

人工智能赋能辅导员心理危机干预能力提升研究

曾小晖¹, 张飞², 林香润³

1. 华南农业大学工程学院, 广东 广州 510642

2. 华南农业大学经济管理学院, 广东 广州 510642

3. 华南农业大学艺术学院, 广东 广州 510642

DOI: 10.61369/RTED.2026060034

摘 要 : 大学生心理危机事件频发, 心理问题的隐蔽性与辅导员专业能力不足的矛盾突出。人工智能为心理危机早期识别提供了技术可能。本文从辅导员工作实际出发, 探讨 AI 如何辅助提升心理危机干预能力, 分析早期识别难点, 阐释 AI 技术路径与实践价值, 指出数据、技术、能力、伦理、制度等现实困境, 并从数据平台、人机协同、培训体系、伦理保障、履职尽责等方面提出优化建议。研究认为, AI 的作用在于支持而非替代辅导员, 只有坚持技术赋能与人文关怀相结合, 才能推动“AI+ 心理危机干预”模式落地见效。

关 键 词 : 人工智能; 心理危机干预; 辅导员; 人机协同

Research on the Improvement of Counselors' Psychological Crisis Intervention Capabilities Enabled by Artificial Intelligence

Zeng Xiaohui¹, Zhang Fei², Lin Xiangrun³

1.College of Engineering, South China Agricultural University, Guangdong, Guangzhou 510642

2.College of Economics and Management, South China Agricultural University, Guangdong, Guangzhou 510642

3.College of Art, South China Agricultural University, Guangdong, Guangzhou 510642

Abstract : Psychological crises among college students are increasingly prevalent, and the contradiction between the concealed nature of mental health issues and counselors' limited professional expertise is prominent. Artificial intelligence offers new possibilities for early detection of mental health risks. Based on the practical work of college counselors, this paper explores how AI can assist in enhancing psychological crisis intervention capabilities, analyzes practical difficulties in early identification, explains the technical pathways and practical value of AI-assisted identification, and summarizes key challenges in data, technology, professional capacity, ethics, and institutions. Improvement measures are proposed regarding data platform construction, human-machine cooperation, professional training, ethical safeguards, and exemption from liability for due performance. The research concludes that AI serves as an auxiliary tool rather than a substitute for counselors. Only by integrating technological empowerment with humanistic care can the "AI + psychological crisis intervention" model be effectively implemented in colleges and universities.

Keywords : artificial intelligence; psychological crisis intervention; counselors; human-machine collaboration

引言

大学生心理健康已成为高校育人工作的重要议题。以习近平同志为核心的党中央高度重视学生心理健康与成长发展, 党的二十大报告明确提出要“重视心理健康和精神卫生”。2023年4月, 教育部等十七部门联合印发的《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划(2023—2025年)》将加强学生心理健康工作正式列为国家战略, 并强调要“完善心理预警干预”^[1]。然而, 高校辅导员虽肩负心理危机排查、识别与转介的关键职责, 却面临早期信号隐蔽、自身专业储备不足、所带学生基数大等现实困难, 这使得早发现、早干预难以实现。与此同时, 自然语言处理、情感计算、多维度行为分析等人工智能技术的快速发展, 恰好为破解这一困境、提升干预效率提供了技术可能。为此, 本文立足高校学生工作实际, 聚焦人工智能辅助心理危机早期识别场景, 探讨技术赋能路径、剖析实践困境并提出优化建议。

一、心理危机早期识别的现实难点与辅导员工作约束

（一）心理危机早期信号具有强隐蔽性

心理危机的发生并非突发，而是情绪、行为、认知逐渐偏离正常状态，累积而成。但早期预警信号十分微弱：学生可能仅表现为沉默寡言、作息紊乱、社交减少、网络动态异常等细微变化，单一行为无明显指向性，综合研判难度大。传统依靠辅导员肉眼观察、经验判断的方式，难以覆盖数百名学生的日常状态，极易遗漏关键信号。同时，部分心理危机学生具备“高功能掩饰性”，能维持正常学习与社交，进一步增加了识别难度。

（二）辅导员在危机识别中面临实际困难

辅导员学科背景多样，系统接受过心理学或危机干预培训的比例偏低。主要面临以下三方面难题：第一，信息收集不完整，多依赖面谈与学生反馈，难以获取网络行为、消费模式、日常活动轨迹等动态数据；第二，缺乏标准化评估工具，判断多依赖个人经验，识别准确性不足；第三，转介时机难以把握：过早可能引发学生反感或使其被贴上“心理问题”标签，过晚则易错失最佳干预窗口，难以在人文关怀与专业处置之间取得合理平衡。

（三）现有工作模式偏于被动滞后

当前，高校已建立心理普查、心理中心预警、与地方专业机构联动等制度，但多采用阶段性、集中式筛查方式，难以覆盖普查周期之外的动态变化，也无法及时发现不愿主动求助的隐性风险群体。与此同时，辅导员日常工作仍以被动接收信息为主，缺乏全天候、常态化、精准化的主动识别能力，这降低了心理危机干预的前置化效果。

二、人工智能辅助心理危机早期识别的技术逻辑与应用价值

（一）人工智能识别的主要技术路径

一是校园行为数据智能分析。整合学生的校园卡消费、门禁记录、课堂考勤、学业成绩及上网时长等数据，借助机器学习模型识别异常行为模式，构建学生心理画像。例如，成绩下滑、作息紊乱等变化，可能与心理状态波动有关。

二是自然语言处理与情感分析。分析社交媒体或校内论坛的文本情感倾向，结合心理普查中的开放式问题辅助风险评估。系统基于情感词典和深度神经网络，识别负面情绪词汇及其变化强度。结合可穿戴设备采集的心率、睡眠等生理指标，可使情绪判断更具客观性^[2]。

三是多模态数据融合预警。整合行为数据、文本情感、生理指标等多源信息，构建统一的风险评估框架。当多个维度的监测信号同步出现异常时，系统将自动向辅导员发出预警提示，并生成风险报告，建议重点关注该学生。

（二）人工智能赋能辅导员的三重作用

第一，延伸信息感知范围。AI 全天候处理海量行为数据，捕捉人眼难以察觉的微弱信号，使信息获取范围从有限的直接观察扩展到多时段、多维度的行为监测，精准分析学生压力水平的异

常波动，及时察觉潜在心理风险^[3]。第二，提供决策参考信息。AI 不做医学诊断，而是输出风险提示与关注建议。例如，系统提示“该生近期作息紊乱、学业下滑，建议重点关注”，帮助辅导员精准锁定关注对象，提升谈心谈话针对性。第三，提供方法支持。为非心理学专业背景的辅导员提供标准化指引，预警同步推送谈话方向、转介流程等内容，降低专业门槛，弥补能力短板。

三、人工智能辅助心理危机早期识别的现实困境

（一）数据困境：采集、整合与隐私的三角矛盾

心理危机识别需要多维度数据支撑：采集范围越广、维度越丰富，识别参考价值越高，但隐私保护的壓力也随之增大。当前，大学生心理预警的数据分散于学工部、教务处、后勤部门、网络中心等不同职能部门^[4]，跨部门整合提高数据共享难度。同时，学生行为数据具有动态性，识别模型需持续更新训练，而数据获取的时效性不足，制约了模型精准度。如何平衡数据效用与隐私保护，成为高校推进 AI 应用的首要难题。

（二）技术困境：误报与漏报难以规避

任何预警模型都难以避免误差。误报会增加辅导员工作负担，降低对系统提示的信任度；漏报则可能导致风险失控，甚至引发安全事故。当前心理危机识别模型的准确率仍有提升空间，尤其是对于隐性抑郁、高功能焦虑等不易从外部行为数据中察觉的心理问题，漏报率相对较高。技术局限性决定了 AI 目前只能作为辅助工具，无法替代人的专业判断。

（三）能力困境：识别提示与有效干预衔接不足

AI 可以提示“这个学生可能有风险”，但无法替代辅导员完成沟通、疏导、转介等工作。许多辅导员收到预警信息后，仍常面临“不会谈、不敢转、判不准”的困境。人机协同的真正价值，在于推动辅导员实现能力升级，使其在运用智能工具的过程中逐步形成“技术+教育”的复合型工作能力^[5]。若高校仅引入预警系统而不配套培训，识别优势难以转化为有效干预，甚至增加辅导员工作负担。

（四）伦理困境：标签化与师生信任受损风险

AI 应用以全量数据采集为前提，易触及“隐私合理期待”边界。生成式人工智能在心理健康教育中存在数据隐私与安全、算法偏见与误判、依赖性与人文关怀缺失等潜在风险^[6]。其中，学生的病耻感恰是人工智能介入心理健康服务时需高度警惕的伦理陷阱：被标记的学生担忧在评奖评优、升学就业中受区别对待；辅导员过度依赖系统提示，则易陷入标签化认知，削弱育人温度。此外，AI 监测还可能引发学生的“被监控感”，侵蚀师生间的信任基础。

（五）制度困境：职责边界与责任认定不清晰

AI 提示后，辅导员的职责边界如何界定？按规范处置后若危机仍发生，责任如何划分？系统未提示而危机发生，又该由谁负责？目前，这些问题缺乏明确的制度规范。此外，现有考核体系多聚焦事后处置，对早期识别的激励明显不足。

四、人工智能赋能辅导员心理危机干预能力提升的优化路径

（一）搭建合规可控、有限采集的数据平台

高校建设心理危机预警系统应确立“有限采集”原则，聚焦与心理状态显著相关的核心指标（如消费规律、作息习惯、社交活跃度、学业表现等），避免盲目追求数据规模。采集前，须充分告知学生采集目的、范围、存储方式及保护措施，并获取明确同意。同时，建立分级访问权限：辅导员默认可见聚合性风险提示及脱敏后的行为趋势摘要；如需查看更详细的脱敏行为数据，可通过系统提交申请并自动获批（留存记录）；原始行为数据须经学工部审批后方可调取。心理测评、心理咨询记录等高敏感信息不纳入自动化预警系统，应通过人工方式进行分析，必要时由心理中心与辅导员进行个案沟通。

（二）明晰人机协同、各司其职的工作分工

AI 负责持续监测行为数据、识别异常模式、输出风险提示，但不做判断、不强制处置。辅导员负责根据风险提示开展谈心谈话、综合判断、决定是否转介。预警信息不应附带强制性的“干预建议”或量化的“风险等级评分”，以免辅导员放弃自身判断。同时，应允许辅导员对系统判断进行“人工修正”，并将反馈信息用于后续模型优化，形成“AI 预警—人工核实—精准处置”的闭环流程。

（三）构建“识别—对话—转介”全链条培训体系

AI 主要辅助识别环节，辅导员还需具备从识别到干预的全流程能力。高校应围绕三个层面开展系统培训：在识别层面，帮助辅导员正确解读系统风险提示，理解不同预警等级的含义，明确何时需立即介入、何时可暂缓行动；在对话层面，重点训练收到预警后的首次谈话技巧，包括开场白设计、从开放向聚焦式提问的自然过渡、捕捉言语与非言语线索，以及运用简化版风险评估工具快速判断；在转介层面，明确转介条件与规范流程，指导学生减少抵触情绪，并建立转介后的跟踪反馈机制。

在培训方式上，建议采用案例研讨、情景模拟演练、督导复盘等实战导向的形式，切实提升辅导员的现场应对能力，推动技术工具与专业素养的协同发展。

（四）建立护隐私、去污名的伦理保障机制

一是信息隔离。预警信息仅限于在辅导员个人工作界面显示，不得纳入学生的综合档案，也不得进入任何形式的综合评价系统，更不能作为评奖评优、入党考察、就业推荐等事项的参考依据。

二是沟通规范。制定辅导员与相关学生谈话时的参考话术，引导辅导员以自然关心的口吻切入交流，避免使用“系统监测”“算法标记”等容易引起学生不安或反感的表述。

三是信息删除机制。学生毕业离校之后，其在校期间相关的行为数据应按规定定期清理，以保护其个人信息安全。

（五）完善尽职尽责、正向激励的制度保障

责任认定方面，应确立“尽职尽责”原则：只要辅导员按规范完成预警核查、谈话记录、转介建议等工作，即使最终发生危机事件，也不追究其个人责任。学校需制定统一工作指引，明确

各项处置流程与记录要求。

激励方面，应将早期识别与干预的实际成效纳入辅导员考核体系，对表现突出者在专项奖励、培训推荐、年度评优等方面予以倾斜。同时，学校应定期组织案例研讨与经验分享会，营造相互支持、共同成长的工作氛围，避免单纯以指标完成情况为导向。

（六）坚守育人为本、人文为先的价值导向

AI 是辅助工具，心理干预的关键永远是人与人之间的真实理解和陪伴。技术赋能的核心逻辑不在于用智能系统取代人的判断，而在于通过人机优势互补，实现育人效能的倍增^[5]。需防止两个偏移：辅导员沦为“提示处理员”，只关注系统名单而忽视其他学生；学生产生“被全天候监测”的错觉，师生信任关系被侵蚀。人工智能的过度介入可能导致师生关系的异化，以机器为中介的交互走向形式化与工具化，因缺乏情感代入而造成师生交互的疏离与淡漠^[7]。为此，高校应定期组织反思讨论，审视技术应用带来的各种影响，防止技术异化。同时，鼓励辅导员在系统提示之外，主动通过日常接触、活动参与等方式建立与学生的情感联结，让技术服务于人，而非人服务于技术。

五、结语

大学生心理问题潜藏复杂，危机防范工作面临诸多挑战。辅导员身处一线，其识别与干预能力直接影响心理防护体系成效。人工智能技术为心理危机的早期识别提供了新的可能，但技术无法替代辅导员的专业判断和人文关怀。AI 辅助的核心路径不是“用算法替代人”，而是“用算法支持人”——延伸辅导员的信息感知范围，提供决策参考，降低专业门槛。与此同时，必须正视数据隐私、误判风险、能力衔接、标签化等现实困境，从平台建设、人机分工、培训体系、伦理规范、制度保障等多个维度系统推进。最终，技术服务于人，而非人服务于技术。AI 可以成为辅导员的辅助工具，但永远无法替代辅导员与学生之间真实的情感联结。唯有坚持人机协同、育人为本，才能真正提升心理危机干预工作的整体成效。

参考文献

- [1] 佚名. 教育部有关负责人就《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划(2023—2025年)》答记者问[J]. 新教育, 2023(22):7-9.
- [2] 张春妹. 人工智能赋能大学生心理健康教育: 应用价值、现实困境与实践探索[J]. 湖北开放职业学院学报, 2025, 38(18): 160-162.
- [3] 杨景涵, 陈梦. 人工智能技术在大学生心理压力分析与调节中的应用研究[J]. 佳木斯职业学院学报, 2025, 41(04): 64-66.
- [4] 张亮, 杨丽丽. 人工智能赋能高校心理危机预警及干预体系研究[J]. 黑龙江教师发展学院学报, 2025, 44(03): 70-73.
- [5] 李嘉昕. 人工智能赋能高校辅导员职业能力提升研究[J]. 公关世界, 2026, (02): 65-67.
- [6] 孟健男, 周惠玉, 杨玉赫. 生成式人工智能视域下大学生心理健康教育研究[J]. 黑龙江教育(高教研究与评估), 2025, (4): 89-92.
- [7] 刘伟, 谭维智. 人工智能时代的师生交互: 困顿与突破[J]. 开放教育研究, 2022, 28(02): 54-63.