

基于一老一小背景下的照护型家政服务人员胜任力模型的构建研究

张怀磊, 崔静

广东江门中医药职业学院 护理学院, 广东 江门 529000

DOI: 10.61369/SDME.2025300033

摘 要 : 本文聚焦“一老一小”社会需求背景下照护型家政服务人员专业化发展问题,运用扎根理论方法,对22位从业人员开展深度访谈,借助ATLAS软件进行三级编码分析,构建了包含职业道德与态度、专业知识、职业能力、专业能力、个性特征5个维度、23项要素的岗位胜任力模型。该模型能够系统反映健康照护岗位所需的核心素质结构,对完善行业人才评价标准、优化职业教育培训体系、促进家政服务专业化与高质量发展具有参考意义。

关 键 词 : 照护型家政服务人员; 胜任力模型; 扎根理论

Research on the Construction of Competency Model for Care-oriented Domestic Service Workers in the Context of an Aging Population and Young Children

Zhang Huailei, Cui Jing

School of Nursing, Guangdong Jiangmen Traditional Chinese Medicine Vocational College, Jiangmen, Guangdong 529000

Abstract : This paper focuses on the professional development of caregiving domestic service personnel against the backdrop of societal needs for "the elderly and the children." Using the grounded theory method, in-depth interviews were conducted with 22 practitioners. With the assistance of ATLAS software, a three-level coding analysis was performed, resulting in the construction of a job competency model comprising five dimensions and 23 elements: professional ethics and attitude, professional knowledge, professional skills, specialized competencies, and personality traits. This model systematically reflects the core competency structure required for health care positions, providing a reference for improving industry talent evaluation standards, optimizing vocational education and training systems, and promoting the specialization and high-quality development of domestic services.

Keywords : care-oriented domestic service personnel; competency model; grounded theory

一、问题的提出

随着我国城镇化进程加快、家庭结构日趋小型化、人口老龄化程度加深以及生育政策调整,家政服务需求持续扩大。数据显示,我国家政服务业营收年均增速约20%,正迈入万亿级规模,^[1]已成为保障民生、促进就业、扩大消费的重要力量。

随着家庭服务社会化程度不断提升,市场需求呈现精细化、专业化趋势。面向老年人、孕产妇、婴幼儿等群体的健康照护、膳食营养等专业服务需求日益凸显。在“一老一小”政策推动下,照护型家政服务因其场景明确、专业要求高、需求持续性强,市场附加值显著高于传统服务类别,正成为驱动家政行业结构优化与迭代升级的关键增长点。

然而,行业快速发展也暴露出人才支撑不足的问题:从业人员能力参差不齐,评价标准不一,尤其对于健康照护等专业领

域,尚缺乏科学、统一的胜任力模型作为人才培养与评价的依据。因此,构建一套适用于照护型家政人员的核心能力评价体系尤为迫切。

二、文献综述

(一) 照护型家政服务人员

2020年10月,人社部《家政服务员国家职业技能标准》将家政服务员职业细分为“母婴护理员、家政服务员和家庭照护员”^[2]三个工种,明确了照护服务在家政体系中的重要地位。上海、江苏等地相继在地方标准中增设“家庭照护员”相关规范。京津冀区域《家庭照护服务基本规范》团体标准将其定义为“为消费者提供生活照料、基础照护、康复服务、心理支持等服务的人员。”^[3]广东《家政服务员职业规范》则进一步限定为“进入家

项目信息:本课题为广东省高等教育学会2024年度规划课题:高职院校老年专业服务百千万工程:驱动机理、运作逻辑与关键路径(课题编号:24GYB185);广东省教育科学规划课题2024年度规划课题(高等教育专项)“百千万工程”背景下政校企协同助力农村养老服务的融合路径研究(课题编号:2024GXJK1108)研究成果。

作者简介:张怀磊(1987—),男,山东聊城人,硕士,助教,主要研究方向为家政教育、职业教育、老年社会工作。

通讯作者:崔静,1978年,女,副教授,研究方向:职业教育、护理。

庭照料护理老年人及患病患员的家政服务员。”^[4] 综上界定，本文将照护型家政服务人员的内涵定义为：以家庭为主要服务场景，面向母婴、老年人及病患等特定对象，提供专业健康照护与康复支持的高素质服务人才。

（二）胜任力模型的理论概述

1973年，心理学家大卫·麦克利兰首次提出胜任力概念，认为胜任力是指动机、特质、价值观、知识等任何可被测量，并能够明显地用于区分优秀与普通员工的个人深层次的典型特征^[5]。基于这一概念，相关学者对胜任力模型进行了积极研究。沃恩斯认为护理人员的岗位胜任力包括护理干预能力、提高患者生活质量的能力、领导力、专业照护能力等4个方面^[6]。孙书琴等提取专业对口度、对口培训、主观支持等核心胜任力因素。^[7] 王晓莉提出家政人员胜任力模型由基本素质、职业道德、职业技能、发展能力4个因子组成^[8]。赵依然等提出家政人员胜任力模型涉及个人能力等4个方面，共48项特征^[9]。上述研究为构建照护型家政服务人员胜任力模型奠定了扎实基础。

但从实践层面来看，不同岗位与服务场景对胜任力的要求存在差异，难以依靠通用模型进行有效识别与评估，因此有必要开展分类化的深入研究。

三、研究方法 with 数据获取

（一）研究设计

扎根理论是一种归纳式的定性研究方法，强调在系统性收集资料的基础上，寻找反映现象本质的核心概念，并通过概念之间的关系，逐步建构形成理论架构。^[10] 该方法不依赖预先假设，从原始资料中挖掘深层特征，因而能够有效契合照护型家政服务人员胜任力要素的探索需求。本研究在文献分析基础上，采用深度访谈获取资料，并运用扎根理论对胜任力特征进行提取与分析。

首先，通过深度访谈，收集照护型家政服务人员在典型工作场景中的关键行为事件，提取影响其绩效的多维因素；进而运用扎根理论，对原始资料进行三级编码与持续比较分析，从中提取出所需的胜任力要素，并构建相应的胜任力模型。

（二）研究实施

（1）样本来源

采用理论抽样方法获取研究对象，主要涵盖三类群体：①一线照护人员，选自家政产业园入驻企业中在典型场景提供服务的家政工作者；②其直接管理者，他们能够系统评价员工的工作表现；③客户，能够从消费者的角度提供独立反馈。为增强模型的代表性与适用性，抽样时注重覆盖不同服务领域，并在访谈前进行充分沟通，以获取更具深度与差异化的信息。

（2）访谈提纲

访谈提纲聚焦四个维度：个人情况、服务内容、绩效评价标准及关键工作事例。在访谈过程中，充分引导受访者详细描述工作中的成功或失败案例，及其自主提及的重要事件，从而系统识别影响工作成效的关键因素，为后续提取胜任力要素提供实证依据。

（3）数据收集

为保障访谈质量与数据信度，在访谈前向受访者提供提纲以便预了解。每次访谈时间控制在15–30分钟，在告知访谈者的前提下，以笔记、录音形式同步记录。整理形成22位受访者共4.2万字的文本资料。根据扎根理论对样本量的建议及信息饱和原则，研究采用分阶段访谈策略，直至无新增概念为止。在数据分析阶段，使用16份访谈资料进行理论建模，其余6份用于理论饱和度检验。

四、基于扎根理论的胜任力模型构建

（一）提取胜任力要素

基于扎根理论，借助ATLAS软件对访谈文本进行系统分析，依次经过开放性编码、主轴编码和核心编码三个阶段，逐步提炼出照护型家政服务人员胜任力的概念、范畴及核心结构，从而提取胜任力要素，构建胜任力的基本模型。为保障分析的信度与效度，所有访谈资料均实行独立编码，直到理论饱和为止，以确保所提取的概念与范畴具有充分的科学性与准确性。

1. 开放性编码

开放性编码是扎根理论分析的第一步，旨在对原始访谈文本进行概念化与范畴化处理。首先排除表述模糊的访谈内容，对有效文本进行逐句分析，识别反复出现的词语、概念与主题，通过自下而上的归纳方式提取与胜任力密切相关的行为、方法与事件。所有与研究对象有密切联系的行为、方法、事件都是编码的重点内容。经过贴标签与概念化操作，从22份访谈记录中获得426条有效语句，并归纳出126个初始概念。在此基础上，进一步合并意义相近的概念，初步提炼形成54个范畴。

2. 主轴编码

主轴编码是在开放性编码基础上，对已提取的初始概念与范畴进行逻辑梳理与关系整合的过程。通过对54个范畴之间的内在联系与作用机制进行分析，剔除次要内容、整合相近范畴，并完善逻辑结构，最终归纳出23个主范畴，其总频次解释力达到83.9%。由此，23个构成要素得以明确。

表1 主轴编码及其频次分布			
序号	主范畴（胜任力要素）	频次	范畴（频次）
1	责任心	52	承担责任（18）、人品（16）、自尊与自强（12）、干劲（6）
2	人际交往能力	44	情商（16）、理解力（12）、倾听（6）、人际交往（4）、态度好（4）
3	健康照护技能	39	生活照顾（16）、中医康复（8）、营养改善（6）、预防保健（5）、心理慰藉（4）
4	膳食制作技能	35	美味可口（12）、老人餐（6）、月子餐（5）、种类多样（5）、干净整洁（3）、幼儿餐（3）、病号餐（2）
5	康复保健技能	32	时令膳食（8）、药膳制作（6）、艾灸（6）、催乳（5）、行走练习（4）、消毒（3）
6	吃苦耐劳	31	能吃苦（17）、不抱怨（11）、兢兢业业（3）

7	服务精神	30	听从安排（11）、客户优先（11）、角色意识（8）
8	保健康复知识	29	基础康复训练知识（15）、中医保健知识（14）
9	营养膳食知识	24	营养平衡（13）、特殊人群膳食特点（12）
10	健康照护知识	22	照护基本知识（12）、分析判断（10）
11	积极主动	20	主动意识（14）、工作融入（6）
12	自我管理情绪调试能力	18	乐观积极（9）、情绪控制（7）、自我激励（2）
13	细心	16	客户需求把握（9）、工作细致（7）
14	沟通表达能力	12	语言表达能力（12）
15	团队协作意识	11	参加培训（7）、学习能力（4）
16	热心周到	11	热心肠（6）、客户关注点要做到120%（5）
17	亲和力	10	保持微笑（6）、不顶嘴（4）
18	适应能力	8	适应雇主环境（6）、应变能力（2）
19	遵守规章制度	8	契约精神（4）、遵守约定（4）
20	有耐心	8	承受压力（4）、不怕烦琐（4）
21	保护隐私	7	自律（7）
22	体力好	6	身体素质好，请假少（4）、豁达（2）
23	热爱本职工作	4	干一行爱一行（4）

3. 核心编码

核心编码旨在归纳并升华主轴编码所形成的主范畴，提炼出能够贯穿所有范畴、系统解释整体现象的核心主线。通过对23个主范畴的进一步比较整合，归纳出照护型家政服务人员胜任力模型的5个核心范畴：职业道德与态度、专业知识、职业能力、专业能力与个性特征。至此，研究确立了包含5个核心维度、23项构成要素的胜任力模型。

4. 饱和度检验

在扎根理论中，理论饱和度指编码分析时不再涌现新的范畴与关系。本研究在开放性编码与主轴编码进行至第14份访谈资料时，概念与范畴已基本饱和；随后以额外6份访谈资料进行检验，未发现新的概念、范畴或主范畴。据此，可判定本研究所构建的理论模型已达到饱和，范畴体系具有较好的可信度。

（二）胜任力模型的构建

根据扎根理论进行分析，构建如图1所示的照护型家政服务人员胜任力模型。该模型由5个核心维度构成，共涵盖23项胜任力要素。

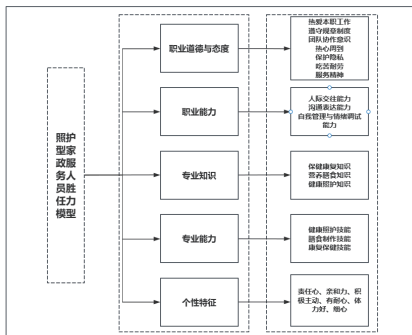


图1 照护型家政服务人员胜任力模型

（1）职业道德与态度

此维度是履行职业责任的内在准则与行为基础，包含吃苦耐劳、团队协作意识、服务精神等七个要素。其中，前四项是保障

服务规范与质量的基础能力；后三项则是实现服务精细化、人性化的关键高阶能力，共同确保服务的质量与温度。

（2）专业知识

该维度指提供服务所必需的专门知识体系，包含三个要素：保健康复知识、营养膳食知识、健康照护知识。区别于传统家政服务，照护型服务要求掌握老年、孕产、婴幼儿等重点人群的医学基础、照护能力等相关知识，以提供具备针对性的科学照护方案。

（3）职业能力

此维度指服务所需的通用性技能，包含三个要素：人际交往能力、沟通表达能力、自我管理情绪调适能力。前两者是洞察客户需求、确保服务精准匹配并进行有效反馈的核心；后者则是应对工作琐碎性、重复性压力，保持服务状态稳定的重要心理能力。

（4）专业能力

该维度是服务所需的实操性技能，包含三个要素：健康照护技能、膳食制作技能、康复保健技能。要求服务人员能够综合运用护理、营养、康复等技术，为特定客户群体提供专业化服务。

（5）个性特征

此维度指从业者稳定、持久的心理特质，包含责任心、亲和力、体力好等六个要素。鉴于服务通常涉及长期密切共处，个人特质直接影响服务体验与客户信任，是维持高质量服务关系的深层支撑。

五、结论与展望

本研究通过扎根理论构建了包含5个维度、23项要素的健康照护型家政服务人员胜任力模型，初步明确了该岗位的能力结构。但研究仍存在模型效度有待实践验证、未区分不同服务场景的胜任力差异、编码过程可能存在一定统计偏差等局限。未来，随着家政市场专业化发展，该模型可为人才培养与选拔提供参考，助力行业高质量发展。

参考文献

- [1] 光明日报. 市场规模迈入万亿元级——家政服务如何托起“稳稳的幸福”. 光明, 2025年7月7日第2版
- [2] 家政服务员国家职业技能标准. 2019年版: 1-2
- [3] 家庭照护服务基本规范 (T/BJJX 001—2023 T/THSA 001—2023T/HHEA 001—2023):2
- [4] 广东省《家政服务员职业规范》(DB44/T 2293—202):1
- [5] 龙承春, 张霞. 健康中国战略下康养产业养老护理人才胜任力模型构建 [J] 四川轻化工大学学报: 社会科学版, 2021,36 (01) : 10-20.
- [6] VAUGHN S, MAUK K L, JACELON C S, et al. The Competency Model for Professional Rehabilitation Nursing[J]. Rehabilitation Nursing, 2025, 41(1): 33-44.
- [7] 孙书琴, 杨光启, 何小飞等. 机构养老护理员核心胜任力与社会支持相关性研究 [J] 中国老年保健医学, 2025 (2) : 103-108.
- [8] 王晓莉. 家政服务人员胜任特征模型的构建 [J]. 经营管理, 2019(7): 99-102.
- [9] 赵依然, 李杰. 家政服务人员岗位胜任力模型初探. 南阳师范学院学报: 2022, 21 (02): 8
- [10] 李娟. 国家在场的情感化运作: 事实无人抚养儿童福利递送中政策认同转化的微观过程研究——基于扎根理论的分析 [J]. 社会政策研究, 2025 (6) : 35-45.