

مددکاری روانی و اجتماعی در سوانح

تألیف

دکتر نیکدساری خانی

زهرا آب‌جام

زینب محمدزاد

- سرشناسه : ساریخانی، ناهید، ۱۳۴۶ -
- عنوان و نام پدیدآور : مددکاری روانی و اجتماعی در سوانح/تألیف ناهید ساریخانی، زهرا آب‌جام، زینب محمدزاده.
- مشخصات نشر : تهران: ناهید ساریخانی، ۱۳۹۵.
- مشخصات ظاهری : ۲۲۸ص: جدول.
- شابک : ۹۷۸-۶۰۰۰۴-۴۷۲۱-۲
- وضعیت فهرست نویسی : فیپا
- یادداشت : کتابنامه.
- موضوع : خدمات اجتماعی
- شناسه افزوده : آب‌جام، زهرا، ۱۳۵۲ -
- شناسه افزوده : محمدزاده، زینب
- رده‌بندی کنگره : HV۴۰/س ۱۳۵
- رده‌بندی دیویی : ۳۷۱
- شماره کتابشناسی ملی : ۴۲۰۴۷۹۰

عنوان کتاب: مددکاری روانی اجتماعی در سوانح

تألیف: دکتر ناهید ساریخانی، زهرا آب‌جام، زینب محمدزاده

ناظران فنی: اکرم رزم‌پور، زهرا زارع‌طوسی

تنظیم و صفحه‌آرا: زینب‌السادات دیوبین

طراح جلد: زینب‌السادات دیوبین

ناشر: ناشر مؤلف

شابک: ۹۷۸-۶۰۰۰۴-۴۷۲۱-۲

توبیت چاپ: اول، بهار ۱۳۹۵

قیمت: ۹۰۰۰۰ ریال

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

انتشار این کتاب فقط با اختیار و مجوز صاحب اثر انجام می‌شود.

(تقل مطالب یا ذکر مآخذ بلامانع است.)

نشانی: تهران، خیابان دماوند، خیابان شجاعی‌الدین دلوودی، پلاک ۱۳۶

تلفکس: ۷۷۲۵۶۶۲۶ ۰۲۱ کد پستی: ۱۶۴۳۸۷۹۱۱۳

پست الکترونیکی: na_s_16@yahoo.com

فهرست مطالب

۱۱	پیشگفتار.....
۱۵	مقدمه.....
۱۷	فصل اول: تاریخچه مددکاری، تعاریف و مفاهیم اساسی آن.....
۱۹	تاریخچه مددکاری در جهان.....
۲۴	ادیان و مددکاری اجتماعی.....
۲۵	اسلام و مددکاری اجتماعی.....
۲۷	تاریخچه مددکاری در ایران.....
۲۸	رفاه اجتماعی.....
۳۰	تأمین اجتماعی.....
۳۱	خدمات اجتماع.....
۳۱	مددکاری اجتماعی.....
۳۲	مددکاری روان.....
۳۲	بحران.....
۳۳	اجزای یک بحران.....
۳۴	انواع بحران‌های آسیب‌زا.....
۳۵	بحران‌های رشد.....
۳۵	بحران‌های زندگی.....
۳۵	بحران اجتماعی.....
۳۶	سلامت روان در بحران.....
۳۷	مددکاری اجتماعی و روانی در سوانح.....
۳۸	مددکار اجتماعی و ویژگی‌های آن.....
۳۸	نقش‌های مددکاران اجتماعی.....
۴۱	مددجویان مراجع.....
۴۲	نحوه پذیرش مددجویان مراجع.....
۴۲	مشکل چیست؟.....
۴۵	تعریف آسیب‌پذیری.....
۴۶	آثار بلایا بر روی گروه‌های هدف در سوانح.....
۴۶	کودکان.....
۴۷	زنان.....
۴۸	سالمندان.....
۴۸	معلولین.....
۴۹	معناتین.....
۵۰	پناهندگان.....
۵۰	خانواده گسسته.....
۵۱	آوارگی جنگی.....
۵۱	کارکنان امداد و نجات.....
۵۲	آسیب‌پذیری زمینه‌ای افراد.....
۵۲	خلاصه.....
۵۵	فصل دوم: اصول کلی، اهداف و ارزش‌های مددکاری.....
۵۷	اصول اساسی مددکاری اجتماعی.....

۵۷	ارزش و احترام به مقام انسانی فرد
۵۸	خود تصمیم‌گیری
۵۸	تساوی حقوق
۵۹	حس مسئولیت
۵۹	خودآگاهی مددکار
۶۰	اهداف مددکاری اجتماعی
۶۱	ارزش‌های اساسی در مددکاری اجتماعی
۶۲	خلاصه
۶۵	فصل سوم: روش‌های مددکاری
۶۷	روش‌های مددکاری
۶۷	روش‌های مستقیم
۶۷	مددکاری فردی یا کار با فرد
۶۸	اصول مددکاری فردی یا کار با فرد
۶۸	قبول یا پذیرش
۶۹	برقراری ارتباط
۶۹	اصل فردیت
۷۰	شرکت کردن در فعالیت‌ها
۷۱	اصل رازداری حرفه‌ای
۷۱	مددکاری گروهی یا کار با گروه
۷۲	نقش مددکار در مددکاری گروهی
۷۳	اهداف مددکاری گروهی
۷۴	کار روان‌شناختی با امدادگران فاجعه‌ها
۷۴	مددکاری اجتماع‌محور یا کار با اجتماع
۷۵	نقش مددکار اجتماعی در مددکاری جامعه‌ای
۷۵	اهداف مددکاری جامعه‌ای
۷۷	روش‌های جذب منابع مالی و داوطلبی
۷۷	جمع‌آوری کمک در خیابان
۷۷	مسابقات استعدادیابی
۷۷	مسابقات اطلاعات عمومی
۷۸	فروش و جذب کمک آنلاین
۷۸	بازارچه‌های خیریه
۷۸	برگزاری مسابقات ورزشی
۷۹	جمع‌آوری کمک از طریق فعالیت‌های هنری
۸۰	روش‌های غیرمستقیم
۸۱	خلاصه
۸۳	فصل چهارم: مهارت‌های مددکاری
۸۵	مشاهده
۸۶	مهارت خوب گوش کردن
۸۶	بازدید منزل
۸۷	مصاحبه
۸۷	انواع مصاحبه

۸۹	مهارت ارجاع
۸۹	انواع ارجاع
۸۹	نکات اساسی در ارجاع
۹۰	خلاصه
۹۳	فصل پنجم: مددکاری در سوانح
۹۵	واکنش‌های افراد در شرایط بحرانی
۹۵	واکنش‌های طبیعی به بحران
۹۶	واکنش‌های مشکل‌زا
۹۷	واکنش کودکان در مقابل بحران
۹۸	فرآیند مددکاری اجتماعی
۹۸	مرحله مطالعه یا جمع‌آوری اطلاعات
۹۹	مرحله تشخیص
۹۹	مرحله تدوین برنامه کمکی
۹۹	اجرای برنامه‌های کمکی
۹۹	ارزیابی برنامه‌ها
۱۰۰	مرحله پیگیری
۱۰۰	فرآیند مددکاری اجتماعی در سوانح
۱۰۰	مراحل کلی در روند کمک
۱۰۰	برقراری ارتباط
۱۰۰	تشخیص، تعریف و تمرکز بر مشکل
۱۰۰	فهمیدن احساسات
۱۰۱	روش‌های ارزیابی
۱۰۱	موردیابی و گزینش
۱۰۱	مصاحبه در بحران
۱۰۲	تکنیک‌های کمک‌رسانی
۱۰۲	بحران درمانی
۱۰۳	جلسه‌های گروهی
۱۰۳	گروه‌های کودکان
۱۰۴	گروه‌های والدین و خانواده
۱۰۵	مشکلات خاص و کنترل آن‌ها
۱۰۵	فقدان، مرگ و سوگواری
۱۰۶	افکار خودکشی
۱۰۶	کودکان با نیازهای ویژه
۱۰۷	ارزیابی وضعیت بالینی کودک
۱۰۷	خلاصه
۱۰۹	فصل ششم: اصول مداخله در بحران
۱۱۱	ویژگی‌ها و عناصر بحران‌ها
۱۱۳	مراحل ایجاد بحران
۱۱۴	مداخله در بحران
۱۱۵	روش‌های مداخله در بحران
۱۱۵	فرآیند مداخله در بحران

۱۱۶	اقدامات در شرایط بحران
۱۲۰	حمایت‌ها و مراقبت‌های روان‌شناختی از فاجعه‌زدگان
۱۲۲	کمک‌های اولیه روان‌شناختی
۱۲۵	کمک به مراجعان در دستیابی به حمایت‌های اجتماعی
۱۲۷	میزان برخورداری از حمایت‌های عاطفی و روانی - اجتماعی
۱۲۷	اصول مربوط به مداخلات روانی - اجتماعی بلافاصله
۱۲۸	اصل اول: امنیت مالی و جانی زیربنای ثبات هیجانی
۱۲۹	اصل دوم: پاسخ‌های عاطفی (هیجانی) به بلا، پاسخ‌هایی طبیعی هستند
۱۳۰	اصل سوم: مداخلات باید با مراحل بلا، هماهنگ باشند
۱۳۰	مرحله امداد و نجات
۱۳۲	اصل چهارم: اذیت‌ناهم کمک‌های روانی با برنامه‌های امداد و نجات
۱۳۳	اصل پنجم: مداخلات باید با توجه به فرهنگ مردم صورت پذیرد
۱۳۴	اصل ششم: مداخله باید نیاز به توجیه منطقی دارد
۱۳۷	اصل هفتم: کودکان نیازمندی‌های ویژه‌ای دارند
۱۳۷	اصل هشتم: زنان دارای نیازمندی‌های ویژه‌ای هستند
۱۳۸	اصل نهم: تیم‌های امداد باید نیازهای ویژه‌ای دارند
۱۴۰	اصل دهم: ساکنان اردوگاه‌ها، بهداشتی نیازهای ویژه‌ای دارند
۱۴۰	دستورالعمل‌هایی برای مداخله در بحران
۱۴۳	گام ۱: معرفی
۱۴۴	گام ۲: بیان ماجرا
۱۴۴	گام ۳: واکنش‌ها
۱۴۵	گام ۴: آموزش
۱۴۶	گام ۵: پیگیری
۱۴۷	روش‌های کاهش استرس و اضطراب‌ها
۱۴۹	تکنیک‌های هنری: طراحی، نقاشی و مجسمه‌سازی آزاد
۱۴۹	طراحی‌ها، نقشه‌ها و مدل‌سازی از صحنه حادثه
۱۴۹	رویکردهای مداخله در بحران
۱۴۹	مدل CISD
۱۵۰	مدل CISM
۱۵۳	خلاصه
۱۵۷	فصل هفتم: مددکاری اجتماعی و توان‌بخشی
۱۵۹	مروری اجمالی بر تاریخچه توان‌بخشی
۱۶۱	تعریف توان‌بخشی
۱۶۱	هدف‌های توان‌بخشی
۱۶۳	مراحل توان‌بخشی
۱۶۳	مرحله توان‌بخشی پزشکی
۱۶۴	مرحله توان‌بخشی حرفه‌ای
۱۶۶	نقش مددکار اجتماعی در مراحل توان‌بخشی
۱۶۷	ابزارهای توان‌بخشی
۱۶۸	نقش مددکاران اجتماعی در چگونگی استفاده از ابزارهای توان‌بخشی و چگونگی رفتار با معلول
۱۷۰	بیماری روانی چیست؟

۱۷۰	نقش مددکار اجتماعی در توان بخشی بیماران روانی و خانواده آنان
۱۷۰	نقش مددکاری اجتماعی در معلولیت جسمی - ذهنی - اجتماعی
۱۷۲	سطوح مختلف پیش گیری
۱۷۲	پیش گیری سطح اول: اطلاع رسانی و آگاه سازی
۱۷۲	پیش گیری سطح دوم: ارائه خدمات و انجام مداخله ها
۱۷۳	پیش گیری سطح سوم: قادر سازی و باز توانی
۱۷۳	نقش مددکار اجتماعی در سطوح پیش گیری
۱۷۳	نقش مددکار اجتماعی در پیش گیری سطح اول: اطلاع رسانی و آگاه سازی
۱۷۴	نقش مددکار اجتماعی در پیش گیری سطح دوم: ارائه خدمات و مداخله ها
۱۷۴	نقش مددکاران اجتماعی در پیش گیری در سطح سوم: قادر سازی و باز توانی
۱۷۵	خلاصه
۱۷۹	فصل هشتم: سرپرست و مددکاری
۱۸۱	سرپرست
۱۸۱	دانشجو
۱۸۲	مؤسسه
۱۸۲	توسعه سرپرستی مددکاری اجتماعی
۱۸۲	تعریف سرپرستی مددکاری اجتماعی
۱۸۵	هدف های سرپرستی مددکاری اجتماعی
۱۸۶	سرپرستی فردی، سرپرستی حرفه ای و سرپرستی اجتماعی
۱۸۶	مؤسسه، سرپرست، کارورز و مددجو
۱۸۷	آیا همه مدیران باید مددکار اجتماعی باشند؟
۱۸۸	روش ها و الگوهای سرپرستی
۱۹۰	سرپرستی فردی
۱۹۱	سرپرستی گروهی
۱۹۱	سرپرستی غیررسمی
۱۹۲	سرپرستی رسمی
۱۹۲	سرپرستی مستقیم
۱۹۳	سرپرستی غیرمستقیم
۱۹۴	خلاصه
۱۹۷	فصل نهم: گزارش نویسی در مددکاری اجتماعی
۱۹۹	تاریخچه گزارش نویسی
۲۰۰	اهمیت گزارش نویسی
۲۰۰	تعریف گزارش نویسی
۲۰۱	انواع گزارش نویسی
۲۰۱	گزارش نویسی جزء به جزء
۲۰۱	گزارش نویسی به صورت تحلیل
۲۰۲	تهیه گزارش های تحلیلی
۲۰۲	مکاتبات اداری
۲۰۲	نحوه گزارش نویسی در مددکاری
۲۰۵	نکات اساسی در گزارش نویسی
۲۰۶	ثبت گزارش ها

۲۱۰	فواید گزارش‌نویسی برای دانشجویان.....
۲۱۱	گزارش کارگروه (فرآیند تشکیل گروه).....
۲۱۱	اول: ضرورت انتخاب روش گروهی برای اعضا.....
۲۱۲	دوم: انتخاب اعضا گروه.....
۲۱۲	سوم: زمان تشکیل گروه.....
۲۱۳	چهارم: مکان تشکیل گروه.....
۲۱۳	پنجم: اهداف تشکیل گروه.....
۲۱۴	ششم: قواعد و مقررات گروه.....
۲۱۸	گزارش معرفی مؤسسه/مرکز.....
۲۱۹	خلاصه.....
۲۲۱	منابع و حذ.....

پیشگفتار

مددکاری اجتماعی به صورت فزاینده‌ای در فضای قرن ۱۷ در انگلستان مورد توجه قرار گرفت و سپس در کشورهای دیگر جهان توسعه یافت؛ اما شناخت و درک صحیح و مناسب از آن در همه زمینه‌ها به ویژه در ایران حاصل نشده است. به طوری که کتاب‌های متعددی در مورد مددکاری اجتماعی، کار با فرد، مددکاری گروهی و جامعه‌ای، مراکز و فضای دانشگاهی موجود است؛ اما مطالب در مورد مددکاری روانی و اجتماعی در سوانح به صورت غیرمستقیم در کتاب‌های مختلف دانشگاهی موجود است. از این رو، نویسندگان در تهیه کتابی در خصوص مددکاری روانی و اجتماعی در سوانح برآمده است و در قالب ۹ فصل سعی کرده است به این امر بپردازد. به طوری که فصل اول تحت عنوان تاریخچه مددکاری و تعاریف مفهومی و مفهومی اساسی است. این فصل به اهمیت مددکاری در جهان و ایران پرداخته است و رابطه آن به آدیان با مددکاری اجتماعی دارند. همچنین به بیان رفاه اجتماعی، خدمات اجتماعی، تأثیر اجتماعی و تفاوت حوزه عمل هر یک از آن‌ها، بحران و انواع بحران، تفاوت سانه، حادثه و فاجعه و بلایا پرداخته شده است. مفاهیم مددکاری اجتماعی، روانی و مددکاری اجتماعی و روانی در سوانح مورد بحث و بررسی قرار گرفت. مفهوم بحران، مددجو و مشکل و نقش مددکاران اجتماعی مورد توجه قرار گرفته است. در نهایت به تأثیر بلایا بر روی گروه‌های هدف پرداخته شده است.

فصل دو در قالب اصول کلی، اهداف و ارزش‌های مددکاری است. در این فصل سعی شده است به صورت کلی به این اصول پرداخته شود. البته علاوه بر اصول مددکاری اجتماعی، به هدف‌های مددکاری اجتماعی و ارزش‌های مددکاری اجتماعی نیز پرداخته شده است.

فصل سوم درباره روش‌های مددکاری است. برای درک بیشتر نسبت به مفهوم مددکاری اجتماعی، شناخت روش‌های مددکاری اجتماعی حائز اهمیت است. از این‌رو روش‌های مددکاری مستقیم و غیرمستقیم مورد بررسی قرار گرفته است. روش‌های مستقیم کدام است و دارای چه اصولی است؟ هدف‌ها و نقش مددکار اجتماعی در روش‌های مستقیم چیست؟ و همچنین وظایف مددکار اجتماعی در روش‌های غیرمستقیم چه می‌تواند باشد؟

فصل چهارم در قالب مهارت‌های مددکاری اجتماعی است. در این قسمت به صورت اجمال به این مهارت‌ها اشاره شده است؛ زیرا آشنایی با مشاهده حرفه‌ای، خوب گوش کردن و جایگاه آن در مددکاری اجتماعی، چگونگی بازدید از منزل، چگونگی مصاحبه و مهارت ارجاع برای مددکار اجتماعی می‌تواند حائز اهمیت باشد.

فصل پنجم بحث روان مددکاری در سوانح است. این قسمت با توجه به مددکاری اجتماعی و روانی در سوانح سعی در آید بیان کند افرادی که به طور ناگهانی و غیرمترقبه دچار بلایا، سانحه و حادثه می‌گردند، برادرم افرادی بوده‌اند که در یک لحظه با یک استرس بزرگ و شوک مواجه شده‌اند. هرچند همیشه این احتمال وجود دارد که آسیب‌شناسی روانی پیشین، واکنش افراد را شدیدتر و بدتر کند؛ اما اغلب مشکلاتی را بروز می‌دهد که مستقیماً با سانحه مرتبط است. روند پیشنهادی برای کمک به کودکان و والدینشان اغلب با مداخله در بحران شروع می‌شود که هدف اولیه‌اش شناسایی، ارزیابی و تسکین دادن استرس‌های ناشی از سانحه است و همچنین بازگرداندن سطح عملکرد گذشته فرد آسیب‌دیده است. از این‌رو، ابتدا به انواع واکنش‌های افراد در شرایط بحرانی و سپس به شیوه‌های حمایت به افرادی که دچار بحران شده‌اند پرداخته شده است.

فصل ششم درباره مداخله در بحران است؛ که به ویژگی‌ها و عناصر بحران، مراحل ایجاد بحران، مفهوم مداخله در بحران، روش‌های مداخله در بحران، فرآیند مداخله در بحران و اقدامات در شرایط بحران پرداخته شده است. همچنین در ادامه به حمایت‌ها و مراقبت‌های روان‌شناختی - اجتماعی از فاجعه‌زدگان و اصول مربوط به مداخلات روانی - اجتماعی بلایا پرداخته شده است.

فصل هفتم به مددکاری و توان‌بخشی پرداخته است. در این قسمت مفهوم توان‌بخشی، هدف‌های توان‌بخشی پزشکی و حرفه‌ای، ابزارهای توان‌بخشی و نقشی که مددکار اجتماعی می‌تواند در این مورد داشته باشد و سطوح پیش‌گیری و نقش مددکار اجتماعی در این سطوح، مورد بررسی قرار گرفته است.

فصل هشتم به بررسی سرپرستی مددکاری اجتماعی پرداخته است. این قسمت مفاهیم سرپرست، دانشجو و مؤسسه را مطرح کرده هم‌چنین به مفهوم سرپرستی مددکاری اجتماعی، هدف‌های سرپرستی مددکاری، سرپرستی فردی، حرفه‌ای و سازمانی پرداخته شده است. روش‌ها و الگوهای سرپرستی نیز به طور اجمال مورد توجه قرار گرفته است.

آخرین فصل - فصل نهم - به گزارش‌نویسی اختصاص یافته است. در این قسمت به تاریخچه گزارش‌نویسی، اهمیت گزارش‌نویسی، مفهوم گزارش‌نویسی به ویژه در مددکاری و انواع گزارش‌نویسی و نحوه گزارش‌نویسی در مددکاری اجتماعی و فوایدی که این امر می‌تواند برای دانشجویان مددکاری اجتماعی به همراه بیاورد، اشاره شده است. در انتها نمونه‌هایی از گزارش‌نویسی آورده شده است.

مطمئناً این اثر نقاط ضعف زیادی دارد، اما امید است خوانندگان با نقد و ارائه نظرات سازنده، به نویسنده مساعدت نمایند. وی بتواند گامی را در جهت تکمیل‌تر کردن این اثر بردارد.

دکتر ناهید ساری‌خانی

۱۳۹۵

مقدمه

سوانح، فاجعه و حادثه از جمله مضامین بزرگ جوامع انسانی هستند و بشر به رغم پیشرفت‌های علمی و صنعتی هنوز نتوانسته بر آن‌ها و آثار آن‌ها تسلط یابد. هر ساله در گوشه و کنار جهان، سوانح و حوادث بسیاری روی می‌دهد که حداقل بخشی از آن‌ها با عوارضی شدید مالی، جانی و روانی همراه هستند. میزان و اهمیت غریب‌ها و آسیب‌های ناشی از این وقایع به حدی است که در سال‌های اخیر توجه بسیار از مراکز بین‌المللی، ملی و نهادهای مدنی را به خود معطوف کرده است تا جایی که سازمان ملل متحد، در سال ۱۹۹۰ میلادی را «دهه کاهش حوادث و بلایای طبیعی» نامیده است.

ایران، کشوری حادثه‌خیز است. این کشور از دیرباز، صحنه بلایای مهیب و ناگوار بوده است که به بعضی از آن‌ها در متون پارسی اشاره شده است. همچنین حوادث و زلزله هم‌چون سوانح اتومبیل که میزان آسیب آن در سطح محدودتری است، وجود حوادث طبیعی نظیر زلزله و سیل؛ و حوادثی که انسان در آن نقش دارد، همچون جنگ که سطح وسیعی از آسیب را در پی دارد و حوادثی مانند قطار یا سقوط هواپیما، آسیب‌های جسمی، روانی و اجتماعی هزاران نفر در سال را در پی دارد. این آسیب‌ها نیاز به مداخله‌های ویژه دارد؛ زیرا برخی در این سوانح از لحاظ جسمی آسیب می‌بینند، تعدادی دچار شوک روانی می‌گردند و بعضی در عملکرد اجتماعی خود دچار اختلال می‌شوند.

به سخن دیگر فرد، خانواده یا جامعه دچار بحران می‌شود. بحران دو جنبه دارد. اول، در آن اضطراب و تنش پدیدار می‌شود، دوم، سازوکارهای حل مشکل به حرکت درمی‌آید. این سازوکارها می‌توانند موفقیت‌آمیز باشد، بسته به این که تا چه حد سازگاران یا ناسازگاران باشد.

به هر حال در بحران، واکنش‌های قدرتمندی برای کمک به فرد، خانواده یا جامعه در کاهش ناراحتی و آسیب به حرکت درمی‌آید و سعی و تلاش می‌گردد تا گروه‌های هدف به حالت باثبات قبلی از نظر تعادل هیجانی و اجتماعی دست پیدا کنند. بحران رفع می‌گردد و فرد، خانواده و جامعه یاد می‌گیرد چگونه واکنش‌های سازگارانه را به کار گیرد. گاهی بحران عمیق می‌گردد و انحطاط و افس‌گرایانه موجب ایجاد علائم مرضی می‌شود. این علائم به نوبه خود می‌تواند به صورت یک الگوی روان نژادی و رفتاری که توانایی مددجو/مراجع را برای کارکرد آزادانه محدود کند، تبلور یابد. در مواقعی که این موقعیت بحرانی نتواند ثبات پیدا کند، واکنش‌های ناسازگارانه جدید ایجاد می‌شود و توالی این واکنش‌ها می‌تواند به تناسبات فاجعه‌آمیزی برسد و حتی منجر به خودکشی و مرگ شود؛ بنابراین بحران‌های روان‌شناختی و اجتماعی بسیار رایج هستند و می‌توان به آن به عنوان نقطه عطفی برای اوج یا سقوط، بهتر شدن یا بدتر شدن نگاه کرد. در طی فرآیند بحرانی، افراد، خانواده و جامعه نسبت به هر اقدام یاری‌بخش دست کمک‌ها را از می‌کنند و حتی از کمک‌های کوچکی که به آن‌ها ارائه می‌شود، نتایج بهتری می‌گیرند. برای همه انواع اقدامات کمکی اعم از افزایش اراده، اعتماد به نفس و... (خود تقویتی) عزاداری، کمک‌های عاطفی و... (حمایت اجتماعی) خدمات حمایتی، تسکینی و... (حمایت‌ها و کمک‌های حرفه‌ای و یاورانه) می‌تواند به افراد درگیر بحران کمک نماید؛ اما آنچه در اینجا حائز اهمیت است، آگاهی و دانش نسبت به روش‌های مداخله در بحران است. اگر این آگاهی و دانش ایجاد، پرورش و توسعه یابد، حمایت‌ها و کمک‌ها به گروه‌های هدف می‌تواند با سرعت بالا، دقت فراوان و با رعایت جوانب احتیاط و به موقع صورت گیرد. برای تحقق این مهم نیاز به افراد متخصص به ویژه مددکاران روانی و اجتماعی در سوانح است. از این رو، در این کتاب سعی شده است، مباحثی علمی در این خصوص مطرح گردد؛ هر چند توانایی برآورده ساختن چنین انتظاری را ندارد.

امید می‌رود نظرات صاحب‌نظران بتواند به تکمیل و تکامل مناسبات، اصول، روش‌ها، مهارت‌های مددکاری روانی و اجتماعی در سوانح و مداخله در بحران کمک کند. هم‌چنین در این کتاب تلاش شده است تا مطالب، به زبانی ساده و روان باشد تا بتواند به راحتی با مخاطبین خود ارتباط برقرار کند.