

高校辅导员利用人工智能技术提升心理服务质量的实践探索

周蕾

四川财经职业学院，四川成都，610101；

摘要：随着高等职业教育的快速发展，高校学生心理健康问题日益凸显，辅导员作为心理服务的一线力量，普遍面临服务覆盖不足、精准度欠缺、响应时效滞后等困境。人工智能技术以其全时性、精准性、互动性优势，为破解上述难题提供了创新路径。本文基于高校心理服务的现实需求，结合温州职业技术学院AI（人工智能）心理助手“心宝”、南京财经大学“AI辅助+人工守护”双轨服务、湖南师范大学探索的“麓山心语”AI+心理育人模式等实践案例，探讨人工智能技术在心理预警、精准干预、服务延伸等方面的应用场景，分析技术应用中的伦理风险与现实挑战，提出“技术赋能+人文引领”的协同优化策略，旨在为高校辅导员提升心理服务质量提供可操作的路径与理论参照。

关键词：高校辅导员；人工智能；心理服务

DOI：10.64216/3080-1494.26.03.064

引言

高校作为培养技术技能人才的核心阵地，学生群体呈现出学业压力多元、职业焦虑突出、心理韧性较弱等鲜明特征。辅导员作为学生心理健康教育的直接责任人，承担着心理筛查、情绪疏导、危机干预等重要职责，但受师生比失衡、专业能力有限、服务时空受限等因素影响，传统心理服务模式难以满足学生个性化、即时性的心理需求。

人工智能技术的突破性发展为高校心理服务转型升级提供了可能。自然语言处理、大数据分析、虚拟现实等技术与心理服务的深度融合，能够实现从被动响应到主动预警、从大水漫灌到精准滴灌、从线下一到双线协同的转变。本文立足辅导员工作实践，探索人工智能技术赋能心理服务的具体路径，分析实践中的关键问题与解决策略，为构建高质量高校心理服务体系提供有益探索。

1 高校辅导员开展心理工作的现实困境

1.1 服务覆盖范围有限

当前高校普遍采取多校区办学模式，校园地理位置分散，资源分配存在不均衡性。传统心理服务主要依赖于线下面对面咨询，受到时间、空间与人力的多重制约，难以实现对所有学生的全面覆盖。学生如需心理帮助必须提前预约，部分学生因课业繁重或校区偏远而放弃求助。尤其值得关注的是，夜间与周末等非工作时段成为服务真空期，而此间恰恰是学生情绪易波动的关键阶段，深夜发生的心理危机常因无法及时响应而导致处置滞后。此外，高校辅导员通常每人需要负责数百名学生，日常行政事务占据了主要精力，使其难以主动识别那些

隐性的、未主动求助学生的心理问题，从而导致服务存在盲区。在部分新建或偏远校区，心理资源尤为匮乏，形成了事实上的“服务孤岛”，加剧了心理援助的供需矛盾。

1.2 服务精准度不足

高校学生群体所面临的心理问题具有多样化和差异化的特点，涉及学业压力、职业发展迷茫、情感困惑及人际交往等多个方面。传统的心理服务多依赖于统一的心理量表进行筛查，并采用标准化的话术和方案进行疏导，缺乏针对学生个体差异的深入分析与需求挖掘。由于辅导员心理咨询专业能力普遍有限，在识别学生心理问题根源时存在一定局限，容易导致所提供的服务内容与学生的实际心理需求之间存在脱节。例如，在面对毕业生产生的就业焦虑时，传统服务大多局限于普适性求职技巧介绍，未能结合其专业背景、个人能力以及职业发展倾向，提供真正具有针对性的个性化指导。除此之外，学生在表达自己的心理需求时，可能会遇到语言表达不到位、文化认知有隔阂等问题，统一的服务模式难以捕捉其真实诉求，导致心理服务停留在表面，更无法实现因材施教的精准支持。

1.3 心理危机预警与干预机制滞后

心理危机干预的有效性高度依赖于早发现、早介入，然而在传统服务模式下，辅导员主要借助班干部反馈、日常观察等有限渠道获取信息，难以实现对全体学生的心理状态进行持续和系统的监测。部分学生因对心理问题存在较强的病耻感，不愿意主动表露自身情绪困扰或心理问题，致使一些潜在的危机信号被忽略或未能及时上报。南京财经大学心理健康教育中心相关数据显示，

在传统运作机制下,从发现心理危机到启动响应干预的平均时间超过48小时。而心理危机最佳干预窗口为危机发生后的24-72小时,响应延迟直接导致干预效果明显下降。这一滞后性在高校中并非个例,其根源在于预警机制不健全与干预流程繁琐。现有危机处理多依赖人工层层上报与跨部门协调,信息传递链条长、职责边界不清,易出现推诿或资源调配不当等问题,这严重影响了响应速度与处置效率,与教育部《高等学校学生心理健康教育指导纲要》中“健全快速反应机制”的要求存在差距。

2 人工智能技术赋能高校心理工作的实践路径

2.1 智能预警,精准识别

辅导员可依托人工智能技术,构建覆盖全体学生的心理健康智能预警系统,通过多源数据融合分析,提升危机识别的精准性与时效性。国内多所高校的实践为构建智能预警网络提供了范式:

温州职业技术学院的AI心理助手“心宝”,侧重于自然语言处理与情感计算。该系统对学生在各平台的文本交互进行深层语义分析,自动识别自我伤害等高危关键词及潜在表达模式,实时触发分层预警,为核心功能。

南京财经大学的实践亮点在于多模态数据整合与风险可视化。其AI心理分析平台融合心理咨询记录、预约信息等多维数据,进行情感识别与风险预测,生成结构化、可视化的个体心理风险报告,为辅导员提供精准的干预导航。

湖南师范大学“麓山心语”系统实现了跨部门数据联动与全景式画像构建。该系统联通心理、学工、教务、后勤等部门数据,整合学业表现、消费行为等多维度信息,构建动态更新的学生心理画像,实现风险的综合性、前瞻性研判。

基于上述系统,辅导员可建立“分级预警—精准派单—闭环处置”的工作机制。系统根据风险评分自动划分预警等级(如一般关注、重点关注、紧急干预),并触发差异化响应流程:一般关注由AI跟踪疏导;重点关注事件启动辅导员与心理教师联动响应机制;紧急干预事件则由学校心理中心直通专业医疗机构,形成“AI初筛—人工复核—专家会诊”的三级响应闭环,大幅提升校园危机干预的针对性与有效性。

2.2 个性服务,矩阵支持

为解决传统心理服务方式存在的个性化不足、覆盖范围有限、响应不及时等问题,辅导员可借助人工智能技术构建全时在线、多维覆盖、智能匹配的个性化心理服务矩阵。

在服务角色与内容个性化方面,以温州职业技术学

院“心宝”系统为例,其创新设计了五维分身服务架构,设置包括职业发展导师心学长、情感支持伙伴心学姐、心理测评引导师测小宝等五大功能角色,每一角色依托专业知识库与算法模型,精准回应学生不同层面的心理需求:心学长基于职业大数据为学生提供岗位匹配分析、模拟面试训练及个性化就业建议;心学姐融入认知行为疗法(CBT)和情绪调节技巧,提供一对一全天候情感支持,系统数据显示该系统在深夜的对话量占全天交互总量的32%,显著缓解学生夜间孤独与焦虑情绪;测小宝则将经典心理量表融入游戏化情境设计中,通过闯关挑战提升学生参与意愿与测评真实性。

在服务形式与体验创新上,南京财经大学和湖南师范大学引入虚拟现实(VR)、生物反馈等前沿技术。通过VR技术开发心理素质训练系统,打造出包括社交情境模拟、挫折应对训练等多种模拟体验模块,帮助社交焦虑学生循序渐进提升现实适应力。提供智能音乐放松舱服务,通过实时监测学生心率等生理指标,结合 α/θ 脑波诱导技术,动态生成个性化音乐调适方案,实现身心状态的同步调节。辅导员可积极引导学生根据自身需求在课余时间自主使用这些智能设施,将心理服务渗透至生活全时段,有效打破时间与空间限制。

2.3 双线协同,效率提升

需明确的是,人工智能技术的核心价值不在于完全取代辅导员,而是通过构建“AI 24小时守护+人工精准介入”的双线协同模式,完善“监测-干预-反馈”的全链条心理服务闭环。

在温州职业技术学院的实践中,其协同模式表现为线上AI系统提供7×24小时即时响应,不仅自动回应学生常见心理诉求,还会在识别出危机信号时第一时间向相关责任人推送预警信息;线下,则由辅导员对高风险个案执行48小时追踪机制,AI进一步推送个性化调节方案或巩固练习,形成有效的“监测-干预-反馈”闭环。这一模式已有效覆盖该校全部五个校区,危机响应平均时间极大程度缩短,系统上线半个月处理心理相关咨询逾100次,其中夜间服务占比高于30%,体现了其跨区域、全时段覆盖的服务能力。在此模式下,AI系统可自动化完成政策查询与解读、咨询预约管理、资源精准推送等标准化服务,如“心宝”可根据用户画像自动向困难生发送资助政策解读,或向毕业生推送求职技巧。

AI系统的合理运用使得辅导员得以从大量事务性工作中解放出来,将精力聚焦于深度情感互动、高风险个案辅导以及团体干预等更具人文关怀的工作。“麓山心语”还能在学期关键节点(如期末周)自动调节“焦虑”指标预警阈值并及时预警,体现了人机协同的智能

型与预见性,最终达成技术提效、人文关怀落实的现代心理育人目标。

3 人工智能技术应用于心理服务的挑战与优化策略

3.1 主要挑战

一是情感交互缺失,服务温度不足。AI系统的回应多基于算法模型,缺乏人类情感的共情能力,难以实现深层次情感共鸣。部分学生反映,与AI交流存在冰冷感,难以完全敞开心扉。二是隐私保护风险,数据安全堪忧。心理服务数据包含大量敏感信息,AI系统的数据采集、存储、分析过程中,存在信息泄露风险。三是过度依赖倾向,主体能力弱化。若过度依赖AI系统,可能导致辅导员观察、共情等核心能力退化,同时也可能让学生形成对技术的依赖,降低人际互动能力。四是算法偏差问题,服务公平性受影响。AI模型的训练数据若存在偏差,可能导致对特定群体学生的心理问题识别不准确,影响服务公平性。

3.1 优化策略

一是明确人机定位,强化人文引领。坚持AI辅助,人工主导的原则,明确AI系统的辅助工具属性。通过专题培训提升辅导员的“AI+心理”融合应用能力,引导辅导员将AI分析结果与面对面沟通相结合,通过眼神交流、肢体语言传递情感关怀,弥补AI情感交互的不足。温州职业技术学院通过“大学生幸福成长中心”实现线上AI与线下空间的双线交互,让技术服务与人文关怀形成互补。

二是健全数据规范,保障隐私安全。建立严格的数据管理制度,对学生心理数据进行分层加密处理,不同权限人员仅能访问对应层级数据,且访问记录全程留痕。与技术提供方签订保密协议,明确数据使用范围与期限,禁止用于商业用途。严格遵守《个人信息保护法》等法律法规,规范数据采集、存储、销毁全流程,确保数据安全。

三是优化算法模型,提升服务质量。持续收集学生与辅导员的反馈数据,不断优化AI系统的算法模型,提升回应准确率与个性化水平。“心宝”系统通过每周收集用户反馈优化对话模型,使校园高频心理问题的回应准确率达91%。同时,引入多元训练数据,避免算法偏差,确保对不同专业、不同性格学生的服务公平性。

四是加强师生引导,规避依赖风险。通过主题班会、专题讲座等形式,向师生普及AI技术的辅助属性,引导学生正确看待技术在心理服务中的作用。鼓励辅导员创新工作方式,将AI服务与线下团体辅导、心理活动相结合,强化师生互动与同伴支持,提升学生人际交往

能力。

4 结论

人工智能技术为高校辅导员提升心理服务质量提供了创新路径,通过构建智能预警网络、个性化服务矩阵、人机双轨协同等实践模式,有效破解了传统服务在时空覆盖、精准干预与响应效率等方面的现实困境。温州职业技术学院、南京财经大学、湖南师范大学等高校的实践表明,“技术赋能”与“人文引领”的深度融合,能够推动心理服务从“人找服务”向“服务追人”的范式转变,显著提升了工作的预见性与精细化水平。

然而,当前以算法和数据驱动的服务模式,仍面临情感交互不足、隐私伦理边界模糊等固有局限。技术尚不可替代辅导员在情绪疏导与价值引领上的核心作用。展望未来,随着技术的优化,人机协同的心理服务体系将朝着更智能、更人性化、更可信的方向发展。这也意味着,高校辅导员需主动适应数字生态,不断提升自身的技术伦理素养、数据解读能力和复合型干预技能,以从容运用人工智能技术开展心理工作,构建兼具效率与温度的新时代心理育人格局。

参考文献

- [1] 祁叶达,徐小强.人工智能赋能高校辅导员工作高质量发展探析[J].学校党建与思想教育,2024,(01):86-88.
- [2] 纪晓琳.人工智能时代高校辅导员工作的挑战与应对[J].北京教育(德育),2024(24):76-80.
- [3] 田小霞.人工智能时代下高校辅导员在学风建设中的创新实践研究[C]//北京大学出版社有限公司.2024年高校辅导员队伍建设研讨会论文集.河南科技学院;,2024:135-137.
- [4] 何苗,李璐.基于人工智能技术的大学生心理辅导工作模式研究[J].太原城市职业技术学院学报,2024,(05):187-191.
- [5] 刘菲,赵德军,黄晓慧.人工智能背景下高校辅导员心理育人工作面临的挑战及对策研究[J].吉林教育,2025(14).
- [6] 桑方方,李长虹.人工智能技术在高职心理健康教育中的应用研究[J].中国新通信,2025,27(15):68-70+67.
- [7] 曾晓东,黄亚梅.基于AIGC的高职院校朋辈心理辅导模式探索:以娄底职业技术学院为例[J].心理月刊,2025,20(03):77-80+111.
- [8] 闻雪梅.高校辅导员在大学生心理健康教育过程中的作用发挥及其工作策略[J].宿州教育学院学报,2022,25(03):11-15.