

• 老年护理 •

再就业养老护理员初期职业体验的质性研究

周么玲^{1,2}, 颜巧元¹, 刘雪^{1,2}, 武晓茹^{1,2}, 潘路晨^{1,2}

摘要:目的 探讨再就业养老护理员的初期职业体验,为再就业养老护理员管理提供依据。方法 采用质性研究中的现象学研究法,选取 16 名再就业养老护理员进行半结构化深入访谈,运用 Colaizzi 7 步分析法对资料进行分析并提炼主题。结果 提炼出 5 个主题:感恩就业帮扶培训政策,帮助再就业谋生;职业安全感欠缺,工作信心不足;社会支持不足,职业归属感不强;工作家庭冲突大,缺少自我实现规划;家中有赡养老人,对老人共情力更强。结论 充分运用再就业养老护理员的感恩心理,以及对老人共情力更强的照护优势,提升其从业意愿和工作信心;政府、社会、养老机构和养老护理员四方协作,提升再就业养老护理员的职业安全感和归属感,促进我国养老护理事业更好地发展。

关键词:企业; 职工; 再就业; 养老护理员; 初期; 老年人; 照护; 体验; 质性研究

中图分类号:R473.2 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2022.17.090

The lived experience of laid-off workers who were reemployed in aged care in the early stage: a qualitative research Zhou Yaoling, Yan Qiaoyuan, Liu Xue, Wu Xiaoru, Pan Luchen. Department of Nursing, Union Hospital, Tongji Medical College of Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

Abstract: **Objective** To explore the lived experience of aged care workers who have been reemployed in aged care in the early stage, and to provide reference for management of these workers. **Methods** Using the phenomenological research method in qualitative research, 16 aged care workers who were laid-off but were reemployed in aged care received semi-structured in-depth interviews, and data were analyzed to identify themes using the Colaizzi 7-step analysis method. **Results** Five themes were determined: grateful for the support and training policy to help re-employment; lack of professional security and work confidence; insufficient social support and poor professional belonging; severe work-family conflict and lack of self-fulfillment planning; and strong empathy for the elderly if they have to provide caregiving for the elderly within the family. **Conclusion** We should make full use of the gratitude of aged care workers and their strong empathy for the elderly to motivate them. The government, society, aged care institutions, and aged care workers should work together to enhance professional security and belonging of aged care workers, thus to advance aged care in China.

Key words: enterprises; staff and workers; re-employment; aged care worker; early stage; the elderly; caregiving; experience; qualitative research

第七次全国人口普查数据显示,我国 60 岁及以上人口 2.6 亿,占人口比重 18.7%,十四五期间我国将进入中度老龄化社会,2035 年将进入重度老龄化社会,养老照护服务需求巨大,但当前我国养老护理员严重匮乏,供需矛盾突出。由人力资源和社会保障部、民政部制定的《养老护理员国家职业技能标准(2019 年版)》中将养老护理员定义为从事老年人生活照料、护理服务工作的人员^[1],在原标准基础上降低了养老护理员的受教育入职门槛,这一标准有助于吸纳更多人从事养老护理工作,改善养老护理员短缺的现状。德国约 5% 的受雇养老护理员是受过短期进修和长期再培训的失业工人^[2]。失业的再就业职工是养老护理员队伍的有效补充,从事养老护理工作初期的职业体验对以后的留职意愿具有重要影响。再就业养老护理员是指离开原来工作岗位后从事养

老护理工作的人员。本研究探讨再就业养老护理员真实的初期职业体验,为再就业养老护理员队伍建设提供依据。

1 对象与方法

1.1 对象 采用目的抽样和滚雪球抽样相结合的方法^[3],获取研究对象。研究对象为 2021 年 11 月参加初级养老护理员培训的企业再就业职工。纳入标准:①在养老机构就业 2 个月以上,且照护过失能失智老人;②无视力、听力障碍;③清晰表达自我感受;④知情同意参与本访谈并愿意分享自己内心的真实感受与想法。排除标准:①有精神疾病史;②有严重器质性疾病;③入职以来遭受过重大突发应激事件,如离异、丧亲等。研究对象数量以访谈信息达到饱和为标准,最终共纳入 16 名研究对象,男 1 人,女 15 人,年龄 45~51 岁。文化程度:初中 7 人,高中/中专 5 人,大专 4 人。婚姻状况:在婚 12 人,离异 3 人,丧偶 1 人。异地就业 7 人,家庭需照顾的老人和小孩数量 2~6 人。既往均未接受过老年照护培训。为保护研究对象隐私,用 N1~N16 代表研究对象姓名。

1.2 方法

1.2.1 确定访谈提纲 采用质性研究中的现象学研究方法,进行一对一对面半结构化深入访谈。根据

作者单位:1. 华中科技大学同济医学院附属协和医院护理部(湖北 武汉,430022);2. 华中科技大学同济医学院护理学院

周么玲:女,硕士在读,讲师

通信作者:颜巧元, yanqiaoyuan@163.com

科研项目:华中科技大学同济医学院护理学院研究生教学改革研究项目(2021-10-04)

收稿:2022-04-22;修回:2022-06-12

研究目的和查阅相关文献初步拟订访谈提纲,选择 3 名符合纳入与排除标准的研究对象进行预访谈,修订形成正式访谈提纲。研究者以“您能讲讲再就业到现在的经历吗?”开始访谈,建立访谈关系。访谈提纲如下:①您为何选择养老护理员作为新职业?②您从事养老护理员有何体验、感受和想法?③您从事养老护理员以来遇到过哪些困难?需要什么帮助?④您的亲朋好友如何看待您从事养老护理员工作?⑤您对养老护理员有何职业认同感?⑥您今后有何打算?

1.2.2 资料收集方法 正式访谈前邀请资深的质性研究专家对研究者进行访谈技巧和资料收集分析方法培训,准备访谈所需用物,如录音笔、纸、笔等,访谈时间地点由研究者和研究对象商讨确定,访谈时间 15~30 min,将拟定好的访谈提纲作为访谈指引,与研究对象进行面对面的半结构化深入访谈。访谈前先自我介绍,说明访谈目的、内容和意义,征求研究对象对访谈和录音的知情同意,双方签订知情同意书。运用访谈技巧,访谈全程录音并用心观察、记录研究对象的非语言信息,如语气、表情、情感变化、动作等。访谈至无新主题信息出现后再适度追加 3 人访谈,直至确认信息饱和,结束访谈^[4]。

1.2.3 资料分析方法 访谈结束后 24 h 内由 2 名研究者分别将访谈录音转录为 Word 文本资料,并交叉核对两个转录文本的一致性。资料分析采用 Colaizzi 现象学分析 7 个步骤^[5],在分析过程中借助 Nvivo 软件为研究者提供支持^[6]。

2 结果

2.1 主题一:感恩就业帮扶培训政策,帮助再就业谋生 13 名研究对象表示感恩养老护理员再就业培训政策,不仅学到谋生技能,还可以将所学养老知识、技能运用于照顾家里的老人和将来的自己,也一定程度上缓解了再就业压力,非常实用并适合中年人。N1:“感谢工会给我们免费培训,这大笔开销很不容易,我们也学到了很多实用的知识(激动)”。N5:“养老行业很适合我们这个年龄,可以养家,还可以照顾家里老人,自己老了也用得上。”

2.2 主题二:职业安全感欠缺,工作信心不足 养老护理员薪酬待遇偏低、社会保险福利等法律和政策保障制度不健全、随时可能面临传染病侵袭等欠缺职业安全感的因素;年龄大,学习能力和记忆力下降,胜任养老护理工作的信心不足。N4:“养老护理员的收入较低,尤其对于我一个要养家糊口的男人来说,好多养老院还没有买医疗保险、养老保险这些,缺乏保障。”N2:“有些老人有传染病,离岗后我照顾过肺结核的老人,有时做事戴口罩不方便,又怕被传染,去打那个疫苗。”

2.3 主题三:社会支持不足,职业归属感不强 受传统观念和社会偏见影响,很多人无法正确理解并认可养老护理工作的价值和意义,养老护理员时常没有获得照护老人及家属的理解、尊重和认可,社会支持不

足,促使养老护理员自身对养老护理工作也难以产生价值感和认同感,职业归属感不强,流失率高。N2:“家人不想我做护理员,脏累不说,还不被人尊重,承认我们的人很少,不少家属觉得我雇了你,你就得什么都听我的(无奈)。”

2.4 主题四:工作家庭冲突大,缺少自我实现规划 受中国传统“女主内”思想影响,面对上有老下有小的家庭现状,女性为家庭付出更多,而很多养老护理员岗位实行 24 h 工作制或频繁夜班,工作繁忙,工作家庭冲突大,很多人缺少职业生涯自我实现规划,且养老护理行业整体的职称晋升机制不健全,中年养老护理员晋升困难,对未来多持走一步看一步的态度。N12:“上有老下有老,中年人基本没有自己的人生定位,为自己考虑的不能太多,老人万一病了要伺候,孩子也不能耽误学习,以后走一步看一步。”N13:“养老护理员 24 小时上班制,夜班太多,可家里老人多,希望工作生活能均衡一点,工作期间如果家里有事能照顾下。”

2.5 主题五:家中有赡养老人,对老人共情力更强 50 岁左右的女性,家中几乎都有夫妻双方年迈父母要赡养,自身年龄也较大,相较于年轻护理员更明白衰老的无奈和老人的不易,对老人的理解包容性、共情力更强。N6:“两边父母都七十多岁,老吾老以及人之老,如果自己的爱心能让一些晚年凄凉的老人感受到爱,他幸福,我也会从中得到快乐和成就感。”N7:“我婆婆快八十岁了,老年痴呆,一直都是我照顾,人老了很可怜,尽量把老人照顾好,在养老院照顾其他老人也一样要尽心尽力。”

3 讨论

此次研究发现,再就业养老护理员具有感恩就业培训政策、对老人更有包容体恤的共情力的独特优势,但也存在诸如职业安全感不强、工作信心不足、社会支持力度不大、职业归属感缺如、工作家庭冲突大、自我实现规划缺乏,岗位胜任力不高等问题。为稳固再就业养老护理员参与养老事业的职业意向,应多措并举,政府、社会、养老机构和养老护理员四方协作,提升其职业安全感、归属感、幸福感,制定自我实现规划,以稳定提升养老护理员的队伍建设,促进我国养老护理事业更好地发展。

3.1 充分发挥再就业养老护理员的感恩心理及共情强的优势 通过访谈得知,大多再就业职工在离开原岗位待业后,由于对原单位过分依赖,离岗后对突然的角色转变不适应、失落感、社交焦虑感明显,家庭经济状况变差,年龄偏大、技能单一,再就业难,迫切需要政府和社会的关心、理解和支持,促进再就业。湖北省总工会此次在程潮矿业开展的“联帮促”离岗转型员工专项就业帮扶培训,吸纳失业的再就业职工充实养老护理员队伍,让其掌握一技之长,顺利实现再就业,有利于缓解养老护理员的人力资源缺口。鉴于主题一和主题五的正向职业体验,应充分运用 50 岁

左右再就业养老护理员感恩就业帮扶培训政策、对老人更有包容体恤的共情力等特点,多方精诚协作为其提供相应的需求支持,吸纳并稳定更多的再就业职工加入养老行业,稳固其养老就业意向,壮大养老护理员队伍。

3.2 增强再就业养老护理员的职业安全感和从业信心

3.2.1 加强社会保障机制建设 访谈得知大部分从事养老护理员的主要动机是挣钱养家,薪酬待遇是保障养老护理员生活的物质基础。目前,并没有一整套完备的法律法规能够覆盖养老护理员工资待遇、职称晋升、社会保险等方面,这成为制约养老护理员队伍发展壮大重要瓶颈^[7]。因此,国家有必要建立健全相关的法律规范,完善我国养老服务财政支持的政策体系,规范劳动合同制度和劳动关系,建立和完善长期护理保险法律制度^[8]。针对无法签订劳动合同的50岁以上女性和60岁以上男性退休后自愿再就业为养老护理员的法律现状,应完善相关的劳务关系法律,保障其合法权益,增强职业安全感和从业信心、积极性。各级财政投入力度应持续加大,并建立养老护理人才引进、培养及激励的持续支持机制,制定科学合理的绩效奖励、薪酬福利分配制度体系。养老机构落实养老服务相关法规、财政政策,有效解决养老护理员的薪酬待遇、职称晋升、社会保险等难题。

3.2.2 加强职业安全防护 养老护理员工作中经常接触传染病老人及其体液、分泌物和排泄物,面临各种职业暴露风险,但目前国内养老护理员职业防护问题仍未予以足够重视。建议国家制定养老护理员职业暴露的工作指南、防护标准,建立养老护理员职业暴露安全管理体系。减少职业暴露的主要措施是对养老护理员进行职业安全教育培训,养老机构应把职业防护作为养老护理员终生培训的考核内容,配备充足有效的防护用品,改善职业环境,为全体护理员建立健康档案,定期体检和必要的疫苗预防接种,建立相应的职业暴露应急机制,让暴露者能及时报告和进行处理,并接受定期的监测和随访^[9]。暴露后护理员会有不同程度的心理障碍,应及时对其进行心理减压和支持,为养老护理员的身心健康保驾护航。养老护理员应掌握职业暴露的工作指南、防护标准,提高自我职业防护意识。

3.2.3 建立科学培训体系 鉴于所培训的养老护理员年龄偏大,学习能力和记忆力下降的特点,应加强培训师队伍建设^[10]。培训师队伍应有丰富的理论、实践和教学经验,按照《养老护理员国家职业技能标准(2019年版)》完善培训内容,根据学情、内容灵活选择教学方法,可借鉴英国国家职业资格证书制度(National Vocation Qualification, NVQ),按年龄、文化程度、护龄等分层次培训,通过分层结果确定护理员的护理职能并制订培训计划^[11]。职业培训方式与现代网络科技相联系,培训面授课程之外,拓展网络授课、微信平台授课等多种途径^[12],提供线上线下培

训,聘请老年医学、老年护理、心理学等领域专家授课^[13]。采用岗前培训、在岗培训、继续教育培训相结合以保证培训的连续性,外部进修和内部培训联合培养,提升培训效率效果,增强养老护理员胜任职业考试和从业的信心。

3.3 提升再就业养老护理员的职业归属感

职业认同是人们对其职业活动的性质内容、社会价值和个人意义等的熟悉和认可^[14],是自我认同和社会地位的重要指标,积极的职业认同感有助于提高工作满意度^[15],提升职业归属感。国内目前尚未对养老护理员职业形成客观正面的认知评价,护理员普遍感到缺乏尊重和认可,而日本、美国、英国等较早步入老龄化社会的国家已对长期护理机构的护理人力配置标准、机构类别及人员配备资质等方面有明确的各项法律规定,以保证护理员合理的照护工作量和地位^[16]。为提高对养老护理员的关注和认可,提升养老职业归属感,需政府、社会、养老机构、养老护理员多方联动、共同努力。

3.3.1 健全法规政策 政府应积极建立健全相关法规和政策,维护养老护理员的社会地位和合法权益,制定基于职业技能提升、工作贡献度或宣传推广活动等的从业人员激励机制,并做好资金、政策等方面的配套,以此增加养老护理员自身与社会公众对该职业的认同度^[17];大力宣传养老照护人才培养的必要性与紧迫性,形成尊老爱老、尊护爱护的好风尚,提高对养老照护人员社会地位作用的认可度和尊崇度;可以专设养老护理节日,定期举办全国及各省市养老护理职业技能大赛等大型公益活动,提高整个社会对养老护理员的关注,让养老护理员真切感受到社会的尊重,提升职业价值感、归属感。

3.3.2 倡导正确价值理念 社会倡导劳动光荣、职业平等无贵贱的价值理念,各级各类新闻、网络等社会媒体舆论要大力正面宣传报道养老护理员的专业价值和社会贡献,提高养老护理员的形象以及社会认可度^[18]。鼓励志愿者去养老机构体验养老护理工作,促进公众对养老护理工作的积极认同,提高养老护理员的社会地位。

3.3.3 改善养老机构实践环境 支持、激励并赋权员工的组织文化环境来管理人力资源,确保员工的贡献得到承认,是吸引和留住员工必不可少的战略^[19],改善护理实践环境,工作满意度可能会大大提高^[20]。因此,养老机构管理者应积极提供养老护理员参与工作管理决策的机会,鼓励护理员为机构的良性发展建言献策;营造尊重和谐的工作软环境,组织节日慰问、集体团建、工作交流会等活动,增强组织机构的凝聚力;建立护理员与患者家属间的沟通机制,在保障家属知情权的同时,充分关注护理员的情绪,为护理员建立有效的心理咨询、压力调适等舒缓情绪压力的通道;关注养老护理员的工作、生活、学习,主动为其做好后勤保障服务,使其能安心投入工作^[21-22]。

3.3.4 提升养老护理员素质 研究报道,职业自我概念越高,职业倦怠越低^[23],能正确认识、激励自己或能在工作过程中找到自我价值的护理员往往很少有离职意愿^[24]。养老护理员要充分发挥主观能动性,不断提高专业能力、心理抗压资本与职业自我概念水平。积极参与各种培训学习,勇于克服突破工作困难,善于反思总结经验教训;对照护老人倾注耐心、爱心、细心和责任心,赢得照护老人及家属和社会的尊重认可;注重自身的身心健康,建立并扩展合理有效的情绪排解途径,积极主动参加组织机构的集体活动,形成融洽和谐的人际关系网,提高社会支持度。

3.4 解决再就业养老护理员的工作家庭冲突 养老护理员大多是女性,面对上有老下有小的家庭现状,工作家庭冲突程度更高,削弱其工作动力,降低职业认同感^[25]。管理者要帮助护理员解决工作家庭冲突和增强韧性来改善护理员的职业发展困境,一方面,合理规定护理员人力配置、工作强度和休息时间,制定灵活弹性的排班轮岗制度;另一方面,管理者可以通过培训提高护理员自身韧性水平,提高解决工作家庭冲突的能力,在更广泛的层面上提高护理员的适应能力和职业技能,促进其职业目标的实现。

4 小结

在当前养老护理员严重紧缺的严峻形势下,再就业职工作为养老护理员队伍的有效补充,政府、社会、养老机构应多方协作、多措并举提升养老护理员的职业安全感和从业信心、职业归属感,使其更好地胜任养老护理员职业。本研究样本代表性有限,未来将采用调查法等定量研究方法,收集更广泛样本数据,为稳定并提升再就业养老护理员的队伍建设提供更可靠的依据,促进我国养老护理事业更好发展。

(本研究承蒙湖北省家庭服务业协会教育培训委员会范晓松会长的大力支持与帮助,特此致谢!)

参考文献:

- [1] 中华人民共和国人力资源和社会保障部. 人力资源社会保障部民政部颁布实施《养老护理员国家职业技能标准(2019年版)》[EB/OL]. (2019-10-30)[2022-03-10]. http://www.mohrss.gov.cn/xxgk2020/1_2_x/jd/201910/t20191030_338180.html.
- [2] Dauth C, Lang J. Can the unemployed be trained to care for the elderly? The effects of subsidized training in elderly care[J]. Health Econ, 2019, 28(4): 543-555.
- [3] Moser A, Korstjens I. Series: practical guidance to qualitative research. Part 3: sampling, data collection and analysis[J]. Eur J Gen Pract, 2018, 24(1): 9-18.
- [4] Guest G, Namey E, Chen M. A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research[J]. PLoS One, 2020, 15(5): e0232076.
- [5] 刘明. Colaizzi 七个步骤在现象学研究资料分析中的应用[J]. 护理学杂志, 2019, 34(11): 90-92.
- [6] Houghton C, Murphy K, Meehan B, et al. From screening to synthesis: using Nvivo to enhance transparency in qualitative evidence synthesis[J]. J Clin Nurs, 2017, 26

- (5-6): 873-881.
- [7] 王天鑫, 韩俊江. 基于灰色关联度的中国养老服务劳动力市场影响因素分析[J]. 税务与经济, 2018(2): 56-59.
- [8] 陈曦, 李佳雨. 养老护理员劳动权益的法律保障研究[J]. 长白学刊, 2022(1): 83-89.
- [9] 孙建, 徐华, 顾安曼, 等. 中国医务人员职业暴露与防护工作的调查分析[J]. 中国感染控制杂志, 2016, 15(9): 681-685.
- [10] 王若维, 杨庆爱, 王桂云. 山东省养老机构护理员现状调查[J]. 护理学杂志, 2015, 30(2): 81-83.
- [11] 王希晨, 吕欣桐, 周令, 等. 医养结合视角下养老护理员培训相关研究进展[J]. 中国护理管理, 2016, 16(10): 1380-1384.
- [12] 程蕾, 涂英, 邹小芳. “银发浪潮”下护理院校应对医养结合养老服务需求的对策与发展[J]. 中国老年学杂志, 2019, 39(9): 2283-2288.
- [13] Wang Y, Liu Y, Tian J, et al. Analysis on nursing competence and training needs of dementia caregivers in long-term care institutions[J]. Int J Nurs Sci, 2020, 7(2): 198-205.
- [14] 田义华, 赵庆华, 肖明朝. 重庆市养老机构护理员工作认知与离职意愿的相关性研究[J]. 中华护理杂志, 2013, 48(7): 612-614.
- [15] Cowin L S, Johnson M, Craven R G, et al. Causal modeling of self-concept, job satisfaction, and retention of nurses[J]. Int J Nurs Stud, 2008, 45(10): 1449-1459.
- [16] 王黎, 郭红艳, 雷洋, 等. 国内外长期护理机构护理人力配置现状研究[J]. 中华护理杂志, 2014, 49(8): 981-985.
- [17] 马跃如, 易丹, 胡斌. 养老护理员工作幸福感的随机突变机理[J]. 系统管理学报, 2021, 30(3): 526-538.
- [18] 李英, 李晓明, 化前珍, 等. 陕西省养老护理员流失情况、离职意愿及影响因素分析[J]. 护理研究, 2021, 35(8): 1403-1408.
- [19] Marufu T C, Collins A, Vargas L, et al. Factors influencing retention among hospital nurses: systematic review[J]. Br J Nurs, 2021, 30(5): 302-308.
- [20] Wang Y, Dong W, Mauk K, et al. Nurses' practice environment and their job satisfaction: a study on nurses caring for older adults in Shanghai[J]. PLoS One, 2015, 10(9): e0138035.
- [21] 王若维, 杨庆爱, 王桂云. 山东省养老机构护理员现状调查[J]. 护理学杂志, 2015, 30(2): 81-83.
- [22] 韦文棋, 赵程程, 沈丹宏, 等. 长春市养老机构护理员职业认知与工作投入的相关性研究[J]. 护理学杂志, 2016, 31(19): 99-102.
- [23] Goliroshan S, Nobahar M, Raeisdana N, et al. The protective role of professional self-concept and job embeddedness on nurses' burnout: structural equation modeling[J]. BMC Nurs, 2021, 20(1): 203-217.
- [24] 谭玉婷, 张银华, 易霞, 等. 老年护理员抑郁情绪与离职意愿的相关性[J]. 中国老年学杂志, 2018, 38(14): 3514-3516.
- [25] Chen X, Li Q, Xu F, et al. The mediating role of resilience between work-family conflict and career development among Chinese nurses: a cross-sectional study[J]. J Nurs Manag, 2021, 29(6): 1733-1741.