角度,因雇佣残障人士有助于树立负责任的企业形象,得到游客认可和正向口碑传播;对全社会而言,因游客与残障人士的更多接触和交流,可有效改变大众对残障人消极的刻板印象,增加彼此信任、理解和尊重,有助于残障人士更好地融入社会,助力和谐社会建设。实践意义上,本文对中国中西部地区的残障人士就业发展有所启示。受地方经济发展水平、当地残障人群的受教育程度和康复水平等客观因素制约,中西部地区残障人士就业困难,如中部7省(湖南、湖北、河南、安徽、山西、河北、江西)和西部9省市区(青海、甘肃、陕西、四川、重庆、贵州、云南、广西、西藏),地域面积占全国近60%,残障人就业人口比仅为2.18%(袁丹等, 2021)。但该区域多位于黄河中下游和长江中下游旅游区,旅游资源丰富,旅游景区数量较多,胡焕庸线以西地区就有A级景区1208个

(宁志中等, 2020), 若中西部景区能大量雇佣残障人士, 将可有效推进残障人士的就业发展。

基于本文结论, 提出以下建议: 1) 强化地方政府在促进残障人士就业过程中的主导作用。补充劳动合同法中有关残障人士就业的司法解释, 推进对残障人士就业的保险立法, 各级地方政府严格落实国家六部委 2019 年 12 月联合下发《关于完善残疾人就业保障金制度更好促进残疾人就业的总体方案》, 采取针对性奖惩措施引导、监督旅游景区落实残障人士真实就业情况。2) 加强对残障人士的职业教育和能力培训, 鼓励景区大胆雇佣残障员工。景区可根据岗位需求和残障人士的类型、残障等级等因素综合考虑残障人士可从事的工作类型, 如雇佣听力、言语障碍、轻度智力残障者从事环境保洁、花草修剪等工作, 雇佣肢体残障者为文职、客服、监督岗位人员, 雇佣视力障碍者从事旅游纪念品制作、诚信店销售等, 此外, 景区的文案策划、软件开发、网站建设均可选择聘用残障人士。3) 创造更多机会、平台促进社会公众与残障人士的多方式、高频率接触。如通过主媒体向社会公布残障人士就业需求, 倡导各界用人单位主动雇佣; 进一步培育和发展壮大助残公益组织和志愿者团体, 号召各行各业人士加入; 通过国际残疾人日、国际聋人节、国际盲人节、全国助残日、全国特奥日、全国爱耳日等节日宣传, 引发社会对残障人群的更多关注, 通过系列活动引导各行各业、各收入阶层人群积极参与, 以引导社会大众正确看待残障, 培育积极友好的社会态度。

本研究的不足之处及可能的改进如下: 1) 受新冠疫情影响, 虽采用实地调研并尽量合理选择旅游景区, 但仍存在调研地不够丰富、样本量有限等不足, 未来可做更多实证探索; 2) 受限于鲜有残障人士在中国景区就业的现实, 根据残障人士意见设置情景材料引导现场游客填写问卷, 但这仍旧无法回避问卷调查法本身准确性不足的问题, 未来可采用现场实验结合观察法收集数据, 继续探索游客对景区残障员工的态度; 3) 在 BIAS Map 模型运用层面, 采用问卷调查游客态度, 但这可能只反映了游客对残障员工的外显刻板印象, 未来可加入内隐联合测验, 以更好地测试游客的外显与内隐态度。此外, “景区”作为特定时空下的工作场域会对残障人士就业、社会融入以及游客的相应态度带来哪些影响, 目前的 BIAS Map 模型并未考虑到这种情景化维度, 未来可加入时空条件, 对该模型作

进一步的探索。

致谢: 感谢中山大学旅游学院张骁鸣教授在本文修改中给予的指导。感谢外审专家对论文研究价值的肯定和进一步修改提升提出的中肯建议。

参考文献 (References):

- Addabbo T, Krishnakumar J and Sarti E. 2014. Disability and Work: Empirical Evidence from Italy. *Disadvantaged Workers*, (7): 11-29.
- Allport G W. 1954. The Nature of Prejudice. *Journal of Negro History*, 52(3): 321-322.
- Angermeyer M C and Matschinger H. 2004. The Stereotype of Schizophrenia and Its Impact on Discrimination against People with Schizophrenia: Results from a Representative Survey in Germany. *Schizophrenia Bulletin*, 30(4): 1049-1061.
- 陈光华, 张治星. 2012. 大学生对残疾人的内隐与外显态度. 中国特殊教育, (8): 22-29. [Chen Guanghua and Zhang Zhixing. On College Students' Explicit and Implicit Attitudes towards People with Disabilities. *Chinese Journal of Special Education*, (8): 22-29.]
- 陈光华, 王奉娟, 李爱秋. 2013. 影响大学生对残疾人态度的因素分析: 联合分析法的应用. 中国特殊教育, (12): 19-25. [Chen Guanghua, Wang Fengjuan and Li Aiqiu. 2013. Factors Influencing Chinese College Students' Attitudes towards People With Disabilities: A Conjoint Analysis. *Chinese Journal of Special Education*, (12): 19-25.]
- 陈莲俊, 卢天庆. 2006. 在校大学生对残疾学生接受高等融合教育的态度调查. 中国特殊教育, (12): 22-26, 18. [Chen Lianjun and Lu Tianqing. 2006. A Survey on College Students' Attitude towards the Handicapped Students' Receiving Higher Inclusive Education. *Chinese Journal of Special Education*, (12): 22-26, 18.]
- Chen M and Bargh J A. 2011. Nonconscious Behavioral Confirmation Processes: The Self-Fulfilling Consequences of Automatic Stereotype Activation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 33(5): 541-560.
- Cuddy A J C, Fiske S T and Glick P. 2007. The BIAS Map: Behaviors from Intergroup Affect and Stereotypes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(4): 631-648.
- Cuddy A J C, Fiske S T and Glick P. 2008. Warmth and Competence as Universal Dimensions of Social Perception: The Stereotype Content Model and the BIAS Map. *Advances in Experimental Social Psychology*, 40(7): 61-149.
- 段桂敏, 余伟萍, 李家伟. 2016. 门诊服务接触质量对医患关系质量影响机理研究. 医学与哲学 (A), 37 (1): 56-58, 87. [Yu Guimin, Yu Weiping and Li Jiawei. 2016. An Empirical Study of the Impacts of Outpatient Service Encounter Quality on Doctor-Patient Relationship. *Medicine and Philosophy*(A), 37(1): 56-58, 87.]
- 冯敏良, 高扬. 2017. 积极福利视角下残疾人就业政策的转向探析.

- 残疾人研究, (2): 49-54. [Feng Minliang and Gao Yang. 2017. The Shift of Employment Policy for the Disabled from the Perspective of Positive Welfare. *Disability Research*, (2): 49-54.]
- Fiske S T, Cuddy A J C, Glick P and Xu J. 2002. A Model of (Often Mixed) Stereotype Content: Competence and Warmth Respectively Follow from Perceived Status and Competition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6): 878-902.
- Fornell C and Larcker D F. 1981. Evaluating Structural Equations Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18: 39-50.
- 高承海, 万明钢. 2018. 群际接触减少偏见的机制: 一项整合的研究. *心理科学*, 41 (4): 922-928. [Gao Chenghai and Wan Minggang. 2018. The Mechanism of Intergroup Contact Reducing Prejudice: An Integrated Study. *Journal of Psychological Science*, 41(4): 922-928.]
- 高圆圆. 2017. 从扶持安置到能力开发: 残疾人就业保障转型研究. *西部论坛*, 27 (3): 88-95. [Gao Yuanyuan. 2017. From Arrangement Support to Ability Development: Transition for Disabled People Employment Security. *West Forum*, 27(3): 88-95.]
- Gary N Sipersteina, Neil R, Amanda M and Robin P. 2006. A National Survey of Consumer Attitudes towards Companies that Hire People with Disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, (24): 3-9.
- Groschi S. 2005. Persons with disabilities: A Source of Nontraditional Labor for Canada's Hotel Industry. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 46(2): 258-274.
- Groschi S. 2013. Presumed Incapable: Exploring the Validity of Negative Judgments about Persons with Disabilities and Their Employability in Hotel Operation. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2): 114-123.
- 管健. 2009. 刻板印象从内容模型到系统模型的发展与应用. *心理学进展*, 17 (4): 845-851. [Guan Jian. 2009. The Application and Development of Stereotype Content Model and System Model. *Advances in Psychological Science*, 17(4): 845-851.]
- 关文军, 颜廷睿, 邓猛. 2017. 社会建构论视阈下残疾污名的形成及消解. *中国特殊教育*, (10): 12-18. [Guan Wenjun, Yan Tingrui and Deng Meng. 2017. The Formation and Resolution of Disability Stigma from the Perspective of the Theory of Social Construction. *Chinese Journal of Special Education*, (10): 12-18.]
- Hewstone M, Rubin M and Willis H. 2002. Intergroup Bias. *Annual Review of Psychology*, 53(1): 575-604.
- 胡仕勇, 梅紫. 2015. 公共服务状况对残疾人就业影响研究. *调研世界*, (4): 20-25. [Hu Shiyong and Mei Zi. 2015. Study on the Impact of Public Service on the Employment of the People with Disabilities. *The World of Survey and Research*, (4): 20-25.]
- Jafari J and Xiao Honggeng. 2016. *Encyclopedia of Tourism*. Switzerland: Springer Nature, 57-58.
- Kalargyrou V, Barber N A and Kuo P J. 2018. The Impact of Disability on Guests' Perceptions of Service Quality Delivery in the Hospitality Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(12): 3632-3655.
- Kande I and Merrick J. 2003. The Birth of a Child with Disability Coping by Parents and Siblings. *The Scientific World Journal*, (3): 741-750.
- Kande I and Merrick J. 2007. The Child with a Disability: Parental Acceptance, Management and Coping. *The Scientific World Journal*, (7): 1799-1809.
- Kanahara S. 2006. A Review of the Definitions of Stereotype and a Proposal for a Progressional Model. *Individual Differences Research*, 4(5): 306-321.
- Kuo P J and Kalargyrou V. 2014. Consumers' Perspectives on Service Staff with Disabilities in the Hospitality Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(2): 164-182.
- Livneh H. 1982. On the Origins of Negative Attitudes towards People with Disabilities. *Rehabilitation Literature*, 43(11/12): 338-347.
- Looster P M T, Dannenberg J W, Taal E, Burger G and Rasker J J. 2009. Attitudes towards People with Physical or Intellectual Disabilities: Nursing Students and Non-Nursing Peers. *Journal of Advanced Nursing*, 65(12): 2562-2573.
- 廖娟. 2015. 残疾人就业政策效果评估——来自 CHIP 数据的经验证据. *人口与经济*, (2): 68-77. [Liao Juan. 2015. Policy Evaluation on Employment of Persons with Disabilities: The Empirical Evidence from CHIP. *Population & Economics*, (2): 68-77.]
- 林闽钢, 梁誉. 2019. 我国社会福利 70 年发展历程与总体趋势. *行政管理改革*, (7): 4-12. [Lin Mingang and Liang Yu. 2019. A Development History and Overall Trend to the Social Welfare System in China over the Past 70 Years. *Administration Reform*, (7): 4-12.]
- Maddux W W. 2008. When Being a Model Minority Is Good and Bad: Realistic Threat Explains Negativity Toward Asian Americans. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34(1): 74-89.
- 马洪, 李志忠. 2006. 残疾人就业影响因素的调查研究. *中国残疾人*, (1): 56-58. [Ma Hong and Li Zhizhong. 2006. Investigation and Research on the Factors Affecting the Employment of the Disabled Persons. *Disability in China*, (1): 56-58.]
- Maunder R D and White F A. 2019. Intergroup Contact and Mental Health Stigma: A Comparative Effectiveness Meta-Analysis. *Clinical Psychology Review*, 72(9): 1-12.
- 马婷, 徐钟庚, 叶莉芳, 张锋. 2012. 健全人群对智障人群的态度研究: 现状与展望. *应用心理学*, 18 (3): 269-278. [Ma Ting, Xu Zhonggeng, Ye Lifang and Zhang Feng. 2012. Lay People's Attitudes towards Individuals with Intellectual Disabilities: The Current Situation and Prospect. *Chinese Journal of Applied Psychology*, 18(3): 269-278.]
- 马婷, 徐钟庚, 叶莉芳, 张锋. 2014. 基于文本阅读的间接接触也可改善公众对残疾人的态度. *应用心理学*, 20 (1): 49-59. [Ma Ting, Xu Zhonggeng, Ye Lifang and Zhang Feng. 2014. Indirect Contact Based on Text Reading Could Improve Public's Attitudes towards Disabled Persons. *Chinese Journal of Applied Psychology*, 20(1): 49-59.]

- Mcconkey R and Truesdale M. 2000. Reactions of Nurses and Therapists in Mainstream Health Services to Contact with People Who Have Learning Disabilities. *Journal of Advanced Nursing*, 32 (1): 158-163.
- 宁志中, 王婷, 杨雪春. 2020. 2001年以来中国旅游景区时空格局演变与景区群形成. *地理研究*, 39 (7): 1654-1666. [Ning Zhizhong, Wang Ting and Yang Xuechun. 2020. Spatio-Temporal Evolution of Tourist Attractions and Formation of Their Clusters in China Since 2001. *Eogographical Research*, 39(7): 1654-1666.]
- Nosek B A. 2007. Implicit-Explicit Relations. *Current Directions in Psychological Science*, 16(2): 65-69.
- 潘玲, 刘桂萍, 赵伟, 孙志红. 2013. 护理专业学生对精神病公众污名的调查. *郑州大学学报 (医学版)*, 48 (6): 817-821. [Pan Ling, Liu Guiping, Zhao Wei and Sun Zhihong. 2013. Survey on Public Stigma Related to Mental Illness among Nursing Students. *Journal of Zhengzhou University (Medical Sciences)*, 48(6): 817-821.]
- Siperstein G N, Norins J, Corbin S B and Shriver T. 2003. Multinational Study of Attitudes toward Individuals with Intellectual Disabilities: General Findings and Calls to Action. A Special Olympics Report. Washington D C: Special Olympics Inc..
- Stangor C. 2009. *The Study of Stereotyping, Prejudice, and Discrimination within Social Psychology*. New York: Taylor and Francis.
- Tervo S, Kivipelto M, Hanninen T, Vanhanen M, Hallikainen M, Mannermaa A and Soininen H. 2004. Incidence and Risk Factors for Mild Cognitive Impairment: A Population-Based Three-Year Follow-Up Study of Cognitively Healthy Elderly Subjects. *Dementia and Geriatric Cognitive Disorders*, 17(3): 196-203.
- Tian Jiawen and Guo Wei. 2021. A Study of the Income Difference between Tourism Formal and Informal Employment in China. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46: 414-422.
- 田琪, 郝元涛, 陶健婷, 陈新林, 方积乾, 梁左宜, 阮剑华, 艾秋香. 2010. 世界卫生组织残疾态度量表中文版的信度、效度分析. *中国组织工程研究与临床康复*, 14 (46): 8681-8685. [Tian Qi, Hao Yuantao, Tao Jianting, Chen Xinlin, Fang Jiqian, Liang Zuoyi, Ruan Jianhua and Ai Qiuxiang. 2010. Reliability and Validity of World Health Organization-Disability Attitudes Scales in Chinese Version. *Journal of Clinical Rehabilitative Tissue Engineering Research*, 14(46): 8681-8685.]
- 汪新建, 程婕婷, 管健. 2014. 解析群际偏见——基于刻板印象内容模型的认知神经研究. *广东社会科学*, (3): 173-180. [Wang Xinjian, Cheng Jieting and Guan Jian. 2014. Parsing Intergroup Bias: A Cognitive Neural Study Based on Stereotype Content Model. *Social Sciences in Guangdong*, (3): 173-180.]
- 肖放, 落合俊郎, 朴在国. 2008. 中国大学生对残疾人态度的调查研究. *中国特殊教育*, (8): 3-10. [Xiao Fang, Toshiro Ochiai and Park Jae Kook. 2008. A Study on the Attitude of Chinese College Students to Persons with Disabilities. *Chinese Journal of Special Education*, (8): 3-10.]
- 徐芸茜. 2019. 青海特色旅游掘金百亿 “企业+景区+贫困户” 发展模式带动残疾人就业. (2019-09-16) [2021-01-16]. <https://www.chinatimes.net.cn/article/90173.html>. [Xu Yunqian. 2019. Qinghai's Characteristic Tourism Development Model of "Enterprise+Scenic Spot+Poor Households" Drives the Employment of the People with Disabilities. (2019-09-16) [2021-01-16]. <https://www.chinatimes.net.cn/article/90173.html>.]
- Yazbeck M, Mevilly K R and Parmenter T R. 2004. Attitudes Toward People with Intellectual Disabilities: An Australian Perspective. *Journal of Disability Policy Studies*, 15(2): 97-111.
- 杨立雄, 郝玉玲. 2019. 城镇残疾人就业: “问题” 的转移与政策隐喻. *西北大学学报 (哲学社会科学版)*, 49 (4): 74-88. [Yang Lixiong and Hao Yuling. 2019. Research on Employment of Persons with Disabilities in Urban Areas: Transform of Problems and Policy Implication. *Journal of Northwest University (Philosophy and Social Sciences Edition)*, 49(4): 74-88.]
- 杨柳, 崔铭香. 2016. 残疾人职业技能培训问题与策略. *中国成人教育*, (1): 127-131. [Yang Liu and Cui Mingxiang. 2016. Problems and Strategies of Vocational Skills Training for the Disabled People. *China Adult Education*, (1): 127-131.]
- 杨勇, 韩布新. 2017. 社会大众对残疾人的内隐态度研究综述. *中国特殊教育*, (7): 26-30. [Yang Yong and Han Buxin. 2017. A Review of the Researches into the Implicit Attitudes of the Public towards People with Disabilities. *Chinese Journal of Special Education*, (7): 26-30.]
- 袁丹, 朱传耿, 陈寒昱. 2021. 中国按比例安排残疾人就业的动力机制与空间分布. *地理学报*, 76 (2): 341-351. [Yuan Dan, Zhu Chuangeng and Chen Hanyu. 2021. Driving Factors and Spatial Distribution of Proportional Employment of Disabled People in China. *Acta Geographica Sinica*, 76(2): 341-351.]
- 张小燕, 管越, 李森. 2020. 户籍制度背景下我国残疾人就业影响因素分析. *人口与发展*, 26 (2): 116-123. [Zhang Xiaoyan, Guang Yue and Li Seng. 2020. Analysis of the Disabled Employment under the Background of Household Registration System. *Population & Development*, 26(2): 116-123.]
- 中华人民共和国文化和旅游部. 2020. 中国文化文物和旅游统计年鉴. (2020-11-20) [2021-01-16]. <https://data.cnki.net/trade/Yearbook/Single/N2021020095?z=Z019>. [Ministry of Culture and Tourism of the People's Republic of China. 2020. China Cultural Relics and Tourism Statistical Yearbook. (2020-11-20) [2021-01-16]. <https://data.cnki.net/trade/Yearbook/Single/N2021020095?z=Z019>.]
- 钟雨齐, 王强, 崔璨, 王一凡. 2021. 人力资本的空间迁移模式与影响因素分析——以南京市高校毕业生为例. *地理科学*, 41 (6): 960-970. [Zhong Yuqi, Wang Qiang, Cui Can and Wang Yifan. 2021. Migration Pattern of Human Capital and Its Influential Factors: A Case Study of University Graduates in Nanjing City. *Scientia Geographica Sinica*, 41(6): 960-970.]
- 周林刚, 胡杨玲. 2007. 歧视理论视野下的残疾人就业——对广州市几个典型个案的解析. *中国残疾人*, (6): 40-41. [Zhou Lingang and Hu Yangling. 2007. Employment of the Disabled People from the Perspective of Discrimination Theory: Analysis of Several

Typical Cases in Guangzhou. *Disability in China*, (6): 40-41.]
周艳艳, 马婷, 张锋. 2019. 健全人对肢体残疾人的自动化行为倾向及其可塑性. *应用心理学*, 25 (2): 109-121. [Zhou Yanyan, Ma Ting and Zhang Feng. 2019. Able-Bodied Person's Automatic Behavioral Tendency towards Physically Disabled Persons and Its Plasticity. *Chinese Journal of Applied Psychology*, 25(2): 109-121.]

作者贡献声明:

陶长江:理论构建、文献综述、实证分析,修改稿撰写及完善;

陈俐雯:实地调研数据,部分实证分析,完成初稿;

杨钰琳、李义龙、罗洪莉:实地调研数据,文献资料整理。

Is it Possible for People with Disabilities to Find Jobs in Scenic Spots? Based on Tourists' Attitude toward Employees with Disabilities in Tourist Attractions

Tao Changjiang¹, Chen Liwen², Yang Yulin², Li Yilong² and Luo Hongli³

(1. School of Tourism, Sun Yat-sen University, Guangzhou 510220, China; 2. School of Business and Tourism, Sichuan Agricultural University, Dujiangyan 611830, China; 3. School of Tourism, Sichuan University, Chengdu 610225, China)

Abstract: Exploring local employment is helpful in alleviating the dualistic imbalance of employment spaces for persons with disabilities in China. Based on previous studies, customer prejudice is an important obstacle for enterprises when considering hiring people with disabilities. To explore the possibility of employment of people with disabilities in tourist attractions, Behaviors from Intergroup Affect and Stereotypes Map was applied in this research, based on the investigation of 308 tourists from five scenic spots in three different provinces, and variance and linear regression were conducted to explore the feasibility of people with disabilities working in scenic spots. The study shows that, first, tourists generally have a mixed stereotype of "high enthusiasm and low ability" toward employees with disabilities in scenic spots, and they experience feelings of admiration and practice passive encouragement toward staff with disabilities, such as cooperating and talking with them closely. Moreover, intergroup contact between tourists and people with disabilities significantly affects tourists' attitudes toward disabled employees in scenic spots. Specifically, the experience of receiving services and providing nursing services for people with disabilities had an important positive impact on the tourists' stereotype of the capabilities of the employees, although the tourists felt jealous of them. Second, the frequency of contact with a person with disabilities had a significant positive effect on the arousal of the tourists' feelings of admiration and jealousy towards employees with disabilities. Finally, individuals who have no contact with people with disabilities in any form will experience more contempt and will reduce the occurrence of active facilitation behavior for workers with disabilities. Eventually, the gender, occupation, and personal income of tourists may interfere with the influence of intergroup contact on the attitude towards employees with disabilities in scenic spots. It should be noted that, excluding the effects of population characteristics of interference, visitors' positive emotions toward the employees, including envy and admiration, are significantly affected by service experience and contact frequency with the group with disabilities; in particular, this sentiment varies by profession and by gender of tourists: charity workers are significantly more jealous than pensioners, and women are significantly more admiring than men. Finally, several suggestions to hire people with disabilities in scenic spots in the central and western areas of China are outlined in the last part of this study. First, the leading role of the government in promoting employment needs to be strengthened, the judicial interpretation of the Labor Contract Law concerning the employment of people with disabilities should be supplemented, and insurance legislation should be promoted for their employment. In addition, vocational education and ability training for people with disabilities should be improved and scenic spots should be encouraged to allow bold employment of individuals with disabilities. Finally, more opportunities and platforms may be created to promote multimodal and frequent contact between the public and people with disabilities.

Keywords: people with disabilities; employment; tourists' attitude; the scenic area; BIAS Map; stereotypes