

INTERVENÇÃO EM CRISE

E CATÁSTROFES NATURAIS & HUMANAS

MANUAL BREVE - COMUNICAÇÃO

Como Comunicar em Situação de Crise

Objetivo: reduzir o sofrimento, aumentar a sensação de segurança e evitar agravamento emocional.

1º Princípios essenciais da comunicação em crise

- A segurança vem antes da informação
- O tom é mais importante do que as palavras
- Simplicidade é proteção
- A escuta vem antes da resposta
- Nem tudo precisa de ser resolvido naquele momento

Nota: Em crise, comunicar é sobretudo conter, não explicar tudo.



2º Como estar (antes de falar)

- Manter postura calma e estável
- Falar devagar
- Usar frases curtas
- Manter contacto visual respeitoso
- Evitar gestos bruscos

Nota: O corpo comunica mais do que a mensagem.

3º O que dizer (frases que ajudam)

"Estou aqui."

"Percebo que isto está a ser muito difícil."

"Vamos passo a passo."

"Neste momento, o mais importante é a sua segurança."

"Não está sozinho/a."

Nota: Estas frases não resolvem, mas regulam.

4º O que evitar dizer (mesmo com boa intenção)

"Vai ficar tudo bem."

"Podia ter sido pior."

"Tem de ser forte."

"Agora não pense nisso."

"Eu sei exatamente o que está a sentir."

Nota: Minimizar, comparar ou apressar aumenta o sofrimento.



5º Escuta em crise: como ouvir

- Ouvir sem interromper
- Aceitar silêncio
- Não pressionar para falar
- Não corrigir emoções
- Validar ("faz sentido sentir-se assim")

Nota: Ouvir não é concordar — é reconhecer.

INTERVENÇÃO EM CRISE

E CATÁSTROFES NATURAIS & HUMANAS

MANUAL BREVE - COMUNICAÇÃO

Como Comunicar em Situação de Crise (cont.)

6º Informação em crise: regras simples

- Dar apenas a informação necessária
- Não especular
- Admitir quando não se sabe
- Repetir a informação, se necessário
- Confirmar se a pessoa compreendeu

Nota: Informação em excesso desorganiza.



7º Comunicação com crianças

- Usar palavras simples
- Dizer a verdade sem pormenores assustadores
- Repetir explicações
- Validar medos
- Manter adultos calmos por perto

Nota: Evitar mentiras “protetoras” prolongadas.

8º Comunicação com idosos e pessoas fragilizadas

- Falar mais devagar
- Usar frases curtas
- Repetir quando necessário
- Confirmar compreensão
- Manter contacto humano

Nota: A previsibilidade tranquiliza.

9º Quando encaminhar (e como dizer)

- Explicar o porquê do encaminhamento
- Usar linguagem clara
- Evitar dramatizar
- Acompanhar sempre que possível



Exemplo: “Neste momento, seria importante ter apoio especializado. Vou ajudar a encaminhar.”

10º Cuidar de quem comunica (nota para técnicos)

- Reconhecer limites
- Partilhar decisões em equipa
- Fazer pausas
- Procurar supervisão
- Aceitar impacto emocional próprio

Nota: Não há comunicação eficaz sem quem esteja minimamente cuidado.

Em situação de crise, comunicar bem não é dizer a coisa certa, é estar presente de forma segura.