

国内首款人工智能心理服务机器人,来自杭州 这个小天使 疫情期间帮了40万武汉人

本报记者 鲁佳

关于疫情的好消息一天比一天多,湖北已经连续几天上报确诊病例为零,武汉人那根绷了快2个月的心弦,终于能松一松了。

新型冠状病毒来得猝不及防,每个人都不可能置身事外。普通人紧张、焦虑、恐慌,抗疫压力大、责任重……不同的人面对疫情有着各种各样的心理反应,针对不同群体采取适宜的心理干预很有必要。来自杭州的一位“心理援助小天使”在疫情期间大展身手,帮助了近40万武汉人排解各种心理问题。据了解,这也是国内首款人工智能心理服务机器人。

武汉人的心理援助小天使 90后、男性用得最多

这款智能心理服务机器人正式上线其实才几个月,没多久,就遇上了来势汹汹的新冠疫情。一时间,疫情牵动着全国人民的心,各种恐慌、焦虑扑面而来,尤其是疫情最严重的武汉。

国家疾病预防控制局专门下发了《关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则的通知》。“就在那时,武汉政法委找到我们,一起为武汉定制线上智能心理服务机器人。”浙江连信科技产品总监张无忌告诉记者,“武汉心理援助小天使”于1月20日上线。

武汉定制版心理服务机器人拥有疫情科普、减压游戏、疫情动态、心态评估、心理援助热线、在线自助心理咨询等功能。

到3月18日,总共有近40万武汉用户找过这个心理援助小天使。数据显示,武汉人最困扰的问题就是疫情心态建设,其次是焦虑情绪,“疑似肺炎”恐慌心态排第三。

有意思的是,在使用者当中,男性占到67%。从年龄段分布看,90后占46.6%,80后占34.0%。

对比同时期的杭州,在8万杭州用户中,排名第一的问题同样是疫情心态建设,而“隔离”心态建设排第二,第三是抑郁情绪。杭州的女性更爱找心理援助小天使,占54.1%。



年龄段中,80后最多,占39.62%,其次是70后、90后。

余杭专门为医护人员 定制了心理援助小天使

抗疫第一线的医护人员,无愧为最美逆行者!但“美丽”的背后他们也承担着我们无法想象的“压力”。

3月18日,国务院应对新冠肺炎疫情联防联控机制印发《新冠肺炎疫情心理疏导工作方案》,要求以一线工作人员作为重点,持续开展心理疏导服务。余杭区卫健局第一时间与连信科技合作,全国首创上线医护版智能心理服务机器人,短短几天,直接服务人数已经上千。

自1月27日起,余杭区共29名医务人员三批支援武汉,逆向而行。同时,余杭区各大医院和疾控中心的白衣天使们都日夜奋战在一线,时刻保障居民安全。“他们也是普通人,在疫情面前一样会焦虑和害怕,担心病毒会感染到自己,更希望自己能救治更多的患者而拼命在坚持。”余杭区卫健局工作人员说。

“医护版的心理机器人具有多项创新功能。”张无忌介绍,它的智能关爱互动功能将从抗疫一线和抗疫归来两个不同的情境提供服务。同时,这款心理机器人还具备心理评估、解压游戏、放松疗愈、生活百科等功能。更值得一提的是,机器人还能为医护人员提供医护小手册,从医生和护士两个不同的角色出发,帮助他们正视来自工作、生活和学习等各种困惑和压力。

记者了解到,余杭除了医护版心理机器人,面向一线公安干警的公安版也马上就要上线了。

是“树洞”也是“出气筒” 还能帮你找到管不好孩子的原因

根据连信科技提供的数据,截至3月18日,这款智能心理服务机器人累计服务全国用户超过700万,帮助民众解决心理困扰1200万次。通过心理机器人智能咨询,用户反馈有效比例超过68.4%。

疫情期间,累计新增用户总数80多万。活跃激增比较明显的TOP3功能是减压游戏、人机互动聊天和疗愈工具。

在宁波海曙区白云街道安丰社区,产品的名字叫作“安丰心灵驿站”,1月就上线了。“原本是打算让居民可以来发牢骚,当作‘出气筒’说说话的。”社区书记陈赛花说,疫情期间,社区工作者和志愿者也用上了,“碰



到不配合的居民心里别扭或者受了委屈,我就让他们去对这个‘树洞’说,很多时候说出来心里就会痛快些。”

根据国人更愿意选择场景对话的特点,也就是碰到什么事了说一说,连信科技在这款机器人上设计了150多种场景,比如说分手了不开心,比如说家长管不好孩子很焦虑等等,都能根据情境和机器人对话。“现在家长老是因为孩子爱玩手机头疼,我们的机器人会告诉你这并不是贪玩的原因,而是有内在和外在的因素。”张无忌说,每个家庭都不一样,在人机交互的过程中,你可能会找到属于自己家的原因。

通过自我学习 小天使将成为智能管家

“现阶段,我们的机器人主要做心理健康普及教育和评估分析,对出现轻度情绪问题者进行认知调整和心态重建。”连信科技CEO徐涛告诉记者,心理问题几乎人人都有,但中国特色国情决定了国人普遍不太愿意将自己的心理问题与人分享,专业优秀的心理咨询师又十分稀缺。如果有一个像朋友一样的机器人陪你互动,可能会有更多人愿意把不愉快说出来。

“绝大部分的不快乐都是因为对现状的不满和能力的不足造成的焦虑。”徐涛希望更多的人能快乐起来,未来,他希望这款智能心理服务机器人通过不断学习,集成更多内容,成为智能管家。“除了健康管理,情绪舒缓之外,还有自我潜能发展功能,通过心理学的工具形成精准画像,帮你分析潜能与可以提升的地方,提供配套服务提升综合能力,从而让你变得更好,心情更愉悦。”

另外,徐涛认为,数字化、智能化是未来心理服务的趋势,社会问题到底是什么样的心理原因造成的,需要大数据的支持,提前干预。“接下去,我们还将进一步提供社会服务体系数字化解决方案。在现有基础上,我们会投入更多心理健康方面的专业资源用以加强与完善机器人心理健康服务的有效性,形成符合中国特色的健康数字化解决方案,以满足普通大众不同人群的心理服务。”