

《“约死群”，究竟是什么样的存在？》后续

# 劝生者，靠什么拉回那些绝望的人？

杭州心理干预热线：倾听、交谈、回访，提供情绪支撑点

“树洞救援团”：用AI科技捕捉网络求救信号，开展人工干预

杭州心理干预中心  
19年接听22万个求助电话

“晚上我睡不好的时候，有了一百了的想法……”电话那头是一名家庭主妇，哭着诉说与婆婆间的矛盾，以及丈夫的不理解。

4月11日中午，志愿者李雪(化名)戴着黑色耳麦倾听着，不时用笔记录，柔声和对方探讨解决方案，“你说自己有一点讨好型人格，不希望自己的行为让丈夫不高兴。那么，谁会让你过得开心一点呢？”

从2004年成立至今，杭州市心理危机研究与干预中心已经接听了22万个类似的求助电话，其中有1766个是高危来电(求助者有自杀未遂史或已制订具体自杀计划)。这是国内首个由政府主办的心理危机研究与干预中心。

“近二十年来，有自杀倾向的求助者群体呈现出年轻化的趋势。19到29岁、29岁到39岁是两个高峰，中小学生的比例也在增加。这和现在竞争越来越激烈的环境有关。”4月18日，杭州市心理危机研究与干预中心主任宋海东接受钱江晚报记者采访时表示。

宋海东表示，自杀倾向背后有着各种复杂的原因：遗传生化、生物心理以及社会环境都会有影响，“自杀并不等于抑郁症，后者可以通过药物缓解，前者有时候只能依靠心理疏导和社会支持。而当无法从父母、配偶、子女、朋友等社会资源中获得支持时，更容易出现自杀倾向。”

宋海东发现，当像这次天门山跳崖事件中的四位农村青年这类群体流入城市后，他们最朴素的诉求就是能自食其力，过上比较体面稳定的生活，哪怕从事的是一份很简单的劳动，但这似乎并不容易得。“在情感支持薄弱的情况下，他们很容易陷入悲观消极的泥沼中。”

求助者在拨打热线电话时，普遍存在矛盾心理，而这正是干预存在的意义。

宋海东坦言，心理援助热线能为求助者提供一个临时的情绪支撑点，帮助他们把情绪纾解出来，指导他们如何去调整自己的心情、看待身边的事物。但求助者们所面临的生存状态和情感状态，依旧只能靠自己去做改变，或者有赖社会更良性的运转。

“对于判定为处在高危自杀风险的求助者，志愿者们会在电话沟通后的两天内进行回访跟踪，确认对方是否还有自杀倾向。如果后续给他们提供持续的心理援助，长期关注这个群体，干预效果会更好，但目前中心的人力和物力不足以支持。”宋海东说。

尽管目前心理援助热线接线员的队伍已达60多人，但应对逐年增长的来电量仍然捉襟见肘。去年一年有36000个求助电话，即便所有人工作量已经极度饱和，也只能接听其中的16814个，不足一半。

据介绍，心理危机研究与干预中心里的志愿者经过严格筛选，需要有心理学方面的学科背景或者相关资格证书。通过面试后，志愿者们还要经过一系列的培训和跟诊实习，在几次模拟连线合格之后才能坐到热线室里。这个周期往往需要耗费几个月的时间。



志愿者通过热线开导求助者

本报记者 潘璐 张蓉 吴越

近日发生在张家界天门山景区的“多人跳崖”事件，将背后的“约死群”暴露在世人面前。“约死群”在网络世界的隐秘角落里滋长，让一些年轻人坠入黑暗，但同时，也有善良正义的志愿者卧底“约死群”，和黑暗抗争，想把那些年轻人拉回到生命的光明之中。

继本报4月17日报道了心理志愿者卧底8年揭开网络黑暗角落秘密的故事之后，记者继续关注“劝生者”，聚焦心理干预热线和刚刚兴起的利用AI技术进行的“树洞救援”。这两股救援力量，仿佛一道道温暖的光，拉着陷入泥沼的人重新萌发希望。

捕捉网络里的求救信号  
“树洞救援团”伸手救人

“树洞救援团”成员和有自杀倾向的年轻人对话

武汉长江边，年轻女孩刘丽(化名)面对奔腾江水，准备一跃而下结束生命。

突然间，她的手机消息提示音接二连三响起。她下意识打开手机，微博里收到二三十条私信，都来自陌生的账号，却都是温暖的鼓励话语。这些信息来自于“树洞行动救援团”的志愿者们。

“树洞行动救援团”运用AI算法识别筛选社交媒体上疑似自杀风险的信息，适时展开人工干预行动。至今，已实现救援近6000次。

“我本来以为这个世界上没有人在乎我的生死了，竟然还有这么多人关心我。”那天，刘丽在长江边哭着看完了私信微博内容，默默回了家。后来，她专程给黄智生发去一条感谢短信。

黄智生是“树洞行动救援团”发起人，也是深兰科学院医学知识图谱首席科学家、同济大学精神卫生中心特聘教授，荷兰阿姆斯特丹自由大学人工智能系终身教授。他从事30余年人工智能研究，一直希望将AI技术应用在医疗健康领域。

黄智生发现，试图自杀者会通过社交平台表达自己的情绪和愿望，尤其是在已经自杀离世者的微博评论区。“‘树洞’指的是，有微博用户自杀去世后，其他用户纷纷到他的微博下面表达自己痛苦、无助的想法，比如博主‘走饭’的微博下已经有260万条的历史数据。”黄智生介绍。

“要主动去寻找、靠近那些有自杀倾向的人，给予陪伴和帮助。”为此，黄智生开发了“树洞机器人”，通过人工智能技术抓取并分析微博中的信息，能主动定位，找到那些人。

那天，“树洞机器人”锁定了刘丽。志愿者们给她发去鼓励安慰的私信，还联系她的微博好友采取救援行动。

一个个开放的情绪“树洞”，具有集群效应，尤其容易影响青少年。

根据语义分析，“树洞机器人”将危险等级分为10级，针对即将付诸行动的5级以上用户，会自动发出预警报告，再由救援志愿者根据每个人的危险情况予以相应帮助。比如，留言“我已经把门窗都关好了，把炭烧起来了，拜拜”，这种会被判定为最高的10级风险。

目前，救援队会每天运行1到3次“树洞机器人”，识别准确率达到82%。

五年来，“树洞机器人”几乎每天会在微博上搜到数以千计的风险信息，其中有超过200条达5级以上风险，他们大多是青年，女性人数是男性的三倍。

针对危险级别达8级以上的人，志愿者们会组成5人以上的救援小队展开援助。自杀危机解除后，救援团队往往会受助人进行至少3个月的陪伴和观察。

目前，“树洞行动救援团”拥有超过700位志愿者，遍布全国。其中，100多人是国内精神科或心理学领域的专家主任，200多人是有心理学背景的咨询师，还有来自各行各业、经过培训的志愿者。

“没有机构和经费支持，志愿者们都是靠一腔热情参加。”黄智生说，五年来，先后有2000多人带着热情申请加入“树洞行动救援团”，但最终仅三成左右的志愿者坚持到今天。