

#chatsafe

Veiledning for ungdom om å kommunisere trygt om selvmord på nettet



© Orygen

Denne publikasjonen er beskyttet av opphavsrett. Bortsett fra bruk tillatt etter åndsverkloven av 1968 og påfølgende endringer, kan ingen deler reproduseres, lagres eller overføres på noen måte uten forutgående skriftlig tillatelse fra Orygen.

ISBN 978-1-920718-72-5

Foreslått sitering

Robinson, J., Hill, N., Thorn, P., Teh, Z., Battersby, R., & Reavley, N., #chatsafe: En ung persons veiledning for å kommunisere trygt om selvmord på nettet. Melbourne: Orygen, The National Centre of Excellence in Youth Mental Health, 2018.

Ansvarsfraskrivelse

Denne informasjonen er ikke medisinsk rådgivning. Den er generisk, og tar ikke hensyn til dine personlige forhold, din fysiske helse, din mentale helse eller dine mentale behov. Ikke bruk denne informasjonen til å behandle eller diagnostisere deg selv eller andre personers medisinske tilstand. Du må aldri ignorere råd fra lege/helsepersonell eller vente med å oppsøke profesjonell helsehjelp som følge av denne informasjonen. Alle medisinske spørsmål må rettes til kvalifisert medisinsk helsepersonell. Om du er i tvil, bør du alltid søke råd fra lege/helsepersonell.

Orygen

Locked Bag 10
Parkville, Vic, 3052
Australia

www.orygen.org.au/chatsafe

Forord

Orygens prosjekt #chatsafe støttes av midler fra den australske regjeringen under programmet National Suicide Prevention Leadership and Support. Orygens retningslinjer går verden rundt med støtte fra Facebook.

Forfatterne takker sine partnere i prosjektet: University of Melbourne, Everymind og Facebook.

Forfatterne takker Simon Goodrich, Ryan Blandon, Libby de Souza og Sarah Kaur fra Portable: Et firma som driver med digitalt design og teknologi, for hjelp med grafisk design og layout.

Forfatterne er veldig takknemlige overfor medlemmene av følgende ekspertpanel for deres verdifulle bidrag til utviklingen av disse retningslinjene: Dr. John Ackerman, Dr. Bart Andrews, Professor Ella Arensman, Eleanor Bailey, Dr. Jo Bell, Katherine Berney, Kim Borrowdale, Emily Boubis, Emily Cole, Dr. Georgina Cox, Brooke Cross, Han Duong, Bronwen Edwards, Penny Fannin, Marie Gallo-Dyak, Rhylee Hardiman, Amy Hatfield, Professor Keith Hawton, Førsteamanuensis Sarah Hetrick, Taylor Johnstone, Jenya Kalaguragic, Sharanjit Kaur, Sarah Langley, Tina Li, Britt Liebeck, Dr. Ann Luce, Lilian Ma, Nikolina Mabic, Roxanne MacDonald, Kathryn McGrath, Mary Mansilla, Denise Meine-Graham, Dr. Katherine Mok, Dr. Sally Morris, Katherine Newton, Førsteamanuensis Thomas Niederkrotenthaler, Meghan O'Keefe, Professor Jong-Ik Park, Emily Parry, Dr. Dan Reidenberg, Dr. Simon Rice, Ella Robinson-Clarke,

Førsteamanuensis Vincent Silenzio, Amanuensis Mark Sinyor, Professor Merike Sisask, Dr. Jaelea Skehan, Ellen Sproule, Andrew Synnot, Amanuensis Benedikt Till, Dr. Michael Utterson, Professor Paul Yip og Amanuensis Nerissa Young.

Vi anerkjenner unge mennesker, så vel som deres venner og familie, som har opplevd selvmord, inkludert de som har forsøkt å ta sitt liv og etterlatte etter selvmord. Vi minnes mennesker vi har mistet til selvmord og anerkjenner den lidelsen selvmord bringer med seg når den berører livene våre og lokalsamfunnet vårt.

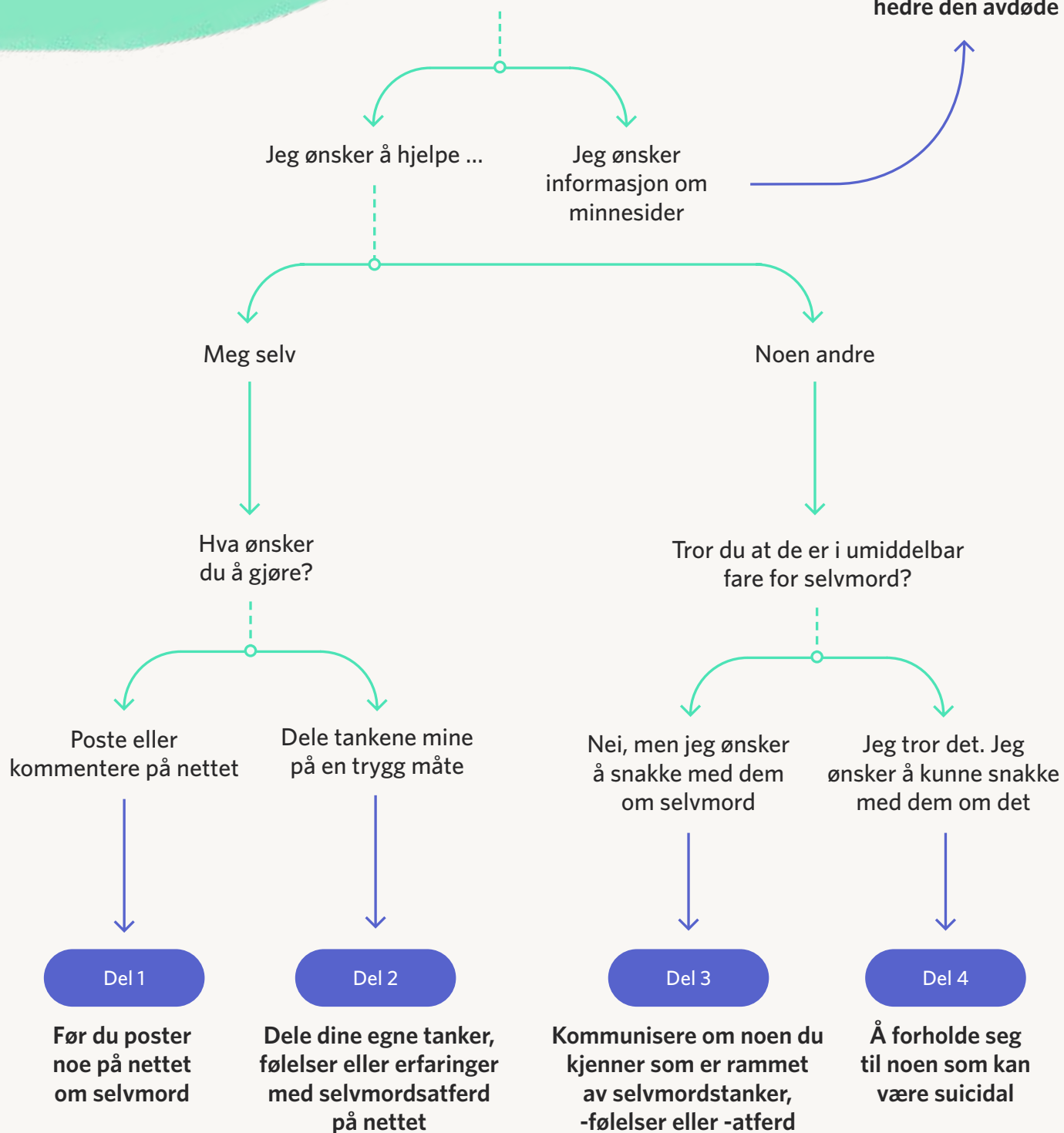
Vi anerkjenner fellesskapene til unge mennesker med økt risiko for selvmord, inkludert unge urfolk internasjonalt, unge LGBTQIA+, mennesker fra landlige og avsidesliggende områder, og de over hele kloden som lider av psykisk sykdom eller de som er ugunstig stilt sosialt.

Unge menneskers stemme er avgjørende for vårt arbeid med selvmordsforebygging, og vi deler deres håp for fremtiden.

Hva ser du etter?

Del 5

Minnesider og lukkede grupper for å hedre den avdøde



Bakgrunn

Mange land, inkludert Australia¹, har utviklet retningslinjer for sikker rapportering av selvmord. Disse retningslinjene er rettet mot fagfolk innen media, og har i stor grad vært fokusert på tradisjonelle former for nyhetsmedier og trykte medier, snarere enn internett og sosiale medier. Unge mennesker bruker imidlertid i økende grad ulike sosiale medieplattformer for å diskutere selvmord på flere måter. Det er derfor mindre sannsynlig at strategier fokusert på involvering av fagpersoner og på tradisjonelle former for media er nyttige for unge mennesker.

Til dags dato mangler det bevis på sikker og nyttig kommunikasjon om selvmord mellom jevnaldrende på nettet, og det er lite veiledning tilgjengelig for å hjelpe unge mennesker med å diskutere selvmord på nettet. Målet med dette prosjektet var å utvikle et sett med bevisførte retningslinjer som kan hjelpe unge mennesker med å kommunisere trygt om selvmord på nettet.

Denne veiledningen, som er utviklet av Orygen for bruk i Australia, er tilpasset norske ungdommer i samarbeid med Nasjonalt senter for selvmordsforskning og -forebygging (NSSF).

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

Hvordan disse retningslinjene ble utviklet:

Delphi Consensus-metoden

#chatsafe-retningslinjene ble utviklet ved bruk av Delphi Consensus-metodologi. Den bruker ekspertuttalelser for å identifisere beste praksis når bevisene mangler, og har blitt brukt i utviklingen av retningslinjer for andre områder innenfor psykisk helse².

Vår Delphi-studie bestod av to deler. Den første var et systematisk søk etter fagfellevurdert og grå litteratur (f.eks. nettsteder og rapporter) for å identifisere spesifikke handlinger unge mennesker kan ta i bruk når de kommuniserer om selvmord på nettet. Deretter ble disse handlingene lagt inn i et spørreskjema,

og to ekspertpaneler vurderte om de skulle inkluderes i retningslinjene. Det første panelet inkluderte unge mennesker identifisert gjennom ungdomsnettverkene til Orygen. Det andre panelet bestod av eksperter på selvmordsforebygging og medie- og kommunikasjonseksperter.

Rollen til medlemmene av ekspertpanelet var å vurdere hvert punkt i henhold til hvor viktig de mente det var å ta med i retningslinjene. Dette foregikk gjennom to runder med spørreskjemaer. Punkter som ble vurdert som «essensielle» eller «viktige» av minst 80 % i begge panelene, ble inkludert i de endelige retningslinjene.

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.

Beskrivelse av retningslinjene

Retningslinjene for #chatsafe tilbyr verktøy og tips til unge mennesker for å hjelpe dem med å kommunisere trygt om selvmord på nettet.

Disse retningslinjene består av følgende deler:

1. Før du poster noe om selvmord på nettet
2. Dele dine egne tanker eller følelser om eller erfaringer med selvmordsatferd på nettet;
3. Kommunisere om noen du kjenner som er rammet av selvmordstanker, -følelser eller -atferd;
4. Å forholde seg til en som kan være suicidal
5. Minnesider samt lukkede grupper for å hedre den avdøde.

Ordliste over begreper

Klikkagn: Innhold som er laget for å oppfordre lesere til å klikke på en lenke til en spesifikk side eller et spesifikt nettsted.

Kommentar: Refererer til prosessen som tillater brukere å svare på eller gi tilbakemeldinger på et innlegg.

Å kommunisere om selvmord: Refererer til hver gang du deler, utveksler eller engasjerer deg i informasjon, nyheter eller ideer om selvmord. Dette inkluderer å skrive dine egne innlegg, dele andres innlegg, dele bilder, nettsider og lenker som kan involvere innhold som omhandler selvmord, eller forholde seg til en som har selvmordstanker eller -følelser eller utviser selvmordsatferd.

Copypat-selvmord: Inntreffer når eksponering for selvmord påvirker selvmordsatferd hos en annen person. Det kan oppstå via direkte eksponering for innhold om selvmord, eller indirekte gjennom kjennskap til en annen persons selvmord.

Direkte melding: Også kjent som «DM», en form for nettkommunikasjon sendt privat mellom brukere av sosiale medier. Det kan også bli referert til som «inboxing».

Emoji: Refererer til et lite bilde eller ikon som kan brukes til å uttrykke en reaksjon på innlegget til en bruker. Nedenfor finner du noen eksempler på emoji'er:



Lenker: Refererer til en hurtiglenke til et annet dokument eller nettsted, eller til annet innhold på nettet. Lenken aktiveres ofte ved å klikke på et fremhevet ord eller bilde.

Like: Refererer til en positiv respons på et innlegg. Noen nettplattformer har et spekter av reaksjoner brukerne kan velge mellom når de skal reagere på innlegg. Facebook, for eksempel, har emoji'er som kan brukes til å reagere på innlegg på ulike måter, deriblant et «trist fjes», «sint fjes» eller et «leende fjes».

Poste: Refererer til den handlingen du utfører når du publiserer ditt eget originale innhold på nettet. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, kunst, GIF-er, bilder, lenker, memer, meldinger, foto, dikt, videoer, Vines eller vlogger til andre nettsteder/innlegg.

Privat melding: Også kjent som «PM». «DM» og «PM» er to begreper som ofte brukes om hverandre. Noen nettplattformer, som forumer, bruker begrepet «PM».

Ordliste over begreper

Svar/reager: Refererer til det å svare på en kommentar eller direkte melding fra en annen bruker på nettet.

Sikkerhetsplan: Refererer til en strukturert plan som har blitt utviklet med støtte fra helsepersonell. Den skisserer handlinger, mestringsstrategier og støttende mennesker som kan hjelpe deg når du opplever selvmordstanker eller -følelser eller utviser selvmordsatferd.

Skjerm bilde: Refererer til det å ta bilde av innhold som vises på skjermen din og gjøre det om til en bildefil som kan lagres på din personlige PC eller mobil. Skjerm bilder kan også omtales som «skjermopptak» eller «skjermutdrag».

Deling: Refererer til det å publisere innlegg eller innhold skapt av andre på sosiale medier på nytt til venner eller følgere. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, kunst, GIF-er, lenker, memer, meldinger, bilder, poesi, videoer, Vines eller vlogger til andre nettsteder/innlegg.

Sosiale medier: Refererer til nettplattformer som nettsteder og mobilapper som tillater brukere å dele, kommunisere eller skape innhold som kan ses av andre. Populære eksempler inkluderer, men er ikke begrenset til, Facebook, Instagram, Twitter, Tumblr, SnapChat, WeChat og YouTube.

Historie/historier: Refererer til bilder eller videoer som er tatt i løpet av dagen og publisert som et midlertidig innlegg på nettet. Noen plattformer, som Snapchat, tillater brukere å legge ut historier som forsvinner etter 24 timer.

Trigger Warning (Utløseradvarsel): Også kjent som «innholdsvarsel». Refererer til et utsagn i begynnelsen av innlegget ditt som varsler andre brukere om at innlegget potensielt kan inneholde urovekkende innhold. Trigger Warning kan også forkortes til «TW» eller «IV».

Trolling: Negativt innhold som legges ut på nettet med et formål om å provosere eller opprøre brukere.

Betrodd voksen eller venn: Refererer til en annen person som du føler deg komfortabel med å snakke med. Det kan være en person som du føler er der for deg og som lytter uten å dømme når du uttrykker dine tanker og følelser.

Bruker: Refererer til enhver enkeltperson som eksponeres for innhold på ulike sosiale medier.

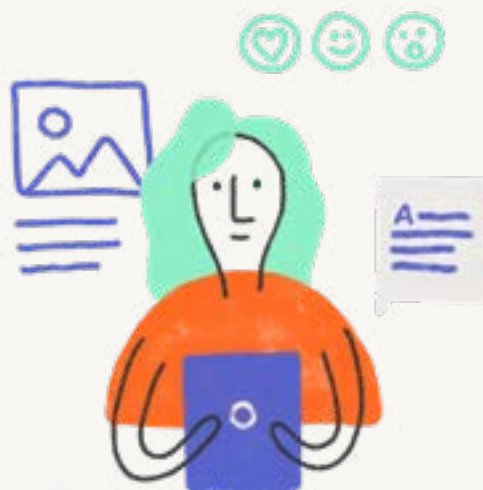
Viral: Rask sirkulasjon av et bilde, en video eller annet innhold fra én bruker til en annen på nettet.

01

Før du poster noe om selvmord på nettet

Før du kommuniserer om selvmord på nettet, bør du bruke litt tid på å tenke igjennom hvorfor du ønsker å dele dette innlegget. Reflekter over hvordan innlegget ditt kan påvirke andre mennesker og om det finnes en annen måte å dele denne informasjonen på som er tryggere eller mer til hjelp.

Det kan også være nyttig å kjenne til noen av varseltegnene på selvmordsrisiko før du legger ut noe på nettet, i tillegg til noen av de andre selvmordsforebyggende ressursene som tilbys av sosiale medier eller den nettplattformen du bruker. For eksempel tilbyr [Facebooks Suicide Prevention Help Centre](#) informasjon om hvordan du kan rapportere selvmordsrelatert innhold til Facebook. Senteret har også flere ressurser og lenker til internasjonale hjelpelinjer.



1.1

Husk at innlegget ditt raskt kan spre seg på internettet.

Ethvert bilde, foto, video eller skriftlig post kan raskt spre seg på internett. Dersom innlegget er uriktig, stigmatiserende eller utrygt, kan det påvirke deg selv eller andre negativt. Det er viktig å være klar over at så snart innlegget ditt er publisert, vil du ikke lenger ha kontroll over hvem som ser det eller hvem som leser det. Det kan være nyttig å sjekke personverninnstillingene på profilen eller kontoen din på nettet. Vær oppmerksom på at dersom kontoen din ikke er innstilt på «privat», kan alle få tilgang til innholdet du poster.

1.2

Varighet på internett: «Så snart du har postet noe, blir det der for alltid»

Det er mulig at det du poster eller deler på internett blir der for alltid. Selv om du har sendt en privat melding til en venn eller lagt ut et innlegg som du senere sletter, er det mulig at det aldri blir slettet permanent. Andre brukere kan, for eksempel, ta skjermbilder av meldingene eller innleggene dine, eller de kan ta opptak av en direkte strømming eller historie. Konsekvensen er at venner, foreldre, omsorgspersoner, arbeidskollegaer og nåværende eller fremtidige arbeidsgivere kan se det på et senere tidspunkt.

1.3

Det kan være nyttig å overvåke innleggene dine

Å samhandle med andre gjennom kommentarer og innlegg er et nøkkelelement i kommunikasjon på nettet. Dersom du har lagt ut et innlegg som refererer til selvmord eller selvmordsatferd, eller du har delt eller svart på et innlegg med selvmordsrelatert innhold, kan det være nyttig å overvåke innlegget ditt jevnlig for utrygge eller potensielt skadelige kommentare (nedenfor kan du se eksempler på Skadelige kommentarer).

Dersom du kommer over utrygge eller skadelige svar på innlegget ditt, bør du unngå å krangle med andre brukere i kommentarfeltet. I stedet kan du vurdere følgende:

- Om plattformen tillater det, kan du skjule brukerens innlegg.

- Om det er mulig kan du rapportere utrygt innhold til den aktuelle plattformens hjelpesenter for selvmordsforebygging.

Å svare noen som kan være i fare for selvmord kan føles som et stort ansvar. Dersom du ser et innlegg som antyder at noen er i fare for selvmord, kan du finne tips til hvordan du kan svare på [side 28](#).

Dersom du kommer over innhold som omhandler selvmord på nettet, er det viktig at du også tar vare på deg selv. På [side 13](#) finner du noen nyttige tips til hvordan du kan ta vare på deg selv.

Noen eksempler på utrygt innhold

- Mobbing
- Kommentarer som invaderer privatlivet
- Grafiske beskrivelser av selvmord
- Grafiske bilder av selvmord
- Midler eller metoder for selvmord
- Selvmordsplaner (for eksempel når eller hvordan)
- Spamming eller repeterende innhold
- Uttalelser som oppmuntrer folk til å ta sitt eget liv
- Uttalelser som ser ut til bevisst å forsøke å utløse vanskelige eller urovekkende følelser hos andre mennesker
- Uttalelser som inkluderer selvmordspakter eller selvmordspartnere
- Uttalelser som anklager eller får andre til å føle seg ansvarlige for en annen persons sikkerhet
- Uttalelser som gir sårbare personer informasjon om hvordan de kan ta livet sitt
- Selvmordsbrev eller avskjedsbrev
- Banning
- Trolling
- Verbale angrep

1.4

Når overvåkning ikke er mulig

Noen ganger kan det hende at du ikke kan overvåke ditt eget innlegg regelmessig, at du ikke lenger ønsker å overvåke innlegget ditt eller at du har delt innhold som ikke kan overvåkes på den sosiale medieplattformen du bruker. Hvis dette er tilfellet, bør du inkludere telefonnumre eller lenker til passende hjelpetjenester, som hjelpelinjer, lokale selvmordsforebyggende tjenester eller lokale nødetater, i det originale innlegget ditt. På [side 16](#) finner du noen australske eksempler.

1.5

Noen tips for å ta vare på seg selv

Enten du bruker sosiale medier sjeldent eller ofte, må du være oppmerksom på at gjentatt eksponering for negativt innhold (f.eks. samtaler, bilder eller videoer om selvmord) noen ganger kan påvirke din egen helse. Det er også mulig at ett enkelt innlegg kan utløse negative tanker og følelser. Det er viktig å ha en plan klar i tilfelle du føler deg opprørt eller bekymret over innlegg du har delt eller sett. Dersom du føler deg opprørt eller overveldet, finnes det flere ting du kan prøve:

- Snakk med noen om hvordan du føler deg.
- Ta en pause. Dette kan være å ta en fysisk pause borte fra skjermen, logge ut av kontoer på sosiale medier eller delta i en annen aktivitet som ikke involverer sosiale medier.
- Ta kontroll over innholdet du kan se. Dersom du, for eksempel, har det tøft for tiden, kan det være at du ønsker å minimere mengden av selvmordsrelatert innhold du eksponeres for, ved å skjule enkelte innlegg på feeden din eller slutte å følge innhold som kan gjøre deg ille til mote.

1.6

Generelle sikkerhetstips for å kommunisere om selvmord på nettet

Det er mange komplekse faktorer som kan medføre at noen føler seg suicidal. Derfor er det viktig å kommunisere om selvmord på en trygg måte. Dette er spesielt viktig når du kommuniserer på nettet. Det er fordi informasjonen du deler ekstremt raskt kan nå titusenvise av mennesker. Det er mulig at noen mennesker, som allerede føler seg sårbare, kan begynne å etterligne selvmordsatferd eller påvirkes negativt av selvmordsrelatert innhold på nettet. Dette gjelder spesielt når innholdet er omfattende, overdrivende eller gjør selvmord til noe sensasjonelt, gjentar myter eller misoppfatninger om selvmord, eller presenterer selvmord på en positiv eller glorifisert måte.

På [side 17-20](#) finner du noen generelle tips til hvordan du kan kommunisere om selvmord. Dette inkluderer ting som ikke er nyttige, i tillegg til hjelpsomme alternativer du kan benytte deg av.

1.7

Å legge ut og dele bilder eller videoinnhold

Sosiale medieplattformer oppmuntrer ofte til bruk av bilder, foto, videoer og andre multimedia. Noen ganger kan disse imidlertid få utilsiktede skadelige konsekvenser, spesielt dersom de fremstiller en person som har dødd i selvmord.

Bilder, videoinnhold eller animasjoner som beskriver en metode for selvmord eller selvsykdom, eller stedet for et selvmord, bør unngås. Disse kan være opprørende for personer som kanskje sørger, eller det kan føre til smitteeffekter hos personer som føler seg sårbare.

Det anbefales heller ikke å legge ut eller dele bilder av mennesker som har dødd i selvmord, der personen på bildet ser ustelt eller truende ut, eller klamrer seg til hodet i frustrasjon. Disse bildene kan forsterke negative stereotyper om selvmord, og kan være opprørende for andre.



Ressurser for selvmordsforebygging er tilgjengelig gjennom ulike sosiale medier

Facebook

[Facebooks hjelpesenter](#) har mange verktøy som kan hjelpe mennesker som har kommet over selvmordrelatert materiale. Hjelpesenteret for forebygging av selvmordsrelatert innhold tilbyr informasjon om hvordan du kan rapportere selvmordsrelatert innhold til et opplært medlem av deres sikkerhetsteam. Dette medlemmet vil identifisere innlegget og hvor brukeren bor. Dersom det er nødvendig, kan de kontakte nødetatene for å hjelpe de som er i fare for selvmord eller selvskading. Hjelpesenteret for forebygging av selvmord kan også tilby informasjon om landspesifikke hjelpelinjer for selvmordsforebygging, som kan hjelpe mennesker som opplever selvmordstanker eller -følelser eller utviser suicidal atferd.

Instagram




[Instagrams hjelpesenter](#) tilbyr informasjon som kan hjelpe brukere å rapportere innhold som antyder at en person kan være i fare for selvmord eller selvskading. Brukere kan rapportere innhold ved å:

1. Velg  (på iOS) eller  (på Android) over innlegget og trykk på «Rapportér».
2. Trykk på «Det er upassende».
3. Velg «Selvmord eller selvskading».
4. Trykk på «Send inn rapport».

Hjelpesenteret tilbyr også lenker til nettsteder og hjelpelinjer for selvmordsforebygging, som kan hjelpe mennesker som lider av selvmordstanker.

Snapchat

[Snapchat Support Centre](#) anbefaler brukere som er bekymret for en annen bruker, å oppmuntre sistnevnte til å søke hjelp eller snakke med et profesjonelt hjelpeapparat. Dersom brukere ikke føler seg komfortable med å snakke med personen som kan være i fare for selvmord, kan de rapportere bekymringen sin ved å:

1. Gå til snap-en du ønsker å rapportere.
2. Åpne snap-en og klikk på  (på iOS) eller  (på Android) som kommer til syne øverst i høyre hjørne.
3. Trykk på  knappen som kommer til syne i nederste venstre hjørne.
4. Velg «Flere alternativer». Velg «Jeg er bekymret for at denne Snapchat-brukeren vil skade seg selv».

Twitter

[Twitters hjelpesenter](#) gir informasjon om hvordan du kan melde fra om innhold som omhandler selvskading og selvmord til et dedikert team som er opplært til å svare mennesker som deler innhold som antyder at de er i fare for selvskading eller selvmord. Det gis også informasjon om hvordan du kan kjenne igjen tegn på selvskading og selvmord, samt et nettskjema som kan brukes til å varsle Twitters teamet for forebygging av selvmord.

Nasjonal hjelpetelefon og hjelpetjenester på nett tilgjengelig i Norge

Ambulanse

Ring 113

Nærmeste legevakt

Legevakt

Ring 116 117

Mental Helses Hjelpetelefon

Hjelpelinje 24//7

Ring 116 123

Nettsted

<https://www.sidetmedord.no/> -

Kirkens SOS

Hjelpelinje 24//7

Ring 22 40 00 40

Nettsted

<https://www.soschat.no/>

Kors på halsen

Telefon, chat og e-post

Ukedager fra kl. 14.00 til 22.00

Ring 800 333 21

Nettsted

<https://korspaahalsen.rodekors.no/>

Tips til språk og sikkerhet når du snakker om selvmord på nettet

Ikke hjelpsomt språk

Ikke bruk ord som beskriver selvmord som kriminelt eller syndig. Dette kan for enkelte virke som en antydning om at det de føler er galt eller uakseptabelt, eller kan få noen til å bekymre seg for om de blir sett ned på om de ber om hjelp.

Eksempler:

- Ikke si «begått selvmord».
- Ikke si at selvmord er en «løsning» på problemer, livskriser eller problemer med mentale helseutfordringer.

Ikke bruk ord som får selvmord til å virke glamorøst, romantisk eller tiltrekkende.

Eksempler:

- Ikke del, siter eller «lik» innholdet i et selvmordsbrev eller melding.
- Ikke legg ut, del eller inkluder lenker til forumer og sider som oppmuntrer til selvmord. Ikke gi informasjon om selvmordspakter.

Nyttige alternativer

- Forsøk å si at personen «døde av selvmord».
- Indiker at selvmord er komplekst, og at det er mange faktorer som bidrar til at en person dør i selvmord.
- Inkluder meldinger om håp og bedring (du kan, for eksempel, legge ut lenker til videoer eller poesi om håp og bedring).
- Informer andre om at selvmord kan forebygges, og inkluder lenker til hjelperessurser og nettsteder som inneholder informasjon om selvmordsforebygging. Noen eksempler inkluderer:
 - Mental Helses Hjelpetelefon
 - Kirkens SOS
 - Kors på halsen
- Fortell andre som kanskje tenker på selvmord, hvor og hvordan de kan få hjelp.
- Inkluder informasjon om faktorer som beskytter mot selvmord (for eksempel å delta i meningsfulle aktiviteter samt bygge og vedlikeholde meningsfulle relasjoner og forhold).
- Indiker at selvmord kan forebygges, at hjelp er tilgjengelig, at behandling kan være vellykket og at bedring er mulig.

Tips til språk og sikkerhet når du snakker om selvmord på nettet (fortsettelse)

Ikke hjelpsomt språk

Ikke bruk språk som bagatelliserer eller får selvmord til å virke mindre komplekst enn det virkelig er.

Eksempler:

- Ikke skyld på en begivenhet eller antyd at selvmordet var et resultat av én enkelt årsak, som mobbing eller sosiale medier.
- Ikke si at selvmord er løsningen på et problem, livskriser eller mentale helseutfordringer evt. psykiske helseutfordringer.

Ikke gjør selvmord sensasjonelt.

Eksempler:

- Ikke del lenker til sider med sensasjonelt innhold.

Nyttige alternativer

- Forsøk å si at personen «døde av selvmord».
- Indiker at selvmord er komplekst, og at det er mange faktorer som bidrar til at en person dør i selvmord.
- Inkluder meldinger om håp og bedring (du kan, for eksempel, legge ut lenker til videoer eller poesi om håp og bedring).
- Informer andre om at selvmord kan forebygges, og inkluder lenker til hjelperessurser og nettsteder som inneholder informasjon om selvmordsforebygging. Noen eksempler inkluderer:
 - Mental Helses Hjelpetelefon
 - Kirkens SOS
 - Kors på halsen
- Fortell andre som kanskje tenker på selvmord, hvor og hvordan de kan få hjelp.
- Inkluder informasjon om faktorer som beskytter mot selvmord (for eksempel å delta i meningsfulle aktiviteter samt bygge og vedlikeholde meningsfulle relasjoner og forhold).
- Indiker at selvmord kan forebygges, at hjelp er tilgjengelig, at behandling kan være vellykket og at bedring er mulig.

Tips til språk og sikkerhet når du snakker om selvmord på nettet (fortsettelse)

Ikke hjelpsomt språk

Ikke bruk fordømmende språk som forsterker myter, stigma, stereotyper, eller som foreslår at ikke noe kan gjøres med selvmord.

Eksempler:

- Ikke si at selvmord er for «feiginger», «et rop om hjelp», «kun for å få oppmerksomhet» eller «en egoistisk handling».
- Ikke bruk stigmatiserende ord som «gal», «psyko», «galning», «koko», «ødelagt» eller «unormal».
- Ikke foreslå at det ikke er noe du kan gjøre dersom noen ønsker å ta livet sitt.

Ikke gi detaljert informasjon om det aktuelle selvmordet eller selvmordsforsøket.

Eksempler:

- Ikke del informasjon om selvmordsmetoder eller stedet for et selvmord. Ikke fortell at det har skjedd en rekke selvmordshandlinger på et bestemt sted eller et spesielt populært sted.

Nyttige alternativer

- Forsøk å si at personen «døde av selvmord».
- Indiker at selvmord er komplekst, og at det er mange faktorer som bidrar til at en person dør i selvmord.
- Inkluder meldinger om håp og bedring (du kan, for eksempel, legge ut lenker til videoer eller poesi om håp og bedring).
- Informer andre om at selvmord kan forebygges, og inkluder lenker til hjelperessurser og nettsteder som inneholder informasjon om selvmordsforebygging. Noen eksempler inkluderer:
 - Mental Helses Hjelpetelefon
 - Kirkens SOS
 - Kors på halsen
- Fortell andre som kanskje tenker på selvmord, hvor og hvordan de kan få hjelp.
- Inkluder informasjon om faktorer som beskytter mot selvmord (for eksempel å delta i meningsfulle aktiviteter samt bygge og vedlikeholde meningsfulle relasjoner og forhold).
- Indiker at selvmord kan forebygges, at hjelp er tilgjengelig, at behandling kan være vellykket og at bedring er mulig.

Tips til språk og sikkerhet når du snakker om selvmord på nettet (fortsettelse)

Ikke hjelpsomt språk

Ikke beskriv selvmord som et «ønsket resultat».

Eksempler:

- Ikke bruk ord eller uttrykk som «vellykket», «ikke vellykket» eller «mislykket forsøk».
- Ikke nevnt positive konsekvenser av selvmordsatferd, som refererer til selvmord som en «lettelse», at personen «endelig har fred» eller at selvmord er «raskt» eller «smertefritt».
- Ikke si at selvmordet var «vellykket», «edelt» eller en «modig handling».

Nyttige alternativer

- Forsøk å si at personen «døde av selvmord».
- Indiker at selvmord er komplekst, og at det er mange faktorer som bidrar til at en person dør i selvmord.
- Inkluder meldinger om håp og bedring (du kan, for eksempel, legge ut lenker til videoer eller poesi om håp og bedring).
- Informer andre om at selvmord kan forebygges, og inkluder lenker til hjelperessurser og nettsteder som inneholder informasjon om selvmordsforebygging. Noen eksempler inkluderer:
 - Mental Helses Hjelpetelefon
 - Kirkens SOS
 - Kors på halsen
- Fortell andre som kanskje tenker på selvmord, hvor og hvordan de kan få hjelp.
- Inkluder informasjon om faktorer som beskytter mot selvmord (for eksempel å delta i meningsfulle aktiviteter samt bygge og vedlikeholde meningsfulle relasjoner og forhold).
- Indiker at selvmord kan forebygges, at hjelp er tilgjengelig, at behandling kan være vellykket og at bedring er mulig.

02

Dele dine egne tanker, følelser eller erfaringer med selvmordsatferd på nettet

Det kan være tider da du ønsker å dele din egen erfaring med selvmordstanker, -følelser og -atferd. Hvis du for tiden opplever selvmordstanker eller -følelser eller utviser selvmordsatferd, bør du snakke med en pålitelig voksen eller venn, eller kontakte en profesjonell helsehjelp før du legger ut noe på nettet. Dersom du har en «sikkerhetsplan», kan du bruke strategiene i denne for å hjelpe deg med å holde deg trygg. Dersom du føler deg utrygg på grunn av dine egne selvmordstanker, -følelser eller -atferd, bør du kontakte dine lokale nødetater per telefon, eller dra til legevakten for å få hjelp.



2.1

Ditt privatliv

Dersom du bestemmer deg for å legge ut et innlegg om din erfaring med nåværende eller tidligere selvmordstanker, -følelser eller -atferd på nettet, bør du tenke over at andre mennesker i livet ditt som ikke var klar over erfaringene dine, kan finne det ut på grunn av innlegget ditt. Du kan også motta en blanding av både positive og negative reaksjoner. Tenk over hvilke aspekter av dine personlige erfaringer du ønsker å avsløre, og husk at du ikke trenger å dele noe som helst. Avslør bare de personlige detaljene du føler deg komfortabel med at andre får vite, og utelat informasjon du ikke ønsker at alle du noen gang har møtt, eller kommer til å møte, skal vite om deg.

Det kan være nyttig å stille seg selv følgende spørsmål før du legger ut et innlegg om dine egne erfaringer:

- Hvordan vil det å dele erfaringene dine få deg til å føle? Dersom du for eksempel tror det vil kunne skape ubehag/bekymring, kan du spørre søsken eller en venn/voksen du stoler på om å lese innlegget ditt før du poster det.
- Hva håper du å oppnå med å dele erfaringene dine? Ønsker du å skape mer bevissthet rundt dette, eller ser du etter støtte? Finnes det andre og mer effektive måter å oppnå dette på?
- Tror du at du vil ha nytte av å søke hjelp for dine nåværende eller tidligere erfaringer med selvmordstanker, -følelser eller -atferd? Hvilke ressurser, mennesker eller venner er tilgjengelige for å hjelpe deg?
- Hvem kommer til å se innlegget ditt? Legger du, for eksempel, innlegget ditt ut på siden til en profesjonell organisasjon innen mental helse, en anonym plattform eller en offentlig plattform? Dersom du, for eksempel, ønsker profesjonell hjelp, bør du vurdere å ta kontakt med en profesjonell hjelpeside.
- Hvordan kan innlegget ditt påvirke vennene dine, familien din eller jevnaldrende?
- Vil personene som har lest innlegget ditt vite hvordan de skal hjelpe seg selv eller sine kjære etter at de har lest om erfaringene dine? Hvis ikke kan det være nyttig å inkludere noen forslag.

2.2

Dele erfaringene dine på en trygg og nyttig måte

Det kan være at du vil finne det nyttig å ha en plan for hva du skal gjøre dersom en person indikerer at han eller hun føler seg opprørt etter å ha lest innlegget ditt. Du kan, for eksempel, gi dem informasjon slik det foreslås på [side 16](#). Du kan også oppgi en lenke til en hjelpetjeneste som for eksempel en rådgivningstjeneste eller en tjeneste som jobber med selvmordsforebygging. Dersom du inkluderer lenker til hjelpetjenester, bør disse plasseres tydelig i begynnelsen av innlegget ditt. Du bør også kun oppgi lenker til tjenester du vet har et godt omdømme.

Det kan også være nyttig å fremheve de delene av erfaringene dine som viser viktigheten av å søke hjelp på et tidlig tidspunkt. Fremhev også meldinger som reduserer stigma og fremmer håp og bedring. Noen eksempler inkluderer:

- Menneskene, aktivitetene og handlingene som hjalp deg med å bli bedre, og hvordan du taklet det.
- De positive erfaringene du hadde da du søkte hjelp.

2.3

Bruk av «trigger warnings» (utløseradvarsler) eller «innholds»-varsler

Dersom innlegget ditt inneholder grafisk eller beskrivende innhold, eller innhold som kan være opprørende for andre, bør du alltid vurdere å inkludere en «trigger warning» i innlegget ditt. En «trigger warning» er et utsagn i begynnelsen av innlegget ditt som varsler andre brukere om at innlegget kan ha innhold som virker opprørende. Denne advarselen bør gis i begynnelsen av innlegget ditt, slik at leserne kan ta en informert beslutning om de skal fortsette å lese eller ikke. Den bør også inneholde en lenke til eller informasjon om tilgjengelige hjelpetjenester.

Hvis innlegget ditt inneholder bilder, foto eller videoer, bør du vurdere å gi en trigger warning først og så legge innholdet ut i kommentarfeltet eller feeden nedenfor, slik at andre brukere kan bestemme om de vil se innlegget ditt eller ikke.

Husk å sjekke innlegget ditt for uheldig språk, beskrivelser, bilder eller grafiske referanser til selvskading eller selvmord, og fjern disse før du publiserer innlegget ditt (se [side 14](#) og [side 17-20](#) for noen generelle tips).

03

Kommunisere om noen du kjenner som er rammet av selvmordstanker, -følelser eller -atferd

Vær klar over at alle har rett til privatliv, også de som har dødd av selvmord. Hvis du er bekymret for noen som har opplevd selvmordstanker, -følelser eller -atferd, skal du ikke legge ut noe du ikke vil si direkte til dem personlig. Der det er mulig, bør du be om tillatelse før du legger ut eller deler innhold om en annen person, og del bare deres personlige opplysninger hvis du har tillatelse til det.

Hvis du er bekymret for noen på grunn av innholdet i innlegget hans eller hennes, bør du snakke med personen direkte, enten på nett eller offline, før du legger ut et innlegg om bekymringene dine. Det kan også være nyttig for deg å informere en pålitelig voksen eller venn samt søke råd fra en profesjonell dersom dette er tilgjengelig.



3.1

Når noen har dødd av selvmord

Hvis du kjenner noen som har dødd av selvmord, må du være oppmerksom på at familiemedlemmer eller venner av avdøde kan se innlegget ditt om dødsfallet til deres kjære. Det er sannsynlig at de sørger og sliter med en rekke intense følelser. Det er derfor viktig at du tar hensyn til dette og er forsiktig med språket du bruker.

Hvis du skriver eller deler et innlegg om noen som har dødd av selvmord, er det viktig at du kun legger ut informasjon du vet er sann og oppfordrer andre til å gjøre det samme. Du bør unngå:

- Å spekulere rundt hvilke tanker og følelser enkeltpersonen hadde som førte til selvmordet, eller hvorfor personen tok livet sitt.
- Å legge ut eller dele informasjon som du er usikker på eller som du vet ikke er riktig.

3.2

Kjendiser og andre offentlige personer som har dødd av selvmord

Dersom en kjendis dør i selvmord, får dette ofte mye oppmerksomhet på nettet. Det er vanlig for mennesker å lese og dele historier fra en rekke forskjellige feeder og kilder. For mye eksponering av selvmordet til en kjendis eller annen kjent offentlig person kan være oppskakende og skape en smitteeffekt. Her er noen råd når du kommuniserer om selvmordet til en kjendis:

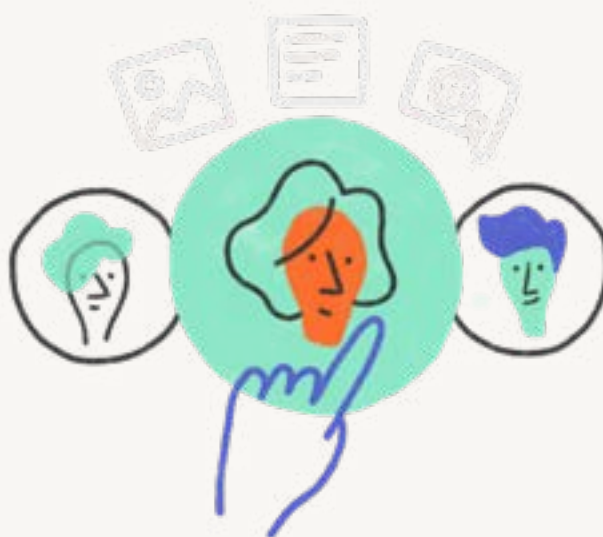
- Ikke legg ut eller del innhold som spekulerer i om en kjendis har dødd av selvmord, før det har blitt bekreftet av en offisiell kilde (for eksempel et pålitelig og velkjent nettavis).
- Ikke legg ut eller del for mange innlegg som omhandler kjendisers selvmord. For mye eksponering for denne typen innhold kan ha en negativ effekt på sårbare mennesker.
- Unngå å dele innhold som diskuterer kjendisers selvmord på en uhensiktsmessig måte. Der det er mulig, bør du dele artikler som følger retningslinjene for selvmordsforebygging, eller de generelle tipsene som er beskrevet på [side 17-20](#).
- Dersom du deler et innlegg om selvmordet til en kjendis, bør du også dele lenker til tilgjengelige hjelpelinjer.

04

Å forholde seg til en som kan være suicidal

Å nå ut til andre på nettet kan for mange være en viktig kilde til bekreftelse, kontakt og støtte. Ta alltid innhold som antyder at en person tenker på selvmord, på alvor, men pass på at du setter grenser for hvilken type støtte du kan tilby og når du kan tilby det.

Uansett om du tror at noen kan være i umiddelbar fare for selvmord eller ikke, bør du sette din egen velvære først og ikke sette deg selv i noen form for fysisk fare.



Før du svarer noen som har indikert at de er i fare for å ta selvmord, bør du stille deg selv følgende spørsmål:

- Hvordan føler du deg?
- Er du i stand til å støtte denne personen om det trengs?
- Vet du hvor du kan søke støtte og hvor du kan henvise den andre personen for mer omfattende støtte?
- Finnes det noen andre som er i bedre stand til å hjelpe?
- Vil det å hjelpe denne personen gjøre at du føler deg utrygg eller opprørt?
- Er du trygg på hvordan du kan takle denne situasjonen?
- Forstår du rollen din og begrensningene i støtten du kan gi?

Hvis du er bekymret eller ikke føler deg komfortabel med å svare på et innlegg som antyder at noen kan være i fare for selvmord, er det ok. Ikke føl at det er ditt ansvar å ta kontakt på egen hånd. Du kan i stedet gjøre følgende:

- Informer en voksen eller en venn du stoler på.
- Søk råd fra profesjonelle (for eksempel en hjelpelinje du kan nå per telefon eller på nett, eller profesjonelt helsepersonell).
- Rapporter selvmordsrelatert innhold til den aktuelle plattformen (for eksempel Facebooks hjelpesenter).

4.1

Hvordan forholde seg til noen som kan være i fare for selvmord

Dersom du bestemmer deg for å svare en som kan være i fare for selvmord, så må du la personen få vite at du bryr deg om vedkommende. Unngå å være dømmende, komme med antakelser eller avbryte. La personen det gjelder forklare tankene, følelsene eller erfaringene med sine egne ord. Her er noen ting du kan gjøre når du har kontakt med en som er i fare for selvmord:

- Svar alltid med en privat melding (for eksempel gjennom en DM eller PM). Samtalen kan ellers bli både ubehagelig og utløsende for andre.
- Se på personens innlegg for å anerkjenne vedkommendes følelser, og spesifiser hvorfor du er bekymret for han eller henne (for eksempel «ut fra det du har lagt ut, ser det ut som om du går gjennom en tøff tid»).
- Dersom kommentaren er under ditt eget innlegg, kan du vurdere å skjule eller fjerne den. Du kan også gi personen støtte eller informasjon om hjelpelinjer i en privat melding.


4.2

Det er ok å spørre noen om de tenker på selvmord

Spør personen direkte om han eller hun tenker på selvmord. Forskning har vist at det ikke finnes noe bevis for at det å spørre om selvmord, øker sannsynligheten for at en person utviser selvmordsatferd³. Dersom du er bekymret for at noen kan ha selvmordstanker, -følelser eller atferd, kan du stille disse spørsmålene:

- «Tenker du på selvmord?»
- «Føler du deg suicidal?»
- «Tenker du på å avslutte livet ditt?»

Du kan også se på vedkommendes innlegg for å spesifisere akkurat hva som gjør at du er bekymret. Du kan for eksempel i en direkte eller privat melding si:

«Jeg ønsker bare å ta kontakt fordi du la ut , og jeg er bekymret for deg. Det høres ut som om du føler deg suicidal. Er det tilfellet?»

Ikke la forlegenhet eller bekymring for å krenke eller opprøre vedkommende hindre deg i å ta kontakt og tilby hjelp. I disse situasjonene finnes det ingen «perfekte» eller «riktige» ting å si til noen, og det er bedre å gjøre et forsøk på å snakke og gi støtte enn å ikke gjøre noe forsøk i det hele tatt.

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

Hvis personen indikerer at vedkommende ikke er i noen umiddelbar fare for selvmord

Hvis du kontakter personen og vedkommende indikerer at han eller hun ikke er i umiddelbar fare for selvmord, kan du forsikre personen om at støtte er tilgjengelig og oppmuntre vedkommende til å søke profesjonell hjelp. Her er noen eksempler på ting du kan gjøre:

- Spør personen om vedkommende ønsker å snakke om det eller hva du kan gjøre for å hjelpe.
- Spør vedkommende om han eller hun vet hvor man kan få hjelp.
- Spør personen om vedkommende vil ha telefonnummeret eller en lenke til lokale nødetater, en hjelpelinje for mental helse på telefon eller en netthelsetjeneste (for eksempel Kirkens SOS).
- Dersom vedkommende samtykker, kan du gi han eller henne telefonnumre, lenker og relevant informasjon til lokale hjelpetjenester.

Dersom personen ikke ønsker hjelp, må du respektere det. Dersom du føler deg komfortabel med det, kan du ta kontakt med personen igjen for å vise at du bryr deg. Du kan, for eksempel, sende en DM eller tekstmelding, eller ringe for å tilby støtte.

Dersom vedkommende takker nei, må du ikke legge press på dem. Forvent ikke alltid et positivt svar, og ikke ta dette personlig; vedkommende sliter kanskje med å takle det hele, og kan føle seg sint, opprørt eller ambivalent. Det kan hende vedkommende vil sette pris på hjelpen din senere, når han eller hun føler seg bedre. Her er noen nyttige måter du kan svare på, dersom vedkommende ikke ønsker hjelp:

- Si «Det er i orden at du ikke vil snakke med meg, men det er viktig at du snakker med noen.»
- Rapportér innlegget til det aktuelle sosiale mediets sikkerhetsteam eller hjelpesenter (for eksempel Facebooks hjelpesenter).
- Følg opp personen som er i fare for selvmord, og sjekk at han eller hun er trygg og forblir trygg.

Ikke få panikk dersom du tror at du har sagt noe feil. Vis at du bryr deg, og at du kan se at personen går gjennom en tøff tid.

4.4

Hvordan du kan forholde deg til en person som er i umiddelbar fare for selvmord eller i gang med et selvmordsforsøk

Noen ganger er det tydelig at en person er i umiddelbar fare for selvmord eller i gang med et selvmordsforsøk. Dersom dette skjer, bør du:

- Oppfordre personen som er i fare til å ringe 113.
- Kontakte personens familie eller noen i deres sosiale nettverk som kan sjekke opp vedkommende.

Dersom du ikke får kontakt med vedkommende, noen i vedkommendes familie eller sosiale nettverk, eller personen nekter å ringe nødetatene, bør du:

- Ringe nødetatene på deres vegne.

Så snart du har kontaktet nødetatene, bør du:

- Kontakte en pålitelig voksen eller venn, og fortelle hva som skjer.
- Rapportere innlegget til det aktuelle sosiale mediets sikkerhetsteam eller hjelpesenter (f.eks. Facebooks hjelpesenter), som kan spore adressen til personen som har lagt ut innlegget, og varsle nødetatene.

Hvis du kontakter nødetatene på vedkommendes vegne, bør du holde vedkommende informert om hva som skjer, med mindre dette kan øke risikoen for dem eller noen andre. Dersom det er mulig, bør du prøve å snakke med vedkommende helt til hjelpen kommer. Vær forberedt på å gi nødetatene følgende informasjon:

- Navnet ditt og kontaktinformasjonen din.
- Det faktum at noen har fortalt deg på nett at de har en plan om å avslutte livet sitt eller i ferd med å gjøre et selvmordsforsøk.
- Hva vedkommende på nettet har sagt som indikerer at han eller hun er i umiddelbar fare for selvmord.
- Dato og klokkeslett for vedkommendes innlegg.
- Vedkommendes identitet og nåværende sted, dersom du har denne informasjonen.

05

Minnesider og lukkede grupper for å hedre den avdøde

Det kan være tider da du ønsker å opprette et nettsted, en nettside eller en lukket gruppe for å minnes en person som har dødd av selvmord. Å opprette en side eller en gruppe for å minnes noen som har dødd, kan være en god måte å dele historier på samt motta og gi støtte. Men det er også mulig at noen typer innhold kan ha negativ innvirkning på andres tanker og følelser. Av denne grunn, har man vært bekymret for potensielle smitteeffekter. Hvis du oppretter en side eller en lukket gruppe for å minnes noen som har dødd av selvmord, er det noen få ting du kan gjøre for å gjøre minnesiden eller -gruppen trygg for andre. Dette inkluderer:

- Overvåk kommentarfeltet for skadelig og utrygt innhold (se [side 12](#) for skadelig innhold og [side 17-20](#) for språktips).
- Håndter eventuelle kommentarer som viser uenighet eller manglende støtte, så snart som mulig. De kan få folk til å la være å dele hvordan de føler seg.
- Inkluder «Vilkår for bruk», som skisserer reglene for å delta på minnesiden eller -gruppen.

5.1

Vilkår for bruk for minnesider eller -grupper

«Vilkår for bruk» angir formålet med minnesiden eller -gruppen, og skisserer sikkerhetsregler for kommunikasjon om selvmord på plattformen. «Vilkår for bruk» skal være tilgjengelige for brukerne via en lenke øverst på siden, og alle potensielle medlemmer/følgere av kontoen, nettstedet, siden eller gruppen bør bli bedt om å lese og godta disse før de får tilgang til minnesiden eller gruppen. «Vilkår for bruk» bør:

- Oppmuntre brukerne til å passe på eget trivsel, og ta en pause om ting blir for mye.
- Gjøre det tydelig at enhver form for diskriminering er uakseptabelt.
- Gjøre det tydelig at grafiske detaljer om selvmordet ikke er tillatt.
- Skissere godkjenningsprosessen for kommentarer og tilbakemeldinger fra andre brukere.
- Forklare når og hvordan brukere kan rapportere skadelig selvmordsrelatert innhold til det aktuelle sosiale mediets overvåkningsmyndighet (f.eks. Facebooks hjelpesenter), eller til administratorene for minnesiden eller -gruppen.
- Hvis du velger å stå som mottaker av slike rapporter, må du tilby et «kontaktskjema» eller en annen kontaktmetode (f.eks. e-postadresse) der brukere kan rapportere skadelig eller bekymringsfullt innhold.
- Forklar hvordan administratorer vil svare på kommentarer som indikerer at en person kan være i fare for selvmord.
- Forklar at brudd på «Vilkår for bruk» vil føre til at kommentaren(e) blir slettet.
- Skissere tiltakene som blir satt i verk for å fjerne kommentarer eller brukere som bryter «Vilkår for bruk».

Hvis du som administrator bestemmer deg for å suspendere, slette eller blokkere en bruker, bør du gi personen beskjed om at du er bekymret for oppførselen til vedkommende, og forklar tydelig og nøye årsakene til disse bekymringene.

5.2

Svare på kommentarer som indikerer at en person sliter eller er opprørt.

Det kan være situasjoner hvor medlemmer av minnesiden indikerer at de sliter eller føler seg urolige. Mennesker som har opplevd selvmordet til en nær venn eller en de er glade i, kan oppleve forskjellige stadier av sorg til forskjellige tider, og tar kontakt med andre på minnesiden for å få støtte. I tillegg til retningslinjene for å forholde seg til noen som er i fare for selvmord på [side 26-30](#), kan administratorer vurdere å utvikle en standardmal for når de skal svare medlemmer som er opprørt. Disse tipsene vil hjelpe deg med å opprette en mal:

- Gjør meldingen personlig ved å bruke personens navn.
- Uttrykk bekymring for vedkommende (for eksempel «Jeg er bekymret for deg på grunn av X»).
- Tilpass meldingen din til vedkommendes situasjon, og bruk det samme språket som de brukte til å beskrive følelsene sine.
- Oppfordre personen til å søke hjelp, men ikke anbefal en tjeneste hvis vedkommende har indikert at han eller hun ikke synes det var nyttig (f.eks. hvis vedkommende har hatt en dårlig opplevelse med en bestemt hjelpetelefon eller profesjonell). Oppmuntre personen til å ha et åpent sinn om hva som kan hjelpe i fremtiden.

- Tilpass meldingen din for å imøtekomme eventuelle barrierer personen føler hindrer han eller henne i å søke hjelp (f.eks. hvis vedkommende ikke har mer penger igjen på kontantkortet, kan du anbefale en tilgjengelig tjeneste som har en funksjon for tilbakeringing eller chat).
- Administratorer må være oppmerksomme på å minimere gjentatt bruk av maler hvis personen også tidligere har tatt kontakt for å få støtte.

