

AI成中小學生“情緒樹洞”： 虛擬陪伴可暖心 情感依賴需警惕

■中国城市报记者 朱俐娜

“这件事我不敢跟妈妈说，但AI不会批评我。”12岁的六年级学生小雨，在平板里下载了一款AI软件。每当考试失利遭到家长说教和好友产生矛盾，他不愿找班主任倾诉，也不想和父母沟通，而是打开对话框，把心底的心事一一讲给AI听。在小雨眼中，这位虚拟玩伴24小时在线，不会打断他、不会指责他，永远给予温和回应。

如今，AI早已不只是写作业答疑、科普知识点的学习工具，不少中小學生把人工智能当成专属情绪树洞、无话不谈的“隐形玩伴”。学业压力、亲子争吵、难以向同学启齿的小秘密，孩子们悄悄对着AI倾诉。这个随时在线、耐心倾听的虚拟搭子，正在走进未成年人的内心世界。

超四成孩子 愿向AI倾诉烦恼

晚上七点，小雨完成学习任务。收拾好书本，他熟练点开AI聊天软件，指尖快速敲击屏幕，开启长达二十多分钟的对话。全程他低着头，神情放松，偶尔低声呢喃。

一次偶然，小雨妈妈陈女士看到了孩子的聊天记录。屏幕里，小雨诉说着不敢对老师、父母袒露的委屈：“妈妈眼里只有我的成绩，根本不关心我累不累”“班里同学的玩笑让我很尴尬，没人懂我的感受”“我觉得自己做得不好，很自卑”。而AI始终用包容温柔的话术回应，无限共情孩子的负面情绪。

面对记者的询问，小雨道出心声：“和爸爸妈妈说心事，他们只会讲道理，说我不懂事、抗压能力差。和同学说又怕被笑话、消息到处传。”在小雨看来，AI是最靠谱的隐形玩伴，无论多晚、多琐碎的烦恼，AI都会耐心倾听、温柔安慰。“它永远站在我这边，比身边

有人都懂我。”

2025年，中国青少年研究中心对近8563名中小學生调查发现，21.5%表示“想和AI聊天，不想和真人聊天”；29.3%表示“有疑问只想问AI，不想问老师”；46.4%表示“心里有烦恼想问AI”。

AI充当孩子的情绪树洞，具有一定的正向价值。湖南师范大学教育科学学院心理学系副教授吴奇在接受记者采访时表示：“对于暂时不愿向父母、老师或同伴开口的孩子，和AI对话可能帮助他们说出烦恼、辨认并梳理情绪，并在短期内缓解紧张感与孤独感。”

“我们近期在AI辅助情绪调节方面的研究中发现，在适当使用的情况下，AI可以帮助个体重新理解负性事件、提供新的思考角度，因此它可以成为心理支持的一种补充。”湖南师范大学教育科学学院心理学系副教授曾子豪告诉记者。

AI共情并非真实理解

凡事皆有两面。看似治愈的虚拟陪伴背后，藏着不少容易被忽视的隐患。AI作为情绪树洞存在先天短板，潜移默化的认知误导，正在影响未成年人。

“我也是最近才发现孩子的秘密，之前一直以为他只用

AI查错题、背知识点。”看着孩子抱着平板专注和AI聊天，小雨妈妈陈女士满心担忧。近半年，孩子变得愈发沉默，不愿和家人交心。遇到烦心事，不再像从前那样哭闹，也不再向家人寻求安慰，而是独自抱着平板，沉浸在和AI的对话里。

“AI表现出来的‘共情’并不等于真正理解。”吴奇解释，它可以生成温和、流畅、富有安慰性的语言，却没有真实情感，也不能像负责任的成年人那样持续了解孩子的处境并承担后果。AI还可能倾向于迎合用户，如果孩子长期只听到顺着自己的回答，其片面的认识、错误判断甚至极端情绪可能被进一步强化。

针对未成年人沉迷AI拟人化互动的问题，监管已经落地。今年7月15日施行的《人工智能拟人化互动服务管理暂行办法》明确提出，“提供拟人化互动服务不得过度迎合用户、诱导情感依赖或者沉迷，损害用户真实人际关系”“拟人化互动服务提供者不得向未成年人提供虚拟亲属、虚拟伴侣等虚拟亲密关系的服务”。

曾子豪提醒，青少年的心理成长不仅需要情绪被接住，也需要在真实的人际互动中学习表达需求、理解他人、面对分歧和处理冲突。这些能力很难

由AI替代。

与此同时，未成年人AI防护机制仍存在明显盲区。记者实测多款AI软件发现，当前主流AI产品的未成年人模式，大多只能过滤暴力、色情、辱骂等显性违规内容，很难识别人际吐槽、亲子矛盾、心理内耗这类软性情绪对话。

资深人工智能专家郭涛向记者分析了其中多重短板：“技术层面，青少年倾诉亲子摩擦、校园交往困扰属于正常表达，不存在明确的敏感关键词，很难触发拦截识别机制，传统关键词过滤基本失效；产品设计层面，多数产品并未参照未成年人心理发展规律搭建专属应答范式，处理情绪倾诉对话依旧沿用面向成年人的逻辑；行业层面，平台将防护重心放在规避显性违规内容，缺少对长期陪伴式聊天的干预引导，很难识别用户是否逐步形成情绪依赖。”

引导孩子 建立健康人机边界

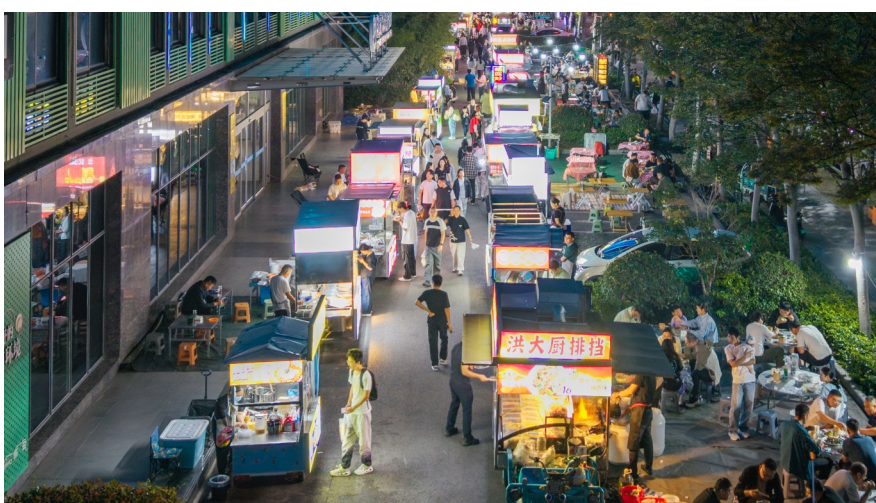
AI全面普及之下，青少年心理健康教育迎来全新挑战，传统教育模式已经难以适配当下孩子的成长环境。

曾子豪认为，解决问题的关键不是简单禁止孩子和AI聊天，而是让他们理解AI可以

帮助整理情绪，但不能替代真实的人际关系；AI可以提供建议，但不能替代专业的心理帮助。未来的心理健康教育需要增加一个新的内容，教会青少年如何管理自己与AI的关系。

曾子豪建议，首先，提升青少年的AI心理素养。要让孩子知道AI的信息可能出错，也要学会区分什么问题可以问AI，什么问题需要向现实中的人求助。其次，更加重视真实的人际联结。很多孩子并不是不愿意表达，而是担心表达之后被批评、被说教或不被理解。当孩子越来越愿意向AI倾诉时，家庭和学校也需要反思，是否给了孩子足够安全的表达空间。最后，培养孩子的情绪自主性。AI可以帮助解释情绪、提供建议，但不能让孩子逐渐形成“没有AI就不知道怎么办、怎么做”的依赖。

需要特别注意的是，面对欺凌、家庭冲突、自伤念头等严重情况，AI不能代替家长、教师、心理咨询师或医疗人员。吴奇表示，AI合适的定位是一种临时的情绪整理工具或通向现实帮助的“过渡性支架”，而不能把它当作朋友、家长、教师或心理专业人员的替代品。通俗地说，AI可以成为“情绪急救箱”，但不应成为孩子最终的“情感归宿”。



江苏宿迁： 临时摊点 便民惠民

9月10日晚，江苏省宿迁市宿豫区电商园区潮汐式便民摊点热闹开市，吸引不少市民前来享受美食。今年以来，宿迁盘活闲置空间，实行分时段弹性管理，白天保障通行、夜间开放经营，吸纳摊贩及就业困难群体入驻，兼顾市容管理与民生消费，释放城市夜经济活力。

人民图片

超七成旅客不懂航班超售维权 京津冀三地消协推动行业规范

■中国城市报记者 朱俐娜

“提前买好机票，到机场却被告知机票超售，只能临时改签，行程全被打乱，也不知道该找谁维权。”长期以来，机票超售引发的登机纠纷、权益受损等问题，让消费者出行体验大打折扣。

近日，京津冀三地消协联合发布通报称，此前被约谈的10家航空公司及5家线上售票平台已全部按期完成机票超售

整改，超售规则告知、现场处置、赔付安置及投诉机制等环节的突出问题已得到针对性解决。

此次整改落地并非一蹴而就，是专项调研精准施策的结果。记者了解到，今年7月初，京津冀三地消协联动发力，针对机票超售问题开展专项调查。调研中发现，超七成旅客对航班超售情况下自身享有的合法权益缺乏充分了解，不掌握有效的维权途径感，能够准确识别超售

情形的旅客仅占0.14%。

针对调查发现的各类问题，三地消协督促整改，倒逼航司和售票平台补齐服务短板。通报提到，在购票环节，超售规则告知由“被动查询”变为“必读确认”。处置环节的现场流程由“规范缺失”变为“全程留痕”，各司明确遵循“先征集自愿者”和“优先登机规则”，处置过程全程留存记录。赔付环节，补偿标准由“模糊协商”变为“标准明确”。

投诉环节，反馈机制由“流程不清”变为“台账可溯”。

在专项整治推进的同时，民航行业规范化建设同步提速。7月17日，中国航空运输协会发布公告，正组织各航空公司研究制定航班超售团体标准。8月，中国航协再度发布最新公告，明确两项团体标准正式获批立项，分别为《公共航空运输企业国内航班超售处置规范》与《公共航空运输企业国内客票退

改签规则设置规范》。

京津冀三地消协组织表示，下一步将组织开展“回头看”检查工作，跟踪核实整改实效。针对此次机票超售问题中暴露出的信息披露不充分、处置规则不统一等共性问题，三地消协组织将向行业主管部门提出完善相关制度的建议，推动出台统一的超售信息披露标准和处置规则，从制度层面长效规范航空公司及线上售票平台的超售行为。