

28天婴儿遭灌奶粗暴对待，育婴师称“因情绪烦躁” 服务中发生摩擦？快先疏导家政员的情绪

今日女报 / 凤网记者 吴雯倩 史超

近日，一则“育婴师对28天婴儿灌奶粗暴对待致其骨折”的视频引发众怒。据报道，该事件发生在湖北十堰一所月子中心，监控视频显示，该中心育婴师在给婴儿冲泡奶粉后，多次用手扭转婴儿头部，在喂奶过程中，把瓶口拧开，将冲泡后的奶灌入孩子口中且动作粗暴，画面让人揪心。

目前，此案正在立案调查。一名参与案件工作的民警表示，经调查，育婴员陈某供认因自身情绪烦躁做出视频中的行为。由于该育婴员在妊娠期，暂被取保候审，涉事母婴会所也已停业整顿。

事件曝光后，大家纷纷心疼幼小无辜的孩子身体上受到如此伤害，同时也有网友气愤斥责该育婴师“情绪这么不稳定，就不要做这份工作”。

的确，家政员的服务对象大多是“一老一小”，耐心和爱心是从业者的基本素养。但与此同时，我们也需要考虑到家政员，尤其是住家家政员这一群体的生存状况。今日女报/记者采访发现，他们面临着一些烦恼，如工作和生活界限不明确、个人价值被低估、得不到社会尊重等。家政员该如何调节情绪？如何坚守从业的爱心和初心？本期，今日女报/凤网记者采访企业和专家一起探讨。

现象 / 与雇主相处不顺是家政员最大的烦恼

“太压抑了，两个月没有出家门了，每天的活动空间就是这栋复式楼，感觉自己快熬不下去了。”近日，做了6年的金牌育婴师王姐心烦不已。

由于工作的特殊性，她目前服务的这家雇主要求她近期不能出门。偏巧，最近王姐带的这个孩子生了病，这让她和雇主之间也有了嫌隙，加上自己已有连续两个月未休假了，她感到心理压力很大，“毕竟是带娃，有气也不能随便撒，要忍着”。

无奈之下，王姐只好拨通了公司老板的电话进行倾诉。

“家家有本难念的经，月嫂（育婴师）经常要服务和面对不同家庭，虽然月收入不错，但由于每个家庭的养育观念有差异，生活习惯不同，她们承受的压力并不小。”凤网e家合作商——长沙雅贝家政服务有限公司派单老师王芬从事母婴服务行业10多年。从一线服务到派单老师，她对一线服务人员的从业压力深有体会，“一般来说，育婴师情绪受影响，大多是这两个原因：一是得不到雇主应有的尊重，和雇主之间相处不顺；二是家庭成员在带娃问题上有过多不同声音，比如奶奶、外婆同时在场，就很容易让月嫂（育婴师）夹在中间左右为难”。

做法 / 提供宣泄的渠道，不让家政员带情绪上岗

“上岗不带情绪，有情绪不能上岗。”这是衡阳凯铭家政服务有限公司负责人刘云银时常和月嫂（育婴师）强调的一句话。她说，月嫂和育婴师属于住家服务人员，服务对象是宝宝，如果带有不愉快的情绪，孩子也会感觉到，不利于孩子的成长。

“企业应该提供宣泄的渠道，正确引导。”刘云银建议在上岗前对“阿姨”做详细的了解，包括性格、喜好、家庭情况等，确保其适合从事母婴服务行业，在员工下户后或上户期间，也要为她们提供宣泄的渠道。

无法保证休息时间和私人空间，那么有情绪了怎么办？

“我和其他几位管理层的电话24小时为她们开机，她们每个人都可以找我们倾诉、求助。”而对于倾诉也无法缓解的情绪，刘云银表示，住家家政员一定不要隐瞒自己的情绪，应当和客户沟通，请假调整一下。“憋久了，不仅自己身体出问题，也容易伤害到别人。”

“家政行业是以人为本的服务行业，对客



工会组织角色扮演活动帮护理员做心理辅导。

户是这样，对‘阿姨’也是如此。”长沙雅贝家政服务有限公司负责人彭永谊表示，企业应该充当好雇主和“阿姨”之间的润滑剂。“我们会组织聚餐、外出游玩等活动，让姐妹们可以一起谈天说地，吐槽自己工作和生活中的不愉快。”除此之外，彭永谊还计划成立家政员志愿服务队，带她们一起做公益，提升“阿姨”们的社会价值以及个人荣誉感。

给予人文关怀，提升员工幸福指数

“每天面对衰老、疾病和死亡，养老护理员承受着体力和心理的双重压力。”湖南万众和社区服务管理有限公司（以下简称“万众和”）总经理李美华告诉记者，对于养老护理员来说，喂水喂饭、擦屎接尿不是最难的，最难的是失能失智老人的谩骂和动手，还有来自家属的不理解和不认同。

李美华认为，企业要给予护理员足够的人文关怀，提升他们的幸福指数，而万众和的工会在这件事上，起了至关重要的作用。”她介绍，一是工会定期组织员工活动为他们缓解工作上的压力，活动前根据员工的意见来设置活动主题。二是定期请专业心理咨询师为护理员们进行心理疏导，除了理论方面的疏导，还加入了情景扮演，让护理员换位扮演不同角色去理解工作中发生的摩擦。三是工会每年准备几个资助名额，提供一定的资金补助，及时帮护理员解决家里的困难。“养老护理员都是大宝贝，一定要呵护好，管理层要化身服务人员，让他们获得愉快的心情。”

建议 / 说出来、动起来、学会接纳和疏导

湖南省第二人民医院中西医结合抑郁症

科周剑副主任医师分析，家政服务的对象多是老人、小孩、病人等群体，这类人群本就很需要他人的关注和理解，这就要求家政员具备一定的情绪管理能力和沟通技巧。但统计表明，家政服务行业从业人员大多学历不高，且职业发展受限，很多家政员缺乏职业认同感，容易在工作中发生焦虑、敏感甚至愤怒的情绪问题，“家政员自身的情绪不稳定，当他们面对照护对象或承担一些较为繁重的劳动时，更容易陷入一些极端的情绪中。”

“家政服务人员可以学习一些调节情绪、放松心情的方法，比如感到烦躁时采用腹式呼吸，暂时放下手上的事让情绪平复一些，或者当脑海里冒出一些负面想法时，把这些想法和情绪记录下来，过后再看，会发现很多情绪都消解了。”周剑建议，服务行业的从业者可从三方面入手，学习建立自己的心理支持系统：

1. 说出来。有情绪及时跟家人、朋友倾诉，尽量不要压抑情绪，在工作中出现问题要多沟通、多表达，避免因长期积压负面情绪造成不良后果。

2. 动起来。运动是有效的抗抑郁方法。运动能促进大脑分泌多巴胺、5-羟色胺等神经递质，改善不良情绪。同时，多到户外亲近大自然也能保持好的情绪。

3. 学会接纳与疏导。情绪变化是有规律的，负面情绪不会无止境地持续增加，如果我们用一种接纳的态度去体验，情绪会随着时间的流逝缓慢地消失。所以，不要对抗自己的情绪，更不要把它压抑在内心深处。正确的做法是给情绪找到一个合理的方式，适当地发泄一下，这样能更快地调整好。

此外，周剑建议推行从业前心理健康教育机制，行业协会、企业定期对从业人员开展心理健康评估，在接单时与雇佣双方进行提醒，帮助塑造良性互动的雇佣关系。

今日女报/凤网讯（记者 黄晓云）一件件口罩、一箱箱消毒水……来自四面八方的暖心物资，从长沙出发被送往怀化。3月24日，金职伟业温暖基金通过湖南省妇联、省妇女儿童发展基金会向怀化捐赠的价值

金职伟业温暖基金筹集防疫物资驰援怀化

48000元的防疫物资在长沙顺利发车。

为缓解怀化市因疫情防控需要造成的物资运送难题，金职伟业温暖基金快速启动响应机制，筹备物资捐赠事宜。在发车仪式现场，爱心组织、企业

共同捐赠的总价值55万余元的爱心物资顺利装车，发往怀化等地。

自新冠肺炎疫情暴发以来，金职伟业温暖基金密切关注全国各地的抗疫进展，为物资紧缺的地方提供援助，先后向长

沙市雨花区井湾子街道捐赠50箱矿泉水、10000只医用口罩等防疫物资，又捐赠防疫物资驰援吉林省。

金职伟业温暖基金成立于2022年2月，秉承“让爱更温暖，更专业”的使命，旨在践行社

会责任，传递企业正能量，曾多次开展公益捐赠、爱心助学等活动。未来，金职伟业温暖基金将继续发挥公益基金的作用，传递公益正能量，以实际行动助力湖南公益事业发展！