



7年前，一位网名为@走饭的女生，更新了她人生的最后一条微博。在一句云淡风轻的“拜拜啦”之后，永远告别了这个世界。那一年，朱廷劭正试图对人们的网络行为进行分析，黄智生则刚刚开始抑郁症与人工智能技术相结合的研究。

如今，这条不再更新的微博下面，已经有超过100万条的评论和超过10万条的转发。这里似乎成了网络世界里的一个秘密树洞，评论留言区里，有人倾诉烦恼，有人寻求安慰。

“这条微博每个月都有几千条新增的留言，通常负面的表达比较多。”中国科学院心理研究所研究员朱廷劭和他的团队密切观察着这个树洞，他们通过分析社交媒体表达，试图识别隐藏其中的自杀高危人群。

荷兰阿姆斯特丹自由大学计算机系教授黄智生也在思考利用大数据进行自杀救助的可能性，“社交媒体平台上类似的树洞有几千个，计算机可以实现24小时监控，自动计算自杀风险并生成监控通报。”

无数个网络树洞背后，人工智能正在向绝望的情绪者及时伸出援手。

## 自动识别 | 寻找高危人群

朱廷劭和他的团队准备在近期对“在线主动预防自杀”模型进行迭代升级，他希望，借助新的算法和前期的数据积累，能进一步提高机器预报的精准度。

这个团队最新的研究报告提及，在中国，每年有200万人尝试自杀，其中三分之二的人年龄在15岁到34岁之间。并且，“越来越多被自杀意念困扰的年轻人，更喜欢在社交媒体上表达自己的困苦”。

事实上，自杀预防一开始并不是朱廷劭的研究方向。2012年@走饭的新闻被报道后，他感到惋惜的同时萌生了新的研究思路：“能不能通过网络行为的分析，找出那些有自杀意念的人群，及时提供相应心理干预？”

在一系列的分析研究后，他和团队成员建立了“在线主动预防自杀”模型，针对@走饭微博下的评论，用人工智能的方式检索出有自杀倾向的用户，并用@心理地图PsyMap的账户自动发送私信提供帮助，“我们将研究范围锁定在这个微博评论留言，因为这个树洞可能是类似人群的一个重要场域。”

“你现在还好吗，情绪状态

怎么样……”2016年，@心理地图PsyMap第一次向4222个用户发出了温和的问候——这4222人，是“在线主动预防自杀”模型识别出的有明显自杀倾向的用户。

这些人或许并不知道，那条短短不到200字的私信，是朱廷劭和他的团队反复修改了几个月的结果。他们组织访谈、设计问卷，用最大的善意叩开有自杀倾向人群的心扉，“需要重新认识的是，有80%的人是因为不知道如何求助，从而最终选择了自杀，我们在私信的设计中，特别加入具体的可求助渠道。”

这些可求助的渠道包括三种：当地的心理热线电话、在线问卷调查和志愿者跟进。在微博另一端，一群国家二级或者三级心理咨询师组成的志愿者队伍，每天轮流在@心理地图PsyMap值班，及时回复来自另一端“可能是最后一次的试探”。

发出的4222封私信最终收到了300多条回复，大多是正面的回应，这大大超出了朱廷劭的预期，“这个参与率是比较积极的，一般在做这种用户调查和邀请时，参与率通常为1%-2%。”

# 人工智能向轻生者伸出援手 在线拯救

羊城晚报记者 李妹妍

人工智能向轻生者伸出援手

## 紧急干预

和绝望赛跑

杀方式等数据，并把自杀风险进行一到十级的分级归类处理。目前，树洞机器人从002号、003号升級到004号。

“通过测算，机器人004号对6级以上自杀风险的预警准确率可达82%，技术上暂时满足需求了，现在的工作重心是救援。”他坦承，树洞救援团的第一次救援行动，只让当时想自杀的女孩多活了47天，这让团队感到非常惋惜，“也给我们一个警醒，救助抑郁症患者不是那么容易的，任何微小的心理变化都不能忽视。”

截至目前，黄智生及其团队和北京安定医院进行课题合作，探索人工智能在治疗抑郁症方面的应用，在接触到众多的抑郁症患者后，他感到应该为这个人群做点什么，“2018年偶然了解到，网络树洞聚集了大量抑郁人群，催生了利用人工智能对这些人群进行救助的想法。”

2018年4月，黄智生倡议发起了“树洞行动”，当年7月，树洞机器人（001号）和树洞救援团正式上线，上线当天，001号成功筛选出10条树洞自杀信息。

之后，他在机器人的知识库里添加时间、空间、性别、自

援团要做的是和时间、和绝望赛跑。

心理咨询师周子涵最近刚参与了一起行动救援，两个在不同城市的年轻人约好了一到另一个城市自杀。获知信息后，救援团迅速成立了以心理咨询师为主体的六人救援小组，其中两位心理咨询师不断和当事人沟通、及时疏导情绪，另外的队员进一步搜索信息确认当事人所在位置、随时准备与警方联系，“如果报警的时机不合适，可能损害双方沟通过程中建立起来的信任感，对整个救援造成干扰，所以整个过程都要求我们互相配合、拿捏好分寸和时机。”

这场和绝望的赛跑持续了四五天。在救援小组的持续不断的疏导下，年轻人终于放下了自杀的念头，并同意在当地寻找专业医生的治疗，这让周子涵暂时松了一口气，“后面还要密切跟踪，谁也不知道下一刻会发生什么。”

## 心理赋能

逐渐化解危机

事实上，所有研究者和救援者都明白，对这些高风险人群的救助并没有一劳永逸的办法。

截至2019年3月，黄智生发起的树洞救援团对超过760人次进行了网络自杀救助，其中超过320人次获得了有效救助，暂时缓解了他们的自杀倾向。

但救援者们的精疲力尽紧绷。周子涵印象中，她参与的最长一起救援持续了三个多月，其间，被救援者出现多次情绪反复，救援小组成员和当事人建立了经常性的联系，不断进行心理疏导，逐渐化解危机。

“对自杀者的短期干预，消除的只是眼前危机，获救者依然存在高自杀风险的人。”朱廷劭并不掩饰自己的担忧，根据相关研究统计，和国外大多因为长期精神疾病导致的自杀不同，国内轻生者精神健康的比例大概在40%-50%，“影响自杀的因素非常复杂。”

2017年7月到2018年7月，朱廷劭和他的团队向12486个不同的社交媒体用户发送了24727条私信，其中44.39%的人做出了回应，“事实上，这是很多以前从未寻求过帮助的人第一次接受帮助。我们想传达一种主动的关怀，更重要的是通过这种交流，让他们学习到治疗自己心理问题的方法，在以后遇到类似问题时，能够知道怎么办。”

## 殷切期待 | 更多力量参与

我们非常痛苦。”

其实，主动向这部分人群伸出援手，并不仅仅一小部分人的责任。早在2018年，国家卫生健康委等十部门印发《全国社会心理服务体系建设试点工作方案》，提出构建覆盖全社会的心理服务网络。朱廷劭对此倍感振奋，“我们能做的非常有限，许多具体的问题还是需要社会提供更多的帮助。”

他把这些沉默的树洞看做秘密基地，希望能从中解读到更多的秘密，“一方面社会公众需要对自身心理健康问题有足够的重视，另一方面社会也应提供更多的支撑，在构建完善的心理服务体系之外，吸纳社工、法律、金融等多种专业力量共同参与。”

目前，树洞机器人仅对社交媒体平台上几个大的树洞进行监控，每天就能发现大概10名自杀边缘人，这也意味着，一个月大约300人急需救助，而面对每名自杀者的救援需要至少5个人组成的专业团队。

在他看来，树洞行动需

要更多的关注和加入，“目前我们的救助还仅限于已经

濒临自杀边缘的情况，对那

些预警了却无力帮助的人，

## 今日论衡之世相评弹

□朱昌俊

### 名人家庭众筹百万 警惕网络众筹被滥用

友留言称，一些求助者按照未报销的医药费众筹，报销后可能因此“赚了一笔”，这显然违背了众筹的初衷。

网络众筹目前归于个人求

助行列，未被纳入慈善法的统

一管理当中，这实际上是

对个人求助权利的一种尊重。

但近年来，从罗尔事件到王凤雅事件，再到这次的吴鹤臣求助，都反映出网络众筹在扩大了个人求助界限的同时，也存在着种种不规范之处。这或要求，法律在

为个人求助打开口子之余，对于其规范问题，也应该有进一步的

跟进解决。比如在众筹程序、个

人与平台责任等方面作出更

明确的厘定，以从源头减少其中

的道德风险和法律风险。

与此同时，在个人网络众

筹时代来临后，我们的慈善伦

理和文化，也有重建的必要。

法律不可能规定具体什么人

在什么情况下才有足够的理

由发起网络众筹，这本身

就存在很大的灰色地带。

对出门在外的人来说，最恼火

的事恐怕在于，你按计划守规则提

前买了票，满心欢喜赶到车站，却

被告之：“对不起，你不能上车！”

“为什么？”因为车超载了……

这种事情，在这个五一小长假中

就出现数起。有的列车因超载量达

百分之百，铁路方面为安全计，不

得不阻止已购该车次车票的后继旅

客上车。火车票不是都按列车的实际

载客量卖的吗，为何会超载？原来，

有不少人通过“买短乘长”，越站乘

车的做法，导致列车严重超员。

造成这种现象有客观因素：如

节假日出行人流高峰期，有的区间

### 避免“买短乘长”扬恶 让人争做守规则好人

#### 首席评论

□阅 尽

对出门在外的人来说，最恼火的事恐怕在于，你按计划守规则提前买了票，满心欢喜赶到车站，却被告之：“对不起，你不能上车！”

“为什么？”因为车超载了……这种事情，在这个五一小长假中就出现数起。有的列车因超载量达百分之百，铁路方面为安全计，不得不阻止已购该车次车票的后继旅客上车。火车票不是都按列车的实际载客量卖的吗，为何会超载？原来，有不少人通过“买短乘长”，越站乘车的做法，导致列车严重超员。

造成这种现象有客观因素：如

节假日出行人流高峰期，有的区间

段车票紧张，部分旅客只好购短途票上车，以期上车后再补票。这是铁路规则所允许的。据称，铁路方面也是出于人性化考虑，采取了类似弹性做法。

不论原因如何，列车超载及按规则买票却无法乘车的后果都很糟糕。首先是为列车安全运行埋下隐患——不同型号的列车，其载客与超载量均有一定限制，超出极限，就无法确保安全运行；再者，超载还会造成列车晚点，并影响全国铁路运行图的正常运作；而铁路方面不允许正常购票的旅客上车，既违约又侵犯了持票旅客的合法权益。更可怕的是，正常购票旅客不能如愿上车，而未购足票的却能如意出行，造成守规则者为不守规则人

“埋单”的事实，是典型的劣币驱逐良币。如果此现象不予以纠正，无论对铁路运营秩序还是社会风气都将带来恶劣影响。

昨日，中国铁路总公司已就“买短乘长”致部分乘客无法上车道歉，并出台了相关规定堵漏，新规规定，如果列车没有运输能力，将停止办理越站补票手续，如果旅客没按规定补票强行越站乘车，到站后铁路部门将加收已乘区间应补票价50%的票款。

为避免“买短乘长”可能造成的不良后果，作为铁路运营方无疑需要做出长远的规划与安排。如进一步提高运力，科学合理设置和调度某些区段的运行图等。更重要的是，完善行业法规与规则，既要对旅客

的出行方便有人性化操作，同时尽量堵塞规则漏洞，尤其要强化遵守规则的制度刚性，如加强对恶意逃票、抢座者的处罚力度，列入征信黑名单等。而对自觉遵守规则却造成损失者，则应有补救措施，如及时安排后续车次，给予一定经济补偿等。

一个社会，让守规则者为难吃亏，自我设限却无权益保障，而不守规则者却能屡占小便宜，比守规则者得到更多利益，这只会令好人受害、助长坏人恶习。近年列车上发生过的诸如抢座、不买票乘车等不守规则现象屡有发生，而铁路部门却难施行有效的惩戒措施，这应引起社会管理者的警惕。

(作者是本报首席评论员)



“五一”假期期间，一段小视频在各平台走红，视频中一名男子在重庆磁器口的人流中大喊“我后悔了，不想出来玩了，我想回家”，随后，很多人使用这段音频配上了各自在旅途中遇到的拥挤人流。4日，北京青年报记者联系到了拍摄这段小视频的郭俊辰，他表示没想到自己会以这样的方式“意外走红”。(5月5日北京青年报)

每逢长假期，高速路和景区便成了车流人流最集中的地方，大小媒体不失时机发出车跟车逼人的图片，那壮观的场景虽然每到长假都能看到，但还是忍不住惊叹一番——“每逢佳节倍逼人”！

每次惊叹完后，大众又不期然地准备下一个假期的出行之地了。于是，下一个假期，景区依旧人满为患，正是这样不断的轮回，让大伙都生出了“我想回家”的同感，也让郭俊辰意外走红。

“我想回家”走红的背后，暴露出的是集中休假的积弊：道路拥堵、人满为患、调休引发假期综合征……可是，这又有什么办法呢？毕竟长点的假期就几个，“假期苦旅”虽然有痛，但大伙还是乐在其中。

### “快递员年入60万”的励志样本还是太少了

#### 街谈巷议

在周边响着的

汽车喇叭声里，正在广东东莞市厚街镇街头送快递的张军延，用爽朗的笑声告诉记者，他每天都干劲十足，就是为了那看得见的收成。2018年，张军延单是收件的总数量就超过30万件，收入高达50万元。这一年，他获得了快递公司10万元的年终奖。(5月5日扬子晚报)

在这样一个时代，某些人不同寻常的财富集聚，不可避免地会引发一些人的情绪问题；可是面对“快递员年入60万”，却很少有人羡慕嫉妒恨。在出路多元化、价值实现路径多样化的今天，快递员得到了丰厚的回报与激励，说到底就是市场发挥作用的结果。

尽管不少快递员可以依靠自己的努力工作获取不错的薪酬待遇，但“快递员年入60万”依然是金字塔塔尖上的少数人。快递员能年入60万元，离不开东莞这一电子商务的沃土。一方面，东莞民营经济发达，厂商运送快递的市场需求很大；另一方面，东莞人口流动迅速，作为一个典型的人口净流入城市，吸引了众多的外来人口。正是为当地快递行业利益的蛋糕如此巨大，才有了“快递员年入60万”的励志样本。

著名作家方方曾说，一个良好的社会，不能让少数精英和天才一枝独秀，而应该让大多数普通人只要努力付出，就可以生活得更好。虽然这些普通人都可能出身贫寒、天赋一般，但只要他们脚踏实地，依然拥有改变命运的机会。从这个角度上说，“快递员年入60万”的励志样本不是太多，而是太少！

在人口红利拐点凸显、劳动力资源供求关系已经改变的当下，一些普通人在市场中实现了“让劳动更有价值”，并非“脑体倒挂”，而是一种回归。除了经济层面的回报与激励，他们还需要更多的尊重与社会认同。

杨朝清

通过细心观察，张军延了解到快递业务中存在的短板与不足，并有针对性地进行改进；“想客户所想，急客户所急”的他，用贴心