

四川成都共青团探路青少年心理健康守护新模式

当 AI 撞上“青春热线”

中青报·中青网记者 周呈宣

“学业压力”“亲子冲突”“情绪困扰”……哪些“情绪”正困扰着迷茫的少年？哪些“问题”他们自身难以化解？在四川·成都 12355 青少年服务台—智能平台（以下简称“智能平台”）的后台，这些与青少年心理健康密切关联的“关键词”数据正实时跳动。

作为全国较早尝试将人工智能、大数据等数字技术应用于青少年心理健康服务的综合性平台，智能平台自 2023 年 5 月上线以来，已服务 1.4 万余人次有需求的青少年，机器人独立解决会话功能为青少年提供心理咨询、法律援助等服务已达 7900 余次。

中青报·中青网记者在采访中发现，这样一次数字化的实践，不仅是服务工具层面的一次大胆创新，更如一面折射时代困境与人文关怀的棱镜。成都通过科技赋能构建“机器人+人工+专家”运行模式，在青少年心理健康服务数字化领域里持续探索。

创新缘起：破解“社恐青年”求助困局

“数字技术的发展，让青少年交流交往的场域发生了根本变化。”时任团成都市委相关部门负责人、参与智能平台打造的李雨洪回忆，2022 年年初，四川·成都 12355 青少年服务台在对热线工作的复盘和调研中发现，“许多孩子存在‘社恐’问题，仅凭借热线电话，我们的工作很难触达那些‘不善表达’的青少年”。

怎么办？如何发现那些“沉默的呐喊”？“我们想到了上些科技手段，让科技去照亮那些隐秘的角落。”

2022 年 7 月，恰逢成都市打造“智慧蓉城”的建设契机，四川·成都 12355 青少年服务台开始了科技赋能的新一轮平台设计和升级改造，“我们的目标就是精准锁定‘Z 世代’沟通特征，00 后青少年更倾向文字交流而非语音沟通，我们就开通一个端口，让他们在有需要的时候，能通过动动手指，敲几行文字就

找到我们，获得帮助。”李雨洪说。经过与相关科技公司联合攻关，四川·成都 12355 青少年服务台于 2023 年 5 月推出智能平台，涵盖心理咨询、团务咨询、法律咨询、创业政策、困境帮扶等多个板块，创新构建起了科技赋能的响应机制。

前端预防中，机器人打头阵。“24 小时的机器人基础咨询，后台的初筛，能有效缓解人工服务压力。”李雨洪说，对涉及自伤、暴力等几十个敏感词的咨询，多名持证心理咨询师组成的“快速反应队伍”会立即人工介入。此外，由专业医生、心理咨询师、法律工作者等组成的专家库，还会筑起保护孩子的“专家防线”。

李雨洪介绍：“这其实就像医院分诊台，简单咨询机器人即可解决，危急情况 1 秒之内直接转至人工服务，那些经常在平台留言，需要长期关注的，我们的专家志愿者会长期跟踪帮助。”

“那次真是多亏有关键词抓取。”李雨洪告诉中青报·中青网记者，智能平台刚上线不久，他们就遇到了惊心动魄的紧急求助。“那个孩子在智能平台留言说‘活着没意思’，我们后台‘自杀倾向’关键词的识别即刻启动了危机干预流程。专家团队立即就介入了和她的交流，马上拨打了 110 报警，及时挽救了那个孩子的生命。”

技术内核：安全至上的知识库模式

“我们面对的是青少年群体，心理健康的帮扶中，一旦出现任何疏漏，都将酿成不可挽回的后果。”技术与风险并存，这是个绝对不能出错的工作，为了确保技术的安全可靠，智能平台选择了一条最难走的路——“自建知识库”。

“感觉自己有点焦虑怎么办？”“你可以试着采用一些放松和冥想的方法，比如深呼吸、肌肉放松、冥想练习等。同时，也要尝试转移注意力，关注一些积极和有益的事物。”“我总是很容易生气，不知道怎么控制自己的情绪。”“你可以试着接受自己的情绪和感受，不

要抑制或压抑自己的情绪。同时，也要学会表达自己的情感，找到适当的方式和时机，与他人交流自己的感受。”

李雨洪告诉记者，“知识库里的每个问答我们都经过了四川大学华西医院、成都医学院专家的多轮论证，这种模式既保证了专业性，又预防了大模型所带来的不可控风险。”

智能平台的科技智慧还体现在其强大的语义分析能力。当青少年输入“爸妈总拿我和别人比”，系统便会自动关联“家庭关系”“自我认同”等标签，从知识库中寻找相匹配的分级应答方案。对于无法处理的复杂情况，系统也会自动生成“咨询记录”，供后续完善和人工服务。

为了形成问题发现、专家研判、知识更新闭环，成都 12355 智能平台知识库的建设，一刻都没有停歇。“实时”“动态”“不断更新”是这个知识库的标签。现如今，这个知识库仍在采取每周关键词分析、每月案例研讨的方式不断累计。库内资源已从初期的 4000 余条扩展至 7000 余条，涵盖学业压力、校园欺凌等多类青少年常见问题。

人文温度：技术与专家互为补充

科技的优势在于突破时空限制，服务于那些不愿意语音沟通的群体，处理基础的咨询，但要做到情感上的共情，建立信任关系，处理复杂个案，人的作用是无法代替的。如何谱好技术+人文的交响曲，四川·成都 12355 青少年服务台 120 余名专家志愿者发挥着关键作用。

心理咨询师邓老师在四川·成都 12355 青少年服务台做专家志愿者已有 3 年时间，每年她都会接触十几个由智能平台精准识别后转接到她这里的青少年。而让她印象最深的还是今年已经大二的李言（化名）。

“最初是孩子妈妈在智能平台上反映了孩子的问题，前来寻求帮助，平台考虑到孩子的情况，就安排我们线下见了面。”回忆与李言的第一次接触，邓老师说，她怎么也想不到，这个看起来很阳光的大男孩竟有着阴郁的一面。

“李言是带着正规医院的诊断报告来的，

他的报告呈现的是重度抑郁伴有躁狂，心理测评量表也显示了很高的敌对分数。”但在与他的接触中，邓老师发现，“李言其实是一个特别孝顺，并且对自己有着特别高要求的好孩子。他主要就是因为他人的评价导致了自信心不足，从以往与他人平和的相处模式，到随时会发生口角，甚至于动手，有时更是到了可能轻生的地步。”目前，邓老师仍会每个月和李言见面，通过专业的方式方法帮助他赶走“心魔”。

在邓老师看来，大部分青少年心理问题的核心成因，就是两个字“关系”。

“孩子出现这样那样的心理问题，大多都是被‘关系’所困扰。自己与自己的关系，对自身要求过高、因他人评价导致自信心不足，也有的会产生自我否定；和他人的关系，包括和父母、同学、老师的冲突；再有就是和环境社会的关系，转学、城市迁移等环境变化都会引发适应困难，加剧心理失衡。”邓老师说。

精准识别需要重点帮扶的孩子，从专业角度帮助他们处理各种关系问题，邓老师认为，数字技术的精准识别和人的温暖共情缺一不可，这种“科技+人文”的融合在危机干预中尤为关键。

“AI 技术其实更像是字典，通过这样一本字典，孩子们可以了解自己的心理可能出现了什么问题，了解一个大概的调节和解决方式。它对青少年来说是个很好的小助手，帮助他们精准了解自己所需要的心理健康知识。”

在邓老师看来，“AI 心理伙伴”仍大有可为。“我们可以尝试探索更具地域特色的服务升级。开发熊猫形象的 AI 顾问，用四川方言拉近心理距离。除了要教育孩子，还可以将家长拉入我们的服务体系内，上线家长专属的‘AI 茶馆’，去破解亲子间的沟通难题。”

李雨洪至今仍记得在智能平台树洞留言板，一个匿名少年的留言：“谢谢 12355，你们救了我的人生。”

或许这就是科技助力与人文关怀交织的最美图景——在数字时代，用心守护每个青少年的灿烂星空。

记者手记

数字技术赋能心理守护

中青报·中青网记者 周呈宣

从热线到网络，“Z 世代”的交流偏好早已发生根本改变。记者在采访中发现，传统青少年心理健康服务方式也出现困境，面临巨大的需求与有限资源的矛盾、显性危机和隐性征兆的错位这两大现实难题。

随着数字技术的广泛应用，青少年心理健康服务升级也已箭在弦上。

作为较早尝试人工智能的地方，成都 12355 用数字技术大胆破局，为服务青少年

心理健康的创新实践开了个好头。

成都 12355 大胆迈出的这一步，让青少年寻求帮助的途径变得不再单一，那些难以开口讲出的话，可以偷偷说给机器人“树洞”听。数字技术的助力也让团干部们多了一个了解青少年的窗口，青少年面临哪些情绪问题？哪些类型心理问题较为高发？这些动态正在这个平台得以精准统计。

想要实现这些，并不是件容易事。团干部们既要考虑技术，又要判断风险；既要达到效果，又要确保安全。

记者观察到，在成都 12355 的实践中，

“人机协同”模式并非替代而是迭代，技术与人工并不是非此即彼的选择，而是彼此互补，织密青少年防护网。

机器人 24 小时处理常见问题，多位专家志愿者通过预约系统提供深度服务，危急情况则触发“倾听热线”即时介入，形成“AI 筛查—人工干预—专家攻坚”的服务链条。

技术的轻盈让服务突破物理边界，而人文的厚重温暖着青少年的心灵。科技与人文的交汇处，生长出守护青春的最优解：用技术扩展爱的半径，守护青少年健康成长。



辽宁大连：

打造治愈系青春之城

中青报·中青网记者 金 卓

“大家都不理解我”“没人会在意我”“他们就是故意针对我！”自 2023 年 8 月至 2024 年 6 月，29 岁的小陈成了辽宁（大连）12355 青少年服务台众多值班志愿者心中的牵挂。在这段时间里，小陈来电近 200 次，每一次都带着内心的痛苦与挣扎。

小陈生长于一个单亲家庭，自幼随母亲生活，常遭受打骂及校园欺凌，这些经历为她的恋爱和求职都带来了严重困扰。面对来电，服务台值班志愿者耐心倾听，帮助小陈宣泄情绪、接纳自己，并联动小陈所在社团组织，为她提供安全保障和诊断治疗，让小陈的生活逐渐步入正轨。

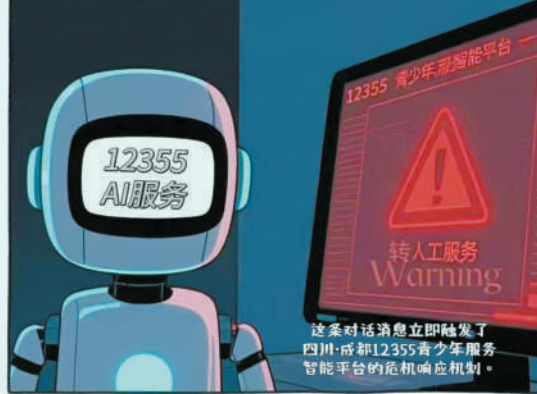
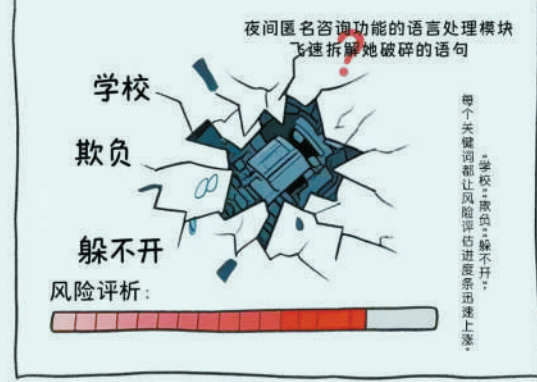
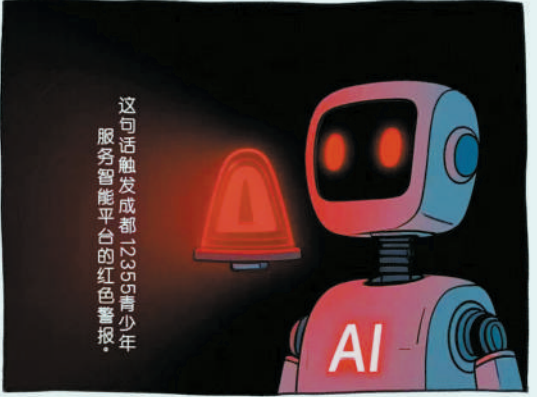
作为全国五星级服务台，辽宁（大连）12355 青少年服务台（以下简称“服务台”）在 2022 年就上线了智慧云平台，打造了 24 小时“人工+AI”服务的区域中心台，整合心理咨询、法律援助等七大功能，形成“预防—干预—成长”的全周期服务体系，依托 AI 智能应答、大数据情绪监测等技术，平台日均处理咨询量提升 40%，危机响应时间缩短至 15 分钟。

一名 15 岁的女孩让值班志愿者张蕾印象深刻。一天早上 8 点，张蕾接到来电：“我刚刚吃了七八颗消炎药，现在感觉头好晕、心慌。”女孩自述从 1 年前开始就有恶心、胸闷等躯体化症状，但父母并不关心，认为这是她不想学习的借口。有时在厨房看见水果刀，她会有划伤自己的冲动。

张蕾判断女孩当下有自杀自伤风险，需马

上联系监护人，经耐心沟通，女孩承诺半小时后回电告知学校老师的电话号码。可张蕾迟迟未接到女孩电话，多次联系对方始终无人接听，服务台见状立即启动联动机制，由公安部门经过大数据排查后找到女孩所在学校，并与学校、家长多方协调，最终成功将女孩送至医院就医。经诊断她已患有重度抑郁症。

大连约有 40 万名大学生，针对青年成长核心痛点，让青年声音从“被倾听”到“被懂得”，服务台与大连海洋大学共建全国首个 12355 高校分平台，推出“钩织疗愈市集”“墨韵雅心”书法工作坊等 8 项治愈系互动服务载体，将传统手工艺与心理疏导相结合。聚焦青年社会参与场景，在青少年假期社会实践嵌入“心海洋”沙滩冥想、海洋生物观察课程等，让自然场景成为“情绪疗愈容器”。在



AI 图片生成：周呈宣