



خدمات مددکاری اجتماعی

اگر شما زمان مشکلی را می گذرانید، مددکاران اجتماعی ما می توانند به شما کمک کنند.

ما چگونه کمک می کنیم

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

- فراهم کردن مشوره کوتاه مدت
- دادن معلومات و حمایت به شما
- وصل کردن شما با خدماتی که می توانند به شما کمک کنند.

ما به کی کمک می کنیم

مددکاران اجتماعی ما می توانند وقتی که شما به کسی برای حمایت ضرورت دارید، کمک کنند. آنها اولویت را به اشخاصی می دهند که ضرورت‌های مغلق دارند و حمایتی از خانواده یا خدمات دیگر در جامعه ندارند.

شما می توانید با آنها در باره موارد ذیل گپ بزنید:

- خشونت خانوادگی و خانگی
- افکار خودکشی یا آسیب زدن به خودتان
- یک شخص جوان بدون حمایت
- یک بحران شخصی یا خانوادگی
- تشویش های مربوط به صحت روانی
- احساس تشویش، اندوه، استرس یا تنهایی
- متاثر شدن از یک بلای طبیعی بودن تان و نحوه تأثیر آن بر شما.

تجربه کردن خشونت

خشونت خانوادگی و خانگی هر نوع رفتاری است که خشونت آمیز، تهدید کننده، مجبور کننده یا کنترل کننده باشد. آن ممکن است باعث شود که شما یا خانواده تان احساس ترس و عدم مصونیت کنید.

اشخاص در هر زمانی می توانند خشونت خانوادگی و خانگی را تجربه کنند. آن حتی ممکن است بعد از اینکه شما یک رابطه خشونت آمیز را ترک کرده اید، هم ادامه یابد. این می تواند هر کسی را در تمام انواع روابط متاثر سازد، بشمول:

- روابط صمیمی گذشته یا فعلی، بشمول روابطی که شما با هم قرار ملاقات دارید یا با هم زندگی میکنید، بدون در نظر داشت جنسیت یا گرایش جنسی
- روابطی که شامل اشخاصی می شود که از یک فرد دارای معیوبیت یا دارای یک حالت طبیی یا از سالمندان مراقبت می کنند
- روابط با خانواده یا سرپرستان
- گروه های خانوادگی فرهنگی.

خشونت خانوادگی و خانگی میتواند هر کسی را بدون در نظر داشت سن، جنسیت یا گرایش جنسی آنها متاثر سازد.

انواع خشونت خانوادگی و خانگی ممکن است بشمول موارد ذیل باشد:

- خشونت فیزیکی (لت و کوب کردن، لگد زدن، تپله کردن، خفه کردن، تهدید به خشونت)
- خشونت جنسی (اجبار به فعالیت جنسی یا متاثر کردن، لمس کردن نامناسب)
- سوء استفاده روحی (کلمات یا اعمالی که باعث 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 تکنالوجی (چک کردن تلفون شما، استفاده از نرم افزارهای جاسوسی، به اشتراک گذاری عکس ها یا پیام های شما بدون اجازه شما)
- سوء استفاده مالی (عدم دسترسی به امور مالی، اجازه نداشتن برای کار کردن، مصرف کردن پول بدون اجازه شما).
- اگر شما خشونت خانوادگی و خانگی را تجربه می کنید، مددکاران اجتماعی ما می توانند به شما مشوره و حمایت ارائه دهند. آنها می توانند شما را به خدمات در جامعه وصل کنند، بشمول:
 - خدمات حمایتی برای خشونت خانوادگی و خانگی
 - حمایت برای اسکان عاجل و مسکن
 - کمک مالی
 - مشوره
 - خدمات صحتی
 - خدمات قانونی.

صحت روانی

- صحت روانی به شیوه ای که ما فکر، احساس و رفتار می کنیم، مربوط می شود. آن می تواند زندگی روزمره شما بشمول وظیفه، روابط یا تحصیل تان را متاثر بسازد.
- مددکاران اجتماعی ما می توانند به شما در دسترسی به خدمات حمایتی صحت روانی کمک کنند، اگر شما:
- احساس افسردگی می کنید
 - احساس اضطراب می کنید
 - افکار مربوط به خودکشی یا آسیب زدن به خودتان را تجربه می کنید
 - یک مریضی یا اختلال روانی دارند.

تعلیم دیده و دارای صلاحیت

همه مددکاران اجتماعی ما دارای مدرک مددکاری اجتماعی هستند و خدمات شان را بدون کدام مصرفی برای شما ارائه می دهند. ما با **Australian Association of Social Workers** مشوره می کنیم تا بالاترین استانداردهای مسلکی را حفظ کنیم.

حریم خصوصی شما

ما به مقررات موکد محرمانگی و حفظ حریم خصوصی مربوط به قوانین مصونیت اجتماعی، خانواده ها، صحت، حمایت از اطفال، جبران خسارت و خدمات معیوبیت متعهد هستیم. این مقررات شیوه ای را که ما از معلومات شما استفاده می کنیم و اینکه این معلومات چه زمانی و برای چه کسی فراهم شود، محدود می کند.

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

- شما به ما اجازه بدهید
 - آن توسط قانون مجاز یا مورد ضرورت باشد
 - آن یکی از استثنائات دیگر در **Australian Privacy Principles** را رعایت کند.
- شرایط در مورد اینکه چرا، برای چه کسی و چه زمانی ممکن است معلومات شما فاش شود، در پالیسی حریم خصوصی ما مشخص شده است. به **servicesaustralia.gov.au/privacy** مراجعه کنید.

چگونه 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 گپ بزنید.
 - با همان نمبر تلفونی که برای گپ زدن با ما استفاده می‌کنید، تماس بگیرید و بخواهید که با یک مددکار اجتماعی گپ بزنید.
 - به یک مرکز خدمات مراجعه کنید و بخواهید که با یک مددکار اجتماعی گپ بزنید.
- شما می توانید یکی از اعضای خانواده یا دوست تان را در وقت ملاقات تان با مددکار اجتماعی بیاورید.

ترجمان ها

اگر به ترجمان ضرورت دارید، به ما اطلاع دهید و ما می توانیم برای شما ترجمانی ترتیب دهیم. ترجمان های ما از یک کد اخلاقی پیروی می کنند. این بدین معنی است که آنها به دیگران نخواهند گفت که شما در مورد چه چیزی گپ زده اید.

برای معلومات بیشتر

- برای معلومات بیشتر به لسان انگلیسی به servicesaustralia.gov.au/socialwork مراجعه کنید
- برای معلومات بیشتر به servicesaustralia.gov.au/yourlanguage مراجعه کنید که در آن می توانید ویدیوهایی را با معلومات به لسان خودتان بخوانید، گوش دهید یا تماشا کنید
- با **131 202** تماس بگیرید تا درباره پرداختی ها و خدمات Centrelink به لسان خودتان با ما گپ بزنید
- برای Medicare با **132 011** و Child Support با **131 272** تماس بگیرید. اگر به ترجمان ضرورت دارید به ما اطلاع دهید و ما به صورت مجانی آن را ترتیب خواهیم داد
- به یک مرکز خدمات مراجعه کنید.

توجه: تماس از طریق تلفون منزل تان با نمبر 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 تلفونی متفاوت باشد. تماس با نمبر های "1800" از تلفون منزل تان مجانی است. تماس های تلفون های موبایل و عمومی ممکن است زمان بندی شده و با نرخ بالاتری مصرف داشته باشند.

سلب مسئولیت

معلومات موجود در این نشریه فقط منحصراً رهنمای پرداختی ها و خدمات در نظر گرفته شده است. این مسئولیت شماست که فیصله کنید که آیا می خواهید برای یک پرداختی با توجه به شرایط خاص تان درخواست ارائه دهید یا نی.



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 servicesaustralia.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 for more information in English
- go to 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.