

TRABAJO FINAL
MÁSTER AUTOLIDERAZGO Y
CONDUCCCIÓN DE GRUPOS
AÑOS 2017-2019

**"Motivación e implicación de las
personas asociadas a la entidad
Stop Accidentes. Análisis
descriptivo y propuestas de
mejora"**

SARA ANTÓN ALÍS

Directora

Dra. María Palacín Lois

Tutora TFM

Elena Sorribes

El conocimiento requiere acción y la acción te da experiencia. Este máster me ha dado la triada completa, ayudándome a crecer a nivel personal y a nivel profesional. No puedo más que estar orgullosa de haber formado parte de este gran grupo de la promoción 2017-2020, compañeros, amigos. Agradecer a todo el equipo, a la gran familia del máster, por su gran labor y dedicación, con especial mención a Elisa que siempre está y a Elena Sorribes por su ayuda y acompañamiento en este trabajo.

Y como no podía ser de otra manera, mi gran agradecimiento es para la directora del máster, la Doctora María Palacin, por toda la sabiduría que me ha sabido transmitir, en cada ocasión, en cada momento. Me ha enseñado a dar forma a las ideas y más. . .

Gracias

Resumen

El objetivo de este estudio es desarrollar un protocolo a nivel nacional para la acogida y seguimiento de las personas asociadas a la entidad no gubernamental Stop Accidentes. La pretensión es aumentar, mediante este protocolo, el número de asociados, su fidelización y su implicación con la entidad. Esto se realiza explorando las motivaciones que llevan a las personas a acercarse a la asociación, las motivaciones que facilitan su ingreso como asociado, las motivaciones que facilitan su permanencia y sus necesidades con respecto a la entidad. Por otra parte, para completar el estudio, se explora las actuaciones de todas las delegaciones a nivel nacional, con relación a la recepción de las personas que se acercan a la asociación y su seguimiento. Esto se realiza con cuestionarios *Ad hoc*, con preguntas abiertas y frases incompletas para una mayor libertad de respuesta (Chacón, Pérez, Flores & Vecina, 2010; Buscemi & Celdrán, 2014). Se concluye la necesidad de una investigación más exhaustiva para conocer el funcionamiento interno de cada delegación y de sus características, así como la necesidad por parte de las personas asociadas de más conocimiento de la entidad, de sentirse más valorados y el reclamo de formación para ejercer de voluntarios. Con respecto a las motivaciones de inicio y mantenimiento se necesita la valoración de un número más amplio de personas asociadas para que los datos sean concluyentes.

Palabras clave: Tercer sector – Asociacionismo – Motivaciones del movimiento asociativo – Cooperación – Identidad social – Identificación grupal

Abstract

The aim of this study is to develop a welcoming and follow-up national protocol for members in the Non-Governmental Organization Stop Accidents. The protocol is focused on increasing partners, as well as their loyalty and involvement in the entity. This is done by looking at motivations that lead people to approach the association, what motivations facilitate membership, permanence, and the needs of partners about the entity. Furthermore, we explore the operations of every delegation at national level regarding the member's reception and follow-up. This is one using ad hoc questionnaires, with open questions and incomplete phrases for greater freedom of response (Chacón, Pérez, Flores & Vecina, 2010; Buscemi & Celdrán, 2014). It is needed more knowledge about the organization by members, to make them feel valued, and also training to become volunteer. Finally, an assessment of a larger sample would be necessary to reach any conclusion in terms of motivations tied to enrollment and maintenance within Stop Accidents.

Keywords: Third sector - Associationism - Motivations of the associative movement - Cooperation - Social identity - Group identification

INDICE

<u>1. Introducción</u>	<u>5</u>
<u>2. Un acercamiento teórico</u>	<u>6</u>
2.1 Voluntariado en el Tercer Sector.	6
2.2 Motivación y satisfacción del voluntario.	7
2.3 El grupo humano como agente de cambio. Cooperación.	10
<u>3. Justificación del trabajo</u>	<u>11</u>
Stop Accidentes. Asociación de Ayuda a las víctimas de tráfico (Stop Accidentes, 2018)	11
<u>4. Objetivo general del trabajo</u>	<u>16</u>
<u>5. Método</u>	<u>17</u>
5.1 Muestra	17
5.2. Instrumentos.....	19
5.2.1 Cuestionario para personas asociadas a Stop Accidentes.	19
5.2.2 Cuestionario dirigido a las delegaciones de Stop Accidentes	20
5.3 Procedimiento.....	20
<u>6. Resultados</u>	<u>21</u>
6.1 Resultados Encuesta a las personas asociadas.	21
6.2 Resultados Encuesta Delegaciones	27
<u>7. Discusión</u>	<u>31</u>
<u>8. Conclusiones</u>	<u>37</u>
<u>9. Limitaciones</u>	<u>39</u>
<u>10. Propuestas</u>	<u>40</u>
<u>11. Referencias bibliográficas</u>	<u>41</u>
<u>12- Anexos</u>	<u>43</u>

1. Introducción

La proliferación de las conductas de ayuda ha sido investigada en los últimos años desde varios acercamientos teóricos (Chacón, Menard, Sanz & Vecina, 1997; Del Rio, 2014). Desde la perspectiva psicosocial, el Departamento de Psicología Social de la Universidad Complutense de Madrid investigó, en 1999, qué factores se relacionan en mayor o menor medida con la permanencia de los voluntarios en las organizaciones (Chacón & Vecina, 1999). Estas investigaciones y otras posteriores se centraron en un acercamiento cuantitativo del voluntariado, analizando variables como edad, procedencia, sexo, etc. (Ballesteros, 2010; Chacón & Sueiro, 2009). Sin embargo, investigaciones posteriores plantean que las mediciones cuantitativas pueden dar resultados confusos en cuanto a las motivaciones que llevan a las personas a realizar un voluntariado. Pueden confundir dichas motivaciones con sus propias expectativas (Buscemi & Celdrán, 2014; Chacón et al., 2010). Sin embargo, si la recogida de datos se realiza de manera cualitativa mediante preguntas abiertas, la persona puede manifestar los procesos motivacionales que le llevan a realizar un trabajo altruista mediante el voluntariado (Chacón et al., 2010; Chacón, Pérez & Vecina, 2011).

Estas motivaciones muestran las causas de la decisión de hacerse voluntario y dedicar su tiempo a ayudar o a trabajar por el bien de otras personas. Pero es el concepto de satisfacción el que se considera teóricamente relevante en la explicación de la permanencia del voluntariado (Vecina, Chacón & Sueiro, 2014; Bermejo, Villacieros & Magaña, 2014; Carmona et al., 2018), ya que puede ser una influencia positiva para la satisfacción vital y por tanto para el bienestar subjetivo (Russell et al., 2019). El analizar este concepto puede ayudar a las asociaciones a fidelizar a sus voluntarios.

2. Un acercamiento teórico

2.1 Voluntariado en el Tercer Sector.

Las políticas de bienestar social en España se han desarrollado entre los años 1996 y 2007, fecha en que se realiza la plena institucionalización del Estado de Bienestar. Dichas políticas se caracterizan por ser un modelo mixto, donde se enmarcan las administraciones públicas, las empresas privadas y también las organizaciones sin ánimo de lucro. Estas últimas, pertenecen al Tercer Sector Social que enmarca al conjunto de entidades no gubernamentales y sin ánimo de lucro que trabajan para la inclusión y la cohesión social, con especial atención a los colectivos más vulnerables de la sociedad (Castiñeira et al., 2003). El Estado, debido a la imposibilidad de dar respuesta satisfactoria a la sociedad en este ámbito, se apoya en las entidades del Tercer Sector, que participan y cumplen con estas responsabilidades con la intención de mejorar el bienestar social de los más débiles (Gutierrez Resa, 1997).

Las entidades del Tercer Sector cumplen cuatro funciones complementarias entre sí y que las diferencian de las administraciones públicas y de las entidades privadas (Vila, 2012):

1- la función de cohesión social: Se refuerza la cohesión entre los diferentes grupos sociales, se desarrolla la integración social entre los propios usuarios, voluntarios y socios proporcionando la participación y las relaciones con su entorno más próximo.

2- la función de participación democrática: desde la organización se implica a los socios, voluntarios y a la sociedad en general en la participación de diversos problemas de la sociedad que les afectan directamente. Se participa democráticamente en las decisiones estratégicas y cotidianas, otorgando voz y voto a los diferentes miembros, siendo los representantes de la organización los interlocutores con los poderes políticos.

3- la función de generador de valores: la misión y visión de las entidades se fundamentan en valores que contribuyen al desarrollo de la sociedad y la justicia social. Están enmarcadas en el entorno y propician cambios necesarios.

4- la función de prestación de servicios: Atienden las necesidades sociales facilitando la participación e integración social mediante acciones concretas. Se sustentan mediante financiación del sector público, del sector privado y mediante recursos propios (cuotas de socios).

2.2 Motivación y satisfacción del voluntario.

En los últimos años ha habido un aumento de personas que invierten su tiempo en la práctica del voluntariado (Dávila de León & Díaz-Morales, 2009; Marta & Manzana, 2010). Esto ha permitido la proliferación de las organizaciones del Tercer Sector, ya que éstas pueden desarrollar su función gracias y con ayuda de las personas voluntarias. La definición de Gutiérrez Resa (1997) sobre el voluntariado expone que es una prestación voluntaria y solidaria en la cual se invierten facultades y tiempo propios en beneficio de otros ciudadanos, enmarcados y realizados a través de organizaciones y de acciones sociales y sin recibir contraprestaciones económicas a cambio por el servicio (Cruz Roja Española, 2002; Viñas, 2016). Se estima que en España entre el 10% y el 18% de la población adulta ha prestado su tiempo en una acción de voluntariado (GHK, 2010), aunque es difícil de cuantificar con exactitud, debido a las altas y bajas frecuentes que se dan en las entidades.

Las variables motivacionales pueden dar explicación a estas continuas altas y bajas en las organizaciones por parte de los voluntarios. Diferentes estudios muestran algunas de estas variables: ante una misma acción, parece que los voluntarios pueden tener diferentes

motivaciones o procesos motivacionales que estén respondiendo a funciones psicológicas, sociales y/o personales (Garrosa et al., 2014; Buscemi & Celdrán, 2014; Chacón et al., 2010). La Teoría Funcionalista de las motivaciones del Voluntariado, es el estudio teórico más importante en los últimos años sobre motivaciones y voluntariado (Clary & Snyder, 1991; Clary et al., 1998). En ella se concluye que hay una causalidad múltiple en las motivaciones que pueden determinar la participación de una persona como voluntario, que estas se pueden dar a la vez y que pueden cambiar a lo largo del tiempo. Los datos empíricos parecen apoyar esta teoría ya que muestran, por parte de los voluntarios, una gran diversidad de motivaciones que los llevan a realizar este trabajo (Chacón & Vecina, 1999; Buscemi & Celdrán, 2014; Cabrera-Darias & Marrero-Quevedo, 2015; Chacón et al., 2017). Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Hauger, y Miene, (1998) identifican seis motivos primarios por los que una persona decide realizar un voluntariado (ver tabla1):

Tabla 1: Motivos identificados en los voluntarios (Clary et al., 1998)

MOTIVOS	DESCRIPCIÓN
Defensa del yo	Reducir sentimientos negativos
Valores	Expresar o actuar en función de los valores personales importantes
Relaciones sociales	Fortalecer las relaciones sociales
Conocimiento	Aprender nuevas experiencias y tener oportunidades de ejercitar conocimientos y habilidades
Mejora del curriculum	Obtener experiencia u otros beneficios profesionales
Mejora del estado de ánimo	Conseguir un crecimiento personal y desarrollo del ego, mejorar la autoestima

Por otro lado, también se pueden clasificar las motivaciones en función de su carga altruista. Lopez-Cabañas y Chacón, (1997; en Buscemi & Celdrán, 2014) establecen las motivaciones como: motivaciones autocentradas, aquellas en base a los beneficios que se espera conseguir para sí; y heterocentradas, en base a los beneficios que se esperan obtener para el otro. Los autores defienden que pueden prevalecer ambos tipos de motivaciones en un mismo individuo y al mismo tiempo (Buscemi & Celdrán, 2014). Dentro de las motivaciones

autocentradas se podría enmarcar a aquellas personas que realizan el voluntariado como forma de autoprotegerse de sus propios miedos y ansiedades (Chacón & Vecina, 1999).

Las motivaciones muestran las causas por las cuales unas personas deciden dedicar su tiempo a ayudar o a trabajar por el bien de otras personas. Pero es el concepto de satisfacción el que se considera teóricamente relevante en la explicación de la permanencia del voluntariado (Vecina, Chacón & Sueiro, 2014; Bermejo, Villacieros & Magaña, 2014; Carmona et al., 2018), ya que puede ser una influencia positiva para la satisfacción vital y por tanto para el bienestar subjetivo (Russell et al., 2019). Este concepto, satisfacción, puede evaluarse de forma genérica, en un cuestionario a través de un solo ítem, o puede entenderse como un resumen de aspectos relacionados entre sí, como pueden ser:

1. Satisfacción de las motivaciones. Se evalúa la gratificación personal que los voluntarios obtienen al realizar las actividades y si estas dan respuesta en forma de satisfacción a las diferentes motivaciones. En esta línea, la Teoría Funcional de las Motivaciones aporta la clasificación de seis motivos (Tabla 1) (Clary et al., 1998; Chacón & Vecina, 1999).
2. Satisfacción organizacional. Es necesario evaluar la satisfacción con diferentes aspectos de la organización en la que se realiza la actividad de voluntariado. Penner (2002, p. 464; en Vecina, Chacón & Sueiro, 2009) sugiere que el trato que se le da a los voluntarios en la organización influye de manera directa y con fuerza, en la satisfacción. El reconocimiento del voluntario como perteneciente a la organización, la formación, la información y la identificación con la organización también son significativos a la hora de evaluar la satisfacción.
3. Satisfacción con las tareas a realizar. En este aspecto es necesario conocer y reconocer las motivaciones, necesidades y características de los voluntarios que puedan aportar a la

organización. La frustración generada por la sensación de incapacidad en ayudar en la tarea encomendada puede llevar a los voluntarios a abandonar por sentirse desbordados, síndrome de burnout (Chacón & Vecina, 1999). Por otro lado, los voluntarios que le dan un significado a su tarea y un sentido a sus acciones tienden a estar más satisfechos, ser más cooperativos y sociales lo que favorece la permanencia durante un tiempo más prolongado en la organización (Garrosa et al., 2014).

2.3 El grupo humano como agente de cambio. Cooperación.

Homans (1977), define al grupo como “cierta cantidad de personas que se comunican a menudo entre sí durante cierto tiempo (...)”. Desde el seno familiar el ser humano, como ser social, ya pertenece a un grupo, y a lo largo de su vida va formando parte de diferentes grupos sociales: grupos de amigos, propia familia, grupos de trabajo, de estudios, de equipos deportivos de asociaciones, de teatro, deportivos, religiosos, etc. Todos estos grupos a los que se pertenece a lo largo de la vida ayudan a formar la identidad social del individuo. Esta identidad básicamente se forma a partir de las identificaciones grupales que definen a esos grupos, lo que diferencia a las personas que pertenecen al grupo y las que no, el endogrupo y el exogrupo (de la Hera, 1998). Las personas que forman parte del endogrupo, comparten un objetivo común, que pueden lograrlo dentro del grupo, comparten cierta identidad común. Esto, trasladado al concepto de grupo social y sus características, se podría resumir diciendo que un grupo social tiene identidad propia, sus miembros son interdependientes y el grupo muestra una estructura social, lo que lleva a los miembros a compartir una identidad colectiva (Turner, 1990).

Pero ¿por qué los individuos empiezan a funcionar como grupo? La Teoría de la Categorización del yo, de Turner (1990), considera que el individuo necesita al grupo para liberarse de las restricciones propias de la persona individual, lo que les permite a los miembros del grupo “ser más que personas individuales”. Esto se debe al proceso adaptativo socio-

cognitivo que tiene lugar en las relaciones que se dan dentro del grupo, como son la cohesión social, la cooperación y la influencia. Todo ello para llegar a un objetivo común donde los individuos pertenecientes al grupo son a su vez participantes activos que interrelacionan y se influyen, adaptándose constantemente a los cambios y siendo flexibles en la organización y adaptativos en los valores. Es de esta manera que el grupo puede convertirse en un “agente activador de procesos y constituir herramientas de diagnóstico y de aplicación en diferentes realidades sociales (Kutz, Martínez, Galán & Karengal, 2017).

La cooperación entre los miembros del grupo es necesaria para que se den estos procesos. Esto implica conocer tanto el contexto histórico del grupo al que se pertenece, los proyectos que se llevan a cabo dentro de la organización, los valores, la misión y la visión por las que se rige y el contexto general en el que se pretende realizar la misma (Sánchez & Casal, 2017).

3. Justificación del trabajo

Stop Accidentes. Asociación de Ayuda a las víctimas de tráfico (Stop Accidentes, 2018)

Stop Accidentes es una Asociación de Ayuda y Orientación a los afectados por accidentes de tráfico. Es una asociación de carácter nacional, con sede en Madrid y delegaciones repartidas por todo el territorio nacional, a fecha de hoy existen en activo 10 delegaciones: Madrid, Cataluña, Galicia, Valencia, Andalucía, Aragón, Cantabria, Canarias, Castilla y León y País Vasco. La Asociación está formada por una Junta Directiva cuyos miembros son socios voluntarios y no remunerados. Estos son designados y revocados por la Asamblea General, compuesta por los socios de todo el territorio nacional, y su mandato tiene una duración de 4 años, pudiendo ser prorrogados. También tienen la facultad de decidir la contratación de personal laboral necesario para gestionar los servicios para el cumplimiento de los fines de la Asociación.

En este contexto, empecé prestando mis servicios en septiembre de 2018 como becaria bajo convenio con la Facultat de Psicologia de la Universidad de Barcelona y posteriormente como psicóloga en prácticas hasta la actualidad (Tabla 2).

Tabla 2. Delegaciones. Apertura y personal por cada Delegación

	Delegado/a	Año apertura	N.º Trabajadores indefinidos	N.º Trabajadores Contratados
<i>Andalucía</i>	Angelines	2005	0	1
<i>Aragón</i>	Miguel	2002	0	0
<i>Canarias</i>	Zeltia	2008	0	0
<i>Cantabria</i>	Maribel	2006	0	0
<i>Catalunya</i>	Lilo	2000	0	3
<i>Castilla LM</i>	Gloria	2001	0	0
<i>Galicia</i>	Jeanne	2000	2	2
<i>Madrid</i>	Gema	2004	0	3
<i>País Vasco</i>	Rosa	2006	0	2
<i>Valencia</i>	Ana (presidenta)	2001	0	0

En la tabla 2 se muestran las personas responsables de cada delegación. Estas ofrecen su tiempo y trabajo de forma voluntaria, sin ningún tipo de prestación a cambio. Se especifica el año de apertura de cada delegación, siendo

Catalunya y Galicia las dos delegaciones que iniciaron la Asociación en el año 2000. Además, nos da información de las personas que trabajan de manera profesional contratadas por cada Delegación.

Pueden pertenecer a la Asociación todas aquellas personas que tengan capacidad de obrar en interés para el desarrollo de los fines de la Asociación en carácter de asociados. Se distinguen tres clases de socios: Socios fundadores, son aquellos que participan en el acto de constitución de la Asociación; Socios de número, son los que ingresan después de la constitución de la Asociación; y Socios de Honor, designados por la Junta Directiva y aprobados por la Asamblea General. Todos los socios pueden prestar servicio a la entidad a través del voluntariado.

Los socios tienen como derechos formar parte de las actividades que se organicen dentro de la Asociación; disfrutar de todas las ventajas y beneficios que la Asociación pueda obtener; participar en la Asamblea con voz y voto; ser elegibles para cargos directivos, Delegaciones Territoriales o Representantes Provinciales; recibir información sobre acuerdos adoptados por los órganos de la Asociación; hacer sugerencias a los miembros de la Junta Directiva para obtener un mejor funcionamiento de la Asociación; convocar reuniones extraordinarias de la Asamblea General. Y también deben cumplir con unas obligaciones como son: cumplir con los Estatutos de la Asociación y los acuerdos aprobados; Abonar las cuotas correspondientes (cuota anual 40€); Asistir a las asambleas y demás actos que se organicen por parte de la Asociación; desempeñar las obligaciones del cargo que ocupen, si es el caso; y, respetar y cumplir las decisiones acordadas.

Stop Accidentes tiene como valores muy marcados el **Compromiso** social por la seguridad vial, la **Solidaridad** y cercanía con los afectados por siniestros de tráfico y violencia vial, la **Responsabilidad**, la **Perseverancia** con vocación y profesionalidad y la **Transparencia**.

Stop Accidentes como Asociación tiene como fin promover un cambio de cultura sobre la seguridad vial, concienciando a la sociedad en general para reducir la violencia vial y sus efectos. Esto pasa por exigir a las instituciones implicadas la ayuda a todas las víctimas y/o afectados por los siniestros y la violencia vial. Como Asociación se denuncian acciones y actuaciones contrarias a la seguridad vial y se promueven reformas legales. Se llevan a cabo y se promocionan toda clase de acciones encaminadas a ayudar a las víctimas y/o afectados por la violencia vial, con el fin de facilitar información, asesoramiento técnico, asistencia jurídica y prestarles asesoramiento psicológico y social. Se realizan actividades, formación, educación y coeducación en materia de seguridad vial, de sensibilización y de prevención cooperando con las instituciones a nivel nacional y autonómicas pertinentes, además de organismos educativos,

de salud, de instituciones penitenciarias, asociaciones de personas mayores, policías y servicios de seguridad.

Las acciones para promocionar y colaborar en el bienestar social y el fomento de la salud física y mental de los afectados tanto directos como indirectos de la violencia vial forman parte esencial de las actividades de Stop Accidentes. Se prestan servicios sociales, se fomentan actividades a favor de la igualdad, la solidaridad y la cooperación y se incentiva el voluntariado social y la participación ciudadana.

Para obtener estos fines, desde la Asociación se realizan diferentes actividades:

- Apoyo psicológico y social: atención personalizada, grupos de apoyo y de autoayuda tanto presenciales como online.
- Información, asesoramiento y asistencia jurídica a personas afectadas por violencia vial.
- Cursos de formación, educación y coeducación en materia de seguridad vial: en escuelas, institutos, centros de personas mayores, instituciones penitenciarias, autoescuelas, empresas...
- Campañas de sensibilización y trabajos de difusión sobre la prevención en violencia vial.
- Jornadas, encuentros, charlas, debates y cursos de formación.
- Investigaciones y estudios sobre la realidad y la violencia vial.
- Publicación y divulgación de la experiencia y actividades de la Asociación.
- Programas de colaboración con otras asociaciones que persigan fines similares, tanto a nivel nacional como internacional.
- Ejercitar acciones judiciales encaminadas a la persecución de los delitos contra la Seguridad Vial, ejercitando la acción popular.

Las actividades y acciones que se realizan desde la Asociación son ejecutadas en su gran mayoría por parte de las personas voluntarias, socios y socias de la entidad, a excepción de las que se necesita personal especializado. Toda la actividad que se realiza desde Stop Accidentes está dirigida, no solo a los socios y socias sino está abierta a cualquier otra/o posible beneficiario/a que reúna las condiciones y características por las que se rige la Asociación.

El papel que ejercen las personas voluntarias en la organización es importante para la consecución de todas las actividades que se realizan, desde talleres, charlas, concienciación en diferentes estamentos, reivindicación, logística, administración, etc. Debido a esta necesidad, el fidelizar al socio/a e involucrarlo/a como voluntario/a se hace necesario para el mantenimiento y crecimiento de la asociación y así cumplir con todos los objetivos para los que fue fundada.

La Asociación tiene proyectos a nivel nacional, financiados por la DGT (Dirección General de Tráfico) que se desarrollan en todo el territorio, y, además, cada comunidad autónoma desarrolla proyectos con la colaboración o el patrocinio de diferentes administraciones e instituciones. En el momento de la realización de este trabajo, a nivel nacional hay cinco proyectos y cada proyecto se implementa con diferentes acciones o mini-proyectos. En total, a nivel nacional están activas 17 acciones (Anexo 1). En relación con los proyectos de las comunidades autónomas, cogeremos como ejemplo Cataluña. En esta comunidad durante este año 2020, están en marcha 3 grandes proyectos que se implementan con 12 acciones o mini-proyectos (Anexo 2). En total en Catalunya, juntando nacional y autonómico, están vigentes 8 proyectos que incluyen 29 mini-proyectos o acciones.

4. Objetivo general del trabajo

Por la organización interna que describe a la Asociación Stop Accidentes, el papel de las personas asociadas y que ejercen el voluntariado son fundamentales para lograr sus fines. Tanto las acciones de prevención, apoyo, reivindicación como las actividades para impulsar la cultura de la seguridad vial, no se pueden llevar a cabo sin una importante red de socios/voluntarios que las realicen y las impulsen. En los últimos años, ha sido difícil disponer de esta red de personas que ejerzan de voluntarios/as necesarios para la ejecución de las diferentes actividades, por lo que han tenido que verse asumidas por el personal contratado, afectando así a la gestión interna de la entidad. Debido a esta situación, es necesario por parte de la Asociación realizar acciones dirigidas específicamente a aumentar y fidelizar a su red de asociados, como también a fomentar la participación de estos como voluntarios/as. Por este motivo se pretende en este estudio alcanzar el siguiente objetivo principal:

- Fidelizar a los voluntarios/as de la entidad Stop Accidentes y aumentar el número de socios/as que pasan a ser personal voluntario/colaborador.

Que se alcanzará mediante estos objetivos específicos:

- Objetivo específico 1: Recoger datos sobre las razones, motivaciones y expectativas que han tenido para asociarse a la entidad Stop Accidentes. Así como las motivaciones por las que se han decidido ejercer como voluntarios y por las motivaciones para seguir siéndolo.
- Objetivo específico 2: Recoger datos de la entidad, en sus diferentes delegaciones, de cómo se recibe a los socios, de cómo se les ofrece ser voluntarios y cómo se realiza el seguimiento de los mismos.
- Objetivo 3: Protocolo unitario a nivel nacional de:

- ✓ la atención a los socios: inicio y mantenimiento potenciando el sentimiento de pertenencia a la asociación Stop Accidentes.
- ✓ cómo ofrecer la posibilidad de colaborar con la entidad: Conociendo las características de cada socio/a, explicando las actividades que se realizan en Stop accidentes y centrarnos más explícitamente en las que cada uno puede colaborar.
- ✓ Boletín trimestral donde especificar las actividades en las que pueden colaborar.
- ✓ Ofreciendo talleres regulares en los que trabajar diferentes aspectos: cómo comunicar dependiendo del público objetivo; gestión de las emociones; etc.
- ✓ Pautar encuentros lúdicos para las personas asociadas. Es en estos encuentros informales donde los socios y socias pueden ver que se puede colaborar de muchas formas y en diferentes proyectos dentro de la asociación.

5. Método

Para la consecución de los objetivos de la investigación, se llevó a cabo un estudio descriptivo de enfoque cualitativo y corte transversal. Tal y como se describió anteriormente, en la parte introductoria, la recogida de datos realizada de manera cualitativa, mediante preguntas abiertas, permite a la persona manifestar los procesos motivacionales que le llevan a realizar un trabajo altruista mediante el voluntariado (Chacón et al., 2010; Chacón, Pérez & Vecina, 2011). Se administra una única medición mediante cuestionario de preguntas abiertas a personas asociadas y una única medición con preguntas abiertas a los responsables de las delegaciones.

5.1 Muestra

Las personas a quienes va dirigida esta primera parte del trabajo son la totalidad de socios y socias de la Asociación Stop Accidentes, 502 personas. Como requisito para poder enviar el cuestionario a las personas asociadas era necesario que estas tuviesen firmado el consentimiento

de datos personales con la entidad. El total de participantes objetivo ha sido de 357 personas. De estas, han respondido al cuestionario y por tanto son participantes en este estudio, un total de 22 personas (14 hombres y 8 mujeres) (tabla 3), repartidas por comunidades autónomas de la siguiente manera: 12 de Cataluña; 3 de Madrid; 2 de Valencia; 2 de Castilla León; 1 de Galicia; 1 de Andalucía; y 1 de Aragón. La edad media de los participantes es de 51.4 años (d.T= 12.24) (tabla 4). El 59.1% está en situación de laboral activa, el 9.1% en situación de paro laboral y el 31.8% en situación de jubilación (tabla 4). El 72.73% de los socios lo son solo de Stop Accidentes, siendo el 27.27% de dos entidades o más entidades (tabla 5). El promedio de años de servicio en la entidad es de 6.64 años (d.T.= 5). Su relación con la violencia vial es de 54.54% víctimas directas (12 personas), 22.73% víctimas indirectas (5 personas) y 22.73% sin relación (5 personas) (Tabla 3).

Tabla 3. Características sociodemográficas de la muestra: relación género vs violencia vial

	Hombres		Mujeres		Total	
	n	%	n	%	n	%
Violencia vial Directa	7	31.81	5	22.73	12	54.54%
Violencia Vial Indirecta	3	13.66	2	9.1	5	22.73%
Sin relación con la violencia vial	4	18.18	1	4.54	5	22.73%
Total	14	63.64	8	36.36		

Tabla 4. Características sociodemográficas de la muestra: relación género vs situación laboral

	Hombres		Mujeres		Total	
	n	%	n	%	n	%
Trabajador por cuenta propia o ajena	8	36.36	5	22.73	13	59.1
En situación de paro laboral	0	0	2	9.1	2	9.1
Jubilación	6	27.27	1	4.54	7	31.8
Total	14	63.63	8	36.37		

Tabla 5. Características sociodemográficas: relación género con edad y años de socio en la entidad.

	Hombres		Mujeres		Total	
	Promedio	d.t.	Promedio	d.t.	Promedio	d.t.
Edad	51.5	13.87	51.25	7.17	51.4	12.24
Años de socio en la entidad	6.64	4.43	6.63	5.87	6.64	5

La segunda parte del objetivo es la propia entidad y sus delegaciones, a la que van dirigidas dos preguntas abiertas. Stop Accidentes dispone de 10 delegaciones en todo el territorio nacional: Madrid, Cataluña, Galicia, Valencia, Andalucía, Aragón, Cantabria, Canarias, Castilla y León y País Vasco (tabla 2). Se envió un mail a todas las delegaciones adjuntando la encuesta y explicando el motivo del estudio.

5.2. Instrumentos

5.2.1 Cuestionario para personas asociadas a Stop Accidentes.

Se ha elaborado un primer cuestionario *Ad hoc* (Anexo 3) donde se recogen los datos sociodemográficos siguientes: nombre, edad, sexo situación laboral, comunidad autónoma y relación de voluntariado con Stop Accidentes en años y si es voluntario/a en otras entidades no gubernamentales.

Se realizan preguntas abiertas donde el encuestado tiene libertad para expresar y rellenar por escrito. Las preguntas de la 1 a la 4 son para recopilar datos sobre el motivo que los llevó a Stop Accidentes, Cómo conocieron la entidad, si conocen las actividades que se realizan en ella y si colaboran en dichas actividades.

Motivaciones previas y actuales: la pregunta 5 se divide en cuatro partes. Dos son dos frases incompletas que los voluntarios tenían que rellenar por escrito. La primera frase relativa a las motivaciones previas: “Empecé el voluntariado/colaboración en Stop Accidentes porque...” y la tercera relativa a las motivaciones actuales: “Actualmente sigo haciendo voluntariado en Stop Accidentes porque...”. Las otras dos preguntas corresponden al sentido de pertenencia al grupo y a la petición abierta de sus necesidades para la mejora del voluntariado.

Chacon, Pérez, Flores y Vecina (2010) recomendaban en su estudio el uso de frases incompletas ya que captaban mejor las motivaciones de los encuestados en detrimento de los cuestionarios estándar. Un estudio posterior de Buscemi y Celdrán (2014) muestra que las preguntas incompletas permiten categorizar las motivaciones entre motivaciones orientadas hacia el otro, hacia el yo y hacia la sociedad. Por tanto, recogen la diferenciación entre las motivaciones más centradas en uno mismo y las más altruistas tal y como otros trabajos previos han demostrado (Lopez-Cabañas & Chacón, 1997; en Buscemi & Celdrán, 2014).

5.2.2 Cuestionario dirigido a las delegaciones de Stop Accidentes

Se ha realizado un segundo cuestionario *Ad hoc*, Dirigido a las 10 delegaciones de Stop Accidentes (Anexo 4). Consta de dos preguntas abiertas descriptivas sobre el procedimiento que se sigue en cada delegación en la recepción de los nuevos socios y su seguimiento.

5.3 Procedimiento

Se puso en conocimiento de la asociación Stop Accidentes la intención de realizar un estudio mediante autoinforme dirigido a las personas asociadas con la intención de mejorar el servicio hacia los socios y socias y promover una mayor involucración en los proyectos que se realizan en la misma. Se facilitó a la asociación un texto explicativo del estudio y junto con el cuestionario se envió a los miembros de Stop Accidentes, desde un correo electrónico oficial de la entidad, que disponían del consentimiento de datos personales firmado y de dirección de correo electrónico (345 personas). La respuesta a la encuesta podían enviarla a un mail expresamente creado para dicho fin (tfm.sara.anton@gmail.com) o podían enviarlo vía correo ordinario a la sede de la asociación de Barcelona (C/Consell de Cent 474 bis, entlo. B). En 12 de los casos la carta explicativa y el cuestionario fueron enviados vía correo ordinario a los socios

que no disponían de correo electrónico y que sí habían cumplimentado el consentimiento de datos personales de Stop Accidentes.

Con respecto al cuestionario dirigido a las delegaciones, se entregó a la presidenta de la Asociación y desde el correo de Presidencia se envió a todas las delegaciones. El cuestionario cumplimentado se envió al correo electrónico creado para este estudio (tfm.sara.anton@gmail.com).

Tabla 6. Calendario de envío y recepción de los cuestionarios a las personas asociadas y a las diferentes delegaciones.

	Envío cuestionario	Fecha límite entrega	prórroga
<i>Personas Asociadas</i>	24 de febrero de 2020	30 de abril de 2020	13 de mayo de 2020
<i>Delegaciones</i>	20 de mayo de 2020	27 de mayo de 2020	2 de junio de 2020

En los dos casos, se puso una fecha límite de entrega de los cuestionarios y en los dos casos se añadió una prórroga, atendiendo a las circunstancias excepcionales derivadas de la pandemia que asola a toda la población mundial, COVID-19 en este año 2020.

6. Resultados

6.1 Resultados Encuesta a las personas asociadas.

Tras el tratamiento y el análisis de datos del primer cuestionario (Anexo 3) dirigido a las personas asociadas de Stop Accidentes, se devuelven los siguientes resultados.

Como se observa en la tabla 7, y en respuesta a la pregunta de “cómo conocieron la asociación” El 50% de los encuestados conocieron la asociación gracias a un recomendación (31.81% H, 18.18% M); el 13.63% lo hicieron a través de la prensa (4.54% h y 9.09% mujeres); el 22.72% a través de internet (22.72% H y 0% M); el 9.09% conocieron la entidad a gracias a las actividades que se realizan desde la misma (4.54% H y 4.54% M); el 4.54% no recuerda

Tabla 7. Medio por el que conocieron Stop Accidentes. Separación de los datos por sexos

	Hombres	Mujeres	porcentaje total
1 recomendación	31,81%	18,18%	50%
2 prensa	4,54%	9,09%	13,63%
3 internet	22,72%	0%	22,72%
4. actividades Stop	4,54%	4,54%	9,09%
5.No recuerdo	0%	4,54%	4,54%
porcentaje total	63,63%	36,36%	

como conoció la entidad (0%H y 4.54%M). Como se comentó en la descripción de la muestra, el 63.63% de los encuestados son hombres y el 36.36% son mujeres.

Como se observa en la tabla 8, a la pregunta si conocen las actividades que se realizan desde la asociación, el 31.81% (7 personas: 1 sola socia y 6 personas socias y a la vez voluntarias) no conoce ninguna; el 31.81% (7 p.:1 sola socia y 6 socias y voluntarias) conoce de 1 a 3 actividades; el 22.72% (5 personas socias y voluntarias) conoce de 4 a 6 actividades; y el 13.63% (3 socias y voluntarias) conoce 7 o más actividades y acciones que se realizan desde la entidad. El 63.63% (14 personas) del total, conoce de 0 a 3 actividades y el 36.36% (8 personas) conoce 4 o más actividades.

Tabla 8. Grado de conocimiento de las actividades de Stop Accidentes por parte de los socios y socias.

Conocimiento de las actividades de Stop Accidentes				
	No conoce las actividades	Conoce entre 1 y 3 actividades	Conoce entre 4 y 6 actividades	Conoce 7 o más actividades
<i>Socio</i>	1	1	0	0
<i>Socio y voluntario</i>	6	6	5	3
<i>total</i>	7	7	5	3
<i>porcentaje</i>	31,81%	31,81%	22,72	13,63
<i>Porcentaje acumulado</i>	63,63%		36,36%	

A las preguntas sobre la motivación que llevó a los encuestados a asociarse a la entidad (tabla 9) y a su continuidad (tabla 10), se han clasificado las respuestas en autocentradas, aquellas que se centran en el propio beneficio o satisfacción, y heterocentradas, aquellas que llevaron a hacerse socios/as y a seguir en la entidad para conseguir un beneficio para el otro o para la sociedad. Asimismo, se han clasificado las respuestas contemplando la característica de grado de afectación de un siniestro de tráfico: víctima, contempla a las personas que han sido víctimas en primera persona de un siniestro; familiar, contempla todas aquellas personas que han perdido un familiar en un siniestro de tráfico sin que ellos hayan estado implicados; y sin relación, contempla a aquellas personas que se han acercado a la asociación sin haber perdido un familiar ni que ellos mismos han sufrido un siniestro de tráfico.

Los resultados de la motivación de inicio (tabla 9) son los siguientes. El 45.45% (10 p.) han tenido una motivación autocentrada que los ha llevado a asociarse a la entidad. El 27.27% (6 p.) eran víctimas directas, el 4.54% (1 p.) era familiar y el 13.63% (3 p.) no tenían relación directa. El 27.27% (6 p.) han tenido una motivación heterocentrada que los ha llevado a asociarse a la entidad. El 18.18% (4 p.) eran víctimas directas y el 9.09% (2 p.) eran familiares. El 27.27%

(6 p.) no han contestado a esta pregunta. El 9.09% (2 p.) eran víctimas, el 9.09% (2 p.) eran familiares y el 9.09% (2 p.) no tenían relación con los siniestros directamente.

Tabla 9. Motivación para el inicio del voluntariado

motivación comienzo del voluntariado						
	autocentrado		heterocentrado		no contesta	
	n	%	n	%	n	%
<i>victima</i>	6	27,27%	4	18,18%	2	9,09%
<i>familiar</i>	1	4,54%	2	9,09%	2	9,09%
<i>sin relación</i>	3	13,63%	0	0%	2	9,09%
<i>Total</i>	10	45,45%	6	27,27%	6	27,27%

Tabla 10. Motivación para la continuidad del voluntariado

motivación para la continuidad						
	autocentrado		heterocentrado		no contesta	
	n	%	n	%	n	%
<i>victima</i>	4	18,18%	6	27,27%	2	9,09%
<i>familiar</i>	2	9,09%	1	4,54%	2	9,09%
<i>sin relación</i>	2	9,09%	1	4,54%	2	9,09%
<i>Total</i>	8	36,36%	8	36,36%	6	27,27%

Los resultados a las preguntas sobre la motivación para continuar en la asociación son los siguientes (Tabla 10). El 36.36% (8 p.) tienen una motivación autocentrada, siendo el 18.18% (4 p.) víctimas directas, el 9.09% (2 p.) familiares y el 9.09% (2 p.) sin relación. El 36.36% (8 p.) refieren una motivación heterocentrada, siendo el 27.27% (6 p.) víctimas directas, el 4.54% (1 p.) familiar y el 4.54% (1p.) sin relación. El 27.27% (6 p.) de los encuestados no respondieron a esta pregunta, siendo el 9.09% (2 p.) víctimas, el 9.09% (2 p.) familiares y el 9.09% (2 p.) sin relación.

En la Figura 1 (y la tabla 1 de Anexo 5) se presentan los resultados a la pregunta sobre la importancia que los socios y socias atribuían al papel de socio en la entidad Stop Accidentes. Debido a que la participación fue de 22 personas, se han recogido todas las diferentes respuestas a la pregunta, sin agruparlas. Se han clasificado a las personas encuestadas diferenciándolas entre víctimas, familiares y no afectados, tal y como se hizo en las tablas 9 y 10.

La respuesta “el rol que desempeñamos es satisfactorio y beneficioso para mí” ha sido emitida por 1 persona, víctima de accidente (4.54% del total). La respuesta “el rol que

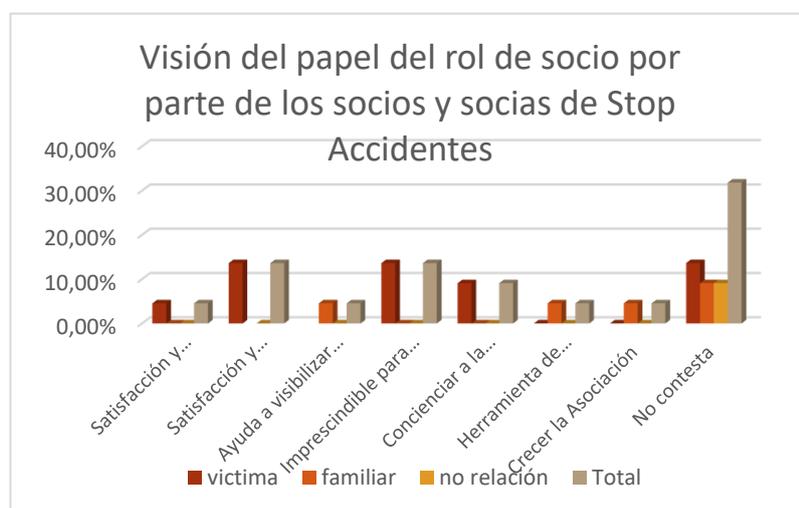


Figura 1. Visión del papel del rol de socio por parte de las personas asociadas de Stop Accidentes.

desempeñamos es satisfactorio para mí y beneficioso para la sociedad” ha sido emitida por 3 personas, víctimas de accidente (13.63% del total). La respuesta “el rol del socio ayuda a visibilizar la asociación Stop Accidentes” ha sido emitida por 1 persona, familiar de víctima (4.54% del total). La

respuesta “el rol del socio es imprescindible para Stop Accidentes” ha sido emitida por 4 personas (18,18% del total), 3 de ellas familiares de víctima (13.63%) y 1 sin relación con siniestros de tráfico directos (4.54%). La respuesta “el rol del socio ayuda a concienciar a la sociedad” ha sido emitida por 3 personas (13.63% del total), 2 víctimas de accidente (9.09%) y 1 persona sin relación con los siniestros de tráfico (4.54%). La respuesta “soy una herramienta para la prevención” ha sido emitida por 2 personas (9.09% del total), 1 familiar de víctima (4.54%) y 1 persona sin relación (4.54%). La respuesta “el rol del socio hace crecer a la

asociación” ha sido emitida por 1 persona (4.54% del total) familiar de víctima de siniestro vial. 7 personas no han respondido a esta pregunta (31.81% del total), 3 (13.63%) corresponden a víctimas directas, 2 (9.09%) corresponden a familiares y otras 2 (9.09%) a personas sin relación directa con los siniestros viales.

La figura 2 (y la tabla 2 del Anexo 5), muestran las diferentes necesidades referidas por los encuestados. En algunos casos referían dos o más necesidades. Debido a que la participación fue de 22 personas, se han recogido todas las necesidades, sin agruparlas. Se han clasificado a las personas encuestadas diferenciándolas entre víctimas, familiares y no afectados, tal y como se hizo en las tablas 9 y 10 y figura 1.

La demanda de “formación” se ha realizado por el 22.72% (5) de los encuestados, siendo

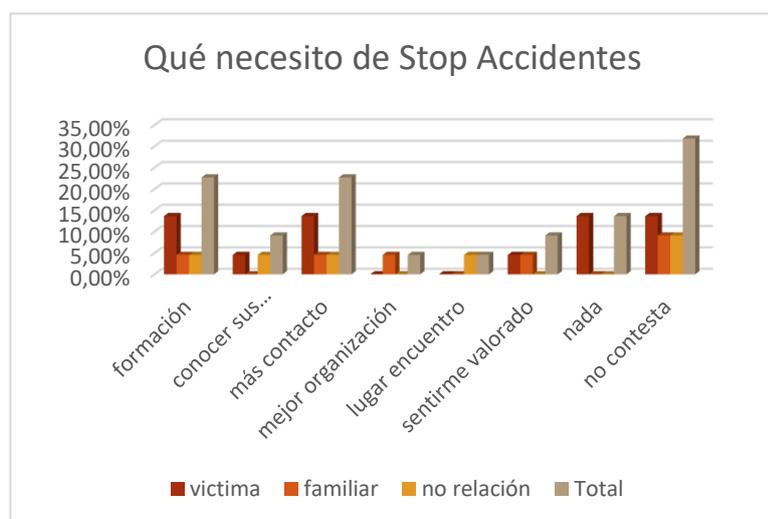


Figura 2. Necesidades reclamadas por las personas asociadas a Stop Accidentes.

el 13.63% (3 p.) víctimas, el 4.54% (1 p.) familiar y el 4.54% (1 p.) sin relación. La demanda de “conocer los proyectos de Stop Accidentes” se ha realizado por el 9.09% (2 p.) de los encuestados, siendo el 4.54% (1 p.) víctima y el 4.54% (1 p.) sin relación. La demanda de “más contacto con la asociación” se ha realizado por el 22.72% (5 p.) de los encuestados, siendo el 13.63% (3 p.) víctimas, el 4.54% (1 p.) familiar y el 4.54% (1 p.) sin relación. La demanda de “mejor organización” se ha realizado por el 4.54% (1 p.) correspondiente a un familiar de víctima. La demanda “tener un lugar de encuentro” se ha realizado por el 4.54% (1 p.) de los encuestados, correspondiente a un socio sin relación directa con los siniestros. La demanda de “sentirme más

asociación” se ha realizado por el 22.72% (5 p.) de los encuestados, siendo el 13.63% (3 p.) víctimas, el 4.54% (1 p.) familiar y el 4.54% (1 p.) sin relación. La demanda de “mejor organización” se ha realizado por el 4.54% (1 p.) correspondiente a un familiar de víctima. La demanda “tener un lugar de encuentro” se ha realizado por el 4.54% (1 p.) de los encuestados, correspondiente a un socio sin relación directa con los siniestros. La demanda de “sentirme más

valorado por la asociación” se ha realizado por el 9.09% (2 p.) de los encuestados, siendo el 4.54% (1 p.) víctima directa y el 4.54% (1 p.) familiar de víctima. El 13.63% (3 p.) todas ellas víctimas directas, han respondido que no necesitan nada de la entidad. El 31.81% (7 p.) no han respondido a esta pregunta, siendo el 13.63% (3 p.) víctimas, el 9.09% (2 p.) familiares de víctimas y el 9.09% (2 p.) socios sin relación con los siniestros.

6.2 Resultados Encuesta Delegaciones

Tras el tratamiento y el análisis de datos del segundo cuestionario (Anexo 4) dirigido a las diferentes delegaciones de Stop Accidentes, se devuelven los siguientes resultados.

Tabla 11. Número de Asociados por delegación (Reportado por los delegados)

Número de socios	
<i>Catalunya</i>	136
<i>CASTILLA-LM</i>	36
<i>Cantabria</i>	3
<i>Aragón</i>	34
<i>Canarias</i>	no sabe
<i>Andalucía</i>	no sabe
<i>Madrid</i>	83
<i>Galicia</i>	60
<i>Valencia</i>	48
<i>País Vasco</i>	No contesta

La tabla 11 se muestra las respuestas por parte de los responsables de las diferentes delegaciones repartidas por el territorio nacional: Catalunya, 136; Castilla La Mancha, 36; Cantabria, 3; Aragón, 34; Canarias, no sabe el número de asociados de su comunidad; Andalucía, no sabe el número de asociados de su comunidad; Madrid, 83; Galicia, 60; y Valencia, 48 personas asociadas.

Las diferentes respuestas a la pregunta “Describe los pasos que se siguen en tu delegación a la hora de recibir a un nuevo socio/a” por parte de los responsables de las delegaciones se describen en la tabla 12. Se han agrupado en 9 categorías. Al ser una pregunta abierta, todas las

delegaciones podían contestar sin restricción y por tanto pueden a parecer en más de una categoría.

Tabla 12. Respuestas a la pregunta sobre los pasos a seguir al recibir a nuevos asociados

DELEGACIONES STOP ACCIDENTES										
	Andalucía	Aragón	Canarias	Cantabria	Catalunya	Castilla LM	Galicia	Madrid	País Vasco	Valencia
Cuando alguien llama se le atiende en sus demandas	■				■			■		■
Se explican las diferentes acciones que se realizan	■	■	■		■					■
Se le invita a colaborar en algún proyecto que sea de su interés		■	■		■		■	■		
INFORMARLE DE SUS DERECHOS						■		■		
informarle sobre STOP			■	■			■			
Se espera a que sean ellos los que pidan asociarse								■		■
Se les comunica cómo hacerse socios	■				■					
Captación a través de divulgación de valores y acciones							■	■		
Formación (poco desarrollado)							■			

La respuesta “Cuando alguien llama se le atiende en sus demandas” la han emitido desde las delegaciones de Andalucía, Catalunya, Madrid y Valencia. La respuesta “Se explican las diferentes acciones que se realizan” la emiten Andalucía, Aragón, Canarias, Catalunya y Valencia. La respuesta “Se le invita a participar en algún proyecto que sea de su interés” ha sido emitida por Aragón, Canarias, Catalunya, Galicia y Madrid. La respuesta “Informarle de sus derechos” la reflejan las delegaciones de Castilla La Mancha y Madrid. La respuesta “Informarle sobre Stop” la han emitido Canarias, Cantabria y Galicia. La respuesta “Se espera que sean ellos

los que pidan asociarse”, ha sido emitida por Madrid y Valencia. La respuesta “Se les comunica cómo hacerse socios”, la realizan Andalucía y Catalunya. La respuesta “Se les capta a través de divulgación de valores y acciones” es emitida por Galicia y Madrid. La respuesta “Se les ofrece formación, aunque está poco desarrollada” la realiza la delegación de Galicia.

Tabla 13. Número de respuestas dadas a la pregunta sobre los pasos a seguir con los nuevos asociados y porcentaje de respuestas dadas con respecto al total de categorías.

<i>Delegación</i>	Número de categorías	Porcentaje
<i>Andalucía</i>	3	33,33%
<i>Aragón</i>	2	22,22%
<i>Canarias</i>	3	33,33%
<i>Cantabria</i>	1	11,11%
<i>Catalunya</i>	4	44,44%
<i>Castilla LM</i>	1	11,11%
<i>Galicia</i>	4	44,44%
<i>Madrid</i>	5	55,55%
<i>País vasco</i>	0	0%
<i>Valencia</i>	3	33,33%

En relación al número de respuestas emitidas por cada delegación sobre los pasos a seguir al recibir a una nueva persona en la asociación, Andalucía ha emitido 3 respuestas (33.33% del total de categorías); Aragón 2 (22.22% del total); Canarias 3 (33.33%); Cantabria 1 (11.11%); Catalunya 4 (44.44% del total); Castilla La Mancha 1

(11.11%) ; Galicia 4 (44.44%); Madrid 5 (55.55%); País Vasco 0 (0%); y Valencia 3 (33.33%).

(Tabla 13)

Las repuestas a la pregunta “¿Qué tipo de seguimiento se realiza a los socios de tu comunidad?” se muestran en la tabla 14. Como en el caso anterior, las diferentes delegaciones dan respuesta libre a esta pregunta, por tanto, pueden aparecer en varias de las 9 diferentes categorías.

La respuesta “Se hace seguimiento si ellos lo solicitan” ha sido emitida por Catalunya y Castilla La Mancha. La respuesta “Se hace seguimiento si colaboran en algún proyecto” la ha

emitido la delegación de Catalunya. La respuesta “Se hace seguimiento por teléfono” ha sido realizada desde las delegaciones de Aragón, Cantabria, Canarias, Catalunya, Galicia y Madrid. Desde Aragón, Catalunya y Galicia “Se realizan reuniones puntuales”. Andalucía da como respuesta que “depende del grado familiar que se comparta con la víctima se requiere un seguimiento u otro”. La respuesta “Se les envía información vía mail y/o WhastApp” la emiten las delegaciones de Catalunya y Valencia. Andalucía responde “que las personas son reacias a que se les haga un seguimiento”. Las delegaciones de Galicia y Madrid les “envían periódicamente información sobre las actividades”. Y las delegaciones de Catalunya y Galicia, ofrecen a las personas interesadas la posibilidad de “ser voluntario sin ser socio” (Tabla 14).

Tabla 14. Respuesta a la pregunta sobre el seguimiento realizado a los socios por parte de cada comunidad autónoma

DELEGACIONES STOP ACCIDENTES										
	Andalucía	Aragón	Canarias	Cantabria	Catalunya	Castilla LM	Galicia	Madrid	País Vasco	Valencia
Si ellos la solicitan					■	■				
Si colaboran en algún proyecto					■					
Por teléfono		■	■	■	■		■	■		
Reuniones puntuales		■			■		■			
Depende de la relación familiar con la víctima	■									
Información vía mail o WhastApp					■					■
Las personas son reacias a recibir seguimiento	■									
Se les envía periódicamente información sobre las actividades							■	■		
Ofrecer ser voluntario sin necesidad de ser socio					■		■			

En relación con las respuestas emitidas por cada delegación sobre el seguimiento que se realiza a las personas asociadas la tabla 15 nos presenta el número de categorías y el porcentaje asociado referente al total de categorías.

Tabla 15. Número de respuestas dadas a la pregunta sobre el seguimiento dado a las personas asociadas y porcentaje de respuestas dadas con respecto al total de categorías.

<i>Delegación</i>	Número de categorías	Porcentaje
<i>Andalucía</i>	2	22,22%
<i>Aragón</i>	2	22,22%
<i>Canarias</i>	1	11,11%
<i>Cantabria</i>	1	11,11%
<i>Catalunya</i>	6	66,66%
<i>Castilla LM</i>	1	11,11%
<i>Galicia</i>	4	44,44%
<i>Madrid</i>	2	22,22%
<i>País vasco</i>	0	0%
<i>Valencia</i>	1	11,11%

Andalucía 2 categorías (22.22% del total); Aragón 2 (22.22%); Canarias 1 (11.11%); Cantabria 1 (11.11%); Catalunya 6 (66.66%); Castilla La Mancha 1 (11.11%); Galicia 4 (44.44%); Madrid 2 (22.22%); País Vasco 0 (0%); y Valencia 1 (11.11% del total de categorías). (Tabla 15).

7. Discusión

Con este trabajo se pretende conocer las motivaciones que llevan a hacerse socio/a de la asociación Stop Accidentes, así como también las motivaciones que llevan a continuar en la entidad, clasificándolas en autocentradas o heterocentradas (Buscemis& Celdrán, 2014; Chacón & Vecina, 1999). También se exploran las necesidades que los socios y socias demandan a la asociación y su satisfacción con el rol de socio (Chacón & Vecina, 1999; Penner, 2002 p.464 en Vecina, Chacón & Sueiro, 2009; Garrosa et al., 2014). Por otro lado, se recogen datos sobre cómo cada delegación de Stop Accidentes acoge a los nuevos socios (Homans, 1977; Turner, 1990), la información que se facilita y el seguimiento (Kutz, Martínez, Galán & Karengal, 2017). Esto es importante debido a las diferentes características del territorio español. Para ello se han

realizado dos encuestas *Ad hoc* con frases incompletas (Chacón, Pérez, Flores & Vecina, 2010; Buscemi & Celdrán, 2014).

Todos estos datos se recogen con la finalidad de realizar un protocolo unitario a nivel nacional que recoja la atención a los socios y socias que tienen el primer contacto con la entidad y como gestionar desde la entidad el seguimiento a los mismos. Con esto se pretende fidelizar a los socios y aumentar su participación directa con la entidad.

El medio por el cual los socios y socias conocen a la entidad (tabla 7) es relevante para potenciar las áreas que ayudan a tener más entradas, las que se utilizan más cuando una persona está buscando una entidad que les ayude, les informe y asesore en caso de siniestro de tráfico propio, de un allegado o que en caso de que, sin tener relación directa con un siniestro, tengan interés. La mayoría de los encuestados conocieron la entidad a través de un conocido, quien se lo recomendó. La visibilidad de la entidad en la sociedad es clave para que esto suceda. Le sigue en porcentaje los participantes que han conocido la entidad a través de internet, el 22.72%, un encuestado comenta que “fue la primera que encontré”. El estar presente en internet, y por extensión en las redes sociales, es importante para darse a conocer pues en la era digital muchas personas se dirigen a estas plataformas para informarse. La presencia y actualización en estas plataformas incide también directamente en la primera opción comentada anteriormente, la recomendación. Si se conoce a la entidad y su función, se puede recomendar a una persona que lo necesite. Le sigue en porcentaje de personas que han respondido el haber conocido a la entidad a través de la prensa, en un 13.63% y por último a través de actividades que realiza Stop Accidentes en un 9.09%. El dar a conocer la asociación y hacerla presente en la sociedad tiene varias finalidades, la primera, que las personas que pertenecen a la entidad se identifiquen como grupo, ya que la pertenencia a un grupo ayuda a formar parte de la identidad social de la persona (de la Hera, 1998; Homans, 1977; Turner, 1999). Y la segunda, aumentar la visibilidad de la entidad en la sociedad, dando a conocer todos los servicios y actividades que se realizan, lo que

lleva a la posibilidad de acercar a la entidad a las personas que están interesadas en realizar voluntariado (Davila de León & Diaz-Morales, 2009; Marta & Manzana, 2010; Cruz Roja Española, 2002; Viñas, 2016).

En relación con la identidad social como grupo, el conocimiento de las actividades que se realizan en Stop Accidentes (tabla 8) es un indicador de sentimiento de pertenencia. Para que el grupo cree y sea un agente activador de procesos (Kutz, Martínez, Galán & Karengal, 2017) se necesita la cooperación entre los miembros, y eso implica conocer el contexto de la organización y los proyectos que se realizan en la misma (Sanchez & Casal, 2017). El conocimiento, de las personas que han respondido a la encuesta, sobre las actividades y proyectos que se realizan en Stop Accidentes muestra que sólo el 36,36% conoce 4 o más actividades. Y destaca que el 31,81% no conozca ninguno de los proyectos.

Los resultados sobre las motivaciones que han llevado a las personas que han contestado la encuesta a hacerse socios de Stop Accidentes se recogen en la tabla 9. Se han agrupado en motivaciones heterocentradas y motivaciones autocentras (Buscemis & Celdrán, 2014; Chacón & Vecina, 1999) Estas motivaciones muestran las causas por las cuales unas personas deciden dedicar su tiempo a desempeñar tareas de voluntariado. Igual de relevancia tienen las motivaciones que ayudan a permanecer en la entidad realizando voluntariado (tabla 10) y la satisfacción es el concepto que se considera teóricamente más relevante (Vecina, Chacón & Sueiro, 2014; Bermejo, Villaceros & Magaña, 2014; Carmona et al., 2018; Russell et al., 2019). Los resultados muestran que la motivación autocentrada predomina más como detonante para empezar a realizar un voluntariado siendo un 45,45%, frente a la motivación heterocentrada que es del 27,27%. Cabe destacar que las personas que han tenido un siniestro y las que no han tenido relación directa son las que más motivación autocentrada manifiestan al inicio del voluntariado:

Víctimas 27,27% frente al 18,18% de heterocentras; sin relación: 13,63% frente al 0% de heterocentradas. (tabla 9). En cuanto a las motivaciones que ayudan a las personas a mantenerse en el voluntariado, en la tabla 10 se muestra que hay un equilibrio entre motivaciones autocentradas y heterocentradas 36.36% en los dos casos. Cabe destacar, que las motivaciones de las víctimas de tráfico para continuar en el voluntariado ahora son mayoría heterocentradas, 18.18% frente al 27,27%. En los dos casos hay un porcentaje de encuestados que no han respondido a estas dos preguntas, 27,27%. Estas no contestaciones de las variables motivacionales pueden dar explicación a las continuas altas y bajas en las organizaciones por parte de los voluntarios (Garrosa et al., 2014; Buscemi & Celdrán, 2014; Chacón et al., 2010).

En relación con la percepción que los socios o voluntarios tienen de sí dentro de la organización, en la figura 1 (tabla 1 de Anexo 5), se especifican las diferentes respuestas. El porcentaje más alto, 18.18%, refiere que el rol del socio/voluntario es imprescindible para Stop Accidentes, le sigue de cerca dos respuestas, satisfacción propia y beneficio ajeno y bueno para concienciar a la sociedad, ambas con 13.13% de las respuestas de los participantes. La percepción del propio individuo dentro del grupo es una manifestación de la propia identidad que se ha ido forjando gracias a la identificación del individuo con el grupo (de la Hera, 1998). Las personas que se identifican con el grupo, endogrupo, y se diferencian del otro, exogrupo, tienden a ser miembros interdependientes llegando a mostrar y compartir una identidad colectiva (Turner, 1990). Además, los socios/voluntarios que le dan un significado a su tarea y un sentido a sus acciones tienden a estar más satisfechos, ser más cooperativos y sociales lo que favorece la permanencia durante un tiempo más prolongado en la organización (Garrosa et al., 2014).

Como se ha visto en las tablas 9 y 10, las motivaciones de inicio y de permanencia son las que mueven a los individuos a formar parte del grupo, de la asociación, y dedicar su tiempo

a la práctica de voluntariado. Para que esa motivación sea permanente, el socio/voluntario tiene que sentir satisfacción a la hora de realizar su actividad. Según diferentes estudios, el concepto satisfacción ayuda al bienestar subjetivo y es la principal motivación (Rusell et al., 2019; Vecina, Chacón & Sueiro, 2014; Bermejo, Villacieros & Magaña, 2014; Carmona et al., 2018). Las necesidades que los voluntarios ponen de manifiesto en la figura 2 (tabla 2 del Anexo 5) están relacionadas con su sentimiento de satisfacción dentro de la organización. Como se ve, el 22.72% demandan tanto más formación como más contacto con la entidad. En los dos casos, son las víctimas directas las que más necesidad de estos dos aspectos demandan. Le siguen, con un 9.09% conocer los proyectos y sentirme más valorado. Según Penner (2002, p.464; en Vecina, Chacón & Sueiro, 2009) el trato que se le da a los voluntarios influye de manera directa y con fuerza en su grado de satisfacción, por tanto, en su permanencia en el grupo.

Como se mencionó anteriormente, el trato que desde las delegaciones se da a las personas que se acercan a la asociación, tanto al principio, con la intención de incentivarles a hacerse socios, como en el seguimiento, con la intención de fidelización y participación con los proyectos y objetivos de la asociación, ayuda a las personas a identificarse con el grupo y a promover que los integrantes quieran convertirse en agentes activadores de los objetivos comunes de la asociación. (Homans, 1977; Turner, 1990; Kutz, Martínez, Galán & Karengal, 2017). La cooperación entre los miembros, incluidos los responsables de la asociación, es necesaria para que se den estos procesos, para ello, desde la organización, la información que reciben las personas asociadas o en proceso de poder asociarse, es clave. (Sánchez & Casal, 2017). Esto implica tener conocimiento del número de personas que tienen asociadas. En Stop Accidentes, las delegaciones están divididas por el territorio nacional, 10 delegaciones en total (tabla 2). De estas delegaciones, hay 2, Canarias y Andalucía, que a la pregunta de cuantas personas asociadas están registradas en su delegación, su contestación ha sido “no lo saben” (tabla 11). Este dato, en principio, da a entender que la relación de seguimiento con los asociados no es constante ni

directa, por tanto, es muy difícil conocer y satisfacer sus motivaciones primarias y de mantenimiento. Esta lleva a que no cumplan con las expectativas creadas, ya que al no tener contacto con la entidad estas puede que no estén satisfechas (Chacón & Vecina, 1999).

Cuando una persona se acerca a la asociación, sea porque ha tenido un siniestro vial, porque ha perdido un familiar en un siniestro o porque está interesado en la labor que se lleva a cabo desde la entidad, la información que se le facilita puede ser la clave para que esta persona quiera asociarse y participar. En el caso desde las delegaciones de Catalunya, Galicia y Madrid, se da una amplia explicación de la asociación y de lo que se realiza en ella (tabla 12), siendo las tres delegaciones que más alto porcentaje de respuestas han dado a la pregunta de sobre qué pasos a seguir con los nuevos asociados (tabla 13). En cuanto al seguimiento que se realiza desde las delegaciones a las personas asociadas vuelven a destacar Catalunya y Galicia en cuanto a la cantidad de acciones que se realizan para tal cometido (tabla 15). En este punto es necesario no sólo saber cuántas acciones se realizan sino qué tipos de acciones son (tabla 14). Desde Andalucía, explican que el seguimiento lo hacen en función de la relación que la persona interesada tenga con el siniestro vial, es decir, si es afectada directa, indirecta o si el afectado es un familiar o un hijo. Esto es debido a, como comenta la persona responsable de la delegación de Andalucía, que las personas son reacias a que se les de seguimiento. Como comentamos, desde Andalucía no han remitido el número de asociados de la comunidad. Desde la delegación de Aragón, el seguimiento es telefónico y con reuniones puntuales. Su número de asociados es de 34. Las delegaciones de Canarias y Cantabria hacen el seguimiento por teléfono. Canarias no ha contestado a la pregunta de cuántas personas asociadas hay en su comunidad y Cantabria remite 3.

Desde Catalunya, el seguimiento se realiza en primer lugar a las personas que lo solicitan, también a todas aquellas personas que participan en alguna acción o mini proyecto. Se realizan

llamadas periódicas a las personas que están asociadas, y corresponden a la comunidad autónoma, así como reuniones puntuales para explicar las acciones que se llevan a cabo. La información se facilita vía mail o en los grupos de WhastApp creados por actividad. Además, a la asociación se acercan personas que, debido a su nivel económico, no les es posible pagar una cuota de socio, pero que están interesados en colaborar en las acciones que se realizan. Se les da la bienvenida como voluntarios no asociados. Catalunya tiene 136 asociados.

Castilla La Mancha, con 36 asociados remite que hacen seguimiento solo si es solicitado. Galicia, otra de las comunidades con más personas asociadas, 60, hace seguimiento por teléfono, con reuniones puntuales, enviando periódicamente información de las actividades y proyectos y, como en el caso de Catalunya, también se da la bienvenida a las personas que quieren colaborar con la asociación y no pueden pagar la cuota de socio. Madrid, segunda comunidad con más personas asociadas, 83, hace un seguimiento telefónico y envía periódicamente información de las actividades a sus asociados. (Tabla 11 y tabla 14). La delegación del País Vasco no ha respondido al cuestionario, por tanto, no se dispone de datos para este estudio. Con estos datos, se puede establecer una relación entre el seguimiento a las personas asociadas y no sólo la cantidad de acciones que se realizan para su seguimiento (tabla 15) sino la calidad de estas (tabla 14) (Chacón, Pérez, Flores & Vecina, 2010; Busceni & Celdrán, 2014).

8. Conclusiones

En este trabajo hemos intentado recopilar datos que nos permitan construir un perfil básico de las motivaciones de inicio y de mantenimiento de las personas que se acercan a la organización de Stop Accidentes, así como sus necesidades. El objetivo es elaborar un protocolo para que todas las delegaciones de España tengan en cuenta esas motivaciones y necesidades a la hora de tratar con las personas asociadas y con las que se acercan por primera vez a la institución. Los socios se han convertido en uno de los pilares de la sostenibilidad de las acciones

y proyectos de Stop Accidentes, por tanto, de su continuidad como ONG (Organización No Gubernamental). Pero su valor, no tiene que ver sólo con la cantidad sino con la calidad de esta colaboración, y esto implica a las dos partes. Por esta razón, también hemos recogido la manera en que las diferentes delegaciones reciben a las personas que se ponen en contacto con Stop Accidentes y cómo se hace el seguimiento de las personas asociadas.

Con los resultados obtenidos se advierte la necesidad, por parte de las personas que prestan su tiempo a Stop Accidentes, de formación para dar un mejor servicio como voluntarios, más contacto con la organización, conocimiento de los proyectos y sentirse valorados. Esto contesta al primer objetivo específico marcado en este estudio. Dando respuesta a la necesidad de contacto con la organización, propuse que desde cada delegación se hiciese una llamada telefónica a todas las personas asociadas con la intención de hacerles saber que estábamos para cualquier necesidad durante el confinamiento, sobre todo el de apoyo psicológico. Dando respuesta a la necesidad de formación, elaboré un protocolo para trabajadores y voluntarios de Stop Accidentes donde se dan unas pautas de actuación en las llamadas telefónicas que se realizaron a los socios de la entidad (anexo 6).

El segundo objetivo específico era conocer cómo las diferentes delegaciones acogen a las personas que se acercan a la asociación y el seguimiento que se hace a las personas asociadas. Hemos observado que las delegaciones que más variada información ofrecen y más enfocada a la situación de cada persona que se acerca a la organización, teniendo en cuenta su variabilidad y singularidad, son las delegaciones que más asociados tienen (tabla 11). Aunque no se observa una relación directa con el número de trabajadores contratados, ya que la delegación de Catalunya tiene 3 personas contratadas (tabla 2) con 136 y las delegaciones de Madrid y Galicia tienen 3 y 4 personas contratadas con 83 y 60 personas asociadas respectivamente.

El tercer objetivo es la elaboración de un protocolo unitario para todas las delegaciones que pauten la recepción y el seguimiento de las personas asociadas a Stop Accidentes. Este protocolo requiere de un análisis más profundo de los diferentes territorios y de las características específicas de cada delegación, así como de la disponibilidad de personas asociadas que puedan colaborar con la ejecución del mismo. Así mismo, es necesario obtener información de más personas asociadas a la organización. Creemos que para este estudio hay que tener en cuenta que solo hayan contestado al cuestionario un 6.16% de las personas a las que se le envió, ya que puede ser que no se sientan parte de la organización. Este es, sin duda, un punto que hay que explorar. Por tanto, los resultados, aún siendo valiosos, no son significativos. En el Anexo 7 se adjunta un primer borrador a expensas de poder continuar con la investigación.

9. Limitaciones

Este estudio se ha visto limitado por la imposibilidad de acceder directamente a las personas asociadas a Stop Accidentes, debido a la ley de protección de datos. Por tanto, se dependía de que las personas que tenían acceso a esta información enviaran los cuestionarios para que estos fueran remitidos posteriormente al correo habilitado especialmente para este estudio. El estado de alarma decretado el día 13 de marzo de 2020 a causa del COVID-19, afectó a los reenvíos de los cuestionarios a las personas asociadas. La asociación tuvo que hacer un gran esfuerzo unitario para seguir ofreciendo los servicios y reformulando los proyectos para adaptarse a la nueva situación, pasando de trabajar de manera presencial en la mayoría de los proyectos a hacerlo de forma telemática.

10. Propuestas

Para obtener la información necesaria para la elaboración de un protocolo de actuación dirigido especialmente a la recepción, captación y fidelización de personas que se acercan a la asociación Stop Accidentes y a potenciar su participación en la misma, se proponen las siguientes actuaciones:

- Conocer en detalle las características territoriales de cada delegación.
- Conocer en detalle la disponibilidad del personal contratado y el tiempo que pueden dedicar a las personas asociadas.
- Conocer la disponibilidad de personas asociadas que puedan ejercer de voluntarias, en cada delegación, para ayudar en temas de comunicación y formación.
- Realizar reuniones puntuales con personas asociadas a Stop Accidentes de manera presencial. Estas serían aleatorias por todo el territorio nacional con la intención de realizar un *focus group* dirigido a sus necesidades y motivaciones. Objetivo, obtener una visión más amplia de las motivaciones y necesidades de las personas que se acercan y asocian a Stop Accidentes.
- Con toda esta información, decidir si se hace un protocolo unitario para todas las delegaciones o uno por cada delegación, teniendo en cuenta las diferentes características de las mismas.

11. Referencias bibliográficas

- Ballesteros, V.M. (2010). *Análisis descriptivo del voluntariado con personas mayores en la provincia de Granada* (Tesis de doctorado). Universidad de Granada. Disponible en Digibub.ugr.es
- Bermejo, J. C., Villaceros, M., & Magana, M. (2014). Perfil, motivación, satisfacción y compromiso de un voluntariado de acompañamiento en duelo. Propiedades psicométricas de los cuestionarios Organizational Commitment Questionnaire y Job Diagnostic Survey. *Medicina Paliativa*, 24(1), 4-13.
- Buscemi, V., & Celdrán, M. (2014). Motivaciones de inicio y permanencia en el voluntariado en el ámbito de la oncología. *Aloma: Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 32(1).
- Cabrera-Darias, M. E., & Marrero-Quevedo, R. J. (2015). Motivos, personalidad y bienestar subjetivo en el voluntariado = Motives, personality and subjective well-being in volunteering. *Anales de Psicología*, 31(3), 791-801. <https://doi-org.sire.ub.edu/10.6018/analesps.31.3.180921>
- Carmona, E., Estellés, I., Díaz, G., & Aguilera, R. (2018). Nivel de satisfacción y compromiso en trabajadores remunerados versus voluntariado y motivación en el mismo. *REiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa*, 7.
- Castiñeira, A., Vidal, P., Iglesias, M., Miroso, O., & Villa, A. (2003). Llibre blanc del tercer sector cívico-social. Ed. Generalitat de Catalunya.
- Chacón, F., & Vecina, M.L. (1999). Motivaciones y burnout en el voluntariado. *Psychosocial Interventio n*, 8(1), 31-42.
- Chacón, F., Pérez, T., Flores, J., & Vecina, M.L. (2010). Motivos del voluntariado: categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta. *Intervención Psicosocial*, 19(3), 213-222.
- Chacon, F., Gutierrez, G., Sauto, V., Vecina, M.L., & Pérez, A. (2017). Volunteer Functions Inventory: A Systematic Review. *Psicothema*, 29 (3), 306-316. <http://www.psycothema.com/psycothema.asp?id=4398>
- Clary, G. & Snyder, M. (1991). A Funcional Analysis of Altruism and Prosocial Behavior. The Case of Volunteerism. Prosocial Behavior. *Review of Personality and Social Psychology*, 12, 119-148.
- Clary, E. C., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A. A., Hauger, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1516-1530. Recuperado de [http://www.comm.umn.edu/~akoerner/courses/5431-S13/Clary%20et%20al.%20\(1998\).pdf](http://www.comm.umn.edu/~akoerner/courses/5431-S13/Clary%20et%20al.%20(1998).pdf)
- Cruz Roja Española (2002). *Formación básica Institucional. Manuela del voluntariado*. Madrid: Cruz Roja Española.
- Dávila de León, M.C., & Díaz-Morales, J.F. (2009). Voluntario y tercera edad = Volunteerism and elderly. *Anales de Psicología*, 25(2), 375-389.
- de la Hera, C. M. A. (1998). Aproximaciones al concepto de grupo y tipos de grupos. In *Introducción a la psicología de los grupos* (pp. 77-104). Pirámide.

- Del Río, E. (2014). Solidaridad, Estado, acción social. *Cuadernos de Trabajo Social* 27 (1), 17-25.
- Garrosa, E., Blanco-Donoso, L.O., Moreno-Jiménez, B., González, A., Fraca, M., & Meniz, M.J. (2014). Evaluación y predicción del work engagement en voluntarios: el papel del sentido de la coherencia y la reevaluación cognitiva = Assessment and prediction of work engagement in a health volunteers sample: The role of Sense of Coherence and Cognitive Reappraisal. *Anales de Psicología*, 30 (2), 530-540.
- GHK (2010). *Study on Volunteering in the European Union*. Bruselas: Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA). Directorate General Education and Culture (DG-EAC). Recuperado de https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf
- Gutiérrez Resa, A. (1997). *Acción social no gubernamental. Análisis y reflexiones sobre las relaciones voluntarias*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Homans, G. C. (1977). *El grupo humano*. Eudeba, Argentina.
- Kutz, C. M. T., Martínez, A. A., Galán, A. A., & Kareaga, A. A. (2017). Sistemas, grupos y organizaciones: la construcción social del grupo y su aplicación. *INNOVACIÓN, TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN EN GRUPOS Y ORGANIZACIONES*, 55.
- Marta, E., & Marzana, D. (2010). El voluntariado: contexto de aprendizaje de ciudadanía y derechos. *Revista Digital Universitaria*, 11(7), 3-11. ISSN: 1067-6079.
- Russell, AR., Nyame-Mensah, A., De Wit, A., & Handy, F. (2019). Volunteering and Wellbeing Among Ageing Adults: A Longitudinal Analysis. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations (Voluntas)*, 30 (1), 115-128.
- Sánchez, J. D. G., & Casal, J. D. (2017). Cooperación Internacional en Marruecos: empoderamiento para insertar socio-laboralmente a jóvenes en contexto de riesgo. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(1), 163.
- Stop Accidentes (2018) Estatutos de la Asociación: Stop Accidentes, Asociación de Ayuda y Orientación los afectados por accidente de Tráfico. Recuperado de <https://stopaccidentes.org/conocenos/asociacion-de-victimas-de-accidentes-de-trafico/estatutos-memorias-mejorar-seguridad-vial/gmx-niv180.htm>
- Turner, J. C. (1990). *Redescubrir el grupo social: una teoría de la categorización del yo*. Ediciones Morata.
- Vecina, M. L., Chacón, F., & Sueiro, M. J. (2009). Satisfacción en el voluntariado: Estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones = Volunteer satisfaction: Internal structure and relationship with permanence in organizations. *Psicothema*, 21(1), 112–117.
- Vila, M. C. (2012). Modelos europeos en la evolución del Tercer Sector Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(1), 261.
- Viñas, M. (2016). La Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme. *Activitat parlamentària*, (29), 143-154.

Stop Accidentes (2018) Estatutos de la Asociación: Stop Accidentes. Recuperado de <https://stopaccidentes.org/conocenos/asociacion-de-victimas-de-accidentes-de-trafico/estatutos-memorias-mejorar-seguridad-vial/gmx-niv180.htm>

12- Anexos

Anexo 1 – Relación de proyectos a nivel nacional

Anexo 2- Relación de proyectos a nivel autonómico: delegación de Catalunya

Anexo 3- Cuestionario Ad Hoc Personas asociadas

Anexo 4- Cuestionario Ad Hoc Delegaciones

Anexo 5- Resultados Estadísticos

Anexo 6- Guía para trabajadores y voluntarios para el acompañamiento telefónico durante el confinamiento por COVID-19

Anexo 7- Propuesta de protocolo para la recepción y seguimiento de las personas asociadas a Stop Accidentes

ANEXO 1

**RELACIÓN DE PROYECTOS A NIVEL
NACIONAL**



RELACIÓN DE PROYECTOS A NIVEL NACIONAL (DGT)

- **ATENCIÓN PSICOLÓGICA**
 - Atención general a víctimas y familiares de siniestros viales
 - Atención individual a víctimas y familiares de siniestros viales
 - Atención/acompañamiento hospitalario
 - Atención grupal
 - Grupos de apoyo a víctimas y talleres de habilidades de afrontamiento para familiares
 - Cibergrupos (apoyo online)
 - Grupos de psicología positiva

- **ASESORAMIENTO JURÍDICO**
 - Servicio de orientación jurídico víctimas/familiares
 - Atención individualizada a víctimas y familiares de siniestros viales
 - Acompañamiento a juicio y/o asesor jurídico particular
 - Talleres de formación/actualización jurídica

- **ANCAS**
 - Camino Escolar
 - Concurso cartas y dibujos

- **AULAS ACTIVAS**
 - Talleres interactivos de Seguridad Vial
 - Concurso Cartas y Dibujos
 - Taller habilidades en bici
 - Simulacro de Accidentes- Asfarelatos- Conductalia/Road Show

- **MUÉVETE SEGURO**
 - Talleres/actividades interactivas y de sensibilización para la población en general
 - Campaña sensibilización “Ve, vuelve y vive” y #NoMeQuitesElCasco
 - Exposiciones itinerantes: Peatón no atraveses mi vida

ANEXO 2

**RELACIÓN DE PROYECTOS A NIVEL
AUTONÓMICO: DELEGACIÓN DE
CATALUNYA**



ESQUEMA D' ACTIVITATS PREVISTES AL 2020

Algunes de les activitats i serveis de l'entitat s'han reinventat, degut a l'emergència sanitària per la COVID-19, viscuda a partir del 14 de març de 2020.

1. PROGRAMA D'ATENCIÓ INTEGRAL A LES VÍCTIMES

- 1.1 Atenció i assessorament psicològic i jurídic a víctimes.**
- 1.2 Grups d'ajuda mútua a víctimes i familiars:**
 - 1.2.1 Tallers d'habilitats per enfrontar la pèrdua d'un ésser estimat.
 - 1.2.2 Tallers per enfrontar una pèrdua de salut en víctimes d'accident.
- 1.3 Tallers de risoteràpia per a víctimes.**
- 1.4 Cibergrups.**
- 1.5 Acompanyament hospitalari.**
- 1.6 Formació en el Dol.**

2. PROGRAMA DE PREVENCIÓ D'ACCIDENTS DE TRÀNSIT: SENSIBILITZACIÓ I CONSCIENCIACIÓ.

- 2.1 Aules actives d'educació viària infantil i primària:**
 - 2.1.1 Fem-nos visibles i segurs!.
 - 2.1.2 Avis, papis... ara us educo jo!.
- 2.2 Aules actives d'educació viària juvenil:**
 - 2.2.1 Canvi de marxa i Conductalia.
 - 2.2.2 Aprenent a conduir i a viure.
- 2.3 Educació viària en l'etapa adulta i en la gent gran:**
 - 2.3.1 Vés, torna i viu (conductors) i mou-te segur (vianants)
 - 2.3.2 Exposicions itinerants.
 - 2.3.3 Sensibilització per a empreses.
 - 2.3.4 Conviure amb el trànsit i Fes-te visible.
- 2.4 Infractors/es i altres col·lectius:**
 - 2.4.1 Participació en cursos reeducació viària.
 - 2.4.2 Stop infraccions.
 - 2.4.3 Drogues i conducció: Alerta màxima! (drogodependents).



3. REIVINDICACIÓ DELS DRETS DE LES VÍCTIMES DE TRÀNSIT.

- 3.1 Dia Mundial en record a les víctimes de trànsit
- 3.2 Participació en jornades i entrevistes de seguretat viària.

Projectes específics amb l'Ajuntament de Barcelona

- **MOU-TE SEGUR** (Exposicions + xerrades)
- **LA MOBILITAT ÉS COSA DE TOTS** (Gent gran e infants)
- **RIURE, UNA NOVA FORMA DE VIURE** (Risoteràpia)
- **ATENCIÓ PSICOSOCIAL A VÍCTIMES DE TRÀNSIT:** At. indiv, at hospitals i at grupal: cibergrups, tallers habi i grups d'autoajuda
- **ASSOCIA'T PER LA SEGURETAT VIÀRIA:** Conviure amb el trànsit, Feste visible, Dia Mundial, teatre solidari
- **LA SEGURETAT VIÀRIA: UN VALOR PER CONVIURE:** Canvi de marxa, tallers escoles, Fes-te visible, ves torna i viu, mou-te segur, Dia Mundial
- **CONVIURE AMB EL TRÀNSIT** (xapes, districte Sant Andreu- Trinitat Vella)
- **FES-TE VISIBLE** (Cd's Reflectants) Sants Montjuïc (Francesc Candel)
- **DIA MUNDIAL** (Sant Martí /Bogatell)

Projectes específics amb la Diputació de Barcelona

- **DIPUTACIÓ BCN ÀREA DE PRESIDENCIA**
Projecte del Dia Mundial de les víctimes de trànsit - especial 20 aniversari de Stop Accidents
- **DIPUTACIÓ BCN ÀREA DE BENESTAR SOCIAL**
Projecte Drogues i conducció: alerta màxima!
- **DEPARTAMENT DE SALUT**
Projecte Avis, papis, ara us educo jo!
- **DEPARTAMENT DE JUSTICIA**
STOP Infraccions! Cedeix el pas a la Seguretat!: Tallers de sensibilització i canvi d'actituds per infractor en centres penitenciaris.

ANEXO 3

**CUESTIONARIO AD HOC: PERSONAS
ASOCIADAS A STOP ACCIDENTES**

CUESTIONARIO

Los datos recogidos en este cuestionario son estrictamente confidenciales y sólo se utilizarán para la realización del trabajo de final de máster “Autoliderazgo y conducción de grupos” de la Universidad de Barcelona. Así mismo, las conclusiones serán aprovechadas para el beneficio de los socios y voluntarios de la entidad Stop Accidentes.

Sí consiento en que se utilicen mis datos para el trabajo de final de máster:

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: Hombre ____ Mujer ____ Otro ____

Situación Laboral: _____

Socio Stop Accidentes: Sí ____ Desde el año _____ No ____

Voluntario/Colaborador de Stop Accidentes: Sí ____ No ____

Colaboras como voluntario en alguna otra entidad: Sí ____ No ____

Comunidad Autónoma: _____

1- ¿Qué motivo te ha llevado a contactar con la Asociación Stop Accidentes?

2- ¿Cómo conociste la Asociación Stop Accidentes?

3- ¿Conoces las actividades y proyectos que se realizan desde Stop Accidentes? Sí___ No___. Si tu respuesta es afirmativa, enumera:

4- Si eres socio, pero no participas en las actividades de la entidad, ¿te has planteado alguna vez colaborar como voluntario? Sí___ No___. ¿Por qué?

5- Contesta las siguientes preguntas si eres voluntario/colaborador de Stop Accidentes:

- Empecé el voluntariado/colaboración en Stop Accidentes porque...

- **¿Qué valor crees que aporta el rol del voluntario/colaborador en Stop Accidentes?**
-

- **Quiero seguir siendo voluntario/a en Stop Accidentes porque...**
-

- **¿Qué necesitas de Stop Accidentes para mejorar en tu voluntariado/Colaboración?**
-

Muchas gracias por tu colaboración

Sara Antón Alís

tfm.sara.anton@gmail.com

ANEXO 4

**CUESTIONARIO AD HOC:
DELEGACIONES DE STOP
ACCIDENTES**

CUESTIONARIO

Los datos recogidos en este cuestionario son estrictamente confidenciales y sólo se utilizarán para la realización del trabajo de final de máster “Autoliderazgo y conducción de grupos” de la Universidad de Barcelona. Así mismo, las conclusiones serán aprovechadas para el beneficio de los socios y voluntarios de la entidad Stop Accidentes y por consiguiente para la misma entidad.

Sí consiento en que se utilicen mis datos para el trabajo de final de máster:

Delegación Stop Accidentes: _____

Números de asociados en la Comunidad Autónoma: _____

1- Describe los pasos que se siguen en tu delegación a la hora de recibir a un nuevo socio/a. (información de la entidad, función, colaboración, talleres, voluntariado, etc.)

2. ¿Qué tipo de seguimiento se realiza a los socios de tu comunidad?

Muchas gracias por tu colaboración

Sara Antón Alís

tfm.sara.anton@gmail.com

ANEXO 5

RESULTADOS ESTADÍSTICOS

Anexo 3

Resultados Estadísticos

Tabla 1 Anexo. Visión del papel del rol de socio por parte de los socios y socias de Stop Accidentes

Visión del papel del rol de socio por parte de los socios y socias de Stop Accidentes																
	Satisfacción y beneficio propio		Satisfacción y beneficio ajeno		Ayuda a visibilizar Stop Acci.		Imprescindible para Stop		Concienciar a la sociedad		Herramienta de prevención		Crecer la Asociación		No contesta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>victima</i>	1	4,54	3	13,63	0	0	3	13,63	2	9,09	0	0	0	0	3	13,63
<i>familiar</i>	0	0	0	0	1	4,54	0	0	0	0	1	4,54	1	4,54	2	9,09
<i>no relación</i>	0	0	0	0	0	0	1	4,54	1	4,54	1	4,54	0	0	2	9,09
<i>Total</i>	1	4,54	3	13,63	1	4,54	4	18,18	3	13,63	2	9,09	1	4,54	7	31,81

Tabla 2 Anexo. Necesidades reclamadas a Stop Accidentes por los socios y socias

Qué necesito de Stop Accidentes																
	formación		conocer sus proyectos		más contacto		mejor organización		lugar encuentro		sentirme valorado		nada		no contesta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>victima</i>	3	13,63	1	4,54	3	13,63	0	0	0	0	1	4,54	3	13,63	3	13,63
<i>familiar</i>	1	4,54	0	0	1	4,54	1	4,54	0	0	1	4,54	0	0	2	9,09
<i>no relación</i>	1	4,54	1	4,54	1	4,54	0	0	1	4,54	0	0	0	0	2	9,09
<i>Total</i>	5	22,72	2	9,09	5	22,72	1	4,54	1	4,54	2	9,09	3	13,63	7	31,81

ANEXO 6

**GUÍA PARA TRABAJADORES Y
VOLUNTARIOS PARA
ACOMPañAMIENTO TELÉFÓNICO
DURANTE EL CONFINAMIENTO POR
COVID**

GUÍA PARA TRABAJADORES Y VOLUNTARIOS PARA ACOMPAÑAMIENTO TELÉFONICO DURANTE EL CONFINAMIENTO POR COVID-19

¿Por qué realizamos las llamadas telefónicas?

En situación de confinamiento, la realidad de las personas se reduce a un espacio muy reducido y a un cambio en su rutina diaria muy radical. Este cambio en los hábitos habituales puede causar diferentes reacciones en las personas, hay quienes adaptan su vida cotidiana a la nueva situación, creando unos hábitos y rutinas que le ayudan a sobrellevarlo, compartiendo con el resto de los habitantes de la casa, o quizá compartiéndolo con vecinos y con amigos a través de las RRSS. Pero hay otras muchas personas que este cambio tan abrupto en sus vidas les paraliza, les crea angustia, ansiedad y miedo. Puede ser debido a que no tienen los recursos electrónicos, de soporte social y familiar o emocionales para hacer frente a esta situación. Estas últimas son las que necesitan apoyo y acompañamiento externo. Con las llamadas de acompañamiento vamos a intentar paliar estas carencias y acompañar y compartir.

Registro

Es importante mantener un registro de las llamadas y seguimiento de las mismas. Con nombre, teléfono, motivo de la consulta, resumen de la intervención, cita para la próxima llamada, etc.

¿Cómo dar el mensaje?

Lo más importante en cualquier comunicación es la calidad de la relación entre las personas. Por tanto, lo primero que haremos será presentarnos, decirles cómo nos ha llegado su solicitud y ofrecernos para escuchar sus necesidades. Hay que hacer un esfuerzo por trasladar empatía y cuidado por teléfono. Al ser una situación novedosa y difícil para todos, compartir la propia experiencia de cómo lo estamos viviendo, pequeñas anécdotas, etc. aumentará la empatía y las probabilidades de que la persona con la que estamos hablando se abra a compartir su propia experiencia. **Es IMPORTANTE RECORDAR QUE SON ELLOS LOS QUE TIENEN QUE HABLAR, POR TANTO, ES NECESARIO QUE REDUZCAMOS NUESTRO DISCURSO AL MÍNIMO.**

La llamada tiene que durar el tiempo suficiente, aunque intentaremos que no se alargue más de media hora. Programaremos y consensuaremos la próxima llamada de seguimiento. El seguimiento dependerá de cada caso. Hay que ser flexibles en este aspecto ya que las realidades de las personas son muy diferentes.

¿De qué podemos hablar?

- Podemos preguntar sobre: cuál es su ocupación, de qué trabajan, si lo pueden hacer telemáticamente, de la familia, de los amigos, con quien están viviendo el confinamiento, si tienen posibilidad de comunicarse con vecinos, amigos, si tienen acceso a RRSS (Facebook, Twitter, Instagram, ...). También de cómo es su alimentación, si les gusta cocinar, etc. Hábitos habituales que se intensifican en estos momentos.
- Podemos hablar de cómo hacen para mantenerse activos, ejercicio en casa, manualidades, etc.
- Si son personas mayores, podemos preguntarles por cosas de su juventud agradables, anécdotas que nos hagan reír, diciéndoles que nos están alegrando el día.
- Dejar que las emociones de la persona que tenemos al teléfono fluyan, pues todas las emociones son válidas y necesarias.

Busca una frase para dar validez a las emociones del otro

¿Qué NO DECIR NUNCA?

Nunca hay que anular los sentimientos y las emociones de la persona que tenemos al otro lado del teléfono:

- NUNCA DECIR NO LLORES
- NUNCA DECIR NO TENGAS MIEDO
- NUNCA DECIR NO PASA NADA
- NUNCA NEGAR LA REALIDAD
- NUNCA DIFUNDIR RUMORES, LA INFORMACIÓN QUE PODAMOS DAR DEBE SER CONTRASTADA, JAMÁS PROCEDENTE DE RUMORES.
- NUNCA SER NOSOTROS LOS PROTAGONISTAS, ESTAMOS LLAMANDO PARA AYUDAR AL OTRO, PORTANTO EL OTRO ES LA PERSONA IMPORTANTE.
- NUNCA ENTRAR EN POLÉMICA.

¿Qué podemos recomendar?

IMPORTANTE: → Evitemos dar muchas pautas, mejor que vean ellos que pueden hacer, y no las damos si no nos las piden.

Podemos recomendar que:

- No estén todo el día pendiente de las noticias, pueden elegir un horario determinado para mantenerse informado, a ser posible NO por la noche.
- Tener un lugar para estar a solas en casa. El espacio propio cuando se está confinado con otras personas es necesario, buscar una hora al día para estar solo/a.
- Pactar con los miembros de la casa qué tareas hace cada uno.
- Proponer tiempo lúdico en familia. Diferentes edades, diferentes propuestas que pueden compartir.
- Realizar actividades dirigidas a los vecinos. Cartas, dibujos, compartir recetas, poemas, lectura comunitaria, juegos comunitarios (bingo, etc). Mantener la mente activa es importante.
- Si les gusta escribir, puede ser muy beneficioso y es una manera de canalizar las emociones.
- Hacer una rutina de ejercicios físicos, ponerle imaginación.
- Mantener un horario lo más estable posible, para mantener las rutinas. Levantarse a la misma hora y acostarse a la misma hora. Dentro de la flexibilidad la rutina es muy importante para mantener la estabilidad.
- Ejercicios de relajación, individuales o grupales (pueden buscar relajaciones dirigidas en youtube)

Con estas recomendaciones para los voluntarios queremos ayudarlos a clarificar y dar guía a la gran labor que hacéis. Esto es una pequeña guía para tener recursos a la hora de comunicarnos con los usuarios. Para cualquier duda o necesidad adicional podéis contactar en:

Info@stopaccidentes.cat

¡Gracias por ser como sois y por compartirlo!

ANEXO 7

**PROYECTO DE PROTOCOLO:
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE
PERSONAS QUE SE ACERCAN A LA
ASOCIACIÓN.**

PROPUESTA

Protocolo para la recepción y seguimiento de las personas asociadas a STOP ACCIDENTES

I- RECEPCIÓN:

Las personas que se acercan a la asociación Stop Accidentes, en su gran mayoría, lo hacen por una de estas cuatro razones:

- Han sido víctimas de un siniestro de tráfico en el que se han visto afectadas directamente.
- Son familiares de una víctima mortal de siniestro de tráfico.
- Son personas sensibilizadas y tienen la necesidad de trabajar en la prevención de los siniestros de tráfico y violencia vial. En este caso no tienen porqué ser afectadas directa o indirectamente por un siniestro de tráfico.
- Personas que han sido causantes de un siniestro de tráfico, en el cual ellos mismos han resultado afectados o han afectado a terceras personas.

En cada uno de estos casos, la recepción que se le brinda desde Stop Accidentes tiene una singularidad diferente. Los datos que se recogen son muy importantes para poder atenderlos correctamente, por tanto: **es necesario elaborar una ficha con todos los datos**

que se recogen de las personas que, por alguna razón, se dirigen a Stop Accidentes. De esta manera se facilita la labor de seguimiento de las mismas.

1. Víctimas de siniestros de tráfico en los que se han visto afectados directamente.

Se acercan a la asociación con una demanda de ayuda. Esta puede ser psicológica, jurídica, reivindicativa o social. Es importante ofrecer una escucha activa, empática y asertiva. A continuación, se dan unas pautas sobre la información necesaria que se debe recoger de la persona y del caso.

1.1 Primer contacto

Se trata de una conversación, por tanto, esta puede ser recogida en un orden diferente al expuesto:

- a) Nombre completo. Es importante preguntar el nombre al principio para poder dirigirnos a la persona por su nombre de pila.
- b) Teléfono de contacto.
- c) Lugar del siniestro en el que resultó afectada la persona
- d) Circunstancias del siniestro. Esta información es importante para determinar la responsabilidad del mismo.
- e) Motivo de la demanda: Importante saber cuál es el motivo por el que se ha puesto en contacto con la entidad, pues es a este al que se tendrá que dar respuesta o resolver.
- f) Secuelas físicas o psicológicas derivadas del siniestro.
- g) Afectación derivada de las secuelas, en su vida personal, familiar o profesional.

Recogida esta información se le da respuesta a su demanda.

- Si la demanda es jurídica, se le informa que por nuestra parte enviaremos un resumen del motivo de su consulta a nuestro servicio jurídico y que éste se pondrá en contacto con ella, en la mayor brevedad posible. Hay que comentar que es posible que le pidan documentación del caso para ampliar la información. Así mismo, hemos de decirle que desde Stop Accidentes seguiremos su caso y que nos pondremos en contacto con ella para ver la evolución.
- Si la demanda es psicológica, le comentaremos que desde la asociación damos un servicio gratuito de tres sesiones individuales y presenciales (o en caso de algunas delegaciones online). Se preguntará preferencia de horario para la primera sesión y se le comenta que en la mayor brevedad posible nos pondremos en contacto con ella para citarla, ya que tenemos que consultar la agenda de la psicóloga. Dar esta información del por qué no se le da cita en el momento es importante, ya que le da seguridad sobre la gestión.
- Para otro tipo de demandas, se estudiará el caso con las personas adecuadas.

Puede ser que al principio sólo se haga un tipo de demanda, y que más adelante se solicite más ayuda. También puede ser que desde un principio la demanda englobe ayuda jurídica y psicológica.

1.2 Contactos posteriores.

Durante estos contactos posteriores es dónde daremos a conocer la asociación y la labor que ejerce en la sociedad. Es importante durante estas nuevos contactos, investigar la

motivación de la persona por la que se ha acercado a la asociación, para poder ofrecerle participar en las actividades que estén acorde con dichas motivaciones (pueden ser porque su necesidad o motivación es el concienciar a los demás para erradicar los siniestros de tráfico y la violencia vial, motivaciones heterocentradas, o puede ser que necesite realizar actividades para sentir que su experiencia es necesaria y que comunicarla y explicarla le hace sentir bien, motivaciones autocentradas). Es importante que antes de ponerse en contacto con la persona se acceda a su ficha para informarnos de su caso y, posteriormente, para ampliar la información.

- Personas que demandan asesoramiento jurídico. A estas personas se les hace una llamada de seguimiento para saber en qué punto se encuentran con su demanda. Se les invita y cita en la delegación, si es posible, para conocernos personalmente y presentarles la asociación. La presentación consiste en explicar los valores, misión y visión de la asociación y explicar los proyectos que se realizan en la misma, sin entrar en detalles. Es importante hacerle saber que los proyectos y la asociación funcionan gracias a las personas asociadas a la organización y a las muchas de ellas que ejercen de voluntarios. Se les ofrece un tríptico de la asociación donde se señala el apartado para rellenar y hacerse socio. Se le ofrece ser voluntario en alguna acción que se esté llevando a cabo y en la que pueda y quiera participar.
- Personas que demandan asesoramiento psicológico. Durante las tres sesiones y al final de las mismas, se les informa sobre los valores, la misión y la visión de la asociación y se les ofrece el tríptico de la misma. Se les informa de la existencia

de los grupos de autoayuda, donde se va a encontrar con personas en situaciones similares y que son de gran apoyo más allá de las tres sesiones que se ofrecen de manera individualizada. En estos casos hay que tener en cuenta las circunstancias de la persona individualmente y ofrecerle participar en alguna actividad como voluntaria.

En los dos casos, es necesario transmitir que el hacerse socio de Stop Accidentes ayuda a la entidad a seguir con los servicios, los objetivos y la prevención. La cuota anual es simbólica, y que gracias a la suma de todos se puede seguir ayudando a personas como ella.

2. Familiares de una víctima mortal de siniestro de tráfico.

Se acercan a la asociación con una demanda de ayuda. Esta puede ser psicológica, jurídica, reivindicativa o social. Es importante ofrecer una escucha activa, empática y asertiva. A continuación, se dan unas pautas sobre la información necesaria que se debe recoger de la persona y del caso. Suele ser una conversación larga inicial. Se debe tener en cuenta que la persona que llama ha tomado la decisión de ponerse en contacto con la entidad, normalmente, después de una larga meditación.

2.1 Primer contacto

Se trata de una conversación, por tanto, esta puede ser recogida en un orden diferente al expuesto:

- a) Nombre completo. Es importante preguntar el nombre al principio para poder dirigirnos a la persona por su nombre de pila.
- b) Teléfono de contacto.
- c) Filiación con la persona fallecida y nombre de la misma. Es importante preguntarle y hablarle del familiar por su nombre, **nunca** diremos, “su marido fallecido”, “su hija/o fallecido”, etc.
- d) Lugar del siniestro en el que resultó afectada su familiar.
- e) Circunstancias del siniestro. En algunos casos esta información no la dan en la primera llamada. Hay que respetarlo, ya lo contarán en otra ocasión. Siempre dejar fluir y que sea la persona que llama la que decida el momento de explicar los detalles.
- f) Motivo de la demanda: Importante saber cuál es el motivo por el que se ha puesto en contacto con la entidad, pues es a este el que se tendrá que dar respuesta o resolver.
- g) Secuelas psicológicas derivadas del siniestro.
- h) Afectación derivada de las secuelas, en su vida personal, familiar o profesional.

Recogida esta información se le da respuesta a su demanda.

- Si la demanda es jurídica, se le informa que por nuestra parte enviaremos un resumen del motivo de su consulta a nuestro servicio jurídico y que éste se pondrá en contacto con ella, en la mayor brevedad posible. Hay que comentar que es posible que le pidan documentación del caso para ampliar la información. Así mismo, hemos de decirle que desde Stop Accidentes seguiremos su caso y que

nos pondremos en contacto con ella para ver la evolución. Se le comenta que disponemos de grupos de autoayuda de familiares de víctimas de siniestros viales y que está invitada a participar en ellos y compartir con personas con experiencias similares a la suya (**NUNCA** decir igual a la suya, ya que las circunstancias de cada persona y el caso de cada persona es único).

- Si la demanda es psicológica, le comentaremos que desde la asociación damos un servicio gratuito de tres sesiones individuales y presenciales (o en caso de algunas delegaciones servicio online). Se preguntará preferencia de horario para la primera sesión y se le comenta que en la mayor brevedad posible nos pondremos en contacto con ella para citarla, ya que tenemos que consultar la agenda de la psicóloga. Dar esta información del por qué no se le da cita en el momento es importante, ya que le da seguridad sobre la gestión. En este caso también se le comenta que disponemos de grupos de autoayuda de familiares de víctimas de siniestros viales y que está invitada a participar en ellos y compartir con personas con experiencias similares a la suya (**NUNCA** decir igual a la suya, ya que las circunstancias de cada persona y el caso de cada persona es único).
- Para otro tipo de demandas, se estudiará el caso con las personas adecuadas.

Puede ser que al principio sólo se haga un tipo de demanda, y que más adelante se solicite más ayuda. También puede ser que desde un principio la demanda englobe ayuda jurídica y psicológica.

2.2 Contactos posteriores.

Durante estos contactos posteriores es dónde daremos a conocer la asociación y la labor que ejerce en la sociedad. Es importante durante estas nuevos contactos, investigar la motivación de la persona que se ha acercado a la asociación, para poder ofrecerle que participe en las actividades que estén acorde con dichas motivaciones (pueden ser porque su necesidad o motivación es el concienciar a los demás para erradicar los siniestros de tráfico y la violencia vial, motivaciones heterocentradas, o puede ser que necesite realizar actividades para sentir que su experiencia es necesaria y que comunicarla y explicarla le hace sentir bien, motivaciones autocentradas). Es importante que antes de ponerse en contacto con la persona se acceda a su ficha para informarnos de su caso y, posteriormente, para ampliar la información.

- Personas que demandan asesoramiento jurídico. A estas personas se les hace una llamada de seguimiento para saber en qué punto se encuentran con su demanda. Se les invita y cita en la delegación, si es posible, para conocernos personalmente y presentarles la asociación. La presentación consiste en explicar los valores, misión y visión de la asociación y explicar los proyectos que se realizan en la misma, sin entrar en detalles. Es importante hacerle saber que los proyectos y la asociación funcionan gracias a las personas asociadas a la organización y a las muchas de ellas que ejercen de voluntarios. Se les ofrece un tríptico de la entidad donde se señala el apartado para rellenar y hacerse socio. Se le ofrece ser voluntario en alguna acción que se esté llevando a cabo y en la que pueda y quiera

participar. Se le vuelve a comentar la posibilidad de asistir a los grupos de autoayuda para familiares.

- Personas que demandan asesoramiento psicológico. Durante las tres sesiones y al final de las mismas, se les informa sobre los valores, la misión y la visión de la asociación y se les da el tríptico de la misma. Se les informa de la existencia de los grupos de autoayuda, donde se va a encontrar con personas en situaciones similares y que son de gran apoyo más allá de las tres sesiones que se ofrecen de manera individualizada. En estos casos hay que tener en cuenta las circunstancias de la persona, individualmente, y ofrecerle participar en alguna actividad como voluntaria.

En los dos casos, es necesario transmitir que el hacerse socio de Stop Accidentes ayuda a la entidad a seguir con los servicios, los objetivos y la prevención. La cuota anual es simbólica, y que gracias a la suma de todos se puede seguir ayudando a personas como ella.

3. Personas sensibilizadas que tienen la necesidad de trabajar en la prevención de los siniestros de tráfico y violencia vial.

Se acercan a la asociación con la intención inicial de colaborar y ejercer de voluntarios. Son personas con necesidad de ofrecer su tiempo para ayudar en una causa altruista. Normalmente no tienen vinculación directa con siniestros de tráfico, pero puede ser que su desarrollo profesional esté vinculado a la ayuda a personas. Generalmente son muy activos e involucrados en las diferentes actividades de la asociación.

3.1 Primer contacto.

Se trata de una conversación, por tanto, esta puede ser recogida en un orden diferente al expuesto, la conversación telefónica no es muy larga.

- a) Nombre completo. Es importante preguntar el nombre al principio para poder dirigirnos a la persona por su nombre de pila.
- b) Teléfono de contacto.
- c) Motivo del por qué se ha puesto en contacto con Stop Accidentes. Normalmente ya se han informado sobre la asociación.
- d) Se le cita en la delegación.

3.2 Contacto posterior

Es en este contacto donde se le explican los objetivos, la misión y la visión de Stop Accidentes. Se le comentan todas las acciones que se realizan y las necesidades que pueda tener la delegación. Estas personas pueden ejercer su voluntariado con diferentes funciones: administrativa, montaje y desmontaje de actividades, formadores, relaciones públicas con entidades y empresas, etc. Se les ofrece el impreso para asociarse a la entidad y que al hacerse socio recibirá un carné acreditativo.

4. Personas que han sido causantes de un siniestro de tráfico, en el cual ellos mismos han resultado afectados o han afectado a terceras personas.

La asociación Stop Accidentes es una organización de ayuda a las víctimas de siniestros viales. Por definición las personas causantes de siniestros o violencia vial no tienen cabida. Pero puede haber excepciones, por tanto, a las personas que se acercan a la asociación siendo ellas las causantes del siniestro, se les realiza una entrevista exhaustiva, por parte de un psicólogo o psicóloga, para determinar la motivación por la que se ha puesto en contacto con nosotros. Para ello, los datos recogidos telefónicamente serán los mínimos, y se la citará presencialmente o por video llamada en los casos que no sea posible presencialmente.

En este caso, es necesario ser asertivo con el mensaje. Para colaborar con Stop Accidentes estas personas tienen que estar concienciados sobre lo que significa la seguridad vial, las normas de tráfico, y la responsabilidad que todos tenemos ante la sociedad. Se harán las entrevistas que el psicólogo/a crea necesario para tomar una decisión. Como en los casos anteriores, se abrirá una ficha con la información pertinente.

II- SEGUIMIENTO

El seguimiento se debe de hacer a todas las personas asociadas, a Stop Accidentes y personas que sólo son voluntarios por causas excepcionales desde las delegaciones de su comunidad autónoma.

1. Personas asociadas y que no ejercen de voluntarios: Se realizan diferentes acciones, con propósitos y objetivos definidos:

- Se realiza seguimiento telefónico dos veces al año, una en primavera y otra antes de las vacaciones de navidad. El objetivo de estas llamadas es saber de su estado de salud física y psicológica e invitarle a un encuentro informal con las personas asociadas. Merienda de primavera y cena de navidad.
- Se envía invitación formal para la celebración del Día Mundial en recuerdo de las Víctimas de siniestros de tráfico. Este acto se celebra el tercer domingo del mes de noviembre.
- A principio de año se envía, por correo electrónico y personalizado, un resumen de las actividades, talleres y formaciones previstas para el año y se resaltan, específicamente y con la información que disponemos de cada asociado, las actividades en las que pueden colaborar si lo desean.
- Se envía calendario de Stop Accidentes y felicitación de fiestas a final de cada año.
- Periódicamente se les informa de las reuniones y decisiones de la junta directiva que sean de su interés.

2. Personas asociadas y que ejercen de voluntarios.

Aunque su relación con la entidad es más fluida, también se seguirán las pautas anteriormente mencionadas. Además, al estar vinculados a algún proyecto se realizará un seguimiento específico, adecuado a cada situación.

Por cada delegación se llevará un registro de las personas asociadas que ejercen de voluntarios (y personas que sean voluntarias y no asociadas, por causas excepcionales) donde se indicará en los proyectos que participan. Se actualizará con los propios voluntarios, facilitándoles información sobre otras actividades en las que puedan participar. En este registro tiene que incluirse una pestaña de disponibilidad, pues no todas las personas pueden participar en diferentes proyectos o están disponibles en casos excepcionales.

Se facilitarán espacios para reuniones con los voluntarios donde intercambiar impresiones, compartir experiencias y evaluar las actividades y actuaciones. Espacios de encuentros informales, lúdicos de intercambio. Estos serán de dos a tres anuales, fomentando la interacción y el intercambio, para crear interdependencia e identidad social. Además, la opinión de los voluntarios es muy importante para mejorar las actividades y actuaciones.

Se realizarán talleres de formación:

- Comunicación: Cómo dirigirme a las personas según su edad, qué decir, qué NO decir y cómo hacerlo.
- Gestión emocional
- Asesoramiento jurídico
- Etc. (los necesarios para los proyectos y actividades)

Este proyecto de protocolo está pendiente de revisión y consenso por parte de la Asociación Stop Accidentes.