

## 高校工会在教职工心理健康服务中的 角色定位与效能优化

——以武汉大学工会为例

刘赛男

武汉大学工会，武汉

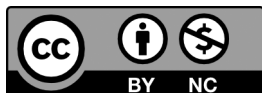
**摘要** | 随着高等教育竞争加剧，高校教职工面临的科研压力、教学负荷与职业发展焦虑日益凸显，心理健康服务成为保障教职工队伍稳定的重要支撑。工会作为联系教职工的桥梁纽带，在心理健康服务中具有独特的组织优势与情感基础。本文以武汉大学工会为研究对象，分析其在心理健康服务中的“倡导者”“协调者”“服务者”三重角色定位，总结“预防—干预—支持”全链条服务模式的实践经验，提出效能优化路径，为高校工会提升心理健康服务质量提供参考。

**关键词** | 高校工会；心理健康服务；角色定位；效能优化；服务模式

Copyright © 2025 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



随着高等教育竞争的加剧，近年来，高校教职工面临的教学、科研、考核等多重压力日益增大，心理健康问题日益凸显（范丽营等，2025）。研究表明，高校教师群体普遍存在焦虑、抑郁、职业倦怠等心理问题（郭佩佩等，2023；张迅等，2025）。在此背景下，高校工会作为教职工权益的代表者和服务者，亟需在心理健康服务中发挥更大作用（王燕，2017）。

武汉大学工会自2021年成立全国高校首个“教职工心理健康服务平台”以来，通过构建三级服务网络和特色项目，在高校工会心理健康服务领域进行了积极的探索。本文以武汉大学为例，分析高校工会在心理健康服务中的角色定位，探讨其服务效能的优化路径，以期为

其他高校提供借鉴。

### 1 高校教职工心理健康现状与工会介入的必要性

#### 1.1 当前高校教职工心理健康的主要挑战

调研数据显示，高校教职工心理健康问题呈现“多元化、常态化”特征，具体如下。

一是工作压力日益凸显。高校教师不仅承担繁重的教学任务，还需应对科研考核、职称评定、项目申报等竞争性工作，长期处于高压状态，青年教师压力尤为突出（陈欣雨等，2025）；高校行政管理人员工作繁杂

作者简介：刘赛男，武汉大学工会副主席，研究方向：高等教育管理。

文章引用：刘赛男. (2025). 高校工会在教职工心理健康服务中的角色定位与效能优化——以武汉大学工会为例. *中国心理学前沿*, 7(11), 1453-1456.

<https://doi.org/10.35534/pc.0711236>

(事务多、会议多),特别是负责学生工作的辅导员,学生管理责任重,学生突发状况带来持续心理紧张,长期处于高压状态,易产生焦虑情绪,职业价值感模糊引发自我内耗(冯阿芹,2025)。

二是职业发展存在焦虑。激烈的职业竞争、严格的职称晋升机制和学术评价体系,使青年教师尤其容易产生职业不安全感。根据在武汉大学的调研结果,超60%的受访教师表示“长期处于焦虑状态”,职业倦怠、失眠、情绪低落等问题发生率逐年上升。

三是支持需求呈现差异。青年教师急需“工作—家庭平衡”指导,女教师对“生育与职业发展协调”需求突出,资深教师更关注“职业价值认同”。高校教师的科研和教学任务常侵占个人生活,导致家庭关系紧张,加剧心理负担。部分高校缺乏有效的心理疏导机制,教师群体往往因“高知”身份而忽视或掩饰心理问题,导致问题长期积累。

若不及时干预,心理健康问题可能进一步影响教师的工作效率、教学质量,甚至导致人才流失,对高校可持续发展构成挑战。

## 1.2 工会介入心理健康服务的独特价值

高校工会作为教职工的“娘家人”,在心理健康服务方面具有独特优势,相较于学校医院、心理咨询中心等专业机构,工会的介入具有三大优势。

一是信任基础深厚。工会作为“教职工之家”,长期扎根教职工群体,日常工作中就以“贴心人”的角色处理劳动关系协调、权益维护等事务,这种持续的情感联结和务实的服务形象,让教职工从心理上更易产生亲近感和安全感(张赟赟,2025)。相较于专业心理咨询机构可能带来的“求医”距离感,教师面对工会时,更倾向于将心理困扰视为“自己人之间的倾诉”,愿意主动敞开心扉寻求帮助,这正是信任基础转化为服务实效的关键。

二是组织网络健全。工会是联系教职工的桥梁纽带,依托二级工会、工会小组等基层组织,能够通过调研、座谈等形式精准掌握教职工心理需求,建立常态化心理关怀机制,针对性设计心理健康服务内容(如压力管理、职业倦怠调节等),避免服务“大水漫灌”,更贴合教职工实际需求。

三是服务场景多元。工会可将心理健康服务融入日常活动,避免“心理咨询”的刻板印象,降低参与门槛。通过组织文体活动、疗休养、心理工作坊等方式,帮助教职工缓解压力,提升心理韧性(张佳等,2022)。

综上所述,高校工会介入教职工心理健康服务,既是维护教师权益的必然要求,也是提升高校治理效能的重要举措。通过系统化、人性化的心理支持,工会能够有效促进教职工身心健康,为高等教育高质量发展提供坚实保障。

## 2 武汉大学工会在心理健康服务中的角色实践

### 2.1 作为“倡导者”,营造积极心理健康文化

武汉大学“教职工心理健康服务平台”服务体系以“三用心”(即用心聆听、用心感受、用心关爱)为服务理念,以服务教职工的精神生活、满足教职工对美好生活的追求、实现教职工的幸福梦、维护教职工队伍稳定、助力和谐校园建设为服务目标,通过理念传播与氛围营造,推动心理健康意识融入校园文化。

(1)主题宣传常态化。每年定期开展各类主题的心理健系列品牌活动。比如2022年开展以“情满四季·珞珈关怀”为主题的心理健团体辅导系列活动;2023年开展以“献礼百卅校庆,共鸣珞珈心跳”为主题的心理健知识系列讲座;2024年开展以“教师幸福感提升”为主题的心理健工作坊。这些主题活动贯穿全年、逐年延续,既紧扣时代背景与校园特色,又持续传递“关注心理、关爱自我”的理念,让积极的心理健文化在常态化宣传中逐渐浸润人心。

(2)多元活动普及化。利用校内优势学科(前沿交叉学科研究院心理学系)、联盟校外专业机构等,定期开展心理健知识讲座、心理健团辅等活动,以校工会主办,二级工会承办的形式,送服务到基层。全年,举办心理健知识讲座8场,涵盖内容包括:压力和情绪管理、亲子关系、婚恋关系、家庭关系模式及其改善、高校教职工应对工作压力、如何做智慧型父母/老师等;全年开展心理健团辅活动8场,涵盖内容包括:团体建立与自我认识、提升幸福的心理技术、心理赋能团体心理辅导、压力管理主题的团体心理辅导、如何提升学生(孩子)的内在学习/科研动力和心理健水平等。围绕各类主题,通过组织心理讲座、团体辅导、趣味心理游戏等多样化活动,让心理健知识融入教职工的日常工作生活,降低对心理健问题的陌生感和距离感,提升参与度和接受度。

(3)心理知识课程精品化。工会联合前沿交叉学科研究院心理学系教师团队和心理专家团队,围绕压力管理、情绪调节等核心主题,将老师们关心的热点、难点问题(如日常中的情绪心理学、“鸡娃”问题等)录制成心理健辅导课程,上传至工会心理健服务平台,供学校工会会员线上学习。课程注重专业性与实用性结合,采用案例解析、情景演示等形式,通过心理健平台精准推送,方便教职工利用碎片时间学习,让优质心理知识以高效、易接受的方式触达更多人,助力构建科学的心理认知体系。

### 2.2 作为“协调者”,构建多元协同服务网络

工会发挥纽带作用,联动多方资源形成服务合力如下。

(1) 资源整合系统化。对校内外优势资源进行整合, 组成由学校党委教师工作部、校工会教职工服务中心、心理学系、附属医院医疗服务团队、校外心理咨询师等参与的心理服务团队, 着力打造“N、R、H”服务平台(即Nourish平台, 通过心理健康教育服务滋养心灵; Repair平台, 通过心理咨询服务修复心灵; Healing平台, 通过医疗对接服务治愈心灵)。同时, 各二级工会组织积极联动, 共同做好教职工心理健康服务工作。

(2) 专业力量协同化。联合校内心理学专业教师、校外持证心理咨询师、附属医院精神科医生等专业群体, 明确不同角色的服务边界(如日常疏导、深度咨询、临床诊疗等), 构建“预防—干预—治疗”的分级协同体系。

(3) 服务渠道贯通化。学校工会开发了“武汉大学工会会员心理健康服务平台”, 充分发挥“互联网+”服务优势, 为广大教职工做好心理健康服务。打通线上线下服务渠道, 线上整合工会公众号、心理服务热线等平台, 线下衔接心理咨询室等, 确保教职工能通过多元渠道便捷获取协同服务。

### 2.3 作为“服务者”, 提供分层分类精准服务

(1) 需求分层精细化。针对不同群体(如青年教师、行政管理干部、一线科研人员等)的心理特点和压力来源, 开展常态化需求调研, 梳理出职业发展、家庭关系、情绪管理等不同层面的需求清单, 避免服务供给与实际需求脱节, 为精准服务提供依据。

(2) 服务分类个性化。根据需求分层结果, 提供差异化服务内容。通过调研摸排教职工心理健康的差异化需求(如青年教师职业压力、女教职工家庭角色困扰等), 工会联合学校心理学系、校外专业机构, 提供心理健康讲座、团体辅导、一对一咨询等服务, 构建多层次支持体系; 协调不同领域的服务资源进行针对性匹配, 例如为青年教师开展职业适应团体辅导, 为科研人员提供压力管理工作坊, 为有家庭负担的教职工提供平衡工作与生活的专题讲座, 让教职工可根据自身需求选择适配服务。

(3) 干预分级动态化。依据教职工心理问题的轻重程度, 建立心理健康状况评估机制。对轻微情绪困扰者提供预防性疏导, 通过团体辅导、心理沙龙等进行预防性干预; 对中度心理压力者实施针对性干预, 提供一对一短期咨询; 对严重心理问题者及时转介专业医疗机构, 进行系统诊疗, 确保干预强度与问题程度相匹配。整个过程形成“预防—干预—转介”的分级服务链条, 并根据个体情况动态调整服务策略。

## 3 武汉大学工会心理健康服务的效能评估

(1) 服务覆盖与参与度评估。通过统计参与心理健

康主题宣传、活动及咨询服务的教职工人数占比, 以及收集教职工参与服务后的匿名反馈、个案访谈记录等, 提炼对服务内容、形式、专业度的具体评价, 分析教职工的主动参与意愿, 不同群体的参与差异, 以及服务在满足个性化需求、缓解心理困扰等方面的实际体验, 从个体感受层面评估服务的有效性。

(2) 心理状态改善度评估。通过定期开展教职工心理状态问卷调查(如焦虑、压力水平等指标), 对比服务开展前后的变化数据, 结合个体咨询案例中的反馈信息, 评估服务对缓解心理困扰、提升积极心态的实际效果, 衡量服务对教职工心理状态的实质性影响。

(3) 服务体系运行效能评估。从服务资源投入的稳定性(如经费、人员保障)、协同机制的常态化运行(如部门联动的持续性)、教职工满意度(通过反馈问卷、收集对服务内容和方式的评价)等维度, 全面评估心理健康服务体系的整体运行质量, 为后续服务优化提供方向。

## 4 高校工会心理健康服务的效能优化路径

(1) 深化专业力量的支撑体系。加强与高校心理学系、专业医疗机构的深度合作, 同时强化与校外专业机构的长效合作, 建立心理咨询师培训、督导机制, 提升工会内部服务团队的专业素养; 引入标准化的心理评估工具和干预方案, 确保服务的专业性和规范性, 从核心能力层面优化服务效能。

(2) 推动服务场景的融合延伸。将心理健康服务与教职工的工作、生活场景更紧密结合, 拓展服务场景, 将心理健康元素融入文体活动、团建项目中(李欣妍等, 2025)。通过沉浸式体验结构化团体心理辅导的过程, 获得自我觉察和成长, 实现心理赋能; 了解自身压力源, 与他人分享压力, 探索减压方式, 学会心理调适, 提升幸福感。例如, 各类特色疗愈“工作坊”, 可降低心理健康服务的“严肃感”和“距离感”; 在职称评审季、重大科研攻关期等关键节点, 前置性开展压力疏导服务。让服务渗透到日常, 增强服务的及时性和场景适配性。

(3) 构建数字化赋能的服务升级。借助线上平台搭建心理健康服务数据库, 整合参与数据、反馈信息、心理状态变化等数据, 通过数据分析精准识别服务薄弱环节; 开发线上测评、智能推荐、远程咨询等数字化服务模块, 拓展服务触达渠道, 提升服务的便捷性和智能化水平。

(4) 健全反馈闭环的优化机制。建立“服务实施—效果评估—问题整改—迭代升级”的全流程闭环, 通过定期收集教职工对服务的满意度反馈、跟踪分析长期心理状态变化数据, 结合效能评估结果, 及时调整服务内容、形式和资源配置, 推动服务从“供给导向”向“需

求导向”转变，提升服务与需求的匹配精度。

## 5 结语

高校教职工的心理健康是校园发展的重要基石，工会作为联系教职工的桥梁纽带，在心理健康服务中扮演着不可替代的角色（郭小团，2021）。武汉大学工会的实践表明，从积极倡导健康文化、构建协同服务网络，到提供分层精准服务，工会通过明确角色定位、创新服务模式，为教职工心理健康保驾护航。未来，高校工会需进一步立足教职工需求，强化专业支撑，完善长效机制，将心理健康服务与时代发展、教职工需求变化紧密结合，以更精准、更贴心的举措，助力教职工以积极心态投身教育事业，为高校人才队伍建设与可持续发展提供坚实的心理保障。

## 参考文献

- [1] 陈欣雨, 陆清, 周芳, 胡牡丽, 姚娜, 张逸, 邱斐. (2025). 工作不安全感对高校青年教师焦虑的影响. 压力知觉和失眠的链式中介作用. *中南大学学报(医学版)*, 50(4), 706–713.
- [2] 范丽营, 杨嘉敏, 冯珊珊. (2025). 高校教师工作要求、心理契约与心理健康的关系. *中国健康心理学杂志*.
- [3] 冯阿芹. (2025). 字里行间的压力: 高校辅导员的“留”与“流”. *河北科技工程职业技术大学学报*, 42(3), 69–76.
- [4] 郭佩佩, 高凯, 姜茂敏, 王德文. (2023). 高校教师焦虑状况及其与工作—家庭冲突和领悟社会支持的关系. *中国心理卫生杂志*, 37(7), 610–615.
- [5] 郭小团. (2021). 依托高校工会组织构建教师心理健康服务体系的思考. *产业与科技论坛*, 20(15), 216–218.
- [6] 李欣妍, 万政一, 冯晶, 屈歌, 甘勇, 卢祖洵. (2025). 湖北省某高校教职工心理健康服务利用行为的质性研究. *医学与社会*, 38(8), 137–144.
- [7] 王燕. (2017). 高校工会的心理服务功能及体系构建. *山东工会论坛*, 23(2), 35–38+56.
- [8] 张佳, 白东欢, 宋鹏威, 袁瑞, 张振东. (2022). 新形势下高校教师工作压力、心理韧性与休闲运动参与对职业倦怠影响的实证研究. *中国健康心理学杂志*, 30(11), 1660–1168.
- [9] 张迅, 郭建鹏, 王易, 邵征锋. (2025). 困顿与突围: 高校教师职业倦怠的潜在类别及干预策略. *中国高教研究*, (4), 89–95, 108.
- [10] 张赟赟. (2025). 新时期高校工会提升教职工幸福感的对策研究. *产业与科技论坛*, 24(16), 286–288.

# Role Positioning and Efficacy Optimization of Labor Union of Universities in Faculty Mental Health Services: A Case Study of the Labor Union of Wuhan University

Liu Sainan

*Labor union of Wuhan University, Wuhan*

**Abstract:** With the intensification of competition in higher education, university faculty and staff are facing increasing research pressure, teaching workloads, and career development anxiety. Mental health services have become an essential support for ensuring the stability of the faculty and staff. As a bridge connecting the faculty and staff, the Labor Union of Wuhan University possesses unique organizational advantages and an emotional foundation in providing mental health services. This paper takes the Labor Union of Wuhan University as a case study, analyzing its threefold roles as an “advocate,” “coordinator,” and “servant” in mental health services. It summarizes the practical experience of its “prevention-intervention-support” comprehensive service model, proposes pathways for efficacy optimization, and provides references for improving the quality of mental health services offered by university labor unions.

**Key words:** Labor union of universities; Mental health services; Role positioning; Efficacy optimization; Service model