

PROTOCOL GESTIÓ CONFLICTES

Prevenció i gestió de la violència i assetjament
en l'àmbit esportiu



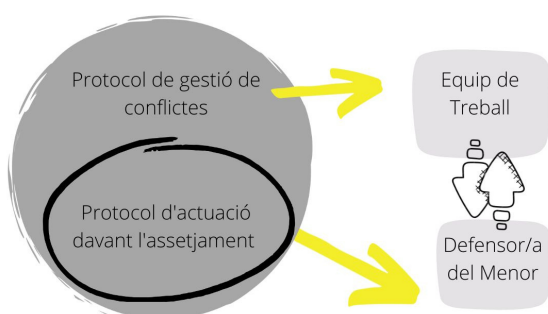


Índex

1. Presentació
2. Declaració de principis i cultura de club
3. Garanties
4. Marc legal de defensa del Menor
5. Àmbit d'aplicació
6. Definicions
7. Drets i obligacions
8. Direcció de l'entitat
9. Entrenadors/es, staff i altres persones amb càrrec de responsabilitat
10. Especialistes externs
11. Procediment d'actuació
 - 11.1 Prevenció
 - 11.1.1 Defensor/a del Menor i Equip de Treball
 - 11.1.2 Espai de Capitania
 - 11.1.3 Espai de Supervisió
 - 11.1.4 Reunions
 - 11.1.5 Formació i sensibilització
 - 11.1.6 Informació bàsica
 - 11.1.7 Formació de càrrecs de responsabilitat
 - 11.1.8 Formació específica per a la persona defensora del menor
 - 11.2 Canal de presentació de queixes i denúncies
 - 11.3 Intervenció
 - 11.3.1 Figura de la persona defensora del menor
 - 11.3.2 Seguiment i activació de protocols
 - 11.3.2.1 Activació del Protocol de Gestió de Conflictes
 - 11.3.2.2 Activació del Protocol d'assetjament
 - 11.3.3 Seguiment i aplicació de mesures
12. Tancament de l'expedient, seguiment a futur i accions restauratives
13. Actualització i divulgació del protocol

1- Presentació

El protocol de gestió de conflictes és una eina integral que serveix per prevenir, sensibilitzar i actuar per reduir el malestar de totes les persones vinculades a l'organització. En aquest sentit, aquest protocol inclou el protocol de defensa del menor per mitjà del protocol d'actuació davant de l'assetjament i amplia l'àmbit d'actuació també a jugadors, jugadores, membres del staff, treballadors/es, famílies, direcció esportiva i assistents als partits.



La pràctica esportiva forma part del desenvolupament dels infants i joves. Permet que creixin amb valors com l'esforç, el compromís i el treball en equip fomentant un espai de creixement saludable. La finalitat d'aquest protocol de gestió de conflictes és vetllar per la bona praxi i establir els principis i procediments a seguir per millorar les relacions interpersonals de les persones vinculades al club. A més, per tal que l'esport sigui divertit per a totes les persones que el practiquen la pràctica esportiva ha de ser ètica i justa.

A la vegada, és important que aquesta praxi arribi a totes les persones vinculades al club, tant les que hi són de forma ocasional, a les grades, com a les persones que estan més vinculades a l'entitat.

Referent als estudis sobre violència en l'àmbit esportiu, el projecte Child Abuse Sport - European Statistics (CASES)(1) va dur a terme un estudi per dimensionar el problema en l'àmbit nacional i en l'àmbit europeu. Les dades extretes són les següents:

El 70% dels infants i joves han sofert violència psicològica al llarg de la seva trajectòria.

Un 43% dels infants i joves ha sofert violència física.

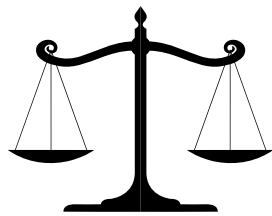
1 de cada 5 de la mostra, ha patit violència sexual amb contacte abans dels 18 anys.

Aquestes dades mostren la importància d'actuar per prevenir, intervenir i restaurar en l'àmbit esportiu, car la seva importància rau en el seu paper educatiu i socialitzador en el desenvolupament dels infants i joves. En l'àmbit legal, s'ha legislat per garantir la seguretat dels infants i joves. La Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, té per objecte la promoció del benestar personal i social dels infants i adolescents i les actuacions de prevenció, atenció, protecció i participació per garantir llurs drets.

1.

https://figshare.edgehill.ac.uk/articles/report/CASES_General_Report_The_prevalence_and_characteristics_of_interpersonal_violence_against_children_IVAC_inside_and_outside_sport_in_six_European_countries/17086616/1. Consultat el 17/05/2022.

1- Presentació



Recentment, s'ha promogut la Llei orgànica 8/2021, de protecció integral a la infància i adolescència davant la violència. Aquesta llei s'estructura en 60 articles, els quals tenen l'objectiu d'establir i regular un marc jurídic per salvaguardar els drets i el benestar dels infants i joves.

El capítol IX, articles 47 i 48, àmbit de l'esport i l'oci, estableix la **necessitat de comptar amb protocols d'actuació** enfront de la violència en aquest àmbit i estableix determinades obligacions a les entitats que executen activitats esportives o d'oci amb persones menors d'edat de manera habitual, i entre les quals destaca l'establiment de la figura del delegat o delegada de protecció.

Aquest protocol és una aposta perquè els infants i joves puguin créixer física, mental, i vitalment practicant un esport de forma segura, aprenent valors i coneixent la virtut en la derrota i en la victòria.

2- Declaració de principis i cultura de club

El nostre propòsit és promoure bones pràctiques dins i fora del terreny de joc, encaminat a posar fi a l'assetjament i a la violència, en totes les seves formes, i **cultivant el benestar físic i emocional de totes les persones vinculades a l'entitat**. En aquest sentit, totes les persones vinculades al club tenen dret a poder desenvolupar la seva tasca en la màxima plenitud.

Per tal d'assolir aquests propòsits, és vital fomentar la **comunicació** i la **cooperació** de tots i totes les participants: infants i joves, entrenadors i entrenadores, membres de l'staff, direcció del club i famílies, a fi d'aplicar i complir les polítiques i procediments adequats per reduir al mínim el risc de sofrir qualsevol forma de violència.

Els i les directives, a més d'oferir els recursos necessaris, han d'actuar com a força motivadora i impulsora per a la **prevenció i control dels conflictes** que es donen dins dels clubs. Han de tenir present, que una de les seves funcions és la de vetllar pel benestar físic i emocional de les persones vinculades a l'entitat.

En aquest sentit, és important entendre que la violència pot ser visible, com per exemple insults dins del camp en un dia de partit, o bé invisible, com comentaris ofensius sense altres persones davant. Per aquest motiu, com a club defensem la tolerància zero a qualsevol forma de violència física i psicològica.

En conseqüència, aquest document recull els principis rectors de la cultura esportiva que volem promoure:



Declaració de principis del club

Una declaració de tolerància zero a l'assetjament o qualsevol forma de violència.

Una consulta i participació activa de les persones implicades a l'entitat per establir quines accions emprendre.

La determinació de persones responsables i la clarificació de les seves funcions dins de la gestió dels conflictes.

L'elaboració d'un procediment d'intervenció i el compromís de la seva correcta aplicació.

3- Garanties

El protocol de gestió de conflictes se sustenta a partir dels principis establerts en el capítol anterior. A la vegada, és crucial que l'entitat esportiva estableixi les garanties que guien la seva elaboració i aplicació.

Només d'aquesta manera es pot generar la confiança perquè les persones vinculades manifestin el seu malestar i es pugui activar el protocol.

En aquest cas, els principis i garanties que regeixen aquest protocol de gestió de conflictes són:

SEGURETAT I PROTECCIÓ

de la integritat física, psicològica i moral de les persones, sempre tenint present que l'objectiu de fons és cuidar i preservar la intimitat i la dignitat de les persones. Aquest principi té la finalitat d'oferir protecció davant de represàlies, crítiques o persecució de qualsevol persona que estigui implicada en un procés, sigui part implicada en el conflicte, testimoni o un professional extern que ajuda a la seva resolució.

Aquest principi conté de forma implícita la presumpció d'innocència del victimari, així com l'adopció de mesures cautelars per salvaguardar la salut i la integritat de les persones implicades en el conflicte.

LA VOLUNTARIETAT

és un dels principis de la mediació que també regeix aquest protocol de gestió de conflictes. Les parts implicades poden en tot moment abandonar el procés i optar per altres vies de resolució de conflictes si creuen que s'adeqüen més a les seves necessitats.

LA CONFIDENCIALITAT

també és un dels altres principis rectors de la mediació i, a la vegada, d'aquest protocol. Tota la informació que recullen les persones formades en matèria de resolució de conflictes és de naturalesa confidencial, tenint especial cura de les dades que fan referència a informació delicada. Les dades que fan referència a la salut, han de ser especialment salvaguardades.

Les dues úniques situacions en què es pot trencar la confidencialitat són:

- En el cas que la informació comporti una amenaça per la vida o la integritat física o psíquica d'una persona. En el cas que es tingui constància que s'hagi comès un acte delictiu, la persona amb la possessió de la informació està obligada legalment a comunicar-ho a les autoritats competents.

Informació no personalitzada i utilitzada per a finalitats estadístiques, formatives o d'investigació.

LA IMPARCIALITAT

és crucial per assegurar-se que els procediments siguin aplicats de la forma més neutra i objectiva possible. Les persones implicades en el conflicte o que estiguin relacionades tindran la condició de parts i en cap cas podran realitzar procediments de mediació.

En el cas que l'entitat no compti de totes les garanties per preservar la imparcialitat, hauran de cercar un professional aliè a l'organització.

L'EMPODERAMENT

de les persones permet que les parts siguin les protagonistes del procés, iniciat pel diàleg, de la resolució de conflictes per elles mateixes. En aquest sentit, la mediació s'incorpora quan alguna d'aquestes parts demana l'ajuda d'un tercer per tal de resoldre la situació.

**DRET A LA
INFORMACIÓ I A LA
PARTICIPACIÓ**

Qualsevol persona que participa en el procés té dret a la informació i a la participació, a conèixer en tot moment els seus drets i deures i a saber en quina fase del procés es troba. Aquest dret només es veu limitat per un altre principi rector, es a dir, la confidencialitat de les parts a no compartir informació confidencial, dret que preval per sobre del dret a la informació.

LA FORMACIÓ

de les persones de l'entitat també és clau. En aquesta línia, l'entitat ha de fer tot el possible perquè la/les persones responsables de gestionar, canalitzar el protocol estiguin formades i tinguin tots els coneixements per a la correcta aplicació del protocol. Aquesta formació haurà de ser acreditada per tal de verificar les hores, metodologia i tipologia de la formació.

En aquesta línia, el club també ha de preveure la formació d'entrenadors i entrenadores, staff i direcció de l'entitat perquè les persones responsables de coordinar equips i l'entitat disposin de formació en prevenció i resolució de conflictes.

La intervenció i aplicació del protocol ha de ser proporcional a la intensitat del conflicte. També s'han de tenir clares les funcions i les responsabilitats de cada persona implicada en el conflicte i les persones s'han de responsabilitzar al llarg de l'aplicació del protocol.

Finalment, el full de ruta del protocol comença amb la prevenció. Evitar riscos, cultivar relacions interpersonals sanes i salvaguardar la salut i el benestar emocional de les persones vinculades al club és el punt d'inici del protocol.

4-Marc legal de defensa del Menor



El marc legislatiu que regula els drets del menor està recollit dins de la Llei Orgànica 8/2021, promulgada el 4 de juliol i que versa sobre la protecció íntegra a la infància i adolescència enfront de la violència.

En concret, els articles que fan referència a l'àmbit de l'esport es troben en el capítol IX. A continuació, reproduïm els dos articles referits a aquest punt:

Article 47. Protocols d'actuació enfront de la violència en l'àmbit esportiu i d'oci. Les administracions públiques, en l'àmbit de les seves competències, regularan protocols d'actuació que recolliran les actuacions per a construir un entorn segur en l'àmbit esportiu i d'oci i que han de seguir-se per a la prevenció, detecció precoç i intervenció, enfront de les possibles situacions de violència sobre la infància i l'adolescència compreses en l'àmbit esportiu i d'oci.

Aquests protocols hauran de ser aplicats en tots els centres que realitzin activitats esportives i d'oci, independentment de la seva titularitat i, en tot cas, en la Xarxa de Centres d'Alt Rendiment i Tecnificació Esportiva, Federacions Esportives i Escoles municipals.

Article 48. Entitats que realitzen activitats esportives o d'oci amb persones menors d'edat de manera habitual.

1. Les entitats que realitzen de manera habitual activitats esportives o d'oci amb persones menors d'edat estan obligades a:

a) Aplicar els protocols d'actuació als quals es refereix l'article anterior que adoptin les administracions públiques en l'àmbit esportiu i d'oci.

b) Implantar un sistema de monitoratge per a assegurar el compliment dels protocols anteriors en relació amb la protecció de les persones menors d'edat.

c) Designar la figura del Delegat o Delegada de protecció al qual les persones menors d'edat puguin acudir per a expressar les seves inquietuds i qui s'encarregarà de la difusió i el compliment dels protocols establerts, així com d'iniciar les comunicacions pertinents en els casos en els quals s'hagi detectat una situació de violència sobre la infància o l'adolescència.

d) *Adoptar les mesures necessàries perquè la pràctica de l'esport, de l'activitat física, de la cultura i de l'oci no sigui un escenari de discriminació per edat, raça, discapacitat, orientació sexual, identitat sexual o expressió de gènere, o qualsevol altra circumstància personal o social, treballant amb els propis nens, nenes i adolescents, així com amb les seves famílies i professionals, en el rebuig a l'ús d'insults i expressions degradants i discriminatòries.*

e) *Fomentar la participació activa dels nens, nenes i adolescents en tots els aspectes de la seva formació i desenvolupament integral.*

f) *Fomentar i reforçar les relacions i la comunicació entre les organitzacions esportives i els progenitors o els qui exerceixin funcions de tutela, guarda o acolliment.*

2. Així mateix, a més de la formació a la qual es refereix l'article 5, els qui treballin en les citades entitats hauran de rebre formació específica per a atendre adequadament les diferents aptituds i capacitats dels nens, nenes i adolescents amb discapacitat per al foment i el desenvolupament de l'esport inclusiu d'aquests.

Per tal de complir amb el marc legislatiu i salvaguardar el benestar dels infants i joves menors d'edat, aquest protocol instaura la figura de la Defensora del Menor i l'**Equip de Treball**. Les funcions que desenvolupa aquest càrrec estan descrites en l'apartat de procediments d'actuació.

En el cas que la persona defensora del menor cregui que hi ha inicis fonamentats d'assetjament, aquesta ha de posar-se en contacte amb l'**Oficina d'Assistència a les víctimes**. Aquest és el canal contemplat dins de l'article IX, referent a la Garantia dels drets dels infants i joves víctimes de violència(2)

Aquest és un servei multidisciplinari d'atenció a les necessitats de la víctima. És de caràcter públic i gratuït i està promogut i implementat pel Ministeri de Justícia. A continuació recollim la secció de la Llei Orgànica 8/2021 que en fa referència:

Amb la finalitat de garantir l'adequat exercici dels drets previstos en aquesta llei, els nens, nenes i adolescents víctimes de violència comptaran amb l'assistència i suport de les Oficines d'Assistència a les Víctimes, que actuaran com a mecanisme de coordinació de la resta de recursos i serveis de protecció de les persones menors d'edat.

(2) <https://www.boe.es/boe/dias/2021/06/05/pdfs/BOE-A-2021-9347.pdf>, p.17. Consultat el 16/05/2022

L'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte té tres funcions principals: assessorament social, assessorament jurídic-criminològic i assessorament psicològic (3).

Assessorament social:

- Acolliment de les víctimes.
- Elaboració del pla d'actuació.
- Orientació i activació de recursos socials.
- Informació de les ajudes públiques dirigides a víctimes de violència de gènere i domèstica.
- Orientació preventiva.
- Seguiment en l'àmbit social.
- Coordinació amb altres professionals i institucions de caràcter social.
- Acompanyament a judici.

Assessorament jurídic-criminològic:

- Assessorament jurídic a víctimes directes i indirectes.
- Informació i tramitació de les ajudes públiques de la Llei 35/95.
- Tramitació del benefici a l'assistència jurídica gratuïta.
- Instal·lació i seguiment dels mecanismes tècnics de protecció.



(3) <https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=7&subs=64&cod=4672&page=>. Consultat el 16/05/2022.

- Coordinació amb les diferents institucions de caràcter jurídic.
- Seguiment jurídic.
- Acompanyament a judici.

Assessorament psicològic:



- Intervenció psicoterapèutica a escala individual i/o familiar.
- Oferir suport emocional a les víctimes en un entorn segur i estructurat.
- Identificar, associar i modular emocions i creences lligades a les experiències traumàtiques com aquestes afecten la seva manera d'estar en el món.
- Potenciar i promoure els recursos personals, socials i familiars de la víctima.
- Coordinació i contacte amb professionals.
- Acompanyament i preparació a judici.

A continuació, recollim les dades del contacte del servei:

*Direcció: Gran Via de les Corts Catalanes,
111*

*Telèfon de contacte: 900121884 /
935548700*

Fax: 935549064

Barcelona

Email: victimabarcelona.dj@gencat.cat

5- Àmbit d'aplicació

Aquest protocol ha d'aplicar-se a tota conducta de violència i assetjament o a qualsevol conducta disruptiva que alteri el benestar de qualsevol persona vinculada a l'entitat. Per aquest motiu, contemplem tots els àmbits i situacions que es poden donar dins del marc de la pràctica esportiva. Inclouen:

- En les instal·lacions esportives, tant en espais públics com privats, en els llocs de descans i menjadors, a la grada o en els lavabos, vestuaris, pista, sala de gimnàs, magatzems de material i altres espais.
- En els desplaçaments, viatges, esdeveniments o activitats socials o de formació relacionats amb la pràctica esportiva.
- En el marc de les comunicacions que estiguin relacionades amb l'esport, incloses les realitzades per mitjà de tecnologies de la informació i de la comunicació.
- En l'allotjament en cas d'estades vinculades a la pràctica esportiva i en els trajectes entre el domicili i el club.

6- Definicions

En aquest apartat hem incorporat descripcions de situacions i de conductes inapropiades. D'aquesta forma, el/la Defensora del Menor i l'Equip de Treball podran identificar i diagnosticar les diferents situacions que siguin presentades pel canal de queixes i/o denúncies.

Conflicte: És un procés en el qual les parts implicades perceben una incompatibilitat entre elles degut, per exemple, a interessos o valors contraposats, dins d'una relació d'interdependència.

El conflicte sorgeix de les diferències, per trivials que aquestes puguin semblar. A vegades, quan les persones discrepen sobre els seus valors o opinions, o quan competeixen per objectius aparentment incompatibles -encara que no sempre ho siguin realment-, senten l'oposició de l'altre com un atac personal. El conflicte no és necessàriament negatiu, però les diferències mal gestionades poden produir fortes respostes emocionals i afectar la salut i el benestar de les persones implicades.

L'escalada d'aquests conflictes pot donar lloc a la presència de conductes inapropiades i ser un factor causant o un estadi previ a situacions d'assetjament i violència esportiva.

Agressió: En molts cops és una extensió del conflicte. L'agressió correspon a una conducta nociva vers a un tercer o un conjunt amb una intencionalitat de causar dany.

Maltractament: consisteix en una repetició de les conductes agressives que poden ocasionar severos danys a la persona qui les rep,

Assetjament (Bullying): El bullying o assetjament, segons Dan Olweus (1983) és una conducta de persecució física i/o psicològica que realitza un/a menor d'edat contra un/a altre/a, el qual escull com a víctima de repetits atacs. Aquesta acció, negativa i intencionada, situa la víctima en una posició de la qual difícilment pot sortir-se'n pels seus propis mitjans. Per tal de tipificar una situació com a bullying cal que hi hagi els següents elements:

- Desequilibri (abús) de poder que pot ser tan físic, psicològic o social.
- Repetició de les accions al llarg del temps.
- Intencionalitat de causar dany per part de l'agressor/a.
- Un entorn que conviu, tolera i en casos recolza aquesta conducta.

Conductes inapropiades: Les conductes inapropiades abasten el conjunt d'actes i comportaments que es consideren ofensius, humiliants i que vulneren el dret a un tracte digne de les persones. Aquestes conductes poden tenir molt diverses manifestacions de diferent entitat i gravetat, com són: els abusos verbals, la intimidació, les amenaces i humiliacions, la violència física, les atencions sexuals no desitjades i la discriminació per raó de sexe, origen i altres característiques.

Assetjament psicològic:

Es refereix a conductes de violència psicològica com amenaces, humiliacions o discriminacions, dirigides de manera reiterada i prolongada en el temps, cap a una o més persones per part d'unes altres que actuen des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquic).



Pot considerar-se assetjament la presència reiterada de les següents conductes:

- Els insults i desqualificacions reprovables sobre la persona o la seva manera de ser, en presència d'aquest, o a la seva esquena.
- El tracte despectiu i els gestos de menyspreu, vexatoris o humiliants dirigits a qualsevol persona.
- L'exclusió injustificada de les reunions, activitats o tasques que li corresponen com la persona vinculada al club, excloent-lo del grup.
- Les amenaces d'agressió.

Ciberassetjament: Qualsevol conducta d'agressió reiterada o puntual, quan els seus efectes perjudicials sobre la víctima són duradors, duta a terme a través de les tecnologies de la informació i de la comunicació, que atempti contra la intimitat i la dignitat d'una persona amb la qual es té una vinculació amb l'esport.

Algunes conductes que poden considerar-se ciberassetjament poden ser:

- Qualsevol conducta d'assetjament realitzada mitjançant l'ús de les TIC.
- Compartir en les xarxes socials, o enviar a l'altra persona, missatges, imatges/vídeos, correus electrònics, etc. que atemptin contra la seva integritat i intimitat.
- La vulneració de la intimitat en l'ús dels dispositius digitals.
- La vulneració de la intimitat de la persona mitjançant l'ús dels dispositius de videovigilància i geolocalització.
- La suplantació de personalitat de la víctima en les xarxes socials per a remetre en el seu nom missatges a tercers i perjudicar així la seva reputació.

Assetjament sexual: Qualsevol conducta d'índole sexual, no desitjada, com comentaris, gestos o actes, dirigida o en presència d'algú i que atempti contra la dignitat d'aquesta persona, encara que la mateixa hagi succeït solament en una ocasió.



En particular, quan aquesta conducta creï un entorn intimidatori, hostil, degradant o ofensiu, i especialment quan consisteixi a sol·licitar favors de naturalesa sexual a canvi d'alguna cosa.

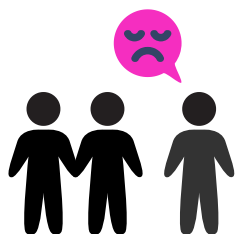
Les següents conductes, entre altres, poden considerar-se assetjament sexual:

- Difondre rumors, preguntar o explicar detalls sobre la vida sexual i les preferències sexuals d'una persona.
- Fer comentaris o bromes sexuals obscenes.
- Fer comentaris grollers sobre el cos o l'aparença física.
- Oferir o pressionar per a concretar cites compromeses o per a participar en activitats lúdiques no desitjades.
- Fer demandes de favors sexuals.
- Fer mirades lascives al cos.
- Fer gestos obscens.
- Mostrar o compartir imatges de contingut sexualment explícit.
- Enviar missatges amb contingut sexual de caràcter ofensiu.
- Fer un acostament físic excessiu, arraconar; buscar deliberadament quedar-se tot sol amb una persona.
- Imposar el contacte físic deliberat i no sol·licitat (pessigar, tocar, massajar...).
- Sotmetre a algú a xantatge sexual, forçant-lo a triar entre sotmetre's als requeriments sexuals o perdre uns certs beneficis.
- Crear un ambient intimidatori, hostil o ofensiu a través de comentaris de naturalesa sexual, bromes, etc., amb insistència i repetició (assetjament ambiental).

7- Drets i obligacions

Assetjament per raó de sexe: Qualsevol conducta relacionada amb el sexe o gènere d'una persona que pugui suposar, per exemple, una discriminació i que tingui com a propòsit o causi l'efecte d'atemptar contra la dignitat de la persona, creant un entorn intimidatori, degradant o ofensiu. Poden ser considerades com a assetjament per raó de sexe, entre altres, les següents conductes:

- Les actituds condescendents o paternalistes.
- Els insults basats en el sexe i/o l'orientació sexual de la persona.
- La discriminació d'una persona en l'accés a millores o beneficis dins de l'equip per raó del seu sexe.
- L'ús de formes ofensives per a dirigir-se a la persona.
- Ridiculitzar, menysprear o ignorar les aportacions, les capacitats i les habilitats físiques o intel·lectuals d'una persona per raó del seu sexe.
- Fer bromes o contar acudits de caràcter sexista.



- Qualsevol persona que està vinculada a l'organització té un conjunt de drets i obligacions que tenen l'objectiu de vetllar per les relacions interpersonals dins del marc del club. En aquest sentit:
- Totes les persones vinculades al club tenen el dret a:
 - Rebre un tracte just i digne, lliure de qualsevol manifestació de violència, d'humiliacions i ofenses.
 - Rebre informació i formació sobre la correcta gestió dels conflictes, la prevenció de l'assetjament i els canals per a comunicar queixes i reclamacions.
 - Sol·licitar consell o ajuda, i comunicar o interposar una queixa davant qualsevol situació de conflicte que estigui sofrint personalment o de la qual sigui testimoni.

D'altra banda, totes les persones tenen l'obligació de:

- Tractar als altres respectant en tot moment, i sense excepció, la seva intimitat i dignitat, sense discriminar a ningú per cap raó, i procurant la integritat física i psíquica dels altres.
- Resoldre els conflictes amb els altres amb integritat i diàleg, i posar en coneixement dels seus superiors les situacions que no hagi pogut resoldre satisfactòriament per si mateix.
- Obeir les instruccions i cooperar en quantes iniciatives proposi la direcció per a resoldre els conflictes o situacions d'assetjament que puguin donar-se.

8- Direcció de l'entitat

L'organisme rector del club té un paper capital per vetllar pel benestar de les persones que estan vinculades a l'entitat. Aquest sentit, els seus deures són:

- Garantir el dret de les persones vinculades al club al respecte a la seva intimitat i a la consideració deguda a la seva dignitat, a no ser discriminades per cap raó, a la integritat física i psíquica i a unes adequades polítiques d'igualtat i de seguretat i salut en el club.
- Promoure un context i entorn esportiu que eviti l'assetjament o qualsevol altra conducta inapropiada.
- Arbitrar procediments específics per a la gestió de conflictes interpersonals i la prevenció de l'assetjament i la violència.
- Assegurar-se que totes les parts implicades coneixen les seves funcions, drets i obligacions en relació amb la gestió de conflictes i la prevenció de l'assetjament i la violència dins de l'àmbit esportiu.
- Estar informada i interessar-se per l'evolució de les queixes que hagin motivat l'activació del protocol.
- Secundar quantes mesures s'estableixin.

9- Entrenador/es, staff i altres persones amb càrrec de responsabilitat



Qualsevol persona que ocupi un rol de poder derivat del seu càrrec dins de l'organització té un seguit de responsabilitats derivades del càrrec. Són els responsables de l'organització del seu equip o persones que depenen d'aquest i han de vetllar perquè es respectin els drets de les persones vinculades a l'entitat. Per això deuran:

- Estar atents i tractar d'informar-se de l'esdevinent de qualsevol presumpta conducta ofensiva o de maltractament que pugui donar-se en els seus respectius equips, seccions o departaments.



- Rebre sempre a la persona que es consideri ofesa i escoltar i atendre les seves explicacions.
- Escoltar, així també, a l'altra part en conflicte i als qui poguessin donar informació sobre l'ocorregut.
- Adoptar les mesures necessàries per a la resolució precoç del conflicte.
- Si la solució del problema està a l'abast dels comandaments, aquests han de tractar de resoldre-la per ells mateixos en primer terme, mediant entre les parts quan sigui necessari.
- Posar en coneixement de l'entitat, mitjançant els canals establerts, les situacions que no hagin pogut resoldre per si mateixos, perquè l'entitat pugui complir amb el seu deure.
- Fer un seguiment de la resolució dels conflictes en el seu àmbit de responsabilitat.
- Acatar les instruccions i cooperar en quantes iniciatives proposi la Direcció per a resoldre els conflictes o situacions d'assetjament que puguin ocórrer.

10-Especialistes externs

En el cas que les persones formades dins del club estiguin implicades en la situació a gestionar o que la situació escapi a l'àmbit competencial de les persones encarregades de gestionar els conflictes, s'ha de contactar amb una entitat externa experta en la matèria. Dins de les funcions dels especialistes estan incloses:

- Assessorar l'entitat sobre les seves obligacions en aquesta matèria i vetllar perquè adopti quantes mesures siguin necessàries per a prevenir l'esdeveniment de conductes inapropiades dins de club i de l'impacte que aquestes puguin tenir en terceres persones.
- Participar i, si cal, liderar l'elaboració de protocols i procediments específics per a garantir la correcta gestió dels conflictes i la prevenció de l'assetjament.
- Rebre i assistir a les persones que requereixin assistència i informació sobre els procediments i mitjans que estan al seu abast per a defensar els seus drets.

D'acord amb els procediments establerts, tractar de resoldre els casos comunicats amb les mesures oportunes i, en tot cas, investigant els fets i circumstàncies, parlant amb els comandaments o responsables implicats, registrant el fet ocorregut i informant, amb la deguda reserva i confidencialitat, tant a la Direcció com a les persones i als seus representants legals.

11- Procediment d'actuació

Aquest protocol estableix un full de ruta alineat amb els principis del club i les definicions anteriorment establertes. En aquesta línia, hem establert sis moments referents al protocol:

1. Prevenció
2. Detecció i comunicació
3. Intervenció
4. Aplicació de mesures
5. Tancament de l'expedient, seguiment a futur d'accions restauratives
6. Actualització i divulgació del protocol.



11.1 Prevenció

El fet de tenir un protocol actualitzat i que respon a les necessitats del club ens serveix com a mesura preventiva. Clarificar la cultura de la nostra entitat i sensibilitzar a les persones vinculades fa que estiguin sensibilitzades dels valors i pautes de conducta que estem transmetent als infants i joves.

Així mateix, és clau que les persones que formen part del teixit del club coneguin aquest protocol, el seu contingut i els procediments. Les persones que tinguin la responsabilitat de gestionar el canal i la resolució de controvèrsies han d'estar especialment formades i conscienciades amb la responsabilitat d'activar els canals pertinents en funció de cada situació. Aquest paper és especialment important per a la persona que ostenta el càrrec de Defensor del Menor, la qual ha de vetllar pel benestar de les persones menors d'edat de l'entitat.

A continuació, hi ha un **compendi de les accions que duem a terme com a club** per tal de prevenir els conflictes i l'assetjament:



Accions que porta a terme l'entitat

- *Establir una persona delegada de protegir els infants (Defensor/a del Menor)*
- *Crear un Equip de Treball pels casos d'assetjament amb membres interdisciplinaris de l'entitat (Equip de Treball)*
- *Disposar d'un protocol d'assetjament actualitzat i funcional*
- *Disposar d'un canal de comunicació i denúncia anònim (B-resol)*
- *Sol·licitar, rebre i comprovar el Certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals*
- *Donar a conèixer els canals de denúncia a totes les persones vinculades al club.*
- *Formar el personal tècnic esportiu sobre gestió de conflictes, gestió i educació emocional, habilitats.*
- *Facilitar la comunicació amb les famílies: bústies de suggeriments i presència a les xarxes socials.*

11.1.1 Defensor/a del Menor i Equip de Treball

És d'obligat compliment nomenar un Delegat/da de Protecció d'infants i adolescents per atendre tots aquells casos de violència a l'entitat esportiva, sense que sigui necessàriament la seva funció exclusiva dins l'entitat esportiva. Dins aquest protocol aquesta persona té el càrrec de Defensora del Menor.

La persona amb el càrrec de Defensor del Menor s'encarregarà de:

- Gestionar els canals de comunicació d'entrada de queixes o denúncies.
- Realitzar un seguiment dels casos oberts.
- Tenir un paper actiu en la resolució dels casos oberts.
- Facilitar la informació del protocol i dels canals.
- Gestionar els espais formatius amb els membres relacionats amb el club (famílies, infants, entrenadors/es, staff tècnic, membres junta).

- Recórrer a l'Equip de Treball davant de situacions d'indici d'assetjament.

L'Equip de Treball estarà conformat per persones amb diferents rols dins de l'entitat. En aquest cas:

- Una persona amb el càrrec d'entrenador/a
- Defensor/a del Menor
- Una persona de la junta directiva
- Persona externa experta en gestió de conflictes

Les seves funcions són:

- Supervisar l'aplicació del protocol de gestió de conflictes
- Donar suport a la persona Defensora del Menor
- Paper actiu davant l'assetjament.

11.1.2 Espai de Capitania



El club disposa d'un espai on les persones que tenen el càrrec de capitania dins d'un equip es reuniran de forma mensual. L'objectiu d'aquestes trobades és poder compartir les situacions que estan vivint i com aquestes els o les afecten dins del seu rol de capitans.

És un espai on els i les capitanes més joves poden compartir amb les persones amb més veterania algunes eines, recursos i converses que enriqueixen l'equip.

La persona encarregada de gestionar les sessions és el/la Defensor/a del Menor

11.1.3 Espai de Supervisió



La persona Defensora del Menor s'encarrega de trobar un espai on es poden supervisar casos i la seva gestió. Aquest espai està orientat a entrenadors i entrenadores, però també està obert a altres persones del club que estiguin involucrades en situacions de conflicte.

En aquest espai es poden compartir les estratègies utilitzades, a la vegada que també és el lloc on consultar a una persona externa formada en resolució de conflictes perquè acompanyi i supervisi les intervencions.

11.1.4 Reunions



Famílies: Es duran a terme dues reunions: una a inici de temporada (primer mes) i final de temporada. En la primera reunió una persona de l'equip directiu, l'entrenador o entrenadora del grup i e/la Defensor/a del Menor compartiran aquests tres punts. En la reunió de final de temporada es revisaran aquests punts. Es recollirà el feedback de les famílies i es plantejarà si s'ha d'incorporar punts de millora dins del protocol de gestió de conflictes.

Entrenadors, entrenadores: Se celebrarà una reunió amb el conjunt de persones que desenvoluparan un càrrec de responsabilitat dins de l'entitat. La reunió la durà a terme la persona amb el càrrec de Defensor del Menor i una persona de l'equip directiu.

Membres de staff: Es realitzarà una sessió de dues hores abans de l'inici de la temporada per explicar els punts més importants del protocol de gestió de conflictes per tal que les persones estiguin sensibilitzades.

11.1.5 Formació i sensibilització



Dins de l'apartat de formació distingim tres nivells, en funció del nivell de responsabilitat, determinada pel càrrec en l'entitat. Els tres nivells són:

- Informació bàsica
- Formació a càrrecs de responsabilitat: entrenadors/es, staff i càrrecs de direcció.
- Formació específica per a la persona Defensora del Menor.

11.1.6 Informació bàsica



Aquesta està orientada a qualsevol persona vinculada a l'entitat. Inclou tres punts capitals:

- Coneixement i sensibilització dels drets i deures vinculats a la pertinença de l'entitat. En aquesta part també inclou la sensibilització al codi de conducta de les relacions interpersonals, valors i cultura de l'organització.
- Coneixement dels recursos que disposa l'entitat per vetllar pel benestar comú. Inclou: coneixement de la informació continguda en el protocol de gestió de conflictes i saber a quines persones de l'entitat recórrer en cas de qualsevol circumstància adversa, incloent-hi el Defensor del Menor.

- Compromís de vetllar i de contribuir al benestar de les persones implicades dins del club.

11.1.7 Formació de càrrecs de responsabilitat



Aquesta formació està destinada a: entrenadors i entrenadores, staff i direcció.

Qualsevol persona que té un càrrec dins de l'entitat té un conjunt de responsabilitats. Ha de procurar crear un bon ambient, fomentant el respecte i el diàleg com a via de resolució de conflictes. En aquest sentit, aquestes persones tenen el dret i el deure de tractar de resoldre'ls, i, en el cas que la situació sobrepassi les capacitats de la persona, aquesta ha de remetre el cas a la persona del club que pugui actuar.

Per això, com a complement a la formació bàsica i sensibilització que rep tota persona vinculada a l'organització, ha de formar-se per a aprendre algunes nocions bàsiques sobre mediació, entenent aquesta no com una mediació formal, que hauria de ser conduïda per una persona experta en la matèria.

11.1.8 Formació específica per a la persona Defensora del Menor

La persona que ostenta el càrrec de Defensora del Menor ha de conèixer a la perfecció el marc legislatiu que empara i protegeix els menors. En aquest sentit, com que el protocol de gestió de conflictes implica una única via d'entrada, aquesta persona ha de poder distingir quan la queixa que arriba pel canal, si ha de poder activar les instàncies formals recollides en la Llei Orgànica 8/2021, o bé si es tracta d'una situació que es pot manejar dins de l'àmbit del mateix club.

Respecte als temes en els quals haurà d'estar formada la persona Defensora del Menor són:

- Gènere
- Gestió de conflictes
- B- resol
- Mediació
- Coneixement del marc legal
- Coneixement del protocol de gestió de conflictes

11.1.9 Punts importants a tenir en consideració pels entrenadors i entrenadores

- Observar els esportistes en tots els entorns, sobretot en els llocs on hi ha una supervisió més laxa.
- Estar atent a les interaccions que es produeixen, especialment quan una persona adulta no hi és present o roman en un segon terme. (vestidors, passadissos, entrada i sortida)
- No tolerar comentaris despectius, ús de malnoms... Comentar-ho individualment, si cal.
- Fer seguiment de les xarxes socials i grups de xats de l'equip, com WhatsApp. Establir normes d'ús clares.
- Atendre els conflictes i no actuar precipitadament (diàleg, escolta, reunions amb els jugadors...)
- Els esportistes han de sentir que el personal tècnic esportiu dona una resposta eficaç als conflictes i s'interessa pel benestar del grup.
- Saber destriar bromes o conflictes puntuals de situacions de maltractament. "En una broma, riuen tots..."
- Fer participar de tot el grup en la detecció i gestió dels conflictes.
- Col·laborar i compartir informació amb les famílies i altres agents.

11.2 Canal de presentació de queixes i denúncies

El procediment s'inicia amb la comunicació verbal o escrita formulada a qualsevol persona que tingui coneixement o indici d'una situació d'assetjament o de conflicte en qualsevol dels tres canals que desenvolupem en el següent apartat.

Aquesta informació estarà recollida en un full de seguiment (Annex 4)

Qualsevol persona que descobreixi o sigui informat d'una situació d'assetjament té l'obligació de comunicar-ho a la Defensora del Menor a fi d'activar aquest protocol.

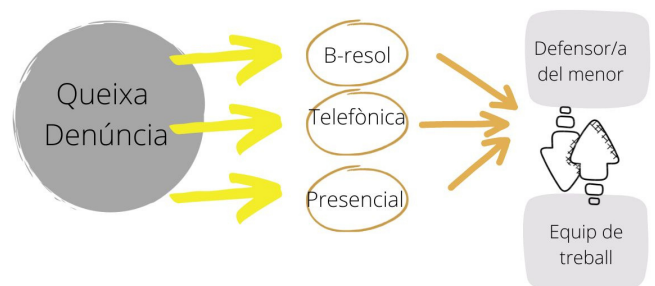
Tota persona relacionada amb el club o coneixedora d'informació que pot determinar-se com a indici d'assetjament pot presentar una queixa o denúncia.

Les persones poden presentar les queixes i/o denúncies per tres vies:

Presencial, informant directament a les persones encarregades de gestionar els conflictes i a la Defensora del Menor. En el cas que la persona implicada tingui menys de divuit anys, la persona de referència és la Defensora del Menor

Telefònica en el cas de no hi hagi cap persona de l'equip de gestió de conflictes o el Defensor del Menor en aquell moment. El canal principal segueix sent el presencial o per mitjà de l'aplicatiu B-resol, tot i que també és contempla l'ús telefònic en circumstàncies concretes: per temps o localització.

B-resol* (Annex 1), aquest aplicatiu permet que les persones puguin alertar de la situació, tant les víctimes com els observadors, de manera immediata, segura i des de qualsevol lloc i moment. B-resol és un projecte que uneix la consciència social amb la innovació tecnològica.



La persona a qui s'informa de la situació passarà ser la persona encarregada de la gestió d'aquesta informació, i també serà responsable de comunicar la informació a les instàncies pertinents en cas que sigui necessària.

Aquesta persona haurà de seguir una sèrie de pautes per a complir amb la tasca de la millor manera possible:

- No treure-li importància, minimitzar o ignorar les manifestacions o denúncies del denunciant i testimonis.
- Escoltar amb respecte i sense prejudicis.
- Tenir en compte totes les declaracions amb tota serietat.
- Garantir la confidencialitat de les persones involucrades.
- Intervenir immediatament en l'activació del protocol corresponent i procedir a la segona etapa d'aquest. En aquesta fase, serà necessari comunicar les denúncies a l'òrgan de gestió d'incidències i comunicar l'activació del Protocol anti assetjament a les persones involucrades, així com a la Direcció de Tucans.

- En aquest òrgan, les denúncies seran recepcionades i, una vegada rebudes, es posarà en marxa el protocol, que s'encarregarà de la gestió del procés, així com de la conclusió d'aquest, i l'aplicació de mesures disciplinàries si fos necessari.

Hauran de tenir-se presents els principis descrits en l'apartat de drets, deures i garanties. Qualsevol persona treballadora, responsable legal d'un infant i jove, esportista o persona que tingui coneixement de situacions d'assetjament, discriminació o que en tingui indicis, podrà plantejar una queixa o denúncia relativa al comportament i detectar i iniciar les actuacions descrites en aquest protocol, amb la garantia que les persones encarregades d'aquesta matèria han d'aportar solucions per part de les persones competents designades.

Per això, la capacitat de fer arribar denúncies, podrà ser utilitzada tant en la persona assetjada, com en les persones observadores o testimonis, o persones i familiars associats.

**Descarrega b-resol
android**



**Descarrega b-resol
apple**



11.3 Intervenció

11.3.1 Figura de la persona defensora del menor

El marc legislatiu que regula els drets del menor està recollit dins de la Llei Orgànica 8/2021, promulgada el 4 de juliol i que versa sobre la protecció integral a la infància i adolescència enfront de la violència.

És crucial que la persona que rep la queixa o denúncia, és a dir, la defensora del menor, escolti la informació tenint present que:

- No ha de traure-li importància, minimitzar o ignorar a les manifestacions o denúncies del denunciant i testimonis.
- Ha d'escoltar amb respecte i sense prejudicis. Tenir en compte totes les declaracions amb empatia i consideració.

En el cas que la persona receptora tingui indicis que la situació supera les competències del seu càrrec, el seu deure és informar a l'Equip de Treball.

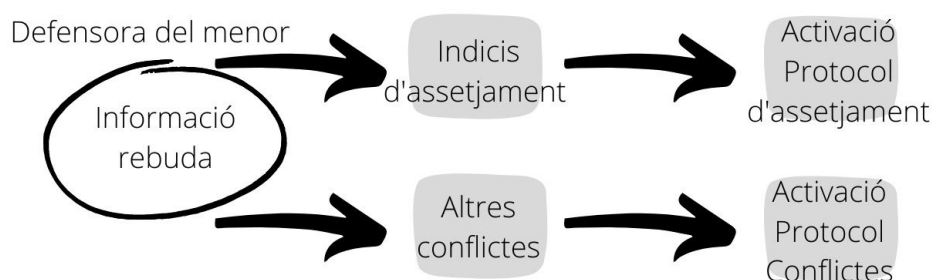
11.3.2 Seguiment i activació de protocols

Un cop la Defensora del Menor rep la queixa/ denúncia el seu objectiu principal és activar els protocols òptims per a la seva resolució.

Les entrevistes serveixen per aportar més informació sobre quin és el circuit a seguir.

Per contrastar la informació, és clau que la defensora del menor es posi en contacte amb les persones que poden confirmar, matisar o desmentir les informacions que han rebut per mitjà del canal. En aquest sentit, la diligència és un component clau, atès que hi ha un termini màxim de deu dies per recollir la informació per determinar la veracitat de la queixa o denúncia.

En el cas que sigui veraç, el següent pas és determinar la gravetat de la queixa. En el cas que sigui un tema de convivència o que el o l'entrenadora pugui resoldre'l, la Defensora del Menor es posarà en contacte amb ell/ella per tal de treballar conjuntament en la resolució de la situació.



11.3.2.1 Activació del Protocol de Gestió de Conflictes

Aquest protocol fa referència a la següent tipologia de situacions:

- Mal ús o deteriorament de les instal·lacions o material del club.
- Situacions que entren dins de la categoria de conflicte, per exemple: discrepàncies, malentesos o dinàmiques relacionals i comunicatives no funcionals.

Un cop la informació estigui tipificada com a conflicte:

- Es realitzaran entrevistes als implicats per obtenir més informació. La Defensora del Menor vetllarà per la gestió del procés.
- Elaboració d'un pla d'acció per restaurar el dany causat o establir quins són els punts de millora.
- Aplicació de mesures de gestió de conflictes basades en l'empoderament i la responsabilitat.

Si la Defensora del Menor ho necessita, es pot posar en contacte amb l'Equip de Treball per rebre suport.

11.3.2.2 Activació del Protocol d'assetjament

En els casos d'assetjament de menors, serà **obligatori comunicar-ho a les famílies**. Es comunicarà via telefònica, mail o a través d'una citació per a una entrevista a la mare, pare o persona responsable o tutor/a de la persona assetjada, a la persona que presumptament ha exercit l'assetjament, i a les persones testimoni i observadores de la situació.

En el cas que es detecti una situació d'assetjament, la defensora del menor contactarà amb l'Equip de Treball i té l'obligació de fer arribar la informació recollida a les instàncies institucionals pertinents. En aquest cas, la seva obligació és posar-se en contacte amb l'Oficina d'assistència a les víctimes de delictes violents i en contra de la llibertat sexual. Les dades de contacte estan recollides en l'apartat de defensa del menor.

Dins de la notificació, s'inclou l'acompanyament de la víctima a realitzar una denúncia als cossos de seguretat o també la possibilitat de que sigui el mateix club qui posi en coneixement dels cossos de seguretat el fet. A part, també ha d'implementar mesures cautelars per vetllar per la seguretat dels infants o joves implicats en la situació.

En resum, en el cas que es detectin indicis d'un cas d'assetjament:

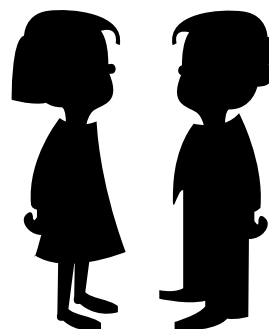
- Contacte amb l'equip de Treball
- Contacte amb les famílies per donar a conèixer a la situació.
- Aplicació de mesures cautelars guiades per criteris d'adequació i proporcionalitat.
- En funció de la gravetat, facilitar la informació a l'Oficina d'atenció a les víctimes, Policia o Síndic de Greuges (a determinar segons urgència i cas concret).

En el cas que la queixa i/o denúncia acabi resultant desestimada, serà la Defensora del Menor la que informará a les parts involucrades de la resolució i, en funció de l'abast de la situació, s'estudiarà dur a terme un comunicat dins de l'àmbit del club.

11.3.3 Seguiment i aplicació de mesures

Un cop el/la Defensora del Menor, després de finalitzar el recull de tota la informació (Annex 2), seria aconsellable (no més tard de tres dies), que es valori i decideixi si es tracta d'assetjament o no, així com les mesures que cal aplicar.

Una vegada presa la decisió la Defensora del Menor emetrà un informe d'avaluació amb les actuacions decidides en el termini d'un màxim de set dies.



EN EL CAS QUE ES DETERMINI QUE NO ÉS ASSETJAMENT

Si no es confirma l'existència d'assetjament, s'haurà de comunicar a les parts involucrades (esportistes i les seves famílies) i indicar-ho a l'informe d'avaluació i actuació.

Cal recordar que el propòsit final és garantir la protecció dels infants i adolescents; encara que no s'hagi identificat una situació d'assetjament, s'haurà de mantenir una posició d'atenció i acordar mesures de seguiment que assegurin el benestar de l'infant o adolescent. I si escau, obrir altres protocols o derivacions externes en cas que es determini que no és assetjament, però sí que és necessària una altra tipologia d'intervenció

EN EL CAS QUE ES DETERMINI QUE ÉS ASSETJAMENT

Si es confirma l'existència d'assetjament, s'haurà de comunicar a les parts involucrades (esportistes i les seves famílies) en el màxim d'un dia i indicar-ho a l'informe d'avaluació i actuació. A partir d'aquest punt, es realitzarà la derivació del cas i s'informarà l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte, tal com està especificat en l'apartat 4.

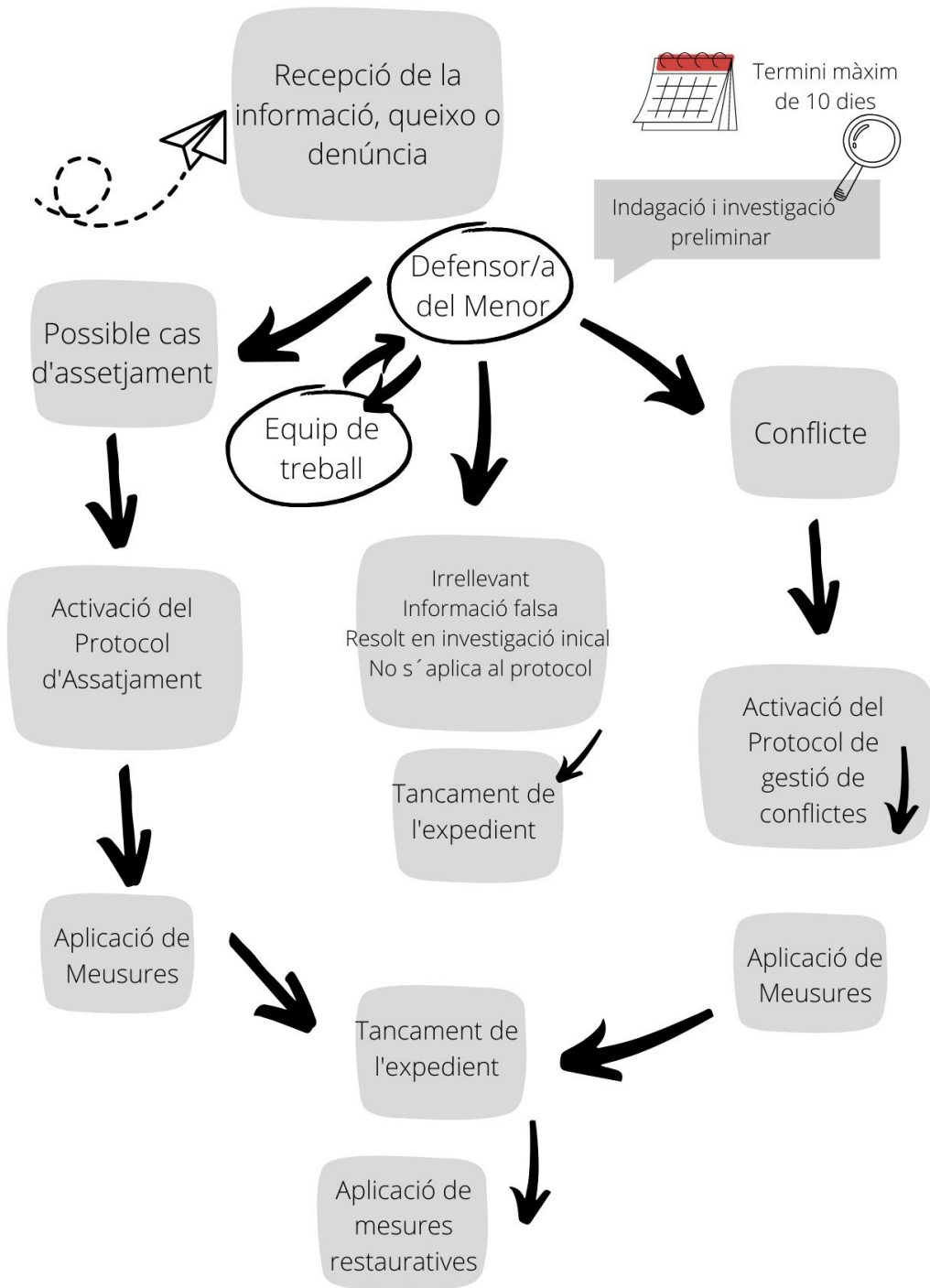
En funció de la gravetat dels fets i de la necessitat d'intervenció immediata també s'ha de valorar l'opció de notificar el cas a la Policia.

Cal recordar que el propòsit final és garantir la protecció dels infants i adolescents, s'haurà de mantenir una posició d'atenció i acordar mesures de seguiment que assegurin el benestar de l'infant o adolescent. I si escau, obrir altres protocols o derivacions externes per donar resposta a la situació.

És important recordar que les mesures no s'apliquin únicament des d'una lògica repressiva o sancionadora sinó que prevalguin les accions socioeducatives, formatives i preventives o d'altres que donin suport al desenvolupament integral dels infants i adolescents. La idea és donar suport al menor d'edat i evitar la seva suspensió o exclusió de l'entitat esportiva.

DIAGRAMA DEL PROTOCOL

Diagrama del protocolo



12-Tancament de l'expedient, seguiment a futur i accions restauratives

El tancament de l'expedient es realitzarà un cop s'hagin dut a terme les mesures restauratives descrites a continuació, posteriors a la intervenció. L'objectiu de fons és reparar el dany que ha causat la situació en les persones que l'han patit.

Les mesures restauratives aplicades varien en funció del cas i s'han d'adaptar a les característiques de les persones implicades i a la situació.

Un cop s'ha tancat l'expedient, la persona defensora durà a terme un seguiment per mitjà de les fitxes de seguiment (Annex 4). L'objectiu principal és:

- Comprovar que les mesures aplicades han tingut els resultats esperats.
- La situació no s'ha reproduït amb posterioritat del tancament de l'expedient.
- Assegurar el benestar de les persones que han estat implicades en la situació.
- Comprovar que s'han treballat punts claus per a la prevenció de noves situacions similars.

Les diferents mesures restauratives que s'aplicaran per a la resolució de conflictes són:

Facilitació de grups: La facilitació de grups és un conjunt d'eines, tècniques i habilitats per a garantir el bon funcionament d'un grup, tant en la consecució dels seus objectius i realització de la seva visió col·lectiva, com en la creació d'un clima relacional on regni la confiança i una comunicació fluida, empàtica i honesta.

Cercles restauratius: Els cercles restauratius són un model metodològic de transformació dels conflictes que beu dels principis de la Justícia restaurativa. L'element essencialment restauratiu d'aquesta metodologia recau en la convicció que les persones afectades pel conflicte solen ser les més adequades per trobar una manera satisfactòria d'encarar-lo conjuntament, restaurar-hi les relacions i establir les bases d'una convivència futura.

Entrevistes de seguiment: Claus per veure si es segueixen reproduint situacions conflictives i també ens permeten saber com es troben els infants i joves que han estat involucrats en una situació conflictiva.

Mediacions: És una eina utilitzada per a la gestió de conflictes o per a l'entesa entre les dues parts implicades, la seva funció és la d'apropar postures i fer que les dues parts s'entenguin. Els centres on s'aplica la mediació manifesten que aquesta eina contribueix a la construcció de la tolerància.

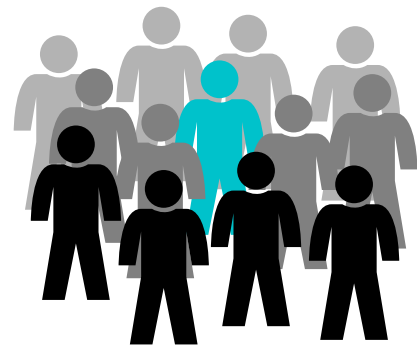
Aquestes accions podran ser dutes a terme per la defensora del menor o per l'Equip de Treball, en el cas que no tinguin vinculació amb el conflicte i que estiguin dintre del seu àmbit de competències. En cas contrari, serà un tercer extern professional qui realitzarà aquestes accions.

Mesures disciplinàries

En el cas que el club ho determini, les mesures restauratives també poden anar acompanyades d'altres mesures disciplinàries. La idea de fons és que, tenint en consideració que apostem per la restauració del dany, el més important és vetllar pel benestar físic i psicològic dels infants i joves.

Aquestes mesures es regeixen pels criteris de:

- Adequació: A l'objectiu que persegueixen
- Proporcionalitat: En funció del dany causat.



13- Actualització i divulgació del protocol

L'existència del protocol és una eina que, a part de marcar els procediments a seguir, també serveix com a mecanisme de sensibilització i té un caràcter marcadament preventiu. A la vegada, per assegurar-se el compliment del present protocol és clau fer arribar la informació a les persones vinculades al club. Les tasques de difusió recauen sobre l'Equip de Treball i inclouen:

- Facilitar l'accés al document complet.
- Facilitar un resum del protocol* (Annex 3).
- Visibilitzar el canal de recepció de queixes i/o denúncies.
- Fomentar i difondre el coneixement del càrrec de Defensor del Menor i de l'Equip de Treball.
- Utilització dels espais públics i actes de club per difondre el protocol.

- Es divulgarà massivament la iniciativa del protocol, tant com les mesures a implementar a través de la missatgeria instantània o a través del correu electrònic. Això podrà estar acompanyat amb una guia respecte als criteris de detecció de les conductes, així com de la tramitació de les reclamacions, queixes o denúncies.

Finalment, és important mantenir el protocol actualitzat. Per aquest motiu, un cop finalitzada cada temporada es revisaran els protocols que s'han obert al llarg de l'any, punts de millora del protocol i s'elaborarà una nova versió del document que es compartirà abans de l'inici de la temporada.



14- Annexos

- B-resol* (Annex 1)
- Document per realitzar entrevistes (Annex 2)
- Protocol (Annex 3),
 - 3.1 Per a què serveix el protocol de gestió de conflictes?
 - 3.2 Diagrama del protocol
 - 3.3 Codi ètic del club



Annex 1. B-Resol

B-RESOL
EL NOSTRE ALIAT!



GET IT ON
Google Play

Download on the
App Store

CODI:
Tucans



Annex 2. Document per realitzar entrevistes individuals

Les entrevistes són l'eina clau que permet al/la Defensor/a del Menor obtenir informació sobre el conflicte. Per a realitzar les entrevistes cal que:

- Es portin a terme en un **espai segur per l'entrevistat**, on la confidencialitat estigui garantida i que es duguin a terme segons la normativa (els infants menors d'edat no poden estar a soles amb un major dins d'una habitació tancada).
- La persona que realitza l'entrevista ha de transmetre calma, confiança i ha d'estar predisposada a escoltar totes les parts implicades activament i sense emetre judicis.
- El procés ha d'estar dirigit per la persona que du a terme l'entrevista, però ha de deixar espai a la persona perquè aquesta s'expressi i expliqui la seva vivència amb relació al conflicte.

Les entrevistes s'estructuren en quatre parts: introducció, contextualització, exploració sobre la situació i tancament de l'entrevista.

1- Introducció

En primer lloc, la persona que porta a cap l'entrevista ha de convocar a la persona en una hora i un espai determinat. Abans de començar, s'ha d'assegurar que l'espai està preparat per dur a terme l'entrevista i que les persones no seran molestades al llarg de l'estona que duri aquesta.

En aquest apartat, la persona entrevistadora ha de:

- Detallar quines són les seves funcions i quin és l'objectiu de l'entrevista.
- Agrair l'assistència i la voluntat de treballar en la resolució del conflicte.
- Recordar el compromís de l'entitat amb la tolerància zero a la violència i la ferma voluntat a erradicar-la del club.
- Clarificar el procés i obrir un espai perquè la persona entrevistada pugui compartir si té dubtes procedimentals. També es comparteix que en tot moment es recolzarà a la persona i es facilitarà orientació al llarg del procés.
- Garantir la imparcialitat i confidencialitat al llarg de tot el procés.

2. Contextualització

En aquesta part el més important és crear un vincle de confiança i conèixer més de la persona entrevistada. També ha de servir a l'entrevistador/a per ubicar a la persona, quin és el seu entorn i quina és la relació de la persona amb l'entitat.

Algunes de les preguntes que proposem són:

- Quant de temps portes al club?
- Com estàs amb l'equip o amb les persones del club?
- Com està anant la temporada?
- Què és el que més t'agrada d'estar aquí.
- Si haguessis de canviar alguna cosa del club quina seria?

Les preguntes poden variar en funció del càrrec o la relació de la persona entrevistada. En aquest sentit, és rellevant que la persona que du a terme l'entrevista, en tingui algunes preparades i que tingui flexibilitat per anar preguntant en funció de les respostes.

Per conèixer més és crucial preguntar des de la curiositat i demostrar una voluntat sincera de saber més de l'altre. Pel que fa a les tècniques, la millor forma d'obtenir informació és mitjançant les preguntes obertes que són les que comencen amb un com, quan o un què i no es poden respondre amb el binomi sí/no.

3. Exploració sobre la situació

Un cop la persona entrevistada estigui més relaxada i hàgim pogut realitzar una primera contextualització, ha arribat el moment de preguntar sobre el motiu de l'entrevista. En aquest punt s'ha de seguir amb les preguntes obertes i orientades cap a la situació conflictiva. Algunes de les preguntes que pot realitzar la persona entrevistadora són:

- Ens podries explicar una mica sobre el problema pel qual t'has posat en contacte amb nosaltres?
- Què esperes d'aquest procés?
- Quan diries que va començar la situació?
- Com ho estàs vivint?
- Què necessites
- I a la resta de persones, com les veus en relació amb el conflicte?
- I amb relació a tu?
- Quins canvis has pogut observar?
- Amb qui has pogut parlar d'això?
- Com t'agradaria que es resolgués la situació?

4. Tancament

A l'hora de finalitzar la reunió, per tal de dur a terme un bon tancament, és important:

- Fer un repàs del que ha sortit i comprovar que s'ha entès la informació.
- Donar gràcies per participar i contribuir en el procés.
- Confirmar el compromís del club per treballar la situació conflictiva.
- Donar a conèixer els següents passos i els terminis de les accions que es duran a terme.
- Brindar assessorament en el cas que sigui necessari.

5. Esquema de l'entrevista

Preparació:

- Preparació de l'espai
- Llistat amb algunes preguntes inicials
- Material per prendre notes

Introducció:

- Presentació de l'entrevistador/a
- Explicació del procés
- Compromís de l'entitat amb la resolució de conflictes
- Dubtes i/o preguntes

Contextualització:

- Preguntar sobre la relació amb el club
- Conèixer més sobre l'històric
- Establir vincles de confiança
- Generar un clima de seguretat

Exploració

- Conèixer més sobre la situació conflictiva
- Realització de preguntes obertes i parafraseig
- Preguntar sobre com ho està vivint
- Preguntar sobre qui està implicat en la situació

Tancament

- Repàs dels punts claus
- Compartir quin és el recorregut i passos a seguir
- Donar assistència a la persona
- Establir terminis d'actuació

6. Fitxa entrevista

- Nom de la persona:
- Edat:
- Relació amb el club:
- Data i hora de l'entrevista:

Detalls sobre el context i la persona entrevistada:

Quin és el motiu de l'entrevista:

Consideracions rellevants:

Persones implicades en el conflicte:

Esquema de properes accions i temporització

Annex 3

3.1 Per a què serveix el protocol de gestió de conflictes?



CONTACTA'NS

-  @estic.in
-  esticin.mediacio@gmail.com
-  Estic In Estic In
-  @estic_in

LA MIRADA MEDIADORA EN L'ÀMBIT ESPORTIU



ENTRE TOTS I TOTES HO
FEM POSSIBLE

Annex 3

3.1 Per a què serveix el protocol de gestió de conflictes?

estic
in

QUÈ ÉS ESTIC IN?

Estic in és un projecte transversal per prevenir, sensibilitzar i actuar a favor del benestar de les persones vinculades al club.

QUÈ ACONSEGUIM AMB ESTIC IN?

- Educar en **valors** com el respecte, el companyerisme i la no discriminació.
- Vetllar pel **benestar** de totes les persones vinculades al club.
- **Eliminar l'assetjament** dins de l'àmbit esportiu.
- Crear un **espai segur** on desenvolupar la teva passió, l'hoquei línia.

B RESOL, EL NOSTRE ALIAT!

La teva opinió ens importa. Si veus una situació que no t'agrada, nosaltres la gestionem!



GET IT ON
Google Play

Utilitza el canal **b-resol** (CODI QR) i ens hi posarem! Pot ser anònim! Descarregat l'app amb el següent codi **Tucans** i fes un clic.



Download on the
App Store

TU ETS ESTIC IN!

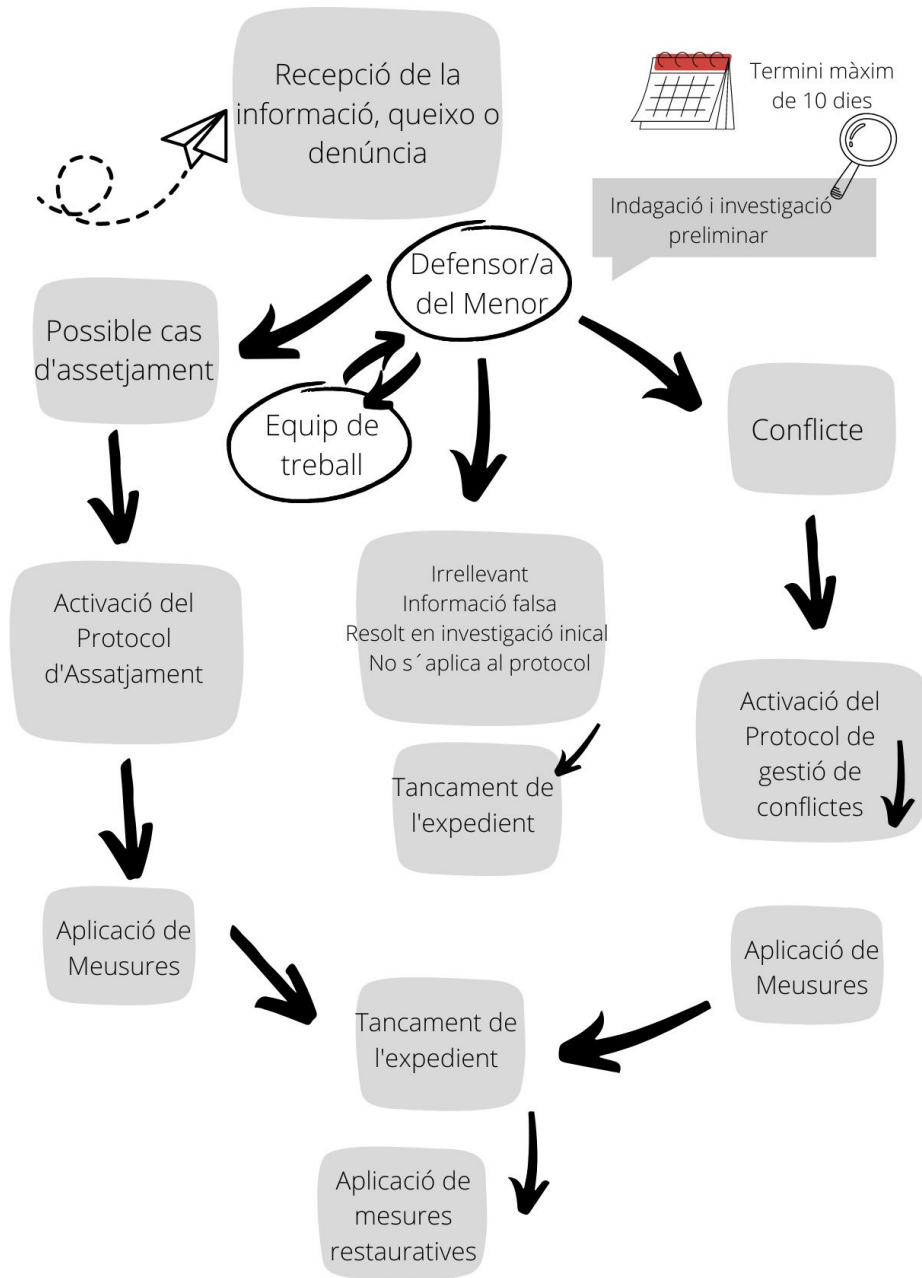
Famílies, entrenadors i entrenadores, jugadors i jugadores, junta directiva, staff; tots i totes formem part d'aquest gran projecte i **et necessitem** perquè sigui possible.

LA MIRADA MEDIADORA A TUCANS

Annex 3

3.2 Diagrama del protocol

Diagrama del protocol



Annex 3

3.3 Codi ètic club

CONTACTA'NS

 @estic.in

 esticin.mediacio@gmail.com

 Estic In

 @estic_in



TUCANS
CODI ÈTIC

Tolerància 0 a
qualsevol mena de
violència

Annex 3

3.3 Codi ètic del club

FAMÍLIES



Animar als infants i joves a participar en l'activitat esportiva.

Recolzar l'erradicació de violències.

Agrair a entrenadors i àrbitres la feina realitzada.

Fomentar valors d'inclusivitat.

DIRECCIONS ESPORTIVES



Facilitar els **recursos necessaris** als entrenadors i entrenadores per dur a terme la seva tasca.

Fomentar formacions per a les persones a càrrec d'infants i joves.

Ser un **exemple de conducta** com a representants del club.

ELS NOSTRES PROTAGONISTES : JUGADORS/ES



Compartir amb els companys i companyes la **passió per la pràctica esportiva i el joc net**.

Formem part d'una família: **la teva actitud arriba a tot l'equip** i entre tots i totes ens ajudem a créixer!

Ser de Tucans és **viure l'esport de forma divertida, conscient i compromesa amb els altres!**

ENTRENADORS I ENTRENADORES



Fomentar el **desenvolupament físic, psicològic i emocional** dels infants i joves.

Fomentar actituds i pràctiques alineades amb els valors del club.

Ser un **referent pels infants i joves**.

REPRESENTANTS I GRADA



Animar els jugadors i jugadores, **respectant l'altre equip, àrbitres i altres aficions**.

Ser un **exemple de conducta** per als infants i joves.

Contribuir a **generar un clima de convivència** i benestar per a totes les persones.

estic
in

