PROVISÓRIO

CLÁUDIA AQUINO
DIOGO ESTEVES
GRAZIELE CABRAL
MAXIMILIANO CARVALHO

Assédio e Violência no Trabalho

Guia completo para ambientes seguros e respeitosos no setor público e privado

2025

EDITORA JusPODIVM
www.editorajuspodivm.com.br

CAPÍTULO 6

SOLUÇÕES PRÁTICAS PARA PREVENIR E COMBATER O ASSÉDIO: RUMO A UM AMBIENTE DE TRABALHO SAUDÁVEL

A prevenção e o combate ao assédio e à violência no trabalho exigem um esforço conjunto e coordenado de todos os atores envolvidos: empresas, trabalhadores, sindicatos, governo e sociedade em geral. Não existem soluções mágicas ou imediatas, mas sim um conjunto de medidas que, implementadas de forma consistente e articulada, podem criar um ambiente de trabalho mais justo, seguro, saudável e produtivo.

6.1. Criação de um Ambiente de Trabalho Baseado no Respeito, na Ética e na Valorização das Pessoas

A construção de um ambiente de trabalho que previna e combata o assédio e a violência, em suas diversas formas, passa, necessariamente, pela criação de uma cultura organizacional que valorize o respeito mútuo, a ética nas relações, a dignidade da pessoa humana e a promoção da saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Essa cultura organizacional não se constrói apenas com a edição de normas, códigos de ética e políticas de prevenção. É preciso que esses instrumentos se traduzam em práticas cotidianas, em atitudes e comportamentos que demonstrem, de forma inequívoca, o compromisso da empresa com a construção de um ambiente de trabalho saudável e respeitoso.

6.1.1. Definição Clara de Valores e Princípios

O primeiro passo para a construção de uma cultura organizacional que previna o assédio e a violência é a definição clara e precisa dos valores e princípios que nortearão as relações de trabalho. A empresa deve explicitar, em seus documentos oficiais (código de ética, política de prevenção, etc.), que o respeito, a ética, a dignidade humana, a igualdade de oportunidades, a comunicação aberta e transparente, a participação dos trabalhadores nas decisões e a promoção da qualidade de vida no trabalho são valores fundamentais, que devem ser observados por todos, em todos os níveis da organização.

Esses valores e princípios devem ser amplamente divulgados entre os trabalhadores, e devem ser incorporados em todas as políticas e práticas da empresa, desde o processo de seleção e contratação até a avaliação de desempenho e a promoção dos funcionários.

6.1.2. Comunicação Aberta e Transparente

A comunicação é um elemento fundamental para a construção de um ambiente de trabalho saudável e respeitoso. A empresa deve manter canais de comunicação abertos e transparentes, onde os trabalhadores possam expressar suas opiniões, apresentar suas demandas, discutir os problemas do ambiente de trabalho e propor soluções.

A comunicação deve ser clara, objetiva e acessível a todos os trabalhadores, independentemente de seu nível hierárquico, função, escolaridade. A empresa deve utilizar diferentes canais de comunicação (reuniões, informativos, intranet, murais, e-mails, etc.) para garantir que as informações cheguem a todos os trabalhadores.

A comunicação não deve se restringir à transmissão de informações, mas deve também promover o diálogo, a troca de ideias, o debate e a participação dos trabalhadores nas decisões que afetam seu trabalho e sua saúde.

6.1.3. Participação dos Trabalhadores nas Decisões

A participação dos trabalhadores nas decisões que afetam seu trabalho e sua saúde é um elemento fundamental para a construção de um ambiente de trabalho mais justo, democrático e saudável. A empresa deve criar espaços de participação, onde os trabalhadores possam expressar suas opiniões, apresentar suas demandas, discutir os problemas do ambiente de trabalho e propor soluções.

Esses espaços de participação podem ser formais (comissões, grupos de trabalho, conselhos, etc.) ou informais (reuniões, rodas de conversa, etc.). O importante é que os trabalhadores se sintam à vontade para participar, para expressar suas opiniões e para contribuir com a melhoria do ambiente de trabalho.

6.1.4. Promoção da Qualidade de Vida no Trabalho

A promoção da qualidade de vida no trabalho é um elemento fundamental para a construção de um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo. A empresa deve investir em programas e ações que visem melhorar as condições de trabalho, reduzir o estresse, promover a saúde física e mental dos trabalhadores, e garantir um equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

Esses programas e ações podem incluir:

- **Melhoria das condições físicas do ambiente de trabalho:** ergonomia, iluminação, ventilação, temperatura, ruído, etc.
- **Organização do trabalho:** definição clara de funções e responsabilidades, autonomia, participação nas decisões, comunicação, etc.
- **Programas de saúde:** ginástica laboral, massagem, yoga, meditação, palestras sobre saúde, nutrição, gerenciamento do estresse, etc.
- **Atividades de lazer e integração:** eventos sociais, confraternizações, atividades esportivas, etc.
- **Apoio psicológico e social:** atendimento psicológico, orientação jurídica, assistência social, etc.
- **Flexibilidade de horários:** horários flexíveis, teletrabalho, trabalho em tempo parcial, etc.
- **Licenças:** licença-maternidade, licença-paternidade, licença para tratamento de saúde, licença para capacitação profissional, etc.
- **Benefícios:** plano de saúde, plano odontológico, vale-refeição, vale-transporte, creche, auxílio-educação, etc.

6.1.5. Valorização do Trabalho em Equipe

O trabalho em equipe, a colaboração, a troca de conhecimentos e experiências, e o apoio mútuo entre os trabalhadores são elementos fundamentais para a construção de um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo. A empresa deve incentivar o trabalho em equipe, criando espaços de diálogo e de participação, promovendo a integração entre os trabalhadores, e valorizando as contribuições de cada um.

6.1.6. Combate à Discriminação e ao Preconceito

A empresa deve combater ativamente a discriminação e o preconceito em relação a grupos minoritários (mulheres, negros, homossexuais, pessoas com deficiência, etc.), promovendo a igualdade de oportunidades e o respeito à diversidade. A discriminação e o preconceito são fontes de sofrimento, tensão e conflitos no ambiente de trabalho, e podem levar ao assédio e à violência.

6.1.7. Liderança como Modelo

Os líderes, em todos os níveis da empresa, devem ser exemplos de comportamento ético e respeitoso, tratando todos os trabalhadores com dignidade e consideração, e demonstrando que o assédio e a violência não serão tolerados. Devem também manter canais de comunicação abertos com os trabalhadores, incentivando o diálogo, ouvindo suas opiniões, sugestões e reclamações, e dando feedback sobre o seu desempenho.

A construção de um ambiente de trabalho baseado no respeito, na ética e na valorização das pessoas é um processo contínuo, que exige o comprometimento de todos os níveis da empresa, a participação dos trabalhadores, a comunicação transparente, a avaliação constante e a melhoria contínua das práticas de gestão de pessoas. O RH, como área responsável pela gestão de pessoas, tem um papel crucial nesse processo, devendo liderar a elaboração e implementação da política de prevenção ao assédio, e atuar como agente de mudança na cultura organizacional.

6.2. Investimento em Comunicação Interna e Programas de Qualidade de Vida no Trabalho

A comunicação interna e os programas de qualidade de vida no trabalho (PQVT) são ferramentas essenciais para a prevenção e o combate ao assédio e à violência, pois atuam em frentes complementares: a primeira, informando, conscientizando e abrindo canais de diálogo; a segunda, promovendo a saúde, o bem-estar e a satisfação dos trabalhadores.

6.2.1. Comunicação Interna

Uma comunicação interna eficaz é fundamental para:

- **Disseminar Informações:** A empresa deve utilizar diversos canais de comunicação (murais, informativos, intranet, e-mails, reuniões) para divulgar informações claras e acessíveis sobre:

- A política de prevenção ao assédio e à violência.
- Os conceitos de assédio moral, assédio sexual, discriminação e outras formas de violência.
- Os direitos e deveres dos trabalhadores em relação ao tema.
- Os canais de denúncia disponíveis e os procedimentos para realizar uma denúncia.
- Os procedimentos de investigação e as sanções cabíveis.
- Os recursos de apoio disponíveis para as vítimas (apoio psicológico, jurídico, social, etc.).

- **Promover o Diálogo e a Participação:** A comunicação interna deve ser uma via de mão dupla, incentivando o diálogo, a troca de ideias, a participação dos trabalhadores nas decisões e a construção de um ambiente de trabalho colaborativo e respeitoso. A empresa pode criar espaços de diálogo, como rodas de conversa, grupos de discussão, fóruns online, etc., para que os trabalhadores possam expressar suas opiniões, apresentar suas demandas e discutir os problemas do ambiente de trabalho.
- **Combater o Silêncio:** A comunicação interna deve combater a cultura do silêncio, incentivando os trabalhadores a denunciarem os casos de assédio e violência que presenciarem ou de que tiverem conhecimento. A empresa deve garantir que as denúncias serão tratadas com confidencialidade e que os denunciantes não sofrerão represálias.
- **Fortalecer a Cultura Organizacional:** A comunicação interna deve reforçar os valores e princípios da empresa, como o respeito, a ética, a dignidade humana, a igualdade de oportunidades, demonstrando o compromisso da organização com a construção de um ambiente de trabalho saudável e seguro.

6.2.2. Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT)

Os PQVTs visam promover a saúde física e mental dos trabalhadores, melhorar o clima organizacional, aumentar a satisfação e o engajamento no trabalho, e, consequentemente, reduzir os riscos de assédio e violência. Esses programas podem incluir diversas ações, como:

- **Promoção da Saúde Física:**
  - Incentivo à prática de atividades físicas (ginástica laboral, grupos de corrida, campeonatos esportivos, etc.).

- Orientação nutricional e promoção de hábitos alimentares saudáveis.
- Programas de prevenção de doenças (vacinação, exames periódicos, etc.).
- Ergonomia: adaptação do ambiente de trabalho às características físicas dos trabalhadores, visando prevenir dores, lesões e doenças.

- **Promoção da Saúde Mental:**
  - Palestras e workshops sobre gerenciamento do estresse, inteligência emocional, comunicação não violenta, resolução de conflitos, etc.
  - Atendimento psicológico individual ou em grupo.
  - Programas de relaxamento e meditação.
  - Grupos de apoio para trabalhadores que estejam passando por dificuldades pessoais ou profissionais.

- **Promoção do Bem-Estar e da Satisfação no Trabalho:**
- Flexibilização de horários e modalidades de trabalho (teletrabalho, trabalho em tempo parcial, etc.
  - Programas de reconhecimento e valorização dos trabalhadores.
  - Criação de espaços de convivência e lazer.
  - Promoção de atividades de integração e confraternização.
  - Incentivo ao desenvolvimento profissional e à capacitação.
  - Pesquisas de clima organizacional para identificar problemas e propor melhorias.

- **Melhoria do Clima Organizacional:**
  - Promoção de um ambiente de trabalho colaborativo, respeitoso e ético.
  - Combate à discriminação e ao preconceito.
  - Valorização da diversidade.
  - Incentivo à comunicação aberta e transparente.
  - Estímulo à participação dos trabalhadores nas decisões.

A implementação de programas de qualidade de vida no trabalho e o investimento em uma comunicação interna eficaz são medidas fundamentais para a prevenção e o combate ao assédio e à violência, pois contribuem para a construção de um ambiente de trabalho mais saudável, seguro, produtivo e, acima de tudo, humano.

6.3. Implementação de Canais de Denúncia Seguros e Confidenciais

A criação e implementação de canais de denúncia seguros e confidenciais são medidas cruciais para a prevenção e o combate ao assédio e à violência no trabalho. Esses canais devem oferecer aos trabalhadores a possibilidade de relatar casos de assédio e violência sem medo de represálias, garantindo a confidencialidade e o anonimato, se assim desejarem.

6.3.1. Por que Canais de Denúncia São Importantes?

- **Quebra do Silêncio:** O assédio e a violência, muitas vezes, ocorrem em silêncio, pois as vítimas têm medo de denunciar, receando retaliações, perda do emprego, exposição pública, descrença ou julgamentos negativos. Os canais de denúncia, quando seguros e confidenciais, podem romper esse silêncio, permitindo que as vítimas se sintam encorajadas a relatar o que está acontecendo.
- **Identificação Precoce:** Os canais de denúncia permitem que a empresa identifique precocemente os casos de assédio e violência, possibilitando a adoção de medidas para interromper essas práticas e evitar que elas se agravem.
- **Prevenção:** A existência de canais de denúncia, por si só, já pode ter um efeito preventivo, pois os potenciais agressores saberão que suas condutas podem ser denunciadas e que eles poderão ser punidos.
- **Responsabilização:** Os canais de denúncia permitem que a empresa responsabilize os agressores por seus atos, aplicando as sanções cabíveis e demonstrando que o assédio e a violência não serão tolerados.
- **Melhoria do Clima Organizacional:** A criação de canais de denúncia demonstra o compromisso da empresa com a construção de um ambiente de trabalho seguro e respeitoso, o que contribui para a melhoria do clima organizacional e para o aumento da confiança dos trabalhadores na empresa.

6.3.2. Características de um Canal de Denúncia Eficaz

Para que um canal de denúncia seja eficaz, ele deve apresentar as seguintes características:

- **Segurança:** O canal de denúncia deve ser seguro, garantindo que as informações fornecidas pelos denunciantes serão protegidas e que eles não sofrerão represálias.

- **Confidencialidade:** O canal de denúncia deve garantir a confidencialidade da identidade dos denunciantes, a menos que eles autorizem a sua divulgação.
- **Anonimato:** O canal de denúncia deve permitir que os denunciantes façam denúncias anônimas, se assim desejarem.
- **Acessibilidade:** O canal de denúncia deve ser de fácil acesso para todos os trabalhadores, independentemente de seu nível hierárquico, função, escolaridade.
- **Imparcialidade:** O canal de denúncia deve ser gerido por pessoas imparciais, que não tenham qualquer tipo de relação pessoal ou profissional com a vítima ou com o acusado.
- **Agilidade:** As denúncias devem ser apuradas de forma rápida e eficiente, para evitar que a situação de assédio ou violência se prolongue.
- **Transparência:** Os trabalhadores devem ser informados sobre os procedimentos de investigação e sobre as sanções cabíveis em caso de assédio.

6.3.3. Tipos de Canais de Denúncia

As empresas podem criar diferentes tipos de canais de denúncia, de acordo com suas características e necessidades.

O melhor, mais indicado e aceito como eficaz para o cumprimento da legislação é, sem dúvidas, o canal de denúncias externo, gerido por uma empresa especializada e que oferece uma ferramenta exclusiva e independente para a efetivação, análise e elaboração de relatórios das denúncias, e que ofereça a possibilidade da denúncia anônima.

Juntamente com esse canal externo as empresas podem adotar:

- **Comitê Interno:** Um comitê multidisciplinar, composto por representantes de diferentes áreas da empresa (RH, jurídico, saúde, segurança do trabalho, etc.), pode ser responsável por receber e apurar as denúncias de assédio e violência.
- **Ouvidoria:** A ouvidoria é um canal de comunicação entre os trabalhadores e a empresa, que recebe denúncias, reclamações, sugestões e elogios sobre os serviços prestados pela empresa. A ouvidoria pode ser interna ou externa à empresa.
- **Serviço de Atendimento Telefônico (Hotline):** Um serviço de atendimento telefônico, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, pode ser utilizado para receber denúncias de assédio e violência.

- **Endereço de E-mail:** Um endereço de e-mail específico pode ser criado para receber denúncias de assédio e violência.
- **Caixa de Sugestões:** Uma caixa de sugestões, localizada em um local discreto e de fácil acesso, pode ser utilizada para receber denúncias anônimas.
- **Formulário online:** Um formulário específico para denúncias, hospedado em plataforma segura e que garanta o anonimato.
- **Aplicativo de celular:** A empresa pode disponibilizar um aplicativo de celular, para denúncias, com os mesmos critérios de segurança.

6.3.4. Divulgação dos Canais de Denúncia

É fundamental que os canais de denúncia sejam amplamente divulgados entre os trabalhadores, para que eles saibam como utilizá-los e para que se sintam seguros e confiantes para denunciar. A empresa pode utilizar diferentes meios de comunicação para divulgar os canais de denúncia, como cartazes, folders, intranet, e-mails, reuniões, treinamentos, etc.

6.3.5. Garantia de Não Retaliação

A empresa deve garantir que os trabalhadores que denunciarem casos de assédio e violência não sofrerão represálias, como demissão, transferência para outro setor, perda de benefícios, etc. A política de prevenção ao assédio deve prever medidas de proteção às vítimas e aos denunciantes.

A implementação de canais de denúncia seguros e confidenciais é um passo fundamental para a prevenção e o combate ao assédio e à violência no trabalho. Ao criar esses canais, a empresa demonstra o seu compromisso com a construção de um ambiente de trabalho mais justo, seguro, saudável e produtivo para todos.

6.4. Realização de Treinamentos e Workshops sobre Assédio para Todos os Níveis da Empresa

A conscientização e a educação são ferramentas cruciais na prevenção e no combate ao assédio e à violência no trabalho. A realização de treinamentos e workshops, direcionados a todos os níveis da empresa (gestores, supervisores, trabalhadores, membros da CIPA, etc.), é fundamental para:

- **Desmistificar crenças e preconceitos:** Muitas vezes, o assédio e a violência são naturalizados ou minimizados, em razão de crenças e

preconceitos arraigados na cultura organizacional e na sociedade em geral. Os treinamentos e workshops podem ajudar a desconstruir essas crenças e preconceitos, mostrando que o assédio e a violência são problemas graves, que afetam a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, e que não devem ser tolerados.

- **Informar sobre os direitos e deveres:** Os treinamentos e workshops devem informar os trabalhadores sobre seus direitos e deveres em relação ao assédio e à violência, e sobre os procedimentos a serem seguidos em caso de ocorrência dessas práticas. Devem também esclarecer as responsabilidades da empresa, dos gestores e dos demais trabalhadores na prevenção e no combate ao assédio.
- **Promover a mudança de comportamentos:** Os treinamentos e workshops devem estimular a reflexão sobre os próprios comportamentos e atitudes, e promover a mudança de comportamentos que possam contribuir para o surgimento ou a perpetuação do assédio e da violência.
- **Desenvolver habilidades:** Os treinamentos e workshops podem desenvolver habilidades importantes para a prevenção e o combate ao assédio, como a comunicação não violenta, a resolução de conflitos, a liderança, a empatia, etc.

6.4.1. Conteúdo dos Treinamentos e Workshops

Os treinamentos e workshops sobre assédio e violência no trabalho devem abordar os seguintes temas:

- **Conceitos e Definições:** O que é assédio moral, assédio sexual, discriminação e outras formas de violência no trabalho. É fundamental que os participantes compreendam as diferenças entre esses conceitos e os conflitos comuns, que são inerentes às relações humanas. Apresentar as definições legais.
- **Formas de Manifestação:** Como o assédio e a violência se manifestam no ambiente de trabalho (ações diretas e indiretas, exemplos práticos, casos reais).
- **Causas do Assédio:** Quais os fatores organizacionais, individuais e sociais que contribuem para o surgimento do assédio e da violência.
- **Consequências do Assédio:** Quais os impactos do assédio e da violência para a saúde física e mental dos trabalhadores, para o clima organizacional, para a produtividade da empresa e para a sociedade em geral.

- **Legislação:** Apresentação e discussão da legislação pertinente (Constituição Federal, CLT, Código Penal, Lei de Improbidade Administrativa, etc.), com foco nos direitos e deveres dos trabalhadores e das empresas, e nas responsabilidades dos gestores.
- **Política de Prevenção da Empresa:** Apresentação e discussão da política de prevenção ao assédio da empresa, com foco nos procedimentos para denúncia, investigação e punição dos casos.
- **Canais de Denúncia:** Informação sobre os canais de denúncia disponíveis na empresa e sobre os procedimentos para realizar uma denúncia.
- **Apoio às Vítimas:** Orientação sobre os recursos disponíveis para as vítimas de assédio e violência (apoio psicológico, jurídico, social, etc.).
- **Comunicação Não Violenta:** Desenvolvimento de habilidades de comunicação não violenta, que permitam aos participantes expressarem suas opiniões e necessidades de forma clara e respeitosa, sem agredir ou humilhar os outros.
- **Resolução de Conflitos:** Desenvolvimento de habilidades para lidar com conflitos de forma construtiva, buscando soluções que atendam aos interesses de todas as partes envolvidas.
- **Liderança (para gestores):** Desenvolvimento de habilidades de liderança, que permitam aos gestores inspirar, motivar e engajar seus subordinados, criando um ambiente de trabalho colaborativo, respeitoso e ético.
- **Estudos de Caso:** Análise de casos reais de assédio e violência, para que os participantes possam aprender com os erros e acertos de outras pessoas e empresas, sempre garantindo a privacidade e anonimato das partes.
- **Responsabilidades:** Apresentação e discussão sobre as responsabilidades de cada um na prevenção e combate ao assédio, e sobre as sanções cabíveis em caso de omissão ou conivência com essas práticas.

6.4.2. Metodologia dos Treinamentos e Workshops

Os treinamentos e workshops devem ser dinâmicos, interativos e participativos, utilizando diferentes metodologias, como:

- **Exposições dialogadas:** Apresentação dos conceitos e informações relevantes sobre o tema, com espaço para perguntas, dúvidas e debate.

- **Estudos de caso:** Análise de casos reais de assédio e violência, para que os participantes possam identificar as práticas, discutir as causas e consequências, e propor soluções.
- **Dinâmicas de grupo:** Realização de dinâmicas de grupo que estimulem a reflexão, a troca de experiências, a empatia e a construção de soluções conjuntas.
- **Role-playing:** Simulação de situações de assédio e violência, para que os participantes possam vivenciar os papéis de vítima, agressor e testemunha, e desenvolver habilidades para lidar com essas situações.
- **Vídeos e filmes:** Exibição de vídeos e filmes que abordem o tema do assédio e da violência, para sensibilizar os participantes e estimular a reflexão.
- **Testemunhos:** Convidar vítimas de assédio e violência para compartilhar suas experiências, para que os participantes possam se sensibilizar com o problema e compreender a importância da prevenção e do combate a essas práticas.

6.4.3. Público-Alvo

Os treinamentos e workshops devem ser direcionados a todos os níveis da empresa, incluindo:

- **Alta Direção:** É fundamental que a alta direção da empresa participe dos treinamentos, para demonstrar o seu comprometimento com a prevenção e o combate ao assédio e à violência.
- **Gestores:** Os gestores (supervisores, coordenadores, gerentes, etc.) devem receber treinamento específico sobre como prevenir e lidar com situações de assédio e violência, e sobre como promover um ambiente de trabalho saudável e respeitoso.
- **Trabalhadores:** Todos os trabalhadores devem receber treinamento sobre o tema do assédio e da violência, para que possam identificar essas práticas, conhecer seus direitos e deveres, e saber como agir em caso de ocorrência.
- **Membros da CIPA:** Os membros da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) devem receber treinamento específico sobre o tema do assédio e da violência, para que possam atuar de forma mais eficaz na prevenção e no combate a essas práticas.

6.4.4. Periodicidade

Os treinamentos e workshops devem ser realizados de forma periódica, para garantir a atualização dos conhecimentos, a manutenção da conscientização sobre o tema e o reforço da cultura de respeito e ética no ambiente de trabalho. A periodicidade pode variar de acordo com as características e necessidades de cada empresa, mas é recomendável que os treinamentos sejam realizados, no mínimo, uma vez por ano.

6.4.5. Avaliação

É fundamental que os treinamentos e workshops sejam avaliados pelos participantes, para verificar se os objetivos foram alcançados, se o conteúdo foi relevante e se a metodologia foi adequada. A avaliação pode ser feita por meio de questionários, entrevistas, dinâmicas de grupo, etc. Os resultados da avaliação devem ser utilizados para aprimorar os treinamentos e workshops futuros.

Ao investir em treinamentos e workshops sobre assédio e violência no trabalho, a empresa demonstra o seu compromisso com a promoção de um ambiente de trabalho mais justo, seguro, saudável e produtivo para todos, além de estar cumprindo com as suas obrigações legais e éticas.

6.5. Mediação e Conciliação como Formas de Resolução de Conflitos

A mediação e a conciliação são métodos alternativos de resolução de conflitos (MARCs) que podem ser muito úteis no contexto do assédio e da violência no trabalho. Esses métodos, baseados no diálogo e na negociação, visam auxiliar as partes envolvidas a encontrarem uma solução consensual e satisfatória para o conflito, evitando, muitas vezes, a judicialização do problema e promovendo a restauração das relações no ambiente de trabalho.

6.5.1. Mediação

A mediação é um processo voluntário e confidencial, no qual um terceiro imparcial (o mediador) facilita a comunicação e a negociação entre as partes em conflito, auxiliando-as a identificar seus interesses e necessidades, a explorar opções de solução e a construir um acordo que atenda a ambas as partes. O mediador não tem poder de decisão, ou seja, ele não impõe uma solução às partes, mas sim as ajuda a construir uma solução consensual.

- **Características da Mediação:**
  - **Voluntariedade:** As partes participam da mediação por livre e espontânea vontade.
  - **Confidencialidade:** As informações e os acordos discutidos durante a mediação são confidenciais.
  - **Imparcialidade:** O mediador deve ser imparcial, não tendo qualquer tipo de relação pessoal ou profissional com as partes.
  - **Informalidade:** O processo de mediação é informal, flexível e adaptável às necessidades das partes.
  - **Autonomia das Partes:** As partes têm autonomia para decidir sobre o acordo, não sendo obrigadas a aceitar a proposta do mediador.
  - **Foco nos Interesses:** A mediação busca identificar os interesses e necessidades das partes, e não apenas as suas posições.
  - **Construção de Soluções Criativas:** A mediação estimula a busca por soluções criativas e inovadoras, que atendam aos interesses de ambas as partes.

6.5.2. Conciliação

A conciliação é um processo semelhante à mediação, mas com algumas diferenças. Na conciliação, o terceiro imparcial (o conciliador) também auxilia as partes a dialogarem e a negociar, mas pode ter um papel mais ativo na proposição de soluções. O conciliador pode sugerir alternativas, apresentar propostas e, em alguns casos, até mesmo fazer recomendações às partes. No entanto, assim como na mediação, as partes têm autonomia para decidir sobre o acordo.

- **Características da Conciliação:**
  - **Voluntariedade:** As partes participam da conciliação por livre e espontânea vontade.
  - **Confidencialidade:** As informações e os acordos discutidos durante a conciliação são confidenciais.
  - **Imparcialidade:** O conciliador deve ser imparcial, não tendo qualquer tipo de relação pessoal ou profissional com as partes.
  - **Informalidade:** O processo de conciliação é informal, flexível e adaptável às necessidades das partes.
  - **Autonomia das Partes:** As partes têm autonomia para decidir sobre o acordo, não sendo obrigadas a aceitar a proposta do conciliador.

- **Foco nos Interesses:** A conciliação busca identificar os interesses e necessidades das partes, e não apenas as suas posições.
- **Sugestão de Soluções:** O conciliador pode sugerir soluções e apresentar propostas para o acordo.

6.5.3. Vantagens da Mediação e Conciliação em Casos de Assédio

- **Rapidez:** A mediação e a conciliação são, em geral, mais rápidas do que os processos judiciais.
- **Economia:** A mediação e a conciliação são, em geral, mais econômicas do que os processos judiciais.
- **Flexibilidade:** A mediação e a conciliação são processos flexíveis, que podem ser adaptados às necessidades das partes.
- **Confidencialidade:** A mediação e a conciliação são processos confidenciais, o que pode ser importante para proteger a privacidade e a dignidade das partes.
- **Preservação das Relações:** A mediação e a conciliação podem ajudar a preservar as relações entre as partes, o que é especialmente importante no ambiente de trabalho.
- **Empoderamento das Partes:** A mediação e a conciliação permitem que as partes tenham um papel ativo na construção da solução, o que pode aumentar o seu senso de controle e de responsabilidade.
- **Soluções Criativas:** A mediação e a conciliação podem levar a soluções criativas e inovadoras, que atendam aos interesses de ambas as partes.

6.5.4. Limitações da Mediação e Conciliação

- **Não são adequadas para todos os casos:** A mediação e a conciliação podem não ser adequadas para casos de violência física ou sexual, ou para casos em que há uma grande desigualdade de poder entre as partes.
- **Exigem a voluntariedade das partes:** A mediação e a conciliação só podem ser utilizadas se ambas as partes concordarem em participar do processo.
- **Não garantem um resultado:** A mediação e a conciliação não garantem que as partes chegarão a um acordo.

6.5.5. Implementação da Mediação e Conciliação na Empresa

As empresas podem implementar a mediação e a conciliação como formas de resolução de conflitos, criando um serviço interno de mediação/

conciliação, ou contratando mediadores/conciliadores externos. É fundamental que os mediadores/conciliadores sejam profissionais qualificados, com experiência em lidar com casos de assédio e violência, e com conhecimento da legislação pertinente.

A mediação e a conciliação podem ser utilizadas em conjunto com outras medidas, como a investigação interna e a aplicação de sanções disciplinares. O importante é que a empresa ofereça aos trabalhadores diferentes opções para a resolução de conflitos, e que os trabalhadores se sintam seguros e confiantes para utilizar esses recursos.

6.6. Utilização de Ferramentas Psicológicas para Prevenir o Assédio e a Violência no Ambiente de Trabalho

A psicologia oferece um vasto leque de ferramentas e conhecimentos que podem ser utilizados para prevenir e combater o assédio e a violência no trabalho. A aplicação dessas ferramentas, de forma integrada e complementar às demais medidas de prevenção (políticas, canais de denúncia, treinamentos, etc.), pode contribuir significativamente para a construção de um ambiente de trabalho mais saudável, seguro e produtivo.

6.6.1. Avaliação de Riscos Psicossociais

A avaliação de riscos psicossociais é uma ferramenta fundamental para identificar os fatores de risco presentes no ambiente de trabalho que podem contribuir para o surgimento do assédio e da violência. Essa avaliação deve ser realizada de forma periódica e sistemática, e deve abranger todos os aspectos da organização do trabalho, das condições de trabalho, das relações interpessoais e da cultura organizacional.

Existem diversas metodologias e instrumentos para a avaliação de riscos psicossociais, como:

- **Questionários:** Questionários padronizados, como o COPSOQ (*Copenhagen Psychosocial Questionnaire*), o JCQ (*Job Content Questionnaire*), o ERI (*Effort-Reward Imbalance Questionnaire*), entre outros, podem ser utilizados para avaliar diferentes dimensões do ambiente de trabalho, como a carga de trabalho, o controle sobre o trabalho, o apoio social, o reconhecimento, as demandas emocionais, etc.
- **Entrevistas:** Entrevistas individuais ou em grupo com os trabalhadores podem ser realizadas para coletar informações sobre suas percepções, experiências e vivências no ambiente de trabalho.