

# رهنمودی برای آشنایی و ارتباط در آلمان



**REFUGEE  
GUIDE.DE**





# به آلمان خوش آمدید

**W**illkommen  
in Deutschland!

به آلمان خوش آمدید! در این رهنمود در مورد کشوری که اکنون در آن مقیم هستید، معلومات داده می شود. این رهنمود در پاسخ به سوالهای معمول مهاجران تهیه شده است. مردم آلمان همیشه طبق این رهنمود عمل نمی کنند. اما، بیشتر رفتارهایی که در ذیل شرح داده شده است، از سوی بیشتر مردم و در بیشتر اوقات عملی می گردد.



# محتویات

3	زندگی عمومی
5	آزادی شخصی
6	زندگی اجتماعی
7	مساوات
8	محیط زیست و ایکولوژی
9	خوراک، نوشیدنی ها و سگریته کشیدن
10	رسمیات و بیروکراسی
11	در شرایط اضطراری
12	درباره این رهنمود

# زندگی عمومی

برای محرمیت و سکوت مردم معمولاً در مثلاً یک ساختمان کلان دفتر یا در خانه دروازه های شان را بسته می کنند. تک تک کردن پیش از وارد شدن یک کار مودبانه است و معمولاً به شما خوش آمدید گفته و به داخل اجازه می دهند.

یک شنبه روز آرام و ساکت است. تقریباً همه دکان ها بسته بوده و افراد محدودی کار می کنند. اگر مثلاً شما در آن روز چمن خانه را درو کنید یا تاقچه جدیدی روی دیوار نصب کنید، ممکن است همسایه ها بخاطر مزاحمت در روز رخصتی شان از شما شکایت کنند. به همین منوال مردم در آلمان انتظار دارند در وقت خواب که میان ساعت ۲۲ (۱۰ شب) و ۷ بجه صبح می باشد، سکوت رعایت شود.

”Guten Tag“ (روز بخیر) و ”Auf Wie-dersehen“ (خدا حافظ) در مانده نباشی و خوش آمد گویی معمول می باشد. مانده نباشی روز مره بخصوص در جاهایی معمول است که شما تنها یک نفر یا چند نفر محدود را می بینید. بطور مثال در وقت وارد شدن به دکان های کوچک یا انتظار خانه داکتران با گفتن ”Guten Tag“، شخص با همه کسانی که قبلاً در آنجا بوده اند، بصورت گروهی مانده نباشی می کند. به همین شیوه شما می توانید با مردم در روی سرک یا در قریه ها و جاهای دور افتاده مانده نباشی کنید.

لبخند زدن در ملاء عام معمولاً به مفهوم اظهار علاقه تعبیر نمی شود، حتی زمانی که با یک بیگانه صحبت نمایید. مردم بصورت عادی می کوشند با لبخند برخورد دوستانه و خوب داشته باشند.



مردم آلمان به مکان خصوصی و حریم شخصی شان ارزش قایل اند و از اینرو گاهی از هم فاصله می گیرند. این امر کاملاً معمول است که دو نفر بیگانه ساعت ها در قطار یا رستوران ساعت ها کنار هم بنشینند و فقط سلام و خدا حافظ بگویند. همچنان، بسیاری افراد ترجیح می دهند که در مثلاً ترانسپورت عمومی با خود تنها باشند.

ادرار کردن در ملاء عام زشت تلقی می گردد. تشناب های عمومی در جاهای مختلف موجود است. تشناب ها معمولاً دارای کاغذ تشناب می باشند، اما آفتابه و نل آب ندارند. انداختن کاغذ تشناب به داخل کمود و نیانداختن آن به سطل آشغال کاملاً درست می باشد. اما، انداختن پمپرز بچه یا کهنه قاعدگی در کمود درست نیست. هرگونه آلودگی را با استفاده از برس تشناب پاک کنید. کوشش کنید تشناب را پاک و خشک نگهدارید. از اینرو، توصیه می شود تا از تشناب بصورت نشسته استفاده کنید. اگر محل ادرار ایستاده وجود نداشته باشد، مردان هم باید نشسته تشناب کنند. علاوه بر آن، شستن دستها قبل از ترک تشناب یک معیار صحی می باشد.

در ملاء عام، بخصوص در سیستم حمل و نقل عمومی، گفتگوی طولانی و بلند بی ادبی تلقی می شود. صحبت ها و گفتگوهای تلفونی با صدای آهسته انجام می شود.

- در حمل و نقل عمومی چوکی هایی برای افراد مسن، مریض و حامله - و در مواردی چوکی های چرخدار و ویلچرها- اختصاص داده شده است. وقتی کسی به این چوکی ها نیاز داشته باشد، دیگران می کوشند کنار بروند و آن ساحه را خلوت کنند.

در زینه ها مردم معمولاً در سمت راست می ایستند و از سمت چپ راه می روند.

اگر به کمک نیاز داشتید، از هر شخص بالغ آزادانه می توانید بپرسید: مردم معمولاً برخورد دوستانه دارند. توصیه می شود که بدون اجازه والدین به کودکان نزدیک نشوید.

# آزادی شخصی

را عملاً به زبان آورید- مشروط به آنکه هیچ کسی مورد تبعیض قرار نگیرد، شدیداً تو هین یا تهدید نگردد.

ابراز علاقه میان جفت های (همجنس یا مختلف الجنس) عادی می باشد. این می تواند شامل گرفتن دست همدیگر و گاه بوسیدن یا بغل کردن همدیگر در محل های عمومی باشد. این رفتاریست که بصورت عموم پذیرفته شده و باید زمانی که با آن مواجه می شوید، نادیده بگیرید.

”هرکس می تواند به دین خود اعتراف کرده و به آن عمل نماید- یا هیچ دینی نداشته باشد. دین یک مساله خصوصی تلقی می شود. لذا شما آزادی که به هر چه دوست دارید باور داشته باشید، اما از شما این انتظار نیز می رود که قبول کنید اشخاص دیگر به خدای دیگر ایمان دارند یا هیچ ایمان ندارند.



برهنگی بخش هایی از بدن عام و عادی می باشد، مثلاً پوشیدن تی شرت و شورت یا دامن های کوتاه. خیره شدن به دیگران بی ادبی تلقی می گردد.

- در ساحات سونا و تعدادی از محل های آب بازی مردم بدون جامه ظاهر می شوند. در حوض های عمومی اما مردم لباس های شنا می پوشند. معمولاً در حوض های آب بازی و سونا جدایی جنسیتی وجود ندارد، البته گاهی زمان های خاص برای تنها مردان/ زنان اختصاص می یابد.

در آلمان دیدگاه ها و بحث ها بیشتر بر محور سازش می چرخد تا قطب بندی. مطبوعات از نوع خاص آزادی برخوردار است که آزادی مطبوعات یاد می شود. این آزادی را قانون تضمین کرده است. مطبوعات موضوعات وسیعی را به شمول انتقاد از حکومت و نهادهای اجتماعی (مانند کلیساها) نقد می کنند. ”آزادی بیان“ به شما اجازه می دهد فکرتان

# زندگی اجتماعی



مردم در آلمان بسیار باهم دست می دهند، و آنها دوست دارند این کار را هم در زمان آمدن و هم در وقت ترک گفتن و زمانی که کسی را تازه می بینند انجام دهند. برای کسی که تازه به یک گروه می پیوندد رسم است که با هریکی از اعضای گروه محکم دست بدهد. در وقت دست دادن مستقیم به چشم طرف مقابل نگاه می کنند. دست دادن برای همه افراد شامل گروه - مرد و زن - معمول است.

در وقت خوشامدید دوستان بسیار عادی است که مردم بغل کشی کنند، و در بعضی مناطق آلمان همدیگر را ببوسند، که معمولاً از گونه های جنس مخالف می بوسند. این کار دوستانه و یک عمل غیر جنسی تلقی می شود.

مردم معمولاً آنچه در ذهن شان می گذرد، بیان می کنند. آنان می خواهند صادقانه صحبت کنند، اما نه بی ادبانه. انتقاد (سازنده) بخش اصلی رشد شخص خود و دیگران، بخصوص در زندگی کاری تلقی می شود. از اینرو، انتقاد شدن و انتقاد کردن کار غیر عادی نیست.

اگر به شما چیزی تعارف شد، “nein, danke” (نی، تشکر) نه گفتن مودبانه است و “bitte” یا “gerne” به معنای “بلی” می باشد.

وقت شناسی مهم است. اگر شما در یک وعده ملاقات دیر کنید، حتی 5 دقیقه دیر آمدن بی احترامی تصور می شود چون شما فرد دیگر را منتظر نگه داشته اید. اگر دیرتان شد، به او زنگ بزنید و از تاخیر در رسیدن تان برای شان اطلاع دهید. این در امور کاری و شخصی چون دیدار دوستان معمول است.



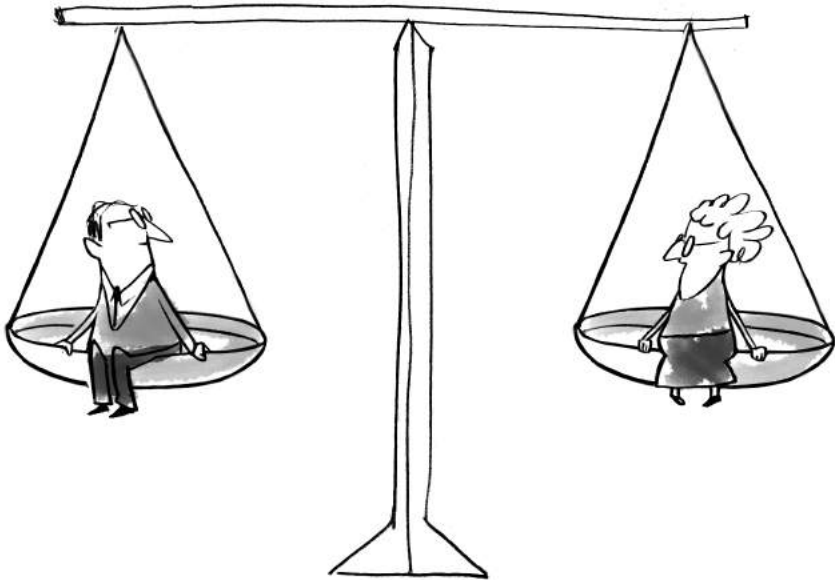
# مساوات

همجنسگرایی در آلمان عادی می باشد. بطور مثال یک وزیر خارجه قبلی کشور آشکارا همجنسگرا بود. جفت های همجنسگرا بعنوان شرکای جنسی قانونی ثبت می شوند.

مردم می توانند آزادانه انتخاب نمایند که با چه کسی ازدواج کنند یا اصلاً ازدواج نکنند یا خیر. ازدواج نکردن، والدین ازدواج نداشته بودن نخواستن و نداشتن کودک کاملاً یک امر عادی است.

تبعیض مبتنی بر جنسیت، نژاد، دین یا سبک غیرقانونی بوده و ممکن است پیگرد قانونی در پی داشته باشد. اگر احساس تبعیض، تهدید حتی لفظی کردید: به پولیس زنگ بزنید. خشونت هرگز واکنش قابل قبول به هرگونه نظر از جمله توهین، تبعیض یا تهدید نمی باشد. علاوه بر آن خشونت در آلمان غیرقانونیست.

مردان و زنان مساوی اند و از حقوق کاملاً مساوی برخوردار می باشند. اگر کسی از شما بخواهد که به او کاری نداشته باشید، شما باید کاملاً بپذیرید: تهدید دیگران، چه مرد یا زن، ممنوع است. قبل از گرفتن عکس کسی از او اجازه بگیرید.



# محیط زیست و ایکولوژی

خاموش کنید.

بسیای بوتل ها را وقتی برگردانید بین 8 تا 25 سنت برای تان بازپرداخت می شود. می توانید آنها را به هر سوپرمارکتی که از آن نوع محصول می فروشد، تحویل دهید نه فقط آن سوپرمارکتی که از آن خریده اید. این به معنای کمک به محیط زیست از طریق استفاده مجدد بوتل ها و تولید آشغال کمتر می باشد.



مردم در آلمان به رفتار محیط دوستانه شان مشهور اند: آنان آشغال شان را دسته بندی و جدا کرده و تلاش می ورزند بیشتر آن را بازتولید کنند. آنها دوست ندارند آشغال را روی زمین ببینند. این در شهر و روستا و در دامن طبیعت مثل پارک ها، کنار سرک ها و در جنگل صدق می کند. بسیار معمول است که آشغال را پیش خود نگهداشته بعداً در نزدیک ترین آشغال دانی بریزند، حتی اگر این کار به معنی انتقال آشغال تا جایی باشد که به اولین آشغال دانی دسترسی پیدا کنند. معمولاً آشغال دانی در ساحات عمومی چون ایستگاه قطار، ایستگاه بس، پارک و غیره موجود می باشد.

تعداد زیاد مردم در آلمان می کوشند استفاده انرژی و منابع شان را محدود کنند. این کار برای حفاظت محیط زیست و همچنان برای حفظ پول صورت می گیرد. بطور مثال، مردم می کوشند یخچال را برای مدت طولانی باز نگذارند (در خانه یا در سوپرمارکت). مردم معمولاً وقتی از اتاق بیرون می شوند، چراغ ها را خاموش می کنند.

کلکین های بسته معمولاً محکم کاری می شوند. با این وجود هر از گاهی شاید لازم شود تا برای تهویه اتاق کلکین ها باز گذاشته شوند. برای حفظ انرژی، زمانی که کلکین ها باز اند، بخاری یا هیتر را

# خوراک، نوشیدنی، کشیدن سگرت

شویید شیرینی تان حلال است، از آنهایی بخرید که روی برچسب شان “vegetarian” (برای سبزی خواران) نوشته شده است و یا فهرست ترکیبات “Gelatine” را بخوانید.

نوشیدن آب از نل کاملاً مصون است. در آلمان نل آب به شدت نظارت می شود و بی خطر می باشد. چند استثنای محدود برای این اصل وجود دارد، بطور مثال در محل های عمومی یا در قطارها که روی نل به وضوح برچسب زده شده است “Kein Trinkwasser” (یعنی آب غیرآشامیدنی).

آلمان انواع فروشگاه های تخفیف دهنده (مثل Penny و ALDI, LIDL) و تعداد بیشتر سوپرمارکت های قیمتی (REWE و EDEKA) دارد که همه مواد مورد نیاز مردم را در خود دارند. علاوه بر آن، مارکت های دهقانان و سوپرمارکت های کوچک از جمله سوپرمارکت های ترکی، عربی یا یونانی نیز دارند. اگر تنها گوشت و شیرینی حلال می خورید، به احتمال زیاد می توانید آنها را در سوپرمارکت ها (یا رستوران های) ترکی و عربی پیدا کنید. خلاف سوپرمارکت ها، برخی ایستگاه های تانک نل بطور 24 ساعته فعالیت دارند و در آن خواربار فروشی نیز می باشد که در مقایسه با دیگر فروشگاه ها بسیار قیمت اند.



الکول، بیشتر آجو و شراب، بخش عام محافل و نشست های اجتماعی شامگاهی می باشد، از جمله در وقت نان شب یا تفریح معمول می باشد. با اینحال، کاملاً پذیرفته شده است که نباید الکول بنوشیم و بسیاری جرمن ها هیچ گونه الکولی نمی نوشند. اگر به شما شراب تعارف شد، همیشه می توانید با گفتن “nein, danke” از نوشیدن ابا ورزید. رانندگی پس از نوشیدن شراب ممنوع است.

در آلمان غذاهای گوناگون در ترکیب خود گوشت خوک، گاو و مرغ دارد. اگر نمی خواهید نوع خاص گوشت را بخورید، همیشه می توانید از ترکیب گوشت یک محصول بپرسید. بطور سنتی آلمان ها گوشت خوک زیاد می خورند.

کشیدن سگرت در بسیار ساحات عمومی برای زنان و مردان ممنوع است. در رستوران ها و در ایستگاه های قطار جاهایی بنام “ساحه سگرت نوشی” اختصاص داده شده است. بصورت عموم رفتن به بیرون و یا بالکن بخاطر کشیدن سگرت کار مودبانه تلقی می گردد. نوشیدن سگرت در نزدیک غیرسگرتی ها، کودکان یا زنان حامله اقدام بی ادبانه تلقی می شود.

جاهای زیادی را ممکن پیدا کنید که Döner، گوشت کباب در نان پیچیده شده عرضه می کنند. این از گوشت مرغ، گوساله یا بره می باشد. Döner مثل دیگر غذاهای آماده (پیزا، برگر، سورخ شده ها و غیره) بدون قاشق پنجه صرف می شوند. اما وقتی روی میز خورده شود، معمولاً از قاشق پنجه استفاده می کنند.

بسیاری شیرینی جرمن ها در ترکیب خود دلمه ای ساخته شده از گوشت خوک دارند، پس اگر مطمئن

# رسمیات

و در چراغ های سرخ حتی اگر هیچ کسی غیر از خودشان به چشم نخورد، می ایستند. اگر علامه یا چراغ ترافیکی نباشد: شخصی که از سمت راست می آید حق اولویت دارد ("rechts vor links").

مسیرها و خطوط جداگانه برای بایسکل به ویژه در شهرها اختصاص داده شده است. نوشتن پیام تلفونی یا صحبت در تلفون در وقت رانندگی ممنوع است. در وقت سفر با موتر، همه مسافران ملزم به بستن کمربندهای امنیتی شان می باشند. در موتر، کودکان باید از چوکی های مناسب جسامت شان استفاده کنند.

تماس های تلفونی معمولاً در ساعات کاری پاسخ داده می شوند. ساعات کاری تا 4 یا 5 بعد از ظهر می باشد. تلفون های خصوصی معمولاً بعد از 9 یا 10 شب پاسخ داده نمی شوند. وقتی تلفون می کنید، صحبت را با معرفی خود و گرفتن نام تان آغاز کنید.

در زمان استفاده از حمل و نقل عمومی، لازم است که از قبل تکت بخرید. این تکت ها را در جایگاه های خدمات و ماشین های تکت فروشی بخرید. وقتی در واگن برقی، بس یا قطار شهری وارد می شوید، گاهی باید تکت تان را نشان دهید که آیا برای آن سوار شدن در آن منطقه معتبر هست یا خیر (در برخی شهرها مثل برلین و مونیخ). پروسیجر و انواع تکت های موجود از یک شهر به شهر دیگر ممکن است متفاوت باشد.

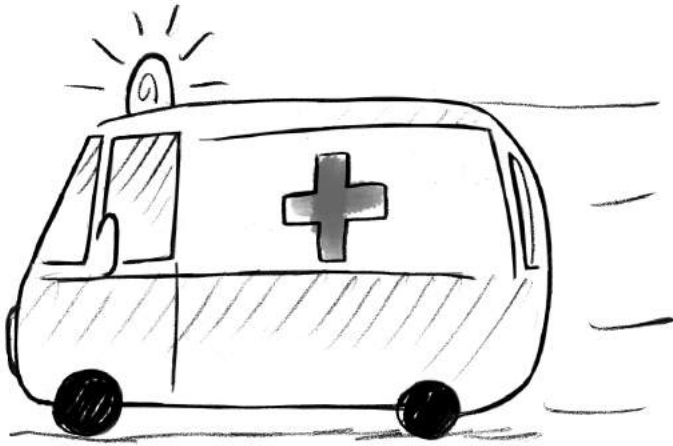
دکان ها و دفاتر رسمی در وقت تعیین شده باز و بسته می شوند. بطور مثال اگر اوقات کار ("Öffnungszeiten") ساعت 16 (چهار بجه بعد از ظهر) به پایان برسد، تا ساعت 15:55 (3:55 بعد از ظهر) در اختیار می باشد، چون ساعت 16:01 (4:01 بعد از ظهر) شاید با دروازه بسته مواجه شوید. همین مساله در قطار، بس و غیره و زمان حرکت شان نیز صادق است.



کار با بیروکراسی گاهی بسیار پیچیده می شود و به نظر غیر موثر می رسد. بیروکراسی وقت گیر است و پروسیجرهای معیاری را تعقیب می کند. ممکن این امر خسته کننده باشد. اما، این پروسیجر بیروکراتیک برای همه مشابه است و طوری طرح ریزی شده است که انصاف در آن رعایت گردد. پیشنهاد رشوت یا گرفتن رشوت جرم می باشد.

مردم در آلمان اکثراً قوانین ترافیکی را رعایت می کنند. آنها علامه های ترافیکی را رعایت می کنند

# در شرایط اضطرار



معمولاً از ساعت 8 صبح تا 12 بجه و گاهی در بعد از ظهر ها هم باز می باشند. بیشتر داکتران انگلیسی صحبت می توانند.

اگر از طرف شام، یکشنبه ها و روزهای رخصتی به دوا و تداوی نیاز داشتید به دواخانه هایی که نوکری دارند ("Not-Apotheke") مراجعه نمایید. برای دانستن اینکه کدام دواخانه نوکریوالی دارد، از گوگل استفاده کنید یا با موبایل به 22833 زنگ بزنید (حداکثر 69 سنت در ثانیه مصرف دارد). نام نزدیک ترین دواخانه نوکریوال روی دروازه های دیگر دواخانه های محل ثبت است.

-همیشه بکشید افراد در معرض خطر را کمک کنید. هرگز چشم پوشی کرده نگذرد، همیشه کاری از دست تان بر می آید. همه ملزم به کمک به فردیست که در معرض خطر قرار گرفته است، بطور مثال با ارایه کمک های اولیه و زنگ زدن به خدمات اضطراری (به ذیل مراجعه کنید).

در صورت وقوع منازعات، دزدی، تهدید جنسی: به پولیس زنگ بزنید (شماره 110 را از هر تلفون می توانید دایر کنید). افسران پولیس در کل رفتار دوستانه دارند و بخاطر کمک به شما آماده اند و هر تماس تلفونی را با جدیت تعقیب می کنند.

در صورت آتش سوزی یا شرایط عاجل صحتی: به اطفائیه زنگ بزنید (به شماره 112 از هر تلفونی). این خط اضطراری تنها برای حالات عاجلی که زندگی را تهدید کند، مورد استفاده قرار گیرد.

برای دیدن داکتر، مهاجران باید اول با دفتر امنیت اجتماعی مشوره کنند. معاینه خانه های داکتران

# درباره این رهنمود

این رهنمود برای مسافران، مهاجران و شهروندان آینده آلمان تهیه شده است. هدف از آن دادن معلومات در روزهای نخستین اقامت در آلمان می باشد. در ارتباط به مهاجران، انتظار می رود این رهنمود معلومات مفید را در مواقعی که آنها نمی توانند در کورس های زبان آلمان و کورس هایی که به منظور کمک به ادغام مهاجران در جامعه آلمان از سوی حکومت برگزار می شود، فراهم نماید. تا ماه سپتامبر 2015، BAMF (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge) رهنمودی به این منظور ارائه نمی کند.

این رهنمود به زبانهای مختلف و تاجای ممکن همراه با تصاویر میسر می باشد. در انترنیت هم موجود است و می توان آن را چاپ و توزیع کرد. بعدتر جزوه چاپی آن نیز مهیا خواهد شد.

هدف اصلی این رهنمود ارائه معلومات مفید است. اما، می دانیم که ممکن این رهنمود متکبرانه و تحقیر آمیز نیز به نظر برسد. این تعبیر احتمالی بصورت مداوم و همراه با حساسیت در این پروژه ابراز می شود.

موضوع و محتوای این رهنمود به حمایت افراد زیادی (افرادی از مثلاً سوریه، افغانستان، سودان، مصر، فلسطین؛ کسانی که اخیراً به آلمان مهاجرت کرده اند؛ افرادی که فعلاً مهاجر اند و غیره) طرح ریزی و جمع آوری شده است. دخیل کردن مهاجران در طراحی این رهنمود بسیار مهم بود. وقتی این پروژه را با مهاجرین در میان گذاشتیم، روی این مساله بسیار بحث صورت گرفت که آیا از چنین رهنمودی برخوردار متکبرانه و تحقیر آمیز برداشت خواهد شد یا خیر. مهاجران این نگرانی را بسیار جزئی خواندند و در عوض خواستار دریافت اینگونه معلومات شدند.





Impressum:  
© Refugeeguide.de  
Projektkoordination: Michael Strautmänn, Franziska Fischer

Broschüren-Layout: Joanna Roer  
Illustrationen: Maren Amini, maren-amini.de  
Logo-Gestaltung: Freizeit-Werbeagentur.com

Redaktion: Viele ehrenamtliche Unterstützer, v.a. Studenten und Doktoranden, mit verschiedensten (geographischen und kulturellen) Hintergründen, die zu dieser crowd-gesourceten Orientierungshilfe beigetragen haben.

#### Übersetzungen:

Deutsch, Englisch, Französisch, Arabisch: eine Vielzahl ehrenamtlicher Unterstützer in Gemeinschaftsarbeit  
Kurdisch, Türkisch: Integrationsrat Köln  
Pashto: Organization of Afghan Alumni  
Dari: Organization of Afghan Alumni und weitere Ehrenamtliche  
Farsi: Mohammad Ravanbakhsh und ein engagierter anonymer Unterstützer  
Urdu: Hamid Raza & Jafar Hussain  
Tigrinya: durch Unterstützung von refugees.telekom.de; Lektorat: Nyet Temesgen  
Russisch: engagierte anonyme Unterstützer  
Serbisch: Alexandra Vukovich  
Mazedonisch: engagierte anonyme Unterstützer  
Albanisch: ein engagierter anonymer Unterstützer  
Den ÜbersetzerInnen gilt unser herzlichster Dank!

Lektorat im Auftrag der Ernst Klett Sprachen GmbH:  
Michael Krumm, mk-lektorat.de (Deutsch); Dr. Abbas Amin, arabisch-lektorat.de (Arabisch); Gillian Bathmaker (Englisch); Magali Armengaud (Französisch)

---