

BI 4P+ 15

Orientaciones para la resolución de conflictos entre agentes vinculados al deporte y familiares de personas menores de edad

El deporte, como espacio educativo y comunitario, involucra a múltiples actores con un objetivo común: el bienestar y desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, las diferencias de criterios, expectativas o estilos de comunicación pueden derivar en conflictos entre familias y personal técnico, directivo o voluntario.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- Porque las tensiones no resueltas entre familias y agentes deportivos generan un ambiente negativo que afecta directamente a las personas menores de edad.
- Porque la relación entre familias, club, entidad o instalación deportiva debe ser un modelo de cooperación, respeto y ejemplo para niñas, niños y adolescentes.
- Porque la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia (LOPVI) promueve la cultura del buen trato y de la protección compartida en todos los entornos de desarrollo.
- Porque un conflicto mal gestionado puede derivar en situaciones de violencia verbal, acoso institucional o retirada injustificada de las personas menores de edad de la práctica deportiva.
- Porque los conflictos mal abordados pueden dar lugar a la generación de rumores y desinformación, lo que deteriora la confianza y afecta negativamente a la imagen de la entidad.

¿QUÉ APORTA A SU ENTIDAD O INSTALACIÓN DEPORTIVA?

- Establece canales claros de comunicación, diálogo y escucha activa con las familias.
- Favorece una cultura institucional basada en la convivencia, la transparencia y la corresponsabilidad.
- Reduce el desgaste emocional del personal técnico y directivo ante situaciones de tensión.
- Mejora el clima del entorno deportivo y fortalece la confianza entre familias y entidades.
- Refuerza la imagen ética, protectora y profesional del club o instalación ante la comunidad.
- Empodera y apoya el trabajo de los agentes deportivos, reconociendo su labor formativa y ofreciéndoles herramientas para gestionar relaciones sanas con familias y deportistas.

¿CÓMO SE APLICA?

- Definiendo códigos claros de conducta para familias y agentes deportivos, que marquen los límites de una relación respetuosa y constructiva ([B.I.4P+5. Orientaciones para la elaboración del código de conducta para profesionales y voluntariado vinculados a entidades e instalaciones deportivas](#); [B.I.4P+6. Orientaciones para la elaboración del código de conducta para deportistas menores de edad](#) y [B.I.4P+7. Orientaciones para la elaboración del código de conducta de familiares y personas responsables de deportistas menores de edad](#)).
- Estableciendo un procedimiento claro de resolución de conflictos, que incluya tiempos, espacios y personas mediadoras.
- Nombrando un delegado o delegada de protección como figura de referencia para canalizar situaciones de tensión que puedan afectar el bienestar de las personas menores de edad.
- Promoviendo una formación básica en comunicación no violenta y gestión de conflictos al personal técnico y directivo.
- Realizando encuentros periódicos con las familias para prevenir malentendidos y aclarar criterios deportivos, pedagógicos y organizativos.
- Ofreciendo espacios de diálogo estructurado en caso de conflictos personales o comunicativos.
- Documentando los desacuerdos relevantes de forma respetuosa y confidencial, siguiendo criterios de protección y legalidad.
- Fomentando una cultura de *feedback* respetuoso, donde se puedan plantear inquietudes sin recurrir al enfrentamiento.

¿QUÉ COMPROMISO IMPLICA?

- Garantizar que el bienestar del niño, niña o adolescente prevalezca ante cualquier diferencia entre personas adultas.
- Asumir que el conflicto es una oportunidad de mejora y no un ataque personal.
- Comprometerse a no confrontar delante de las personas menores de edad, ni utilizar la práctica deportiva como escenario de disputa.
- Generar espacios seguros de conversación donde las familias puedan ser escuchadas sin miedo ni juicio, pero también donde se defienda el rol educativo del club, entidad o instalación deportiva.
- Actuar con neutralidad, transparencia y respeto mutuo, siguiendo los principios del enfoque restaurativo.
- Evaluar periódicamente la relación con las familias como un indicador de calidad educativa y protectora del entorno deportivo.

RECOMENDACIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE AGENTES DEPORTIVOS Y FAMILIARES DE PERSONAS MENORES DE EDAD EN EL ENTORNO DEPORTIVO

Estas recomendaciones son coherentes con los principios de la parentalidad positiva y contribuyen activamente a su promoción en el ámbito deportivo ([B.I.4P+24. Orientaciones prácticas para promocionar la parentalidad positiva en y desde el ámbito deportivo](#)).

1. Objetivo general

Promover entornos deportivos seguros, respetuosos y protectores mediante actuaciones claras para la prevención, detección y gestión de conflictos entre agentes deportivos y familiares de personas menores de edad, con un enfoque restaurativo y de corresponsabilidad educativa.

2. Definición de un conflicto

Un conflicto es una situación de desacuerdo, tensión o malestar entre dos o más personas, que surge cuando sus intereses, percepciones, valores o expectativas entran en contradicción.

En el ámbito deportivo, los conflictos entre familias y agentes técnicos pueden estar relacionados con:

- La percepción sobre el nivel, esfuerzo o progreso del o de la deportista.
- Expectativas distintas respecto al rol que debe tener la persona menor de edad en el equipo.
- Malentendidos o falta de comunicación sobre decisiones técnicas o pedagógicas.
- Dudas sobre el trato recibido por parte del personal del club, entidad o instalación deportiva.
- Diferencias en criterios sobre lo que es exigible o apropiado según la edad o etapa deportiva.
- Actitudes y conductas de padres y madres durante entrenamientos o situaciones de competición.

Reconocer la existencia de un conflicto no implica que haya habido violencia, pero sí que existe una oportunidad educativa para revisar, dialogar y mejorar la convivencia. Una gestión respetuosa del conflicto fortalece las relaciones, promueve la participación de las familias y protege el bienestar de las personas menores de edad.

En algunos casos, las personas que ejercen como entrenadores, entrenadoras, monitores, monitoras, directivos o directivas tienen también a sus hijos o hijas dentro del mismo equipo o los padres o madres de estos ejercen un cargo de responsabilidad en la federación o club de élite de la especialidad. Esta situación, aunque positiva en términos de cercanía y compromiso, puede generar conflictos o tensiones si no se gestiona con criterios claros de ética y transparencia.

Los conflictos habituales en esta situación son:

- Percepción de favoritismo o trato desigual hacia el hijo o la hija del agente deportivo.
- Exigencia excesiva o sobrepresión hacia el propio hijo o hija para demostrar imparcialidad.
- Confusión de roles entre la función parental y la función deportiva (padre/madre vs. entrenador-entrenadora).
- Tensiones con otras familias que puedan sentir desventaja o trato injusto.
- Dificultades de la persona menor de edad para diferenciar la relación familiar de la relación deportiva.

3. Estrategias de prevención de conflictos con familiares de deportistas

Prevenir conflictos con las familias no significa evitar el desacuerdo, sino favorecer el diálogo constructivo, establecer canales claros de comunicación y construir una cultura de respeto mutuo y corresponsabilidad. Estas estrategias permiten anticiparse a tensiones innecesarias y garantizar que el foco principal siga siendo el bienestar de las personas menores de edad.

¡ATENCIÓN! En el entorno deportivo pueden surgir diversos conflictos que incidan de forma directa en el clima del equipo y en el bienestar de las personas menores de edad, que se originan fuera de la entidad, en el contexto familiar, escolar o social de la persona menor de edad, y pueden convertirse en la causa de tensiones o conflictos entre agentes deportivos y familiares durante la experiencia deportiva. Cuando los conflictos entre agentes deportivos y familiares estén relacionadas con algunas situaciones observadas en las familias, deberán ser tomadas en consideración de manera prudente, profesional y proporcionada, evitando juicios precipitados pero sin restar importancia a posibles indicadores de malestar, desprotección o riesgo. El personal técnico y directivo tiene la responsabilidad de valorar la situación desde una perspectiva de protección, analizar su posible impacto en la persona menor de edad y, si procede, trasladar la información al delegado o delegada de protección de la entidad para su adecuada evaluación y, en su caso, la activación del procedimiento correspondiente ([B.I.4P+16. Orientaciones para la actuación ante conflictos externos del entorno de personas menores de edad que afectan a su bienestar](#)).

¡ATENCIÓN! Es recomendable que la entidad o instalación deportiva incorpore de manera sistemática un análisis específico de riesgos vinculados a la cultura de participación y respeto en sus entornos, evaluando de forma preventiva las relaciones interpersonales, la interacción entre personas menores de edad y adultas, y el grado de cumplimiento de las normas internas. ([B.I.4P+4. Orientaciones para la identificación, evaluación y prevención de riesgos en el ámbito deportivo](#)).

Estas estrategias no solo fortalecen la convivencia en el entorno deportivo, sino que contribuyen activamente a que las familias desarrollen competencias vinculadas a la parentalidad positiva, como la comunicación respetuosa, la gestión adecuada de expectativas, el acompañamiento emocional y la resolución constructiva de conflictos. Asimismo, favorecen que estas actitudes y aprendizajes puedan extrapolarse de manera coherente y beneficiosa a otros contextos educativos y sociales en los que madres, padres y personas tutoras ejercen su responsabilidad, reforzando una cultura común de buen trato y corresponsabilidad más allá del ámbito estrictamente deportivo.

A) Comunicación clara, continua y empática

- Establecer desde el inicio de la temporada reuniones informativas para explicar objetivos, normas, metodología de trabajo y roles del equipo técnico.
- Utilizar un lenguaje accesible y cercano que invite a la participación y comprensión mutua.
- Mantener canales de contacto fluidos (correo, app, tablón, reuniones individuales) para resolver dudas o compartir inquietudes antes de que se conviertan en conflictos.
- Escuchar activamente las preocupaciones de las familias, evitando respuestas defensivas o descalificadoras.

B) Construcción de expectativas realistas y compartidas

- Alinear las expectativas deportivas, formativas y emocionales que tienen las personas adultas sobre las personas menores de edad (rendimiento, disciplina, tiempos de juego, etc.).
- Informar con transparencia sobre criterios de participación, rotación, evaluación o decisiones técnicas, adaptadas a la edad.
- Explicar que el deporte en infancia y adolescencia prioriza el desarrollo integral, no solo los resultados.

C) Participación corresponsable y positiva de las familias

- Incluir a madres, padres y tutores legales en la vida del club, entidad o instalación deportiva mediante encuentros, talleres o actividades conjuntas.
- Promover figuras parentales como modelo de respeto y convivencia durante entrenamientos y partidos.
- Visibilizar el valor de la parentalidad positiva en el acompañamiento deportivo: sostener, apoyar, animar, sin sobreexigir ni competir ([B.I.4P+24. Orientaciones prácticas para promocionar la parentalidad positiva en y desde el ámbito deportivo](#)).

3. Estrategias de prevención de conflictos con familiares de deportistas

D) Gestión anticipada de desacuerdos

- Establecer un procedimiento claro para tratar diferencias o reclamaciones, con pasos definidos y personas responsables (delegado o delegada de protección, coordinación técnica, etc.).
- Fomentar una cultura institucional donde el conflicto se entienda como una oportunidad de mejora, no como amenaza.
- Evitar confrontaciones públicas o impulsivas: promover encuentros calmados, confidenciales y con presencia de terceras personas si es necesario.

E) Formación y sensibilización de agentes deportivos

- Capacitar al personal técnico y voluntariado en habilidades comunicativas, resolución pacífica de conflictos y gestión emocional.
- Promover el autoconocimiento profesional para reconocer límites, evitar juicios o prejuicios y actuar con criterio educativo.
- Favorecer el trabajo en equipo entre entrenadores, entrenadoras, delegados, delegadas y personal de coordinación para sostener posturas coherentes.

F) Normas de convivencia deportiva de equipo

Además de los códigos éticos, establecer normas de convivencia en cada equipo consensuadas con deportistas y familias permite generar un marco común de respeto, límites claros y sentido de pertenencia. Además, brinda herramientas para expresar emociones, resolver desacuerdos de forma no violenta y prevenir tensiones acumuladas ([B.I.4P+5. Orientaciones para la elaboración del código de conducta para profesionales y voluntariado vinculados a entidades e instalaciones deportivas](#); [B.I.4P+7. Orientaciones para la elaboración del código de conducta de familiares y personas responsables de deportistas menores de edad](#) y [B.I.4P+12. Orientaciones para el desarrollo de estrategias ambientales e informativas de prevención de conflictos, conductas violentas y promoción la convivencia](#)).

Características clave de las normas de convivencia:

- Acordadas colectivamente: deben construirse de manera participativa entre las personas menores de edad, cuerpo técnico y, cuando sea posible, con la implicación de las familias.
- Promotoras de valores: deben fomentar el buen trato, la inclusión, el respeto a la diversidad y la empatía entre iguales.
- Visibles y comprensibles: redactadas en lenguaje accesible, visualmente adaptadas (con pictogramas, dibujos o colores) para que puedan ser entendidas por personas menores de edad sin competencia lectora completa.
- Revisables y dinámicas: pueden ser actualizadas según las experiencias, necesidades o cambios del grupo durante la temporada.

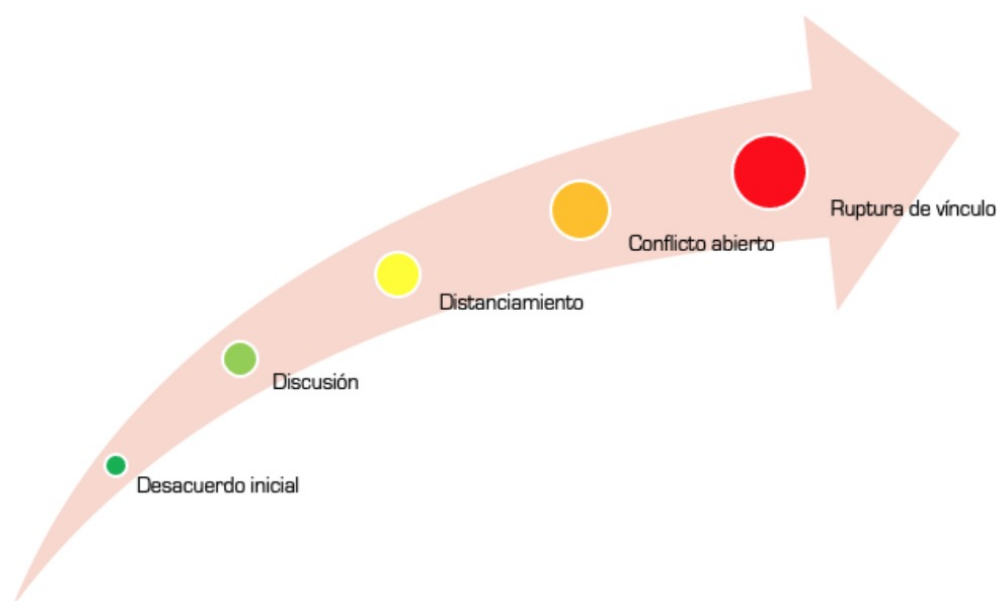
Estas normas de equipo en cada temporada deben ser conocidas, asumidas y respaldadas tanto por el personal técnico como por las familias, como parte de la corresponsabilidad educativa y formativa.

4. Estrategias de gestión de conflictos

¡ATENCIÓN! No es función de las entidades deportivas y responsables de instalaciones intervenir en situaciones de violencia, sino ser canalizadores de posibles sospechas y establecer internamente los mecanismos para su detección y derivación, así como promover entornos de buen trato.

El primer paso en la gestión de un conflicto es realizar una evaluación precisa del nivel de tensión actual entre ellas. Este análisis inicial permite comprender el estado emocional de las personas involucradas y el grado de deterioro en su relación. Es necesario identificar si el conflicto está aún en una etapa temprana, en la que las emociones están controladas, o si ya ha escalado, generando una mayor hostilidad o incomodidad entre los implicados.

ETAPAS DE UN CONFLICTO	
Desacuerdo inicial	En esta fase, las diferencias entre las partes son menores y generalmente se refieren a opiniones o preferencias. No hay tensión aparente y ambas partes pueden no ser plenamente conscientes de que algo está comenzando a surgir. Aunque hay una discrepancia, esta etapa se caracteriza por la falta de emociones intensas o conflictos visibles.
Discusión	Las emociones comienzan a jugar un papel más importante y las personas involucradas empiezan a expresar sus molestias de manera más directa. Las discusiones pueden incluir un tono de voz más alto, gestos de disgusto o irritación, e incluso sarcasmo. Aunque no ha llegado a un enfrentamiento directo, ya hay un intercambio de palabras o comentarios que reflejan el descontento.
Distanciamiento	La comunicación empieza a disminuir y las partes involucradas tienden a evitarse mutuamente. Las personas dejan de colaborar como antes y prefieren trabajar de manera independiente o en otros grupos. Los comentarios sarcásticos o despectivos se vuelven más frecuentes y puede que haya miradas despectivas o silencios que transmiten el desagrado. Aunque no hay un enfrentamiento abierto, la relación ya se ha visto afectada de manera considerable.
Conflicto abierto	Esta etapa se caracteriza por un enfrentamiento verbal directo, con acusaciones o críticas explícitas entre las partes involucradas. Las emociones como el enfado y la frustración dominan el intercambio y las personas no dudan en expresar sus puntos de vista de manera agresiva. La confrontación se convierte en el centro de la interacción.
Ruptura de vínculo	En la etapa final, el conflicto alcanza su punto más alto de intensidad y puede resultar en un daño irreversible en la relación. Esta fase implica una ruptura total del vínculo, que puede ser tanto emocional como físico. El daño verbal es común, con insultos o ataques personales. En casos extremos, el daño físico puede ocurrir, aunque esto no siempre es el resultado.



5. Estrategias de gestión de conflictos de familiares con agentes deportivos y personal técnico

5.1. Actuar con eficacia desde el marco del buen trato

Cuando surgen conflictos, el personal debe ser capaz de actuar de manera efectiva. Para ello, resulta fundamental que la entidad deportiva disponga de códigos éticos claros, accesibles y conocidos por toda la comunidad deportiva, especialmente por las familias o personas tutoras legales, quienes deben asumir un compromiso expreso con los principios de buen trato, respeto y corresponsabilidad. Estos códigos no deben limitarse a un documento formal, sino integrarse activamente en la vida de la entidad mediante su difusión sistemática, la firma de compromisos al inicio de cada temporada y su incorporación en los procesos de inscripción y acogida. Asimismo, deben reforzarse a través de acciones periódicas de sensibilización y formación dirigidas a familias, personal técnico y directivo, con el fin de promover una cultura compartida de protección, convivencia positiva y prevención de la violencia en el entorno deportivo ([B.I.4P+22. Orientaciones para desarrollar acciones de sensibilización, concienciación y promoción de la corresponsabilidad](#) y [B.I.4P+12. Orientaciones para el desarrollo de estrategias ambientales e informativas de prevención de conflictos, conductas violentas y promoción la convivencia](#)).

El personal deportivo, como referente adulto, debe asumir una actitud educativa, preventiva y ejemplarizante, siguiendo estas directrices fundamentales:

- **Tolerancia cero a la violencia:** cualquier comportamiento violento, intimidante o irrespetuoso debe ser detectado, comunicado y corregido de inmediato.
- **Fomento de vínculos saludables:** el trato hacia las familias debe ser siempre respetuoso, profesional y empático. Las dinámicas conflictivas entre personas adultas pueden generar un ambiente tenso que niños, niñas y adolescentes perciben y replican, afectando a su bienestar y a su experiencia deportiva.

5.2. Implementar procedimientos claros y canales adecuados para atender desacuerdos con las familias

- Establecer un procedimiento institucional para atender desacuerdos con las familias, que contemple reuniones privadas, canales de comunicación adecuados, plazos razonables de respuesta y la posibilidad de mediación profesional si es necesario. (Modelo de Procedimiento para el tratamiento de desacuerdos entre familias y personal técnico deportivo).
- Identificar a personas responsables (como la coordinación técnica, el delegado o la delegada de protección) para acompañar estas situaciones desde la neutralidad y la escucha activa.
- Evitar confrontaciones públicas durante entrenamientos o competiciones. Siempre se debe invitar al diálogo en momentos adecuados, fuera de la presencia de personas menores de edad.

5.3. Prevenir el conflicto mediante claridad y formación

- Comunicar desde el inicio de temporada los criterios técnicos, organizativos y pedagógicos del proyecto deportivo.
- Promover encuentros periódicos para alinear expectativas y resolver dudas.
- Formar al personal en habilidades de comunicación no violenta, gestión emocional y resolución de conflictos con familias.
- En su caso, establecer de manera consensuada las normas de equipo.

Una vez evaluado el nivel de tensión, se pueden aplicar distintas estrategias de gestión emocional y resolución de conflictos adaptadas a cada momento. A continuación, se describen las herramientas recomendadas según la etapa de escalada del conflicto:

Discusión o distanciamiento	• Técnica de “yo siento, yo necesito”: Para entablar la comunicación se recurrirá a la expresión emocional “yo siento...” y “yo necesito...”. Esta herramienta favorece la autorregulación emocional y promueve el entendimiento entre pares. En lugar de utilizar expresiones que señalan o acusan se promueve el uso de frases constructivas desde la vivencia personal. • Espacios de diálogo facilitado: Se habilitarán momentos de conversación en los que las partes implicadas puedan expresar su punto de vista en un entorno seguro. Estos espacios permiten comprender lo ocurrido, fomentar la empatía y construir acuerdos que faciliten la convivencia desde el respeto.
Conflicto abierto	• Tiempo fuera con seguimiento: En situaciones de alta carga emocional, se ofrecerá un breve momento de retiro del espacio grupal. Este tiempo permite gestionar la emoción, identificar lo que se siente y recuperar la disposición para volver a integrarse en la actividad sin recurrir a castigos ni exclusiones. • Técnica de “yo siento, yo necesito”. • Espacios de diálogo facilitado. Después de un conflicto, se propondrán acciones concretas que contribuyan a reparar el daño causado. Estos acuerdos se definen de forma conjunta, considerando lo que necesita la persona afectada y lo que la otra parte está dispuesta a ofrecer, promoviendo así la responsabilidad y la reconciliación.
Ruptura de vínculo	Derivar la resolución al delegado o a la delegada de protección y en casos de alta gravedad a los servicios sociales municipales y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

6. Medidas de prevención y actuación cuando personas que ejercen como cuerpo técnico, monitores, monitoras y junta directiva tienen a sus hijos e hijas dentro del mismo equipo, o los padres o las madres ejercen algún cargo de responsabilidad en la federación o club de élite de la especialidad deportiva:

Con el fin de prevenir conflictos de interés, preservar la equidad y proteger el bienestar emocional de las personas menores de edad, la entidad debe adoptar medidas claras, preventivas y transparentes que regulen estas situaciones:

- Definir en el código ético criterios que regulen la actuación de agentes deportivos con hijos e hijas en el mismo equipo.
- Establecer criterios objetivos y transparentes en selección, participación y toma de decisiones deportivas.
- Fomentar la comunicación abierta con las familias, aclarando que se prioriza siempre el bienestar y la equidad.
- Acompañar a la persona menor de edad en su doble rol, ofreciéndole espacios de expresión donde pueda compartir cómo vive esta situación.
- Prever apoyo externo (otro entrenador o entrenadora, mediador o mediadora) en casos de conflicto para garantizar imparcialidad.
- Promover formación específica en gestión de límites y ética profesional para entrenadores y entrenadoras que son también madres, padres o personas tutoras legales.

MODELO: PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DESACUERDOS ENTRE FAMILIAS Y PERSONAL TÉCNICO DEPORTIVO

1. Finalidad

Establecer un procedimiento claro, respetuoso y educativo para abordar los desacuerdos o conflictos entre familiares (padres, madres o tutores legales) y el personal técnico o deportivo, priorizando el bienestar de las personas menores de edad y la buena convivencia dentro del entorno deportivo.

2. Principios orientadores

- Interés superior de la persona menor de edad.
- Buen trato y cultura de paz.
- Escucha activa y comunicación empática.
- Confidencialidad y privacidad.
- Corresponsabilidad educativa.
- Restauración de vínculos y confianza.

3. Actuaciones y pasos recomendados

3.1. Primera comunicación (nivel informal)

- El familiar podrá solicitar un espacio privado para dialogar con el entrenador, la entrenador u otra persona implicada, fuera del horario de entrenamientos o partidos.
- Se priorizará una comunicación serena, con escucha activa y sin interrupciones.
- Se podrá dejar constancia breve del encuentro si se considera necesario.

3.2. Resolución interna de conflictos (nivel institucional)

- Si no hay acuerdo o se percibe tensión elevada, se convocará una segunda reunión con la participación de una tercera persona del club, entidad o instalación deportiva (coordinación, persona delegada de protección, etc.).
- Se buscará facilitar comprensión mutua y alcanzar acuerdos centrados en el bienestar de la persona menor de edad.
- Podrá elaborarse un acta o acuerdo verbal con compromisos concretos.

3.3. Seguimiento

- El club, entidad o instalación deportiva se compromete a realizar un seguimiento de los acuerdos, a través de reuniones, correo electrónico o contacto telefónico.
- En caso de que el conflicto persista, podrá valorarse la intervención de un recurso externo especializado.

4. Casos especiales

- Si el conflicto implica posible maltrato, negligencia o trato inadecuado, se activará el Protocolo de Protección de la entidad y se derivará de forma inmediata al delegado o a la delegada de protección.
- Si existiera riesgo o vulnerabilidad grave para la persona menor de edad, se procederá a contactar con servicios sociales o autoridades competentes.

5. ¿Qué hacer ante un desacuerdo concreto con un entrenador o entrenadora?

- **Escuchar sin juicio y contener.**
 - Invitar al padre o a la madre a un espacio privado, fuera del entrenamiento o partido.
 - Escuchar activamente, validar emociones y evitar actitudes defensivas.
 - Frases útiles: “Gracias por compartir tu preocupación, vamos a revisarlo con calma”. “Entiendo que te preocupe y valoramos tu mirada como familia”.
- **Evitar confrontaciones en presencia de la persona menor de edad**
 - Las conversaciones deben ser solo entre personas adultas.
 - Evitar que la persona menor de edad escuche reproches o desacuerdos que puedan afectarle emocionalmente.
 - Pregunta de apoyo: “¿Prefieres que busquemos un momento tranquilo para hablar con más calma, sin que los chicos o chicas estén presentes?”.
- **Buscar puntos de acuerdo y explicar con claridad**
 - Si la queja se refiere a decisiones deportivas (tiempo de juego, posición, correcciones), explicar criterios formativos del club.
 - Si se trata de tono, trato o malestar emocional, tomarlo con seriedad y derivar si corresponde.
 - Frases útiles: “Nuestro criterio es priorizar la formación y el aprendizaje antes que el resultado inmediato”. “Entiendo que el tono pudo no haber sido el adecuado, vamos a revisarlo y corregirlo”.
- **Derivar si es necesario**
 - Si el diálogo directo no es suficiente, invitar a una segunda instancia con un referente neutral del club, entidad o instalación deportiva.
 - No personalizar el conflicto, evitar escaladas.
 - Pregunta de resolución: “¿Le parece si lo revisamos junto al delegado o la delegada de protección para que podamos avanzar de manera justa?”.
- **Ofrecer soluciones concretas**
 - Proponer medidas concretas: reuniones de seguimiento, acuerdos sobre comunicación, ajustes en dinámicas.
 - Registrar el acuerdo verbal o escrito.
 - Frases útiles: “Podemos acordar un canal de comunicación más directo para evitar malentendidos”. “Si le parece, hacemos un seguimiento dentro de dos semanas y revisamos cómo vamos”.
- **Recordar el foco: el bienestar de la persona menor de edad**
 - Reorientar siempre la conversación al interés superior de la persona menor de edad.
 - Preguntar: “Cómo podemos acompañar mejor a tu hijo o hija?”. ¿Qué podemos hacer juntos para que sienta confianza y motivación?”.