

Ela pode ser usada em qualquer situação, mas é especialmente importante na mediação e na conciliação, pois facilita a criação de conexões verdadeiras e ajuda a identificar as reais necessidades de cada pessoa, comunicando isso de forma respeitosa.

Usar essa comunicação na mediação ou conciliação melhora o diálogo, o que facilita a construção de um acordo que atenda às necessidades de todos.

Passo a Passo

Como acessar o serviço de Mediação e Conciliação na Defensoria:

1. Triagem: O primeiro passo é realizar a sua triagem. Você pode fazer isso de duas maneiras:

Online: Utilize o assistente virtual DEFI, disponível no site da Defensoria Pública, das 8h às 18h, em dias úteis.

Telefone: Ligue gratuitamente para 0800 773 4340, das 7h às 19h, em dias úteis.

2. Avaliação Financeira: Será realizada uma avaliação financeira para verificar se você atende aos critérios de assistência gratuita. É importante trazer os documentos que comprovem sua renda e despesas.

3. Opção pelo acordo: Durante a triagem, onde serão coletadas informações sobre seu caso para direcioná-lo ao atendimento adequado, manifeste seu interesse em dialogar para buscar um possível acordo ao invés de um processo judicial.

4. Atendimento Jurídico: Após a triagem e avaliação financeira, você será encaminhado para o processo de mediação e conciliação.

Assessoria Extrajudicial

A Assessoria Extrajudicial da Defensoria Pública de São Paulo atua para resolver conflitos de forma consensual, evitando levar os casos à Justiça e incentivando o uso de conciliação e mediação.

Em parceria com o sistema de justiça e outras entidades, a Assessoria ajuda a formalizar acordos, desenvolve ferramentas para identificar casos que podem ser resolvidos sem judicialização e apoia parcerias estratégicas. Além disso, promove atividades de educação em direitos, contribuindo para as soluções pacíficas dos conflitos.



Acesse a página da assessoria pela QRCode

Siga a Defensoria nas redes sociais:



defensoria_sp



Defensoria Pública de São Paulo



Defensoria Pública do Estado de São Paulo



CENTRO DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

Vamos transformar
os conflitos em
oportunidades?

Mediação e Conciliação

A mediação e a conciliação são meios consensuais de resolução de conflitos, em que os interessados, através do diálogo e com a ajuda de um facilitador, tentam encontrar uma solução para o problema.

Mas você sabe qual a diferença entre conciliação e mediação?

A CONCILIAÇÃO é uma forma de resolver conflitos, na qual um terceiro imparcial, chamado conciliador, ouve todos os lados e ajuda na conversa, para que juntos, os interessados encontrem uma solução. O conciliador pode sugerir ideias, mas sem impor nada a ninguém.

Esse tipo de solução é mais indicado para casos em que as pessoas não têm uma relação de longo prazo, como em acidentes de trânsito ou em questões que envolvam o direito do consumidor e contratos.

Já a MEDIAÇÃO é outro jeito de resolver conflitos, em que o mediador, que também é uma pessoa neutra, não dá sugestões. Ele ajuda as pessoas a conversarem, facilitando o diálogo, para entenderem melhor seus reais interesses e necessidades, para que elas mesmas cheguem a um acordo.

A mediação é mais usada quando as pessoas têm vínculo anterior e uma relação contínua, como em casos de família ou entre vizinhos.

Vantagens da Mediação e Conciliação:

SOLUÇÃO MAIS RÁPIDA

A mediação e conciliação resolvem os conflitos de forma muito mais rápida do que em processos judiciais, evitando longas esperas.

PRIVACIDADE



As conversas durante a mediação e conciliação são confidenciais, garantindo que as informações não sejam expostas publicamente.

CONSTRUÇÃO DE SOLUÇÕES PRÓPRIAS



As próprias partes envolvidas, com o auxílio de um mediador ou conciliador, melhoram o diálogo e realizam acordos, encontrando soluções satisfatórias para seus conflitos.

PRESERVAÇÃO DAS RELAÇÕES



Esses métodos incentivam o diálogo, ajudando a manter ou restaurar as relações.

PROCEDIMENTO INFORMAL



Na mediação e conciliação, a solução não é imposta por um juiz ou tribunal, o que torna o procedimento menos formal e burocrático, realizado em ambiente acolhedor e seguro para o diálogo respeitoso.

MELHORA DA COMUNICAÇÃO



Incentiva a escuta ativa e o entendimento mútuo, facilitando acordos satisfatórios.

Em quais casos podemos usar a Mediação e a Conciliação?

- Em casos de divórcio, dissolução de união estável, guarda de filhos, pensão alimentícia, a mediação é muito indicada porque as relações familiares costumam continuar, mesmo após o fim de um casamento. O mediador, uma pessoa neutra, ajuda os interessados a conversarem, entenderem suas necessidades e encontrarem soluções que sejam boas para todos. Isso evita desgastes relacionados a longas disputas judiciais.

- Nas relações de vizinhança ou em condomínios, a mediação pode ajudar a melhorar o diálogo e a compreensão na busca de soluções amigáveis para melhoria da convivência e resolução de conflitos.
- Em problemas entre consumidores e empresas, a conciliação pode ajudar a encontrar acordos que beneficiem ambos os lados. Por exemplo, em casos de dívidas, a conciliação pode facilitar a negociação entre o consumidor e os credores, ajudando a reorganizar o pagamento das dívidas de uma forma que o consumidor possa pagar, respeitando também os direitos dos credores.
- Em situações envolvendo acidentes de trânsito, a conciliação é uma boa opção para resolver tudo de maneira mais rápida e eficiente. Nesses casos, os interessados podem, com a ajuda de um conciliador, negociar a indenização, sem necessidade de ir ao judiciário, economizando tempo e dinheiro.
- Nas relações contratuais, a conciliação poderá auxiliar na busca de soluções para diversos problemas, como na renegociação de dívidas, revisão de cláusulas, ou no desfazimento de negócios.

Você já ouviu falar em Comunicação Não-Violenta?

A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA é uma forma de se comunicar, seja por meio da escrita ou da fala, que busca fortalecer as relações humanas, promovendo empatia e compaixão para ajudar as pessoas a atenderem suas necessidades.

Usar a comunicação não-violenta significa evitar o uso de termos e palavras que possam agredir, ofender, incomodar ou soar como indireta. Ao contrário, a comunicação não-violenta busca desenvolver um diálogo saudável e construtivo mesmo diante de uma situação de conflito.