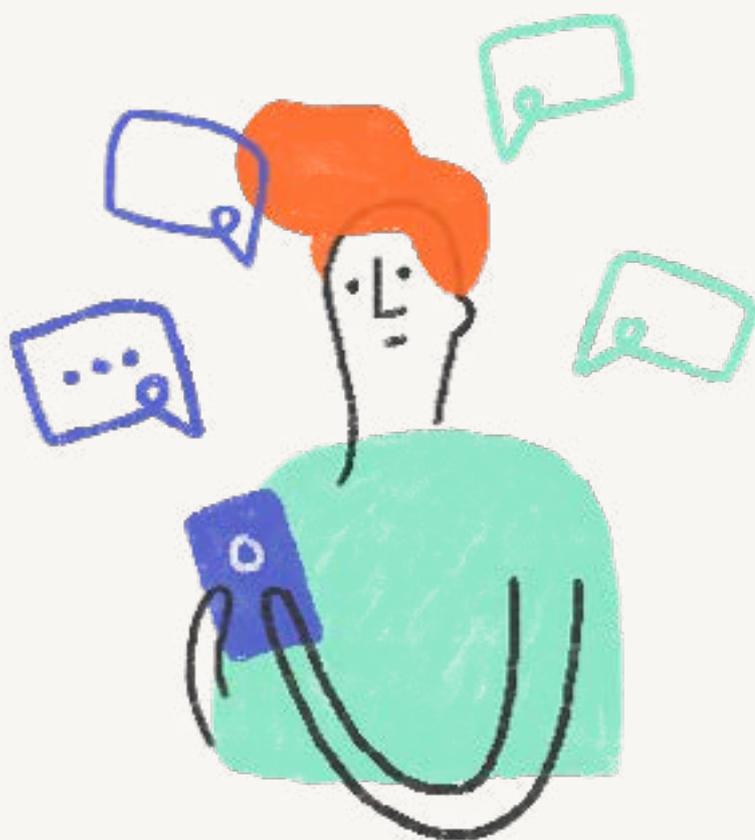


**#chatsafe**

**Una guía para los jóvenes sobre  
cómo hablar acerca del suicidio  
de manera segura en línea**



© Orygen

Esta publicación está protegida por derechos de autor. Además del uso permitido de conformidad con la Ley de Derechos de Autor de 1968 y sus modificaciones, ninguna parte del presente se puede reproducir, almacenar o transmitir por ningún medio sin el permiso previo y por escrito de Orygen.

ISBN 978-1-920718-72-5

### **Referencia sugerida**

Robinson, J., Hill, N., Thorn, P., Teh, Z., Battersby, R., & Reavley, N., #chatsafe: Una guía para los jóvenes sobre cómo hablar acerca del suicidio de manera segura en línea. Melbourne: Centro Nacional de Excelencia en Salud Mental Juvenil Orygen, 2018.

### **Exención de responsabilidad**

Esta información no es una recomendación médica. Es genérica y no tiene en cuenta tus circunstancias personales, bienestar físico, estado mental o capacidades mentales. No debes usar esta información para autotratarte o autodiagnosticarte ni para tratar o diagnosticar un trastorno médico a otra persona. Jamás ignores una recomendación médica ni demores en pedirla debido a esta información. Cualquier consulta médica se debe realizar con un profesional de la salud capacitado. En caso de tener alguna duda, consulta siempre a un profesional de la salud.

### **Orygen**

Locked Bag 10  
Parkville, Vic, 3052  
Australia

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

# Agradecimientos

El Proyecto #chatsafe de Orygen es financiado por el Gobierno de Australia, de conformidad con el National Suicide Prevention Leadership and Support Program (Programa nacional de liderazgo y apoyo para la prevención del suicidio). Las pautas de Orygen han tenido alcance global con el apoyo de Facebook.

Los autores agradecen a los socios del proyecto: The University of Melbourne, Everymind y Facebook.

Los autores agradecen a Simon Goodrich, Ryan Blandon, Libby de Souza y Sarah Kaur de Portable, una empresa tecnológica y de diseño digital, por el diseño gráfico y puesta en papel.

Los autores agradecen en especial a los siguientes miembros de los paneles de expertos por su invaluable contribución a la elaboración de estas pautas: Dr. John Ackerman, Dr. Bart Andrews, profesora Ella Arensman, Eleanor Bailey, Dra. Jo Bell, Katherine Berney, Kim Borrowdale, Emily Boubis, Emily Cole, Dra. Georgina Cox, Brooke Cross, Han Duong, Bronwen Edwards, Penny Fannin, Marie Gallo-Dyak, Rhylee Hardiman, Amy Hatfield, profesor Keith Hawton, profesora adjunta Sarah Hetrick, Taylor Johnstone, Jenya Kalagurjevic, Sharanjit Kaur, Sarah Langley, Tina Li, Britt Liebeck, Dra. Ann Luce, Lilian Ma, Nikolina Mabic, Roxanne MacDonald, Kathryn McGrath, Mary Mansilla, Denise Meine-Graham, Dra. Katherine Mok, Dra. Sally Morris, Katherine Newton, profesor adjunto Thomas

Niederkrotenthaler, Meghan O'Keefe, profesora Jong-Ik Park, Emily Parry, Dr. Dan Reidenberg, Dr. Simon Rice, Ella Robinson-Clarke, profesor adjunto Vincent Silenzio, profesor adjunto Mark Sinyor, profesora Merike Sisask, Dra. Jaelea Skehan, Ellen Sproule, Andrew Synnot, profesor adjunto Benedikt Till, Dr. Michael Utterson, profesor Paul Yip y profesora adjunta Nerissa Young.

Ofrecemos nuestro respeto a los jóvenes que han vivido alguna experiencia relacionada con el suicidio, así como a sus familias y amigos; incluyendo a aquellos que han intentado quitarse la vida y aquellos que perdieron a un ser querido a causa del suicidio. Recordamos a amigos que hemos perdido a causa del suicidio y reconocemos el sufrimiento que genera el suicidio en nuestras vidas y en la comunidad.

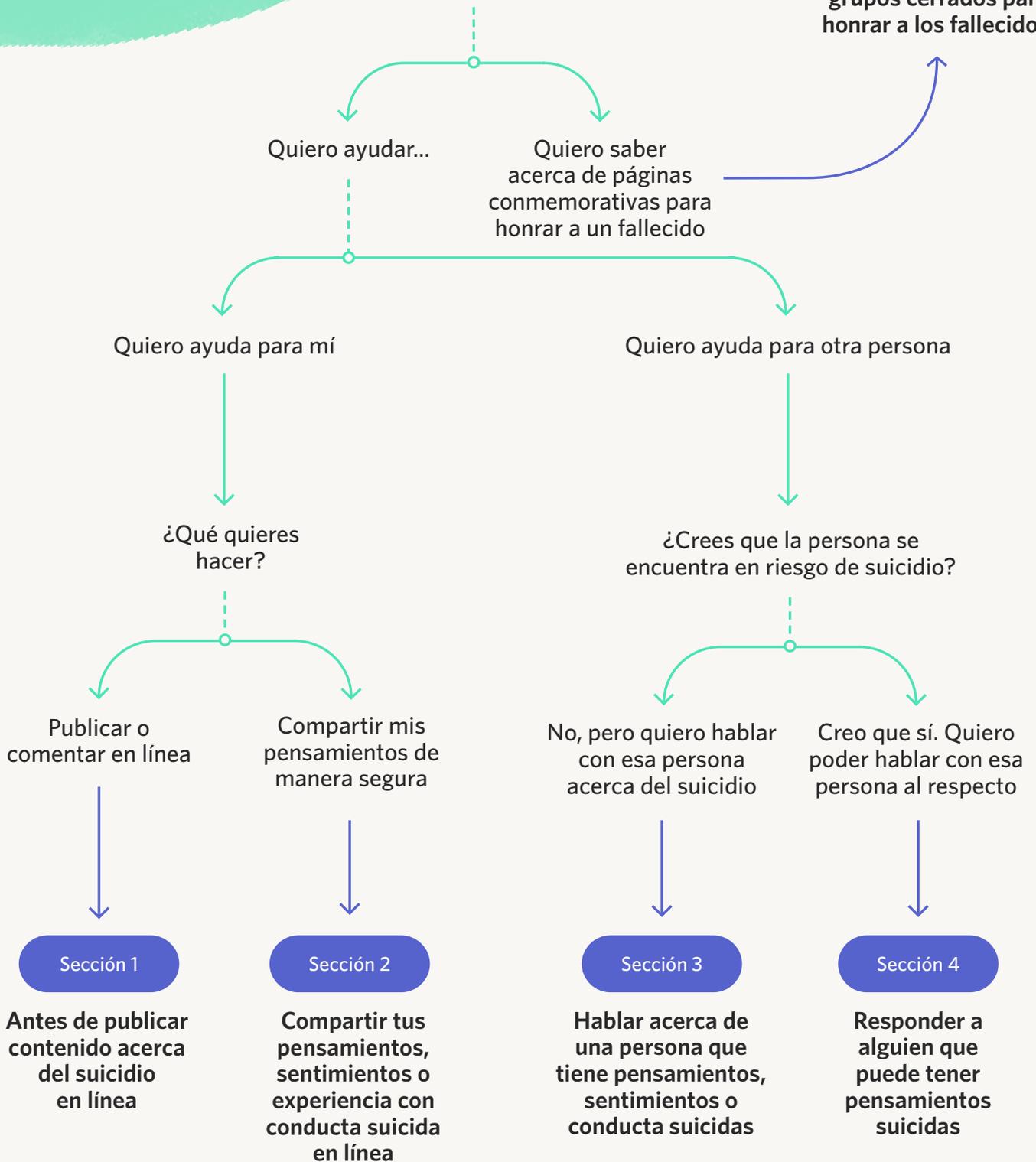
Reconocemos a las comunidades de jóvenes con mayor riesgo de quitarse la vida, incluyendo a los jóvenes de pueblos originarios en todo el mundo, jóvenes de la comunidad LGBTQIA+, aquellas personas en zonas rurales y remotas y aquellas que padecen de alguna enfermedad mental o desventaja social en todo el mundo.

Las voces de los jóvenes son vitales para nuestro trabajo en la prevención del suicidio y compartimos su esperanza en el futuro.

# ¿Qué estás buscando?

Sección 5

Sitios web, páginas conmemorativas y grupos cerrados para honrar a los fallecidos.



# Fundamentos

Muchos países, incluyendo Australia<sup>1</sup>, elaboraron pautas para los medios para denunciar de manera segura contenido relacionado con el suicidio. Estas pautas están dirigidas a profesionales de los medios de comunicación y se han enfocado en gran medida en formas tradicionales de medios de comunicación y prensa, más que en internet y redes sociales. Sin embargo, los jóvenes utilizan cada vez más las plataformas de redes sociales para hablar acerca del suicidio de muchas formas. Por lo tanto, es posible que las estrategias que se enfocan en profesionales y en formas tradicionales de los medios no sean tan útiles para los jóvenes.

Hasta la fecha, no hay evidencia de comunicación segura y útil en línea de igual a igual acerca del suicidio, y hay pocas guías disponibles que ayuden a los jóvenes a hablar acerca del suicidio de manera segura en línea. El objetivo de este proyecto fue elaborar un conjunto de pautas fundamentadas en evidencia que ayuden a los jóvenes a hablar acerca del suicidio de manera segura en línea.

**Esta guía, elaborada por Orygen para ser utilizada en Australia, ha sido adaptada en conjunto con la Organización Isabel Ayuda para la Vida AC para jóvenes que viven en México.**

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

# Cómo se elaboraron las pautas:

## El método Delphi.

Las pautas #chatsafe se elaboraron mediante el uso de la metodología de consenso Delphi, que recurre a opiniones de expertos para identificar las mejores prácticas a falta de evidencia científica clara, y se ha usado para elaborar pautas para otros temas de salud mental<sup>2</sup>.

Nuestro estudio Delphi consistió en dos partes. La primera fue una búsqueda sistemática de bibliografía científica y "literatura gris" (p. ej., sitios web y denuncias) para identificar acciones específicas que los jóvenes pueden hacer al hablar acerca del suicidio en línea. Luego, se ingresaron las acciones mencionadas en un cuestionario y dos paneles de expertos

las clasificaron según su importancia para su inclusión en las pautas. El primer panel incluyó a jóvenes identificados a través de las redes de jóvenes de Orygen. El segundo panel consistió en expertos de prevención del suicidio, y profesionales de los medios y de la comunicación.

El rol de los miembros del panel fue evaluar cada elemento de acuerdo con la importancia que consideraban que tenía para su inclusión en las pautas, a través de dos rondas de cuestionarios. Los elementos clasificados como "esenciales" o "importantes" por al menos el 80 % de ambos paneles fueron incluidos en las pautas finales.

<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.

# Descripción de las pautas

Las pautas #chatsafe brindan herramientas y consejos para los jóvenes para ayudarlos a hablar acerca del suicidio de manera segura en línea.

**Estas pautas consisten en las siguientes secciones:**

1. Antes de publicar contenido acerca del suicidio en línea;
2. Compartir tus pensamientos, sentimientos o experiencias con conducta suicida en línea;
3. Hablar acerca de una persona que tiene pensamientos, sentimientos o conducta suicidas;
4. Responder a alguien que puede tener pensamientos suicidas;
5. Sitios web, páginas conmemorativas y grupos cerrados para honrar a los fallecidos.

# Glosario de términos

**Ciberanzuelo o clickbait:** contenido diseñado para que los usuarios hagan clic en un enlace a una página o sitio web específico.

**Comentario:** se refiere al proceso que permite a los usuarios responder o participar en una publicación.

**Hablar acerca del suicidio:** se refiere a cualquier ocasión en la que compartes, intercambias o interactúas con información, noticias o ideas acerca del suicidio. Esto incluye crear tus propias publicaciones: compartir una publicación de otra persona; compartir imágenes, sitios web o enlaces que pueden tener contenido relacionado con el suicidio; o responder a alguien que pueda tener pensamientos, sentimientos o conducta suicidas.

**Suicidio por imitación:** ocurre cuando otra persona desarrolla una conducta suicida por estar expuesta a contenido relacionado con este. Puede ocurrir a través de la exposición directa a contenido suicida o de manera indirecta por enterarse del suicidio de otra persona.

**Mensaje directo:** también conocido como "DM" o "Privado", es una forma de comunicación en línea enviada entre usuarios de manera privada en redes sociales. También se puede denominar "mandar un inbox".

**Emoji:** se refiere a una imagen o ícono pequeño que se puede usar para expresar una reacción a una publicación de un usuario. Los siguientes son algunos ejemplos de emojis:



**Enlaces:** se refiere a un hipervínculo a otro documento, sitio web o contenido en línea. A menudo se activa al hacer clic en una imagen o palabra destacada.

**Me gusta:** se refiere a una respuesta positiva que se puede realizar a una publicación. Algunas plataformas en línea pueden tener una variedad de reacciones que los usuarios pueden seleccionar cuando responden a publicaciones. Facebook, por ejemplo, incluye reacciones con emojis que se pueden usar para responder a una publicación de diversas formas, incluyendo una "carita triste", una "carita enojada" o una "carita riendo".

**Publicar:** se refiere a la acción de publicar tu propio contenido original en línea. Esto incluye, entre otros, ilustraciones, GIFs, imágenes, enlaces, memes, mensajes, fotos, poesía, videos, tiktoks o videoblogs en otros sitios web/publicaciones.

**Mensaje privado:** también conocido como "MP" o "Privado". Este término a menudo se usa de manera indistinta con "DM" o "Privado". Algunas plataformas en línea, tales como foros, utilizan el término "MP".

# Glosario de términos

**Responder/contestar:** se refiere a la acción de responder a un comentario o mensaje directo de otro usuario en línea.

**Plan de seguridad:** se refiere a un plan estructurado elaborado con ayuda de un profesional de la salud. Describe acciones, estrategias de afrontamiento y personas de apoyo que podrían ayudarte cuando experimentas pensamientos, sentimientos o conducta suicidas.

**Captura de pantalla:** se refiere a la acción de capturar contenido que aparece en tu pantalla y convertirlo en un archivo de imagen que se almacena en tu teléfono celular o computadora personal. Las capturas de pantalla también pueden denominarse "pantallazos" o "screenshots".

**Compartir:** se refiere a la acción de volver a publicar publicaciones o contenidos creados por otras personas en redes sociales entre amigos o seguidores. Esto incluye, entre otros, ilustraciones, GIF, imágenes, enlaces, memes, mensajes, fotos, poemas, videos, tiktoks o videoblogs en otros sitios web/publicaciones.

**Redes sociales:** se refiere a plataformas en línea, tales como sitios web y aplicaciones móviles (apps), que permiten a los usuarios compartir, comunicarse y crear contenido que puede ser visto por otras personas. Ejemplos populares incluyen, entre otras, Facebook, Instagram, Twitter, Tumblr, Pinterest, Snapchat, WeChat y Youtube.

**Historia/historias:** se refiere a fotos o videos que se toman o graban a lo largo del día y que se publican como una publicación temporal en línea. Algunas plataformas, tales como Snapchat, también permiten a los usuarios publicar historias que desaparecerán a las 24 horas.

**Advertencia de contenido sensible:** también denominada "notificación de contenido". Se refiere a una declaración al comienzo de tu publicación que alerta a otros usuarios de que la publicación puede llegar a tener contenido angustiante. Las advertencias de contenido sensible también se muestran como "Warning" "contenido violento o gráfico".

**Trollear:** contenido negativo publicado en línea con la intención de provocar o molestar a los usuarios.

**Amigo o adulto de confianza:** persona con la que te sientes cómodo hablando. Puede ser una persona que sientes que te apoya y que escucha tus pensamientos y sentimientos sin juzgar.

**Usuario:** Se refiere a un individuo expuesto a contenido en plataformas de redes sociales.

**Viral:** circulación rápida en línea de una imagen, video u otro contenido de un usuario a otro.

# 01

## Antes de publicar contenido acerca del suicidio en línea

Antes de hablar acerca del suicidio en línea, tómate tu tiempo para pensar por qué quieres compartir esa publicación. Piensa en cómo tu publicación puede afectar a los demás y si existe una forma diferente de comunicar esta información, de manera que sea más segura o más útil para los demás.

También puede ser útil reconocer algunas de las señales de advertencia de riesgo de suicidio antes de publicar en línea, así como algunos de los recursos para la prevención del suicidio que ofrecen las redes sociales o la plataforma en línea que usas. Por ejemplo, el [Centro de ayuda para la prevención del suicidio de Facebook](#) brinda información acerca de cómo denunciar en Facebook contenido relacionado con el suicidio, así como ciertos recursos y enlaces a líneas de ayuda al suicida en todo el mundo.



### 1.1

## Recuerda que las publicaciones se pueden viralizar

Cualquier imagen, foto, video o texto puede viralizarse rápidamente en línea. Si la publicación es incorrecta, estigmatizante o insegura, podría afectarte a ti y a otras personas. Es importante que seas consciente de que una vez que realizas una publicación, no tendrás control sobre quién la verá o quién la compartirá. Puede ser útil verificar la privacidad de tu perfil o cuenta en línea. Recuerda que si tu cuenta no está configurada como "privada", cualquier persona puede acceder al contenido que publicas.

### 1.2

## La permanencia en internet: "Una vez publicado, publicado para siempre"

Es posible que lo que publiques o compartas en línea se quede allí para siempre. Incluso si le enviaste un mensaje privado a un amigo, o hiciste una publicación que luego eliminaste, es posible que nunca se elimine de manera permanente. Por ejemplo, otros usuarios podrían hacer capturas de pantalla de tus mensajes o publicaciones o podrían hacer grabaciones de pantalla de una historia o transmisión en vivo. Como consecuencia, tus amigos, padres, cuidadores, compañeros de trabajo y empleadores actuales o futuros pueden verlo luego.

### 1.3

## Controlar tus publicaciones puede ayudar

Interactuar con otras personas mediante comentarios o publicaciones es un elemento clave para comunicarte con otras personas en línea. Si realizaste una publicación que hace referencia al suicidio o a una conducta suicida, o si compartiste o respondiste a una publicación con contenido relacionado con el suicidio, controlar tu publicación regularmente para determinar si hay comentarios no seguros o dañinos puede ayudar (ver más adelante los ejemplos de comentarios dañinos).

Si encuentras respuestas no seguras o dañinas a tu publicación, debes evitar discutir con otros usuarios en la sección de comentarios. En su lugar, podrías considerar hacer lo siguiente:

- Ocultar la publicación del usuario si la plataforma lo permite.

- Denunciar contenido no seguro al centro de ayuda para la prevención del suicidio de la red social, si lo hubiera.

Responderle a alguien que puede estar pensando en el suicidio puede sentirse como una gran responsabilidad. Si ves una publicación que sugiere que alguien puede estar pensando en el suicidio, puedes encontrar algunos consejos útiles acerca de cómo responder en la [página 28](#).

Si encuentras contenido en línea relacionado con el suicidio, es importante que también te cuides a ti mismo. Algunos consejos útiles acerca de cómo cuidarse están disponibles en la [página 13](#).

## Algunos ejemplos de contenido no seguro

- Abuso
- Comentarios que incluyen una invasión de la privacidad.
- Descripciones gráficas de suicidio.
- Imágenes gráficas de suicidio.
- Métodos o formas de suicidio.
- Planes de suicidio (p. ej., cuándo o dónde).
- Correo no deseado o contenido repetitivo.
- Declaraciones que alientan a las personas a quitarse la vida.
- Declaraciones que parecen querer generar problemas o angustia en otras personas de manera deliberada.
- Declaraciones que incluyen pactos suicidas o compañeros de suicidio.
- Declaraciones que responsabilizan o hacen que otras personas se sientan responsables por la seguridad de otra persona.
- Declaraciones que brindan información a personas vulnerables acerca de cómo acabar con su vida.
- Notas suicidas o de despedida.
- Malas palabras
- Troleo
- Ataques verbales.

## 1.4

### **Cuando no se puede controlar**

A veces no puedes controlar tu propia publicación regularmente, puedes no querer seguir controlándola o compartiste información que no se puede controlar en la plataforma de la red social que usas. De ser así, en tu publicación original, puedes incluir los números de teléfono o enlaces de servicios de apoyo adecuados, tales como líneas de ayuda, servicios locales para la prevención del suicidio o servicios de emergencias locales. Algunos ejemplos en México se proporcionan en la [página 16](#).

## 1.5

### **Algunos consejos para cuidarte a ti mismo**

Independientemente de si eres un usuario ocasional o frecuente de redes sociales, debes saber que, a veces, la exposición continua a contenido negativo (p. ej., conversaciones, imágenes o videos acerca del suicidio) podría afectar tu propio bienestar. También es posible que una publicación aislada pueda generar pensamientos o sentimientos negativos. Es importante que tengas preparado un plan en caso de que te sientas afectado o angustiado por publicaciones que hayas compartido o visto. Si te sientes afectado o agobiado, podrías intentar algunos de los siguientes consejos:

- Hablar con alguien acerca de tus sentimientos.
- Tomar un descanso. Esto podría incluir alejarte físicamente por un tiempo, desconectarte de tus cuentas de redes sociales o realizar una actividad diferente que no implique el uso de redes sociales.
- Controlar el contenido que miras. Por ejemplo, si estás pasando por un momento difícil, quizás quieras minimizar la cantidad de contenido relacionado con el suicidio al que estás expuesto al ocultar ciertas publicaciones en tus actualizaciones o dejar de seguir contenido que te pueda causar angustia.

## 1.6

### Consejos de seguridad general para hablar acerca del suicidio en línea

Existen muchos factores complejos que hacen que una persona tenga pensamientos suicidas, por lo cual es importante que se hable acerca del suicidio de manera segura. Esto es de particular importancia a la hora de la comunicación en línea, ya que la información que compartes puede llegar a cientos de miles de personas extremadamente rápido. Es posible que algunas personas, que ya se sienten vulnerables, puedan desarrollar una conducta suicida por imitación o que se vean afectadas tras la exposición a contenido relacionado con el suicidio en línea. En particular, cuando el contenido es extenso, exagera el suicidio o lo menciona de manera sensacionalista; repite mitos o ideas equivocadas acerca del suicidio; o describe el suicidio de manera positiva o glorificada.

Las [páginas 17-20](#) incluyen algunos consejos generales para hablar acerca del suicidio. Estos incluyen algunas alternativas tanto apropiadas como no apropiadas que podrías usar.

## 1.7

### Publicar o compartir contenido de imágenes, fotos o videos

Las plataformas de redes sociales a menudo fomentan el uso de imágenes, fotos, videos u otros contenidos multimedia. Sin embargo, a veces pueden tener consecuencias dañinas involuntarias, en particular si el contenido retrata a una persona que haya muerto a causa del suicidio.

Se deben evitar las animaciones o contenido de imágenes, fotos y videos que representen una forma de suicidio o autolesión, o el lugar donde tuvo lugar un suicidio. Este contenido puede angustiar a personas que estén de luto, o pueden generar una conducta por imitación en personas que se sienten vulnerables.

También se recomienda no publicar o compartir imágenes de personas que hayan fallecido a causa del suicidio en las que aparezcan desalineadas, amenazantes o en las que se agarran la cabeza en señal de angustia. Estas imágenes pueden reforzar estereotipos negativos de un suicidio y pueden causar angustia en otras personas.

# Recursos para la prevención del suicidio disponibles a través de diferentes plataformas de redes sociales

## Facebook

[El Centro de ayuda de Facebook](#) ofrece una serie de herramientas para ayudar a personas que han visto material relacionado con el suicidio. El Centro de ayuda para la prevención del suicidio brinda información acerca de cómo denunciar contenido relacionado con el suicidio a un miembro capacitado de su equipo de seguridad, quien identificará la publicación y la ubicación del usuario. De ser necesario, este usuario puede contactar a los servicios de emergencias para ayudar a aquellas personas que están pensando en quitarse la vida o autolesionarse. El Centro de ayuda para la prevención del suicidio también brinda información acerca de líneas de ayuda para la prevención del suicidio específicas del país para ayudar a las personas que puedan tener pensamientos, sentimientos o conducta suicidas.

## Instagram

[El Centro de ayuda de Instagram](#) brinda información para ayudar a que los usuarios denuncien contenido que sugiera que una persona puede estar pensando en quitarse la vida o autolesionarse. Los usuarios pueden denunciar el contenido al hacer lo siguiente:

1. Seleccionar  (en iOS) o  (en Android) arriba de la publicación y marcar la opción "Denunciar";
2. Seleccionar "Es inapropiado";
3. Seleccionar "Suicidio o autolesión";
4. Seleccionar "Enviar denuncia".

El Centro de ayuda también proporciona enlaces a sitios web o líneas de ayuda para la prevención del suicidio que pueden ayudar a las personas que tienen una crisis suicida.

## Snapchat

[El Centro de apoyo de Snapchat](#) recomienda a los usuarios preocupados por otro usuario incentivarlo a buscar ayuda o a consultar con un servicio profesional. Si el usuario no se siente cómodo interactuando con la persona que puede estar pensando en el suicidio, puede denunciar una preocupación de seguridad al hacer lo siguiente:

1. Dirigirse al snap que se quiere denunciar;
2. Abrir el snap y seleccionar  (en iOS) o  (en Android) que aparece en el margen superior derecho;
3. Seleccionar la opción  que aparece en el margen inferior izquierdo;
4. Seleccionar "Más opciones"; seleccionar "estoy preocupado de que este usuario pueda autolesionarse".

## Twitter

[El Centro de ayuda de Twitter](#) brinda información acerca de cómo denunciar contenido relacionado con la autolesión o el suicidio a un equipo capacitado que se dedica a responder a las personas que comparten contenido que sugiere que se encuentran en riesgo de autolesionarse o de quitarse la vida. Se brinda información acerca de cómo reconocer los signos de autolesión y suicidio, así como un formulario en línea para alertar al equipo de respuesta para la prevención del suicidio de Twitter.

## Servicios nacionales de apoyo en línea y por teléfono disponibles en México

### Saptel

**Sitio web**

<http://www.saptel.org.mx/>

**Llama al**

55-5259-8121; las 24 horas del día

### Secretaría de Salud Yucatán

**Sitio web**

[http://salud.yucatan.gob.mx/  
portfolio-types/salud-mental/](http://salud.yucatan.gob.mx/portfolio-types/salud-mental/)

**Llama al**

800- 00 00 779; las 24 horas del día

### Locatel

**Sitio web**

<http://locatel.cdmx.gob.mx/>

**Llama al**

55-5658-1111; las 24 horas del día

### Dinámica Mente, Secretaría de Salud de Guanajuato.

**Sitio web**

<http://dinamicamente.mx/>

**Llama al**

800-290-0024

### Salme, Instituto Jalisciense de Salud Mental

**Sitio web**

<https://salme.jalisco.gob.mx/>

**Llama al**

33-3833-3838

# Consejos acerca del lenguaje y seguridad para hablar acerca del suicidio en línea

## Lenguaje inapropiado

**No uses palabras que describan el suicidio como un acto criminal o un pecado. Esto puede sugerir a alguien que sus sentimientos son erróneos e inaceptables, o hacer que se preocupe de ser juzgado si pide ayuda.**

### Ejemplos:

- No digas que alguien “cometió suicidio”.
- No digas que el suicidio es una “solución” a problemas, factores de estrés de la vida o trastornos mentales.

**No uses palabras que le den atractivo o romanticismo al suicidio o que hagan que parezca tentador.**

### Ejemplos:

- No compartas, cites o le des “me gusta” al contenido de una nota o un mensaje suicida.
- No publiques, compartas o incluyas enlaces a sitios o foros a favor del suicidio. No brindes información acerca de pactos suicidas.

## Alternativas apropiadas

- Intenta decir que la persona “falleció a causa del suicidio”.
- Indica que el suicidio es complejo y que muchos factores contribuyen a que una persona termine con su vida.
- Incluye mensajes de esperanza y recuperación (p. ej., publica enlaces a videos o poesía que tengan contenido de esperanza y recuperación).
- Informa a los demás que se puede prevenir el suicidio e incluye enlaces a fuentes de ayuda y sitios web que contengan información acerca de la prevención del suicidio. Algunos ejemplos incluyen:
  - Dinámica Mente, Secretaría de Salud de Guanajuato.
- Dile a otras personas que pueden estar pensando en el suicidio dónde y cómo pueden obtener ayuda.
- Incluye información acerca de factores que ayudan a evitar el suicidio (p. ej., realizar actividades significativas y construir y mantener conexiones y relaciones significativas).
- Indica que se puede prevenir el suicidio, que hay ayuda disponible, que el tratamiento tiene éxito y que la recuperación es posible.

# Consejos acerca del lenguaje y seguridad para hablar acerca del suicidio en línea (continuación)

## Lenguaje inapropiado

**No uses palabras que resten importancia al suicidio o hagan parecer que es menos complejo de lo que en realidad es.**

### Ejemplos:

- No culpes un solo evento o insinúes que el suicidio se debió a una única causa, tal como el bullying o las redes sociales.
- No digas que el suicidio es una solución a un problema, a factores de estrés de la vida o a trastornos mentales.

**No hables del suicidio de manera sensacionalista.**

### Ejemplos:

- No proporciones enlaces a “clickbait”.

## Alternativas apropiadas

- Intenta decir que la persona “falleció a causa del suicidio”.
- Indica que el suicidio es complejo y que muchos factores contribuyen a que una persona termine con su vida.
- Incluye mensajes de esperanza y recuperación (p. ej., publica enlaces a videos o poesía que tengan contenido de esperanza y recuperación).
- Informa a los demás que se puede prevenir el suicidio e incluye enlaces a fuentes de ayuda y sitios web que contengan información acerca de la prevención del suicidio. Algunos ejemplos incluyen:
  - Dinámica Mente, Secretaría de Salud de Guanajuato.
- Dile a otras personas que pueden estar pensando en el suicidio dónde y cómo pueden obtener ayuda.
- Incluye información acerca de factores que ayudan a evitar el suicidio (p. ej., realizar actividades significativas y construir y mantener conexiones y relaciones significativas).
- Indica que se puede prevenir el suicidio, que hay ayuda disponible, que el tratamiento tiene éxito y que la recuperación es posible.

# Consejos acerca del lenguaje y seguridad para hablar acerca del suicidio en línea (continuación)

## Lenguaje inapropiado

**No uses frases prejuiciosas que refuercen mitos, estigmas, estereotipos o que sugieran que no se puede hacer nada con respecto al suicidio.**

**Ejemplos:**

- No digas que el suicidio es “para cobardes”, “una llamada de auxilio”, “para llamar la atención” o “un acto egoísta”.
- No uses palabras denigrantes como “loco”, “psicótico”, “chiflado”, “lunático”, “demente”, “deficiente”, “desequilibrado” o “anormal”.
- No sugieras que si alguien quiere terminar con su vida no se puede hacer nada al respecto.

**No brindes información detallada acerca de un suicidio llevado a cabo o intento de suicidio.**

**Ejemplos:**

- No brindes información acerca de formas de suicidio o la ubicación de un suicidio. No menciones si hubo una serie de suicidios en una ubicación o “punto caliente” particular.

## Alternativas apropiadas

- Intenta decir que la persona “falleció a causa del suicidio”.
- Indica que el suicidio es complejo y que muchos factores contribuyen a que una persona termine con su vida.
- Incluye mensajes de esperanza y recuperación (p. ej., publica enlaces a videos o poesía que tengan contenido de esperanza y recuperación).
- Informa a los demás que se puede prevenir el suicidio e incluye enlaces a fuentes de ayuda y sitios web que contengan información acerca de la prevención del suicidio. Algunos ejemplos incluyen:
  - Dinámica Mente, Secretaría de Salud de Guanajuato.
- Dile a otras personas que pueden estar pensando en el suicidio dónde y cómo pueden obtener ayuda.
- Incluye información acerca de factores que ayudan a evitar el suicidio (p. ej., realizar actividades significativas y construir y mantener conexiones y relaciones significativas).
- Indica que se puede prevenir el suicidio, que hay ayuda disponible, que el tratamiento tiene éxito y que la recuperación es posible.

# Consejos acerca del lenguaje y seguridad para hablar acerca del suicidio en línea (continuación)

## Lenguaje inapropiado

**No describas el suicidio como un resultado deseable.**

Ejemplos:

- No uses palabras o frases tales como “intento exitoso”, “no exitoso” o “fallido”.
- No menciones ninguna consecuencia positiva de una conducta suicida que haga referencia al suicidio como un “alivio”, que la persona “finalmente está en paz” o que el suicidio es “rápido” o “sin dolor”.
- No digas que “se logró” un suicidio, que fue “noble” o que fue un “acto valiente”.

## Alternativas apropiadas

- Intenta decir que la persona “falleció a causa del suicidio”.
- Indica que el suicidio es complejo y que muchos factores contribuyen a que una persona termine con su vida.
- Incluye mensajes de esperanza y recuperación (p. ej., publica enlaces a videos o poesía que tengan contenido de esperanza y recuperación).
- Informa a los demás que se puede prevenir el suicidio e incluye enlaces a fuentes de ayuda y sitios web que contengan información acerca de la prevención del suicidio. Algunos ejemplos incluyen:
  - Dinámica Mente, Secretaría de Salud de Guanajuato.
- Dile a otras personas que pueden estar pensando en el suicidio dónde y cómo pueden obtener ayuda.
- Incluye información acerca de factores que ayudan a evitar el suicidio (p. ej., realizar actividades significativas y construir y mantener conexiones y relaciones significativas).
- Indica que se puede prevenir el suicidio, que hay ayuda disponible, que el tratamiento tiene éxito y que la recuperación es posible.

## 02

## Compartir tus pensamientos, sentimientos o experiencia con conducta suicida en línea

Puede que a veces desees compartir tu propia experiencia con pensamientos, sentimientos o conducta suicidas. Si actualmente tienes pensamientos, sentimientos o conducta suicidas, debes hablar con un amigo o adulto de confianza o contactar a un servicio de salud mental profesional antes de publicar en línea. Si tienes un “Plan de seguridad”, puedes usar las estrategias delineadas allí para cuidarte a ti mismo. Si no te sientes seguro debido a tus propios pensamientos, sentimientos o conducta suicidas, debes contactar a tu departamento de emergencias local por teléfono o ir a emergencias para pedir ayuda.



## 2.1

### Tu privacidad

Si decides publicar algo en línea acerca de tu experiencia actual o pasada con respecto a pensamientos, sentimientos o conducta suicidas, piensa que otras personas en tu vida que no saben acerca de tus experiencias pueden enterarse de esto al ver tu publicación. También puedes recibir respuestas tanto positivas como negativas. Piensa qué aspectos de tu experiencia personal deseas divulgar y recuerda que no estás obligado a compartir todos los detalles. Solo divulga los detalles personales que no tienes problema en que los demás sepan acerca de ti y omite la información que no quieres que tus conocidos, o futuros conocidos, sepan acerca de ti.

Antes de publicar acerca de tu propia experiencia, puede ser útil que te plantees las siguientes preguntas:

- ¿Cómo te sentirás al compartir tu experiencia? Por ejemplo, si crees que podría ser angustiante, podrías pedirle a un hermano, amigo o adulto de confianza que revise tu publicación antes de compartirla.
- ¿Qué esperas lograr al compartir tu experiencia? ¿Quieres generar conciencia o deseas recibir apoyo? ¿Existen formas más efectivas de lograr lo anterior?
- ¿Crees que sería beneficioso buscar ayuda en relación con tu experiencia actual o pasada con pensamientos, sentimientos o conducta suicidas? ¿Qué recursos, personas o amigos pueden ayudarte?
- ¿Quiénes verán tu publicación? Por ejemplo, ¿publicarás en un sitio de salud mental profesional, una plataforma anónima o una plataforma pública? Por ejemplo, si buscas ayuda profesional, piensa en contactar a un sitio web profesional.
- ¿Cómo podría afectar tu publicación a tus amigos, familiares y colegas?
- ¿Las personas que hayan leído tu publicación sabrán cómo ayudarse a sí mismas y a sus seres queridos después de leer tu experiencia? Si la respuesta es no, podría ser útil proporcionar algunas sugerencias.

## 2.2

### Compartir tu experiencia de manera útil y segura

Puede ser útil tener un plan delineado acerca de cómo proceder si una persona expresa angustia tras ver tu publicación. Por ejemplo, podrías brindarle la información descrita en la [página 16](#) o proporcionarle un enlace a un servicio de apoyo, tal como una línea de ayuda para prevención del suicidio o ayuda psicológica. Si incluyes enlaces a servicios de apoyo, deben aparecer de manera clara al comienzo de tu publicación, y solo debes incluir servicios con buena reputación.

También puede ser útil destacar partes de tu experiencia que demuestren la importancia de buscar ayuda pronto y mensajes que reducen los prejuicios sociales y promueven la esperanza y la recuperación. Algunos ejemplos incluyen:

- Las personas, actividades y acciones que apoyaron tu recuperación y cómo lograste sobreponerte.
- Las experiencias positivas que tuviste al buscar ayuda.

## 2.3

### El uso de “advertencias” o “notificaciones de contenido”

Si tu publicación incluye contenido gráfico o descriptivo o contenido que puede causar angustia en los demás, considera incluir una advertencia de contenido sensible en tu publicación. Una advertencia de contenido sensible es una declaración al comienzo de tu publicación que avisa a otros usuarios que la publicación puede contener contenido angustiante. La advertencia debe estar ubicada al comienzo de tu publicación de modo que los lectores puedan decidir con fundamento si desean seguir leyendo tu publicación o no. También debe incluir un enlace o información de servicios de apoyo disponibles.

Si tu publicación contiene imágenes, fotos o videos, considera incluir una advertencia y publicar el contenido en la sección de comentarios debajo de modo que otros usuarios puedan decidir si desean ver tu publicación o no.

Recuerda revisar tu publicación para determinar si hay lenguaje, descripciones, imágenes o referencias gráficas inapropiados con respecto a la autolesión o el suicidio y elimínalos antes de publicar (ve la [página 14](#) y las [páginas 17-20](#) para consejos generales).

## 03

## Hablar acerca de una persona que tiene pensamientos, sentimientos o conducta suicidas

Todos tienen derecho a la privacidad, incluyendo a aquellos que han fallecido a causa del suicidio. Si estás preocupado por alguien que ha experimentado pensamientos, sentimientos o conducta suicidas, no publiques nada que no le dirías en persona. De ser posible, pide permiso antes de publicar o compartir contenido acerca de otra persona y solo comparte su información personal si te lo permitió.

Si estás preocupado por alguien debido al contenido de tu publicación, habla directamente con la persona, ya sea en línea o fuera de línea, antes de publicar tus inquietudes. También puede ser útil que informes al respecto a un amigo o adulto de confianza y, de estar disponible, busca asesoramiento profesional.



### 3.1

## Cuando alguien falleció a causa del suicidio

Si conoces a alguien que falleció a causa del suicidio, debes saber que sus familiares o amigos pueden ver tu publicación acerca de la muerte de su ser querido. Probablemente estén de luto y lidiando con varios sentimientos fuertes, por lo que es importante ser sensible a esos sentimientos y cuidadoso con el lenguaje que usas.

Si escribes o compartes una publicación acerca de alguien que falleció a causa del suicidio, solo publica lo que sabes que es verdad y alienta a los demás a hacer lo mismo. Debes evitar:

- Especular acerca de los pensamientos o sentimientos de un individuo que lo llevaron al suicidio o acerca de la razón por la cual se quitó la vida.
- Publicar o compartir información que no sabes si es precisa o que sabes que no lo es.

### 3.2

## El suicidio de famosos y otras figuras públicas

Los suicidios de famosos a menudo reciben mucha atención en línea. Es habitual que las personas lean y compartan historias de varios canales y fuentes. Estar expuesto por mucho tiempo al suicidio de un famoso u otra figura pública conocida puede ser angustiante y puede conducir al suicidio por imitación. Por lo tanto, cuando hables acerca del suicidio de un famoso, se recomienda lo siguiente:

- No publiques o compartas contenido que especule acerca del suicidio de un famoso antes de que sea confirmado por una fuente oficial (p. ej., un sitio web de noticias conocido y confiable).
- No publiques o compartas muchas publicaciones acerca del suicidio de un famoso todo el tiempo, ya que demasiada exposición a este tipo de contenido puede tener un efecto negativo en personas vulnerables.
- Evita compartir contenido que mencione el suicidio de un famoso de manera no segura. De ser posible, comparte artículos de medios que cumplan con las guías para la prevención del suicidio o los consejos generales descritos en las [páginas 17-20](#).
- Si compartes una publicación acerca del suicidio de un famoso, incluye enlaces a servicios de apoyo disponibles.

## 04

## Responder a alguien que puede tener pensamientos suicidas

El contacto con otras personas en línea puede ser una importante fuente de confirmación, conexión y apoyo para muchas personas. Siempre tómate con seriedad cualquier contenido que sugiera que una persona puede estar pensando en el suicidio, pero asegúrate de establecer límites acerca del tipo de apoyo que puedes ofrecer y cuándo lo puedes ofrecer.

Independientemente de si piensas que alguien puede estar en riesgo inmediato de quitarse la vida, siempre piensa en tu propio bienestar primero y no te expongas a ningún daño físico.



## Antes de responder a alguien que ha expresado que puede estar en riesgo de quitarse la vida, pregúntate lo siguiente:

- ¿Cómo te sientes?
- ¿Puedes brindar apoyo a la persona en caso de ser necesario?
- ¿Sabes dónde puedes buscar apoyo y a dónde puedes dirigir a la otra persona para que busque apoyo más integral?
- ¿Hay alguien mejor capacitado para ayudar?
- ¿Ayudar a la persona hará que te sientas inseguro o angustiado?
- ¿Estás seguro de cómo lidiar con esta situación?
- ¿Comprendes tu rol y los límites del apoyo que puedes brindar?

Es normal que estés preocupado o no te sientas cómodo respondiendo a una publicación que sugiere que alguien puede estar en riesgo de quitarse la vida. No sientas que es tu responsabilidad hacer algo al respecto después por cuenta propia. En su lugar, puedes hacer lo siguiente:

- Informar al respecto a un amigo o adulto de confianza.
- Buscar asesoramiento profesional (p. ej., un servicio por teléfono o en línea, o profesional de la salud).
- Denunciar contenido suicida a la plataforma pertinente (p. ej., el Centro de ayuda de Facebook).

#### 4.1

### Cómo responder a alguien que puede estar en riesgo de quitarse la vida

Si decides responder a una persona que puede estar en riesgo de quitarse la vida, hazle saber que te importa y responde sin prejuicios, presunciones o interrupciones. Deja que la persona en riesgo explique sus pensamientos, sentimientos y experiencias con sus propias palabras. Al responder a alguien que puede estar en riesgo de quitarse la vida, puedes hacer lo siguiente:

- Responder siempre en privado (p. ej., mediante un MD o MP o Privado), ya que la conversación puede hacer que otras personas se sientan angustiadas o puede ser detonante para ellas.
- Mirar las publicaciones de la persona para reconocer sus sentimientos y especificar exactamente por qué estás preocupado por ella (p. ej., "por lo que veo en tu publicación, parece que estás pasando por un momento difícil").
- Si el comentario aparece en tu propia publicación, considera eliminarlo u ocultarlo, y bríndale apoyo o ayúdala a buscar opciones en privado.

#### 4.2

### Está bien preguntarle a alguien "¿estás pensando en el suicidio?"

Pregúntale a la persona directamente si está pensando en el suicidio. Investigaciones han demostrado que no hay evidencia de que preguntar acerca del suicidio aumente la probabilidad de que una persona desarrolle una conducta suicida<sup>3</sup>. Si estás preocupado de que alguien pueda tener pensamientos, sentimientos o conducta suicidas, puedes hacerle las siguientes preguntas:

- "¿Estás pensando en el suicidio?"
- "¿Tienes pensamientos suicidas?"
- "¿Estás pensando en quitarte la vida?"

También podrías ver las publicaciones de la persona para especificar exactamente por qué estás preocupado por ella. Por ejemplo, en un mensaje directo o privado, podrías decir lo siguiente:

*"Solo quería saber cómo estás, porque publicaste , y estoy preocupado por ti. Parece que podrías tener pensamientos suicidas, ¿es así?"*

No dejes que la vergüenza o el miedo de molestar o angustiar a la persona te impida contactarla y ofrecerle ayuda. No existe algo "perfecto" o "correcto" que decir a alguien en estos casos, y es preferible intentar brindar apoyo a no intentar nada.

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

### 4.3

## Si la persona indica que no está en riesgo inmediato de quitarse la vida

Si contactas a la persona y esta indica que no está en riesgo inmediato de quitarse la vida, asegúrale que tiene disponible apoyo y aliéntala a buscar ayuda profesional. Algunos ejemplos de lo que podrías hacer son los siguientes:

- Pregúntale a la persona “¿quieres hablar al respecto?” o “¿qué puedo hacer para ayudarte?”
- Pregúntale a la persona si sabe dónde pedir ayuda.
- Pregúntale a la persona si quiere el número de teléfono o el enlace para algún servicio local de ayuda para personas en crisis, algún servicio telefónico para la salud mental, o algún servicio de salud mental en línea (p. ej., Dinámica Mente).
- Si la persona acepta, bríndale el número de teléfono, enlaces e información adecuada de los servicios de apoyo locales.

Si la persona no quiere ayuda, respétala. Si te sientes cómodo, puedes contactar a la persona para demostrarle que te importa. Por ejemplo, puedes enviarle un MD, un DM o un Privado, mensaje de texto o llamarla para ofrecerle apoyo.

Si dice que "no", lo mejor es no presionarla. No esperes siempre una respuesta positiva y no te lo tomes personal; esta persona podría estar teniendo problemas para afrontar su situación y puede sentir enojo, angustia o tener sentimientos encontrados. Es posible que aprecie tu ayuda más tarde, cuando se sienta mejor. Si la persona no quiere ayuda, a continuación se proporcionan algunas respuestas útiles:

- Dile “está bien si no quieres hablar conmigo, pero es importante que hables con alguien”.
- Denuncia la publicación al Centro de ayuda o Equipo de seguridad de la red social adecuada (p. ej., el Centro de ayuda de Facebook).
- Vuelve a contactar a la persona en riesgo para comprobar que esté bien y pueda mantenerse a salvo.

Si en algún momento crees que podrías haber dicho algo equivocado, no entres en pánico. Demuéstrale que te importa y que te das cuenta de que está pasando por un momento difícil.

#### 4.4

### **Cómo reaccionar ante una persona que está en riesgo inmediato de quitarse la vida o que está en el proceso de llevar a cabo un intento de suicidio**

A veces es evidente que una persona está en riesgo inmediato de quitarse la vida o en el proceso de llevar a cabo un intento de suicidio. De ser así, deberías hacer lo siguiente:

- Alentar a la persona a llamar al 911.
- Contactar a la familia de la persona o a alguien de su entorno social que pueda ver si está bien.

Si no puedes contactar a la persona o a alguien de su familia o entorno social, o la persona se niega a llamar a los servicios de emergencias, debes hacer lo siguiente:

- Llamar a los servicios de emergencias de su parte.

Una vez que hayas contactado a los servicios de emergencias, debes hacer lo siguiente:

- Contactar con un amigo tuyo o adulto de confianza y ponerle al tanto de la situación.
- Denunciar la publicación al Centro de ayuda o Equipo de seguridad de la red social adecuada (p. ej., el Centro de ayuda de Facebook), que puede rastrear la dirección desde donde publicó la persona y alertar a los servicios de emergencias.

Si contactas a los servicios de emergencias de parte de la persona, infórmasele a la persona en riesgo, a menos que esto pueda aumentar el riesgo hacia ella u otros. De ser posible, trata de conversar con la persona hasta que llegue la ayuda. Debes estar preparado para brindarle a los servicios de emergencias la siguiente información:

- Tu nombre y datos de contacto.
- Que alguien te dijo en línea que tiene un plan para quitarse la vida o que está en el proceso de llevar a cabo un intento de suicidio.
- Lo que la persona te haya dicho en línea que indica que está en riesgo inmediato de quitarse la vida.
- La fecha y hora de su publicación.
- La identidad y ubicación actual de la persona, en caso de que lo sepas.

# 05

## Sitios web, páginas conmemorativas y grupos cerrados para honrar a los fallecidos.

Puede haber ocasiones en las que quieras crear un sitio web, página o grupo cerrado para recordar a una persona que ha fallecido a causa del suicidio. Crear una página o un grupo para recordar a alguien que ha fallecido puede ser una buena forma de compartir historias y recibir y brindar apoyo. Sin embargo, también es posible que cierto contenido tenga un impacto negativo en los pensamientos y sentimientos de los demás. Por ese motivo, se han planteado algunas inquietudes acerca del riesgo de suicidios por imitación. Si creas una página o un grupo cerrado para recordar a alguien que ha fallecido a causa del suicidio, hay ciertas cosas que puedes hacer para garantizar que la página o el grupo cerrado sea seguro para los demás. Estas incluyen:

- Controlar los comentarios para determinar si hay contenido dañino o no seguro (ver la [página 12](#) para contenido dañino y las [páginas 17-20](#) para consejos acerca del lenguaje).
- Solucionar cualquier discusión o comentario negativo lo más rápido posible, ya que pueden desalentar a las personas de compartir sus sentimientos.
- Incluir una sección de "Términos de uso" que describan las normas para participar en la página o el grupo en línea para honrar a los fallecidos.

## 5.1

### **Términos de uso para páginas conmemorativas o grupos para honrar a los fallecidos**

Los "Términos de uso" establecen la finalidad de la página conmemorativa o el grupo para honrar a los fallecidos y describen las normas de seguridad para hablar acerca del suicidio en la plataforma. Los usuarios deben poder acceder a los "Términos de uso" a través de un enlace en la parte superior de la página y, cualquier miembro/seguuidor potencial de la cuenta, sitio web, página o grupo debe leerlos y aceptarlos antes de obtener permiso para acceder a la página conmemorativa o el grupo para honrar a los fallecidos. Los "Términos de uso" deben:

- Alentar a los usuarios a cuidarse y a tomarse un descanso si se sienten abrumados.
- Indicar claramente que cualquier tipo de discriminación es inaceptable.
- Indicar claramente que no se permiten detalles gráficos acerca del suicidio.
- Describir el proceso de aprobación para comentarios de otros usuarios.
- Explicar cómo y cuándo los usuarios pueden denunciar contenido suicida a la autoridad encargada de vigilar de la red social pertinente (p. ej., el Centro de Ayuda de Facebook), a los administradores de la página conmemorativa o grupo para honrar a los fallecidos.
- Si decides aceptar las denuncias tú mismo, entonces proporciona un "Formulario de contacto" u otra forma de contacto (p. ej., dirección de correo electrónico) a los usuarios para denunciar contenido no seguro o alarmante.
- Explicar cómo responderán los administradores a comentarios que indiquen que una persona puede estar en riesgo de quitarse la vida.
- Explicar que cualquier violación a los "Términos de uso" hará que el o los comentarios se eliminen.
- Describir los pasos a seguir para eliminar comentarios o usuarios que infrinjan los "Términos de uso".

Si tú, en tu papel de administrador, decides suspender, eliminar o bloquear a un usuario, hazle saber a la persona que te preocupa su conducta y explícale al usuario de manera clara y cuidadosa los motivos de tu preocupación.

## 5.2

### Responder a comentarios que indican que una persona está teniendo problemas o sintiendo angustia

Podría haber ocasiones en las que los miembros de la página conmemorativa indiquen que están teniendo problemas o que están angustiados. Las personas que han experimentado el suicidio de un amigo cercano o un ser querido pueden experimentar diferentes etapas de dolor en diferentes momentos y pueden contactar a otras personas en la página conmemorativa para sentirse apoyados. Además de las guías acerca de cómo responder a alguien que puede estar en riesgo de quitarse la vida de las [páginas 26-30](#), los administradores pueden considerar desarrollar una plantilla estándar para responder a miembros angustiados. Estos consejos te ayudarán a crear una plantilla:

- Personaliza el mensaje usando el nombre de la persona.
  - Expresa tu preocupación por la persona (p. ej., "estoy preocupado por ti debido a X").
  - Adapta tu mensaje a la situación de la persona y refleja el lenguaje que esta usó para describir sus sentimientos.
  - Alienta a la persona a que busque ayuda, pero no recomiendes un servicio si la persona ha expresado que no le resultó útil (p. ej., tuvo una mala experiencia con una línea de ayuda o profesional en particular). Alienta a la persona a que no descarte ninguna posibilidad en el futuro.
- Adapta tu mensaje a cualquier obstáculo que la persona sienta que le impide buscar ayuda (p. ej., si no tiene crédito en su teléfono celular, recomienda algún servicio accesible que ofrezca la opción de devolver la llamada o que tenga un chat en línea).
  - Los administradores deben estar atentos para minimizar el uso repetido de plantillas si la persona ha buscado apoyo en el pasado.

