



Acolhimento Emocional nas situações de crise

- *Apresente-se*
- *Pergunte se a pessoa precisa de ajuda*
- *Ofereça cuidados físicos primeiro (comida/roupa/proteção/nec. médicas/direitos)*
- *Encontre um local reservado para conversar, se possível*
- *Escute com atenção*
- *Chame a pessoa pelo nome e seja respeitoso*
- *NUNCA a pressione para falar sobre conteúdos sensíveis*
- *Respeite a privacidade e o sigilo do que escutar*

O que dizer/fazer

- *Mostre que está ouvindo, (diga: sim, uhum...)*
- *Acolha o sentimento das pessoas: é normal sentir raiva, tristeza, angústia*
- *Reconheça a gravidade da situação: eu lamento o que houve, o que você está passando*
- *Seja amigável: só posso imaginar o que você está sentindo*
- *Permita o silêncio: tudo bem se você não conseguir falar nesse momento*
- *Respeite o direito da pessoa decidir por si*
- *Cada um tem seu tempo para falar (ou não falar), deixe claro que pode pedir ajuda depois, se preferir*

O que NÃO dizer/fazer

- *Não minimize a gravidade do ocorrido*
- *Não toque a pessoa se não tiver certeza de que é apropriado, pergunte antes*
- *Não interrompa ou apresse o relato*
- *Não use termos técnicos*
- *Não conte para outras pessoas o que ouviu*
- *Não prometa o que não puder cumprir, só forneça informações que tiver certeza*
- *Não fale sobre os seus próprios problemas/ crenças pessoais*
- *Não conte a histórias de outras pessoas*
- *Não force as pessoas a receber ajuda indesejada*



Não necessitam de atendimento especializado: pessoas com respostas emocionais esperadas ao evento estressor (tristeza, raiva, preocupações quanto ao futuro, indignação)



Encaminhe ou peça matriciamento: pessoas com sintomas graves, em agitação, confusão mental, pessoas em uso de psicofármacos, mas sem receita ou em abstinência de álcool ou outras substâncias



Encaminhe com urgência: pessoas com sint psicóticos, com desesperança quanto à vida ou que falam em se matar (não deixe esta pessoa sozinha até obter ajuda).

CASO EXISTA RISCO DE SUICÍDIO OU DE AGRESSÃO A PESSOA DEVE SER LEVADA PARA AVALIAÇÃO EM UMA EMERGÊNCIA PSIQUIÁTRICA



**Prefeitura de
Porto Alegre**
SECRETARIA DE SAÚDE

