

· 论 著 ·

基于扎根理论构建健康管理师胜任力评价模型

龙鑫¹, 王晓晓², 司建平^{1,2}, 郭清³

1. 杭州师范大学公共卫生学院, 浙江 杭州 311121; 2. 河南中医药大学管理学院, 河南 郑州 450046;
3. 浙江中医药大学健康管理研究所, 浙江 杭州 310000

摘要: **目的** 基于扎根理论构建健康管理师胜任力评价模型, 为健康管理师人才培养和评价提供参考。**方法** 于2022年12月—2023年3月, 选择三甲医院健康管理中心、健康管理企业和高校从事健康管理工作3年及以上健康管理师, 基于扎根理论, 围绕健康管理师胜任力开展半结构式访谈, 采用NVivo 12.0软件进行开放式编码、主轴编码、选择性编码和理论饱和度检验, 借鉴McClelland的“冰山胜任特征模型结构”构建健康管理师胜任力模型。**结果** 21名健康管理师参与访谈, 其中三甲医院健康管理中心8人, 健康管理企业7人, 高校6人; 女性14人; 从业3~10年17人; 副高级及以上专业技术职称6人。从访谈资料中共归纳出5个主范畴; 建立的健康管理师胜任力模型包括专业发展、健康管理能力、沟通协调、人文关怀和个人特质5个维度, 其中专业发展、健康管理能力构成健康管理师的外显胜任力, 沟通协调、人文关怀、个人特质构成健康管理师的内隐胜任力。利用预留的6份访谈记录进行理论饱和度检验, 未再发现新范畴, 认为本研究基本达到理论饱和。**结论** 本研究构建的健康管理师胜任力模型包括外显胜任力和内隐胜任力, 对健康管理师人才的遴选与培养具有一定参考价值。

关键词: 健康管理师; 胜任力; 扎根理论

中图分类号: R192 文献标识码: A 文章编号: 2096-5087 (2023) 10-0856-05

Construction of a competency evaluation model for health managers based on grounded theory

LONG Xin¹, WANG Xiaoxiao², SI Jianping^{1,2}, GUO Qing³

1. School of Public Health, Hangzhou Normal University, Hangzhou, Zhejiang 311121, China;

2. School of Management, Henan University of Chinese Medicine, Zhengzhou, Henan 450046, China;

3. Institute of Humanities and Management, Zhejiang Chinese Medical University, Hangzhou, Zhejiang 310000, China

Abstract: Objective To construct a competency evaluation model for health managers based on the grounded theory, so as to provide insights into the training and evaluation of health managers. **Methods** From December 2022 to March 2023, health managers with three years and more of working from health management center of a tertiary hospital, a health management enterprise and a university with a top-tier ranking for the major of "Health Services and Management" were invited, and a semi-structured interview on competency was conducted based on grounded theory. Coding techniques were applied to analyze the interview data, including open coding, axial coding, selective coding and theoretical saturation testing using NVivo12 software. Based on the coding results and drawing inspiration from McClelland's "Iceberg Competency Model Structure", a competency evaluation model for health managers was formulated. **Results** Twenty-one health managers participated in the study, including 8 participants from the hospital, 7 participants from the enterprise and 6 participants from the university, 14 females, 17 participants with 3-10 years of working, and 6 participants with the rank of associate senior professional title or above. The interview yielded 5 main categories, from

DOI: 10.19485/j.cnki.issn2096-5087.2023.10.006

基金项目: 国家自然科学基金项目 (72174183); 河南省软科学研究计划项目 (212400410296); 2020年河南省哲学社会科学规划项目 (2020BSH010)

作者简介: 龙鑫, 硕士研究生在读

通信作者: 郭清, E-mail: louisguoqing@126.com

which the competency evaluation model for health managers was developed with five dimensions: professional development, health management capability, communication and coordination, humanistic care, and personal traits. professional development and health management capability constituted the overt competencies of health managers, while communication and coordination, humanistic care, and personal traits formed their implicit competencies. **Conclusion** The competency evaluation model for health managers constructed in this study includes explicit competency and implicit competency, which is expected to serve as a reference for the effective selection and cultivation of health managers.

Keywords: health manager; competency; grounded theory

健康管理师是健康管理服务的主要提供者,其能力大小是影响健康管理服务质量的重要因素。胜任力指能胜任工作岗位要求的知识、技能和特质等个体特征的综合,是区分工作中有卓越成就者与普通者的深层次特征^[1]。目前评价健康管理师胜任力的标准尚未规范统一。美国健康教练协会针对保健专业人员提出了包含循证干预措施、人际交往等9项关键能力的胜任力模型^[2],但与我国医疗卫生体系、文化因素存在差异,借鉴意义有限。

1967年,社会学家 Glaser 和 Strauss 提出扎根理论,是一种从资料中建立理论的定性研究方法,核心是对概念、类属的不断比较^[3],研究者可直接通过原始资料的归纳分析形成理论,有助于解释未被完全理解的新生社会现象^[4-5],常被用于胜任力模型的构建^[6]。健康管理师胜任力研究可供参考的成熟理论较少,且既往多着眼于外显胜任力,对内隐胜任力的关注度不足^[7]。本研究借助扎根理论更为严谨的编码方式对原始资料进行分析,以探索健康管理师深层次的胜任力特征,并构建健康管理师胜任力模型,为健康管理师人才培养与考核提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象

于2022年12月—2023年3月按照代表性、权威性和可操作性原则,选择1家三甲医院健康管理中心(国家健康管理示范基地)、1家健康管理企业和1所高校(健康服务与管理专业“软科中国大学排名”评级为A)的健康管理师作为访谈对象。纳入标准:(1)获得健康管理师职业技能等级证书;(2)从事健康管理工作的年限≥3年;(3)担任主任、副主任或部门主管等职务。

1.2 方法

1.2.1 半结构式访谈

采用半结构式访谈法收集资料。参考相关研究^[8-9]拟定访谈提纲,包括4个关键问题:(1)介绍健康管理师主要的工作职责和内容;(2)优秀的健康管理师需要具备的素质和能力;(3)分别介绍一位

优秀和不优秀的健康管理师;(4)由访谈对象自评还需要具备什么能力才能成为优秀的健康管理师。访谈开始前向访谈对象说明访谈目的和研究背景,并征得其同意。访谈中观察并记录访谈对象的非语言表达,例如肢体语言、面部表情等。征求访谈对象同意全程录音;不同意录音的,速记关键词、事后补写记录。

1.2.2 基于扎根理论的访谈资料分析

扎根理论的研究步骤分为开放式编码、主轴编码和选择性编码。开放式编码是指从资料中发现概念类属,对研究的现象加以命名及类属化的过程;主轴编码指在开放式编码获得的范畴内通过归纳法、演绎法建立范畴归属或者呈现概念之间的关系;选择性编码是指围绕核心范畴,将核心范畴与其他主范畴关联起来,并尝试以故事线的形式构建出新的理论框架^[10]。同时,借鉴 McClelland 的“冰山胜任特征模型结构”,在梳理各范畴关系及含义的基础上,将各主范畴进一步归纳到“冰山模型”中,构建健康管理师胜任力评价模型。研究流程见图1。

采用 NVivo 12.0 软件进行访谈数据的录入与编码。按照扎根理论分析流程,基于文献回顾梳理的核心信息对访谈数据进行开放式编码、主轴编码和选择性编码。先预留 1/4 的访谈资料用于理论饱和度检验,由一位研究人员对其余的访谈资料完成基本范畴和概念的提取、编码工作,围绕健康管理师的胜任力进行资料分析;再由另一位研究人员进行理论饱和度检验,通过开放式编码、主轴编码和选择性编码,与第一位研究人员的编码结果进行对比,当不再出现新的范畴或类属关系时,则认为达到理论饱和。若在编码过程中存在分歧,邀请第三位研究人员参与讨论,确保团队内所有的分析结论达成一致。

2 结果

2.1 访谈对象基本情况

纳入访谈对象 21 人,其中来自三甲医院健康管理中心 8 人,健康管理企业 7 人,高校 6 人;平均年龄 39 岁,男性 7 人,女性 14 人;工作年限 3~10 年 17 人,>10 年 4 人;副高级及以上专业技术

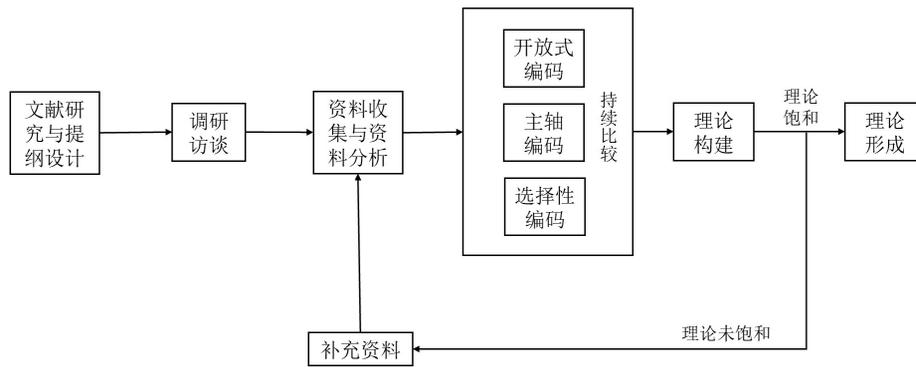


图 1 扎根理论研究流程

Figure 1 Research procedure of grounded theory

职称 6 人；学士 4 人，硕士 13 人，博士 4 人。

2.2 访谈资料分析

2.2.1 开放式编码分析结果

通过开放式编码分析共提取 59 个概念，经反复比较最终提炼出心理学知识、运动学知识、医学知识、营养学知识、管理学知识、健康干预技能、费用控制能力、职业素养、共情能力、积极性调动、人际交往、健康管理学知识、信息素养、科研能力、情绪

调节、突发事件应对能力、组织协调和自主学习等 21 个初始范畴。

2.2.2 主轴编码分析结果

对 21 个初始范畴进行分析、归类和抽象，共提炼出 5 个主范畴，分别为人文关怀、健康管理能力、专业发展、个人特质和沟通协调。见表 1。

2.2.3 选择性编码分析结果与模型构建

选择式编码在主轴编码的基础上，以“健康管

表 1 主轴编码分析结果

Table 1 Results of axial coding

| 主范畴 | 对应范畴 | 初始概念 | 主范畴 | 对应范畴 | 初始概念 |
|--------|---------|----------------------|----------|------------------|-------------------------|
| 人文关怀 | 共情能力 | 换位思考、理解他人、感同身受 | 突发事件应对能力 | 突发事件 | 突发事件应对能力 |
| | 隐私保护 | 隐私保护 | | 应对能力 | |
| | 费用控制能力 | 依据经济状况制定方案、成本节省 | 专业发展 | 科研能力 | 文献检索、研究设计方案、数据收集分析、报告撰写 |
| | 积极性调动 | 提高依从性、提升积极性、活跃度 | | 信息素养 | 数字化信息收集、可穿戴设备知识、智能系统使用 |
| 健康管理能力 | 健康管理学知识 | 健康监测、健康教育、中医健康管理知识 | | 自主学习 | 自主学习 |
| | 医学知识 | 临床医学、解剖学、生理生化指标 | 个人特质 | 职业素养 | 爱岗敬业、求真务实、职业认同、职业信念 |
| | 心理学知识 | 心理学、心理咨询 | | 情绪调节 | 抗压能力、情绪疏解、积极乐观 |
| | 运动学知识 | 运动指导、运动医学、太极、八段锦 | 道德修养 | 真诚、责任心、诚实守信、服务客户 | |
| | 营养学知识 | 营养知识、中医药膳、膳食搭配 | 沟通协调 | 组织协调 | 团队合作、关系协调、工作协调 |
| | 管理学知识 | 医疗保险知识、社会医学知识、人力资源管理 | | 人际交往 | 人机沟通、合作交流、沟通能力 |
| | 健康干预技能 | 针灸、推拿、饮食干预、干预方案制定 | 信息共享 | 资源分享、信息分享 | |

理师胜任力”为核心范畴，并与其他主范畴关联起来，核心范畴与主范畴潜在逻辑关系构成的典型关系结构见表 2。将专业发展、健康管理能力、沟通协调、人文关怀和个人特质 5 个主范畴归纳到“冰山模型”中，构建健康管理师胜任力模型，冰山以上部分包括专业发展和健康管理能力，是相对容易了解与

测量的外显胜任力；冰山以下部分包括沟通协调、人文关怀、个人特质，是内在的、难以测量的内隐胜任力。见图 2。

2.3 理论饱和度检验

模型构建完成后，利用预留的 6 份访谈记录进行理论饱和度检验，结果显示编码的类属均可归纳入

表 2 选择性编码分析结果
Table 2 Results of selective coding

| 典型关系结构 | 内涵 |
|-----------------|--|
| 专业发展—健康管理师胜任力 | 专业发展指在不断学习和实践中，逐步掌握并提升所需的专业知识、技能，适应不断变化的健康管理领域的挑战和需求，是健康管理服务质量提升的重要因素。 |
| 健康管理能力—健康管理师胜任力 | 健康管理能力指开展健康管理服务所需要的专门化、专业化的理论知识和实践技能，是健康管理师的核心能力和胜任工作的根本保障。 |
| 沟通协调—健康管理师胜任力 | 沟通协调指在工作中运用沟通技巧和协调能力，与服务对象沟通交流，提高服务质量和满意度的能力，是影响服务对象满意度的关键因素。 |
| 人文关怀—健康管理师胜任力 | 人文关怀指健康管理师对于人性的关注和理解，是促进信任和合作的重要保障。 |
| 个人特质—健康管理师胜任力 | 个人特质指个体固有品质、性格、态度和行为模式等方面的特点，是决定健康管理师工作表现的关键内因和动力。 |

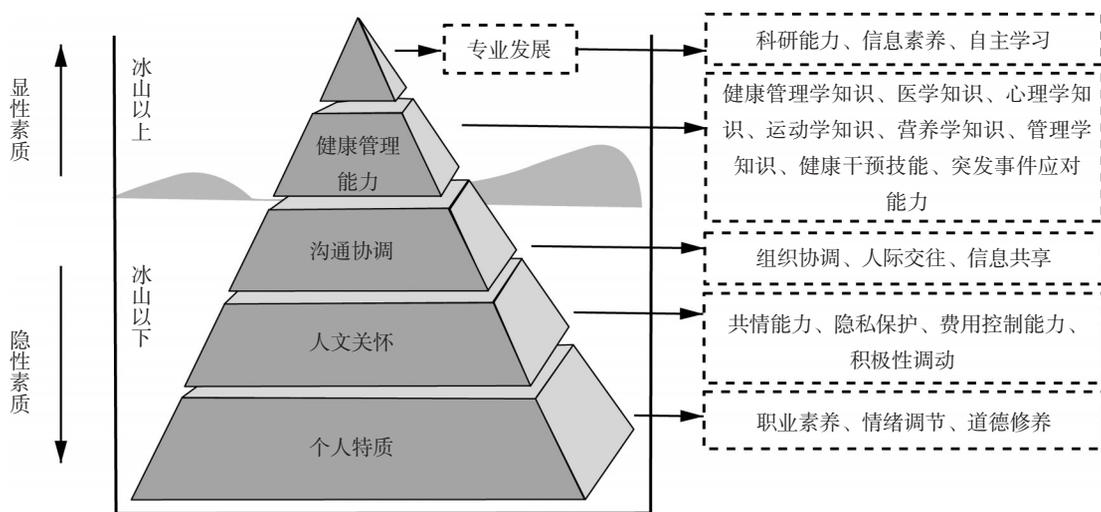


图 2 健康管理师胜任力模型
Figure 2 Competency evaluation model for health managers

已有的类属中，没有发现新范畴，认为本研究基本达到理论饱和。在此基础上追加 3 名访谈对象，仍未出现新的概念和类属，认为本研究达到理论饱和。

3 讨论

本研究基于扎根理论对 21 名健康管理师进行半结构化访谈，通过三级编码从访谈资料中归纳、提炼相关信息，最终建立了健康管理师胜任力模型，包括专业发展、健康管理能力、沟通协调、人文关怀和个人特质 5 个维度。国外权威机构也提出了类似的模型，如美国健康教练协会的健康教练胜任力模型^[2]和美国医学研究生教育认证委员会的能力模型^[11]，其中专业知识技能、人际交往及职业素养等维度都得到了关注，但由于医疗体系的差异，侧重点略有不同。相较于国外，科研是我国医疗卫生人才考核的重要部分，本研究构建的模型将科研能力归入专业发展

维度，与张玮^[8]的研究结果一致。同时本研究构建的模型包括了个人特质等内隐胜任力，与政策层面的岗位要求侧重于知识与专业技能不同，这种差异可能源于政策层面的要求更关注健康管理师对居民健康行为的规范和改善效果，而个人特质等相对隐蔽、深层的部分易被忽略。本模型中的人文关怀层面，既往研究也较少关注，这可能与行业发展及自我意识觉醒有关。在疾病谱改变和医疗费用上升的背景下，健康管理飞速发展，健康管理师的胜任力要求也随之改变。

健康管理师胜任力模型中，专业发展和健康管理能力是相对容易了解与测量的外显胜任力。专业发展能力是健康管理服务质量提升的重要因素^[12]。在现代医疗服务中，健康管理技术和设施不断更新，疾病预防干预措施也在快速发展，健康管理师需要定期参加培训保持其专业技能、知识更新和适

应性^[13]，以便提供最好的服务。健康管理师属于知识型专业人才，扎实的理论知识和娴熟的操作技术是其必备的素质。健康管理能力是健康管理师做好工作的根本保障，是胜任工作的核心能力之一^[14]。绝大多数访谈对象认为健康管理师需综合运用多学科知识和技能提供服务，是否具备扎实的专业服务能力是决定服务质量的关键因素，这与《健康管理师国家职业技能标准》提出的专业能力要求高度契合^[15]。

沟通协调、人文关怀和个人特质属于难以测量的内隐胜任力。健康管理师的工作不仅是单纯的技术分析，还涵盖了多种与人沟通交流的环节，沟通对象也不限于服务对象。具备出色的沟通协调能力有助于提高服务质量和满意度。健康管理师的服务对象以健康或亚健康人群为主，他们对精神和心理方面的人文关怀需求比常规治疗需求更突出^[16]。因此，人文关怀能力已成为现代健康管理服务不可或缺的核心素养之一，在提供健康管理服务过程中应强调以人为本，给予服务对象尊重和关怀^[17]。个人特质包括职业素养、情绪调节、道德修养等方面，是决定健康管理师表现的内在动力。具有良好情绪调节能力及职业素养的健康管理师倾向于在工作中付出更多的努力和时间，提高其工作绩效，马志强等^[18]的研究也印证了这一点。

本研究构建的健康管理师胜任力模型为我国健康管理师胜任力理论研究和健康管理师职业发展提供了借鉴。虽然本研究在严格遵守扎根理论研究规范的前提下达到了理论饱和，但选取样本的和地域范围有限，可能存在胜任力要素提取不充分的问题，未来期望可以进一步扩大样本量，在更大范围内完善健康管理师胜任力模型。

参考文献

- [1] MCCLELLAND D C. Testing for competence rather than for "intelligence" [J]. *Am Psychol*, 1973, 28 (1): 1-14.
- [2] SINGH H K, KENNEDY G A, STUPANS I. Competencies and training of health professionals engaged in health coaching: a systematic review [J]. *Chronic Illn*, 2022, 18 (1): 58-85.
- [3] MORSE J M, BOWERS B J, CHARMAZ K, et al. Developing

grounded theory: the second generation revisited [M]. California: Left Coast Press, 2020: 35.

- [4] 王晓晓, 郭清. 社区居家医养结合服务公私合作模式的影响因素: 基于 H 市的扎根理论研究 [J]. *中国卫生政策研究*, 2022, 15 (9): 27-33.
- [5] 金鑫, 王锡苓. 跨越逻辑、方法与范式: 计算扎根理论作为创新性研究方法的特征、意义与应用 [J]. *新闻界*, 2023 (6): 83-96.
- [6] 任桑桑, 陈智. 优秀临床教师何以可能: 基于一线临床教师的实证研究 [J]. *四川大学学报 (医学版)*, 2023, 54 (3): 517-521.
- [7] 张泉霄, 高祖梅, 耿敬, 等. 脑心健康管理师岗位胜任力模型构建的质性研究 [J]. *全科护理*, 2023, 21 (6): 832-836.
- [8] 张玮. 智能化环境下健康管理师胜任力评价指标体系构建研究 [D]. 武汉: 华中科技大学, 2020.
- [9] SULIMAN M, ALJEZAWI M, TAWALBEH L, et al. Assessing professional competencies among undergraduate nurses: an exploratory study [J]. *Nurs Educ Perspect*, 2023, 44 (3): 10-14.
- [10] 贾旭东, 衡量. 扎根理论的“丛林”、过往与进路 [J]. *科研管理*, 2020, 41 (5): 151-163.
- [11] SCHERGER J E. Preparing the personal physician for practice (P4): essential skills for new family physicians and how residency programs may provide them [J]. *J Am Board Fam Med*, 2007, 20 (4): 348-355.
- [12] 黄友初. 教师专业素养内涵结构和群体认同差异的调查研究 [J]. *湖南师范大学教育科学学报*, 2019, 18 (1): 95-101.
- [13] 张廷峰, 田梓璇, 宋华忠, 等. 呼和浩特市基层公共卫生服务人员执业技能培训需求调查 [J]. *预防医学*, 2023, 35 (6): 485-490.
- [14] BECKER E R B, CHAHINE T, SHEGOG R. Public health entrepreneurship: a novel path for training future public health professionals [J/OL]. *Front Public Health*, 2019, 7 [2023-08-22]. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00089>.
- [15] 陈君石, 黄建始, 李明, 等. 健康管理师国家职业标准 [J]. *中华健康管理学杂志*, 2007, 1 (2): 74-77.
- [16] HOWELL C R, HARADA C N, FONTAINE K R, et al. Perspective: acknowledging a hierarchy of social needs in diabetes clinical care and prevention [J]. *Diabetes Metab Syndr Obes*, 2023, 16: 161-166.
- [17] 吴红艳, 王洁玉, 刘义兰, 等. 我国养老护理人文关怀的文献计量学分析 [J]. *医学与社会*, 2019, 32 (12): 68-71.
- [18] 马志强, 郭乐, 李钊, 等. 签约服务情境下基于扎根理论的全科医生胜任力模型构建研究 [J]. *中国全科医学*, 2023, 26 (4): 460-466, 485.

收稿日期: 2023-06-25 修回日期: 2023-08-22 本文编辑: 徐文璐