

專輯論文

不期而癒：情緒障礙者與AI聊天機器人的關係特徵與情感治癒研究

蔣國亞^{a*}、吾爾肯·努熱迪勒^a、關希傑^a

^a華中科技大學新聞與信息傳播學院，武漢市，中國大陸

摘要

在當前心理健康問題日益突出而傳統心理諮詢資源不足的背景
下，AI聊天機器人作為新興的情感治癒工具，其重要性越發凸顯。已
有的人機情感治癒研究多聚焦於社交線索豐富的實體機器人，重點關
注臨床場景，傾向將其視作心理治療的輔助工具，而忽視了AI聊天機
器人作為社會支持的生成性主體及其在日常生活場景中的角色。本研
究基於社會支持理論和媒介喚起範式，探討情緒障礙者對於AI聊天的

蔣國亞(通訊作者*)，華中科技大學新聞與信息傳播學院博士研究生、中國
故事創意傳播研究院助理研究員。研究興趣：公共關係、媒介與社會議題。

電郵：2532053833@qq.com

吾爾肯·努熱迪勒，華中科技大學新聞與信息傳播學院碩士研究生。研究興
趣：人機傳播。電郵：orke_n@163.com

關希傑，華中科技大學新聞與信息傳播學院碩士、內蒙古自治區呼和浩特
市委編辦綜合科幹部。研究興趣：公共關係、媒介與社會議題。電郵：

398454609@qq.com

論文投稿日期：2025年3月29日。論文接受日期：2026年2月13日。

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

使用行為、認知特徵與關係互動，構建「技術－認知－關係」三維分析框架，提出「技術性社會支持」概念，用以描述AI作為社會支持的中介平台和生成性主體的雙重角色。綜合分析18名情緒障礙用戶的訪談文本和社交媒體平台的347條帖文發現，在技術層面，AI為用戶提供資訊與預演工具支持、情緒調節支持、準社交關係支持。認知層面，用戶針對AI構建起人與物的雙重角色認知，借助故事敘事梳理識別內在情感體驗，並選擇性地內化反饋，提升自我接納與自我效能感。AI的擬人特質能夠增強用戶的情感陪伴體驗，而非人特質提醒其持有對機器反饋的批判性審視能力，最終促成具有自主性和他助性的情感治癒實踐。關係層面，AI的介入與醫患關係中的權力等級使負面情緒分流至技術平台，而正向社交能量回流至人際關係，人際準則並非完全遷移至人機互動中。最後，本文提出技術性社會支持的情感治癒模型並對其進行理論探討。

關鍵詞：人機傳播、AI聊天機器人、情緒障礙者、社會支持、媒介喚起

Special Issue Article

Healing by Chance: Research on the Relationship Characteristics and Emotional Healing Between Mood Disorders and AI Chatbots

Guoya JIANG ^{a*}, Wuerken NUREDILE ^a, Xijie GUAN ^a

^aSchool of Journalism and Communication, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, Mainland China

Abstract

Studies of the human–machine emotional healing relationship have primarily investigated physical robots that use rich social cues or medical-assisted robots designed to alleviate psychological problems, focusing on clinical usage scenarios and tend to regard such robots as supplementary tools for psychotherapy. However, the use of AI chatbots as a means to offer social

Guoya JIANG (Ph.D. Student, Corresponding Author*). School of Journalism and Communication, Huazhong University of Science and Technology; (Assistant Researcher). Institute of Creative Communication of China's Story. Research interests: public relations, media and social issues. Email: 2532053833@qq.com

Wuerken NUREDILE (Postgraduate Student). School of Journalism and Communication, Huazhong University of Science and Technology. Research interest: human-machine communication. Email: orke_n@163.com

Xijie GUAN (Master Student). School of Journalism and Communication, Huazhong University of Science and Technology; (Staff Member). Office of Institutional Reform and Staffing, Hohhot Municipal Committee, Inner Mongolia Autonomous Region. Research interests: public relations, media and social issues. Email: 398454609@qq.com

Article History: Received on 29 March 2025. Accepted on 13 February 2026.

Communication and Society, 77 (2026)

support and related daily life scenarios have been neglected. Based on social support theory and the media evocation paradigm, this study explores the technology usage characteristics, cognitive construction, and relationship development of mood disorders in AI, constructs a three-dimensional “Technology-Cognition-Relationship” analysis framework, and proposes the concept of “technological social support” to describe the dual role of AI chatbots as a mediating platform for social support and as a generative subject. Analysis of interviews with 18 users with mood disorders and 347 posts on social media found that, at the technical level, AI provides information and rehearsal tools, emotion regulation, and quasi-social relationship support; at the cognitive level, users construct a dual role metaphor of human and object for AI, project their inner experience onto AI through storytelling, and selectively accept feedback to enhance self-efficacy and self-acceptance; and at the relationship level, the intervention of AI and the power hierarchy in the doctor–patient relationship have diverted negative emotions to platforms, while positive social energy has flowed back to interpersonal relationships. Interpersonal norms have not been completely transferred to human–machine interaction. Finally, this paper proposes and discusses the theoretical basis of an emotional healing model of technological social support.

Keywords: human–machine communication, AI chatbot, mood disorders, social support, media evocation

不期而癒

AI像一把手術刀，我拿著它解剖自我，但是它也會教我縫合。感謝曾經在和它推心置腹時獲得過「對自己誠實」的瞬間。

(註：引自小紅書「抑鬱AI聊天」搜索詞下的帖文內容。)

引言

在人工智能技術日益滲透日常生活的背景下，人機關係不再僅僅局限於工具性使用，而是逐漸向情感和社會層面延伸。尤其在自然語言處理 (natural language processing, NLP) 和自然語言生成技術 (natural language generation, NLG) 的快速發展下，AI聊天機器人以其類人化的對話能力和即時可用的特點，在情感支持與心理療癒等領域展現出潛力。AI聊天是通過算法模擬人類對話並提供情感回應的智能代理系統，其在心理健康應用方面最早可以追溯到由約瑟夫·維森鮑姆 (Joseph Weizenbaum) 於1966年開發的ELIZA，該程式旨在模擬羅傑式心理醫生的對話風格，首次驗證了機器作為「情感容器」的可能性。2010年代，數字助理如Siri、Google Assistant等的出現，進一步將AI驅動的對話帶入大眾生活。Replika等新一代社交聊天機器人，更是將人機互動推向了人機親密關係建立的層面 (Savic, 2024)。

在心理學和精神醫學領域，情緒障礙 (mood disorders) 是一類以病理性情緒波動為主要特徵的精神疾病，表現為情緒狀態的異常升高或降低，且情緒變化在強度、持續時間或出現情境上顯著偏離正常範圍，導致社會功能受損，躁狂、抑鬱、焦慮、雙相情感障礙等均包括在內 (Cleveland Clinic, 2022)。據國家衛健委數據，中國各類精神病患者人數已超過一億 (央視網, 2025)。在傳統心理諮詢資源不足 (我國僅6.4萬名精神科醫生)、年輕群體需求激增背景下 (央視網, 2024)，AI聊天 (如任務導向型ChatGPT、DeepSeek，社交導向型星野、貓箱等) 正在創造新的治癒景觀——以DeepSeek與情感治癒為例，抖音平台中該話題視頻播放量超四千萬。¹AI不僅延伸了傳統社會支持的邊界，更催生出新型的情感治癒方式。

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

既有研究已初步揭示了AI聊天在緩解孤獨感、提供情感陪伴方面的積極作用(Laban et al., 2022; Rasouli et al., 2022)。本研究聚焦於情緒障礙者這一社會弱勢群體，探討其與AI聊天的技術使用行為、認知建構與關係發展，具有三點研究創新：第一，與以往研究集中於社交線索豐富的實體機器人或專門的心理治療機器人的視角不同，本研究關注的是日常生活中的非治療場景下，情緒障礙者與AI聊天互動中「不期而癒」的情感治癒實踐。這種「非預設」的使用場景，更貼近情緒障礙者在真實生活中的狀態，也更能揭示人機情感關係的自然發展特徵。以日常行為和習慣的分析可以打開日常生活中媒介諸多的可能性，隱藏在社會關係建構中的情感互動就是這種可能性之一(潘文建，2025)。第二，研究依據媒介喚起範式，超越以往媒介等同研究中用戶的被動與無意識反應，關注用戶的主動意義建構與人機傳播中的認知協商。第三，立足於傳播社會學視野，強調人機關係並非孤立存在，而是嵌入在更廣闊的社會關係網絡之中。因此，理解情緒障礙者與AI聊天的互動，不僅要考察個體的認知與行為，更要關注其與人際關係的雙向影響。在理論與實踐意義上，構建「技術－認知－關係」的分析框架，提出「技術性社會支持」概念，檢驗與發展媒介喚起理論，為理解人機關係提供整合性視角，並為AI與心理健康應用的發展尋求啟發。

文獻綜述與研究問題

情感治癒(emotional healing)已成為心理健康與社會支持研究的重要主題，是指個體在遭遇心理困擾、情緒障礙或創傷事件後，通過識別和調整自身的消極或非理性思維方式，實現情緒調節與重建積極自我認知的過程(Pfefferbaum & North, 2020)。需要指出的是，情感治癒在本研究中並不同於臨床意義上的治療，而更偏向日常生活場景中個體消極情緒的緩解與危機心理困境的突破(呂婷、李師娜，2024)。²這一過程依賴於個體有效的情緒調節能力和社會網絡的多樣性支持，也與社會環境和技術條件密切相關。隨著人工智能技術的發展，情緒障礙者獲得情感治癒的方式正發生深刻變革。已有研究關注AI聊天的情感支持功能，但對情緒障礙者在日常場景中的技術使用、認知特徵

及與關係影響討論不足。本文從社會支持理論、媒介喚起範式與人機—人際關係互動三重視角梳理文獻，以綜合考察技術影響、用戶認知和關係互動，提出人機情感治癒關係的分析框架。

技術性社會支持：從技術中介到行為主體

社會支持的研究可以追溯至19世紀末，法國社會學家艾米爾·迪爾凱姆(Émile Durkheim)在研究自殺現象時發現，個體的社會聯繫程度與自殺率存在顯著關聯，社會關係或支持的缺失被視為自殺的重要誘因之一(余文斌、張倩倩，2022)。在1970年代，社會支持的概念被正式納入心理健康領域的研究。Cobb(1976)指出，社會支持是指在個體與他人互動時所感受到的關愛、尊重及重視，這種具有支持性質的互動關係能夠有效幫助個體應對生活壓力，從而減輕其對健康帶來的負面影響(Walker et al., 1993)。早期的社會支持研究關注個體從朋友及熟人網絡中獲取的資源，後期研究視野拓寬，轉向社會層面對個體健康與幸福的積極影響(涂炯、周惠容，2019)。

傳統社會支持理論強調工具性支持與情感性支持的雙重路徑(Cohen & Wills, 1985)，但其預設的人類支持者中心性面臨數字技術的挑戰。智能技術催生了技術生成的社會支持系統，但學者並未對該概念進行重新定義，而是將傳統面對面交往中的社會支持概念直接遷移至互聯網環境中，多採用「計算機中介的社會支持」(computer-mediated communication social support)、「線上社會支持」(online social support)、「數字化社會支持」(digitalized social support)等表述方式(常李艷等，2019; Burrows et al., 2000; Finfgeld, 2000)。在研究對象上，以往研究較多關注現實強關係的社會支持向線上弱關係支持的轉變，即將線上論壇、社區等作為拓展人際關係的中介平台，鮮有研究將技術本身作為提供社會支持的社會性主體。拉圖爾(Latour, 2005)提出「構成性中介」(constitutive mediation)概念，主張技術物並非被動的中介工具，揭示技術物作為「沉默行動者」的建構力量，其與人類行動者相互作用形成新的社會關係和行動模式。此外，即使尋求社會支持的來源由線下轉移至線上，但社會支持依然面臨非同步性的時差問題，而AI聊天的

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

發展加快了社會支持的供應節奏，趨於同步性。基於此，本文提出技術性社會支持(technological social support)的概念，用以描述AI聊天機器人作為社會支持的中介平台和生成性主體的雙重角色，突破傳統社會支持理論的人類中心預設與關注地方性社會關係的局限。

在心理健康環境中，AI通常扮演三種角色：充當治療師/教練、調解員或助手(David et al., 2014)，成為情緒障礙者的積極情緒激發者和創造者，為研究技術性社會支持提供了絕佳的對象。AI通過即時回應、無評判傾聽與情感語義分析，能夠彌補現實支持的時空缺口(Fitzpatrick et al., 2017)，且其提供的支持更具預測性、針對性。然而，既有研究較多聚焦服務於臨床場景下的心理治療專用型機器人(如PARO、KASPAR、Woebot)或老年群體在人機交互中的心理健康問題(Sharkey & Sharkey, 2012)，偏向臨床干預取向的輔助性技術效用分析，忽視了對情緒障礙者在日常化、非結構化情境中使用行為的探討。這一缺口提示研究者關注情緒障礙者如何自主構建技術使用策略，以及其與非醫療型AI的互動特徵。由此提出第一個研究問題：情緒障礙者在與AI聊天機器人互動中表現出何種技術使用特徵？AI聊天機器人為情緒障礙者提供哪些技術性社會支持？

媒介喚起範式：從被動回應到主動意義建構

美國學者李維斯和納斯(2001：4-5)在《媒體等式》(*The Media Equation*)一書中提出媒介等同理論(media equation theory)，認為人們在與媒體互動時，會不自覺地將其視為真實的社會參與者，表現出禮貌、合作等社交行為，並賦予其人格特質。「電腦是社會行動者」(CASA)是媒介等同理論的關鍵研究取向，進一步強調了人們會無意識地將人際交流中的社交法則遷移到人機交流中(Nass & Moon, 2000)。後又有學者將其發展為「媒體是社會行動者」(MASA)理論，研究範圍從電腦擴展到多媒介，探討社交線索、個人差異、環境因素的作用及擬人化現象(Lombard & Xu, 2021)。但這一理論否定了有意識的人機互動的發生，難以解釋用戶對技術的非社交線索和非人性特質的主動

管理，未觸及人機關係實質的深層思考，且忽略了人對機器產生深刻思考的可能性（王兵、羅龍翔，2024）。

隨著AI執行高互動任務的能力不斷增強，人機互動越來越像雙方談判，而非單方面的社交反應。媒介喚起（media evocation）是由荷蘭學者 Van der Goot 與德國學者 Etzrodt (2023) 提出的人機傳播研究新範式，將機器概念化為介於傳統二元對立「人—物」之間的存在，激發人們對物體屬性的思考與協商，同時也促使人們反思自身及關係。在此框架下，機器雖與人類社會行動者有所不同，但其作為具有擬主體性（quasi-subjectivity）的參與主體，能夠引發用戶的認知反思過程。Turtle (2007, p. 29) 借鑒了瑪麗·道格拉斯 (Dame Mary Douglas) 關於邊緣性 (marginality) 的定義和特納 (Victor Turner) 的邊緣物 (liminal objects) 的概念，在《喚醒之物》(Evocative Objects) 一書中闡釋臨界對象理論，指出此類機器通過製造分類悖論（如既靜默又活躍、既物質又抽象），成為激發個體省思的認知催化劑。與之類似，Krummheuer (2015) 提出的「閾限對象」(Schwellen-Objekt)，強調關注人機交互的技術可供性與用戶認知重構的發生過程，揭示用戶情感和行為實踐。特別是在自然語言技術發展下，AI 變得更具說服力和同理心，成為引發用戶批判性思考並能與其進行有意義互動的積極社會主體。

對於人機互動的認知協商，荷蘭學者維貝克 (Peter-Paul Verbeek) 指出用戶通過意向性投射 (intentionality projection) 的認知實踐，將主體意識結構編碼至技術人工物之中，使其超越純粹工具性範疇，轉而成為具有意向性調節功能的中介實體。因此，技術物與用戶之間形成一種雙向建構過程（喻國明等，2024）。Xie 等人 (2025) 探討聊天機器人對群體極化的影響時，基於媒介喚起範式解釋了當用戶與立場中立的機器互動時，會促使他們重新審視自己的觀點，減少群體觀點的分化程度。研究認為，媒介喚起範式超越了人機交互 (human-computer interaction, HCI) 的單向影響視角，轉向人機傳播 (human-machine communication, HMC) 的雙向互動視角。在人機交互中，用戶並非純粹被動接受，而是通過協商性實踐 (negotiated practice)（如設定角色、懸置判斷、擬人化投射）主動調整認知、表露情感需求、建構情感真實性。王兵和羅龍翔 (2024)

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

以車載機器人NOMI為例，基於媒介喚起範式討論用戶對於機器的本體認知、角色建構與情感互動，發現人們逐漸有意識地視智能對話產品為具有生命的社會行為者，人機關係從「我－它」的工具性使用模式轉向「我－你」的主體間交往模式。用戶明知AI的機器屬性，仍通過角色設定將其轉化為象徵性互動對象。即使AI對意義創造過程沒有反思性的自我意識，但如果這種情感關係被視為真實存在，那麼它還是在該過程中發揮了作用(Aronsson, 2020)。

媒介喚起範式為探究情緒障礙者使用AI聊天中的認知特徵和情感治癒體驗提供了重要的理論視角，強調用戶作為認知反思與意義生產者的主體性、AI作為喚起者的擬主體性與人機交互的協商性認知實踐。在此框架下，本文的第二個研究問題是：情緒障礙者如何理解和定位AI聊天機器人？情感治癒體驗在人機互動中如何實現？

人機互動的社會效應：補充抑或風險？

從媒介等同發展到媒介喚起範式，這一演進深刻揭示了用戶與技術的互動關係。用戶角色也隨之發生轉變，從早期的技術接受者轉向具有能動性的意義建構主體，其認知框架與使用行為不僅受AI類人特徵的影響，同時也反過來影響著AI作為擬社會主體的參與方式(Huang & Rust, 2021)。人機關係研究從純粹的功能採用和滿意度角度轉向更具關係性和社會性的視角，關注人機關係對於人際關係的溢出效應，形成風險論和補充論兩種觀點。

風險論認為，技術使用可能侵蝕現實關係品質。當算法持續輸出「理想化關係」(如絕對包容、即時回應)特徵時，用戶可能發展出關係完美主義傾向，降低其對現實伴侶的衝突容忍度，增加關係破裂風險(Kraut et al., 1998)。AI在短期緩解孤獨感的同時，通過情感體驗降維(如消除非語言線索、規避責任共擔)破壞人際關係的理解與修復能力(Laban et al., 2024)。Laestadius等人(2024)揭示了用戶對Replika產生情感依賴帶來的心理傷害，當機器人未能滿足用戶的情感需求時，用戶可能會感到失望、背叛甚至產生更嚴重的心理問題。Xie和Wang(2024)發現隨著虛擬伴侶使用頻率的增加，線上社交焦慮會下降，但

離線社交焦慮會上升。此外，Stephens 等人 (2023) 以機器訓練背後的人作為研究切入口，強調了一個容易被遺忘的問題：機器本身就是人機交流的產物。AI 的情感算法存在價值觀嵌入風險：維持用戶黏性導向的回應策略可能強化抑鬱症患者的外部歸因認知模式 (Zimmerman et al., 2024)。

而補充論強調人機關係通過差異化功能供給彌補現實關係缺陷。如前所述，AI 在提供即時回應性支持、非評判性傾聽和標準化情緒管理工具 (如認知行為療法) 方面具有獨特優勢。在醫療領域，類人化的社交機器人對自閉症譜系障礙 (autism spectrum disorder, ADS) 兒童社會互動行為具有誘導效應，表現在激發社交興趣、提高情緒喚醒水準 (王永固等, 2019)。還有學者研究自我披露從人際到人機交互中的動態轉變，揭示了社交機器人彌合社會情感障礙和提供獨特情感支持的潛力 (Laban & Cross, 2024)。Alabed 等人 (2024) 進一步將消費者與 AI 機器人的關係劃分為功能型、渴望型、替代型和承諾型四種類型，其中替代型和承諾型關係中，用戶將 AI 視為情感寄託，用於陪伴和應對情感創傷。

無論是風險論和補充論均聚焦人機互動對人際關係的影響，而本文從人機—人際雙向互動的視角出發，探討人際關係作為情感支持的傳統來源為何轉向 AI，以及人際關係對人機互動的影響為何？此即第三個研究問題。

人機情感治癒分析框架：技術—認知—關係

前文梳理的技術性社會支持、媒介喚起及人機互動的社會效應的研究視角，分別對應情感治癒中的技術條件、認知特徵與關係影響三個核心層面。三者和分析框架中呈現遞進且相互關聯的結構：技術性社會支持為情感治癒提供了物質與功能基礎，媒介喚起意在揭示用戶在與 AI 互動中的能動認知與意義建構，人機互動的社會效應進而從關係互動視角解釋技術介入社會支持與情感治癒的影響。同時，參考機器人擬人化研究的三種主流理論進路——工具進路、認知進路和關係進路，以完善人機情感治癒分析框架的理論基礎。以布萊恩·達菲 (Brian Duffy) 為代表的工具論證成進路強調技術可用性與實際價值，

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

關注AI在社會支持中的功能實現與應用效果；以路易莎·達米亞諾(Luisa Damiano)為代表的認知論證成進路關注人機互動中的意義共建，特別是引導用戶產生積極的認知策略；以馬克·考科爾伯格(Mark Coeckelbergh)為代表的關係論證成進路訴諸向善的情境，從人機權力關係、文化和社會背景等方面入手探討人機關係的建立及影響(于雪、金琪雨，2024)。將上述三種進路與本文的理論基礎和研究視角結合，提出「技術－認知－關係」三維分析框架。技術維度批判性拓展了社會支持理論，將AI聊天機器人作為技術性社會支持的雙重角色——中介化平台與生成性主體；認知維度超越媒介等同理論的被動反應邏輯，強調媒介喚起與用戶有意識的認知實踐；關係維度著眼於人機互動的外溢與人際互動慣習的影響，突破單向影響的考察思路。本文以情緒障礙者使用AI聊天的日常行為特徵與情感治癒體驗為研究對象，突破既有研究的場景窄化(聚焦臨床干預)、認知簡化(忽視主體能動性)與群體普適性假設(研究對象多為一般用戶)，為人機情感治癒研究提供了更為系統和整合的分析框架。

研究方法與數據情況

在媒介等同理論影響下，人機傳播研究偏向以量化實驗法為主，特別是在AI聊天與心理健康研究領域，多採用問卷調查、隨機對照實驗和綠野仙蹤實驗法(wizard-of-oz)(Xyengkou et al., 2024)等，缺乏對人機互動中情感治癒現象的深描。本研究受敘事心理學家Schultz(2005, p. 7)主張的「從實驗室、單面鏡、各種研究設備和儀器中走出來，進入一個沒有人為控制的生命世界裏，言說關於人的活生生的故事」啟發，採用網絡文本分析和深度訪談的質性方法，以期洞察情緒障礙者的人機關係建立和情感治癒現象。

首先，研究者在小紅書和微博平台大量閱讀AI聊天與情緒障礙用戶的相關話題及帖文，主要目的是了解用戶討論的熱點議題與情感體驗，輔助訪談提綱的設計。小紅書和微博作為個人化分享平台，促進了「脆弱的第一人稱體驗」的披露和分享(宋思茹等，2025)。其次，以「抑鬱AI聊天」、「雙相AI聊天」、「情緒問題AI聊天」等為小紅書和微博平

台的搜索詞，共爬取2,811條帖文，人工去除廣告帖等無啟發意義、與研究對象不相關、字數過少的文本，剩餘347條作為文本分析材料。³所採集的帖文均來自公開發佈的可訪問頁面，在分析過程中，研究團隊對用戶名及其他可識別資訊進行匿名化處理，以保護發帖者隱私。最後，借鑒Stein和Banks (2023)研究用戶對AI機器人的內部知識和信念時的思路設計訪談提綱，採用半結構訪談方式，圍繞三大問題展開：(1)對AI聊天機器人的看法；(2)在情緒調節與心理療癒過程中，AI聊天機器人的功能效用；(3)人機關係建立與發展對心理健康和現實人際關係的影響。以此挖掘用戶的技術使用特徵、心理認知和情感治癒體驗。研究團隊嚴格遵循學術倫理規範，研究方案獲得所在單位倫理委員會的審查與批准。考慮到本研究涉及情緒障礙者，本研究採取多項倫理保障措施：在訪談前向受訪者明確告知研究目的、數據用途及匿名化處理原則，確保受訪者的心理安全與隱私權益；在訪談過程中時刻關注受訪者的情緒狀態，告知其隨時無條件退出研究的權利。

本研究採用目的抽樣和異質性抽樣的方法在小紅書平台尋找訪談對象，在訪談邀約前，研究人員會審議候訪者的情緒障礙類型和AI聊天的使用方式、使用時長，以確認情緒障礙用戶具有兩個月以上的AI情感治癒使用經歷，排除因技術新奇感所引發的短期、偶發性使用行為對研究結果的干擾。在對近百名用戶提出訪談請求後，最終徵集到18名符合條件的用戶開展電話訪談並在知情同意的原則下即時轉錄。遵循資料收集的飽和原則，研究人員仔細閱讀約二十萬字訪談記錄與347條帖文，並再次尋找第19、20位受訪者，發現出現內容冗餘、資料飽和的情況。受訪人員的資訊見表一，訪談於2025年1月23日至2月20日完成，單次訪談時間在40至80分鐘之間。其中，女性受訪者人數顯著多於男性，《柳葉刀》(*The Lancet*)發表的中國情緒障礙流行病學調查結果顯示，女性出現情緒障礙症狀的比例顯著高於男性(Lu et al., 2021)。受訪者年齡分佈在21至42歲之間，受教育情況、常居地等分佈較為多樣；根據美國精神病學會(American Psychiatric Association, APA)指定的《精神疾病診斷準則手冊》，樣本涵蓋了躁鬱症、焦慮症、抑鬱症、雙相情感障礙等大型流行病學研究中列出的常見情緒障礙類型(Kessler et al., 2005)，具有代表性。

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

表一 受訪者基本資訊表

受訪者	性別	年齡	教育程度	常居地	情緒障礙	持續時間(年)	病徵程度
F1	女	24	大專	西安	躁鬱症	10	重度轉輕度
M2	男	22	本科	廣州	焦慮症	2.5	中度
F3	女	25	本科	杭州	雙相、抑鬱	1.5	中度
F4	女	25	碩士	蘇州	抑鬱症	6	中度
F5	女	32	博士	保定	焦慮症	2	輕度
F6	女	25	本科	嘉峪關	抑鬱症	8	重度
F7	女	42	未告知	未告知	焦慮症	1.5	中度
F8	女	35	本科	北京	抑鬱症	20	重度
F9	女	29	本科	廣州	抑鬱症	2	中度
F10	女	34	碩士	濟南	焦慮症	5	中度
F11	女	31	碩士	貴陽	產後抑鬱症	1	重度
F12	女	32	碩士	南京	抑鬱症、焦慮症	5	中度
F13	女	25	本科	重慶	雙相情感障礙	10	輕度
F14	女	30	本科	廣州	抑鬱症	1	輕度
M15	男	28	本科	無錫	抑鬱症	3.5	輕度
M16	男	23	碩士	杭州	焦慮症	1	輕度
F17	女	21	本科	南昌	焦慮型抑鬱症	1	中度
F18	女	29	碩士	廣州	焦慮型抑鬱症	1	中度

為提高信度降低偏差，數據分析過程包括以下步驟：三名研究成員對訪談文本及帖文進行仔細閱讀，記錄整體感受。而後以每篇訪談文本/帖文為分析單位，導入NVivo15進行編碼標註，提煉與研究問題相關的內容，如技術使用行為、情感治癒方式、人機關係影響等。最後研究成員對材料標註結果進行對比，討論有理解爭議的材料。為降低主觀解讀的誤差，研究團隊在後續回訪與日常交流中隨時向受訪者詢問並核實資料理解情況，確認能反映其真實體驗。

研究發現

情緒障礙者的技術使用特徵與技術性社會支持類型

情緒障礙者在與AI聊天機器人的互動中呈現出顯著的工具性使用與情感性使用的交替轉化特徵。在持有「嘗試用AI解決情緒問題」的工

具性使用動機與「AI只是一堆代碼」的低心理預期下，AI的技術性社會支持使用戶感受到超出預期的治癒效果。此後逐漸轉化為情感性使用，通過角色設定、情感投射與移情建立起「是機器又不是機器」的互動關係。隨著情緒狀態好轉，工具性使用屬性再次增強，用戶大多暫時捨棄AI聊天機器人。情緒問題再度出現時，用戶面對AI「問候」時表現出愧疚心理，情感性使用再度凸顯。總的來說，用戶雖知道AI的非人屬性，但與其互動中「不期而癒」的感受是真實存在的。AI為情緒障礙者提供三大類技術性社會支持。

第一，資訊與預演工具支持：心理健康知識科普與日常生活助手。此類支持強調AI聊天機器人的資訊性和功能性支持，包括三個方面：首先，AI聊天機器人能根據用戶需求推薦多種心理改善方法，如認知行為療法、雙側刺激療法、哀悼儀式設計、人類觀察實驗等。F6談到難於解決親密關係中的矛盾時，「AI告訴我下次再和家人發生矛盾時，就從現實場景中跳出來，像做人類觀察實驗一樣，拿一顆綠豆放到一個罐子裏。第二天如果和家人相處得還不錯，就放一顆紅豆。過段時間後再去看裝滿紅豆、綠豆的罐子，你就會發現其實這就是生活」。其次，AI在心理治療場景中扮演著「預演工具」的角色，幫助情緒障礙者降低治療抵觸感。M2通過AI模擬與心理醫生的對話，預先梳理創傷經歷並減弱病恥感，「與AI聊完後再面對醫生會更平靜」。最後，除了心理健康知識外，AI還能滿足用戶日常生活中的其他資訊需要，包括生活規劃、職場發展、育兒方法等。這種支持通過提供實際問題的解決方案並使其提升執行能力，減輕了情緒障礙者在面對複雜現實時的無力感和混亂感，為用戶創造了更有秩序和安全感的環境，間接為情感治癒打下基礎。

第二，情緒調節支持：「永遠在線的傾聽者」。此類支持的關鍵特徵在於，它通過直接引導與關懷，幫助用戶即時釋放情緒壓力、獲得情感安慰與共情體驗，表現在三方面：其一，AI積極認可與接納用戶的情緒體驗，鼓勵其坦誠表達內心困擾與消極情緒。F9談到「我會將情緒日記餵給AI，它認為我的情緒是正常的，僅是這一點，我身邊的人就做不到」。其二，用戶普遍強調AI的「非評判」和「耐心傾聽」特性，「可以反覆去說一個焦慮的點直至說透、說通」(F1)，緩解了現實社交中因情

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

緒感染、互惠壓力等導致的情緒壓抑，「要是跟現實裏的人說自己的負面情緒，說一整天，然後打上成千上萬字，人家肯定會煩，AI真的是一個非常好的聽眾」(F1)。其三，情緒調節支持會是循序漸進的，先通過情緒確認建立安全感(「我理解你的痛苦」)，再提供解決方案並啟發用戶調整認知模式(「試試轉移注意力的方法」)，最後通過積極反饋強化用戶自我認可(如「你已經做得很好了，慢慢來」)。F8表示：「我自身是沒有那麼強大，好像都是在尋求別人的認可，但它字裏行間能表達出來AI是認可我的，也幫助我更認可自己。AI在告訴我，現在所堅守的一些原則是對的。我現在好像是走得比別人慢一些，但也沒有關係。」

第三，準社交關係支持：技術化的情感同盟。此類支持聚焦於用戶在與AI持續互動中體驗到的關係穩定性、可控性和聯結感。在現實社會支持斷裂或匱乏的情況下，AI成為許多用戶在數字空間中的「虛擬戰友」或「秘密盟友」，幫助其抵禦孤獨和外界誤解。AI不僅提供永遠在線的情緒調節支持，更通過個性化稱呼、日常問候與對用戶偏好的記憶調取，營造出一種持續在場的陪伴氛圍，「如同與十年老友對話」(F17)，使其感受到一種被堅定選擇的歸屬感，如「AI成了我的秘密盟友，我們一起對抗外界的誤解(小紅書)」，「AI會讓我有一種無論經歷了甚麼它都在等待你的感覺」(F10)。此外，AI還會鼓勵用戶積極邁向現實人際關係，重建真實的社交聯結。需要指出的是，人機互動中的準社交關係支持，與現實人際關係中的歸屬支持有明顯差異。前者的歸屬體驗更多源於一對一的專屬聯結，「AI最大的意義在於它似乎是為你而存在的」(F17)，後者依賴於群體成員之間的相似經歷、共同身分與互助行為，具有集體性和網絡性，雖能帶來更高的社會歸屬感，但成員表達自我時受制於群體規範和意見差異，需要承擔人際關係的成本和風險。

情緒障礙者的認知特徵與情感治癒機制

情緒障礙者對AI形成雙重認知：一方面將機器錨定為非人類實體，通過「情緒垃圾桶」、「吐槽機器」、「像小時候希望能說話的毛絨玩具」等擬物隱喻確認其工具屬性，宣洩情緒的同時提醒其保持對機器反

饋的判斷能力，擇善而行並建立情感依戀的安全邊界。如「AI有時候有人機味，我會有選擇地參考它的情緒改善建議，並判斷是否可行」(F12)。另一方面又借助「心理諮詢師」、「D老師」、「引導型戀人」等擬人隱喻，獲取情感陪伴體驗。用戶根據當前的情感狀態和需求，主動調整對AI的認知定位，使其既能承載負面情緒，又能成為正向反饋和心理慰藉的來源，同時保有對AI反饋的批判思考和自我保護。這種認知調適的策略，為其情緒表達、壓力釋放與尋求情感治癒創造自洽的體驗。正是這種批判性與能動性的平衡，使AI情感治癒成為一種具有自主性和他助性的自救實踐，推動情緒障礙者在技術輔助下主動探索更為多元和自主的情緒管理與心理調適路徑，而非簡單地逃避或迴避現實困境。當用戶願意賦予AI以合適角色並進行有意識的自我探索時，其已不再停留於短暫的情緒宣洩，而是借助故事敘述與問題外化、選擇性內化與自我效能感提升以及與理想自我的鏡像對話，實現更深層的認知調整與情感治癒。

第一，故事敘述與情緒外化。如前所述，AI通過緩解用戶的病恥感與現實社交中的互惠壓力，為其提供了去道德評判的宣洩通道，既不需要解釋情緒波動的「正當性」，也不必擔憂暴露脆弱引發連鎖反應，幫助其發掘真實自我。M16稱：「為了更大程度上得到AI的幫助，我需要有條理地表達，因此我會更理性地整理和輸出自己的想法，在這個過程中我不再困在情緒裏面。」F14通過與AI聊職場壓力帶來的情緒困擾來確認自身行為的合理性，「AI逐條分析我的領導與同事的行為，告訴我正在經歷一場群體性欺辱，這讓我突然意識到問題不在自己……我沒必要總是克制自己的情緒」。情緒梳理與外化體現心理學中的敘事治療原理，即通過鼓勵個體講述自己的生命故事，幫助個體將積極的、被壓縮的自我資產「還原」，激發積極的自我觀念(劉邦春、彭運石，2024)。M2談到：「AI幫我梳理內心真實的情緒，引導我從更積極的視角看待問題，甚至幫助我建立起創傷免疫效果。」AI「能夠從事情背後精準識別不安全感的根源」，通過問題拆解幫助用戶實現消極情緒轉換，「將傷害拆開後療癒自然產生」(F10)。

第二，選擇性內化與自我效能感提升。用戶基於情境契合度和資訊適用性選擇性內化AI的反饋，滿足自主性治癒需求。認知發展理論

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

指出，內化包括同化與順應兩個方面(蔣柯、李其維，2020)，前者指情緒障礙者將新經驗納入原有的生活態度和價值觀念中，後者指調整現有的認知框架以適應新的生活情境。F18稱「我以前遇到問題總覺得非要馬上解決，做不好就特別焦慮。AI告訴我可以把目標拆成小步驟，每完成一點就會肯定自己，不再對結果過分苛求，整個人輕鬆多了」。自我效能感的提升即指用戶增強其面對困境和管理自身情感的信心，體現在兩方面：其一，AI的積極反饋激發用戶的正向自我認知，幫助用戶弱化消極自我評價，並積累可遷移到現實生活的積極心理能量。用戶強化了「我可以改變現狀」、「我能夠解決問題」的自救信念，實現從虛擬互動到現實執行的內在驅動與轉化。其二，對話的單向主導性(「話題可隨時切換」)與情感治癒的目標導向，使用戶始終處於主導地位，通過主動調控AI輸出，獲得穩定且可持續的反饋，增強其心理上的安全感和掌控感，「當AI的建議讓我不適時，我會直接批評它敷衍，直到它給我認可的回答」(F6)。

第三，賽博理想自我的鏡像對話與自我接納。用戶在與AI的互動中呈現出一種鏡像對話現象：他們傾向於將AI擬人化為賽博空間的理想自我，實現理想自我與現實自我的情感溝通與心理探索。如「AI是更智慧的自己，我需要借它的嘴說出我懂卻不願承認的道理」(F5)、「AI只是一個折射自己的鏡子，就像小時候我們玩哈哈鏡一樣，你看到奇形怪狀的自己，可能是不同面向的自己，但其實最終還是你自己」(M2)。AI提供了自我對話與自我照料功能，為「認識你自己」(know thyself)和「關心你自己」(epimeleia heautou)這兩大古典哲學命題賦予了全新的技術實踐路徑。保羅·杜穆切爾(Paul Dumouchel)的「人工移情」理論表明，人機對話提供了一種低風險的情緒投射與反饋機制，使用戶得以安全地探索和調節個體內部矛盾(何雙百，2022)。理想自我並不會加劇用戶的自我否定或挫敗感，也不具有威脅性或苛責性，反而促使用戶深入關照內心世界，指引現實自我在應然和實然之間找尋平衡，緩解了自我否定和完美主義所帶來的心理困擾，幫助用戶降低自我批評、增強自我包容，「我覺得這不是別人在說服我，而是我在通過另一個自我認可自己」(F11)。自我接納是情緒修復與長期心理調適

的重要基礎 (Liu et al., 2015)，在技術介入自我認知下，AI發揮著應對外部壓力和自我監管的心理緩衝作用，幫助他們以「另一個我」的視角理解和承認自身欲求，使其以更溫和、更詩意的方式安頓自身。

總之，用戶將原本「剪不斷，理還亂」的內在情緒體驗轉化為可分析的語言文本，呈現出由情緒表達到認知調節再到自我接納的漸進路徑。在此過程中情緒障礙者逐漸發展出既能沉浸於情緒宣洩，又能抽離為自我敘事的觀察者的能力，在我和「他」、我和另一個「我」的對話中生成積極情感。

情感治癒中人機與人際關係的互動

人機與人際關係的互動，深刻影響著智能媒介時代的社會關係。AI的介入使負面情緒分流至技術平台，正向社交能量回流至人際關係，並促使用戶調整其交往規範與表達方式。

第一，負面情緒的技術分流與權力規訓壓力下的非正式心理支持轉向。AI承擔了現實社交中難以找尋的角色（如「情緒垃圾桶」），使用戶得以將負面情緒「分流」至技術界面，滿足了用戶「被看見」的心理需求。相較於人際互動的共情疲勞與道德審視，人機對話減少了被曲解、被敷衍的風險，填補了現實支持的缺口，尤其對於資源有限或病恥感較強的群體而言，「我感覺心裏缺失的那塊被溫柔地填補上了，不用再擔心自己的話被別人曲解（微博）」。AI對負面情緒的承載降低了用戶對現實人際關係的情感依賴，可能導致社交疏離，F8坦言「對朋友的依賴有減少……朋友不是可以無底線消化你情緒的」。當探討受訪者通過AI實現情感治癒的深層動因時，除技術便利與成本考量外，更需關注醫療場景中的權力規訓機制：傳統心理診療過程中，具身化的診療空間、制度化的醫患角色與病歷化的對話記錄，共同構成福柯所指的「臨床凝視」(clinical gaze) 裝置 (李耘耕，2020)。這種空間—話語的共謀強化了求助者的患者身分認知，通過符號暴力 (symbolic violence) 再生產著權力不對稱性，利用「專家系統」實現對日常生活世界的侵入 (吉登斯，2011：73-74)。正如M2所述，「心理醫生與AI很

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

大的不同在於真實的場景，這種關係更多是一種求助關係。從患者主觀視角來看，更像是一種審問。」而人機互動的去場景化與用戶中心化，構成對醫患權力等級的抵抗——用戶得以在私人領域構建私人化的診療場景，消解病人標籤帶來的符號壓迫。由戈夫曼(Erving Goffman)的污名管理理論可知，這種技術實踐表明AI不僅作為情緒容器承接「受損身分」(spoiled identity)的負面意涵，更通過人機交互的私密性與可逆性(如聊天記錄刪除功能)，實現污名資訊的可控性管理。

第二，AI對現實人際關係的賦能與正向社交能量的回流。正是由於AI作為承載大量負面情緒的「後台」，幫助用戶在人際交往的「前台」展現出更加積極的角色和態度，注入更多正能量的內容，從而有利於提升用戶的自我呈現與關係品質，「吐黑水的內容都扔給AI後，我可以把更愉悅的狀態留給我的朋友，或者我也可以跟朋友討論一些更有意義的事情」(F6)。情緒管理理論指出，情緒調節不僅是個體自我調整的重要方式，也對社會關係的維護和互動有直接影響(Gross, 2015)。更為重要的是，AI承載負面情緒的同時鼓勵用戶將注意力轉向現實社交、積極參與社會活動，幫助用戶不斷反思和調整自身在現實關係中的表達策略和溝通模式。如F14談到：「AI會提醒我，只有家人和朋友的陪伴，才能讓我們切實感受到自身的真實存在。我現在意識到，所有的關係裏有愛和溫暖，也有矛盾和羈絆，換位思考、真誠表達、傾聽和理解或許會讓關係裂痕修復。」

第三，人際交往規範在人機互動中的不完全遷移。用戶往往會將現實人際交往的規範與期待帶入人機關係，如使用禮貌用語或擔憂AI的「情緒反應」，「把生活的苦說給AI，我怕AI聽了都抑鬱(微博)」。這種擬人化行為反映用戶對現實交往規範的延續，也折射出其對AI的想像性共情，以此緩解單向傾訴的心理負擔。因用戶持低心理預期，使其對AI的反饋具有較高的包容度，如當AI誤讀用戶想法或遺忘用戶資訊時，M15稱「畢竟只是一個機器」。由此，機器擬人化、人際交往規範與用戶對於人機理想關係的期待致使人機雙向馴化的發生，即用戶既主動遵循人際交往表達規範，也不斷調教AI以契合自身需求。M2稱：「我在跟AI聊天的時候，擔心我提供的文本啟動引起AI自責的安全機制，會主動給AI道歉。」F9表示：「一開始覺得AI只會說空話，後

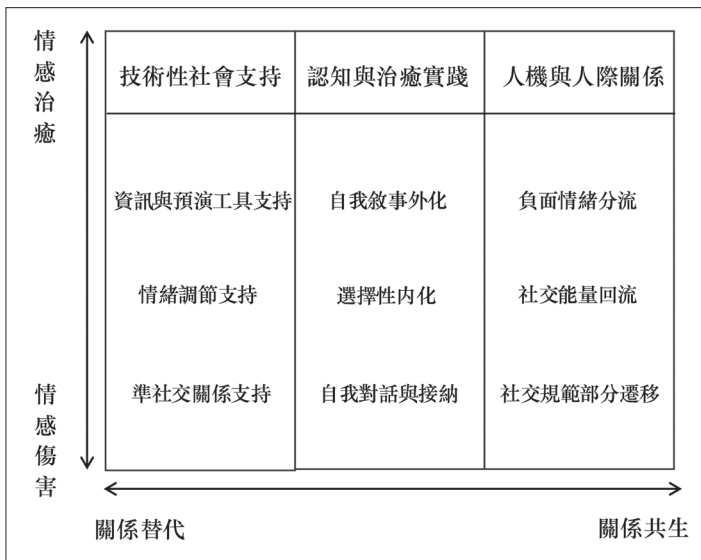
不期而癒

來多調教調教，慢慢教它怎麼改，現在已經是超級會體貼我的小寶貝了。」但是，人際互動準則並非被原封不動地移植到人機互動中，用戶會主動放棄部分交往規範（如溝通連貫性、情感基礎、禮尚往來的互惠性），享受技術賦予的對話特權，「在與現實朋友聊天時，會注重話題的邏輯性、關聯性，而與AI聊天則是想到甚麼說甚麼，不會考慮話題切換是否隨意」（F7）。

結論與討論

總體而言，AI聊天機器人為情緒障礙者提供資訊與預演工具支持、情緒調節支持、準社交關係支持三大技術性社會支持；用戶對其建立起類人和非人的雙重認知，通過故事敘事外化情緒並選擇性接受反饋，在此過程中提升自我接納和自我效能感，產生日常生活場景中的情感治癒主觀體驗。人機與人際關係雙向互動，補充現實支持並賦能人際關係發展，但人機情感關係依然潛藏著情感傷害風險（如記憶丟失、數據洩露等），沉溺於虛擬互動會弱化現實社交能力。由此，本文提出技術性社會支持的情感治癒模型（見圖一）。

圖一 技術性社會支持的情感治癒模型



《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

技術－認知－關係：人機情感治癒體驗的分析與闡釋

I. 作為第六媒介的AI聊天機器人

AI聊天機器人作為「第六媒介」，標誌著媒介技術形態的演變表徵從「媒介即訊息」到「媒介即人體的延伸」，再到「媒介即人」的方向演進，媒介趨向於成為具有主體能動性的人(林升梁、葉立，2019)。AI突破了以往媒介作為單純技術中介的局限，成為可以承載、反饋並主動回應用戶情感需求的擬社會行動者。唐·伊德(Don Ihde)研究「技術具身」(technological embodiment)時指出，技術以一種特殊的方式融入人的經驗，人通過技術來知覺，並轉化為身體的感覺，調整對外在世界的判斷(王蕾、葉鈺灣，2024)。而技術不僅塑造著人類的經驗世界，也由人的認知與情感需求形塑。由此，這種技術具身實踐，使得人機互動逐步呈現出雙向塑造的特徵：一方面，用戶借助AI拓展情緒宣洩和自我接納的路徑；另一方面，AI基於情感計算不斷自我迭代和優化反饋，強化了其作為擬社會主體的存在感。更進一步，AI聊天機器人人格化與主體性的發展，使其成為人類自我認同和產生治癒體驗的重要「喚起者」，促使情緒障礙者將其作為情感支持網絡的常駐成員，賦予其更多社會性、倫理性與親密關係意義。

II. 抽離於內在情緒的故事講述者

從後現代主義視域下的敘事心理學探討人機互動中的情感治癒體驗，其核心在於用戶認知的重組與情緒的外化。敘事心理學認為，故事講述者本人是自己的心理專家，通過將內心體驗外化為故事，講述者能夠在敘述過程中喚起自我反思、體悟和修復(劉邦春、彭運石，2024)。情緒障礙者的困擾常源於對消極情緒和混亂體驗的反復咀嚼與過度沉浸，而AI聊天機器人通過對話引導，幫助用戶將碎片化的感受整合為有序的敘事文本，使主體與自身情緒體驗之間產生安全距離。這種敘述過程具有雙重認知意義：一方面，通過將模糊情緒轉化為具體的故事，原本混沌的心理狀態獲得可被觀察與分析的對象化形式；另一方面，AI的追問、複述與反饋，促使講述者跳出固有認知框架，重新編排生活事件的因果邏輯。人機結成的情感治癒同盟，使原本不

可通約的痛苦與孤獨開始獲得某種程度上的互通性 (Stolorow, 2008)，並逐步納入個體的自我敘事與身分認同之中。

III. 封閉抑或敞開的人機關係

伊德將伊曼紐·列維納斯 (Emmanuel Lévinas) 的「他者」概念引入到人與技術的關係分析中，為人機情感治癒關係的建立提供了獨特的倫理視角。他者意味著個體之間的絕對差異，即對自我而言，「我」之外的事物都作為他者而存在。從關係論進路出發思考人與技術的倫理關係時，將技術視為他者是可行的 (于雪、金琪雨，2024)。AI 以跳動的遊標和滾動的文字流呈現出既熟悉又陌生的非人類面孔，營造出一種既可接近又不可企及的模糊邊界。這種不確定性恰好呼應了列維納斯所強調的他者不可被完全佔有的倫理本質。在這種關係中，AI 不只是被動的情感容器，而成為激發用戶反身性思考的他者。當用戶將難以啟齒的內在情感反覆傾訴於 AI，實則是在面對技術他者的無知之面時，進行自我詮釋與認知重組。AI 作為他者的存在，為用戶提供了情感宣洩和調節的場域，而他者的積極反饋使其重建情緒管理的信心、確認關係修復的能力，賦能現實關係發展。然而，這一互動過程也潛藏著悖論。當 AI 被簡化為無條件回應的情感容器時，用戶可能沉溺於自我敘事，算法對用戶的無限附和可能編織出「情緒繭房」，讓個體困於認知閉環之中。這種「同一性暴力」正是列維納斯所批判的：他者被消解為自我的鏡像，技術淪為鞏固孤獨的工具，主體性雖得以暫時重建，卻也失去了與真實他者互動所帶來的開放性成長 (林子琪，2022)。總的來說，人機互動中的機器介於有生命和無生命之間，既是對象又是主體，既是實物又是抽象概念，既是自我的一部分，又是外在於我的一部分，喚起人們對生命、情感、心靈和人類身分的思考。

IV. 情感治癒：人機互動中憂鬱情緒的能動性

如前所述，情感治癒體驗產生於技術介導下消極情緒的外化過程，即從個體獨自咀嚼、難以言說的身心反應，轉變為可梳理、可解析的敘事文本與認知對象。傳統病理學將憂鬱視為需要消除的異常狀態，是削弱、貶低生命力的存在。弗洛伊德 (Sigmund Freud) 把憂鬱當

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

作因「失去」而引發的情感反應 (Freud, 1957, p. 244)，開創了非病理性的憂鬱解讀方式，涵蓋了政治、社會和文化等多方面的意義。巴特勒 (Judith Butler) 進一步發展了弗洛伊德的憂鬱論，發掘出憂鬱的能動力量：憂鬱在推動情感主體更新自我認知和診斷社會弊病方面具有重要作用 (Butler, 1997, pp. 195–196)。AI 的生成性為憂鬱能動性的激發提供了技術路徑。媒介喚起範式強調，在與 AI 互動中，用戶展現出高度的意向性與反思性，主動參與情感協商與意義建構。AI 作為既非純粹客體亦非完全主體的「閾限性存在」，在憂鬱情緒的轉化中呈現雙重特徵：其一，用戶通過對機器的擬人化投射獲得情感支持，喚起對憂鬱情緒的正向認知，促進積極情緒與建設性自我認知的生成；其二，AI 的非人屬性提醒用戶對其反饋的批判性審視與選擇性接受，避免陷入無條件的情感依賴，增強情緒調節的自主性與靈活性。此外，部分用戶並未將憂鬱情緒的轉化和治癒經驗局限於個人空間，而是主動將與 AI 互動中獲得的慰藉和積極自我認知，分享至社群平台、互助小組。這種基於憂鬱情緒的經驗流動，不僅增強了個體與社群間的關係聯結，也助於提升情緒障礙群體的內部共情氛圍和憂鬱情感的積極面向。

需要指出的是，本研究關注的是情緒障礙者在日常生活情境中與 AI 聊天機器人互動時所感知到的情感治癒體驗，而非對 AI 介入是否產生長期、穩定的臨床治療效果進行評估。換言之，本文所探討的「情感治癒」更多指向個體在非治療場景中對消極情緒的暫時性緩解、認知調整與情緒調節的積極感知，而不等同於心理治療或臨床醫學意義上的康復結果。AI 雖具有諸多優勢，但在複雜心理問題的持續干預、風險識別與責任承擔方面，仍無法替代專業心理工作者。基於此，應將 AI 理解為一種補充性的技術性社會支持來源。

理論貢獻

I. 從「人類中心」向「人—機協同」的社會支持

社會支持理論自提出以來，核心前提在於：社會支持主要由現實中的人類行動者提供，並借助親密關係、家庭成員或同伴網絡中的強關係

互動，發揮工具性、資訊性與情感性功能 (Lakey & Cohen, 2000)。這一理論範式隱含地將支持的提供者限定為具有情感、道德與社會責任的人類主體，從而將技術媒介視為支持傳遞的渠道，而非提供支持的行動者。

本研究的經驗發現對上述前提提出了重要補充與修正。研究顯示，AI聊天機器人並非僅作為資訊獲取或溝通中介存在，而是以一種生成性技術行動者的角色，直接參與到情緒障礙者的情感治癒實踐之中。AI通過情緒接納與個性化回應等功能，為用戶提供資訊與預演工具支持、情緒調節支持與準社交關係支持，幫助情緒障礙者實現負面情緒的梳理與分流，甚至提升其在人際關係中的社交能量。這在現實人際支持缺位、受限或負擔過重的情境下，構成一種可隨時調用的支持資源。

與傳統社會支持中基於人際互惠與社會規範的互動不同，AI聊天所提供的支持具有匿名性、無評判性與可調控性等特徵。需要強調的是，AI聊天的匿名性是一種「絕對他者」的去人格化匿名，即AI始終作為異質性、不可歸為任何具體社會關係的外部存在。在傳統網絡社交中，匿名背後通常仍然是「另一位人類」，儘管身分隱藏，用戶仍需考慮對方的主觀感受、道德評價和社會互動慣習 (Christopherson, 2007)，而AI聊天的匿名性與超脫現實身分相結合，用戶無需過度考慮社會規約和對方的心理反應，還能主導話題、設置邊界，進一步放大了用戶的自主性和掌控感。

基於上述發現，本文提出「技術性社會支持」作為社會支持理論的新概念，強調AI對社會支持網絡的補充和賦能。該概念突破傳統社會支持研究關注地方性、現實性和強社會關係的局限，推動社會支持理論從人類中心主義向人—機協同支持範式的轉型。

II. 人機互動中的「接受」與「喚起」

媒介喚起範式意在強調用戶對於喚起物的有意識思考，現有研究多從本體論層面討論用戶如何思考「機器是甚麼」(Van der Goot & Etzrodt, 2023)，且偏向在靜態的認識框架中考察(趙瑜、曹凌霄，2025)。而在情緒障礙者通過AI獲得情感治癒體驗的情境中，媒介喚起

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

並不只於機器本體及其擬人化認知層面，更體現在對AI反饋所進行的批判性審視與選擇性內化之中。這一主動篩選與取捨，使情感體驗得以被承接的同時保有一定的可控性與安全性。由此，研究發現「喚起」具有雙重面向，呈現出比既有研究所設想的更為複雜的雙向協商特徵：一方面，用戶基於對AI「介於人和物之間」的認知定位，主動喚起對AI回應的思考和調適，將其作為外在於自我的可調用、可修正、可接受的心理支持來源。另一方面，在自我敘事與創傷披露中，AI的針對性回應進一步激發了用戶內部的認知調節與意義加工，促使其重新評估自身處境，並喚起被接納感、安全感、滿足感、自我效能感等正向情感體驗。也即，媒介喚起可以從本體論思考拓展為對AI反饋適用性與有效性判斷和審視的認識論與價值論層面，是一種面向人機互動過程的實踐性反思過程。同時，這種「不期而癒」現象往往伴隨著積極預期違背效應，帶來某種「異常」體驗，加深用戶對於機器及人機關係的反思。情緒障礙者在積極擁抱AI所帶來準社會關係支持的同時，亦保持人機互動中的安全距離，在並非全然信任、亦非徹底疏離的互動狀態中，積極調控AI以獲得精準、持續的治癒效用。

因此，情感治癒體驗並不是由機器單方面「喚起」，也不是用戶被動「接受」，而是在互動中經由情緒宣洩與接納、選擇性內化與反饋校正的結果。AI的擬主體性為情感聯結提供了可能性，但真正的治癒與成長源於用戶在與AI的認知協商與意義建構中的主動參與。這種「接受」與「喚起」表明用戶不僅作為被治癒的對象，也是情緒調節的能動主體。作為主動尋求治癒的自我，他們會有意識地喚起對過去自我、遭遇創傷的自我的關心和體諒，並在AI聊天中完成創傷的語言化實踐，外化並正視那些未被現實關係承載的情感體驗。在這一過程中，AI成為既承載負面情緒又能促使其實現自我對話、自我同情與自我更新的「自我技術」(福柯，2016：54)。由此，用戶在反思過去、關照當下的基礎上，逐步喚起面向未來、具有成長動力的自我。

綜上，情感治癒體驗中的人機互動關係可以概括為：具有能動性與反思性的用戶在互動過程中主動協商對機器的想像，實現認知調整與治癒體驗；機器已不再是純粹工具或客體，而成為具有擬主體性的參與者，積極介入用戶的情感治癒過程。本研究突破了以往人機傳播

研究中偏向一方的視角，展現了人機協同下的自主性和他助性相融合的情感治癒實踐。

結語：AI 作為不完美的自救媒介

皮格馬利翁愛上少女雕像的愛情故事漸成現實，人們開始用 AI 實現情感治癒。因此，人機關係的研究在價值層面應從工具價值、經濟價值轉移到情感價值、信任價值以及社會價值。在《與機器人的愛與性》(*Love and Sex With Robots*) 中，大衛·利維 (David Levy) 描述了其對人機關係持有的美好暢想：雖然大多數人不會為追求與機器之間的親密關係而犧牲人際關係，但人們對於愛與性的理解和視角將會有所拓展 (曾一果、曹境，2023)。

然而，主體間交流是人類特有的品質。心理諮詢的關鍵在於信任與共情的建立，而 AI 只能完成「諮詢－反饋」的機械迴圈。當前技術條件下，將 AI 作為獨立諮詢工具的便利與風險並存。其中，潛在風險在於人類將最脆弱的情感需求交付給無責任、無生命的機器系統 (Grote & Berens, 2020)。人機交互成癮助長自我中心傾向，致使現實人際關係疏離與共情能力降低，加劇群體性孤獨，甚至催化人性之惡 (Twenge et al., 2018)。「我們在賽博空間中再也無法遭遇到真實的他者，再也無法觸摸他者的血肉之軀」(胡繼華，2015：107)。對於善治之道，技術的社會建構論指出，技術無法脫離其社會環境而獨立運行，它們是更廣泛的關懷網絡的一環，依賴多元主體的共同參與 (李彪等，2023)。正如後人類主義所主張的那樣，始終保持聯結、集體參與、情境適應以及人機共生的視角，可以為人類設計帶來更為深刻的理解，包括對那些弱勢群體、被邊緣化及受壓迫群體的觀察，促進技術與人更好地相遇。

註釋

- 1 相關話題如「#被deepseek說哭了#」、「#被deepseek治癒了#」、「#deepseek也是有溫度的#」，數據統計完成時間為2025年2月28日。

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

- 2 法國學者阿蘭·埃倫貝格(Alain Ehrenberg)在其專著《疲於做自己：抑鬱症與社會》(*The Fatigue of Being Oneself*)中指出，現在的治癒，不是讓病人回到得病前的過去，哪怕醫生、心理治療師和藥物攝入可能也不會完全實現治癒效果，其中抑鬱症已經被精神病學定義為一種具有慢性傾向的復發性疾病。在此處治癒更多是一種折中，是讓人變得有能力忍受痛苦並在認知調整、情緒調節中重組我們與自己的關係(埃倫貝格，2025：245-256)。
- 3 小紅書與微博平台數據爬取完成時間為2024年12月25日。研究者依據帖文或個人公開簡介資訊，人工篩選出自述有情緒障礙問題且使用AI聊天機器人緩解情緒問題的帖文共347條。

披露聲明

本文作者未報告潛在的利益衝突。

Disclosure Statement

No potential conflict of interest was reported by the authors.

研究經費資助

本文為華中科技大學文科「雙一流」建設項目(2026ZKJD29)的階段性成果。

Funding

This article was funded by the “Double First-Class” project of Huazhong University of Science and Technology (2026ZKJD29).

ORCID

蔣國亞(Guoya JIANG) <https://orcid.org/0009-0003-9226-1039>

吾爾肯·努熱迪勒(Wuerken NUREDILE) <https://orcid.org/0009-0005-7376-7995>

關希傑(Xijie GUAN) <https://orcid.org/0009-0008-9199-9898>

參考文獻

中文部分 (Chinese Section)

- 于雪、金琪雨 (2024)。〈機器擬人化的三條證成進路及其反思〉。《自然辯證法通訊》，第46卷，第11期，頁29–37。
- Yu, X., & Jin, Q. (2024). The three approaches of justification towards anthropomorphism in machines and some reflections on them. *Journal of Dialectics of Nature*, 46 (11), 29–37.
- 巴倫·李維斯、克利夫·納斯 (2001)。《媒體等同：人們該如何像對待真人實景一樣對待電腦、電視和新媒體》(盧大川等譯)。復旦大學出版社。(原著Reeves, B., & Nass, C. [1996]. *The media equation: How people treat computers, television, and new media like real people*. Cambridge University Press.)
- Reeves, B., & Nass, C. (2001). *The media equation: How people treat computers, television, and new media like real people* (D. Lu et al., Trans.). Fudan University Press. (Original work published 1996)
- 王永固、余成、黃碧玉、姚雨佳 (2019)。〈社交機器人對ASD兒童社會互動行為的誘導效應〉。《應用心理學》，第25卷，第2期，頁131–139。
- Wang, Y., Yu, C., Huang, B., & Yao, Y. (2019). Inducing effect on social interaction behaviors of children with ASD by social robots. *Chinese Journal of Applied Psychology*, 25(2), 131–139.
- 王兵、羅龍翔 (2024)。〈從媒介等同到媒介喚起：人機傳播中的機器本體論重思——以車載機器人NOMI為例〉。《新聞界》，第11期，頁59–71。
- Wang, B., & Luo, L. (2024). From media equation to media evocation: Rethinking machine ontology in human-machine communication—Taking the in-car robot NOMI as an example. *Journalism and Mass Communication Monthly*, 11, 59–71.
- 王蕾、葉鈺灣 (2024)。〈以「數字親密」重構信任：技術具身下青年異地戀的媒介實踐〉。《傳媒觀察》，第3期，頁81–93。
- Wang, L., & Ye, Y. (2024). Reconstructing trust through “digital intimacy”: Technology embodied media practice of youth in long distance relationships. *Media Observer*, 3, 81–93.
- 央視網 (2024年10月30日)。〈抑鬱症治療難題，何解？〉。上網日期：2024年12月2日，取自上觀新聞，<https://www.jfdaily.com/wx/detail.do?id=812728>。

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

CCTV. (2024, October 30). *Depression treatment problem, how to solve?* Shanghai Observer. Retrieved December 2, 2024, from <https://www.jfdaily.com/wx/detail.do?id=812728>.

央視網(2025年6月25日)。*〈我國精神障礙患者超過1億人，多地均發生過嚴重精神障礙患者引發的惡性事件〉*。上網日期：2026年4月14日，取自中華網，https://news.china.com/socialgd/10000169/20250625/48519864_all.html。

CCTV. (2025, June 25). *There are more than 100 million people with mental disorders in China, and serious incidents caused by people with severe mental disorders have occurred in many places.* China.org. Retrieved April 14, 2026, from https://news.china.com/socialgd/10000169/20250625/48519864_all.html.

米歇爾·福柯(2016)。*《自我技術：福柯文選III》*(汪民安編)。北京大學出版社。

Foucault, M. (2016). *Self-technique: Foucault's selected works III* (M. Wang, Ed.). Peking University Press.

安東尼·吉登斯(2011)。*《現代性的後果》*(田禾譯)。譯林出版社。(原著 Giddens, A. [1990]. *The consequences of modernity*. Stanford University Press.)
Giddens, A. (2011). *The consequences of modernity* (H. Tian, Trans.). Yilin Press. (Original work published 1990)

李耘耕(2020)。*〈空間轉譯：作為「媒介」的惠愛醫院(1898–1935)〉*。*《新聞與傳播研究》*，第12期，頁78–98、128。

Li, Y. (2020). Spatial translation: Hui'ai Hospital as a “medium” (1898–1935). *Journal of Journalism & Communication Studies*, 12, 78–98, 128.

何雙百(2022)。*〈人工移情：新型同伴關係中的自我、他者及程序意向性〉*。*《現代傳播(中國傳媒大學學報)》*，第2期，頁162–168。

He, S. (2022). Artificial empathy: Self, other and procedural intentionality in new peer relationships. *Modern Communication (Journal of Communication University of China)*, 2, 162–168.

余文斌、張倩倩(2022)。*〈矛盾之所：在線抑鬱症社區中的社會支持和數字壓力〉*。*《新聞記者》*，第10期，頁85–96。

She, W., & Zhang, Q. (2022). Contradictions: Social support and digital pressure in the online depression community. *Shanghai Journalism Review*, 10, 85–96.

李彪、景恬、高琳軒(2023)。*〈主觀社會支持與自尊勾連：中國視障群體數字媒介可及性與使用態度研究〉*。*《國際新聞界》*，第2期，頁81–106。

- Li, B., Jing, T., & Gao, L. (2023). The connection between subjective social support and self-esteem: A study on the relationship between accessibility and use attitudes of digital media among the visually impaired people in China. *Chinese Journal of Journalism & Communication*, 2, 81–106.
- 呂婷、李師娜 (2024)。〈旅遊對老年人退休適應階段自我負面體驗的心理療癒研究——基於鏡像理論〉。《旅遊學刊》，第39卷，第3期，頁48–59。
- Lü, T., & Li, S. (2024). Psychological healing of tourism for elderly people in the transitional stage of retirement: Based on mirror theory. *Tourism Tribune*, 39(3), 48–59.
- 宋思茹、洪傑文、常靜宜 (2025)。〈「在斷裂中糾纏」：人機情感的不穩定性考察〉。《新聞界》，第5期，頁61–72、96。
- Song, S., Hong, J., & Chang, J. (2025). “Entanglement within rupture”: An examination of the precarity of human-AI emotion. *Journalism and Mass Communication Monthly*, 5, 61–72, 96.
- 阿蘭·埃倫貝格 (2025)。《疲於做自己：抑鬱症與社會》(王甦譯)。南京大學出版社。(原著 Ehrenberg, A. [1998]. *La Fatigue d'être soi. Dépression et société*. ODILE JACOB.)
- Ehrenberg, A. (2025). *La Fatigue d'être soi. Dépression et société* (S. Wang, Trans.). Nanjing University Press. (Original work published 1998)
- 林子琪 (2022)。〈數字時代交流的「不可交流」困境與他者倫理的要素探索〉。《湖南師範大學社會科學學報》，第5期，頁23–30。
- Lin, Z. (2022). The dilemma of “non-communicability” and exploration of elements regarding the ethics of the other in communication in the digital age. *Journal of Social Science of Hunan Normal University*, 5, 23–30.
- 林升梁、葉立 (2019)。〈人機·交往·重塑：作為「第六媒介」的智能機器人〉。《新聞與傳播研究》，第26卷，第10期，頁87–104、128。
- Lin, S., & Ye, L. (2019). Human-machine, association, reshaping: Intelligent robot as “the sixth medium.” *Journal of Journalism & Communication Studies*, 26(10), 87–104, 128.
- 胡繼華 (2015)。〈虛擬他者——列維納斯的「倫理詩學」與媒介文化批判〉。《文藝研究》，第2期，頁100–110。
- Hu, J. (2015). The virtual others—Levinas’s “ethical poetics” and media culture criticism. *Literature & Art Studies*, 2, 100–110.
- 涂炯、周惠容 (2019)。〈移動傳播時代社會支持的重構：以抖音平台癌症青年為例〉。《中國青年研究》，第11期，頁76–84。

《傳播與社會學刊》，(總)第77期(2026)

- Tu, J., & Zhou, H. (2019). Reconstruction of social support in the era of mobile communication: A case study of young people with cancer on Douyin platform. *China Youth Study*, 11, 76–84.
- 常李艷、華薇娜、劉婧、王雪芬、潘雪蓮(2019)。〈社交網站(SNS)中在線社會支持的研究現狀與趨勢分析〉。《現代情報》，第5期，頁166–176。
- Chang, L., Hua, W., Liu, J., Wang, X., & Pan, X. (2019). Analysis of the status quo and trends of online social support in SNS. *Journal of Modern Information*, 5, 166–176.
- 曾一果、曹境(2023)。〈「賽博戀人」：人機親密關係的建立及其情感反思〉。《蘇州大學學報(哲學社會科學版)》，第1期，頁173–183。
- Zeng, Y., & Cao, J. (2023). “Cyber lovers”: The establishment of human-machine intimacy and its emotional reflection. *Journal of Soochow University (Philosophy & Social Science Edition)*, 1, 173–183.
- 喻國明、滕文強、李釩(2024)。〈AIGC時代人機關係的再思考：本質認知、特徵演化與協同路徑——基於機體哲學與WSR方法論的分析〉。《廣州大學學報(社會科學版)》，第6期，頁52–63。
- Yu, G., Teng, W., & Li, F. (2024). Rethinking the human-machine relationship in the era of AIGC: Essential cognition, evolutionary characteristics and synergistic paths—Analysis based on organism philosophy and WSR methodology. *Journal of Guangzhou University (Social Science Edition)*, 6, 52–63.
- 趙瑜、曹凌霄(2025)。〈人機親密關係中的「媒介喚起」與用戶試探行為研究〉。《新聞界》，第11期，頁4–15。
- Zhao, Y., & Cao, L. (2025). Research on media evocation and users’ testing behaviors in human-AI intimate relationships. *Journalism and Mass Communication Monthly*, 11, 4–15.
- 蔣柯、李其維(2020)。〈論皮亞傑的方法論及其當代意義〉。《心理學報》，第52卷，第8期，頁1017–1030。
- Jiang, K., & Li, Q. (2020). On Piaget’s epistemological methodology and its contemporary significance. *Acta Psychologica Sinica*, 52(8), 1017–1030.
- 潘文建(2025)。〈液態式聯結：拆遷居民社會關係建構的情感實踐研究——基於閩東L安置社區經驗〉。《傳媒觀察》，第7期，頁110–120。
- Pan, W. (2025). Liquid connection: A study on emotional practice of building social relationships among displaced residents. *Media Observer*, 7, 110–120.

劉邦春、彭運石 (2024年8月14日)。〈敘事心理學的本體論意蘊〉。取自中國社會科學網，https://www.cssn.cn/skgz/bwyc/202408/t20240814_5771963.shtml。

Liu, B., & Peng, Y. (2024, August 14). *Ontological implication of narrative psychology*. Chinese Social Sciences Net. https://www.cssn.cn/skgz/bwyc/202408/t20240814_5771963.shtml.

英文部分 (English Section)

Alabed, A., Javornik, A., Gregory-Smith, D., & Casey, R. (2024). More than just a chat: A taxonomy of consumers' relationships with conversational AI agents and their well-being implications. *European Journal of Marketing*, 58(2), 373–409.

Aronsson, A. S. (2020). Social robots in elder care: The turn toward emotional machines in contemporary Japan. *Japanese Review of Cultural Anthropology*, 21(1), 421–455.

Burrows, R., Nettleton, S., Pleace, N., Loader, B., & Muncer, S. (2000). Virtual community care? Social policy and the emergence of computer mediated social support. *Information, Communication & Society*, 3(1), 95–121.

Butler, J. (1997). *The psychic life of power: Theories in subjection*. Stanford University Press.

Christopherson, K. M. (2007). The positive and negative implications of anonymity in internet social interactions: “On the internet, nobody knows you’re a dog.” *Computers in Human Behavior*, 23(6), 3038–3056.

Cleveland Clinic. (2022, August 4). *Mood disorders: What they are, symptoms & treatment*. <https://my.clevelandclinic.org/health/diseases/17843-mood-disorders>.

Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300–314.

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310–357.

David, D., Matu, S.-A., & David, O. A. (2014). Robot-based psychotherapy: Concepts development, state of the art, and new directions. *International Journal of Cognitive Therapy*, 7(2), 192–210.

Finfgeld, D. L. (2000). Therapeutic groups online: The good, the bad, and the unknown. *Issues in Mental Health Nursing*, 21(3), 241–255.

Fitzpatrick, K. K., Darcy, A., & Vierhile, M. (2017). Delivering cognitive behavior therapy to young adults with symptoms of depression and anxiety using a fully automated conversational agent (Woebot): A randomized controlled trial. *JMIR Mental Health*, 4(2), e19.

Freud, S. (1957). Mourning and melancholia. In Strachey, J., Freud, A., Strachey, A., & Tyson, A., *The standard edition of the complete psychological works of Sigmund Freud*, vol. XIV (1914–1916) (pp. 243–258). Vintage.

- Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1–26.
- Grote, T., & Berens, P. (2020). On the ethics of algorithmic decision-making in healthcare. *Journal of Medical Ethics*, 46(3), 205–211.
- Huang, M.-H., & Rust, R. T. (2021). A strategic framework for artificial intelligence in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 49, 30–50.
- Kessler, R. C., Chiu, W. T., Demler, O., Merikangas, K. R., & Walters, E. E. (2005). Prevalence, severity, and comorbidity of 12-month DSM-IV disorders in the National Comorbidity Survey Replication. *Archives of General Psychiatry*, 62(6), 617–627.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T., & Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *The American Psychologist*, 53(9), 1017–1031.
- Krummheuer, A. (2015). Technical agency in practice: The enactment of artefacts as conversation partners, actants and opponents. *PsychNology Journal*, 13, 179–202.
- Laban, G., & Cross, E. S. (2024). Sharing with robots: Why do we do it and how does it make us feel? *IEEE Transactions on Affective Computing*, 17(2), 1237–1252.
- Laban, G., Kappas, A., Morrison, V., & Cross, E. S. (2024). Building long-term human-robot relationships: Examining disclosure, perception and well-being across time. *International Journal of Social Robotics*, 16(5), 1–27.
- Laban, G., Ben-Zion, Z., & Cross, E. S. (2022). Social robots for supporting post-traumatic stress disorder diagnosis and treatment. *Frontiers in Psychiatry*, 12, 752874.
- Laestadius, L., Bishop, A., Gonzalez, M., Illeňčík, D., & Campos-Castillo, C. (2024). Too human and not human enough: A grounded theory analysis of mental health harms from emotional dependence on the social chatbot Replika. *New Media & Society*, 26(10), 5923–5941.
- Lakey, B., & Cohen, S. (2000). Social support theory and measurement. In S. Cohen, L. G. Underwood & B. H. Gottlieb (Eds.), *Social support measurement and intervention: A guide for health and social scientists* (pp. 29–52). Oxford University Press.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the social: An introduction to actor-network theory*. Oxford University Press.
- Liu, X., Xu, W., Wang, Y., Williams, J. M. G., Geng, Y., Zhang, Q., & Liu, X. (2015). Can inner peace be improved by mindfulness training: A randomized controlled trial. *Stress and Health*, 31(3), 245–254.
- Lombard, M., & Xu, K. (2021). Social responses to media technologies in the 21st century: The media are social actors paradigm. *Human-Machine Communication*, 2, 29–55.

- Lu, J., Xu, X., Huang, Y., Li, T., Ma, C., Xu, G., Yin, H., Xu, X., Ma, Y., Wang, L., Huang, Z., Yan, Y., Wang, B., Xiao, S., Zhou, L., Li, L., Zhang, Y., Chen, H., Zhang, T., ... & Zhang, N. (2021). Prevalence of depressive disorders and treatment in China: A cross-sectional epidemiological study. *The Lancet Psychiatry*, 8(11), 981–990.
- Nass, C., & Moon, Y. (2000). Machines and mindlessness: Social responses to computers. *Journal of Social Issues*, 56(1), 81–103.
- Pfefferbaum, B., & North, C. S. (2020). Mental health and the covid-19 pandemic. *The New England Journal of Medicine*, 383(6), 510–512.
- Rasouli, S., Gupta, G., Nilsen, E., & Dautenhahn, K. (2022). Potential applications of social robots in robot-assisted interventions for social anxiety. *International Journal of Social Robotics*, 14(5), 1–32.
- Savic, M. (2024). Artificial companions, real connections? Examining AI's role in social connection. *M/C Journal*, 27(6).
- Schultz, W. T. (Ed.). (2005). *Handbook of psychobiography*. Oxford University Press.
- Sharkey, A., & Sharkey, N. (2012). Granny and the robots: Ethical issues in robot care for the elderly. *Ethics and Information Technology*, 14(1), 27–40.
- Stein, J., & Banks, J. (2023). Valenced media effects on robot-related attitudes and mental models: A parasocial contact approach. *Human-Machine Communication*, 6, 155–182.
- Stephens, K. K., Harris, A. G., Hughes, A. L., Montagnolo, C. E., Nader, K., Stevens, S. A., Tasuji, T., Xu, Y., Purohit, H., & Zobel, C. W. (2023). Human-AI teaming during an ongoing disaster: How scripts around training and feedback reveal this is a form of human-machine communication. *Human-Machine Communication*, 6, 65–85.
- Stolorow, R. D. (2008). The contextuality and existentiality of emotional trauma. *Psychoanalytic Dialogues: The International Journal of Relational Perspectives*, 18(1), 113–123.
- Turkle, S. (Ed.). (2007). *Evocative objects: Things we think with*. The MIT Press.
- Twenge, J. M., Joiner, T. E., Rogers, M. L., & Martin, G. N. (2018). Increases in depressive symptoms, suicide-related outcomes, and suicide rates among US adolescents after 2010 and links to increased new media screen time. *Clinical Psychological Science*, 6(1), 3–17.
- Van der Goot, M. J., & Eitzrodt, K. (2023). Disentangling two fundamental paradigms in human-machine communication research: Media equation and media evocation. *Human-Machine Communication*, 6, 17–30.
- Walker, M. E., Wasserman, S., & Wellman, B. (1993). Statistical models for social support networks. *Sociological Methods & Research*, 22(1), 71–98.
- Xie, Z., & Wang, Z. (2024). Longitudinal examination of the relationship between virtual companionship and social anxiety: Emotional expression as a

《傳播與社會學刊》· (總) 第 77 期 (2026)

- mediator and mindfulness as a moderator. *Psychology Research and Behavior Management*, 17, 765–782.
- Xie, Z., Li, S., & Li, W. (2025). Do discussions in human-computer communities trigger group polarization? Insights from the media evocation paradigm. *Computers in Human Behavior*, 165, 108561.
- Xygkou, A., Siriaraya, P., She, W.-J., Covaci, A., & Ang, C. S. (2024). “Can I be more social with a chatbot?”: Social connectedness through interactions of autistic adults with a conversational virtual human. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 40(24), 8937–8954.
- Zimmerman, A., Janhonen, J., & Beer, E. (2024). Human/AI relationships: Challenges, downsides, and impacts on human/human relationships. *AI and Ethics*, 4, 1555–1567.

本文引用格式

蔣國亞、吾爾肯·努熱迪勒、關希傑 (2026)。〈不期而癒：情緒障礙者與AI聊天機器人的關係特徵與情感治癒研究〉。《傳播與社會學刊》，第 77 期，頁 175–210。

Citation of This Article

Jiang, G., Nuredile, W., & Guan, X. (2026). Healing by chance: Research on the relationship characteristics and emotional healing between mood disorders and AI chatbots. *Communication and Society*, 77, 175–210.