

AI 普及背景下辅导员“非正式沟通”场景育人价值研究

胡梦哲

上海民航职业技术学院, 上海 201399

摘要: AI 事务助手在高校处理越来越多的学生事务, 缓解辅导员事务性工作压力, 推动其工作向价值引领转型。但技术重塑传统师生交互模式: 学生更倾向跟 AI 求助, 传统线下沟通空间收缩, 非正式沟通场景被挤压。非正式沟通是隐性思想政治教育的核心载体, 是捕捉学生思想动态、化解学生心理危机、联结师生情感的关键场所。既有研究多关注 AI 对辅导员工作的赋能效应, 极少关注技术挤压下非正式沟通萎缩引发的育人风险。本文依据国家相关规划, 以隐性教育理论、情感教育理论为工具, 厘清数智时代非正式沟通的育人内涵, 剖析其场景萎缩引发的矛盾, 结合国内高校实践构建育人路径, 建立“AI 处理事务+辅导员深耕情感沟通”的协同育人机制, 将非正式沟通育人成效纳入辅导员工作考核, 破解思政领域“重技术效率、轻人文温度”的矛盾。

关键词: AI 事务助手; 非正式沟通; 隐性教育; 情感教育; 人机协同育人

DOI: 10.64649/yh.jydk.issn3080-2660.202610017

0 引言

习近平总书记强调, 要深入实施国家教育数字化战略, 探索数字赋能因材施教的实践路径, 同时指出技术无法取代人与人的心灵沟通与情感共鸣。《教育强国建设规划纲要(2024-2035年)》提出推动思想政治工作与信息技术深度融合, 坚守育人的人文温度, 强化师生情感联结, 实现技术赋能与人文育人有机统一。教育发展“十五五”规划部署“人工智能+教育”专项行动, 坚持三全育人原则, 为高校辅导员数字化转型确立了“技术为器、育人为本”的核心导向, 坚持“数据找问题, 线下解心结”^[1]。

当前, 国内多所高校已应用 AI 事务助手, 该系统可处理各类重复性事务性工作, 全天候响应服务请求, 缓解辅导员事务性工作压力, 理论上可推动辅导员从行政事务中解放, 投入更多精力到思想引领核心工作。但实践中出现新矛盾: 学生养成向 AI 在线求助的习惯, 线下与辅导员交流频次下降, 非正式沟通场景被持续压缩。

辅导员与学生沟通分为正式沟通与非正式沟通: 正式沟通指主题班会、正式约谈等有明确任务、遵循固定流程的沟通活动; 非正式沟通指在非制度化场景开展, 无预设教育任务, 依托生活化互动展开的交流。学生深层次思想困惑多在低压力非正式沟通中流露, 因此非正式沟通是隐性思政教育的核心阵地。当学生诉求转向 AI 后, 师生生活化交互减少, 辅导员难以捕捉学生隐性思想波动, 师生情感纽带弱化, 思政教育出现“技术效能提升, 情感共鸣缺失”的育人失真风险。

既有研究围绕 AI 赋能辅导员工作展开, 多聚焦事务减负、学生大数据画像、辅导员数字

素养提升等方向, 关注到数字化转型中技术依赖、辅导员主体权威弱化等问题, 也提出技术无法替代情感沟通, 但针对辅导员沟通行为的研究多聚焦制度化谈心谈话, 对非正式沟通关注不足, 尚未结合 AI 普及背景展开针对性分析; 国外相关理论因教育体系差异无法直接本土化应用。整体而言, 既有研究对该议题关注不足、缺乏本土实践支撑, 这是本文的研究切入点。

1 研究意义

第一, 丰富数智时代人机协同思政育人的理论内涵, 厘清 AI 事务助手与非正式沟通的互补关系, 明确技术理性与价值理性的边界。第二, 拓展隐性教育、情感教育理论在辅导员工作研究领域的应用, 界定数字化环境下非正式沟通的内涵特征与育人功能, 厘清其与正式思政教育的互补逻辑。第三, 补充新时代辅导员角色转型研究维度, 强化辅导员“情感陪伴者、隐性价值浸润者”的角色定位。

本研究直面 AI 普及背景下师生非正式互动萎缩、隐性难题难发现、师生情感疏离的痛点, 总结国内高校重构非正式沟通场景的实践经验, 提出“AI 承接事务、辅导员深耕情感沟通”分工模式, 形成实操方案, 为国内高校提供参考。实现技术效率与育人温度的平衡。

2 核心概念界定与理论基础

2.1 核心概念界定

AI 事务助手(AI 辅导员)

AI 事务助手是部署于高校学生工作平台的人工智能应用, 承接学生重复性事务处理需求, 提供 24 小时应答, 分担辅导员日常事务性工作。当前仅能处理标准化事务, 无法应对学生复杂

思想与心理问题,此类问题是辅导员育人工作的核心领域。

高校辅导员非正式沟通

高校辅导员非正式沟通是在非制度化、无预设任务的生活化场景开展,无固定议程与强制性目标,依托平等日常互动进行的师生双向交流,典型形式为校园非正式场合随机互动。

高校辅导员非正式沟通有四项核心特征:一是去说教化,降低学生心理防御;二是场景开放,不局限于固定场所;三是沟通压力低,便于学生袒露真实想法;四是强渗透性,价值引导可融入日常互动,实现隐性思政教育目标。

非正式沟通是正式沟通的重要补充,正式约谈适用于已识别风险的靶向疏导,非正式沟通可前置捕捉学生隐性思想困惑,是高校辅导员把握学生思想动态的核心渠道。

育人价值重构

育人价值重构是指,在AI事务助手普及、传统非正式沟通场景萎缩背景下,高校重新激活非正式沟通育人功能,明确人机分工边界,实现技术效率与人文育人价值再平衡,是非正式沟通育人功能在数字时代的创造性转化与创新性发展。

2.2 理论基础

隐性教育理论

隐性教育将教育意图蕴藏于环境、交往与各类活动,潜移默化影响受教育者,核心目标是无痕育人。非正式沟通是隐性教育的重要载体,人工智能可完成显性事务性工作,无法复刻面对面交流的浸润式育人效果,若非正式沟通持续萎缩,思政教育将过度依赖显性渠道,易出现“入耳不入心”的困境。

情感教育理论

情感教育理论提出,教育不仅是管理行为与知识传递过程,更是情感唤醒与交流过程。思想认同建立在情感共鸣基础上,缺少深度情感联结,价值引导极易沦为空洞说教。非正式沟通本质属于情感教育实践:正式谈话带有“处置问题”属性,易使学生产生心理防御;非正式沟通的平等交流能构建情感信任,信任是开展思想政治工作的心理前提。AI事务助手可输出标准化方案,无法产生真实情感共情,难以构建深度情感联结,因此数字化发展程度越高,越需要守护依托真实情感交互的非正式沟通场景。

2.3 AI普及背景下非正式沟通的独特育人价值

第一,捕捉AI难以识别的隐性思想与心理信号。AI依托关键词、行为数据识别风险,抓取缺勤、挂科、消费异常等客观指标,但学生深层次迷茫、隐性人际矛盾,未必转化为系统

可抓取的行为数据,更多流露在生活化闲聊之中。第二,构建人机无法替代的情感信任纽带。AI可以即时响应,但缺少真实情感体验,非正式沟通中一次次平等的生活化互动积累师生信任,这是思政工作的心理根基。第三,实现隐性价值浸润,弥补显性思政局限。主题班会、政策宣讲属于显性教育,非正式沟通将理想信念、劳动观念、责任担当融入日常对话,推动显性教育与隐性教育协同发力。第四,降低学生求助心理门槛。部分学生对预约办公室谈话存在心理压力,非正式沟通低门槛特征,为内向、顾虑较多的学生提供情绪表达渠道,助力心理危机前置筛查。

3 AI事务助手普及下辅导员非正式沟通的现实困境与育人风险

AI事务助手应用初衷是破解辅导员事务过载,推动辅导员回归育人主业,但技术重构师生交互模式:学生逐渐形成线上求助智能系统的习惯,原有依托事务办理的线下非正式沟通机会持续缩减,衍生多重现实困境:

3.1 场景触发机制弱化:非正式沟通自然发生概率大幅降低

以往学生办理事务会自然触发与辅导员的非正式对话,事务咨询是非正式沟通重要触发点。AI事务助手承接绝大多数事务咨询后,生活化对话减少,若辅导员不主动创设场景,师生易“不出问题不打交道”,辅导员对学生的了解仅局限于二手信息,缺乏一手真实信息。

3.2 认知偏差显现:部分管理者与辅导员陷入“技术万能论”误区

技术推广存在两类认知误区:一方面,部分高校管理者片面放大数据、智能预警作用,认为依托学生数字画像即可完成思想研判,因此将资源重点投向智能系统,忽视线下非正式互动的不可替代性,错误认为数据采集可替代人际接触;另一方面,部分一线辅导员认知错位,AI减轻事务负担后,部分辅导员未将空余时间投入深入交流,部分过度依赖AI预警,主动走进学生交流的意愿下降,逐渐变为“数据处理者”而非“在场育人者”。

3.3 制度供给不足:缺少支撑非正式沟通运行的配套机制

第一,时间保障缺位:辅导员承担多重行政工作,多数高校未设置专门时间支持辅导员下沉学生场景,行政与碎片化任务切割时间,难以支撑开放式交流。第二,考核评价导向失衡:当前辅导员考核体系显性指标权重偏高,非正式沟通难以形成标准化台账,多数高校未将其育人成效纳入考核,催生“重正式台账、轻非正式互动”倾向。第三,缺乏场景建设标准化

指引：诸多高校尚未明确非正式沟通场景搭建路径，要么完全依赖辅导员个人自觉，要么进行行政化改造，附加强制性考核破坏了非正式沟通“低压力、去行政化”的核心特质，既引发学生抵触，也消解了场景育人价值。

3.4 双向主体变化：学生求助习惯转变与辅导员能力短板并存

学生层面，当代大学生作为数字原住民更适配线上交互，遇到问题优先选择AI咨询，部分学生对线下沟通存在社交焦虑，主动发起非正式沟通的动力显著减弱。辅导员层面，多数辅导员已形成正式谈话路径依赖，缺乏非正式场景沟通能力储备，部分辅导员在日常闲聊中易陷入说教，破坏开放交流氛围；同时当前数字化培训多聚焦数字工具操作，非正式沟通能力专项训练常被忽略。

3.5 衍生多重隐性育人风险

多重困境叠加衍生四类突出育人风险：第一，隐性风险识别滞后，心理预警体系存在盲区。多数心理困扰信号流露于日常非正式交流而非显性数据，非正式沟通压缩后，辅导员只能在问题爆发后被动处置，育人模式从“前置预防”退化为“事后补救”。第二，师生情感联结疏离，思政教育的共情基础被弱化。缺乏日常轻松互动积累情感资本，师生关系被简化为管理与被管理的工具性关系，学生对辅导员存在心理距离，遭遇困境不愿袒露心声，导致思想引导难以入脑入心，出现育人失真问题。第三，思政教育供给单一化，显性教育与隐性教育结构失衡，过度依赖正式宣传通知等显性教育载体，隐性浸润渠道萎缩，思想政治教育易流于形式。第四，人际与技术边界模糊，存在技术异化风险，若将更多育人诉求交由AI承接，压缩真实人际交往空间，会出现技术理性压制价值理性的问题，背离立德树人的人文本质。

4 国内高校非正式沟通场景建设的实践探索概述

面对AI普及带来的师生交互场景收缩，国内部分院校已意识到非正式沟通育人阵地流失的危机，跳出数字化工具管理的思维框架，主动探索重构生活化育人场景的路径。不少高校依托一站式学生社区建设，推出“午餐交流日”“操场谈心点位”“社团随机走访”等举措，坚持去行政化、不强制打卡，避免日常闲聊异化为行政任务，为师生搭建低压力线下交流空间。从实践反馈看，此类场景拓展了学生表达渠道，打破辅导员主要接触学生干部的圈层局限，有助于捕捉学生在正式场合不愿表露的隐性问题，提升心理隐患早期识别概率。但现有实践存在三类共性难题：部分活动受客观条件

约束，覆盖范围有限；辅导员个体沟通能力差异大，影响整体实践需平衡信息采集与隐私保护的伦理关系。目前国内相关实践仍处于起步阶段，多数高校未形成完整配套制度，实践成效过度依赖辅导员个人能动性，难以常态化、制度化落地。

5 AI事务助手普及背景下辅导员非正式沟通育人价值重构的实践路径

结合理论分析、现实困境与国内高校实践经验，对标新时代育人要求，坚持“技术为器，育人为本；人机分工，虚实互补；显性隐性协同”的总体原则，从五个维度搭建重构路径。

5.1 把握核心原则，推动非正式沟通场景标准化重构

重构非正式沟通场景，需避免行政化改造误区，不能将生活化互动异化为打卡任务，过重考核会破坏非正式沟通低压力的核心特质。场景设计需坚守去行政化、低门槛自愿参与、虚实互补三项核心原则。

第一，去行政化原则，取消强制签到打卡、留痕统计等行政操作。依托三项原则搭建三类场景矩阵：一是校园公共生活场景，包含食堂交流点位等；二是学生社区场景，包含宿舍随机走访等；三是第二课堂场景，包含社团随机走访等。在此基础上建立“非正式捕捉线索—正式深度干预”的闭环工作机制。

5.2 厘清权责边界，构建“AI处理事务+辅导员深耕情感沟通”的人机协同分工

人机协同模式下需清晰划分工作边界，防范技术越位风险，避免辅导员再次陷入事务性工作过载的困境。

第一，明确AI事务助手的职责边界。AI仅承接规则清晰的标准化事务性工作，将涉及情感支持与思想引导的诉求流转给辅导员，不得独立开展深度心理疏导与价值引领。第二，明确辅导员的时间配置方向。AI释放的工作时间需向正式干预及各类非正式沟通场景倾斜，落实“零事务时段”制度，保障辅导员深入学生群体开展工作。第三，建立数据研判与非正式沟通的双向联动机制。AI的风险预警仅作为参考，须由辅导员在非正式沟通场景中完成信息核实，避免数据形成刻板标签影响判断。

5.3 完善制度供给，健全非正式沟通运行保障与考核评价体系

制度是场景可持续运行的核心基础。第一，落实时间减负保障机制。梳理辅导员现有任务清单，将部分事务性工作交由AI与行政人员分担，推行每周“零事务半天”制度。第二，优化考核评价导向，扭转“重正式台账、轻非正式育人”的偏差，建立以质性评价为主、量化

评价为辅的观测体系,以实际育人成效为核心评价指标。第三,完善硬件与平台支撑,打造适配公共交流空间,搭建经验分享平台。

5.4 聚焦能力提升,强化辅导员非正式沟通专业素养

需将非正式沟通能力培养纳入辅导员常态化培训体系。第一,增设非正式沟通专题培训模块,通过案例教学与情景模拟提升实操能力。第二,强化职业伦理教育,明确行为边界,平衡保密原则与危机处置要求。第三,推动辅导员角色转型,实现从事务处理者向学生陪伴者、价值浸润者转变,扎根学生真实生活场景。

5.5 筑牢底线思维,场景重构需警惕两类风险

一是非正式沟通行政化异化,引发学生抵触;二是沟通边界失控,出现隐私泄露、过度介入私人生活问题。开展场景重构需坚持自愿原则,严守职业伦理,构建闭环风险处置机制;同时明确非正式沟通需与多元育人方式协同,无法独立解决所有育人问题。

6 结论

教育数字化是高等教育改革必然趋势,AI事务助手可破解辅导员事务过载困境,为立德

树人创造条件,同时重塑师生交互生态:事务咨询线上转移后,依托事务办理的非正式沟通场景持续萎缩。非正式沟通以隐性教育、情感教育为基础,具备去说教化、强渗透性、低情境压力优势,是捕捉学生思想困惑、构建师生信任、开展思政教育的重要载体,育人价值无法被AI替代。放任场景萎缩将引发隐性风险识别存在滞后、师生情感疏离、思政育人失真等隐患。

国内高校实践表明,主动推进非正式沟通育人价值重构,创设去行政化多元场景,构建“AI承接标准化事务,辅导员深耕情感沟通”的人机协同分工体系,配套完善制度与能力培育体系,可激活非正式沟通育人效能,实现技术效率与人文温度统一;但当前实践仍存在制度配套不足、过度依赖个人能动性的短板,有待从制度层面完善。

技术是育人载体,育人才是教育最终目的,AI无法复刻面对面交往的情感共鸣与隐性浸润效果。数智时代推进辅导员队伍建设,既要拥抱数字化转型,依托AI减负增效,也要坚守思政教育人文底色,重构微观非正式沟通场景,坚持显性与隐性教育统一,落实立德树人根本任务,回应新时代高校思政工作发展要求。

参考文献:

- [1] 王冬冬,张有武.高校辅导员工作数字化转型的价值意蕴、现实困境与纾解路径[J].教育理论与实践,2025,45(33):31-35.
- [2] 潘宗华,曾猛.从管理到赋能:“以生为本”理念下高校辅导员角色转型与路径优化[J].福建轻纺,2025(06):75-79.
- [3] 路遥.数字赋能视角下高校辅导员角色转型对大学生思想引领效能提升研究[J].新疆社科论坛,2025(05):246-248.
- [4] 刘慧慧,郑欣敏.高职辅导员融入学生日常思政教育的实践路径研究[J].思政论坛,2025(08):234-236.
- [5] 姚越,邢樱雯,李彤.人工智能技术助力高校优良学风培育的策略研究[J].人才资源开发,2025(12):60-61.
- [6] 安思羽.数字时代高校辅导员数字思政引领力提升的创新探索[N].固原日报,2026-09-05(003).
- [7] 郭诗梦,武威.这所学校用上了AI辅导员[N].陕西日报,2026-09-08(012).
- [8] 曲建武,刘越.准确把握数字化时代高校辅导员工作的“变”与“不变”[J].思想政治教育研究,2023,39(06):157-163.
- [9] 敬官旭,孟东方.高校辅导员“以生为本”工作理念的实现路径[J].学校党建与思想教育,2022(12):76-78.
- [10] 习近平.加快建设教育强国为中华民族伟大复兴提供有力支撑[N].人民日报,2023-05-30(01).
- [11] 中共中央国务院.教育强国建设规划纲要(2024-2035年)[Z].2025.
- [12] 国务院.教育发展“十五五”规划[Z].2026.

作者简介:胡梦哲(1990.10—),女,汉族,安徽人,硕士研究生,讲师,研究方向:思想政治教育。