

养老机构护理员职业压力的质性研究

周桥桥, 赖政东, 胡惠菊, 唐启群*

华北理工大学护理与康复学院, 河北 唐山

收稿日期: 2025年9月8日; 录用日期: 2025年10月16日; 发布日期: 2025年10月28日

摘要

目的: 探讨养老机构护理员所存在的职业压力及应对方法, 为缓解护理员的职业压力提供参考。方法: 采用描述性现象学研究方法, 对8名养老机构管理者、12名养老护理员及10名被照护老年人进行半结构化访谈, 根据Colaizzi 7步分析法分析原始资料并提炼主题。结果: 养老护理员职业压力共分析出4个主题: 老人配合度低、工作负荷大、家庭支持欠缺和社会认可度低。应对方法共分析出2个主题: 自我疏导和他人引导。结论: 相关部门及养老机构应加大正向宣传, 转变社会传统思维, 提高养老护理员的社会地位, 同时优化组织架构, 加强其心理疏导, 缓解养老护理员的职业压力, 以进一步促进我国养老护理事业的发展。

关键词

养老机构, 养老护理员, 职业压力, 质性研究

A Qualitative Study on Occupational Stress among Caregivers in Elderly Care Institutions

Qiaoqiao Zhou, Zhengdong Lai, Huiju Hu, Qiqun Tang*

North China University of Technology, Tangshan Hebei

Received: September 8, 2025; accepted: October 16, 2025; published: October 28, 2025

Abstract

Objective: To explore occupational stress and coping strategies among caregivers in elderly care institutions, providing insights for enhancing service quality. **Methods:** A descriptive phenomenological approach was employed. Semi-structured interviews were conducted with 8 nursing home ad-

*通讯作者。

ministrators, 12 caregivers, and 10 elderly residents. Raw data were analyzed and themes extracted using Colaizzi's 7-step method. Results: Analysis identified four themes of occupational stress among caregivers: low resident cooperation, heavy workload, insufficient family support, and low social recognition. Two themes emerged for coping strategies: self-regulation and external guidance. Conclusion: Relevant authorities and care facilities should intensify positive publicity to shift traditional societal perceptions and elevate the social status of care workers. Concurrently, optimizing organizational structures and strengthening psychological support can alleviate occupational stress, thereby advancing the development of elderly care services in China.

Keywords

Elderly Care Facilities, Care Workers, Occupational Stress, Qualitative Research

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

第七次全国人口普查数据显示,截至2020年,我国60岁及以上人口已达2.6亿,占总人口的18.7% [1]。这一人口结构转变,加之传统“421”家庭模式的解构,使得家庭内部的传统养老功能持续弱化[2],社会化养老服务的需求急剧攀升,机构养老已成为越来越多老年人的重要选择[3]。在此背景下,作为养老服务供给核心力量的养老护理员,其队伍建设的质量直接决定了养老服务的整体水平[4]。2024年,民政部等12部门联合发布的《关于加强养老服务人才队伍建设的意见》,明确提出以养老护理员为试点,健全职业技能等级认定体系[5]。然而,政策目标与现实供给之间仍存在巨大鸿沟。依据《全国民政人才中长期发展规划》,我国对养老护理员的需求量已达600万,但当前实际在岗人员不足100万,人才缺口极为显著[6]。此外,随着老年群体消费观念的变迁与生活品质需求的升级,其对服务的期望已从基础的生活照料转向专业化、个性化和高品质的综合性照护,这进一步加剧了对高素质养老护理员的迫切需求。然而,我国养老护理员职业体系尚处于发展的初级阶段,存在系统性短板。一方面,职业化路径不清晰、服务与管理模式科学性不足等问题普遍存在;另一方面,这些结构性缺陷直接导致养老护理员群体长期承受着巨大的职业压力,不仅影响了其身心健康与职业稳定性,更严重制约了养老服务的整体质量与效能[7]。文献分析发现,国内外学者的关注点多集中于护理员的技能培训与教育体系构建,而对其职业压力的系统性成因、多维表现及有效干预策略的探讨则相对薄弱,尤其缺乏基于多主体视角的实证分析[8]-[10]。基于此,本研究采用质性研究法,对养老机构管理者、养老护理员和老年人进行实地调研,通过三重视角的深入探索,以期找出养老护理员现存的职业压力及其应对方法,从而为提升养老机构老年人的生活质量提出更有效的干预措施或政策建议提供参考依据。

2. 资料与方法

2.1. 研究对象

采用目的抽样法,选取2024年1~3月河北省4家养老机构的管理者、护理员及入住老年人为研究对象(表1、表2、表3)。调查机构包括唐山市丰润区的国能颐养中心、首佳养老服务中心、宜年阳光老年公寓以及开平区的和睦佳养老公寓。管理者纳入标准:(1) 承担养老机构的人才管理工作;(2) 年龄 ≥ 18 岁;(3) 从事管理工作 ≥ 1 年;(4) 自愿参与本研究。排除标准:近2个月经历过重大生活事件影响情绪

状态：(1) 从事养老护理工作年限 ≥ 1 年；(2) 直接提供照护的护理员；(3) 自愿参加本课题研究。排除标准：(1) 近 2 个月经历过重大生活事件影响情绪状态；(2) 在访谈过程中多次回避问题导致资料收集不全。老年人纳入标准：(1) 年龄 ≥ 60 岁；(2) 入住养老机构时间 ≥ 3 个月；(3) 无精神疾病病史；(4) 沟通无障碍，且愿意配合研究。排除标准：(1) 有重大躯体疾病急性期的老年人。样本量的确定以资料饱和、不再出现新主题[11]。本研究最终共访谈 8 名管理者、12 名护理员及 10 名老年人，分别以 M、N 和 E 进行编号。一般资料见表 1、表 2、表 3。本研究已通过医学伦理委员会审批(批准号：2025023)。

Table 1. General information of managers of old-age care institutions (n = 8)

表 1. 养老机构管理者一般资料(n = 8)

编号	性别	年龄(岁)	文化程度	从业年限(年)
M1	女	35	本科	6
M2	男	39	专科	5
M3	女	50	中专	10
M4	女	52	中专	5
M5	男	38	专科	8
M6	女	56	专科	7
M7	女	43	本科	3
M8	男	45	本科	6

Table 2. General information of nursing staff in old-age care institutions (n = 12)

表 2. 养老机构护理员一般资料(n = 12)

编号	性别	年龄(岁)	文化程度	工作年限(年)	月收入(元)
N1	女	50	小学	4	3000~
N2	女	50	小学	3	3000~
N3	女	50	初中	4	≥ 4000
N4	女	43	初中	2	3000~
N5	男	60	初中	5	≥ 4000
N6	女	60	小学	1	3000~
N7	女	50	初中	4	3000~
N8	男	60	小学	3	≥ 4000
N9	女	57	初中	2	3000~
N10	女	53	初中	1	3000~
N11	女	57	小学	2	2800~
N12	女	50	初中	4	2800~

Table 3. General information of the elderly (n = 10)
表 3. 老年人一般资料(n = 10)

编号	疾病诊断	性别	年龄(岁)	学历	所住时间(月)
E1	高血压、糖尿病	男	79	小学	10
E2	脑梗	男	62	小学	18
E3	尿路感染、脑梗后遗症	女	65	初中	9
E4	糖尿病	男	72	小学	28
E5	十二指肠溃疡	女	73	初中	7
E6	冠心病、甲亢	女	74	大专	11
E7	抑郁症、高血压	女	63	小学	24
E8	认知障碍	男	70	初中	8
E9	类风湿、痛风	女	79	小学	16
E10	白内障	女	67	初中	13

2.2. 资料收集方法

本研究在描述性现象学范式指导下，采用半结构化访谈法收集一手资料。访谈提纲的拟定遵循了严谨流程：首先基于文献回顾与课题组内部研讨形成初稿，然后通过预访谈及专家咨询进行修订与完善最终确定。针对三类不同研究对象，访谈提纲的核心问题如下。管理者访谈提纲：(1) 您认为护理员在工作中最常遇到的压力有哪些？(2) 您是如何支持护理员的工作？护理员访谈提纲：(1) 您觉得在照护老年人的过程中面临着哪些压力？(2) 您有过改行等放弃从事护理员的想法吗？老年人访谈提纲：(1) 您觉得护理员这个职业怎么样？(2) 您对您的护理员满意吗？发生过不愉快的事情吗？在正式访谈前，研究者会向潜在参与者阐明研究目的、意义及具体流程，在获得其知情同意后启动。访谈过程中，研究者将根据现场情况灵活调整提问顺序，确保对话的自然流畅，并同步观察记录其非言语信息(如表情、语气、肢体动作)，以捕捉最真实的情感与想法。单次访谈时长控制在 30 至 40 分钟。

2.3. 资料分析方法

为确保分析的时效性，所有访谈录音均在结束后 24 小时内转录为文字稿。借助 Nvivo 12.0 质性分析软件对文本进行系统化管理与分析[12]。对于分析中出现的模糊或存疑之处，将再次联系参与者进行核实。主题提炼严格遵循 Colaizzi 七步分析法[13]：研究者首先反复阅读文本以沉浸其中；其次，提取与职业压力相关的有意义的陈述；接着，对反复出现的观点进行编码与归类；然后，汇聚编码形成初步主题；再从原始资料中摘取典型引例佐证；之后，将相似观点凝练为核心主题；最后，将分析结果反馈给参与者进行验证，以确保主题的准确性与真实性。为保证分析的客观性，由两名研究者独立对同一份资料进行编码和主题提炼。若出现意见分歧，则通过课题组集体讨论协商解决，必要时再次回访参与者求证，并根据反馈对分析结果进行修正，从而提升研究的信度与效度。

2.4. 质量控制方法

在团队建设方面，本研究组建了由 1 名老年护理学专家与 4 名护理研究生构成的课题小组，所有成员均接受过系统的质性研究方法学培训，为研究的专业性奠定基础。在过程控制方面，研究者在正式开展访谈前，提前半个月进驻养老机构，旨在熟悉环境并与护理员及老年人建立融洽的信任关系，

以获取其支持与配合。在伦理遵循方面,访谈前,除告知研究目的与流程外,还明确向参与者说明潜在的风险与收益,并特别强调本次访谈内容与护理员的绩效考核、老年人的入住待遇均无任何关联,以消除其顾虑。同时,为严格保护个人隐私,所有参与者的信息均以匿名编号处理,鼓励其坦诚表达真实感受。

3. 研究结果

3.1. 职业压力

3.1.1. 老人配合度低

在老年护理实践中,服务对象的配合度是影响护理成效的关键变量。它不仅直接决定了护理干预措施能否精准、及时地实施,从而关系到老年人的健康结局与生活质量;同时,也深刻影响着护理工作的效率与资源分配,是衡量整体护理服务质量的重要指标。管理者 M5:“哎呀,有个阿姨,我这都是第三次给她插胃管了,每次给她弄好,她都会挣脱腕带,自己把胃管拔了,有时候我们自己受点累倒是没事儿,就是这么反复折腾,一个是让护理员们也担惊受怕的,一个是她自己也不好受呀!”护理员 N5:“放在冰箱里的水果,我们说要解冻以后再吃,固执啊!不听你的非要立马吃,你说这吃完以后拉肚子了又要怪我们,一个是老人她自己不舒服,一个是领导还会说我们护理不到位,真是苦恼啊!”N3:“他脾气相当的暴躁,有时候整宿都不睡觉,天天晚上闹,问他是不是想闺女了呀,他也不说,就一直在那里敲门,吵得隔壁床的大爷也睡不好觉。我们说让他白天多走走吧,有助于晚上睡眠,他不乐意也不配合,我们又不是只照顾他一个人,这样弄得我们真的很心累。”老年人 E6:“我有糖尿病,平常她们(护理员)会跟我说能吃啥,不能吃啥,我也不乐意听,我都这么大年纪了,还管这些?”

3.1.2. 工作负荷大

养老护理员普遍面临着高强度的职业压力,其核心表现为工作负荷过重。这一压力源主要源于两方面:一是人力资源配置失衡,即有限的护理人员需承担大量服务对象的照护任务;二是工作内容的复杂性与高要求,要求从业者保持持续性的高度警觉以应对琐碎且不可预测的日常事务。长期处于此种高压工作状态下,护理人员极易产生身心耗竭感,这不仅损害其个人健康,更直接对护理服务的质量与安全性构成潜在威胁。管理者 M4:“大部分养老机构都不收的重病、难管老人,我们这里收,如果我们不收的话,这些老人该怎么办呢?在家里也没人照顾他们呢。我们这儿养老护理员都是老员工了,也比较有经验,能把老人们给照顾好,但是这个不是一个轻松的活儿,有时候忙碌一天下来,大家难免也会觉得工作太累了。”护理员 N1:“我们只要开始上班,就没有停下来过,给老人换尿布、喂流食、理发、洗脚、捶背,还有安排老人睡午觉,中午1点多才能搞好。”N7:“我们是24小时负责制,每个人都要照顾9个老人,哪里只要一按铃就马上过去,有的老人太重了,翻身、搞卫生这些都很吃力,忙下来我衣服都被汗水打湿了。”12位受访者均提到“工作负担过重”、“身心俱疲”。老年人 E2:“我这是脑梗后遗症了,下半身几乎都不能动弹,但是我每天吃完中午饭、晚饭,都要让她们(护理员)把我弄到轮椅上坐着看会儿电视。原先早上我也想起来的,但是她们说太累了,因为我比较重,一般要三个人才能把我弄起来。”

3.1.3. 家庭支持欠缺

养老护理员职业的高强度与高情感投入特征,使其普遍面临严峻的工作-家庭冲突。由于工作职责大量挤占其个人时间与精力,护理员在履行家庭角色(如家务分担、子女教育、情感支持)方面常感力不从心,这种角色履行能力的削弱,是引发家庭成员间关系紧张与潜在矛盾的重要根源。管理者 M9:“来我们这儿的大部分护理员都是近处的人,每个人家里的基本情况我都清楚,有些护理员的家属是

不太想让她们来从事这个工作的，因为我们这儿都是上 24 小时，休 24 小时，基本上很难顾着家里。”

护理员 N8：“我女儿在读初中，经常抱怨我没有时间陪她，有次有个姐妹辞职了，我连着加了好几天班，我们吃住都是跟老人一块儿的嘛，中途也没有回过家，我女儿就说好久没看到妈妈了，说的我心里可难受了。”

N10：“我们工作完一天真的好累呀，特别是上完夜班！回到家只想睡觉，对家里的照顾比以前少了很多，家里人也常常跟我抱怨。”

老年人 E7：“我身体不好，是一对一照护的，她(护理员)每天都要陪着我，几乎没有时间回家，上次她对象还来跟我说可以换个人照顾我不，我说我这都习惯她照顾了。”

3.1.4. 社会认可度低

受传统社会观念的深刻影响，养老护理职业常被贴上“伺候人”的标签，遭受着严重的职业污名。这种污名化认知导致社会层面普遍缺乏对该职业的专业认同与价值尊重，进而构成了养老护理员获取职业成就感与社会归属感的结构性障碍。

管理者 M6：“现在社会上对养老护理员的总体认可度都不高，像什么月嫂呀、家政人员之类的，都比咱们的好听，谁一听到你是在做养老护理员，就感觉像看不上一样了，所以几乎也没有年轻人愿意到这儿来工作。”

护理员 N9：“身边大部分人都觉得这个工作不体面，觉得养老护理员就是端屎倒尿的，我都是瞒着身边人来这儿的，只跟他们说的在养老院里打扫卫生，到现在他们也不知道我具体做些什么。”

N5：“给这些老人洗澡，尤其是大爷(男性)们，回去怕人家笑话，被亲戚鄙视、看不起，一开始我家里人直接不愿意吃我做的饭了，说嫌脏，那段时间心里也觉得很压抑。”

老年人 E9：“她们(护理员)就是我的保姆，拿了钱就应该伺候我(蔑视的眼神)。”

3.2. 应对方法

3.2.1. 自我疏导

服务对象的异质性是养老护理工作的核心特征之一。老年群体在文化背景、个性特质、兴趣偏好及生理功能上存在显著差异，这要求护理员提供高度个性化的照护方案。这种对个体化需求的持续响应，不仅构成了工作的主要挑战，也意味着护理员需投入大量的情绪劳动以应对复杂的情境，从而极易引发职业倦怠、焦虑等心理应激反应。

护理员 N2：“我每次上班觉得压力大，心情压抑时，下了班我就会去公园里转转，放松一下自己的心情，做做操，跳跳舞之类的，心里就舒服很多了。”

N12：“像有些小脑萎缩的老人，一直哭闹，怎么安慰都没用，有个奶奶，一会哭、一会笑的，跟小孩儿一样。长期下来，我自己内心也很焦躁，但是有时候想想，谁自己家没个老人呀，我们干这个工作，我觉得还是很自豪的。因为每个人都会有老的那一天，照顾今天的老人就是照顾明天的自己。”

3.2.2. 他人引导

来自机构管理者和同事的支持，构成了养老护理员重要的情绪缓冲机制。这种支持不仅有助于个体对自身负性情绪的觉察与识别，更能通过传授有效的情绪调节策略，显著缓解其焦虑水平，从而维护其心理健康。

管理者 M2：“那天我们有个护理员跟老人的家属拌了一嘴，说我们的护理员用护理垫太费了，还让给他爸爸洗干净了再用，她情绪就有点低落。我了解到这个老人平常流涎非常多，所以我就跟他家属进行沟通，对护理员进行了情绪疏导和心理安慰，最重要的是教会她们下次再遇到这样的事情应该怎么做。”

护理员 N4：“平常大家小姐妹都是一起互相照顾和安慰对方，像有次有个老人家一个人走着走着就摔倒了，监护人过来大喊大叫，骂我，说我虐待什么的，还说他要监控视频，我跟她解释了她也不听，这种时候心里真的很难受，因为你真的没办法一天 24 小时都守在一个老人的身边，其他护理员就安慰我说，不是我的错，有些家属就是会无理取闹，让你心里不舒服，但是咱们要放宽心一点，她们安慰我以后，我就好多了。”

4. 讨论

4.1. 研究护理员职业压力的意义

在全球人口老龄化趋势下，中国正经历着规模空前的社会转型，老年群体的照护需求已成为关乎国计民生的核心议题[14]。在此背景下，养老护理员作为社会养老服务体系的中坚力量，其专业素养与队伍稳定性直接决定了服务的供给质量与可持续性[15]。然而，该群体普遍面临着高强度的职业压力，这不仅影响其身心健康与职业认同，更构成了制约养老服务产业发展的关键瓶颈。因此，系统性地探究养老护理员的职业压力源及其影响机制，对于破解当前养老困局具有至关重要的理论与实践意义。本研究的价值主要体现在以下三个层面：首先，在实践干预层面，本研究旨在为构建精准化的支持体系提供实证依据。通过深入剖析护理员在工作中面临的多元压力，可为设计针对性的心理疏导、技能培训与人文关怀项目提供科学指导。这不仅能有效缓解其职业倦怠，降低离职率，保障护理队伍的稳定性，更能直接提升其为老年人提供服务的质量与效率，从而优化最终的照护成效。其次，在政策制定层面，本研究致力于完善顶层设计提供决策参考。研究结果能够为政策制定者揭示当前养老护理行业存在的深层次问题，例如职业地位偏低、社会认同感不足等。基于此，可推动出台更具激励性的政策措施，如优化薪酬福利体系、拓宽职业发展通道、并通过大众媒介重塑职业形象，以提升该岗位的社会吸引力，从而有效缓解行业人才短缺的困境，为养老服务体系的健康发展奠定坚实基础。综上所述，本研究通过对养老护理员职业压力的深度挖掘，旨在从个体、组织与社会三个维度提出综合性解决方案，最终服务于提升老年福祉、促进社会和谐与推动养老事业可持续发展的宏观目标。

4.2. 提升社会地位，转变传统思维

研究表明，在部分发达国家，如日本、德国与澳大利亚，养老护理从业者普遍享有较高的社会声望与职业尊重[16]-[18]。与之形成鲜明对比的是，在我国，受传统“伺候人”观念的深层影响，社会公众对养老护理工作的专业价值与社会贡献认知不足，导致该职业的社会认可度偏低[19]。这种根深蒂固的社会认知偏差，是造成养老护理员职业压力的重要外部根源。因此，仅依靠单一维度的干预难以系统性改善其职业困境，必须构建一个由政府、社会、机构及家庭协同发力的多层次、综合性支持体系。具体而言，可从以下三个层面协同推进。(1) 宏观层面：强化政府引导与社会舆论重塑。政府应发挥主导作用，通过顶层设计提升养老护理的职业吸引力。一方面，可建立常态化的荣誉表彰体系，如设立“养老护理杰出贡献奖”等，以官方认证的形式肯定其社会价值。另一方面，应联合主流媒体，策划深度报道与公益宣传，系统性地展示养老护理工作的专业性、人文关怀及广阔的职业发展前景，旨在扭转社会偏见，营造尊重、理解养老护理从业者的良好社会风尚。(2) 中观层面：发挥行业示范与专业赋能作用。行业层面应着力提升养老护理的专业化水平与社会能见度。首先，应常态化举办各级养老护理职业技能竞赛，并借助网络直播等新媒体技术扩大其社会影响力，将竞赛打造为展示护理员精湛技艺与职业风采的国家级平台，从而增强职业自豪感与社会认同感。其次，养老机构作为护理员的直接雇主，需承担起专业赋能的核心责任，通过提供系统化、持续性的在职教育与技能培训，提升其专业素养与服务能力，确保护理员能以高质量、可信赖的专业服务构建与服务对象的信任关系。(3) 微观层面：深化家庭支持与社会网络构建。家庭是护理员重要的情感支持来源，其理解与支持对缓解护理员心理压力至关重要。应通过社区宣传、机构开放日等渠道，向护理员家属普及养老护理的职业内涵、社会需求及发展前景，并分享优秀从业者的成功案例，使其直观感受到该职业的社会价值与积极意义，从而转化为对家庭成员职业选择的理解与支持，形成稳固的后方支持网络。

4.3. 优化组织架构, 减轻工作负荷

既往研究表明, 过长的工作时长与过高的劳动强度是导致养老护理员职业流失的关键因素[20]-[22]。本研究的访谈数据亦印证了这一现象: 超过半数的受访者日均工作时长超过 12 小时, 且工作内容繁杂, 应对即时性需求与提供夜间照护已成为其工作的常态。这种持续的超负荷状态不仅严重损害了护理员的身心健康, 也对养老服务的可持续性构成了潜在威胁。为有效缓解此问题, 需构建一个集内部管理优化、宏观制度借鉴、技术赋能与社会创新于一体的综合性应对策略。首先, 在机构内部管理层面, 应推行科学化与人性化的工作负荷管理。管理者需建立一套基于护理员专业技能、工作经验及服务对象复杂度的精细化工作量评估体系, 确保工作分配的公平、公正与公开。在此基础上, 实施弹性排班制度, 合理规划工作时间, 特别是对于承担失能、失智老人照护等高强度任务的护理员, 应主动缩短其单次在岗时长, 保障其拥有充足的生理与心理恢复期, 避免职业倦怠的累积。其次, 在宏观制度与资源配置层面, 可借鉴国际先进经验并优化人力结构。我国可参考日本的“要介護认定”制度[23], 建立本土化的老年人照护需求分级标准。该标准不仅能明确界定不同护理等级对应的服务内容与强度, 还可据此设定护理员的最大服务承载量, 为机构的人力资源配置提供科学依据, 从制度层面杜绝超负荷工作。同时, 养老机构应根据实际运营需求与服务标准, 适度扩充护理员队伍规模, 通过降低护患比来从根本上分担个体工作压力。此外, 在技术赋能与社会创新层面, 应积极引入外部支持力量。一方面, 推动智慧养老技术的应用, 如借助自动化护理设备、智能监测系统及信息化管理平台, 可有效替代或辅助护理员完成部分体力劳动与重复性事务, 提升工作效率, 减轻其身体负担。另一方面, 探索多元化的社会支持模式, 例如引入“时间银行”互助养老机制[24]。该模式通过整合志愿者、社区及社工等社会资源, 将非正式照护力量纳入养老服务体系, 不仅为培育新型养老人力资源开辟了路径, 也通过分担部分服务压力, 直接或间接地缓解了专业护理员的职业压力, 促进了养老服务的生态化发展。

4.4. 加强心理疏导, 提高应对能力

先行研究与本研究访谈结果均表明, 养老护理员群体是心理健康问题的高发人群, 其抑郁、焦虑、敌对及恐怖等负性情绪的检出率显著高于普通成人[25]-[27]。访谈资料进一步揭示, 该群体的心理压力源具有复合性与多维度特征: 一方面源于工作本身, 包括高强度的体力与脑力劳动、持续的责任负荷以及照护任务的繁杂性; 另一方面则源于复杂的人际互动, 如服务对象的配合度低、家属的误解与不信任、同事及上级间的职业冲突, 以及面对服务对象离世所带来的哀伤反应。这种持续且多维度的压力侵蚀, 不仅会严重损害其职业成就感, 更对其整体心理福祉构成严峻挑战。因此, 构建一个多层次、系统性的心理支持体系, 以提升其心理韧性并优化组织心理环境, 已成为一项刻不容缓的任务。首先, 应建立常态化心理咨询服务机制。在养老机构内部设立专门的心理咨询室, 由具备资质的专业心理咨询师提供常态化服务。服务形式应兼顾个体深度咨询与团体辅导, 前者聚焦于处理个体化的创伤、哀伤及复杂情绪, 后者则可用于处理共性问题, 如职业倦怠、人际沟通技巧等, 通过传授认知行为疗法、压力管理等策略, 从根本上提升护理员的情绪调节与心理应对能力。其次, 可以构建非正式同伴支持网络。定期组织心理主题交流会或经验分享会, 为护理员创造一个安全、信任的倾诉与分享空间。同时, 可借助现代信息技术, 建立线上交流社群(如微信群、企业 QQ 群), 打破时空限制, 促进护理员在非工作时间进行情感支持、经验互鉴与积极情绪的分享, 从而有效缓解孤独感与职业压力。此外, 应培育积极健康的组织文化。管理层应主动倡导并营造一种理解、尊重与关怀的组织氛围。通过公开表彰、正面宣传等方式, 提升护理员的职业荣誉感, 并将对员工心理健康的关注融入机构的日常管理之中, 从根本上优化其工作环境, 降低环境性压力源的产生。

5. 小结

本研究通过质性研究的方法,对养老机构的8名管理者、12名养老护理员和10名老年人进行深入访谈,明确了养老护理员的职业压力来源,可通过提升社会地位、优化组织架构和加强心理疏导来改善其职业压力。本研究从三方视角出发,了解护理员的职业压力,在客观评价中存在一定局限,今后研究可借助混合性研究方法,以主、客观相结合的视角对结果进一步补充说明。

基金项目

2024年河北省社会科学基金青年项目,编号为HB24GL019。

参考文献

- [1] 周玄玲, 颜巧元, 刘雪, 等. 再就业养老护理员初期职业体验的质性研究[J]. 护理学杂志, 2022, 37(17): 90-93.
- [2] 李建伟, 吉文桥, 钱诚, 等. 我国人口深度老龄化与老年照护服务需求发展趋势[J]. 改革, 2022(2): 1-21.
- [3] 郭雪琪, 李慧源, 唐启群, 等. 427名养老机构高龄老人老化期望现状及影响因素分析[J]. 护理学报, 2022, 29(14): 53-57.
- [4] 李甜, 石美霞. 德国、日本、澳大利亚养老护理员管理现状及对我国养老护理管理的启示[J]. 护理研究, 2022, 36(20): 3678-3681.
- [5] 民政部等12部门联合印发《关于加强养老服务人才队伍建设的意见》[J]. 中国民政, 2024(4): 47-49.
- [6] 徐菊玲, 黄三雄, 钱秀群, 等. 高等院校养老护理员培养问题及对策研究[J]. 护理研究, 2020, 34(22): 4114-4117.
- [7] 李姮, 石美霞, 郭倩楠. 耦合视角下养老护理员培训学习体验的质性研究[J]. 护理研究, 2020, 34(13): 2405-2408.
- [8] 郭倩楠, 石美霞, 张静. 医疗护理员参与培训与考核体验的质性研究[J]. 护理研究, 2020, 34(11): 2028-2030.
- [9] 袁丽荣, 赵婧媛, 商临萍, 等. 基于BOPPPS模式的教学方法在养老护理员规范化培训中的应用[J]. 护理研究, 2025, 39(8): 1347-1351.
- [10] 王倩, 陈雁, 马倩, 等. 江苏省26家医疗护理员培训基地运行现状调查[J]. 中国护理管理, 2024, 24(11): 1661-1666.
- [11] Guest, G., Namey, E. and Chen, M. (2020) A Simple Method to Assess and Report Thematic Saturation in Qualitative Research. *PLOS ONE*, **15**, e0232076. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232076>
- [12] Houghton, C., Murphy, K., Meehan, B., Thomas, J., Brooker, D. and Casey, D. (2017) From Screening to Synthesis: Using Nvivo to Enhance Transparency in Qualitative Evidence Synthesis. *Journal of Clinical Nursing*, **26**, 873-881. <https://doi.org/10.1111/jocn.13443>
- [13] Colaizzi, P.F. (1978) *Psychological Research as the Phenomenologist Views It*. Oxford University Press, 47-71.
- [14] 姜磊, 陈星宇, 朱竑. 中国城市养老院的空间分布特征及其分异成因[J]. 地理学报, 2021, 76(8): 1951-1964.
- [15] 刘玉萍, 宋杨, 李豪豪. 基于职业化发展的养老护理员综合评价体系构建研究——以上海市为例[J]. 社会保障研究, 2023(4): 33-44.
- [16] 罗园, 陈希, 张毅, 等. 国内外养老护理员职业现状及展望[J]. 全科护理, 2021, 19(31): 4372-4377.
- [17] 崔恒梅, 孙锐, 朵冉, 等. 国外养老护理员体系研究进展[J]. 中国老年学杂志, 2019, 39(23): 5870-5873.
- [18] 郭丽君, 鲍勇, 黄春玉, 等. 中国养老人才队伍培养体系[J]. 中国老年学杂志, 2019, 39(14): 3576-3581.
- [19] 廖露露, 何笑笑, 龙环, 等. 养老护理员优质老年照护行为形成要素及影响因素的质性研究[J]. 护理学杂志, 2024, 39(11): 101-104+113.
- [20] Maneschiöld, P. and Lucaci-Maneschiöld, D. (2021) Nursing Assistant's Perceptions of the Good Work Environment in Municipal Elderly Care in Sweden –a Focus Group Study. *Journal of Health Organization and Management*, **35**, 163-177. <https://doi.org/10.1108/jhom-07-2020-0290>
- [21] Lee, S. and Oh, G. (2023) Working Conditions Affecting Home Care Workers' Stress and Turnover Intention. *Journal of Applied Gerontology*, **42**, 717-727. <https://doi.org/10.1177/07334648221148163>
- [22] 尹亚妮, 李新影. 养老机构护理人员职业倦怠现状及相关因素分析[J]. 中国护理管理, 2020, 20(2): 215-221.
- [23] 艾斌. 老年人照护等级评估系统的标准照护时间与决策树模型及其政策应用研究[J]. 中央民族大学学报(哲学社会科学版), 2019, 46(1): 58-69.

- [24] 王琢, 杨家文. 时间银行助力社区居家养老的运营机制研究: 以张家港市为例[J]. 中国软科学, 2023(12): 70-79.
- [25] 史瑞洁, 刘晓燕, 刘喜文, 等. 平衡模式早期心理干预对养老护理员焦虑和抑郁影响[J]. 中国职业医学, 2021, 48(1): 65-68.
- [26] 吕宝坤, 胡元霞, 张巾, 等. 贵州省医养结合机构工作人员职业倦怠及其影响因素分析[J]. 中国预防医学杂志, 2023, 24(4): 340-345.
- [27] Yang, Z., Jia, H.H., Lu, Y.Y., *et al.* (2021) Prevalence and Related Factors of Depression and Anxiety in a Cohort of Chinese Elderly Caregivers in the Nursing Home. *Journal of Affective Disorders*, **12**, 1456-1461.