

ÀMBIT 3 – Assessorament, recolzament i informació

Acció 1: proporcionar informació i recolzament després d'un incident o una queixa

Atenció post-trauma d'incidents i reclamacions

Després d'un incident, sovint es presta molt poca atenció a l'experiència de les persones implicades i a l'impacte que aquest té en elles. Els sentiments d'inseguretat o injustícia poden persistir durant molt de temps i les persones poden patir conseqüències duradores. En general, les persones afectades necessiten més i millor atenció posterior.

La responsabilitat de donar suport recau principalment en el club, mentre que la federació esportiva pot exercir una funció consultiva. Un seguiment ben organitzat ajuda a prevenir la repetició d'incidents similars. La transparència sobre el seguiment d'un incident fomenta la sensació de seguretat i confiança dins de l'organització.

Atenció post-trauma a les persones directament afectades

Organitzeu reunions d'atenció post-trauma amb les persones directament afectades. Poc després d'un incident, és important proporcionar un espai perquè les persones comparteixin les seves experiències i reflexions. Aquestes converses d'atenció posterior han de repetir-se en un breu termini de temps per a oferir un suport continu. Els serveis de suport a les víctimes, com **[insereixi el nom de les organitzacions del seu país, poden ajudar en aquest procés]**.

Tancament l'incident en consulta amb totes les parts directament implicades. Compartiu informació sobre les mesures que s'han pres i descriuiu les accions que encara estan previstes. Pregunteu com han viscut la gestió i el seguiment del cas i convideu que es facin suggeriments de millora.

Si s'observa necessitats addicionals, com a suport psicològic, assistència jurídica o una altra ajuda especialitzada, assegurar-vos que el club i el/la RP consulten possibles professionals o organitzacions externes a les quals derivar. Intenteu minimitzar la càrrega per a les persones afectades iniciant el contacte de manera proactiva i/o recopilant i compartint detalls pràctics (per exemple, informació de contacte, costos, opcions de reemborsament).

Punts a tenir en compte per a les converses de seguiment i derivació

- **Preparar la reunió amb antelació:** investigar quines organitzacions poden ser rellevants. Anotar les seves dades de contacte juntament amb una breu explicació dels seus serveis. Si una persona indica que no desitja ajuda addicional en aquest moment, simplement anotar-lo respectuosament.

- **Garantir un entorn segur i privat:** mantenir la conversa en una sala tranquil·la i privada on no se us molesti. La persona denunciant ha de saber que esteu per a escoltar-la i oferir suport, però que no sou un conseller professional. Emfatitzar que podeu ajudar a pensar en possibles recursos.
- **Aclarir les opcions d'assessorament:** No tothom està familiaritzat amb el que implica l'assessorament. Oferir una breu descripció general, com a sessions individuals amb un psicòleg o psicoterapeuta, teràpia de grup o suport entre parells, contacte amb línies d'ajuda o serveis especialitzats.
- **Explorar les seves necessitats:** preguntant-les què necessiten, deixant clar que no és allí per a pressionar-los. Posi l'accent que és totalment la seva decisió si desitgen buscar ajuda i on fer-ho.
- **Oferir suport pràctic per a derivar-los:** si desitgen que els deriven, compartir clarament les dades de contacte pertinents. El primer pas pot resultar aclaparador per a les persones involucrades, així que oferir-vos a fer la primera crida amb ells o a ajudar-los a programar la seva primera cita.
- **Respectar les necessitats i el ritme de cada persona:** no tothom necessita o està preparat/da per a rebre ajuda professional immediatament. A vegades, n'hi ha prou amb identificar a algú del seu entorn en qui confiïn. Assegura'ls que sempre poden acudir a tu si canvien d'opinió més endavant.

Atenció post-trauma per al personal/voluntariat del club

Donar-li a l'equip del club (junta directiva, cos tècnic, voluntariat) l'oportunitat de reflexionar sobre el procés que s'ha seguit. Crear un espai per a preguntes, preocupacions o sentiments de frustració i impotència que puguin haver sorgit com a resultat d'un incident.

A través del diàleg, explorar com s'ha viscut la gestió i el seguiment de l'incident. Preguntar si tenen suggeriments de millora i si consideren que la situació s'ha abordat i resolt adequadament.

Els membres del personal que hagin estat molt involucrats també poden necessitar suport addicional. Com a club, podeu respondre amb atenció proporcionant informació sobre professionals i organitzacions de suport a les quals es pot acudir per a obtenir orientació i ajuda.

Atenció post-trauma a familiars y membres del club

En casos que hagin causat una gran commoció o preocupació, pot ser útil organitzar una reunió amb els familiars o els/as socis/as per a explicar l'enfocament i l'estratègia de resposta del club. Aquestes reunions aporten transparència, generen confiança i creen un espai per a preguntes. Pot ser útil convidar a persones expertes que puguin explicar un punt de vista determinat i respondre a les preguntes.

Auto-cura

Si ets responsable de gestionar incidents dins del club, com el/la RP, membre de la junta directiva o portes la coordinació d'equips, és fonamental que també cuidis el teu propi benestar. La gestió de casos de protecció, especialment els greus, pot tenir un impacte significatiu.

Sigues conscient del risc de trauma secundari i no dubtis a buscar suport quan el necessitis. Cuidar-te no és un luxe, sinó una part necessària per a fer aquest treball de manera sostenible i responsable. Parla amb gent de confiança, considera la possibilitat de rebre supervisió professional o acudeix a serveis de suport per a protegir la teva pròpia resiliència.