

# הקופסה השחורה של פייסבוק נגד התאבדות

נטשה סינגר

ניו יורק טיימס

שוטר במשמרת לילה בעיר באוהיו קיבל באחרונה שיחה יוצאת דופן מפייסבוק. בתחילת אותו יום העלתה תושבת האזור לרשת החברתית פוסט שבו כתבה שהיא צועדת לביתה מתכוונת להתאבד מיד כשתגיע לשם, כך לפי הדו"ח המשטרתי על המקרה. פייסבוק התקשרה למשטרה כדי להתריע.

השוטר שענה לשיחה איתר את האשה מיד, אך היא הכחישה את הדברים ואמרה שלא היו לה מחשבות אוכדניות כלל, כך נכתב בדו"ח. למרות זאת חשש השוטר שהיא עלולה לפגוע בעצמה והורה לה לפנות לבית חולים, אם לא מרצונה אז בכפייה, בליווי משטרה. בסופו של דבר הסיע אותה השוטר לבית החולים שם היא עברה הערכה פסיכיאטרית. כל זאת, כעקבות התערבות של פייסבוק. ב-18 החודשים האחרונים התקבלו בתחנות משטרה ברחבי העולם התרעות דומות מפייסבוק, החל במדינת מסצ'וסטס בצפון ארה"ב ועד למומבאי שבהודו. פניות אלה הן חלק מיוזמה שהיא ככל הנראה התוכנית הנרחבת ביותר בעולם לאיתור של איומי התאבדות והתרעה לגביהם. הרשת החברתית הגבירה את מאמציה אחרי שכמה אנשים צילמו והעלו שידורים חיים של התאבדותם לפייסבוק בתחילת 2017. כעת משתמשת הרשת באלגוריתמים ובדיווחים של משתמשים כדי לאתר איומי התאבדות פוטנציאליים.

תפקידה החדש של פייסבוק כמעין בוררת גלובלית במקרים של מצוקה נפשית מציבה את הרשת בעמדה רגישה, בתקופה שמתנהלת נגדה חקירה בגין הפרת פרטיות על ידי רגולטור רים בארה"ב, בקנדה ובאיחוד האירופי. התנהלות מצויה גם תחת מעקב משום שלא הגיבה במהירות הראויה במקרים שהרשת שימשה כמה להתערבות בבחירות ולהסתה לשנאה על רקע אתני. אף שמנכ"ל פייסבוק מרק צוקרברג התנצל על דליפה של נתוני משתמשים, נא לצה החברה להתמודד בחודש שעבר עם גילויים חדשים בנוגע לעסקאות חדשות של שיתוף נתונים עם חברות טכנולוגיה.

## סוד מסחרי

ההתגייסות למאבק בהתאבדות דוידת מעניק לפייסבוק הזדמנות להציג את פעילותה כסיפור עיי-תונאי טוב. על פי נתוני ארגון הבריאות הבינלאומי, התאבדות היא סיבת המוות השנייה בכיחותה בקרב בני 15-29 בעולם. מומחים לכריאות הנפש ובכירים במשטרה העידו כי פייסבוק סייעה לשוטרים לאתר אנשים שעמדו לפגוע בעצמם, ולסכל את מעשיהם.

פייסבוק מפעילה אלגוריתמי מים הסורקים את הפוסטים, את התגובות ואת סרטוני הווידאו של גולשים בארה"ב ובמדינות אחרות, כדי לאתר אותות המעידים על סכנת התאבדות מיידית. כשפוסט מסומן בידי התוכנה או בידי גולש מודאג, עובר הטיפול למוקד בחברה המאויש על ידי בוחנים שבסמכותם ליצור קשר עם המשטרה במקומית. "בשנה האחרונה

סייענו לצוותי סיוע והצלה להגיע במהירות לכ-3,500 בני אדם ברחבי העולם שנוקקו לעזרה", כתב צוקרברג בפוסט שהעלה בנובמבר אודות המיזם. ואולם יש מומחים לכריאות הנפש שסבורים שקריאותיה של פייסבוק למשטרה עלולות לגרום לנזק – למשל, לזרוז התאבדותיות בלי להתכוון לכך, לכפות

## האיתור של פייסבוק

Q ניתוח הפוסט והתגובות

צירופי מלים מדורגים לפי הקורלציה שלהם למקרים קודמים של התבטאויות אוכדניות

Q עיבוד בינה מלאכותית

התוכנה מקבלת את הדירוג ונתונים נוספים כמו יום ושעת הפרסום, ומספקת ציון משוקלל

Q בדיקה על ידי צוות אנושי

לעתים נשלחים מידע ועזות, ובמקרים חמורים פייסבוק פונה באופן יזום לרשויות

על בני אדם שאינם אוכדניים לעבור הערכות פסיכיאטריות או להוביל למעצרים או תקיירות ירי. לדבריהם, לא בטוח שהתנהלותה של החברה במקרים האלה נכונה, ואפקטיבית או בטוחה. פייסבוק לא מבררת את תוצאות דיווחיה למשטרה, וזאת מסיבות של פרטיות. היא לא פירטה כיצד בדיוק אנשיה מחליטים אם להזעיק את צוותי החירום. פייסבוק, אומרים המבקרים, קיבלה על עצמה סמכות של גוף האחראי על בריאות הציבור, אבל דרך פעילותה חסויה כאילו היתה סוד מסחרי. "קשה לדעת מה בדיוק מעורר את תשומת לבם של פייסבוק, מה גורם לה לפעול, ואם פעולתה היא התגובה המתאימה לסיכון", אומר ד"ר ג'ון טורוס, מנהל

חטיבת הפסיכיאטריה הדיגיטלית במרכז הרפואה Beth Israel Deaconess בבוסטון. "זו רפואת 'קופסה שחורה', היא אומה, בה תייחסו לכך שאופן קבלת ההחלטות של החברה אינו גלוי.

לדברי פייסבוק, החברה שיי תפח פעולה עם מומחים למניעת התאבדות בפיתוח תוכנית מקיפה שמטרתה לקשר בין גורמים במצוקה לבין חברים, ולשלוח להם מידע על אנשי קשר וקווי סיוע. בנוסף לכך סייעו מומחים בהכשרת צוותים ייעודיים של עובדי פייסבוק, שחבריהם בעלי ניסיון באכיפת חוק ובסיוע במקרי חירום, שתפקידם לבחון את המקרים הדחופים ביותר. הבוחנים הללו יוצרים קשר עם שירותי החירום רק בחלק קטן מהמקרים, כשנראה שיש סיכון גדול שהגולש יפגע בעצמו, מסרה החברה. "הפעולות שלנו לא מושלמות, אבל החלטנו לסייע למי שזקוק לעזרה מהר ככל האפשר, גם אם נעשה טעויות", אמרה אמילי קיין, דוברת מטעם פייסבוק.

בסטטוס שפרסמה בספוטמבר, הציגה פייסבוק מערכת לזיהוי דפוסים שפותחה על ידה, שמטרתה לדרג את הסיכון של מחשבות אוכדניות על בסיס סטטוסים ותגובות של משתמשים אליהם. סטטוסים המדורגים בסיכון גבוה וכן סטטוסים המסומנים כאוכדניים על ידי משתמשים אחרים, מופנים אוטומטית לאנשי צוות שהוכשרו במיוחד לתפקיד.

## תוצאות מעורבות

"פייסבוק הקדימה מאז ומתמיד את כל האחרים", אמר ג'ון דרייפה, מנהל הקו החם הלאומי National Suicide Prevention Lifeline. "לא רק במניעת התאבדות, אלא גם בעשיית הצדק הבא, במובן של חידושים ויישום גישות אינטליגנטיות שמתאפיינות בחשיבה קדימה"

(Vibrant Emotional Health) העמותה שמפעילה את הקו החם, מעניקה לפייסבוק ייעוץ ומקבלת מהחברה תשלום).

מערכת דירוג סיכויי ההתאבדות של פייסבוק פועלת, לדברייה, בעולם כולו – באנגליה, בספרדית, בפורטוגזית ובערבית – אך לא באיחוד האירופי, שבו חקיקה להגנת נתונים מגבילה איסוף של פרטים אישיים כמו מידע בריאותי. אין שום דרך שלא להיכלל במערכת, חוץ מאשר לא להעלות פוסטים לחשבון הפייסבוק, או למחוק אותו לגמרי.

מסקירה של ארבעה דו"חות משטרה, שהגיעו לידי ניו יורק טיימס בעקבות בקשה לפי חוק חופש המידע, עולה כי לגישה שנקטה פייסבוק יש תוצאות מעורבות. להוציא את המקרה באוהיו, תחנות המשטרה צנוו את שמות בני האדם שאותם פייסבוק סימנה.

## באוהיו נלקחה אשה בניוד לרצונה כי פייסבוק דיווחה עליה

באחד המקרים בחודש מאי, סייע נציג של פייסבוק לאתר אדם שהעלה לפייסבוק בשידור חי את ניסיון התאבדותו ברוק היל שבדרום קרוליינה. בהקלטה של השיחה עם תחנת המשטרה, תיאר הנציג של פייסבוק באוהיו המוקדנית את הרקע שניתן היה לראות בסרטון – עצים, תמרור דרכים – וסיפק נקודת ציון של קווי האורך והרוחב של הטלפון של הגב. המשטרה זקפה לזכות פייסבוק את הצלחתה לאתר את האיש, שניסה להימלט ונלקח לבית החולים.

לתחנת המשטרה במאש"פי שבמסצ'וסטס, היתה התנסות שונה. ב-23 באוגוסט 2017, בערך בשעה 05:16 בבוקר, קיבל

מוקדן של המשטרה שיחה מתחנת משטרה שכנה, שבה דווח לו על אדם שמשדר את ניסיון התאבדותו בפייסבוק לייב. השוטרים הגיעו כעבור כמה רגעים לביתו של האיש, אבל כבר לא היה לו דופק, נאמר בדו"ח המשטרה. בשעה 06:09, צוין בדו"ח, צלצל נציג של פייסבוק למשטרה להתרע על איום ההתאבדות.

סקוט קרליין, מפקד תחנת המשטרה במאשפי, לא מסר תגובה, אך התייחס לפייסבוק ואמר "הייתי רוצה שהם ישפרו את הכלים למניעת התאבדות שמופעלים לזיהוי סימני אזהרה שעלולים להפוך למקרים קטלניים". קיין מפייסבוק אמרה כי בכמה מקרים העזרה לא הגיעה בזמן והוסיפה "כשזה קורה אני חנו חשים צער עמוק כלפי האנשים האלה ויקריהם".

במקרה הרביעי, שאירע במאי 2017, נערה ממאקון, ג'ורג'יה, שידרה ברשת ניסיון התאבדות. פייסבוק הזעיקה את המשטרה אחרי ששוטרים כבר מצאו את הנערה בביתה, כך מסרה דוברת משרד השריף של מחוז ביב. הנערה ניצלה.

חוקרים בתחום הבריאות מניסים גם הם לחזות מראש מצבים של סיכון להתאבדות, אך הם משתמש בשיטות שקופות יותר ואוספים ראיות לגבי התוצאות. המשרד לטיפול ביוצאי צבא פיתח תוכנית שמנבאת את הסיכון להתאבדות על בסיס סריקת מידע רפואי של יוצאי צבא על ידי בינה מלאכותית, שמאתרת שימוש בתרופות או נוכחות של מחלות מסוימות. אם המערכת מזהה יוצא צבא שנמצא בסיכון גבוה, המשרד מציע לו להיפגש עם מומחים לכריאות הנפש או שירותים אחרים. ממצאים רא-

שוניים של מחקר שערך המשרד מצביעים על צמצום מספר מקרי המוות בקרב אלה שהשתתפו בתוכנית בהשוואה ליוצאי צבא שלא השתתפו בה.

## מדיניות האיתור גובשה אחרי ששתמשים שידרו בשידור חי התאבדות בפייסבוק ב-2017

במאמר שצפוי להתפרסם בקרוכ כתב העת למשפטים של אוניברסיטת ייל, טוען מייסון מארקס, מומחה למשפט ובריאות, כי התוכנה שמשמשת את פייסבוק לדירוג רמת הסיכון להתאבדות, לצד הפניות שלה למשטרה שעשויות להיביא אנשים לעבור הערכה פסיכיאטרית, הן מתן טיפול רפואי. לדבריו, נדרשת רגולציה ממשלתית של התוכנית, ועל רשויות הממשל לדרוש מפייסבוק ראיות על בטיחותה ויעילותה. "באוהיו שבה האמונה בפייסבוק ממש נשחקה, מדאיג אותי שבפייסבוק רק אומרים 'תנו בנו אמון', אומר מארקס.

קיין מפייסבוק חולקת על הטענה שהתוכנית כמוה כבדיקה סקר רפואית. "אלה נושאים סבוכים", אמרה, "ולכן אנחנו עובדים בשיתוף פעולה הדוק עם מומחים".

## גם בישראל: פייסבוק מדווחת למשטרה ולארגוני סיוע

מרכיב של צמצום קוגניטיבי וראיית מנה"רה. פעמים רבות האדם שואף להפסקת הכאב וחש תחושת ייאוש ותחושת 'אין ברירה' שיחלפו'. לדבריה, אדם שכתב פו"סט המבטא מצוקה, זועק לעזרה ומבטא פעמים רבות את הקונפליקט המתנהל בנפש בין דחף החיים לכוונה האובדנית. בר געים אלו חשוב להקשיב לאדם, להיות שם עבורו ולומר לו שהוא אינו לבד.

ער"ן נתמכת תקציבית על ידי היחידה למניעת אובדנות במשרד הבריאות. לדברי אנשי מקצוע, כאשר מאותר פוסט אובדני מבוצעת פנייה למשטרה, שלה אפשרות התגובה מהירה ביותר לאתר את האדם האובדני ולהגיע אליו. בשל כך נבנתה תוכנית משותפת של היחידה עם המשטרה, אך זו טרם אושרה נוכח קיצוצים בתקציבים של התוכנית הלאומית למניעת אובדנות. עידו אפרתי, עודד ירון ובר פלג

לאותו משתמש שבו מוצעת לו עזרה. אפ"שרות אחת היא פנייה לקו החם של ער"ן, שמעניקה סיוע נפשי ראשוני בטלפון ובאינטרנט. אפשרות שנייה היא פנייה לחבר דרך המסרים המידיים של פייסבוק, והאפשרות השלישית היא קריאת של עצות והמלצות על דרכי התמודדות.

"אנחנו יודעים היטב כי רגע שיא המצוקה הזה, בו האדם לכד עם המחשבות שלו, בודד עם הכאב שלו, היא נקודת זמן קריטית ולכן חשוב להביא לסיוע מידי" אומרת ד"ר שירי דניאלס, המנהלת המקצועית הארצית של ער"ן. "אנחנו מדברים על סיכונים ברשת, ואכן יש רבים המובאים לפ"תחנו כבר יותר מעשור, אבל מנגד בזכות אותם מאפיינים של הרשת יש לנו גם את היכולת לסייע ולהתערב בזמן משבר". לדברי דניאלס, "בנפש האדם האובדני קיים מרכיב רגשי של כאב בלתי־נסבל יחד עם

פייסבוק ישראל מעבירה למשטרה ולארגוני הסיוע סה"ר וער"ן דיווחים שמע"לים חשש לאובדנות, המבוססים על דיווחי גולשים ועל כלים אוטומטיים של בינה מלאכותית. במשטרת ישראל סירבו להשיב על שאלות באשר לשיתוף הפעולה עם פייסבוק.

שיתוף הפעולה בין ער"ן לפייסבוק החל בשנת 2011, כשפייסבוק העולמית בחרה בער"ן כארגון הלאומי המונע אובדנות ב"ישראל. ב-2016 הרחיבה החברה את מרכז העזרה למניעת התאבדויות ברשת ובשפה העברית. באותה הרחבה זוהו שתי קבוצות יעד: הראשונה של אנשים במצוקה, והשנייה, של חברים מודאגים שרוצים להושיט יד אך אינם יודעים כיצד לעשות זאת.

כך נוספה אפשרות לדיווח על פו"סט שבו מוזהה מצוקה אצל משתמש אחר. פייסבוק שולחת בעקבות הדיווח הודעה