

PORADNIK DLA MODERATORÓW I ADMINISTRATORÓW SERWISÓW INTERNETOWYCH

WSPIERANIE DZIAŁAŃ Z ZAKRESU PREWENCJI SAMOBÓJSTW



Anna Baran
Jolanta Palma
Marta Soczewka
Halszka Witkowska
Andrzej Gawliński
Anna Kwaśnik
Filip Matuszewski
Krzysztof Rosa
Martyna Różycka
Adam Wolniak



NASK



Uwagi dotyczące korzystania z Poradnika:

Poradnik jest bezpłatny. Treści i grafiki mogą być cytowane i publikowane na stronach internetowych, blogach, w biuletynach, pismach i wszelkich innych mediach pod warunkiem podania źródła.

Redakcja: Anna Baran, Radosław Pawelec

Zdjęcie na okładce: unsplash.com, Janko Ferlic
Projekt graficzny i skład: Aneta Witecka

Recenzja:

Korekta: Jolanta Palma

Copyright: Polish Association of Suicidology

Propozycja cytowania Poradnika po polsku:

Wspieranie działań z zakresu zapobiegania samobójstwom. Poradnik dla moderatorów treści i administratorów serwisów internetowych. Baran A., Palma J., Soczewka M., Witkowska H., Gawliński A., Kwaśnik A., Matuszewski F., Rosa K., Wolniak A., Różycka M., Warszawa (2019).

Propozycja cytowania Poradnika po angielsku:

Supporting suicide preventive interventions. Guide for content moderators and internet administrators. Baran A., Palma J., Soczewka M., Witkowska H., Gawliński A., Kwaśnik A., Matuszewski F., Rosa K., Wolniak A., Różycka M., Warszawa (2019).

NASK
ul. Kolska 12
01-045 Warszawa, Polska
info@nask.pl
www.nask.pl

Zgłaszanie nielegalnych treści
email: dyzurnet@dyzurnet.pl
tel. 0 801 615 005
www.dyzurnet.pl

**PORADNIK DLA MODERATORÓW I ADMINISTRATORÓW
SERWISÓW INTERNETOWYCH**

**WSPIERANIE DZIAŁAŃ Z ZAKRESU
PREWENCJI SAMOBÓJSTW**

Anna Baran
Jolanta Palma
Marta Soczewka
Halszka Witkowska
Andrzej Gawliński
Anna Kwaśnik
Filip Matuszewski
Krzysztof Rosa
Martyna Różycka
Adam Wolniak

NASK



Zespół Dyżurnet.pl to jedyny w Polsce zespół reagujący typu hotline, do którego użytkownicy internetu, w tym również administratorzy i moderatorzy, mogą zgłaszać potencjalnie nielegalne i szkodliwe treści, zwłaszcza te prezentujące dziecko w seksualnym kontekście. Dzięki współpracy z różnymi instytucjami, również z portalami internetowymi, udało się dotrzeć do administratorów i moderatorów, którzy przeważnie jako pierwsi otrzymują zgłoszenia o naruszeniach bądź nadużyciach na ich stronach internetowych. Wśród wielu zagrożeń i niebezpieczeństw wskazali oni na treści i wpisy użytkowników, które dotyczą tematyki związanej z samobójstwami. Ponieważ administratorzy i moderatorzy często jako pierwsi otrzymują informację o sytuacjach zagrożenia życia lub zdrowia, zespół Dyżurnet.pl podjął współpracę z Polskim Towarzystwem Suicydologicznym. Dzięki tej współpracy, także z psychologami Fundacji ITAKA, udało się opracować dedykowany moderatorom treści internetowych poradnik, jak reagować na treści i wpisy dotyczące tematyki samobójstw.



Polskie Towarzystwo Suicydologiczne (www.suicydologia.org) zajmuje się m.in. wspieraniem i oceną działań oraz programów profilaktycznych, edukacyjnych, terapeutycznych i promocji zdrowia psychicznego w zakresie przeciwdziałania i ograniczania zachowań samobójczych, prowadzeniem badań naukowych oraz tworzeniem naukowych podstaw programów profilaktycznych mających na celu redukcję liczby zachowań samobójczych. PTS organizuje też sympozja i konferencje naukowe dla swoich członków i osób zajmujących się praktycznie i teoretycznie problemami suicydologicznymi.



Wydziały Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii oraz Artes Liberales Uniwersytetu Warszawskiego biorą aktywny udział w pracach na rzecz profilaktyki zachowań samobójczych w Polsce. Ich przedstawiciele uczestniczą w pracach Grupy ds. mediów Zespołu Roboczego ds. prewencji samobójstw i depresji przy Radzie Zdrowia Publicznego Ministerstwa Zdrowia, np. w opracowaniu Poradnika dla pracowników mediów i Poradnika dla osób wypowiadających się



w mediach, redagowaniu Biuletynu Polskiego Towarzystwa Suicydologicznego, organizacji konferencji, Wykładów Otwartych w ramach kampanii społecznej Życie warto jest rozmowy, a także w granice europejskim Erasmus+, który jest realizowany w latach 2019-2022 w Polsce, Szwecji, Norwegii, Austrii i na Węgrzech. Celem tego grantu o nazwie ELLIPSE jest m.in. opracowanie e-szkoleń z zakresu profilaktyki samobójstw dla studentów różnych kierunków studiów, w tym tych związanych z pracą w mediach.




Fundacja ITAKA jest jedyną organizacją pozarządową w Polsce, która szuka ludzi zaginionych i wspiera ich rodziny. Od roku 2017 jest odpowiedzialna za funkcjonowanie Centrum Wsparcia w kryzysach psychicznych z myślami samobójczymi (HYPERLINK „<http://www.liniawsparcia.pl>” www.liniawsparcia.pl, 800 70 2222). Pod telefonem, mailem i czatem dyżurują całodobowo psychologowie udzielający porad i kierujący dzwoniące osoby do odpowiedniej placówki pomocowej w regionie ich zamieszkania (zadanie finansowane ze środków Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020).



Spis treści:

I.	Od Autorów	5
II.	Od Moderatora	7
III.	10 zasad interwencji online dla moderatora.....	9
IV.	Co wiemy o kryzysie samobójczym? Co może pomóc go przetrwać?	12
V.	Jak udzielać wsparcia osobie z myślami samobójczymi?	22
VI.	Czy możemy dzięki internetowi uratować komuś życie?	24
VII.	Jakie są wątki suicydalne i jak z nimi postępować?.....	26
VIII.	6 częstych przeszkód w udzielaniu skutecznej pomocy online	32
IX.	Odpowiedzialność moderatora treści i administratora serwisów internetowych	34
X.	Survival moderatora	7
XI.	Dodatkowa literatura	7





I. Od Autorów

Rocznie na świecie samobójstwo popełnia prawie milion ludzi. Jeżeli wstrzymamy oddech na 40 sekund, to łapiąc powietrze możemy sobie zdać sprawę, że właśnie w tym czasie w wyniku śmierci samobójczej w jakimś zakątku świata zginął człowiek.

Samobójstwom można i trzeba zapobiegać. Badania ukazują, że nieumiejętnie podawane informacje i komentarze dotyczące prób samobójczych i samobójstw dokonanych mogą zwiększyć ich liczbę. Możliwe są jednak także skuteczne działania zapobiegające temu zjawisku. W języku, którym się posługujemy, drzemie ogromny potencjał, który może nam w tych działaniach pomóc. Jedno zdanie wypowiedziane w odpowiedniej chwili może uratować czyjeś życie, ale zdarza się też, że jedno słowo doprowadza człowieka na skraj załamania. Zauważenie sygnałów ostrzegawczych w odpowiednim momencie i odpowiednia na nie reakcja mogą uratować człowieka przed nim samym. Spostrzegawczość, uważność, skrupulatność, kreatywność pracowników portali internetowych, a także zwykła ludzka empatia, mogą pomóc wielu osobom w kryzysie. Moderatorzy i administratorzy internetowi dysponują nie tylko słowem, obrazem, ale także techniką, którą mogą wykorzystać do działań profilaktycznych. Z myślą o tych właśnie pracownikach i osobach, do których mogą oni dotrzeć, powstał ten poradnik. Mamy nadzieję, iż ułatwi on pracę i pozwoli wykonywać ją bardziej profesjonalnie, jak również, będzie stanowił wzór udzielania pierwszej pomocy i ratować skuteczniej ludzkie życie!

Podstawowa wiedza z zakresu zapobiegania samobójstwom i próbom samobójczym powinna być dostępna dla każdego moderatora i administratora. Jest ona niezbędna do wykonywania tego trudnego zawodu. W rozdziale IV opisujemy cechy typowe dla kryzysu psychicznego z myślami samobójczymi, określanego też jako kryzys samobójczy. W rozdziale VI piszemy o roli, jaką internet odgrywa w profilaktyce samobójstw. W rozdziale III, VII i VIII staramy się odpowiedzieć na zadawane przez moderatorów pytania i prezentujemy materiał zawierający informacje, jak profesjonalnie reagować na spotykane w internecie dyskusje i wpisy odnoszące się do myśli, prób samobójczych i samobójstw.

Rozdział X zawiera rady mogące ułatwić pracownikom portali internetowych przetrwanie sytuacji trudnych, zapobieganie depresji i wypaleniu zawodowemu. Zapraszamy do lektury i prosimy o kontakt, gdyż dzięki temu w kolejnych wydaniach Poradnika i materiałach dla ludzi mediów będziemy mogli zamieścić Państwa refleksje wynikające ze zdobytego doświadczenia.



II. Od Moderatora

Praca administratora lub moderatora danego serwisu internetowego jest trudna, wymaga nie tylko umiejętności technicznych, wyczucia społeczności, ale również znajomości prawa, uważności na treści, które mogą być szkodliwe, a także czujności i szybkiej reakcji na zachowania użytkowników korzystających z ich portali internetowych. Ich zadaniem jest nie tylko usuwanie bądź blokowanie treści, które są nielegalne lub szkodliwe, ale przede wszystkim dbanie o bezpieczeństwo i komfort społeczności, która gromadzi się na ich serwisach internetowych.

Moderacja serwisów, portali i stron internetowych jest bardzo różna, czasami odbywa się w trybie 24/7 i jest obsługiwana przez ludzi, a czasami to tylko specjalne skonstruowane algorytmy blokują publikowanie i udostępnianie niepożądanych treści. Często moderator wspomaga się technicznymi rozwiązaniami.

Gdy mówimy o wpisach, komentarzach i wypowiedziach uznawanych za niewłaściwe, szkodliwe, a nawet nielegalne, mamy na uwadze fakt, że często moderatorzy mają „bazę słów, zwrotów”, których nie można publikować na danej stronie. Dzięki temu np. przekleństwa, bluźnierstwa i inne niewłaściwe wyrażenia nie są publikowane. Często również, gdy pojawiają się dane słowa-klucze, moderator dostaje powiadomienie, na którym forum/ w którym wątku miało miejsce to zdarzenie.

Niektóre serwisy i portale społecznościowe, np. Facebook, Instagram, Twitter Tumblr i inne reagują dopiero wtedy, gdy użytkownicy zgłoszą naruszenie poprzez przycisk „zgłoś”, formularz kontaktowy lub wiadomość email wysłaną do zespołu abuse. Dopiero po zgłoszeniu przez użytkownika danych treści, moderatorzy lub administratorzy dostają zawiadomienie o naruszeniu. Zdarza się więc, że jakieś treści wiszą tygodniami, a nawet latami...

W wielu portalach i serwisach internetowych większość zgłoszeń nie jest od razu obsługiwana przez ludzi, najpierw weryfikują ją odpowiednio dobrane programy lub algorytmy. Tylko w sytuacjach zagrożenia zdrowia lub życia (przeważnie jest to specjalna kategoria) trafiają bezpośrednio

do administratora, moderatora, który decyduje, jaką interwencję należy podjąć. W przypadku innych zgłoszeń, dopiero wielokrotnie zgłoszone treści są analizowane i obsługiwane przez człowieka.

W wielu serwisach istnieje tzw. *panic button*, po naciśnięciu którego sprawa kierowana jest bezpośrednio do administratorów (obsługiwane są priorytetowo, dotyczą sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia). Niektóre serwisy mają podpisane porozumienia z policją, dzięki czemu ta poprzez przycisk *panic button* od razu dostaje informacje dotyczące IP i lokalizacji osoby, która dane treści publikuje.

Podsumowując, różnorodność rozwiązań dotyczących moderacji treści internetowych wiąże się z różną efektywnością serwisów w zakresie dostrzeżenia wątków suicydalnych i z różnymi możliwościami ich profesjonalnej, sprzyjającej profilaktyce samobójstw moderacji. Niewątpliwie w tej dziedzinie istnieje duży potencjał rozwoju rozwiązań sprzyjających profilaktyce samobójstw i prób samobójczych.



III. 10 ZASAD INTERWENCJI ONLINE DLA MODERATORA

Oto 10 najważniejszych zasad interwencji online na niepokojące wpisy dotyczące sytuacji potencjalnego zagrożenia samobójstwem:

ZASADA 1

OCEŃ SYTUACJĘ

Aby podjąć odpowiednie działanie, musisz najpierw ocenić, czy sytuacja wymaga natychmiastowej ostrej interwencji, czy też emocjonalnego wsparcia, czy informacji o tym, gdzie szukać pomocy.

ZASADA 2

SKONTAKTUJ SIĘ Z POLICJĄ

Gdy oceniłeś/aś, że sytuacja zagraża bezpośrednio życiu lub zdrowiu danej osoby i wymaga natychmiastowej interwencji, gdy próbowałeś udzielić wsparcia, które nie pomogło, lub gdy sytuacja pogorszyła się, czy też, gdy inni moderatorzy po przeanalizowaniu wpisu stwierdzili, że osoba może znajdować się w sytuacji zagrożenia życia, skontaktuj się z policją. Lepiej o jedną interwencję za dużo niż za mało.

ZASADA 3

SKONTAKTUJ SIĘ Z ADMINISTRATOREM

Gdy oceniłeś/aś, że sytuacja może bezpośrednio zagrażać życiu lub zdrowiu danej osoby, ale nie jesteś pewny/a, czy wymaga natychmiastowej interwencji, skontaktuj się z administratorem i razem zdecydujcie, jaka interwencja jest najwłaściwsza.

ZASADA 4

UDZIEL WSPARCIA

Gdy oceniłeś/aś, że sytuacja nie zagraża bezpośrednio życiu i zdrowiu osoby, analizuj uważnie wpisy osoby, której wpis Cię niepokoi, udziel jej wsparcia emocjonalnego. Oceń, czy zrobić to na forum, czy w kontakcie indywidualnym. Głębszym relacjom bardziej sprzyja kontakt indywidualny, który pozwoli niekiedy na uzyskanie adresu mailowego i innych danych

przydatnych do lokalizacji tej osoby. To może ułatwić działanie w sytuacji, gdyby potrzebowała natychmiastowej pomocy. Nie mów, co powinna czuć, a czego nie. Nie oceniaj. Nie osądzaj. Nie moralizuj. Zadawaj otwarte pytania. Pokaż, że próbujesz ją zrozumieć. Tak konstruuj odpowiedź, aby zrozumiała, że dobrze zrobiła, dzieląc się swoimi przeżyciami.

ZASADA 5

ODZWIERCIEDLAJ PROBLEM

Pokaż osobie, do której piszesz, że ją słuchasz. Używaj jej imienia i odzwierciedlaj język, którego używa do opisywania swoich uczuć, a także powtórz nieco innymi słowami problem, który opisuje. Nazwij emocje. Pokaż, że widzisz, i że interesuje Cię, co się z nią dzieje.

ZASADA 6

WZMOCNIJ CZYNNIKI OCHRONNE

Czynniki ochronne to takie, które chronią daną osobę przed podjęciem próby samobójczej. Tradycyjne czynniki ochronne to:

- **Family/Friends** (rodzina/przyjaciele) – np. „W życiu bym nie zrobił tego mojemu dziecku/przyjacielowi. Nie dałbym takiej satysfakcji moim wrogom”, „Czuję, że jestem ciężarem, ale samobójstwo to jeszcze większy ciężar dla moich najbliższych”.
- **Faith** (wiara i osobiste przekonania/poglądy) – np. „Jestem katolikiem i to zobowiązuje. V przykazanie: Nie zabijaj!”, „Nie jestem katolikiem, ale wiem, że myśli samobójcze wynikają z depresji, którą można leczyć”.
- **Fear** (naturalna obawa przed konsekwencjami dla siebie i innych) – np. „Próba samobójcza może skończyć się wózkem inwalidzkim lub płukaniem żołądka...”
- **Future** (przyszłość) – np. „Myśli samobójcze, podobnie jak smutek czy niepokój miną. Trzeba je przeczekać w bezpiecznym miejscu”.

ZASADA 7

MINIMALIZUJ RYZYKO ODRZUCENIA POMOCY

Staraj się nie używać wielokrotnie identycznego szablonu. Bądź pomysłowy, zaangażowany i gotowy do pomocy.



ZASADA 8

PROPONUJ ZMODYFIKOWANE ROZWIĄZANIA

Dostosuj odpowiedź do sytuacji opisywanej we wpisie ze szczególnym uwzględnieniem, co dana osoba próbowała dotychczas zrobić, aby sobie pomóc, co pomagało, a co nie skutkowało, gdzie próbowała już szukać pomocy, które miejsca/instytucje/organizacje były pomocne, a które nie były przydatne i dlaczego? Zadawaj pytania. Opowiedz o pozytywnym doświadczeniu pokonania kryzysu. Podsumuj i zapytaj, czy dobrze zrozumiałeś/aś.

ZASADA 9

WSKAŹ, GDZIE SZUKAĆ POMOCY

Na zakończenie zasugeruj, że osoba ta może uzyskać bardziej fachową/profesjonalną/dodatkową pomoc na innej stronie, dzwoniąc na dany numer telefonu/zgłaszając się do specjalisty. Zwróć uwagę, że osoba w kryzysie psychicznym jest bardzo wrażliwa na wszelkie formy odrzucenia, i że Twoją negatywną odpowiedź, np. „Ja się na tym nie znam. Zwróć się do specjalisty”, może tłumaczyć jako odrzucenie utwierdzające ją w przekonaniu, że nikomu na niej nie zależy.

ZASADA 10

ZAPROONUJ DALSZY KONTAKT

Zaproponuj dalszy kontakt, np. po tym, jak osoba poprosi o pomoc, czy też po tym, jak sam/a pomożesz jej ją uzyskać.. Umożliwi Ci to przekonanie się, czy osoba otrzymała pomoc i jak sobie poradziła z tą sytuacją.

Jeżeli chcesz opracować procedurę reagowania na treści związane z samobójstwem i nie będziesz wiedział/a, jakie działania podjąć, możesz je skonsultować z zespołem Dyżurnet.pl lub przekazać sprawę na policję.

IV. Co wiemy o kryzysie samobójczym? Co może pomóc go przetrwać?

Kryzys samobójczy (kryzys psychiczny z myślami samobójczymi, kryzys suicydalny) to sytuacja, w której osoba myśli o odebraniu sobie życia, planuje to zrobić i/lub próbuje odebrać sobie życie. Nie każdy kryzys samobójczy jest sytuacją zagrożenia życia i wymaga natychmiastowej interwencji, np. leczenia medycznego. Myśli samobójcze są najczęściej wyrazem określonego nieradzenia sobie z otaczającą rzeczywistością. Niekiedy nawracają wielokrotnie w ciągu życia, a dana osoba jest do nich dość dobrze zaadoptowana, ma nad nimi kontrolę i wie, jak się zachować, aby uniknąć ich negatywnych skutków. Najczęstsza strategia to ich przeczekanie w bezpiecznym miejscu oraz odwrócenie od nich uwagi poprzez koncentrację na innym zajęciu, np. spacerze, muzyce, filmie, rozmowie telefonicznej lub na FaceTime czy też w realnym świecie. Może to być rozmowa z kimś z rodziny, znajomym, ale może to być też kontakt z linią wsparcia (czy też z innym ośrodkiem, w którym czekają osoby gotowe pomóc – część z takich miejsc jest wymieniona na stronie www.pokonackryzys.pl).

Gdy myśli samobójcze nie ustępują albo stają się bardziej intensywne, można próbować je przeczekać w towarzystwie osób, z którymi czujemy się dobrze, a gdy takich osób w naszym otoczeniu nie ma, powinniśmy się udać do szpitala. Niekiedy wystarczy rozmowa z lekarzem lub psychologiem, innym razem może to być krótki pobyt w szpitalu. Ponieważ myśli, podobnie jak emocje, nawet te najsilniejsze, najbardziej przykre i dokuczliwe, po jakimś czasie ustępują, takie „przechowanie siebie” w bezpiecznym miejscu w krytycznym okresie jest kluczowe dla uratowania życia. Jest niczym dla żeglarza schronienie się w bezpiecznym porcie w czasie sztormu. Wiele samobójstw jest skutkiem braku tej podstawowej wiedzy na temat radzenia sobie z myślami samobójczymi, przekonania niektórych osób, że muszą sobie same poradzić czy też mają bardzo negatywny stosunek do leczenia psychiatrycznego, a w szczególności do pobytu w szpitalu/na oddziale psychiatrycznym. Bezpieczne przeczekanie kryzysu, nawet w najgorszych



warunkach, jest dużo lepsze niż niepotrzebna śmierć. Wiedza o tym, jak się zachować w zagrażającym życiu i zdrowiu kryzysie samobójczym powinna być równie powszechna, jak wiedza o tym, co robić, gdy zauważymy u siebie lub u osoby w naszym otoczeniu objawy mogące świadczyć o udarze mózgu czy zawale serca. Koszt leczenia kryzysu samobójczego jest wielokrotnie niższy niż koszt próby samobójczej czy samobójstwa, tragedii, których można uniknąć pod warunkiem wiedzy na temat tego, jak się w tym trudnym okresie zachować.

Niestety, samobójstwa owiane są wieloma mitami, które utrudniają skuteczną pomoc. Mitem jest np., że normalni ludzie nigdy nie myśleli o samobójstwie. Warto się z mitami zapoznać, aby je móc skutecznie zwalczać. W walce z mitami mogą pomóc pracownicy mediów, w tym pracownicy portali internetowych i moderatorzy treści internetowych. Najczęstsze mity znajdują Państwo w *Poradniku dla pracowników mediów*, w formie książki lub PDF na stronie www.poradnikdlamediuw.pl.

Oprócz określenia **kryzys samobójczy**, niekiedy używa się określenia **zespół presuicydalny** – terminu stworzonego przez austriackiego psychiatrę, Erwina Ringela, w 1953 roku. Zespół presuicydalny to stan psychiczny poprzedzający próbę samobójczą, cechujący się zawężeniem w zakresie emocji i myśli (koncentracji na uczuciach i myślach negatywnych, np. o utracach, bezradności, lęku), sytuacji (niedostrzeżenie możliwości zmiany), systemu wartości (dewaluacja wartości, rezygnacja z zainteresowań), relacji interpersonalnych (wycofanie z kontaktów społecznych, izolacja, poczucie odrzucenia), a także kumulowaniem się agresji, nienawiści i napięcia, które zwracają się przeciwko samemu sobie, i pojawieniem się fantazji, w których samobójstwo jest **błędnie** postrzegane jako korzystne i pożądane rozwiązanie. Zmiany w zakresie powyżej wymienionych cech, np. zmniejszenie intensywności negatywnych emocji, nawiązanie kontaktu, rozszerzenie perspektywy i dostrzeżenie alternatywnego rozwiązania, mogą zmniejszyć ryzyko samobójcze.

Badania wykazują, że zachowania samobójcze (myśli, próby samobójcze i samobójstwa) mają podłoże biologiczne, psychologiczne, społeczne i kulturowe. Zaburzenia w układach neuroprzekaźników w mózgu (m.in. serotoniny i dopaminy), zaburzenia hormonalne (m.in. kortyzolu i testosteronu), stan zapalny i zaburzenia odpowiedzi immunologicznej, powodujące zmiany funkcjonowania określonych struktur mózgu przyczyniają się do trudności

w radzeniu sobie z problemami. Te biologiczne zmiany powodują, że sposób postrzegania rzeczywistości i reagowania na nią jest mocno zawężony, co może przejawiać się w skrajnych warunkach nie tylko depresją, stanami lękowymi, ale także kryzysem samobójczym. Brunon Hołyst (2002) twierdził, że samobójstwo zależy od suicydogennego układu sytuacyjnego, w jego skład wchodzi traumatyczne czynniki zewnętrzne, które trudno jest osobie zrationalizować bez odpowiednio ukształtowanych zasobów psychologicznych, oraz osobnicze skłonności samobójcze. Według Durkheima (1897) na samobójstwa wpływają procesy integracji/więzi społecznych i regulacji/kontroli. Podkreśla się też znaczenie religii, procesów naśladownictwa innej osoby podejmującej aktywności autodestrukcyjne czy napiętnowania przez otoczenie.

Podobnie jak przy udarze mózgu, w którym pewne struktury przestają działać, ale po rehabilitacji ich funkcja często wraca do normy, dzieje się w przypadku kryzysu samobójczego. Pomocne w tym trudnym czasie są zarówno rehabilitacja oraz wsparcie najbliższych, jak i profesjonalistów. Dla osób w kryzysie psychicznym rehabilitacją jest „uczenie się” relacji z innym człowiekiem i odkrywanie sposobów radzenia sobie z tą sytuacją. Warto pamiętać, że problemy, które są błahie dla jednej osoby, drugą osobę mogą kosztować życie.

W radzeniu sobie z kryzysem psychicznym, w tym samobójczym, można wykorzystać np. wskazówki z Poradnika dla pracowników mediów www.poradnikdlamediiow.pl



JAK PORADZIĆ SOBIE Z MYŚLAMI SAMOBÓJCZYMI?

Krok 1: ROZPOZNAJ SYTUACJĘ, EMOCJE I MYŚLI

Zwróć uwagę na sygnały ostrzegające przed nadchodzącym kryzysem (myśli, emocje, obrazy i sytuacje).



Krok 2: ROZPROSZ „PSYCHICZNY SMOG”

Opracuj własne sposoby radzenia sobie z kryzysem (aktywność fizyczna, słuchanie muzyki, oglądanie filmu, gra komputerowa, itp.).



Krok 3: ROZMAWIJ – ROZPATRZ INNE ROZWIĄZANIA

Skorzystaj z przygotowanej wcześniej listy telefonów do znajomych i członków rodziny, z którymi rozmowa może rozproszyc mroczne myśli i dać nadzieję oraz numery telefonów i adresy miejsc, gdzie można uzyskać pomoc.



Krok 4: REAGUJ NA NIEBEZPIECZEŃSTWO

Bądź gotowy poprosić o pomoc w dotarciu do placówki opieki zdrowotnej/ośrodka interwencji kryzysowej. Na kogo możesz liczyć 24 godziny na dobę? Zadzwoń do **Centrum Wsparcia 800 70 2222**.



Krok 5: REDUKUJ ZAGROŻENIE

Dbaj o bezpieczne otoczenie – usuń substancje niebezpieczne z domu, np. alkohol, narkotyki, broń. Ogranicz do minimum liczbę tabletek.



Krok 6: RATUJ SIĘ

Gdy nic nie poskutkowało, zadzwoń pod numer telefonu alarmowego **112** i czekaj na pomoc.



JAK POMÓC OSOBIE W KRYZYSIE Z MYŚLAMI SAMOBÓJCZYMI?

Krok 1: ROZPOZNAJ SYTUACJĘ, EMOCJE I MYŚLI

Zwróć uwagę na osobę potrzebującą pomocy. Zastanów się, jakiej pomocy ona potrzebuje.



Krok 2: ZADBAJ O BEZPIECZEŃSTWO

Upewnij się, że życie tej osoby nie jest bezpośrednio zagrożone, że otoczenie jest bezpieczne.



Krok 3: ZAOFERUJ POMOC

Udziel „pierwszej pomocy psychologicznej”, wsparcia emocjonalnego. Zainwestuj swój czas i uwagę. Powiedz, że ci zależy, że chcesz pomóc.



Krok 4: SŁUCHAJ UWAŻNIE

Nie krytykuj ani nie osadzaj myśli i uczuć. Myśli samobójcze są często oznaką tego, że w danej chwili nie potrafimy znaleźć wyjścia z trudnej sytuacji. Wyraź mocne przekonanie, że problemy można rozwiązać. Poproś, aby osoba dała sobie więcej czasu. Powiedz, że nawet najgorszy kryzys przemija. Podaj przykład.



Krok 5: POMÓŻ W UZYSKANIU PROFESJONALNEJ POMOCY

np. w dotarciu do lekarza.



Krok 6: ZADZWOŃ

Gdy nic nie poskutkowało i/lub gdy obawiasz się o życie innej osoby, możesz skontaktować się z Centrum Wsparcia **800 70 2222** i poprosić o radę. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia zadzwoń na numer alarmowy 112.





V. Jak udzielać wsparcia osobie z myślami samobójczymi?

Należy:

- przede wszystkim zadbać o bezpieczeństwo i **jeżeli sytuacja bezpośrednio zagraża życiu danej osoby lub innych osób i wymaga natychmiastowej interwencji, zadzwonić na numer 112,**
- zauważyć, że osoba cierpi i jest jej trudno napisać, że jesteś gotów/gotowa wysłuchać tego, co chce przekazać i tego, co czuje, że jest dla Ciebie ważna, wyrazić wsparcie, zrozumienie i autentyczną troskę,
- dać do zrozumienia, że osoba w kryzysie nie jest sama, np. pisząc, że chcesz pomóc,
- zaznaczyć, że moderator nie jest od oceniania, osądzania czy krytykowania uczuć,
- poważnie traktować myśli samobójcze i w każdej sytuacji starać się pomóc,
- pamiętać, że mówienie o myślach samobójczych i dzielenie się uczuciami może pomóc w uratowaniu czyjegoś życia, ale jeżeli osoba opisuje, jak planuje odebrać sobie życie, należy zachęcać ją do szukania profesjonalnej pomocy tak szybko, jak to możliwe,
- podać informacje na temat aktualnych telefonów/adresów miejsc, w których osoba w kryzysie psychicznymi/wyrażającą myśli samobójcze może uzyskać pomoc (np. szpitali, ośrodków interwencji kryzysowych, telefonów zaufania),
- zachęcić osobę do skontaktowania się z linią wsparcia dla osób w kryzysie, jeżeli deklaruje ona, że myśli o samobójstwie, ale nie pójdzie do szpitala,
- pamiętać, że możesz i powinieneś/powinnaś zaoferować wsparcie i pomoc, ale nie jesteś odpowiedzialny za działania innej osoby i nie jesteś w stanie jej kontrolować,

- pamiętać, że w sytuacji niepewności możesz sam/a kontaktować się z telefonem zaufania (znajdziesz je na www.pokonackryzys.pl), a także o tym, że warto, abyś umiał/a szukać wsparcia i wiedzy dla siebie.

NIE należy:

- bagatelizować i osądzać problemów, myśli i odczuć osoby w kryzysie,
- postrzegać myśli samobójczych jako takich, które służą zwróceniu na siebie uwagi,
- wyrażać negatywne emocje w odniesieniu do myśli samobójczych, np. osądzać je, reagować paniką czy złością,
- wartościować samobójstwa jako bohaterstwo lub tchórzostwo,
- oczekiwać wdzięczności – jeśli dana osoba usiłuje sobie poradzić z przykrymi emocjami, trudno jest jej docenić w danej chwili to, że próbujesz pomóc.



VI. Czy możemy dzięki internetowi uratować komuś życie?

Szybka reakcja na wpis na Facebooku uratowała życie matki i jej dziecka

Daniel Reidenberg zobaczył wpis na Facebooku, w którym młoda kobieta, która straciła męża, napisała, że chce odebrać życie sobie i swojemu dziecku. Ani nie znał kobiety, ani nie wiedział, gdzie przebywała. Ale wiedział, że Facebook ma **centrum cyberbezpieczeństwa**, którego pracownicy mogą zlokalizować z dużą dokładnością miejsce, w którym dana osoba przebywa. Dlatego też bez wahania skontaktował się z nim. Jego pracownicy, w ciągu zaledwie kilku minut, odnaleźli kafejkę internetową w małej południowo-amerykańskiej wiosce, w której przebywała kobieta z dzieckiem, i powiadomili lokalne służby. Policja, mając zdjęcie kobiety z Facebooka, odnalazła ją, chociaż zdążyła już ona opuścić kafejkę internetową. Kobieta została zabrana do szpitala psychiatrycznego, a dziecko oddano pod opiekę rodziny. Zdecydowane działanie Reidenberga uratowało życie nie tylko młodej kobiety, ale także jej dziecka¹.

Dlaczego osobie w kryzysie samobójczym potrzebna jest pomoc moderatora?

W internecie, tak jak w życiu, czasem może znaleźć się ktoś, kto wykorzysta słabość osoby zwierającej się ze swoich problemów. W złośliwym komentarzu ubliży, obrazi, oskarży, niekiedy w ramach żartu podpowie metodę samobójczą. Zdarza się i tak, że pojawi się człowiek, który w cierpieniu i dręczeniu drugiego znajdzie przyjemność. Takie osoby mogą nie tylko doprowadzić do pogorszenia się czyjś stanu psychicznego, ale i do zachowań autoagresywnych. Mogą one oferować pomoc przy samobójstwie, podpowiadać metody, a nawet proponować wspólne samobójstwo. Czasem wykorzystują sytuację, by nagrać i rozpowszechnić próbę samobójczą niewinnej ofiary dla indywidualnego zysku.

U osoby w kryzysie samobójczym zetknięcie z takim okazjonalnym hejtem może być wystarczające do uruchomienia myśli samobójczych albo do ich

¹ Eggertson L. (2015). Social media embraces suicide prevention. *CMAJ : Canadian Medical Association journal = journal de l'Association medicale canadienne*, 187(11), E333. doi:10.1503/cmaj.109-5104

wzmocnienia. Taka osoba może potrzebować natychmiastowej interwencji. Może się zdarzyć, że życie osoby nie będzie bezpośrednio zagrożone, ale nie będzie one potrafiła się obronić przed internetowymi wypowiedziami. Może dać temu wyraz w swoich wpisach w sieci. Gdy moderator dostrzeże i zaniepokoi się nieporadnością takiej osoby, powinien zareagować. Podpowiadając, jak można zachować się w różnych trudnych sytuacjach, moderator ma szansę przeciwdziałać zawężeniu myślowemu, uczuciowemu i sytuacyjnemu – charakterystycznym dla kryzysu samobójczego. Moderator może być dla takiej osoby przewodnikiem i pomóc w przetrwaniu nie tylko kryzysu samobójczego, ale innych kryzysów psychicznych, związanych chociażby z internetowym hejtem, dzięki podaniu prostych wskazówek i rad.

NIKTÓRE OSOBY WYMAGAJĄ NASZEJ POMOCY...



**WYKAZUJĄ ZMIANY
W KORZE PRZEDCZOŁOWEJ**

Są nadwrażliwe na bodźce negatywne

Mają obniżoną zdolność radzenia sobie z problemami, są bardzo skoncentrowane na sobie, odczuwają intensywny ból „psychiczny”

Działają pod wpływem silnych impulsów

PODEJMIJMY DZIAŁANIA PREWENCYJNE

Ograniczmy bodźce negatywne
Destygmatyzujmy pomoc
Desensytyzujmy problemy

Opisujmy strategie radzenia sobie z różnymi problemami i plany kryzysowe

Ukazujmy osoby, które borykają się z problemami i to, co im pomaga kontrolować negatywne emocje i impulsy

Zmodyfikowana teoria neurokognitywna samobójstw (Jollant, 2011)



Jak walczyć z hejtem?

W internecie można znaleźć osoby, które nie są świadome tego, jak ich działania wpływają na inne osoby. Hejtują, oskarżają, ubliżają, co jest ich sposobem na poradzenie sobie z negatywnymi emocjami. Nierzadko nie potrafią tego robić w świecie rzeczywistym, więc wykorzystują świat wirtualny. Może się też zdarzyć, że dana osoba kieruje swoją złośliwość pod kątem innej konkretnej osoby, czego nie jest w stanie zrobić w świecie rzeczywistym. W świecie internetu czuje się anonimowa i bezkarna.

Ponieważ komentarze na forach często zawierają dużo hejtu i oskarżeń, niezwykle ważne w pracy nad stworzeniem bezpieczniejszego internetu jest zarówno doskonalenie algorytmów wyłapujących najbardziej negatywne treści, jak też szkolenia moderatorów oraz administratorów sieci internetowych. Nierzadko w dbanie o bezpieczny internet angażuje się policja i wymiar sprawiedliwości, starając się tak sformułować przepisy prawne, aby ograniczały one ryzyko działań szkodliwych. Jest to tym ważniejsze, iż na takie działania najbardziej narażona jest młodzież, spędzająca online wiele godzin każdego dnia.

Z badań przeprowadzonych przez NASK (Naukową i Akademicką Sieć Komputerową) wynika, iż w populacji młodego pokolenia niemal wszyscy korzystają z Internetu (0,7% nie korzysta w ogóle). Zdecydowana większość deklaruje, że robi to wiele razy dziennie lub cały czas. Internet wpływa na kształtowanie tożsamości młodego człowieka i może wpływać negatywnie na samoocenę, nasilając tym samym zachowania samobójcze. Internet konfrontuje młodą osobę z hejtem. Hejt to nie tylko słowa, ale także grafiki, memy czy filmiki. Ponad połowa badanych nastolatków była świadkiem agresji słownej w przestrzeni wirtualnej. Najczęściej agresja ta przybierała formę wyzywania (59,7%), poniżania i ośmieszania (58,1%), podszywania się (40,5%), straszenia (34,2%), rozpowszechniania kompromitujących treści (33,3%) oraz szantażowania (24,4%). Co 3. badana osoba wskazała, że była wyzywana w internecie (32,2%), co 5. – poniżona lub ośmieszona (19,4%), co 7. – straszona (13,6%), co 8. zadeklarowała, iż ktoś podszywał się pod nią (12,6%), a co 9. – szantażowana (11,1%). Najczęstszą przyczyną agresji w internecie był wygląd (70,8%) i ubiór (62,3%). Niemal 40% ankietowanych odpowiedziało, że nikogo o takim zdarzeniu nie poinformowało².

² NASK, WSNS, Raport z badania Nastolatki 3.0, <https://www.nask.pl/pl/o-nask/eksperci-nask/publikacje-naukowe/688,Raport-z-badania-Nastolatki-30.html>

Ważne jest wsparcie osoby, do której hejt jest kierowany. Jest ono dla niej pocieszeniem. Może wtedy pomyśleć: „Nie jestem tak beznadziejny/a, jeżeli komuś podoba się to, co robię”. Można próbować nadać konstruktywne znaczenie negatywnym wypowiedziom, przedstawiając spokojnie i bez agresji swoje stanowisko.

Hejter: „Ale beznadziejny wpis, takiego steku bzdur dawno nie czytałem”.

Osoba hejtowana: „Každy ma prawo do własnego zdania. Wyrażając swoje, zwiększasz widoczność mojego postu dla pozostałych obserwatorów.”

Podobne wpisy mogą zwiększyć liczbę osób przestrzegających regulaminu i pomóc dotrzeć tekstowi do większej grupy odbiorców. Duża liczba komentarzy przekłada się na widoczność postów na Facebooku, a blogi, na których jest dużo komentarzy, przyciągają nowych odbiorców.



TOŻSAMOŚĆ

POCZUCIE
KONTROLI

POCZUCIE
WIĘZI Z INNYMI

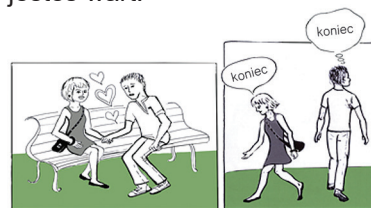
SENS ŻYCIA

JAK TE SYTUACJE WPŁYWAJĄ NA CIEBIE?



1. Właśnie usłyszałeś coś co, cię zdołowało. Inni dokuczają Ci i udowadniają, że nic nie jesteś wart.

2. Właśnie zostawiła Cię dziewczyna.



3. Do internetu trafiły Twoje zdjęcia, które nigdy się tam nie powinny trafić.



Podstawową zasadą obrony jest nieodpowiadanie agresją na agresję, gdyż to tylko prowokuje hejtera do dalszych ataków. Natomiast jego wypowiedź można usunąć. Przed jej usunięciem warto ją wcześniej zarejestrować/zapisać, gdyż może być ona dowodem w sytuacji, gdy zdecydowalibyśmy się zgłosić sprawę na policję. Można też próbować w niektórych przypadkach zażartować, aby rozładować napięcie. Najtrudniej jest nam poradzić sobie z hejtem w ciężkim dla nas okresie, gdy nic nam nie wychodzi, gdy czujemy się zmęczeni, gdy jesteśmy pogrążeni w negatywnych emocjach. W niektórych przypadkach na hejt powinniśmy zareagować. Dotyczy to np. gróźb karalnych dotyczących innych osób. Moderator może podpowiedzieć, jak to zrobić, zamieszczając link pomocowy, np. do filmu na youtube o tym, jak sobie radzić z hejtem w sieci: <https://www.youtube.com/watch?v=c-220ALvv7s>. Może to okazać się pomocne, gdyż hejter bywa niekiedy przekonany, że nikt nie jest w stanie go zidentyfikować, że jest anonimowy i bezkarny. Reakcja moderatora jest istotna, gdyż w internecie są osoby, które z hejtem z różnych powodów nie potrafią sobie poradzić, u których potęguje on nastrój depresyjny, a nawet wzmacnia myśli samobójcze. Dlatego moderator może spojrzeć na profil osoby, której on dotyczy, i ocenić, na ile będzie potrafiła sobie ona poradzić z nim i dostosować do tego interwencję pomocową. Powtarzające się sytuacje, w których doświadczamy hejtu, w przypadku gdy nie umiemy sobie z nimi radzić, są szczególnym wyzwaniem. Warto pamiętać o dobrych przykładach na radzenie sobie z takimi sytuacjami, np. wypowiedzi Joanny Jędrzejczyk, reprezentantki Polski w mieszanych sztukach walki (MMA):

„Tak. Słowa bolą często bardziej niż ciosy. I dłużej się goją (...) Cytaty wyrywane z kontekstu, potem ludzie piszą Jędrzejczyk jest głupia, powiedziała to i tamto (...) Mam hejterów, blokuję, wyrzucam. Jak cisną mi ostro, daję buziaka, życzę miłego dnia”. <https://kobieta.onet.pl/joanna-jedrzejczyk-zawsze-wychodze-z-flaga-i-krzyzem/wnhjlc2>

Warto pamiętać, że pewne osoby i niektóre tematy w danym czasie mogą zwiększać ilość hejtu. Przykładem są historie w mediach opisujące, jak np. jakaś jedna przyczyna (typu czyjeś zachowanie) doprowadziła do samobójstwa. Osoba w kryzysie psychicznym może taki wpis potraktować jak podpowiedź zachowania, gdyż w związku z widzeniem „tunelowym” i zawężeniem postrzegania nie będzie w stanie znaleźć innego sposobu poradzenia sobie w danej sytuacji. W przypadku otwartego pola komentarzy pod tego rodzaju artykułem bardzo istotna jest uważna moderacja, chociaż

najlepiej byłoby, aby już w samym artykule autor zamieścił alternatywne sposoby radzenia sobie z hejtem podając, gdzie szukać pomocy, gdy sobie z nim nie radzimy. Wystąpieniu kryzysu samobójczego zapobiec może to, że w sytuacji, z pozoru bez wyjścia, będziemy potrafili znaleźć pocieszenie, nadzieję, sens czy też inny wzór pozytywnego radzenia sobie, wzór, z którym się wcześniej zetknęliśmy, i który utkwiał w naszej pamięci, dzięki m.in. codziennej pracy ludzi mediów, w tym także moderatorów i administratorów sieci internetowych.

Pato-reality, czyli rzeczywistość internetowa przesycona patologicznymi treściami, np. zawierająca patostreamy. Często te strony przepełnione są nie tyle hejtem, co opisami i obrazami różnego rodzaju patologicznych zachowań, np. samouszkodzeń lub skrajnych sposobów na odchudzanie się. Niekiedy osoby korzystające z tych stron niejako rywalizują ze sobą, umieszczając dowody patologicznych aktywności. Pato-reality współtworzą niekiedy osoby cierpiące na zaburzenia psychiczne, którym np. z różnych przyczyn nie udało się uzyskać pomocy w opiece zdrowotnej (z powodu oporności na leki i/lub leczenie, niestosowanie się do zaleceń specjalisty, z powodu niewystarczającej dostępności opieki medycznej i społecznej czy też z powodu osobistych przekonań i preferencji). Osoby te nierzadko odnajdują online sobie podobne osoby. Z jednej strony grupa pozwala przetrwać, gdyż jej członkowie stają się mniej samotni i wyizolowani dzięki wspólnotcie, którą tworzą. Z drugiej jednak strony są narażeni na różne niekorzystne oddziaływania członków grupy w postaci zdjęć samouszkodzeń, nagrań zachowań autodestrukcyjnych, wskazówek dotyczących zachowań autodestrukcyjnych, a nawet zachęcania do próby samobójczej albo paktu samobójczego. Niekiedy społeczność taka może przypominać swoistego rodzaju sektę, z której bardzo trudno się uwolnić, podobnie jak trudno jest się tym osobom uwolnić od autodestrukcyjnych czynności, od których są uzależnione. Nierzadko osoby z tej społeczności może ogarnąć poczucie zniechęcenia do życia. To, co jest patologicznym stylem życia, może stać się po pewnym czasie wirtualnym więzieniem, z którego dana osoba nie będzie widziała wyjścia. Może się zdarzyć, że będzie wysyłać sygnały ostrzegawcze, ale będzie je bardzo trudno odczytać, gdyż komunikaty autodestrukcyjne pojawiają się na takim forum bardzo często, stąd łatwo je przeoczyć lub nie potraktować prośby o pomoc poważnie.

Rzeczywistość cyberprzestępcza to świat, w którym operują osoby specjalizujące się w różnych formach przestępczości internetowej – od



kradzieży tożsamości w celu dostania się do konta ofiary, poprzez kradzież zdjęć ofiary, które są dla niej powodem do wstydu i zażenowania, po wykorzystanie ich do szantażu emocjonalnego. Inna grupa cyberprzestępców może znajdować przyjemność w dręczeniu ofiar i doprowadzaniu ich na skraj samobójstwa, a nawet robić z tego przestępczy biznes. Korzystanie z takich szarych stref internetu, w skrajnych przypadkach, może wpływać na pojawianie się, podtrzymywanie i realizację tendencji samobójczych ich użytkowników. Na takich stronach odnajdziemy pakt samobójczy, podżeganie lub zachęcanie do próby samobójczej, hejt, cyberbullying. Niekiedy cyberprzestępcy szukają swoich ofiar, kierując się wyglądem profilu i opisywanymi przez nie emocjami i doświadczeniami. Nierzadko udają, że chcą im pomóc, aby potem bez skrpułów wykorzystać do własnych interesów. Ofierze cyberprzestępców, tak jak opisywanej wcześniej ofierze internetowej pato-reality, jest się równie trudno uwolnić. To poczucie bezradności i braku kontroli może doprowadzić użytkowników tych stron do kryzysów samobójczych i wysyłania sygnałów, które nawet jeśli są odczytane, mogą być wykorzystane do zaspokojenia interesów cyberprzestępcy, dalekiego od chęci udzielenia pomocy.

Pomoc moderatora. Zarówno w przypadku hejtu, pato-reality, jak również i świata cyberprzestępczego niektóre osoby nie będą wiedziały, jak sobie poradzić, gdy przypadkiem lub z ciekawości na te strony trafiły. W każdej z opisywanych powyżej rzeczywistości internetowych osoby, które się w nich znalazły, mogą po pewnym czasie chcieć się z nich uwolnić. Będą to być może jakoś sygnalizować otoczeniu. Ale uwolnić się jest trudno, zarówno od hejtowania, jak i od samych hejtów oraz od różnych innych rzadszych form patologicznej aktywności, od bycia ofiarą w sytuacji cyberprzestępstwa czy też od bycia cyberprzestępcą. Te aktywności po pewnym czasie stają się swoistym, bardzo ryzykownym, stylem życia. W takich szarych strefach internetu działanie systemu pomocy jest kluczowe, gdyż bez niego szanse ofiary w poradzeniu sobie z presją społeczności i własnymi problemami są niewielkie. Taki system pomocy jest ważny nie tylko dla młodzieży, ale dla wszystkich osób korzystających z tego popularnego środka komunikacji. Szczególnie ważny jest dla osób, które mają problemy z szukaniem pomocy w świecie rzeczywistym, a online czują się pewniej. Bardzo ważnym elementem systemu pomocy są moderatorzy i administratorzy treści internetowych. Moderator może próbować rozpoznać, czy dana osoba jest w kryzysie psychicznym po jej wpisach oraz profilu, i w zależności od sytuacji podjąć najbardziej odpowiednią interwencję.

W okresach nagłaśniania przez media prób samobójczych, samobójstw czy określonych zdarzeń i okoliczności w połączeniu z zachowaniami samobójczymi, moderatorzy treści internetowych i administratorzy powinni zachować szczególną czujność, gdyż w sieci pojawia się wtedy wiele wypowiedzi, w tym także osób wymagających pomocy, szukających w ten sposób ratunku. Portale internetowe powinny być przygotowane na takie okresy wzmożonej aktywności wokół tematu samobójstwa, który niejednokrotnie jest generowany większym zainteresowaniem mediów nim, zarówno w wymiarze prewencji, jak i w wymiarze zagrożeń czy też żałobie po śmierci samobójczej. Niekiedy taką okazją może być podanie statystyki samobójstw i prób samobójczych.

Istnieje jeszcze jedna rzeczywistość internetowa, która może się niekorzystnie odbijać na zdrowiu podatnych osób. Nazwiemy ją umownie **fake-reality**, czyli rzeczywistość sensacji budowana z półprawd, a niekiedy z fake-newsów. Odbiorca jest w niej niemal bez przerwy przed czymś ostrzegany i czymś straszony, co może prowadzić do tego, że czuje się cały czas zagrożony i często nawet nie wie, dlaczego się boi. Osoba w kryzysie samobójczym, w związku z zawężonym postrzeganiem rzeczywistości spowodowanym niekiedy „przepelnieniem” negatywnymi emocjami i myślami, ma ograniczone możliwości rozróżnienia obiektywnej rzeczywistości od jej medialnego obrazu budowanego na potrzeby biznesu medialnego. To może prowadzić do tragedii, gdyż taki medialny obraz zagrożenia, stworzony po to, aby przyciągał szukających sensacji odbiorców, sprawia, że dostęp do informacji na temat prawidłowych wzorców reagowania na sytuacje trudne, wzorców sprzyjających życiu i zdrowiu, może być ograniczony. Osoba niewidząca wyjścia z zagrożenia może ponadto, identyfikując się z ofiarami samobójstw, przyjąć, że to, co jej pozostaje, to odebranie sobie życia. Akceptowanie pomocy przez osoby zanurzone we wszystkich opisanych rzeczywistościach jest trudne, gdyż są one często głęboko przekonane, że nie ma dla nich żadnej pomocy.

Wpisy pomocowe moderatora powinny być dopasowane do grupy odbiorców. To on ma duży wpływ na bezpieczeństwo użytkowników internetu. Użytkownik świadomy zarówno zagrożeń, jak i sposobów reagowania na nie, ma większe szanse w konfrontacji z tymi treściami. Niebezpieczeństwo wypadku w sieci zmniejsza moderator i administrator sieci internetowych, nierzadko pełniący funkcję strażnika sieci, dbającego o stosowanie się jej użytkowników do zasad bezpiecznej komunikacji oraz pomagający tym,



którzy takiej pomocy wymagają. To, co może pomóc, to wiedza moderatora o tych zjawiskach i o tym, jak pomagać, gdyż różne osoby będą oczekiwać nieco innej pomocy zależnie od tego, jaki mają problem. W przypadku hejtu moderator najlepiej pomoże, gdy ukaże sposoby radzenia sobie z hejtem, w przypadku cyberprzestępstwa – sposoby radzenia sobie z tym zjawiskiem, a w razie pato-reality motywowania do szukania bardziej tradycyjnych form leczenia i wspólnoty. Warto podać linki i numery telefonów do innych źródeł pomocy. Wiedza i doświadczenie osób, które udało się uratować są cenne, gdyż mogą one pomóc lepiej dostosować pomoc do potrzeb różnych internetowych społeczności.

W przestrzeni Internetu pojawia się wiele pozytywnych inicjatyw

Internet, jako nowoczesna forma komunikacji międzyludzkiej, rzucił zupełnie nowe światło na kwestię profilaktyki i prewencji samobójstw. Wykorzystując potencjał drzemący w tym medium, umożliwiamy niesienie pomocy tym, którzy najbardziej jej potrzebują. W internecie coraz częściej pojawiają się aktywności, których wspieranie może zwiększyć ich zasięg i pomóc w dotarciu do osób w potrzebie, i które mogą przyczynić się do zmniejszenia ilości zachowań samobójczych. Należą do nich:

- 1) Oddolne inicjatywy propagujące troskę o zdrowie psychiczne.
- 2) Grupy wsparcia.
- 3) Fora służące do wymiany doświadczeń.
- 4) Amatorskie filmy i nagrania audio motywujące do pozytywnych postaw i działań.
- 5) Treści afirmujące życie, takie jak motywatory lub memy, zawierające pocieszenie i dodające otuchy.
- 6) Wszelkie formy czatów, blogów, dyskusji, gdzie pod opieką czujnego moderatora jest przestrzeń do wymiany doświadczeń, wsparcia i pocieszenia.
- 7) Kampanie społeczne.

Przykładem takiej inicjatywy jest np. kampania społeczna **Życie warte jest rozmowy** w postaci cyklicznych wykładów otwartych organizowanych m.in. przez Polskie Towarzystwo Suicydologiczne. Inicjatorką tej kampanii jest Halszka Witkowska i grupa studentów z Wydziału Artes Liberales Uniwersytetu Warszawskiego. 26 czerwca 2019 roku wykłady poświęcone były ludziom mediów. W kampanię zaangażował się aktor, Michał Czernecki, który został jej ambasadorem. <https://www.facebook.com/%C5%BBycie-warte-jest-rozmowy-2385663684784091/>

W październiku 2018 roku zainaugurowano kampanię społeczną **Depresja. Rozumiesz – Pomagasz**, która potrwa do końca 2020 roku i organizowana jest w ramach Programu Zapobiegania Depresji w Polsce na lata 2016-2020. Kampania ma walczyć ze stygmatyzacją osób chorujących na depresję, dostarczać rzetelnej wiedzy o chorobie, a przede wszystkim budować świadomość tego, że depresja jest chorobą uleczalną i nie powoduje trwałego upośledzenia funkcjonowania. <https://wyleczdepresje.pl/>

Inną kampanią była kampania **Twarze depresji**, w którą także zaangażowało się wielu celebrytów, a której celem było zwrócenie uwagi na to, jak radzić sobie z tą chorobą. Inicjatorką tej kampanii była dziennikarka i psycholog, Anna Morawska-Borowiec, a współorganizatorami organizacje pozarządowe wymienione na stronie <http://twarzedepresji.pl/organizacje-pozarzadowe/>.

Kampanie społeczne organizuje także Fundacja Zobacz... Jestem, twórca kampanii **Jeden dzień – wart całe życie**. Kampania zwraca uwagę na problem samobójstw wśród dzieci i młodzieży. <http://zobacznikam.pl/jeden-dzien/>

Bardzo cenną inicjatywą w przestrzeni polskiego internetu była zorganizowana w 2015 roku akcja **Stop samobójstwom** autora blogu <http://stayfly.pl/2015/06/stop-samobojstwom/>. Dzięki niemu powstało wiele stron, na których osoba przeżywająca kryzys samobójczy i zadająca pytanie *Jak popełnić samobójstwo?* otrzyma odpowiedź, która może jej pomóc przetrwać trudne chwile. Lektura wpisów blogerów zaangażowanych w tę akcję jest bezcenna i powinna się znaleźć jako obowiązkowy punkt w przygotowaniu się do pracy w mediach, a w szczególności do moderowania treści internetowych, gdyż moderator może wybrać niektóre z wpisów i przekazywać je osobom, które szukają sposobów poradzenia sobie z trudną sytuacją. Każdy z tych wpisów przedstawia własne przeżycia jego twórców, przez co jest bardzo autentyczny i silnie przemawia do odbiorcy, sygnalizując, że nie jest sam z problemem, oraz daje nadzieję.

Popularyzując wydarzenia, warto zwrócić uwagę na ich przesłanie. Może się zdarzyć, że dana inicjatywa budzi negatywne emocje i myśli, w tym także poczucie beznadziejności. Również w takich przypadkach pomoc moderatora może okazać się nieoceniona. W przypadku gdy moderator lub administrator dostrzeże niekorzystny wpływ tej inicjatywy, powinien starać



się nawiązać kontakt z jej autorami, gdyż to pomoże mu zapobiec podobnym zdarzeniom w przyszłości.

W wirtualnej przestrzeni wiele osób cierpiących na depresję, myślących o samobójstwie, nie wstydzi się mówić o swoich problemach. Łatwiej jest im zwierzyć się komuś w poczuciu pozornej anonimowości i równości, jakie stwarza internet. Na forach, blogach i portalach społecznościowych pojawia się wiele grup wsparcia. Często powstają one z inicjatywy osób po przejściach, które po wyjściu na prostą chcą wesprzeć innych. W pomoc angażują się także zawodowi psychologowie i psychiatry, którzy również dostrzegają potencjał nowych mediów. Dzięki dostępności, którą stworzył internet, pomocy zaczynają udzielać nie tylko specjaliści, lecz również zwykli ludzie obdarzeni empatią, pomagający innym przetrwać najtrudniejsze chwile. Ale także tego rodzaju społeczności powinny być ściśle moderowane, gdyż i do nich może, oprócz osób potrzebujących lub udzielających pomocy, trafić internetowy przestępca czy hejter.

W mediach społecznościowych i na forach internetowych pojawia się wiele cennych i mądrych wypowiedzi budzących empatię i dających nadzieję, które warto cytować i wykorzystywać, moderując wpisy dotyczące tematu samobójstw:

- 1) Wszelkie wypowiedzi mające na celu obdarowanie drugiego człowieka poczuciem akceptacji i wyrozumiałości.
- 2) Akty współodczuwania i empatii.
- 3) Wypowiedzi motywujące, a także zachęcające do podjęcia walki i nie poddawania się trudom codzienności.
- 4) Zwierzenia, które pozwalają autorowi podzielić się problemami osobistymi, a z drugiej strony uświadamiają innym uczestnikom, że nie tylko oni są w trudnej sytuacji.
- 5) Oferty kontaktu z psychologiem, psychiatrą, terapeutą – dzielenie się informacjami na temat różnych specjalistów.
- 6) Budowanie dobrej opinii wobec możliwości korzystania z różnego rodzaju terapii.
- 7) Zachęcanie do korzystania z różnych form pomocy.
- 8) Pokazywanie, że z każdej sytuacji można znaleźć pozytywne wyjście.
- 9) Tłumaczenie, że samobójstwo nie jest sposobem na rozwiązanie problemów.
- 10) Wszelkie zachowania dające poczucie wspólnoty, które mogą przynieść otuchę osobie samotnej, borykającej się z myślami samobójczymi lub będącej w kryzysie psychicznym.

Zawsze należy pozostawać uważnym na omawiane treści! Czasem z pozoru niewinna rozmowa lub dyskusja może, przy udziale niewłaściwie nastawionych osób, zamienić się w przestrzeń prosamobójczą. Uważny, aktywny i posiadający wiedzę i doświadczenie moderator i administrator może zapobiec wielu negatywnym zachowaniom.

Wspierając pozytywne zachowania w przestrzeni internetu powodujemy, że wiele osób, samotnych i niewidzących wyjścia z kryzysu, które nie wierzą w pomoc psychologa czy psychiatry i/lub nie mają dostępu do fachowej pomocy psychologicznej, może w tej przestrzeni uzyskać wsparcie i spojrzeć na sytuację z innej perspektywy, co pozwoli uratować ich życie!



VII. Jakie są wątki suicydalne i jak z nimi postępować?

Moderator, natrafiając na wątek zawierający treści dotyczące samobójstw, nierzadko ma dylemat, czy i jak na taki wątek zareagować. Wpisy dotyczące samobójstwa, np. „chcę się zabić, idę się zabić, jak popełnić samobójstwo”, pojawiają się w różnych miejscach, np. forach internetowych, grupach dyskusyjnych, czasami też na czatach. W sytuacji, gdy wpis wykryty jest w krótkim czasie od publikacji, większość administratorów i moderatorów podejmuje podobne działania, przekazując policji wszelkie informacje, które mogą być przydatne w ustaleniu lokalizacji. Trudności pojawiają się zwłaszcza w sytuacjach, gdy wpis został opublikowany kilka godzin, dni czy nawet tygodni wcześniej. Dla wielu moderatorów i administratorów dylematem jest także to, na ile wpis jest prawdziwy, a na ile jest to niestosowny żart.

W rozstrzygnięciu tych podstawowych wątpliwości związanych z decyzją, czy wpis zostawić lub go usunąć, czy go skomentować czy też nie, czy napisać komentarz na forum albo może próbować skontaktować się z autorem wpisu poza forum, czy i kiedy skontaktować się z policją, warto zadać sobie pytanie, **czy dany wpis jest niebezpieczny dla innych i czy może sygnalizuje, że życiu jego autora grozi bezpośrednio niebezpieczeństwo.**

Zawsze interweniuje:

- jeśli zawartość wpisu jest potencjalnie niebezpieczna dla innych,
- jeśli zawartość wpisu sygnalizuje, że osoba potrzebuje pilnej pomocy,
- jeżeli osoba nie otrzymuje odpowiedniego wsparcia od innych uczestników forum.

Niebezpieczna zawartość wpisu³ to taka, która może mieć wyjątkowo negatywny wpływ na podatne osoby odwiedzające daną stronę. Wpis z niebezpieczną zawartością w temacie samobójstw to taki, który np.: - podpowiada skuteczną metodę samobójstwa, informuje, kiedy i jak osoba zamieszczająca wpis planuje zakończyć życie/podjąć próbę samobójczą,

³ <http://www.nspa.org.uk/wp-content/uploads/2016/02/NSPA-Guidelines-Responding-to-Suicidal-Content-Online-2016.pdf>

podaje opisy środków i metod w sposób zachęcający do ich użycia, wzmacnia opisy grafiką i dźwiękiem,

- wywołuje lub wzmacnia tendencje i ryzyko samobójcze użytkowników, np. zawiera prosamobójcze rady i zachęty, gloryfikuje samobójstwo, przedstawia je jako sposób rozwiązania jakiegoś problemu, namawia do jakiejś konkretnej metody, ukazuje list/y samobójczy/e i inne pożegnania mogące sugerować zamiar odebrać sobie życia,
- zawiera treści sugerujące znęcanie się, cyberbullying i cybermobbing dotyczący jakiegoś członka społeczności.

To, co możesz zrobić:

- usunąć niebezpieczny wpis, ukryć go lub też edytować tak, aby był bezpieczny,
- skontaktować się z osobą, aby wyjaśnić, że jej post został usunięty i dlaczego,
- przypomnieć zasady komunikowania się w społeczności i funkcjonowania forum,
- poinformować, gdzie może uzyskać pomoc lub samemu zadzwonić pod numer 112,
- poinformować osobę, co możesz dla niej zrobić, a czego nie możesz zrobić,
- wspierać osobę, aby ponownie zamieściła wpis, ale przeformułowany tak, aby był on bezpieczny dla społeczności na forum,
- w przypadku podejrzenia przestępczej działalności lub zagrożenia samobójstwem, np. w Snapchacie, warto zarejestrować/zapisać wpis lub film np. na telefonie komórkowym, gdyż zniknie on po 24 godzinach.

Gdy podejrzewasz, że użytkownik internetu jest w kryzysie samobójczym i jego życie jest bezpośrednio zagrożone, skontaktuj się z policją.

Wcześniej przygotuj podstawowe informacje, które pomogą Ci odpowiedzieć na pytania:




- 1) Twoje imię, nazwisko i dane kontaktowe (telefon, adres mailowy, adres zamieszkania);
- 2) Nazwa społeczności/platformy/strony internetowej, na której zauważyłeś wpis;
- 3) Datę i godzinę wpisu;
- 4) Treść i/lub zrzut z ekranu wpisu, który Cię zaniepokoił;
- 5) mię, nazwisko, pseudonim osoby, jej dane kontaktowe i lokalizację (o ile te dane posiadasz);
- 6) Adres IP.



Policja oceni Twoje informacje i zależnie od tego, czy uzna, że istnieje zagrożenie dla życia danej osoby czy nie, podejmie lub nie odpowiednie działanie. Niekiedy skontaktuje się z Tobą ponownie, aby uzupełnić informacje, ale najczęściej nie dowiesz się, czy udało Ci się komuś pomóc, czy też nie. To, co możesz zrobić, jeżeli masz mail danej osoby, to do niej za dwa-trzy dni napisać, np.

Cześć X. Co u Ciebie słychać? Mam nadzieję, że czujesz się lepiej. Jeżeli w czymś możemy Ci pomóc w ramach naszej społeczności, daj nam znać, a chętnie odpiszemy. Moderator.

Jak usunąć wpis z niebezpieczną treścią? Problem samobójstw budzi bardzo silne emocje, stąd nie brak też tych intensywnych, zarówno pozytywnych, jak i negatywnych, z oskarżeniami włącznie. Stąd warto wyjaśnić, dlaczego zdecydowałeś/aś o usunięciu danego wpisu.

	WWI – WĄTEK WYMAGAJĄCY INTERWENCJI
Jak się zabić? Mam już dość tego wszystkiego! ciecie mi nie wystarczy muszę się zabić podajcie jakieś sposoby	
	WWZ /WĄTEK WYMAGAJĄCY ZABLOKOWANIA/
Najlepiej to (opis metody). Śmierć pewna. Metoda szybka, skuteczna i nie boli. Też mam dość.	
	Moderator
Cześć, widzieliśmy Twój wpis i martwimy się o Ciebie. Twój ostatni wpis zawierał opis metody samobójstwa, więc byliśmy zmuszeni go usunąć (zobacz nasze zasady dotyczące forum/serwisu internetowego). Jeśli możesz, wyślij ponownie wiadomość. Jeśli nie, pamiętaj, że możesz rozmawiać z linią wsparcia w dowolnym momencie, przez telefon, e-mail lub tekst. Jeśli nie jesteś pewien, czy możesz zachować bezpieczeństwo, skontaktuj się ze swoim lekarzem rodzinnym, psychologiem, psychiatrą, udaj się do szpitala lub zadzwoń pod 112.	

Usuwanie wpisu, który zaangażował dużą część społeczności, powinien być wzięty pod uwagę, że część osób będzie tym zaniepokojona, a dla części może to być dowód na to, że osoba nie żyje, a inna część wyrazi swoje oburzenie i niezadowolenie.

Wątki zatytułowane „chcę się zabić” mogą nieść profilaktyczny aspekt, jeżeli zadbamy o ich treść. Wpis z deklaracją/sugestią pozbawienia się życia powinien być zaopatrzony, co oznacza, że nie powinien zostać bez reakcji moderatora, chyba że będzie należał do grupy WNWI, czyli Wątków Nie Wymagających Interwencji.

W każdym innym przypadku, nieważne, kiedy znalazłeś wpis, powinieneś zareagować – zawsze. Sposób reagowania powinien zależeć od charakteru wpisu. Nie zaopatrując wpisów w interwencję pomocową i nie usuwając wpisów niebezpiecznych ryzykujemy, że ktoś w skrajnej rozpaczy zainspirowuje się nimi wiele dni, a nawet tygodni i miesięcy później. I może dojść do tragedii – nie dla tej osoby, która była autorem tego wpisu, ale zupełnie innej, nieznannej, która go przypadkiem znalazła... Zupełnie tak, jak z pozostawioną po wojnie miną, która jest niebezpieczna nawet wiele lat potem.

Ogólnie wpisy możemy dla ułatwienia podzielić na trzy grupy:


- 1) **WNWI (Wątek Nie Wymagający Interwencji)** czyli taki, które nie wymaga interwencji, gdyż jest wspierający i/lub zawiera opis emocji, myśli i tego, co powstrzymuje osobę przed odebraniem sobie życia, lub opisuje, jak dana osoba poradziła sobie z trudnym okresem w życiu. Te wpisy możesz wykorzystać, budując swoje wzorce wypowiedzi/interwencji w przypadku kontaktu z osobą potrzebującą wsparcia emocjonalnego oraz znajdującą się w kryzysie samobójczym. Jeżeli chcesz interweniować, możesz podać numery pomocowe.



Nyrvana


Dobra, dobra wiem, że człowiek ma w 4 literach opinię „Nleee zabijaj się!!!!” gdy jest w depresji. Niegdyś też czułam że wszystko mi się wali poje”” koleżanki, rodzina, itp.!!! Miałam dosyc i już chciałam się zabić! Naprawdę o tym myślałam... Ale gdybym się zabiła gdy zostałyby ostatnie sekundy i świat by świat ucichł pomyślałabym „Co ja zrobiłam....?”- wtedy byloby już za późno, a gdzieś po drugiej stronie wiedziałabym, że drugi raz bym tego nie popełniła... Teraz wszystko się zmieniło,... moje życie powoli sie statkuje, nigdy bym nie pomyślała że pewne problemy mogą się rozwiązać. Nie wiem czy sie tylko nabijasz z innych czy naprawdę tak myślisz ale, zastanów się- kim mogłabyś byc w przyszłości? Mogłabyś założyc rodzinie i byc najszczęśliwszą kobietą na świecie, która przeżyła trudne dzieciństwo.... Więc samobójstwo jest nic nie warte... Co do cięcia- po co się ciąć?? Na poduszce łatwiej się żyć. Chciałabym ci też przypomniec jeśli jesteś wierząca, to wyobraź sobie ból swoich bliskich gdy okaże się że ich mała dziewczynKa (noo w przenośni xD) nie może nawet miec mszy za siebie, nie będzie ceremoni, pogrzebu... A to wszystko przez głupią jednorazową depresję....Więc jednym słowem:nie marnuj swojego życia.....




 **Moderator**

Mamy nadzieję, że wypowiedź Nyrvany przekonała Cię do tego, że zamiast szukać sposobów na pozbawienie się życia, warto szukać sposobów, jak życie zachować... Dużo lepiej porozmawiać o problemach z osobą, która może Ci pomóc. Może z przyjacielem, znajomym, kimś z rodziny. Lub może czat z www.linia wsparcia.pl. Postarają się pomóc. Wiem, że kilku osobom, z którymi miałem kontakt bardzo pomogli. Dzięki nim teraz cieszą się życiem. Możesz też skontaktuj się ze swoim lekarzem rodzinnym, psychologiem, psychiatrą, udać się do szpitala lub zadzwonić pod 112. Są ludzie, którzy chcą pomóc.


- 2) **WWI (Wątek Wymagający Interwencji)**, czyli wpis, który dotyczy wątku samobójstw lub samouszkodzeń, ale nie zagraża bezpośrednio życiu i zdrowiu uczestników forum. Mogą to być np. wpisy, których autor zapytuje, jak sobie poradzić z myślami samobójczymi czy też jest w żałobie po śmierci samobójczej, a nie otrzymuje w ocenie moderatora wystarczającego wsparcia od innych uczestników forum.

 **WWI – WĄTEK WYMAGAJĄCY INTERWENCJI**

Pomóżcie, proszę...życie nie ma sensu a do tego jeszcze katuje sie filmami w stylu „Sali Samobójców”

 **WWI – WĄTEK WYMAGAJĄCY INTERWENCJI**

Mam zamiar się zabić kiedy umrą rodzice. Nie mam przyjaciół, z nikim się nie wiązę, zrażam jak trzeba. Nie wiem dla czego nie jestem szczęśliwa. Po prostu nie pasuję do tego świata. Zawsze czułam się inna, gorsza. Ja nie żyję, ja wegetuję. Żałuję że się urodziłam. Wolałabym nigdy nie istnieć.

 **WWI – WĄTEK WYMAGAJĄCY INTERWENCJI**

Chcę odejść. Mam 24 lata, cale moje życie to piekło. Nigdy nigdzie nie pasowałem. Na dodatek przez narkotyki sam stałem się katem. Miałem dużo prób samobójczych,które były tylko przeraźliwym jękiem. Powinienem już nie żyć,jednak żyje nie wiem po co. Bez zrozumienia siebie i odnalezienia celu, życie nie ma sensu.



WWI – WĄTEK WYMAGAJĄCY INTERWENCJI

Ja też nie widzę wyjścia, dostałem antydepresanty od psychiatry i ale nie pomogły. Mam 40 lat, straciłem Rodziców, straciłem miłość swego życia przez swoją głupotę. Koledzy mają rodziny, dzieci, pracę i są szczęśliwi. Ja nie mam żadnych znajomych. Nie mam nikogo. Nawet alkohol przestał mi pomagać. Mam jeszcze od niego większe lęki. Myślę tylko o zakończeniu tego wszystkiego. To, co mnie powstrzymuje to myśl o bólu i o tym, że jeżeli by mnie ktoś odratował, to miałbym jeszcze gorzej niż mam teraz.



Moderator

Cześć X. Piszesz o samotności, o tym, że sobie z nią nie radzisz. Piszesz o depresji i alkoholu. Co do alkoholu, to zdecydowanie bym z nim skończył. Jak nie dajesz rady sam, poszukaj pomocy w Poradni Leczenia Uzależnień w Twoim miejscu zamieszkania. Adres znajdziesz googlując. Co do antydepresantów, to z tego co wiem, to nie zawsze działają, a do tego w połączeniu z alkoholem zupełnie nie mają szans. Moja zdecydowana rada to Zgłoś się do Poradni i poproś o pomoc. Jeśli chcesz profesjonalną pomoc napisz <https://liniawsparcia.pl/> lub zadzwoń 8000 70 2222. Nigdy nie jest za późno na to, aby jeszcze raz porozmawiać o problemach. Pozdrawiam i... Do zobaczenia na forum. Moderator.



WWI – WĄTEK WYMAGAJĄCY INTERWENCJI

Nie radzę sobie z niczym. ... Dłużej tego nie wytrzymam. Mam plan, który wykonam wkrótce. Żegnam was.



Moderator

Cześć X. Twój wpis mnie zaniepokoił. Piszesz, że sytuacja Cię przerasta i że nie możesz wytrzymać. Piszesz, że masz plan. Czy mógłbyś coś więcej napisać. Jest tutaj wiele osób, która może doświadczała podobnych problemów, i może wie jak sobie z podobną do Twojej sytuacji poradzić. Jeżeli masz myśli samobójcze i potrzebujesz profesjonalnej pomocy, napisz <https://liniawsparcia.pl/> lub zadzwoń 8000 70 2222. Nigdy nie jest za późno na pomoc. Pozdrawiam. Moderator.

- 3) **WWOI (Wątek Wymagający Ostrej Interwencji)**, czyli wpisy z potencjalnie niebezpieczną zawartością. Takie wpisy często będą wymagać kontaktu z policją, jeżeli uczestnika forum nie uda się przekonać do wizyty w szpitalu lub kontaktu z telefonem 112. W razie wątpliwości, czy uczestnik skontaktował się z policją, warto zadzwonić samemu i zrelacjonować zdarzenie według wzorca. Mogą one też wymagać usunięcia wpisu.



WWOI – WĄTEK WYMAGAJĄCY OSTREJ INTERWENCJI

Czas zakończyć to wszystko. Widziałem moje dzieci po raz ostatni. Tak ulżyło mi teraz gdy wiem, że to wszystko się zaraz skończy. Wiem, że jeżeli... (opis metody) to na pewno skończy to moje cierpienie.



WWOI – WĄTEK WYMAGAJĄCY OSTREJ INTERWENCJI

Dzięki wam wszystkim czuję się dużo gorzej. Mam nadzieję, że zrozumiecie moje cierpienie i nie będziecie się śmiać, gdy mnie zabraknie. Jutro mnie już z wami nie będzie. Żegnam.



WWOI – WĄTEK WYMAGAJĄCY OSTREJ INTERWENCJI

Właśnie wziąłem tyle pigułek, że tym razem powinno mi się udać. Cześć wszystkim. Ps. Nie ratujcie mnie, bo to nie ma sensu.



Moderator WWOI - WĄTEK WYMAGAJĄCY OSTREJ INTERWENCJI

Witam A. Zauważyłem Twój wpis i bardzo niepokoję się o Ciebie. Piszesz, że masz plan, aby odebrać sobie życie. Chcę Ci pomóc. Czy możesz teraz zadzwonić na numer ratunkowy 112? Proszę daj znać, czy Ci się udało uzyskać pomoc. Jeżeli nie, to sami skontaktujemy się Policją i poprosimy o pomoc dla Ciebie. Moderator.



Moderator WWOI - WĄTEK WYMAGAJĄCY OSTREJ INTERWENCJI

Cześć B! Bardzo zaniepokoił mnie Twój wpis. Piszesz, że próbowałeś odebrać sobie życie i że chcesz to teraz jeszcze raz zrobić. Jeśli tak, proszę udaj się do szpitala, zadzwoń pod numer 112. Zależy nam na Twoim bezpieczeństwie. Proszę daj sobie pomoc. Moderator.



Moderator WWOI - WĄTEK WYMAGAJĄCY OSTREJ INTERWENCJI

Cześć C. Wiemy, że nie chcesz, żebyśmy dzwonili pod 112, ale jesteśmy odpowiedzialni za to, aby Ci udzielić pomocy i musimy to uczynić widząc, że zagraża Twojemu życiu niebezpieczeństwo. Nie możemy pozostać bezczynni. Moderatorzy

Poczucie anonimowości i bezkarności. Należy pamiętać, że umieszczanie niektórych rodzajów komunikatów może być przestępstwem i podlegać karze, dlatego warto w takiej sytuacji skorzystać z możliwości zgłoszenia komentarza, wpisu lub konta użytkownika, z którego taka informacja została zamieszczona, administratorom strony lub serwisu. Jeżeli takiej możliwości nie ma, sprawę zgłoś na policję.

Udzielaj wsparcia także osobom niestosującym się do zasad społeczności. Jeśli dana osoba ma problemy z radzeniem sobie z trudnymi emocjami i sytuacją, w której się znajduje, może mieć trudności także z zamieszczeniem bezpiecznego wpisu. Taka osoba może nie być w stanie dostosować się do wewnętrznych zasad społeczności ani nie wiedzieć, jak inaczej może wyrazić swoje uczucia. Dlatego też wspieraj i staraj się, aby nikt nie czuł się wyobcowany na forum. Nie chodzi o wyeliminowanie uczestnika z forum, a o zmianę jego zachowania i przyzwyczajień. Problemem nie jest on sam, a zamieszczany przez niego wpis (wpisy) świadczący/-e o tym, że nie panuje nad negatywnymi emocjami i nie potrafi ich w sposób cywilizowany wyrazić. Ty starasz się nakłonić go do zmiany przyzwyczajień, na które wcześniej może nikt nie reagował. Nic dziwnego, że ma to Ci za złe i daje temu wyraz w jedyny znany sobie sposób, a więc przez złośliwe uwagi pod Twoim adresem. Powołuj się na zasady funkcjonowania forum i przepisy prawa. Staraj się nie odbierać tego ataku osobiście. Może się zdarzyć, że ta osoba z czasem dostosuje się do zasad bezpiecznej komunikacji na forum, a nawet doceni Twoją pomoc i życzliwość.

Czy takie wpisy jak: „chcę się zabić” itp. powinny mieć możliwość dodawania komentarzy?

Zarówno jak w kontaktach bezpośrednich, tak i w wirtualnych niektóre wypowiedzi zaowocują udzieleniem pomocy osobie jej potrzebującej, a inne ją jedynie zranią. Dlatego też powinna być możliwość dodania komentarzy. Daje to szansę na uratowanie osoby, która być może jedynie w taki sposób potrafi się zwrócić o pomoc. Również rodzina osoby zmarłej z powodu samobójstwa może otrzymać w komentarzach dużo wsparcia i życzliwości, której tak bardzo potrzebuje. Jeżeli nie mamy jednak możliwości ścisłego monitorowania komentarzy, to powinniśmy zablokować ich umieszczanie zwłaszcza pod artykułami o śmierci samobójczej. W innym przypadku raczej nie uchronimy się przed hejtem, który będzie boleśnie ranił znajdujących się w żałobie bliskich zmarłej osoby.



VIII. 6 przeszkód w udzielaniu skutecznej pomocy online

1. WAHANIE/AMBIWALENCJA

Nie wiesz, czy ktoś ma zamiar odebrać sobie życie, czy w ten sposób informuje otoczenie, że jest mu ciężko, czy też jest to rodzaj żartu/falszywy alarm.

RADA: W sytuacji niepewności warto poradzić się innej osoby lub też pomimo wszystko skontaktować się z policją. Jedna interwencja za dużo jest lepsza niż nieudzielenie pomocy. Niekiedy okazuje się, że osoba szukająca natychmiastowej pomocy w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym czy dzwoniąca pod numer alarmowy 112 takiej pomocy nie wymaga. Podobnie jest też w sytuacjach „ostrych” online. Część osób, która pozostawia niepokojące wpisy, robi to z frustracji tym, że nie radzi sobie z sytuacją i szuka pomocy. Ale wśród nich może się znaleźć także taka osoba, która bez natychmiastowej pomocy zginie.

2. BRAK WIEDZY NA TEMAT TEGO, JAK ZAREAGOWAĆ NA WĄTEK SUICYDALNY

Widzisz, że osoba potrzebuje natychmiastowej pomocy, ale nie wiesz, jak się zachować.

RADA: Przeczytaj dokładnie te fragmenty Poradnika, które odnoszą się do udzielania wsparcia online. Porozmawiaj z osobami, które mają doświadczenie w udzielaniu takiego wsparcia.

3. OBAWA PRZED PORAŻKĄ

Widzisz, że osoba potrzebuje pomocy i prawidłowo sklasyfikowałeś jej wpis jako Wątek Wymagający Interwencji, ale wahasz się, czy interweniować, gdyż obawiasz się, że Ci się nie uda tej osoby uratować.

RADA: W takiej sytuacji warto pomyśleć, że lepiej próbować kogoś ratować, nawet jeżeli tę walkę mielibyśmy przegrać, niż takiej pomocy w ogóle nie udzielić.

4. ROZMYCIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

Widzisz, że osoba potrzebuje natychmiastowej pomocy, ale widzisz też, że na forum jest wielu użytkowników i myślisz, że oni też mają obowiązek w takiej sytuacji zareagować.

RADA: Niestety bardzo często zdarza się, że rozglądamy się dookoła i widzimy, że nikt nie reaguje, a niektórzy się śmieją, więc czujemy się niejako usprawiedliwieni i też nie reagujemy.

5. OBAWA PRZED OŚMIESZENIEM

Widzisz, że osoba potrzebuje pomocy, ale przewidujesz, że jeżeli jej będziesz próbował/a pomóc, to inne osoby będą się z Ciebie śmiać i żartować.

RADA: Pomagając komuś, możemy niekiedy narazić się na śmiech i żarty innych uczestników forum. Warto w tej sytuacji koncentrować się na interwencji i próbować poczuć to, czego doświadczać może osoba, która zwróciła się o pomoc, zwierzyła się ze swoich nierzadko skrywanych przed innymi uczuć.

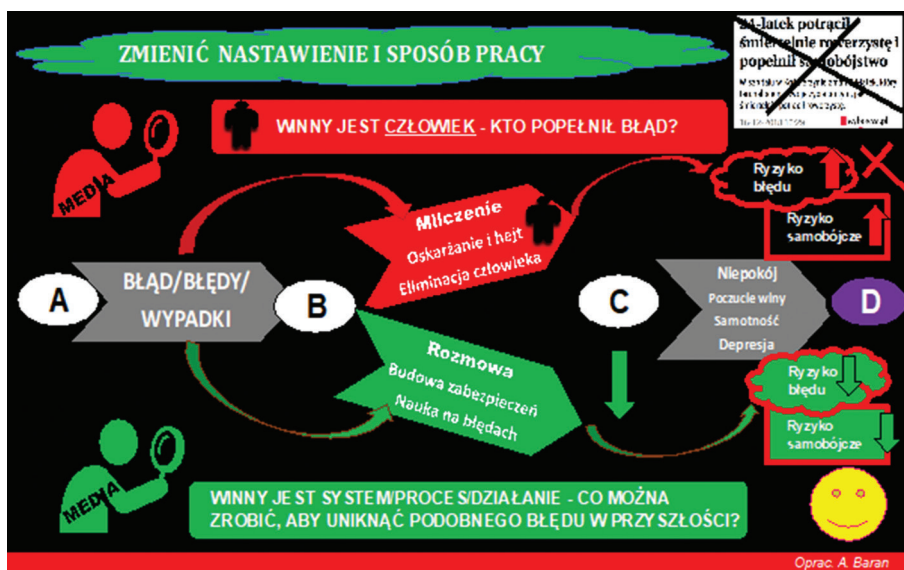
6. OBAWA PRZED POPEŁNIENIEM BŁĘDU

Obawa przed popełnieniem błędu może skutecznie ograniczać działania pomocowe. Błądzenie i wybory, które prowadzą do negatywnych konsekwencji, towarzyszyły człowiekowi od początku jego istnienia. Niestety pomimo tak długiej historii błędów nadal nie potrafimy sobie z nimi radzić. System sprawiedliwości oparty na karach nie jest jedynym sposobem ochrony przed błędami. Nierzadko osoby, które oskarżają kogoś, same są o coś oskarżane lub też zaczynają same siebie oskarżać, a nawet nienawidzić i stosować hejt w stosunku do samego siebie. Taki hejt jest jeszcze gorszy niż hejt z zewnątrz, gdyż trudniej go uniknąć. Poza tym może on także prowadzić do myśli i zachowań samobójczych.

RADA: Moderator może zasugerować skupienie się nie tyle na osobie, ale na sytuacji, w której dany błąd i/lub problem zaistniał. Na tym polega m.in. praca nad bezpieczeństwem w ruchu drogowym, w którym wprowadzamy cały szereg zabezpieczeń, które mają chronić przed wypadkiem. Media mogą pomóc, nie tylko informując o tym, że taki czy inny przestępca został dotkliwie ukarany, ale o tym, jakie działania podjęto, aby podobnych przestępstw było mniej, aby mniej było sytuacji im sprzyjających. Takich pozytywnych przykładów może dostarczyć moderator. Podobnie w profilaktyce



samobójstw dobre praktyki medialne mogą pomóc, skupiając się na sposobach ograniczających liczbę suicydogennych sytuacji i warunków, chociażby opisując, jak w danej sytuacji możemy się zachować i jak ograniczać ryzyko jej wystąpienia.



IX. Odpowiedzialność moderatora i administratora sieci internetowej

Istnieje moralny i prawny obowiązek, który związany jest z koniecznością udzielenia pomocy w potrzebie i zgłoszenia widocznego zagrożenia życia i zdrowia. Ale obecnie nie ma określonej/zdefiniowanej w polskim prawie odpowiedzialności moderatora, administratora czy redakcji w sytuacji, gdyby podjęta przez niego interwencja nie była skuteczna. Podobnie (na szczęście!) nie ma w polskim prawie przewidzianych konsekwencji prawnych w razie, gdy nie uda się lekarzowi czy psychologowi uratować pacjenta od śmierci samobójczej. Gdyby taka odpowiedzialność prawna istniała, mogłaby jedynie udzielanie pomocy utrudnić, gdyż więcej byłoby podejmowanych działań asekuracyjnych niż tych ratujących życie, np. przez poświęcenie więcej czasu na dokumentację, a mniej na pacjenta.

Natomiast coraz częściej podnoszony jest temat odpowiedzialności administratorów serwisów za umieszczanie treści niebezpiecznych. W niektórych krajach wprowadzane są również związane z tym regulacje, np. Litwa we wrześniu 2018 roku zabroniła mass mediom rozpowszechniania informacji na temat metody i przyczyny prób samobójczych i samobójstw, a także samobójstwa jako sposobu na rozwiązanie jakiegokolwiek problemu. Litewski Roskomnadzor zablokował 14 tysięcy stron z treściami dotyczącymi samobójstw w mediach społecznościowych⁴.

Oto polskie przepisy prawa karnego, które warto mieć na uwadze.

Art. 162 Kodeksu karnego (Dz.U. rok 1997 numer 88 poz. 553)

§ 1. Kto człowiekowi znajdującemu się w położeniu grożącym bezpośrednim niebezpieczeństwem utraty życia albo ciężkiego uszczerbku na zdrowiu nie udziela pomocy, mogąc jej udzielić bez narażenia siebie lub innej osoby na niebezpieczeństwo utraty życia albo ciężkiego uszczerbku na zdrowiu,

⁴ <http://www.nspa.org.uk/wp-content/uploads/2016/02/NSPA-Guidelines-Responding-to-Suicidal-Content-Online-2016.pdf>



podlega karze pozbawienia wolności do lat 3. § 2. Nie popełnia przestępstwa, kto nie udziela pomocy, do której jest konieczne poddanie się zabiegowi lekarskiemu albo w warunkach, w których możliwa jest niezwłoczna pomoc ze strony instytucji lub osoby do tego powołanej.

Pamiętaj! Namowa do samobójstwa również została skodyfikowana. Na takie wpisy operator powinien być szczególnie uważny i na wszelki wypadek zgłaszać je na policję.

Art. 151 Kodeksu karnego (Dz.U. rok 1997 numer 88 poz. 553)

Kto namową lub przez udzielenie pomocy doprowadza człowieka do targnięcia się na własne życie, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.

Pamiętając o przepisach prawa zwracaj uwagę na treści, którymi możesz zarządzić. Zwróć szczególną uwagę także na przepisy dotyczące:
- karania za znęcanie się psychiczne i fizyczne, także w cyberprzestrzeni:

Art. 207 Kodeksu karnego (Dz.U. rok 1997 numer 88 poz. 553)

§ 1. Kto znęca się fizycznie lub psychicznie nad osobą najbliższą lub nad inną osobą pozostającą w stałym lub przemijającym stosunku zależności od sprawcy, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5. § 1a. Kto znęca się fizycznie lub psychicznie nad osobą nieporadną ze względu na jej wiek, stan psychiczny lub fizyczny, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8. § 2. Jeżeli czyn określony w § 1 lub 1a połączony jest ze stosowaniem szczególnego okrucieństwa, sprawca podlega karze pozbawienia wolności od roku do lat 10. § 3. Jeżeli następstwem czynu określonego w § 1-2 jest targnięcie się pokrzywdzonego na własne życie, sprawca podlega karze pozbawienia wolności od lat 2 do 12.

- karania związanego z prześladowaniem, uporczywym nękaniem, także w cyberprzestrzeni:

Art. 190a. Kodeksu karnego (Dz.U. rok 1997 numer 88 poz. 553)

§ 1. Kto przez uporczywe nękanie innej osoby lub osoby jej najbliższej wzbudza u niej uzasadnione okolicznościami poczucie zagrożenia lub istotnie narusza jej prywatność, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3. § 2. Tej samej karze podlega, kto, podszywając się pod inną osobę, wykorzystuje jej wizerunek lub inne jej dane osobowe w celu wyrządzenia jej szkody

majątkowej lub osobistej. § 3. Jeżeli następstwem czynu określonego w § 1 lub 2 jest targnięcie się pokrzywdzonego na własne życie, sprawca podlega karze pozbawienia wolności od roku do lat 10. § 4. Ściganie przestępstwa określonego w § 1 lub 2 następuje na wniosek pokrzywdzonego.



X. Survival moderatora

Twoja praca wymaga obcowania na co dzień z negatywnymi treściami, które starasz się eliminować, dbając o bezpieczeństwo użytkowników. Takie obcowanie z brutalnymi i okrutnymi treściami budzącymi złość, niepokój, wstręt, poczucie bezsilności może wyczerpywać. Na dodatek praca moderatorów nie zawsze jest doceniana, gdyż łatwiej zauważyć to, czego nie usunęli, niż to, co zostało przez nich zauważone i usunięte. Niekiedy spotykasz się z negatywnymi komentarzami, a może nawet oskarżeniami, które Cię frustrują i zniechęcają do pracy. Może zdarzyć się, że zamiast zareagować profesjonalnie, nie zareagujesz wcale. Może się też zdarzyć, że albo czujesz nadmierną odpowiedzialność albo całkowitą bezsilność i przekonanie, że nic nie da się zrobić. Gdy tak się dzieje, jest to sygnał, aby odpocząć albo porozmawiać z kimś, do kogo masz zaufanie, albo też postarać się wziąć udział w szkoleniu lub warsztatach dla moderatorów. Jeżeli nie ma takiej możliwości, skontaktuj się z innymi moderatorami, gdyż razem łatwiej sobie poradzić niż samemu. To, co czujesz, może być także ich udziałem. Samo podzielenie się emocjami niekiedy wystarczy, aby poczuć się lepiej. Przeszkodą nie powinna presja czasu czy poczucie odpowiedzialności za wykonywaną pracę. Odpoczynek jest równie ważny dla zdrowia, jak praca. A szczególnie potrzebny jest on wtedy, gdy borykasz się ze swoimi problemami osobistymi. Gdy nie potrafisz sobie sam/sama poradzić, porozmawiaj z osobą, do której masz zaufanie.

Sygnaly ostrzegawcze. Gdy walczysz z bezsennością, koszmarami nocnymi, stanami depresyjnymi czy lękowymi to także sygnał ostrzegawczy, świadczący o tym, że potrzebujesz jakiejś zmiany. W razie myśli samobójczych korzystaj z porad, których udzielasz uczestnikom dyskusji na forach internetowych, tj. skontaktuj się z psychologiem, lekarzem lub skorzystaj z pomocy online, np. www.linia wsparcia.pl.

Profesjonalny dystans. Staraj się wypracować profesjonalny dystans do nawet najbardziej bulwersujących treści. Przypominaj sobie, że dzięki Twojej pracy internet jest bezpieczniejszym i bardziej przyjaznym miejscem dla wszystkich jego użytkowników.

Atmosfera w pracy. Dbaj, aby w Twoim miejscu pracy panowała dobra atmosfera, dzięki której każdy będzie czuł, że może porozmawiać o problemach niezależnie od okoliczności.

Ćwiczenia. Ćwiczenia fizyczne mogą minimalizować niekorzystne skutki zdrowotne siedzącego trybu życia. Są bardzo ważne w Twojej pracy, więc poświęć im minimum pół godziny dziennie. Takie ćwiczenia mogą poprawić też atmosferę w pracy, a 5 minut ruchu może dać większe korzyści niż myślisz... Im bardziej wymagająca praca, tym bardziej organizm potrzebuje chwili odpoczynku i resetu. Takim prostym resetem mogą być te proste ćwiczenia np.: <https://www.youtube.com/watch?v=hT8RvjxAKkM>.

Może sam/a opracujesz podobny zestaw 3-5-minutowy zestaw ćwiczeń dla moderatorów i umieścisz w sieci, aby pomógł im walczyć ze stresem i napięciem? Dbając o bezpieczeństwo i zdrowie innych, warto dbać o swoje własne. A ćwiczenia i muzyka mogą w tym pomóc.



IX. Dodatkowa literatura

Baran A., Gmitrowicz A., Koszewska I. i wsp. Grupa ds. mediów Zespołu roboczego ds. prewencji samobójstw i depresji przy Radzie ds. Zdrowia Publicznego Ministerstwa Zdrowia. *Rola mediów w promocji zdrowia psychicznego i w zapobieganiu samobójstwom. Poradnik dla pracowników mediów*, Warszawa 2018.

Baran A., Gmitrowicz A., Pawelec R. Zespół roboczy ds. prewencji samobójstw i depresji przy Radzie ds. Zdrowia Publicznego Ministerstwa Zdrowia. *Rola mediów w promocji zdrowia psychicznego i w zapobieganiu samobójstwom. Poradnik dla osób wypowiadających się w mediach*, Warszawa 2018.

„Suicydologia”, Rocznik Polskiego Towarzystwa Suicydologicznego, www.suicydologia.org.

Bałandynowicz A., *Reakcja społeczeństwa wobec problemu suicydalnego jednostki*, [w:] B. Hołyst i in. (red.), *Samobójstwo*, Warszawa 2002, s. 74-107.

Czabański A., Markwitz N., *Samobójcze fora dyskusyjne w Internecie – analiza zjawiska*, [w:] J. Kleban, W. Wieczerzycki, *Era społeczeństwa informacyjnego*, Poznań 2006, s. 198.

Czabański A., Markwitz N., *Tematyka samobójstw w internetowych blogach*, „Poznańskie Zeszyty Humanistyczne”, 2007, t. 8, s. 73-83.

Gmitrowicz A., Makara-Studzińska M., Młodożeniec A., *Ryzyko samobójstwa u młodzieży*, Warszawa 2015.

Hołyst B., *Przywrócenie życiu*, Warszawa 1991.

Hołyst B., *Samobójstwo – przypadek czy konieczność?*, Warszawa 1983.

Hołyst B., *Suicydologia*, Warszawa 2012.

Robinson J., Cox G., Bailey E., Hetrick S., Rodrigues M., Fisher S. & Herrman H. (2016). *Social media and suicide prevention: a systematic review*. *Early intervention in psychiatry*, 10(2), 103-121.

Rosa K., Krzywania P., *Ekspozycja zachowań samobójczych w sieci. Analiza stron internetowych*, [w:] Rosa K., Czabański A. (red.), *Percepcja zachowań samobójczych. Między opiniami a doświadczeniem*, Kraków 2014, s. 257-285.

Stecz P., (2016), *Zachowania ryzykowne i suicydalne w kontekście nowych mediów* [w:] Czabański A., Rosa K. (red.). *Zapobieganie samobójstwom*. Przedsiębiorstwo Wydawnicze Ars Boni, Poznań, s.53 – 64.



NASK

NASK
ul. Kolska 12
01-045 Warszawa, Polska
info@nask.pl

www.nask.pl