



CARTILHA

**ORIENTAÇÕES PARA ACOLHIMENTO
DE SERVIDORES NA VOLTA AO
TRABALHO EM TEMPOS DE
PANDEMIA DA COVID-19**

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Educação
Subsecretaria de Gestão de Pessoas
Diretoria de Acompanhamento e Apoio ao Servidor
Gerência de Mediação de Conflitos

**ORIENTAÇÕES PARA ACOLHIMENTO DE SERVIDORES
NA VOLTA AO TRABALHO EM TEMPOS DE PANDEMIA
DA COVID-19**

Brasília- maio/2020

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Governador

Ibaneis Rocha Júnior

Vice-Governador

Pacco Brito

Secretário de Estado da Educação

João Pedro Ferraz dos Passos

Secretário Executivo de Estado da Educação

Quintino dos Reis Borges Silva

Subsecretária de Gestão de Pessoas

Kelly Cristina Ribeiro Bueno

Diretor de Acompanhamento e Apoio ao Servidor

Valdson José da Silva

Gerente de Mediação de Conflitos

Larissa Polyana Mendes Pedroza e Silva

ELABORAÇÃO

Cristina Fonseca Mollica

Fabiano Corrêa Pereira Sämy

Larissa Polyana Mendes Pedroza e Silva

Lélia Maria Gomes

Lívia Pereira

Hartmann

Marcos Chedid Abel

REVISÃO

Valdson José da Silva

Olá, Gestor!

Que questões podem ser trazidas à reflexão, inerentes às interações e relações de trabalho, neste contexto de distanciamento social, exigido para garantia de cuidado consigo próprio e com o outro? Como nos conectarmos com as possibilidades de superação da realidade dessa pandemia que hoje assola a humanidade, se conhecemos tão pouco sobre ela?

Apesar dessa nova realidade trazida pela COVID-19, é preciso continuar e desenvolver a prática educativa que permita atender a condição da realização de um calendário escolar, cuja necessidade se faz presente, apesar deste momento de crise.

É necessário estarmos juntos e compartilharmos a responsabilidade de forma solidária - apesar dos medos, inseguranças e incertezas - utilizando protocolos que orientam para os cuidados do retorno gradativo à convivência coletiva, neste caso, a comunidade escolar.

Cabe ao gestor de cada unidade escolar, neste retorno, acolher sua equipe bem como suas demandas de cuidados, que ainda busca alívio para seu mal estar interno causado pela exposição ao contágio pelo coronavírus.

Realizar este acolhimento em tempos de relativa calma já se constitui um grande desafio. E agora será um desafio maior para todos no contexto escolar, que terão que acolher uns aos outros, vivenciando boas práticas e visando o bem-estar da comunidade na superação das dificuldades relacionais que possam surgir neste momento de retomada das atividades escolares.

Considerando o retorno gradativo das aulas na rede pública de ensino do Distrito Federal em meio ao surto da pandemia do coronavírus (COVID-19) entende-se necessária a utilização de alguns procedimentos, que além de apoiar os gestores em sua práxis, também possam contribuir para a retomada dos trabalhos no ambiente escolar. Disponibilizamos, por meio desse material, orientações para o acolhimento aos servidores dos ambientes educativos na melhor forma de conduzir-se nas interações das convivências deste retorno, bem como o cuidado que o gestor deve ter consigo.



EMPATIA NA CRISE

Os momentos de crise são instantes para observar, intuir e dar abertura a novas oportunidades de crescimento pessoal.

Ao lidar com alguém em crise, é importante focar na pessoa, mais que no problema. Isto é, nas necessidades e decorrentes sentimentos que estão ativos, reconhecendo a legitimidade destes, antes que ansiar por uma solução imediata para dissipação do conflito.

Na comunicação, busque não preconceber o que está em causa, mas sim manter-se na posição de observador, sem julgar ou avaliar, de modo a compreender as necessidades e sentimentos do outro, utilize o recurso da paráfrase ao que é escutado, utilizando termos positivos, isto é, evitando palavras com conotação negativa tais como “raiva”, “medo”, etc.

Essa postura é denominada “empática”, pois se busca sentir com o outro, experienciar o que vivencia a outra pessoa, caso estivesse na mesma situação que ela.

Portanto, ao oferecer a oportunidade de compartilhar experiências e expressar sentimentos é importante que:

- Ouça o que está sendo dito;
- Observe o comportamento. As pessoas podem mostrar como estão se sentindo de uma maneira não verbal (por exemplo, podem estar angustiados, agitados, retraídos ou perturbados);
- Responda de forma encorajadora e mostre interesse e empatia;
- Reconheça qualquer dificuldade que possa estar tendo;
- Evite fazer julgamentos e previsões;
- Respeite seus desejos de não compartilhar pensamentos ou sentimentos.

APOIO À SAÚDE MENTAL

Incidentes graves como a pandemia do coronavírus (COVID-19) podem ser traumáticos e estressantes para crianças, jovens e adultos, com impactos na saúde mental e no bem-estar. É possível que as pessoas apresentem sinais de angústia. Algumas reações comuns podem ser identificadas e incluem¹:

- medo e ansiedade;
- raiva e frustração;
- confusão;

¹ Adaptado de: **Coronavirus (COVID-19) advice for schools**. Disponível em: <https://education.vic.gov.au/school/Pages/coronavirus-advice-schools.aspx#link60>.

- tristeza;
- negação.

Algumas estratégias podem colaborar nesse momento. É imprescindível que os gestores sejam uma fonte de inspiração e motivação na mitigação do estresse. Para tanto, seguem algumas sugestões que podem lhe ser úteis^{2,3}.

- Manter-se engajado e aumentar a moral da equipe é importante. Promova encontros frequentes, mesmo que seja apenas uma conversa rápida a cada dois dias. Ligue para seus colegas ou estabeleça um grupo em uma rede social para realizar encontros e conversas sobre como eles estão se sentindo;
- Compartilhe histórias sobre o que cada um de vocês está fazendo para se manter motivado, melhorar o humor, priorizar o trabalho e conciliar as prioridades de trabalho e da vida pessoal. Estamos todos juntos nisso e muitos de nós enfrentarão desafios semelhantes. Apoie-se um no outro para ajudar a encontrar maneiras de superar;
- Crie um espaço para socializar. Organize encontros sociais, encontros virtuais com café, promova brincadeiras, humor, alívio da luz em tópicos de e-mail ou em páginas de grupo para animar e manter-se conectado. Um meio de apoio e boas relações entre colegas ajuda a melhorar o ambiente de trabalho, reduzir o estresse além de promover procedimentos seguros;
- Procure informações e atualizações uma ou duas vezes ao dia evitando o "bombardeio desnecessário" de informações. Assegure uma informação de qualidade e fidedigna para todo o pessoal da equipe. A enxurrada de notícias sobre um surto pode levar qualquer pessoa à preocupação. Busque essas notícias em intervalos regulares do website da Organização Mundial da Saúde e das autoridades locais para que possa fazer a diferença entre fato e boato. Os fatos ajudam a minimizar o medo.
- Esteja aberto e disponível para sua equipe para ouvir quaisquer perguntas ou preocupações que eles tenham. Para quaisquer dúvidas que você não possa responder, direcione-os para locais em que possam ser sanadas;
- Proteja a si próprio e apoie os outros ajudando-os em seus momentos de necessidade. A assistência a outros pode ajudar tanto a quem recebe o apoio quanto a quem dá o auxílio.
- Certifique-se de esclarecer que a situação atual não terminará da noite para o dia e o seu papel é focar no longo prazo em vez de respostas de curto prazo para a crise;
- Assegure-se que você está criando espaço para que os colegas forneçam apoio social uns aos outros;
- Viabilize e oriente o acesso dos servidores para que possam utilizar os serviços de apoio psicossocial e mental da SUBSAÚDE. É importante que todos os recursos estejam ao alcance de quem precisa.

² Adaptado de: **COVID-19 Employee Health, Safety and Wellbeing Supports for Schools**. Disponível em: <https://www.education.vic.gov.au/hrweb/safetyhw/Pages/COVID-19-HSW-support-schools.aspx>.

³ COVID-19: **OMS divulga guia com cuidados para saúde mental durante pandemia**. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2020/03/1707792>.

A Gerência de Mediação de Conflitos está comprometida em fornecer suporte relevante às circunstâncias atuais e ajudar a atender e gerenciar as necessidades de bem-estar dos servidores da educação durante esse período. Agora é mais importante do que nunca ficar conectado, cuidar de nós mesmos e acessar os suportes disponíveis.

Os serviços de apoio já existentes permanecem disponíveis. Muitos serviços estão sendo adaptados para se tornarem mais úteis e alguns novos apoios e iniciativas estão sendo introduzidos. Mais detalhes sobre os serviços para apoiar o seu bem-estar e da sua equipe durante esse período podem ser encontrados abaixo.

Importante ressaltar que a partir do dia 11/05/2020 foi disponibilizado aos servidores estatutários desta Secretaria de Estado de Educação do Governo do Distrito Federal o **Atendimento Psicológico on-line** prestado pelos servidores da Gerência de Saúde Mental e Preventiva - GESM/SUBSAUDE/SEEC, em que o atendimento é solicitado por meio do email: plantaosaudemental@economia.df.gov.br que ocorrerá em somente durante a pandemia do novo coronavírus.

DICAS PARA MANTER UMA ATITUDE POSITIVA⁴

Uma atitude positiva ou uma perspectiva otimista faz você se sentir melhor e pode fortalecer seu relacionamento com amigos, familiares e colegas além de facilitar sua percepção, desde um dia ruim no trabalho até uma grande mudança na vida. Uma perspectiva positiva não é apenas algo com que você nasceu - é uma habilidade que você pode desenvolver. Veja algumas dicas:

Pratique falar de volta para si mesmo. Tente transformar seus pensamentos negativos em positivos. Em vez de pensar: "Eu nunca chegarei ao fim do meu turno", diga: "Eu posso fazer isso. E no final do dia, darei uma longa caminhada para me recompensar por superar essa crise." Quando você tiver um problema, diga a si mesmo: "Encontrarei uma pequena coisa que posso fazer que ajudará. As coisas vão melhorar."

Gaste tempo com pessoas otimistas. O humor pode ser contagioso e o pensamento negativo se espalha rapidamente, especialmente no trabalho. Se você passa algum tempo com pessoas com uma perspectiva positiva, também pode começar a pensar de maneira mais positiva.

Continue aprendendo e crescendo. Aprender coisas novas - seja como pescar ou usar um novo programa de *software* - oferece confiança. Tente algo novo sempre que puder e evite pensamentos que começam com: "Estou velho demais para..." ou "Eu não tenho tempo suficiente para..."

⁴ Adaptado de: **Quick Tips for Keeping a Positive Attitude**. Disponível em: <https://detvic.lifeworks.com/life/employee-assistance/articles/life/personal-issues/quick-tips-for-keeping-a-positive-attitude>.

Arranje tempo para as coisas que o fazem feliz. Seja passando um tempo com os amigos, indo ao cinema, ouvindo música que você ama ou apenas brincando com seus filhos ou cachorro, faça das atividades que você gosta fazer uma prioridade.

Traga mais humor à sua vida. Um bom senso de humor é um ótimo meio de eliminar o estresse. Passe tempo com pessoas divertidas, compartilhe piadas com amigos nas mídias sociais ou assista a filmes engraçados em casa.

Mexa-se. O exercício moderado a vigoroso desencadeia a liberação de endorfinas, substâncias químicas naturais saudáveis no cérebro. Fazer com que as endorfinas funcionem pode levar a um sentimento geral positivo em seu corpo que refletirá em sua atitude.

Tenha coisas para esperar, seja um encontro de fim de semana com a família, ir à academia após um dia difícil no trabalho ou ligar para um amigo com quem você não conversa há um tempo.

Pratique gratidão. Gaste alguns minutos todos os dias refletindo sobre as coisas boas da sua vida ou compartilhando-as com um amigo ou parente. Tente manter um diário de gratidão.

COMO A GERÊNCIA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITO - GMEC PODE AJUDAR DURANTE A PANDEMIA?

A GMEC é responsável pela realização dos procedimentos de mediação e gestão de Conflitos para alcançar a autocomposição e resolução das controvérsias em ambiente de trabalho envolvendo servidores, está diretamente subordinada à Diretoria de Acompanhamento e Apoio ao Servidor/ SUGEP, conforme o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Educação publicado em 20 de novembro de 2017.

Durante a pandemia causada pelo COVID-19, a GMEC continuará com o propósito de estar ainda mais próxima oferecendo os seguintes serviços on-line:

- propiciar, no âmbito da Secretaria, espaço e condições instrumentais em **ambiente virtual** para a promoção da reflexão sobre atuação profissional, convivência pacífica e restauração do diálogo entre os servidores em situação de conflito, e para preservação das relações de trabalho;
- acolhimento e acompanhamento humanizado interdisciplinar e escuta ativa aos servidores da SEEDF envolvidos em situação de conflito, garantindo o sigilo dos procedimentos;
- encaminhar as demandas não passíveis de autocomposição à Corregedoria de Educação - CORRED/SEEDF; e
- acompanhar projetos, programas e ações relacionadas aos temas de mediação, prevenção, gestão e autocomposição de conflitos realizadas no contexto escolar.

PODEMOS TE AJUDAR? SAIBA COMO

- **ACOLHIMENTO VIRTUAL** - Para conversar com nossos Mediadores de Conflito, envie um **e-mail** para gmec.diser@gmail.com ou para gmec.sugep@se.df.gov.br ou uma mensagem de texto para o número 3901.3026 (via aplicativo de mensagem instantânea – WhatsApp) e solicite seu acolhimento que será agendado;
- **SESSÕES ON-LINE** - Os pedidos para a Mediação de Conflitos devem ser **encaminhados via SEI para GMEC** que avaliará a admissibilidade do caso conforme a Portaria nº 352, de 30 de outubro de 2018, que disciplina as atividades de Mediação para solução de conflitos entre servidores no âmbito da Secretaria de Educação do Distrito Federal, bem como a rotina procedimental a ser executada pela Gerência de Mediação de Conflitos e os Princípios da Mediação de Conflitos conforme a Instrução Normativa nº 02 de 25 de julho de 2016.
- **7º ENCONTRO DE PRÁTICAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITO NA SEEDF REALIZADO PELA GMEC E 1º ENCONTRO VIRTUAL PARA GESTÃO DE CONFLITOS DA SEEDF** - Ocorrerá todo em **ambiente virtual**, acompanhe as redes sociais da SUGEP para mais informações.

DÚVIDAS? AGENDE UM ACOLHIMENTO VIRTUAL!

gmec.diser@gmail.com ou gmec.sugep@se.df.gov.br
Telefone fixo no WhatsApp Business – 3901.3026 (envio de mensagem)

OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES:

DICAS SOBRE CORONAVÍRUS: <https://aps.saude.gov.br/ape/corona>

TECNOLOGIAS PARA O ATENDIMENTO PRÉ-CLÍNICO REMOTO: Para ajudar a população a identificar os sintomas do coronavírus e evitar o deslocamento, sem necessidade, ao posto de saúde, o Ministério da Saúde lança canais de atendimento para tirar suas dúvidas e informar sobre o que fazer em caso de sinais da doença.

APLICATIVO CORONAVÍRUS: Primeiro você precisa baixar o aplicativo para o seu celular. Nele, além de receber orientações sobre como se prevenir do coronavírus, você também responde um questionário simples sobre a sua condição de saúde. De acordo com as suas respostas, aplicativo indica o melhor a fazer.

CHAT ONLINE: O chat online deve ser acessado pelo site <https://coronavirus.saude.gov.br/>. Lá você inicia a conversa e digita todos os seus sintomas. Dessa forma, fica sabendo se deve ficar em isolamento domiciliar, se deve procurar um posto de saúde ou serviço de emergência.

DISQUE SAÚDE 136: Se, ao invés de ler, você preferir ouvir as orientações, basta pegar o celular ou telefone fixo e ligar gratuitamente para o número 136. Você será guiado, por meio de um menu em mensagem de voz, para as possibilidades existentes, de acordo com as suas dúvidas ou necessidades.

WHATSAPP: Canal exclusivo para falar com a população! Mande um oi para o número: (61) 9938 - 0031.

