

## 摘 要

老龄化程度持续加深不仅为养老事业的发展提供了机遇，同时也带来了挑战。社会对养老护理员日益扩大的需求缺口与养老护理员高流失率之间的矛盾阻碍养老事业的进一步发展。对此，政府和社会各界通过对养老护理员家庭和工作的扶持以及社会关照等手段为养老护理员排忧解难，在改善养老护理员职业倦怠问题，降低养老护理员流失率等方面取得了一定成效。但是，在实际工作中部分养老护理员仍然面临着来自工作和家庭矛盾的困扰，职业认同度低、工作热情减退等问题依然存在。预防和改善养老护理员职业倦怠是一项长期工作，总结经验对于巩固工作成果和指导进一步工作具有重要意义。

研究采用问卷调查法，选取来自浙江省、江苏省、山东省和吉林省的养老护理员共 326 个样本，旨在判断养老护理员不同水平工作家庭冲突和职业倦怠之间的关系，并对领悟社会支持在工作家庭冲突和职业倦怠二者关系之间是否存在调节效应进行验证。在数据调查阶段，研究选用工作家庭冲突量表、职业倦怠量表和领悟社会支持量表作为主要测量工具。在数据分析阶段，研究主要使用 SPSS 26.0 软件进行统计分析，采用描述性分析考察养老护理员三个变量的现状。采用独立样本 t 检验、单因素方差分析并辅以 LSD 事后检验探讨三变量在人口学变量中的差异。使用皮尔逊积差相关分析考察养老护理员三变量在人口学变量间的相关关系。采用分层线性回归和简单斜率分析验证领悟社会支持在工作家庭冲突与职业倦怠关系中的调节作用。

研究经过数据分析，归纳总结得到以下六点数据分析结果：第一，养老护理员的工作家庭冲突在学历和年龄中存在显著差异，在性别和月收入变量中无差异；第二，养老护理员的职业倦怠仅在月收入这一变量中存在显著差异，在性别、年龄和学历三个变量中不存在差异；第三，养老护理员的领悟社会支持在学历和月收入两个变量中存在显著差异，在性别和年龄两个变量中均无差异；第四，养老护理员工作家庭冲突和职业倦怠呈显著正相关；第五，领悟社会支持负向预测职业倦怠；第六，养老护理员领悟社会支持在其工作家庭冲突与职业倦怠的关系中起调节作用。

研究通过家政学原理的视角综合运用马斯洛需要层次理论、资源保持理论和家庭生命周期理论等理论进行具体分析，发现养老护理员对压力的知觉和感受受到认知评价水平的影响，不同程度的认知评价水平导致家庭和工作领域带给养老护理员身理和心理的压力产生差异，而压力的处理对个体的资源产生不同程度的消耗，并最终表现为不同的

工作行为。养老护理员的认知评价水平受个体年龄、知识水平和经济水平等因素的影响具有差异性，通过不同的方法引导养老护理员对外界刺激进行积极的主观评价，在一定程度上有助于减弱其对外界压力的负面感受，避免负面慢性情绪的累积和恶化。

研究在一定程度上验证了通过使用领悟社会支持的调节作用预防职业倦怠的可行性：提高养老护理员对社会支持的感受和评价有助于减弱其工作家庭冲突，从而降低其产生职业倦怠的风险。在验证了调节机制的有效性和合理性后，研究进一步探讨了存在的问题，基于对问题的理解，从提升养老护理员认知水平和完善各类社会支持两个角度提出以下五点对策和建议：第一，完善培训体系，提高认知水平；第二，健全福利制度，提升经济收入；第三，畅通晋升渠道，打造职业舞台；第四，保障家庭需要，解决后顾之忧；第五，加强社会宣传，营造和谐氛围。最后，研究进行总结，在研究不足与反思的基础上对进一步工作提出展望。

关键词：养老护理员；职业倦怠；工作家庭冲突；领悟社会支持

## Abstract

The continuous deepening of aging not only provides opportunities for the development of old-age care, but also brings challenges. The contradiction between the increasing demand gap and the high turnover rate of elderly care workers has become an obstacle to the development of elderly care. In this regard, the government and all sectors of society actively carry out various work, through the family and work support and social care and other means to solve the problems of elderly care workers, in order to reduce the turnover rate of elderly care workers. The problem of job burnout of nursing staff for the aged has been improved to some extent. However, in the actual work, the elderly care workers still face the trouble from the conflict between work and family, and some of the elderly care workers still have low professional recognition and work enthusiasm. It is a long-term task to prevent and improve the job burnout of nursing staff for the aged. It is of great significance to summarize the experience for consolidating the work achievements and guiding the further work.

A total of 326 samples of elderly care workers from Zhejiang, Jiangsu, Shandong and Jilin provinces were selected by questionnaire survey to determine the relationship between work-family conflict and job burnout among elderly care workers at different levels. It also verifies whether social support has a moderating effect on the relationship between work-family conflict and job burnout and the direction of its role. In the stage of data investigation, this paper chooses work-family conflict scale, job burnout scale and perceptive social support scale as the main measuring tools. In the data analysis stage, this paper mainly uses SPSS 26.0 software for statistical analysis, and uses descriptive analysis to investigate the status quo of three variables of elderly care workers. Independent sample t test, one-way ANOVA and LSD post hoc test were used to investigate the differences of three variables in demographic variables. Pearson product difference correlation analysis was used to investigate the correlation between the three variables of elderly care workers and the demographic variables. Hierarchical linear regression and simple slope analysis were used to verify the moderating effect of social support on the relationship between work-family conflict and job burnout.

After data analysis, this paper summarizes the following six data analysis results: First,

there are significant differences in the work-family conflict of elderly care workers in education and age, but no differences in gender and monthly income variables; Second, the job burnout of nursing workers only has significant difference in the variable of monthly income, but no difference in gender, age and education background. Third, there are significant differences in the cognitive social support of nursing workers in the two variables of education and monthly income, but no differences in gender and age. Fourth, there is a significant positive correlation between work-family conflict and job burnout. Fifth, understanding social support negatively predicts job burnout; Sixth, the aged care workers understand that social support plays a moderating role in the relationship between work-family conflict and job burnout.

On the basis of summarizing the results of data analysis, this paper, from the perspective of the principles of home economics, comprehensively applies Maslow's hierarchy of needs theory, resource maintenance theory and family life cycle theory to conduct specific analysis, and finds that the perception and feelings of elderly care workers on stress are affected by the level of cognitive evaluation. Different levels of cognitive evaluation lead to differences in physical and psychological pressure brought to nursing care workers by family and work, and the treatment of pressure causes different levels of consumption of individual resources, and ultimately manifests in different work behaviors. The cognitive evaluation level of nursing care workers is different under the influence of individual age, knowledge level, economic level and other factors. Guiding nursing care workers to make positive subjective evaluation of external stimuli through different methods can help reduce their negative feelings of external pressure to a certain extent, and avoid the accumulation and deterioration of negative chronic emotions.

To a certain extent, this paper verifies the feasibility of preventing job burnout through understanding the moderating effect of social support: improving the perception and evaluation of social support for elderly care workers can help reduce their work-family conflicts, and thus reduce the risk of job burnout. After verifying the effectiveness and rationality of the adjustment mechanism, this paper further discusses the existing problems. Based on the understanding of the problems, it puts forward the following five countermeasures and suggestions from the perspectives of improving the cognitive level of

elderly care workers and strengthening and perfecting various kinds of social support: First, improve the training system to improve the cognitive level; Second, improve the welfare system to increase economic income; Third, smooth promotion channels, create a career stage; Fourth, ensure the needs of families and solve worries; Fifth, strengthen social publicity and create a harmonious atmosphere. In the end, this paper summarizes and puts forward the prospect of further research on the basis of innovation and deficiency.

Key Words: Aged care worker; Job burnout; Work-family conflict; Perceived social support

# 目 录

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| 摘 要 .....                            | III  |
| Abstract .....                       | V    |
| 目 录 .....                            | VIII |
| 绪 论 .....                            | 8    |
| 一、研究背景 .....                         | 1    |
| 二、研究目的和意义 .....                      | 2    |
| (一) 研究目的 .....                       | 2    |
| (二) 研究意义 .....                       | 3    |
| 三、研究方法 .....                         | 3    |
| 四、文献综述 .....                         | 3    |
| (一) 职业倦怠概念和维度、测量及在部分职业人群中测量的研究 ..... | 3    |
| (二) 工作家庭冲突概念、维度和测量及影响因素的研究 .....     | 6    |
| (三) 领悟社会支持概念、维度与测量及模型和影响机制的研究 .....  | 9    |
| (四) 工作家庭冲突、职业倦怠和领悟社会支持的影响机制研究 .....  | 12   |
| 第一章 研究设计和数据统计 .....                  | 14   |
| 一、研究假设 .....                         | 14   |
| 二、研究对象和内容 .....                      | 14   |
| 三、测量工具 .....                         | 15   |
| (一) 职业倦怠量表 .....                     | 15   |
| (二) 工作家庭冲突量表 .....                   | 15   |
| (三) 领悟社会支持量表 .....                   | 15   |
| 四、数据统计 .....                         | 16   |
| (一) 确定调查内容 .....                     | 16   |
| (二) 确定调查方法 .....                     | 16   |
| (三) 进行调查并记录数据 .....                  | 16   |
| (四) 整理数据并录入数据 .....                  | 16   |
| 第二章 数据分析与研究结果 .....                  | 17   |
| 一、数据处理过程和结果 .....                    | 17   |

|  |    |
|--|----|
| (一) 共同方法偏差检验 .....                                   | 17 |
| (二) 养老护理员工作家庭冲突、职业倦怠和领悟社会支持的基本状况分析 .....             | 17 |
| (三) 养老护理员工作家庭冲突、职业倦怠和领悟社会支持三者之间关系在人口学变量上的差异性分析 ..... | 18 |
| (四) 工作家庭冲突、职业倦怠和领悟社会支持之间关系的量化研究 ..                   | 25 |
| 二、养老护理员工作家庭冲突、职业倦怠和领悟社会支持三者之间的关系分析 .....             | 30 |
| (一) 工作家庭冲突和职业倦怠之间的关系 .....                           | 30 |
| (二) 领悟社会支持和职业倦怠之间的关系 .....                           | 30 |
| (三) 领悟社会支持和工作家庭冲突之间的关系 .....                         | 30 |
| (四) 领悟社会支持在养老护理员工作家庭冲突和职业倦怠关系中的调节作用 .....            | 30 |
| 第三章 研究结果与问题讨论 .....                                  | 32 |
| 一、研究结果 .....   | 32 |
| 二、养老护理员转业意愿影响因素分析 .....                              | 33 |
| (一) 养老护理员不转业原因的讨论 .....                              | 33 |
| (二) 养老护理员转业原因的讨论 .....                               | 34 |
| 三、薪资收入对养老护理员职业倦怠的影响 .....                            | 35 |
| 四、学历和年龄对养老护理员工作家庭冲突的影响 .....                         | 36 |
| (一) 学历对养老护理员工作家庭冲突的影响 .....                          | 36 |
| (二) 年龄对养老护理员工作家庭冲突的影响 .....                          | 36 |
| 五、薪资收入和学历对养老护理员领悟社会支持的影响 .....                       | 37 |
| 六、领悟社会支持的调节作用 .....                                  | 37 |
| 第四章 预防和缓解养老护理员职业倦怠的对策建议 .....                        | 39 |
| 一、完善培训体系，提高认知水平 .....                                | 39 |
| 二、健全福利制度，提升经济收入 .....                                | 40 |
| 三、畅通晋升渠道，打造职业舞台 .....                                | 41 |
| 四、保障家庭需要，解决后顾之忧 .....                                | 42 |
| 五、加强社会宣传，营造和谐氛围 .....                                | 42 |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 研究结论与展望 .....         | 44 |
| 一、研究结论 .....          | 44 |
| 二、创新与不足 .....         | 44 |
| 三、研究展望 .....          | 45 |
| 参考文献 .....            | 46 |
| 附 录 .....             | 51 |
| 后 记 .....             | 56 |
| 攻读学位期间取得的科研成果清单 ..... | 57 |

## 绪 论

本章主要包含四部分内容：第一，描述研究背景，基于已有工作进展，总结需要进一步完善的问题和工作；第二，从开展研究本身和应用研究结果两方面对研究目的进行说明，阐述研究成果对其他研究所具备的理论意义以及在实践中预期能发挥的现实意义；第三，阐述本研究采用的研究方法；第四，分析和评价职业倦怠、工作家庭冲突和领悟社会支持三个变量在国内外研究中的研究现状、取得的研究成果和进展以及不足之处。

### 一、研究背景

我国老年人口高龄化、失能化、空巢化趋势加重，老龄化速度的加快和程度的加深推动市场对养老护理员的数量和质量提出了更高的要求。然而，在产生较高需求的同时，养老护理员的需求缺口却始终存在且正在不断扩大，养老护理员职业供求中的“剪刀差”趋势日益加深，供不应求问题难以解决，不利于养老护理员团队的建设和养老事业的良性循环发展。针对这一问题，在持续的观察和研究中发现：在建设养老服务体系的过程中，我国部分养老护理员长期处于来自工作和家庭的高压力、高冲突以及社会不理解、不支持乃至污名化的环境中。长久的负面环境使养老护理员受到一定程度的影响，不利于其职业发展和心理健康。究其原因，养老护理员同时承受来自其外部和内部各方面因素的影响：一方面受养老护理员外部包括工作、社会等为代表的公共领域和以家庭为代表的私人领域对其带来的各种压力和负面影响，另一方面受养老护理员自身认知水平和心理健康水平的影响。

伴随着经济的高速发展和家庭这一社会基本单元在社会变迁中的持续变化，工作和家庭之间的和谐与平衡受到一定的冲击。工作环境不断渗透和改变着以家庭为代表的私人领域。养老护理工作要求养老护理员以养老机构和客户家庭为工作地点，能接受在白天和夜晚连续长时间照护老年人，这意味着养老护理工作在一定程度上要求养老护理员压缩投入家庭的时间和精力。除了时间和精力的分配不平衡，养老护理员在工作中积累的负面情绪也会传染到家庭中，引起矛盾和冲突。家庭也以自己的形式不断影响着工作环境的变化。在长期缺失与家庭互动的情况下，养老护理员与家庭成员的关系下滑，家庭成员对养老护理员的工作支持下降乃至反对，使养老护理员在工作和家庭中面临两难选择，消耗着养老护理员的心力。

由此可见，工作和家庭作为与养老护理员联系最为密切的两个领域，深刻影响着养

老护理员的身心健康和认知能力。如何降低养老护理员工作家庭冲突，提升其对各界支持的感受和认同，预防职业倦怠并提升职业幸福感，一直是行业发展要攻克的难题。聚焦该课题，政府相关部门和社会各界从养老护理员的家庭保障、岗位制度完善、职业认知提升等方面展开工作，给予养老护理员一定的保障和关怀，使其岗位粘性不断增加。但是，在工作过程中仍然存在以下现象和需求：首先，仍然存在一部分养老护理员面临尖锐的工作家庭冲突，工作态度消极悲观，情绪低落，职业倦怠风险高；其次，养老护理员工作家庭冲突和职业倦怠的关系需要被进一步证明，以验证实际工作的科学性和合理性；再次，降低养老护理员职业倦怠的工作经验需要被总结、证明和理论化，从中寻找到规律和路径，使其能被广泛认可并有利于进一步的指导和推广工作。

本文结合实践经验和理论分析，以期通过研究养老护理员职业倦怠、工作家庭冲突和领悟社会支持三者之间的关系并证明领悟社会支持在两者关系中的调节作用，总结蕴含其中的规律，依据规律为提升养老护理员对社会支持的领悟能力、协调工作家庭冲突并最终预防和降低职业倦怠提供对策。

## **二、研究目的和意义**

### **（一）研究目的**

本文的研究目的分为两个方面：一方面，本文希望通过在养老护理员中搜集数据，并使用科学的数据分析手段，最大程度描述现实，对研究的假设进行验证，以证明以养老护理员工作家庭冲突和领悟社会支持为切入点预防和缓解养老护理员职业倦怠这一路径的科学性和合理性；另一方面，本文希望在领悟社支持验证调节机制科学合理的基础上，依据研究结果提出可实操可落实的建议，赋予研究结果在实践层面的可行性，实现整个研究的完整性。具体研究目的有以下两点：第一，通过问卷调查法和数据分析方法验证假设，即工作家庭冲突正向预测养老护理员职业倦怠，以及领悟社会支持在工作家庭冲突和职业倦怠两者的关系中起调节作用；第二，根据研究结果和社会现实，从减轻工作家庭冲突和提升领悟社会支持的角度提出降低养老护理员职业倦怠的意见和建议。

### **（二）研究意义**

#### **1. 理论意义**

本文得到的理论成果首先可以从工作家庭冲突、领悟社会支持等角度解释养老护理员的职业倦怠问题，为养老护理员职业倦怠问题的解决提供理论抓手；其次可以为养老

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/285332314131012001>