

Serie: **Facilitando la justicia en la comunidad**

9. Las exposiciones y charlas de las personas facilitadoras judiciales



Serie: **Facilitando la justicia en la comunidad**

9. Las exposiciones y charlas de las personas facilitadoras judiciales



303.69

P742e Poder Judicial. CONAMAJ.

Las exposiciones y charlas de las personas facilitadoras
Judiciales / Poder Judicial. CONAMAJ — San José, C.R.:

Centro Gráfico S.A., 2016.

23 p. (Serie Facilitando la justicia en la comunidad, No. 9)

978-9968-792-67-7

1. Derecho Procesal 2. Mediación I. TITULO

Créditos

Equipo consultor

Helga Arroyo Araya. Consultora.

Alberto Rojas Rojas. Consultor.

Olman Bolaños Vargas. Consultor. Diseño y Diagramación.

Colaboraron para la publicación

Sara Castillo Vargas. Conamaj

Nataly Salas Rodríguez. Conamaj

Ingrid Bermúdez Vindas. Conamaj

Aurelia Bolaños Castro. Conamaj

Ilustraciones:

Olman Bolaños Vargas

Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia
(Conamaj)

Tel.: (506) 2295-3322. Fax.: (506) 2233-7776

Dirección electrónica: www.conamaj.go.cr

Advertencia: Este material está hecho sin fines de lucro y para el uso de todas aquellas personas que colaboran directa o indirectamente con la administración de justicia "POR LO CUAL ESTÁ PROHIBIDA SU VENTA".

Presentación

El Poder Judicial de Costa Rica, consciente de las dificultades que tienen las personas que habitan en las zonas más alejadas del país para acceder a los servicios judiciales, puso a disposición de estas comunidades un servicio que facilita el acceso a justicia: el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales Luis Paulino Mora Mora. Gracias a la orientación y apoyo del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de Estados Americanos ha sido posible implementar el servicio y llevarlo a diferentes comunidades del país.

Este Servicio fomenta la construcción de una sociedad más pacífica y empoderada en derechos, y busca que la población tenga la posibilidad de resolver sus conflictos de manera pacífica y amigable sin necesidad de trasladarse hasta los tribunales y que además cuenten con la información necesaria para hacer uso del sistema judicial cuando así lo requieran.

Con el fin de que la formación de estas personas sea efectiva y constante, la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (Conamaj), ente designado por Corte Plena como responsable de la implementación del Servicio, creó la Serie: Facilitando la Justicia en la Comunidad. Esta serie está constituida de folletos informativos sobre los principales temas de consulta que reciben estas personas. Entre ellos destacan y se ha dado prioridad a: Contravenciones, Pensiones Alimentarias, Derecho Civil, Derecho Agrario, Violencia Doméstica, Derecho Laboral, Mediación Comunitaria y No discriminación; además incluye un documento con recomendaciones para impartir charlas comunitarias y otro con recomendaciones para la capacitación de las personas facilitadoras.

Esperamos que este insumo sea de utilidad tanto para las personas facilitadoras judiciales como para las juezas y los jueces responsables de capacitarles, y que el SNFJ contribuya a la construcción de la paz social en las comunidades.

Román Solís Zelaya

Magistrado Presidente de
Conamaj

Sara Castillo Vargas

Directora Ejecutiva de Conamaj

Contenido

El público.....	7
Una buena comunicación.....	8
¿Cómo organizar una exposición o una charla efectiva?.....	9
Antes de la charla o exposición.....	9
Durante la charla o exposición.....	13
Después de la charla o exposición.....	16
Consejos útiles.....	17

En el ejercicio de las funciones de la persona facilitadora judicial es frecuente que reciba solicitudes por parte de organizaciones comunitarias para hacer exposiciones sobre las funciones que realiza y lo que es el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales. También hay solicitudes de charlas o exposiciones sobre diferentes temas judiciales y de derechos.

Por eso es importante que la persona facilitadora judiciales conozca y repase las siguientes recomendaciones para realizar charlas, con el fin de que pueda transmitir de manera comprensible los temas que interesan a sus vecinos y vecinas.



El público

El público de una charla puede ser de tres a siete personas, como por ejemplo, la Junta Directiva de una Asociación de Desarrollo, de un Comité de Deportes, de una Junta de Salud. O bien, puede ser de 25 personas jóvenes de una sección del colegio de la comunidad, o 14 mujeres que asisten a una Red de Apoyo de Violencia Doméstica. En cuanto al máximo de personas participantes, no hay límite. Ya sean 3 ó 30, una persona facilitadora judicial tiene temas fundamentales que compartir.

Es básico que un facilitador o una facilitadora judicial crea firmemente que los temas que va a desarrollar son importantes, así como el servicio que puede prestar en las comunidades. Por medio de la persona facilitadora las vecinas y los vecinos pueden conocer, por ejemplo:

- Los derechos de las personas que viven en el país de acuerdo con las leyes y tratados que se han aprobado en Costa Rica.
- Formas o mecanismos de acceso a la justicia.
- Una manera de resolver situaciones por medio del diálogo para restablecer la armonía entre vecinos y vecinas de la comunidad.
- Acciones para prevenir delitos y situaciones difíciles sin tener que acudir a un juzgado.

Una buena comunicación

Por las razones anteriores, es esencial saber comunicar estos temas por medio de conversaciones en pequeños grupos o mediante charlas a grupos más grandes.

Lo importante es generar una comunicación efectiva que logre que las personas conozcan y manejen los temas de interés.

¿Cómo se sabe que una comunicación es efectiva y logra sus objetivos?

Existen cinco características para reconocer una comunicación efectiva:

1. Atrae y mantiene la atención.



2. Es clara y comprensible para las personas que participan. Utiliza un lenguaje que el público entiende y utiliza ejemplos para dar claridad a lo que se expone.

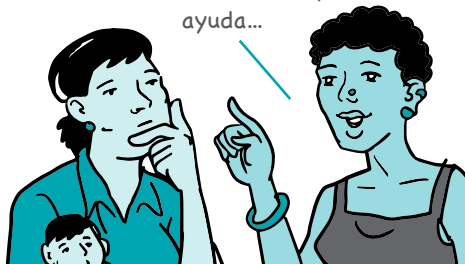
...por ejemplo, si yo tengo una vaca y mi vecino...



3. Genera reflexión en las personas.

Las personas piensan sobre lo que se les informa y expresan sus pensamientos, experiencias y opiniones sobre el tema de la charla o exposición.

Ah, claro, entonces la pensión alimentaria es un derecho, no una ayuda...



4. Genera preguntas y diálogo. Las personas sienten la necesidad de preguntar y lo hacen. A partir de esas preguntas y las respuestas se crea un ambiente de conversación.

¿y el dueño de la finca puede negar la servidumbre?



5. Orienta a la acción. Las personas quedan motivadas para resolver sus conflictos leves por medio de la mediación o para defender sus derechos, porque ahora tienen la información y la orientación adecuada para hacerlo.

Si los vecinos nos organizamos podemos defendernos mejor...



¿Cómo organizar una exposición o una charla efectiva?

Los siguientes pasos nos pueden ayudar a organizar una buena charla.

Antes de la charla o exposición

1. Averiguar todo lo que se pueda sobre el grupo o las personas que participarán en la actividad. Es importante saber: qué les interesa, qué necesitan, qué expectativas y qué experiencia tienen relacionadas con el tema que se va a desarrollar. Las personas adultas solo prestan atención a temas que les interesan.
2. Es necesario estudiar muy bien el tema de la exposición. Hay que leer y repasar todo el material que se tenga a mano e investigar cualquier duda importante. Siempre

será muy útil consultar a la persona especialista judicial con la que se coordina, como lo es la jueza o juez a cargo del Servicio.

3. Pensar en la manera de adaptar el desarrollo de la exposición con los intereses, necesidades y expectativas de las personas. Las historias o anécdotas personales, sean reales o ficticias, ayudan a captar la atención del público y convierten las ideas abstractas en algo concreto más fácil de comprender. Es recomendable utilizar ejemplos de la vida cotidiana de las personas que van a escuchar la charla.



4. Definir muy bien los objetivos de la actividad o exposición. Esto significa tener claro qué se quiere que las personas conozcan o qué se espera que hagan. O bien, en qué se desea motivarlas. Si se tienen claros estos aspectos, ya se sabe cuáles son los objetivos.
5. Con los objetivos claros, se crea un esquema de la charla. Este esquema debe contar con al menos tres secciones: la introducción, el desarrollo y la conclusión.

- a. La introducción:** Plantea el nombre del tema, la idea central de la que se va a hablar y cuáles son los principales contenidos. Se parte de algún recurso o estrategia que capte la atención y motive a las personas a escuchar y participar con atención. Por ejemplo, se puede presentar una fotografía, una noticia o contar un caso real o una anécdota, siempre relacionada con la idea central del tema que se va a exponer. La introducción no puede ocupar más de cinco minutos. Lo importante es captar la atención y el interés e introducir a las personas en el tema.
- b. El desarrollo:** Aquí se hace un esquema de los principales contenidos de la exposición o charla. Es importante recordar que lo mejor es profundizar en tres ideas básicas que desarrollar muchos contenidos. La exposición de estas ideas no debe sobrepasar los 20 minutos. Es importante pensar en ejemplos que pueden hacer más clara la exposición.
- c. La conclusión:** En esta sección se sintetizan o resumen las principales ideas, se motiva y se dan orientaciones prácticas para la acción. Al igual que la introducción, no debe durar más de cinco minutos.
- d. Espacio para preguntas y diálogo:** Al terminar la exposición o charla, es importante dar un espacio para que las personas pregunten y compartan sus dudas, experiencias y opiniones sobre el tema. Es una buena oportunidad para dialogar sobre los aspectos que le interesan a las personas.

El siguiente esquema puede ayudar a organizar las charlas o exposiciones:

i. Introducción (5 minutos):

Agradecimiento / Presentación personal / Idea central de la charla / Principales ideas que se van a presentar / Recurso para atraer la atención e introducir a las personas en el tema (historia o anécdota o noticia)

ii. Desarrollo (20 minutos):

Idea 1

Aspectos a tratar

Idea 2

Aspectos a tratar

Idea 3

Aspectos a tratar

iii. Conclusión (5 minutos):

Reforzar idea central / Resumen de principales ideas / Motivación y orientaciones básicas para la acción.

iv. Invitación a preguntar y dialogar sobre el tema

(De 30 minutos a 1 hora)

6. Ahora que se tiene el esquema de la exposición listo, es necesario confirmar el lugar, la fecha, la hora y la asistencia de las personas.

7. En la medida de lo posible hay que asegurar un lugar ventilado, con buena luz, donde las personas puedan escuchar bien y estén cómodas. Si es un lugar abierto y con una asistencia de

Perfecto. Viernes 26, en el salón comunal a las 4. ¿cuántas personas esperamos?



más de 20 personas, lo mejor es tener un amplificador de sonido. Si no se puede contar con eso en un lugar abierto, lo mejor es dar dos o tres charlas con grupitos de no más de 15 personas para que todas puedan escuchar y participar.



Y, ¿será posible conseguir un micrófono? por si llegan más de 20 personas...

Durante la charla o exposición

Buenas tardes.
¿cómo les va?
Yo acá muy contenta de
compartir con ustedes...



1. Al inicio: En esta parte se realiza todo lo que se planeó para la introducción. Lo más recomendable es mantener la tranquilidad y respirar profundamente. Es importante sonreír de forma natural para que el rostro y la voz reflejen serenidad y amabilidad. Siempre es fundamental iniciar con un saludo cordial y luego, agradecer por la oportunidad de compartir la exposición con las personas del público. Después, se introduce el tema.

Acciones que **NUNCA hay que realizar durante una charla o exposición**

Decir que no se maneja bien el tema.

Iniciar con temas controversiales o problemáticos que pueden escandalizar o preocupar al grupo participante.

Mencionar que no es una persona experta en hablar en público.

2. El desarrollo de las ideas principales. En esta sección se presenta lo que se planteó en el desarrollo del tema. Se sigue el esquema planeado para desarrollar las ideas básicas de la exposición. La idea central de la charla será el hilo conductor para no perderse. Primero se expone la primera idea y cada uno de sus aspectos, luego se desarrolla la segunda idea y por último la tercera. Es necesario hacer puentes entre las ideas principales, como las que se presentan en el siguiente recuadro:

Frases que ayudan a relacionar o hacer puentes entre una idea y otra

Este aspecto... se relaciona con este otro... de esta manera...

Para completar este tema... es necesario tener en cuenta...

Si solo sabemos sobre esta idea... no podríamos avanzar mucho, porque es necesario saber...

No se trata de leer la exposición pero tampoco de decirla de memoria como si fuera una recitación. Lo mejor es expresar las ideas lo más natural posible, como si se estuviera explicando algo importante a un amigo, a una hija o a la mamá. Lo esencial es el mensaje que se comunica; por eso, se debe

hablar con claridad y en un lenguaje que sea comprendido por las personas que están escuchando. Poner buenos ejemplos sobre las ideas centrales es un recurso muy útil para dar claridad al mensaje. Finalmente, si alguien trata de desviar la exposición o habla de algún tema muy diferente, hay que volver al mensaje y sus ideas principales.



3. Al final de la charla o la exposición. Como se planeó, se expresa el resumen o la síntesis de las ideas fundamentales, se dan orientaciones concretas para la acción y, si se desea, se puede cerrar con una buena frase de algún autor o autora reconocida, de un buen libro o de un personaje histórico.



Después de la charla o exposición

Se invita a las personas a plantear sus dudas y consultas sobre el tema; a partir de aquí se puede abrir un espacio de diálogo sobre las ideas expuestas. Al final, se pueden utilizar algunos de los principales aportes del público para reforzar la idea central y los temas más importantes de la charla.



Cuando termine el diálogo, no olvide dar la dirección y teléfono de la persona facilitadora judicial y cuándo y cómo se le puede contactar.

Consejos útiles



¿Qué hacer cuando hay miedo o temor de hablar en público?

Es natural sentir algún temor de enfrentar un público aunque sea pequeño. No hay que preocuparse demasiado. Más bien, hay que ver el temor como un aliado para mejorar. Es una especie de entrenador que ayuda a prepararse mejor.

Para vencer el miedo se pueden seguir los siguientes consejos:

1. Lo primero es prepararse bien y conocer el tema lo mejor que se pueda. Saber que se tiene algo importante para compartir y que se está preparado para hacerlo bien, da mucha tranquilidad.
2. Ensayar con una persona de confianza o frente a un espejo grande.
3. Preparar muy bien el inicio. Una buena introducción genera mucha confianza y seguridad.
4. Antes de iniciar, dedicar un tiempo pequeño para serenarse, relajarse, tomarse un vasito de agua y concentrarse en el tema. Cuando se comienza, respirar hondo y hablar con calma.
5. Cuando se inicia, controlar las manos. No hay que meterlas dentro del bolsillo o dejarlas inmóviles como si fueran un palo. Más bien se recomienda moverlas con gestos naturales, igual que cuando se conversa con un grupo de amigas y amigos.
6. Cuidar la respiración; no es recomendable respirar rápido ni tampoco lento. Tampoco se recomienda entre-

cortar la respiración. Lo mejor es respirar naturalmente, como respiran las personas bebés.

7. Durante la exposición, mantenga la concentración en los temas de interés.
8. Si alguna persona del público le pregunta algo pero usted tiene dudas o no sabe la respuesta, puede decirlo con sinceridad y comprometerse a tratar de averiguar la información y enviársela a la persona que realizó la consulta.



¿Cómo se pueden ir mejorando las charlas?

1. Cuanto más natural se muestre en una presentación, mejor saldrá la exposición. Siempre sea usted mismo o usted misma, tal y como es en la vida cotidiana.
2. Leer y leer. Cuando se lee mucho, poco a poco, sin darse cuenta la persona, va aprendiendo a unir las ideas y a expresarse cada vez mejor.
3. Cuando se expone, juntar la mente con el corazón; eso significa presentar argumentos e ideas bien razonadas y fundamentadas, pero siempre con un gran convencimiento de que se dice algo muy importante. Eso ayuda a motivar a las personas a actuar.
4. Ser siempre una persona sincera y apegada a la verdad, a los derechos de las demás personas, a la justicia y a las leyes que aseguran una convivencia pacífica en el país y fuera de él.

5. En una charla, las personas que escuchan y participan no entenderán todo sobre un tema en una sola ocasión. Por eso una de las funciones de la persona facilitadora judicial es la educación y la difusión permanente de derechos, porque es poco a poco que se van abriendo las mentes y los corazones. Entonces, es necesario procurar dar otras charlas y profundizar en los temas con el mismo público.



El cuerpo y la voz

1. En una exposición no hay que ser como una “momia”, con el cuerpo inmóvil y tenso; pero tampoco hay que ser como una mosca, en constante movimiento de un lugar a otro. Más bien, hay que tener el cuerpo relajado y moverse como cuando una persona conversa tranquilamente con un grupo de personas muy conocidas.
2. Es recomendable hablar también con el cuerpo, sobre todo con las manos; que los gestos del cuerpo correspondan con el mensaje que se da. Es muy útil utilizar las manos para acentuar lo que la persona dice, sin meterlas en el bolsillo o tenerlas inmóviles.
3. La mirada siempre debe estar dirigida al público, nunca perdida o fija en el techo, en una pared o en el suelo. Lo mejor es siempre mirar a las personas, de derecha a izquierda pero nunca de forma mecánica y siempre de forma natural.
4. Decir cada palabra y cada frase con claridad, ni en “cámara lenta” ni muy rápido. Con un tono y volumen que

la persona que está más alejada escuche y entienda sin hacer un esfuerzo. Esto significa que el tono y el volumen de la voz tienen que ser suficientes para que la persona que está de última pueda escuchar sin dificultad. Pequeños cambios en el tono ayudan a mantener la atención.

El público

1. Es necesario orientar el desarrollo de la exposición a los intereses de las personas que escuchan. Las personas adultas no ponen atención ni recuerdan los temas e ideas que no son de su interés.



2. Nunca hay que convencer a las personas de una forma forzada, utilizando amenazas o asustándolos con que si no hacen esto o lo otro ocurrirán cosas terribles.



3. Se convence mejor a las personas cuando se respeta y aprecia al público. Y en esto hay que mostrar mucha sinceridad. No es recomendable expresar sentimientos exagerados de simpatía que no se sienten; eso es ser hipócrita y las personas siempre lo perciben. No hay que exagerar y asumir poses que no son propias.
4. Siempre hay que presentarse vestido o vestida con decoro y decencia, de acuerdo con la cultura del público. Puede ser ropa normal y sencilla, pero limpia y bien presentada. Recuerde siempre llevar signos externos que le acrediten como persona facilitadora judicial, ya sea el chaleco, la gorra, el carnet o el maletín.
5. Lo mejor es presentarse como una persona cercana y fraternal.

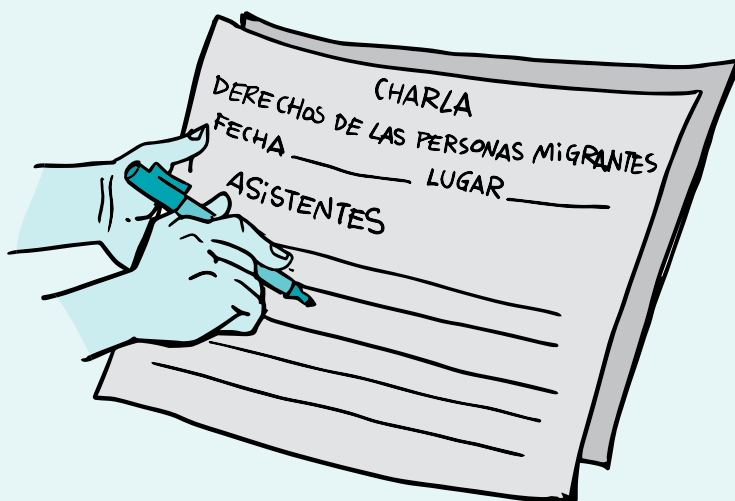


Aspectos importantes del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales (SNFJ) que se tienen que tomar en cuenta en todas las charlas

1. En toda charla que dé una persona en su papel de facilitadora judicial, se debe mencionar al inicio qué es el Servicio y cuál es el rol de la persona facilitadora judicial.
2. Todas las capacitaciones que se reciben en los juzgados se deben llevar a las comunidades y exponerlas a vecinas y vecinos interesados. Si lo consideran necesario pueden solicitar ayuda al juez o a la jueza correspondiente.
3. Sin ninguna excepción, toda charla que expongan en la comunidad, en una organización o una institución, debe anotarse en el libro de actas y posteriormente en el informe mensual o registro de actividades que remiten al juzgado.



4. En cada charla es importante pasar una lista de asistencia. Al finalizar la actividad hay que contar y anotar en el libro de actas cuántas personas asistieron, cuántas eran hombres y cuántas mujeres. Esta información también se debe anotar en el informe mensual que se envía al juzgado. En caso que no sea posible pasar la lista de asistencia, se le puede pedir a alguna persona de confianza que ayude a contar la cantidad de participantes y anote el número en un lugar seguro, de manera que al final del día se pueda transcribir esa información en el libro de actas.



La práctica es fundamental para ir mejorando día con día. Conforme se prepare y desarrolle más charlas, se sentirá más a gusto, con más seguridad y la gente escuchará con atención, interés y agrado lo que comparta. De esa manera puede contribuir en el desarrollo de una cultura de derechos en su comunidad.



Organización de los
Estados Americanos
Mas derechos para más gente



Reino de los Países Bajos