



## خدمات مددکاری اجتماعی

اگر شما دوران سختی را سپری می کنید، مددکاران اجتماعی ما می توانند به شما کمک کنند.

### ما چطور کمک می کنیم

مددکاران اجتماعی ما می توانند به شما در موارد زیر کمک کنند:

- فراهم کردن مشاوره کوتاه مدت
- دادن اطلاعات و پشتیبانی به شما
- ارتباط دادن شما با خدماتی که می توانند به شما کمک کنند.

### ما به چه کسی کمک می کنیم

مددکاران اجتماعی ما می توانند وقتی که شما به کسی برای حمایت نیاز دارید، کمک کنند. آنها اولویت را به افرادی می دهند که نیازهای پیچیده دارند و از حمایت خانواده یا خدمات دیگر در جامعه برخوردار نیستند.

شما می توانید با آنها در باره موارد زیر صحبت کنید:

- خشونت خانوادگی و خانگی
- افکار خودکشی یا صدمه زدن به خودتان
- یک شخص جوان بدون حمایت بودن
- یک بحران شخصی یا خانوادگی
- نگرانی های مربوط به بهداشت روان
- احساس نگرانی، غمگینی، استرس یا تنهایی
- تحت تأثیر یک بلای طبیعی بودن تان و نحوه تأثیر آن بر شما.

### تجربه کردن خشونت

خشونت خانوادگی و خانگی هر گونه رفتاری است که خشونت آمیز، تهدید کننده، با اجبار یا کنترل کننده باشد. آن ممکن است سبب شود که شما یا خانواده تان احساس ترس و ناامنی کنید.

افراد در هر زمانی می توانند خشونت خانوادگی و خانگی را تجربه کنند. آن حتی ممکن است پس از اینکه شما یک رابطه خشونت آمیز را ترک کرده اید، نیز ادامه یابد. این می تواند بر هر کسی را در تمام انواع روابط تأثیر بگذارد، از جمله:

- روابط صمیمانه گذشته یا کنونی، از جمله روابطی که شما در آن با فرد دیگر قرار می گذارید (دیت می کنید) یا با هم زندگی می کنید، بدون توجه به جنسیت یا گرایش جنسی
- روابطی که شامل افرادی می شود که از یک فرد دارای معلولیت یا دارای یک حالت پزشکی یا از سالمندان مراقبت می کنند
- روابط با خانواده یا سرپرستان
- گروه های خانوادگی فرهنگی.

خشونت خانوادگی و خانگی صرف نظر از سن، جنسیت یا گرایش جنسی می تواند بر هر کسی تأثیر بگذارد.

انواع خشونت خانوادگی و خانگی ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- خشونت جسمانی (کتک زدن، لگد زدن، هل دادن، خفه کردن، تهدید به خشونت)
- خشونت جنسی (اجبار به فعالیت جنسی یا تأثیر بر فرد، لمس کردن نامناسب)
- سوء استفاده عاطفی (کلمات یا اقداماتی که سبب می شود شما احساس بی ارزشی یا غمگینی بکنید)
- تعقیب کردن (تماس گرفتن ناخواسته و مکرر، شخصی که شما را دنبال می کند)

- سوء استفاده از طریق تکنولوژی (چک کردن تلفن شما، استفاده از نرم افزارهای جاسوسی، به اشتراک گذاری عکس ها یا پیام های شما بدون اجازه شما)
- سوء استفاده مالی (دسترسی نداشتن به امور مالی، اجازه نداشتن برای کار کردن، خرج کردن پول بدون اجازه شما).
- اگر شما خشونت خانوادگی و خانگی را تجربه می کنید، مددکاران اجتماعی ما می توانند به شما مشاوره و پشتیبانی ارائه دهند. آنها می توانند شما را به خدمات در جامعه متصل کنند، از جمله:
  - خدمات حمایتی برای خشونت خانوادگی و خانگی
  - حمایت برای اسکان اضطراری و مسکن
  - کمک مالی
  - مشاوره
  - خدمات بهداشتی
  - خدمات حقوقی.

### بهداشت روان

بهداشت روان به شیوه ای که ما فکر، احساس و رفتار می کنیم، مربوط می شود. آن می تواند بر زندگی روزمره شما از جمله شغل، روابط یا تحصیل تان تأثیر بگذارد.

مددکاران اجتماعی ما می توانند به شما در دسترسی به خدمات حمایتی بهداشت روان کمک کنند، اگر شما:

- احساس افسردگی می کنید
- احساس اضطراب می کنید
- افکار مربوط به خودکشی یا صدمه زدن به خودتان را تجربه می کنید
- یک بیماری یا اختلال روانی دارند.

### آموزش دیده و دارای صلاحیت

همه مددکاران اجتماعی ما دارای مدرک مددکاری اجتماعی هستند و خدمات شان را بدون هیچ هزینه ای برای شما ارائه می دهند. ما با **Australian Association of Social Workers** مشورت می کنیم تا بالاترین استانداردهای حرفه ای را حفظ کنیم.

### رازداری شما

ما به مفاد موکد محرمانگی و حفظ رازداری مربوط به قوانین امنیت اجتماعی، خانواده ها، بهداشت، حمایت از کودکان، جبران خسارت و خدمات ناتوانی متعهد هستیم. این مفاد شیوه ای را که ما از اطلاعات شما استفاده می کنیم و اینکه این اطلاعات چه زمانی و برای چه کسی فراهم شود، محدود می کند.

ما همچنین تحت **Privacy Act 1988** الزاماتی داریم. اطلاعات شخصی شما برای هیچ شخص، نهاد یا سازمان دیگری افشا نخواهد شد، مگر اینکه:

- شما به ما اجازه بدهید
  - آن توسط قانون مجاز یا مورد نیاز باشد
  - آن یکی از استثنای دیگر در **Australian Privacy Principles** را برآورده کند.
- شرایط در مورد اینکه چرا، برای چه کسی و چه زمانی ممکن است اطلاعات شما فاش شود، در خط مشی رازداری ما مشخص شده است. به **servicesaustralia.gov.au/privacy** مراجعه کنید.

## چطور با مددکار اجتماعی تماس بگیرید

شما می توانید:

- با Multilingual Phone Service ما در **131 202** (روزهای هفته از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر) تماس بگیرید و بخواهید با یک مددکار اجتماعی صحبت کنید.
  - با همان شماره تلفنی که برای صحبت با ما استفاده می‌کنید، تماس بگیرید و درخواست کنید که با یک مددکار اجتماعی صحبت کنید.
  - به یک مرکز خدمات مراجعه کنید و درخواست کنید که با یک مددکار اجتماعی صحبت کنید.
- شما می توانید یکی از اعضای خانواده یا دوست تان را در قرار ملاقات تان با مددکار اجتماعی بیاورید.

### مترجمان شفاهی

اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید، به ما اطلاع دهید و ما می توانیم برای شما مترجمی ترتیب دهیم. مترجمان شفاهی ما از یک کد اخلاقی پیروی می کنند. این بدین معنی است که آنها به دیگران نخواهند گفت که شما در مورد چه چیزی صحبت کرده اید.

### برای اطلاعات بیشتر

- برای اطلاعات بیشتر به زبان انگلیسی به [servicesaustralia.gov.au/socialwork](http://servicesaustralia.gov.au/socialwork) مراجعه کنید
- برای اطلاعات بیشتر به [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](http://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) مراجعه کنید که در آن می توانید ویدیوهایی را با اطلاعات به زبان خودتان بخوانید، گوش دهید یا تماشا کنید
- با **131 202** تماس بگیرید تا درباره پرداختی ها و خدمات Centrelink به زبان خودتان با ما صحبت کنید
- برای Medicare با **132 011** و Child Support با **131 272** تماس بگیرید. اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید به ما اطلاع دهید و ما به صورت رایگان آن را ترتیب خواهیم داد
- به یک مرکز خدمات مراجعه کنید.

توجه: تماس از طریق تلفن منزل تان با شماره های "13" از هر نقطه در استرالیا با نرخ ثابتی محاسبه می شود. این نرخ ممکن است با قیمت تماس محلی متفاوت باشد و همچنین ممکن است بین ارائه دهندگان خدمات تلفنی متفاوت باشد. تماس با شماره های "1800" از تلفن منزل تان رایگان است. تماس های تلفن های همراه و عمومی ممکن است زمان بندی شده و با نرخ بالاتری هزینه داشته باشند.

### سلب مسئولیت

اطلاعات موجود در این نشریه فقط به عنوان راهنمای پرداختی ها و خدمات در نظر گرفته شده است. این مسئولیت شماست که تصمیم بگیرید که آیا می خواهید برای یک پرداختی با توجه به شرایط خاص تان درخواست ارائه دهید یا نه.



# 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.