



当“倾听”成为商品，价值几许边界何在

□ 本报记者 赵 丽
□ 本报实习生 吕榕格

深夜十一点半，21岁的“秒回师”陈欣(化名)接到一个订单。

电话那头是一名年轻女性。接通后，听筒里只传来阵阵杂音，无论陈欣如何搭话，对方始终没有回应。约一个小时候后，通话结束，对方给她发来一条消息：“谢谢你陪着我。”

这发生在2026年1月的一幕，是陈欣的工作日常。陈欣告诉记者，“秒回师”并不是一个正式的职业概念。顾名思义，这份工作要求在客户下单后，及时回应对方的情绪倾诉。

陈欣的经历，是情绪陪伴类新业态快速兴起的一个缩影。记者调查发现，近年来，以“秒回师”“倾听师”“树洞”等为名的情绪陪伴服务涌现。这一新兴业态游走于日常社交、商业陪聊与专业心理咨询之间的模糊地带：从业者无需统一资质即可接单，可能面临情绪耗竭、职业边界不明等风险。而对于消费者来说，在情绪脆弱时购买的服务究竟属于“聊天”还是“咨询”，界限也并不清晰。当“倾听”成为商品，其价值几许、边界何在，这既是从业者要面对的问题，也该如何监管提出了考验。

有人为“倾听”付费

居住在广东的庞女士第一次购买倾听服务，是在去年做毕业设计期间。当时，她和队友沟通不顺，项目推进受阻，对方的指责让她连续好几周陷入自我怀疑之中。

事实上，庞女士并不缺少倾诉对象。她身边有要好的朋友，但烦心事不断涌现，朋友很难随时抽出时间听她诉说，而专业心理咨询服务需要提前预约。一次偶然，她在社交平台上刷到一家提供倾听服务的平台，感觉“像是抓住了救命稻草”。当天深夜，她一共下单90分钟，中途续单两次，把积压了数周的委屈全部倾泻了出来。

“聊生活，聊八卦，聊情感，聊工作”“只要一杯奶茶钱，还快乐心情一整天”……记者在多个平台以“倾听师”“秒回师”为关键词搜索，不少类似的服务信息跳了出来。这类服务描述直白，大多按小时收费，重点承诺“约定时间内持续在线秒回”。“80后”明月(化名)曾从事过教育行业，如今兼职做“倾听师”。“我的客户以中年人为主，他们付费倾诉的多是夫妻关系、亲子关系、职场困惑。其实很多人并没有心理问题，只是压抑、空虚，有苦无处说。”在明月看来，自己处理的并非病理性心理障碍，而是现代人普遍面临的情绪困境。

陈欣接触的客户则多以20岁左右的年轻人为主，学业压力、原生家庭矛盾、人际关系困扰和失恋是最常出现的话题。“有的人因为与父母长期缺乏沟通而感到压抑，有的人因为考试失利陷入自我否定，也有的人单纯是身边找不到可以倾诉的对象。”

需求真实存在，但这份工作并非人人都能胜任。多名从业者告诉记者，真正入行后才发现，实际工作远比想象中复杂。

辽宁的沈女士曾短暂参与某平台的“倾听师”项目。一开始，她觉得自己平时擅长听朋友倾诉，身边人也都说她共情能力强，做好这份工作应该不难。可等真正对接客户，她很快发现理想和现实差距很大。“跟朋友聊天还好，但面对陌生人我就会手足无措。短短几句话，我要琢磨很久，回复后还会纠结自己说的话有没有用，精神上特别内耗。”尝试几次之后，沈女士便放弃了这份兼职。

从业者大多无资质

近年来，情绪消费市场规模快速扩大。据某调研机构发布的《2025—2029年中国情绪经济消费趋势洞察报告》，2025年中国情绪经济市场规模达2.7万亿元，预计2029年将达4.6万亿元，呈现快速增长态势。

诸如“秒回师”“倾听师”等相关业态，正是在这样的土壤中生长起来的。



采访中，不少从业者都思考过：客户购买的到底是什么？

“一开始我以为这份工作只是陪人聊天。”明月接了订单之后才发现并非如此。想要长期从事这份工作并把它做好，还需要学习心理咨询相关的专业知识。

在河南郑州从事相关工作的36岁孙女士认为，这份工作处在专业心理咨询与普通情感倾诉之间的“一道缝隙”里。有心理咨询需求的人，有时无法每天预约面诊。“我现在做的，就是填补这个空隙，帮人们找到一个情绪宣泄的出口。”

但记者采访发现，这道“缝隙”的尺度与服务边界，在实际操作中很难界定。实践中，相关从业者大多不需要任何专业资质即可“接单”。记者线上联系“秒回师”“倾听师”时，对方都明确表示，不提供心理治疗服务。

“从心理学专业角度看，‘秒回师’‘倾听师’提供的核心服务是情绪共情和陪伴性回应，这与心理咨询有本质区别。”首都医科大学医学心理学系副教授张辉向记者解释，心理咨询建立在系统的评估框架、干预技术和伦理守则之上，目的是促进来访者的认知、情感和行为改变；情绪陪伴服务则更接近日常生活支持，不涉及诊断、评估或治疗意图。

张辉同时指出，正因为这类服务在形式上使用了“倾听”“共情”等词汇，容易让消费者产生“专业感”的误解。“从业者宣称‘我不是心理咨询师’，实质上是在模糊专业边界，既想借用心理学专业的信任吸引用户，又不愿承担相应的专业责任。”张辉认为，如果不提供专业干预，就不应使用心理学专业术语；如果使用了，就应当接受专业伦理约束。

张辉说，2017年心理咨询师国家职业资格认证取消后，资质认证的“真空”让大量无心理学背景的人涌入。“这不仅是专业伦理问题，也涉及法律问题。没有接受过系统训练和督导的从业者，很难判断自己是否越界，也难以充分保护自身和服务对象。”

边界模糊的另一面，是从业者自身的困境。一位女性“倾听师”告诉记者，她曾收到过客

户带有性暗示的信息。当时她担心直接拒绝会显得无法接纳对方，没有及时终止对话，事后才意识到这已经属于骚扰。还有从业者这样描述职业倦怠：“感觉像是把自己献祭出去承接别人的情绪，别人的负面情绪朝我涌过来，我需要不断掏空自己，很消耗能量。”

张辉分析：“那位不敢拒绝性暗示的从业者，恰恰说明行业在职业伦理教育和边界意识培训上存在明显缺口。从业者不知道自己的‘职业边界’在哪里，也不清楚心理咨询中的‘无条件接纳’并不包括越界行为。”张辉建议，在制度层面可以确立“情绪劳动”的职业安全标准；从心理学角度看，更应推行强制性岗前伦理培训，并配套定期的心理支持机制，例如由平台为从业者提供匿名倾诉渠道和危机转介流程。

法律兜底伦理指引

值得注意的是，围绕情绪经济的政策框架正逐步搭建。2026年1月，国务院办公厅印发《加快培育服务消费新增增长点工作方案》明确提出，“支持建设若干消费带动作用强的情绪式、体验式服务消费新场景”，并支持相关新业态纳入国家职业分类体系。

受访专家认为，付费购买“倾听”作为新型消费模式，消费者的合法权益需要得到重视。

记者手记

采访过程中，记者几乎都是在深夜收到从业者的回复，因为这通常才是他们的工作时间——当大多数人准备入睡时，正是另外一些人最需要被听见的时候。当下，“付费买一个人在线”，成为这些人在脆弱时刻的务实选择。

但越是真实的需求，越需要清醒的审视。这个行业最微妙地方，在于它售卖的不是标准化的商品，而是人与人之间最柔软的情感连接。连接一旦建立，边界就变得至关重要——从业者何时该倾听、何时该转介、何时该说“不”；消费者买

长期研究消费者权益保护问题的京都律师事务所律师翁小平指出，处于情绪低谷的消费者购买倾听服务后，其倾诉内容应受隐私保护；从业者泄露客户隐私的，消费者应获得相应法律救济。此外，如果从业者因缺乏专业训练，对于处于心理危机中的消费者作出不当回应(如错误建议、强行干预)，由此产生的损害，应根据具体情况由从业者个人、平台承担相应法律责任。

针对这一新兴业态，张辉建议采取分级分类管理：纯情感陪伴类服务，可按一般商业服务(社交服务)管理；当服务内容涉及情绪评估、危机识别或行为干预时，则应纳入心理健康服务的监管范畴；从业者至少需要掌握基础心理学知识，具备危机转介意识。

张辉提到，监管不必立刻设置过高准入门槛，但一定要划定清晰红线。相关部门可以协同制定一份禁止行为清单，严禁从业者暗示自身提供“心理治疗”服务；未经专业训练的人员不得自行承接“自杀”“自伤”等高风险议题的倾诉，应即时启动危机转介。心理学界、相关行业协会应主动参与制定专业伦理规范，帮助从业者形成可持续的执业方式并做好职业防护，也让消费者了解自己买到的究竟是“倾听”还是“治疗”，“依靠法律兜底、伦理指引，新业态才能实现长远发展。”

漫画/高岳

到的是陪伴还是依赖，是宣泄还是误导。这些问题没有现成答案，却直接关乎双方权益与安全。

从法治视角来看，任何新兴业态的成长都伴随着规则的空白。情绪陪伴也不例外：资质谁来认定、服务标准谁来制定、隐私泄露和不当干预的责任如何划分、平台与从业者的义务边界在哪里……如何在“放”与“管”之间找到平衡，既保护消费者和从业者，又给合理的情感陪伴渠道开辟一条新的道路，其中相当考验治理的精细化水平。

在物质日益丰裕的今天，“被听见”仍然是一种稀缺品，但愿这个行业在规范中成长，也期待有一天，每个人在需要倾诉的时候，都能找到安全又可靠的出口。

□ 本报记者 赵红旗

初秋的阳光透过玻璃窗，洒满河南省平顶山市郊县人民法院薛店人民法庭的调解室内，墙上“和为贵”的条幅温润醒目。一对夫妻隔桌对坐，气氛压抑。薛店法庭庭长胡小霞斟酌后，为二人倒了兩杯热茶。

看着两人端起茶杯，胡小霞讲起当地入广为传颂的“三苏”(苏沟、苏秋、苏徽)父子修身齐家、重情尚礼的家风故事，然后与两人从婚姻包办聊到育儿辛劳，两人紧绷的情绪慢慢松弛下来。一番推心置腹交谈后，这对夫妻红着眼眶互相道歉，携手走出法庭。

薛店法庭以当地乡土文化柔性化解矛盾纠纷的探索实践，是平顶山市中级人民法院对全市24个人民法庭逐个摸排画像，量身定制发展路径，破解人民法庭发展不均衡、定位同质化、服务不精准等突出问题的缩影。

“人民法庭是人民法院最基层的单位，处在化解矛盾纠纷的第一线。我们指导全市人民法庭深挖本土文化禀赋，因地制宜打造当地群众认可度高的司法文化品牌，推动多发高发矛盾纠纷源头化解，就地化解，实现强基固本、精准提质、分类发展，从而推动人民法庭高质量发展。”9月4日，平顶山中院党组书记、院长史昶伟在接受《法治日报》记者采访时说。

以文化底蕴促调解

在薛店法庭不远处，有一处宁静且充满文化韵味之地——三苏园。这里是北宋大文学家苏轼、苏辙的长眠之所，其父亲苏洵的衣冠冢亦坐落于此。“三苏”父子的故事在当地家喻户晓。

薛店法庭辖区涵盖薛店、茨芭、黄道、潼元4个乡镇235个自然村，服务22万人。法庭针对辖区以农耕为主、外出务工人员多、矛盾纠纷多集中在家事邻里特点，深挖“三苏”文化“和为贵”的解纷智慧，创新构建“一二三四五”多元解纷体系：以矛盾就地实质化解为主线，推动文化理念和解纷机制“两个融合”，用好“听、辨、化”三字心法，打造“孝慈、互敬、信义、守望”四维解纷场景，将“诚、情、理、法、利”调解法贯穿诉前、诉中、判后全流程，兼顾法律规定、乡土情理与公序良俗，既解“法结”更解“心结”。今年以来，法庭结案率99.18%，服判息诉率98%以上，调解率84.36%，案件质效呈现“调解率高、服判息诉率高、当场履行率高、判决率低、上诉率低、申请执行率低”的“三高三低”良好态势。

“我们立足本土‘三苏’文化底蕴，深挖‘三苏’法治文化内涵，跳出单纯依靠法条断案的固有模式，以文化软实力提升基层治理效能，让群众切身感受到本土文脉滋养出的司法温度。”已扎根人民法庭23年的胡小霞颇有体会地说。

鲁山县张良镇的地名与“汉初三杰”之一的张良紧密相关，张良桥上拾履的故事在当地传为美谈，数代以来沿袭了和谐友善的淳朴民风。鲁山县人民法院张良人民法庭深度挖掘本土历史人文资源，将传统和睦理念融入司法实践，构建“法庭+综治中心+乡镇政府+派出所+司法所”的多元解纷模式，创新构建庭前溯源、庭中调处、庭后修复三阶闭环全链条解纷机制，推动辖区基层治理从传统“事后被动化解”向“源头主动预防”迭代升级。

张良法庭庭长杨森说，法庭向辖区的张良、马楼、礓子营、张官营等乡镇党委、政府送达司法审判白皮书的方式，定期分析案件审理动态，识别矛盾纠纷类型与趋势，指出问题、分析根源、提出对策。同时，法庭将调解员培训、巡回普法、数据研判、个案联调等工作深度融合，编印《基层治理常用法律及典型案例汇编》，分发至辖区192个行政村党支部书记，一体推进基层矛盾纠纷化解工作。

用传统工艺提质效

大营镇清凉寺村是汝瓷文化的核心发源地之一，汝瓷是当地人的根与魂，也是辖区群众的致富产业。随着汝瓷产业的发展，汝瓷经营、产品交易、劳务用工、知识产权保护等纠纷逐年增多。

“调解不是和稀泥，而是在查明事实的基础上，让当事双方和谐相处。司法办案更不能一判了之，要取得最佳的质效，赢得当事人的认可。当地人都知道，成功烧制一件汝瓷，全套工艺分为选料、制泥、拉坯、修坯、素烧、上釉、入窑烧制等7大环节，共有72道工序，少一个都不行。我们办案也是这样，要环环相扣，确保每一件案件的质效经得起检验。”宝丰县人民法院大营人民法庭庭长康书宾说。

此前，两家汝瓷企业因定制货款支付问题僵持数月，一边是生产商催要回款，一边是采购方因产品釉色瑕疵拒绝付款。康书宾没有简单开庭判决，而是带着书记员走进窑口车间，现场查看产品、比对标准，从维系长期合作、保护行业口碑的角度组织多轮协商。在康书宾的调解下，两家汝瓷企业达成调解协议，很快双方回归正常生产经营。

2026年以来，大营法庭倾力打造“天青法韵·青釉枫桥”特色司法品牌，将汝瓷“温润如玉、坚贞如瓷”的匠人精神融入司法办案全流程，实现从“单纯办案”向“办案+服务+治理+护非遗”转型。

康书宾向记者介绍，“天青法韵”，寓意法治如天青釉色般澄澈明净，不偏不倚，是司法公正的底色；“青釉枫桥”，寄望调解工作如釉色流转般温润包容、化隙为和，是新时代“枫桥经验”的本土化表达。

融红色教育入服务

叶县有着丰富的红色资源：平顶山地区第一个党支部、平顶山地区第一支革命武装队伍、平顶山地区第一个县委组织在此成立；红二十五军长征抢渡渡河纪念馆，解放战争宛西战役指挥部旧址亦位于此地。叶县人民法院三常路人民法庭深挖当地红色资源，深化“红廉首问”工作机制，将红色教育与廉政教育融入诉讼服务全过程。

三常路法庭探索与辖区乡镇综治中心建立“48小时共享”与“定期联合会商”机制，联合基层党组织开展“红廉薪火”培训，结合“网格员+调解员”双员轮训，通过红色案例复盘与廉政宣贯，提升网格员和调解员化解矛盾纠纷的能力，让红廉品牌从“一域实践”走向更广范围的资源共享。

三常路法庭庭长闫平介绍，法庭依托“党建+红色文化+法治服务”新模式，组建“红色司法服务小组”深入乡村开展普法宣传，持续指导175个村级组织及时修订，完善村规民约共525项。今年以来，法庭各项工作呈现出矛盾纠纷就地化解率显著提升、人民群众司法满意度持续提升，新收诉讼案件数量稳步下降的良好态势。

汝州市人民法院踞岭人民法庭聚焦中原军政大学在汝州的建校历程等红色资源，立足辖区涉农产业集中、乡土地纠纷多发地域特点，与辖区乡镇创新构建“联防前置防增量、联调多元减存量、联治溯源控变量”基层治理体系，为乡村产业振兴提供坚实支撑。今年以来，法庭调解率62.9%，同比提升6.9个百分点，实现小微纠纷早发现、早化解。

如今，平顶山各个人民法庭坚持“夯基基、务实功、出实绩”，结合辖区红色资源、本土文脉、产业特色，以案结事了人和为办案目标，促进文化建设与法庭工作深度融合，全力把人民法庭打造成基层解纷、服务群众的法治高地、文化高地。

平顶山中院精准施策促进文化建设与法庭建设深度融合
量身打造司法品牌推动「案结事了人和」

从“不敢装私自拆”到“抢着用主动防”

江苏宜兴检察依法履职破解企业安全生产痛点

□ 本报记者 罗莎莎
□ 本报通讯员 黄婧怡 孙倩

“以前变频设备一启动，漏电开关就跳闸，一天要停好几回，现在换了这个新开关，设备运行良好，完全不影响生产！”2026年8月20日，江苏宜兴某制造企业车间负责人赵某对前来回访的保险公司工作人员连连称赞。

今年7月，该保险公司为包括宜兴某制造企业在内的数十家企业批量采购了50台抗干扰漏电开关，以此强化电气事故风险管控。在设备投入使用一个月后的回访中，这些企业均表示，长期困扰生产的变频设备误跳闸问题得到有效解决。

这安心一幕的背后，是宜兴市人民检察院从个案办理走向行业治理的两年接续探索，该院在全国率先探索全流程、实质化介入安全生产事故调查，推动企业生产用电从“带病违规运行”向“本质安全可控”转变。

时间回溯到2024年9月，宜兴市某乡镇一家塑料粒子生产企业发生触电事故，造成一名工人死亡。在案件办理过程中，办案团队结合多起工

贸企业安全生产案件进行分析，发现一个共性隐患：大量配备变频设备的生产企业拆除、短接漏电保护装置，触电安全风险随之加剧。

宜兴市检察院没有止步于就案办案。带着“企业为何宁愿违法也要拆除防护装置”等疑问，承办检察官孙艳丽带领团队深入辖区多家企业走访调研，找到了矛盾症结。

“不是不想保安全，是漏电保护开关根本用不了！”一家机械制造企业负责人指着车间配电箱道出难处。企业生产线大量使用变频设备，漏电保护装置一旦开启就频繁跳闸，无故障停产会带来不小的经济损失。

为保住生产进度，不少企业心存侥幸，停用甚至拆除漏电保护装置，陷入“保安全就要停产、保生产就要失去防护”的两难境地。彼时，全国范围内尚不能够有效破解这一难题的成熟产品。

为破解这一难题，宜兴市检察院主动搭建“部门联动、高校赋能、企业受益”的协同工作模式，集中引导支持电气专家团队开展抗干扰漏电保护装置的研发攻关。

2024年，该院联合公安、应急管理、总工会等部门，并邀请高校电气专家组建调研专班，深入

辖区电缆、化工、机械制造等12家重点企业，实地勘察自动化生产线的运行实况，累计收集了上百组数据。

在此基础上，该院多次牵头组织召开专题论证会，明确了事故频发的两大关键点：一是常规漏电开关无法抵御变频器高频干扰，二是企业漏电保护装置自毁流于形式。

研发攻关初期，最大阻碍并非技术难关，而是企业的信任顾虑。不少企业负责人对全新研发的漏电开关能否真正解决误跳难题心存怀疑，不愿开放生产线用于现场测试。孙艳丽主动担任项目协调人，和研发专家多次走进企业沟通宣讲，用真实安全事故案例阐释风险。

正是这份严谨与负责，打消了企业的顾虑。最终，5家企业同意全面开放生产线，累计投放18台设备进行真实环境测试。依托真实运行数据，研发团队经过一年多攻关，于2025年5月初研发出全国首款抗干扰漏电断路器，之后又经过两代样机迭代，第二代样机于2025年9月试验成功。

3个月，近2000小时的测试显示：该设备稳定可靠，强制自检、事故追忆、远程监控一应俱全，故障处置精准率100%，实现“零误跳、精准护”。在