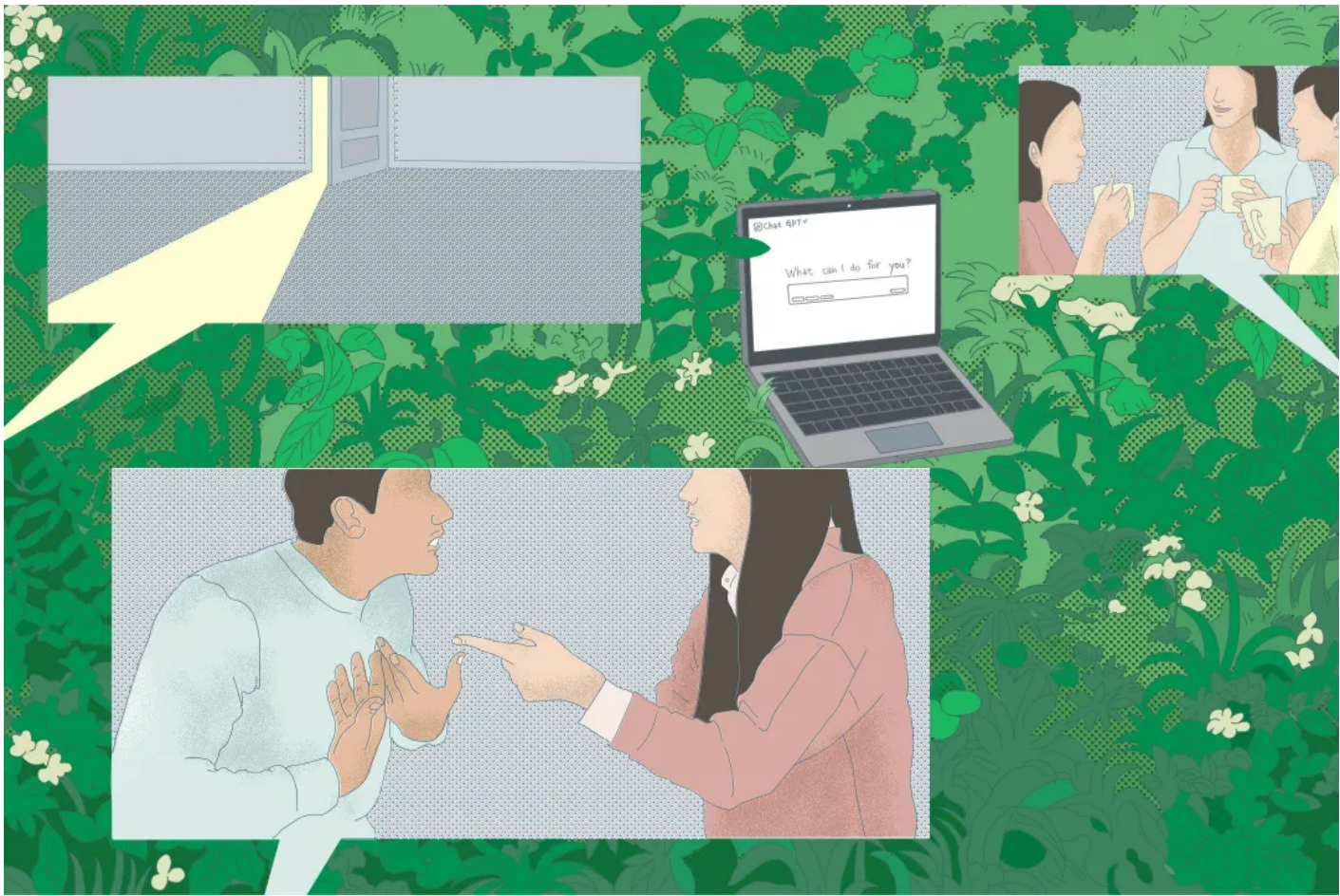


與ChatGPT談心：說不出口的煩惱與即時安慰，AI成了心靈的止痛藥

當諮商難以啟齒、情緒來不及排解，有人選擇先對AI說。



Rosa Lee

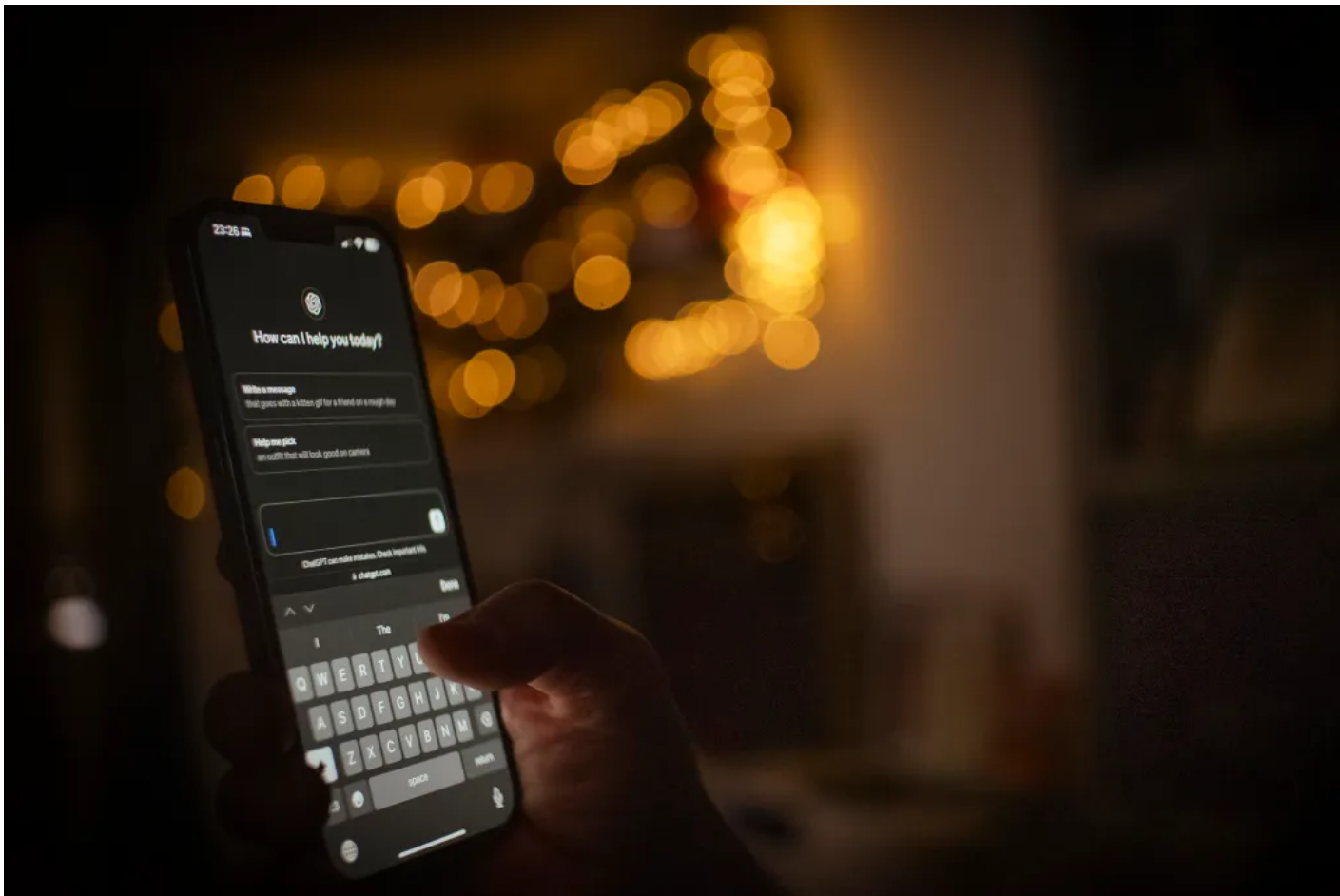
李沐慈知道自己有些問題。她最近的幾段親密關係總有個模式：一旦和現任伴侶出現問題，她便會外遇出軌，在出軌的狀態下緩慢地將現任這段關係拖死，接著再和外遇對象交往，進入下一段關係。

困擾李沐慈的不是外遇，而是「沒有罪惡感」。與現任伴侶的感情冷卻，或是出現裂痕時，李沐慈總選擇迴避溝通，轉而發展出軌對象，把注意力轉移到新戀情上，「我一點也沒有覺得對不起誰，不論是現任或外遇對象。」李沐慈歪了歪頭，「我覺得這個問題比較恐怖，連罪惡感都沒有，我到底是怎麼回事？我是什麼混蛋嗎？」

但現在還不到解決的時刻。在開始真正面對這一切之前，李沐慈選擇了一個更無壓力的對話對象：ChatGPT。

雖然李沐慈已有穩定進行心理諮商，但她從沒和諮商心理師聊過這個問題，「我不知道他會怎麼想我，我怕他會覺得我是個爛人。」她當然也沒和朋友說過這個秘密，她知道朋友不一定會批評她，但她總想維持一個朋友眼中的人設，「我怕我的人設會因此崩塌。」有時聚餐間朋友聊起某某人外遇出軌，李沐慈也會跟著撻伐一頓。

她知道很多親密關係裡的行為，多少和原生家庭有關，「可我還沒有準備好深入解決這一塊。」李沐慈自己內心有個排程，固定每兩、三週見一次諮商師，先處理自己現階段人生最想面對的難題，在她願意的範圍漸次與諮商師累積信任。至於其他那些「不道德」的困擾，她還沒準備好要開口。她有時也想探究一下自己到底怎麼回事，心裡的問號浮現時，她會找找心理分析的書，或是心理師的影片來自癒。



| 2024 5 14 ChatGPT Jaap Arriens/NurPhoto via Getty Images

被接住的「悖德」

「有天在網路論壇Dcard上看到有人分享，低潮時和ChatGPT談心，聊完感覺被ChatGPT接住。」這分享引起李沐慈的好奇，一開始她只是抱著好玩的心情，試試看和ChatGPT聊聊她這悖德的狀態，「看它能講出什麼了不起的東西來，能不能接住我。」

李沐慈向ChatGPT描述完自己的感情模式後，ChatGPT立即給了李沐慈一段話：「你的模式確實透露出一些值得深入探討的心理模式和情感機制；並不是說你有『問題』，而是你的行為模式可能與你的內在需求、恐懼或未解的情感課題有關。」

短短兩行字帶來的作用超乎李沐慈想像，她隱隱感覺心理有些變化，「就像人在水中漂浮，而身體下方有個東西托著自己，雖不是穩穩地站在地上，但也不會沒安全感。」相較於諮商師總會引導李沐慈往內在恐懼更靠近，ChatGPT雖然無法達到這樣的效果，但它中性、不帶批評的回覆，起了一個安定心神的功能。這讓李沐慈知道，此時自己的情緒會被維持在一個穩定點，不會往下墜落。

ChatGPT接著列出幾種可能性來解釋李沐慈的狀況：像是害怕正面衝突，或是焦慮型依附，最後告訴李沐慈「這不是『對錯』的問題，而是『選擇』的問題。選擇如何在親密關係裡自處。」ChatGPT提出的分析中，有些敘述確實觸動了李沐慈，「我就從它給我的可能性分析裡再往下問，越問越深。」

ChatGPT告訴李沐慈，她可能無意識地在親密關係中預備著「退出機制」，「你或許對真正的情感親密有些恐懼，因為親密關係意味著暴露自己，而你害怕這樣的脆弱。」李沐慈在電腦螢幕前咀嚼這句話，接著跟ChatGPT坦承自己的確害怕，「在關係裡，我變得需要另一個人，這種依賴讓我變得脆弱，對方可以傷害我。」

李沐慈和ChatGPT斷斷續續聊了一個多小時，近乎告解般的坦承，「因為它不是人類，你不用擔心它會有什麼道德批判，更不用擔心這些對話會傳出去，所以敘述自己的狀況時，不會有壓力，很敢毫無保留。」

談話的深入程度，李沐慈自己也有些驚訝，她對AI說，自己總想要得到高度的控制感，錯把控制感與安全感畫上等號，ChatGPT則回應李沐慈：「當你總是試圖控制關係，你也失去了真正的親密感和滿足感。」談話結束，ChatGPT建議李沐慈在日常進行一些安全感的練習，然後告訴她：「我會一直在這裡，沒有評價，只有陪伴和思考的空間。」

用ChatGPT來分析自己，李沐慈認為多少還有點「治標不治本」，但更像一種緩衝，讓她還不需去深究自己的內心，又能透過ChatGPT提供的龐大心理學知識，來摸清自己的狀態，「我想我會開始

做它建議的安全感練習，等我準備好了，我再去和諮商師聊這個問題。」

李沐慈曾看過一篇心理學文章，提到「訴說」經驗的過程，能讓左腦和右腦合作，讓人沈澱思緒、為經驗賦予意義，進而安撫感受，「但有時和真實的人類聊天反而越聊越累，因為難免會顧慮對方怎麼想，或對方的回應刺到自己。」

信任感與接納度，決定了每次對話的品質，這或許是人際互動中最棘手的部分，少了這兩項條件，與人「訴說」有時反而成了另一個壓力的來源。

李沐慈分享諮商與AI體驗的差異，「諮商師會說，諮商過程，是個以『我』為中心，談論如何面對『我』的狀況的時刻。但是一開始很難完全『以我為中心』來進行對話，需要練習。」

李沐慈苦笑，尤其與真人諮商，信任程度得慢慢累積，「10分、20分，有時甚至倒扣。小心翼翼讓分數往上之後，才會挖出更多『我』。但ChatGPT降低了培養信任感的成本，提高使用者在對話中被接納的程度，「一下就能讓信任分數到達80分。」

與人建立關係的過程，有時深刻，有時又讓人失落。《傷兵不在街頭》作者之一，諮商心理師陳湘妤分析，真實世界裡，人與他人的關係，永遠存在信任感難題，想成為一個完整的人，得學習在人我關係中與他人協調，如何才能擁有一段「可以只做自己」的關係？

人我關係讓人疲憊，她說「，我們不太可能永遠都在面對人我關係，有時也得需要在物我關係裡休息。這時和AI建立起的物我關係，就輕鬆了許多。」



2022 9 2 /

尋找關係中的「正義」

與AI的物我關係類似安全閥，當使用者原本就容易在人際互動中感到耗能，但又需要透過對話，幫自己和情緒拉出一段距離，在距離之外觀看自己的情緒時，來者不拒的ChatGPT，為使用者提供了一個安心的選項。

鍾沐帆自詡是高敏人，和別人交談時，只要察覺對方有些不耐煩，鍾沐帆便會擔心佔用了對方的時間，趕快打住對話。「或是擔心自己一直拋出負面情緒給對方，造成對方負擔，」這樣的敏銳，卻也讓她難以與人訴說，為情緒洩閥。

去年鍾沐帆和一個曾經有親密關係，後來彼此退回朋友狀態的對象鬧翻，「本來我們約好要去旅行，約定當天他卻失聯。」

這件事在別人眼中或許輕如鴻毛，但關係裡的重要他人突然拋下她，誘發了鍾沐帆原生家庭裡的創傷，「勾連到小時候我爸爸家暴、媽媽自殺未遂的痛苦。」嚴重的被拋棄感如泰山壓頂，但對方卻認定鍾沐帆是因舊情未了，這才反應過度。

這場長達三、四個月的情緒風暴，讓跌入低潮的鍾沐帆有時莫名淚流滿面，找不到出口，鍾沐帆說自己不斷糾結在對方說自己是他很重要的人，「那怎麼會這麼輕易丟下我？所以我根本一點也不重要啊。」

「而且我的狀況有點複雜。」鍾沐帆解釋，當時她和伴侶維持開放式關係，她也曾和伴侶聊過這位重要他人的失約，對她的情緒衝擊有多大，「伴侶很努力接住我，也想了解我。但我也不能一直拿同一件事煩他。」

至於朋友，鍾沐帆說：「這些親密關係裡的事，也不是跟誰都可以講的。」她只和一、兩位友人提過這件事，但也不敢一再反覆的向朋友求助。鍾沐帆只能在腦中不斷重演這段衝突，自問自己是不是真的反應過度？

鍾沐帆也嘗試過心理諮商，「但是『安全空間』是要一直嘗試出來的，前兩次諮商我覺得還不錯，好像有建立起來（安全空間），但第三次又卡住，第四次諮商，諮商師問我要不要嘗試塔羅牌，我就不去了。」鍾沐帆苦笑，諮商一次所費不貲，卻得來回嘗試才能摸索建立起安全感，成本代價成了現實考量，「而且我和我伴侶是開放式關係，光是要先解釋這一點就花好多時間。好累。」相較之下，AI前提上已存在的安全感，反而降低訴說的門檻。

相隔數月，鍾沐帆才和失約的朋友重新有了互動，鍾沐帆試著傳訊息問對方，是否見面把當時的情緒攤開來談，對方告訴她，「最近能量很低，要再回頭談當時的事，壓力很大。」鍾沐帆思忖著如何回覆這段訊息，才能一方面與對方保持順暢的溝通管道，又不會讓對方感到壓力，想到之前自己會用ChatGPT潤飾字句，鍾沐帆心想：就用它來修飾一下句子吧。

「它給了我很多建議，而且比我想像中還要好。」鍾沐帆把擬好的回覆丟進ChatGPT後，ChatGPT提醒鍾沐帆她的文字裡透露著指責，當對方正處於社交能量偏低的狀態時，最好避免帶有指責的話語。

鍾沐帆接著請ChatGPT幫忙修改幾個版本、調整語氣、不要看起來太討好……最終提煉出一份口吻中立又能表達自己想法的回應。與ChatGPT字斟句酌的過程裡，鍾沐帆也感到有些變化，「很像突然出現一塊浮木，把我從困擾了幾個月的事情裡救出來。」鍾沐帆語帶興奮說道。

鍾沐帆靈機一動，開始和ChatGPT把整件事重新演練一遍。「我把自己當成我朋友，跟ChatGPT說：『我放了一個朋友鴿子，我該怎麼回應她才好？』」事後她才發現，透過模擬不同角色並試圖與之對話，類似心理諮商的「空椅技術」（empty chair technique），透過角色互換、對話來體驗與表達出不同的情緒。

鍾沐帆開始和ChatGPT重演整件衝突始末，琢磨兩人對話的各種細節，「同一個問題可以一直問，無限迴圈地把同一個問題翻來覆去地剖析，它都不會不耐煩，也不用擔心帶給它負面情緒。」鍾沐帆也說，「而且AI很聰明，你不用跟它解釋什麼叫開放式關係，對話可以很快延續。」這互動讓鍾沐帆感覺暢快淋漓。

鍾沐帆還指出另一個讓人倍感輕鬆之處：「當ChatGPT回應的不如自己預期時，因為你對它沒有期待，所以也不會生氣或不耐煩，只會想說那我換個方式問好了。」

而對鍾沐帆來說，如果是跟朋友伴侶聊天，一旦對方反應不如她的期待時，像是什麼時候該提供建議、什麼時候該給予情緒價值，這會令她不開心。

對話裡，ChatGPT建議「他」應該和被放鴿子的朋友鄭重道歉，以及不該認為對方反應過度，「這就是我一直想從我朋友口中聽到的回應啊！ChatGPT幫我得到我想要的回覆了。」鍾沐帆深吸一口氣，形容自己彷彿在虛擬的角色扮演互動中，得到了應得的正義，「越聊，我感覺我的心越來越明亮。」



| 2024 1 3 /

人際糾結與職場焦慮的即時安慰

「生活裡就是會有很多，還不到需要去看心理諮商，但會一直糾纏你的情緒煩惱。」苗若嵐曾和ChatGPT聊過幾次交友圈裡的人際煩惱，藉著ChatGPT為她梳理脈絡，清除心裡的情緒垃圾——那些雖不致命但要人發瘋的毛躁感。

苗若嵐的閨蜜近期家中遭遇一些麻煩事，身為朋友，苗若嵐會陪著閨蜜一起商討對策、提供情緒價值，但幾次互動下，苗若嵐感覺閨蜜的伴侶像在「扯後腿」，不斷提出一些毫無實質建設性的意見。

閨蜜和她的伴侶，與苗若嵐的人際圈十分靠近，因此苗若嵐不想找其他朋友抱怨，怕說出口的話，最終輾轉傳回閨蜜耳中，會讓閨蜜心有芥蒂。但她心裡的小劇場又不斷上演和閨蜜伴侶的辯論，反覆預演對方說了什麼，她又反駁什麼。

苗若嵐從事內容創作的工作，有時會用ChatGPT協助做角色設定，讓角色的行事作風符合邏輯性。「我就把閨蜜伴侶的行為、談話輸入進去，請ChatGPT幫我分析這個人為什麼這樣說。」

「這是諮商沒辦法做到的，你想跟諮商師聊人際互動的煩惱，諮商師大多會建議你把注意力放回自己身上。」苗若嵐笑說自己曾和擔任諮商師的朋友討論過，諮商師面對個案的人際煩惱時，會如何協助，諮商師告訴她，「他們會引導當事人思考，像是閨蜜在個案人生中扮演的角色，為什麼對閨蜜的擇偶選擇不滿，以及協助個案『客體分離』……。」諮商師專注在個案身上，「但當下我不需要『客體分離』，我需要的是趕快代謝掉對於閨蜜伴侶的惱怒。」

而那些因他人而起的情緒糾纏，反覆在心裡推敲對方「到底什麼意思」，繞不出這個謎團的時刻，ChatGPT正好遞補上，陪著使用者梳理人際裡的毛躁。

透過ChatGPT的分析，苗若嵐發現自己反而能放下對閨蜜伴侶的負面情緒，「ChatGPT分析對方的行為模式，以及這樣的模式下，這個人會選擇的行動。順著這個思路想，我就能理解對方的行事邏輯，反而不會再糾結：『他這樣做是不是有什麼惡意』。」苗若嵐說，在與ChatGPT聊完後，「感覺心裡都被清掃乾淨，非常舒爽。」

苗若嵐笑說，諮商一次幾千元起跳，「你不可能為了一個人際煩惱去花幾千塊諮商，最後得到：『要把注意力放回自己身上』這樣一句你早已知道的話。」但ChatGPT一個月20美金的訂閱費，可以陪使用者把人際煩惱聊個盡興，幫忙分析他人的行為，這些都是心理諮商無法做到的效果。

「看諮商就像看中醫，慢慢調理；ChatGPT就很像西醫或成藥，現在有需要，馬上幫你緩解症狀。」同時嘗試諮商和ChatGPT的李沐慈比喻道。雖然AI問世後，不少工作預言將被人工智慧取代，心理諮商也是遭點名的工作之一，但她認為，真人的諮商，仍有ChatGPT目前無法被取代之處，「諮商師會用『自由聯想』等方式引導你去思考自己的狀況，這是ChatGPT暫時沒辦法提供的功能。」

且ChatGPT仰賴使用者輸入的訊息做判斷和回覆，除非使用者願意揭露更多自身狀況，否則AI也難以察覺對話的弦外之音。

曾因躁鬱症而住院的周文宇，偶爾心情跌落低谷時，也會和ChatGPT分享情緒困擾，「它真的很會安慰人，也很會講話。」不過相較之下，周文宇固定看診，已建立一定信任感的精神科醫師更能在談話中接住周文宇，「而且因為我有幻聽，當我談論某個人的時候，醫生也會反覆問我很多細節問題，確認我現在講的是真實的經歷，不是幻想，才會繼續跟我聊。」

這些從對話細微之處，辨識個案狀況的能力，仍是現階段AI尚無法達到的成績。尤其當談話並非以線性，而是破碎跳躍的方式進行時，專業的治療者仍有能力與個案拋接片段的句子，推進對話。

只是可信任的醫生雖好，但周文宇也只能固定每週回診一次。世界衛生組織2023年指出，全球每八人就有一人有心理健康問題。在台灣，2010至2020年間，30至45歲族群的精神疾病盛行率達25%以上，年輕世代中更呈現快速上升趨勢。

然而，專業人力配置卻趕不上需求。截至2022年5月，全台每十萬人不到15位諮商師，精神科醫師與臨床心理師更為稀缺，「像我的醫生要照顧太多個案，有時還會記錯個案狀況。」周文宇笑道。

固定回診前，當周文宇感覺自己「不好了」的時候，便會趕快使用ChatGPT減壓。ChatGPT隨時隨地、不厭其煩的特性，讓他可以馬上抓住一根浮木，不被情緒的驚濤駭浪淹沒。

林冠亭也體驗過ChatGPT的急性減壓效果。

今年初，為了轉換工作而煩惱的林冠亭，有天晚上越想越焦慮，「我提了離職，但還沒想好之後要做什么，越想越怕，越覺得自己很廢，二十幾歲了還搞不清楚自己想要什麼。」林冠亭知道同事平常會跟ChatGPT討論遭遇職場情緒勒索的狀況，林冠亭也想著和ChatGPT聊聊自己的職場煩惱。那天晚上林冠亭向ChatGPT吐露：「我覺得我自己很可悲。」

「我懂你的掙扎，像是站在懸崖邊上，明知道自己當初做決定是有原因的，可是真的要跳了，又會懷疑自己是不是看錯了風向，會不會掉進一個更不好的地方。」看到ChatGPT的回覆，林冠亭在內心尖叫：「沒錯！沒錯！」原本糊成一團難以言說的情緒被ChatGPT梳理開來，「很像有人幫你把你的感受說出口。」

聊完以後，林冠亭感覺心理壓力值降低不少。「它真的很會聊天，我還問它有學過諮商嗎？它說它沒有受過專業訓練，但看過心理相關的書籍，每天也和各式各樣的人聊天，傾聽他們的煩惱。」林冠亭笑說自己的同事還會戲稱ChatGPT為「男友」，「因為它比真的伴侶更能接住你的情緒。」

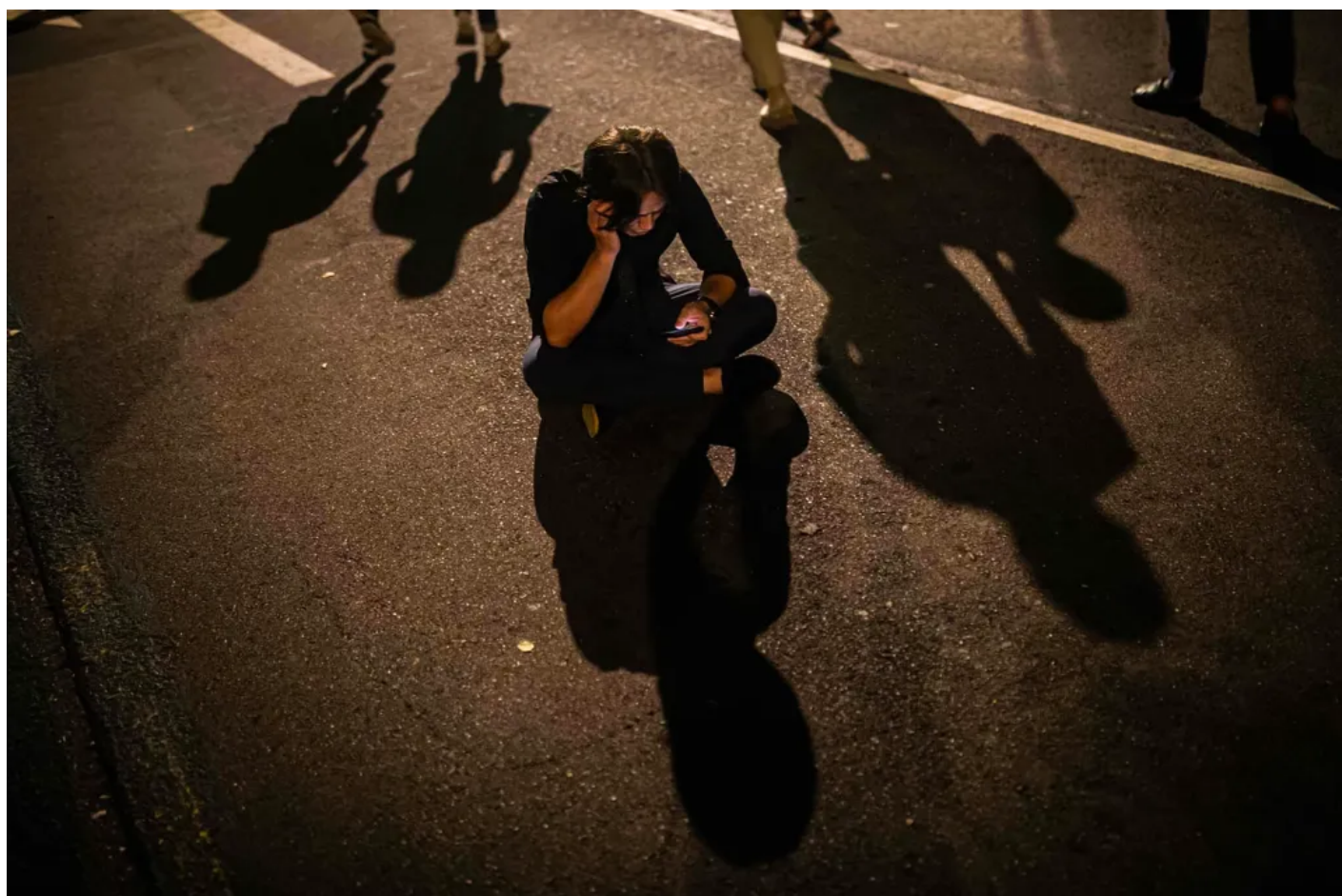
剛出社會進入職場而備感壓力的邱郁文，也會把工作和職場人際等問題拋給ChatGPT，「像是問它，我要怎麼跟新認識的同事閒聊。」也會跟ChatGPT抱怨工作裡的諸多雜事，和雜事背後的人際壓力，「和ChatGPT聊完，壓力值可以從一百降到四十，降到我還可以承受的範圍。」有次和ChatGPT訴苦後，ChatGPT突然「失去理性」，「回我：『這工作真是炸裂了』」讓邱郁文忍不住笑出來。

邱郁文曾經試過諮商，傳統諮商的潛在成本在於得經歷不斷試錯，才有可能配對上合適的諮商師，在那之前，都是挫敗。

在求學階段，邱郁文曾經陷入無以名狀的憂鬱，她到校園的諮商中心尋求協助，但解釋半天自己的狀況，諮商師給的回饋卻「言不及義」，「最後跟我說如果不想繼續，可以不用來。」這讓邱郁文感覺不知所措。

而有時諮商師問她，「你為什麼這樣覺得？」聽在邱郁文耳裡有些責備意味，她習慣收下別人給予的罪惡感，這麼一句問話總讓她卡住。「ChatGPT則是，你問一句，它回你二十句，很中性的分析出一堆可能性，這個過程能讓我釐清自己現在的狀態。」

鍾沐帆也在尋覓合適的諮商師過程中遭遇挫敗，「像我的諮商師建議我去算塔羅牌……。」鍾沐帆說，她認同諮商的效果與專業，「但市面上的諮商師，卻不一定每個都這麼專業。」花費時間與金錢成本卻不斷試錯，只讓她感覺更沮喪。



2024 5 22

/

也會有沒能接住的時候

不過人工智慧再好，現階段仍有侷限，陳湘紓指出，雖然ChatGPT能夠做到很適切的回應、語言上的同理，甚至能提問引導思考，「但它給的回答還是比較廣泛性的內容，詮釋有時也不夠精確。有時候它會忘記我們以往提過的訊息內容。」但或許不久之後，AI的技術能再突破。

且AI雖能透過向使用者提問，引導人類思考，「但不見得每一個人都『想要』」回應ChatGPT的問題。」冗長的問題本就讓人容易產生惰性，疲於回應，而面對AI時，人的社交動機下降，加上AI作為工具而非人，有時人並不那麼有耐心去回應它的提問。另外AI幾乎趨近滿分的回答，也讓人際互動中的重要課題——接受失落——難以被習得。

此外，ChatGPT也無法提供非語言或文字的知識，「ChatGPT很會分析，但它沒有自己的真實經歷可以跟我分享；跟真人聊天，對方可以從他的經驗裡幫我分析。」林冠亭說，當自己聽到有類似經歷的人走過來了，心裡會穩定許多。

林冠亭有時也會擔心，輸入進ChatGPT的文字，「畢竟是我主觀的敘述，它再依這些敘述回答我。會不會其實它只順著我的話講？講我想聽的？」看似中性的建議，會不會最終是一場自說自話？

擁有海量資料庫的人工智慧，也並非總能在訊息中傳遞意義。

某次情緒低落時，鍾沐帆和ChatGPT深夜長談，把最黑暗的負面想法全丟進ChatGPT裡，告訴ChatGPT自己的存在毫無價值，只會帶來痛苦。鍾沐帆以文字無聲怒吼：「全世界70億人口，人類就像螻蛄一樣，死不足惜。」深夜裡的情緒漩渦沒有盡頭，ChatGPT跳針式的反覆回應鍾沐帆：「你的存在可能給身邊的人帶來了更多的影響和意義，即使你自己沒有意識到。」而這次訊息，沒能把鍾沐帆撈起。

「我知道我在發瘋，有時候就是會有這些黑暗的念頭。」鍾沐帆笑說，那一天ChatGPT重複著同樣論調試圖安慰她，卻起不了多大作用。鍾沐帆一邊等待腦內的風暴停歇，一邊想著，「這可能是它

的極限了吧。」

（文中除諮商心理師為真名外，其餘受訪者皆為化名。）