

## خدمات الإرشاد

تعمل جمعية توفير الخدمات للناجين من التعذيب والصددمات - أسيستس ASeTTs على توفير الإرشاد والدعم للاجئين منذ إنشائها عام ١٩٩٢. توفر أسيستس خدمات تمتاز بالحساسية الثقافية يقوم بها كوادر مؤهلة وذات خبرة مهنية. يعمل لدى أسيستس كوادر ثنائية اللغة وتستخدم المترجمين حسب الحاجة. الإرشاد متاح للأفراد والأسر والمجموعات للمشاكل الناتجة عن التعذيب والصدمة التي وقعت في البلد الأصلي للشخص، أو أثناء فرارهم لدولة للجوء أو أثناء احتجازهم.

### ما هو الإرشاد؟

يساعد الإرشاد الناس حتى يتحدثون عن مشاكلهم والمصاعب التي يواجهونها حتى يشعرون بتوتر أقل وسيطرة أكثر على حياتهم. يساعد الإرشاد الناس على الإحساس بالقوة مرة أخرى، وأنهم أكثر سلاماً، ولتمتع بالحياة وبالعلاقات أفضل. يعمل موظفوا أسيستس باستخدام "نموذجاً للتعافي" يحترم قصص الناس وتجاربهم، ويساعدهم على إعادة اكتشاف مواطن قوتهم ومواهبهم وثقتهم بأنفسهم. المرشدون-المناصرين العاملون بأسيستس مؤهلون مهنيًا ومدربون على استخدام مجالاً واسعاً من المهارات لمساعدة ودعم الناس. من الممكن أن يأخذ الإرشاد أشكالاً متعددة مثل التحدث والإنصات، والأعمال الفنية والرسم، واستكشاف الأحلام، والكتابة، أو توفير المعلومات والتفسيرات. لن ترغم أبداً على فعل أي شيء يشعرك بالخوف أو عدم الراحة.

### لماذا تحضر الإرشاد؟

يجد معظم الناس أن التحدث مع مرشد يساعدهم على فهم تجاربهم ومشاعرهم ويساعدهم على التغلب على مشاكلهم. الإرشاد الذي يقدمه أسيستس من الممكن أن يكون مفيداً إذا كنت تعتقد أن مشاكلك مرتبطة بتجربتك في التعذيب، أو أحوال مناطق الحرب، أو سوء المعاملة أو الإزعاج من قبل الجنود أو الثوار أو المسؤولين، أو الخطف، أو الاحتجاز والحبس، أو أي تجارب أخرى مؤذية أو خطيرة. من الطبيعي أن يكون للناس الذين مروا ونجوا من هذه التجارب الفظيعة مشاكل فردية أو مصاعب مع الآخرين أو أفراد أسرهم.

من بين أكثر تلك المشاكل انتشاراً ما يلي:

- النوم المتقطع
- الأفكار والذكريات المكروهة
- مشاعر الغضب القاهرة
- كثرة الشعور بالحزن
- الشعور بالقلق دون معرفة الأسباب
- عدم الرغبة في التواجد مع الآخرين
- عدم الرغبة في تذكر الماضي
- قلة الشهية
- اضطرابات القلب والعرق (بدون تفسير طبي)
- صعوبة التركيز
- المشاكل الأسرية
- صعوبة في التعلم أو التذكر

إن كنت تشعر بالقلق أو التوتر من جراء أي من هذه المشاكل، فإن الأمر يستحق أن تتحدث مع مرشد. يعلم موظفوا أسيستس أن بعض الناس يجد من الصعب أن يتحدث مع شخص غريب، لكنك ستعامل برفق واحترام.

### السرية

الخدمة سرية. يعني هذا أننا لن نمرر أي معلومات تخصك بدون موافقتك إلا في الحالات التي يتطلبها القانون. أي مترجم يعمل لدى أسيستس ملتزم أيضاً بالسرية.

### الشكاوى

لو كنت غير سعيد بالمساعدة التي تتلقاها أو بالموظف، فمن حقك أن تقدم شكوى أو تطلب تغيير الموظف. يمكن أن تناقش هذا الأمر مع الموظف أو أن تطلب مقابلة مديره.

### كيفية الاتصال بنا

في أسيستس نقوم بالعمل مع الأفراد والمجموعات التي تحتاج إلى المساعدة بغض النظر عن بلدهم الأصل، أو معتقداتهم السياسية والدينية. كل الخدمات المقدمة للعملاء مجانية. للحصول على المزيد من المعلومات أو لمقابلة مرشد فالرجاء الاتصال بأسيستس على رقم ٢٧٠٠ ٩٢٢٧ ٠٨. من الممكن أيضاً أن تطلب من خدمة الترجمة والترجمة الفورية TIS (١٣١ ٤٥٠) الاتصال بأسيستس. تتوفر استمارات الإحالة الخاصة بالوكالة بموقعها على الإنترنت: [www.asetts.org.au](http://www.asetts.org.au)