



Anexo IV: Boleta Contrareferencia
Programa de Justicia Restaurativa para el Bienestar Integral del Personal Judicial

CONTRAREFERENCIA INSTITUCIONAL
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA REFERIDA
Nombre:

II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ACUERDOS HOMOLOGADOS

Fecha de inicio de cumplimiento del acuerdo:

Horas de capacitación, abordaje socioeducativo o terapéutico:

Fecha de conclusión de cumplimiento del acuerdo:

III. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS *(puede mencionar aspectos relativos al desempeño de la persona referida tomando en consideración la actitud, cambios o avances identificados).*

IV. OBSERVACIONES:

Firma de la Persona Supervisora y sello de la Oficina, Institución y Organización

Fecha de remisión de la contrareferencia:

**PROCOLO
PERSONA FACILITADORA Y CO-FACILITADORA
EN REUNIÓN RESTAURATIVA DEL PROGRAMA
PARA EL BIENESTAR DEL PERSONAL DEL PODER JUDICIAL**

I. Funciones de las personas facilitadoras

1. Funciones de la personas que facilitan Reuniones Restaurativas.

1.1. Ser imparciales, para que ninguna de las partes perciba algún grado de favoritismo o sesgo de su parte. Lo que implica sensibilización y empatía, con un adecuado autocontrol emocional, manteniéndose neutral en la conducción de la reunión. Su papel es modular la reunión estableciendo una comunicación no adversarial entre las partes, durante la construcción de acuerdos, basados en el respeto mutuo y utilizando una pieza de diálogo en el círculo.

1.2. Crear un ambiente de confianza y respeto, en el que las partes se sientan en igualdad de condiciones y en la que, se perciba que su labor es la de un tercero imparcial que facilitará el diálogo entre ellas, y no de quien va a imponer una solución o muestra algún tipo de jerarquía.

1.3. Conocer los temas a tratar durante la Reunión, para que pueda intervenir activamente como un miembro más, de manera que, si alguno de los participantes del círculo se sale del tema, la persona facilitadora o la persona cofacilitadora puedan intervenir y reencausarlo.

1.4. Colaborar en el proceso de comunicación asertiva entre las partes como forma de expresión honesta, directa y equilibrada, cuyo propósito es manifestar pensamientos e ideas, intereses o derechos, sin la intención de perjudicar a nadie, según el principio que debe regir nuestros actos no dañar a otro (naeminen ladere)¹

1.5. Procurar que el sitio donde se realizará la Reunión Restaurativa sea un lugar apropiado para el diálogo, sin interferencias que puedan distraer a las partes y donde se pueda contar con la privacidad necesaria para tratar este tipo de asuntos.

1.6. Preparan el lugar para realizar la Reunión Restaurativa, de manera que los asientos estén dispuestos en círculo, sin que sobre ni falte ninguna silla, sin mesas ni ninguna obstrucción en el medio, con la indicación de donde se ubicará cada persona. El facilitador procurará sentarse de frente a la entrada, de uno de sus lados se sentará la persona ^{funcionaria} judicial sujeta al Programa con su persona de apoyo, luego la persona co-facilitadora y de seguido la persona ofendida con su persona de apoyo.

1.7. Proporcionan a las personas participantes una identificación con su nombre, la cual deben colocarla en un lugar visible, para facilitar dirigirse por el nombre a cada persona durante la reunión, evitando utilizar cualquier tipo de calificativos.

1.8. Deben recibir a las partes, agradecerles por su asistencia e invitarlas a sentarse en su lugar previamente designado y a colocarse el nombre previamente confeccionado.

2. Funciones de la persona facilitadora:

¹ Roosevelt Eleanor(2015), La inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional.

2.1. Una vez que se encuentran todas las personas participantes sentadas en el círculo, se da inicio a la Reunión Restaurativa, la persona facilitadora saluda y le recuerda a las personas participantes las reglas de comportamiento que rigen durante todo el desarrollo de la reunión: La utilización de la pieza de diálogo, la confidencialidad, voluntariedad y privacidad, al igual que todos los lineamientos que se indican en el Guión para la persona facilitadora en la Reunión Restaurativa. La persona facilitadora debe mantener una posición imparcial, respetando la dignidad de las partes y tendrá información inicial que le permita tomar en cuenta las necesidades especiales de las personas que participan en el proceso.

2.2. Luego, la persona facilitadora se presenta dando su nombre e indica que estará facilitando la Reunión Restaurativa y de seguido se presentará por su nombre a cada una de las personas participantes, indicando por qué se encuentran ahí.

2.3. Una vez que las personas participantes se han presentado, la persona facilitadora indica: *“Gracias por su asistencia. Sé que esto es una situación difícil para todos y todas ustedes, pero su presencia les ayudará a construir acuerdos y tomar decisiones, siendo una oportunidad para que todos y todas ustedes se involucren en el proceso. Esta reunión se centrará en la problemática que aqueja a la persona sujeta al Programa de Justicia Restaurativa para el Bienestar Integral, es de entender que nos centraremos en lo que motivó a la persona (sujeta al Programa) a estar en la situación actual y si su comportamiento ha afectado a otros. No estamos aquí para juzgar. Deseamos explorar de qué manera las personas han sido afectadas, confiando en que se pueda trabajar para reparar el daño que se ha producido.”* ¿Todos comprenden eso?

2.4. La persona facilitadora le dirá a la persona sujeta al Programa: *“Debo decirle que no tiene obligación de participar en esta Reunión Restaurativa y que usted es libre de retirarle en cualquier momento, al igual que cualquiera de las personas aquí presentes. Si decide irse, el asunto será tramitado por la vía disciplinaria ordinaria. Sin embargo, este asunto podría finalizar si participa de manera positiva y cumple responsablemente con el acuerdo de la Reunión Restaurativa”.* ¿Ha comprendido lo manifestado anteriormente?

2.5. La persona facilitadora desarrollará la reunión utilizando siempre la pieza de diálogo y apegándose sin excepción al Guión para el Programa de Justicia Restaurativa para el Bienestar Integral del Personal Judicial.

2.6. Si las partes llegan a una propuesta, la persona facilitadora deberá redactar el convenio a que llegaron, leerlo y preguntarles si están las partes de acuerdo en que eso es lo pactado.

2.7. Realizar el cierre de la Reunión Restaurativa, agradeciendo a todas las partes por su participación y comportamiento. Si se alcanzó un acuerdo, explicarles lo referente al seguimiento del proceso. Si no hubo acuerdo, se explica que el caso se tramitará por la vía disciplinaria ordinaria. Se despide a todas las partes.

3. Funciones de la persona co-facilitadora:

3.1. Dar contención emocional cuando alguna de las partes lo requiera, si ocurre durante la Reunión, manifestaciones emocionales de alguna de las partes que se salga de control y que amerite una pausa para recuperarse y continuar el diálogo, la persona co-facilitadora deberá estar preparada para decretar una suspensión momentánea de forma oportuna, retirándose con la persona que ha perdido el control para estabilizarla emocionalmente, por ejemplo, cuando llora descontroladamente. Dentro de este contexto, la persona facilitadora permanece con los demás participantes sin continuar con el diálogo, a la espera de que las personas que se retiraron se reincorporen nuevamente a la reunión. Esa

pausa puede aprovecharse para que las personas participantes vayan al servicio sanitario, se levanten, entre otras. Una vez que la persona recobra la calma, se continúa con la Reunión Restaurativa, salvo que ésta no logre recuperarse y en ese caso, la Reunión debe suspenderse y reprogramarse.

3.2. La comunicación no verbal o corporal, le permite la coordinación discreta con la persona facilitadora, para recordarle u orientarle en algún aspecto que se esté olvidando, de manera que, los participantes no lo perciban y se mantenga fluidez en el discurso.

II. Pautas durante la Reunión Restaurativa

Para facilitar las Reuniones Restaurativas, es importante que la persona facilitadora y co-facilitadora:

1. Indiquen el tema y el objetivo de la Reunión de forma clara.
2. Utilicen un tono de voz moderado y asertivo, que le brinde a las personas participantes confianza.
3. Mantenga la atención de manera amable y mostrando apoyo, debe asegurarse que la conversación se enfoque no en los hechos de la falta, sino en el objetivo que se ha propuesto al inicio.
4. Para ello, es posible valerse de algunas estrategias de escucha activa que les permitan comprender los sucesos no solo desde su óptica, sino desde la de las otras partes. Una técnica para ello es hacer un resumen de las posiciones que cada parte expuso, con el fin de que cada una de las personas participantes de la reunión, puedan captar qué se está entendiendo de lo que se ha dicho. Otra estrategia como lo es el parafrasear, que retoma extractos del discurso de cada participante, con el objetivo de comprobar que se le ha entendido con precisión lo manifestado, lo que permite a las partes sentirse escuchadas².

III. Guía para la Persona Facilitadora en la Reunión Restaurativa del Programa de Justicia Restaurativa para el Bienestar Integral.

La guía es una herramienta indispensable que contiene los lineamientos para que la persona facilitadora y co-facilitadora se oriente en el desarrollo de la Reunión Restaurativa. Permite a todas las partes del proceso, dialogar del pasado, presente y futuro para encontrar el acuerdo más favorable para la persona sujeta al programa.

El instrumento ha sido creado por el Equipo Interdisciplinario del Programa de Justicia Restaurativa para el Bienestar Integral para el Personal Judicial, validado por la Dirección de Justicia Restaurativa.

Aspectos Generales

1. Recordar que no se está juzgando a la persona sujeta al Programa de Justicia Restaurativa para el Bienestar Integral.
2. Las personas pasan por hechos, pensamientos y sentimientos (HPS).
3. Se pretende que las personas restauren el pasado, el presente y el futuro (PPF).
- 4.- El contacto visual es fundamental al hacer las preguntas y durante todo el proceso.
- 5.- El uso de la pieza del dialogo es indispensable.
- 6.- Éste no es un proceso terapéutico.

² Tomado en red: <http://www.entuxia.com/financiacion/wp-content/uploads>, Técnicas de escucha activa, Entuxia

7.- La persona facilitadora guía el proceso.

8.- En la introducción se debe saludar a todas las personas, llamarlas por sus nombres, indicarles dónde se sentarán, repasar las reglas y recordar que no se está juzgando ni reprochando a nadie, sino que, se pretende resignificar la actitud para reparar el daño.

9.- La persona facilitadora realizará un resumen de los hechos, sin percepciones jurídicas ni personales.

10.- La persona facilitadora o co-facilitadora informará los lineamientos de la Reunión Restaurativa:

- **Respetar** a las personas que se encuentran en la reunión.
- Mantener la **confidencialidad** de la información.
- **Participar** voluntariamente en la reunión restaurativa.
- Interactuar en **igualdad de condiciones** y oportunidades para hablar.
- Utilizar la **pieza de diálogo** para hacer uso de la palabra.
- Mantener una **escucha activa**, bajo el principio de respeto de las diferentes opiniones.
- Buscar una **solución del conflicto** de acuerdo a las necesidades y posibilidades de cada participante.
- **No juzgar** a ninguna de las partes.
- **Buscar la reparación del daño** a través de soluciones integrales.
- **Responder** al llamado del Equipo Interdisciplinario para dar seguimiento a los acuerdos.
- **Colaborar** en todo el proceso restaurativo.

1- PERSONA SUJETA AL PROGRAMA DE BIENESTAR INTEGRAL

(Recordar a nosotros mismos que no estamos juzgando a una persona, estamos reprochando una actitud)

(Para restaurar el pasado).

1).- (Decir el nombre de la persona) nos puede contar, ¿Qué fue lo que sucedió? (hechos).

2).- ¿Qué pasaba por su mente cuando estaba actuando de esta manera? (pensamientos)

(Para traer a la persona al presente)

3).- ¿Qué ha pensado desde entonces? (hechos).

4).- ¿Quién ha sido afectado con estas acciones? (sentimientos).

5).- ¿Cómo han sido afectados? (sentimientos).

Nota: si la persona sujeta al programa no reconoce a quien ha causado daño, haga una pregunta cerrada:

¿Considera que (¿la persona ofendida ha sido afectada? (si la persona sujeta al programa no reconoce a la persona ofendida, debe acabar la reunión restaurativa y continuar el proceso ordinario)

(No haga más preguntas, luego habrá espacio para más).

Gracias por compartir con nosotros, ahora investigaremos un poco más de cómo

han sido afectadas otras personas. Luego regresaremos con usted.

2- PERSONA OFENDIDA

(Para restaurar el pasado)

- 1).- (Decir el nombre de la persona) nos puede contar (dependiendo del caso) ¿cómo se enteró usted de lo que pasó? o ¿Qué fue lo que pasó? (hechos).
- 2).- ¿Qué pensó en ese momento? (pensamientos).
- 3).- ¿Cómo reaccionó usted con lo que pasó? (sentimientos).
(Para traer a la persona al presente).
- 3).- ¿Qué ha sido lo más difícil para usted? (sentimientos).
- 4).- ¿Aparte de usted, ¿quién más ha sido afectado con lo sucedido, su familia, en la comunidad?

Gracias por compartir con nosotros, volveré nuevamente con usted.

3-PERSONAS DE APOYO A LA PERSONA OFENDIDA

(Recordar que ellas están probablemente también afectadas en algún sentido)

(Para restaurar el pasado)

- 1).- ¿Cómo se enteró de lo que pasó? (hechos).
- 2).- ¿Qué pensó cuando se enteró de esto? (pensamientos).
- 3).- ¿Cómo se sintió en relación a lo que pasó? (sentimientos).

(Para traer a la persona al presente)

- 1).- ¿Qué ha pasado desde entonces? (hechos).
- 2).- ¿Aparte de (nombre de la persona ofendida, ¿quién más ha sido afectado(a) con lo que pasó? (pensamientos).
- 3).- ¿Cómo se siente respecto de todo lo que ha pasado? (sentimientos).

Gracias por compartir con nosotros, volveré nuevamente con usted.

4-PERSONAS DE APOYO A LA PERSONA SUJETA AL PROGRAMA

(Recordar que ellas están muy probablemente también afectadas en algún sentido)

(Para restaurar el pasado).

- 1).- ¿Cómo se enteró de lo que pasó? (hechos).
- 2).- ¿Qué pensó cuando se enteró de esto? (pensamientos).
- 3).- ¿Cómo se sintió en relación a lo que pasó? (sentimientos).

(Para traer a la persona al presente).

- 1).- ¿Qué ha pasado desde entonces? (hechos).
- 2).- ¿Aparte de (nombre de la persona ofendida, ¿quién más ha sido afectado(a) con lo que ha pasado? (pensamientos).
- 3).- ¿Cómo se siente respecto de toda esta circunstancia? (sentimientos).

Gracias por compartir con nosotros, volveré nuevamente con usted.

Si entre las personas presentes están miembros (as) de la comunidad que fueron invitadas este es el momento de hacer preguntas a ellas/ellos.

COMUNIDAD (Representante Poder Judicial)

- 1). (Decir el nombre de la persona) nos puede contar (dependiendo del caso) ¿Cómo se enteró de lo que pasó? (hechos).? o ¿Qué fue lo que pasó? (hechos).
- 2). ¿Qué se pensó hacer en ese momento? (pensamientos).
- 3). ¿Cuál fue la respuesta a lo que pasó? (acciones).

(Para traer a la persona al presente).

- 4). ¿Qué ha sido lo más complicado para (la institución)? (pensamientos).
- 5). ¿Aparte de (la institución), quién más ha sido afectado(a) con lo sucedido? (sentimientos)

Gracias por compartir con nosotros, volveré nuevamente con usted.

ESPECIALISTAS EN FINANZAS

- ¿Qué consecuencias se producen a la comunidad (Poder Judicial) con el sobreendeudamiento?
- ¿Qué implicaciones genera a la persona que se endeuda, tener esta condición?
- ¿Cómo afecta a la familia y a las personas del entorno cercano, la condición de endeudamiento de una persona?)
- ¿Qué recomendaciones le daría a una persona, para evitar el sobreendeudamiento (previo a estarlo o para no volver a estarlo en el futuro)?

5.- VUELVA A LA PERSONA SUJETA AL PROGRAMA

Una vez escuchado todo lo que se ha dicho en esta reunión, (recuerde mantener contacto visual con todas las personas cuando pregunta).

- 1).- ¿Hay algo que quiera compartir con el grupo?

Si la persona no quiere decir nada o con la respuesta que dio usted cree que necesita una pregunta más cerrada, dé espacio, silencio, y luego pregunte:

- 1).- ¿Cree que lo que hizo causó daño?
- 2).- ¿Cree que debería hacer algo para reparar el daño?

Diga en voz alta

"Ahora se están buscando soluciones para reparar el daño causado".

(Ahora sólo hablaremos de futuro, si alguna persona se devuelve al pasado, usted la debe enfocar para que mire al futuro).

6.- VUELVA A LA PERSONA OFENDIDA

- 1).- ¿Qué espera o desea usted que resulte de esta reunión?

Haga esa misma pregunta a todas las personas presentes -en el mismo orden, primero personas de apoyo de la persona ofendida, luego personas de apoyo a la persona sujeta al programa- excepto a la persona sujeta al programa.

7.- VUELVA A LA PERSONA SUJETA AL PROGRAMA

Escuchaste lo que todos han dicho, ¿Qué crees que sea lo que debes hacer?

“Como todo acuerdo debe responder a las preguntas qué, quién, cuándo, de qué manera. Puede requerirse de un receso para consultas legales. Luego de la palabra de la defensa para que se refieran al acuerdo. Una vez redactado el acuerdo lea a todas las personas el mismo.”