

## 7. O CONCILIADOR

O conciliador é parte essencial na conciliação, uma vez que viabiliza o diálogo, convida à negociação e coordena os trabalhos.

Assim sendo, para que possa ter uma atuação efetiva, deve desenvolver certas habilidades:

- Capacidade de escutar com atenção a exposição de uma pessoa;
- Capacidade de inspirar respeito e confiança;
- Capacidade de manter o controle em situações em que os ânimos estejam exaltados;
- Paciência;
- Capacidade de lidar com as diferenças, afastando preconceitos;
- Imparcialidade;
- Empatia, ser capaz de colocar-se no lugar do outro;
- Gentileza e respeito no trato com as pessoas.

A maneira de proceder do conciliador, na condução da audiência/sessão de conciliação, é determinante para a criação de um contexto que favoreça a satisfatória resolução dos conflitos. O conciliador cria o contexto propício quando:

- facilita a comunicação;
- estabelece uma relação de confiança;
- estimula a negociação;
- legitima as diferenças;
- focaliza os conflitos e não as pessoas;
- considera maneiras alternativas de ver a realidade;
- ajuda na descoberta de novas opções de solução;
- avalia os critérios para a eleição de opções;
- possibilita a autonomia das pessoas;

- compartilha informações;
- favorece a tomada de decisão responsável;
- analisa os custos e benefícios de cada escolha;
- coordena o processo e não as decisões.

O conciliador deve sempre se lembrar de que não é um Juiz, de que não tem nenhum poder coercitivo e principalmente de que sua função é a de pacificar as pessoas em conflito. Assim, não deve forçar o acordo, nem submeter as pessoas a qualquer tipo de constrangimento; ao contrário, deve procurar sempre valorizar e demonstrar o potencial e a dignidade que elas têm.<sup>1</sup>

### 7.1. Seleção de Conciliadores

É importante selecionar as pessoas para atuarem como conciliadores a partir de suas características pessoais e habilidades que possam ser desenvolvidas e aprimoradas por intermédio de um estudo apurado sobre técnicas autocompositivas. As habilidades que o conciliador precisa possuir para conduzir a conciliação não equivalem a afirmar que exista um conciliador "perfeito". No entanto, existe um padrão ideal que o conciliador deve almejar buscando um processo contínuo de aperfeiçoamento e atenção aos indicadores de qualidade e resultados. Como ressaltam Gomma e Bacellar "***um bom conciliador é aquele que se importa com o jurisdicionado a ponto de se dispor a buscar a melhoria contínua no uso de ferramentas e de suas técnicas autocompositivas***".

---

<sup>1</sup> Para conhecer mais sobre o assunto consulte o texto complementar número 1.