

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

“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。



乱象

新华社发 王鹏作

这些关键词，直接影响你我“买买买”！

据新华社北京3月14日电 直播营销“差评”、社交电商“主流”、主播推荐“祛魅”……“3·15”前夕，中国消费者协会发布2025年度“共筑满意消费”消费维权年主题调查报告。记者梳理发现，诸多与消费者有关的关键词值得关注。

社交电商占线上消费渠道超五成

报告显示，过去一年，受访者线下消费渠道前三分别为：超市60.2%、购物中心51.0%、街边店铺49.2%；线上消费渠道前三为综合电商平台65.3%、社交电商平台56.0%、生活服务类平台54.6%。对比看，消费者在线上消费比例占比更高。

对直播营销类最不满意

从商品类消费的调查结果来看，消费者在过去一年中对部分商品类别表现出较高的不满意度。其中，食品类、保健食品类和服装鞋帽类排名前三，占比分别为28.1%、20.2%和18.6%。此外，医药及医疗用品类（17.8%）、美妆护肤类（17.8%）和日用百货商品类（17.1%）也位列消费者不满意商品的前几位。

在服务类消费中，消费者对直播营销类的不满意度最高，占比为17.0%；其次是医疗服务类和网络订餐类，占比分别为16.2%和15.7%。金融保险理财类（15.1%）和网络销售类（14.5%）也因服务质量问题受到较多关注。

对外卖订餐不满意度提高

报告显示，消费者对网络订餐消费表示不满意的占比从2024年的10.6%上升至2025年的15.7%。近年来，消费者对餐饮、外卖服务的食材新鲜度、加工卫生及营养搭配的关注度持续提升。部分商家为压缩成本使用劣质原料或违规操作，导致食品质量参差不齐；平台对入驻商家的审核和监管力度不足，消费者投诉后处理效率低。这些因素不同程度上导致网络订餐服务消费的满意度下降。

对网络主播推荐“祛魅”

在可能影响消费意愿的诸多因素中，27.8%的受访者最关注“产品质量差”；“售后没保障”（23.8%）和“虚假宣传或引人误解的宣传”（21.0%）紧随其后，反映出消费者对于商家诚信和售后服务的高度重视。“服务态度差”（19.6%）、“安全性没保障”（18.7%）等因素也对消费意愿产生较大影响，说明消费者在关注产品质量的同时，也更加看重购物过程中的体验和安全性。

从消费者最关注的企业经营表现来看，“售后有保障”依旧是焦点所在，受访人群占比达28.9%，高居首位。对于“有喜欢的主播或KOL（关键意见领袖）推荐”的关注度占比仅为7.9%。

对虚假宣传最担忧

调查结果显示，21.9%的受访者认为过去一年的消费环境“越来越好”，43.1%的受访者认为消费环境“比较好”，二者占比为65.0%。消费者认为当前消费环境存在的主要问题中，虚假宣传或引人误解的宣传（23.0%）、个人信息泄露（22.5%）、价格虚高（21.3%）位列前三位，占比均超过20%。假冒伪劣及售后服务没保障紧随其后，分别占比19.5%和19.3%。这些问题不仅加剧消费者维权难度，也削弱其对市场的整体信任。

主动维权的消费群体中，45.2%的受访者希望能够“赔偿损失”，42.9%的受访者表示“商家同意退货换货即可”；约三分之一的受访者表示商家必须道歉（31.4%），或是“要求曝光，让其他人注意”（31.0%）。

对于调查报告中体现出的消费乱象，中消协有关负责同志指出，虚假宣传或引人误解的宣传、个人信息泄露、价格虚高、假冒伪劣等问题仍持续困扰消费者，应当重点加强治理。

记者 冯松龄 郭兴 卓越

“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岁的江小敏刷完关于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？

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

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

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。

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。

广西桂林市临桂区疾病预防控制中心精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、封号等处理；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，如今精神心理服务样式更加多元，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戴剑建议，进

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，医生要综合考量症状的严重程度、持续时间、既往史、刺激因素等，还要与其他疾病进行辨别，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；草率地给某类人群贴上标签，可能导致本身存在精神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。

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。”

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程度发展。”

一步健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。

据新华社北京3月13日电