

## OFICINAS DE HUMANIZAÇÃO NA DIRETORIA DE GESTÃO DO TRABALHO E EDUCAÇÃO NA SAÚDE - DGTES

ANA LÚCIA RAMAN NEVES DA COSTA; Charlene Santos. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – SEMSA/MANAUS (Educação na Saúde).

[ana.raman@pmm.am.gov.br](mailto:ana.raman@pmm.am.gov.br)

### **Introdução**

O trabalho realizado propõe a desenvolver habilidades em sua equipe, por meio de atividades que promovam a avaliação da prática, interação entre os trabalhadores, fomentando a transversalidade e a grupalidade, na busca da construção crítica de novos conhecimentos, transformando a realidade no ambiente de trabalho impactando positivamente o atendimento e atenção à saúde, transformando os processos de trabalho, a qualidade dos serviços prestados e as relações entre trabalhadores.

### **Objetivo**

Promover a democratização das relações de trabalho e a valorização dos servidores da saúde, possibilitando reflexões a respeito das relações interpessoais entre as equipes e a respeito de sua prática profissional, levando o trabalhador a perceber-se como gestor de seu próprio trabalho impactando na melhoria do seu atendimento.

### **Metodologia**

O meio escolhido para atender esse objetivo foi a realização de oficinas, baseadas nas diretrizes Valorização do trabalho e do trabalhador e Acolhimento, com procedimentos metodológicos do modelo da Programação Neurolingüística – PNL, para o aprendizado da criação de estados favoráveis próprios e do outro, no uso da linguagem.

Foram realizadas 04 oficinas de 12 horas em dias alternados, com a participação de todos os servidores da DGTES (85 servidores) e 01 oficina de 8 horas com gestores.

## **Resultados**

Os trabalhadores da DGTES, após a participação nas 12 horas de Oficina repensaram suas atitudes de responsabilização pelo seu próprio processo de humanização (ser pró-ativo); cuidando das suas próprias emoções, sabendo ouvir críticas, lidando com conflitos e situações do cotidiano, influenciando positivamente no atendimento dos nossos usuários.

## **Conclusões**

As oficinas realizadas proporcionaram aos gestores e trabalhadores um novo pensar sobre seu trabalho, suas relações interpessoais e interprofissionais.

Os trabalhos baseados na PNL possibilitaram que os participantes tivessem a oportunidade de entender suas ações e reações de várias formas deixando clara a dinamicidade que há nas relações dentro e fora do seu local de trabalho. Possibilitou também a descoberta de que existem várias formas de ver e entender o outro, principalmente quando esse outro em seus pensamentos e ações, diverge dos nossos pensamentos e práticas.

Necessário se faz um olhar freqüente sobre os trabalhadores e para os trabalhadores.

Necessário se faz o fortalecimento das grupalidades e do pensar coletivo.