

# #chatsafe

자살에 대한 안전한  
온라인 소통을 위한  
청(소)년 가이드



© Orygen

이 문서는 저작권의 보호를 받습니다. 저작권법 1968 및 후속 개정법에  
의거한 경우를 제외하고, 문서의 어떠한 부분도 Orygen의 서면 동의 없이는  
어떤 방법으로도 복사, 저장 혹은 전송할 수 없습니다.

ISBN 978-1-920718-72-5

참고 인용

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.

면책조항

본 정보는 의학적 조언이 아닙니다. 이 문서는 일반적인 상황에 대한 것이며 개인적 상황, 신체적  
건강, 정신 건강 혹은 정신적 요구사항을 모두 고려한 것은 아닙니다. 이 정보를 여러분 자신 혹은  
다른 사람의 의학적 상태를 진단 또는 치료하는데 이용해서는 안되며, 여기에 나와 있는 특정 정보를  
바탕으로 의학적 조언을 무시하거나 의학적 도움을 구하는 일을 결코 미뤄서는 안됩니다. 모든  
의료적 문제는 전문 의료인에게 조언을 구해야 합니다. 확실치 않은 경우에는 언제나 의료적 조언을  
구하도록 하십시오.

**Orygen**

Locked Bag 10  
Parkville, Vic, 3052  
Australia

[www.orygen.org.au/chatsafe](http://www.orygen.org.au/chatsafe)

## 감사의 말씀

Orygen의 #chatsafe 프로젝트는 호주 연방정부의 전국 자살 예방 리더십 및 지원 프로그램의 재정적 지원을 받습니다.

다음의 저희 프로젝트 파트너들에게도 감사를 드립니다: 멜버른 대학, 에브리마인드, 페이스북.

이 글의 저자는 또한 포타블 (Portable)사의 Simon Goodrich, Ryan Blandon, Libby de Souza 및 Sarah Kaur씨께도 감사드립니다. 포타블사는 시각 디자인 및 레이아웃 전문, 디지털 디자인 및 테크놀로지 회사입니다.

이 자료를 개발하는데 소중한 기여를 해주신 다음의 전문가 패널들께 깊은 감사를 드립니다. John Ackerman 박사, Bart Andrews 박사, Ella Arensman 교수, Eleanor Bailey, Jo Bell 박사, Katherine Berney, Kim Borrowdale, Emily Boubis, Emily Cole, Georgina Cox 박사, Brooke Cross, Han Duong, Bronwen Edwards, Penny Fannin, Marie Gallo-Dyak, Rhylee Hardiman, Amy Hatfield, Keith Hawton 교수, Sarah Hetrick 조교수, Taylor Johnstone, Jenya Kalagurjevic, Sharanjit Kaur, Sarah Langley, Tina Li, Britt Liebeck, Ann Luce 박사, Lilian Ma, Nikolina Mabic, Roxxanne MacDonald, Kathryn McGrath, Mary Mansilla, Denise Meine-Graham, Katherine Mok

박사, Sally Morris 박사, Katherine Newton, Thomas Niederkrotenthaler 조교수, Meghan O’Keefe, Jong-Ik Park 교수, Emily Parry, Dan Reidenberg 박사, Simon Rice 박사, Ella Robinson-Clarke, Vincent Silenzio 조교수, Mark Sinyor 조교수, Merike Sisask 교수, Jaelea Skehan 박사, Ellen Sproule, Andrew Synnot, Benedikt Till 조교수, Michael Utterson 박사, Paul Yip 교수 및 Nerissa Young 조교수.

또한 자살 시도를 했거나 자살로 사랑하는 이들을 잃은 사람들을 포함하여, 자살에 관련된 경험을 한 청(소)년들과 그들의 친구 및 가족에게 위로의 말을 전합니다. 자살로 목숨을 잃은 친구들을 기억하며, 자살이 우리 삶과 지역사회에 주는 고통을 알고 있습니다.

저희는 특히 해외 원주민 청(소)년들, 성적 소수자, 시골 및 외딴 지역에 거주하는 청(소)년들, 정신질환으로 인해 고통받는 청(소)년들 및 사회 취약층의 청(소)년 등, 더 높은 자살 위험에 처해 있는 청(소)년 집단이 있다는 것도 알고 있습니다.

젊은이들의 의견이야말로 자살 예방 프로젝트의 핵심이며, 저희는 그들에게 미래에 대한 희망을 겁니다.

# 무엇을 찾고 있나요?

5장

세상을 떠난 이들을  
기리는 추모 웹사이트,  
페이지 및 비공개 그룹

저는 돕고 싶습니다.

추모 페이지에 대해  
알고 싶습니다.

내 자신을

다른 사람을

무엇을 하고  
싶나요?

그들이 현재 자살 위기에  
처해 있다고 생각하나요?

온라인 포스팅하거나  
댓글 남기기

자신의 생각을  
안전하게 공유하기

아니오, 하지만  
자살에 대해 그들과  
얘기하고 싶어요.

그런 것 같아요. 거기에  
대해 그들과 얘기를  
나누고 싶어요.

1장

자살에 대해  
온라인에  
포스팅하기 전에

2장

여러분의 생각, 감정 혹은  
자살 행동에 대한 경험을  
온라인에서 공유하기

3장

자살 생각, 감정이나  
행동의 영향을 받는 사람에  
대해 의사소통 하기

4장

자살 행동을 할  
가능성이 있는  
사람에게 대처하기

## 배경

호주<sup>1</sup>를 포함한 많은 국가에서 자살에 대해 안전하게 보도하는 언론 지침을 마련했습니다. 이 지침은 전문 언론인들을 대상으로 하며, 인터넷이나 소셜 미디어보다는 전통적인 형태의 신문이나 인쇄 매체에 주로 초점을 맞춘 것입니다. 그러나, 젊은이들은 자살에 대해 여러 방식으로 소셜 미디어를 이용하는 경우가 증가하고 있습니다. 따라서 전문인들을 대상으로 한 전통적 형태의 언론 매체에 초점을 둔 전략은 이들에게 도움을 주기 어렵습니다.

지금까지 자살에 대한 안전하고 도움이 되는 또래 집단 내 온라인 커뮤니케이션에 대한 근거가 부족했고, 청(소)년들이 온라인상에서 자살에 대해 안전하게 논의할 수 있도록 돕는 지침도 거의 없었습니다. 이 프로젝트의 목표는 청(소)년들이 온라인 상에서 자살에 대해 안전하게 소통하도록 돕기 위해 일련의 근거기반 지침을 개발하는 것이었습니다.

호주에서 사용하기 위해 **Orygen**이 개발한 이 지침은 마인드링크 (광주북구정신건강복지센터) 및 전남대학교병원과 협력하여 한국에 있는 청(소)년에게 맞게 변형 제작되었습니다.

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

# 지침의 개발 과정

## 델피 합의법 (The Delphi Consensus Method)

#chatsafe 지침은 근거가 부족한 상태에서 모범사례를 파악하기 위해 전문가 의견을 이용하는 델피 합의법을 사용하여 개발되었으며, 이 방식은 기타 정신건강 문제<sup>2</sup>에 대한 지침을 마련하는데 사용되어왔습니다.

저희 델피 연구는 두 부분으로 이루어져 있습니다. 첫째는 온라인에서 자살에 대해 이야기할 때 청(소)년들이 취할 수 있는 특정한 행동을 파악하기 위해, 동료심사를 받은 연구와 회색 문헌 (예, 웹사이트 및 보고서)을 체계적으로 검색하였습니다. 이후 이러한 행동에

대한 설명이 설문지에 입력되었고 전문가 패널에 의해 지침에 포함되기 위한 중요도를 평가하였습니다. 첫번째 패널에는 Orygen의 청(소)년 네트워크를 통해 파악된 청(소)년들이 포함되었습니다. 두번째 패널은 자살 예방 전문가, 언론 및 의사소통 전문가로 구성되었습니다.

패널의 역할은 두 번의 설문조사를 통해 각 항목이 지침에 포함되는데 있어 얼마나 중요한지 평가하는 것이었습니다. 두 패널 모두 최소 80%이상이 '필수적' 혹은 '중요한' 이라고 평가한 항목들이 최종 지침에 포함되었습니다.

<sup>2</sup> 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.

## 지침에 대한 설명

#chatsafe 지침은 온라인 상에서 청(소)년들이 자살에 대해 이야기 할 때 안전하게 소통할 수 있도록 도구와 조언을 제공합니다.

이 지침은 다음과 같이 나누어져 있습니다.

1. 자살에 대해 온라인에 포스팅하기 전에
2. 여러분의 생각, 감정 혹은 자살 행동에 대한 경험을 온라인에서 공유하기
3. 자살 생각, 감정이나 행동의 영향을 받고 있다고 여러분이 알고 있는 사람과 소통하기
4. 자살 행동을 할 가능성이 있는 사람에게 대처하기
5. 추모 웹사이트, 페이지 및 비공개 그룹

## 용어 설명

**클릭베이트 (낚시 기사):** 사용자가 특정 페이지나 웹사이트에 있는 링크를 클릭하도록 유도하는 콘텐츠

**댓글:** 사용자가 대답을 하거나 포스팅에 대한 피드백을 주는 과정

**자살에 대해 소통하기:** 자살에 대한 정보, 뉴스 혹은 생각을 공유, 교환 또는 이에 관여하는 행위. 여기에는 스스로 포스팅 만들기; 다른 사람의 포스팅 공유하기; 자살 관련 내용이 있을 수 있는 사진, 웹사이트, 링크 공유하기; 또는 자살 생각, 감정 혹은 행동을 경험할 가능성이 있는 사람에게 대응하기 등이 포함됩니다.

**모방 자살:** 자살에 대한 노출이 다른 사람의 자살 행동에 영향을 주는 경우. 이는 자살관련 내용물에 직접 노출되거나 간접적으로 다른 사람의 자살 사실을 알게 되면서 일어날 수 있습니다.

**다이렉트 메시지:** "DM"이라고도 하는 온라인 커뮤니케이션의 일종으로 소셜 미디어의 사용자들 간에 개인적으로 보내는 메시지. "비공개"라고도 함.

**이모티콘:** 사용자의 포스팅에 대한 반응을 표현하기 위해 사용하는 작은 이미지나 아이콘. 이모티콘에 대한 예는 다음과 같습니다.



**링크:** 다른 문서, 웹사이트 혹은 온라인 콘텐츠로 연결되는 하이퍼링크. 강조된 글자나 이미지를 클릭하면 활성화 됩니다.

**좋아요:** 포스팅에 대한 긍정적 반응을 일컬음. 일부 온라인 플랫폼의 경우 포스팅에 따라 사용자가 선택할 수 있는 반응의 정도를 표현할 수 있습니다. 페이스북의 경우 다양한 방식으로 포스팅에 반응하도록 이모티콘이 포함되어 있으며, 여기에는 '슬픈 얼굴', '화난 얼굴', '웃는 얼굴' 등이 있습니다.

**포스팅:** 자신이 직접 만든 온라인 콘텐츠를 올리는 행위. 여기에는 그림, GIF, 이미지, 링크, 밈 (짤방), 메시지, 사진, 시, 비디오, 다른 웹사이트/포스트에 대한 바인(동영상 공유 서비스)이나 브이로그 등 다양한 종류가 있습니다.

**개인 메시지:** "PM"으로 알려져 있음. "DM"과 같은 의미로 사용됩니다. 포럼과 같은 일부 온라인 플랫폼의 경우 "PM"이라고 쓰기도 합니다.



## 용어 설명

**댓글/대답:** 다른 온라인 사용자로부터의  
다이렉트 메시지나 댓글에 대답하는 행위

**안전 계획:** 전문 의료인의 지원을 받아 개발된  
체계적인 계획. 여기에는 행동, 대처 전략  
그리고 자살 생각, 감정 혹은 행동을 경험할 때  
여러분을 도와줄 수 있는 지원자가 포함됩니다.

**스크린샷:** 화면에 보이는 콘텐츠를 찍어서 개인  
컴퓨터나 휴대 장치에 저장할 수 있는 이미지  
파일 형태로 전환하는 행위. 스크린샷은 "화면  
녹화" 혹은 "화면 캡처" 등으로 부르기도 합니다.

**공유:** 소셜 미디어에 있는 다른 사람이  
제작한 포스팅이나 콘텐츠를 친구나  
팔로워들에게 다시 게시하는 행위. 여기에는  
그림, GIF, 이미지, 링크, 밈 (짤방), 메시지,  
사진, 시, 비디오, 다른 웹사이트/포스트에  
대한 바인(동영상 공유 서비스)이나  
브이로그 등 다양한 종류가 있습니다.

**소셜 미디어:** 사용자가 콘텐츠를 만들어  
다른 사용자와 공유, 커뮤니케이션할 수  
있게 하는 웹사이트나 모바일 어플리케이션  
(어플)과 같은 온라인 플랫폼. 가장 일반적인  
예는 페이스북, 인스타그램, 트위터, 텀블러,  
스냅챗, 위챗 및 유튜브 등이 있습니다.

**스토리/스토리들:** 찍은 사진이나 비디오를  
하루 동안 임시로 온라인에 포스팅하는 것.  
스냅챗같은 플랫폼의 경우, 사용자들이 24시간  
후에 사라지는 스토리를 포스팅할 수 있습니다.

**트리거 경고:** '콘텐츠 경고'로도 알려져 있음.  
여러분의 포스팅에 잠재적으로 불쾌함을  
줄 수 있는 콘텐츠가 포함되어 있다는  
것을 다른 사용자에게 미리 경고하기 위해  
포스팅 처음에 쓰는 문구. 트리거 경고는  
"TW" 혹은 "CN"으로 쓰이기도 합니다.

**트롤링:** 사용자들을 도발하거나 화나게 할  
목적으로 온라인에 포스팅되는 부정적인 콘텐츠.

**신뢰할만한 어른 혹은 친구:** 자신이  
말하기에 편하다고 생각되는 타인. 이런  
사람은 항상 도움을 줄 준비가 되어  
있고 무비판적으로 여러분의 생각과  
감정을 들어줄 수 있는 사람입니다.

**사용자(유저):** 소셜 미디어 플랫폼의 콘텐츠에  
노출되는 모든 개인을 의미합니다.

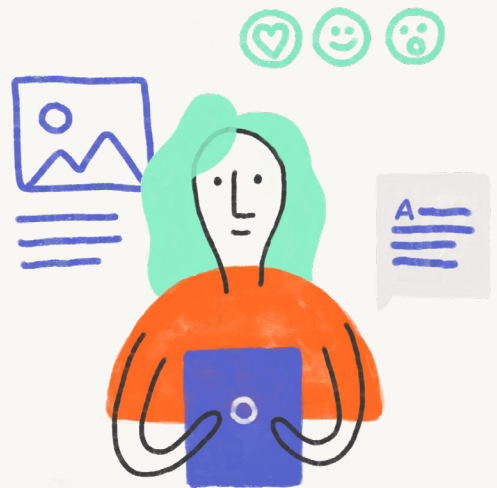
**바이럴:** 한 사용자에서 다른 사용자로 이미지,  
영상, 다른 콘텐츠가 빠르게 전파되는 현상.

## 01

자살에 관해 온라인에  
포스팅하기 전에

온라인에서 자살에 대해 얘기하기 전에, 왜 이 포스팅을 공유하고 싶은지 잠시 시간을 갖고 생각해 보세요. 여러분이 올리는 포스팅이 다른 이에게 어떠한 영향을 줄 것인지, 그러한 내용물을 더 안전하고 도움이 되는 방향으로 소통할 수 있는 방법은 없는지 생각해 보세요.

온라인 포스팅 전에 자살 위험의 경고 징후에 대해서 미리 알고, 여러분이 사용하는 소셜 미디어나 온라인 플랫폼에서 제공하는 자살 예방 자료들에 대해 알고 있으면 도움이 될 수 있습니다. 예를 들어, [페이스북의 자살 예방 헬프 센터](#)는 자살 관련 내용물을 페이스북에 신고하는 방법을 제공하고 있으며, 국제적인 자살 예방 상담 전화 링크나 자료 등을 제공하고 있습니다.



### 1.1

포스팅이 빠르게 전파될 수 있다는 점을  
기억하세요

어떠한 이미지, 사진, 영상 혹은 글도  
인터넷상에서 빠르게 전파될 수 있습니다.  
따라서 포스팅이 부정확하거나, 오명을  
씌우거나, 안전하지 않은 내용인 경우, 여러분과  
타인들에게 부정적인 영향을 끼칠 수 있습니다.  
일단 포스팅을 하면, 누가 보고 누가 공유하게  
될 지 여러분이 더이상 통제할 수 없다는  
사실을 알아야 합니다. 여러분의 프로필이나  
온라인 계정의 개인정보 설정을 확인하는  
것도 도움이 됩니다. 계정이 '비공개'로  
설정되어 있지 않으면 여러분의 콘텐츠를  
누구나 볼 수 있다는 점을 기억하세요.

### 1.2

인터넷의 영구성 "한번 포스팅 되면  
영원히 포스팅 된다"

여러분이 온라인에 포스팅 하거나 공유하는  
것이 영원히 남을 수도 있습니다. 친구에게  
비공개 메시지를 보냈거나, 포스팅을 올렸다가  
나중에 삭제했다 하더라도, 영구적으로  
지워지지 않을 수도 있습니다. 예를 들어 다른  
사용자가 여러분의 메시지를 스크린샷으로  
찍어서 포스팅할 수도 있고 라이브나 스토리  
영상을 녹화할 수도 있습니다. 따라서 여러분의  
친구, 부모님, 보호자, 직장 동료 및 현재 혹은  
미래의 고용주까지 이것을 볼 수 있습니다.

### 1.3

여러분의 포스팅을 모니터하는 것이 도움이 됩니다.

댓글이나 포스팅을 통해 다른 사람과 상호작용하는 것이 온라인 의사소통의 핵심 요소입니다. 여러분이 자살이나 자살 행동과 관련된 포스팅을 만들었다거나, 자살 관련 콘텐츠가 포함된 포스팅을 공유 혹은 이에 응답했다면, 안전하지 않거나 해로운 댓글이 달리는지 여러분의 포스팅을 모니터하는 것이 좋습니다. (해로운 댓글에 대해서는 아래를 참조).

여러분의 포스팅에 안전하지 않거나 해로운 댓글을 보게 되면, 댓글창에서 다른 사용자와 언쟁하지 마시고 다음과 같은 행동을 취해 보십시오.

- 플랫폼 기능상 가능하다면 해당 글을 감추십시오.

- 가능하다면, 소셜 미디어 자살 예방 헬프 센터에 안전하지 못한 콘텐츠를 신고하십시오.

자살 위험에 놓였을지도 모르는 누군가에게 대응한다는 것이 큰 책임으로 느껴질 수도 있습니다. 누군가 자살 위험에 있음을 암시하는 글을 본다면, 이에 대한 대처 요령은 [28페이지](#)에서 찾아볼 수 있습니다.

온라인에서 자살 콘텐츠를 보게 된다면 여러분 자신을 돌보는 것 또한 중요합니다. 자신의 건강을 돌보는데 도움이 되는 요령들은 [13페이지](#)에서 찾아볼 수 있습니다.

### 안전하지 못한 콘텐츠 예시

- 괴롭힘
- 사생활 침해가 포함된 댓글
- 자살에 대한 시각적 묘사
- 자살에 대한 시각적 이미지
- 자살의 방법 혹은 수단
- 자살 계획 (예: 시기 혹은 방법)
- 스팸 혹은 반복적인 콘텐츠
- 자신의 목숨을 스스로 끊으라고 부추기는 주장들
- 타인에게 힘들고 비참한 감정을 고의적으로 유발하도록 쓴 글
- 동반 자살 모임이나 자살 파트너와 관련된 글
- 다른 사람의 안전에 대해 책임을 묻거나 비난하는 글
- 소외 집단에 속한 사람들에게 삶을 끝내는 방법에 대한 정보를 제공하는 글
- 자살 노트 혹은 작별 인사
- 욕설
- 트롤링
- 언어적 공격

## 1.4

### 모니터링이 가능하지 않을 때

자신의 포스팅을 정기적으로 모니터할 수 없거나, 하기를 원하지 않는 경우가 있을 수 있습니다. 또 여러분이 사용하는 소셜 미디어에서는 모니터할 수 없는 공유 콘텐츠가 있을 수도 있습니다. 이러한 경우, 여러분의 최초 포스팅에, 도움을 줄 수 있는 서비스, 예를 들어 도움을 전화나 지역 자살 예방 서비스 혹은 지역 응급 서비스 등과 같은 서비스의 전화번호 혹은 링크를 포함시킬 수도 있습니다. 호주에서 사용되는 일부 예들은 [16 페이지](#)에서 찾아볼 수 있습니다.

## 1.5

### 자가 관리 요령들

여러분이 소셜 미디어를 어쩌다 한번 사용하건 자주 사용하건, 부정적 콘텐츠(예: 자살에 대한 대화, 이미지, 영상)에 반복 노출되면 여러분의 건강에 영향을 줄 수 있다는 점을 알아야 합니다. 또한 단 한번의 포스팅만으로도 부정적인 생각과 감정이 들 수 있습니다. 여러분이 보았거나 공유한 포스팅으로 인해 힘들거나 문제가 생기는 경우를 대비해 계획을 세워두는 것이 중요합니다. 여러분이 힘들거나 감당할 수 없다는 기분이 들 때 다음 몇가지를 시도해 볼 수 있습니다.

- 여러분 감정에 대해 누군가와 얘기해 보세요.
- 잠깐 휴식을 가지세요. 여기에는 물리적으로 한 걸음 떨어져 보거나, 소셜 미디어 계정에서 로그아웃하거나, 소셜 미디어가 아닌 다른 활동을 하는 것 등이 포함됩니다.
- 여러분이 보고 있는 콘텐츠를 스스로 통제하세요 예를 들어, 여러분이 힘든 시간을 겪고 있다면, 여러분 피드에 특정 포스팅을 감추거나 마음을 힘들게 하는 콘텐츠를 팔로잉하지 않음으로써, 자살 관련 콘텐츠에 노출되는 것을 최소화할 수 있습니다.

## 1.6

### 온라인에서 자살에 대해 이야기할 때 지켜야 할 일반적인 안전 요령

누군가가 자살의 감정을 느끼게 되기까지 다양하고 복잡한 요소가 있습니다. 따라서 자살에 대해 말할 때는 안전한 방식으로 해야 합니다. 특히 온라인 상의 커뮤니케이션일 때는 더욱 조심해야 합니다. 여러분이 공유하는 정보가 수만 명에게 아주 빠르게 퍼질 수 있기 때문입니다. 이미 상처받은 사람의 경우 자살 관련 온라인 콘텐츠에 노출이 되면 부정적 영향을 받거나 자살 행동을 모방할 수도 있습니다. 특히 콘텐츠가 자살을 광범위하고 과장되거나 선정적으로 다루는 경우, 자살에 대한 괴담이나 오해를 반복하는 경우, 자살을 긍정적으로 표현하거나 미화하는 경우 더욱 그러합니다.

[17-20 페이지](#)에는 자살에 관해 의사소통하는 일반 요령이 담겨 있습니다. 여기에는 도움이 되지 않는 행동과 여러분이 사용할 수 있는 도움이 되는 대안이 포함되어 있습니다.

## 1.7

### 이미지, 사진, 영상 콘텐츠 포스팅하고 공유하기

소셜 미디어 플랫폼은 종종 이미지, 사진, 비디오 및 기타 멀티미디어의 사용을 장려합니다. 그러나 이러한 것들은 종종 의도하지 않은 해로운 결과를 낼 수 있는데, 특히 자살로 죽은 사람에 대해 묘사한 경우에 더욱 그렇습니다.

자살이나 자해 방법 혹은 자살 장소를 묘사하는 이미지, 사진, 비디오 콘텐츠, 애니메이션은 피해야 합니다. 그것들은 슬픔을 겪고 있는 사람들의 마음을 동요시킬 수 있고 상처받았다고 느끼는 사람들의 모방 행위를 야기할 수 있습니다.

또한 자살로 죽은 사람들의 흐트러진 모습이나, 위협하는 모습, 혹은 괴로움에 머리를 움켜쥐고 있는 모습의 이미지는 포스팅하거나 공유하지 말아야 합니다. 이러한 이미지는 자살에 대한 부정적인 고정관념을 강화시키고 다른 사람의 마음을 상하게 할 수 있습니다.

## 제공되는 여러 소셜 미디어 플랫폼 상의 자살 예방 자료들

### 페이스북

[페이스북 헬프 센터](#)에는 자살 관련 자료를 접하게 되는 사람들을 돕기 위한 여러 방안이 있습니다. 자살 예방 헬프 센터에서는 훈련된 페이스북 안전팀에게 자살 콘텐츠를 신고하는 방법에 대해 정보를 제공합니다. 안전팀은 포스팅 및 사용자의 위치를 확인합니다. 필요한 경우 자살이나 자해의 위험이 있는 사람을 돕기 위해 응급 구조 서비스에 연락할 수도 있습니다. 또한 자살 예방 헬프 센터에서는 국가별 자살 예방 전화에 대한 정보를 제공해서 자살 생각, 감정 혹은 행동을 경험하는 이들을 돕고 있습니다.

### 인스타그램


[인스타그램 헬프 센터](#)는 자살이나 자해의 위험을 암시하는 콘텐츠를 사용자가 신고할 수 있도록 세부사항을 제공합니다. 사용자는 다음의 방식으로 신고할 수 있습니다:

1. 포스팅 위에 ... (iOS 시스템) 혹은 ⋮ (안드로이드 시스템) 인지 선택 후 "신고하기" 탭하기
2. "부적절한 내용" 탭하기
3. "자살 혹은 자해" 선택
4. "신고 제출" 탭하기

또한 헬프 센터에서는 자살 위기를 겪는 사람들을 도울 수 있도록 자살 예방 웹사이트 및 핫라인 링크를 제공합니다.

### 스냅챗

[스냅샷 지원 센터](#)에서는 다른 사용자가 걱정이 되는 경우, 그 사용자가 도움이나 전문가의 도움을 받도록 유도할 것을 권장합니다. 만약 사용자가 자살 위험이 있는 사람과 관련되는 것을 불편해 한다면, 다음의 방식으로 신고할 수 있습니다:

1. 신고하고자 하는 스냅 방문
2. 스냅을 열고 오른쪽 위 코너에 있는 ... (iOS 시스템) 혹은 ⋮ (안드로이드 시스템) 탭하기
3. 왼쪽 아래 코너에 나타나는  버튼 탭하기
4. "더 많은 옵션; 이 스냅챗 사용자가 자기자신을 해칠까 걱정이 됩니다" 선택하기

### 트위터

[트위터 헬프 센터](#)에서는 자해 혹은 자살위험성이 있는 내용을 공유하는 사람들을 대처하는 전담 전문팀이 있으며, 이 팀은 자해 및 자살 관련 내용을 신고하는 방법에 대해 정보를 제공하고 있습니다. 자해나 자살의 징조를 인지하는 방법에 대한 정보와 트위터 자살 예방 대응팀에게 알리기 위한 온라인 양식도 제공됩니다.

## 한국 내 전화 및 온라인 지원 서비스가 있습니다.

### 정신건강 위기 상담전화

전화

1577-0199, 24시간 운영.

### 중앙 자살 예방 센터

전화

1393, 24시간 운영

웹사이트

<http://www.spckorea.or.kr>

### 한국 생명의 전화

전화

1588-9191, 24시간 운영.

웹사이트

[www.lifeline.or.kr](http://www.lifeline.or.kr)

### 각 지역의 정신건강복지센터

전화

1577-0199, 주간 운영



## 온라인 상에서 자살에 대한 얘기를 할 때 필요한 언어 표현 및 안전 요령

### 도움이 되지 않는 언어 표현

자살을 범죄나 죄악처럼 묘사하는 말들을 사용하지 마세요. 이런 말은 그런 감정을 느끼는 사람들이 잘못됐거나 용납되지 않는다고 암시할 수 있습니다. 또한 그들이 그렇게 평가받을 것이라고 걱정하여 도움 요청을 주저하게 만들 수 있습니다.

#### 예시:

- “자살을 저지른다” 라고 말하지 마세요.
- 자살이 문제나 삶의 스트레스, 정신 건강 문제에 대한 “해결책” 이라고 말하지 마세요.

자살을 미화하거나 낭만적으로 표현하거나 호소력 짙게 들리는 단어들을 사용하지 마세요.

#### 예시:

- 자살 노트나 메시지를 담은 내용물을 공유하거나 인용하거나 거기에 “좋아요”를 누르지 마세요.
- 자살에 동의하는 사이트나 포럼에 대해 포스팅, 공유, 또는 링크를 제공하지 마세요. 동반 자살에 대한 정보를 제공하지 마세요.

### 도움이 되는 대안책

- “자살로 사망한” 사람이라고 말하세요.
- 자살은 복잡한 문제이며 삶을 마감하기까지 여러가지 복잡한 요소가 있다는 점을 표현하세요.
- 희망과 회복의 메시지를 포함시켜 보세요 (예: 희망과 회복에 대한 비디오 링크나 시를 포스팅)
- 다른 이들에게 자살은 막을 수 있다는 것을 알리고, 자살예방에 도움이 되는 정보와 웹사이트 링크를 포함시키세요. 다음의 링크들이 예시가 될 수 있습니다;
  - 중앙자살예방센터
  - 자살을 생각하고 있는 사람에게 어디서 어떻게 도움을 받을 수 있는지 알려주세요.
  - 자살을 방지할 수 있는 요인들에 대한 정보를 제공해 주세요. (예. 의미 있는 활동에 참여해서 의미 있는 관계를 맺고 유지하기)
  - 자살은 예방 가능하고 도움받을 수 있으며 성공적으로 치료될 수 있고 회복이 가능하다는 것을 말해 주세요.
  - 각 지역의 정신건강복지센터  
마인드링크 (청년정신건강센터)

## 온라인 상에서 자살에 대한 얘기를 할 때 필요한 언어 표현 및 안전 요령(이어서)

### 도움이 되지 않는 언어 표현

자살이 사소하거나, 실제보다 단순한 문제처럼 보이게 하는 언어를 사용하지 마세요.

#### 예시:

- 자살이 괴롭힘이나 소셜 미디어처럼 단 한가지 원인의 결과라고 암시하는 표현을 하지 마세요.
- 자살이 문제나 삶의 스트레스, 혹은 정신 건강 문제에 대한 “해결책”이라고 말하지 마세요.

자살을 선정적으로 표현하지 마세요.

#### 예시:

- 선정적인 “뉴스 기사” 링크를 제공하지 마세요.

### 도움이 되는 대안책

- “자살로 사망한” 사람이라고 말하세요.
- 자살은 복잡한 문제이며 삶을 마감하기까지 여러가지 복잡한 요소가 있다는 점을 표현하세요.
- 희망과 회복의 메시지를 포함시켜 보세요 (예: 희망과 회복에 대한 비디오 링크나 시를 포스팅)
- 다른 이들에게 자살은 막을 수 있다는 것을 알리고, 자살예방에 도움이 되는 정보와 웹사이트 링크를 포함시키세요. 다음의 링크들이 예시가 될 수 있습니다;
  - 각 지역의 정신건강복지센터 마인드링크 (청년정신건강센터)
  - 중앙자살예방센터
- 자살을 생각하고 있는 사람에게 어디서 어떻게 도움을 받을 수 있는지 알려주세요.
- 자살을 방지할 수 있는 요인들에 대한 정보를 제공해 주세요. (예. 의미있는 활동에 참여해서 의미 있는 관계를 맺고 유지하기)
- 자살은 예방 가능하고 도움받을 수 있으며 성공적으로 치료될 수 있고 회복이 가능하다는 것을 말해 주세요.

## 온라인 상에서 자살에 대한 얘기를 할 때 필요한 언어 표현 및 안전 요령(이어서)

### 도움이 되지 않는 언어 표현

미신, 오명, 고정관념을 강화하거나 자살에 대해 아무것도 할 수 없음을 암시하는 판단적인 문구를 사용하지 마세요.

#### 예시:

- 자살은 "겁쟁이"가 하는 것, "도와달라는 아우성", "관심을 끌려는 행위" 혹은 "이기적인 행동" 이라고 말하지 마세요.
- "미친", "사이코", "머리가 돈", "제정신이 아닌", "정신이 나간", "하자가 있는", "정신이상" 혹은 "비정상" 등 오명을 씌울 수 있는 단어들을 사용하지 마세요.
- 누군가가 자신의 삶을 끝내려고 하면, 다른 사람들이 할 수 있는 일이 아무것도 없다고 암시하는 말을 하지 마세요.

실제 자살이나 자살 시도에 대한 세부적인 정보를 제공하지 마세요.

#### 예시:

- 자살 방법이나 장소에 대한 정보를 제공하지 마세요. 여러 건의 자살 행위가 있었던 특정한 장소 혹은 "핫스팟"에 대해 언급하지 마세요.

### 도움이 되는 대안책

- "자살로 사망한" 사람이라고 말하세요.
- 자살은 복잡한 문제이며 삶을 마감하기까지 여러가지 복잡한 요소가 있다는 점을 표현하세요.
- 희망과 회복의 메시지를 포함시켜 보세요 (예: 희망과 회복에 대한 비디오 링크나 시를 포스팅)
- 다른 이들에게 자살은 막을 수 있다는 것을 알리고, 자살예방에 도움이 되는 정보와 웹사이트 링크를 포함시키세요. 다음의 링크들이 예시가 될 수 있습니다;
  - 각 지역의 정신건강복지센터 마인드링크 (청년정신건강센터)
  - 중앙자살예방센터
- 자살을 생각하고 있는 사람에게 어디서 어떻게 도움을 받을 수 있는지 알려주세요.
- 자살을 방지할 수 있는 요인들에 대한 정보를 제공해 주세요. (예. 의미 있는 활동에 참여해서 의미 있는 관계를 맺고 유지하기)
- 자살은 예방 가능하고 도움받을 수 있으며 성공적으로 치료될 수 있고 회복이 가능하다는 것을 말해 주세요.

## 온라인 상에서 자살에 대한 얘기를 할 때 필요한 언어 표현 및 안전 요령(이어서)

### 도움이 되지 않는 언어 표현

자살을 바람직한 결과인 것처럼  
묘사하지 마세요.

#### 예시:

- "성공한" "성공하지 못한" 혹은 "실패한 시도"라는 단어나 문구를 사용하지 마세요.
- 자살 행위의 결과를 긍정적으로 표현하지 마세요. 예를 들어 사람이 "마침내 평화로워졌다" 라던가 자살이 "빠르고" "고통없다"는 등 자살이 '편안해지는' 것이라고 표현하는 것을 피하세요.
- 자살을 "해냈다"거나 "송고하다"거나 "용감한 행위" 였다라고 말하지 마세요.

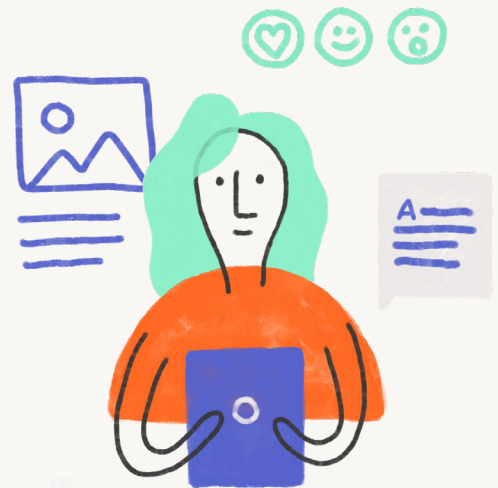
### 도움이 되는 대안책

- "자살로 사망한" 사람이라고 말하세요.
- 자살은 복잡한 문제이며 삶을 마감하기까지 여러가지 복잡한 요소가 있다는 점을 표현하세요.
- 희망과 회복의 메시지를 포함시켜 보세요 (예: 희망과 회복에 대한 비디오 링크나 시를 포스팅)
- 다른 이들에게 자살은 막을 수 있다는 것을 알리고, 자살예방에 도움이 되는 정보와 웹사이트 링크를 포함시키세요. 다음의 링크들이 예시가 될 수 있습니다;
  - 각 지역의 정신건강복지센터 마인드링크 (청년정신건강센터)
  - 중앙자살예방센터
- 자살을 생각하고 있는 사람에게 어디서 어떻게 도움을 받을 수 있는지 알려주세요.
- 자살을 방지할 수 있는 요인들에 대한 정보를 제공해 주세요. (예. 의미있는 활동에 참여해서 의미 있는 관계를 맺고 유지하기)
- 자살은 예방 가능하고 도움받을 수 있으며 성공적으로 치료될 수 있고 회복이 가능하다는 것을 말해 주세요.

## 02

## 여러분의 생각, 감정 혹은 자살 행동에 대한 경험을 온라인에서 공유하기

자살 생각, 감정 혹은 행동에 대한 여러분 자신의 경험을 공유하고 싶을 때가 있을 것입니다. 현재 자살 생각, 감정 혹은 행동을 경험하고 있다면 온라인 포스팅에 앞서 먼저 신뢰할만한 어른이나 친구에게 말하거나 전문 정신건강 서비스에 연락하도록 하세요. 만약 '안전 계획'이 있다면, 자신을 안전하게 지키기 위해 제시된 전략을 이용할 수 있습니다. 본인 스스로의 자살 생각, 감정 혹은 행동으로 인해 안전하지 않다고 느낀다면, 지역 응급 구조팀에 전화하거나 찾아가 도움을 청하도록 하세요.



## 2.1

### 여러분의 개인정보보호

현재 혹은 과거의 자살 생각, 감정 또는 행동에 대한 여러분의 경험을 온라인에 포스팅하기로 결정했다면, 이로 인해 여러분의 경험에 대해 전에는 모르고 있었던 다른 사람들이 이것을 알게 될 수도 있다는 점을 고려해야 합니다. 긍정적 반응과 부정적 반응이 혼합되어 나올 수 있습니다. 여러분의 개인적 경험 중 어느 부분을 공개하고 싶은지 생각해 보십시오. 모든 것을 다 공유할 필요는 없다는 점을 기억하세요. 본인 스스로 다른 사람이 알아도 괜찮다고 생각하는 개인적인 부분만 공개하면 되고, 여러분이 만났던 혹은 만나게 될 사람들 모두가 알 필요는 없다고 생각하면 공개하지 않는 게 좋습니다.

본인의 경험을 포스팅하기 전에 다음에 대해 스스로에게 물어보는 것이 도움이 됩니다.

- 이 경험을 공유하면 어떤 기분이 들까요? 예를 들어 고통스러울 것 같다는 생각이 들면 포스팅을 공유하기 전에 형제자매나 신뢰할만한 어른 혹은 친구에게 포스팅을 검토해 달라고 부탁할 수도 있습니다.
- 이 경험을 공유함으로써 여러분이 얻고자 하는 것이 무엇인가요? 경각심을 일깨우고 싶은가요 아니면 도움을 청하고 싶은가요? 이것들을 이룰 수 있는 더 효율적인 방법이 있을까요?

- 자살 생각, 감정 혹은 행동에 대한 여러분의 현재 또는 과거의 경험에 대해 도움을 청하는 것이 도움이 된다고 생각하나요? 여러분을 도울 수 있는 어떠한 자료, 사람 혹은 친구가 있나요?
- 누가 여러분의 포스팅을 보게 될까요? 예를 들어 전문 정신건강 사이트에 포스팅을 할 건가요, 혹은 익명 또는 공개 플랫폼에 포스팅을 할 건가요? 예를 들어 전문적 도움을 찾고 있다면 전문 웹사이트에 연락해 보는 것을 고려해 보세요.
- 여러분의 포스팅이 친구, 가족 및 동료에게 어떠한 영향을 미칠까요?
- 여러분의 포스팅을 읽은 사람이 여러분의 경험에 대해 읽은 후, 자기 자신이나 자신이 아끼는 사람을 어떻게 도와야 하는지 알게 될까요? 만약 그렇지 않다면, 기타 다른 제안을 하는 것이 도움이 될 수 있습니다.

## 2.2

### 안전하고 도움이 되는 방법으로 자신의 경험 공유하기

누군가가 여러분의 포스팅 결과로 힘겨운 감정이 든다고 암시하면, 이에 대해 대처할 계획을 가지고 있는 것이 도움이 됩니다. 예를 들어 [16 페이지](#)에 제시된 정보를 제공하거나 자살 예방 혹은 상담 헬프 라인에 대한 링크를 제공할 수 있을 것입니다. 지원 서비스에 대한 링크를 포함시키는 경우, 여러분의 포스팅 앞 부분에 명확하게 보이도록 해야 하며, 평판이 좋다고 알고 있는 서비스만을 포함시켜야 합니다.

여러분의 경험 중 조기에 도움을 구하는 것이 얼마나 중요한 지에 대한 부분을 강조하거나, 오명을 풀이고 희망과 회복을 장려하는 메시지를 강조하는 것이 도움이 될 수 있습니다. 다음의 링크들이 예시가 될 수 있습니다;

- 여러분이 회복하고 이겨내는 데 도움이 되었던 사람들, 활동 및 행동
- 도움을 구했을 때 겪은 긍정적인 경험들.

## 2.3

### "트리거" 혹은 "컨텐츠" 경고 사용

다른 사람에게 괴로움을 줄 수도 있는 시각 컨텐츠 혹은 묘사가 포스팅에 포함되어 있다면, 포스팅에 트리거 경고를 사용하는 것을 고려해야 합니다. 트리거 경고란 포스팅 앞 부분에 다른 사용자들에게 고통을 유발하는 내용이 담겨있을 수 있음을 알리는 것입니다. 트리거 경고는 독자가 계속 포스팅을 읽을지 말지 결정할 수 있도록 글의 시작 부분에 써 넣어야 합니다. 또한 이용가능한 지원 서비스에 대한 링크나 정보를 포함시킬 수도 있습니다.

여러분의 포스팅에 이미지, 사진 혹은 비디오가 있다면, 먼저 트리거 경고를 하고, 내용을 댓글에 쓰거나 그 아래 피드에 써서 다른 사용자들이 계속 볼지 말지 결정할 수 있게 해야 합니다.

여러분의 포스팅에 자해나 자살에 관해 도움이 되지 않는 언어나 묘사, 이미지 혹은 시각적 자료가 있는지 확인하고, 포스팅하기 전에 이를 삭제하십시오. ([14페이지](#)와 일반적인 요령 [17-20페이지](#)를 확인하세요).

# 03

## 자살생각, 감정이나 행동의 영향을 받고 있다고 생각되는 사람과 소통하기

자살로 죽은 사람을 포함하여 모든 사람에게는 개인정보보호의 권리가 있다는 점을 명심하세요. 자살 생각, 감정 혹은 행동을 경험한 누군가에 대해 걱정하고 있다면, 그 사람에게 직접적으로 하지 못할 말은 포스팅하지 마세요. 가능하다면 다른 사람에 대해 포스팅을 하거나 콘텐츠를 공유하기 전에 허가를 구하고, 허가를 받은 개인 정보에 대해서만 공유하세요.

어떤 사람이 올린 콘텐츠 때문에 걱정이 된다면 여러분이 걱정하는 점을 포스팅 하기 전에 그 사람과 온라인 혹은 오프라인으로 직접 이야기하세요. 신뢰할만한 어른이나 친구, 또는 가능하다면 전문가의 조언을 받는 것이 도움이 될 수 있습니다.





### 3.1

#### 누군가가 자살로 사망했을 때

누군가가 자살로 사망했다는 것을 알게 되었을 때, 사망한 이의 가족이나 친구가 그 사람의 죽음에 관한 여러분의 포스팅을 볼 수도 있다는 점을 유의하세요. 그들은 슬픔에 잠겨있고, 다양하고 강렬한 감정들로 힘겨워하고 있을 것입니다. 따라서 이런 감정에 대해 배려하고, 사용하는 언어를 조심하는 것이 중요합니다.

자살로 사망한 누군가에 대해 글을 쓰거나 포스팅을 공유한다면, 여러분이 반드시 사실이라고 알고 있는 것만 포스팅하고 다른 이들도 그렇게 하도록 권고하십시오. 다음의 사항은 피해야 합니다:

- 자살로 이어지게 된 개인의 감정이나 생각, 혹은 그 사람이 왜 자신의 목숨을 스스로 끊었는 지에 대한 추측.
- 확실치 않거나 정확하지 않은 정보를 포스팅하거나 공유하는 것.

### 3.2

#### 연예인 및 유명인사의 자살

연예인의 자살은 보통 온라인에서 큰 주목을 받습니다. 여러 피드나 자료를 통해 이들에 대한 이야기를 읽거나 공유하는 일은 일반적입니다. 연예인이나 잘 알려진 유명인사의 자살에 너무 자주 노출되면 마음이 매우 힘들어지고 모방자살로 이어지게 될 수도 있습니다. 따라서 연예인의 자살에 대해 이야기 할 때는 다음과 같이 하는 것이 좋습니다:

- 공식적인 자살에 대한 확인(예: 널리 알려진 믿을 만한 뉴스 웹사이트)이 있기 전까지 연예인의 자살에 대한 소문을 포스팅하거나 공유하지 마세요.
- 연예인 자살에 관해 너무 많이 포스팅하거나 공유하지 마세요. 이런 종류의 콘텐츠에 너무 자주 노출되면, 마음이 약한 사람들에게 부정적인 영향을 줄 수 있습니다.
- 연예인 자살에 대해 안전하지 않은 방식으로 논의하는 콘텐츠는 공유하지 마세요. 가능하다면, 자살 예방 지침이나 [17-20페이지](#)에 제시된 일반적인 요령을 준수하는 언론 기사를 공유하세요.
- 연예인 자살에 대한 포스팅을 공유할 경우, 지원 서비스 링크도 함께 제공해야 합니다.

## 04

자살 행동을 할 가능성이  
있는 사람에게 대처하기

온라인에서 타인에게 온정의 손길을 나누는 것은 많은 사람에게 지지와  
연계, 지원의 중요한 자원이 될 수 있습니다. 어떤 이가 자살을 생각하는  
것 같은 내용을 보게 되면 항상 진지하게 대하되, 여러분이 해줄 수  
있는 지원의 종류와 시기 등에 대해 명확한 경계가 있어야 합니다.

여러분 생각에 다른 이가 즉각적인 자살 위험에 있다고  
하더라도, 여러분의 안전을 먼저 생각해야 하며, 스스로를  
신체적인 위험에 노출시켜서는 안됩니다.



자살의 위험에 놓여있는 것 같은 암시를  
하는 어떤 이가 있다면 이에 대처하기 전에  
스스로에게 다음과 같이 물어보세요:

- 지금 당신의 기분은 어떤가요?
- 그 사람이 필요로 하는 도움을  
제공해 줄 수 있나요?
- 어디서 도움을 청할 수 있는 지, 그 사람을  
어떤 곳에 연결시켜 주어야 더 포괄적인  
지원을 받을 수 있는지 알고있나요?
- 도움을 주기에 더 적합한 사람이 있나요?
- 그 사람에게 대응하는 일에  
있어 여러분이 안전하지 않다고  
느끼거나 마음이 힘든가요?
- 이 상황을 대처하는 방법에  
대해 자신감이 있나요?
- 여러분이 제공할 수 있는 지원의  
한계와 역할을 이해하고 있나요?

다른 사람이 자살 위험에 놓여있음을  
암시하는 포스팅에 응답하는 것을 걱정하고  
불편해하는 것은 자연스러운 감정입니다.  
여러분 혼자 그에게 손을 내밀어야 하고  
그것이 당신의 책임이라고 생각하지 마세요.  
대신 다음과 같이 할 수 있습니다:

- 신뢰할만한 어른이나 친구에게  
알리세요.
- 전문가의 조언을 구하세요 (예: 전화나  
온라인 서비스, 혹은 전문 의료인).
- 자살 내용물을 관련 플랫폼에  
신고하세요 (예. 페이스북 헬프 센터).

#### 4.1

### 자살 위험에 놓여있을지도 모르는 누군가에게 대응하는 방법

자살 위험에 놓여있을지도 모르는 누군가에게 대응하기로 결심했다면 여러분이 그 사람에게 관심을 갖고 있다는 점을 알려주고 판단, 추측, 방해없이 대응하세요. 위험에 놓인 그 사람이 자신의 생각과 감정, 경험을 자신의 말로 직접 표현하게 하세요. 자살 위험에 놓인 사람에게 대처할 때, 여러분이 할 수 있는 몇 가지 일이 있습니다:

- 이런 대화는 타인들을 힘들게 하거나 동요를 일으킬 수 있으므로, 항상 개인적으로 (예. DM이나 비공개 메시지) 대화하세요.
- 포스팅을 보고 그 사람의 감정을 이해하고 특별히 어떤 부분이 걱정되는지 명확하게 알려주세요 (예: "포스팅을 보니까 힘든 시간을 겪고 계신 것 같아서요")
- 만약 댓글이 여러분 자신의 포스팅에 대한 것이라면, 숨기거나 삭제하고 그 사람에게 개인적으로 필요한 지원이나 도움을 찾을 수 있는 방법에 대해 알려주세요.

#### 4.2

### 누군가에게 "자살을 생각하고 있나요?"라고 묻는 것은 괜찮습니다.

자살을 생각하고 있는지 직접 물어보세요. 연구 결과에 따르면 자살에 대해 묻는 것이 자살 행동으로 이어질 확률을 높인다는 근거는 없습니다<sup>3</sup>. 누군가가 자살 생각, 감정 혹은 행동을 하고 있을지도 모른다는 우려나 걱정이 든다면, 다음과 같이 물어볼 수 있습니다:

- "자살을 생각하고 있나요?"
- "자살하고 싶은 기분인가요?"
- "삶을 끝낼 생각을 하고 있나요?"

또한 그 사람의 포스팅을 보고 정확히 어떤 부분이 걱정되는지 말해줄 수 있습니다. 예를 들어, 직접 메시지나 비공개로 다음과 같이 물어볼 수 있습니다:

*"그냥 한번 확인차 물어보는데, ... .. 라고 포스팅해서 걱정이 되네요. 자살하고 싶은 마음이 드는 것처럼 보이는데, 맞나요?"*

민망함이나 그 사람을 모욕하거나 속상하게 할 거라는 걱정 때문에 다가가거나 도움을 제공하는 것을 주저하지 마세요. 이런 상황에서 누군가에게 "완벽하게" 또는 "올바르게" 말하는 방법은 없습니다. 그래도 전혀 시도하지 않는 것보다 지원의 손길을 내미는 것이 좋습니다.

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

### 4.3

#### 즉각적인 자살 위험에 놓인 경우가 아니라면

여러분이 그 사람에게 연락을 했고 당장 자살 위험에 처해있지 않은 것 같다면, 그에게 지원 받을 곳이 있음을 알려주고, 전문가의 도움을 구하라고 격려해 주세요. 여러분이 할 수 있는 일들의 일부 예는 다음과 같습니다:

- 그 사람에게 “그것에 대해 얘기하고 싶으세요?” 혹은 “내가 도울 일이 있을까요?”라고 물어보세요.
- 도움을 받을 수 있는 곳을 아는지 그 사람에게 물어보세요.
- 그 사람에게 지역 내 위기 지원팀, 정신건강 헬프라인 혹은 정신건강 상담서비스의 전화번호 (1577-0199, 1393)나 링크를 원하는지 물어보세요.
- 원한다면 지역 내 병원이나 정신건강센터의 전화번호, 링크 및 관련 정보를 제공해 주세요.

그 사람이 도움을 원하지 않는다면, 그것을 존중해 주세요. 여러분이 괜찮다면, 그 사람에게 신경쓰고 있다는 것을 알리기 위해 그 사람에게 연락해 보세요. 예를 들어, 도움을 주기 위해 DM이나 문자, 전화를 할 수 있습니다.

그 사람이 “아니오”라고 하면, 압박을 하지 않는 것이 최선입니다. 항상 긍정적으로 반응하는 것만은 아니니 이것을 개인적인 것으로 받아들이지 마세요; 그 사람은 스스로 견뎌내느라 힘들거나 화가 나거나, 속상하거나, 양가적인 감정을 느끼고 있을 수 있습니다. 기분이 나아지면, 여러분이 도움을 주려고 한 것에 대해 나중에 고마움을 느낄 수 있습니다. 그 사람이 도움을 원치 않으면, 여러분이 대응할 수 있는 몇가지 도움되는 방법이 있습니다:

- 그 사람에게 “저랑 얘기하기 싫으면 안 하셔도 돼요. 그렇지만 누군가와 이야기를 나누는 것은 중요해요.”라고 말하세요.
- 관련 소셜 미디어 안전팀 혹은 헬프 센터 (예: 페이스북 헬프 센터)에 포스팅을 신고하세요.
- 그 사람이 안전하며 또 계속 안전할 지 점검하기 위해 추가 확인 조치를 하세요.

여러분이 말을 잘못된 것 같다고 생각이 든다면, 당황하지 마세요 여러분이 그 사람을 걱정하고 있으며 그 사람이 힘든 시간을 보내고 있다는 것을 알고 있다는 것을 보여주세요.

#### 4.4

### 즉각적인 자살 위험에 놓여있거나 자살 시도 중인 누군가에게 대응하는 방법

때로는 누군가가 즉각적인 자살 위험에 있거나 현재 자살 시도 중이라는 것을 분명히 알 수 있습니다. 이런 일이 생긴다면, 다음과 같이 해야 합니다:

- 위험에 놓인 사람에게 119에 전화하라고 권유하세요.
- 그 사람의 가족이나 소셜 네트워크 내 사람 등 그를 확인해 줄 수 있는 사람에게 연락하세요.

그 사람, 또는 그의 가족이나 소셜 네트워크 내에 속한 다른 사람들에게 연락이 닿지 않거나, 그 사람이 응급 구조팀에 전화하기를 거절한다면, 다음과 같이 해야 합니다:

- 그 사람을 대신해서 응급 구조팀에 전화하세요.

응급 구조팀에 전화한 후, 다음과 같이 해야 합니다.

- 신뢰할만한 어른이나 친구에게 연락해서 무슨 일이 일어나고 있는지 알려야 합니다.
- 포스팅을 한 사람의 주소를 추적하고 응급 구조팀에 알려줄 수 있는 관련 소셜 미디어 안전팀이나 헬프 센터 (예: 페이스북 헬프센터)에 포스팅을 신고해야 합니다.

여러분이 그 사람을 대신해 응급 구조팀에 연락한 경우, 위험에 처한 사람에게 현재 무슨 일이 일어나고 있는지 알립니다. 단, 이렇게 하는 것이 그 사람이나 다른 사람의 위험을 높일 가능성이 없을 때입니다. 가능하다면 구조팀이 도착할 때까지 그 사람과 대화를 이어나가세요. 다음 정보를 구조팀에게 제공하도록 미리 준비해 주세요.

- 여러분 자신의 성명과 연락처.
- 누군가가 온라인에서 자신의 삶을 끝내려는 계획을 갖고 있거나, 자살 시도 중이라고 말했다는 사실.
- 온라인에서 말한 것으로 보아 그 사람이 즉각적인 자살 위험에 놓여있다는 점을 시사한다는 점.
- 포스팅 날짜와 시간.
- 그 사람의 신원과 현재 위치 (알고 있는 경우).

# 05

## 세상을 떠난 이들을 기리는 추모 웹사이트, 페이지 및 비공개 그룹

자살로 죽은 사람을 기억하기 위한 추모 웹사이트, 페이지 혹은 비공개 그룹을 만들고 싶을 수도 있습니다. 죽은 사람을 기억하기 위해 페이지나 그룹을 설정하면 서로 이야기를 공유하고 지원을 주고받는 좋은 방법일 수 있습니다. 그러나, 어떤 콘텐츠는 다른 사람의 생각이나 감정에 부정적인 영향을 줄 수 있는 가능성도 있습니다. 이러한 이유로 모방 자살의 가능성에 대한 우려도 제기되었습니다. 자살로 사망한 사람을 추모하기 위한 페이지나 비공개 그룹을 만들 때, 이 추모 페이지나 그룹이 타인들에게 안전할 수 있도록 하는 몇가지 일들이 있습니다. 그것은 다음과 같습니다.

- 유해하거나 안전하지 않은 콘텐츠에 대한 댓글 모니터링 (해로운 콘텐츠 [12 페이지](#) 참조, 언어 사용 요령 [17-20 페이지](#) 참조).
- 의견 충돌이나 비협조적인 댓글은 다른 사람들이 자신의 감정을 나누는데 방해가 되므로, 신속하게 처리하십시오.
- 온라인 추모 페이지나 단체에 참가하는 규칙을 개략적으로 제시한 '이용약관'을 포함시킵니다.

## 5.1

### 온라인 추모 페이지 또는 그룹을 위한 이용 약관

‘이용 약관’에서는 추모 페이지나 단체의 취지를 설명하고 플랫폼에서 자살에 대한 의사소통의 안전규칙을 정리합니다. ‘이용 약관’은 페이지 상단의 링크를 통해 사용자가 접속할 수 있어야 하며, 계정, 웹사이트, 페이지 또는 단체의 모든 잠재적 회원/팔로워에게 추모 페이지 혹은 단체에 대한 접근 권한을 부여하기 전에 이를 읽고 수락하도록 요청해야 합니다. ‘이용 약관’은 다음과 같아야 합니다:

- 사용자들이 자신의 건강을 먼저 돌보고, 만약 감당할 수 없게 되면, 휴식을 취하도록 권장하십시오.
- 어떠한 종류의 차별도 용납되지 않는다는 점을 명시하십시오.
- 자살에 대한 시각적 묘사는 허용되지 않는다는 점을 명시하십시오.
- 다른 사용자의 댓글과 피드백에 대한 승인 절차를 개략적으로 설명하십시오.
- 사용자가 유해한 자살 콘텐츠를 해당 소셜 미디어 모니터링 기관 (예: 페이스북 헬프 센터) 또는 추모 페이지 혹은 단체 관리자에게 언제 어떻게 신고할 수 있는지 설명하십시오.

- 신고를 직접 받기로 선택한 경우, 사용자가 안전하지 않거나 우려가 되는 콘텐츠를 신고할 수 있도록 ‘문의’ 혹은 다른 연락방법 (예: 이메일 주소)을 제공해야 합니다.
- 자살 위험에 처해 있을 수 있는 사람이 있다는 댓글에 관리자가 어떻게 대응할 것인지 설명하십시오.
- ‘이용 약관’ 위반시 댓글이 삭제된다는 점을 설명해야 합니다.
- ‘이용 약관’을 위반한 댓글이나 사용자를 제명하기 위해 취할 단계를 설명해야 합니다.

관리자가 사용자를 일시 중지, 삭제, 차단하기로 결정한 경우, 해당 사용자에게 사용자의 행동에 대해 여러분이 우려하고 있음을 알리고 그러한 우려의 이유를 명확하고 신중하게 설명해야 합니다.



## 5.2

누군가 고통받고 매우 힘들어 하고 있다는 점을 암시하는 댓글에 대한 대처

추모 페이지의 일원이 괴로워하거나 힘든 감정을 느낄 때도 있을 것입니다. 가까운 친구나 사랑하는 사람의 자살을 경험한 사람들은 서로 다른 시기에 여러 단계의 슬픔을 경험할 수 있으며, 그들을 지원하는 추모 페이지에서 다른 사람들에게 손을 내밀 수도 있습니다.

[26-30 페이지](#)에 제시된 자살 위험이 있는 사람에 대한 대응 지침 외에, 관리자는 곤경에 처한 구성원에게 대응할 수 있는 표준서식을 개발하는 것을 고려해야 합니다. 다음은 그런 서식을 개발하는데 도움이 될 것입니다:

- 그 사람의 이름을 사용하여 메시지를 개인화하십시오.
- 그 사람에 대한 걱정을 표현하십시오. (예: "X 로 인해서 당신이 걱정됩니다").
- 여러분의 메시지를 상대방의 상황에 맞게 바꾸고, 그들이 그들의 감정을 묘사하기 위해 사용한 언어를 반영해 보세요.
- 사용자에게 도움을 청하도록 권장하되, 서비스가 별 도움이 되지 않았다고 표현한 경우에는 그 서비스를 추천하지 마세요 (예: 특정 헬프라인이나 전문가에게서 좋지 않은 경험을 했을 수도 있습니다). 앞으로 도움이 될 만한 것에 대해 열린 마음을 갖도록 격려해 주세요.

- 사용자가 도움을 요청하는데 걸림돌이 있다고 느낀다면, 상황에 맞게 여러분의 메시지를 바꾸세요. (예: 전화요금이 문제가 되는 경우라면, 회신 전화 서비스나 온라인 대화가 가능한 서비스 추천)
- 관리자는 사용자가 이전에 도움을 청한 적이 있었다면 서식을 간결하게 사용할 수 있도록 신경쓰는 것이 좋습니다.

