

## 南大医学院研究：聊天机器人有助缓解抑郁症

赵世楚 报道

zhaosc@sph.com.sg

南洋理工大学研究员评估后发现，聊天机器人有助于治疗抑郁症，帮助有抑郁倾向的用户缓解情绪。

南大李光前医学院的研究人员发现，心理健康聊天机器人（mental health chatbot）能够给予有抑郁倾向的用户及时的安慰和鼓励，也可以引导他们完成心理治疗方面的训练。

根据世界卫生组织的数据，全球有2亿6400人患有抑郁症，其中一半未得到诊断和治疗。

聊天机器人，即模拟人类对话的电脑程序，越来越多地被用于医疗保健领域。美国医疗公司Woebot Health2021年进行的相关调查显示，22%的成年人使用过心理健康聊天机器人，其中近一半（47%）表示有需要时，对使用聊天机器人感兴趣。

南大的研究员通过撰写两个拥有不同年龄、性别、文化背景和抑郁程度的用户画像和他们的对话脚本，以模拟真实的人物对话，对各个聊天机器人进行了评估。

这项研究分析了下载量最大



南大李光前医学院人口健康科学中心主任卡尔教授（左）和研究员马蒂诺格博士与团队评估后发现，心理健康聊天机器人能够给予有抑郁倾向的用户及时的安慰和鼓励，也可以引导他们完成心理治疗方面的训练。（南大李光前医学院提供）

的九个心理健康聊天机器人，其中五个下载量达50万次或更多。

这项研究是首批通过分析用户与聊天机器人的对话文本，来评估它的有效性的研究之一，研究今年12月发表于国际期刊《情感障碍杂志》。

全部九个聊天机器人都能够和用户共情，并进行不带强烈价值判断的对话。除了表达善意与安抚用户的情绪外，它们还能利

用心理学家和咨询师常用的心理治疗练习为用户提供帮助。

### 新兴数码健康工具 可帮不愿或无法求医者

领导这项研究的李光前医学院人口健康科学中心主任卡尔（Josip Car）教授说，心理健康问题污名化的现象依然很普遍，全球医疗保健系统都在努力应对不断增长的心理健康服务需求。

“聊天机器人这类新兴的数码健康工具，可以帮到暂时不愿意或无法寻求心理治疗的人。”

不过，研究也显示，现阶段的聊天机器人在有针对性地回应具体用户的个人需求方面还有所欠缺。尽管有些聊天机器人尝试通过人工智能算法个性化地给出回复，目前市面上的程序还无法做到“见招拆招”的地步。

这是因为出于保护用户个人隐私的考量，聊天机器人无法获取用户的聊天记录、姓名或地址等个人信息，也无法进行深入问诊，导致定制化聊天体验非常困难。

同时，研究还得出现有的聊天机器人无法管理和避免自杀倾向的结论。这是由于它们还无法识别比较含蓄和委婉的内容，甚至有的只能给出已经预设好的回答。

李光前医学院研究员马蒂诺格（Laura Martinengo）说，为了维护用户的匿名性，聊天机器人还无法在更细致和私密的问题上提供完善的解决方案，但它仍是一个正在发展，而且值得探索的选项。“对于一些人来说，与机器交谈比与人交谈更容易。”