

小慢 | AI 心理健康支持系統

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

大學與青少年階段是心理逐漸成熟、個人成長加速的關鍵時期，同學們往往面對課業壓力、人際與親密關係、歸屬感、生涯探索、自我認同等多重挑戰。然而願意主動求助、或知道如何求助的人始終有限——有些人不知從何說起，有些人還在猶豫自己是否需要協助，有些人則只是想多認識自己一點。

有鑑於此，清華大學 AIFR 實驗室開發了「小慢」系列 AI 心理健康支持系統。小慢的核心定位不是替代心理師，而是在專業協助之前或之外，提供一個溫和、無壓力的空間，陪伴使用者學習心理知識、整理思緒、認識自己，並在需要時搭起一座通往專業支持的橋樑。

目前系統仍在測試階段，不限學校或身分皆可使用。未來正式部署後，也希望持續朝對外開放的方向促進校園與民眾的心理健康，達到「AI 公共化」的目的。

二、三種分身與功能

小慢目前有三種分身，名稱皆取「小慢」之意——慢慢來，給自己一點時間。三者功能不同、各司其職，並會在適當時機互相轉介，但共用相同的隱私保護標準（詳見第五節）。

分身	功能簡述	網址
小慢·學習	心理健康課程的 AI 課程助教。回答心理相關的知識與疑問，並引導使用者回到對應的課程影片或諮商中心資源，把學到的東西用在生活裡。適合想理解心理知識、或在看課程影片時有疑問的使用者。	mentalai-aitutor.phys.nthu.edu.tw (尚未開啟，暫時測試網址： https://aiportal-v2-production.u.p.railway.app/)
小慢·梳理	諮商晤談前的 AI 準備助理。以溫和、非評判的對話，陪伴使用者整理思緒、釐清困擾與期待。適合已預約或正在接受諮商、以及還在猶豫是否需要諮商的人。對話結束後可下載整理紀錄，作為與心理師討論的起點。	mentalai-assistant.phys.nthu.edu.tw (已經正式公開)
小慢·覺察	自我探索的 AI 陪伴者。透過自然對話進行隱性的心理狀態與性格傾向理解，陪伴使用者「看見未知的自己」，並於對話後提供整合性的回饋。適合想更深入認識自己的性格、情緒模式與內在傾向的使用者。	mentalai-mirror.phys.nthu.edu.tw (最後測試階段，近期公開)

三者構成一個概念上的進程：知識基礎（學習）→ 整理困擾（梳理）→ 看見未知的自己（覺察）。

三、使用對象

小慢系列的主要使用對象為青少年與年輕人，以及陪伴或服務他們的師長與專業人員：

- 想學習心理健康知識、或正在修習相關線上課程的學生(適合「學習」)
- 預約諮商、即將初談，或正在接受諮商的學生(適合「梳理」)
- 還在猶豫是否需要諮商，想先釐清內心狀態的人(適合「梳理」)
- 想更認識自己的性格與情緒傾向的使用者(適合「覺察」)
- 心理師、輔導老師、相關系所教師與研究者，可作為輔助工具或教學示範

四、使用情境

使用者開啟任一分身後，會先看到使用說明與一則溫暖的開場白，引導進入對話。一般流程如下：

- 透過提供的連結進入對應分身的介面，無須登入或填寫個人資料。
- 小慢以溫和、非評判的語氣回應，依分身的不同功能陪伴使用者學習、整理或探索。
- 對話過程中，小慢適時回應與同理，協助將模糊的想法與情緒轉化為更清楚的語言。
- 對話結束後，使用者可自行下載對話或整理紀錄保存(系統不會代為儲存)。
- 每次對話有輪數上限(依各分身設定，約 20–40 輪不等)，快到時小慢會提醒，以確保對話聚焦且不造成負擔。

五、隱私與安全設計

考量心理健康領域對隱私的高度要求，三種分身採用完全一致的隱私保護標準：

- 無須登入、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 識別，無法連結至特定個人。
- 不儲存對話內容：後台不保留任何對話紀錄，除整體使用次數等統計數據外不記錄對話內容，也不會用於研究或 AI 模型訓練。系統亦不會記憶使用者前次的輸入。
- 不主動分享對話：系統不提供任何人(包括心理師)查閱特定使用者對話的功能，是否下載與分享紀錄完全由使用者自行決定。
- 資料傳輸安全：對話透過 Anthropic Claude API 處理，採業界安全標準；所有敏感金鑰均儲存於伺服器端，不會暴露於前端或公開儲存庫。
- 知情同意：使用者進入系統時會先看到使用說明，告知用途與限制，確認同意後才開始對話。
- 緊急情況聲明：系統明確告知，若有緊急心理健康需求，請勿依賴本系統，應直接聯繫專業資源。

六、免責聲明與法律說明

- 小慢系列為輔助性工具，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。
- 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 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。

七、使用限制與注意事項

- 小慢系列並非心理治療或危機介入工具，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。
- 系統雖不儲存對話紀錄，但使用者仍應避免輸入可辨識的個人資訊（如姓名、學號、身分證號、電話或地址等）。

結語

小慢的命名來自「慢慢來」的意象——在快節奏的生活中，給自己一點時間，慢慢學習、慢慢整理、慢慢看見自己。清華大學 AIFR 實驗室相信，善用 AI 並非取代人與人之間的真實連結，而是為那些還在猶豫、還不知道如何開口的人，搭起一座通往理解與專業支持的橋樑。

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

聯絡我們

- 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）