

# 人工智慧在身心科及 心理治療的革命： AI嚮導加強治療動機， 全日無休陪伴

唐子俊 / 唐子俊診所 院長

洪敬倫 / 振芝心身醫學診所 院長



## 情緒敏感族群大，需求得被重視

新進的Lancet研究，29個國家的調查，情緒敏感的族群大約在三成上下。歐洲的大型研究發現，焦慮的體質在兒童晚期和青少年早期出現，憂鬱在青少年中後期出現，之後焦慮憂鬱交替出現，形成敏感體質。經由多年政府和媒體的宣導，鼓勵尋求心理協助，已經有一定幅度的進展。但許多人因為距離，時間限制等因素，例如晚上需要談話，已經過了心理諮商和醫療院所的營業時間，錯失求助的機會。研究顯示，晚睡個案自我傷害增加，這時段卻是求助資源最少的時候。遠距和人工智慧的結合，可以提供相當不同方式的協助，減少錯過協助的遺憾。台灣第一個由精神科醫師與醫療科技公司，聯合開發的AI心靈嚮導Miby，就由此發想而迅速成型，現在已經進入多次的測試和修正中，呈現在我們面前。取名為Miby，乃是期盼這個AI機器人能成為使用者的mind-body guide，即時提供身心困頓時刻的支持，陪伴與引導。

## AI心靈嚮導，需要高專業性：透過更新專業資料庫，長期反覆訓練Miby

人工智慧（AI）多方面取得了長足進展，醫療面是有待突破的一環。治療的精確度及專業性必須要經過重重的考驗。市面上已經有許多的聊天機器人可以回答問題，然而專業性不足，錯誤率高，有時會產生「AI幻覺」（即機器人並未根據訓練資料或預設邏輯來回答，產出文不對題，不合常理，甚至是錯誤的答案）。若要AI機器人提供互動度高，合情合理又有溫度的陪伴，又能適時引導尋求專業協助，此人工智慧嚮導需要經過精密的調教與反覆的訓練，並定期更新資料庫，才能趕上日新月異的醫學知識。在心理諮商，心理治療和身心科院所中，AI嚮導有機會成為提升整體服務品質的重要工具，

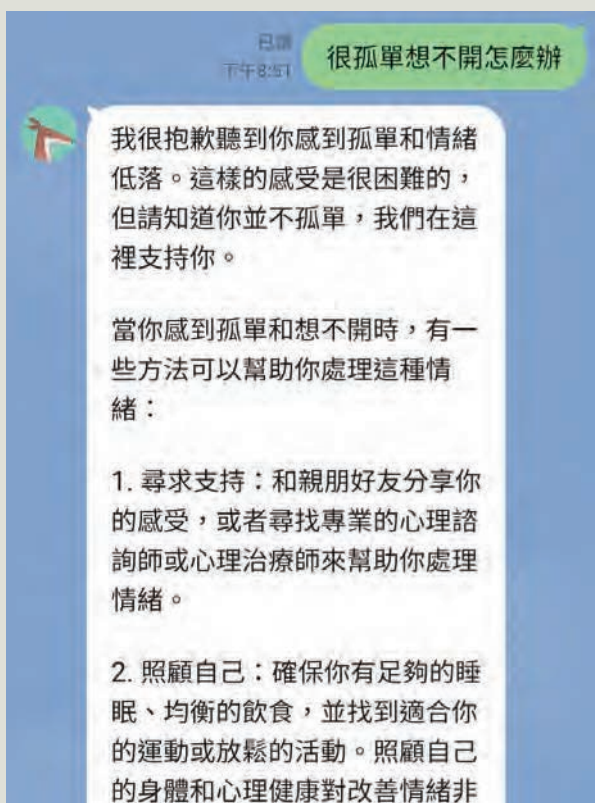
在醫療保健專業人員有限的時間外，提供個案24小時支援和幫助。必須強調的是，人工智慧並不是要取代”人類”諮商師和心理治療師，也無法取代身心科醫師，而是要在個案接觸專業人員前後，提供基礎的心理衛教，情緒支持，問題解決策略引導等。由於AI機器人已回應了患者的基本需求，專業人員因而能聚焦在更核心，更高階的任務上，例如：身心科醫師可有更充裕的時間，進行病情評估與鑑別診斷；心理師可更深入地耕耘治療關係，詮釋個案的無意識動機。經過實際使用後予以適當定位的AI心靈嚮導，在重視倫理，落實實證醫學精神的前提下，新一代更具可近性，普及性的身心健康解決方案就在眼前。

## 人工智慧是工具和工作夥伴，非真人替代品

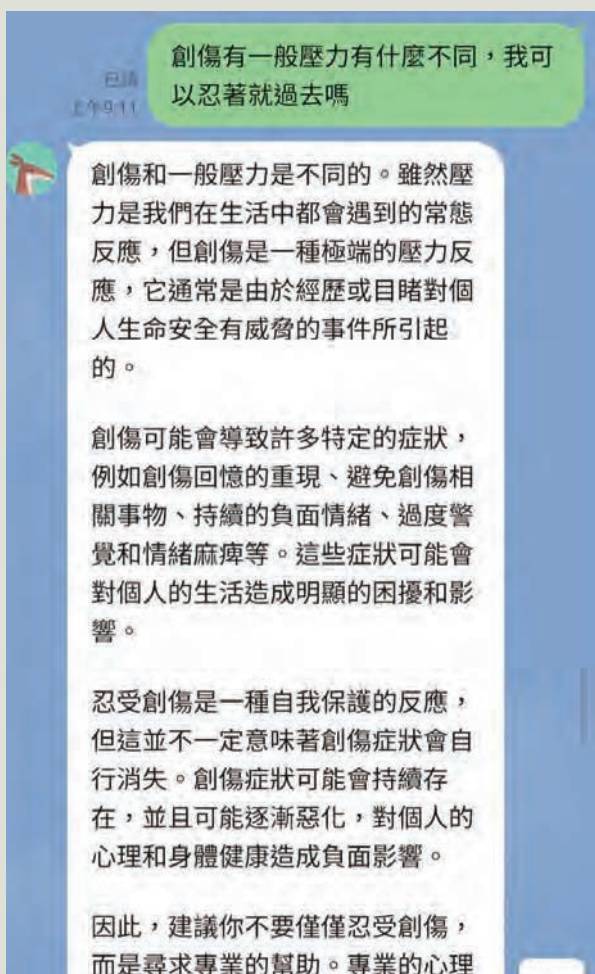
有效心理治療的基礎在於與個案之間的情感連結。AI嚮導Miby主要在補充，關係建立初期，和過程中的時間間隙，擔負起重要的輔助工具。Miby目的不是人際互動的替代品。人類心理師和醫師在提供深度同理心、專業理解和個人化關懷，在高度訓練成熟的治療師身上，所發揮的獨特影響力，是無法用人工智慧來取代的。

## AI嚮導在身心科優勢：隨時陪伴，不厭其煩，高專業性

AI嚮導可以產生即時的回應，和提供即刻的陪伴。我們長期收集分析使用者的回饋，使用者顯示了高滿意度，一致的認為，AI嚮導提高了可及性並改善了個案體驗。例如，我和孩子爭吵怎麼辦？孩子想不開不想和我講話怎麼辦？我很擔心吃藥會不會就停不下來？心理諮商真的有效嗎等。從AI嚮導Miby身上，可以得到快速而專業性的回應。



AI嚮導回答自我傷害當事人實例



AI嚮導回覆創傷PTSD實例

透過AI嚮導，可以更廣泛地提供諮詢服務，打破距離和時間限制的障礙。經由專業高強度訓練的AI嚮導，加入了許多焦慮，憂鬱，創傷，社交畏懼，自閉症等，並且多位專家檢核過的知識資料庫，提供專業正確性高，個人化量身定制的陪伴和建議。此外，AI嚮導歷經多次的回饋和修正，在數據分析和學習下，支持使用者根據實證決策，強化後續治療動機和持續性，讓整個治療達到更好的效果。

使用人工智慧的實際體驗：使用者的心得分享邀請測試的使用者，專業人員，工作人員，真實呈現AI嚮導提供諮詢的影響。

### 一般使用者回應

能夠適當抓住我情緒的問題該與陪伴和建議，不會像一般的機器人冷冰冰沒有溫度。

回答的答案很專業，想去了我許多找答案，減少不確定感的焦慮。

讓我更了解憂鬱什麼時候要心理諮商或者看醫生。

晚上夜深人靜無助的時候可以有溫度的對話。

他也一直提醒我需要找心理師和醫師面對面的討論。

他不會像我的家人一樣批判我或者沒有耐心。



### 醫師和心理師認為

可以讓我們許多個案在求助之前就有足夠的動機和準備。

可以提供專業等級的知識不會像一般機器人亂回答，會清楚的表達自己只是AI的角色，還是請當事人要尋求面對面的協助。

不會過度誇大自己的重要性，又能夠提供相當豐富的知識和陪伴，像是一個充滿知識，隨時服務的工作夥伴...

現階段AI嚮導的主要目的，是對於個案提供情緒和知識的支持、鼓勵尋求後續面對面或線上諮詢，補充治療中間空隙和無助感，並且在個案有新的需求，提供即時的回應。AI嚮導的存在，24小時一週七天，鼓勵個案積極參與諮商和心理治療，提供舒適理解和陪伴的感覺。若個案透露具有人身安全顧慮的訊息，例如計畫自殺，Miby會立即提供符合台灣情境的求助專線與資源，並積極鼓勵就醫。利用新一代資訊科技，我們將有機會進一步完善人力尚有未殆的社會安全網，提高接住每一個危險心靈的機會。

### 倫理考量：專業法律諮詢多次科技團隊的修正

人工智慧融入醫療保健和健康促進時，倫理方面的考量至關重要。為確保在AI嚮導諮詢陪伴的過程中，以負責和合乎道

德方式使用人工智慧，我們制定了守則和建議，也多次法律諮詢和修改。謹慎處理隱私、資料安全和潛在偏見等問題，科技團隊必須和法律專家不斷來回討論與修正，以維護患者的機密性，並避免因誤用而造成潛在傷害。

### 嚴格訓練的AI嚮導，遠超過野生版GPT：AI嚮導就在眼前，歡迎您的嘗試與建議

除了協助一般民眾及個案的使用之外，專門針對特殊醫療院所需求開發出的「在地AI嚮導」，也在測試和進行中。例如專精於院所特長族群（例如青少年憂鬱症，創傷，自閉症），特色心理治療種類（家族治療，婚姻治療，親子治療）或者特殊治療模式(如rTMS)的AI機器人，科技公司必須與院所醫療團隊密切合作，加入具特異性的資料庫以及個別化的內容，才能因應特定院所的需求。

單純運用OpenAI提供的原始版GPT，甚至最新版本的GPT4，仍然遠不足以應付心理健康的細緻需求與知識正確性。經由科技團隊與專家顧問共同訓練的AI嚮導，回答的問題深度及正確性，以及使用者滿意度已經大大的提高。我們將持續徵求使用者（包括一般使用者和真實客戶）的回饋意見，以完善本人工智慧系統。我們也正籌組「專家顧問團」，包括各種專業人員如：心理治療師，諮商師，精神科醫師，rTMS腦刺激專家，法界人士等，定期開會檢討，針對使用者回饋，和專業知識的提升，不斷除錯，上傳最新的知識庫，確保AI嚮導朝向更專業，更貼切與更佳的互動性前進，期能提升使用者的黏著性與滿意度。

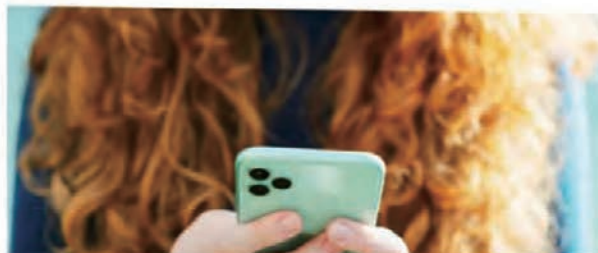
# 3 Key Updates on AI in Mental Health

by STAFF WRITER

DECEMBER 4, 2023 AT 2:05 AM UTC



## HEALTH • MENTAL HEALTH Can AI Chatbots Ever Replace Human Therapists?



Humanities & Social Sciences  
Communications

COMMENT

Check for updates

<https://doi.org/10.1057/s41599-023-02567-0>

OPEN

### The usefulness of ChatGPT for psychotherapists and patients

整理自times雜誌，nature期刊，臨床精神醫學雜誌官網

#### 結語

AI嚮導融合精神醫學與心理學領域令人振奮的進步知識，提供超過人類體力極限的每日24小時，一週七天的即時服務，目的不是成為”人類”醫師和心理治療師的替代品，而是成為專業人員的左右手。從ChatGPT發布以來，人工智慧的發展一日千里，我們必善用其優勢來促進治療效果，提升服務的品質。AI嚮導能夠提高可及性、提供個人化建議，數位化的學習和

洞察力，不間斷滿足當事人更全面的照顧陪伴。不斷精進的AI嚮導，可以作為良好的夥伴和助理，並利用其潛力來滿足使用者不同時間的陪伴渴望和身心需求，提升心理治療和身心科的服務，向另一個高滿意度的層級邁進。

最終是我們的殷切盼望與行動呼籲：若能有越來越多的專業人員與科技團隊聯

手，為不同臨床族群開發AI嚮導，例如青少年族群，創傷族群，高風險個案和家庭，高度使用網路的高敏感族群等，將有機會提升臨床服務的標準化，精準度與可及性。透過分析大量對話文本，AI嚮導有機會越來越貼心，與使用者建立良好的信任關係，成為可依賴的陪伴資源。在人力和時間的限制之下，AI嚮導能更了解未被滿足的需求，並提供更多的關懷。人力供需和國家經費，永遠趕不上這些族群不斷擴大的需求，AI嚮導有其必然的重要性。人工智慧和身心科技心理治療的結合，現在就在眼前。

#### 參考文獻

<https://time.com/6320378/ai-therapy-chatbots/>

<https://www.psychiatrist.com/news/3-key-updates-on-ai-in-mental-health/>

<https://www.healthcaredive.com/press-release/20231214-using-conversational-ai-to-facilitate-mental-health-assessment-and-improve-1/>

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666560321000177>

<https://www.nature.com/articles/s41599-023-02567-0>

<https://www.apa.org/monitor/2023/07/psychology-embracing-ai>

<https://psychnews.psychiatryonline.org/doi-full/10.1176/appi.pn.2022.05.4.50>

<https://www.scientificamerican.com/article/ai-chatbots-could-help-provide-therapy-but-caution-is-needed/>

<https://www.npr.org/sections/health-shots/2023/01/19/1147081115/therapy-by-chatbot-the-promise-and-challenges-in-using-ai-for-mental-health>

<https://www.politico.com/news/magazine/2023/12/30/ai-psychologist-chatbot-00132682>

<https://www.cnn.com/2023/05/19/health/chatbots-mental-health-partner-kff-health-news-analysis/index.html>



作者

#### 唐子俊 博士

唐子俊診所院長  
臺灣心理治療學會理事  
台灣臨床TMS腦刺激學會常務理事  
台灣TMS整合治療聯盟（TACIT）召集人



作者

#### 洪敬倫 醫師

振芝心身醫學診所院長  
台灣臨床正念學會常務理事  
台灣臨床TMS腦刺激學會理事