Veprimi 1: ofroni informacion dhe mbështetje pas një incidenti ose ankese

Kujdesi pasues për incidentet dhe ankesat

Pas një incidenti, shpesh i kushtohet shumë pak vëmendje përjetimit dhe ndikimit tek personat e përfshirë. Ndjenjat e pasigurisë ose padrejtësisë mund të zgjasin për një kohë të gjatë dhe individët mund të përballen me pasoja afatgjata. Zakonisht, të prekurit kanë nevojë për më shumë dhe përkujdesje më të mirë pasuese.

Përgjegjësia për ofrimin e mbështetjes bie kryesisht mbi klubin, ndërsa federata sportive mund të luajë një rol këshillues. Përkujdesja e mirëorganizuar ndihmon në parandalimin e përsëritjes së incidenteve të ngjashme. Transparenca mbi mënyrën se si është ndjekur një incident nxit ndjenjën e sigurisë dhe besimit brenda organizatës.

Kujdesi pasues për ata që janë të përfshirë drejtpërdrejt

Organizoni takime pasuese me ata që janë prekur drejtpërdrejt. Menjëherë pas një incidenti, është e rëndësishme të krijohet hapësirë që individët të ndajnë përvojat dhe reflektimet e tyre. Këto biseda pasuese duhet të përsëriten brenda një periudhe të shkurtër kohe për të ofruar mbështetje të vazhdueshme. Shërbimet e mbështetjes për viktimat, si p.sh. [vendosni emrin e organizatave në vendin tuaj], mund të ndihmojnë në këtë proces.

Mbylleni incidentin në konsultim me të gjitha palët e përfshira drejtpërdrejt. Ndani informacion mbi hapat që janë ndërmarrë dhe përshkruani çdo veprim që ende është planifikuar. Pyesni se si e kanë përjetuar trajtimin dhe ndjekjen e rastit dhe ftoni sugjerime për përmirësim.

Nëse vëreni nevoja shtesë, si mbështetje psikologjike, ndihmë ligjore apo ndihmë tjetër të specializuar, sigurohuni që klubi dhe Oficeri i Sigurisë të shqyrtojnë profesionistë ose organizata të jashtme të mundshme për referime. Përpiquni të minimizoni barrën mbi të prekurit duke nisur në mënyrë proaktive kontaktin ose duke mbledhur dhe ndarë detaje praktike (p.sh. informacion kontakti, kosto, mundësi rimbursimi).

Pikat që duhen marrë parasysh për bisedat pasuese dhe referimin

- **Përgatituni paraprakisht:** Para takimit, bëni kërkime mbi organizatat që mund të jenë të rëndësishme. Shkruani të dhënat e tyre të kontaktit së bashku me një shpjegim të shkurtër të shërbimeve që ofrojnë. Nëse një person shpreh se nuk dëshiron ndihmë shtesë për momentin, thjesht shënoni këtë me mirësjellje.

- **Siguroni një mjedis të sigurt dhe privat:** Mbajeni bisedën në një dhomë të qetë dhe private ku nuk do të shqetësoheni. Bëjini me dije personit se jeni aty për ta dëgjuar dhe mbështetur, por se nuk jeni një këshilltar profesional. Sqaroni se mund të ndihmoni në shqyrtimin e burimeve të mundshme.

- **Sqaroni opsionet e këshillimit:** Jo të gjithë janë të njohur me atë që përfshin këshillimi. Ofroni një përmbledhje të shkurtër, si seanca individuale me një psikolog ose psikoterapist, terapi në grup ose mbështetje nga bashkëmoshatarët, kontakt me linja ndihme ose shërbime të specializuara.

- **Eksploroni nevojat e tyre:** Pyesni se çfarë u nevojitet, duke e bërë të qartë se nuk jeni aty për t'i detyruar në asgjë. Theksoni se është plotësisht zgjedhja e tyre nëse dhe ku të kërkojnë ndihmë.

- **Ofroni mbështetje praktike për referimet:** Nëse ata dëshirojnë një referim, ndani qartë të dhënat përkatëse të kontaktit. Një hap i parë mund të ndihet i vështirë për ata që janë të përfshirë, ndaj ofroni të bëni së bashku telefonatën fillestare ose t'i ndihmoni në planifikimin e takimit të tyre të parë.

- **Respektoni nevojat dhe kohën individuale:** Jo të gjithë kanë nevojë ose janë gati për mbështetje profesionale menjëherë. Ndonjëherë thjesht identifikimi i dikujt që ata i besojnë në rrethin e tyre personal mund të jetë i mjaftueshëm. Sigurojini që janë gjithmonë të mirëpritur t'ju kontaktojnë përsëri nëse ndryshojnë mendim më vonë.

Kujdesi pasues për punonjësit/vullnetarët e klubit

Jepini ekipit të klubit (administratorëve, trajnerëve, vullnetarëve) mundësinë të reflektojnë mbi procesin që është ndjekur. Krijoni hapësirë për pyetje, shqetësime ose ndjenja frustrimi dhe pafuqie që mund të kenë lindur si rezultat i një incidenti.

Nëpërmjet dialogut, eksploroni se si e kanë përjetuar trajtimin dhe ndjekjen e incidentit. Pyesni nëse kanë sugjerime për përmirësim dhe nëse mendojnë se situata është trajtuar dhe zgjidhur në mënyrë adekuate.

Anëtarët e stafit që ishin të përfshirë ngushtë mund të kenë gjithashtu nevojë për mbështetje shtesë. Si klub, mund të tregoni kujdes duke ofruar informacion mbi profesionistët dhe organizatat mbështetëse ku ata mund t'i drejtohen për udhëzim dhe ndihmë.

Kujdesi pasues për prindërit dhe anëtarët e klubit

Në rastet që kanë shkaktuar shqetësim ose ngjarje të madha, mund të jetë e dobishme të organizohet një takim për prindërit ose anëtarët për të shpjeguar qasjen dhe strategjinë e reagimit të klubit. Këto mbledhje ofrojnë transparencë, ndërtojnë besim dhe krijojnë hapësirë për pyetje. Mund të jetë e dobishme të ftohen ekspertë që mund të shpjegojnë një këndvështrim të caktuar dhe të përgjigjen në pyetje.

Kujdesi për veten

Nëse jeni përgjegjës për trajtimin e incidenteve brenda klubit, si Oficer i Sigurisë, drejtori i klubit apo koordinatori i ekipit, është thelbësore të kujdeseni edhe për mirëqenien tuaj. Menaxhimi i rasteve të mbrojtjes, veçanërisht atyre serioze, mund të ketë ndikim të rëndësishëm.

Kujdesuni për rrezikun e traumës dytësore dhe mos hezitoni të kërkoni mbështetje kur është e nevojshme. Të kujdesesh për veten nuk është luks, por një pjesë e domosdoshme e kryerjes së kësaj pune në mënyrë të qëndrueshme dhe të përgjegjshme. Flisni me kolegë të besuar, merrni në konsideratë mbikëqyrje profesionale ose drejtohuni te shërbimet mbështetëse për të mbrojtur qëndrueshmërinë tuaj.