

小慢 | 諮商晤談前的AI助理

系統簡介、使用說明與隱私政策

清華大學 AIFR 實驗室 開發

一、設計背景與目的

在大學諮商服務日益需求龐大的現況下，許多學生在預約諮商後，往往不知道如何有效利用有限的晤談時間。初次進入諮商室的學生常常感到不知從何說起，難以在短暫的時間內清楚表達自己的困境與需求，導致心理師需要花費大量時間協助學生整理基本背景與來談原因，壓縮了實質的諮商深度。

有鑑於此，清華大學 AIFR 實驗室開發了「小慢」——一款專為大學諮商場域設計的 AI 諮商前準備助理。小慢的核心定位不是替代心理師，而是在正式諮商之前，提供一個溫和、無壓力的空間，陪伴學生整理自己的思緒、情緒與期待，讓學生帶著更清晰的自我覺察進入諮商室，從而提升整體的諮商效能。

目前此系統還在測試階段，不限任何學校或使用者皆可使用。未來正式佈署後也希望能持續朝向對外開放的方式來促進民眾或校園的心理健康，達到「AI公共化」的目的。

二、使用對象

小慢的主要使用對象為：

- 預約諮商、即將進行初談的大學生：協助他們在等待期間，透過對話逐步整理自己的困擾與期望。
- 已在接受諮商服務的學生：在兩次晤談之間使用，作為自我反思與情緒梳理的輔助工具。
- 還在猶豫是否需要諮商的青少年與年輕人：陪伴他們釐清內心狀態，協助做出適合自己的決定。

三、使用情境

使用者在開啟小慢後，首先會看到一則溫暖的開場白，引導其進入對話狀態。整個互動流程設計如下：

- 學生預約諮商後，透過學校提供的系統連結進入小慢介面。
- 小慢以溫和、非評判的語氣，引導學生描述目前的狀況、困擾的來源，以及對這次諮商的期待。
- 對話過程中，小慢會適時回應、同理學生的感受，協助學生將模糊的情緒轉化為更具體的語言。
- 對話結束後，學生可下載對話紀錄 (HTML 格式)，作為諮商前的自我整理文件，或交由心理師參考。
- 目前每次對話最多進行 25 輪，確保對話聚焦且不造成學生負擔。

四、技術架構

小慢採用現代 **Web** 技術構建，具備完整的前後端架構與雲端部署能力：

- 前端：使用 **Vue.js 3** 建構單頁應用程式，提供溫暖的米白色介面設計，支援桌機與手機瀏覽器。
- 後端：以 **Node.js** 搭配 **Express** 框架處理 **API** 請求，支援串流輸出以呈現逐字回應的打字效果。
- **AI 引擎**：整合 **Anthropic Claude API** (**claude-sonnet** 系列模型)，透過精心設計的 **System Prompt** 確保回應風格符合諮商前準備的情境需求。
- 資料庫：使用 **Supabase** (基於 **PostgreSQL**) 儲存對話紀錄、使用者 **session** 與系統統計數據，並啟用行列安全政策 (**Row Level Security**) 保護資料。
- 部署：透過 **Railway** 雲端平台進行自動化部署，與 **GitHub** 整合實現持續交付 (**CI/CD**)。
- 管理後台：提供管理員介面，可即時調整 **AI** 模型設定、系統提示詞、開場白內容，並查看使用統計(但沒有儲存對話紀錄)。

五、隱私與安全設計

考量到諮商領域對隱私保護的高度要求，小慢在設計上特別重視資料安全：

- 不收集個人識別資訊：系統不要求使用者登入或填寫姓名，每次對話以隨機產生的匿名 **session ID** 識別，無法連結至特定個人。
- 不主動分享對話內容：系統不提供心理師直接查閱特定學生對話的功能，對話紀錄由使用者自行決定是否下載與分享，充分尊重學生的自主權。
- 不儲存對話資料：系統不會儲存任何對話資料，也當然不會將之作任何研究用途或作為 **AI** 模型的訓練。也因此使用者需要自行下載保存對話紀錄。後續使用也不會有記憶前次的輸入內容。
- 使用說明與知情同意：使用者進入系統時，會先顯示使用說明彈窗，告知系統的用途與限制，確認同意後才能開始對話。
- 緊急情況限制聲明：系統明確告知使用者，若有緊急心理健康需求，請勿依賴本系統，應直接聯繫專業諮商資源。

六、免責聲明與法律說明

- 本系統「小慢」為輔助性工具，不提供心理治療、臨床診斷或危機介入服務，無法取代專業心理師的評估與協助。
- 本系統的 **AI** 回應基於語言模型，無法進行臨床判斷，亦無法辨識使用者的真實危機狀態。
- 本系統無法主動通報任何緊急情況，若有立即危機，使用者須自行聯繫以下資源：衛生福利部安心專線 **1925**、生命線 **1995**、張老師基金會 **1980**(每日 **8:30-22:00**)。
- 對話內容透過 **Anthropic Claude API** 進行處理，適用 **Anthropic** 隱私政策(詳見 anthropic.com/privacy)。
- 未成年使用者建議在家長或師長知情下使用。
- 國立清華大學 **AIFR** 實驗室已盡合理努力確保本系統的安全性與適用性。對於因使用本系統而產生的任何直接或間接影響，開發團隊不承擔法律責任。

- 本系統保留隨時修改或終止服務的權利。如有任何疑問，請聯繫：
aifr.general@gmail.com

七、使用限制與注意事項

小慢並非心理治療或危機介入工具，在推廣使用時應清楚傳達以下限制：

- 小慢是諮商的前置準備工具，不能替代專業心理師的評估與治療。
- **AI** 回應基於語言模型，無法進行臨床判斷，也無法辨識使用者的真實危機狀態。
- 本系統雖然不會儲存對話紀錄，但是使用者也應避免輸入可辨識的個人資訊(如姓名、學號、身分證或電話地址等)。

結語

小慢的命名來自「慢慢來」的意象——在快節奏的大學生活中，給自己一點時間，慢慢整理內心的聲音。清華大學 **AIFR** 實驗室相信，善用小慢並非取代心理師與求助者的真實連結，而是為那些還在猶豫、還不知道如何開口的學生，搭起一座通往專業支持的橋樑。

本系統目前持續開發與優化中，誠摯邀請心理師、教師及相關專業人士提供回饋，共同為大學心理健康服務的創新貢獻力量。

聯絡我們

若您對本系統有任何疑問、建議或合作意願，歡迎透過以下方式與我們聯繫：

- 單位：清華大學 **AIFR** 實驗室
- **Email**: **aifr.general@gmail.com**
- **AIFR** 團隊負責人：王道維教授(國立清華大學)
- 系統試用連結：**<https://counseling-assistant.up.railway.app/>**

※ 以上為目前測試階段的暫時連結。未來正式版本將部署於清華大學 **AIFR** 團隊的機房，以確保更穩定的服務品質與資料安全。