

#chatsafe

青少年網上討論自殺安全議題指南



© Orygen

本指南受版權保護。除《1968年版權法》及其後續修正案允許的使用外，未經 Orygen 事先書面許可，不得以任何方式複製，儲存或轉發本指南任何部分。

ISBN 978-1-920718-72-5

建議引用

Robinson, J., Hill, N., Thorn, P., Teh, Z., Battersby, R., & Reavley, N., #chatsafe: A young person's guide for communicating safely online about suicide. Melbourne: Orygen, The National Centre of Excellence in Youth Mental Health, 2018.

免責聲明

本指南並非醫療建議。本指南只是概括情況，並不適用於個人特別情況包括身體健康、精神狀態或精神需要。不要根據本指南來治療或診斷自己或他人的健康狀況，也不要因為本指南的某些內容而忽略或延遲尋求醫療建議。任何醫療議題均應向合資格的醫療專業人員諮詢。如有疑問，請務必尋求醫療建議。

Orygen

Locked Bag 10
Parkville, Vic, 3052
Australia

www.orygen.org.au/chatsafe

鳴謝

Orygen 的 #chatsafe 項目由在國家預防自殺領導和支援計劃 (National Suicide Prevention Leadership and Support Program) 引導下的澳洲政府資助。在 Facebook 支持下，Orygen 的指南已在全球推廣。

筆者鳴謝項目合作伙伴：
墨爾本大學、Everymind 和 Facebook。

筆者鳴謝來自 Portable 的 Simon Goodrich、Ryan Blandon、Libby de Souza 和 Sarah Kaur。Portable 是一家數碼設計技術公司，負責平面設計和排版。

筆者非常感謝以下專家小組成員為制定本指南做出的傑出貢獻：John Ackerman 博士、Bart Andrews 博士、Ella Arensman 教授、Eleanor Bailey、Jo Bell 博士、Katherine Berney、Kim Borrowdale、Emily Boubis、Emily Cole、Georgina Cox 博士、Brooke Cross、Han Duong、Bronwen Edwards、Penny Fannin、Marie Gallo-Dyak、Rhylee Hardiman、Amy Hatfield、Keith Hawton 教授、Sarah Hetrick 副教授、Taylor Johnstone、Jenya Kalagurjevic、Sharanjit Kaur、Sarah Langley、Tina Li、Britt Liebeck、Ann Luce 博士、Lilian Ma、Nikolina Mabic、Roxanne MacDonald、Kathryn McGrath、Mary

Mansilla、Denise Meine-Graham、Katherine Mok 博士、Sally Morris 博士、Katherine Newton、Thomas Niederkrotenthaler 副教授、Meghan O' Keefe、Jong-ik Park 教授、Emily Parry、Dan Reidenberg 博士、Simon Rice 博士、Ella Robinson-Clarke、Vincent Silenzio 副教授、Mark Sinyor 助理教授、Merike Sisask 教授、Jaelea Skehan 博士、Ellen Sproule、Andrew Synnot、Benedikt Till 助理教授、Michael Utterson 博士、Paul Yip 教授和 Nerissa Young 助理教授。

筆者向經歷過自殺的青年人及其家屬朋友，包括曾企圖自殺和因自殺而逝世的人致慰問。筆者紀掛因自殺而失去的朋友，並認識到自殺對生活和社區所帶來的痛苦。

筆者關注全球自殺風險較高的青年人社區，包括、其他國家的土著青年人、LGBTQIA+ 青年人、農村和偏遠地區的人、以及患有精神疾病或處於弱勢社群的人。

聆聽青年人的心聲對防範自殺的工作十分重要，我們願與青年人共盼未來。

您想了解什麼？

第五節

緬懷逝者的紀念網頁、
頁面和非公開群組

我想幫助……

我想了解
紀念網頁

自己

其他人

您想做什麼？

您是否認為他們有
自殺傾向？

網上發文
或留言

安全地分享
個人心聲

不是呀，但我想
和他們討論與自
殺有關的話題

應該是這樣。我想
和他們談論這件事

第一節

第二節

第三節

第四節

在網上發佈自殺
相關的貼文前

網上分享您對自殺行為相
關的想法、感受和經歷

與身邊受自殺念頭、感
受和行為影響的人溝通

回應有自殺
傾向的人

背景

許多國家（包括澳洲¹）已經制定了安全報導自殺案件的傳媒指南。這些指南針對的是專業傳媒人士，主要著重傳統新聞和印刷媒體，而非互聯網和社交媒體。但是，青年人越來越常使用社交媒體平台，並以各種方式討論自殺議題。因此，著重專業人員介入和傳統媒體形式的策略，就不太對青年人有所幫助。

就自殺議題而言，至今仍缺乏證據來證明安全有用的朋輩網上交流方法，並且幾乎沒有指南可幫助年輕人在網上安全討論。本項目旨在制定一套有實證依據的指南，以幫助青年人在網上安全討論自殺議題。

本指南經 Orygen 制定，並在澳洲使用，現由香港明愛連線天地 - 網上青年支援隊合作改編後制定並在澳洲使用。

¹ Hunter Institute of Mental Health. Reporting suicide and mental illness: A Mindframe resource for media professionals. Newcastle; 2014.

制定本指南的方法：

德爾菲共識法。

#chatsafe 指南使用德爾菲共識法制定。德爾菲共識法指出在缺乏證據的情況下以專家意見來確定最佳做法，這方法已用於制定其他精神健康相關的指南²。

本德爾菲研究分為兩部分。第一部分是系統地查閱經過同行評審的文獻和灰色文獻（例如網站和報告），以識別年輕人在網上討論自殺議題時可以採取的具體行動。然後將這些行動列入問卷調查，由兩個專家小組評估行

動是否重要，是否須要納入指南當中。第一個小組成員包括以 Orygen 青年網絡找到的青年人。第二個小組由防止自殺的專家和媒體傳播專業人士組成。

在兩輪問卷調查中，小組成員要評估這些行動是否重要，是否需要納入指南中。兩個小組中都有至少 80% 的成員認為「重要」或「必要」的措施則會納入在最終指南中。

² Jorm AF. Using the Delphi expert consensus method in mental health research. The Australian and New Zealand journal of psychiatry. 2015;49(10):887-97.

指南描述

#chatsafe 指南為青年人提供了工具和提示，幫助他們在網上安全討論自殺議題。

本指南分為以下章節：

1. 在網上發佈自殺相關的貼文前；
2. 網上分享對自殺行為的想法、感受和經歷；
3. 與身邊受自殺念頭、感受和行為影響的人溝通；
4. 回應企圖自殺的人；
5. 紀念逝者的網站、頁面和封閉群組。

詞彙

標題黨：旨在鼓勵用戶點擊到特定頁面或連結內容。

留言：允許用戶回覆貼文或提供反饋的過程。

討論自殺議題：分享，討論或參與有關自殺的資料、新聞或想法。包括自己寫貼文；分享他人貼文；分享可能涉及自殺內容的圖像、網站或連結；或回應可能有自殺念頭、感受或行為的人。

自殺模仿：因接觸自殺議題而受影響所引致的自殺行為。出現的成因包括直接接觸自殺相關內容或間接地知悉他人自殺。

直接訊息：簡稱「DM」，社交媒體用戶之間私下發送網上對話形式，也可能稱為「收件箱」。

表情符號：小圖片或符號，可以用來表達對貼文的反應。以下是一些表情符號例子：



連結：導向另一個文檔、網站或網上內容的超連結。通常是以點擊突出顯示的詞彙或圖像來啟動的。

讚：對貼文的正面回應。某些網上平台會提供一系列回應選項供用家回覆貼文。例如，Facebook 會提供多種表情符號可用於回應，包括悲傷、生氣和笑臉。

貼文：在網上發佈自己的原始內容。這包括但不限於藝術品、動態圖、圖像、連結、memes、訊息、照片、詩歌、短片、Vine 或短片博客以及其他網站貼文。

私訊：簡稱「PM」。這詞語常與「DM」通用。一些網上平台（例如論壇）會使用「PM」一詞。

詞彙

回覆／回應：網上回應另一個用戶的留言或訊息。

安全計劃：在助人專業人員的支援下制定有組織的計劃。計劃概述了在有自殺念頭、感覺或行為時可以幫助您的行動、應對策略和支援人員。

屏幕截圖：捕捉屏幕上顯示的內容，轉換為儲存在個人電腦或移動裝置／通訊設備上的圖像文件。屏幕截圖也稱為「屏幕錄像」或「屏幕捕捉」。

分享：將他人在社交媒體上創建的貼文或內容重新發佈給朋友或關注者。這包括但不限於藝術品、動態圖、圖像、連結、模因、訊息、照片、詩歌、短片、Vine 或短片博客以及其他網站貼文。

社交媒體：允許用戶分享、討論和創建可供他人查看內容的網上平台，例如網站和手機應用程序。熱門例子包括但不限於 Facebook、Instagram、Twitter、Tumblr、SnapChat、微信和 Youtube。

限時動態：平日拍攝的照片或短片並在網上發佈為短暫貼文。一些平台（例如 Snapchat）允許用戶發佈限時動態，並會在 24 小時後消失。

觸發警告：又稱「不安內容通知」。觸發警告是貼文開頭的聲明，提醒其他用戶該貼文可能有令人產生不安的內容。觸發警告又簡稱為「TW」或「CN」。

引戰 (Trolling)：在網上發佈旨在煽動或激怒用戶的負面內容。

信任的成人或朋友：您願意與之交談的人。可以是值得您信賴、打開心窗的人，亦會全心全意地聆聽您的想法和感受。

用戶：任何接觸社交媒體平台內容的人。

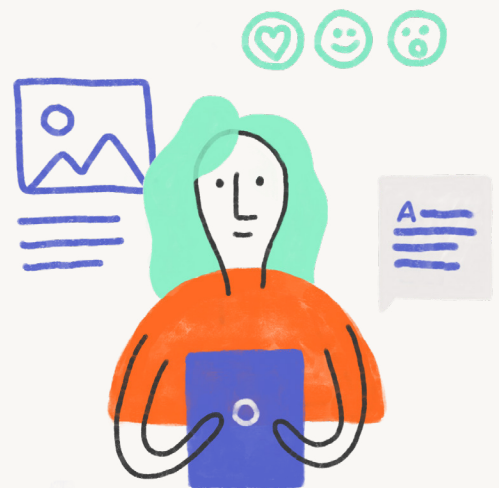
瘋傳：圖像、短片或其他內容快速地從一個用戶流傳到另一個用戶。

01

在網上發佈自殺相關的貼文前

在網上討論自殺議題前，請花點時間考慮一下為什麼要分享此貼文。反思貼文會如何影響他人，能否以其他安全或有益的方式來傳達此資訊。

在網上發佈貼文前，也應了解自殺風險的警號，以及社交媒體或網上平台提供的預防自殺的資源。這些可能會對你有所幫助。例如，[Facebook 的自殺預防幫助中心](#)提供了有關如何向 Facebook 報告自殺內容的資料，也提供了許多資源和國際自殺求助熱線。



1.1

請緊記，貼文可能會被瘋傳

任何圖像、照片、短片或文字貼文都可能快速地在網上瘋傳。如果貼文不實、侮辱他人或不安全，可能會對自己和其他人造成負面影響。請務必注意，發佈貼文後，您將無法控制甚麼人會看到或分享貼文。請檢查個人檔案或網上帳戶的私隱設定。請緊記，如果帳戶未設置為「只限朋友」，任何人都可以看到您發佈的內容。

1.2

網上永存內容：「一經發佈，永遠公開」

您在網上發佈或分享的內容可能永遠存在。即使是朋友間的私訊或者發佈後刪除的貼文，也有可能永遠不能毀滅。例如，其他用戶可以將您的訊息和貼文拍攝或屏幕截圖，或者可以創建實時直播或故事的屏幕錄像。因此，您的朋友、父母、照顧者、同事以及現任或未來的僱主也有可能以後看到貼文。

1.3

請監察您的貼文。

以留言和貼文與他人互動是網上與他人聯繫的主要活動。如果您發佈的貼文涉及自殺議題或自殺行為，或者您分享或回復了涉及自殺內容的貼文，請定期監察您的貼文中是否有不安全或有害的留言（請參閱以下有害留言例子）。

如果您確實發現貼文有不安全或傷害性的回覆，應避免與其他用戶在留言部分爭論。相反，您可以考慮採取以下行動：

- 如果平台允許，隱藏該用戶的貼文。

- 向相關社交媒體預防自殺幫助中心報告不安全的內容（如有）。

回應可能面臨自殺風險的人會感到一個重大的擔子。如果您看到一則貼文暗示某人可能有自殺的風險，可以在[第 28 頁](#)上找到有關如何應對的提示。

如果您確實在網上看到自殺內容，請務必照顧好自己。[第 13 頁](#)有一些有助於您看顧自身福祉的實用提示。

一些不安全內容的例子

- 欺凌
- 侵犯私隱的留言
- 自殺的圖像描述
- 自殺的圖像
- 自殺的方式或方法
- 自殺的計劃（例如，何時、如何）
- 垃圾內容或重複內容
- 鼓勵自殺的言論
- 看來是故意企圖引起他人困擾或不安情緒的言論
- 自殺協訂或自殺同伴相關的言論
- 責備他人或使他人要對另一人的人生安全負責的言論
- 向弱勢群體提供有關如何結束生命的資料的言論
- 自殺遺言或告別遺言
- 粗口
- 引戰
- 言語攻擊

1.4

如監察行動不可行

有時您可能無法定期檢視自己的貼文，您可能不想再檢視自己的貼文，或者分享的內容無法在您使用的社交媒體平台上進行檢視或更改。在這種情況下，您可以在原貼文中加入電話號碼或適當支援服務的連結，例如：求助熱線、本地預防自殺的服務或本地緊急服務。一些香港服務的例子載於[第 16 頁](#)。

1.5

自我照顧的提示

無論您是偶爾還是經常使用社交媒體，請注意，重複接觸負面內容（例如：有關自殺的對話、圖像或短片）可能會影響您自己的健康狀態。某一次發佈的貼文也可能觸發負面的想法和感受。制定計劃以防止您因分享或看到的貼文而感到沮喪或困擾是十分重要。如果您感到沮喪或不知所措，可以嘗試以下方法：

- 與他人談談您的感受。
- 休息一下。包括離開一段時間，退出社交媒體帳戶或參與不涉及社交媒體的其他活動。
- 控制您會看到的內容。例如，如果您目前正經歷困難，應隱藏動態消息上的某些貼文或取消關注可能使您感到不安的內容，盡可能希望以最大程度減少看到與自殺相關的內容。

1.6

在網上討論自殺議題的一般安全提示

有許多複雜的原因會導致人自殺，因此能夠安全討論自殺議題非常重要。在網上討論時尤其重要，因為您分享的訊息會極其迅速地接觸到數以萬計的人。可能有些已經感到軟弱的人會模仿自殺行為，或者因在網上接觸到與自殺相關的內容而受到負面影響。特別是內容廣泛誇大或引起自殺意欲；或重複關於自殺的迷思信或誤解；或以正面或美化的方式表現自殺。

[第 17 至 20 頁](#)載有一些有關討論自殺議題的一般提示。這包括一些沒有幫助的行為，以及行之有效的替代方法。

1.7

發佈和分享圖像、照片或短片內容

社交媒體平台通常鼓勵使用圖像、照片、短片和其他多媒體。但是，這類使用有時可能會帶來意想不到的有害後果，特別是如果描述了因自殺逝世的人。

應當避免描述自殺、自殘方法或自殺地點的圖像、照片、短片內容或動畫。這會使其他可能正感到悲傷的人產生不安，並可能導致其他易受傷害的人模仿類似行為。

也建議不要發佈或分享因自殺而逝世的人看上去衣衫不整、受到威脅或急躁不安的照片。這些圖像可能會加強自殺的負面固有印象，並使其他人不安。

在不同社交媒體平台獲得如何預防自殺的資訊

Facebook

[Facebook 帮助中心](#)設有大量工具來幫助接觸到自殺相關內容的人。自殺預防幫助中心提供了有關資料，告知用戶如何向訓練有素的安全團隊報告自殺內容，團隊會確認貼文和用戶的位置。如有必要，團隊可以聯絡緊急服務部門，幫助那些有自殺或自殘危機的人。自殺預防幫助中心還提供了針對特定國家／地區的防止自殺熱線的資料，幫助可能有自殺念頭、感受或行為的人。

Instagram


[Instagram 帮助中心](#)提供詳細信息，幫助用戶報告可能暗示有自殺或自殘危險的內容。用戶報告內容的方法：

1. 在貼文上方選擇... (iOS) 或 ⋮ (Android)，然後點擊「檢舉不當內容」；
2. 點擊「內容不適當」；
3. 選擇「自殺或自殘」；
4. 點擊「提交檢舉」。

帮助中心還提供防止自殺網站和熱線的連結，這些網站可以在自殺危機期間提供幫助。

Snapchat

[Snapchat 支援中心](#)建議關注其他用戶，並鼓勵該用戶尋求幫助或諮詢專業服務。如果用戶不願與有自殺風險的人接觸，可以通過以下方式報告安全憂慮：

1. 找到要報告的 snap；
2. 打開 snap，點擊右上角的... (iOS) 或 ⋮ (Android)；
3. 點擊  出現在左下角的按鈕；
4. 選擇「更多選項」；選擇「我擔心此用戶可能會傷害自己」。

Twitter

[Twitter 帮助中心](#)提供了信息，告知用戶如何向訓練有素的團隊報告自殘和自殺相關內容，這個團隊致力於應對一部分用戶，那些用戶的分享內容中可能透露出他們有自殘或自殺傾向。有關如何識別自殘和自殺徵兆的資料以及網上表格也能向 Twitter 自殺預防回應小組發出預警。

香港電話和網上支援服務

賽馬會青少年情緒健康網上支援平台「Open 喻」

為 11 至 35 歲的兒童和青年提供免費的 24/7（24 小時）全天候保密網上輔導和情緒支援服務。

網站

www.openup.hk

WhatsApp / 短訊

wa.me/85291012012 / 9101 2012

Facebook / 微信

hkopenup

生命熱線

免費提供 24/7（24 小時）防止自殺電話熱線服務，並為兒童和青少年提供青少年生命專線。

網站

<http://www.sps.org.hk>

電話

生命熱線 -

2382 0000（24 小時）

青少年生命專線 -

2382 0777（下午二時至凌晨二時）

香港撒瑪利亞防止自殺會

為全香港市民免費提供 24/7（24 小時）個人危機支援和防止自殺電話服務。

網站

<https://www.sbhk.org.hk>

電話

2389 2222

香港青年協會

為 6 至 24 歲的兒童和青年提供免費電話輔導。服務時間為星期一至星期六下午二時至凌晨二時。

網站

<https://wmc.hkfyg.org.hk/mcc>

電話

2777 8899

明愛向晴軒

由專業社工接聽的 24/7（24 小時）免費熱線，為面臨家庭危機和情緒困擾的人提供即時的危機輔導、情緒支援和轉介服務。

網站

www.cfcsc.org.hk

熱線

18288（24 小時）

Facebook

明愛向晴軒

網上安全討論自殺議題的語言和提示

沒有幫助的言語

請勿使用將自殺描述為犯罪或墮落行為的字眼。這可能會令人感覺他們是錯誤或不可接受，或者使人擔心如果他們尋求幫助就會被批判。

例子：

- 不要說「去自殺好了」。
- 不要說自殺是解決自身問題、生活壓力或精神健康困難的「解決方案」。

請勿使用讓自殺看起來充滿魅力、浪漫或誘人的字眼。

例子：

- 不要分享，引用或「讚」自殺遺言或訊息的內容。
- 請勿發佈，分享或包含指向自殺網站或論壇的連結。不要提供有關自殺協訂的資料。

有益的替代方法

- 嘗試說這個人「因自殺逝世」。
- 指出自殺是複雜的，並且有許多原因導致一個人結束自己的生命。
- 內容加入盼望和康復的訊息（例如，您可以發佈有關盼望和復原的內容的短片或詩歌的連結）。
- 告知他人自殺是可以預防的，並包括指向幫助資源的連結，以及有關防止自殺資料的網站。例子包括：
 - 生命熱線
 - 香港青年協會
- 告訴其他可能正在考慮自殺的人，他們可於哪裡，以及如何能夠獲取幫助。
- 有關如何防止自殺的資料（例如，參與有意義的活動，建立和維持有意義的聯繫和關係）。
- 表明自殺是可以預防的，有資源可以提供幫助，治療可以成功，並且可以復原。

網上安全討論自殺 議題的語言和提示（續）

沒有幫助的言語

切勿使用將自殺比喻為瑣碎事或自殺看起來比實際沒那麼複雜的字眼。

例子：

- 不要責怪事件或暗示自殺是由單一原因造成的，例如：欺凌、社交媒體等。
- 不要說自殺是解決問題、生活壓力或精神健康困難的方案。

不要誇大自殺議題。

例子：

- 不要提供引人注目「標題黨」的連結。

有益的替代方法

- 嘗試說這個人「因自殺逝世」。
- 指出自殺是複雜的，有許多原因會導致一個人結束自己的生命。
- 內容加入盼望和康復的訊息（例如，您可以指向有關盼望和復原的內容的短片或詩歌的連結）。
- 告知他人自殺是可以預防的，並包括指向幫助資源的連結，以及有關防止自殺資料的網站。例子包括：
 - 生命熱線
 - 香港青年協會
- 告訴其他可能正在考慮自殺的人，他們可於哪裡，以及如何能夠獲取幫助。
- 有關防止自殺原因的資料（例如，參與有意義的活動，建立和維持有意義的聯繫和關係）。
- 表明自殺是可以預防的，有資源可以提供幫助，治療可以成功，並且可以康復。

網上安全討論自殺 議題的語言和提示（續）

沒有幫助的言語

不要使用會增強迷信觀念、羞辱感和固有觀念的批判語句，也不要暗示對自殺問題無能為力。

例子：

- 不要說自殺是「懦夫」、「呼叫求救」、「尋求注意」或「自私的行為」。
- 請勿使用侮辱人的字眼，例如「痴線」、「精神病」、「有病」、「瘋癲」、「精神錯亂」、「有缺陷」、「異常」等。
- 不要提出如果某人想結束生命，那您無能為力。

不要提供有關實際自殺行為或自殺未遂的詳細資料。

例子：

- 不要提供有關自殺方法及地點的資料。不要提出在特定位置或「熱門位置」發生過許多自殺事件。

有益的替代方法

- 嘗試說這個人「因自殺逝世」。
- 指出自殺是複雜的，有許多原因會導致一個人結束自己的生命。
- 內容加入盼望和康復的訊息（例如，您可以發佈指向有關盼望和復原的內容的短片或歌的連結）。
- 告知他人自殺是可以預防的，並包括指向幫助資源的連結，以及有關防止自殺資料的網站。例子包括：
 - 生命熱線
 - 香港青年協會
- 告訴可能正在考慮自殺的人，他們在哪裡以及如何能夠獲取幫助。
- 有關防止自殺原因的資料（例如，參與有意義的活動，建立和維持有意義的聯繫和關係）。
- 表明自殺是可以預防的，有資源可以提供幫助，治療可以成功，並且可以康復。

網上安全討論自殺 議題的語言和提示（續）

沒有幫助的言語

不要將自殺描述為理想結果。

例子：

- 請勿使用「成功」、「失敗」或「嘗試失敗」之類的字眼或短句。
- 請勿提及自殺行為的任何正面後果，將自殺稱為「如釋重負」、「終於安息」或自殺是「快速」或「無痛」。
- 不要說自殺是「成就」、「高尚」或者「勇敢的行為」。

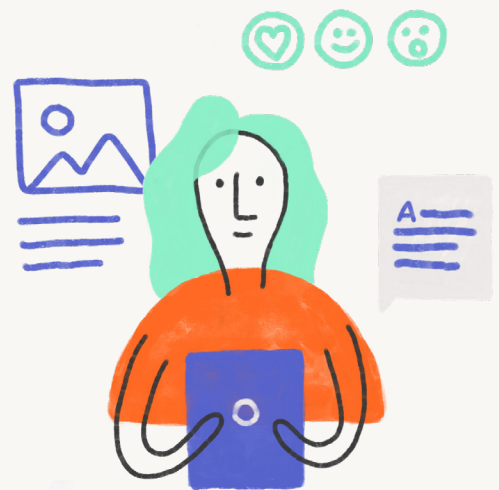
有益的替代方法

- 嘗試說這個人「因自殺逝世」。
- 指出自殺是複雜的，並且有許多原因會導致一個人結束自己的生命。
- 內容加入盼望和康復的訊息（例如，您可以發佈指向有關盼望和復原的內容的短片或詩歌的連結）。
- 告知他人自殺是可以預防的，並包括指向幫助資源的連結，以及有關防止自殺資料的網站。例子包括：
 - 生命熱線
 - 香港青年協會
- 告訴其他可能正在考慮自殺的人，他們可於哪裡，以及如何能夠獲取幫助。
- 有關防止自殺的資料（例如，參與有意義的活動，建立和維持有意義的聯繫和關係）。
- 表明自殺是可以預防的，有資源可以提供幫助，治療可以成功，並且可以康復。

02

網上分享您對自殺行為的想法、感受和經歷

有時您可能想分享自己的經歷、自殺念頭、感受或行為。如果您目前有自殺念頭、感覺或行為，應在網上發佈貼文前與值得信賴的成人或朋友交談，或與專業心理輔導服務機構聯絡。如果您有「安全計劃」，可以使用其中列出的策略來確保自身安全。如果您因有自殺念頭、感覺或行為而感到不安，應致電聯絡本地緊急部門或前往尋求緊急援助。



2.1

您的私隱

如果您決定在網上發佈有關您目前或以前的自殺念頭、感受或行為的經歷，請考慮生活中不了解您經歷的人可能因您的發佈的貼文而得知。您可能還會收到正面和負面回應。考慮一下您希望透露哪些方面的個人經歷，並緊記您不必分享所有事情。僅披露您願意被他人知曉的個人資料，並忽略您不希望認識或將會認識的所有人會知道的所有資料。

在發佈自己的經歷前，先自問以下幾個問題會對你有幫助：

- 分享經歷，會讓您感到怎樣？例如，如果您認為分享經歷可能令您感到不安，可以在分享之前請兄弟姐妹、值得信賴的成人或朋友先查看您的貼文。
- 您希望通過分享經驗達到什麼目的？你希望加深認識還是尋求支援？是否有更有效的方法可達到這些目的？
- 您認為因目前或以前的自殺念頭、感受或行為尋求幫助會有所得益嗎？有哪些資源、人士或朋友可以幫助您？
- 誰會看到您的貼文？例如，您是在專業心理輔導網站、匿名平台還是公共平台上發佈貼文？例如，如果您正在尋找專業援助，請考慮與專業網站聯絡。
- 您的貼文會如何影響朋友，家人和同輩？
- 閱讀過貼文的人在了解您的經歷後會知道如何幫助自己或親友嗎？如果否，提供一些建議可能會有所幫助。

2.2

安全和有益方式分享您的經驗

制定計劃處理如有人表示因您的貼文而感到不安。例如，您可以向他們提供[第 16 頁](#)概述的資料，或提供聯繫求助服務的連結，例如防止自殺或輔導熱線。如果貼文有支援服務的連結，應於開頭清楚列出來，並且僅列出您知道的信譽良好的服務。

強調您某些經驗證明了儘早尋求協助的重要性，以及發佈減少羞辱、促進希望和復原的訊息。例子包括：

- 支援您康復的應對方式、人員、活動和行動。
- 您尋求協助時的良好經歷。

2.3

使用「觸發」或「不安內容」警告

如果貼文確實有圖像描述或可能令人不安的內容，應考慮在貼文中加上觸發警告。觸發警告是貼文開頭的聲明，提醒其他用戶貼文含有令人不安的內容。觸發警告應放在貼文開頭，讀者可以明智地決定是否應繼續閱讀貼文。貼文也應附有相關可用支援服務的連結或資料。

如果貼文有圖像、照片或短片，應先考慮加入觸發警告，然後在下方的留言部分或動態消息中發佈警告內容，以便其他用戶決定是否要查看貼文。

緊記在發佈貼文前檢查貼文中是否有任何對防止自殘或自殺無益的言語、描述、圖片或圖像，如有則應刪除（有關一般提示，請參閱[第 14 頁](#)和[第 17 至 20 頁](#)）。

03

與身邊受自殺念頭、感受和行為影響的人溝通

請注意，每個人都有私隱權，包括那些因自殺逝世的人。如果您擔心經歷過自殺念頭、感受或行為的人，請勿發佈任何您不會直接對他們說的話。如情況允許，請在發佈或分享有關他人的內容前徵得同意，並且僅在您獲得對方允許的情況下分享其個人資料。

如果您因某人的貼文內容而感到擔憂，請在發佈您的憂慮情緒之前直接與他們在網上或離線交談。告知可信任的成人或朋友，並在情況許可下尋求專業建議可能會對你有幫助。



3.1

如有人因自殺逝世

如果您知道有人因自殺逝世，請注意他們的親友可能會看到您發佈的關於他們摯愛之人死亡的內容。他們可能會因各種各樣的強烈情感而心生悲痛和掙扎，因此，細心留意這些情感並謹慎使用言語是十分重要。

如果您在撰寫或分享有關某人因自殺逝世的貼文，請僅發表您所知的實情，並鼓勵他人也如此行。切忌：

- 揣測他人自殺前的想法、感受，或自殺的原因。
- 發佈或分享您不確定或您自知不實的資料。

3.2

名人和其他公眾人物自殺的消息

名人自殺的消息經常在網上引起眾多關注。人們閱讀和分享來自不同來源的消息是很常見。過量接觸名人或其他知名公眾人物自殺的消息可能會令人沮喪，並可能引致模仿自殺行為。因此，在談論名人自殺消息時，建議採取以下措施：

- 在官方消息來源（例如：知名且可靠的新聞網站）尚未確認某名人的自殺消息前，請勿發佈或分享推測其自殺的內容。
- 不要接二連三地發佈或分享太多有關名人自殺消息的貼文，因為過多接觸這類內容可能會對弱勢群體產生負面影響。
- 避免以不安全的方式分享討論有關名人自殺的內容。盡可能分享符合自殺預防指南或[第 17 至 20 頁](#)所概述的一般提示的媒體文章。
- 如果您分享名人自殺的貼文，也應提供支援服務的連結。

04

回應可能想自殺的人

在網上與他人互動可以成為許多人感到肯定，聯繫和支援的重要來源。經常認真關心任何暗示有人可能考慮自殺的內容，但要確保您可以為提供的支援類型和提供支援的時間設定界限。

不管您認為某人有即將面臨自殺的念頭，都應將自己的福祉置於首位，並且不要讓自己陷入人身危險中。



在回應表示可能有自殺風險的人前，請自問以下問題：

- 您感覺如何？
- 如有需要，您可以為這人提供支援嗎？
- 您是否知道可以尋求援助的資訊，以及您可以在何處轉介其他人獲得更全面的支援？
- 是否有其他人更適合提供協助？
- 回應他們會使您感到不安全或沮喪嗎？
- 您有信心處理這類情況嗎？
- 您是否了解自己的角色，以及可以提供支援的限度？

如果您對回應某人可能有自殺風險的貼文感到憂慮或不安，這是正常的。切勿認為須獨自承擔伸出援手的責任。相反，您可以採取以下行動：

- 通知值得信賴的成人或朋友。
- 尋求專業建議（例如：電話熱線、網上服務、醫護人員等）。
- 向相關平台報告自殺內容（例如：Facebook 幫助中心）。

4.1

如何回應面臨自殺風險的人

如果您決定回應有自殺風險的人，請讓他們知道您關心他們，並不會批判，假設或打斷他們。讓他們用自己的言語陳述想法、感受和經歷。回應有自殺風險的人，您可做以下事情：

- 請務必私下回應（例如：通過 DM 或 PM），因為對話可能會令人沮喪或觸法其他人不安。
- 閱讀他們的貼文，認同他們的感受，並確切說明您擔心他們的原因（例如，可說：「從您發佈的內容看來，您似乎處境艱難」）。
- 如果相關留言在自己的貼文上，請考慮刪除或隱藏留言，並私下向他們提供尋求支援或協助的選擇。

4.2

向他人問「您在考慮自殺嗎？」是可以的

直接問他們是否在考慮自殺。沒有研究證據表明，問及他人目前是否考慮自殺會增加他們採取自殺行為的可能性³。如果您擔心或憂慮某人可能有自殺念頭、感受或行為，您可以問以下一些問題：

- 「您在考慮自殺嗎？」
- 「您有自殺念頭嗎？」
- 「您在考慮結束生命嗎？」

您還可以閱讀當中的貼文，確切說明您為什麼擔心他們。例如，在直接留言或私訊中，您可以說：

「我只想知道您的情況。我很擔心您因為您發佈了...。看來您有自殺想法，對嗎？」

不要因感到尷尬，擔心冒犯他人或使人煩惱，而阻止您伸出援手。這些情形下，沒有特定說什麼話才是「完美」或「正確」。所以，最好嘗試伸出援手，而不是毫不嘗試。

³ Blades CA, Stritzke WGG, Page AC, Brown JD. The benefits and risks of asking research participants about suicide: A meta-analysis of the impact of exposure to suicide-related content. *Clinical Psychology Review*. 2018;64:1-12.

4.3

如果他們表明自己並非面臨自殺危機

如果您與他們聯絡，而他們並不是面臨自殺的風險，請向他們保證可獲得支援，並鼓勵他們尋求專業協助。您可以做下列的事情：

- 問他們「您想談談嗎？」或「我能怎樣幫忙？」
- 問他們是否知道從哪裡可以獲得幫助。
- 問他們是否需要本地危機支援服務、心理輔導專線或網上精神健康服務（例如：賽馬會青少年情緒健康網上支援平台「Open 喻」）的電話號碼或連結。
- 如果他們同意，請向他們提供本地支援服務的電話號碼、連結和相關資料。

如果他們不想要幫助，請尊重他們的決定。如果您有信心，可以定期與他們聯絡，以顯示您對他們的關心。例如，您可以通過私訊、發短信或給他們打電話來提供支援。如果他們拒絕，最好不要給他們施加壓力。不要總是期望得到積極回應，也別「對號入座」；他們可能在掙扎如何應付，他們亦可能會生氣、產生沮喪或矛盾的情緒。當他們感覺良好後，可能會感謝您的幫助。如果他們不想要幫助，可以採用下列有效的方式回覆：

- 告訴他們「如果您不想和我說話也沒關係，但是與人交談是很重要。」
- 向適當的社交媒體安全團隊或幫助中心報告相關貼文（例如：Facebook 幫助中心）。
- 跟進有自殺傾向的人，查看他們是否安全及仍然安全。

如果您認為自己可能說錯了話，請不要驚慌。表明您在乎及明白他們正在度過艱難的時間。

4.4

如何回應面臨即時自殺 風險或正企圖自殺的人

有時情況很明顯，有人面臨著即時自殺風險，或者可能正企圖自殺。如果發生這種情況，您應該：

- 鼓勵有自殺風險的人致電緊急服務
- 聯絡與他們有聯繫的家屬或朋友。

如果您無法聯繫到他們、其家屬或朋友，又或者他們拒絕致電緊急服務機構，您應該：

- 代他們致電緊急服務機構。

聯絡到緊急服務機構後，您應該：

- 與值得信賴的成人或朋友聯絡，並告知他們發生了什麼事。
- 向適當的社交媒體安全團隊或幫助中心報告貼文（例如：Facebook 幫助中心），他們可以追蹤發佈者的地址並通知緊急服務機構。

如果您代表他們聯絡緊急服務機構，請讓他們知道正發生的事情，除非這可能增加他們或其他人的風險。如情況可行，請嘗試與他們保持對話，直至他們獲得援助為止。準備向緊急服務機構提供以下資料：

- 您的姓名和聯絡方式。
- 有人在網上告訴您，他們有計劃結束生命或者正企圖自殺的情況。
- 他們在網上說了什麼表明他們正面臨即時自殺風險。
- 他們發佈貼文的日期和時間。
- 他們的身份和目前位置（如果知道此項資料）。

05

緬懷逝者的紀念 網頁、頁面和封閉 群組

有時您可能想建立網站、頁面或封閉群組紀念自殺逝世的人。開設頁面或群組紀念逝者可以作為分享故事、獲取和提供支援的好方法。但是，某些內容也可能會對他人的思想和感情產生負面影響。因此，有人擔憂可能會出現模仿自殺的行為。如果您要創建頁面或封閉群組紀念自殺逝世的人，您可以採取一些措施使紀念頁或群組對他人更安全。當中包括：

- 監察有害或不安全內容的留言（有關有害內容，請參閱[第 12 頁](#)；有關語言提示，請參閱[第 17 至 20 頁](#)）。
- 儘快處理任何存在分歧或反對的留言，因為這些留言會阻止他人分享自己的感受。
- 附上「使用條款」，概述加入網上紀念頁面或群組的規則。

5.1

紀念頁或群組使用條款

「使用條款」說明了紀念頁面或群組的目的，並概述了在平台上討論自殺議題的安全守則。用戶應可在頁面置頂的連結查看「使用條款」，當管理員在授予紀念頁面或群組訪問權限之前，應要求帳戶、網站、頁面或群組的所有潛在成員／關注者閱讀並接受這些條款。「使用條款」應：

- 鼓勵用戶好好照顧自己。如果情況覺得難以承受，請稍作休息。
 - 明確指出，不接受任何歧視行為。
 - 明確指出，不允許發佈有關自殺的圖像。
 - 概述對其他用戶的留言和反饋的審批過程。
 - 說明用戶可何時及如何向社交媒體監控機構（例如：Facebook 幫助中心）或紀念頁面或群組管理員報告有害的自殺內容。
- 如果選擇管理員自己接受報告，請提供「聯絡表格」或其他聯絡方式（例如：電郵地址），以供用戶報告不安全或令人擔憂的內容。
 - 說明管理員將如何回應表明可能有自殺風險的留言。
 - 說明違反「使用條款」將導致刪除留言。
 - 列明因違反「使用條款」而刪除留言或移除用戶的步驟。

如果身為管理員並決定暫停、刪除或封鎖用戶，請讓他們知道您擔憂他們的行為，並向用戶闡明您擔憂的原因。

5.2

回應表示正在掙扎或苦惱的留言

有時紀念頁的成員可能會感到掙扎或苦惱。經歷親友自殺的人可能在不同時期經歷不同的悲傷階段，並在紀念頁上與他人接觸及尋求支援。除了[第 26 至 30 頁](#)回應可能面臨自殺風險的人的指引以外，管理員還可以考慮開發標準範本來回應陷入困境的成員。這些提示可以幫助您創建範本：

- 稱呼他們的姓名，將訊息個人化。
 - 對他們表示關注（例如，可說：「由於某某原因，我很擔心您」）。
 - 因應他們的情況修改訊息，及表達明白他們用來描述自己感受的言語。
 - 鼓勵他們尋求幫助，但如果他們表示某些服務沒有作用，就不要再推薦（例如，他們與特定的求助熱線或專業人員接觸時有不愉快的經歷）。鼓勵他們對未來可能會有所幫助的事情保持開放的態度。
- 因應他們覺得阻止他們尋求幫助的任何障礙而調節訊息內容（例如，如果他們沒有通話餘額，建議使用具有回電功能或網上聊天的服務）。
 - 如果他們曾經尋求過支援，管理員應注意盡量減少重複使用範本。

