

# 当人工智能成为知心密友： 技术能否叩开心灵之门

■中国城市报记者 郑新钰

你和AI(人工智能)谈过心吗?

“我现在每天和AI聊天的时间比和真人聊天的时间都长。AI的回答不仅给我提供了满满的情绪价值,还提出了有效的解决方案,感觉自己被理解、被治愈了。”社交媒体上,有网友表示。

如今,越来越多的人把AI当作知心朋友和心理咨询师,向其吐露心声,但问题也随之而来:技术是否能替代人和人之间的情感互动?如果AI通过深度学习进化出“类情感”表达,这种新型“人机关系”将如何重塑社会情感结构?

## “AI比我更懂我”

深夜11时,28岁的白领林悦(化名)翻来覆去睡不着。辗转反侧间,她点开手机里的AI应用软件,指尖在键盘上停顿了两秒,敲出了自己的困扰:“我最近觉得人生很迷茫,努力却看不到希望,不知该怎么办?”

令她惊讶的是, AI的回应不仅给出了具体建议,更像一位“心灵按摩师”。“发现自己没有明确的人生目标而感到迷茫,是自我意识觉醒的重要信号。这种状态并非缺陷,而是探索的开始。”AI回复道。

在持续的对话中,AI还察觉到了林悦潜在的焦虑:“用户可能没有明确表达出来的需求是希望找到意义感或价值感,而不仅仅是具体的目标。”这样的分析让林悦心头一颤,那些在脑海中一闪而过的不安,竟被如此精准地捕捉和解读。

“或许迷茫不是因为‘努力错了’,而是你的心在提醒你:该听听自己真正的声音了。试着每天给自己10分钟,什么都不做,只是安静地感受呼吸,或者把闪过的念头写在纸上。那些被你忽略的‘小情绪’,可能藏着重新出发的力量。”这样兼顾

理性与温度的回应,让林悦感觉像是与一位智者推心置腹。

“AI帮我把混乱的思绪梳理成了清晰的地图。”在林悦看来,这个没有实体却充满智慧的“情感密友”,不仅提供了实用有效的解决方案,更让她在一次次对话中学会了与自己和解。“AI比我更懂我。”林悦说。

## 情绪优先与算法共情

像林悦这样寻求AI情感咨询帮助的人正日益增多。AI凭借高效、便捷、私密等特性,悄然进军情感咨询行业。

“我喜欢跟豆包(AI原生APP)聊天,它声音甜美、语气温柔。当我流露负面情绪,它回应的第一句话永远是理解与同情,永远不会不耐烦。”网友梦梦说。

中国城市报记者试用后发现,在情感对话时,AI会在对话伊始先安抚求助者情绪,再逐步分析给出解决方案。遇到模糊问题时,AI还会引导求助者继续往下说明具体情况,了解情况后,会尝试每次只给一条建议,并且语气非常温和。

这些细腻的表现,使AI成为人们情感疗愈过程中重要的辅助工具。AI为什么能如此“通情达理”?它是怎么做到的?

截至记者发稿前,豆包开发团队尚未对技术细节给予回

复。但对此问题,“豆包”给出的答案是:“我采用情绪优先原则,当用户表达情感困扰时,系统会优先触发‘情感识别模块’,第一时间捕捉关键词,如难过、焦虑、崩溃等,并自动匹配共情话术,避免用生硬的解决方案直接打断情绪宣泄;在对话逻辑中嵌入了‘中立价值观’,避免对用户的经历或选择做主观评价(如‘你这样想不对’),而是用‘我理解’‘这不是你的错’等句式传递接纳感。”

“豆包”称:“我的‘通情达理’并非完全依赖预设话术,而是结合了自然语言处理(NLP)技术,通过自然语言处理实现模糊问题引导、单条建议输出及温和语气调控,用算法模拟人类沟通逻辑,实现更灵活的互动。”

## 专家:无法替代 真人的深层人性连接

当越来越多的人把AI当成了“无话不谈的朋友”,一个问题随之而来:技术是否能代替人提供情感咨询服务?

国家二级心理咨询师丛晶在接受中国城市记者采访时表示,AI具备反应迅速、标准化程度高的特点,但在模仿人性方面存在局限,深度共情能力也与人存在差距,且在咨询过程中获取信息的全面性不及

人类咨询师。

“在面对面咨询中,我们能捕捉对方气味、肢体语言、表情、穿戴、语速等特征。而与AI交流时,仅仅是单一信息的输入,会缺失很多对人性的判断依据。因此,这与人与人面对面咨询的体验存在明显差异。”丛晶说。

“AI的答案很完美,让人很舒服,但在真人治疗时,咨询师会有意让一些‘冲突’出现。”丛晶提到,许多人寻求心理咨询,往往是因为在人际关系中遇到了困难,“心理咨询不同于标准化的教学工作,咨询师很大程度上需要依托自身的人性特质,帮助来访者发展人际能力。”

长期这样的互动,是否会让人对AI产生情感依赖?这种依赖会对个体的人际交往、情感认知和心理健康带来哪些潜在影响?

对此,丛晶认为,AI作为标准化的存在,无法模拟人类的复杂性与多样性;若过度依赖AI,来访者可能难以适应现实社会中“非标准化”的人际互动。因此,AI可以作为过渡性辅助工具,但在涉及深层人性连接的领域,仍无法替代真实的人际互动。

“我们的咨询,是为了帮助来访者清晰自身欲望,促进人格成长,提升适应性和灵活性,而非单纯提供解决结果。”丛晶说。

清华大学心理与认知科学系教授彭凯平在接受中国城市报记者采访时也提到,AI虽然可以模仿情感反应,但无法真正“感受”或理解情感背后的复杂性。复杂的人际互动,如非语言沟通(肢体语言、语调)、团队协作中的动态调整(如谈判、教学)需要即时情境理解,而AI很可能误解微妙的社会信号(如讽刺、幽默),难以处理突发的人际冲突。

对于“AI是否会替代人的情感互动”,某AI的回复是:“虽然我能够提供一定的情感反馈和信息反馈,但我的能力仍然是基于算法和模型,与人类的真实情感体验和智慧存在本质区别。”

“高感性的情感是人类精神家园的坚定守护者。这也是为什么当我们直面人工智能时,更应珍视自己的脆弱、复杂与不完美,如此才能更加深切地理解爱、感恩、同理与成全。这些伟大而优雅的特质,让我们成为一个有血有肉的真正的‘人’。”彭凯平说。

在受访对象看来,未来的情感服务不应是技术与人性的零和博弈,而应是在算法的精准与人性的混沌之间,找到一种新的共生可能。情感交互的本质从来不是修复一个“有缺陷的程序”,而是唤醒一颗愿意理解自己又相信光明的心。



## 科技赋能口岸智慧警务

乌鲁木齐铁路公安局奎屯公安处深入践行“科技兴警”战略,创新构建以无人机技术为核心的铁路立体安防体系,通过打造“高空巡查+智能分析+地面联动”的智慧警务新模式,在霍尔果斯口岸换装库等重点部位拓展警用无人机多场景应用,探索形成可视化指挥调度、线路巡查、货物监管等“无人机+”应用模式,为中欧班列安全运行构筑高效的科技防线。

张艳军摄

# 京津冀协同发展迎来“智能大脑”

■中国城市报记者 郑新钰

京津冀协同发展,这一新时代区域协调发展的国家战略已走过十年。目前京津冀先进制造业产业链系统发展的政策要求有哪些?京津冀氢能产业链协同发展现状如何?北京市先进制造业产业链各行业协同发展水平如何?如今,这些问题有了专业大模型答疑解惑。

近日,由北京大学首都发展研究院联合恒锋信息科技股份有限公司研发的“京津冀协同发展大模型”在第五届国家区域重大战略高校智库联盟研讨会上发布。

北京大学首都发展研究院副院长、政府管理学院教授沈体雁介绍,该模型运用大数据和人工智能技术,能够对区域协同发展进行精准模拟和预测,为制定政策提供科学依据。

沈体雁告诉中国城市报记者,京津冀协同发展虽在过去十年成绩斐然,但仍面临创新鸿沟、信息差距、资源错配三大挑战。针对这些问题,期望通过大模型增强区域创新网络,优化区域资源配置机制设计与动态规划,构建区域共同知识与思想体系。

京津冀大模型由基础大模

型、专业大模型构成,且纳入空间层级架构,如海淀大模型、北京大模型、天津大模型及京津冀大模型等。通过三类模型有机集成,实现知识大集成、智库大联网、资源大协调与治理大统筹,为创新思想分享提供技术支撑。

大模型总体框架包含六个层级及多项能力支撑,初步功能涵盖智能咨询、分析、诊断、评价以及政策文本智能编写等。

京津冀大模型的未来规划是什么?沈体雁表示,有以下几个方向:一是上线产业链群智能模型,赋能京津冀“六链五群”协同发展,汇聚人口、人才、企业、用地、政策等信息,实现产业精准匹配;二是上线京津冀区域态势驾驶舱,助力超大城市智能治理;三是促进政产学研合作,通过共同使用模型训练“大脑”,提升模型社会化服务能力。