



## خدمات العمل الاجتماعي

إذا كنت تمر بظروف عصبية، فيمكن للأخصائيين الاجتماعيين لدينا مساعدتك.

### كيف نساعدك

يمكن لأخصائيينا الاجتماعيين مساعدتك من خلال:

- توفير المشورة لمدة قصيرة
- تزويدك بالمعلومات والدعم
- إيصالك بالخدمات التي يمكنها مساعدتك.

### من نساعد

يمكن لأخصائيينا الاجتماعيين مساعدتك عندما تحتاج إلى شخص ما للدعم. إنهم يعطون الأولوية للأشخاص ذوي الاحتياجات المعقدة الذين لا يحظون بدعم أسري أو خدمات أخرى في المجتمع.

يمكنك التحدث معهم عن:

- العنف الأسري والعنف المنزلي
- أفكار الانتحار أو إيذاء نفسك
- أن تكون صغير السن بدون دعم
- أزمة شخصية أو عائلية
- تمر بمشاكل تتعلق بالصحة النفسية
- تشعر بالقلق أو الحزن أو التوتر أو الوحدة
- تأثرت بكارثة طبيعية وكيف أثرت عليك.

### تتعرض للعنف

العنف الأسري والعنف المنزلي هو أي سلوك عنيف أو مهذّب أو قسري أو مسيطر. قد يجعلك أو يجعل عائلتك تشعر بالخوف وعدم الأمان. يمكن أن يتعرض الأشخاص للعنف الأسري والمنزلي في أي وقت. وقد يستمر الأمر حتى بعد تركك علاقة عنيفة. يمكن أن يؤثر على أي شخص في جميع أنواع العلاقات، بما في ذلك:

- العلاقات الحميمة السابقة أو الحالية، بما في ذلك العلاقات الغرامية أو تعيش مع الشخص، بغض النظر عن الجنس أو التوجه الجنسي
- العلاقات التي تشمل الأشخاص الذين يقدمون الرعاية لشخص يعاني من إعاقة أو حالة طبية، أو كبار السن
- العلاقات مع العائلة أو الأوصياء
- المجموعات العائلية الثقافية.

يمكن أن يؤثر العنف الأسري والعنف المنزلي على أي شخص، بغض النظر عن عمره أو جنسه أو توجهه الجنسي.

قد تشمل أنواع العنف الأسري والعنف المنزلي ما يلي:

- العنف الجسدي (الضرب، أو الركل، أو الدفع، أو الخنق، أو التهديد بالعنف)
- العنف الجنسي (الإجبار أو التلاعب للحصول على النشاط الجنسي و اللمس غير اللائق)
- الإساءة العاطفية (الكلمات أو الأفعال التي تجعلك تشعر بعدم القيمة أو الحزن)
- التتبع (الاتصال غير المرغوب فيه والمتكرر، شخص يتتبعك)
- إساءة استخدام التكنولوجيا (تفتيش هاتفك، واستخدام برامج التجسس، ومشاركة الصور أو الرسائل الخاصة بك دون إذنك)
- الإساءة المالية (عدم القدرة على استخدام الأموال وعدم السماح لك بالعمل وإنفاق الأموال دون إذنك).

إذا كنت تعاني من العنف الأسري أو المنزلي، فيمكن لأخصائينا الاجتماعيين أن يقدموا لك المشورة والدعم. يمكنهم إيصالك بالخدمات في المجتمع بما في ذلك:

- خدمات دعم الأسرة والعنف المنزلي
- الإسكان الطارئ ودعم إيجاد سكن
- المساعدة المالية
- الاستشارة
- الخدمات الصحية
- الخدمات القانونية.

### الصحة النفسية

الصحة النفسية هي الطريقة التي تفكر بها، وتشعر بها، وتتصرف بها. يمكن أن يؤثر ذلك على حياتك اليومية بما في ذلك وظيفتك أو علاقاتك أو دراستك.

يمكن لأخصائينا الاجتماعيين مساعدتك في الوصول إلى خدمات دعم الصحة النفسية إذا كنت:

- تشعر بالاكتئاب
- تشعر بالقلق
- تعاني من أفكار الانتحار أو إيذاء نفسك
- تعاني من مرض أو اضطراب نفسي.

### مدربون ومؤهلون

جميع العاملين الاجتماعيين لدينا يحملون شهادة في العمل الاجتماعي ويقدمون خدماتهم لك دون أي تكلفة عليك. نحن نتشاور مع Australian Association of Social Workers للحفاظ على أعلى المعايير المهنية.

### خصوصيتك

نحن ملتزمون بأحكام السرية والخصوصية الصارمة في قانون الضمان الاجتماعي والعائلات والصحة ودعم الطفل والإنصاف وخدمات الإعاقة. تحد هذه الأحكام من كيفية استخدامنا لمعلوماتك ومتى يمكن الكشف عنها ولمن.

ونحن ملتزمون أيضاً بموجب *Privacy Act 1988*. لن يتم الكشف عن معلوماتك الشخصية لأي شخص أو هيئة أو وكالة أخرى إلا إذا:

- أعطيتنا الإذن
  - كان مصرح به أو مطلوب بموجب القانون
  - كان يلبي أحد الاستثناءات الأخرى في *Australian Privacy Principles*.
- تم توضيح الظروف المحيطة بأسباب ومن ومتى يجوز الكشف عن معلوماتك في سياسة الخصوصية الخاصة بنا. تفضل بزيارة [servicesaustralia.gov.au/privacy](https://servicesaustralia.gov.au/privacy)

### كيفية التواصل مع الأخصائي الاجتماعي

يمكنك:

- الاتصال بخدمة Multilingual Phone Service على الرقم **131 202** (أيام الأسبوع من الساعة 8 صباحاً حتى 5 مساءً) واطلب التحدث إلى أحد الأخصائيين الاجتماعيين.
- إتصل بنفس رقم الهاتف الذي كنت تستخدمه للتحدث معنا واطلب التحدث إلى أحد الأخصائيين الاجتماعيين.
- قم بزيارة مركز سنترنك واطلب التحدث مع أحد الأخصائيين الاجتماعيين.
- بإمكانك إحضار أحد أفراد عائلتك أو أحد الأصدقاء إلى موعدك مع الأخصائي الاجتماعي.

## المترجمون

إذا كنت بحاجة إلى مترجم، فأخبرنا وستتمكن من ترتيب ذلك لك. يتبع مترجمونا قواعد الأخلاق المهنية. وهذا يعني أنهم لن يخبروا أي شخص آخر بما تحدثت عنه.

## للمزيد من المعلومات

- تفضل زيارة [servicesaustralia.gov.au/socialwork](https://servicesaustralia.gov.au/socialwork) للحصول على المزيد من المعلومات باللغة الإنجليزية
- تفضل زيارة [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) حيث يمكنك قراءة أو الاستماع أو مشاهدة مقاطع فيديو تحتوي على معلومات بلغتك
- اتصل برقم **131 202** للتحدث معنا بلغتك عن مدفوعات وخدمات Centrelink
- اتصل بالرقم **132 011** ل Medicare و **131 272** ل Child Support. أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى مترجم، وسنرتب ذلك مجاناً
- قم بزيارة أحد مراكز سنترلنك.

ملاحظة: يتم تحصيل رسوم المكالمات من هاتف منزلك إلى رقم "13" من أي مكان في أستراليا بسعر ثابت. قد يختلف السعر عن تكلفة المكالمات المحلية وقد يختلف أيضاً بين مزودي خدمة الهاتف. المكالمات إلى أرقام "1800" من هاتف منزلك مجانية. قد يتم تحديد توقيت المكالمات من الهواتف العامة والهواتف المحمولة وتحصيلها بسعر أعلى.

## إخلاء المسؤولية

المعلومات الواردة في هذه النشرة مخصصة فقط كدليل للمدفوعات والخدمات. تقع على عاتقك مسؤولية تحديد ما إذا كنت ترغب في التقدم بطلب للحصول على دفعة وتقديم طلب فيما يتعلق بظروفك الخاصة.



# Social work services

If you are going through a difficult time our social workers can help you.

## How we help

Our social workers can help you by:

- providing short term counselling
- giving you information and support
- connecting you with services which can help you.

## Who we help

Our social workers can help when you need someone for support. They give priority to people with complex needs who don't have the support of family or other services in the community.

You can talk to them about:

- family and domestic violence
- thoughts of suicide or hurting yourself
- being a young person without support
- a personal or family crisis
- mental health concerns
- feeling worried, sad, stressed or lonely
- being affected by a natural disaster and how it's affected you.

## Experiencing violence

Family and domestic violence is any behaviour that is violent, threatening, coercive, or controlling. It may make you or your family feel scared and unsafe.

People can experience family and domestic violence at any time. It may even continue after you have left a violent relationship. It can affect anyone in all types of relationships, including:

- past or current intimate relationships, including relationships where you are dating or living together, regardless of gender or sexual orientation
- relationships involving people who provide care to a person with a disability or a medical condition, or elders
- relationships with family or guardians
- cultural family groups.

Family and domestic violence can affect anyone, no matter their age, gender or sexual orientation.

Types of family and domestic violence may include:

- physical violence (hitting, kicking, pushing, choking, threats of violence)
- sexual violence (being forced or manipulated into sexual activity, inappropriate touching)
- emotional abuse (words or actions that make you feel worthless or sad)
- stalking (unwanted and frequent contact, a person following you)

- abuse by technology (checking your phone, using spyware, sharing photos or messages of you without your permission)
- financial abuse (not having access to finances, not being allowed to work, spending money without your permission).

If you are experiencing family and domestic violence our social workers can offer you counselling and support.

They can connect you to services in the community including:

- family and domestic violence support services
- emergency accommodation and housing support
- financial help
- counselling
- health services
- legal services.

## Mental health

Mental health is about the way we think, feel and behave. It can affect your everyday life including your job, relationships or study.

Our social workers can help you access mental health support services if you:

- feel depressed
- feel anxious
- are experiencing thoughts of suicide or hurting yourself
- have a mental illness or disorder.

## Trained and qualified

All our social workers hold a social work degree and provide their service at no cost to you.

We consult with the Australian Association of Social Workers to maintain the highest professional standards.

## Your privacy

We are bound by strict confidentiality and privacy provisions in social security, families, health, child support, redress and disability services law. These provisions limit how we use your information and when and to whom it can be released.

We also have obligations under the *Privacy Act 1988*. Your personal information won't be disclosed to any other person, body or agency unless:

- you give us permission
- it's authorised or required by law
- it meets one of the other exceptions in the Australian Privacy Principles.

The circumstances surrounding why, who and when your information may be disclosed are outlined in our privacy policy. Go to [servicessaustralia.gov.au/privacy](https://servicessaustralia.gov.au/privacy)

## How to contact a social worker

You can:

- call our Multilingual Phone Service on **131 202** (weekdays from 8 am to 5 pm) and ask to speak to a social worker.
- call the same phone number you use to talk to us and ask to speak to a social worker.
- visit a service centre and ask to speak to a social worker.

You can bring a family member or friend to your appointment with the social worker.

## Interpreters

If you need an interpreter, let us know and we can arrange one for you. Our interpreters follow a code of ethics. This means they won't tell anyone else what you've talked about.

## For more information

- go to [servicessaustralia.gov.au/socialwork](https://servicessaustralia.gov.au/socialwork) for more information in English
- go to [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicessaustralia.gov.au/yourlanguage) where you can read, listen to or watch videos with information in your language
- call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services
- call **132 011** for Medicare and **131 272** for Child Support. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free
- visit a service centre.

Note: calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.

## Disclaimer

The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It's your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.