

他们从30万条微博中,识别出上万名有轻生倾向的人

七成多有轻生倾向的人,其实不想走

心理健康
我行动

本报记者 吴朝香

“一位网友买了药,我们和他私信聊了一个晚上,他最终同意我们和他联系,报警。”刘兴云说,那一刻,没有觉得成功,“就是长出一口气,终于放松了。我们不能保证他从此断了轻生的念头,但起码这次阻止了他。”

刘兴云是中国科学院心理研究所在读心理学博士,她的导师是中国科学院心理研究所研究员朱廷劭。6年前,朱廷劭开启了一个项目:能不能用人工智能在微博上寻找并帮助那些意图轻生的人。刘兴云是这个项目的负责人之一。

从最开始单纯的AI识别,到两年前开始识别后干预,这个20多人的团队,从大概30万条微博中识别、确认出一万多位有轻生倾向的人,并发出帮助私信。

“七成多有轻生倾向的人,其实是有求助意愿的,只是很多原因导致他们没有主动求助。这个时候,如果有人恰当地伸出手,说不定就能把他们拉回来。”这是朱廷劭最近两年来最深的感触。



视觉中国
供图

轻生的人会说什么

在公开演讲的场合,朱廷劭会提到微博用户“走饭”。她在2012年3月18日,发了一条微博:我有抑郁症,所以就去死一死,没有什么重要的原因,大家不必在意我的离开。

目前为止,这条微博下的评论已经超过一百万,还在持续增加。

有人说,评论区可能潜伏大量有轻生倾向的人。

朱廷劭从2013年开始做网络心理的研究,主要是通过用户的网络行为去了解他们的心理特征,包括可能的轻生行为和轻生风险。

“青少年是互联网用户的主力,我们关注过的轻生用户中,十八九岁到25岁之间的年轻人又占比最重,以学生为主。当时就考虑,有没有可能利用互联网,去做轻生干预工作。”

朱廷劭和团队试图了解,轻生死亡的人在网络上表现和健康的人有什么区别。

“一开始,我们是想通过关键词识别,后来发现,轻生用户不一定会用:轻生、跳楼、吃安眠药,这样直接的表述方式。他可能表达得很隐晦,或者只是情绪宣泄,比如:我特别失败、不应该活在这个世界上。”

在寻找了30多名确认轻生死亡的用户后,朱廷劭分析这些用户的微博数据,并把他们和健康人的数据做比较。

“他们的微博互动比较少,更关注自我,有很多负性表达;更多和死亡、宗教有关的内容,更少和工作相关的表达。”

爬虫抓取微博上的数据,建立模型,识别用户是否有轻生倾向,再人工确认。这就是朱廷劭的团队用互联网做轻生用户识别的方法。实现这个过程并不容易。

从2013年到2016年,朱廷劭一直在研究如何抓取用户的表达方式、建立模型,标注出有轻生意向的微博。最终总结出12种轻生讯号。

它包括:威胁说要伤害或者杀死自己;寻找可以杀死自己的办法;讨论或者写跟死亡有关的事(超出普通);增加酒精和药物的使用;没有活着的理由,没有人生目标;焦虑、激动、无法入睡或者长睡不起;感觉陷入困顿找不到出路;绝望;远离朋友家人和社会;不受控制的愤怒,寻求报复;鲁莽行事或者热衷从事风险活动;剧烈的情绪变化。

他们更愿和计算机打交道

2017年,朱廷劭的团队开始进行干预工作,也就是识别确认出轻生倾向的用户后,请志愿者介入。

“一开始,我们识别确认后,只是做转接,比如提供全国各地的心理咨询热线,这样最简单。后来发现,效果不好,热线不好打进去,有人不愿和别人聊,总之就是不够及时有效。”

朱廷劭很清楚地记得一位用户,他们识别出对方后进行了转接,“半年之后,再微博私信他,他的家人回复说,人已经走了。”

这一年,团队的人数增加到20多人,一大部分都是具备

心理咨询师资格的志愿者。

“识别出有轻生倾向的用户后,我们会给他们发微博私信。”刘兴云说。

选择私信,因为它是一对一的交流,能够保证私密性。私信发什么,他们邀请两批有轻生意念的用户做了两次访谈。

“想知道对这个群体来说,什么样的信息是比较重要的。我们要保证他们在收到私信后不会立刻删除或者忽略。”朱廷劭说。

最终,他们发出的是一条长长的私信:自我介绍,提供三种干预信息,包括做心理测量的网站,提供热线电话,以及在线值班的志愿者,会及时进行心理援助。

这样的私信发出后,有需要的人可以马上操作。

“我们的一个原则是提供一些选择,但选择权在他们手上,不替他们做选择,尊重他们的选择,不管我们觉得他的选择是好还是坏。”

他们每月会发出大约3000条私信。

对于发私信的频率,朱廷劭也做过研究,“针对不回应的用户,我们会发五次私信,每次略微改变一下措辞。”

事实证明,很多人在收到第三次私信后,会有回复,“他们会觉得,我们是真的在关注他。”

“收到私信的用户,一半都会有回复。”刘兴云做过粗略的总结,这些回复大多都是对他们表示感谢,“有人回复说,我们是第一位关注到他的人。”

而这一半中的20%会在表达谢意后,接受他们的帮助。

“也有很多用户不回复,但会去访问我们提供的心理自测的网站。”朱廷劭的感觉是,他们更愿和计算机打交道,而不是和人打交道。

七成多有轻生倾向的人,有求助意愿

两年多的干预工作下来,让刘兴云印象最深刻的是一位买药后和他们联系上的用户。

“我们识别出他的微博后,和他联系,他说自己已经买了药。我们的志愿者,当天晚上6点和他反复私信,一直到第二天上午,最终说服他,报警处理。”

那一刻,刘兴云没有觉得有成就感,而是长出一口气。她也不敢说,这是一次成功的救助。

“我不敢说彻底阻止了他轻生的念头。因为轻生和抑郁是个长期问题,需要3到5年,甚至更长时间才能根治。我们只是在那一刻阻止了他。从心理学上说,冲动是轻生的的重要影响因素,熬过那一刻就好。”

朱廷劭也强调了这一点,“彻底解决轻生,我们肯定做不到。我们只是从被动到主动,主动发现,主动提供帮助。最重要的是让他们感受到社会的关注,知道没有被这个世界抛弃。”

“和传统方法相比,我们这种方法,增加了一倍的求助人数。”刘兴云说。

六年下来,对网络上有轻生倾向的用户群体,朱廷劭有了比较深的了解。“七成多有轻生倾向的人,其实是有求助意愿的。”

“国内有轻生倾向的人,很多不是心理健康的问题,不是传统意义上的心理疾病。最大的问题是源于家庭关系,还有工作、婚恋、甚至周围环境的影响等。他们不知道该怎么解决,周围人又不理解,觉得自己穷途末路。”

刘兴云形容,很多有轻生倾向的用户,其实是既不想生又不想死。

朱廷劭团队接触到的轻生倾向的用户中,学生占了很大比重,年纪最小的甚至有小学生。

“遇到问题时,他们最不愿求助的是家人,仅次于陌生网友。”

朱廷劭始终感觉,做好轻生防御需要社会共治,“我们不能解决当事人的具体问题,这还需要他们自己解决。热线和心理医生都是救急的。比如社会多一些心理健康的教育等。”

“我们的线下心理服务还没有形成网,现实生活中,很多人遇到问题找不到好的咨询,也很难找到地方求助。”刘兴云说。

接下来,朱廷劭打算对团队的工作做一些改进,“比如很多轻生倾向是源于家庭问题,我们就提供一些课程,如何处理父母、亲子关系等,提供这方面的案例。有这方面困扰的人,可能不愿来求助,但可以通过观看课程,找到借鉴的方法。”