

ÁMBITO 3 – Asesoramiento, apoyo e información

Acción 1: proporcionar información y apoyo después de un incidente o una queja

Post-tratamiento de incidentes y reclamaciones

Tras un incidente, a menudo se presta muy poca atención a la experiencia de las personas implicadas y al impacto que este tiene en ellas. Los sentimientos de inseguridad o injusticia pueden persistir durante mucho tiempo y las personas pueden sufrir consecuencias duraderas. Por lo general, las personas afectadas necesitan más y mejor atención posterior.

La responsabilidad de prestar apoyo recae principalmente en el club, mientras que la federación deportiva puede desempeñar una función consultiva. Un seguimiento bien organizado ayuda a prevenir la repetición de incidentes similares. La transparencia sobre el seguimiento de un incidente fomenta la sensación de seguridad y confianza dentro de la organización.

Atención posterior a las personas directamente afectadas

Organizad reuniones post-tratamiento con las personas directamente afectadas. Poco después de un incidente, es importante proporcionar un espacio para que las personas compartan sus experiencias y reflexiones. Estas conversaciones de atención posterior deben repetirse en un breve plazo de tiempo para ofrecer un apoyo continuo. Los servicios de apoyo a las víctimas, como **[inserte el nombre de las organizaciones de su país]**, pueden ayudar en este proceso.

Cierre el incidente en consulta con todas las partes directamente implicadas. Compartid información sobre las medidas que se han tomado y describid las acciones que aún están previstas. Preguntad cómo han vivido la gestión y el seguimiento del caso e invitad a que se hagan sugerencias de mejora.

Si se observa necesidades adicionales, como apoyo psicológico, asistencia jurídica u otra ayuda especializada, asegurad de que el club y el/la RP consultan posibles profesionales u organizaciones externas a las que derivar. Intentad minimizar la carga para las personas afectadas iniciando el contacto de forma proactiva y/o recopilando y compartiendo detalles prácticos (por ejemplo, información de contacto, costes, opciones de reembolso).

Puntos a tener en cuenta para las conversaciones de seguimiento y la derivación

- **Preparar la reunión con antelación:** investigar qué organizaciones pueden ser relevantes. Anotar sus datos de contacto junto con una breve explicación de sus servicios. Si una persona indica que no desea ayuda adicional en ese momento, simplemente anotarlo respetuosamente.
- **Garantizar un entorno seguro y privado:** mantener la conversación en una sala tranquila y privada donde no se os moleste. La persona denunciante debe saber que estáis para escuchar y ofrecer apoyo, pero que no sois un consejero profesional. Enfatizar que podéis ayudar a pensar en posibles recursos.
- **Aclarar las opciones de asesoramiento:** No todo el mundo está familiarizado con lo que implica el asesoramiento. Ofrecer una breve descripción general, como sesiones individuales con un psicólogo o psicoterapeuta, terapia de grupo o apoyo entre pares, contacto con líneas de ayuda o servicios especializados.
- **Explorar sus necesidades:** pregúnteles qué necesitan, dejando claro que no está allí para presionarlos. Haga hincapié en que es totalmente su decisión si desean buscar ayuda y dónde hacerlo.
- **Ofrecer apoyo práctico para derivarlos:** si desean que los derivéis, compartir claramente los datos de contacto pertinentes. El primer paso puede resultar abrumador para las personas involucradas, así que ofrecerlos a hacer la primera llamada con ellos o a ayudarles a programar su primera cita.
- **Respetar las necesidades y el ritmo de cada persona:** no todo el mundo necesita o está preparado/a para recibir ayuda profesional de inmediato. A veces, basta con identificar a alguien de su entorno en quien confíen. Asegúrales que siempre pueden acudir a tisi cambian de opinión más adelante.

Post-tratamiento al personal/voluntariado del club

Darle al equipo del club (junta directiva, cuerpo técnico, voluntariado) la oportunidad de reflexionar sobre el proceso que se ha seguido. Crear un espacio para preguntas, preocupaciones o sentimientos de frustración e impotencia que puedan haber surgido como resultado de un incidente.

A través del diálogo, explorar cómo se ha vivido la gestión y el seguimiento del incidente. Preguntar si tienen sugerencias de mejora y si consideran que la situación se ha abordado y resuelto adecuadamente.

Los miembros del personal que hayan estado muy involucrados también pueden necesitar apoyo adicional. Como club, podéis responder con atención proporcionando información sobre profesionales y organizaciones de apoyo a las que se puede acudir para obtener orientación y ayuda.

Post-tratamiento a familiares y miembros del club

En casos que hayan causado una gran conmoción o preocupación, puede ser útil organizar una reunión con los familiares o los/as socios/as para explicar el enfoque y la estrategia de respuesta del club. Estas reuniones aportan transparencia, generan confianza y crean un espacio para preguntas. Puede ser útil invitar a personas expertas que puedan explicar un punto de vista determinado y responder a las preguntas.

Auto-cuidado

Si eres responsable de gestionar incidentes dentro del club, como el/la RP, miembro de la junta directiva o llevas la coordinación de equipos, es fundamental que también cuides tu propio bienestar. La gestión de casos de protección, especialmente los graves, puede tener un impacto significativo.

Sé consciente del riesgo de trauma secundario y no dudes en buscar apoyo cuando lo necesites. Cuidarte no es un lujo, sino una parte necesaria para realizar este trabajo de forma sostenible y responsable. Habla con gente de confianza, considera la posibilidad de recibir supervisión profesional o acude a servicios de apoyo para proteger tu propia resiliencia.