

LAS PREGUNTAS RESTAURATIVAS - AFECTIVAS

Desarrolladas por TERRY O'CONNELL

Explicadas por JEAN SCHMITZ

Las **Preguntas Restaurativas**, desarrolladas por Terry O'Connell en los años 90, emergieron en el contexto de la justicia restaurativa en Australia. Este enfoque se centra en la reparación del daño causado por un delito o un conflicto, en lugar de enfocarse exclusivamente en el castigo del infractor. La justicia restaurativa busca involucrar a todas las partes afectadas - las víctimas, los infractores y la comunidad en general - en un proceso colaborativo de diálogo y sanación.

Las preguntas restaurativas tienen varios propósitos fundamentales:


- **Promover la reflexión personal:** Cada pregunta restaurativa invita a las personas a reflexionar sobre su propio comportamiento, sus motivaciones y las consecuencias de sus acciones. Esta autorreflexión es esencial para el desarrollo personal y puede llevar a un cambio significativo en la forma en que las personas perciben sus acciones y su impacto en los demás.
- **Desarrollar la empatía y la comprensión:** Las preguntas restaurativas están diseñadas para ayudar a los infractores a ponerse en el lugar de las víctimas. Al considerar cómo sus acciones han afectado a otros, los infractores tienen la oportunidad de cultivar una mayor empatía. Este proceso es crucial para la sanación, tanto para la víctima como para el infractor y su respectiva comunidad (familiares, amigos, ciudadanos ...). Es por ello también que se les llaman preguntas afectivas.
- **Fomentar la responsabilidad:** A través de las preguntas restaurativas, se alienta a los infractores a asumir la responsabilidad de sus actos. Este paso es fundamental no solo para reparar el daño causado, sino también para su propio crecimiento personal. Reconocer las consecuencias de sus acciones es un paso esencial en el camino hacia el cambio.
- **Crear un proceso de sanación:** Las víctimas tienen la oportunidad de expresar sus sentimientos y necesidades en un entorno seguro. Este espacio les permite compartir su experiencia, lo que puede ser un componente vital para su proceso de sanación. A su vez, los infractores escuchan el impacto real que sus acciones han tenido sobre otros, lo que puede ser profundamente transformador para ellos.
- **Construir relaciones saludables:** Al facilitar un diálogo abierto y honesto, las preguntas restaurativas contribuyen a reconstruir la confianza y fortalecer las relaciones dentro de la comunidad. Este proceso de comunicación es esencial en cualquier esfuerzo por sanar los daños causados por el conflicto y promover un ambiente más cohesionado y empático.

En conclusión, las preguntas restaurativas son una herramienta valiosa en el ámbito de la justicia restaurativa. Fomentan la autorreflexión, la empatía y la responsabilidad, al tiempo que crean un espacio para la sanación de todas las partes involucradas. Al priorizar la restauración de las relaciones y la comprensión mutua, estas preguntas ayudan a transformar experiencias dolorosas en oportunidades de crecimiento y reconciliación, beneficiando no solo a individuos, sino a la comunidad en su conjunto.

En la práctica, muchas comunidades y sistemas judiciales han comenzado a implementar estas preguntas en diversos procesos como la mediación, la reunión de justicia restaurativa, los círculos de sentencia y las reuniones de grupo familiar. Los facilitadores de procesos restaurativos capacitados utilizan estas preguntas para guiar las conversaciones, asegurándose de que todas las partes se sientan escuchadas y validadas.



Preguntas Restaurativas I

Para la persona que ha afectado a otra



- ¿Qué pasó?
- ¿En qué estabas pensando en ese momento?
- ¿En qué has pensado desde entonces?
- ¿Quiénes se han visto afectados por lo sucedido?
- ¿De qué manera se han visto afectados?
- ¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien?

diálogos que construyen y transforman

 jschmitzlima  +51 987708544  schmitz_practicas_restaurativa

Estas preguntas restaurativas están dirigidas a la persona autor de un comportamiento indebido y/o violento (infracción, delito ...):

1. **¿Qué pasó? o ¿Qué sucedió?** (Indagación sobre los antecedentes de la situación)

Esta pregunta se formula para que la persona responsable del hecho aporte detalles sobre los antecedentes de la situación sin sentirse coaccionada. A diferencia de la tradicional pregunta "¿Por qué lo hiciste?", que puede inducir a la persona a adoptar una postura defensiva al sentirse acusada, la pregunta "¿Qué ha sucedido?" o "¿Nos puede contar qué pasó ese día ...?" Estas preguntas invitan a la persona a compartir su versión de los hechos de manera abierta. Este enfoque fomenta la comunicación honesta y reduce la probabilidad de resistencia, ya que se centra en los hechos más que en la culpabilidad de la persona. Al preguntar de esta manera, se anima a la persona a relatar su experiencia personal, proporcionando un contexto cultural y emocional relacionado con el incidente. Esta pregunta promueve un entendimiento más profundo de las circunstancias que condujeron al comportamiento, desde la perspectiva del individuo, en un marco de diálogo respetuoso y no confrontativo.

2. **¿En qué estabas pensando en ese momento?**

Esta pregunta se centra en los pensamientos y emociones que el autor experimentaba en el momento de los hechos, buscando comprender las motivaciones subyacentes de su comportamiento. El objetivo es identificar pensamientos negativos o situaciones de estrés que pudieran haber influenciado sus acciones. Asimismo, se anima al autor a considerar factores externos que, si bien no justifican su conducta, ayudan a comprender el contexto en el que esta se produjo. Para profundizar, se pueden plantear preguntas como "¿Qué factores consideras que influyeron en esta situación?", "¿Qué motivó tu reacción?", "¿Qué emociones y actitudes crees que contribuyeron al problema?" y "¿Cómo te afectó lo sucedido?". Estas interrogantes buscan analizar detalladamente las circunstancias y el estado emocional del autor en ese momento, ofreciendo una perspectiva completa que facilita tanto el entendimiento como la solución del conflicto.

3. ¿Quién crees que se ha visto afectado por lo sucedido? y ¿De qué manera cada uno se ha visto afectado? (Fomenta la empatía y la conexión)

Esta pregunta invita explícitamente a la persona responsable de la infracción a reflexionar y reconocer el impacto de sus acciones en otros. Al hacerlo, se busca que desarrolle una conexión más profunda y empática con las personas afectadas. A menudo, las personas en esta situación pueden tener dificultades para sentir empatía debido al miedo a la culpa, la vergüenza o el castigo. No obstante, este enfoque de la Práctica Restaurativa facilita un espacio de comunicación abierto y seguro, libre de juicios, lo cual ayuda a prevenir que la persona se ponga a la defensiva. En este entorno de diálogo respetuoso y comprensivo, se motiva a las personas a comprender y reconocer los diversos daños causados, fomentando el desarrollo de empatía. Esto promueve un sentido de responsabilidad y abre la posibilidad de reparar el daño de manera consciente y considerada.

A veces, cuando solo menciona una o dos personas afectadas, es importante insistir en que profundice su reflexión, considerando qué otras personas también podrían haberse visto afectadas, incluyendo a ella misma. Un ejemplo de pregunta podría ser: *“Además de las personas que mencionaste, ¿crees que hay otras que también se vieron afectadas, y de qué manera?”*.

4. ¿En qué has pensado desde entonces? (Reflexión de aprendizaje)

Esta pregunta motiva a la persona a reflexionar sobre cómo ha cambiado su percepción desde que cometió la infracción, enfatizando la importancia de conectar esos eventos pasados con su situación y comprensión actuales. Se busca motivar una reflexión profunda que supere las respuestas comunes, animando a la persona a explorar nuevas perspectivas y a tomar acciones concretas para reconciliarse con el presente y restaurar el equilibrio en su vida. Se invita a la persona a considerar cómo esta reflexión ha afectado su actitud y decisiones actuales, lo que promueve una comprensión más clara de las lecciones aprendidas y su aplicación para lograr un cambio positivo.

5. ¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien? (Conectividad y responsabilidad)

Esta pregunta desempeña un papel crucial en el camino hacia la resolución de conflictos, ya que no solo impulsa a la persona implicada a reflexionar sobre soluciones posibles, sino que también fomenta una actitud de responsabilidad personal y empatía hacia los demás afectados. Al incentivar a la persona a pensar en qué acciones concretas podrían llevar a una reconciliación o solución efectiva, esta pregunta estimula un pensamiento creativo y soluciones innovadoras, adaptadas a las necesidades de todos los involucrados.

Este enfoque hacia la solución de problemas ayuda a las partes a establecer expectativas realistas sobre lo que sería un desenlace aceptable, basándose en las circunstancias específicas del conflicto. Además, sirve como punto de partida para un diálogo constructivo, donde las necesidades, deseos y posibles compromisos pueden ser abiertamente discutidos. Es más, prepara el camino hacia acciones reales y concretas que materialicen la resolución deseada.

Es importante recalcar que estas cinco preguntas se presentan en una secuencia lógica (se refieren al pasado, al presente y al futuro), diseñada meticulosamente para fomentar tanto la introspección como la solución de conflictos.

El proceso inicia estableciendo los hechos desde el punto de vista del implicado, brindando una contextualización fundamental de los eventos. Avanza hacia una etapa de introspección, donde se invita a la persona a reflexionar sobre sus pensamientos y emociones en el momento del incidente, identificando posibles motivaciones o desencadenantes. Posteriormente, se promueve una perspectiva empática al pedir a la persona que evalúe el impacto de sus acciones en otros, lo que facilita una comprensión más amplia de las diversas repercusiones de sus actos.

La pregunta "*¿Qué estás pensando ahora?*" actúa como un puente hacia el arrepentimiento o reevaluación, reflejando el cambio en las percepciones y actitudes del implicado desde el incidente. Finalmente, con "*¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien?*", se motiva a la persona a considerar acciones concretas y reparadoras, cerrando el proceso con un enfoque en acciones específicas para restaurar las relaciones afectadas.

Esta secuencia de preguntas no solo apunta a resolver el conflicto externo sino también a impulsar el desarrollo personal y emocional del individuo. Guiando a la persona desde una descripción objetiva de los hechos hacia un entendimiento profundo y la aceptación de las consecuencias de sus acciones, se abre camino al cambio positivo, a la asunción de responsabilidades y, finalmente, a la sanación.

Preguntas Restaurativas II

Para la persona afectada por las acciones de otro/s



- ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo que había sucedido?
- ¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en otros?
- ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?
- ¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas se solucionen?

diálogos que construyen y transforman

 jschmitzlima  +51 987708544  schmitz_practicas_restaurativa

Estas preguntas están dirigidas a la/s persona/s que ha/n sido afectadas por las acciones de otra/s

1) ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo sucedido? (Conocimiento de los antecedentes)

Esta indagación se realiza con un enfoque compasivo y respetuoso hacia la persona que ha sido afectada por el incidente (víctima), con el propósito de entender profundamente su perspectiva y los antecedentes emocionales vinculados al evento. La intención detrás de esta pregunta es proporcionar un espacio seguro y de apoyo que invite a la persona afectada explorar y expresar su historia personal a su propio ritmo. Se evita preguntar directamente por el autor de los hechos ("¿Quién lo hizo?"), una práctica común que puede desviar la atención del bienestar emocional de la víctima.

Este enfoque promueve un ambiente de escucha y validación, donde la víctima puede sentirse comprendida y respetada. La facilitación de este diálogo busca que la víctima, cuando se sienta emocionalmente preparada, pueda identificar y hablar sobre la persona responsable, en un contexto de seguridad y confianza que favorece el proceso de sanación y entendimiento.

2) ¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en los demás? (Conocimiento cultural)

Esta pregunta, hecha con sensibilidad y respeto por la cultura, busca ayudar en la recuperación del trauma, centrándose en lo que ha vivido la víctima. Al preguntar sobre cómo se sintió y cómo el evento le afectó emocional y socialmente, se valida su experiencia y sus sentimientos. Esto muestra que es importante considerar su perspectiva y el contexto cultural en el que se encuentre. Este enfoque no solo permite a la víctima reconocer y aceptar sus emociones como legítimas, sino que también abre un espacio para compartir cómo su entorno y las relaciones han sido influenciadas por el incidente. Al dar voz a sus vivencias, la víctima puede articular el alcance del trauma más allá de su esfera personal, explorando las ondas expansivas que ha generado en su comunidad. Este proceso de compartir y ser escuchado es un paso crucial en el empoderamiento de la víctima, facilitando un reconocimiento colectivo de las consecuencias del trauma y sentando las bases para la sanación y el entendimiento mutuo.

3) ¿Qué ha sido lo más difícil para ti? (Integración del conocimiento)

Esta pregunta está diseñada para profundizar en la experiencia de la víctima, con el objetivo de integrar y comprender plenamente la dimensión de su trauma dentro del contexto actual de su vida. Al centrarse en los retos específicos enfrentados, se facilita que la víctima explore y articule el núcleo del dolor y las dificultades surgidas a raíz del incidente. Este enfoque proporciona una oportunidad para reconocer y validar sus experiencias más dolorosas. Al invitar a la víctima a compartir lo que ha encontrado particularmente difícil, se le da un espacio para verbalizar sus luchas internas, ofreciendo un paso hacia el reconocimiento de su dolor y el inicio del proceso de sanación. Este diálogo busca no solo entender el impacto personal del trauma, sino también una comprensión más profunda y empática de su experiencia.

4) ¿Qué crees que tiene que suceder para que las cosas queden bien?
(Conectividad)

Esta pregunta invita tanto a la víctima como a la persona agresora a reflexionar sobre las acciones y cambios necesarios para trascender el conflicto y facilitar un proceso de sanación mutuo, alentando a ambas partes a compartir sus perspectivas y necesidades personales, reconociendo que la mera identificación del infractor no es suficiente para aliviar el dolor o sanar las heridas emocionales. Se enfoca en motivar a cada parte a participar activamente en la búsqueda de soluciones constructivas, promoviendo una actitud de apertura y disposición a "dejar atrás" el trauma. Este enfoque busca empoderar a la víctima, permitiéndole ser un actor clave en su propio proceso de sanación, al mismo tiempo que ofrece a la persona agresora la oportunidad de contribuir de manera significativa y compasiva a la reparación del daño causado y restauración de las relaciones

Ejemplos de uso de las preguntas restaurativa en el ámbito escolar:

Preguntas dirigidas a la persona ofensora (estudiante acosador):

1) ¿Qué pasó? o ¿Qué sucedió?

"Estábamos en el recreo y un grupo de compañeros comenzó a burlarse de mí por cómo jugaba al fútbol. Uno de ellos gritó: '¡Eres un desastre, ni un balón sabes patear!' Otro se unió, diciendo: '¡Ve a jugar a otra cosa, torpe!'. Me sentí muy avergonzado, como si todas las miradas estuvieran puestas en mí, y la risa de mis compañeros me dolía profundamente. Sin pensar, reaccioné de forma agresiva para defenderme. Le grité ¡Cállate" y le di un empujón fuerte a uno de los chicos que se había acercado más. El empujón hizo que él cayera al suelo, y al caer, se lastimó la muñeca. No quise lastimarlo, solo quería que las burlas cesaran y que me dejaran en paz. Lamentablemente, mi reacción solo hizo que las cosas empeoraran y que todos comenzaran a reírse aún más, mientras yo me sentía mal por lo que había sucedido."

2) ¿En qué estabas pensando en ese momento?

"En ese momento, todo lo que pasaba por mi cabeza era un torbellino de vergüenza. Me sentía humillado por cómo se burlaban de mí, y esa sensación de ser el centro de las risas me dolía mucho. No pensé claramente; solo quería detener las burlas de cualquier manera. No podía soportar estas risas y estos comentarios. En mi mente, la única salida en ese instante fue responder impulsiva y agresivamente. No pensé en lo que podría suceder después. Estaba tan molesto por el deseo de que parara la humillación que estaba sintiendo, que solo quería que todo eso terminara lo más rápido posible."

3) ¿Quién crees que se ha visto afectado por lo sucedido? y ¿De qué manera cada uno se ha visto afectado?

"Creo que mi compañero, el que se burlaba, fue afectado directamente cuando reaccioné. No era mi intención herirlo, pero entiendo que mi reacción agresiva pudo haberlo asustado o incluso llegó a lastimar su muñeca. Los otros niños que estaban en el recreo también se vieron afectados; algunos podrían haberse sentido asustados o preocupados por mi reacción violenta. Incluso mis amigos, que no tenían nada que ver, podrían sentirse incómodos o decepcionados por cómo manejé la situación. Y, pensándolo bien, los profesores y posiblemente los padres de los niños involucrados también se vieron afectados, preocupados por la seguridad y el bienestar de todos nosotros en la escuela."

4) ¿En qué has pensado desde entonces?

"Desde que pasó todo eso, he estado pensando un montón. Me di cuenta de que, aunque no quería lastimar a nadie, no actué bien. Pensé en cómo todos se debieron sentir ese día, no solo el chico que golpeé, sino también los demás, mis amigos y hasta los maestros. Me siento mal por haber asustado a otros. Ahora sé que hay otras formas de solucionar las cosas, sin tener que pelear. He estado pensando que debo aprender a calmarme cuando me enoja."

5) ¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien?

"Como arreglo, creo que deberíamos pedirnos disculpas por la manera como cada uno hemos actuado. Podríamos, por ejemplo, hacer actividades en grupo, como juegos o proyectos, que nos ayuden a aprender a trabajar juntos y respetarnos. Además, me comprometo a ser más comprensivo y pensar antes de actuar, para que todos podamos disfrutar de un ambiente más amigable. Esto no solo arreglaría lo que pasó, sino que también haría que nos llevemos mejor, creando un lugar donde todos nos sintamos bienvenidos."

Preguntas dirigidas a la persona afectada (estudiante acosado):

1. ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo sucedido?

"Cuando todo se calmó y realmente entendí lo que había sucedido, me sentí super confundido y triste. Al principio, solo estaba enojado porque me estaban molestando, pero después me di cuenta de que las cosas se habían salido de control. Pensé que quizás había algo mal conmigo para que me trataran así. Nunca esperé que las cosas llegaran tan lejos. Me dolió ver a otra persona lastimarse por mi culpa. También estaba asustado, porque no sabía qué iba a pasar después, si las cosas iban a empeorar en la escuela o si alguien iba a estar enojado conmigo. Era una mezcla de miedo, tristeza y un poco de soledad."

2. ¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en los demás?

"Después de lo que pasó, me he sentido super mal, tanto por fuera como por dentro. Empecé a dudar de mí, sobre cómo me llevo con los demás en la escuela. Ahora, en los recreos, me pongo nervioso y me cuesta mucho jugar o estar con mis amigos, porque tengo miedo de que algo malo pase otra vez. Creo que lo que pasó también asustó a los demás. Veo a algunos amigos más calladitos, como si ellos también tuvieran miedo de que algo malo suceda."

3. ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?

"Lo más difícil ha sido dejar de sentir miedo y desconfianza después de lo que pasó. Ahora me da miedo jugar o estar en grupos durante el recreo, porque pienso que algo malo puede pasar otra vez. También me ha sido difícil confiar de nuevo en los demás chicos. Si alguien se ríe o habla fuerte, me pongo nervioso, pensando que quizás se están burlando de mí. Es como si el miedo y la vergüenza de ese día nunca se fueran. Hablar de esto con mayores o amigos es super difícil, porque parece que no todos entienden lo mucho que me afectó."

4. ¿Qué crees que tiene que suceder para que las cosas queden bien?

"Espero que mi compañero se disculpe y se comprometa a no volver a actuar así. También tengo que disculparme por mi respuesta inapropiada. Creo que todos en la escuela, como los profes y nosotros los chicos, deberíamos aprender cómo tratarnos mejor y qué hacer cuando alguien se siente triste o enojado. También sería bueno tener a alguien con quien hablar cuando nos sintamos mal, como un profesor o alguien que sepa mucho de cómo ayudar a los niños a sentirse mejor."

Ejemplo de uso de las preguntas restaurativa en el ámbito penal:

Preguntas dirigidas a la persona ofensora (la persona que cometió el robo):

1. **¿Qué pasó? o ¿Qué sucedió?**

“Esa noche, realmente estaba pasando por un mal momento porque no tenía dinero y debía mucho. Había estado buscando trabajo durante meses, pero nada parecía funcionar. La presión de las deudas me hacía sentir desesperado y sin salida. En medio de esa angustia, se me ocurrió que tomar algo de una tienda cercana podría ser la solución fácil a mis problemas.

Mientras lo hacía, sentía un nudo en el estómago y las manos me temblaban de nerviosismo y miedo. Miré alrededor, temiendo que alguien me viera, y mi corazón latía con fuerza. A pesar de mi angustia, logré llevarme un par de artículos eléctricos de la estantería. Sin embargo, al salir de la tienda, una ola de culpa me golpeó con la preocupación por la posibilidad de que me atraparan. Y así sucedió.

Ahora entiendo el daño que causé, no solo a los dueños de la tienda y a mi familia, que se preocupa por mí. Me doy cuenta de que mis acciones tienen repercusiones más allá de mi situación personal. Quiero asumir la responsabilidad de mis actos y encontrar una forma de reparar los daños que causé, ya sea restituir a los dueños de la tienda u otra cosa para que todo quede bien”.

2. **¿En qué estabas pensando en ese momento?**

"En aquel instante, mi mente estaba dominada por la desesperación por la falta de dinero; la ausencia de trabajo y el aumento de mis deudas en el vecindario; todo esto me llevó a tomar la decisión apresurada de robar sin pensar en las consecuencias. Mientras lo hacía, tenía miedo de ser atrapado."

3. **¿Quién crees que se ha visto afectado por lo sucedido? y ¿De qué manera cada uno se ha visto afectado?**

“Tomando en cuenta lo que pasó esa noche, entiendo que mis acciones afectaron a varias personas de distintas maneras. Primero, los dueños de la tienda directamente sufrieron las consecuencias del robo; perdieron bienes y probablemente se sintieron inseguros o vulnerables en su propio negocio. Por último, mi familia enfrentó el daño de ver a uno de los suyos actuar contra nuestros valores y enfrentar las posibles consecuencias legales y sociales de mis actos. Esto les trae estrés, preocupación y, posiblemente, vergüenza. Quiero asumir la responsabilidad por lo que hice y buscar maneras de reparar el daño a todas estas partes afectadas.”

4. **¿En qué has pensado desde entonces?**

“Desde aquel día, he pensado mucho en lo que hice. Entiendo que estuvo mal y que dañé a muchas personas. Me arrepiento mucho, especialmente porque sé que había otras formas de solucionar mis problemas sin lastimar a nadie. He estado pensando en cómo puedo arreglar las cosas, tal vez encontrando un trabajo o haciendo algo para ayudar a los dueños de la tienda y mostrar a mi familia y a mis vecinos que quiero hacer los cambios necesarios. También me he dado cuenta de que es importante pedir ayuda cuando uno está en problemas, en vez de tomar decisiones que solo empeoran las cosas. Quiero ser mejor y estoy buscando cómo hacerlo.”

5. **¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien?**

“Para que las cosas queden bien, creo que primero debo pedir disculpas a los dueños de la tienda y a mi comunidad. Me parece importante ofrecerme a trabajar para pagar lo que robé o ayudar en lo que necesiten para arreglar el daño. También, hablar con mi familia y explicarles que quiero cambiar y que voy a buscar ayuda para no volver a cometer el mismo error. Quizás, tomar algún curso o buscar asesoramiento para encontrar un trabajo estable. Creo que demostrando con acciones que quiero mejorar y compensar por lo que hice, poco a poco podré recuperar la confianza de todos.”

Preguntas dirigidas a la persona afectada (dueño de la tienda):

1. ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo ocurrido?

"Cuando me di cuenta de que alguien había robado en mi tienda, me sentí en shock y desilusionado. Inmediatamente comencé a preocuparme por la seguridad de mi negocio y por el bienestar de nuestra comunidad. Me pregunté cómo alguien pudo sentirse tan desesperado o impulsado como para hacer algo así. También pensé en las dificultades que estoy también enfrentando, y cómo esto complicaría aún más mi situación."

2. ¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en los demás?

"Este incidente ha tenido un gran impacto en mí y en los vecinos del barrio. Me ha hecho sentir más inseguro, incluso en mi propio negocio, algo que no había experimentado antes. La confianza con la que solía vivir y trabajar se ha visto mermada. Además, he notado que algunos clientes frecuentes ahora se muestran más cautelosos, y eso afecta la relación que hemos construido con ellos durante años."

3. ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?

"Lo más difícil ha sido lidiar con el sentimiento de vulnerabilidad que dejó este incidente. He trabajado duro para establecer este negocio, y ver cómo un solo acto puede amenazar mi estabilidad financiera y emocional ha sido realmente duro. Además, gestionar el miedo constante de que algo similar pueda suceder nuevamente es un peso emocionalmente agotador."

4. ¿Qué crees que tiene que suceder para que las cosas queden bien?

"Para que las cosas se arreglen, me gustaría ver un esfuerzo genuino del responsable para corregir su error. Una disculpa sincera y un compromiso de cambiar su comportamiento serían un buen comienzo. Además, un diálogo abierto con los vecinos de mi barrio para compartir esta experiencia y aprender de ella puede ayudar a reconstruir la confianza perdida. Me gustaría que se implementen programas que ofrezcan apoyo y oportunidades a quienes enfrentan dificultades económicas, para prevenir que otros se vean en situaciones desesperadas similares."

Ejemplo de uso de las preguntas restaurativa en el ámbito comunitario: Preguntas dirigidas a la persona ofensora (dueño del perro):

1. ¿Qué pasó? o ¿Qué sucedió?

“Hace un tiempo, no medí cómo mis perros afectaban a los vecinos. Los soltaba sin pensar en las vacunas ni en el lío que causaban en el barrio. No vi el problema de dejarlos hacer sus necesidades donde querían y no noté su agresividad, que incluso llegó a asustar a los niños. Un descuido llevó a que uno mordiera a un pequeño, lo que provocó la ira de los vecinos.”

2. ¿En qué estabas pensando en ese momento?

“En ese tiempo, no caí en cuenta de cómo mis perros estaban molestando a los vecinos. Simplemente los soltaba, sin pensar en si estaban vacunados o en el desorden que armaban. No me fijé en que sus necesidades las hacían por todo lado ni me di cuenta de que asustaban a los niños con su forma de actuar.”

3. ¿Quién crees que se ha visto afectado por tus acciones y de qué manera cada uno se ha visto afectado?

“Primero el niño que fue agredido por mi perro; finalmente todos los niños del barrio donde vivo se han visto afectados, ya que mis perros asustaban a los más pequeños con su forma de actuar. Esta situación les ha causado miedo y ansiedad, haciéndoles sentir inseguros al jugar cerca de ellos.

Por último, aunque no se menciona directamente, mis propios perros también se han visto afectados por mi falta de atención. Al soltarlos sin supervisión, los expuse a situaciones peligrosas, así como a interacciones negativas con otros animales o personas. Además, se podría argumentar que no estaban recibiendo el cuidado adecuado, como vacunaciones y atención necesaria. Me doy cuenta de que mi descuido no solo ha afectado a mi comunidad, sino también a mis propios perros.

Mis acciones han afectado a los vecinos; se vieron claramente perjudicados por el comportamiento de mis perros. Al soltarlos sin control, causé molestias y desorden en su entorno, lo que generó frustración y enojo, especialmente cuando mis perros ladraban fuertemente. Además, al no tener cuidado de donde hacían sus necesidades, creé incomodidad en sus espacios personales.

4. ¿En qué has pensado desde entonces?

“Desde que pasó lo de los perros, he estado pensando mucho. Me di cuenta de que la lie bastante, no solo por el peque que mordió mi perro, sino también porque puse a los vecinos en una situación fea. Entendí que tengo que ser más responsable con mis perros, asegurándome de que estén bien cuidados y no causen problemas.

Me he dado cuenta de que tener perros es una gran responsabilidad. Quiero hacerlo mejor, ser un buen vecino y mostrar que he aprendido de este error.”

5. ¿Qué crees que necesita suceder para que las cosas queden bien?

“He pensado en cómo arreglar las cosas; por ejemplo, pedir disculpas a toda la comunidad a través de una reunión o una carta abierta, comprometiéndome a tomar medidas concretas para evitar que un incidente similar ocurra en el futuro. También, me disculpare ante la familia del niño que fue atacado por mi perro, y asumiré completamente los gastos médicos y de medicinas para el niño afectado por la mordedura de mi perro. Voy a asegurarme también de que mis perros estén al día con las vacunas y de pasearlos siempre con correa. Finalmente, cambiaré mi comportamiento y seré más responsable al pasear a mis perros, utilizándolos siempre con correa y bajo mi supervisión directa.”

Preguntas dirigidas a la persona ofendida (víctima, por ejemplo, en padre del niño que fue mordido por el perro):

1. ¿Qué pensaste cuando te diste cuenta de lo ocurrido?

"Cuando me enteré de lo que había pasado, me sentí angustiado y muy enojado. Mi primer pensamiento fue en mi hijo y cómo había sido herido por un perro que no estaba controlado. Me preocupó mucho su bienestar sobre todo asegurarme que el perro estaba vacunado contra la rabia. Pensé en lo impredecible que puede ser un perro, especialmente si no está vacunado o si no se le ha enseñado a comportarse adecuadamente. También me sentí frustrado porque el dueño del perro parecía no haber considerado las implicaciones de dejarlo suelto. Esa situación no solo afectó a mi hijo, sino que también alteró la sensación de seguridad en nuestro vecindario. Me hizo cuestionar si puedo dejar que mi hijo juegue afuera sin temor a que algo así suceda de nuevo."

2. ¿Qué impacto ha tenido este incidente en ti y en los demás?

"Este incidente ha tenido un gran impacto en mí y en mi familia. Primero, me dio mucho miedo pensar en lo que pudo haberle pasado a mi hijo. Le ha causado dolor físico, pero también emocional; ahora tiene miedo de los perros y eso afecta cómo juega y se relaciona con otros niños."

En cuanto a mí, he estado muy preocupado y enojado con el dueño del perro. Esto me ha llevado a hablar con otros vecinos, y he notado que también están inquietos por la situación. Ha creado un ambiente de tensión y desconfianza en nuestra comunidad. La gente ahora se siente más reacia a dejar a sus hijos jugar afuera, lo que no solo afecta la seguridad, sino también el sentido de comunidad y socialización que solíamos tener."

Además, he tenido que dedicar tiempo a cuidar de mi hijo mientras se recupera y a asegurarme de que esté bien. Esto afecta mi rutina diaria y mis prioridades. En resumen, este incidente no solo ha impactado a mi familia, sino que también ha afectado la dinámica en nuestro vecindario, creando preocupación y un sentido de inseguridad entre todos."

3. ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?

"Lo más difícil para mí ha sido ver a mi hijo sufrir y sentir su miedo hacia los perros. Saber que él ya no se siente seguro al jugar afuera o que tiene que lidiar con el trauma de lo que le ocurrió me duele profundamente. También me ha costado lidiar con la frustración y la impotencia de no haber podido protegerlo. Este incidente ha cambiado nuestra rutina familiar. Lo más difícil ha sido enfrentar el impacto emocional que esto ha tenido en mi hijo y en nuestra familia y por supuesto el temor que el perro no estaba vacunado contra la rabia."

4. ¿Qué crees que tiene que suceder para que las cosas queden bien?

"Para que las cosas se arreglen, creo que es esencial que el dueño del perro reconozca su responsabilidad y se comprometa a asegurarse de que su mascota esté bajo control en todo momento. También sería beneficioso que se establecieran reglas claras en nuestra comunidad sobre la tenencia responsable de animales para prevenir futuros incidentes, entre ellos vacunación obligatoria; mantenerlos con correa cuando están fuera en la calle, recoger sus heces"

Además, pienso que es importante que el dueño del perro asuma los gastos médicos y farmacéuticos que tuve para atender a mi hijo después de la mordedura del perro."

Por último, creo que necesitamos fomentar la comunicación entre los vecinos para reconstruir la confianza y asegurar que todos nos sintamos seguros en nuestra comunidad. Estas acciones pueden ayudarnos a prevenir que otro incidente similares vuelva a suceder."