

8. ATERMAÇÃO / TRIAGEM

Convém destacar que o ambiente da conciliação, ou melhor, que a “própria” conciliação, se inicia no momento em que um terceiro (atermador, secretário dos Juizados de conciliação) escuta a queixa, ou seja, ouve o problema relatado pela pessoa que procura a justiça para resolver seus conflitos.

A maneira como esta pessoa é recebida e acolhida tem impactos nas demais etapas da conciliação. Ainda, entender como é o funcionamento e os desdobramentos das etapas subseqüentes à triagem, auxilia a pessoa a se posicionar de modo mais propício à resolução do seu problema bem como na sua escolha por uma forma alternativa de resolução de conflito.

O momento seguinte consiste em passar para a forma escrita, o que até então era verbal. O atermador ou secretário escreve um texto claro, redigido de forma direta e em períodos curtos. O texto deverá conter narração, tão fiel quanto possível, dos fatos relatados pela pessoa, bem como a explicação do que a parte pretende com a demanda.

Daí a relevância da função do atermador ou secretário, uma vez que contribui para a construção das condições propícias à conciliação, sendo fundamental que o mesmo possua conhecimento acerca dos princípios inerentes as relações humanas, as técnicas de excelência no atendimento, e que apresente perfil condizente com as atribuições.