

Tejiendo justicia desde la comunidad:

formación inicial para el Servicio Nacional de
Facilitadoras y Facilitadores Judiciales



347.07

C743t CONAMAJ – Costa Rica.

Tejiendo justicia desde la comunidad: formación inicial para el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales/ CONAMAJ – 1ª. ed. – San José, C.R.: Cuatricomía S.A., 2026.

68 p.

ISBN: 978-9968-792-85-1

1. Administración de Justicia 2. Conflictos 3. Mediación
4. Resolución de conflictos 5. Poder Judicial 6. Costa Rica

I. Título

Créditos

Sara Castillo Vargas, Dirección Conamaj

Mayrem Vargas Araya, Elaboración de contenidos

Aurelia Bolaños Castro y Daniella Guevara Walker, Revisión de textos

Olman Bolaños Vargas, Consultor. Ilustración, diseño y diagramación

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

Tel.: (506) 2295-3322 Dirección electrónica: www.conamaj.go.cr

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

Presentación

El acceso a la justicia es un derecho fundamental que permite a todas las personas, sin discriminación, acudir a los tribunales de justicia para obtener protección de sus derechos, resolver sus conflictos de manera pacífica y efectiva. En este sentido, el **Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales Luis Paulino Mora Mora (SNFJ)** desempeña un papel esencial al fortalecer los lazos entre la comunidad y el Poder Judicial, promoviendo un acercamiento y enlace directo de información fidedigna sobre servicios judiciales, además de mecanismos de resolución de conflictos basados en el diálogo, la equidad y la cooperación.

Este folleto, parte de la serie Facilitando la Justicia en la comunidad, está diseñado como una herramienta para la capacitación inicial de personas facilitadoras judiciales, brindando conocimientos fundamentales sobre el funcionamiento del Poder Judicial, el SNFJ y técnicas clave para el ejercicio de su labor. Mediante secciones dedicadas a la comunicación y la escucha activa, la comprensión del conflicto, la mediación comunitaria y la admisibilidad de casos, se busca dotar a las personas facilitadoras de habilidades esenciales para contribuir a la construcción de una justicia más cercana, accesible y participativa.

El compromiso de las personas facilitadoras judiciales es un pilar fundamental para fortalecer la convivencia y la paz social en sus comunidades. Esperamos que este material sea un apoyo valioso en su formación y en el ejercicio de su importante labor voluntaria al servicio de la justicia y la ciudadanía.

Gerardo Rubén Alfaro Vargas

Magistrado Presidente

Conamaj

Sara Castillo Vargas

Directora Ejecutiva

Conamaj

Contenido

Módulo 1: El Estado Costarricense y el Poder Judicial.....	5
Módulo 2: Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales Luis Paulino Mora Mora (SNFJ).....	13
Módulo 3: ¿Cómo se reportan las acciones que hacen las personas facilitadoras judiciales?.....	21
Módulo 4: El conflicto.....	26
Módulo 5: Técnicas de comunicación y escucha.....	30
Módulo 6: Mediación comunitaria.....	40
Módulo 7: Mediación comunitaria con enfoque restaurativo.....	55
Conclusión.....	68

Módulo 1:

El Estado Costarricense y el Poder Judicial

¿Qué es el Estado y cómo se organiza?

El Estado costarricense es la forma en que nos organizamos como sociedad para tomar decisiones y hacer cumplir las leyes en nuestro país. Para que exista un Estado se necesitan tres elementos:

- Territorio
- Población
- Gobierno



La Constitución establece que el gobierno lo ejercen el pueblo y tres Poderes:

- **El Poder Ejecutivo:** Se encarga de la administración del país. El Poder Ejecutivo lo ejercen el Presidente de la República y los ministros y ministras de Gobierno.
- **Poder Legislativo:** Crea, modifica, deroga e interpreta las leyes y realiza control político del Poder Ejecutivo. La Asamblea Legislativa conformada por diputadas y diputados.
- **Poder Judicial:** Garantiza el acceso a la justicia y resuelve conflictos. Está conformado por 22 magistrados y magistradas, las personas juzgadoras, y el personal de la Defensa Pública, Ministerio Público y Organismo de Investigación Judicial.

Artículo 9 de la Constitución Política:

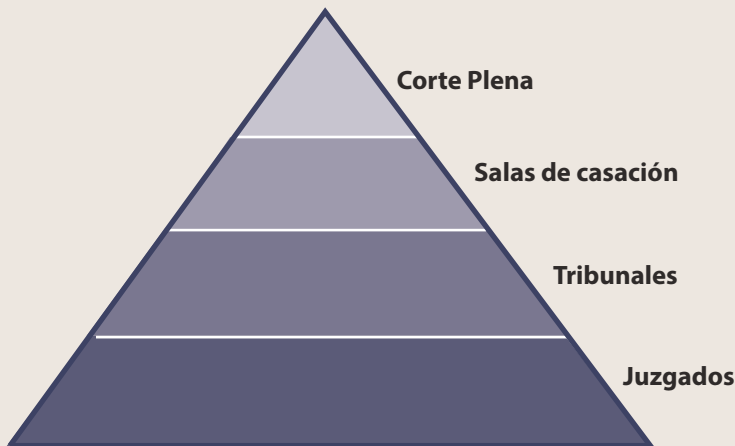
El Gobierno de la República es popular, representativo, participativo, alternativo y responsable. Lo ejercen **el pueblo** y tres Poderes distintos e independientes entre sí. El Legislativo, el Ejecutivo y el Judicial.

¿Qué es el Poder Judicial?

El Poder Judicial es independiente de los otros poderes del Estado y su función principal es garantizar que la justicia sea:

- Aplicada con igualdad para todas las personas.
- Imparcial e independiente de presiones internas y externas.
- De acceso universal, ya que es un derecho humano.
- Pronta y cumplida, es decir, que se resuelva en el menor tiempo posible.

El Poder Judicial funciona mediante tres ámbitos:



1. **Ámbito Jurisdiccional**

Aquí se encuentran las instancias encargadas de administrar justicia, como:

2. **Ámbito Auxiliar de Justicia**

Son las instituciones que apoyan el trabajo de jueces y juezas en los procesos judiciales de forma que se puedan cumplir todas las funciones y roles que hay en los juicios. Estas son:

- **Ministerio Público.** También conocido como Fiscalía, tiene la función acusatoria, es decir, investiga la existencia de un posible delito. Si valora que hay motivo, presenta la acusación correspondiente ante el juez o la jueza penal, según las leyes penales.
- **OIJ:** Investiga los posibles delitos y busca pruebas para que se lleve a juicio, si encuentra evidencia para ello.
- **Defensa Pública:** Brinda asesoría y representación legal gratuita a personas que no pueden pagar una defensa privada en casos penales, agrarios, laborales, de pensiones alimentarias y a personas indígenas en todas las materias.

3. **Ámbito Administrativo**

Son las entidades que apoyan el funcionamiento del Poder Judicial a través de diferentes áreas, entre ellos:

- **Administraciones regionales.**
- **Conamaj**
- **Contraloría de Servicios**
- **Departamento de Trabajo Social y Psicología**
- **Direcciones: Ejecutiva, Planificación, Gestión Humana, Jurídica y de Tecnología**

¿Qué no hace el Poder Judicial?

Debido al principio de separación de Poderes, cada Poder tiene sus funciones. Es importante conocer los límites del Poder Judicial:



- X No controla a los cuerpos policiales administrativos, como la Fuerza Pública (esto le corresponde al Ministerio de Seguridad).
- X No administra prisiones ni gestiona el sistema penitenciario (esto es tarea del Ministerio de Justicia).
- X No le corresponde prevenir delitos antes de que ocurran (interviene cuando el delito ya se ha cometido).
- X No crea leyes (eso corresponde al Poder Legislativo).
- X No participa en la política partidaria.

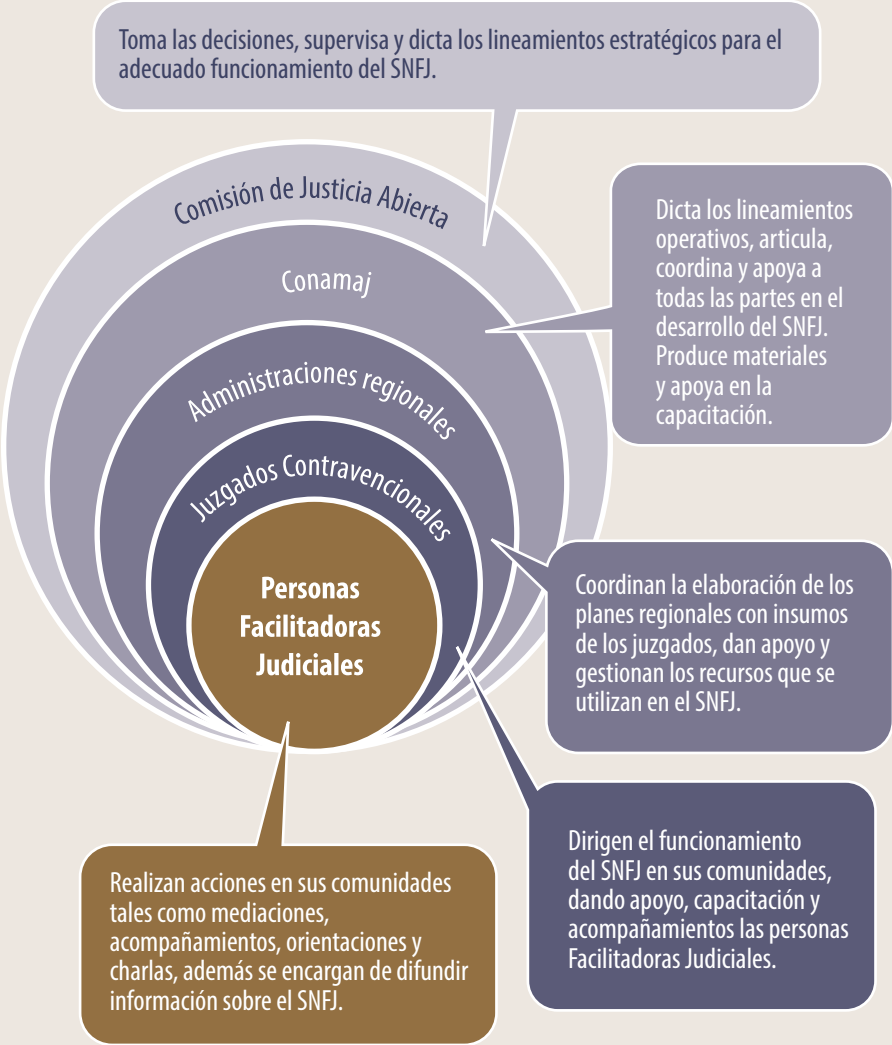
¿Dónde se ubica el SNFJ dentro del Poder Judicial?



El SNFJ es un servicio de voluntariado vinculado al Poder Judicial. Las personas facilitadoras judiciales no son funcionarias judiciales; para los efectos administrativos, este voluntariado, está inserto en la estructura organizacional en el Ámbito Administrativo, con estrecha vinculación con los juzgados contravencionales.

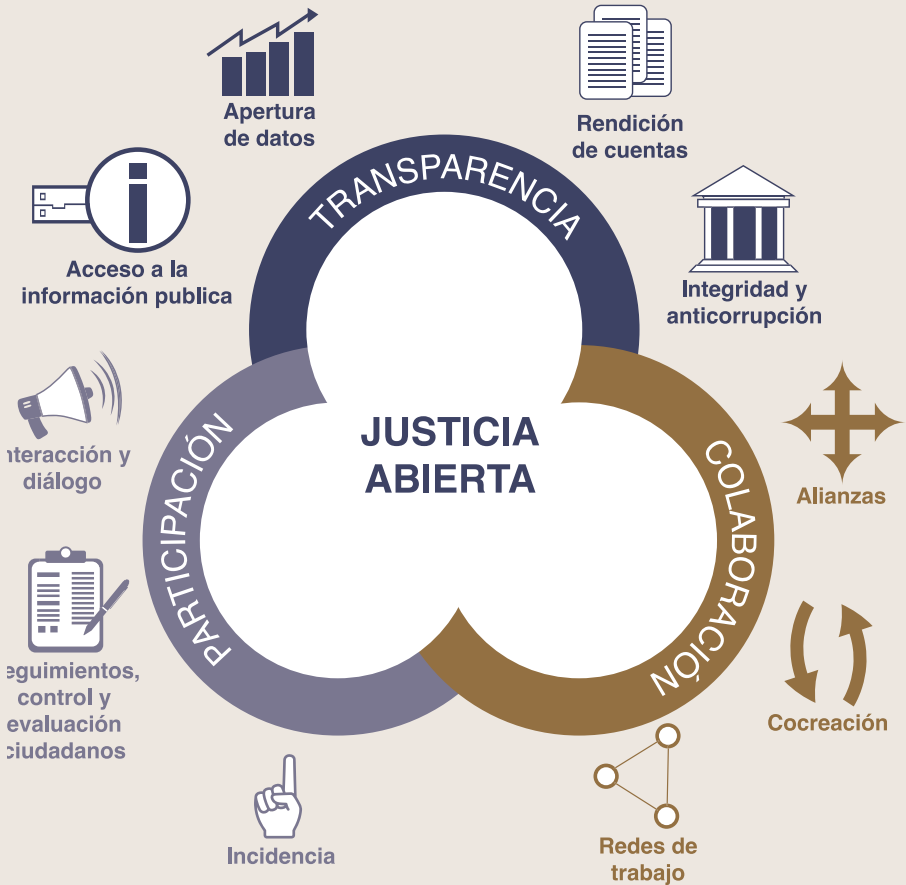
Conamaj: La Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia es una entidad pública que une las instancias del sector justicia costarricense y que tiene sede en el Poder Judicial.

- Está conformada por un equipo administrativo y profesional interdisciplinario.
- Sus áreas de trabajo son: Justicia Abierta, Participación Ciudadana, Datos Abiertos, Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales (SNFJ), Círculos de Paz y Acceso a la Justicia para Población Migrante y Refugiada.



Justicia Abierta

La Justicia Abierta es una forma de gestión pública aplicada al quehacer de la administración de justicia que redefine la vinculación entre el Poder Judicial y la sociedad en general, basándose en los principios de **transparencia, participación y colaboración**, con los fines de garantizar el Estado de Derecho, promover la paz social y fortalecer la democracia.





El SNFJ es un programa que ejemplifica como se pone en práctica el principio de colaboración, debido a que es una red de trabajo voluntario que coordina y, de manera colaborativa, implementa acciones de información, capacitación, resolución de conflictos y acceso a la justicia en las comunidades.



Módulo 2:

Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales

Luis Paulino Mora Mora (SNFJ)

¿Qué es el derecho de acceso a la justicia?

Significa que todas las personas cuenten con las condiciones de acceso efectivo a la justicia, sin discriminación alguna; contempla el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

- Es decir, que existan leyes, procesos y mecanismos legales y sociales para hacer efectivos los derechos de todas las personas.
- Le corresponde al Poder Judicial administrar justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes.

Declaración Universal de Derechos Humanos.



Artículo 8: *Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.*

Existe un acuerdo internacional llamado Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición

de Vulnerabilidad, el cual fue elaborado y aprobado por los poderes judiciales de la región, el cual dice:

“Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas, a otras diversidades étnicas – culturales, entre ellas las personas afrodescendientes, así como la victimización, la migración, la condición de refugio y el desplazamiento interno, la pobreza, el género, la orientación sexual e identidad de género y la privación de libertad”.

Costa Rica se ha comprometido a cumplir las Reglas de Brasilia, facilitando el derecho de acceso a la justicia para todas estas poblaciones. Este derecho es una puerta que nos permite reclamar todos los otros derechos, de ahí su importancia. Por eso decimos que el derecho al acceso a la justicia es un derecho humano fundamental.

¿Qué es el SNFJ?

El Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales Luis Paulino Mora Mora es un mecanismo de acceso a la justicia que beneficia especialmente a las poblaciones en condición de vulnerabilidad en las comunidades rurales de Costa Rica, creando un puente entre la ciudadanía y el Poder Judicial.

Es una red de voluntariado que se articula con distintas dependencias del Poder Judicial para acercar los servicios judiciales a las personas en las poblaciones, teniendo como centro los juzgados contravencionales de cada zona.

Su objetivo es mejorar las condiciones de acceso a la justicia en zonas rurales que se encuentran alejadas de los servicios públicos y contribuir a la paz social.



Para comprender cómo se elige a una persona facilitadora judicial, cuáles son los requisitos y qué puede hacer, por favor ponga atención a la siguiente historia:

En la comunidad de Las Orquídeas se celebra una asamblea para elegir a una persona facilitadora judicial con la colaboración de la jueza Viviana.

Debe ser mayor de edad, saber leer y escribir; habitar en la comunidad, tener disposición de voluntariado, no trabajar en seguridad pública o privada, ni ejercer como abogado. Tampoco puede tener cargos políticos ni religiosos.



También explica las funciones que tendría en la comunidad.



Mediaciones de conflictos y faltas menores,



acompañamientos a
oficinas judiciales u
otras instituciones



y orientaciones sobre trámites
y procedimientos judiciales.



*Luego, la comunidad propuso candidatos y en la votación fue
elegida Xenia...*



... que fue juramentada por la jueza delante de la asamblea.

Juro respetar la
constitución y los
principios del SNFJ.



¿Qué **NO** hace una persona facilitadora judicial?



- X** No es un juez o jueza, fiscal, policía, persona investigadora, acusadora o defensora de oficio.
- X** No actúa por cuenta propia, sino a solicitud de las personas de la comunidad o de las juezas o jueces.
- X** No intercede por las partes de un caso ante las personas juzgadoras.
- X** No atiende casos en los cuales tenga un interés propio.
- X** No conoce casos en donde su imparcialidad se afecte.
- X** No conoce casos en donde pueda ser testigo de lo sucedido.
- X** No conoce casos de problemas propios o de familiares.



¿Qué **derechos y deberes** tiene una persona facilitadora judicial?

Derechos

Recibir las orientaciones necesarias en temas jurídicos por parte de los jueces y las juezas contravencionales de su cantón.

Recibir la capacitación adecuada para el ejercicio de sus funciones.

Proponer al juez o jueza temas de capacitación para lograr un mejor desempeño.

Recibir de la jueza o juez contravencional la acreditación e insumos necesarios para asistir a las capacitaciones a las que se le convoque.

Deberes

Informar mensualmente al juez o la jueza contravencional sobre las actividades realizadas.

Mantener relación y comunicación con el personal judicial y autoridades donde ejerce su función.

Mantener absoluta confidencialidad en los asuntos que conoce de sus vecinas y vecinos.

No efectuar ningún cobro, aceptar dinero, dádivas o regalos derivados de las funciones que desarrollen como facilitadores o facilitadoras judiciales.

Asistir puntualmente a las capacitaciones que se le brinden con el objeto de mejorar el servicio que presta.

¿Se puede dejar de ser una persona facilitadora judicial del cargo?

¡Sí! Una persona facilitadora judicial puede renunciar o cambiarse de residencia y ya no habitar en la comunidad.

Además, se le puede destituir por las siguientes causas:

- No remitir los informes mensuales al juez o la jueza contravencional correspondiente sobre las actividades realizadas.
- Falta reiterativa después de dos llamados de atención por incumplimiento de sus funciones, deberes o condiciones de persona facilitadora judicial.
- En caso de falta grave.
- Participación en casos dolosos debidamente comprobados.
- Cuando haya una condenatoria en firme post nombramiento.
- Utilizar el Servicio para beneficio propio.
- Participar en casos donde es parte o haya un conflicto de intereses.
- Si cometiera algún acto de discriminación o contrario a los principios de Poder Judicial.

Ayudas Económicas

Las personas facilitadoras judiciales además tienen derecho a recibir ayudas económicas. Esto es un dinero que se brinda para gastos de viaje y transporte las personas facilitadoras judiciales cuando, en cumplimiento de sus funciones y por invitación del Poder Judicial, deban desplazarse dentro del territorio nacional. La ayuda económica:

- Únicamente cubre a las personas facilitadoras.
- Alimentación que se calcula según la hora de salida y llegada a la casa.
- Excepcionalmente, si no hay transporte público, la Administración Regional verificará el costo del transporte privado.
- La ayuda económica no representa remuneración, salario o pago por las acciones que se realizan.

Otras acciones que puede realizar una persona facilitadora judicial



¿Sabía usted que el Poder Judicial cuenta con una plataforma llamada **Gestión en Línea**, la cual puede accederse desde una computadora o celular?

En esta plataforma las personas usuarias pueden consultar expedientes judiciales propios o en los que está relacionado, pensiones alimentarias, órdenes de apremio, antecedentes penales, entre otros.

Para acceder a esta plataforma las personas deben contar con una clave que se entrega en el juzgado de la localidad. **Las personas facilitadoras judiciales pueden solicitar el envío de esta clave a solicitud de un vecino y vecina y así las personas no tienen que trasladarse hasta el juzgado.**

Para ello, solo deben llenar la siguiente boleta:



**Solicitud de datos de gestión en línea
(casos especiales)**

Nombre: _____
Apellidos: _____
N° de identificación: _____
Celular: _____
Correo electrónico: _____

Autorizo a la persona facilitadora judicial para que pueda gestionar la clave de mi usuario en línea por medio de su correo ante la oficina o despacho correspondiente.

Firma persona facilitadora judicial: _____

Firma persona usuaria: _____ Fecha: ____ / ____ / ____

Para comprender mejor este procedimiento y cómo se utiliza la plataforma de Gestión en Línea, recuerde que puede revisar este folleto.



Módulo 3: ¿Cómo se reportan las acciones que hacen las personas facilitadoras judiciales?

Las personas facilitadoras judiciales cumplen un papel fundamental en sus comunidades, apoyando el acceso a la justicia de manera cercana y efectiva. Su labor voluntaria contribuye a la resolución pacífica de conflictos y al fortalecimiento del vínculo entre la ciudadanía y el Poder Judicial.

Dentro de sus funciones, las personas facilitadoras deben registrar y reportar mensualmente sus acciones, lo que permite llevar un control del impacto de su labor y mantener una comunicación constante con el juzgado al que están vinculadas.

Cada mes, las personas facilitadoras deben completar un informe con las acciones que han realizado. Si en un mes no hubo necesidad de intervenir en ningún caso, el informe debe indicar "0". Sin embargo es importante que las personas facilitadoras se mantengan activas, de forma que cuando no son requeridas por problemas, puedan realizar labores informativas y educativas, que previenen los conflictos, fortalecen a la comunidad y traen paz.



El informe debe incluir:

- Nombre completo.
- Juzgado con el que colabora.
- Mes y año del reporte.
- Acciones realizadas y cantidad de personas beneficiadas.



SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORAS Y FACILITADORES JUDICIALES REGISTRO DE ACTIVIDADES DE LAS PERSONAS FACILITADORAS

Nombre: _____

Juzgado con el que colabora: _____

Mes y año de reporte: _____ / _____

Cantidad	Trabajos Realizados por la Persona Facilitadora (Escriba siempre un número dentro de cada cuadro y en caso de no haber realizado actividades escriba un cero (0))
Mediaciones: _____	Resultados de las mediaciones: Con acuerdo _____ Sin acuerdo _____ Personas involucradas en las mediaciones: Total _____ Mujeres _____ Hombres _____
Acompañamientos: _____	Lugar de los acompañamientos: Ante oficinas del Poder Judicial _____ Ante otras Instituciones _____ Personas acompañadas: Total _____ Mujeres _____ Hombres _____
Charlas: _____	Personas participantes en las charlas: Total _____ Mujeres _____ Hombres _____
Orientaciones: _____	Personas orientadas o asesoradas: Total _____ Mujeres _____ Hombres _____
Diligencias:* _____	Diligencias realizadas a petición de: Juzgado _____ Vecino/a: _____ Otra institución _____
Apoyos:** _____	Apoyos recibidos por parte de la Fuerza Pública

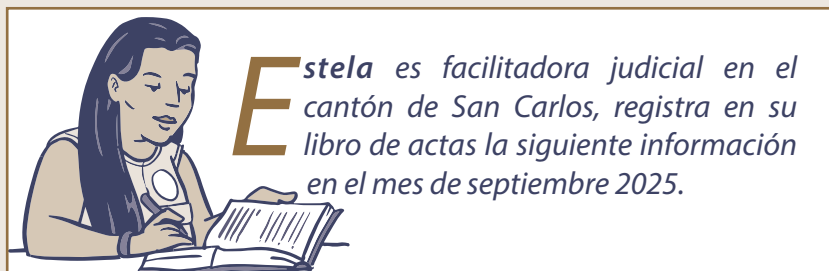
*Las diligencias son gestiones que se realizan a petición del juez/jueza, una persona de la comunidad u otra institución como envío de documentos, reuniones, convocatorias, visita a otras instituciones, entre otros.

**Se entiende por apoyo: los traslados, las ayudas en convocatorias, los préstamos de espacios físicos, la remisión de casos, las colaboraciones en actividades, los envíos de documentación a los juzgados y viceversa, entre otras colaboraciones.

Firma Persona Facilitadora: _____

El informe debe enviarse al grupo de WhatsApp o al correo electrónico del juzgado y guardarse para cuando el juez o jueza lo solicite. **Recuerde que debe enviar el informe en los primeros 5 días del mes posterior**, es decir, si estamos en los primeros 5 días de marzo, debo enviar el informe que corresponde al mes de febrero.

Veamos el siguiente ejemplo:



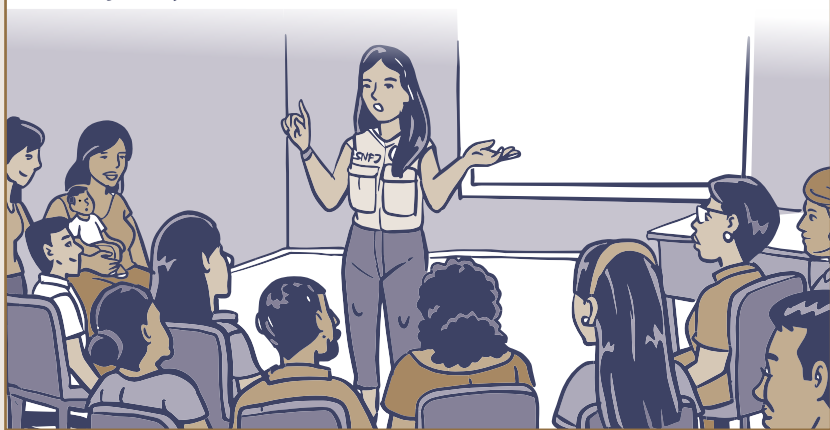
Mediación con acuerdo en problema de deuda entre Juan y Pedro, el 03 de setiembre de 2025, 4:00 PM. La Fuerza Pública colaboró con el espacio físico.



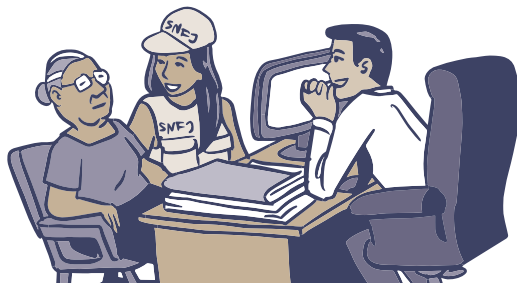
Orientación sobre requisitos de matrimonio entre Silvia y Esteban, el 10 de septiembre de 2025, 2:30 PM.



Charla sobre el SNFJ en la escuela de la comunidad. Asistieron 22 mujeres y 9 hombres. 18 de setiembre de 2025, 5:00 PM.



Acompañamiento a la señora Juana Aguilar a la Defensa Pública, el 23 de setiembre del 2025, 3:30 PM.



¿Cómo debería quedar el informe de Estela?

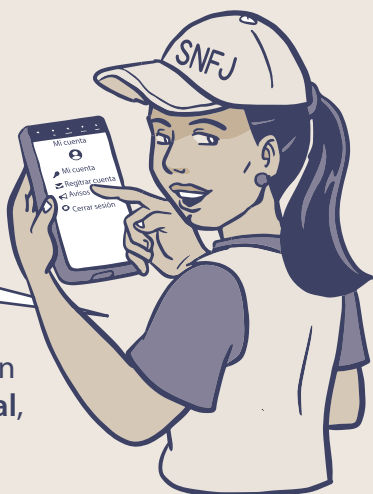


Por favor haga el siguiente ejercicio:

Tomando en cuenta la información anterior, llene el formulario de informe mensual.

Un App para el SNFJ

Ahora existe un aplicativo para apoyar las labores e informar mejor a las personas facilitadoras judiciales.



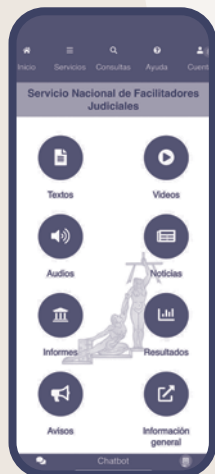
Para accederlos debe descargar en su celular la App del Poder Judicial, ahí entra a las opciones:



1.
Servicios



2.
Personas Facilitadoras Judiciales



3.

Allí podrá encontrar los siguientes recursos:

- Textos, videos, noticias, audios, resultados, avisos, información general
- Subir usted mismo o misma sus informes mensuales, para ello el juzgado debe facilitarles un usuario y contraseña.

Módulo 4: El conflicto

¿Qué es el conflicto?

Escribe con tus propias palabras qué es el conflicto.



Se dice que existe un conflicto cuando hay una situación de tensión o un desacuerdo entre personas porque sus posiciones, necesidades o deseos son diferentes o se perciben como opuestos.

El conflicto es una parte natural de la vida de los seres humanos y ofrece una posibilidad de crecimiento.

En los conflictos se mezclan y aparecen las emociones humanas: confusión, temor, satisfacción, motivación, ansiedad, entre otras.

¿Por qué surge un conflicto?

El conflicto surge con frecuencia porque tenemos diferentes formas de pensar y de entender las situaciones.

Puede presentarse por el **choque de puntos de vista** y por la búsqueda de satisfacción de necesidades que se perciben como opuestas.

Muchos de los conflictos **se originan en la mala comunicación**, porque no se comprende esas necesidades distintas y se cree que solo una de las partes tiene la razón.

¿Es malo tener un conflicto?

En una justa medida el conflicto estimula la creatividad y es una oportunidad para aprender, crecer, fortalecer las relaciones y mejorar la calidad de vida.



Es positivo cuando...

- Promueve el diálogo.
- Aclara puntos de vista.
- Obliga a buscar nuevas opciones.
- Invita a ser creativos.



Es negativo cuando...

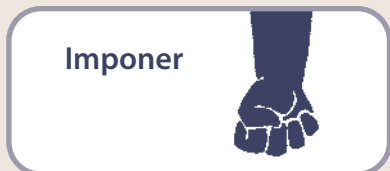
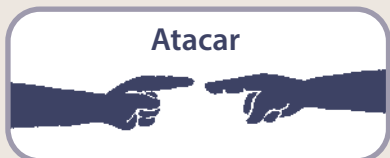
- Dificulta la comunicación.
- Disminuye la cooperación.
- Limita la habilidad de escuchar.
- Causa daño o violencia a las personas.

¿Todos los conflictos son iguales?

Todos los conflictos son diferentes y pueden presentarse en diversas formas:

- **En los centros educativos:** Cuando hay conflictos de convivencia entre estudiantes o con maestros y maestras.
- **Entre vecinos y vecinas:** Puede haber conflictos por la convivencia y cercanía, por límite de los terrenos, tenencia de animales, basura, entre otros.
- **Con la municipalidad, la asociación u otra institución u organización:** Conflictos por decisiones financieras, administrativas o políticas que pueden afectar a las personas o a la comunidad.

¿Cómo reaccionamos ante un conflicto?



Haga un dibujo de los conflictos más comunes en su comunidad.



Módulo 5: Técnicas de comunicación y escucha

- La **resolución de conflictos** es un proceso esencial en la convivencia social y en el desarrollo de relaciones armoniosas.
- Para alcanzar acuerdos efectivos y sostenibles, es fundamental **desarrollar habilidades de comunicación y escucha activa** que permitan comprender las necesidades, emociones e intereses de todas las partes involucradas.

¿Qué es la comunicación?

Es el proceso en el cual las personas establecen contacto y se transmiten información entre ellas, pudiendo involucrar a dos o más personas.



Características de la buena comunicación

Claridad y precisión: Expresar ideas de manera directa, sin ambigüedades, evitar suposiciones y generalizaciones.

Respeto y empatía: Usar un lenguaje no agresivo ni impositivo y mostrar consideración hacia los sentimientos y puntos de vista de las demás personas.

Coherencia y honestidad: Mantener un discurso consistente con los valores y hechos y evitar contradicciones que generen desconfianza.

Gestión de emociones: Controlar el tono de voz y el lenguaje corporal y evitar reacciones impulsivas o desproporcionadas.



Comunicación no violenta

La comunicación no violenta es un enfoque basado en la **empatía** y la **comprensión mutua** para mejorar la interacción entre las personas.

Fomenta un **diálogo constructivo** y permite que las personas encuentren soluciones que atiendan sus intereses sin recurrir a la confrontación.

Componentes de la comunicación no violenta

- **Observación:** Describir los hechos de manera objetiva, sin juicios ni interpretaciones subjetivas.



- **Sentimientos:** Expresar emociones personales sin culpar a la otra persona.



- **Necesidades:** Identificar y comunicar las necesidades insatisfechas que subyacen al conflicto.



- **Peticiones:** Formular solicitudes claras y realistas que promuevan una solución.



Escucha activa

La escucha activa es una habilidad esencial en la resolución de conflictos, ya que **permite comprender profundamente los puntos de vista y emociones de las partes involucradas.**

¿Por qué es importante escuchar activamente?

La escucha activa:

- Genera confianza y respeto.
- Elimina tensiones.
- Fomenta relaciones positivas.
- Las personas se sienten valoradas.
- Permite llegar al fondo de los problemas.



Técnicas de comunicación y escucha

Parafrasear: repetir lo expresado por la otra persona con otras palabras para confirmar comprensión, quitando lo negativo en caso de que lo haya.

Reflejar: reflejar emociones y actitudes para generar confianza.

Reconocer: validar un sentimiento o emoción que expresa una persona.

Resumir: hacer una síntesis de lo más importante que dijo la persona.

Uso de preguntas abiertas: fomentar la expresión de ideas sin limitar las respuestas.

Reencuadrar: se usa para evitar que las partes se desvíen hacia temas no centrales para resolver el conflicto.

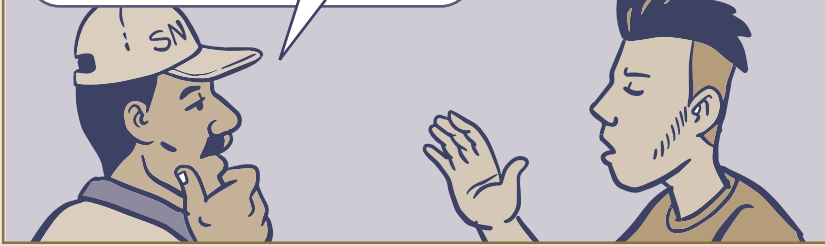
En la siguiente historia, Roberto, el facilitador judicial utiliza técnicas de comunicación y escucha para mediar un conflicto. Identifíquelas en los textos numerados.



1

Bueno, Daniel. Volvamos al punto. Entonces, de momento usted está de acuerdo en que visitó a su tía habiendo tomado, por lo menos, dos cervezas.

Sí, estoy de acuerdo.



2

Y usted, doña Julia, no se sintió cómoda con la visita de Daniel. ¿verdad?

Jamás... si hasta venía hablando enredado. Por eso le dije que mejor se fuera.



Lo que menos me esperaba es que llegara de nuevo con, quién sabe, cuántos tragos más...

Vea, mi tía, la verdad es que yo de eso no me acuerdo.

Pero no me gustó que usted me echara de la casa...



...y me fui al bar a quitarme el mal sabor que me dejó la visita.



Pues yo me acuerdo que volviste bastante peor de lo que saliste...



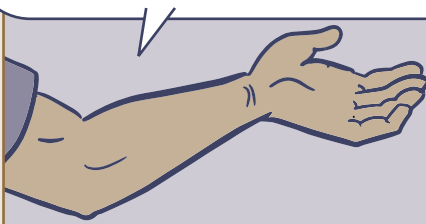
...te pusiste malcriado conmigo y hasta quebraste el jarrón que me regalaste para navidad.



Y si no llega José en ese momento quién sabe qué más hubieras quebrado.



3 Entonces, resumiendo: Estamos de acuerdo en que Daniel llegó pasado de tragos el 15 de setiembre, que Doña Julia le pidió que se fuera a dormir, que usted se fue pero luego regresó más alcoholizado, la maltrató e incluso quebró un adorno de la casa.



tal parece que así fue...



¡Qué vaina, tía Julia! Usted sabe que yo a ustedes los quiero mucho, pero uno tomado hace cosas que ni se le ocurren, que no quiere hacer..



4

Bueno, entonces, si usted "hizo cosas que ni se le ocurren ni quiere hacer", ¿qué podría hacer para reparar este problema?



Diay... como mínimo comprarle otro jarrón a mi tía para reparar el que se quebró. Porque yo calculo que éste ni con "goma loca" se arregla.



El jarrón es lo de menos. Ese día vos quebraste el respeto a esta familia, Daniel.



Y eso no se compra en ningún comercio ni se pega con goma..





La conversación continuó un rato más, hasta que lograron hacer acuerdos para reconstruir el respeto que es la base del cariño familiar.

A continuación escriba los nombres de las técnicas de comunicación y escucha que encontró en la historieta:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

Otras técnicas que se pueden utilizar son:

- Atención plena.
- Refuerzo positivo.
- Silencio estratégico.
- Lenguaje corporal positivo.
- Evitar respuestas defensivas.



Elementos a evitar en la escucha y comunicación activa:

- X** Distracciones.
- X** Interrumpir a quien habla.
- X** Juzgar.
- X** Ofrecer ayudas o soluciones prematuras.
- X** Rechazar lo que la otra persona está diciendo.



Recuerde que...

En la mediación la persona facilitadora judicial utilizará la comunicación como principal herramienta para lograr el entendimiento entre dos o más personas que tienen un conflicto.

Es importante saber comunicarse y lograr que las partes se comuniquen adecuadamente entre sí.

Módulo 6: **Mediación comunitaria**

¿Qué es la mediación comunitaria?

Es un proceso informal para la solución de conflictos en el ámbito comunitario entre dos o más partes, con la intervención de un tercero imparcial, que vive en esa comunidad.

Ayuda a mejorar la relación entre las partes por medio del diálogo, con la posibilidad de un acuerdo satisfactorio entre las personas.

Es un tipo de mediación que permite a los vecinos y vecinas de una comunidad la posibilidad de solucionar sus problemas reales o potenciales de manera ágil, económica, rápida, amigable y de forma definitiva e integral.

Principios de la mediación comunitaria:

- Voluntariedad
- Economía
- Confidencialidad
- Imparcialidad
- Contextualidad
- Participación
- No violencia



Características de la mediación comunitaria:

- Previene la violencia entre las personas.
- Es informal.
- Es rápida.
- Promueve la comunicación entre las partes.
- Implica una devolución del conflicto a las partes para que se responsabilicen de sus propias soluciones inmediatas y a futuro.

¿Por qué decimos que ayuda a prevenir la violencia entre las partes?

Permite intervenir en casos en los que las personas tienen un problema por resolver en el cual aún no se ha dado violencia, previniendo que ello ocurra.

¿Conoce usted algún caso de violencia que se pudo prevenir con una mediación? Compártalo.



¿Qué tipo de violencia puede haber entre las personas?

- Física.
- Psicológica.
- Patrimonial y económica.
- Sexual.



Nos vamos a detener un momento para ver el fenómeno de la violencia.

¿Qué es la violencia?

La violencia es **cualquier acción o palabra que cause daño a otra persona, ya sea físico, emocional o psicológico**. Puede ir desde golpes e insultos hasta amenazas o maltratos que afecten la dignidad y el bienestar de alguien. Puede ocurrir en la familia, en la escuela, en el trabajo, en la calle, o en la sociedad en general.

Algunos casos de violencia, dependiendo de su gravedad o contexto, pueden constituir delitos.

La violencia afecta el disfrute de los derechos y nuestra capacidad de tomar decisiones. Por esto le invitamos a reflexionar la siguiente pregunta: **¿pueden las víctimas de violencia “negociar” en igualdad de condiciones con quien las ha agredido?**

Admisibilidad

Cuando se comprenden todos estos tipos de violencia se puede entender por qué hay que valorar muy bien un caso para saber si es posible o no llevarlo a un proceso de mediación comunitaria.



Las leyes nacionales e internacionales nos dicen cuáles asuntos son posibles de tratar mediante la mediación comunitaria.

Contravenciones ≠ Delitos

Contravenciones: protegen bienes jurídicos de menor importancia y por ello se abordan con procedimientos más sencillos y menos formalidades que el procedimiento que sanciona los delitos. Las contravenciones se pueden mediar.

Delitos: protegen bienes jurídicos de mayor importancia, como la vida, la libertad sexual, la propiedad, entre otros.

A continuación, se presentan algunas situaciones que la ley tipifica como contravenciones, por lo tanto, se pueden mediar:

- Lesiones levísimas (hasta 5 días de incapacidad).
- Participación en riña.
- Provocaciones y amenazas personales.
- Lanzamiento de objetos.
- Dibujos en paredes.
- Llamadas mortificantes.
- Entrada sin permiso a terreno ajeno.
- Entrada violenta a negocios.
- Gritos, manifestaciones ruidosas.
- Perturbaciones del sosiego público (alborotos, desórdenes en lugares públicos).

Ejemplos de algunos conflictos que se pueden mediar en las comunidades:

- ✓ Daños ocasionados por el ganado.
- ✓ Pensiones alimentarias.
- ✓ Conflictos entre vecinos por cercas o límites.
- ✓ Problemas entre vecinos por chismes.
- ✓ Ofensas entre personas.

¿Qué NO se puede mediar?

- X Maltrato a menores de edad.
- X Violencia doméstica.
- X Cualquier otra forma de violencia.
- X Consumo o venta de drogas.
- X Delitos contra el medio ambiente.
- X Cualquier otro delito.



En los últimos años se hicieron reformas legales en materia de acoso sexual callejero y maltrato animal. En estas reformas se incluyeron algunas acciones como delitos y otras como contravenciones. ¡Conozcamos cuáles son estos cambios para saber qué se puede mediar y qué no!

Ley contra el acoso sexual callejero

- **Delitos** (no se pueden mediar): exhibicionismo o masturbación en espacios públicos, de acceso público o en un medio de transporte remunerado de personas; la persecución o acorralamiento y la producción de material audiovisual con connotación sexual de otra persona sin su consentimiento.
- **Contravenciones:** Palabras, ruidos, silbidos, jadeos, gemidos, gestos o ademanes con connotación sexual hacia otra persona sin su consentimiento.

Antes de proceder con una mediación es necesario identificar primero si la persona víctima de alguna conducta de contravención por acoso callejero quisiera participar de manera voluntaria en la mediación, para luego valorar si hay desequilibrio de poder entre ella y el ofensor. En ese último caso no se debe hacer la mediación.

Ley de bienestar animal

- **Delitos (no se pueden mediar):** la muerte de un animal, las peleas organizadas entre animales y la crueldad, que implica tres conductas: el maltrato de un animal que le provoque un sufrimiento o dolor intenso, un debilitamiento persistente en su salud o que haya perdido un órgano o sentido; los actos de penetración sexual o la experimentación no científica.
- **Contravenciones:** Maltrato animal (lesiones injustificadas a un animal doméstico) y abandono de animales domésticos a sus propios medios.

Aunque hay situaciones complejas que no se pueden mediar, las personas facilitadoras judiciales pueden realizar otras acciones igualmente importantes, como las siguientes:

- Charlas en la comunidad.
- Entrega y divulgación de material informativo a vecinos y vecinas.
- Coordinación interinstitucional.

¿Qué otra acción haría usted en su comunidad si se presentan algunos de estos conflictos que no se pueden mediar? Escríbalo aquí:





Ahora bien...
**¿Y qué pasa cuando sí se
puede mediar un conflicto?**

A continuación, se presentan las diferentes etapas de una mediación comunitaria:

1. Etapa previa
2. Proceso de mediación
3. Búsqueda del acuerdo
4. Etapa de seguimiento



1. Etapa previa

Solicitud de mediación:

La parte afectada acude a la persona facilitadora y esta indaga sobre:

- Exposición detallada pero breve del conflicto.
- Determinación de la persona o personas involucradas.
- Forma de ubicación de cada persona.

Evaluación de la mediabilidad:

Análisis sobre la posibilidad de mediar del conflicto expuesto.

- Determinar la mediabilidad legal.
- Determinar la mediabilidad técnica.

Invitar a la otra parte:

La persona mediadora contacta personalmente o vía telefónica a la persona que se le ha señalado por parte del solicitante como causante del problema.

- Debe informarle **BREVEMENTE** acerca del conflicto indicado por la otra parte.
- Debe obtener información importante que le permita tener el punto de vista de la otra parte acerca del conflicto.
- Debe coordinar con la persona contactada una fecha y lugar para la reunión de mediación.

Con esta información, acuerda fecha y lugar de mediación con las partes y prepara lo necesario (espacio físico limpio, tranquilo, privado y seguro, mobiliario para sentarse, agua, documentos para completar).



2. Proceso de mediación

Discurso inicial de la persona mediadora:

- Presentación.
- Establecimiento de reglas.
- Explicación del proceso.
- Explicación de los principios.
- Aclaración de dudas.

Escucha a cada parte:

- Planteamiento del problema por parte de la persona mediadora.
- Espacio para que cada parte cuente su historia y manifieste su posición y sea escuchada de manera atenta y respetuosa.



Recuerde velar porque en esta etapa se respeten las reglas y se utilicen las técnicas de comunicación y escucha.



3. Búsqueda del acuerdo

- Se pregunta a las personas cómo quieren solucionar su conflicto y se escuchan y anotan todas las ideas.
- Se pregunta cómo quisieran que se repare el daño causado y quien lo va a reparar.
- Se buscan acuerdos.
- La persona facilitadora no debe proponer soluciones.

Redacción del acuerdo:

Debe escribirse en el **acta de mediación** en el siguiente orden:

- Hora y fecha del acuerdo.
- Datos de las partes.
- Datos de la persona mediadora.
- Establecimiento claro de los puntos del acuerdo.
- No debe usarse lenguaje adversarial o acusatorio.
- Se debe evitar el uso de palabras ambiguas.
- Se establece cómo, cuándo y quien va a dar seguimiento a los acuerdos.
- Firma de todas las partes y persona mediadora.

Aspectos a tomar en cuenta en la redacción del acuerdo:

- Lenguaje claro.
- Acuerdos específicos.
- Acuerdos balanceados.
- Establecimiento de plazos.
- Prever formas de resolver situaciones imprevistas futuras.

¿Y qué pasa si no hay acuerdo?

Es importante tener claro que el acuerdo no es el fin último de la MEDIACIÓN y que la cantidad de acuerdos no mide el éxito o el fracaso del proceso. Lo más importante es que se ofreció a las partes una posibilidad pacífica de resolver su problema.



4. Etapa de seguimiento

- Definición de mecanismos de seguimiento.
- Verificación de avances
- Procedimiento para caso de incumplimiento.



Es posible que en una sesión no se logren tocar todos los asuntos y que se acuerde realizar otra sesión, en este caso se acuerda la fecha y hora.

Leamos con atención a siguiente historia.

Claudia es facilitadora judicial y esa tarde recibió la visita de Lucía, quien viene a consultarle su problema.

Resulta que mi vecina Anabel y yo hemos sido amigas durante muchos años.



Pero de unos meses para acá, dejó de hablarme y me ofende cuando paso por el frente de su casa y cuando coincidimos en la escuela porque yo voy a recoger a mis hijos y ella a sus hijas.

¿Y sabe por qué hace eso?



Diay no... Karen, otra vecina, me comentó que Anabel está molesta porque le han dicho que yo ando hablando mal de ella...

...pero eso no es cierto: yo tengo mi conciencia tranquila.

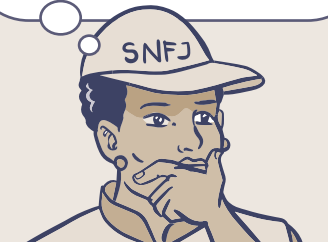


Entiendo. Y, ¿en qué considera usted que la puedo ayudar?



Lo que yo quiero es que ella no siga ofendiéndome, porque de lo contrario voy a tener que ir al juzgado a ponerle una demanda.

Se trata de una contravención, así que es posible mediarla... Y creo que técnicamente puedo hacerlo yo.



¿Usted aceptaría que yo hable con ella y, si ella quiere, que nos reunamos para buscarle una salida a este problema?



Claro... así aclaramos todo.

Claudia visita a Anabel, le propone la posibilidad de una reunión con ella y Anabel acepta.

Pues sí... ¡Que me diga en la cara lo que le dice a todo el pueblo!



Luego, coordina con ambas fecha y lugar para encontrarse.

El día pactado, Claudia inicia la reunión explicando lo que es una mediación, sus principios y reglas.

...y no interrumpir a la persona que está hablando...



Luego empezó doña Lucía contando su versión de los hechos.



...y la verdad es que yo no entiendo por qué me hace esto. Si hasta le he echado una mano cuando le ha faltado plata para comprar comida para las chiquitas.

Luego le tocó el turno doña Anabel.



La que no entiendo soy yo, Lucía. Nosotras hemos sido muy unidas y nos hemos apoyado mucho. Por eso me da mucha cólera que usted ande ofendiéndome a mis espaldas, contándole mentiras a las vecinas y haciéndome malos modos en la calle...

YO...
¿hablar mal de
usted?
¡JAMÁS!

Un momento, doña Lucía.
Vamos a escuchar lo que
dice doña Anabel.

Karen, mi compañera
de trabajo, me contó
que usted anda
diciendo que mi marido
me dejó porque yo
coqueteaba con otros
hombres y porque
tengo muy descuidada
la casa...

Y nadie más
que usted sabe
que nada de
eso es cierto.
Así que, ¿cómo
no voy a estar
ofendida?

Ahora sí, Doña Lucía.
¿Qué responde a lo que
dice doña Anabel?

Pues que yo de usted nunca he
dicho esas cosas, Anabel. Me falta
tiempo para hacer el trabajo de
la casa como para andar regando
chismes sobre mis amigas.

Karen también me llegó con esas historias, pero yo ni le seguí el cuento.



Usted sabe que a mí los chismes no me gustan.



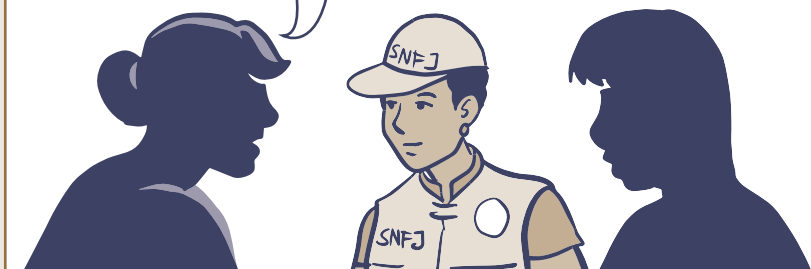
Bueno, ¿cómo les parece que podemos resolver este problema?



Yo quiero seguir siendo su amiga, Anabel y que sigamos apoyándonos...



...pero si usted le parece que no se puede, yo le pido que por favor no me ofenda en público y quedemos en paz, porque yo de usted no ando hablando en la calle.



Pues.. Por mi parte creo que tengo que tener más cuidado con lo que dice Karen.



En el trabajo paso entretenida oyéndola contar historias de todo el mundo, pero nunca me había puesto a pensar si lo que dice son rumores...



...y yo no voy a dejar que un cuento termine con una amistad como la suya.



Muy bien, ¿Ustedes creen que pueden hacer algo para que esto no suceda de nuevo?

No quedarnos con el cuento. Tenemos que conversar las cosas de frente cuando alguien nos quiere poner a pelear.



Mientras las vecinas celebran su amistad con un abrazo, Claudia rellena su registro de actividades.



Módulo 7: **Mediación comunitaria con enfoque restaurativo**

¿Qué es la justicia restaurativa?

Escriba con sus propias palabras qué cree que es la justicia restaurativa:



La Justicia Restaurativa es una forma de resolver conflictos que busca la reparación del daño causado en un conflicto o asunto.

Consiste en un proceso voluntario y colaborativo.

¿Cuál es la diferencia entre la justicia tradicional y la restaurativa?

La justicia tradicional se enfoca en el incumplimiento de la ley, del ordenamiento jurídico, se genera culpa y hay un castigo que es impuesto por una autoridad a quien incumple. La víctima es solamente testigo de los hechos.

En la justicia restaurativa se reconoce que el daño fue causado a las personas y a la comunidad. No se habla de culpas, sino de generar responsabilidades para asumir el daño causado y repararlo.

Esa reparación es un esfuerzo de diferentes actores, por ello se dice que es un **proceso colaborativo**.



Principios de la justicia restaurativa



Recuerde que la mediación comunitaria es un proceso informal para la solución de conflictos en el ámbito comunitario entre dos o más partes, con la intervención de una tercera persona que vive en esa comunidad y que es imparcial ante el conflicto.



Entonces... ¿qué cambia al aplicar el enfoque restaurativo en una mediación comunitaria?

El enfoque restaurativo en la mediación comunitaria incorpora la filosofía de la justicia restaurativa en el proceso de mediación, es decir, la finalidad de la mediación no va a ser únicamente finalizar el conflicto, sino que además va a buscar la reparación del daño causado.

Para realizar una mediación comunitaria con enfoque restaurativo **las etapas son las mismas** que ya vimos:

1. Etapa previa
2. Proceso de mediación
3. Búsqueda del acuerdo
4. Etapa de seguimiento

¿Qué cambia en estas etapas?

1. Etapa previa: En la etapa previa, donde la persona facilitadora hace un análisis de la admisibilidad legal de la situación, debe discernir si este conflicto puede solucionarse con una mediación tradicional o con enfoque restaurativo.

Adicionalmente debe determinar si en este caso se pueden tomar en cuenta otros actores como la comunidad, el personal del centro educativo, la asociación, instituciones públicas, otras. Recuerde que al aplicar un enfoque restaurativo es importante que participen de manera colaborativa otros actores comunitarios que aporten a la solución y a lograr la reparación del daño.

2. Proceso de mediación: en un enfoque restaurativo durante la mediación es necesario que las reglas de la mediación se establezcan de manera conjunta y se llegue a consenso. Es decir, la persona facilitadora le va a dar un espacio a todas las personas participantes para que indiquen cuales reglas necesitan para sentirse seguras y se acuerdan.

3. Para llevar a cabo de manera adecuada un proceso restaurativo es indispensable que las partes tengan un **espacio para expresarse y que se reconozca el daño causado, así como que se trabaje colaborativamente para repararlo.** Para ello, la persona facilitadora debe utilizar las siguientes preguntas para guiar el proceso:

A la parte ofensora



- ¿Qué ocurrió?
- ¿Qué lo impulsó a actuar de esa forma?
- ¿Qué ha pasado desde entonces?
- ¿A quién afectó su conducta?
- ¿Cómo va a reparar el daño?

A la parte ofendida

- ¿Qué sintió cuando se dio cuenta de lo sucedido?
- ¿Qué impacto ha tenido el incidente en usted y otras personas?
- ¿Qué ha sido lo más difícil para usted?
- ¿Qué necesita para sentirse bien nuevamente y que se repare el daño?



4. Búsqueda del acuerdo: Las partes son las que deben definir el acuerdo, pero éste debe ir siempre dirigido a reparar el daño causado. Es importante promover la participación de todas las partes en el acuerdo y que éste se lleve a cabo de forma colaborativa. Los acuerdos nunca pueden causar más daño a la víctima ni resultar excesivos, humillantes, ni desproporcionados para nadie.

En resumen, ¿qué cambia?

- Se puede invitar a otros actores comunitarios e institucionales.
- Se utilizan las preguntas restaurativas para que las partes puedan escucharse y haya una mejor comprensión sobre el daño causado y cómo repararlo.
- El objetivo es reparar el daño causado.
- La reparación del daño se construye de manera colaborativa entre todas las partes involucradas.

Leamos con atención la siguiente historia.



Llevan varias noches seguidas celebrando con sus familiares y amigos hasta la madrugada...



...y surgieron los problemas con sus nuevos vecinos y vecinas.



Otro vecino que jándose por la fiesta.



¡Qué envidiosa es la gente!

El sábado siguiente la policía llegó a tocarles la puerta cerca de la media noche.



Ya no son horas de tener la música tan alta...

Esto es el colmo... lo hicieron por mala fe..

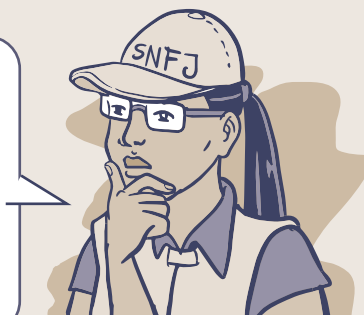


Además, es fin de semana: ¡todo el mundo se va de fiesta!

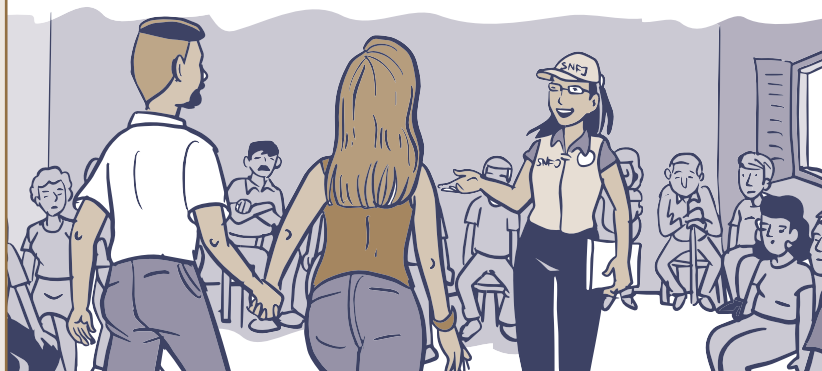
Como las fiestas siguieron, algunos vecinos y vecinas hablaron con Rosa, la facilitadora judicial para que les ayudara a solucionar el problema.



La verdad es que, en este caso no basta con que la fiesta termine a una hora decente, aquí se rompió la convivencia vecinal y hay que hacer lo posible por restaurarla. De lo contrario el problema se va a repetir de otras maneras.



Entonces, Rosa convoca a Milena y Julián a una reunión con sus vecinos en el salón comunal y la pareja acudió.



Aunque la conversación empezó muy tensa...



... la pareja y sus vecinos se fueron conociendo a lo largo de la tarde.



Así, Milena cayó en la cuenta de que sus vecinos se levantaban temprano para irse a trabajar sin haber dormido bien debido a que la música sonaba toda la noche.



Julián se horrorizó de pensar en los bebés del barrio que lloraban gran parte de la noche por la bulla y se puso a pensar que a él no le gustaría sufrir lo mismo si algún día tenía un hijo o dos y tal vez un perro.



La reunión fue larga porque las vecinas y los vecinos tenían mucho que decir, pero finalmente se pusieron de acuerdo en las horas en que la música podía ponerse alta.

Además de acordar horarios para la música, Milena y Julián se comprometieron activamente en el comité de vigilancia nocturna del barrio.



Rosa escribió el acta de mediación en la que firmaron todas las personas participantes, quienes ahora estaban haciendo planes como nuevos amigos.



Algunos conflictos o situaciones que se pueden mediar incorporando el enfoque restaurativo.

- Ruidos o música muy alta.
- Problemas con la tenencia irresponsable de animales, cuando no involucra un delito.
- Conflictos por malos olores o basura, que afecte a toda la comunidad.
- Chismes.



- Conflictos con padres o madres por asuntos iniciados entre los hijos o hijas.
- Conflictos de convivencia en las familias o vecindario.
- Daños a bienes de la comunidad.
- Deudas o problemas familiares.



¿Cuáles cree que pueden ser los beneficios de hacer una mediación comunitaria con enfoque restaurativo?



**Ahora sí,
¡vamos a practicar!**

Vamos a dividir el grupo en dos, uno va a elegir un caso de mediación comunitaria tradicional y el otro va a elegir un caso de mediación comunitaria con enfoque restaurativo. **¡Dividan los roles y es hora de actuar!**



Caso1: **PROBLEMA DE RUIDO EXCESIVO**

Persona facilitadora

A usted le ha buscado un señor, que le indica quiere mantener buenas relaciones con los vecinos, por eso no desea demandar a su vecina, pero si quiere una solución al problema porque ya está cansado de esos escándalos. Recurre a usted porque un vecino le dijo que hay una persona facilitadora, que puede ayudarles a solucionar el problema a través de una mediación, por lo que le ha contado la situación y le ha dicho que ha hablado con su vecina y que ella aceptó ir a una reunión con usted.

El problema es que la vecina que vive frente de su casa, desde las 7 de la mañana enciende el equipo de sonido a todo volumen, escucha música todo el día y son las 10 y 11 de la noche y el escándalo sigue. El señor trabaja de guarda de seguridad y tiene turnos diferentes, algunas veces entra a las seis de la mañana y sale a las dos, otras veces entra a las 2 y sale a las 10 y otras veces entra a las 10 y sale a las 6, y siempre está cansado porque no puede descansar debido al ruido.

Le indica que en varias ocasiones ha intentado conversar con su vecina, pero ella no quiere hacer caso, por el contrario, después de que le reclamó, lo que hace es sacar unos parlantes grandísimos de un equipo de sonido que tiene y los pone en dirección a su casa y sube el volumen de la música. El señor se ha visto obligado a llamar a la policía, por lo que ella baja el volumen un ratito, pero al rato sube más el volumen.

PARTE A

Usted tiene una vecina que vive frente de su casa y esta señora, desde las 7 de la mañana enciende el equipo de sonido a todo volumen, escucha música todo el día y son las 10 y 11 de la noche y el escándalo sigue.

Usted trabaja de guarda de seguridad y tiene turnos diferentes, algunas veces entra a las seis de la mañana y sale a las dos, otras veces entra a las 2 y sale a las 10 y otras veces entra a las 10 y sale a las 6, y siempre está cansado porque no puede descansar debido al ruido.

En varias ocasiones ha intentado conversar con su vecina, pero ella no quiere hacer caso, por el contrario, después de que usted le reclamó, lo que hace es sacar unos parlantes grandísimos de un equipo de sonido que tiene y los pone en dirección a su casa y sube el volumen de la música. Usted se ha visto obligado a llamar a la policía, ella baja el volumen un ratito, pero al rato sube más el volumen.

Usted quiere mantener buenas relaciones con los vecinos, por eso no desea demandarla, pero si quiere una solución al problema porque ya está cansado de esos escándalos. Un vecino le dijo que hay una facilitadora judicial, que es una persona que puede ayudarles a solucionar el problema a través de una mediación, por lo que usted le ha buscado, le ha contado la situación y ella le ha dicho que ha hablado con su vecina y que ella aceptó ir a una reunión con usted.

PARTE B

Usted está siempre sola en su casa haciendo oficio, por eso usted pone música mientras limpia, cocina y hace todo el trabajo de la casa. Con eso no considera que le haga daño a ninguna persona.

Tiene un vecino que es majadero y todo el tiempo llama a la policía para que usted no encienda su equipo de sonido. Eso a usted la tiene muy enojada porque es muy feo que la policía esté llegando a cada rato a su casa, que van a pensar los vecinos, que usted es una delincuente.

Un día de estos la buscó una persona que dice ser facilitadora judicial y le pidió que se reuniera con su vecino para ver si se puede solucionar el problema, usted ha aceptado ir a ver que propone su vecino y sobre todo para que no le esté mandando la policía a su casa.

Caso 2: **SALÓN COMUNAL**

Recientemente la Asociación de Desarrollo de la comunidad La Trinidad inauguró el salón comunal que construyeron con mucho esfuerzo y trabajo. La Asociación, a solicitud de la comunidad, tomó el acuerdo rentar el salón para fiestas de cumpleaños, matrimonios y demás eventos que las familias de la comunidad deseen. El precio acordado es muy favorable para todas las partes, la condición es que se devuelva el salón limpio y todas las sillas y mesas se guarden en la bodega al finalizar el evento.

Sin embargo, en las fiestas que se ha rentado el salón, estas condiciones no se cumplen. Se devuelve el salón sucio, con basura por todas partes y en el evento del fin de semana anterior, se devolvieron algunas mesas y sillas quebradas y con daños irreparables.

Por esta razón, la Junta Directiva de la comunidad está considerando no volver a rentar el salón, pero necesitan el dinero de su renta para otros proyectos comunitarios de gran interés.

Lorena, que es la presidenta de la Junta Directiva y amiga de Francisco el facilitador judicial, plantea la posibilidad de solicitarle a don Francisco hacer una mediación comunitaria para que llegar a un acuerdo con los vecinos y vecinas y beneficie a todas las partes.

Francisco les propone realizar una mediación comunitaria con enfoque restaurativo para procurar que la situación no se repita y las personas se hagan responsables de los daños causados.

Conclusión

Este manual de Inducción para Personas Facilitadoras Judiciales no es un punto final, sino un punto de partida para el aprendizaje. A lo largo de estas páginas hemos compartido herramientas, principios y metodologías que buscan fortalecer sus capacidades para acompañar, orientar y facilitar el acceso a la justicia en sus comunidades. Sin embargo, sabemos que el verdadero aprendizaje no ocurre únicamente en los manuales, sino en el intercambio cotidiano, en el diálogo con las personas, en la escucha activa y en la búsqueda constante de soluciones justas y pacíficas a los conflictos.

La labor que asumirán como facilitadoras y facilitadores judiciales es un ejercicio de compromiso y responsabilidad social, pero también de humildad y empatía. Desde un enfoque de educación popular, entendemos que nadie lo sabe todo, pero todas las personas sabemos algo; por eso, su rol será construir, junto con sus comunidades, espacios de confianza, respeto y colaboración, donde cada voz tenga un lugar y cada conflicto encuentre una salida dialogada.

Además, como mediadoras y mediadores comunitarios, ustedes serán puentes. Puentes entre las instituciones y la gente, entre los derechos y la vida cotidiana, entre el conflicto y la paz. Su intervención será clave para prevenir la violencia, promover la convivencia y garantizar que el acceso a la justicia sea cercano, humano y pertinente para las realidades de cada persona.

Les invitamos a seguir aprendiendo, cuestionando, compartiendo y fortaleciendo esta red de facilitadores y facilitadoras judiciales que creen en la justicia como un derecho humano de todas y todos, y no como un privilegio. Recuerden que cada conversación, cada orientación y cada mediación es también una oportunidad para sembrar cultura de paz y construir comunidades más justas, solidarias y seguras.

El camino continúa y lo construiremos juntas y juntos.