

人工智能介入高校心理危机干预路径探析

■ 靳颖影

家庭和社区的数据予以整合,生成更完整的学生画像,发掘潜在的心理层面隐患。

二、人工智能介入高校心理危机干预的路径构建

有效应用人工智能进行高校学生的心理危机干预,需要涵盖从技术基础到战略实施的系统路径。借助多渠道数据的整合和智能算法的支持,重构服务流程,转变工作人员的角色,通过建立分阶段预警和应对机制优化教育支持系统。

(一)技术基础:多源数据融合与智能识别算法。打造精准干预途径,首先应构建起全面且动态的学生心理状态感知能力,借助多源数据的采集及融合分析。

(1)多源数据采集体系。1.可佩戴设备,对生理指标实施监测,以此体现个体的情绪及压力水平。2.监测个人肢体行为动作以及面部表情,预先发现问题并给出预警。3.校园卡的消费明细记录,实施消费行为分析,以体现个体的情绪状况或社交活动频次。3.Wi-Fi实际使用的数据,分析上网行为,涉及特定网站的访问情况及社交媒体的使用频率,以此探究个体的兴趣、焦虑或孤独程度。4.校医院里的就诊记录,登记个体的健康情形,含有身体以及心理上的问题,为识别心理危机提供重要支撑。5.药品采购记录,对所购药物的类型展开分析,着重聚焦抗焦虑药或抗抑郁药物。

(2)危机识别算法。在心理卫生范畴,危机识别算法依靠分析社交媒体文本以及电子健康记录来预测精神健康危机,把大型语言模型跟领域特定的精神健康知识整合起来,识别社交网络中的危机干预文本。在心理危机识别上,图神经网络在应对社交网络数据时拥有优势,可以把握个体之间的关联,从而可以更精准地辨认出高危个体,图神经网络借助学习个体间的关系,可以发现潜在的心理危机隐患,该算法投入到心理危机个体识别工作中,尤其针对大学生群体而言,用以处置环境压力、自我认知产生的困境、人际关系形成的难题和情绪不稳定等问题,并把该情况识别为心理危机的预警信号。

(二)核心机制:分级预警与个性化响应。基

于数据算法,研发与之匹配的智能响应办法,可依照风险程度自动进行差异化资源分配,本文就个体心理状态、行为表现、社会支持和压力事件等方面展开评估工作,进而制定出分类标准,分级预警的实施思路如下:

就高风险人群而言,制定高级别的即时预警系统,要是遇到紧急状况便自动启动干预手段,经由在24小时内与紧急专业人员开展评估咨询访谈,实现同步工作,构建亲子关系、提供安保服务、执行好医疗转诊程序,以此对抗突发危机降临,配置个性化监测方案,借助人工智能不间断监测行为数据,直至风险明显下降。

就中等风险人群而言,系统着重开展提出建议、实施主动干预以及定期评估流程的工作,高校心理工作团队在一周内主动联系并开展深度交流,经由结构化评估,把握问题的实质,人工智能可对学生心理趋势与行为模式展开分析,同时辅助团队制订短期干预计划,同步开展周期性的心理状态检查,并按照结果动态调整风险等级与支持计划。

针对风险相对较低的人群,系统实施常态化监测,给予预防性的支撑,普及个性化的心理健康知识、冥想练习以及情绪记录技能,核心聚焦工作团队的互动,供给预约查询渠道,高校心理工作团队会按期对群体风险评估报告与宏观趋势开展审核,把低风险人群纳入宽泛的心理健康教育框架,通过会议及工作坊增强其心理韧性,达成早期预防和广泛宣介。

(三)策略落地:流程重构、角色转型与生态优化。落地措施与放大,涉及服务流程、工作者角色乃至整体支持生态的系统性调整。

(1)服务流程的变化。传统的心理健康服务模式把重点放在问题出现时的应对,新模式着重强调预防,AI技术预先对心理危机进行预测和预防,落实有针对性的干预,降低危机出现的概率,通过把大数据、人工智能等现代技术手段相结合的方式,结合心理学的理论跟实践,实现服务流程的转变,为高校学生提供科学有效的心理保障体系。

(2)工作者角色的转变。人工智能充当辅助

工具,帮忙进行数据分析与初步判定,进而提升工作效率,最终的决策权还在人。在处理棘手心理健康问题时,人类的直觉、创造力和情感智慧无可替代,人机协同模式可以充分发挥双方长处,提升决策的精准度与效率,采用明确区分人工智能辅助和人类决策的方案,在最大程度上保障学生心理健康。

(3)教育生态优化。完成家庭、学校和社区在学生心理健康管理工作中的协同配合,凭借信息交流与资源整合,学生可获得全面性的支持,学校与家长携手合作,留意学生的心理是否健康,尽快发现问题并实施相应措施,社区可提供咨询及支持服务,为学生给予更全面的帮扶。

(4)人文关怀融入。可嵌入以关系为本的CARES模式,为学生营造充满关爱与关怀的校园环境,为其恢复提供支持。其中C意为接触(Contact),即多源数据的收集;A是评估(Assessment),根据专业评估量表和心理问题诊断标准,做出初步的评估;R是关系(Relation),与学生的社会支持系统建立专业的服务关系,了解并与其需求保持一致性;E即唤出(Evocation),发掘社会支持系统的潜能,唤出改变的信心,协商制订支持计划并实施;S是稳定(Stability),链接资源及提升技巧,促进稳定恢复。运用CARES关系模式介入大学生心理危机干预,进行多层次干预,有效帮助危机个案学生度过危机,实现个人成长。

三、挑战与应对

人工智能(AI)在心理健康领域的应用,尤其是在学生群体中,面临着技术性和伦理性的多重风险与挑战。为了保障AI在该领域的健康发展和有效应用,必须采取积极的应对策略。

(一)技术性风险。算法偏见加上数据泄露是人工智能应用中不可忽视的技术风险,那些没有把不同文化差异纳入考量的情绪识别算法,会对特定人群形成偏见,进而影响到干预措施的实际成效,用于训练及应用人工智能模型的大量个人数据,倘若未实施恰当的数据安全手段,会引发个人信息泄露,给学生造成心理创伤以及隐私侵犯,因此,有必要开发更精准的算法,提升其在不同人群以及场景中的通用特性。

档案信息资源开发利用方法及途径的探讨

■ 李爱华

本文以档案信息资源的开发和利用为中心,在方法和途径两大层次上进行论述。从方法上看,主要有传统方法深化创新、数字化智能化运用、知识组织整合等;在途径方面,依靠技术驱动、服务拓展、合作共享。目的是通过系统分析对档案资源高效利用和价值提升起到一定借鉴作用。

档案信息资源作为一种重要社会记忆和知识资产。它的开发利用方式随着信息技术的进步而不断创新。本文从方法深化、技术融合、服务创新的角度出发,对档案资源的开发和利用策略及路径进行探讨,以期推动信息时代档案工作角色转换和效能提升。

一、档案信息资源开发利用的主要方法

(一)传统方法的深化与创新。在今天的大环境中,加深和革新这些传统方法并不意味着抛弃,而只是通过引进新理念和新技术来使它们焕发新的活力。编目及检索的深入表现为由单纯的案卷级著录发展到更加细化的文件级甚至内容要素级的描述,同时将背景信息、关联关系等元数据纳入其中,构建起更加立体、语义化的检索系统。如历史档案的深度标引与人事、地、时多维度的标签结合,可以大大提高查准率与查全率。

(二)数字化与智能化开发。数字化、智能化是推动档案信息资源开发和利用范式转变的核心动力。以数字化方法为主,通过扫描、拍摄、OCR识别把实体档案变成数字对象并建设数字副本或者原生数字档案资源,解决档案资源长期保存、远程访问、高效复制等问题。人工智能、机器学习、自然语言处理、大数据分析等先进技术的应用,为档案资源的深度探索 and 知识挖掘提供全新的途径。从内容处理水平上看,智能OCR和手写体识别技

术可以对历史文档进行高效准确地处理并结构化抽取文本。

(三)知识组织与整合方法。知识组织及整合方法在档案原始信息和用户需求之间起着桥梁作用,目的在于把零散、孤立、非结构化的档案信息转化成系统化、结构化、易理解、易使用的知识体系。第一,知识组织方法注重多层次多维度知识分类体系的建构。在遵循来源原则进行基础整理的时候,可将档案资源按主题、人、事、时、地等多轴跨类别知识聚类为主题知识库或者数字化人文项目资源库。第二,将本体与语义网技术结合起来是深度知识组织得以实现的关键。通过构建领域本体,明确档案内容中概念、属性及其关系的精确含义,可以为档案资源赋予机器理解的语义标注,从而实现基于语义的智能检索和知识推理。

二、档案信息资源开发利用的实施途径

(一)技术驱动途径。科技是档案信息资源现代化开发和利用的基石和动力。技术驱动途径注重在前沿信息技术支持下系统性地建设档案开发利用基础设施与能力平台。第一,要构建或提升下一代数字档案馆(室),它不仅是一个存储管理系统,而且是一个集数字资源收集、管理、保存、使用、服务为一体的综合性平台。该平台应该具有高可靠性、高可扩展性、强安全性等特点,并支持对大量异构数据进行存储及管理。第二,构建开放、灵活的技术架构至关重要,如微服务架构、云计算模式,能够实现资源的弹性调度和服务的快速迭代。在数据层,需大力推进档案资源的标准化、结构化与语义化处理,采用符合国际或国家标准的元数据方案(如EAD、ISAD(G))。

(二)服务拓展途径。服务作为档案价值得以实现的终极输出,其扩展方式需要档案部门

打破到馆查阅的传统模式,积极融入社会信息流通的大循环中去,建设多元化、精准化、泛在化档案知识服务体系。第一,服务对象要从传统机关查考和学术研究广泛扩展到社会公众、文化教育机构、企业创新、政府决策几个层面。面向不同用户群体设计差异化服务产品,向研究人员提供深度数据挖掘API、专题知识库等;将故事化、互动式在线展览、社交媒体内容呈现给大众。第二,服务空间要由实体阅览室向线上网络空间延伸。打造功能强大、体验友好的档案信息门户网站和移动应用,提供一站式检索、在线预览、远程调档、虚拟展厅等服务,实现“指尖档案馆”。

(三)合作共享途径。合作共享途径注重通过构建多主体、多层次协作网络来聚合资源、技术、人才、创意等要素以形成发展合力。第一,促进档案系统内纵向协作。纵向强化全国、省市、县级档案馆业务协同和资源联动;横向推动各区域和专业领域档案资源互补和项目合作,如共建区域性抗战档案和改革开放档案专题数据库。第二,加深与图书馆、博物馆、纪念馆及其他文化遗产机构跨界合作。这三类机构在资源性质、服务对象上有很强的互补性,通过建立资源整合平台(如“数字人文协同平台”)、联合举办展览、联合开展研究项目,能够将“图情档博”资源进行深度融合和一体化服务,给使用者一个更加全面的历史文化视角。

三、结语

档案信息资源的开发和利用需要与传统和创新结合起来,依靠技术的升级和服务的拓展。今后要加强跨领域合作和共享平台建设,促进档案资源走向知识化和智能化服务,并最终使档案价值和社会需求有效衔接。

(作者单位:济宁市政务服务中心)

新时代企业工会思想政治工作的创新方法与实践路径

■ 王慧媛

进入新时代,企业发展环境、劳动关系结构以及职工思想观念均发生深刻变化。随着企业改革持续深化、新业态新模式不断涌现,职工群体结构更加多元,价值取向、利益诉求和思想动态呈现出明显的差异化特征。在此背景下,企业工会作为党联系职工群众的重要桥梁和纽带,其思想政治工作面临内容更新、方式转变和效能提升的现实要求。系统研究新时代企业工会思想政治工作的创新价值,对于巩固党的群众基础、服务企业改革发展大局、提升工会治理效能具有重要理论意义和实践价值。

一、新时代企业工会思想政治工作的创新价值

(一)强化职工思想引领功能,巩固企业改革发展的群众基础。思想政治工作是统一思想、形成共识的有效方法,在企业改革发展中涉及体制机制、岗位流动、收入分配等方面的变化,容易引发职工思想上的波动。新时代的企业工会通过创新思想政治工作的形式,可以更加主动、更加准确地做好职工的思想政治工作,引导职工正确看待企业的改革与发展,强化企业改革措施的认可和支持。

与传统填鸭式的思想教育相比,创新性工会思想政治工作重在交流谈心、嘘寒问暖,通过座谈交流、心理疏导、典型引领等形式,及时回应职工诉求,在解决问题的过程中做好思想引导工作,以此实现以职工为本的思想政治工作目标,从而疏解改革中的思想压力;避免矛盾累积和情绪对立,在更高层次上筑牢企业改革发展群众基础,凝聚上同心同向发展发展共识。

(二)服务企业高质量发展大局,推动思想政治工作与中心任务协同发力。企业高质量发展既要靠技术进步和管理创新,更要依靠职工队伍的积极性、创造性以及责任感。工会思想政治工作创新的价值主要体现在服务和支撑企业中心任务方面,就是要将思想政治工作融入生产经营、科技创新、安全环保等工作中,工会可以有效地引领职工把个人发展同企业发展的目标结合起来。

以协同为抓手,在实践中嵌入。企业工会将价值引领、精神激励与具体的载体活动相结合,如开展劳动竞赛、技能比武、岗位建功等活动,让思想政治工作由“单打独斗”的工作状态转变为“协同作战”的工作方式,既提升了思想政治工作实效性,又促使职工在积极参与的过程中提升自身的责任感和使命感。促进实现“认知知—主动作为—绩效提高”,为企业高质量发展提供稳定的人才和思想保证。

(三)回应职工多元诉求变化,提升工会思想政治工作针对性与实效性。随着经济社会发展和职工受教育程度提升,在价值理念、利益需求、发展愿景等方面呈现多元化特点的不同年龄、不同岗位、不同身份职工对企业的关注点不尽相同;有的关注企业管理,有的关心公平分配,有的重视职业发展,有的看重精神关怀,这就对工会思想政治工作精细化提出更高要求。

新时代工会思想政治工作的创新,也应对这种多元化的需要变化进行积极应对。分类施策、分层引导,就是面对不同的对象如青年职工、技术骨干、一线职工等,采取不同的思想政治工作服务方式,如对青年职工更加注重职业理想和价值引导等。增强工作的针对性和亲和力,是让工会思想政治工作“对症下药、精准发力”的重要手段,从而提高思想政治工作的实际效果,防止空洞说教、大而化之的问题出现。

二、新时代企业工会思想政治工作的创新方法与实践路径

(一)坚持问题导向与需求导向相结合,增强思想政治工作的精准供给能力。在实际工会工作中,思想政治工作成效不高,往往源于对职工真实思想状况和现实需求把握不够精准。实践中,一是坚持问题导向和需求导向作为开展思想政治工作的重要原则,多渠道梳理职工思想动态;一方面从日常谈心谈话、部门走访、职工座谈会入手,重点掌握因改革调整、绩效分配、岗位变化和等方面的共性问题。另一方面,通过问卷调查和征求意见的方式,分别了解各

(二)伦理性模糊。在采用AI技术进行评估和干预时,需尊重学生的自主权及隐私权,若未经学生明确知晓并同意就开展其个人数据的收集、分析,甚至在超出必要界限的情形下实施数字化追踪,都是不可的。应在操作面规定AI应用范围、限定条件、责任主体及数据使用规范,维护用户的信息知情权与实际控制权,阻止算法歧视和数据违规滥用,守护良好的专业关系。

(三)长效性困境。在心理干预方面,人工智能的长期发展需要跨学科团队和政府政策的支持与支撑。心理干预涉及多个学科,需要不同领域专家的共同参与来构建科学、有效且可持续的人工智能心理干预系统。由此,政府的政策支持对于人工智能心理干预规范化、标准化和普及化至关重要。

(四)时效性预警。多数高校在心理危机预警方面呈现出显著的滞后性,危机预警的时间敏感性欠佳,可以凭借实时数据分析技术,敏锐捕捉心理危机的早期苗头,并且鉴于心理危机影响因素的变动,预警模型须定期更新以适应新的情形,构筑多阶段的预警可更全面地识别潜在的心理危机阶段。

四、结语

人工智能(AI)为高校心理危机干预工作创造了新的机会,它在早期识别、动态监测以及精准响应等方面展现出明显的技术优势。AI在高校心理危机干预层面的深度拓展,依赖于在多个关键方向上的持续探索,包括研制更精准的个性化预警模型、建立有实证基础的人机协同实践模式、搭建可靠的数据隐私保护与伦理规范体系,并且持续开展针对长期干预效果及成本效益的测评。凭借持续研究,规范实践以及周密的伦理考量,让AI技术的赋能功效得到充分发挥,驱动高校心理健康工作往更智能、精准、人性化的方向迈进,为促进学生心理健康状态、营造安全和谐的校园环境增添保障。

基金项目:河南省教育科学规划2026年度重点课题(2026JKZD27);2024年度中原工学院基本科研业务费专项资金项目(社科类)(K2024J1019)。

(作者单位:中原工学院法学院)

企业信访维稳背景下的思想政治教育方法探讨

■ 成刚

信访维稳是企业高质量发展的重要保障,思想政治教育作为化解信访矛盾、凝聚企业共识的核心手段,在企业信访维稳工作中作用突出。当前,企业改革深化使信访诉求呈现多元化、复杂化特征,传统思想政治教育方法已难以适配需求。本文结合企业信访维稳现状,分析思想政治教育的核心价值,剖析当前工作存在的方法滞后、针对性不足等问题,探索贴合实际的教育方法,为企业化解信访矛盾、筑牢维稳防线提供理论与实践指引。

信访工作是企业联系职工的桥梁,直接关系到企业和谐稳定与长远发展。企业改革进程中,薪酬福利、职业发展等引发的信访事件时有发生,处理不当易激化矛盾。思想政治教育能有效引导职工树立正确导向、理性表达诉求,从根源化解纠纷。因此,探讨信访维稳背景下思想政治教育的有效方法,成为企业当前的重要课题。

一、企业信访维稳背景下思想政治教育的核心价值

(一)凝聚思想共识,筑牢维稳根基。通过宣讲党的方针政策、企业战略及信访法规,帮助职工正确认识改革必然性,理解企业困难,将个人利益与企业利益结合,增强认同感与归属感。同时消除职工思想困惑,凝聚“企业稳定我有责”的共识,从根本上减少信访事件。茂名石化将相关学习纳入中心组内容并向基层延伸,强化了职工大局意识,奠定了维稳基础。

(二)化解矛盾纠纷,提升维稳效能。信访事件多与职工思想偏差、诉求表达不规范相关。思想政治教育通过沟通交流,精准把握矛盾根源,对合理诉求协调解决,对不合理诉求做好政策解读与思想引导,实现“事心双解”,避免矛盾升级。茂名石化依托调解室,结合思想疏导,高效处置重点纠纷,维护了职工权益与企业稳定。

(三)规范信访行为,营造良好氛围。部分

职工缺乏信访法规知识,存在缠访、闹访等现象。思想政治教育通过普法宣传,引导职工树立立法法意识,明确权利义务,规范信访行为。推行“一人一策”,针对年轻职工开展职业规划教育,针对老职工做好政策解读,针对积案当事人开展情感疏导,确保教育贴合实际。茂名石化定期梳理职工诉求,推动“一件事”到办好“一类事”,提升了工作实效。

(二)精准对接诉求,提升针对性。建立信访职工思想动态调研机制,通过谈心谈话、走访慰问建立台账,精准把握不同群体诉求。推行“一人一策”,针对年轻职工开展职业规划教育,针对老职工做好政策解读,针对积案当事人开展情感疏导,确保教育贴合实际。茂名石化定期梳理职工诉求,推动“一件事”到办好“一类事”,提升了工作实效。

(三)强化队伍能力建设,提升专业素养。优化队伍结构,选拔政治素质高、沟通能力强的人员充实队伍;定期开展信访政策、沟通技巧、心理疏导等培训,提升专业能力;建立激励机制,表彰先进,激发工作积极性。

(四)完善长效机制,保障持续性。建立思政教育与信访维稳衔接机制,将思政教育贯穿信访受理、办理、反馈全过程。借鉴茂名石化经验,健全大信格局,明晰职责、压实责任。建立预防性教育机制,定期开展普法宣传,减少信访隐患。建立考核评价机制,将教育成效纳入信访维稳考核,及时整改问题。

(五)坚持以人为本,强化情感疏导。尊重信访职工主体地位,耐心倾听诉求,换位思考理解其困难,建立良好沟通关系。注重人文关怀,对困难、情绪激动的职工开展走访慰问、心理疏导,帮助解决实际问题,缓解负面情绪。加强心理疏导队伍建设,提升教育工作者心理干预能力,帮助信访职工调整心态。

(一)教育方法滞后,缺乏创新性。部分企业仍沿用“念文件、开大会”等单一模式,教育僵化,忽视职工个体差异,难以激发参与积极性。同时未充分利用新媒体,教育形式与职工接受习惯不匹配,影响教育效果。

(二)教育针对性不足,贴合度不高。企业信访诉求多元化,但部分企业缺乏精准调研,教育内容千篇一律,未结合不同群体诉求开展引导。如对年轻职工侧重传统理论宣讲,对老职工未精准回应其薪酬福利诉求,导致教育与实际脱节。

(三)教育队伍能力不足,专业素养欠缺。部分教育工作者多为兼职职工,缺乏系统培训,对信访政策、教育方法掌握不熟练,难以应对复杂矛盾。部分人员沟通、共情能力不足,态度生硬,反而可能激化矛盾。

(四)教育机制不完善,长效性不足。部分企业未建立长效机制,存在“重信访处置,轻思想教育”现象,多在信访发生后临时疏导,缺乏预防性教育。同时缺乏完善的考核与激励机制,影响教育工作者积极性,难以保障工作持续推进。

三、企业信访维稳背景下思想政治教育的有效方法

(一)创新教育形式,增强实效性。推行“线上+线下”融合模式,线下依托职工讲堂,调解室开展面对面宣讲、谈心谈话;线上利用企业微信、短视频平台推送法律知识、典型案例,打造“指尖上的教育阵地”。开展体验式、互动式教育,组织模拟演练、知识竞赛,增强趣味性;挖掘内部先进典型,发挥示范引领作用。

(作者单位:山西焦煤霍州煤电集团公共事业服务分公司)