

# 情绪变化逃不过“她”的眼睛

## ——“AI来了”系列报道之六

■ 劳动报记者 王海雯 文/摄

AI技术迅猛发展,当机器越来越智能,对人类形成不小的心理挑战,有越来越多的人被挫折、沮丧、不确定和不安全感所包围。而在另一边,恰有一群从业者试图从AI着手,去赋能心理服务。虽然当下的AI尚不能“将心比心”,但在预测个体、群体心理风险,实现早期干预上,其“生产力”不容小觑。当心理亮起红灯时,让AI先“看见”你。

### 一分钟内 面部情绪被“捕捉”

4月7日,上海交通大学成立心理学院,宣布将以“人工智能+”为引擎驱动心理学革新。学界有此动向,而坐落浦东新区,创立于2014年的上海迎智正能健康科技有限公司(以下简称“迎智正能”),已在科技创新驱动心理服务上深耕十年。业界在这一领域,有哪些落地的产品和应用,又有哪些仍在试验迭代阶段属于“未来可期”?记者近日走进该企业,实地了解体验。

在迎智正能展示大厅,十余款心理产品琳琅满目。而从外形上看似普通的一款头像监控设备恰是该公司最新的AI心理产品。

“心理服务的对象在知道自己正被‘检测’时,很可能表现出和日常不同的情绪状态,这就是‘观察者效应’。”企业联合创始人陈光向记者介绍,“所以我们开发了一套无接触身心状态测量跟踪系统,它可以实时观察人更真实的情绪状态。”

正说着,记者在聆听的这一分钟内的面部情绪状态就被

显示在了电脑屏幕上。这款名为“心探”的无接触身心识别设备,运用最前沿的光感技术,利用机器学习算法分析语音、面部表情、文字和生理信号来识别用户的情绪状态,或紧张放松,或清醒疲劳,或开心愤怒,都能被AI实时“观察”。

“它可以应用在学校场景里,为心理老师等提供全面的基础性生理、心理数据和分析报告。它的便捷性、快速性,以及不受使用环境限制等特点,能更高效完成对学生身心状态的评估。”陈光说道。

### 心理亮起红灯 让AI先“看见”你

陈光曾是一名省级电视台的节目主持人。十年前,因为对心理学产生了浓厚的兴趣,他重回学校进行系统学习,再然后,就成了一名心理从业者。一开始,他也从事传统的心理服务,但一对一咨询的传统心理服务模式,相对于我国的人口规模,有它的局限性。

“心理咨询需要来访者有求助意愿,最好能主动寻求心理支持。这里面的悖论是:主动寻求心理支持的人,起码具有



迎智正能企业联合创始人陈光向记者介绍公司开发的人因安全管理系统。

基本的心理常识,并且不在危机状态。然而许多正受困于抑郁、焦虑的人,恰恰会选择隐藏、封闭自己,不到最后,不会让人发现他们其实是病了。”陈光说,适应现代人需求的心理服务,需要社会组织、企事业单位等主动出击,主动地去发现。

“但如果要主动地做,我们现有的从业者人数还相当有限。”陈光告诉记者,“中小学校存在心理健康教师配备不足、心理教师需承担许多心理健康之外的工作等问题;而在教育系统之外,设置专职心理工作岗位的单位更是少之又少,由工会干部、行政、人事等岗位兼顾一点员工心理关爱就很不错了。”

所以,“不知疲倦”的AI在进行初步心理健康评估、辅导和危机干预服务上,可以起到积极有效的主动性。迎智正能研发了一款“数字人咨询

师”,它可以提供基于认知行为疗法的自助工具和对话支持。虽然它无法像人类一样体验情感,做到“将心比心”,“但AI能24小时值班,能随时响应有需求的人,当它认为用户的对话存在一定的危险性,可以联系人工咨询师进一步深度服务。”

同样,“无接触身心识别”设备也可以提醒管理者关注一些情绪状态变化明显或者有异于大多数人的个体,避免忽视正身处困扰的人。在学校的场景里,该设备配合迎智正能开发的大数据系统,心理老师可以更快地发现一些存在厌学、情绪低迷、甚至被霸凌的学生,尽早地主动进行心理干预和疏导。

### 助力心理服务 AI道阻且长

十多年前,一部电影《她》讲述了一个超级人工智能时

代,AI为主人公提供无与伦比的情绪价值的故事。

未来的某一天,AI心理是否也能像那个“她”一样,让每个用户感受到贴心的情绪支持?

在陈光看来,这类话题特别能撩动舆论热情,但“现在谈‘是’或‘否’意义都不大”。面对一个充满了各种可能性的未来,专注当下,是一名心理从业者安然自处的不二法则。

“客观地说,相比每个人千差万别的心理需求和人类心理无限的拓展空间,AI的助力才刚刚开始。”陈光说,情绪和个人认知、文化等许多因素相关,AI要一一识别出人类复杂多变的情绪状态,未来的路还很长。

“我们扎根在一个个具体业务场景中的数据收集和应用方案,是实实在在已经在人们身边的AI。我们为用户研发的各种AI和机器人,是好用的‘机器’,不是科幻电影里的‘硅基人’。”

# 攻克“世界第三极”冬季用水难题

## 上海电信吴文巍团队为雪域高原高质量发展助力

上海市科技进步奖  
提名项目 吴文巍

在西藏珠峰脚下一个平均海拔高达5000米的高原县城,因为低压、冻土、严寒、大风等自然原因,每当长达半年的严冬来临,当地藏民要面临无水可用的不便。数年前,中国电信上海公司首席技师、数字化解决方案经理吴文巍从一位上海援藏干部口中得知此情况,便想着如何解决当地居民的冬季

用水难题。

吴文巍的解决方案中有“四大关键先生”:电信云、新材料、物联网和自动化。传感器收集现场环境参数,包括冻土、低压、严寒等,一旦温度特别低造成冻管,就会触发阈值,电信物联网卡将信息传送到天翼云,天翼云上部署了由吴文巍工作室自主研发的算法,可以每时每刻自动生成最科学的动态调水指令;每条水管上安装了自主研发的自动化装置,一条条水管接收来自“大脑”的指令,

根据指令把水调配给需要的住户,让水听指挥;新材料则是“保护伞”,遇到停电、信号不好等意外情况,新材料可以对水管起到保温等作用,为修复争取时间。吴文巍说,这四者联动,可以保障从源头到用户侧每一道“关卡”。

项目交付至今,经过3个冬季的考验,实施供水保障改造的楼宇居民在漫长冰冻期随时可以在室内获得自来水供应。彻底告别了当地冰冻期外出打水的千年历史,满意率达

到100%,藏民的获得感和幸福感有极大提升。吴文巍至今记得,在项目交付通水当天,藏民们欢呼雀跃的情形。除了直接受益的群众,通过项目的推广,间接带动医疗卫生、文旅业、畜牧业、农业、商贸、市政等行业的发展。改善了营商环境,对于乡村振兴和城镇化起到很好的助力。

由吴文巍领衔的“基于空地融合通信和智能技术的极限条件下高原供水保障关键技术与应用”项目,实现极限条件下

的液体精准稳定输送,可以更加广泛应用于极地科考、化工、能源、集成电路、生物医药、现代农业、航空航天、高端制造等领域,实现“精准、实时、可控”的液体输送效果。

该项目先后荣获联合国工业发展组织全球科技创新奖、上海市职工先进操作法创新奖、中国电信集团员工岗位创新优秀成果奖、上海电信扶贫突出贡献奖、全国新时代“百姓学习之星”等奖项。

■ 劳动报记者 王海雯