

#chatsafe

Guida per ragazzi per parlare di suicidio online in modo sicuro



© Orygen

La presente pubblicazione è coperta da copyright. Al di là degli usi permessi dalla Legge sul Copyright del 1968 e dalle successive modifiche, nessuna parte può essere riprodotta, archiviata o trasmessa attraverso qualsiasi mezzo senza previa autorizzazione scritta da parte di Orygen.

ISBN 978-1-920718-72-5

Citazione consigliata:

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.

Dichiarazione di non responsabilità

Queste informazioni non costituiscono un parere medico. Sono di tipo generico e non prendono in considerazione le circostanze, il benessere fisico, lo stato mentale e i bisogni mentali individuali. Non utilizzare queste informazioni per il trattamento o per la diagnosi della propria patologia o di quella di un'altra persona e non ignorare mai un parere medico o rimandarlo a causa del contenuto di queste informazioni. È necessario rivolgere qualsiasi domanda di carattere medico a un professionista qualificato del settore sanitario. In caso di dubbi, si prega di chiedere sempre il parere di un medico.

Orygen

Locked Bag 10
Parkville, Vic, 3052
Australia

www.orygen.org.au/chatsafe

Ringraziamenti

Il progetto #chatsafe di Orygen è sostenuto dai finanziamenti del governo australiano, nell'ambito del programma nazionale di guida e supporto per la prevenzione del suicidio (National Suicide Prevention Leadership and Support Program).

Orygen è stata fondata sulle terre del popolo Wurundjeri della nazione Kulin. Rendiamo omaggio agli anziani passati, presenti ed emergenti e ai popoli aborigeni e delle isole dello Stretto di Torres di tutta Australia.

Gli autori ringraziano i nostri partner: The University of Melbourne, Everymind e Facebook.

Gli autori ringraziano Simon Goodrich, Ryan Blandon, Libby de Souza e Sarah Kaur di Portable, un'azienda di design digitale e tecnologia per la grafica e il layout.

Gli autori sono estremamente grati ai seguenti membri del comitato di esperti per il loro inestimabile contributo allo sviluppo delle presenti linee guida: Dott. John Ackerman, Dott. Bart Andrews, Prof.ssa Ella Arensman, Eleanor Bailey, Dott.ssa Jo Bell, Katherine Berney, Kim Borrowdale, Emily Boubis, Emily Cole, Dott.ssa Georgina Cox, Brooke Cross, Han Duong, Bronwen Edwards, Penny Fannin, Marie Gallo-Dyak, Rhylee Hardiman, Amy Hatfield, Prof. Keith Hawton, Prof.ssa associata Sarah Hetrick, Taylor Johnstone, Jenya Kalagurjevic, Sharanjit Kaur, Sarah Langlely, Tina Li, Britt Liebeck, Dott.ssa Ann Luce, Lilian Ma, Nikolina Mabic, Roxanne MacDonald, Kathryn McGrath, Mary Mansilla, Denise Meine-Graham, Dott.ssa Katherine Mok,

Dott.ssa Sally Morris, Katherine Newton, Prof. associato Thomas Niederkrotenthaler, Meghan O'Keefe, Prof. Jong-Ik Park, Emily Parry, Dott. Dan Reidenberg, Dott. Simon Rice, Ella Robinson-Clarke, Prof. associato Vincent Silenzio, Prof. aggregato Mark Sinyor, Prof.ssa Merike Sisask, Dott.ssa Jaelea Skehan, Ellen Sproule, Andrew Synnot, Prof. aggregato Benedikt Till, Dott. Michael Utterson, Prof. Paul Yip e Prof.ssa aggregata Nerissa Young.

Riconosciamo i giovani che hanno vissuto esperienze legate al suicidio, i loro amici e le loro famiglie, inclusi coloro che hanno tentato il suicidio e coloro che hanno perso una persona cara per suicidio. Ricordiamo gli amici che abbiamo perso per suicidio e riconosciamo la sofferenza che il suicidio provoca quando tocca le nostre vite e la nostra comunità.

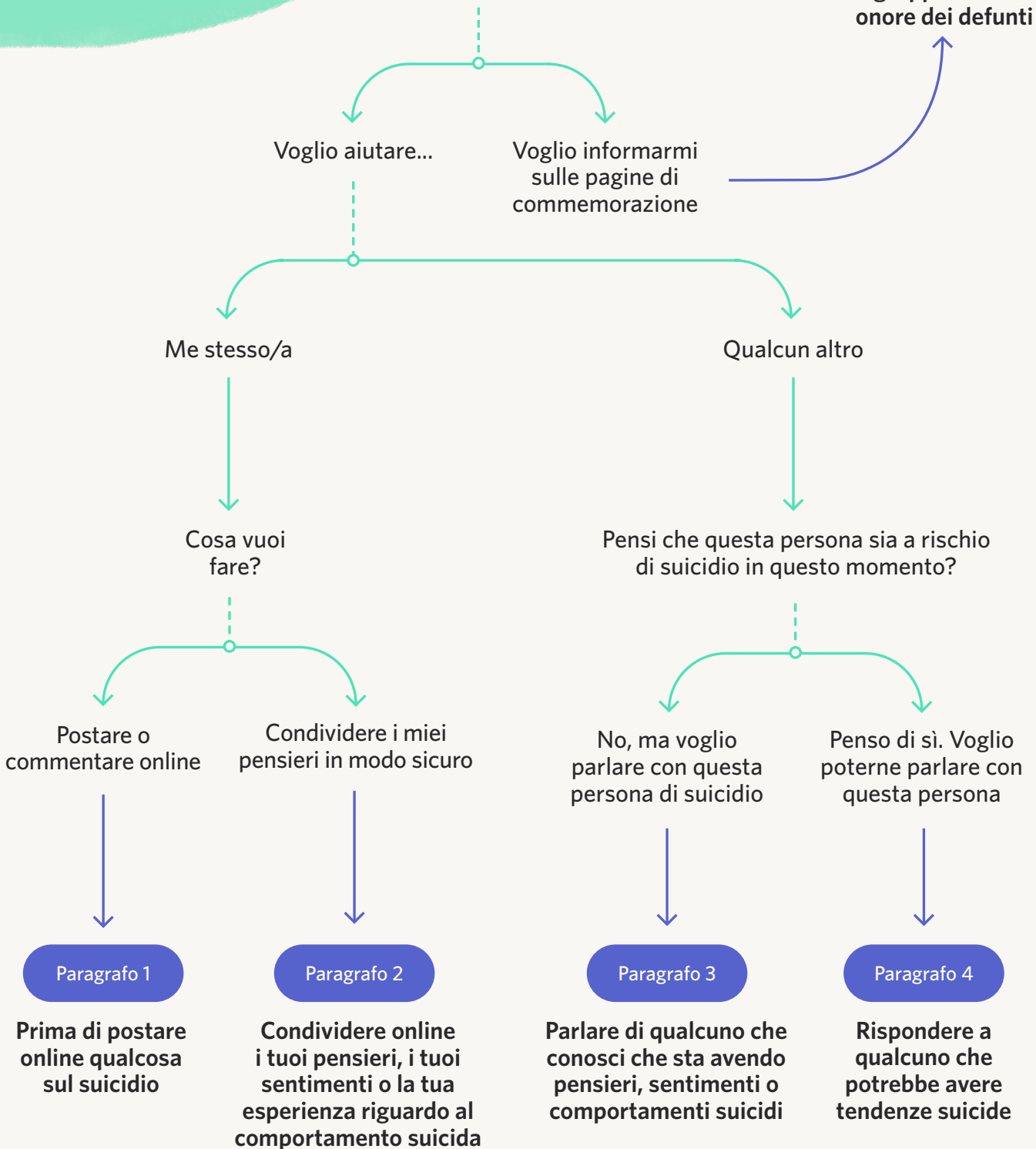
Riconosciamo le comunità di giovani più esposte al rischio di suicidio, inclusi i giovani aborigeni e delle isole dello Stretto di Torres, i giovani indigeni di tutto il mondo, i giovani delle comunità LGBTQIA+, le persone che vivono in zone rurali e remote e coloro che soffrono di malattie mentali o svantaggio sociale in tutto il mondo.

Le voci dei giovani sono vitali nel nostro lavoro di prevenzione del suicidio e condividiamo la loro speranza nel futuro.

Cosa stai cercando?

Paragrafo 5

Siti web e pagine di commemorazione e gruppi chiusi in onore dei defunti



Premessa

Molti paesi, inclusa l'Australia¹, hanno sviluppato linee guida su come i mezzi di comunicazione di massa dovrebbero riportare in maniera sicura le notizie relative al suicidio. Queste linee guida sono rivolte ai professionisti del settore mediatico e si concentrano ampiamente sui mezzi di informazione tradizionale e sulla stampa, piuttosto che su internet e sui social media. Tuttavia, i giovani utilizzano sempre di più le piattaforme dei social media per parlare di suicidio in diversi modi. Pertanto, è meno probabile che le strategie che si concentrano sul coinvolgimento di professionisti e sulle forme di comunicazione di massa tradizionali possano essere utili per i giovani.

Ad oggi, mancano prove di una comunicazione online peer-to-peer sicura e utile riguardo al suicidio, e vi sono pochissime indicazioni per aiutare i giovani a discutere online di suicidio in modo sicuro. Lo scopo di questo progetto era quello di sviluppare una serie di linee guida informate da evidenze, che potessero aiutare i giovani a comunicare online sul suicidio in modo sicuro.

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

In che modo sono state sviluppate le linee guida:

Il metodo Delphi per il raggiungimento del consenso.

Le linee guida #chatsafe sono state sviluppate con l'utilizzo della metodologia Delphi, che ricorre alle opinioni di esperti per identificare le migliori pratiche in situazioni in cui si riscontra una mancanza di prove; tale metodo è stato utilizzato nello sviluppo di linee guida per altri temi di salute mentale².

Il nostro studio Delphi si è composto di due parti. La prima è consistita nella ricerca sistematica di letteratura sottoposta a peer review e di letteratura grigia (ad es., siti web e relazioni), al fine di identificare azioni specifiche che i giovani potrebbero compiere quando parlano online di suicidio. Le azioni identificate sono poi state inserite in un questionario e due gruppi di

esperti hanno valutato la loro importanza per l'inclusione nelle linee guida. Il primo gruppo era composto da ragazzi identificati attraverso le reti dei giovani di Orygen. Il secondo gruppo comprendeva esperti di prevenzione del suicidio e professionisti del settore dei media e della comunicazione.

Il compito dei membri di ciascun gruppo era quello di valutare ogni elemento in base all'importanza che vi attribuivano per l'inclusione nelle linee guida, attraverso questionari somministrati in due fasi. Gli elementi valutati come "essenziali" o "importanti" da almeno l'80% di entrambi i gruppi sono stati inseriti nelle linee guida finali.

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.

Descrizione delle linee guida

Le linee guida #chatsafe forniscono strumenti e suggerimenti per i giovani, per aiutarli a parlare di suicidio online in modo sicuro.

Queste linee guida sono composte dai seguenti paragrafi:

1. Prima di postare online qualcosa sul suicidio;
2. Condividere online i tuoi pensieri, sentimenti o la tua esperienza riguardo al comportamento suicida;
3. Parlare di qualcuno che conosci che sta avendo pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi;
4. Rispondere a qualcuno che potrebbe avere tendenze suicide;
5. Siti web e pagine di commemorazione e gruppi chiusi in onore dei defunti.

Glossario dei termini

Acchiappaclick: contenuto ideato per spingere gli utenti a cliccare su un link a una pagina o a un sito web specifico.

Commento: si riferisce al procedimento che permette agli utenti di rispondere a un post o lasciare il proprio parere sullo stesso.

Parlare di suicidio: si riferisce alle volte che condividi, scambi o interagisci con informazioni, notizie o idee sul suicidio. Ciò include la creazione di post tuoi, la condivisione di post di altri, la condivisione di immagini, siti web o link che potrebbero avere contenuti legati al suicidio, oppure rispondere a qualcuno che potrebbe avere pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi.

Suicidio per imitazione: si verifica quando l'esposizione al suicidio provoca comportamenti suicidi in un'altra persona. Può avvenire per esposizione diretta a contenuti legati al suicidio oppure indirettamente, tramite la notizia del suicidio di un'altra persona.

Messaggio diretto: noto anche come "DM", è una forma di comunicazione online che avviene in privato tra utenti sui social media. Vi si fa riferimento anche con l'espressione "mandare un inbox".

Emoji: si riferisce a una piccola immagine o icona che può essere usata per esprimere una reazione a un post di un utente. I seguenti sono esempi di emoji:



Link: si riferisce a un collegamento ipertestuale a un altro documento, sito web o contenuto online. Spesso si apre cliccando su un'immagine o una parola evidenziata.

Mi piace: si riferisce alla reazione positiva che si può esprimere riguardo a un post. Alcune piattaforme online dispongono di una serie di reazioni che gli utenti possono selezionare quando rispondono a un post. Facebook, ad esempio, dispone di reazioni con emoji che possono essere usate per reagire in diversi modi a un post; queste includono una "faccina triste", una "faccina arrabbiata" e una "faccina che ride".

Post: si riferisce all'atto della pubblicazione online del proprio contenuto originale. Ciò include, tra le altre cose, creazioni artistiche, GIF, immagini, link, meme, messaggi, foto, poesie, video, video di Vine o vlog su altri siti web/post.

Messaggio privato: anche noto come "MP". Questo termine e "DM" sono spesso usati in modo intercambiabile. Alcune piattaforme online, come i forum, usano l'abbreviazione "MP".

Glossario dei termini

Rispondere: si riferisce all'atto di rispondere a un commento o messaggio diretto da parte di un altro utente online.

Piano di sicurezza: si riferisce a un piano strutturato, sviluppato con il supporto di professionisti del settore medico-sanitario. Illustra le azioni, le strategie di coping e le persone di supporto che potrebbero assisterti quando hai pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi.

Cattura della schermata (screenshot): si riferisce all'azione di catturare il contenuto visualizzato sul tuo schermo e convertirlo in un file immagine che viene salvato sul tuo computer o dispositivo mobile. Gli screenshot vengono anche chiamati "registrazione della schermata" o "immagini della schermata".

Condividere: si riferisce all'azione di ripubblicare un post o un contenuto creato da altri sui social media, proponendolo così ai propri amici o follower. Ciò include, tra le altre cose, creazioni artistiche, GIF, immagini, link, meme, messaggi, foto, poesie, video, video di Vine o vlog su altri siti web/post.

Social media: si riferisce a piattaforme online quali siti web e applicazioni per dispositivi mobili (app) che permettono agli utenti di condividere, comunicare e creare contenuti che possono essere visualizzati da altri. Un elenco, non esauriente, di esempi comuni include Facebook, Instagram, Twitter, Tumblr, SnapChat, WeChat e Youtube.

Storia/storie: si riferisce a foto scattate o video registrati nell'arco della giornata e pubblicati online come post temporanei. Alcune piattaforme, come Snapchat, consentono agli utenti di pubblicare storie che scompaiono dopo 24 ore.

Trigger warning: noto anche come "avviso di contenuto". Fa riferimento a una dichiarazione all'inizio del post che avverte gli altri utenti che i contenuti del post potrebbero potenzialmente turbarli. I trigger warning possono anche essere indicati con l'abbreviazione "TW" o "CN" (Content Notice).

Trolleggio: contenuto negativo pubblicato online con l'intento di provocare o disturbare gli utenti.

Adulto o amico fidato: si riferisce a una persona con cui ti senti a tuo agio a parlare. Potrebbe trattarsi di una persona che senti che è presente per te e che ti ascolta quando esprimi i tuoi pensieri e i tuoi sentimenti senza giudicarti.

Utente: si riferisce a chiunque sia esposto ai contenuti delle piattaforme social.

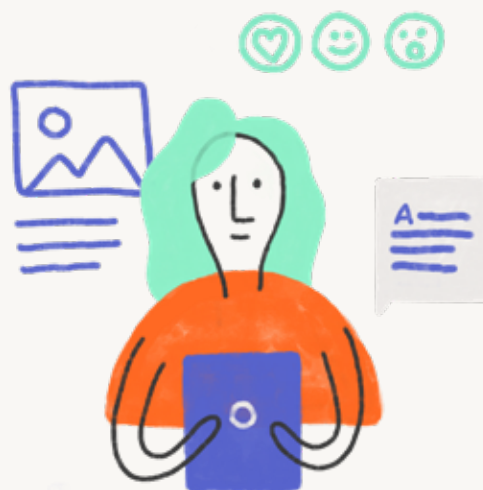
Virale: rapida circolazione online di un'immagine, un video o altro contenuto da un utente all'altro.

01

Prima di postare online qualcosa sul suicidio

Prima di condividere online informazioni sul suicidio, prenditi un po' di tempo per riflettere sul motivo per cui vuoi condividere questo post. Pensa a come il tuo post potrebbe avere ripercussioni su altre persone e se esiste un altro modo, più sicuro o più utile per gli altri, per condividere questa informazione.

Prima di creare un post online, può anche essere utile prestare attenzione ai campanelli d'allarme che segnalano il rischio di suicidio ed essere informati sulle risorse per la prevenzione del suicidio offerte dalla piattaforma online o social che stai utilizzando. Ad esempio, [il centro assistenza di Facebook per la prevenzione dei suicidi](#) fornisce informazioni su come segnalare contenuti relativi al suicidio e offre una serie di risorse e collegamenti a linee di assistenza disponibili in Italia e a livello internazionale.



1.1

Ricorda che i post possono diventare virali

Qualsiasi immagine, foto, video o post scritto può rapidamente diventare virale online. Se il post è impreciso, stigmatizzante o pericoloso, può avere un impatto negativo su te stesso/a e sugli altri. È importante sapere che una volta pubblicato il post, non potrai gestire chi lo vede o lo condivide. Potrebbe essere utile controllare le impostazioni di privacy del tuo profilo o account online e tenere a mente che se il tuo account non è impostato come "privato", chiunque può accedere ai contenuti che pubblichi.

1.2

La permanenza di internet: "una volta postato, è postato per sempre"

È possibile che ciò che pubblichi o condividi online possa rimanere lì per sempre. Anche se hai inviato un messaggio privato a un amico, o hai pubblicato qualcosa che poi hai cancellato, è possibile che quel contenuto non venga mai eliminato definitivamente. Ad esempio, altri utenti potrebbero fare uno screenshot dei tuoi messaggi e dei tuoi post o potrebbero registrare un live o una storia usando la funzione di registrazione dello schermo. Di conseguenza, i tuoi amici, genitori, caregiver, colleghi e datori di lavoro attuali e futuri potrebbero vedere questi contenuti a distanza di tempo.

1.3

Può essere utile controllare i tuoi post

Interagire con altri tramite commenti e post è un elemento chiave della comunicazione in rete. Se hai creato un post che fa riferimento al suicidio o alla condotta suicida, o se hai condiviso o risposto a un post che contiene riferimenti al suicidio, può essere utile controllare regolarmente che non vi siano commenti pericolosi o dannosi (vedi gli esempi di commenti dannosi riportati più avanti).

Se ti imbatti in risposte pericolose o dannose, dovresti evitare di discutere con altri utenti nella sezione dei commenti. Potresti invece prendere in considerazione una delle seguenti azioni:

- nascondere il post dell'utente, se la piattaforma lo consente;

- segnalare il contenuto pericoloso al centro di assistenza per la prevenzione dei suicidi della piattaforma social pertinente, se disponibile.

Rispondere a qualcuno che potrebbe essere a rischio di suicidio può sembrare una grossa responsabilità. Se vedi un post che indica che qualcuno potrebbe essere a rischio di suicidio, puoi trovare alcuni suggerimenti su come rispondere a [pagina 28](#).

Se ti imbatti in contenuti che fanno riferimento al suicidio, è importante anche che ti prenda cura di te stesso/a. [A pagina 13](#) sono disponibili alcuni suggerimenti utili per prenderti cura del tuo benessere.

Alcuni esempi di contenuti pericolosi

- Bullismo
- Commenti che rappresentano un'invasione della privacy
- Descrizioni grafiche del suicidio
- Immagini grafiche del suicidio
- Mezzi o metodi di suicidio
- Piani per il suicidio (ad es., quando o come)
- Posta indesiderata o contenuti ripetitivi
- Dichiarazioni che spingono le persone a togliersi la vita
- Dichiarazioni che sembrano cercare deliberatamente di scatenare emozioni difficili o angoscianti in altre persone
- Dichiarazioni che includono patti suicidi o compagni di suicidio
- Dichiarazioni che attribuiscono colpe o fanno sentire altri responsabili della sicurezza di un'altra persona
- Dichiarazioni che forniscono informazioni su come togliersi la vita a persone vulnerabili
- Note di suicidio o lettere di addio
- Parolacce
- Trolleggio
- Attacchi verbali

1.4

Quando non è possibile controllare

A volte, potresti non essere in grado di controllare il tuo post regolarmente, potresti non volerlo più controllare, oppure potresti aver condiviso un contenuto che non può essere monitorato sulla piattaforma social che stai utilizzando. In questo caso, nel tuo post originale, potresti includere i numeri di telefono o i link di servizi di supporto adeguati, quali servizi di assistenza telefonica, servizi locali per la prevenzione del suicidio o servizi di emergenza locali. Puoi trovare alcuni esempi di servizi disponibili in Italia a [pagina 16](#).

1.5

Alcuni suggerimenti per la cura di sé

Che tu sia un utente occasionale o abituale dei social media, sii consapevole del fatto che a volte, l'esposizione ripetuta a contenuti negativi (ad es. conversazioni, immagini o video sul suicidio) può influenzare il tuo benessere. È anche possibile che un singolo post scateni pensieri e sentimenti negativi. È importante avere un piano da seguire in caso tu ti senta turbato/a o preoccupato/a per un post che hai condiviso o che hai visto. Se ti senti turbato/a o sopraffatto/a, ci sono diverse cose che potresti provare a fare:

- parlare con qualcuno di come ti senti;
- prenderti una pausa. Potresti farlo allontanandoti fisicamente per un po', disconnettendoti dai tuoi account social o dedicandoti a un'attività diversa che non prevede l'uso di social media;
- gestire i contenuti che vedi. Ad esempio, se stai attraversando un periodo difficile, potresti voler minimizzare la quantità di contenuti relativi al suicidio a cui sei esposto/a, nascondendo determinati post nel tuo feed o smettendo di seguire contenuti che potrebbero turbarti.

1.6

Consigli generali sulla sicurezza per parlare di suicidio online

Vi sono diversi fattori complessi che portano una persona ad avere tendenze suicide, perciò è importante che si parli di suicidio in modo sicuro. Questo è particolarmente importante quando si comunica online, perché le informazioni che condividi possono raggiungere decine di migliaia di persone con una velocità estrema. È possibile che alcune persone, che si sentono già vulnerabili, possano avere comportamenti suicidi imitatori o possano essere influenzate negativamente dall'esposizione a contenuti online legati al suicidio, specialmente quando i contenuti sono dettagliati, enfatizzano o sensazionalizzano il suicidio, riportano miti o luoghi comuni sul suicidio, oppure glorificano il suicidio o lo presentano in termini positivi.

[Da pagina 17 a pagina 20](#) sono riportati alcuni suggerimenti generali per parlare di suicidio. Tra questi, vi sono alcuni tipi di linguaggio non utile e anche alternative utili che potresti usare.

1.7

Pubblicare e condividere immagini, foto o contenuti video

Spesso le piattaforme social incoraggiano l'uso di immagini, foto, video o altri contenuti multimediali. Tuttavia, a volte, questi possono avere conseguenze pericolose indesiderate, specialmente se raffigurano una persona che è morta per suicidio.

Bisognerebbe evitare immagini, foto, contenuti video o animazioni che illustrano un metodo per il suicidio o per l'autolesionismo oppure il luogo di un suicidio. Questi contenuti potrebbero urtare la sensibilità di persone in lutto e potrebbero portare a comportamenti imitatori da parte di persone vulnerabili.

Si consiglia anche di non pubblicare o condividere immagini di persone morte per suicidio in cui queste appaiono scomposte, minacciose o si stringono la testa tra le mani in preda alla disperazione. Queste immagini possono rafforzare gli stereotipi di un suicidio e possono turbare altri.

Risorse italiane per la prevenzione del suicidio disponibili attraverso diverse piattaforme social

Facebook

[Il centro assistenza di Facebook \(Facebook Help Centre\)](#) dispone di vari strumenti per aiutare le persone che si sono imbattute in materiale relativo al suicidio. Il Centro assistenza per la prevenzione dei suicidi (Suicide Prevention Help Centre) fornisce informazioni su come segnalare contenuti relativi al suicidio a un membro qualificato del team di sicurezza che identificherà il post e la posizione dell'utente. Se necessario, potrà contattare i servizi di emergenza per assistere le persone a rischio di suicidio o autolesionismo. Il Centro assistenza per la prevenzione dei suicidi fornisce anche informazioni sulle linee di assistenza per la prevenzione dei suicidi specifiche per ogni paese, per assistere le persone che potrebbero avere pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi.

Instagram


[Il centro assistenza di Instagram \(Instagram Help Centre\)](#) fornisce dettagli per aiutare gli utenti a segnalare contenuti che indicano che una persona potrebbe essere a rischio di suicidio o autolesionismo. Gli utenti possono segnalare i contenuti seguendo questi passaggi:

1. seleziona **•••** (su dispositivi iOS) o **⋮** (su dispositivi Android) sopra il post e seleziona "Segnala";
2. tocca "È inappropriato";
3. seleziona "Suicidio o autolesionismo";
4. tocca "Inoltra segnalazione".

Il Centro assistenza fornisce anche link a siti web di prevenzione del suicidio e linee dirette che possono aiutare le persone durante una crisi suicidaria.

Snapchat

[Il Centro assistenza di Snapchat \(Snapchat Support Centre\)](#) consiglia agli utenti preoccupati per un altro utente di incoraggiare quest'ultimo a cercare aiuto o a consultare un professionista. Se gli utenti non si sentono a proprio agio a relazionarsi con la persona che potrebbe essere a rischio di suicidio, possono segnalare un problema relativo alla sicurezza seguendo questi passaggi:

1. vai allo snap che vuoi segnalare;
2. apri lo snap e tocca il simbolo **•••** (su dispositivi iOS) o **⋮** (su dispositivi Android) che appare nell'angolo in alto a destra;
3. tocca il pulsante  che appare nell'angolo in basso a sinistra;
4. seleziona "Più opzioni"; seleziona "Temo che questo utente di Snapchat possa farsi del male".

Twitter

[Il centro assistenza di Twitter \(Twitter Help Centre\)](#) fornisce informazioni su come segnalare contenuti relativi ad autolesionismo e suicidio a un team qualificato, dedicato a rispondere a coloro che condividono contenuti che potrebbero indicare un rischio di autolesionismo o suicidio. Sono fornite informazioni su come riconoscere i segnali di autolesionismo e suicidio. È inoltre disponibile un modulo da compilare online per avvisare la squadra di intervento di Twitter per la prevenzione dei suicidi.

Servizi nazionali di supporto telefonico e online disponibili in Italia

Telefono Azzurro (per minorenni, bambini e adolescenti)

Telefono: 19696

Sito web

www.azzurro.it

Telefono Amico (principalmente per adulti)

Telefono 199 284 284

Sito web

<http://www.telefonoamico.it>

Consigli sulla sicurezza e sul linguaggio da usare per parlare di suicidio online

Linguaggio non utile

Evita di usare parole che descrivono il suicidio come un atto criminale o peccaminoso. Questo potrebbe far intendere ad altri che ciò che provano è sbagliato o inaccettabile, o potrebbe far temere di essere giudicati se si chiede aiuto.

Esempi:

- Non dire "ha commesso suicidio".
- Non dire che il suicidio è una "soluzione" ai problemi, ai fattori di stress della vita o ai problemi di salute mentale.

Non usare parole che rendono il suicidio affascinante, che lo idealizzano o le rendono attraente.

Esempi:

- Non condividere, citare o mettere "mi piace" al contenuto di una nota o di un messaggio di suicidio.
- Non pubblicare, condividere o includere link a siti o forum a favore del suicidio. Non fornire informazioni su patti suicidi.

Alternative utili

- Prova a dire che la persona "è morta per suicidio".
- Fai notare che il suicidio è complesso e che vi sono diversi fattori che possono contribuire alla decisione di una persona di togliersi la vita.
- Includi messaggi di speranza e di ripresa (ad es., puoi pubblicare link a video o poesie che contengono messaggi di speranza e di ripresa).
- Informa gli altri sul fatto che il suicidio è prevenibile e includi link a fonti di aiuto e a siti web che offrono informazioni sulla prevenzione del suicidio. Alcuni esempi sono:
 - eheadspace
 - Kids Helpline
 - Lifeline
- Riferisci alle persone che potrebbero star pensando al suicidio dove e come potrebbero farsi aiutare.
- Includi informazioni sui fattori che proteggono dal suicidio (ad es., la partecipazione ad attività costruttive, la creazione e la coltivazione di legami e rapporti significativi).
- Fai notare che il suicidio è prevenibile, che è disponibile aiuto, che la terapia può essere efficace e che la ripresa è possibile.

Consigli sulla sicurezza e sul linguaggio da usare per parlare di suicidio online (continuazione)

Linguaggio non utile

Non usare parole che banalizzano il suicidio o lo fanno sembrare meno complicato di quanto lo è veramente.

Esempi:

- Non dare la colpa a un accadimento o non insinuare che il suicidio è stato il risultato di una sola causa, ad esempio del bullismo o dei social media.
- Non dire che il suicidio è una soluzione a un problema, ai fattori di stress della vita o ai problemi di salute mentale.

Non sensazionalizzare il suicidio.

Esempi:

- Non fornire link ad "acchiappaclick" sensazionali.

Alternative utili

- Prova a dire che la persona "è morta per suicidio".
- Fai notare che il suicidio è complesso e che vi sono diversi fattori che possono contribuire alla decisione di una persona di togliersi la vita.
- Includi messaggi di speranza e di ripresa (ad es., puoi pubblicare link a video o poesie che contengono messaggi di speranza e di ripresa).
- Informa gli altri sul fatto che il suicidio è prevenibile e includi link a fonti di aiuto e a siti web che offrono informazioni sulla prevenzione del suicidio. Alcuni esempi sono:
 - eheadspace
 - Kids Helpline
 - Lifeline
- Riferisci alle persone che potrebbero star pensando al suicidio dove e come potrebbero farsi aiutare.
- Includi informazioni sui fattori che proteggono dal suicidio (ad es., la partecipazione ad attività costruttive, la creazione e la coltivazione di legami e rapporti significativi).
- Fai notare che il suicidio è prevenibile, che è disponibile aiuto, che la terapia può essere efficace e che la ripresa è possibile.

Consigli sulla sicurezza e sul linguaggio da usare per parlare di suicidio online (continuazione)

Linguaggio non utile

Non usare frasi moraliste che rafforzano miti, stigmi, stereotipi o lasciano intendere che non c'è nulla da fare contro il suicidio.

Esempi:

- Non dire che il suicidio è da "codardi", che è "una richiesta d'aiuto", "una ricerca di attenzione" o "un atto egoista".
- Non usare parole stigmatizzanti quali "pazzo/a", "psicopatico/a", "fuori di testa", "matto/a", "squilibrato/a", "deficiente", "malato/a di mente" o "anormale".
- Non lasciare intendere che, se qualcuno vuole togliersi la vita, non c'è nulla che tu possa fare.

Non fornire informazioni dettagliate su un suicidio o un tentato suicidio.

Esempi:

- Non fornire informazioni sui metodi o sul luogo di un suicidio. Non menzionare se ci sono stati diversi atti suicidi in un determinato luogo o "punto caldo".

Alternative utili

- Prova a dire che la persona "è morta per suicidio".
- Fai notare che il suicidio è complesso e che vi sono diversi fattori che possono contribuire alla decisione di una persona di togliersi la vita.
- Includi messaggi di speranza e di ripresa (ad es., puoi pubblicare link a video o poesie che contengono messaggi di speranza e di ripresa).
- Informa gli altri sul fatto che il suicidio è prevenibile e includi link a fonti di aiuto e a siti web che offrono informazioni sulla prevenzione del suicidio. Alcuni esempi sono:
 - eheadspace
 - Kids Helpline
 - Lifeline
- Riferisci alle persone che potrebbero star pensando al suicidio dove e come potrebbero farsi aiutare.
- Includi informazioni sui fattori che proteggono dal suicidio (ad es., la partecipazione ad attività costruttive, la creazione e la coltivazione di legami e rapporti significativi).
- Fai notare che il suicidio è prevenibile, che è disponibile aiuto, che la terapia può essere efficace e che la ripresa è possibile.

Consigli sulla sicurezza e sul linguaggio da usare per parlare di suicidio online (continuazione)

Linguaggio non utile

Non descrivere il suicidio come un risultato auspicabile.

Esempi:

- Non usare parole o frasi come "riuscito", "mancato" o "tentativo fallito".
- Non menzionare nessuna conseguenza positiva della condotta suicida che faccia riferimento al suicidio come un "sollievo", che faccia intendere che la persona è "finalmente in pace" o che il suicidio è "rapido" o "indolore".
- Non dire che un suicidio è "riuscito", che è stato un atto "nobile" o "coraggioso".

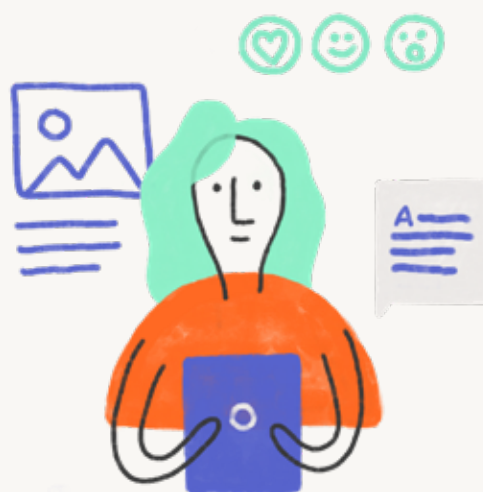
Alternative utili

- Prova a dire che la persona "è morta per suicidio".
- Fai notare che il suicidio è complesso e che vi sono diversi fattori che possono contribuire alla decisione di una persona di togliersi la vita.
- Includi messaggi di speranza e di ripresa (ad es., puoi pubblicare link a video o poesie che contengono messaggi di speranza e di ripresa).
- Informa gli altri sul fatto che il suicidio è prevenibile e includi link a fonti di aiuto e a siti web che offrono informazioni sulla prevenzione del suicidio. Alcuni esempi sono:
 - eheadspace
 - Kids Helpline
 - Lifeline
- Riferisci alle persone che potrebbero star pensando al suicidio dove e come potrebbero farsi aiutare.
- Includi informazioni sui fattori che proteggono dal suicidio (ad es., la partecipazione ad attività costruttive, la creazione e la coltivazione di legami e rapporti significativi).
- Fai notare che il suicidio è prevenibile, che è disponibile aiuto, che la terapia può essere efficace e che la ripresa è possibile.

02

Condividere online i tuoi pensieri, i tuoi sentimenti o la tua esperienza riguardo al comportamento suicida

Potrebbero esserci momenti in cui vuoi condividere la tua esperienza con pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi. Se stai avendo pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi, dovresti parlare con un adulto o un amico fidato, oppure rivolgerti a un servizio professionale per la salute mentale, prima di pubblicare qualcosa online. Se hai un "piano di sicurezza", puoi usare le strategie lì delineate per aiutarti a restare al sicuro. Se non ti senti al sicuro a causa dei tuoi pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi, dovresti contattare telefonicamente il pronto soccorso della tua zona o recarti lì di persona per ricevere assistenza.



2.1

La tua privacy

Se decidi di pubblicare online qualcosa riguardo ai pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi che stai avendo al momento o che hai avuto in passato, tieni in mente che altre persone che fanno parte della tua vita, che non sanno di queste tue esperienze, potrebbero venire a conoscenza attraverso il tuo post. Potresti anche ricevere un misto di reazioni positive e negative. Pensa a quali aspetti della tua esperienza personale desideri rivelare e ricordati che non sei tenuto/a a condividere tutto. Rivela solo i dettagli personali che vuoi che gli altri sappiano e tralascia qualsiasi informazione che non vuoi che tutte le persone che hai conosciuto, o che conoscerai, sappiano su di te.

Prima di pubblicare qualcosa sulla tua esperienza, può essere utile porti le seguenti domande:

- Come ti farà sentire condividere la tua esperienza? Per esempio, se pensi possa essere angosciante, potresti chiedere a un fratello o una sorella, a un adulto o amico fidato di controllare il tuo post prima di condividerlo.
- Cosa speri di ottenere condividendo la tua esperienza? Vuoi aumentare la consapevolezza o stai cercando supporto? Ci sono modi più efficaci per raggiungere questi obiettivi?
- Pensi ti farebbe bene cercare aiuto per i pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi che stai avendo o che hai avuto? Quali risorse, persone o amici sono a disposizione per aiutarti?
- Chi vedrà il tuo post? Ad esempio, stai postando su un sito professionale di salute mentale, su una piattaforma anonima o su una piattaforma pubblica? Ad esempio, se stai cercando un aiuto professionale, potresti consultare un sito web professionale.
- In che modo il tuo post potrebbe influenzare i tuoi amici, familiari e compagni?
- Le persone che leggono il tuo post sapranno come aiutare sé stesse o i loro cari dopo aver letto della tua esperienza? Se la risposta è no, potrebbe essere utile dare qualche suggerimento.

2.2

Condividere la tua esperienza in modo sicuro e utile

Potresti trovare utile avere un piano che indichi cosa fare in caso una persona esprima di sentirsi turbata in seguito al tuo post. Ad esempio, potresti fornirle le informazioni riportate a [pagina 16](#) o un link a un servizio di supporto, quale una linea di assistenza per la prevenzione del suicidio o un servizio di counseling telefonico. Se includi link a servizi di supporto, dovresti disporli in modo ben visibile all'inizio del post e includere solo servizi che godono di una buona reputazione.

Può anche essere utile enfatizzare le parti della tua esperienza che dimostrano l'importanza di cercare aiuto fin da subito ed evidenziare messaggi che riducono lo stigma e promuovono la speranza e la ripresa. Alcuni esempi sono:

- le persone, le attività e le azioni che hanno favorito la tua ripresa e il modo in cui hai affrontato la situazione;
- le esperienze positive che hai avuto quando hai cercato aiuto.

2.3

Uso di "trigger warning" e "avvisi di contenuto"

Se il tuo post include contenuti grafici, descrittivi, o che potrebbero turbare altre persone, dovresti valutare di inserire un trigger warning nel tuo post. Un trigger warning è una dichiarazione all'inizio del post che avverte gli altri utenti che i contenuti del post potrebbero turbarli. Il trigger warning dovrebbe essere inserito all'inizio del post, in modo che i lettori possano prendere una decisione informata e scegliere se continuare a leggere il post o meno. Dovrebbe anche contenere un link o informazioni sui servizi di supporto disponibili.

Se il tuo post contiene immagini, foto o video, dovresti valutare di inserire come prima cosa un trigger warning e pubblicare il contenuto nella sezione dei commenti o più avanti nel feed, così che gli altri utenti possano decidere se vogliono visualizzare o meno il tuo post.

Ricorda di controllare se il tuo post utilizza un linguaggio non utile, descrizioni, immagini o riferimenti grafici all'autolesionismo o al suicidio e rimuovili prima di pubblicare il post (consulta [pagina 14](#) e [le pagine 17-20](#) per qualche suggerimento generale).

03

Parlare di qualcuno che conosci che sta avendo pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi

Ricorda che tutti hanno diritto alla privacy, anche coloro che sono morti per suicidio. Se sei preoccupato/a per una persona che ha avuto pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi, non pubblicare nulla che non le diresti direttamente di persona. Laddove possibile, chiedi il permesso prima di pubblicare o condividere contenuti su un'altra persona e condividi le sue informazioni personali solo se hai il suo permesso.

Se sei preoccupato/a per qualcuno a causa del contenuto di un suo post, parla direttamente con questa persona, in rete o fuori rete, prima di pubblicare le tue preoccupazioni. Potrebbe anche essere utile informare un adulto o un amico fidato e chiedere il parere di un professionista, se disponibile.



3.1

Quando una persona è morta per suicidio

Se conosci qualcuno che è morto per suicidio, ricorda che i suoi familiari e i suoi amici potrebbero vedere il tuo post riguardo alla morte della persona a loro cara. Probabilmente saranno in lutto e staranno lottando con vari sentimenti forti, perciò è importante essere sensibile a quei sentimenti e fare attenzione al linguaggio che usi.

Se stai scrivendo o condividendo un post su qualcuno che è morto per suicidio, pubblica solo ciò che sai che è vero e spingi gli altri a fare lo stesso. Dovresti evitare di:

- speculare sui pensieri o sui sentimenti di un individuo che lo hanno portato al suicidio o sul motivo per cui la persona si è tolta la vita;
- pubblicare o condividere informazioni di cui non sei sicuro/a o che sai che non sono accurate.

3.2

Il suicidio di celebrità e di altri personaggi pubblici

I suicidi delle celebrità ricevono spesso molta attenzione online. Capita spesso che le persone leggano e condividano storie da diverse pagine e fonti. Un'eccessiva esposizione al suicidio di una celebrità o di un altro personaggio pubblico può essere sconvolgente e potrebbe portare a un suicidio per imitazione. Pertanto, quando si parla del suicidio di una celebrità, si consiglia di:

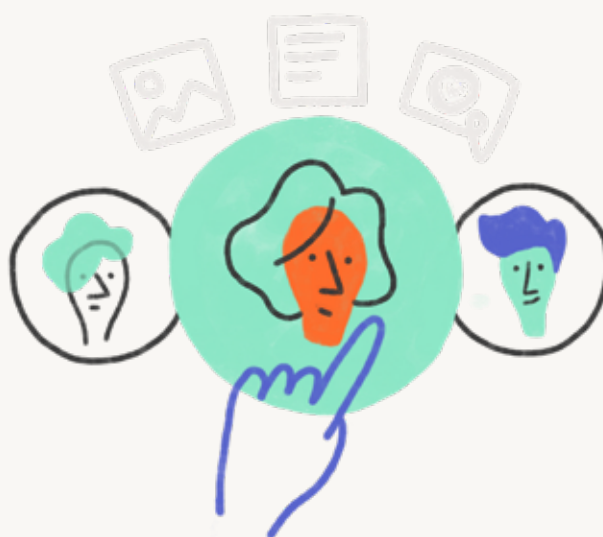
- non pubblicare o condividere contenuti che speculano sul suicidio di una celebrità, prima che questi siano confermati da una fonte ufficiale (ad es., un sito web di notizie rinomato e affidabile);
- non pubblicare o condividere troppi post, uno dopo l'altro, sul suicidio di una celebrità, perché un'eccessiva esposizione a questo tipo di contenuti può avere un effetto negativo sulle persone vulnerabili;
- evitare di condividere contenuti in cui si discute del suicidio di una celebrità in modo pericoloso. Ove possibile, condividi articoli dei media che si attengono alle linee guida per la prevenzione del suicidio o ai consigli generali riportati da [pagina 17 a pagina 20](#).
- Se condividi un post sul suicidio di una celebrità, dovresti anche fornire link ai servizi di supporto disponibili.

04

Rispondere a qualcuno che potrebbe avere tendenze suicide

Mettersi in contatto con altri online può essere per molti una fonte importante di affermazione, connessione e sostegno. Prendi sempre sul serio qualsiasi contenuto che lasci intendere che una persona potrebbe avere tendenze suicide, ma assicurati di mettere dei limiti al tipo di sostegno che puoi offrire e ai momenti in cui puoi offrirlo.

Indipendentemente dal fatto che pensi che una persona possa essere a rischio immediato di suicidio o meno, dovresti dare priorità al tuo benessere e non mettere a rischio la tua incolumità fisica.



Prima di rispondere a qualcuno che ha mostrato di poter essere a rischio di suicidio, poniti le seguenti domande:

- Come ti senti?
- Sei in grado di offrire supporto a questa persona, se necessario?
- Sai dove puoi cercare supporto e dove puoi indirizzare l'altra persona per un tipo di supporto più completo?
- C'è qualcun altro maggiormente in grado di aiutare?
- Rispondere a questa persona ti farà sentire in pericolo o turbato/a?
- Sei sicuro/a di come gestire questa situazione?
- Comprendi qual è il tuo ruolo e quali sono i limiti del supporto che puoi offrire?

Se sei preoccupato/a o non te la senti di rispondere a un post che lascia intendere che una persona è a rischio di suicidio, non c'è nulla di male. Non sentire di avere la responsabilità di metterti in contatto da solo/a. Potresti, invece, fare come indicato di seguito:

- informa un adulto o un amico fidato;
- cerca un parere professionale (ad es., consultando un servizio telefonico o online, oppure un professionista medico-sanitario);
- segnala il contenuto relativo al suicidio alla piattaforma pertinente (ad es. al centro assistenza di Facebook).

4.1

Come rispondere a qualcuno che potrebbe essere a rischio di suicidio

Se decidi di rispondere a una persona che potrebbe essere a rischio di suicidio, fallo sapere che tieni a lei e rispondi senza giudicare, senza fare presupposizioni o interruzioni. Lascia che la persona a rischio spieghi i suoi pensieri, i suoi sentimenti e le sue esperienze a parole sue. Queste sono alcune delle cose che puoi fare quando rispondi a qualcuno che potrebbe essere a rischio di suicidio:

- rispondi sempre in privato (ad es., tramite DM o MP), in quanto la conversazione potrebbe angosciare altre persone o scatenare in loro una reazione;
- guarda i post della persona per riconoscere i suoi sentimenti e dire esattamente perché sei preoccupato/a per lei (ad es., "da quello che hai pubblicato, sembra che stai attraversando un periodo difficile");
- se il commento è al tuo post, valuta se rimuoverlo o nascondere e se fornire supporto alla persona oppure offrirle opzioni per cercare aiuto in privato.


4.2

Non c'è nulla di male nel chiedere a una persona "Stai pensando al suicidio?"

Chiedile esplicitamente se sta pensando al suicidio. Le ricerche hanno dimostrato che non vi sono prove che fare domande sul suicidio aumenti le probabilità che una persona sviluppi comportamenti suicidi³. Queste sono alcune domande che potresti porre se temi che qualcuno possa avere pensieri, sentimenti o comportamenti suicidi:

- "Stai pensando al suicidio?"
- "Hai tendenze suicide?"
- "Stai pensando di mettere fine alla tua vita?"

Potresti anche vedere i post della persona per dire esattamente perché sei preoccupato/a per lei. Per esempio, in un messaggio diretto o privato potresti dire:

"Volevo solo sapere come stai, perché hai pubblicato  e sono preoccupato/a per te. Sembra che potresti avere tendenze suicide, è così?"

Non lasciare che l'imbarazzo o la paura di offendere o turbare la persona ti impediscano di contattarla e offrirle il tuo aiuto. Non esiste la cosa "giusta" o "perfetta" da dire a qualcuno in queste situazioni ed è meglio provare a offrire il proprio aiuto che non fare nulla.

³ Blades CA, Stritzke WGK, 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

Se la persona mostra di non essere a rischio immediato di suicidio

Se contatti la persona e questa mostra di non essere a rischio immediato di suicidio, rassicurala sulla disponibilità del supporto e incoraggiala a cercare un aiuto professionale. Alcuni esempi di cose che potresti fare sono:

- chiedere alla persona "Vuoi parlarne?" o "Cosa posso fare per aiutarti?";
- chiedere alla persona se sa dove ricevere aiuto;
- chiedere alla persona se vuole il numero di telefono o il link di un servizio locale di supporto in caso di crisi, di una linea di assistenza per la salute mentale o di un servizio online per la salute mentale (ad es., e-headspace or Kids Helpline);
- se la persona accetta, offrirle il numero di telefono, i link e le informazioni utili sui servizi di supporto locali.

Se la persona non vuole aiuto, rispetta ciò che ti dice. Se te la senti, potresti parlare con la persona per dimostrarle che ci tieni. Per esempio, potresti mandarle un DM, un SMS, oppure chiamarla per offrirle supporto.

Se dice di "no", è meglio non farle pressione. Non aspettarti sempre una reazione positiva e non prenderla sul personale; in questo momento, la persona potrebbe avere problemi ad affrontare la situazione e potrebbe essere arrabbiata, turbata o avere sentimenti contrastanti. Potrebbe apprezzare il tuo aiuto più in là, quando si sente meglio. Questi sono alcuni modi utili in cui puoi rispondere se la persona non vuole aiuto:

- dille: "Non fa niente se non vuoi parlare con me, ma è importante che parli con qualcuno";
- segnala il post al team di sicurezza o al centro assistenza del social media appropriato (ad es. al centro assistenza di Facebook);
- mantieniti in contatto con la persona a rischio per controllare che sia al sicuro e che possa rimanere al sicuro.

Se, in qualsiasi momento, pensi che potresti aver detto qualcosa di sbagliato, non andare in panico. Mostra che ci tieni e che ti rendi conto che la persona sta attraversando un periodo difficile.

4.4

Come rispondere a una persona a rischio immediato di suicidio o in procinto di compiere un tentativo di suicidio

A volte, sarà chiaro che una persona è a rischio immediato di suicidio o che potrebbe essere in procinto di compiere un tentativo di suicidio. Se questo è il caso, dovresti:

- incoraggiare la persona a rischio a chiamare il 118;
- contattare la famiglia della persona in questione o qualcuno della sua rete sociale che può andare a controllare come sta.

Se non riesci a rintracciare la persona, un suo familiare o qualcuno della sua rete sociale, oppure se la persona si rifiuta di chiamare i servizi di emergenza, dovresti:

- chiamare i servizi di emergenza per conto suo.

Una volta contattati i servizi di emergenza, dovresti:

- contattare un adulto o un amico fidato e fargli sapere cosa sta succedendo;
- segnalare il post al team di sicurezza o al centro assistenza del social media appropriato (ad es. al centro assistenza di Facebook), che può localizzare l'indirizzo della persona che ha pubblicato il post e allertare i servizi di emergenza.

Se contatti i servizi di emergenza per conto della persona a rischio, tienila informata su quello che sta succedendo, a meno che questo non possa esporre la persona stessa o altri a un rischio maggiore. Se possibile, cerca di mantenere una conversazione con la persona fino all'arrivo dei soccorsi. Sii pronto/a a fornire le seguenti informazioni ai servizi di emergenza:

- il tuo nome e i tuoi recapiti;
- il fatto che qualcuno ti abbia detto online di avere un piano per togliersi la vita o di essere in procinto di compiere un tentativo di suicidio;
- ciò che la persona in questione ha detto online che indica che è a rischio immediato di suicidio;
- la data e l'ora del post;
- l'identità della persona e la sua posizione attuale, se ne sei a conoscenza.

05

Siti web e pagine di commemorazione e gruppi chiusi in onore dei defunti

Potrebbe capitarti di voler creare un sito web, una pagina o un gruppo chiuso per commemorare una persona morta per suicidio. Creare una pagina o un gruppo per ricordare qualcuno che è morto può essere un buon modo per condividere storie, dare e ricevere supporto. Ma c'è anche la possibilità che certi contenuti influiscano negativamente sui pensieri e sui sentimenti di altre persone. Per questo motivo, sono state espresse preoccupazioni riguardo alla possibilità di suicidi per imitazione. Se crei una pagina o un gruppo chiuso per commemorare una persona morta per suicidio, ci sono alcune cose che puoi fare per rendere la pagina o il gruppo commemorativo sicuro per gli altri. Alcuni esempi sono:

- controllare che nei commenti non vi siano contenuti dannosi o pericolosi (consulta [pagina 12](#) per informazioni sui contenuti pericolosi, e [le pagine 17-20](#) per suggerimenti sul linguaggio da usare);
- occuparti velocemente di eventuali disaccordi o commenti non solidali, in quanto potrebbero scoraggiare le persone a condividere quello che sentono;
- includere "termini di utilizzo" che definiscano le regole per partecipare alla pagina o al gruppo di commemorazione online.

5.1

Termini di utilizzo per le pagine o i gruppi di commemorazione

I "termini di utilizzo" indicano lo scopo della pagina o del gruppo di commemorazione e definiscono le regole di sicurezza per parlare di suicidio sulla piattaforma. Gli utenti devono poter accedere ai "termini di utilizzo" tramite un link nella parte superiore della pagina; tutti i potenziali membri/follower dell'account, del sito, della pagina o del gruppo devono leggere e accettare questi termini prima di poter accedere alla pagina o al gruppo di commemorazione. I "termini di utilizzo" dovrebbero:

- incoraggiare gli utenti a prendersi cura del loro benessere e a prendersi una pausa se si sentono sopraffatti;
- mettere in chiaro che qualsiasi tipo di discriminazione è inaccettabile;
- mettere in chiaro che non sono ammessi dettagli grafici sul suicidio;
- delineare il processo di approvazione dei commenti e dei feedback di altri utenti;
- spiegare quando e come gli utenti possono segnalare contenuti suicidi pericolosi all'autorità di controllo del social media pertinente (ad es., al centro assistenza di Facebook), o agli amministratori della pagina o del gruppo di commemorazione;
- se scegli di ricevere tu stesso/a le segnalazioni, fornisci un "modulo di contatto" o un altro mezzo di contatto (ad es., un indirizzo e-mail) che gli utenti possono usare per segnalare contenuti pericolosi o preoccupanti;
- spiegare il modo in cui gli amministratori risponderanno ai commenti che indicano che una persona potrebbe essere a rischio di suicidio;
- spiegare che la violazione dei "termini di utilizzo" comporterà la rimozione del/dei commento/i;
- delineare i passaggi che si effettueranno per rimuovere i commenti o gli utenti che violano i "termini di utilizzo".

Se tu, in quanto amministratore/trice, decidi di sospendere, rimuovere o bloccare un utente, fai sapere alla persona in questione che sei preoccupato/a per il suo comportamento e spiegale con chiarezza e attenzione i motivi per cui sei preoccupato/a.

5.2

Rispondere ai commenti che indicano che una persona è in difficoltà o in angoscia

Potrebbero esserci occasioni in cui i membri di una pagina di commemorazione indicano di essere in difficoltà o in angoscia. Le persone che hanno vissuto il suicidio di un amico stretto o di una persona cara potrebbero vivere diverse fasi del lutto in momenti diversi e mettersi in contatto con altre persone sulle pagine di commemorazione per ricevere supporto. Oltre alle linee guida su come rispondere a una persona che potrebbe essere a rischio di suicidio, riportate da [pagina 26](#) a [pagina 30](#), gli amministratori potrebbero prendere in considerazione l'idea di sviluppare un modello standard per rispondere ai membri in difficoltà. Questi suggerimenti ti aiuteranno a creare un modello:

- personalizza il messaggio usando il nome della persona;
 - esprimi la tua preoccupazione per la persona (ad es., "Sono preoccupato/a per te, a causa di X");
 - adatta il tuo messaggio alla situazione della persona in questione e rispecchia il linguaggio che ha usato per descrivere i suoi sentimenti;
 - incoraggia la persona a chiedere aiuto, ma non consigliarle un servizio se ha espresso di non trovarlo utile (ad es., se ha avuto una brutta esperienza con una linea di assistenza o un professionista specifico). Incoraggiala a mantenere una mentalità aperta rispetto a ciò che potrebbe essere utile in futuro;
- adatta il tuo messaggio in base alle barriere che la persona sente che le impediscono di cercare aiuto (ad es., se non ha credito sul cellulare, consiglia un servizio accessibile che offre l'opzione di richiamata o che dispone di una chat online);
 - gli amministratori dovrebbero accertarsi di ridurre al minimo l'uso ripetuto dei modelli se la persona si è già rivolta a loro in cerca di supporto in passato.

