

# 遇到糟心事儿,线上线下找“树洞”?

情绪商品催生消费新业态,平台监管切莫缺位

记者 范佳 实习生 史继超

## “树洞”服务成年轻人赚钱新门路

“树洞”,顾名思义,由顾客支付一定的费用,购买“树洞”服务方的时间与情绪支持,在购买的时间内,顾客可以对“树洞”店主进行情绪倾诉或建议征求,依据服务时长、发送语音或文字等情况不同,价格也从几元到几十元不等。

“我知道这个可能不赚多少钱,但我家庭情况不是特别好,就想赚一点是一点,通过这种方式看到不一样的人,还可能帮助到他们,也挺好。”“树洞”店主小鱼(昵称)告诉记者。还是高三学生的小鱼有一个当记者的梦,通过线上“树洞”,让他有一定收入的同时,也接触到各行各业不同的人。

另一家“树洞”店主铁锤(昵称)有自己的正式工作,她做“树洞”的目的是想在闲暇时间挣点外快,还能通过与他人沟通慰藉自己上班烦躁的心:“朋友推荐的,正好我有空余时间,就去试试。定价的时候,也参考了别人的定价。价格不一,有几十元的,有8.88元图个好彩头的,我一开始想着8.88元,寓意‘发发发’,后来觉得大家生活都不容易,便宜一点吧,就改成6.66元,也是希望六六大顺,所有人都能顺利。”

同样是机缘巧合之下做起“树洞”生意的还有店主千叶(昵称),在经营付费“树洞”的同时,她还有自己的情绪公众号。“我经常上网,一次偶然的机会发现一些平台有情感分析的项目,我就也开始做。因为我本身也有过比较阴暗的时光,是靠自愈的,所以想去帮助别人。我在QQ上做的时候接触了很多年龄比较小的孩子,比如中学生,和他们分享我的故事,开导他们,感觉很好,后来发展到别的平台。”通过“树洞”这种形式,千叶认为自己得到不少精神上的满足。

记者了解到,多数“树洞”商品的店主是学生或有正式工作的年轻人兼职,而他们从事“树洞”行业的原因也大不相同,有

遇到糟心事无人倾诉,只需几元钱,就可以线上找“专属树洞”“聊天搭子”。近日,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者注意到,在部分交易平台和社交软件,存在一类有偿的情绪“树洞”业务。快节奏的生活、与日俱增的压力,让越来越多的人找不到合适的宣泄对象,从最初的情感电台到如今的线上“树洞”,情绪消费逐渐进入人们视野。

**帮忙表白、监督学习……服务内容五花八门**



千叶在和顾客沟通。受访者供图



店主铁锤向记者分享了情绪“树洞”的服务流程:“(付费之后)对方向我倾诉一些平日生活中可能不知道向谁说或者不方便说的事,我给他们建议和一些开导。会提前说明要求,比如不能聊色情内容。”在购买的时间内,“树洞”的主人对顾客起到了陪伴与倾听的作用,通过交流让顾客得到情绪上的宣泄解压,这期间,“树洞”的主人也可以遵循客人意愿为其提供建议与参考。至于部分来自心理学、社会学等专业性更强的“树洞”店主,则通过倾听辅以半结构式访谈等方式进行精神分析,继而予以陪伴和建议。记者询问部分店主,在他们看来,这种交换与购买商品相似,不过,作为实物的商品变为时间与情绪。

出主意买衣服、帮忙找资料、帮忙表白、监督背单词……在做“树洞”的同时,一些“树洞”店主也接到不少新奇活儿。做“树洞”已有几年时间的千叶向记者分享她的经历:“我接触到最小的顾客是中学生,年龄最大的是一位40岁左右的单亲妈妈。”

千叶的顾客谈及的话题,多数是青年人关于学业的吐槽,也有关于感情和家庭的。“遇到过一位顾客,是在校学生,她要考研,但家里不同意,认为她为了考试不去上班,所以也没给她经济帮助,这也成为她考研的阻力

之一,来自经济和情感上的压力让她很伤心。”千叶向记者描述,这位顾客是凌晨联系自己的,称其因焦虑已经失眠很久了,父母常拿亲戚家孩子的成绩与她对比。在千叶看来,这位顾客的状态有点糟糕,身边缺乏理解她的人,她所需要的除了物质层面的支持更多是精神上的鼓励。“当时我告诉她她在不违背法律、道德的情况下要进行适当的反驳,并且告诉她,她很优秀。”

在记者与几位“树洞”店主的交流中,几位店主多次向记者表达,要为客人保密不能多讲,但他们也向记者表露出无奈,在面对真正遇到苦难的人时,自己能做的仅仅是言语上的帮助与倾听。

“遇到一些人间疾苦,我也会计穷,也会难过,心有余而力不足,这算是目前来说最大的困难了。”店主铁锤无奈地表示。

## 不仅要倾听有质量 还要守得住底线

当问及做“树洞”会不会被负面情绪左右时,不少店主向记者表示,遇到有负面情绪的顾客,自己难免多少会受影响,但对方在现实中不能去宣泄,这就是“树洞”存在的意义,“树洞”就好比垃圾桶,承载的就是情绪垃圾。

千叶谈到,因为自己淋过

雨,所以想为别人撑伞。她不知道自己的“树洞”一定要做成什么样子,只是希望能一直做好倾听者这个角色,让“树洞”可以为更多的人解决烦恼。

在槿里心理首席咨询师、二级心理咨询师徐力看来,在个体情绪低落的情况下,向外界倾诉,或发出求助信息并获得外界支持性的反馈时,对个体的安全感有积极意义,即便这种支持对现实状况并没有实际的改善。当然,像“树洞”服务这类“野生职业”,不仅要倾听有质量,还要守得住底线。

作为数字时代的产物,情绪“树洞”店铺在一定层面起到疏导心绪的作用,支付一定费用,买卖双方都获得了各自的价值。但在另一方面,缺乏监管、有偿“树洞”准入门槛低、非协议保证等现状,导致一些店铺出现服务敷衍、泄露隐私等问题。同时,部分人群对线上有偿“树洞”的动机与效果也产生了种种质疑。

采访中,记者了解到,女性“树洞”店主常会遇到骚扰。对这种情况,除在链接中注明不聊色情内容、在沟通时发现色情端倪随时拉黑外,“树洞”店主们也仅能依靠平台规范进行举报、制约。

“平台管理严,有情感分析就会被平台举报,说涉嫌色情,但我们本身是为了给他人提供情感价值。”在另一方面,平台本身的机制,也让“树洞”店主们向记者连连吐槽,来自交易平台的敏感词触发机制与“树洞”本身的交易属性和交流内容之间的矛盾,成为“树洞”店主们的烦恼。

泰和泰(济南)律师事务所合伙人张嵘林律师认为,单纯的情感分析是一种正常的服务,和情感咨询以及早期网上叫早或者语音聊天服务差不多,但是如果聊天内容涉及色情信息或者具有明显暧昧内容,则涉及违法。管理规制上,张嵘林还谈到,部分情绪树洞也涉及个人隐私的不法获取问题,平台要加强信息审核,对用户举报线索认真核实核查,一旦发现低俗违法有害信息必须立即屏蔽,确保源头管控,而行政监管部门要加强监管力度。

编辑:魏银科 美编:马秀霞 组版:刘燕

oily 买山东好品 到齐鲁农超

# 黄河口大闸蟹

产地捕捞 膏肥味美

抢购价: 388 元  
298 元(约10只)

## 任氏海参中秋特惠

活动时间:9月21日—30日 电话:13335020177(任经理)  
活动地址:山东新闻大厦一楼任氏海参店(泺源大街6号)

长岛刺参  
1580元/斤  
4000元3斤

优质长岛刺参  
1980元/斤  
4580元3斤

大连刺参  
2280元/斤  
5600元3斤

野生大连刺参  
3580元/斤  
7800元3斤

买海参送中秋月饼 干海产品 特价海参:野生肉参880元/斤 大连即食海参1000元4斤