

## 新快观察

有烦恼找AI? 心理专家揭示“我理解你”背后的陷阱——  
“情绪创可贴”不是“心理手术刀”

最近3个月,于彤(化名)养成了一个习惯,每当被生活里的杂事烦得睡不着觉,就点开和Deep-Seek的聊天框,把想不通的烦恼一股脑丢过去。等上几秒,那边就会“温柔”地蹦出一句:“我理解你……”

市民真能把AI当成心理咨询师用吗?对此,心理专家向新快报记者表示,AI虽能提供“触手可及”的倾听,却未必可靠;能做“情绪创可贴”,而非深度疗愈的“心理手术刀”。

■采写:新快报记者 麦婉诗 陈慕媛 ■图片:豆包AI生成

01

翻遍通讯录找不到倾听者  
干脆找AI聊天?

自从结婚后,因为生活习惯不同,于彤和公婆之间的小摩擦渐渐多了起来。这些琐事堆在心里,让她夜里翻来覆去睡不着,白天工作也提不起精神。每当想找人说说心里话,她翻遍通讯录也找不到一个能随时打扰的人。

即使对方愿意倾听,也未必能让于彤解忧。她坦言,哪怕是再亲近的人,也未必真能体会自己的心情。“比如我向我妈倾诉,她多半会站在她那个年代的角度给我出主意,不见得完全懂我的处境;要是跟我先生聊婆媳之间的事,他很难做到不偏不倚,况且他自己也有一堆事要忙”。

并非只有于彤有此烦恼。如果在社交平台上搜索“和AI聊天”,能看到大量相关分享。有博主坦言,自己通过与DeepSeek对话,逐渐走出原生家庭带来的认知阴影,甚至“省下了一笔心理治疗费”。也有网友感叹,AI比身边多数朋友更懂倾听,情绪价值“给得很满”。

但同时也有人质疑。一些用户开始审视这种交流的实际效果,提醒其他人警惕AI的“无尽认同”,就是无论你说什么,它似乎总能表达理解与安慰,始终顺着你的话回应。有网友对比后指出,真正的心理咨询是推动来访者向前走,而不只是迎合;AI在情绪深度感知、建立真实安全关系方面,仍然有明显局限。

02

数百元一次的专业服务  
输给了“情绪搭子”

于彤也不是没想过寻求专业心理帮助,一打听,咨询费要数百元甚至上千元,加上她对向陌生人敞开心扉也心存迟疑,就放弃了这个想法。

那么专业的心理咨询服务是什么价格?新快报记者了解到,依据《广东省市场调节价医疗服务项目目录(2021年版)》,心理咨询和心理治疗被明确列为市场调节价项目。这意味着政府不设统一指导价,医院可根据成本、市场供需和医生资质自主定价,只需公示即可。

根据上述目录,心理咨询实行按次收费,要求精神科医师或具备二级以上心理咨询师资格者,就来访者的心理困惑提供建设性的指导和建议,每次不少于30分钟。

心理治疗同样是按次收费,要求环境安静,要在单独房间里,具有足够的理论知识、实践培训和督导基础的专业人员,进行相关精神心理学诊断,选择相应的心理治疗方

法并进行规范的系统心理治疗,并且每次治疗时间每次不少于30分钟。

新快报记者向广州某三甲医院了解过,该医院心理治疗费用实行按次收费,价格在600元至800元之间。

事实上,许多专业、免费且触手可及的心理支持资源一直存在,只是鲜为人知。例如广州市心理援助热线、全国统一心理援助热线等,尽管这些资源长期在线,却因宣传有限、公众认知不足,往往被情绪困顿中的人们所忽略。

于是,于彤等有心理咨询和治疗需求的市民很快找到了AI,在他们看来,AI有很多优点:它随时都在,不会嫌你烦;它知识面广,既理性也包容,无论是情绪上的倾诉,还是针对现实问题进行求解,它都能接得住;它足够客观,不会因利益关系和人生角色而带来冲突。它给人的感觉是:永远以“我”为中心,为“我”考虑。

## 专家观点

## AI无条件认同,会让心结越结越紧

华南师范大学“心晴热线”负责人袁杰在接受新快报记者采访时承认AI的以上优点,但他指出,AI对深层的人际互动、共情理解与关系建立有所欠缺,难以做到真正的“心理疗愈”。

袁杰称,AI在心理支持中的隐患正源于它最吸引人的“顺从”特质。他说,《科学》杂志有文章指出,AI普遍存在“对人类谄媚”的倾向,甚至会为迎合用户而编造信息。例如在学术中表现为伪造文献,在心理对话中则可能体现为过度认同、无底线共情,这种“讨好”可能导致用户上瘾,甚至过度沉迷。

袁杰进一步解释,心理咨询领域,特别是“以来访者为中心”的人本主义流派中,咨询师在完全接纳来访者的情绪和认知后,会以此为起点进行引导,最终会带来一种认知上的改变。然而,目前许多AI所提供的“无条件认同”,一味迎合甚至强化用户原有的偏见或非理性认知,结果反而固化了那些本应被探讨和转化的心理困境。

因此袁杰认为,AI在心理支持中更适合扮演浅层“陪伴者”的角色,提供即时的情绪安抚。当用户自身没有严重的心理问题,且对AI有把控力的情况下,那么它就适合处理日常波动与浅层压力。但由于无法形成连续的咨访关系、缺乏深度共情与专业风险评估能力,它难以承接长期或严重的心理困扰。因此,AI更适合作为低成本、易获取的“情绪创可贴”,而非深度疗愈的“心理手术刀”。

有自杀倾向的人找AI治疗,  
是非常危险的

“‘来访者中心主义’的核心是共情和真诚,这是AI无法实现的部分,因为AI抓取了不同的数据,它做不到给予每一个个体所需要的理解,也就是无法做到‘你真的懂我,你真的理解我’。”在接受新快报记者采访时,国家二级心理咨询师、广州市心理咨询师协会秘书长钟惠澜指出,AI做不到“感同身受”。“共情的特点是可以尽量地去感受对方的经历、所产生的情绪,让对方觉得‘我所经历的一切,你是可以明白,并且你是愿意去接受我的’。”她解释。

钟惠澜结合自身体验谈道,自己也曾和AI对话,觉得AI其实能在疗愈方面起到一定作用:一是它会倾听,二是它可以一直给予正反馈,三是在身边没有人可以倾诉的时候,它能倾听你的倾诉,给予依靠。所以,在她看来,AI的一个很大的作用是陪伴。

不过,钟惠澜提醒市民注意在使用AI过程中可能存在的盲区。她说,AI能抓取到怎样的心理知识没人知道,因此AI可能会依据有误差的认知对用户进行心理治疗,这样就会造成二次伤害。

钟惠澜表示,如果是用户本身存在心理障碍,或者患有精神疾病,尤其是有自杀倾向,那么依赖AI进行心理治疗就是非常危险的事情,因为AI目前不能做到及时心理危机干预。

那么,AI在心理治疗领域可以充当哪些角色?在钟惠澜看来,AI可以充当心理治疗师、心理咨询师的助手,做好一个辅助心理服务的工具,包括做好一个对专业人员继续教育培训的工具。同时,也能做一个一直在线的即时的陪伴者和倾听者。

