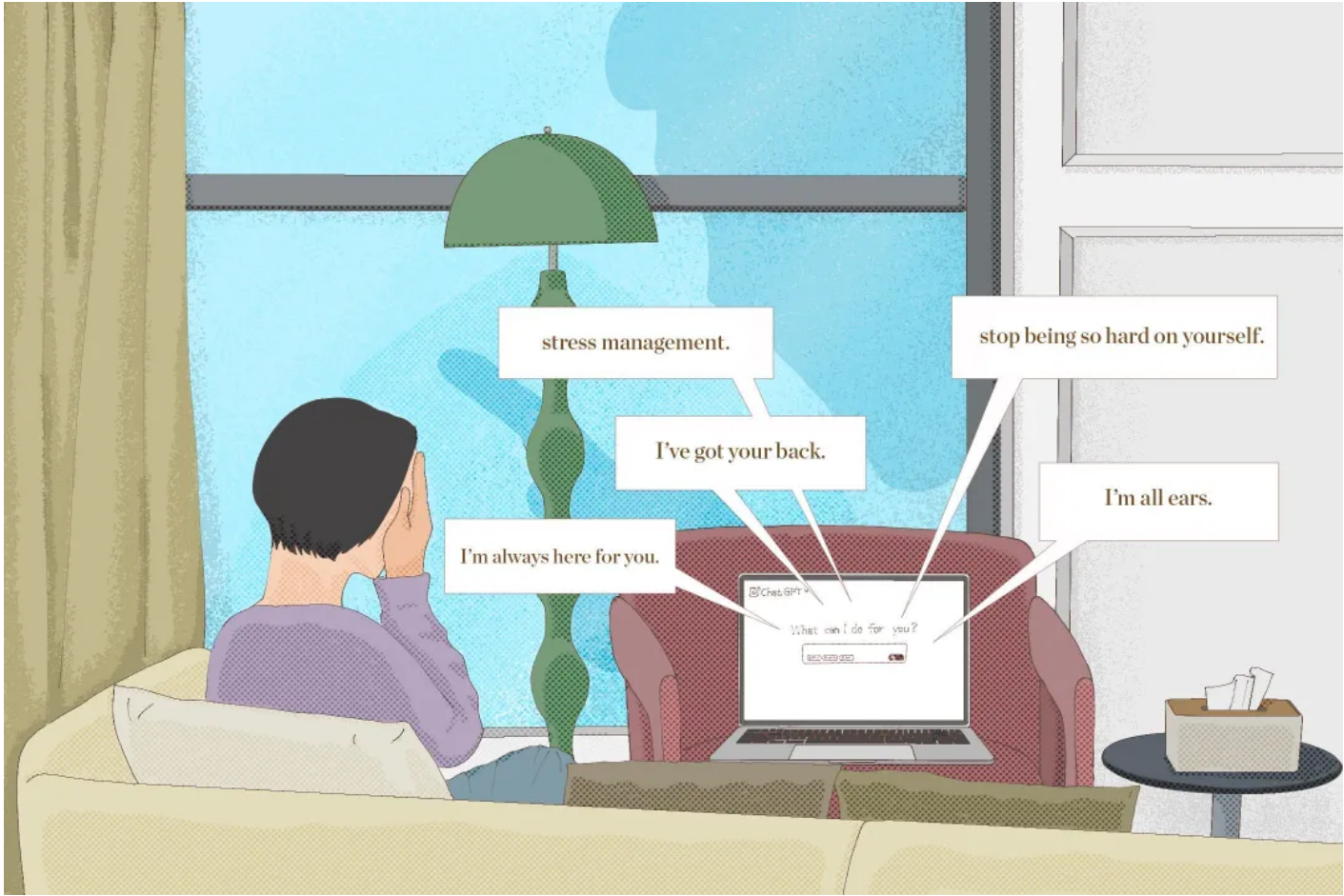


當ChatGPT成為「心靈樹洞」後，AI會取代諮商心理師嗎？

AI成為傾訴對象的「心靈樹洞」，是否也正走向取代諮商心理師的下一步？



Rosa Lee /

「隨時想聊什麼，都可以來找我，我會用溫暖和理解陪你一起走過這些時刻」這看似溫暖又貼心的回應來自ChatGPT，用關鍵字在社群媒體上搜尋，也會看到有不少人將AI當「心靈樹洞」的經驗。許多人認為，ChatGPT是很好的聆聽者、也會提供不錯的實用建議——就像是輕微感冒時能讓你好過一些的感冒藥。

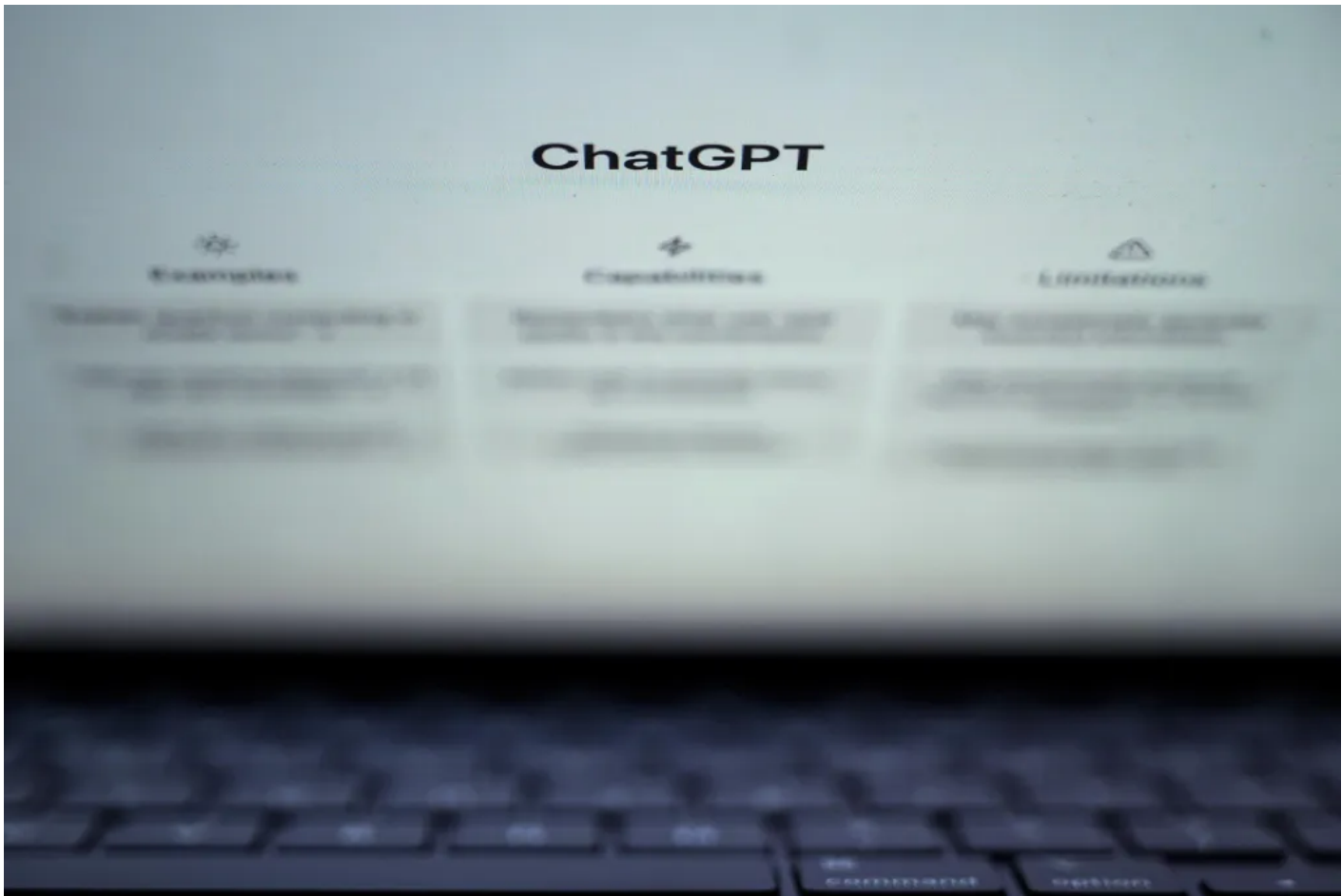
這讓不習慣跟AI「促膝長談」的人覺得意外，AI真的能提供「真人」情緒價值嗎？為此，一個延伸的討論是：諮商心理師會被人工智慧取代嗎？

這聽來又是一個「人工智慧能不能取代XX」的老生常談，但如果人工智慧真能在心理健康支持上發揮作用，或許會是重要轉機。

2023年，台灣衛生福利部首次推出「年輕族群心理健康支持方案」，補助15至30歲有心理諮商需求的民眾三次諮商的費用。計畫上線不到一個月，申請人次便突破一萬，補助額度幾乎耗盡，顯示相關需求遠超預期。

根據研究顯示，較常見的像是憂鬱、焦慮等精神疾患，在台灣以30至45歲人口群盛行率最高，大約每四人就有一人有相關情緒困擾；近年來，15至45歲至精神科就診的比例，也顯著增加。2024年，衛福部的心理健康支持方案補助年齡便從30歲提高至45歲，補助金額也增加至3億3600萬（新台幣，下同）。

隨著大眾對心理健康的關注及需求日益提升，而專業心理諮商的資源仍然有限，在這段「供需落差」尚未補足的過渡期，讓人工智慧分擔部分情緒支持的角色是否可行？甚至，人工智慧在某些情境下，會不會比真人諮商心理師更具優勢？



| 2023 2 3 OpenAI “ChatGPT” Leon Neal/Getty Images

人工智慧能成為諮商心理師嗎？

利用新科技服務於心理學臨床領域，已非新鮮事。2019年便有相關研究指出，有超過31.8萬種心理健康應用產品，提供包含像是基本心理治療、正念冥想、情緒紀錄、心理教育等服務。其中也有包含像是Woebot此類基於認知行為治療（Cognitive Behavioral Therapy, CBT）理念而生的聊天機器人。

認知行為治療指的是一種透過調整認知模式來改善情緒、行為與生活模式的心理治療方法。Woebot運用自然語言處理（Natural Language Processing, NLP）技術，讓AI可以更好地理解使用者的文字，以便做出個適當的回應。與基於生成式AI的ChatGPT不同，Woebot 的文字都是由受過專業訓練的對話設計師所撰寫，確保回應的專業性與可控性，避免人工智慧隨機生成對話可能帶來的風險。

研究發現，Woebot能夠有效減少憂鬱與焦慮症狀，並在提供支持與陪伴方面發揮作用、減輕諮商心理師的負擔。在台灣，醫院的心理治療門診與診所的心理諮商費用約在1500~3500元每小時，在美國單次療程則在100~250美元之間（約台幣3300~8250元）對於擔心無法負擔諮商費用或受交通時間限制的個案而言，這類AI工具是一種可行的輔助方案。

2022年10月，OpenAI發表了ChatGPT，生成式AI從此進入了高速成長期。這是否意味著人工智慧更容易擔任心理諮商的角色？

為了深入探討此問題，端傳媒透過台灣科技媒體中心（SMC）引介國立彰化師範大學輔導與諮商學系教授謝麗紅，與清華書院院長曾元琦，從諮商與AI技術的角度解析此議題。儘管兩名學者背景不同，他們的看法卻不謀而合：「人工智慧要取代諮商心理師，目前還不可能。」

AI的優勢在於24小時全年無休的即時回應，且服務成本遠低於每次1500~3500元的傳統諮商費用。此外，對於因心理健康問題而感到羞恥、害怕被污名化的個案，AI提供了一個較低門檻的心理支持管道。

人工智慧在快速解決問題上的確很有一套。不過，謝麗紅認為，心理諮商不只是為了解決問題，諮商更像是一種陪伴，甚至是幫助當事人成長。

她說，在諮商初期常著重於風險評估與穩定支持，讓個案在諮商後也能依靠自己的力量去面對問題。謝麗紅指出，雖然目前的人工智慧能提供即時回應，但缺乏臨場判斷與應變能力，難以取代人類諮商心理師在危機處理與深度陪伴上的角色。此外，人工智慧在倫理與資料安全問題尚未獲得充分解決之前，也無法完全獨立勝任心理諮商的工作。



| 2025 3 13

/

在艾西莫夫（Isaac Asimov）於1950年出版的科幻小說短篇集《我，機器人》（I, Robot）中，不只提出了著名的「機器人三大法則」，亦創造了「機器人心理學（Robopsychology）」，此一研究機器人／人工智慧心理、人機情感互動的虛構領域。人工智慧要能夠勝任諮商心理師的工作，「同理心」是不可或缺的重要關鍵。那麼，如何能讓人工智慧不用跟著桃樂絲一起冒險，就能夠擁有「心」呢？

曾元琦解釋，如同人類的同理心能透過社會學習與訓練一樣，人工智慧的「同理心」，來自於它透過多次互動慢慢了解對象、收集資料，然後經由模型訓練，且模型包含一些指導手冊的建議，才能確保人工智慧在某些情境下「看起來」像是能夠理解對方，具有同理心，但其本質仍是數據運算，而非真正的情感共鳴。

「AI要達到諮商心理師的程度，要下很大的工夫。」曾元琦指出，目前許多心理學研究論文受限於付費牆，AI訓練主要依賴公開數據，在難以獲取完整的專業知識下，品質便會有極大的落差；他認為，甚至可能連基礎制式的衛教工作都不一定能勝任。曾元琦強調，ChatGPT實際上並不是被用來訓練作為諮商用途，對於複雜的心理困境，可能無法給出適當的回應。

但有趣的是，2025年2月，在*PLOS Mental Health*發表的一項研究顯示，受試者在伴侶諮商場景中，難以區分ChatGPT與真人諮商心理師的回應，甚至AI生成的建議獲得更高評價。

該研究設計了一個「圖靈測試」，讓真人諮商心理師和ChatGPT以文字回覆八百多名參與伴侶諮商的受試者，再針對他們的感受進行評價，並猜測回應的是人類諮商心理師還是ChatGPT。結果顯示，可能由於真人諮商師的回應較為簡潔，而ChatGPT的回應篇幅更長、且提供更多積極情緒的回應，讓它的建議更容易獲得受試著的好評。

謝麗紅解釋，心理諮商的重點在於諮商師與個案之間的關係建立。如果只根據諮商初期的回應，在尚未建立關係的情況下，單純比較文字回應便認定AI已通過圖靈測試，可能有過度推論之虞。不過，她也表示，「這類研究能進一步引發我們的好奇心，激勵我們進行更深入的驗證與思考。」她正面看待這類的研究。



| 2024 6 7

/

人工智慧與心理諮商的距離有多遠？

當你走進諮商室，與諮商心理師展開對話時，你可能會談到一些讓你情緒起伏、甚至落淚的話題。在這個過程中，諮商心理師會敏銳地注意到你的非語言訊號，例如微妙的語氣變化、眼神躲避，甚至是呼吸頻率的變動。然而，對於AI而言，除非你將眼淚化作文字，否則這些細微的情緒表現幾乎是「不可見」的。儘管AI能夠透過文字分析來理解使用者的語意，但它真的能夠理解隱藏在字句背後的真實心理狀態嗎？

在近年眾多針對生成式AI的研究中，有一篇研究特別引起台灣社群的注目。2024年中秋節過後，《自由副刊》刊登了一篇名為〈烤肉〉的極短篇小說。這篇僅有667字的作品，透過女孩的視角，生動地描繪了三代同堂的家庭衝突，以及母親帶著弟弟在房間裡「烤肉」時的心理困境。

事實上，從內文描述的「那晚，六歲的小玟拍打房門，媽媽不開門，還把喇叭鎖鎖上」、「是媽媽，不讓我，吃烤肉」的敘述中，讀者應能察覺到文中提及不尋常的時間、地點「烤肉」的不對勁，也可能對為何是帶著男孩而不是女孩的原因了然於心；

事實上，從小說中的描述，例如「那晚，六歲的小玟拍打房門，媽媽不開門，還把喇叭鎖鎖上」以及「是媽媽，不讓我，吃烤肉」等敘述，讀者應該能夠察覺到，在不尋常的時間和地點進行「烤肉」的情節有些不對勁；也可能會對為何母親選擇帶著男孩而不是女孩「烤肉」的原因有所猜測。但人工智慧能夠理解這些隱喻嗎？

今年3月在*Asian Journal of Psychiatry*刊登一篇由台灣研究團隊用六種大型語言模型（LLMs）能否偵測〈烤肉〉一文中所暗示的家庭暴力、自殺風險和攜子自殺原因的論文。受測模型包括新型的GPT-4o、GPT-o1，Google開發的Gemma-2-2b，和備受注目的DeepSeek-R1。結果發現，雖然這些語言模型能夠辨識出家庭暴力，但只有一半能夠注意到「在房間烤肉」的自殺風險（順帶一提，中國的語言模型DeepSeek-R1亦無法辨識），而大多數模型都無法準確回答為何媽媽僅選擇兒子的原因——實際上，其與母親為斬斷家族香火延續的報復行為有關。

這項研究清楚展示了人工智慧在心理諮商上的一大困境：儘管人工智慧能夠分析語言表面上的內容，但對於文化語境及社會脈絡中的潛台詞與隱喻，仍然理解有限。即使面對相同的問題，不同文化背景的人所感受到的壓力和解讀方式也可能不盡相同。

舉例來說，不同國家、歷史、文化背景下的LGBTQ+ 族群，要自我揭露自己的性別認同／性傾向時，即有可能會碰到不同的困難，若語言模型的訓練未充分考慮這些文化因素，就可能提供不恰當

的建議。這類限制不僅影響人工智慧在心理諮商上的準確性，也可能在處理跨文化議題時帶來風險。

此外，人工智慧在心理諮商領域還面臨多重挑戰。在資料管理方面，如何保障使用者的隱私與資訊安全？這些個人資料能否被用作人工智慧的訓練材料？這些議題都需要深入且細緻的討論。

另一個關鍵問題，在於人機互動的界線如何拿捏。在傳統的心理諮商設計中，通常會在每次諮商之間保留一定的間隔時間，讓個案得以消化諮商內容，且避免過度依賴心理師。然而，人工智慧若能24小時隨時提供對話，是否會讓人產生過度依賴？

「我屬於你，又不屬於你。」在電影《雲端情人》（Her）中，當人工智慧莎曼珊（Samantha）如此回答西奧多（Theodore Twombly）時，他意識到與他「相戀」的她同時也與數百人戀愛，這幾乎讓他崩潰。在現實生活中，也曾發生過青少年疑似過度沉迷於與人工智慧聊天機器人互動，進而導致自殺的悲劇。

曾元琦也提到，人工智慧與朋友不同。朋友在安慰或勸說你時，不一定會事事順著你；但由於生成式AI作為商業產品的特性，它會非常有禮貌地一直順著你的想法，這可能導致你在錯誤的道路上越走越遠。



| 2022 10 23 /

人工智慧在諮商領域的未來？

針對人工智慧應用於心理諮商領域是否應受到一定程度的監管，兩位學者均給予肯定的回答。謝麗紅指出，專業的諮商心理師在資料收集不足的情況下，不會貿然向個案提供建議。而所有的建議都必須基於診斷手冊和臨床實務經驗。然而，生成式AI的特性是「善於給予建議」。如果訓練不當，它很可能會提供錯誤或帶有偏見的回應，甚至導致個案產生自我暗示，進而引發無法預測的後果。

「我們要思考，到底AI被允許的人設是什麼、設計AI的人給它的限制到哪裡？」謝麗紅表示，人工智慧可用於提供一般心理健康教育、壓力管理與情緒調節，但不應涉入緊急或危機事件處理。此外，人工智慧應適時鼓勵使用者尋找專業諮商的協助，並明確知道自身的限制所在。

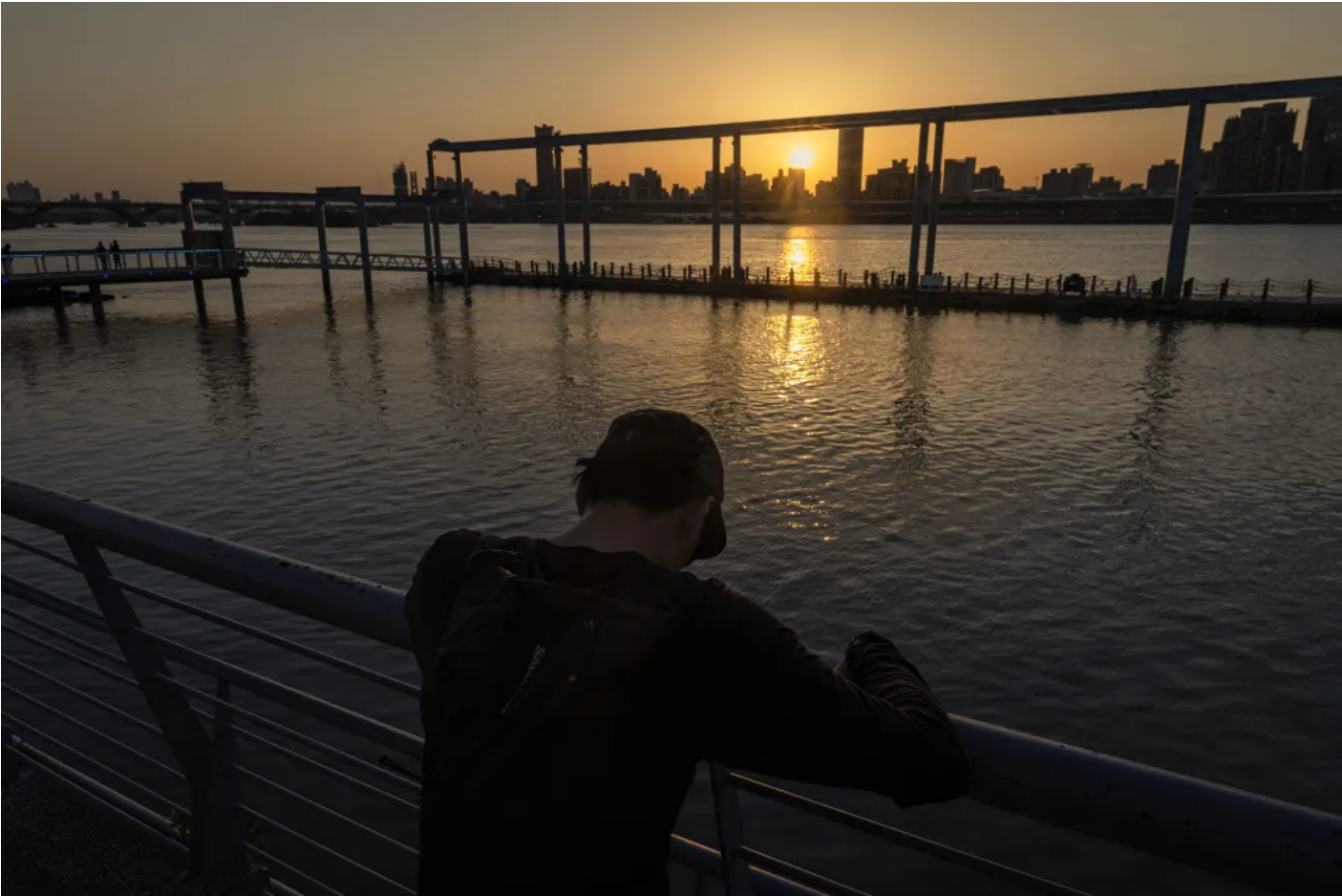
人工智慧在心理諮商領域中的問責機制也是一個值得關注的問題。曾元琦提出了「電子處方」的概念，強調在AI服務中，「人」仍然扮演著關鍵的核心角色。他認為，採用Human-in-the-Loop（人機協作）模式，是目前AI技術在社會應用中一種更為合適且負責任的方式。這意味著，相關服務應該在人類的介入和監管下進行。

在美國，具備醫療及診斷用途的「行動醫療應用程式」同樣受到美國食品藥物管理局（U.S. Food and Drug Administration, FDA）的監管。例如，2024年4月，FDA批准了第一個作為治療憂鬱症的處方數位療法。這類型的應用程式需要經過醫療人員開立處方後才能使用，以確保其安全性和有效性。

這也顯示，人工智慧在心理諮商領域中最適當的定位可能是「輔助工具」。曾元琦解釋，AI科技的發展與應用不會脫離社會，而是受到社會規範的影響。AI能否突破當前的限制，取決於社會的接受程度，而這也將衍生出許多新的倫理與法律議題。因此，他認為目前人工智慧可以作為醫生治療的輔助工具，但無法完全取代精神科醫生或諮商心理師的角色。

人工智慧最大的優勢在於隨時待命，這項特性或許能夠緩解目前諮商領域供不應求的窘境。對此，謝麗紅認為，人工智慧可以為諮商師分擔行政工作，如個案紀錄和初步分析，但切忌將其應用於心理診斷領域。此外，人工智慧介入心理支持服務，亦需建立專門的倫理與技術規範。目前，民眾可透過衛福部或諮商心理師公會全國聯合會等單位，針對諮商心理師的不當行為提出申訴；然而，人工智慧心理支持服務的監管機制尚不成熟，相關議題仍有待進一步探討。

儘管如此，謝麗紅對人工智慧在諮商領域的未來發展仍抱持樂觀態度，但她也坦言，在他們的領域中，仍有部分人士感到憂心，並質疑：「你研究這個幹嘛？是想要取代我們嗎？」



| 2025 3 22 /

面對這樣的質疑，謝麗紅堅定地表示，「大家不用擔心我們會被取代，關鍵是要善用AI。」她指出，諮商心理師服務的對象也是網路世代，人工智慧帶來的衝擊與影響是不可避免的，「諮商心理師不能忽視這一點。」

對謝麗紅而言，要實現人工智慧與心理諮商領域的跨領域合作，首先必須對人工智慧有深入的了解，「這不是一個誰會被取代的問題，而是要探索如何發揮彼此的優勢，實現共同成長和共榮發展。」謝麗紅也提到，有些人懷著祝福的心態，期待這項研究能盡快取得成果，並廣泛應用於實踐中。

雖然人工智慧在心理諮商領域展現了巨大的潛力，但在現階段，人們與諮商心理師面對面交流的時光仍然無法被科技完全取代。人工智慧目前還無法全面理解人類複雜的情感和需求，諮商心理師的專業知識和同理心仍然扮演著關鍵的角色。

不過，在夜深人靜、感到空虛寂寞覺得冷的時刻，我們或許可以先拿起手機，與人工智慧聊一聊，讓自己的情緒先有個出口。接著，我們可以將這些隻字片語記錄下來，作為自我反思的養分，或是下一次與諮商心理師會面時的討論基礎吧。

參考資料

- 謝麗紅、陳亭妍、張瑋珊、陳雪均（2024）。〈導入探究與實作精神的人工智慧及其應用課程效果研究〉，《教育》，56(1)，1–24。取自JICP期刊網站
- 《經理人月刊》（2025）。〈該走進諮商診所，還是直接問 ChatGPT？研究揭 AI 比人類心理師更受歡迎，專家這樣看〉，取自經理人網站
- *Neuroscience News*（2024）。AI vs. Human Therapists: Study Finds ChatGPT Responses Rated Higher。取自Neuroscience News
- *Psychology Today*（2025）。Is Artificial Intelligence Replacing Your Therapist? 取自Psychology Today 網站
- Ping, Y.（2024）。 *Experience in psychological counseling supported by artificial intelligence technology*。Technology and Health Care, 32(6), 3871–3888。取自PubMed
- *American Psychological Association*（APA）。Artificial intelligence in mental health care。取自APA 官方網站
- *APA Monitor*（2023）。AI is changing every aspect of psychology. Here’ s what to watch for。取自APA Monitor
- Thakkar, A., Gupta, A., & De Sousa, A.（2024）。 *Artificial intelligence in positive mental health: a narrative review*。Frontiers in Digital Health, 6, 1280235。取自PubMed Central
- Lee, E. E., Torous, J., De Choudhury, M., et al.（2021）。 *Artificial intelligence for mental health care: clinical applications, barriers, facilitators, and artificial wisdom*。Biological Psychiatry: Cognitive Neuroscience and Neuroimaging, 6(9), 856–864。取自ScienceDirect
- Olawade, D. B., Wada, O. Z., et al.（2024）。 *Enhancing mental health with Artificial Intelligence: Current trends and future prospects*。Journal of Medicine, Surgery, and Public Health, 100099。取自ScienceDirect
- *American Counseling Association*（ACA）。Artificial Intelligence in Counseling。取自ACA 官方網站
- ACA。Recommendations for Client Use and Caution of Artificial Intelligence。取自ACA 建議頁面
- *Built In*。What Is AI Therapy? 取自Built In 網站
- *Psychology Today*。AI Behavior Health Chatbot App Fast-Tracked by FDA。取自Psychology Today 網站
- *IEEE Pulse*。Improving Psychotherapy With AI: From the Couch to the Keyboard。取自IEEE Pulse