

遇到糟心事儿，线上下单找“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 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。



的想挣点零花钱，有的对心理咨询行业感兴趣，有的是心理学、社会学学生或社会工作者，想通过这种方式锻炼自己，还有的自己曾有心理问题，恢复后想帮助别人……这些来自不同地区、出于不同目的的人，通过网络汇集于各种平台，构成了情绪“树洞”的商家主体。

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，我也会词穷，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绪价值。”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，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

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)

齐鲁农超

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(冻源大街6号)

| | |
|---------|---------|
| 长岛刺参 | 优质长岛刺参 |
| 1580元/斤 | 1980元/斤 |
| 4000元3斤 | 4580元3斤 |
| 大连刺参 | 野生大连刺参 |
| 2280元/斤 | 3580元/斤 |
| 5600元3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