

基于心智感知理论的 AI 赋能与互补： 高校心理咨询新模式探索

王云汐

华东理工大学 党委学生工作部（处），上海 200237

DOI:10.61369/EIR.2025070018

摘要： 随着社会竞争加剧与生活节奏加快，大学生群体面临的心理压力源日趋多元化和复杂化，其心理健康需求呈现出刚性增长态势。然而，高校传统的心理咨询服务模式受限于资源供给不足、时空可及性有限以及来访者病耻感等因素，在服务覆盖与效能提升方面存在瓶颈。本文以心智感知理论为依托，系统剖析人工智能在高校心理咨询领域中赋能与互补的角色内核。一方面，AI通过全天候响应、低成本运营、匿名化交互与数据驱动洞察等优势，能够有效缓解传统咨询的资源约束；另一方面，AI与人工咨询形成功能与流程互补，共同构建一个覆盖广泛、响应迅速、干预精准的心理服务新生态。本文进一步从技术落地、体系重构、伦理规制三个维度，提出具有可操作性的实践路径，并就当前 AI 在共情深度、隐私安全及人机协同方面存在的挑战提出优化建议，以为高校构建新型心理咨询模式提供参考。

关键词： 人工智能；高校心理咨询；心智感知理论；心理健康

AI Empowerment and Complementarity Based on Mind Perception Theory: Exploring a New Model for University Psychological Counseling

Wang Yunxi

Student Affairs Department (Office) of the Party Committee, East China University of Science and Technology,
Shanghai 200237

Abstract: With the intensification of social competition and the acceleration of life pace, the psychological stressors faced by college students are becoming increasingly diverse and complex, and their demand for mental health is showing a rigid growth trend. However, the traditional psychological counseling service model in universities is constrained by insufficient resource supply, limited spatio-temporal accessibility, and the stigma of seeking help, facing bottlenecks in service coverage and efficiency improvement. Based on the Mind Perception Theory, we systematically analyzes the role of AI in empowering and complementing traditional counseling in the university psychological counseling field. On the one hand, AI, with its advantages of 24/7 availability, low-cost operation, anonymous interaction, and data-driven insights, can effectively alleviate the resource constraints of traditional counseling. On the other hand, AI and human counseling form a functional and process complementarity, jointly building a new psychological service ecosystem that is widely covered, rapidly responsive, and precisely intervention-oriented. We further proposes practical paths from three dimensions: technology implementation, system reconstruction, and ethical regulation, and offers optimization suggestions for the current challenges of AI in terms of empathy depth, privacy security, and human-machine collaboration, aiming to provide references for universities to build a new psychological counseling model.

Keywords: artificial intelligence; psychological counseling; mind perception theory; mental health

引言

当前，我国社会正处于快速转型期，大学生群体面临着学业、人际、就业及未来发展的多重压力，心理健康问题日益凸显且呈普遍化、低龄化趋势。然而，与此需求形成尖锐矛盾的是，传统的高校心理咨询服务在师资配置、服务模式、可及性与成本等方面存在显著瓶颈，难以有效满足学生的广泛需求。在这一背景下，以人工智能为代表的前沿技术为破解这一困境提供了新的可能。AI心理咨询凭借其即时响应、可及性高、成本相对较低及能提供匿名安全空间等特点，正逐渐融入心理健康服务领域，并在后疫情时代线上服务需求激增的催化下，展现出巨大的应用潜力。

基金项目：本文系国家自然科学基金高校思想政治理论课研究专项“数智融合时代大学生思想政治教育的场域变迁、风险挑战与价值建构研究”（项目编号：22VSZ082）；2025年度上海学校共青团工作研究课题“虚实镜像中的同一性危机：数字时代青年自我认同建构路径研究”（项目编号：2025LX21-6）阶段性成果。

一、高校心理咨询困境与人工智能的融入逻辑

（一）高校心理咨询的现实困境

当前我国大学生心理健康问题呈多发趋势,《2022国民抑郁症蓝皮书》显示,50%的抑郁症患者为在校学生,学业压力、人际关系、就业焦虑等问题持续困扰学生。与此矛盾的是,高校心理咨询服务存在显著资源缺口。师资配置上,多数高校的专职心理咨询师与学生的比例仅为1:4000,使得咨询服务处于供不应求的状态;服务模式上,传统的面对面咨询受制于固定的工作时间与物理空间,预约等待时间长,灵活性差;经济成本上,单次数百元的咨询费用对尚无独立经济来源的大学生而言构成负担;心理门槛上,病耻感以及对个人信息泄露的担忧,使得大量有需求的学生徘徊在咨询室门外。^[1]此外,我国心理卫生专业资源的缺乏也是低就医率的原因,约74%的受访者认为在我国获得心理咨询服务并不便利。^[2]

（二）AI心理咨询兴起的必然性

后疫情时代催生了心理健康服务模式的线上迁移,为人工智能技术的深度融合提供了历史性契机。近年来,出现了很多交互的网络干预方式,这一方法让用户拥有更多自主权和安全感,更快地获取信息,因此得到了广泛的应用。AI心理咨询融合了机器学习、自然语言处理、情感计算与大数据分析等前沿技术,能够模拟人类咨询师的对话逻辑与基础共情反应,实现7×24小时不间断的即时响应。其服务载体(如微信小程序、专属APP、社交媒体插件)高度契合大学生的数字原生习惯,极大提升了服务的可及性与便捷性。实证研究表明,即使参与者明确知晓对话方为AI程序,其感知到的咨询效果与人类咨询师组相比无统计学显著差异^[3];超过60%的大学生受访者对尝试AI心理咨询持开放或积极态度^[4],印证了AI在高校心理咨询中的应用可行性。

（三）心智感知理论下的AI接受机制

心智感知理论指出,当人类对其他实体(包括非人类实体)进行认知和评判时,主要依据两个基本维度:能动性 & 感受性。能动性指实体实施计划、执行行动、进行思考和自我控制的能力,包括逻辑推理、决策制定、沟通交流等认知功能。^[5]感受性则指实体体验感觉和情绪的能力,如感受疼痛、快乐、恐惧、共情等主观体验。这一理论框架为理解大学生如何感知和接受AI心理咨询提供了关键视角。研究发现,大学生对AI心理咨询师的心智感知呈现出“中等能动性、低感受性”模式。^[6]在能动性维度上,学生认可AI具备良好的信息处理、逻辑分析和语言交流能力,能够完成倾听、提问、提供信息和基础情绪疏导等任务。这种中等程度的能动性感知使得学生愿意将AI视为一个合格的技术性对话伙伴。而在感受性维度上,学生普遍认为AI缺乏真实的情感体验能力。这种低感受性非但不是障碍,反而成为AI咨询的特殊优势。正因为学生确信AI没有真实的情感体验,他们不担心会被AI评判、嘲笑或怜悯,也不担心自己的秘密会被一个有记忆的对象所保留。这种独特的感知模式使得AI在高校心理咨询中找到了独特的生态位——一个兼具功能胜任力和情感安全性的倾诉对象。

二、人工智能在高校心理咨询中的角色定位

人工智能在高校心理咨询中的角色定位可从“赋能”与“互补”两个维度进行系统性阐释。作为赋能者,AI通过其技术特性有效破解传统心理咨询的资源困境;作为互补者,AI与人工咨询师形成协同关系,共同构建更加完善的服务体系。这一双重定位

的确立,不仅基于AI的技术优势,更源于使用者对AI独特的心智感知模式,为后续实践路径的规划提供了理论基础。

（一）赋能——破解高校心理咨询资源瓶颈

全天候响应,突破时空限制。传统心理咨询需预约且受场地约束,而AI心理咨询系统(如聊天机器人、自助平台)可实现即时响应,学生无需等待,通过手机小程序即可随时发起咨询,尤其适用于夜间、周末等非工作时段的情绪疏导。AI的中等能动性确保了其能够提供稳定可靠的技术性支持,而其低感受性则意味着它不会像人类咨询师那样需要休息或产生倦怠,从而真正实现了永不间断的服务承诺。例如,澳大利亚的MOODGYM、国内的“思克忧”系统等,可随时为学生提供认知行为治疗自助服务,填补了高校心理咨询的时间空白^[7]。

可及性提升,降低使用门槛。经济因素是阻碍学生寻求帮助的重要障碍之一。传统面对面咨询费用较高,单次达到数百元,超出多数普通大学生的支付能力。而AI心理咨询多为免费或低价,极大减轻了其经济负担。更重要的是,它能跨越物理距离,覆盖偏远地区或分校区学生。即使高校仅在主校区配备心理咨询中心,分校区学生也能通过AI获得基础心理支持,缓解城乡差距、校区差距所带来的服务不均衡问题。

削弱病耻感,强化隐私保护。在数字时代,对隐私泄露的顾虑往往引起大学生回避线下的心理咨询,而AI的低感受性特征恰好缓解了这一顾虑。一方面,AI心理咨询通过匿名交互模式,让学生无需透露真实姓名、学号等信息即可倾诉困惑,另一方面,学生认为AI缺乏真实的情感体验和记忆,且数据传输与存储可通过加密技术保障安全,其被视为一个绝对保密的技术实体,显著降低了隐私担忧。

数据驱动评估,实现科学预警。AI超越了单一的情感陪伴功能,它能系统性地采集和分析学生的对话文本、语音特征乃至行为数据,构建动态的心理健康画像。这体现了AI在能动性维度上的优势,即强大的数据处理和分析能力。例如,AI能识别“焦虑”“抑郁”相关关键词,监测学生情绪变化趋势,对潜在心理危机进行早期预警。例如“生态化识别”技术,可通过社交平台行为数据预测自杀风险,为高校危机干预提供精准依据。^[8]

（二）互补——构建人机协同的服务生态

功能互补。功能互补体现在由AI承担基础服务,人工聚焦复杂需求。学生对AI中等能动性、低感受性的心智感知,自然划分了AI与人类咨询师的功能边界。AI在标准化心理评估、心理教育知识库调用、结构化干预以及基础情绪疏导方面,具有高效率、高一一致性的优势,这些主要依赖于能动性相关的功能。然而,在面对需要深度共情、复杂个案概念化、长期人格成长或危机干预时,其低感受性的局限性就显现出来,来访者依然需要人类咨询师富有洞察力的反馈与建议。因此,理想的模式是构建一个分层响应系统,由AI处理常见的、轻度的心理困扰(如考试焦虑、一般压力),从而解放人类咨询师;而中重度心理问题(如创伤、人格障碍、复杂人际关系的)深度干预可以转接人工,实现“各司其职”。

流程互补。将AI嵌入咨询服务的全流程,可以形成AI广泛初筛-精准分流-人工深度干预的高效闭环。具体而言,可在新生入学时利用AI工具对全体学生进行心理健康筛查,识别出“无明显问题”“轻度困扰”“重点关注”三类群体;第二步,对“轻度困扰”群体提供AI自助咨询,由AI完成初步接案和信息收集,并依据预设算法进行风险分级,将确需人工介入的重点关注群体转介人类咨询师。这种模式避免了人力资源在简单问题上的消耗,确保了危急情况能被优先、及时地处理。

三、人工智能在高校心理咨询中的实践路径

人工智能在高校心理咨询中的实践路径需要从技术应用、服务体系、伦理监管等多个维度系统推进。技术应用路径着重探讨如何选择适配的 AI 咨询工具，服务体系构建路径关注如何整合 AI 与人力资源形成协同效应，伦理监管路径则致力于解决 AI 咨询过程中的数据安全与责任界定问题。这些路径相互支撑，共同构成 AI 在高校心理咨询中落地的完整实施方案。

(一) 技术应用路径：打造多元化、适配性强的工具矩阵

文本类 AI（如聊天机器人、文本自助平台）操作便捷、程式感适度，符合学生对 AI 的中等能动性感知，可作为高校 AI 心理咨询的“基础工具”。例如基于微信公众号开发文本咨询功能，为学生提供即时情绪倾诉、认知行为疗法引导；也可借鉴斯坦福大学的 Woebot，通过每日短文本对话，帮助学生记录情绪、练习正念技巧，缓解轻度焦虑。^[9]

针对文本沟通“情感传递不足”的问题，高校可引入语音类 AI 或多模态 AI，但需避免触发恐怖谷效应。例如，AI 减压赋能机器人通过语音交互采集学生语调、语速数据，分析情绪状态，并结合“心理剧”“空椅子”等咨询方法引导认知调整；或在心理咨询中心配备实体机器人，通过面部表情识别、语音对话，为学生提供更具“人性化”的交互体验，尤其适合对文本沟通抵触的学生。

对于社交恐惧、特定恐惧症等问题，高校可尝试 VR+AI 的组合干预，利用拟真场景增强咨询效果。例如，利用虚拟现实技术模拟社交场景（如课堂发言、面试），AI 通过实时分析学生的心率、皮肤电等生理数据和行为反应，提供个性化暴露疗法引导。研究显示，虚拟现实暴露疗法与传统认知行为疗法效果相当，且能降低学生对真实场景暴露的恐惧，适合在高校心理咨询中心试点应用。^[10]

(二) 服务体系构建路径：分层协作的咨询模式

新生入学时，通过 AI 心理评估系统完成心理健康普查，生成个人心理档案；日常通过 AI 小程序等工具实时监测学生情绪变化，对轻度困扰学生推送 AI 自助课程（如冥想训练、情绪管理指南），对中度及以上困扰学生自动触发人工跟进流程，开展面对面咨询。此机制可避免“资源错配”，让人工资源聚焦高需求群体。

依托 AI 技术建立校级大学生心理健康数据库，整合学生的 AI 咨询记录、心理评估数据、人工咨询档案，形成“一生一档”。AI 通过数据分析识别群体心理趋势，为高校开展针对性心理健康教育提供依据；同时，对重点学生进行长期追踪，通过 AI 定期回访，及时发现复发风险。例如，学生的情绪词使用频率可作为心理状态变化的指标，为数据库的“动态追踪”提供了具体方法。

(三) 伦理与监管路径：保障 AI 咨询的安全性与规范性

AI 咨询的健康发展必须以坚实的伦理与监管框架为基石，透

明的数据使用规则既能防止出现信息风险，也能提升来访者的信任度。高校需与 AI 供应商签订数据安全协议，明确数据存储、使用范围，例如学生对话文本仅用于 AI 模型优化，且需匿名化处理；采用加密技术保障数据传输，避免第三方窃取。同时，制定管理办法，明确数据访问权限，定期开展数据安全审计，防止隐私泄露。

针对学生担忧的 AI 咨询效果不佳谁负责问题，高校需建立多方协同的责任机制：AI 供应商对技术缺陷导致的问题负责。同时，在 AI 咨询界面明确适用范围（如不替代重度心理问题治疗），避免学生过度依赖。此外，建立信息反馈通道，及时处理学生反映的问题，降低风险影响。

四、结语

人工智能在高校心理咨询领域的兴起，绝非一场简单的技术替代，而是一次深刻的范式革新与生态重构。它凭借在能动性维度的优势，在提升服务效率、扩展覆盖范围、保障隐私安全和实现精准预警方面展现出强大的“赋能”潜力；同时，其感受性维度的局限性又自然引导出与人类咨询师的“互补”关系，共同构建更具弹性的心理健康服务体系。

需要看到的是，人工智能在高校心理咨询的应用中存在一定挑战。其一是共情缺失，AI 难以理解学生情绪背后的深层需求，应答多基于预设算法，呈现机械性。其二，仍存在隐私泄露与责任归属模糊等伦理风险，例如 AI 供应商数据滥用将学生咨询数据用于商业目的，同时责任界定容易引发纠纷。^[11]其三，人机协同机制尚未完善，部分心理咨询师对 AI 工具持抵触态度，或缺乏使用 AI 的技能，导致 AI 与人工的信息衔接存在断层。

以上问题仍需政策制定者、AI 研发者、高校管理者、高校心理健康教育工作者、心理咨询师等力量共同努力，如通过引入更先进的对话模型和情绪识别算法，让 AI 的回应更具逻辑层次和技术精确性，从而在技术上更好地支撑其功能；建立专门针对 AI 心理咨询特性的监管框架，明确技术标准、服务范围和责任划分；将 AI 心理咨询工具使用纳入高校心理咨询师的培训内容，让咨询师感受到 AI 的辅助价值，消除抵触心理。未来，随着技术进步和制度完善，基于心智感知特性的 AI 咨询有望在高校心理健康生态中发挥更加重要的作用，为提升大学生心理健康水平提供有力支撑。

参考文献

- [1] 王建平, 李荔波, 蔡远. 谁是“最好”的心理服务提供者? [J]. 心理学通讯, 2019, (1): 5-10.
- [2] 傅小兰, 张侃. 中国国民心理健康发展报告 (2017-2018) [M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2019.
- [3] Fitzpatrick, K. K., Darcy, A., Vierhile, M. Delivering Cognitive Behavior Therapy to Young Adults With Symptoms of Depression and Anxiety Using a Fully Automated Conversational Agent (Woebot): A Randomized Controlled Trial [J]. JMIR Ment Health, 2017, (2): e19.
- [4] 王俊琳, 周晓优. 大学生对 AI 心理咨询的态度调查分析 [J]. 国际公关, 2023, (2): 116-118.
- [5] 张妍, 赵宇翔, 吴大伟, 等. 人智交互情境中用户对生成式人工智能的心智感知及反应研究 [J]. 情报理论与实践, 2024, 47(8): 140-149.
- [6] 史梦琳. 当事人对“AI”心理咨询的知觉和体验研究 [D]. 湖北: 华中师范大学, 2018.
- [7] 李敬荣, 赵然, 张玉. 人工智能心理咨询的发展与应用 [J]. 心理技术与应用, 2022, (05): 296-306.
- [8] 朱廷劭. 人工智能助力心理学研究的应用场景 [J]. 学术前沿, 2019, (20): 48-53.
- [9] 尹海兰, 贾晓明. 焦点解决取向治疗在即时代文字网络心理咨询中应用的初探 [J]. 中国心理卫生杂志, 2012, (11): 846-850.
- [10] Carl, E., Stein, A. T., Levihn, A., Powers, M.B. Virtual reality exposure therapy for anxiety and related disorders: A meta-analysis of randomized controlled trials [J]. J Anxiety Disord, 2018, (61): 27-36.
- [11] 彭雅楠, 席居哲, 左志宏. 互联网+背景下心理服务类 APP 的现状、问题及展望 [J]. 中国临床心理学杂志, 2017, (2): 333-336, 309.