

Challenges and Innovations in the Work Model of University Psychological Committee Members under Digital Transformation

Ping Liang

School of Perfume and Aroma Technology and Cosmetics, Shanghai Institute of Technology, Shanghai, 201418, China

Abstract

With the deepening of digital transformation, university psychological committee members are facing core challenges such as ambiguous role positioning, online competency deficits, intensified ethical risks, and difficulties in effectiveness evaluation. This paper focuses on two major carriers—"virtual communities" and "intelligent platforms"—and proposes systematic innovation pathways: at the virtual community level, establishing online "mental wellness stations," assuming the role of "digital purifiers," and conducting "embedded" observation; at the intelligent platform level, creating an intelligent "peer collaboration" closed-loop workflow, utilizing AI assistants to achieve precise services, and establishing a data-driven "targeted empowerment" training system. The study aims to promote the transformation of psychological committee members from offline assistants to integrated online-offline "digital partners," thereby enhancing the coverage, timeliness, and precision of university mental health services, and building a more resilient new ecosystem for mental health education.

Keywords

digital transformation; university psychological committee members; virtual community; intelligent platform; work model innovation

数字化转型背景下高校心理委员工作模式的挑战与创新

梁萍

上海应用技术大学香料香精化妆品学部, 中国·上海 201418

摘要

随着数字化转型深入, 高校心理委员工作面临的角色定位模糊、线上能力赤字、伦理风险加剧及效能评估困难等核心挑战。本文聚焦“虚拟社区”与“智能平台”两大载体, 提出系统性创新路径: 在虚拟社区层面, 构建线上“心灵驿站”、扮演“数字清流”角色并开展“嵌入式”观察; 在智能平台层面, 打造智能化“朋辈协同”闭环工作流、利用AI助手实现精准服务以及建立数据驱动的“精准赋能”培训体系。研究旨在推动心理委员从线下辅助者向线上线下融合的“数字伙伴”转型, 以提升高校心理健康服务的覆盖面、时效性与精准性, 构建更具韧性的心理健康教育新生态。

关键词

数字化转型; 高校心理委员; 虚拟社区; 智能平台; 工作模式创新

1 引言: 数字化浪潮与高校心理健康教育的新语境

高校心理健康教育是落实“立德树人”根本任务的重要环节, 心理委员作为扎根学生群体的基层力量, 发挥着不可替代的“哨兵”和“桥梁”作用。^[1]然而, 当今社会正经历一场以大数据、人工智能、移动互联为核心的深刻数字化转型。这一浪潮重塑了高校学生的生活方式、社交模式和信息获取渠道, 使得他们的心理困扰更多以“数字化痕迹”的形式呈现于网络空间。^[2]传统的、主要依赖线下观察和面对面交流的心理委员工作模式, 在覆盖范围、响应速度和干预方式上均显现出局限性。因此, 如何准确识变、科学应变、

主动求变, 利用数字化工具赋能心理委员, 创新其工作模式, 已成为高校心理健康教育领域亟待研究的重要课题。

本文立足于这一时代背景, 聚焦于“虚拟社区”(如微信群、易班社区、QQ群、微博超话等)和“智能平台”(如心理测评APP、AI聊天机器人、大数据预警系统等)两类具体且普及的数字化载体, 系统分析心理委员工作面临的新挑战, 并构建一个切实可行的创新工作框架, 以期为高校相关实践提供理论参考与实践指南。

2 数字化转型对高校心理委员工作提出的新挑战

数字技术在带来便利的同时, 也深刻改变了心理委员工作的环境, 使其面临前所未有的复杂挑战。

【作者简介】梁萍(1983-), 女, 中国安徽合肥人, 硕士, 讲师, 从事大学生心理健康教育研究。

2.1 角色定位模糊化：从“线下朋辈”到“数字伙伴”的身份重构困境

在传统模式下，心理委员的角色在班级实体中有相对清晰的界定。但在数字化空间中，其身份变得模糊。他们既是群聊中的普通成员，又需承担心理支持者的职责；既要在社交媒体上展现真实自我，又要注意专业边界。这种公私域的交叠导致其难以把握何时该以“朋友”身份互动，何时该启动“心理委员”的正式职能，容易陷入“无所作为”或“过度干预”的两难境地。

2.2 工作能力赤字化：传统技能与线上需求的结构性错位

多数心理委员培训仍集中于线下倾听、共情与危机识别技巧。然而，在虚拟社区中，他们需要具备“数字洞察力”——通过简短的文字、表情包、分享内容来感知同学的情绪状态；需要掌握“网络沟通技巧”——用恰当的文字语言进行安抚和引导，弥补非言语信息的缺失；还需要应对网络非理性言论和群体极化的能力。当前培训体系与这些新兴的数字化能力需求之间存在显著的结构性错位。

2.3 伦理风险复杂化：隐私保密与干预界限的数字化难题

数字化转型极大地加剧了心理委员工作的伦理风险。首先是在虚拟社区中无意间获取的同学隐私信息，其保密范围与义务难以界定。其次，线上初步干预的“度”难以把握，何时应将线上异常信息向辅导员或学校心理中心报告，缺乏清晰的标准化流程。此外，心理委员自身的心理健康也可能因持续暴露于网络负性情绪而受到侵蚀，这一风险常被忽视。

2.4 工作效能隐形化：线下可观测成果与线上投入的评估困境

线下工作中，心理委员的组织活动、谈心谈话次数等易于量化和评估。而在数字化工作中，其工作投入，如维护社群氛围、私下线上沟通、转发科普文章等，往往是“看不见”的；其工作产出，如预防了一次心理危机、缓解了某位同学的焦虑等，也难以直接归因和量化。这种效能的“隐形化”导致其工作价值难以被学校管理层看见和认可，进而影响其工作积极性和资源配置。

3 以虚拟社区为载体：高校心理委员工作模式的场域创新

虚拟社区是当代大学生表达情感、寻求归属的重要场域，心理委员应主动进驻、积极作为，将其打造为心理健康教育的新前沿。

3.1 构建线上“心灵驿站”：营造支持性的数字人文环境

心理委员可以依托班级微信群、易班社区、QQ群等，有意识地将其构建成非正式的“心灵驿站”。具体做法包括：

定期分享轻松正能量的“心理晨语”或“晚安故事”；在考试周、毕业季等关键时间节点，发起减压话题讨论，引导同辈支持；主动发布学校心理中心的活动预告和资源信息，降低寻求专业帮助的“门槛”。其核心目标是将普通的社交群，升级为蕴含心理健康元素的、温暖的支持性社区。

3.2 扮演“数字清流”角色：引导积极理性的网络舆论

虚拟社区中极易因个别事件引发抱怨、指责、散布焦虑等负性情绪的“链式反应”。心理委员在此不应是空洞的说教者，而应成为高情商的“氛围调节者”与“理性引导者”。首先是“共情先行”：表达理解和接纳，如“最近任务确实很重，有这样的情绪很正常”，避免直接否定对方感受。其次是“重构视角”，在接纳情绪的基础上，温和地引入不同的思考角度或建设性解决方案，例如“我们看看有没有可能把大任务分解一下，一起想想办法？”。再次是“提供事实锚点”，针对因谣言引发的恐慌，及时提供权威、准确的信息，以澄清事实，遏制非理性情绪的蔓延。

3.3 开展“嵌入式”观察与识别：实现危机预警的早期介入

心理委员在虚拟社区中的日常存在，本身就是一种低成本、高效率的“嵌入式”观测点。他们需要接受专项培训，学会关注那些可能预示心理危机的“数字行为信号”。^[1]第一，言语内容信号，如持续发布极度悲观、绝望、无意义感的言论，或讨论与死亡、自我伤害相关的内容。第二，社交行为突变，如一位原本活跃的同学突然在所有社交群组中陷入长期沉默；或反之，一位平时安静的同学突然在深夜频繁发布大量紊乱、冲动的信息。第三，行为模式异常，如社交媒体发帖时间显示出严重的昼夜颠倒，且内容充满痛苦表达。这些线上信号往往比线下表现更为提前和外显，为心理危机的早期识别与干预打开了至关重要的“机会窗口”。

4 以智能平台为支撑：高校心理委员工作模式的技术赋能

高校应系统性整合与开发专用智能平台，将心理委员从简单、重复的信息传递工作中解放出来，赋能其从事更具情感价值和创造性的深度支持工作。

4.1 打造智能化“朋辈协同”闭环工作流

理想的心理健康智能平台应能实现心理委员与专业中心之间的高效协同。平台在完成全校学生的匿名心理普测后，可运用算法模型，向班级的心理委员推送“需关注同学名单”，心理委员据此在平台端记录简单的线上或线下关怀接触情况。当该同学随后通过平台预约了专业咨询，系统可自动触发任务，提醒心理委员“可在咨询后一周内，酌情提供必要的同伴支持，如一起吃饭、运动等”。如此，便构建了一个“系统智能预警-委员精准关怀-专业及时介入-同伴持续支持”的数字化、闭环式工作流程，极大提升了整个

支持系统的效能与精确度。

4.2 利用 AI 助手实现“精准科普”与“初步应答”

面对同学们提出的常见心理困惑，心理委员可以引入集成大型语言模型的 AI 心理助手作为支持工具。当被问到“如何应对失眠？”或“演讲紧张怎么办？”时，心理委员可以引导提问者使用 AI 助手获取标准化、科学化的初步解答，自己则在此基础上进行个性化的补充、解释和情感支持。这既确保了基础信息的专业性，也极大地缓解了心理委员的知识储备压力。同时，平台后端可以分析学生的匿名搜索与问答数据，智能识别出当前校园的普遍性心理需求，如“挂科”“就业”焦虑攀升，从而向心理委员推荐最相关的科普主题与资源，实现“精准科普”，使工作有的放矢。

4.3 建立数据驱动的“精准赋能”培训体系

智能平台记录的工作数据，本身就是优化培训体系的宝贵资源。通过智能平台，可以实现以下两大功能。一是识别能力短板：学校管理层可以通过对平台数据的匿名化、聚合化分析，精准识别出心理委员队伍在哪些方面普遍存在能力短板。例如，数据显示，关于“人际关系”主题的线上活动参与度普遍较低，这可能反映了心理委员在该领域活动策划能力的不足。二是定制化培训内容：基于数据分析的结果，培训部门可以开发针对性的、个性化的培训“微课程”或“工作坊”，如“如何策划一场吸引人的线上人际交往团体活动”。这种基于数据的“精准赋能”模式，使得培训从粗放的“大水漫灌”转变为高效的“精准滴灌”，极大提升了人力资源开发的效率。

5 融合创新与保障：构建数字化工作模式的支撑体系

任何成功的模式创新都离不开坚实的支撑与保障。为确保“虚拟社区+智能平台”双轮驱动模式行稳致远，必须同步构建以下三大支柱：

5.1 强化数字伦理与边界培训：筑牢安全底线

技术越是先进，伦理的堤坝越需牢固。必须在心理委员上岗前和任期中，进行强制性的、深入的数字伦理专题培训。内容可涵盖三个方面：一是数字隐私边界，明确界定哪些线上信息属于保密范围，以及在何种明确的危机情形下（如存在自伤或伤人风险），保密原则可以被突破，并需立即上报；二是线上干预规程，制定清晰的标准化操作流程，指导心理委员如何一步步进行线上初步接触、何时应停止干预并转介给专业人士；三是自我关怀与防护，教育心理委员识别自身职业耗竭的信号，学习如何在数字工作中进行心理“脱敏”，建立定期督导机制，为其提供安全的情感宣泄渠道和专业支持。

5.2 优化激励与评估机制：让“隐形工作”显性化

为解决“工作效能隐形化”的困境，必须对传统的考核方式进行大刀阔斧的改革，建立一套线上线下相结合的、过程与结果并重的多元评估体系。将心理委员在虚拟社区中的积极行为（如发起高质量话题次数、有效调解群内冲突次数）、在智能平台上的任务完成率与质量、其转介资源的使用情况等，通过平台数据自动记录并量化，纳入其工作绩效的核心考评维度。同时，配套以学分认证、优秀“数字心理委员”荣誉称号、物质奖励等多元激励手段，使其在数字空间中的辛勤付出能够得到制度性的“看见”与回报，从而激发其持续创新的内在动力。

5.3 推动角色再定义与团队协作：从“孤岛”到“网络”

高校应在官方文件和心理委员工作手册中，正式确立其在数字化环境中的新角色定位——“数字心理伙伴”，并详细阐述其线上职责与行为规范。同时，鼓励打破班级壁垒，在线上组建“心理委员工作群”，使其能够随时交流经验、共享资源、协同处理复杂案例、相互提供情感支持。这不仅能够有效提升工作质量，更能将心理委员个体从以往的“信息孤岛”中解放出来，编织成一张强大的、相互支持的“数字同伴支持网络”，从而增强整个队伍的抗压能力和工作韧性。

6 结语

数字化转型对高校心理委员工作而言，是一次结构性的范式革命，既带来了挑战，更蕴含着将其工作效能提升至全新层次的战略机遇。通过主动拥抱虚拟社区，心理委员可以突破物理边界，在学生的数字生活场域中营造支持性环境；通过有效利用智能平台，他们可以获得技术赋能，实现更精准、高效的支持服务。成功的创新关键在于实现从被动应对到主动融入、从经验主导到数据驱动、从单一角色到多元协同的深刻转变。

展望未来，随着元宇宙、生成式 AI、可穿戴设备等前沿技术的进一步发展及普及，高校心理委员的工作模式还将迎来更为深刻的演化。高校管理者与心理健康教育工作者必须保持高度的敏锐性与前瞻性，持续探索人机协同的最佳模式，在坚守人文关怀与伦理底线的同时，不断将前沿技术转化为滋养学生心灵的温暖力量，最终构建一个更具韧性、更智能、也更人性化的高校心理健康生态系统。

参考文献

- [1] 樊富珉. 高校心理委员制度的建立与展望[J]. 清华大学教育研究, 2005, 26(2): 83-88.
- [2] 沈晓丽, 樊富珉. 高校网络心理健康教育模式的构建研究[J]. 思想理论教育, 2021, (8): 84-88.
- [3] 连榕, 陈少华, 黄佳, 等. 大学生网络心理健康: 问题、机制与干预[J]. 心理科学, 2017, 40(4): 942-948.