

# 在线“诊断”心理问题，靠谱吗？

◎新华社“新华视点”记者 陈一帆 侠克 黄凯莹

## “对号入座”即可识人查病？

“NPD 善于处理人际关系，缺乏同情心，利用他人达到自己的目的，且不会反思自己的错误”……一段时间以来，短视频平台出现大量关于 NPD 的分析视频，一些热门视频的点赞、评论、转发量多达数十万人次；不少网友留言觉得自己符合相关特征，自行“确诊”后感到迷茫焦虑。

除了看视频给自己“对号入座”查病，还有一些网友将相关特征套用到家人、同事或朋友等身上，进而影响现实社交。28 岁的江小敏刚关于 NPD 的视频后，发现一位同事完全能“对上号”，“现在我和其他人都会互相提醒，尽量避免和他接触”。

那么，只要符合视频里的描述，就是 NPD 吗？

北京安定医院临床心理中心副主任医师李颖说，NPD 的诊断非常复杂，需要考虑一些特质是否持续存在并导致明显的社会后果等，不能仅凭某个行为就下结论。

记者了解到，由于精神障碍等存在多种表现形式，准确识别和诊断较为困难，美国精神医学学会编著的《精神障碍诊断与统计手册》对 NPD 诊断标准多次作出修订。

同样，备受家长关注的 ADHD “诊断”视频也不能作为“确诊”依据。

“家长特别容易受到这类视频影响。”广西壮族自治区妇幼保健院临床心理科主任医师雷灵说，孩子成绩不好、孩子性格不够“完美”、孩子有多动症……之前就有家长根据视频“诊断”孩子的行为，甚至轻信一些机构或个人推荐的“疗法”、保健品或药品。

国家心理健康和精神卫生防治中心副主任黄长群说，相关心理疾病须由具有执业资格的专业人员根据诊断标准进行判断，医生要综合考虑症状的严重程度、持续时间、既往史、刺激因素等，还要与其他疾病进行鉴别，这既要求专业知识，也需要临床经验。

受访心理专家认为，这类视频将医学诊疗过程娱乐化、绝对化，容易引发网友出现自我否定、焦虑恐惧等情绪，产生不必要的心理负担，草率地给



“NPD 有六大特征，遇到了赶紧跑”“有的孩子看着正常，其实是 ADHD，快来测一测”……近期，以在线“诊断”NPD（自恋型人格障碍）、ADHD（注意缺陷多动障碍）等为标题的视频在网络上大量传播，不少人“被确诊”。这样的在线“诊断”是否靠谱、可信？“新华视点”记者进行了调查。

某类人群贴上标签，可能导致本身存在心理问题的人加重病耻感，放弃或推迟寻求专业帮助，影响心理健康。

## 从在线“诊断”到带货变现

记者调查发现，不少在线“诊断”心理的视频，先以 NPD、ADHD、抑郁、焦虑等为热门话题吸引关注，通过话术激起需求后，再推销课程、保健品、一对一咨询辅导等收费项目，已经形成较为完整的链条。

在一些社交平台上，有不少打造心理博主的教程帖，包括起号、引流到变现全套流程，小到文案、字体、配图，大到账号定位、策划内容、受众分析，一应俱全。

记者发现，在多个短视频平台的直播间，一些主播自称心理咨询师、家庭教育师等，宣称可以“解决青少年心理问题”。“你的孩子是不是有厌学、逆反、焦虑、沉迷手机等表现”“家里孩子有这样问题的都来加老师，不然找‘白大褂’可能得休学影响孩子”……有家长信以为真，纷纷留言或连线主播求解。

这时，主播就会开始推销课程、保健品、一对一咨询辅导等收费项目。直播间里会有非常明显的“加微信或群聊”等标识，主播也不断重复

“先点关注，加上互助群”“看屏幕提示添加老师的‘微’，领取免费试听课程”……为规避平台禁用词，主播还用“白大褂”指代医生、用“吃片片”指代吃药、用“YY”指代抑郁。

在一个直播间的商品链接里，记者看到多个以“训练营”“体验营”“成长营”等为名的课程产品，价格从十几元至几十元不等。主播声称这些课程可以用几天时间或几个步骤战胜某个心理问题，销量多的达几百单。

这样的直播间在短视频平台不在少数。有的直播间售卖课程标榜“名师”，价格从 299 元到 599 元不等，销量不低；还有价值 1980 元的“xx 老师粉丝见面会”，现场听所谓的“心理大咖”讲课，学习心理知识、面对面解惑。

一名主播透露，视频是促成与“潜在客户”点对点联系、进而变现的关键一步。“直播间里卖的课相对便宜，私聊后会推价格更高、时间更长的课程。”

多位曾买过此类课程的家来说，课程内容参差不齐，有些所谓的家庭教育专家甚至引导家长强行砸掉孩子手机，来阻止其沉迷“二次元”；结果不但孩子问题没解决，和家的关系反而更僵了，严重时还会导致极端事件的发生。

雷灵曾接诊过相关病例，家长看

了视频后觉得孩子本身“有问题”，轻信所谓的“专家”乱干预。“这样的‘乱投医’行为潜藏风险，轻者治疗后未见改善，严重者可能加重孩子焦虑，甚至导致心理疾病向更深度发展。”

## 健全心理服务体系 对网络信息保持理性

受访专家表示，在线“诊断”心理问题视频的火爆，反映出心理健康问题越来越受到大众关注，公众的心理健康素养有所提升。但一些“诊断”类视频专业性不够，不能起到科普作用，反而会产生误导，甚至造成心理伤害。

广西壮族自治区桂林市疾病预防控制中心精神防办主任莫丽华认为，互联网平台应加强对此类视频的监管，对内容离谱的视频采取下架、封号等措施；相关部门加大对互联网心理诊断与治疗违规惩戒，并针对群众切实需求推出内容形式更为丰富的公益性科普视频，给予一定流量倾斜，避免出现“劣币驱逐良币”的情况。

多位一线医务工作者表示，如今心理服务形式更加多元，除了心理沙龙、团体咨询辅导，还有以科普为主的冬令营、夏令营等活动。但旺盛的需求之下，专业人才短缺、获取渠道缺失等情况依然存在。

广西壮族自治区江滨医院临床心理科主任医师戴剑建议，进一步健全全社会心理服务体系，扩大心理健康服务供给，探索从社区、学校、网络等多渠道搭建专业科普平台，同时加大对心理、精神卫生等专业人才的培养和培训力度。

目前，江苏等地已将部分心理治疗项目纳入医保支付范围。受访人士表示，纳入医保后，更多人开始知道心理治疗，也有条件接受相关治疗服务，有助于专业诊断服务走进千家万户。

广西南宁市心翔心理咨询有限公司负责人林晓义等专家提示，公众要增强信息筛选和辨别能力，从正规渠道学习、了解相关知识，向专业的心理机构、医院等寻求帮助和支持，对网络上的相关视频和信息保持理性，不盲听盲信，据此“确诊”或“疗愈”。

（新华社北京 3 月 13 日电）

# 网购“虚假发货”缘何屡屡发生？

在当今互联网时代，网购已成为人们重要的生活方式。然而，随之而来的网络消费陷阱、纠纷也不时发生。记者近日采访发现，虚假发货、单货不一致、货不对板等问题频发，且具有隐蔽性，一些商家浑水摸鱼，违法套利，严重侵害了消费者权益。

◎新华社记者 王宁

## “虚假发货”“买A发B”因何发生？

不久前，天津市民刘梅（化名）在某电商平台下单购买一个浴室置物架，结果收到了一块洗碗布，正在纳闷时，打开手机电商平台 App 发现，所购买商品显示已签收。于是，她向商家询问，商家回复说洗碗布是赠品，真正商品有另一个快递单号，可凭号去快递驿站取。

刘梅根据商家提示拿到了一包快递，包裹上的信息显示，收货地址是自家的，但姓名和手机号不符，她将信将疑拆开了快递，发现商品的品种与自己下单购买的并不一致。经查询，二者价格相差两倍以上，刘梅感觉被“坑”了，于是向电商平台客服投诉。

刘梅在接受采访时表示，她已不是第一次遇到这样的问题，之前还有一次快递单号不对，但收到的商品没错，她就没在意，但这次商品的品种、价格都不符，难以接受。

“第二天，我没有收到平台客服的回复，却接到了商家的电话，希望私下赔偿，让我撤销投

## 明令禁止为何屡禁不止？

记者梳理发现，目前各大电商平台均已明令禁止“无货源店铺”，并发布相关治理公告，一些电商平台曾公布过打击虚假发货的案件，一些不法商家已付出了相应代价。但类似的投诉案件为何仍然频繁发生？记者调查发现，其背后有多重原因。

——不法商家牟利。多位业内人士表示，虚假发货起初用于平台商家刷单，目的是增加流量和关注度。“我们刚开始是在专门网站买物流单号，三毛钱一个，后来监管严了，公司几个员工之间互相刷单涨流量，许多商家对于这一套路十分熟悉。”李磊说，如今，无货源商家为了同时获得流量和利润，面对真实客户，也采用虚假发货方式赚差价，盈利空间可观。

——消费者“小惠即安”。许多消费者坦言，网购就是图个便

利，“多一事不如少一事”，如果商品没问题，也就不吱声了，再加上商家给了赠品，便不再追究物流环节的瑕疵。对于个别较真的消费者，商家会主动提出“仅退款”或现金赔偿，消费者时间和精力有限，若商品价格不太高，通常不会过多纠缠和追责。对于商家而言，面对大量的消费群体，总体算来也不吃亏。

——电商平台“和稀泥”。刘梅说，此次纠纷中，平台客服专员的态度模棱两可，倾向于让商家和消费者自行解决。天津财经大学组织创新与治理研究中心主任彭正银认为，对于虚假发货等侵犯消费者权益的行为，商家负直接责任，平台也有失察之责。彭正银说，近几年，平台对商家的资质审核比较严，但对于物流信息、货品品质等问题缺乏有效监管手段和管理标准。

计算。“事实上，这一赔偿标准往往难以落实，消费者需进一步提升维权意识，保存好订单信息和沟通记录等证据。”万商天勤律师事务所律师邢国华说。

专家认为，电商平台的治理能力亟待提升。彭正银说，网络平台作为数字经济的核心载体，已成为引领经济高质量发展的重要力量，建议构建平台数字治理准则，通过亮黄牌、累计记分处罚等方式，让监管落到实处。

南开大学中国公司治理研究院院长李维安表示，电商平台作为连接消费者与商家的桥梁，应确立“向善”的平台治理导向，建议利用大数据、人工智能等技术，实时监测交易参与者的行为和物流信息。同时，政府监管部门与电商平台建立信息共享机制，及时将涉嫌违法的商家信息通报给相关部门，形成监管合力。

（新华社天津 3 月 18 日电）

# 当杜甫王羲之纷纷被 AI 复活

◎澎湃首席评论员 与归

“早上被王羲之骂，中午被赵孟骂，下午被宋徽宗骂，晚上没睡着还要被李时珍骂……”这几天，在 AI 的帮助下，不少历史名人仿佛连上了 5G，纷纷化身“暴躁哥”“暴躁姐”，引爆各大短视频平台。尤其是那句“回答我，look in my eyes, tell me why”，让人忍俊不禁。

整体来看，这场网络接力创作氛围是欢乐的，趣味性和娱乐性很强，其中有些还不至于对历史议题的有益探讨。

比如，一条以杜甫为主角的视频，其台词是：“如果你，在安史之乱里逃难三年，手机被抢、WiFi 全断，换你你不emo啊？回答我，你难不难受？好不容易捡点茅草，回去补补房顶，结果被人当着面撵走了。说我卖惨，真是给我气笑了。我落魄的时候，用槐树叶子的做凉面吃，你能吗？回答我！”

一瞬间，仿佛教科书上的人物插图活了，不仅有声音有表情，还会对你“贴脸开大”。视频以生动、幽默且简单、直接的方式，回应了网友“杜甫为何天天写惨诗”的疑问。在交代杜甫人生经历和历史背景的同时，还给人一种诗圣作为当事人直接发视频与网友对话的既视感，有趣且有识。

再比如，面对“王羲之为什么不写大字”的问题，王羲之现身回答：“我不写大字是因为身体素质不行吗？没力气吗？握不住笔吗？我条件允许吗？你问蔡伦，我有八尺二丈的纸吗？我有五斤装的北太墨汁吗？我的茅草屋能支



该图为本版编辑利用 AI 工具生成

起来六尺二丈的作品吗？”

如今，借助 AI 技术，我们和古人不再只是“平面交流”，有了更强的互动感和现场感，很多以前枯燥的知识点也被大面积传播。而且，这些短视频将历史人物的生平与作品融入现代语境，降低了公众接触历史的门槛，使得历史知识和文化观点的输出更亲切，能够吸引年轻群体的注意

力，进而寓教于乐。

正如一位网友留言，“平时我对历史了解没有这么详细，现在听到他们‘本人’讲，有一种又好笑又心酸的感觉。”让以前因为传统的学习方式对历史无感的人重新燃起兴趣，本身就是一件好事。

当然，AI 创作也要注意边界，不能陷入纯粹的恶搞，让“创作”仅仅流

于形式，也要避免出现脏话等擦边行为。让 AI 技术在为我所用的同时，也向善而用。

比如，课堂上是不是可以有这样的互动？教师可不可以借助 AI 创新教学方式？近年来，从教育部到高校、中小学，都在提倡和探索沉浸式课堂、情景化教学，AI 工具或许提供了一个可开发的窗口。再如，地方文旅部门或景区也可结合本地名人 IP 进行创作，增强和游客的互动感。

还要看到，一些符合历史人物人生履历、思想言论、性格特点的 AI 创作，可以给受众带来有益的启发；同样的道理，如果胡编乱造、肆意拼接，也可能给那些不太了解真实历史的受众造成误导，甚至被恶意利用传播错误历史观。现阶段对历史名人的 AI 复活，还显得有些粗糙，语言剧本也多有相似之处。

不过相信很快，AI 技术会更加规范、更加细腻，随着更多用户尤其是专业人员加入，创作过程中“人的成分”也会有更大的价值体现，我们将会以更奇妙的方式与古人神交。

从 AI 复活亲人，到复活明星艺人，再到复活不曾谋面的古人，单是在“复活”这一赛道，AI 技术的创新应用就令人眼花缭乱。可以想象的是，AI 还将给我们带来更多震撼，还将更深入、广泛地渗透人们生活的方方面面，也因此，我们更要保持多一点敬畏和审慎，让 AI 带来更多有益、有趣的创作。