



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Sistematización de la intervención del Trabajo Social con las
Víctimas del Terrorismo en España.

*“Systematization of Social Work intervention with Victims of
Terrorism in Spain”*

Autora:

Julia Artero Bayona

Directora:

Ana Leonor Navarro Soto

Facultad de Ciencias Social y del Trabajo

2018

Contenido

1. Introducción / Justificación.	2
2. Conceptualización.....	4
3. Trabajo Social y Gestión de casos.....	10
3.1 Recursos a utilizar.....	10
3.1.1 Recursos institucionales.	11
3.1.2 Recursos legislativos.....	13
3.1.3 Recursos económicos y materiales.....	14
3.1.4 Recursos éticos.	18
3.1.5 Recursos humanos.....	18
4. Sistematización del proceso: El método básico como recurso técnico.....	22
4.1 Fases del caso.	23
4.1.1 Detección y recepción.	24
4.1.2 Investigación y diagnóstico.....	26
4.1.3 Planificación de la intervención.....	28
4.1.4 Ejecución.....	29
4.1.5 Evaluación de la intervención.....	30
5. Conclusiones.....	32
6. Bibliografía y fuentes.....	34
7. Índice de tablas.....	37
8. Índice de ilustraciones.....	37

Resumen:

Este trabajo trata de abordar la importancia de la intervención del Trabajo Social con las víctimas del terrorismo desde un punto de vista psicosocial.

Para ello, se recurre a una investigación bibliográfica sobre el tema, acerca de los conceptos de terrorismo y de víctima del terrorismo, así como en torno a los recursos existentes para una adecuada intervención profesional con ellos.

Se observa que la víctima del terrorismo está muy poco visibilizada tanto en la profesión del Trabajo Social como en el resto de la sociedad y, a partir de ese punto, se hace hincapié en la necesidad de una intervención psicosocial para lograr un bienestar general en la persona afectada por un atentado terrorista.

Por último, se hace una propuesta de intervención desde el método básico del Trabajo Social, mostrando cuáles serían cada una de las fases por las que pasaría la víctima desde que acude a los profesionales hasta que termina dicha intervención.

Palabras clave: Gestión de casos, intervención, método básico, trabajo social, víctimas del terrorismo.

Abstract:

This essay tries to address the importance of Social Work intervention with terrorism victims from a psychosocial point of view

For this purpose, a biographical investigation is used on the subject, terrorism and terrorism victims concepts as well as the existing resources for a good professional intervention with them.

It is observed that the terrorism victim is very little visible both in the social work career and in the rest of the society, therefore the need for a psychosocial intervention to achieve general welfare is stressed in the person affected by a terrorist attack.

Finally, a proposal of intervention is made from the basic method of Social Work, showing which would be each of the phases through which the victim would go from going to the social work professionals until the intervention ends.

Key words: Case management, intervention, basic method, social work, terrorism victims.

1. Introducción / Justificación.

Entre las diferentes posibilidades temáticas de los Trabajos de Fin de Grado se encuentra “la sistematización de una experiencia de intervención profesional en Trabajo Social”(Guía Trabajo Fin de Grado, 2017/18). El presente trabajo pretende exponer el resultado de la experiencia de los profesionales del Trabajo Social con las víctimas del terrorismo en España aplicando una metodología propia del Trabajo Social como “el método básico”.

La elección de este tema viene motivado por la escasa visibilidad de las víctimas tras un atentado, pues se informa ampliamente sobre el lugar en el que ocurre el atentado y sobre la posible identidad del terrorista y el grupo del que forma parte, así como sobre sus antecedentes y sus motivaciones, pero, por lo general, apenas conocemos más que el número de víctimas que ha habido tras la catástrofe. A partir de ese trágico momento se pone en marcha un procedimiento de atención a las víctimas en el cual el trabajador social asume un papel fundamental para paliar en la medida de lo posible las consecuencias de los hechos.

A raíz de los atentados terroristas sufridos en España, se ha desarrollado en los últimos años una política asistencial a las víctimas, que ya no solo pueden recibir indemnizaciones económicas, sino también ayudas sociales y atención psicológica. Se trata de una asistencia personalizada a los ciudadanos que sufren injustamente la consecuencia de actos terroristas.

Aunque la mayoría de víctimas en España han sido producidas por la banda terrorista ETA, es tras el atentado islamista de 11 de marzo de 2004, de magnitud desconocida hasta la fecha con 190 fallecidos y 1.587 heridos en un solo ataque, cuando las víctimas de terrorismo pasan a ser consideradas como auténticos “sujetos de derecho” que deben recibir una atención integral y, por lo tanto, el Trabajo Social se convierte en imprescindible para que así sea. (Asociación Víctimas del Terrorismo, s.f.)

Es por ello que el interés de este trabajo está centrado en hacer un llamamiento a la importancia y al rol que cumplen los trabajadores sociales en tanto en cuanto llevan a cabo una tarea destacable con el desarrollo y la evolución postraumática de las víctimas de terrorismo. Del mismo modo, se pretende destacar al trabajador social como una figura que ha de estar correctamente formada para saber abordar este tipo de situaciones. Por ese motivo he querido sistematizar una práctica desde la metodología del Trabajo Social, ya que es muy importante realizar una intervención adecuada desde el momento en el que se sufre una situación tan traumática.

La definición que se recoge en la Guía 2017/2018 del Trabajo de Fin de Grado de “sistematización” es la siguiente: “Es un proceso teórico y metodológico, que a partir del ordenamiento, evaluación, análisis, interpretación y reflexión crítica pretende construir conocimiento y cambio de las prácticas sociales, mejorándolas y transformándolas.”

Para este proceso teórico la metodología elegida ha sido la investigación documental acerca del terrorismo, las víctimas y la experiencia de los profesionales del Trabajo Social con las víctimas del terrorismo. Por tanto para el desarrollo del trabajo se han consultado fuentes documentales y bibliográficas sobre el tema propuesto. Es decir, se han utilizado fuentes indirectas de conocimiento sobre el tema.

Mi intención tras terminar mis estudios de grado es ampliar este estudio utilizando fuentes directas con la metodología de la entrevista hablando con víctimas del terrorismo o profesionales que intervengan con estas.

Una vez recogida la información sobre la actuación profesional, esta se tratará de ordenar aplicando la metodología característica del trabajo social: «El método básico» para resolver los casos según el modelo de gestión de casos. Eso será la principal aportación pues como profesionales del Trabajo Social resulta fundamental que sigamos unos pasos adecuados y eficaces en la actuación, además de que esta sistematización se convierta en una herramienta a la que puedan acceder todos los profesionales de otros ámbitos de actuación. Con ello “se pretende construir conocimiento y cambio de las prácticas sociales, mejorándolas y transformándolas”. (Guía 2017/18)

En definitiva, es un trabajo basado en una investigación documental sobre el resultado de la experiencia de los profesionales del Trabajo Social con las víctimas del terrorismo, proponiendo como referente la metodología básica de esta materia para resolver los casos. Siendo el **objetivo principal**: sistematizar por fases la intervención del Trabajo Social con víctimas del terrorismo aplicando el método básico del Trabajo Social.

Para conseguirlo se pretenden los siguientes objetivos específicos:

- Aclarar conceptos claves.
- Clasificar los tipos de víctimas del terrorismo.
- Describir el modelo de gestión de casos y el método básico.
- Presentar los recursos necesarios para la gestión de los casos.

Con todo lo anterior también se pretende alcanzar otro objetivo no menos importante:

- Visibilizar a las víctimas del terrorismo y la importante función del Trabajo Social en este ámbito.

De este modo el trabajo se divide en dos partes principales:

- Una aproximación básica sobre el tema, la definición de terrorismo y de las víctimas del mismo, así como la importancia del Trabajo Social en éste ámbito.
- Por otro lado, se propone la sistematización como tal aplicando el método básico para intervenir con las víctimas del terrorismo desde nuestra profesión.

El trabajo concluye con unas breves conclusiones del tema en las que se hace hincapié en la visibilidad de la importancia del Trabajo Social con este colectivo.

2. Conceptualización.

El conocer una situación pasa por saber de qué estamos hablando, y para ello hay que saber lo que los expertos dicen sobre el tema y así pasamos a delimitar conceptos fundamentales para este trabajo.

Hoy en día la palabra “**terrorismo**” es usada frecuentemente por los medios de comunicación, por los políticos e incluso por nosotros mismos en nuestras conversaciones cotidianas. En cambio, su definición está siendo cada vez más compleja de explicar.

Aunque actualmente la palabra sea más usada, ésta ya existe desde el siglo XIX: anarquistas militantes atacaron a reyes, primeros ministros y gobiernos, pero este tipo de ataques no era concebido como una amenaza social. En cambio, es a partir del siglo XX, con organizaciones dedicadas específica y exclusivamente al terrorismo y con la generalización de los atentados indiscriminados, cuando éste terrorismo moderno empieza a preocupar a la sociedad y se percibe como tan peligroso. (AVT, s.f.)

El sociólogo B. D. MacLachlan definió en 1997 el terrorismo como: “La elaboración de una ideología de violencia que busca la destrucción organizada de un Estado y su reemplazo por una élite terrorista”. Las armas del terrorismo están diseñadas para anular el Estado existente, demostrar su impotencia, causar fatiga social y la eventual aquiescencia a la toma violenta del poder por un grupo”. (MacLachlan, 1997)

Según los expertos de la ONU, por terrorismo se entiende como:

Cualquier acto destinado a causar la muerte o lesiones corporales graves a un civil o un no combatiente cuando el propósito de dicho acto, por su naturaleza o contexto, sea intimidar a una población u obligar a un Gobierno o a una organización internacional a realizar un acto o abstenerse de hacerlo. (Pozzi, 2004)

Por su parte, el Código Penal español define el terrorismo en su artículo 573 como:

La comisión de cualquier delito grave contra la vida o la integridad física, la libertad, la integridad moral, la libertad e indemnidad sexuales, el patrimonio, los recursos naturales o el medio ambiente, la salud pública, de riesgo catastrófico, incendio, contra la Corona, de atentado y tenencia, tráfico y depósito de armas, municiones o explosivos, previstos en el presente código, y el apoderamiento de aeronaves, buques u otros medios de transporte colectivo o de mercancías.

Siempre que su finalidad sea una de estas cuatro:

1. Subvertir el orden constitucional, o suprimir o desestabilizar gravemente el funcionamiento de las instituciones políticas o de las estructuras económicas o sociales del Estado, u obligar a los poderes públicos a realizar un acto o a abstenerse de hacerlo.
2. Alterar gravemente la paz pública,
3. Desestabilizar gravemente el funcionamiento de una organización internacional
4. Provocar un estado de terror en la población o en una parte de ella.

El terrorismo es, por principio una negación de la democracia que prioriza el fin sobre los medios. A pesar de sus evidentes diferencias, todos los grupos terroristas (desde ETA y los yihadistas del Daesh) coinciden en lo esencial: doblar el pulso a los Estados –sean o no democráticos- para lograr imponer sus propósitos por medio de la violencia. (García-Abadillo, 2016)

Que el terrorismo sea una negación de la democracia se debe a que los actos terroristas son atentados contra la vida, la seguridad o los bienes de las personas o la difusión del terror entre colectivos de la población, que trata de tambalear los cimientos de los estados por vías diferentes a el consenso y la representatividad de los gobiernos.

El terrorismo es un tipo de delincuencia, y por lo tanto supone un problema real de seguridad ciudadana que puede darse con diferentes intensidades, dependiendo de la sociedad en la que nos encontramos.

Como menciona J. Manuel Rodríguez en su libro *Víctimas de terrorismo en España*: “el terrorismo suele presentarse, desde la teoría y desde la práctica política, interna o internacional, como uno de los desafíos más serios del planeta”, pues este tiene un carácter global. Cuando los grupos terroristas planifican sus atentados tienen en cuenta no solo el número de víctimas que pueden causar, sino su espectacularidad, su dimensión mediática. (Uribe, 2013)

Lo que está claro es que sucesivos actos violentos con el fin de crear un clima de miedo e inseguridad hacia una población y, por supuesto, con la intención de tener un impacto mediático para influir en la política y así satisfacer unos objetivos (ya sean económicos, políticos, ideológicos) es terrorismo.

De este modo el terrorismo es una estrategia atractiva para pequeñas organizaciones que quieren atraer la atención, intimidar a los oponentes y pedir la simpatía, impresionar a un público o mantener la adhesión de los fieles. (Schmid, 2006)

En definitiva, el objetivo del terrorismo consiste en sembrar el terror indiscriminado en la población, pues “cuanto peor” para los ciudadanos “mejor” para los terroristas que pretenden conseguir sus objetivos por medio de actos violentos.

A continuación pasamos a introducir el recurso fundamental para el trabajador social: la persona que va a recibir sus servicios. El objetivo del trabajador social es que, en la medida de sus posibilidades y capacidades, la ayuda del profesional sea protagonista de su propia recuperación psicosocial. Para ello hay que comprender el concepto de víctima desde distintos puntos de vista y saber que no todas son iguales, pues a cada una hay que prestarle atención según sus necesidades.

Se puede entender como “víctima” a aquel sujeto sobre la que recae un daño causado por la conducta realizada por el delincuente. Por lo tanto, **“víctima de terrorismo”** es aquel ser humano que, como consecuencia del daño sufrido debido a un atentado terrorista, sufre un malestar físico o emocional, pérdidas en su patrimonio o mermas en sus derechos. (Uribe, 2013)

Hasta mediados de los años 60, los objetivos del terrorismo en España, es decir, las personas a las que iban dirigidos estos ataques, eran fuerzas y cuerpos de seguridad y militares. Pero hace ya décadas que los atentados pueden afectar de manera indiscriminada a cualquier ciudadano.

En **España**, Estado de Europa en el que se centra mi trabajo, la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo, se considera como víctimas de terrorismo a:

1. Las personas fallecidas o que han sufrido daños físicos y/o psíquicos como consecuencia de la actividad terrorista.
2. Las personas que, en el supuesto de fallecimiento de la persona fallecida puedan ser titulares de las ayudas o de los derechos por razón del parentesco, o la convivencia o relación de dependencia con la persona fallecida.
3. Las personas que sufran daños materiales.

Hay muchas personas afectadas por el terrorismo, que padecen graves secuelas psíquicas y/o físicas, lo que se convierte en un problema de salud pública.

A continuación se muestra una tabla resumen con la **clasificación de víctimas de terrorismo en España** según varios aspectos:

TABLA 1. CLASIFICACIÓN VÍCTIMAS DE TERRORISMO EN ESPAÑA

CLASIFICACIÓN VÍCTIMAS DE TERRORISMO EN ESPAÑA	
Según componentes	Objetivo
	Subjetivo
Directa / Indirecta	Directa
	Indirecta
Según la responsabilidad	ETA
	Terrorismo yihadista
	GRAPO
	Otros grupos terroristas
Según la tipología de la agresión	Fallecidos
	Secuestrados
	Amenazados
Según el lugar en el que se encuentran	España
	Extranjero
Según la intervención	No atendido
	Atendido
	Sobreatendido

Fuente: Elaboración propia

Según el punto de vista de Echeburúa (2011), en todas las víctimas hay dos componentes:

- a) Un componente **objetivo**: víctima de terrorismo es la persona que sufre o ha sufrido una pérdida humana, un daño físico, un daño psicológico, unas amenazas, un atentado a sus propiedades o que puede ver menoscabada su libertad como consecuencia de una conducta violenta o amenazante generada por unos supuestos móviles políticos.

- b) Un componente **subjetivo**: más allá de la conducta violenta del agresor, el componente subjetivo alude a las reacciones emocionales negativas (miedo intenso, rabia, sensación de inseguridad, etcétera) sufridas por las víctimas y que son muy variables de unas a otras. Todo ello puede llevar a una restricción en su calidad de vida: miedo a viajar, temor a pasear solo, cambio de domicilio o de residencia, necesidad de ir con escolta, de cambiar los horarios o de revisar el coche, etcétera.

De este modo se considera **víctima directa** a quien haya sufrido personalmente la comisión de un delito de terrorismo, es decir, aquellas sobre las que recae directamente la acción del atentado. Así, debemos entender que por cada víctima directa aparecen múltiples **víctimas indirectas**, entendidas estas como las perjudicadas por su cercanía a una víctima directa (familia, vecinos, entornos sociales), a lo que añado personalmente que toda la sociedad somos víctimas indirectas también debido al miedo que causan estos atentados, pues los hechos de terrorismo afectan a toda la ciudadanía al dañar los conceptos de cohesión, solidaridad y, sobre todo, seguridad.

“El terrorismo es una técnica política ilegítima, pensada por estrategias y ejecutada por fanáticos. Y por tanto, en un nivel general todos los ciudadanos podemos considerarnos víctimas del terrorismo que actúa en una sociedad. No es una cuestión menor la influencia que ejerce el peso de la amenaza sobre nuestras conciencias. No queda otra posibilidad coherente que hacer frente al miedo con la ley y con un discurso democrático que preserve a la población del recurso a creer en falsas ‘soluciones milagro’, sin costes, rápidas, con desmemoria, ante fenómenos complejos de fanatismo”. (Pagazaurtundua, 2009)

En cuanto a la responsabilidad, los últimos 50 años de la historia de España han estado marcados por los actos terroristas, entre cuyos autores destaco a los tres que más víctimas han dejado: ETA, GRAPO y, desde principios de esta década, los grupos yihadistas. Según las estimaciones realizadas por Muñoz García y Navas Collado en 2007:

- **ETA**: Euskadi Ta Askatasuna (País Vasco y Libertad) dejó más de 800 muertos en medio siglo de “lucha armada” por la independencia del País Vasco hasta que en 2011 cesó la violencia. Era un terrorismo local.
- **Terrorismo yihadista**: involucra a toda la sociedad en general, dejando a casi 300 personas muertas y creando una sensación de miedo a nivel internacional.
- **GRAPO**: los Grupos de Asistencia Antifascista Primero de Octubre¹ es el tercer grupo terrorista que más muertes ha dejado en España, con casi un centenar de fallecidos.

¹ GRAPO: “Aparecen de forma recurrente como responsable de una larga serie de acciones terroristas que acompañan puntualmente los momentos más significativos en la evolución del proceso político que se desarrolla en España desde la muerte del general Franco hasta nuestros días.” (Moral, 2010)

Casi el 65% de las víctimas mortales fueron provocadas por la banda terrorista de ETA y el terrorismo internacional yihadista ha causado algo más del 15%, mientras el 20% restante corresponde a otras bandas ya desaparecidas, de extrema derecha o extrema izquierda. (Uribe, 2013)

TABLA 2. FALLECIDOS POR ATENTADOS TERRORISTAS EN ESPAÑA

GRUPO TERRORISTA	Nº DE FALLECIDOS
ETA (1968 – 2010)	856
GRAPO (1975 – 2006)	86
Terrorismo yihadista (1985 – 2017)	284
Otros grupos (1971 – 1990)	129
TOTAL:	1355

Fuente: Fundación Víctimas del Terrorismo

Por último hay que tener en cuenta otros dos tipos de víctimas (Uribe, 2013):

- **Amenazados** por terrorismo: no han sufrido un daño contra su vida o contra su integridad física, pero sí contra su libertad, que es un bien jurídico igualmente digno de protección.
- Españoles víctimas de terrorismo en el **extranjero**: personas de nacionalidad española que sufren en el extranjero acciones terroristas, así como militares y miembros de las Fuerzas de Seguridad del Estado que participan en operaciones de paz y seguridad dentro de los contingentes de España en el exterior y son objeto de un atentado terrorista.

Los afectados de estos actos inhumanos viven una experiencia que produce un cambio en el que el trauma se convierte en el punto de partida para intervenir.

Como indica Gema Varona Martínez (2015), podemos afirmar que las necesidades de las víctimas del terrorismo:

- a) son distintas, en particular, ante una mayor victimización secundaria por el abandono social e institucional sufrido,
- b) algunas victimizaciones son más intensas, ante el apoyo social de una minoría a los delitos de terrorismo o la falta de reconocimiento de su condición de víctimas y
- c) requieren, por tanto, políticas victimales específicas.

En definitiva, las víctimas del terrorismo son múltiples y muy diversas con unas necesidades e intereses diferentes que pueden ir cambiando con el tiempo y las circunstancias. Por ello, los profesionales que vayan a intervenir con ellas han de ser conscientes y controlar los estereotipos, ajustándose a la realidad.

De esta manera se detectan tres tipos de afectados con los que se interviene: (Gutiérrez & Cañas Nafria, 2006):

- **Afectado no atendido:**
Entre 1968 y 1996² un gran número de personas sufrieron atentados y no recibieron ningún tipo de atención social y psicológica.

² Fecha en la que se creó la Subdirección General de la Asociación Víctimas del Terrorismo (AVT)

Estas personas, por lo general, se sienten abandonadas y desprotegidas por parte de la sociedad y de los organismos e instituciones tanto oficiales como no gubernamentales.

- **Afectado atendido:**

Aquellos que sufrieron un atentado entre 1996 y 2004 y recibieron una respuesta eficaz y rápida ante sus demandas con un gran apoyo, empatía y protección. Estas personas, por lo general, han logrado integrar su experiencia personal y se desprenden de su identidad de afectados. Logran integrar su experiencia personal y se desprenden de su identidad de afectados.

- **Afectado sobreatendido:**

Personas a las que se la ha ofrecido una protección excesiva, y que tienen un alto nivel de dependencia y victimismo debido a la gran cantidad de recursos humanos y materiales que se les han destinado.

En general, la vulnerabilidad de las víctimas del terrorismo reside en que este tipo de delito es particularmente grave por suponer un ataque totalitario contra el sistema democrático. (Varona Martínez, 2015)

3. Trabajo Social y Gestión de casos.

El Trabajo Social como profesión tiene como finalidad la adaptación de los individuos a su medio social, un medio justo y democrático. La intervención se dirige a tres niveles: el individual, el grupal y el comunitario. (Robertis, 2009)

Como menciona Carmen Bernal (2010), la asistencia integral a la víctima del terrorismo es tarea específica del trabajo social y consiste en la observación, estudio, diagnóstico e intervención en todas las áreas o sistemas que rodean a un ser humano que ha sufrido un atentado terrorista.

El Trabajo Social, por lo tanto, da información sobre el tema, además de la atención, asesoramiento y tramitación de ayudas en el ámbito. Es importante acompañar esta intervención junto a una atención psicológica relativa a la atención a las víctimas y sus familias, tanto a través de terapias a nivel individual como mediante talleres grupales específicos.

Así, uno de los modelos de intervención más utilizados en el Trabajo Social es el de **gestión de casos**, el cual, según la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales Americana (NASW), “consiste en la prestación de servicios de un trabajador social en los cuales se evalúa las necesidades del cliente y su núcleo familiar, organiza, coordina, hace seguimiento y evalúa los servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades del cliente”.

Se trata de un modelo de intervención holístico³, centrado en la víctima como un todo inserto en un entorno, potenciando la autonomía personal y la participación social y, sobre todo, facilitando el acceso a recursos coordinados que responden a las necesidades integrales de las víctimas.

Por lo que se refiere a los principios en los que se fundamenta el modelo destacaríamos los siguientes (Bemgoetxea, 2008):

- Principio de autonomía: el usuario tiene derecho a mantener el control sobre su propia vida y por lo tanto siempre podrá actuar con libertad.
- Principio de continuidad de atención: el usuario debe tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada y adaptada permanentemente a las circunstancias cambiantes de su entorno.

Por lo tanto, sin olvidar los principios anteriores, el modelo de gestión de casos articula las necesidades del afectado con los recursos existentes, los cuales paso a describir en los puntos siguientes.

3.1 Recursos a utilizar.

Los recursos con los que cuentan los trabajadores sociales son, entre otros, los técnicos, los institucionales, los legislativos, los económicos y materiales, los éticos y los humanos:

³ Se refiere a que analiza al usuario desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo caracterizan.

3.1.1 Recursos institucionales.

La intervención social con víctimas del terrorismo se desarrolla en dos contextos fundamentalmente: la Administración Pública y las ONG.

Administración Pública

La Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo actúa asesorando y recogiendo solicitudes a través de los siguientes servicios y programas:

- **Atención social:** el equipo de trabajadores sociales de la Subdirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo informa a las víctimas y a sus familiares sobre sus derechos y los recursos públicos a los que pueden acceder. Además, realiza una labor de seguimiento a lo largo del tiempo para ayudarles a superar las consecuencias del atentado terrorista y normalizar sus vidas en todos los ámbitos: familiar, laboral, social, legal, escolar...
- **Atención psicológica:** atención directa a las víctimas del terrorismo, cuya intervención puede ser requerida tanto en situaciones de emergencia cuando se produce un atentado terrorista, como en los días y semanas posteriores –asistencia inmediata- si los afectados precisan de apoyo psicológico, o en cualquier momento en el que una víctima del terrorismo necesite terapia psicológica por razón del atentado sufrido.
- **Apoyo laboral: LABOR@:** apoyo a los afectados por el terrorismo en la búsqueda activa de empleo. El objetivo es facilitar la inserción laboral de las víctimas del terrorismo en situación de desempleo o precariedad laboral, ofreciéndoles una red de recursos, tanto laborales como formativos, que facilitan su contratación y mejoran su empleabilidad.

En general, son funciones de relación, ayuda y orientación a las personas y familiares que han sufrido un ataque terrorista, y que suponen una vía para iniciar un procedimiento ante la Administración General del Estado. (Ministerio del Interior, 2013)

Organizaciones, asociaciones y fundaciones no gubernamentales

En España existen asociaciones y fundaciones en defensa de las víctimas de terrorismo, que promueven la defensa de los derechos humanos, la pluralidad y la libertad de los ciudadanos.

Estos son:

- **Asociación Víctimas de Terrorismo (AVT):** formada en 1981 por propias víctimas de atentados terroristas para auxiliar y dar apoyo a todas las víctimas de cualquier tipo de terrorismo, además de potenciar su visibilidad ante la sociedad española. Sitio web: <http://avt.org/>
- **Asociación 11-M Afectados Terrorismo:** creada en 2004 por víctimas de los atentados del 11M en Madrid con el fin de conseguir justicia y reparación ante el dolor de los afectados. Sitio web: <http://asociacion11m.org/>
- **Asociación de Ayuda a las Víctimas del 11-M:** grupo de personas que ven necesidades comunes con el resto de afectados en 2004. Además buscan la verdad sobre los atentados del 11 de marzo. Sitio web: <http://www.ayuda11m.org/>

- **Asociación Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado Víctimas del terrorismo (ACFSEVT):** es una asociación de policías y guardias civiles víctimas del terrorismo creada en 2006. Sitio web: <http://acfsevt.es/>
- **Colectivo de Víctimas del Terrorismo (COVITE):** fundado en 1998 en el País Vasco ante el terrorismo de ETA mediante y que combina el activismo, el dialogo y la investigación. Sitio web: <https://covite.org/>
- **Asociación de Ertzainas y Familiares Víctimas del Terrorismo:** anima, orienta y ayuda a tramitar las solicitudes y reclamaciones entre los afectados y la administración. Sitio web: <http://www.aserfavite.es/>
- **Fundación de Asociaciones Autonómicas de Víctimas del Terrorismo**
- **Asociación Plataforma de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo (APAVT):** agrupa a personas sensibilizadas con la violencia terrorista y que desean mostrar su apoyo, compromiso y solidaridad con las víctimas. Sitio web: <http://yoestoyconlasvictimas.org/>
- **Asociación S.O.S Víctimas España:** busca como finalidad el reconocimiento de los derechos de las víctimas del terrorismo. Sitio web: <https://www.sos-victimas.es/>
- **Asociación Zaitu:** en pro de los amenazados, perseguidos y exiliados por causa de ETA.
- **Fundación contra el Terrorismo y la Violencia Albero Jiménez-Becerril:** creada en 1978 en homenaje al sevillano Alberto Jiménez- Becerril con la finalidad de la defensa, el respeto y homenaje a las víctimas del terrorismo. Sitio web: <http://fundacionalbertojimenez-becerril.org/>
- **Fundación Fernando Buesa Blanco Fundazioa:** constituida en el año 2000 en memoria y homenaje a Fernando Buesa, asesinado por ETA. La finalidad de esta fundación es mantener vivo su ejemplo a favor de la cultura de la paz, de la democracia y del progreso social. Sitio web: <http://www.fundacionfernandobuesa.com/>
- **Fundación Tomás Caballero:** creada en 1998 en memoria al asesinado por ETA Tomás Caballero Pastor con la finalidad de mantener su memoria y la de todas las demás víctimas además de luchar por el reconocimiento de su pensamiento y acción social. Sitio web: <http://www.fundaciontomascaballero.org/Presentacion.aspx>
- **Fundación Profesor Manuel Broseta:** es una fundación para la formación, estudios y ocnvivencia. Nació en 1992, con el objetivo de mantener vivo el espíritu y la memoria de Manuel Broseta Pont. Sus actividades se centran en seminarios y jornadas de temática jurídica. Sitio web: <http://www.fundacionbroseta.org/>
- **Fundación Miguel Ángel Blanco:** creada en 1996 con el objetivo de mantener viva la memoria de Miguel Ángel Blanco y todas las víctimas del terrorismo. Se denomina fundación Pro-Derechos Humanos. Sitio web: <http://www.fmiguelangelblanco.es>
- **Fundación Gregorio Ordóñez:** creada en 1995 tras el asesinato de Gregorio Ordóñez con el objetivo de que cada individuo pueda desarrollarse plenamente y en libertad. Busca una sociedad justa en la

que se respete la pluralidad y diversidad como elementos culturalmente enriquecedores de ella.
Stio web: <http://fgregorioordonez.com>

- **Fundación Manuel Giménez Abad:** nació tras el asesinato por ETA a Manuel Giménez Abad en 2001. Realiza actividades de acuerdo con los valores de libertad, igualdad y respeto a la libre convivencia y pluralismo ideológico, sirviendo así de homenaje al asesinado. Sitio web: <http://www.fundacionmgimenezabad.es/>
- **Fundación Rodolfo Benito Samaiego:** asume los valores de solidaridad y tolerancia y participa en los actos de homenaje y reconocimiento a las víctimas del terrorismo contribuyendo a extender su memoria, así como los valores de paz, libertad y democracia. Sitio web: <https://www.fundacionrbs.org/>

3.1.2 Recursos legislativos.

En un estado de derecho, un recurso fundamental para el trabajador social son los recursos legislativos, lo que hace necesario un apartado específico para conocerlos. Son las leyes que fundamentan los derechos de las personas atendidas y la acción del profesional para protegerlos.

Aunque algunas Comunidades Autónomas con una normativa específica sobre derechos y atención al terrorismo, en el presente trabajo me centro en la legislación general nacional:

Primeras leyes:

El primer antecedente legislativo del establecimiento de obligaciones a cargo del Estado para la atención a las víctimas del terrorismo fue el **Decreto ley 10/1975, de 26 de agosto, sobre prevención del terrorismo**, cuyo artículo 21 dispone que “el Estado indemnizará especialmente los daños y perjuicios que se causaren a las personas con ocasión de su actividad o colaboración para la prevención o represión” de actos terroristas.

Este decreto fue derogado posteriormente por el **Real Decreto – Ley 3/1979 de 26 de enero de Protección de la Seguridad Ciudadana**, que establece en su artículo 7, con una fórmula similar a la de la anterior norma, que “*serán especialmente indemnizables por el Estado los daños y perjuicios que se causaren a las personas con ocasión de las actividades delictivas a que se refiere el número uno del artículo tercero de este Real Decreto-ley*”. También está derogado.

Actualidad:

Normativa básica estatal:

- **Ley 31/1991, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1992** -disposición adicional vigesimooctava- (BOE núm. 313, de 31 de diciembre). Se creó para ampliar los daños que dan lugar al resarcimiento entre los ocasionados en la vivienda habitual de las personas físicas.

- **Ley 32/1999 de 8 de octubre, de Solidaridad con las Víctimas del Terrorismo.** Ley en la que el Estado rinde testimonio de honor y reconocimiento a quienes han sufrido actos terroristas asumiendo el pago de las indemnizaciones.
- **Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones** (BOE núm. 276, de 18 de noviembre) en el que se muestran las subvenciones otorgados por las Administraciones públicas.
- **Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo** (BOE núm. 229, de 23 de septiembre). Tiene por objeto «el reconocimiento de las víctimas del terrorismo y el establecimiento de un marco de indemnizaciones, ayudas, prestaciones, garantías y condecoraciones con la finalidad de reconocer y atenuar, en la medida de lo posible, las consecuencias de la acción terrorista en las víctimas y en sus familias o en las personas que hayan sufrido daños como consecuencia de la acción terrorista
- **Orden INT/2026/2012, de 21 de septiembre,** por la que se establecen las bases reguladoras de las convocatorias para la concesión de ayudas destinadas a asociaciones, fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, cuyo objeto sea la atención a las víctimas del terrorismo (BOE núm. 232, de 26 de septiembre).
- **Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre,** por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo (BOE núm. 224, de 18 de septiembre. Corrección de errores en BOE núm. 225, de 19 de septiembre).

Normativa básica en Aragón:

- **Ley 4/2008, de 17 de junio, de medidas a favor de las víctimas del Terrorismo** (BOE núm. 189, de 6 de agosto).
- **Decreto 89/2014, de 10 de junio, del Gobierno de Aragón,** por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo parcial de la Ley 4/2008, de 17 de junio, de medidas a favor de las víctimas del terrorismo (BOA núm. 118, de 19 de junio).

3.1.3 Recursos económicos y materiales.

Es de importancia destacar los recursos y medios materiales que permiten satisfacer ciertas necesidades a consecuencia de los daños sufridos tras un atentado.

Indemnizaciones por daños personales:

TABLA 3. INDEMNIZACIONES POR DAÑOS PERSONALES

Supuesto	Cuantía
Fallecimientos	250.000€
Gran invalidez	500.000€
Incapacidad permanente absoluta	180.000€

Supuesto	Cuantía
Incapacidad permanente total	100.000€
Incapacidad permanente parcial	75.000€
Lesiones permanentes no invalidantes	La que corresponda de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor, actualizadas sus cuantías por la Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad
Incapacidad temporal	La que corresponda mediante el cálculo del duplo del indicador público de renta diario correspondiente al período en que se encuentre en situación de incapacidad temporal, hasta el límite de 18 mensualidades
Secuestro	12.000€

Fuente: Ministerio del Interior (2013)

Indemnizaciones por daños materiales:

TABLA 4. INDEMNIZACIONES POR DAÑOS MATERIALES.

Supuesto	Cuantía
Daños en viviendas habituales	Serán indemnizables los daños sufridos en la estructura, instalaciones y mobiliario que resulte necesario reponer para que recuperen las condiciones anteriores de habitabilidad, excluyendo los elementos que la Administración considere que tienen carácter suntuario.
Daños en viviendas no habituales	50% de los daños con el límite de 113.680€
Daños en establecimientos mercantiles o industriales	Máximo de 113.680€
Daños en sedes de partidos políticos y organizaciones sociales	Cuantía necesaria para que recuperen sus condiciones anteriores de funcionamiento y puedan reanudar su actividad.
Daños en vehículos	Máximo de 30.500€

Fuente: Ministerio del Interior (2013)

Otras ayudas por daños personales y materiales:

TABLA 5. AYUDAS POR DAÑOS PERSONALES Y MATERIALES.

Supuesto	Derecho a:
Fallecimiento	<ul style="list-style-type: none">▪ Al abono extraordinario de la cantidad impuesta en sentencia firme en concepto de responsabilidad civil por los daños físicos o psíquicos derivados de los hechos.▪ Al abono de los daños materiales.▪ A las ayudas para tratamientos médicos, asistencia sanitaria y psicosocial complementaria.▪ A ayudas educativas.▪ A ayudas en materia de vivienda.▪ A ayudas extraordinarias para situaciones de necesidad.▪ A las condecoraciones reconocidas por la Real Orden de Reconocimiento Civil a las Víctimas del Terrorismo.
Incapacidades permanentes	<ul style="list-style-type: none">▪ Al abono extraordinario de la cantidad impuesta en sentencia firme en concepto de responsabilidad civil por los daños físicos o psíquicos derivados de los hechos.▪ Al abono de los daños materiales.▪ A las ayudas para tratamientos médicos, asistencia sanitaria y psicosocial complementaria.▪ A ayudas educativas.▪ A ayudas en materia de vivienda.▪ A ayudas extraordinarias para situaciones de necesidad.▪ A las condecoraciones reconocidas por la Real Orden de Reconocimiento Civil a las Víctimas del Terrorismo.
Lesiones permanentes no invalidantes	<ul style="list-style-type: none">▪ Al abono extraordinario de la cantidad impuesta en sentencia firme en concepto de responsabilidad civil por los daños físicos o psíquicos derivados de los hechos.▪ Al abono de los daños materiales.▪ A las ayudas para tratamientos médicos, asistencia sanitaria y psicosocial complementaria.▪ A la exención de tasas académicas.▪ A ayudas en materia de vivienda.▪ A ayudas extraordinarias para situaciones de necesidad.▪ A las condecoraciones reconocidas por la Real Orden de Reconocimiento Civil a las Víctimas del Terrorismo.

Supuesto	Derecho a:
Incapacidad temporal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Al abono extraordinario de la cantidad impuesta en sentencia firme en concepto de responsabilidad civil por los daños físicos o psíquicos derivados de los hechos. ▪ Al abono de los daños materiales. ▪ A las ayudas para tratamientos médicos, asistencia sanitaria y psicosocial complementaria. ▪ A ayudas en materia de vivienda. ▪ A ayudas extraordinarias para situaciones de necesidad. ▪ A las condecoraciones reconocidas por la Real Orden de Reconocimiento Civil a las Víctimas del Terrorismo.
Secuestro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El abono extraordinario de la cantidad impuesta en sentencia firme en concepto de responsabilidad civil por los daños físicos o psíquicos derivados de los hechos. ▪ El abono de los daños materiales. ▪ Ayudas para tratamientos médicos, asistencia sanitaria y psicosocial complementaria. ▪ Ayudas en materia de vivienda. ▪ Ayudas extraordinarias para situaciones de necesidad. ▪ Las condecoraciones reconocidas por la Real Orden de Reconocimiento Civil a las Víctimas del Terrorismo.
Daños en viviendas	<p>Alojamiento provisional mientras duren las obras de reparación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 90 euros diarios, si el alojamiento tiene lugar en un establecimiento hotelero ▪ 1.500 euros mensuales para el alquiler de vivienda.

Fuente: Ministerio del Interior (2013)

Otros derechos:

- **Derechos laborales:**
 - Reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo
 - Movilidad geográfica
 - Beneficiarias de medidas de bonificación a la contratación
 - Reducción en la cotización por contingencias comunes al Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos (RETA)
- **Acceso a la vivienda:** medidas específicas para facilitar el acceso a las viviendas de protección pública en régimen de propiedad o arrendamiento.
- **Exención de tasas:**
 - Académicas
 - Judiciales
 - De derechos de examen

Además, la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo tiene atribuidas las funciones de relación, ayuda y orientación a las personas y familiares que sufran la acción del terrorismo, actuando como ventanilla única de cualquier procedimiento que puedan iniciar ante la Administración General del Estado, asesorándoles y recogiendo sus solicitudes, que remitirá al órgano competente para su resolución. (Ministerio del Interior, 2013)

3.1.4 Recursos éticos.

Como ya se ha dicho, los ataques terroristas suponen una violación de los derechos humanos, cuya defensa es una de las bases del Trabajo Social, tal y como se indica en el código deontológico. (Consejo General del Trabajo Social, 2012) .

“Los actos de terrorismo pueden desestabilizar gobiernos, socavar la sociedad civil, poner en peligro la paz y la seguridad, amenazar el desarrollo social y económico, y afectar negativamente en especial a ciertos grupos. Todos ellos tienen efecto directo sobre el ejercicio de los derechos humanos fundamentales. Se ha reconocido el efecto destructivo”. (Oficina del Alto comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2008)

Los ataques terroristas son una violación de los derechos humanos, especialmente los derechos de la vida, la libertad y la integridad física. Así, el trabajador social a través de la sensibilización y la concienciación ayuda a tener conocimiento sobre el tema, por eso no hay que dejar de lado la ética individual de cada uno como ciudadanos comprometidos con la mejora social.

Pero además no podemos olvidar que para intervenir de manera adecuada desde nuestra profesión hay que tener presente el contenido del Código Deontológico del Trabajo Social que nos guía para procurar la excelencia profesional y evitar la mala praxis. (Consejo General del Trabajo Social, 2012)

Es importante visibilizar al Trabajo Social dentro de la intervención y atención a familias víctimas de atentados terroristas, como profesión importante para una primera atención continuada, cuando alguno de sus miembros han sufrido un atentado

3.1.5 Recursos humanos.

Trabajador social y otros profesionales.

Además del propio profesional del Trabajo Social, imprescindible para la gestión de casos, hay que añadir a otras profesionales que forman parte de los equipos interdisciplinarios, como los psicólogos, o que son colaboradores ocasionales cuando se produce un atentado, como los médicos y los policías.

El trabajador social es una pieza clave en el trato con la víctima ya que aporta pautas y criterios científicos para atenderla. Para lograr un acercamiento institucional resulta esencial proporcionar una intervención

inmediata asistencial, hallar los recursos disponibles y reconstruir los daños causados en la persona que ha sufrido un ataque terrorista. (Trabasse, 2017)

Es importante visibilizar al Trabajo Social dentro de la intervención y atención a víctimas de atentados terroristas y a sus familias, como una profesión esencial para su primera atención y su seguimiento continuado.

La persona afectada.

El recurso humano fundamental para el Trabajo Social y que constituye su esencia y naturaleza es la propia persona que sufre malestar psicosocial, que es a su vez objeto y sujeto del Trabajo Social. Hay que contar con su participación para comprender cómo siente sus problemas y también para hacerla parte de la solución de los mismos en la medida de lo posible (Navarro, 2017).

Objetivamente una víctima va a serlo para siempre. Pero por lo que se refiere al componente subjetivo, que es el que resulta más significativo psicológicamente, las víctimas deben dejar de ser víctimas lo antes posible. (Echeburúa, Enrique; de Corral, Paz, 2007)

Por eso es importante conocer a fondo ante qué tipo de víctima nos encontramos. Ya antes hemos señalado las diferentes tipologías de víctima del terrorismo. Ahora vamos a describir las posibles consecuencias de los actos terroristas, algo que resulta imprescindible para poder efectuar un diagnóstico correcto y, a partir de él, poder “reconstruir” a las personas afectadas.

El objeto de Trabajo Social como apunta Zamanillo (1999) se refiere a tres posibilidades:

- Cualquier individuo.
- Una clase particular del individuo.
- Algo relacionado con el individuo, pero capaz de ser abstraído e identificado aparte de él.

Una persona que ha sufrido un suceso traumático puede desarrollar patologías de tipo psicológico, una probabilidad que aumenta en el caso del terrorismo. La intervención en este tipo de situaciones tiene como objetivo ayudar a las personas víctimas y a sus familiares a superar las secuelas de estos actos.

“Se puede decir que la población de víctimas del terrorismo y sus familiares directos presentan una probabilidad de ser un caso psiquiátrico que oscila entre el doble y el cuádruple del que presenta el resto de la población general española. Estamos ante un grupo en grave riesgo de padecer problemas emocionales derivados directamente del atentado terrorista. Más de la mitad de víctimas directas presentan dichas alteraciones emocionales”. (Pacho, 2010)

Afectación personal y trastornos psicológicos más frecuentes con los que se interviene:

- Trastorno por estrés agudo: recuerdos intrusivos en un corto periodo de tiempo posterior al acontecimiento traumático. Se inicia en las 4 semanas posteriores al evento traumático y dura entre tres días y un mes.
- Trastorno por estrés postraumático: trastorno que algunas personas presentan después de haber vivido o presenciado un acontecimiento impactante, terrorífico o peligroso. Suele comenzar en los tres primeros meses del atentado.
- Ataques de pánico: también conocido como “crisis de ansiedad”. Puede aparecer cuando una persona padece un miedo o temor intenso durante unos minutos u horas, lo que puede provocarle miedo o temor de estar sola o lejos de ayuda médica por si sufre otro ataque.
- Ansiedad generalizada: consiste en un estado de ansiedad y preocupación constante y persistente, con síntomas como inquietud, tensión muscular, cansancio, irritabilidad, problemas para concentrarse y trastornos del sueño. (Muñoz, 2017). Se considera ansiedad generalizada cuando estos síntomas ocurren durante al menos seis meses e impiden que la persona funcione de modo normal en su vida diaria.
- Trastornos depresivos: alteración del humor en la que destaca un ánimo deprimido, falta de energía y/o pérdida de interés, o de la capacidad para disfrutar u obtener placer.
- Abuso de sustancias: el consumo excesivo de sustancias con el fin de alterar la mente y el estado de ánimo es un modo que utilizan algunas personas como sensación de “alivio” ante los recuerdos y experiencias negativas que sufrieron.
- Conductas extremas de miedo-evitación: cuando la persona se vuelve extremadamente sensible ante los recuerdos y experiencias negativas pasadas, pueden tratar de evitar cosas y de inhibirse socialmente.
- Trastornos disociativos: la persona está bajo el control de dos identidades distintas de forma alternativa. Además, no puede recordar información que normalmente maneja fácilmente, como los acontecimientos cotidianos, datos personales relevantes y/o acontecimientos traumáticos o estresantes. (Spiegel, 2018)
- Duelo complicado o patológico: el duelo es un proceso normal que se sufre tras cualquier tipo de pérdida, pero dependiendo de la intensidad de ésta puede complicarse. A continuación se muestra una tabla, para diferenciar un duelo “normal” de un duelo complicado.

TABLA 6. DIFERENCIAS ENTRE DUELO NORMAL Y DUELO PATOLÓGICO

	DUELO NORMAL	DUELO PATOLÓGICO
Momento de aparición	A los pocos días de la pérdida	Semanas o meses después (duelo retrasado) No aparición del duelo (negación del duelo)
Intensidad	Incapacitante durante días	Incapacitante durante semanas
Características	Negar aspectos de la muerte: se idealizan circunstancias y características del fallecido	Negar la muerte del fallecido: creer que vive.
	Identificarse con el fallecido (imitando rasgos, atesorando pertenencias)	Crear que se es el fallecido

Oír la voz u oler al fallecido de forma efímera y momentánea. Reconoce que no es real.	Alucinaciones complejas y estructuradas
Padecer síntomas somáticos similares a los que causaron la muerte del difunto (identificación)	Creer que se va a morir de lo mismo. Acudir continuamente al médico por esa causa.
Desarrollar conductas en relación al muerto culturalmente aceptables (luto temporal, etc)	Establecer conductas anormales (conservar cenizas, poner altares, visitar el cementerio diariamente)

Fuente: Domingo (2016)

4. Sistematización del proceso: El método básico como recurso técnico.

En este ámbito de intervención elegido, las víctimas de terrorismo en España, el trabajador social actuará a tres niveles, el individual, el grupal y el comunitario. Pues el terrorismo nacional e internacional sufrido, tanto en el pasado como en el presente, ha pasado de ser un tema individual a una lacra para toda la sociedad.

El Trabajo Social desde la administración pública, o desde organizaciones, asociaciones y fundaciones no gubernamentales (todas ellas explicadas anteriormente en el apartado de recursos institucionales) da a los afectados por el terrorismo información sobre el tema, además de la atención, asesoramiento y tramitación de ayudas en el ámbito. Es importante acompañar esta intervención junto a una atención psicológica a las víctimas y sus familias, tanto a través de terapias a nivel individual como mediante talleres grupales específicos.

Tiene también gran relevancia la atención jurídica para el reconocimiento de la persona como víctima del terrorismo y para que ésta pueda beneficiarse de los recursos económicos y sociales a los que puede acceder tras esa situación tan traumática que ha sufrido.

Cuando se actúe se hará de acuerdo a los siguientes principios (Bernal, 2012):

- Inmediatez: Interviniendo lo más pronto posible.
- Proximidad: Actuando lo más cerca posible del lugar, obteniendo información sobre la realidad.
- Simplicidad: Utilizando métodos sencillos y breves adaptados a la situación de sobrecarga emocional.
- Resaltar los aspectos positivos previos sobre su entorno o rol anterior, potenciando así su autoestima y sus estrategias de afrontamiento.

De este modo pasaré en los siguientes apartados a estructurar las fases que se van a llevar a cabo de acuerdo a la intervención con el método básico del trabajo social desde el modelo de gestión de casos que incluye, otros modelos de intervención con los que se podría actuar y se deben valorar para una buena práctica con las víctimas del terrorismo.

Así, el modelo de intervención en crisis es de importancia subrayar ya que es aquel que se utilizará en situaciones extremas y de riesgo, cuando es muy necesaria una respuesta inmediata como es el caso de un atentado terrorista. Va a ser un modelo básico de intervención en la primera fase del caso por sus características (Malagón Bernal, Barrera Algarín, & Sarasola Sanchez, 2007):

1. Flexible-dinámico, no podemos ver la realidad como algo estático, se producen alteraciones en las situaciones de las personas, en el ambiente.
2. Global, observar la realidad como un todo, es necesario tener presente las variables que se interrelacionan.
3. Interdisciplinar, aparecen otros/as profesionales que intervienen en la situación para trabajar diferentes áreas.
4. Operativo, se busca obtener unos resultados concretos.
5. Participativo, la persona lidera su proceso de cambio, promoción, desarrollo.

4.1 Fases del caso.

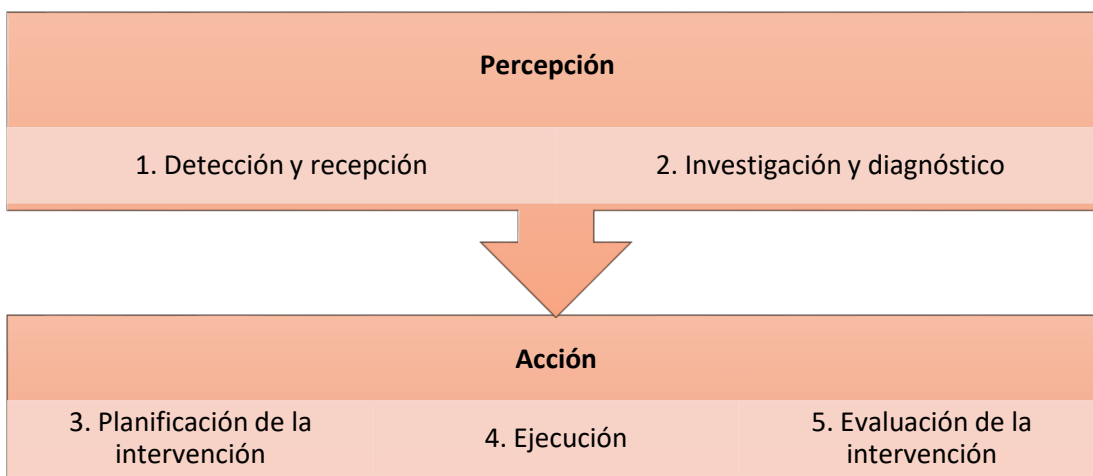
La gestión de casos según Mary Richmond (2012), se sintetiza en dos grandes fases:

1. La percepción (*insight*)
2. La acción (*action*)

Consiste en el estudio de los problemas y recursos de la persona y del entorno ya descritos anteriormente para, a partir de ello, la consecuente puesta en marcha de un plan de intervención contando con la acción directa del trabajador social en la relación con la persona y la acción indirecta a través del medio social.

Para este trabajo el proceso de caso se va a agrupar a partir de la síntesis de Richmond (2012) en las siguientes fases:

ILUSTRACIÓN 1. FASES DEL CASO



Fuente: Elaboración propia (Navarro 2017).

4.1.1 Detección y recepción.

ILUSTRACIÓN 2. DETECCIÓN Y RECEPCIÓN



Fuente: Elaboración propia (Navarro, 2017)

La función del trabajador social es muy importante porque es la puerta de entrada para enfrentar el problema, generalmente desde el ámbito especializado y a través de la Subdirección General de Apoyo a Víctimas de Terrorismo, la cual cuenta con un Equipo de Trabajo Social que presta asistencia inmediata en caso de atentado terrorista y continúa proporcionando atención global, proporciona apoyo y atención integral a las víctimas del terrorismo en colaboración con instituciones públicas y privadas.

La persona afectada por un atentado terrorista puede entrar en contacto con los servicios de atención especializada de diversas formas, dependiendo también del tiempo transcurrido desde el atentado terrorista:

- Acuden los profesionales al lugar del atentado e inician el proceso de acompañamiento y asesoramiento lo antes posible (modelo de atención en crisis).
- Aconsejado por otras personas, cuando el afectado no siente la necesidad de acudir pues no es consciente de su realidad y alguien le asesora para iniciar el proceso de reconocimiento de daño. O incluso no conoce sus derechos aun siendo consciente de que lo está pasando mal. Esto suele suceder cuando no han sido atendidos inicialmente.
- Derivados de otros sistemas capaces de detectar el caso: policial, ciudadanos particulares como vecinos o familiares, sanitario, etc.

- Ella misma acude a los profesionales. Sabe lo que necesita, conoce de antemano los servicios que se prestan y muestra interés por la ayuda del trabajador social o de personas formadas sobre la materia o que conocen el tema por información sobre los derechos de las víctimas

El afectado por un atentado terrorista vive una experiencia límite que trastorna por completo su relación consigo mismo y con los demás. La vida nunca vuelve a ser la misma para él. Se produce un cambio en el que el trauma se convierte en el punto de partida. (Gutierrez & Cañas Nafria, 2006)

Existen secuelas físicas que pueden incidir en la salud mental de quién las padece, pero también, y en la mayoría de los casos, las víctimas del terrorismo sufren un malestar psicológico y social a medio y largo plazo debido a la pérdida de un ser querido o porque reviven ese momento en su cabeza.

Por ello debemos saber interpretar y contextualizar la primera información que tengamos de la víctima, saber entender la situación que está viviendo, el lugar dónde ha ocurrido y cuándo y atender sus necesidades más urgentes.

Es en esta fase en la que detectamos las necesidades del individuo, tanto físicas como psíquicas. Se crea una relación entre el profesional y el usuario centrándose en todas las dimensiones de éste: dimensión físico-biológica (salud, actividad física), dimensión psicológica (emociones, equilibrio, seguridad...) y dimensión social (participación, integración, interacción social...).

María Jesús Soler Martín⁴ en las I Jornadas de Trabajo Social y Ciudadanía en Madrid en 2005, habla sobre un tipo de intervención que realizaron tras los atentados del 11M. Los requisitos básicos de esta intervención, a la que posteriormente denominaron “primera atención”, fueron:

1. Acoger adecuadamente a las personas
2. Agilizar las atenciones
3. Individualizar las intervenciones

En definitiva, los profesionales del trabajo social recopilan en esta primera fase todos los datos necesarios para una primera intervención utilizando, sobre todo, la entrevista y la observación, con el fin de ayudar y orientar inicialmente a las personas y familiares que hayan sufrido la acción del terrorismo. En esa línea Soler Martínez tuvo en cuenta al realizar las entrevistas tras los atentados del 11 m lo siguiente:

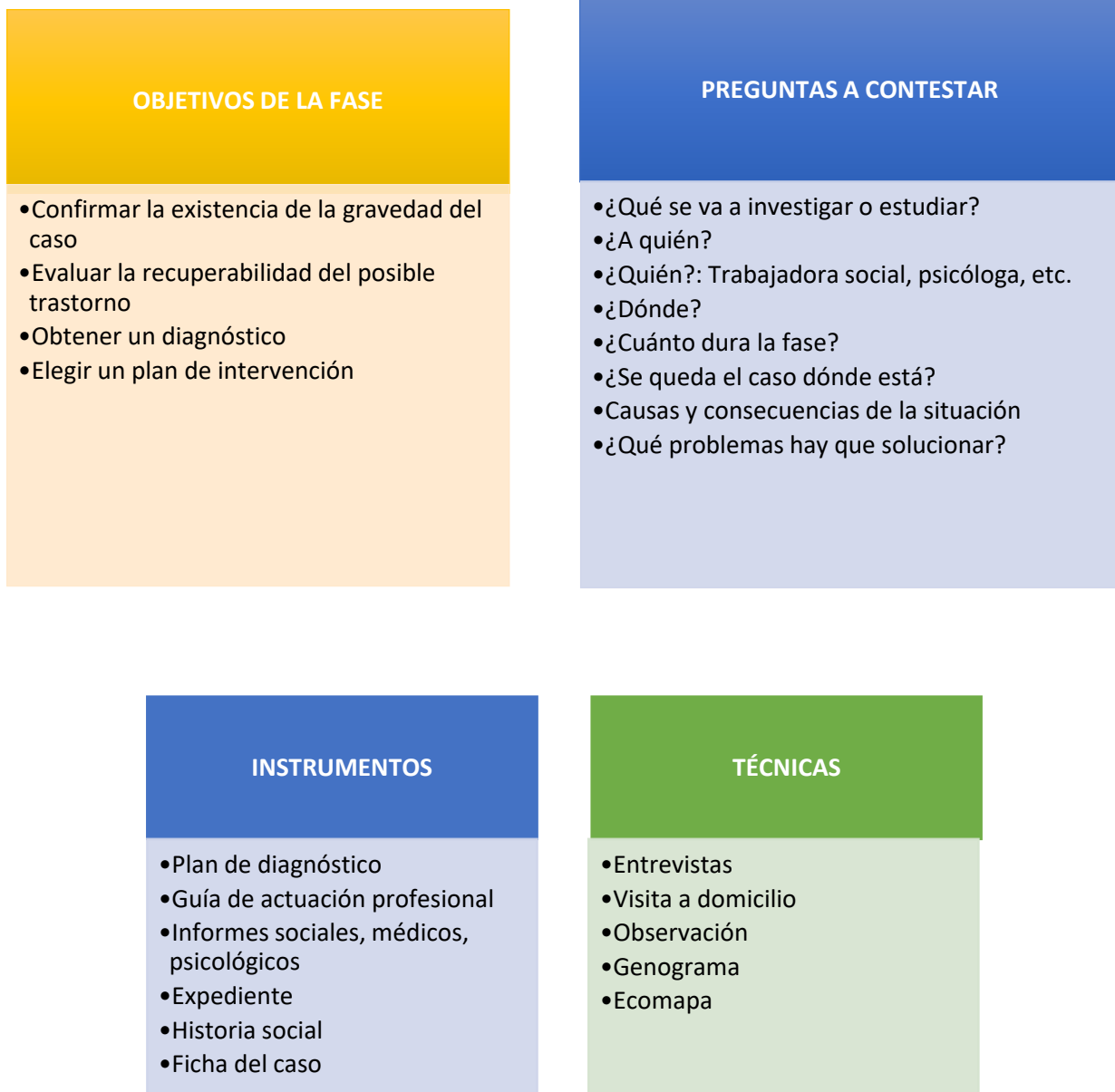
1. Escuchar de forma activa
2. Informar genéricamente de los procedimientos, recursos, posibilidades, etc.
3. En su caso, facilitar la atención más en profundidad con el profesional que fuera necesario, bien acompañado directamente a la persona si era factible ser atendida en el momento o bien facilitando ya una cita con objetivos más concretos.

Entonces ya se pasaría a la siguiente fase.

⁴ Trabajadora social y licenciada en Sociología y Ciencias Políticas. Técnica de los Servicios Sociales del Distrito Puento de Vallecas durante más de 30 años. Actualmente jubilada.

4.1.2 Investigación y diagnóstico.

ILUSTRACIÓN 3. INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO



Fuente: Elaboración propia. (Navarro, 2017)

Esta segunda fase consiste en hacer un análisis de los datos valorando todas las posibilidades, señalando incluso con frases textuales los aspectos negativos sin olvidar nunca los positivos (Navarro, 2017). Hay que hacer una investigación apoyándonos en hipótesis con las informaciones que hemos recogido en la fase anterior.

No sirve solo para confirmar las necesidades, la situación de duelo y sus posibles consecuencias debido a un ataque terrorista, sino que evalúa las capacidades de éste para afrontar el caso y la recuperabilidad del mismo.

Aunque los profesionales tengamos una información previa del usuario, es importante volver a recogerla a través del propio interesado para desmontar prejuicios o quedarnos con la primera imagen que hayamos tenido de él.

Esto se hará, sobre todo, a través de varias entrevistas a lo largo de las primeras fases, que como recoge Bernal Pérez (2010), se abordará sobre los siguientes contenidos según el nivel de intervención, tal y como menciona ella, según “el momento en el que se dan”:

- Del hecho traumático y el cambio que ha supuesto en su vida.
- De la protección o desprotección del Estado.
- Obtención de datos personales y familiares.
- Acompañamiento emocional.
- Información y asesoramiento.
- Contención y función organizativa y educativa.
- Demanda económica.
- Problemas o desajustes adaptativos de funcionamiento personal, dinámica relacional (familia, pareja, entorno...)
- Daño en específico relacionado con alguna de las áreas del sistema (empleo, formación, educativas).
- Diagnóstico, derivación.

Se elabora un plan de diagnóstico y valoración para saber qué, a quién y cómo se va a enfocar el caso. Para ello se formulará un informe que refleje las necesidades en materia de asistencia y apoyo a la víctima.

En primer lugar, se establece un orden de prioridad de necesidades de acuerdo a la problemática que plantea el usuario. Se trata por lo tanto de intentar comprender a la persona y su problemática, además de analizar el contexto para ver qué recursos van a ser necesarios para intervenir, siendo conscientes de los aspectos psicosociales del individuo, su capacidad, conducta y acontecimientos vitales, además de la motivación que tiene para lograr el bienestar.

Hay que tener en cuenta las normas y procedimientos propios del organismo que se vaya a encargar de proporcionar los servicios que favorecerán a la consecución de la demanda del usuario, pues se va a colaborar con asociaciones, fundaciones y demás instituciones públicas y privadas que dan atención a las víctimas del terrorismo.

En esta etapa se informa a la víctima y a sus familiares de los derechos que adquieren por su condición y de las diferentes ayudas a todos los niveles, que existen tanto en la administración privada (Fundación de Víctimas del Terrorismo), como en la administración pública (Ministerio del Interior, IMSERSO).

4.1.3 Planificación de la intervención.

ILUSTRACIÓN 4. PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN



Fuente: Elaboración propia. (Navarro, 2017)

Es en esta fase donde vamos a planificar el diseño de intervención, donde se especifica también cuál es el papel que se va a tener como trabajadores sociales, el número de visitas domiciliarias que se va a realizar a lo largo de este proceso, los informes sociales que deberán realizarse, acompañamientos a la víctima y a la familia, así como las actividades y recursos varios que se van a utilizar.

Seleccionaremos las técnicas en función de los objetivos que queremos conseguir. Se trata de los elementos más importantes de esta fase. El objetivo general nos dará una visión global de lo que pretendemos conseguir a largo plazo, mientras que los objetivos específicos son fines más inmediatos a corto y medio plazo.

Lo principal de esta fase es mejorar la calidad de vida del usuario con respecto a las secuelas del atentado terrorista fijando los objetivos del cronograma con las actividades necesarias para su cumplimiento y acompañado de los recursos a utilizar.

Lo ideal sería diseñar un plan en el que el usuario tenga un elevado grado de implicación, que participe en la planificación, en este caso la persona tiene que ser abierta y flexible para que pueda ser revisada y que se ajuste a las necesidades del usuario (plan personalizado)

La intervención estará enfocada a mejorar la calidad de vida tras un cambio físico o psíquico que ha dejado a la víctima secuelas emocionales, cambios de comportamientos o pérdida de un ser querido. Por ejemplo, la pérdida de un familiar modifica los roles y la estructura familiar. También haber experimentado un atentado puede producir variaciones sociales, la relación de la víctima con el entorno, bajas laborales, procesos de incapacidad o cambios en el ocio y tiempo libre. Así que hacer hincapié en el empoderamiento de la víctima va a ser lo principal para que aumente sus niveles de confianza, autoestima, autoeficacia y capacidad para responder a sus propias necesidades

Se plasmarán las necesidades y problemas que surgen en intervención con la víctima del terrorismo. También daremos prioridad a los aspectos favorables del diagnóstico que van a ayudar a favorecer el cambio.

Como he mencionado, la intervención con las víctimas del terrorismo ha de ser multidisciplinar, ya que padecer un suceso tan traumático puede afectar a todos los ámbitos de la vida. En esta fase se pueden promover cursos de formación y programas de inserción laboral, organizar actividades culturales, turísticas, deportivas y sociales, intercambiar conocimientos con asociaciones y fundaciones dedicadas a las víctimas del terrorismo, etc.

Supuesto:

Ilustración 5. Supuesto práctico

OBJETIVO GENERAL: Resolver problemas	OBJETIVOS CONCRETOS: ¿Por dónde se empieza?	ACTIVIDADES Y RECURSOS: ¿Cómo se hace?
<ul style="list-style-type: none"> • Normalización e inserción en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana de la persona víctima del terrorismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estar informado sobre los recursos públicos y privados. • Favorecer la expresión de emociones. • Modificación de pensamientos negativos o creencias distorsionadas en relación al atentado. • Reinserción laboral. • Reorganización de la estructura familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de Habilidades Sociales y mejora de la Autoestima. • Juegos dinámicos para el desarrollo de la autoestima. • Formación en técnicas para la búsqueda de empleo. • Talleres en grupo de víctimas del terrorismo.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.4 Ejecución.

En esta fase de ejecución se recoge toda la información y todos los datos objetivos del de la fase anterior, así como llevar a cabo lo planificado.

Es la fase que se inicia en el momento que el usuario pone en marcha la propuesta que ha elaborado el trabajador social, que está en contacto con la víctima, así como con el resto de profesionales a los que se haya derivado el caso, coordinando y llevando un seguimiento de la intervención. Por lo que es deseable que la víctima muestre positividad y optimismo ante su recuperabilidad.

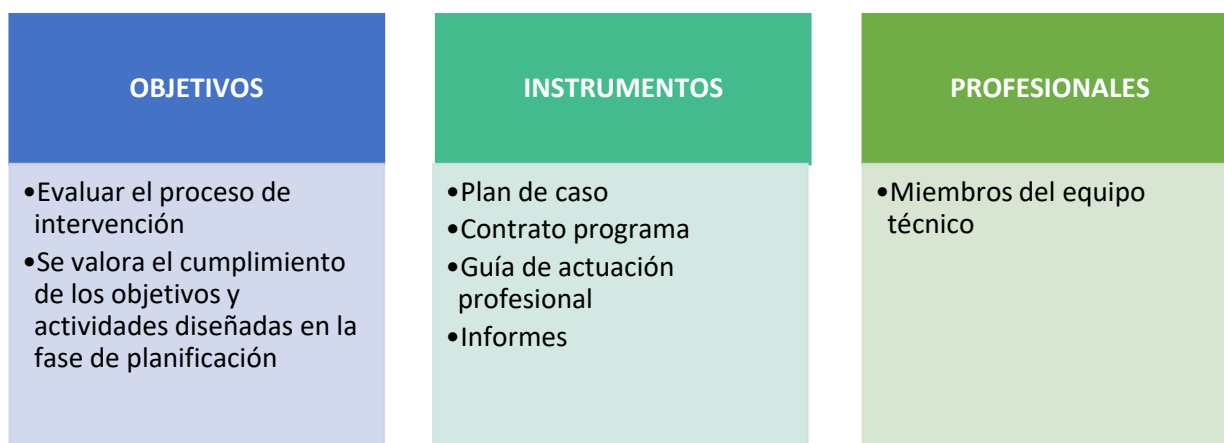
La intervención en Trabajo Social es un proceso que implica acción, movimiento y otra serie de procesos fundamentales para llegar al objetivo general: información, asesoramiento, evaluación, derivación, coordinación, acompañamiento a juicios....

Se puede realizar una atención individualizada o grupal, desarrollando una intervención en víctimas y familiares afectados por el atentado.

El conjunto de estas funciones supondrá un apoyo fundamental en la reinserción de los ámbitos de la vida de la persona víctima de un atentado terrorista.

4.1.5 Evaluación de la intervención.

ILUSTRACIÓN 6. EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN



Fuente: Elaboración propia. (Navarro, 2017)

Durante cada una de las fases anteriores se hace un seguimiento continuo, las cuales finalmente serán evaluadas comprobando así si se han alcanzado los objetivos, y en caso de que no haya sido así, analizar qué es lo que ha ocurrido y por qué.

A su vez se hace una evaluación de todo lo que puede contribuir a la mejora de la intervención y de los servicios y programas que se han gestionado.

Existe una gran diferencia entre los perfiles de los afectados, que han sido explicados en el apartado 2 de conceptualización. Se muestra la importancia de la intervención con estas víctimas:

TABLA 7. DIFERENCIA ENTRE AFECTADOS ATENDIDOS Y NO ATENDIDOS

Atendido	No atendido
Se ofreció apoyo humano inmediato	Apoyo social de las asociaciones, que crearon para defender sus intereses
Se les dio respuesta con eficacia y rapidez a sus demandas	Ni la sociedad ni las administraciones dieron respuesta a sus necesidades
La intervención realizada con estos afectados logró establecer un equilibrio entre apoyo, empatía,	Sufrieron el posicionamiento colectivo de distancia, rechazo y hasta negación del trauma.

protección y límites	
Se desarrollan mecanismos personales y tratamientos especializados para lograr controlar la sintomatología	Son personas que tras el atentado no recibieron ningún tipo de atención social ni tratamiento psicológico
Se caracterizan por haber logrado integrar su experiencia personal y gasta desprenderse de su identidad de afectado.	El afectado por lo general se siente abandonado y desprotegido por la sociedad y organismos e instituciones oficiales y no gubernamentales.

Fuente: Trabasse (2017)

Como se viene diciendo, un atentado puede desencadenar en un cambio físico (heridas, lesiones) lo cual afecta a la calidad de vida posterior y por lo tanto genera un cambio psicológico en la persona debido a las secuelas. También puede afectar indirectamente a los familiares que han perdido a algún miembro de la familia y tiene que producirse un cambio en la estructura familiar así como a los roles y funciones.

Por ello, la comparativa anterior aprecia la importancia de intervenir profesionalmente con personas que han sufrido ataques terroristas.

En definitiva, en esta fase evaluaremos las características de los beneficiarios, los esfuerzos, la eficacia y la eficiencia de la intervención a través de reuniones, indicadores, soportes documentales (expedientes, historias) y a través de las opiniones recogidas a los beneficiarios. Todo esto se redactará en un informe final y una propuesta de mejora.

Merece la pena añadir que la intervención con una víctima del terrorismo puede concluir por varias razones:

- Cumplimiento de los objetivos planteados. Esta sería la situación ideal.
- Incumplimiento parcial, en caso de que la intervención deje de ser necesaria debido a la mejora del usuario que no necesita ya intervención.
- Incumplimiento de los objetivos.

Si todo ha seguido el curso previsto, los dos primeros supuestos supondrían el final del proceso, una vez que la víctima del terrorismo ha integrado esa experiencia traumática dentro de su historia de vida. Sus pensamientos y sentimientos son identificados, y aunque pueden tener recursos y sentimientos tristes ya se ha recuperado el equilibrio en los ámbitos de su vida.

5. Conclusiones.

La idea principal del trabajo vino motivada entre otras anteriormente expuestas, por la escasa visibilidad de las víctimas del terrorismo que se refleja en la ausencia de trabajos de fin de grado sobre ese colectivo pese a la importancia del Trabajo Social en este ámbito.

Tras la búsqueda de información sobre el tema he constatado a la escasez de una documentación sobre la atención psicosocial a víctimas del terrorismo. Todo lo cual ha dificultado el desarrollo de los objetivos propuestos.

Aun así la aclaración de conceptos clave y la clasificación de las víctimas del terrorismo creo que han supuesto un buen punto de partida para el desarrollo de la segunda parte del trabajo sobre la intervención desde el trabajo social, en lo que me he querido centrar, aun cuando me ha resultado bastante complejo por ser menos visible en este ámbito de actuación.

No obstante tras la exposición de los argumentos que he mantenido a lo largo de este trabajo, concluyo que el objetivo principal de sistematizar por fases la intervención del Trabajo Social con víctimas del Terrorismo aplicando el método básico del Trabajo Social se ha ido cumpliendo siguiendo el modelo de gestión de casos que tal y como hemos visto pone en relación las necesidades de las víctimas con los recursos existentes.

Como profesionales del Trabajo Social debemos ser capaces de identificar los principales servicios de asistencia, protección y reparación de las víctimas del terrorismo. Son los recursos institucionales, legales, económicos y humanos que se han descrito en el presente trabajo, pero sobre los cuales habría que insistir que el trato con la víctima no debe reducirse únicamente a una compensación económica, sino que debería consistir en una protección por parte del Estado con la que la víctima y sus familiares se sientan protegidos y respaldados y en esta labor ocupa un importante papel el trabajo social pues desde la profesión no sólo se gestionan prestaciones sino que se debe apoyar psicológicamente a las víctimas para que superen en la medida de lo posible su condición de víctimas.

Hemos plasmado desde el método básico la necesidad de una buena atención a la víctima desde el momento en que se presenta la demanda o se detecta el problema, pues sirve para prevenir posibles patologías psicológicas derivadas de un proceso de duelo que podrían presentarse si no ha sido atendido correctamente. Por ello es fundamental que los profesionales estemos especializados en la atención a víctimas de un atentado terrorista y conozcamos los derechos y recursos existentes para ello. Además, el trabajo coordinado entre profesionales es esencial para la reinserción y recuperación de la víctima en todos los ámbitos de la vida.

En definitiva la intervención del Trabajo Social con las víctimas del terrorismo que aquí se presenta ha ayudado a lograr un acercamiento institucional que ofrece una asistencia inmediata con la búsqueda de los recursos necesarios para reconstruir el bienestar psicosocial de la persona afectada

Aun así hay que seguir evaluado las técnicas de intervención actuales y construir nuevas para tener claridad sobre las necesidades psicosociales de las víctimas y para garantizar el mejor apoyo profesional posible a estas; es decir, profundizar en nuevas técnicas de intervención y darles visibilidad a nivel comunitario.

Por todo esto, es importante seguir avanzando y profundizando en la atención integral a las víctimas y sus familias. Hay que continuar indagando en la investigación de este ámbito de intervención del Trabajo social documentándonos sobre el tema para ser capaces de describir los acontecimientos y las circunstancias que han permitido la existencia de víctimas del terrorismo en España, así como de establecer las características más destacables de éstas, pues este trabajo es solo una primera aproximación al tema, debido a que, como he señalado varias veces, esta poco visibilizado y apenas hay documentación sobre ello.

Los trabajadores sociales tienen que dar visibilidad tanto a las víctimas como a las consecuencias de los actos terroristas, así, la educación de los jóvenes sobre el tema es esencial para que las futuras generaciones comprendan lo que el terrorismo significa. El Trabajo Social es una pieza clave para dar visibilidad además de que tiene una gran labor en desmontar prejuicios. Por ejemplo, la sociedad engloba a todo un colectivo de culpables cuando ocurre un atentado, como ocurre actualmente el terrorismo yihadista, ante el que por desconocimiento de las causas, la sociedad occidental, a grandes rasgos, criminaliza a todo un tipo de religión.

También resulta fundamental la sensibilización y la concienciación de la sociedad española sobre los efectos y consecuencias que puede tener el sufrimiento de actos terroristas, y parece necesario asentar en la sociedad las ideas de tolerancia, convivencia, paz y respeto a las libertades y, sobre todo, de rechazo a la violencia y al terrorismo. Y aquí entran en juego los recursos éticos del Trabajo Social sobre los cuales también hemos hablado.

Las diferentes circunstancias en relación con el terrorismo afectan cada vez más a la sociedad, causando efectos y situaciones que cambian las relaciones sociales y las formas de relacionarse con el entorno. Son circunstancias que causan estados de ansiedad, miedo e incertidumbre, entre otros, ya que el terrorismo no afecta solo a las víctimas directas sino a todos los ciudadanos en su conjunto.

Estamos ante una crisis humanitaria de ámbito planetario en la que cada año llegan a España miles de personas que escapan de ataques terroristas en diferentes países, por lo que una de nuestras labores debería consistir en estar todavía más capacitados para abordar las problemáticas que conllevan estas catástrofes y ser capaces de prestar la ayuda necesaria. Se trata, en cualquier caso, de víctimas del terrorismo que llegan a nuestro país, con las cuales también habría que trabajar desde el Trabajo Social.

“El terrorismo no tiene ningún calificativo más; es criminal y asesino. No hay terrorismo islamista ni católico ni vasco”, sostiene Francisco Vázquez. Hay asesinos y hay víctimas que cuanto antes, y con estas últimas entra el Trabajo Social, para que dejen de serlo.

6. Bibliografía y fuentes.

- Ackerman, B. (2007). *Antes de que nos ataquen de nuevo. La defensa de las libertades en tiempos de terrorismo*. Barcelona: Ediciones Península.
- Asociación Víctimas del Terrorismo (s.f.). Presentación Víctimas del Terrorismo. Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Zaragoza.
- Bemgoetxea, E. E. (Diciembre de 2008). *Profesional de referencias y gestión de casos desde la experiencia del proyecto etxean-ondo*. Obtenido de Visión desde los servicios sociales.: http://www.fundacionpilares.org/docs/encuentro_MA_Eguren.pdf
- Bernal Perez, C. (2010). Intervención social con víctimas del terrorismo: Una reflexión teórica. *Trabajo Social Hoy*(61), 80-89.
- Bernal, M. d., Cañas, O., Fernández, F., García, L., Justo, C., Oterino, M., . . . Pulgar, B. (2012). Decálogo de buenas prácticas para la intervención con víctimas del terrorismo en el proceso penal. *Trabajo Social Hoy*, 17-22.
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). Código Deontológico de Trabajo Social.
- Decreto 89/2014, de 10 de junio, de medidas a favor de las víctimas del terrorismo. Boletín Oficial del Estado, núm. 118, de 19 de junio de 2014.
- Decreto ley 10/1975, de 26 de agosto, sobre prevención del terrorismo. Boletín Oficial del Estado, núm. 205, de 27 de agosto de 1975.
- Decreto ley 3/1979 de 26 de enero de Protección de la Seguridad Ciudadana. Boletín Oficial del Estado, núm. 28, de 1 de febrero de 1979.
- Domingo, V. V. (Septiembre de 2016). *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*. Obtenido de Volumen VI. Número 2.: http://www.psicociencias.com/pdf_noticias/Duelo_patologico.pdf
- Echeburúa, E. (2011). Víctimas del terrorismo y de secuestros: Del trauma a la superación. Zaragoza.
- Echeburúa, Enrique; de Corral, Paz. (2007). Intervención en crisis en víctimas de sucesos traumáticos: ¿Cuándo, cómo y para qué? *Psicología Conductual*, 15(3), 373-387.
- Fundación Víctimas del Terrorismo. (s.f.). Obtenido de <http://fundacionvt.org/>
- García-Abadillo, C. (2016). *El tratamiento periodístico de los atentados*. Obtenido de http://www.fundacionmgimenezabad.es/images/Documentos/2016/20161116_et_garcia_abadillo_c_es_o.pdf
- Guía de la asignatura: Trabajo Fin de Grado. (2017/2018) Zaragoza: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.
- Gutiérrez, B. P., & Cañas Nafria, O. (4 de Noviembre de 2006). *Intervención psicosocial con víctimas del terrorismo*. Obtenido de Psicosocial & Emergencias: www.psicosocialyemergencias.com/intervencion-psicosocial-con-victimas-del-terrorismo/
- Gutierrez, B. P., & Cañas Nafria, O. (Noviembre de 2006). Intervención psicosocial con víctimas del terrorismo. *Publicación digital semestral sobre trabajo psicosocial en emergencias y catástrofes*.

- Humanos, O. d. (2008). *Los Derechos Humanos, el Terrorismo y la Lucha contra el Terrorismo*. Obtenido de <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/Factsheet32sp.pdf>
- Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo Boletín Oficial del Estado, núm. 229, de 23 de septiembre de 2011.
- Ley 31/1991, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1992. Boletín Oficial del Estado, núm. 313, de 31 de diciembre de 1991
- Ley 32/1999 de 8 de octubre, de Solidaridad con las Víctimas del Terrorismo. Boletín Oficial del Estado, núm. 242, de 9 de octubre de 1999.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. Boletín Oficial del Estado, núm 276, de 18 de noviembre de 2003
- Ley 4/2008, de 17 de junio, de medidas a favor de las víctimas del Terrorismo. Boletín Oficial del Estado núm. 189, de 6 de agosto de 2008.
- MacLachlan, C. M. (1997). *Manual de terrorismo internacional : una guía completa de los principales grupos en todo el mundo incluyendo América Latina, el Medio Oriente, Asia y Europa*. Tijuana, México: Instituto de Investigaciones Culturales Latinoamericana.
- Malagón Bernal, J. L., Barrera Algarín, E., & Sarasola Sanchez, J. L. (2007). Intervención/Investigación. *Trabajo Social Hoy*.
- Martín, M. J. (20 de Diciembre de 2005). *Intervención Social ante las secuelas de una gran catástrofe*. Obtenido de [http://www.madrid.es/UnidadWeb/Contenidos/Publicaciones/TemaServiciosSociales/Jornadas TabajoSocialYCiudanania/Ficheros/Catastrofe.pdf](http://www.madrid.es/UnidadWeb/Contenidos/Publicaciones/TemaServiciosSociales/JornadasTabajoSocialYCiudanania/Ficheros/Catastrofe.pdf)
- Ministerio del Interior (2013): <http://www.interior.gob.es/>
- Moral, L. C. (2010). *El PCE(R) y los GRAPO: De la perspectiva insurreccional al gansterismo político*. Zaragoza.
- Muñoz García, J. J., & Navas Collado, E. (2007). El daño psicológico en las víctimas del terrorismo. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 147-160.
- Muñoz, A. (29 de Julio de 2017). *Ansiedad generalizada: causas y síntomas*. Obtenido de About Español: <https://www.aboutspanol.com/ansiedad-generalizada-causas-y-sintomas-2396361>
- NASW. (1992). *National Association of Social Workers: Case Management*. Washington DC: NASW.
- Navarro, A. L. (2017). *¿Dos o más?: Las fases del método básico para gestionar casos de infancia en riesgo*. Obtenido de III Congreso de Trabajo Social Aragón: <http://www.trabajosocialaragon.es/congreso/documentos-para-descargar/#1532688646291-62e96c28-237f>
- Orden INT/2026/2012, de 21 de septiembre. Boletín Oficial del Estado, núm 232, de 26 de diciembre de 2012.
- Pacho, F. P. (Agosto de 2010). *Las víctimas del terrorismo: Situación e intervención*. Obtenido de <https://cies.files.wordpress.com/2013/01/intervencion-con-victimas-de-terrorismo.pdf>

- Pagazaurtundua, M. (2009). *Los límites del derecho y la mirada de las víctimas*. Obtenido de http://www.fundacionmgimenezabad.es/images/Documentos/2009/20091109_et_pagazaurtundua_m_es_t.pdf
- Pozzi, S. (3 de Diciembre de 2004). *La necesidad de definir el terrorismo*. Obtenido de El País: https://elpais.com/diario/2004/12/03/internacional/1102028402_850215.html
- Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo. Boletín Oficial del Estado, núm. 224, de 18 de septiembre de 2013.
- Richmond, M (1922) What is Social Work Case? An introductory description. New York: Russel Sage Foundation
- Robertis, C. D. (2009). *Función y profesionalidad del Trabajo Social*. Obtenido de [file:///C:/Users/Julia/Downloads/Dialnet-FuncionYProfesionalidadDelTrabajo-3156403%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Julia/Downloads/Dialnet-FuncionYProfesionalidadDelTrabajo-3156403%20(1).pdf)
- Schmid, A. (30 de Noviembre de 2006). Raíces y causas del terrorismo. Zaragoza.
- Spiegel, D. (2018). *Manual MSD. Versión para público general*. Obtenido de <https://www.msmanuals.com/es-es/hogar/trastornos-de-la-salud-mental/trastornos-disociativos/trastorno-de-identidad-disociativo>
- Trabasse. (3 de Noviembre de 2017). *El principio del fin: Trabajo Social y Terrorismo*. Obtenido de Centro de Estudios Trabasse: <http://www.trabasse.com/principio-del-fin-trabajo-social-terrorismo/>
- Uribe, J. M. (2013). *Las víctimas del terrorismo en España*. Madrid: DYKINSON, S. L.
- Varona Martínez, G. (Junio de 2015). *Guía general de buenas prácticas en el trato con víctimas del terrorismo que evite la victimización secundaria*. Vitoria: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- Varona Martínez, Gema. (2015). *Guía general de buenas prácticas en el trato con víctimas del terrorismo que evite la victimización secundaria*. Vitoria: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.

7. Índice de tablas.

Tabla 1. Clasificación víctimas de terrorismo en España.....	6
Tabla 2. Fallecidos por atentados terroristas en España.....	8
Tabla 3. Diferencias entre duelo normal y duelo patológico	20
Tabla 4. Indemnizaciones por daños personales.....	14
Tabla 5. Indemnizaciones por daños materiales.	15
Tabla 6. Ayudas por daños personales y materiales.	16
Tabla 7. Diferencia entre afectados atendidos y no atendidos.....	30

8. Índice de ilustraciones.

Ilustración 1. Fases del caso	23
Ilustración 2. Detección y recepción	24
Ilustración 3. Investigación y diagnóstico.....	26
Ilustración 4. Planificación de la intervención.....	28
Ilustración 5. Supuesto práctico	29
Ilustración 7. Evaluación de la intervención.....	30