

Aspectos teóricos e prácticos da intervención social en situacións de crise, emerxencia e catástofe

*Itziar Herrero Muguruza. Traballadora social - Docente e investigadora autónoma
iciarherrero@hotmail.com*

RESUMO:

O traballo social forxouse como coñecemento científico e é unha rama propia dentro das ciencias sociais na que o traballo social en emerxencias pode considerarse como unha especialidade en si mesma. É un tipo de traballo social que se basea en teorías, conceptos, principios e metodoloxías, procedementos e protocolos que xiran ao redor dun punto concreto. Este denominador común encontrámolo tanto nas situacións de urxencia individuais como nas colectivas. Polo tanto é fundamental a elaboración entre todos os profesionais dunha linguaxe común. A importancia de delimitar os conceptos encádrase na necesidade de establecer uns procedementos e pautas de actuación definidas. En última instancia, esta delimitación conceptual permíttiranos liberarnos dos prexuízos e de mitos erróneos sobre este tipo de intervencións e o noso papel nestas. A atención a emerxencias sociais supón unha parte consubstancial ao traballo social, e, polo tanto, o seu estudo enriquece o conxunto da profesión como coñecemento científico.

PALABRAS CLAVE:

Emerxencia, crise, catástrofe, especialidade, práctica.

RESUMEN:

El Trabajo Social se ha forjado como conocimiento científico siendo una rama propia dentro de las ciencias sociales en la que el Trabajo Social en Emergencias puede considerarse como una especialidad en sí misma. Es un tipo de trabajo social que se basa en teorías, conceptos, principios y metodologías, procedimientos y protocolos que giran alrededor de un punto

concreto. Este denominador común lo encontramos tanto en las situaciones de urgencia individuales como en las colectivas. Por tanto es fundamental la elaboración entre todos los profesionales de un lenguaje común. La importancia de delimitar los conceptos se encuadra en la necesidad de establecer unos procedimientos y pautas de actuación definidas. En última instancia, esta delimitación conceptual nos permitirá liberarnos de los prejuicios y de mitos erróneos sobre este tipo de intervenciones y nuestro papel en las mismas. La atención a emergencias sociales supone una parte consustancial al trabajo social, y, por tanto, su estudio enriquece al conjunto de la profesión como conocimiento científico.

PALABRAS CLAVE:

Emergencia, Crisis, Catástrofe, Especialidad, Práctica.

ABSTRACT:

Social Work has become scientific knowledge and it is part of a distinct branch of social sciences, where Social Work in Emergency Departments may be considered a speciality in full right. This type of social work is based upon theories, concepts, principles and methodologies, procedures and protocols that share a common feature. This common feature can be found in specific and collective emergency situations. Thus, it is essential for professionals in this area to elaborate a common language. Delimiting the concepts is important given the need to establish a set of well-defined actuation procedures and guidelines. Besides, this conceptual delimitation will allow us to get rid of the prejudices and wrong myths concerning this type of interventions and our role in such interventions. Treating social emergencies is an essential part of Social Work and, hence, the study of those emergencies may provide professionals in this area with valuable scientific knowledge.

KEYWORDS:

Emergency, crisis, catastrophe, speciality, practice.

INTRODUCCIÓN:

Este artigo xira arredor de dous eixes fundamentais: a teoría e a práctica.

En primeiro lugar debemos repasar un pouco de teoría posto que o traballo social é unha ciencia e como tal, debe cingirse ao procedemento científico. Neste proceso a conceptualización da práctica profesional debe converterse na xeración de novo coñecementos científicos. Nesta continua xeración de coñecemento, tanto a través da experimentación coma da

sinetización da práctica, existe un debate fundamental. É o traballo social en emerxencias un método, unha especialidade, un modelo...? Este debate profesional é en si mesmo enriquecedor máis alá das achegas a cada unha das opcións. Persoalmente, considero que o traballo social en emerxencias consiste nunha especialidade en si mesma dentro da ciencia do traballo social na rama das Ciencias Sociais. Non obstante, este debate é suficiente para unha ampla creación científica e literaria ao respecto. O que neste caso en concreto, nos interesa é a cuestión da linguaxe que utilizamos nas nosas intervencións. Tanto que sexa un modelo ou unha especialidade, o traballador social debe coñecer os conceptos específicos deste tipo de situacións e por iso, manexar unha linguaxe común con todos os implicados. Do mesmo modo que cando desempeñamos o noso labor profesional no ámbito xudicial acabamos por entendernos cos profesionais xurídicos, na atención a emerxencias debemos tomar por sinónimos os conceptos máis relevantes.

Esta delimitación conceptual é fundamental para a intervención posto que nos permite, ademais de entendernos con outros profesionais, poder establecer o marco da nosa intervención, os sistemas de coordinación, de activación de recursos e servizos etc.

Por outra parte, a práctica é o outro pilar fundamental posto que nos permite, como vimos, ampliar coñecementos a través da experiencia (son moitos os servizos sociais xerais que se viron implicados na atención a emerxencias) e ademais axúdanos a definir as funcións profesionais que nos son propias. A supervisión e a avaliación continua destas intervencións axúdanos tamén á mellora continua e a pechar o ciclo do coñecemento científico que sintetiza a práctica en novos coñecementos.

A TEORÍA

Unha vez vista a importancia de traballar cuns coñecementos comúns, imos repasar as definicións máis relevantes e algúns conceptos relacionados.

En primeiro lugar debemos falar da **Crise**. Esta é unha situación repentina que supón unha ruptura do ciclo normal de vida dun individuo, familia, grupo ou comunidade. Ten unha dobre vertente.

- Positiva: supón unha oportunidade para o cambio, para aprender novos mecanismos de resposta, recordar métodos de resolución de conflitos, aproveitamento dos recursos existentes etc.
- Negativa: prodúcese unha desorganización e perda de equilibrio que rompe a homeostase e pode provocar reaccións negativas que se manteñan no tempo.

As crises clasificáronse de xeito clásico dende a psicoloxía como crises vitais (embarazo, adolescencia, xubilación, falecementos...) e crises circunstanciais (a estas últimas corresponden as emerxencias).

Por outro lado, encontrámonos ademais coas crises como fenómenos sociopolíticos que supoñen alteracións da normalidade con intencionalidade de cambio ou afectación do sistema. Este tipo de crise clasifícase en crises internas e crises internacionais.

Comunmente adoitamos dar por sinónimos os termos de urxencia e emerxencia pero en realidade hai algúns matices que os diferencian.

A **urxencia** é a valoración subxectiva dunha situación repentina que non supón un risco vital e que pode non ser valorada de igual modo polos profesionais competentes. É a sensación de necesidade de atención inmediata que ten un individuo. Isto explica que nos servizos hospitalarios vexamos carteis de "Urxencias" nas portas, dado que é o propio afectado o que acode ao servizo.

Por outra parte, a **emerxencia** é o estado de necesidade sobrevido a unha comunidade de persoas ante un grave e inminente risco colectivo excepcional, o cal, pola súa propia orixe e carácter, resulte inevitable e imprevisible, e que devén en situación de natureza catastrófica cando, unha vez actualizado o risco e producido o feito causante, se alteren substancialmente as condicións de vida desa colectividade e se producen graves danos que afectan a unha pluralidade de persoas e bens. A emerxencia pódese atender cos medios habituais dispoñibles e require da valoración dun profesional da necesidade inmediata de atención específica.

En canto ás **urxencias e emerxencias sociais**, trátase dunha situación que require dunha atención urxente nas áreas propias da intervención social e que afecta a un individuo, familia, grupo ou comunidade. É unha situación que pode favorecer estados de vulnerabilidade e desprotección entre os afectados. Polo tanto, unha urxencia social é aquela na que o individuo require atención inmediata e unha emerxencia social é a situación na que un profesional da intervención social diagnóstica a dita necesidade de intervención urxente. Normalmente teñen máis visibilidade as urxencias ou emerxencias médicas, pero como afectan a persoas, por definición poden afectar ás áreas de intervención social.

Unha **catástrofe** é un grave dano ou alteración das condicións normais de vida producida por un evento repentino (natural ou provocado polo home) que require da intervención de todos os medios dispoñibles, superando a capacidade de resposta dispoñible nos medios habituais. Polo tanto, a diferenza entre unha emerxencia e unha catástrofe radica na interacción entre as demandas e os recursos. É dicir, cando as demandas son maiores que os recursos estamos ante unha catástrofe. Por outra parte, e a nivel individual, tamén se pode entender como catástrofe aquela situación que supera altamente os recursos dos que a persoa dispón, tanto se se trata dunha valoración obxectiva ou subxectiva. Se a persoa afectada valora que non ten capacidade de afrontar a situación, o evento converterase nunha catástrofe para ela, aínda que a valoración obxectiva da súa severidade sexa baixa.

As persoas que acoden aos profesionais do traballo social, moitas veces, fano porque a súa capacidade de resposta se ve desbordada polas demandas existentes.

Unha catástrofe require da existencia dun risco e dunha vulnerabilidade para producir danos. Ademais canto menor sexa a prevención, maior pode ser o dano producido.

A **vulnerabilidade** é o factor interno asociado á ameaza. É dicir, o estado en que se encontra unha persoa ou sociedade fronte a unha ameaza concreta. Está determinada por factores ambientais, económicos e culturais.

O **risco** é a probabilidade de exceder un valor determinado de consecuencias económicas, sociais ou ambientais nun determinado lugar e durante un determinado tempo. É dicir, a probabilidade de sufrir perdas.

O **risco** e a vulnerabilidade fan aumentar os danos, pero a **resiliencia** é a capacidade dunha persoa ou grupo para seguir proxectándose no futuro a pesar de acontecementos desestabilizadores, de condicións de vida difíciles e de traumas, ás veces, graves. Esta resiliencia ou fortaleza interna é a que pode minimalizalos e fomentar que se produza o fenómeno do fénix ou crecemento postraumático. Isto consiste en saír reforzado do evento traumático aprendendo novas capacidades de resposta, fortalecendo as redes sociais etc.

A PRÁCTICA

A continuación veremos algunhas das ferramentas de traballo necesarias para este tipo de intervencións.

En primeiro lugar, encontrámonos cos plans de emerxencias que son os manuais sobre como intervir, indicándonos quen, onde, cando e como deben producirse as actuacións. Trátase da previsión do marco orgánico-funcional e dos mecanismos que permiten a mobilización dos recursos humanos e materiais necesarios para a protección de persoas e bens en caso de grave risco colectivo, catástrofe ou calamidade pública, así como o esquema de coordinación entre as distintas administracións públicas chamadas a intervir.

Estes plans de emerxencias poden ser de diversos tipos:

- *Plans de emerxencia territoriais*: adscritos a un territorio concreto, normalmente a nivel provincial ou de comunidade autónoma. Os P. E. municipais encóntranse tamén dentro desta categoría.
- *Plans de emerxencia especiais*: son aqueles que se centran en riscos específicos e de especial interese. Poden estar adscritos a un municipio ou ser de carácter estatal. En xeral son aqueles que afectan a riscos NRBQ (nucleares, radiolóxicos, biolóxicos e químicos), transporte de mercadorías perigosas, inundacións, sismos etc.

- *Dispositivos de risco previsible*: son aqueles que se realizan para situacións específicas nas que se pode prever que as demandas en caso de emerxencia serían superiores aos recursos habituais dispoñibles. Trátase de plans de evacuación de edificios (colexios, hospitais, centros comerciais etc.); situacións de grande aglomeración de persoas, eventos deportivos etc.

Unha das cuestións principais que debemos ter en conta e que se especifican nos plans de emerxencia, son os niveis de intervención. Isto é a clasificación da gravidade dun evento de modo que poidamos prever os medios e recursos dos que teremos que dispoñer. Como se pode ver, en todo momento se ten presente a relación entre recursos e demandas.

- *Nivel 0*: trátase de emerxencias localizadas e controladas mediante a resposta dos medios e recursos dispoñibles na propia zona. Correspóndese coas emerxencias habituais.
- *Nivel 1*: emerxencias localizadas que requiren a confluencia de medios e recursos asignados ao plan e alleos á área afectada ou cuxa resposta esixe que o director do plan asuma a coordinación da intervención.
- *Nivel 2*: emerxencias que pola súa natureza, gravidade ou extensión do risco, esixen a mobilización de medios e recursos públicos e/ou privados adscritos ao plan, provenientes da comunidade autónoma e limítrofes e que esixen que o director do plan asuma a coordinación da intervención.
- *Nivel 3*: emerxencias nas que se presenten circunstancias nas que está presente o interese nacional conforme aos supostos previstos na norma básica, capítulo 1, apartado 1.2. A dirección do plan pasa ao representante do Ministerio do Interior.

O TRABALLO SOCIAL EN EMERXENCIAS

É fundamental recordar que para o Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Traballo Social (2006) emerxencia son aquelas situacións sobrevidas, que desbordan a capacidade de resposta das persoas afectadas e que requiren mobilizar recursos para garantir a cobertura das súas necesidades máis perentorias, e un acompañamento profesional que lles axude a desenvolverse nunha situación, que para eles, supón un momento de grave crise nas súas vidas. Estas situacións posúen uns trazos esenciais estudados por diversos autores. A continuación veremos as características máis relevantes:

- Para Gustavo García Herrero (2006) os elementos principais son a necesidade de inmediatez na resposta, a afectación de necesidades básicas e que son situacións sobrevidas.

- Para Ángel Luis Arricivita Amo (2006) a emerxencia é un feito súbito, inesperado, indesexable e, xeralmente, imprevisible que, cando menos, interrompe e altera a rutina cotiá da/s persoa/s directamente afectada/s, do seu ámbito próximo (familia, veciños etc.) e/ou dunha colectividade (grupo, vila, cidade etc.) e a súa resolución require (a dos seus diferentes problemas) con frecuencia, actuacións urxentes,
- Txema Duque Carro (2006) utiliza o termo urxencia para referirse ás mesmas situacións e define urxencia social como aquela situación que vén producida por un suceso precipitoso, que require dunha atención inmediata e ineludible, sen a cal é previsible ou existen indicios razoables de que se produza unha deterioración clara e importante da situación ou un prexuízo para as persoas implicadas. Así mesmo, o carácter de urxencia complementarase co grao de oportunidade da intervención que se desprenda da situación en si mesma.
- Para Dario Pérez Madera (2011) calquera situación de emerxencia xera nos seus afectados unha serie de necesidades sociais que requiren unha resposta específica, no noso caso, proporcionada polo Sistema de Servizos Sociais. O termo emerxencia fai referencia a unha situación imprevista en relación co tempo e ao lugar no que se produce.

Seguindo as palabras de Dario Pérez (cit. supra) as características da emerxencia social son:

- É unha situación social imprevista que xera desprotección.
- Prodúcese de forma repentina e é xeradora de necesidades sociais.
- Favorece procesos de vulnerabilidade social e de risco social.
- A resposta débese proporcionar de forma inmediata, articulando aquelas prestacións sociais que respondan ás necesidades sociais que se manifestan como consecuencia da situación de emerxencia.
- A resposta, polas súas características de inmediatez, e polos recursos que se han de mobilizar, débese proporcionar, se é posible, dende programas e/ou servizos especializados neste tipo de situacións.

Do mesmo modo, Dario Pérez (cit. supra) diferencia entre urxencias sociais e emerxencias sociais do seguinte xeito:

- Emerxencias sociais: xeran situacións obxectivas de desprotección social, é dicir, situacións onde a persoa se encontra de forma repentina sen medios persoais, familiares e sociais de apoio para dar resposta ás súas necesidades sociais máis básicas.

- **Urxencias sociais:** situación subxectiva do estado de necesidade vida polo propio afectado e á súa vez, valorada como tal polo profesional da intervención, é dicir, son situacións de risco social onde o individuo non se encontra obxectivamente en situación de desprotección social repentina.

Ademais das definicións dadas por expertos, non podemos deixar de poñer atención nas definicións que dan as distintas normativas vixentes. Son varias as leis de servizos sociais que fan unha mención explícita das emerxencias sociais. Entre outras, encontramos a Lei 14/2010 de servizos sociais de Castela-A Mancha, segundo a cal se entende a emerxencia social como aquela situación excepcional ou extraordinaria e puntual das persoas, que require dunha actuación inmediata, sen a cal se podería producir unha deterioración ou agravamento da situación de necesidade acaecida. Segundo esta definición, trátase dunha situación de desprotección que afecta a un individuo ou a un grupo familiar.

Despois de ter coñecemento dos termos máis relevantes cos que nos imos encontrar neste ámbito de intervención e de repasar superficialmente as ferramentas e marco legislativo fundamental, debemos formularnos a seguinte cuestión: **que é o traballo social en emerxencias?**

A resposta non conta cun consenso xeral na bibliografía pero podemos aproximarnos a este mediante a seguinte definición:

Intervención en situacións de crise, emerxencias e catástrofes que utiliza métodos, técnicas, ferramentas e coñecementos profesionais específicos. É unha intervención específica cun diagnóstico social propio que se desenvolve antes, durante e despois de que se produza o impacto do evento potencialmente traumático.

CONCLUSIÓNS

Con este breve repaso podemos entrever a necesidade de seguir traballando no plano teórico para ampliar o campo de estudo e contar con coñecementos propios do traballo social en emerxencias, posto que as experiencias prácticas neste ámbito son moi numerosas e, dende logo, non son nada novo.

Nesta traxectoria de intervencións debemos aprender da práctica e incluír os coñecementos adquiridos mediante a experiencia para poder manter vivo o ciclo científico de praxe-teorización.

Estas experiencias non deben quedar no marco concreto no que se realizaron senón que é tarefa prioritaria o fomento do networking e de experiencias de intercambio que permitan a difusión das leccións aprendidas.

Con estas accións perséguese, ademais, poñer en valor a figura do traballador social en emerxencias e ampliar as nosas capacidades para lle dar a coñecer ao conxunto da sociedade as funcións que levamos a cabo como profesionais.

Non debemos esquecer que o número de desastres que sofre a humanidade se viu incrementado de xeito espectacular nos últimos anos. Deste modo, podemos dicir que na década dos 70 se produciron 1.231 situacións catastróficas no mundo, mentres que do ano 2000 ao 2006 se incrementaron ata chegar ás 5.287.

Este significativo aumento e a cada vez maior presenza nos medios de comunicación de masas deste tipo de eventos, fan que o interese e a preocupación pola intervención nestas situacións tamén crecese substancialmente nos últimos tempos.

Malia que a intervención en crise, emerxencias e catástrofes non é algo novo para os traballadores sociais, quizais si se poida afirmar que a teorización e divulgación (en concreto en España) a este respecto é relativamente escasa e nova.

De modo inherente ao ser humano, adoitamos tender a tomar medidas a base de impulsos, ou como se di comunmente “non aprendemos ata que nos pasou”. Quizais por este motivo, as comunidades autónomas que se viron afectadas por sucesos altamente traumatizantes (Biescas en Aragón, inundacións e terremotos en Murcia, atentados terroristas en Madrid etc.) son as que en primeiro lugar desenvolveron respostas específicas de intervención.

No caso concreto de Galicia, podemos afirmar que despois do accidente de Angrois e da actuación dos servizos sociais de base na atención ás persoas afectadas, é lóxico que o interese polo traballo social en emerxencias se vise aumentado.

Máis alá das diverxencias territoriais, a premisa principal que todos os profesionais debemos ter clara é que debemos formar parte da resposta institucional ás situacións de crise, emerxencias e catástrofes; e que, ademais na maioría dos casos xa formamos parte, por exemplo, dos plans de emerxencia, pero somos os propios profesionais os que o descoñecemos.

A presenza dos traballadores sociais en situacións de crise, emerxencias e catástrofes é fundamental, en tanto que somos os profesionais máis axeitados para resolver as necesidades sociais xurdidas de tales situacións, e en tanto que é parte consubstancial á nosa profesión colocarnos sempre de lado das persoas que sofren.

Precisamente ese posicionamento ao lado dos afectados, obríganos a preocuparnos polos problemas de coordinación e de xestión que poden acabar rebaixando o nivel de calidade da atención.

En definitiva o traballo social nas crises, emerxencias e catástrofes configúrase como unha cuestión en auge e, entendendo as crises como unha oportunidade e dada a situación actual, temos a ocasión de repensarnos como profesión e acoller o interesante debate profesional sobre os novos (ou non tan novos) ámbitos de intervención.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDER-EGG, E. (2003). *Repensando la Investigación-Acción-Participativa*. lumen Humanitas
- ARREDONDO, R.; COSANO, F.; GUTIERREZ, A. M.; MORALES, M.; ORTIZ, I.; RIVAS, M. (2010). *Diccionario práctico Trabajo Social*. Málaga. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- COULSHED, V. and ORME, J.(1998) *Social Work Practice*. Basingstoke, Palgrave MacMillan.
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA (2010) *Manual Básico de Principios y Valores*. Madrid. Editado por Cruz Vermella Española.
- DE DIOS, J. (2006). *I Jornadas sobre Gestión de Crisis: Más allá de la sociedad del riesgo*. A Coruña. Editado por Universidade da Coruña.
- DE NICOLAS, L. et al. (2000). *Intervención psicológica en situaciones de emergencia y desastres*. Vitoria-Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- DIRECCION GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2011) *Memoria de actividades ejercicio 2011*. Madrid. Área de Gobierno, de Familia e Servizos Sociais. Concello de Madrid.
- DU RANQUET, M. (1996). *Los modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias*. Madrid. Ed. Siglo XXI.
- FEDERACION SARTU (2011) *Estrategias profesionales para la Inclusión Social*. País Vasco. Gobierno Vasco.
- FIGUEROA, E. *Intervención en crisis en el área de trabajo social*. Disponible en http://www.pediatría.gob.mx/ts_cris.pdf (consultado o 20/04/2013)
- GOMEZ DEL CAMPO, J.F. (1994). *Intervención en las crisis: Manual para el entrenamiento*. México. Editorial Plaza y Valdés e Universidade Iberoamericana.

- Herrero, I (2013) *El papel del Trabajo Social en las Catástrofes*, trabajo fin de grao presentado na Universidade Pontificia de Comillas.
- Lei 14/2010 de servizos sociais de Castela-A Mancha, publicado en DOCM núm. 251 do 31 de decembro de 2010 e BOE núm. 38 do 14 de febreiro de 2011
- Lei 2/1985, do 21 de xaneiro, sobre protección civil. Publicada en BOE número 22, do 25 de xaneiro de 1985.
- LÓPEZ, M. (1997) "Formación del policía para situaciones de emergencia". Papeles del psicólogo, vol. 68, páx. 34-37.
- LORENTE, F. (2008) *Asistencia Psicológica a Víctimas, Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias*. Madrid. Arán Ediciones.
- *Norma básica de protección civil*. Publicada no Real decreto 407/1992 do 24 de abril.
- PAYNE, M. y SHARDLOW S. (Eds) (1998) *Contemporary Issues in Social Work: Western Europe*. Aldershot: Arena Ashgate.
- RABELO, J.M. (2010) "Primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis desde el Trabajo Social". Documentos de Trabajo Social, n.º 47, (páx. 121-133) Málaga. Colexio Oficial de Traballo Social de Málaga.
- RAPOPORT, L. (1970) *Crisis Intervention as a mode of brief treatment*. en R.W. Roberts.
- ROBERTS, A.R. (2000) *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment and research*. Oxford, Oxford University Press.
- RUBIN, B. y L. BLOCH, E. (1998). *Crisis intervention and trauma response. Theory and Practice*. New York, Springer Publishing Company. Tradución: Arnáiz, V. (2000) Bilbao. Desclée de Brouwer.
- S. PITTMAN, F. (1990). *Momentos decisivos: Tratamiento de familias en situaciones de crisis*. Buenos Aires. Editorial Paidós.
- SLAIKEU, K.A. (2000). "Intervención en crisis: manual para práctica e investigación". México: El manual moderno.
- VISCARRET, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid. Alianza Editorial.
- VVAA (2008) *Cuadernos de crisis n.º 7 Vol.1*. Disponible en: <http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2008/Num7Vol12008.pdf>
- VVAA (2011) *Atención en situaciones de emergencia social*. Madrid. Ministerio de Sanidade, Política Social e Igualdade. Secretaría Xeral de Política Social e Consumo. Dirección Xeral de Política Social, das Familias y da Infancia. Unidade de Apoio - Área de Formación.

- VVAA. (2006) “25 años de Servicios Sociales” Concellería de Benestar Social e Promoción da Igualdade. Murcia. Concello de Murcia.
- VVAA. (2006) “Acción social municipal en situaciones de urgencia y emergencia en el Ayuntamiento de Bilbao” en *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 74, Madrid. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Trabajo Social.
- VVAA. (2006) *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 74, “Intervención Social en situaciones de emergencia” Madrid. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Trabajo Social.
- VVAA. (2006), “Intervención Social en situaciones de emergencia” en *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 74. Madrid. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Trabajo Social.
- VVAA. (2006), “La intervención social (o psicosocial) en emergencias y catástrofes” en *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 74. Madrid. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social.
- VVAA. (2011) *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 94, “Intervención Social en situaciones de emergencias Sociales II” Madrid. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Trabajo Social.
- VVAA. (2011), “El Samur Social como servicio social de atención a las emergencias sociales”. Su papel en la catástrofe del atentado terrorista del 11M y en el grave accidente aéreo de Spanair.” En *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 94. Madrid. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Trabajo Social.
- ZAMANILLO, T. (1993). “Un enfoque sistémico para la intervención en crisis en el trabajo social”. Cuadernos de Trabajo Social, n.º 2. Pax.119-136. Norteamérica. Disponible en:
<<http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9393110119A/8521>>.
- Páxinas web:
 - <http://www.rae.es/> (consultado o 20/04/2013)
 - <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Servicios-Sociales/Samur-Social---Personas-sin-hogar/Samur-Social?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=ddf8f471d18b8310VgnVCM2000000c205a0aRCRD> (consultado o 24/04/2013)
 - <http://www.desenredando.org/> (consultado o 16/05/2013)
 - <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/226> (consultado o 21/05/2013)

- http://pendientedemigracion.ucm.es/info/IUDC/img/biblioteca/8-REY_Conflicto.pdf (consultado o 21/05/2013)
- http://es.wikipedia.org/wiki/Psicolog%C3%ADa_de_la_emergencia (consultado el 28/05/2013)
- http://www.desenredando.org/public/varios/2011/2011_Mansilla_Holbox_sin_palabrerias.pdf (consultado o 28/05/2013)
- <http://www.ukdissertations.com/dissertations/social-work/systems-theory-intervention.php#ixzz2UczxAbjv> (consultado el 28/05/2013)
- <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/228> (consultado o 29/05/2013)
- <http://psicosocialyemergencias.com/2010/la-experiencia-del-servicio-de-emergencias-sociales-de-barcelona/#.UaYc5dLwmzk> (consultado o 29/05/2013)
- http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=BIO_Servicio_FA&cid=3007509546&language=es&pageid=3000094259&pagename=Bilbaonet%2FBIO_Servicio_FA%2FBIO_Servicio&anclaServ=aB7&rutaCatServ=3003434809 (consultado o 29/05/2013)
- <http://www.ifsw.org/> (consultado o 02/06/2013)
- http://www.cgtrabajosocial.com/consejo/codigo_deontologico (consultado o 02/06/2013)
- http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=33,12163821&_dad=portal30&_schema=PORTAL30&url_show=/cre_web/historiaespa.htm (consultado o 04/06/2013)
- http://www.icrc.org/spa/assets/files/other/icrc_003_p0361.pdf (consultado o 04/06/2013)
- http://www.cruzrojamadrid.org/que_hacemos/socorros_y_emergencias/respuesta_en_emergencias__erie_/erie_de_intervencion_psicosocial/ (consultado o 04/06/2013)
- <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Servicios-Sociales/Samur-Social---Personas-sin-hogar/Samur-Social?vgnextfmt=default&vgnextchannel=ddf8f471d18b8310VgnVCM200000c205a0aRCRD> (consultado o 04/06/2013)
- <http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2008/Num7Vol12008.pdf> (consultado o 20/04/2013)