

**Communicating with Someone in Crisis  
Who Has a Psychiatric Illness**

**DO DO DO DO DO**

**SLOW DOWN**  
**GIVE THEM SPACE**  
Don't make them feel trapped

**BE CALM.** Express support and concern.

**SPEAK SLOWLY AND SOFTLY.**

**USE SHORT, SIMPLE SENTENCES.**

**AVOID** sudden or quick movements.

**BE HELPFUL.** Respond to basic needs.  
Be low key. "We are all here to help."

**GIVE FIRM, CLEAR DIRECTIONS;**  
One person should talk to the subject.

**RESPOND TO DELUSIONS or HALLUCINATIONS** by talking about the person's feelings rather than what he or she is saying.

**LISTEN** to their story.

**EXPLAIN POLICY,** especially if handcuffed.

Critical Situation Card #1

**Crisis Card** in English

Please note: At the card portal to our website, the person ordering the cards chooses the NAMI affiliate name and website they want on the card.

Our card portal allows them to personalize the card for their own use.

**DO NOT DO NOT DO NOT DO NOT DO NOT**

**TAKE CONTROL** if you don't have to.

**ARGUE** or reason with psychotic thinking.

**STARE** at the subject.

**CONFUSE THE SUBJECT.**  
One person should interact with the subject.  
Others should keep their distance.  
Ask casual observers to leave.  
Follow through with directions or commands.

**TOUCH** the subject unless necessary.  
For people with mental illnesses it may cause fear and lead to violence.

**SHOUT.**

**GIVE THEM MULTIPLE CHOICES.**  
This can increase the subjects confusion.

**WHISPER, JOKE OR LAUGH.**

**DECEIVE** the subject. Dishonesty increases fear and suspicion: the subject will likely remember it in any subsequent contact.

**DON'T ARREST A PERSON FOR MENTALLY ILL BEHAVIOR NOT CRIMINAL IN NATURE.**

**JOIN** into behavior related to the person's mental illness

If a person has to be restrained,  
**DON'T HOGTIE.**  
Immediately raise him/her from prone into sitting position, monitor vital signs, and call for medical aid.

## Comunicación con una Persona en Crisis que Padece una Enfermedad Psiquiátrica

HACER HACER HACER HACER HACER HACER HACER HACER

**VE MÁS DESPACIO.**

**DALE ESPACIO.**

No la haga sentirse atrapada.

**MANTÉN LA CALMA.** Expresa apoyo e interés.

**HABLA DESPACIO Y SUAVEMENTE.**

**USA ORACIONES CORTAS Y SIMPLES.**

**EVITA** movimientos repentinos o rápidos.

**SÉ ÚTIL.** Responde a las necesidades básicas.  
Sé discreto. "Estamos todos aquí para ayudar."

**DA INSTRUCCIONES FIRMES Y CLARAS**

Una persona debe hablarle al individuo.

**RESPONDE AL DELIRIO O ALUCINACIONES** hablando sobre los sentimientos de la persona en vez de lo que él o ella está diciendo.

**ESCUCHA** su historia.

**EXPLICA LAS REGLAS,** especialmente si está esposada.

Critical Situation Card #1

### Crisis Card in Spanish

Please note: At the card portal to our website, the person ordering the cards chooses the NAMI affiliate name and website they want on the card.

Our card portal allows them to personalize the card for their own use.

NO NO NO NO NO NO NO NO NO NO NO NO NO NO NO NO

**TOMES CONTROL** si no tienes que hacerlo.

**DISCUTAS** o trates de razonar con el pensamiento psicótico.

**MIRES FJAJEMENTE** al individuo.

**CONFUNDAS AL INDIVIDUO.**

Sólo una persona debe interactuar con el individuo.

Los demás deben mantener su distancia.

Pide a los espectadores que se vayan.

Provee instrucciones o da órdenes.

**TOQUES** al individuo a menos que sea necesario.

Para las personas con enfermedades mentales esto puede causar miedo o llevar a la violencia.

**GRITES.**

**DES MUCHAS OPCIONES.**

Esto puede aumentar la confusión del individuo.

**MURMURES, HAGAS BROMAS O TE RIÁS.**

**ENGAÑES** al individuo. La deshonestidad aumenta el miedo y la sospecha: la persona probablemente lo recordará en cualquier otro encuentro subsiguiente.

**ARRESTES A UNA PERSONA POR COMPORTAMIENTO CONSEQUENTE DE UNA ENFERMEDAD MENTAL, SI ÉSTE NO ES DE NATURALEZA CRIMINAL.**

**TOMES PARTE** del comportamiento procedente de la enfermedad mental de la persona.

Si se tiene que contener a una persona:

**NO LE AMARRES/ATES LAS MANOS Y LOS PIES**

Inmediatamente levántala de la posición decúbito prono a la de sentarse, observa los signos vitales y solicita ayuda médica.