



UFSM
Conecta
Saúde Mental

ESCUTA E CUIDADO:
GUIA DE ACOLHIMENTO
NA UFSM

Elaboração:

Amanda Schreiner Pereira

Ana Júlia Vicentini

Carine Viegas Cavalheiro

Daniela Huppes

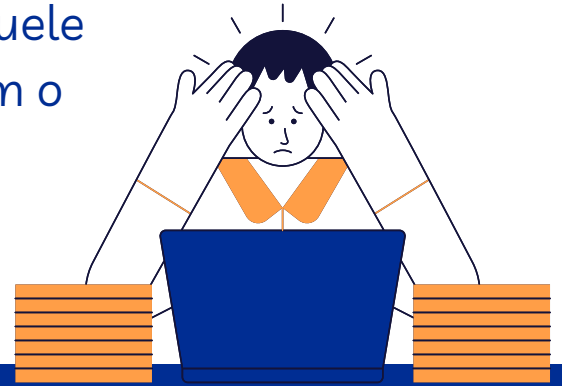
Jonas Carniel de Macedo

Patrícia Nunes Pezzini

Priscila Marques Júlio da Rosa

Este guia foi elaborado com base nos Primeiros Socorros Psicológicos (PSPs), conforme diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Os **Primeiros Socorros Psicológicos (PSPs)** são um conjunto de **ações simples de apoio** para ajudar alguém que está passando por uma **situação de crise emocional** e, naquele momento, não consegue lidar sozinho com o que está sentindo.



Ambiente Educacional

É fundamental construir uma **cultura de cuidado, acolhimento e apoio mútuo**. Estudantes, professores e técnicos podem ser preparados para agir em **situações de crise**, fortalecendo os vínculos e a **rede de apoio**.

Quem pode seguir o guia?

Não é exclusivo de psicólogos. **Qualquer pessoa pode**, desde que tenha conhecimentos básicos, esteja disponível e em condições de ajudar. Este guia **não substitui** atendimento psicológico, ele é apenas um apoio inicial.

Objetivos

- **Acalmar**
- **Estabilizar**
- **Proteger**
- **Encaminhar para ajuda adequada, quando necessário**



Cuidados necessários

Essas ações não requerem aprofundamentos teóricos, mas alguns cuidados, como:

1. Abordar de forma cuidadosa

Pergunte como você pode ajudar e **mantenha uma postura acolhedora**. Tente entender o que a pessoa está sentindo e se algo desencadeou a crise. **Se houver risco imediato à vida**, ferimentos ou dor física, **encaminhe-a aos serviços de saúde**.

2. Manter a calma e avaliar a segurança

Tenha empatia e acolha a pessoa com respeito, mas **avalie sempre se a situação é segura para você e para ela**. Não se coloque em risco e procure manter a calma para oferecer o melhor apoio possível.

3. Realizar escuta sem julgar

Nesse momento, é importante **deixar de lado crenças e ideologias pessoais**. Evite agir com base em julgamentos, valores individuais ou estereótipos, buscando uma postura **aberta e respeitosa**.

4. Evitar constrangimentos

Sempre que possível, **conduza a pessoa para um local seguro e reservado**, onde ela se sinta mais protegida e à vontade.

5. Escutar e falar pouco

Esteja disponível para ouvir. Não presuma necessidades e não interrompa.

6. Olhar Atento

Demonstre interesse genuíno e ofereça uma **escuta empática**, respeitando o tempo e os sentimentos da pessoa.

7. Prestar assistência básica

Ajude a atender às **necessidades imediatas** da pessoa, e se necessário, acione os serviços de urgência e emergência e/ou comunique um familiar ou o contato de emergência da pessoa.

8. Validar os Sentimentos

Reconheça e valide os sentimentos da pessoa. **Evite duvidar, questionar ou minimizar** o que ela está dizendo ou sentindo.

Em momentos de crise, **estar presente, ouvir com atenção e agir com cuidado** já é um grande apoio.

O que NÃO se deve fazer

Ao oferecer apoio, é essencial ter clareza sobre atitudes que não ajudam, e que podem até prejudicar.

1. Não negligencie questões físicas

Os PSPs não devem ser aplicados se a pessoa estiver com dor física, ferimentos ou em risco imediato de vida. Nessas situações, o correto é acionar imediatamente os serviços de saúde (SAMU 192).

2. Não seja invasivo

Não adote uma postura invasiva nem force a pessoa a aceitar ajuda — salvo em casos em que haja risco à integridade física.

3. Não faça promessas falsas

Evite criar falsas expectativas, fornecer informações imprecisas ou assumir compromissos que não estão ao seu alcance.

4. Não pressione

Evite pressionar alguém a relatar experiências pessoais. Respeite o tempo de cada pessoa e garanta a confidencialidade — tudo o que lhe for confiado deve ser mantido em sigilo.

5. Não minimize a situação

Cada indivíduo enfrenta desafios à sua própria maneira. Evite diminuir a importância do que a pessoa está sentindo ou vivendo.

6. Não faça comparações

Evite comparar com experiências de terceiros ou usar exemplos pessoais como forma de consolo. Cada situação é única.

7. Não julgue

Não critique ou avalie as ações e sentimentos da pessoa. O papel é acolher, não julgar.

8. Não se preocupe em dar soluções

Não é necessário apresentar respostas prontas ou soluções imediatas. Muitas vezes, ouvir com atenção já é o suficiente.



Frases que **PODEM** ser ditas



“Imagino como deve estar sendo difícil viver essa situação.”

“Eu lamento pelo que houve.”

“Estou aqui para te escutar e te apoiar no que for preciso.”

Frases que devem ser **EVITADAS**



“Se eu fosse você, faria isso.”

“Isso é uma bobagem, não precisa ficar assim...”

“Eu conheço uma pessoa que passou pela mesma coisa!”

As **palavras têm impacto**. Em momentos de sofrimento, **escolher o que dizer** (e como dizer) pode ajudar a pessoa a se sentir **acolhida** e **segura**. O mais importante é **falar com empatia e respeito**.



Atenção aos seus próprios limites

Cuidar do outro também envolve saber até onde podemos ir e buscar apoio quando necessário.

É importante criar uma rede de apoio. Quando necessário, atue de forma indireta, acionando pessoas de confiança ou o contato de emergência indicado pela própria pessoa.

Avalie se você tem tempo e disponibilidade. Depois, procure entender o que a pessoa precisa e se deseja receber ajuda.

Se julgar necessário pode chamar um colega para auxiliar.

Algumas situações podem despertar sentimentos desconfortáveis em quem oferece ações de apoio. Reconheça e respeite seus próprios limites.



Atenção aos limites do outro

As pessoas reagem de maneiras diferentes, busque ser compreensivo.

Em momentos de crise, as pessoas sentem-se mais vulneráveis, entretanto, não se deve tirar a autonomia delas.

Nem todas as pessoas irão precisar de ações de apoio. Certifique-se de que a pessoa está em segurança e a respeite se ela não quiser ajuda.

OBS.: A INTERVENÇÃO É NECESSÁRIA QUANDO HÁ RISCO PARA VIDA DA PRÓPRIA PESSOA OU DE OUTRAS.

E para finalizar...

Cuidar em situações de crise não significa ter todas as respostas, mas estar presente de forma ética, respeitosa e responsável. As orientações deste guia buscam apoiar atitudes iniciais de acolhimento, reconhecendo que cada situação é única e que os limites de quem oferece ajuda devem ser respeitados. Sempre que necessário, acione a rede de apoio e os serviços de saúde disponíveis. A promoção da saúde mental é um compromisso coletivo.



Cuidar é coletivo!

Contato importante:

SAMU 192

 **Em Santa Maria:**

SEU (55) 99197 4769

Setores de acolhimento em saúde mental na UFSM

- **Coordenadoria de Ações Educacionais (CAEd)
Educação-Saúde**
caed.educacaosaude@ufsm.br
- **Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida do Servidor (CQVS)**
(55) 3220 8134  **(55) 99165 8496**
cqvs@ufsm.br
- **Setor de Atenção Integral ao Estudante (SATIE)**
(55) 3178 0791  **(55) 99193 0455**
satie.prae@ufsm.br

Em Cachoeira do Sul:

Núcleo de Assistência Estudantil (NAE)

(51) 98983 0184

nae.cs@ufsm.br

**Subdivisão de Assistência à Saúde e
Qualidade de Vida (SASQV)**

sasqv.cs@ufsm.br

Em Frederico Westphalen:

Núcleo de Assistência Estudantil (NAE)

 **(55) 3744 0606**

naefw@ufsm.br

Qualidade de Vida no Trabalho

(55) 3744 0706

servicosocial.qvt.fw@ufsm.br

Em Palmeira das Missões:

Núcleo de Assistência Estudantil (NAE)

(55) 3742 8819

 **(55) 99157 5160**

naepm@ufsm.br

Subdivisão de Assistência à Saúde

(55) 3742 8826

sas.pm@ufsm.br



UFSM
Conecta
Saúde Mental



UFSM