

# REFUGEE GUIDE.DE

## Refugee Guide

Orientierungshilfe für das Leben in Deutschland

Deutsch | عربي | English | Français

Deutsch als  
Fremdsprache



Klett

Auf **www.klett-sprachen.de** steht Ihnen dieser Guide zum Download zur Verfügung. Zudem finden Sie hier weitere kostenlose Angebote sowie eine große Auswahl an Materialien für Deutsch als Fremdsprache.

© Refugeeguide.de

**Herausgeber:** Michael Strautmann

**Projektkoordination:** Michael Strautmann, Franziska Fischer

**Broschüren-Layout:** Joanna Roer

**Illustrationen:** Maren Amini

**Logo-Gestaltung:** Freizeit-Werbeagentur.com

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

Übersetzung Deutsch, Arabisch, Englisch, Französisch: eine Vielzahl ehrenamtlicher Unterstützer in Gemeinschaftsarbeit

**Redaktion bei der Ernst Klett Sprachen GmbH:**

Deutsch, Michael Krumm (MK Lektorat); Arabisch, Abbas Amin (Arabisch Lektorat); Englisch, Gillian Bathmaker; Französisch, Magali Armengaud

**Covergestaltung:** Saskia Böhler

**Satz:** Regina Krawatzki

**Herstellung:** Andreas Kunz

**Druck:** Druckerei Plenk, Berchtesgaden

# Vorwort

Wo verschiedene Kulturen aufeinander treffen, kann es auch in unserer globalisierten Welt zu Missverständnissen kommen. Die beste Abhilfe ist Wissen. Herr Strautmann und sein Team bieten Flüchtlingen mit dem Refugee Guide einen ersten Einblick in die deutsche Lebensweise und ihre Gepflogenheiten. Um diese Informationen möglichst vielen Menschen zugänglich zu machen, entschieden wir uns dafür, die Website [www.refugeeguide.de](http://www.refugeeguide.de) auch in einer gedruckten Adaption anzubieten.

Als Sprachenverlage mit langjähriger Erfahrung in Deutsch als Zweit- und Fremdsprache wissen wir, dass interkulturelles und sprachliches Können wichtige Wegbegleiter für die Integration sind. Mit dem Refugee Guide und dem ebenfalls kostenlosen mehrsprachigen Erstwortschatz Refugees Welcome möchten wir einen kleinen Beitrag für gute Integration der Flüchtlinge in Deutschland leisten.

Ihre **Elizabeth Webster**

Geschäftsführerin Ernst Klett Sprachen und Klett Langenscheidt München

Bis Geflüchtete in Deutschland an Integrationskursen teilnehmen können, verstreichen oft Monate. Diese Orientierungshilfe wurde erstellt, um ihnen in der Zwischenzeit Informationen zur Verfügung zu stellen.

Online haben sich spontan über einhundert Freiwillige zusammengefunden, um an den Inhalten mitzuarbeiten. Anschließend wurde der Text übersetzt und online verfügbar gemacht. Nun, nur einen guten Monat später, wird diese Orientierungshilfe bereits professionell aufgelegt. Das ist sehr erfreulich und eine tolle Belohnung für die vielen Nachtschichten.

Zahlreiche ehrenamtliche UnterstützerInnen haben zu diesem Gelingen beigetragen:

Studierende und Doktoranden, Zuwanderer, Geflüchtete, Gastwissenschaftlerinnen und andere, aus vielen Ländern und mit unterschiedlichem Hintergrund. Ihnen und ihrer herausragend konstruktiven Zusammenarbeit gilt mein Dank. Ebenso sei auch den vielen Übersetzern gedankt, die viel Zeit investiert haben, damit diese Orientierungshilfe nun in 10 Sprachen gelesen werden kann (auch smartphonefreundlich unter [www.refugeeguide.de](http://www.refugeeguide.de)). Außerdem sei Franziska Fischer besonders erwähnt, ohne deren tatkräftige Unterstützung die Realisierung dieses Projektes nicht möglich gewesen wäre, sowie Joanna Roer für das Designen und unermüdliche Kompilieren der vielen Broschüren, Maren Amini für Ihre tollen Illustrationen, und die Freizeit Werbeagentur für das Logo.

Der Ernst Klett Sprachen GmbH, insbesondere Frau Antje Wollenweber, sei für die gute Zusammenarbeit und das großzügige Druckangebot schließlich noch ein besonderer Dank ausgesprochen.

**Michael Strautmann**, Herausgeber

Hamburg, im Oktober 2015

# Eine Orientierungshilfe für das Leben in Deutschland

# REFUGEE GUIDE.DE



**H**erzlich willkommen  
in Deutschland!

Diese Orientierungshilfe enthält nützliche Tipps und Informationen für das Leben in Deutschland. Angeregt wurde diese Orientierungshilfe durch Fragen, die viele Geflüchtete immer wieder stellen. Die Hinweise in dieser Orientierungshilfe sollten weder als Gesetze noch als bindende Regeln wahrgenommen werden. Die Menschen in Deutschland werden sich nicht immer verhalten wie hier beschrieben. Trotzdem sind die hier beschriebenen Verhaltensweisen für die meisten Menschen in den meisten Situationen üblich.

# Inhalt

---

Öffentliches Leben	3
Persönliche Freiheiten	5
Gesellschaftliches Zusammenleben	6
Gleichberechtigung	7
Umweltfreundlichkeit	8
Essen, Trinken & Rauchen	9
Formalitäten	11
In Notfällen	13
Über diese Orientierungshilfe	14

„Guten Tag“ und „Auf Wiedersehen“ sind übliche Grußformeln, um Leute zu begrüßen oder zu verabschieden. Alle Anwesenden zu begrüßen, ist allgemein üblich, wenn man nur eine oder wenige Personen trifft. Wenn man zum Beispiel in einen kleinen Laden oder in das Wartezimmer beim Arzt kommt, sagt man „Guten Tag“ zu den Leuten, die dort schon warten. Genauso grüßt man Leute, die man in einem kleinen Dorf, seiner Nachbarschaft oder in abgelegenen Gegenden auf der Straße trifft.

Lächeln wird üblicherweise nicht direkt als Flirten interpretiert, auch dann nicht, wenn man mit Fremden spricht. Die Menschen versuchen normalerweise einfach nur, freundlich zu sein.

Privatsphäre ist Menschen in Deutschland wichtig. Das kann manchmal distanziert wirken. Es ist vollkommen normal, stundenlang im Zug oder im Restaurant neben Fremden zu sitzen und nur „Guten Tag“ oder



„Auf Wiedersehen“ zu sagen. Genauso ziehen es einige Leute vor, alleine zu sitzen, zum Beispiel in öffentlichen Verkehrsmitteln.

Um Ruhe und Privatsphäre zu haben, halten Leute ihre Türen häufig geschlossen, zum Beispiel im Büro oder zu Hause. Es ist höflich zu klopfen, wenn man eintreten möchte. Meistens wird man nach dem Klopfen höflich hereingebeten.

Sonntag ist ein Ruhetag. An diesem Tag sind die meisten Läden geschlossen und nur wenige Leute arbeiten. Nachbarn könnten sich beschweren, wenn man zu laut ist und diese Ruhe stört, z.B. durch Rasenmähen oder beim Aufbau neuer Möbel. Außerdem ist jeden Tag von 22 Uhr (10 pm) bis 6 Uhr (6 am) Nachtruhe. Auch in dieser Zeit könnten sich Leute beschweren, wenn man zu laut ist.

In der Öffentlichkeit zu urinieren, kann ein Vergehen darstellen. Meist findet sich eine öffentliche Toilette in der Nähe, die man nutzen kann. In Toiletten gibt es meist Toilettenpapier, jedoch keine Mini-Dusche. Toilettenpapier wird in der Toilette entsorgt, nicht in dem Mülleimer neben der Toilette. Hygieneartikel für Frauen, etwa Tampons oder Binden, werden jedoch in den Mülleimer neben der Toilette entsorgt. Rückstände in der Toilette sollten mit der Toilettenbürste entfernt werden. Man sollte die Toilette möglichst sauber und trocken hinterlassen. Deshalb sollte die Toilette im Sitzen benutzt werden. Wo kein Urinal zur Verfügung steht, gilt dies auch für Männer. Das Händewaschen nach dem Toilettengang ist aus hygienischen Gründen üblich.

In der Öffentlichkeit (besonders im Bus und im Zug) wird es als unhöflich angesehen, laute Gespräche zu führen. Man spricht oder telefoniert eher leise, um andere Leute nicht zu stören.

In öffentlichen Verkehrsmitteln gibt es häufig Sitzplätze, die für ältere, kranke oder schwangere Menschen reserviert sind – und einige Plätze für Kinderwagen und Rollstühle. Diese Plätze werden üblicherweise frei gehalten oder frei gemacht, sobald sie benötigt werden.

Auf Rolltreppen stehen die Menschen meistens auf der rechten Seite und gehen auf der linken Seite.

Wenn man Hilfe benötigt, kann man andere Erwachsene um Hilfe bitten. Meistens sind sie sehr nett und helfen gerne. Es ist aber unangebracht, sich Kindern ohne Erlaubnis der Eltern zu nähern.

# Persönliche Freiheiten

Jeder und jede kann sich zu seiner oder ihrer Religion bekennen – oder zu keiner. Religion wird als Privatsache angesehen, es gilt die Religionsfreiheit. Das heißt, dass man glauben darf, was man möchte – gleichzeitig wird aber auch erwartet, dass man akzeptiert, dass andere Menschen an einen anderen Gott glauben – oder an gar nichts.

Streitgespräche und Diskussionen haben in Deutschland meist das Ziel, zu einem Kompromiss zu führen. Die Presse hat hier eine besondere Freiheit, die sogenannte Pressefreiheit, die gesetzlich festgeschrieben ist. Die Presse beschäftigt sich mit vielen verschiedenen Themen, inklusive Kritik an der Regierung und anderen gesellschaftlichen Einrichtungen (wie zum Beispiel Kirchen). Das Recht auf freie Meinungsäußerung erlaubt es jedem, seine oder ihre Meinung zu äußern, solange diese nicht andere Menschen diskriminiert, beleidigt oder bedroht.

In Deutschland sind öffentliche Liebesbekundungen von (heterosexuellen sowie homosexuellen) Paaren nicht ungewöhnlich. Dies geht von Händchenhalten über Umarmen und Küssen bis hin zu Kuschneln in der Öffentlichkeit. Dies ist akzeptiert und sollte nicht weiter beachtet werden.

Menschen, die im Sommer wenig bekleidet sind, gelten als normal. Dazu gehört beispielsweise das Tragen von T-Shirts und kurzen Hosen. Es ist unhöflich, diese Menschen für längere Zeit anzusehen.

In Saunen und einigen wenigen Schwimmbädern bewegt man sich nackt. In den meisten öffentlichen Schwimmbädern trägt man Schwimmbekleidung. In Schwimmbädern und Saunen wird normalerweise nicht zwischen Männern und Frauen getrennt. Teilweise gibt es aber besondere Zeiten „Nur für Männer“ oder „Nur für Frauen“.



# Gesellschaftliches Zusammenleben

Deutsche schütteln sich oft die Hände, bei der Begrüßung, beim Verabschieden oder wenn man neue Leute kennenlernt. Ist man neu in einer Gruppe, ist es üblich, zunächst jeden und jede mit einem kurzen Händeschütteln zu begrüßen. Dabei schaut man sich gleichzeitig kurz in die Augen. Sowohl Männer als auch Frauen schütteln sich gegenseitig die Hände.

Trifft man sich mit Freunden, begrüßt man sich häufig mit einer Umarmung, in manchen Regionen auch mit einem Kuss auf die Wange. Dies ist eine nicht-sexuelle Geste der Freundschaft.

Deutsche sagen oft direkt, was sie denken. Sie möchten damit nicht unhöflich sein, sondern ehrlich. Konstruktive Kritik wird als hilfreich erachtet, um sich selbst und andere zu verbessern. Vor allem im Beruf gilt dies als wichtig. Deshalb kommt es nicht selten vor, dass man kritisiert wird oder auch von anderen um Feedback gebeten wird.

Pünktlichkeit ist wichtig in Deutschland. Jemand anderen warten zu lassen, gilt als unhöflich. Wenn man zu spät zu einem Termin oder Treffen kommt, können fünf Minuten bereits als Mangel an Respekt angesehen



werden. Sollte man zu spät kommen, empfiehlt es sich, die andere Person anzurufen und über die Verspätung zu informieren. Dies gilt im Arbeitsumfeld, aber auch im Freundeskreis.

Wenn man etwas angeboten bekommt, ist „Nein, danke“ eine höfliche Ablehnung. „Ja, bitte“ oder „Gerne“ bedeuten, dass man das Angebot annehmen möchte.

# Gleichberechtigung

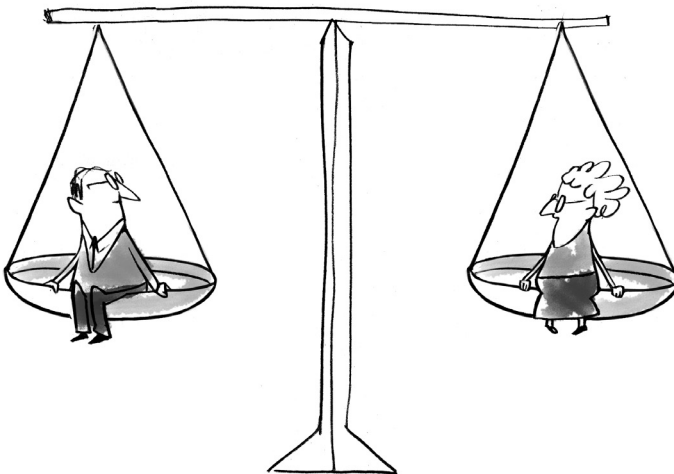
Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Hautfarbe, Religion oder sexueller Orientierung ist in Deutschland verboten und kann strafrechtlich verfolgt werden. Wenn man diskriminiert wird oder sich bedroht fühlt, empfiehlt es sich, die Polizei zu rufen. Es ist niemals zulässig, mit Gewalt zu reagieren. Gewalt ist in Deutschland ebenfalls verboten.

Männer und Frauen genießen in Deutschland die gleichen Rechte. Wenn jemand darum bittet, allein gelassen zu werden, sollte man dies akzeptieren. Mitmenschen zu belästigen, ob männlich oder weiblich, ist nicht erlaubt. Ebenso sollte man Menschen

um ihre Erlaubnis fragen, bevor man Fotos von ihnen macht.

Homosexualität ist Normalität in Deutschland (ein ehemaliger Außenminister war offen schwul). Homosexuelle Partnerschaften können legal und der Ehe ähnlich registriert werden.

Jeder und jede wählt seinen Partner oder seine Partnerin selbst und entscheidet frei, ob er oder sie diese Person heiraten will. Es ist genauso normal, unverheiratet zu sein wie verheiratet. Auch ist es möglich, dass Ehepaare oder Partner sich entscheiden, keine Kinder zu bekommen.



# Umweltfreundlichkeit

Deutsche sind dafür bekannt, sich sehr umweltfreundlich zu verhalten: Sie trennen ihren Müll und verwerten ihn wieder. Selten werfen sie ihren Müll einfach auf den Boden – weder in der Stadt noch in der Natur. Ist kein Mülleimer in der Nähe, so wird Müll in der Hand behalten oder aufbewahrt, bis man ihn umweltgerecht entsorgen kann, auch wenn das bedeutet, den Müll bis zum nächsten Mülleimer zu tragen. An öffentlichen Orten, wie Bahnhöfe und Bushaltestellen oder in Parks, findet man üblicherweise Mülleimer.



Viele Deutsche versuchen, ihren Energie- und Wasserverbrauch möglichst niedrig zu halten. Damit möchte man die Umwelt schützen und Geld sparen. Zum umweltfreundlichen Verhalten gehört es zum Beispiel, den Kühlschrank zu Hause und auch im Supermarkt nur so lange geöffnet zu lassen wie nötig, und das Licht auszuschalten, sobald man einen Raum verlässt.

Die Fenster in Räumen schließen dicht. Um frische Luft ins Zimmer zu lassen, sollte man diese daher gelegentlich öffnen. Um Energie zu sparen, schaltet man die Heizung aus, während die Fenster geöffnet sind.

Auf viele Flaschen in Deutschland zahlt man ein kleines Pfand zwischen 8 und 25 Cent. Man bezahlt das Pfand beim Kauf der Flasche und bekommt es zurück, wenn man die Flasche zurückgibt. Die Flaschen können in jedem Supermarkt zurückgegeben werden, der diese verkauft, nicht nur da, wo sie gekauft wurden. Das Pfand wurde eingeführt, um die Umwelt zu schützen und Recycling und Wiederverwertung von Trinkbehältern zu unterstützen.

# Essen, Trinken & Rauchen

Leitungswasser in Deutschland kann man ohne Bedenken trinken. Leitungswasser unterliegt strengen Kontrollen und ist völlig ungefährlich. Es gibt nur wenige Ausnahmen, zum Beispiel an manchen öffentlichen Plätzen oder in Zügen, die entsprechend mit „Kein Trinkwasser“ beschildert sind.



Viele deutsche Gerichte werden mit Schweinefleisch, Rindfleisch oder Hühnchen zubereitet. Man kann stets nachfragen, welches Fleisch oder welche anderen Inhalte in einem Gericht enthalten sind. Traditionell wird in Deutschland viel Schweinefleisch gegessen.

und Kebabfleisch. Dabei kann es sich um Hühnchen-, Kalb- oder Lammfleisch handeln. Wie anderes Fastfood (Pizza, Burger, Pommes etc.) isst man Döner ohne Besteck. Am Ess-tisch wird Besteck allerdings üblicherweise benutzt.

Häufig findet man in Deutschland Döner. Das ist eine Brottasche, gefüllt mit Salat

Viele Süßigkeiten in Deutschland enthalten Gelatine, die aus Schweinen gemacht wird. Um sicherzustellen, dass Süßigkeiten halal sind, kauft man am besten solche Produkte, die als „vegetarisch“ oder „vegan“ gekennzeichnet sind oder keine Gelatine als Zutat enthalten.

In Deutschland gibt es viele günstige Discounter (z.B. ALDI, LIDL oder Penny) und etwas teurere Supermärkte (z.B. REWE und EDEKA), die beide sämtliche Produkte für den alltäglichen Bedarf anbieten. In vielen Städten gibt es auch Bauern- oder Wochenmärkte und kleinere internationale Supermärkte (häufig türkische und asiatische, manchmal afrikanische und griechische). Wenn Sie ausschließlich halal essen, finden Sie Fleisch und Süßigkeiten vor allem in türkischen und arabischen Supermärkten (oder Restaurants). Im Gegensatz zu Supermärkten haben Tankstellen häufig 24 Stunden am Tag geöffnet und verkaufen ebenfalls Lebensmittel, diese sind dort allerdings sehr teuer im Vergleich.

Alkohol, überwiegend Bier und Wein, ist bei sozialen Anlässen gerade abends normal, etwa beim Abendessen oder bei Treffen mit Freunden. Trotzdem ist es auch vollkommen akzeptiert, keinen Alkohol zu trinken, und viele Menschen in Deutschland trinken überhaupt keinen Alkohol. Wenn alkoholische

Getränke angeboten werden, kann man immer mit einem „Nein, danke“ ablehnen. Auto- und Fahrradfahren sind verboten, wenn man Alkohol getrunken hat.

An vielen öffentlichen Orten wird geraucht, sowohl von Männern als auch von Frauen. In Restaurants und an Bahnhöfen gibt es manchmal ausgewiesene „Raucherbereiche“. Es wird üblicherweise als höflicher betrachtet, zum Rauchen nach draußen oder auf den Balkon zu gehen. In unmittelbarer Nähe von Nichtraucherern, besonders Kindern oder Schwangeren zu rauchen, gilt als unhöflich.

# Formalitäten



Geschäfte und Behörden öffnen und schließen pünktlich. Enden die Öffnungszeiten um 16 Uhr, ist es sinnvoll, spätestens um 15.55 Uhr dort zu sein, denn um 16.01 kann man bereits vor geschlossenen Türen stehen. Das Gleiche gilt für die Abfahrtszeiten von Zügen, Bussen usw.

Der Umgang mit der Bürokratie ist manchmal sehr komplex und kann ineffizient wirken. Bürokratie braucht Zeit und folgt standardisierten Abläufen. Das kann frustrierend sein. Allerdings sind diese bürokratischen Prozesse für alle gleich und so gemacht, dass sie alle gleich behandeln. Bestechung anzubieten oder anzunehmen, ist eine Straftat.

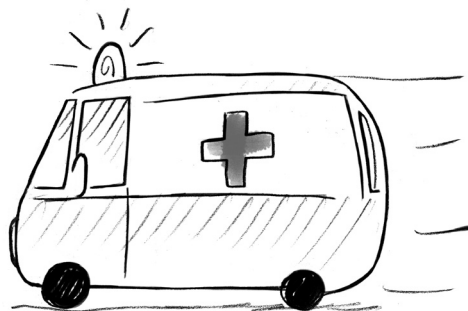
Die meisten Menschen in Deutschland halten sich an die Verkehrsregeln. Sie befolgen Verkehrsschilder und halten an roten Ampeln an, auch wenn niemand in Sicht ist. Wenn es im Straßenverkehr einmal kein Verkehrsschild und keine Ampel gibt, gilt: Die Person, die von rechts kommt, hat Vorfahrt („Rechts vor links“).

Besonders in größeren Städten gibt es spezielle Spuren für Radfahrer. Es ist verboten, während der Fahrt mit dem Handy zu telefonieren oder zu texten. Wenn man mit dem Auto unterwegs ist, müssen sich alle Mitfahrer anschnallen. In Autos müssen Kinder einen speziellen Sitz benutzen, der zu ihrer Größe passt.

Telefonanrufe werden üblicherweise während der Bürozeiten getätigt, das bedeutet bis 16 oder 17 Uhr. Private Anrufe nach 21 oder 22 Uhr sind unüblich. Wenn man jemanden anruft, gibt man sich zunächst mit dem eigenen Namen zu erkennen.

Um den öffentlichen Nahverkehr zu nutzen, muss zunächst eine Fahrkarte an einem Fahrkartenschalter oder Fahrkartenautomaten gekauft werden. Wenn man in Busse oder Bahnen einsteigt, muss man die Fahrkarte manchmal vor der Fahrt „abstempeln“ (zum Beispiel in Berlin und München). Die Fahrkarten und die Art des Abstempelns variieren von Region zu Region und von Stadt zu Stadt.

# n Notfällen



Versuchen Sie immer, Menschen in Not-situationen zu helfen. Man sollte niemals vorbeigehen, da immer etwas getan werden kann. Jeder ist dazu verpflichtet, einer Person in Not zu helfen, zum Beispiel durch Leisten von Erster Hilfe und Anrufen des Notrufs (siehe unten).

Bei gewalttätigen Auseinandersetzungen, Diebstahl oder sexueller Belästigung: Rufen Sie die Polizei. Dazu 110 auf einem beliebigen Telefon wählen. Polizisten sind üblicherweise freundlich und da, um Ihnen zu helfen, und nehmen jeden Anruf ernst.

In Fällen von Feuer oder medizinischen Notfällen: Rufen Sie die Feuerwehr. Dazu 112 auf einem beliebigen Telefon wählen. Diese Nummer sollte nur in (lebensbedrohlichen) Notfällen benutzt werden. Das Gleiche gilt für die Notaufnahme in Krankenhäusern.

Um einen Arzt zu besuchen, müssen sich Flüchtlinge zunächst an die zuständige Sozialbehörde wenden. Arztpraxen haben für gewöhnlich von 8 Uhr morgens bis 12 Uhr mittags geöffnet, manchmal auch bis nachmittags. Die meisten Ärzte können Englisch sprechen.

Sollten Sie abends, sonntags oder in der Ferienzeit Medikamente benötigen, können Sie sich an eine Notapotheke wenden. Um herauszufinden, welche Apotheke als Notapotheke fungiert, googlen Sie „Notapotheke“ und ihren Standort oder wählen Sie 22833 (max. 69 Cent/Min.) von einem Mobiltelefon. Name und Adresse der nächstgelegenen Notapotheke finden Sie außerdem an jeder Apothekentür.

# Über diese Orientierungshilfe

---

Diese Orientierungshilfe richtet sich an Besucher, Geflüchtete und zukünftige Bürger Deutschlands. Sie dient der Orientierung in der ersten Zeit des Aufenthaltes und richtet sich speziell an Geflüchtete, die noch nicht an staatlichen Integrations- und Deutschkursen teilnehmen können. Das BAMF (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge) bietet keine solche Orientierungshilfe an (Stand: September 2015).

Der einzige Zweck dieser Orientierungshilfe ist die Vermittlung nützlicher Informationen. Nichtsdestotrotz ist bekannt, dass einige der Hinweise als überheblich oder abwertend empfunden werden können. Dies wurde bei der Erstellung kontinuierlich kritisch hinterfragt und reflektiert. Um dieser Unsicherheit zu begegnen, wurde diese Orientierungshilfe in enger Zusammenarbeit mit Menschen aus verschiedensten Ländern verfasst (mit Menschen aus Syrien,

Afghanistan, Sudan, Ägypten, Palästina und anderen Ländern sowie mit Menschen, die kürzlich nach Deutschland immigriert sind). ProAsyl hat den vorliegenden Inhalt (auf Basis der englischen Version) für einwandfrei befunden und etliche Zuwanderer haben betont, eine solche Infobroschüre bislang vermisst zu haben. Die Einbindung von Geflüchteten beim Entwurf dieses Guides war von großer Bedeutung. Mit den Geflüchteten wurde auch viel darüber gesprochen, inwieweit diese Orientierungshilfe als überheblich und abwertend wahrgenommen wird. Diese Annahme wurde von den Geflüchteten deutlich zurückgewiesen. Im Gegenteil, es wurde um Informationen wie diese gebeten.

Dieser teilweise bebilderte Ratgeber ist in mehreren Sprachen erhältlich, online und mit der Möglichkeit, ihn auszudrucken.





# المقدمة

**W**illkommen  
in Deutschland!

أهلاً ومرحباً بكم في ألمانيا. هذا الدليل يهدف إلى تقديم معلومات عن البلد الذي تتواجد فيه الآن. وقد تم تصميمه لكي يلقي الضوء على إجابة الأسئلة الشائعة للاجئين. وينبغي ألا تؤخذ الكثير من النصائح في هذا الكتيب باعتبارها قوانين أو قواعد صارمة. فالناس في ألمانيا لا تتصرف دائماً وفقاً لهذا الدليل، ومع ذلك فإن معظم التصرفات الموضحة أدناه هي ممارسات شائعة بالنسبة لمعظم الناس في أغلب الأوقات.

١  
٢

# المحتوى

2	المحتوى
3	الحياة العامة
5	الحرية الشخصية
6	الحياة الإجتماعية
7	المساواة
8	المحيط والبيئة
9	الطعام والشراب والتدخين
10	الإجراءات الرسمية
11	في حالة الطوارئ
12	حول هذا الدليل

# الحياة العامة

لدواعي الخصوصية والهدوء، يُفضّل غالبية الناس أن تكون أبوابهم مغلقة، على سبيل المثال في مباني المكاتب الكبيرة أو في المنزل. ومن الأدب طرق الباب قبل الدخول، وعادة سوف يكون مُرحّباً بك ويُطلب منك الدخول.

يُعد يوم الأحد يوم هدوء، أي عطلة نهاية الأسبوع. حيث تكون فيه كل المحلات مغلقة تقريباً ويعمل فيه عدد قليل جداً من الناس. وقد يشكو الجيران إذا أزعجهم ضجيجك في يوم راحتهم، على سبيل المثال إذا جززت العشب أو قمت بتركيب رف جديد على الحائط. وبناءً عليه ينتظر الناس في ألمانيا الهدوء خلال وقت النوم، الذي هو ما بين الساعة العاشرة مساءً وحتى الساعة السادسة صباحاً.

„Guten Tag“ (كوتين طاك = نهارك سعيد) و „Auf Wiedersehen“ (أوف فيدر زين = إلى اللقاء) هي التحيات المتعارف عليها هنا. إلقاء التحية أمر شائع، وخصوصاً حين تلتقي بشخص واحد أو عدد قليل من الناس. على سبيل المثال عند دخول المتاجر الصغيرة أو غرف الإنتظار عند الأطباء فتكون التحية „Guten Tag“، و تقوم بتحية كل الأشخاص المتواجدين هناك كمجموعة. و بنفس الطريقة يمكنك تحية الناس في الطرقات، في القرى وفي المناطق النائية.

التبسم في الأماكن العامة في العادة لا يعتبر مغاللة، حتى عندما تتحدث إلى شخص غريب. فالإبتسامة تكون علي سبيل الود والترحيب من أغلب الأشخاص.



الناس في ألمانيا تقدر الخصوصية ومساحتها الشخصية، والتي يفسرها البعض أحياناً كجمود إجتماعي. ومن الشائع جداً أن يجلس بجانبك شخص في القطار أو المطعم لساعات ولا يقول سوى مرحباً ووداعاً. كذلك، هناك كثير من الناس يفضلون الجلوس بمفردهم، على سبيل المثال في وسائل النقل العام.

التبول في الأماكن العامة يمكن أن يعتبر جريمة. توجد استراحات عامة في الكثير من الأماكن وعادة ما تكون مجهزة بورق التواليت وليس بماء الاستنجاء. من الأحوط رمي ورق التواليت في المراض، وليس في صندوق القمامة. ولكن هذا لا ينطبق على الفوط الصحية أو السدادات القطنية. كما يجب استخدام الفرشاة لمسح أي بقع ممكنة. تأكد من ترك المراض نظيف وجاف. وعلى ذلك، فمن المستحسن استخدام المراض في وضعية الجلوس حيث لا يوجد مبللة متاحة، وهذا ينطبق على الرجال أيضا. وعلاوة على ذلك، غسل اليدين قبل مغادرة الحمام يعتبر من المعايير الصحية.

في الأماكن العامة، وخاصة في وسائل النقل العام، يعتبر إجراء محادثات طويلة وبصوت عالٍ وقاحة. يجب عليك أن تجري المحادثات والمكالمات الهاتفية بصوت منخفض.

في وسائل النقل العام هناك مقاعد وأماكن مخصصة لكبار السن والمرضى والحوامل - وبعضها للعربات والكراسي المتحركة. يحاول الناس عادة ترك هذه الأماكن فارغة أو التنحي جانبا إذا ما لزم الأمر.

على السلاسل المتحركة، يقف الناس عادة على الجانب الأيمن ويسبرون على الأقدام على الجانب الأيسر. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، لا تتردد في طلب المساعدة من أي شخص بالغ: الناس عادة ودودون. ومن المستحسن عدم الإقتراب من الأطفال دون الحصول على إذن من والديهم.

# الحرية الشخصية

يتبادل الناس هنا في ألمانيا المودة والحب فيما بينهم (من نفس الجنس أو من الجنس الآخر) وهذه التثانيات شائعة. ويشمل مسك اليدين وأحياناً التقبيل أو الحضان في الأماكن العامة ويعتبر هذا سلوك مقبول عادة، وينبغي تجاهله عند مصادفتك له.

يحق لكل شخص أن يعترف بدينه الخاص ويمارسه - أو حتى أن لا يؤمن بأي دين. يعتبر الدين مسألة شخصية، لذلك لك حرية الإيمان بما تريد، ولكن من المنتظر منك أيضاً تقبل الآخرين الذين يؤمنون بإله آخر أو لا يؤمنون بإله على الإطلاق.



الملابس العارية جزئياً هي أمر شائع وطبيعي، على سبيل المثال إرتداء القمصان والسرراويل أو التنانير القصيرة. ويُعد التحديق في الآخرين أمر غير مهذب.

مناطق الساونا وبعض من أحواض السباحة يكون فيها المرء شبه عاري. خلاف ذلك يرتدي الناس ملابس السباحة في حمامات السباحة العامة. عادة لا يوجد فصل بين الجنسين في حمامات السباحة وحمامات البخار سواء، وعلى الرغم من ذلك فإن هناك أحياناً أوقات مخصصة للذكور أو للإناث فقط.

الآراء والمناقشات في ألمانيا موجهة نحو المساواة أكثر من الاستقطاب. تتمتع الصحافة بنوع خاص من الحرية، حرية الصحافة. وهذا مضمون بالقانون. وتتناول الصحافة مجموعة واسعة من المواضيع، بما في ذلك انتقاد الحكومة والمؤسسات المجتمعية (مثل الكنائس). "حرية التعبير" تسمح لك بالتعبير عن رأيك - طالما لا أحد يتعرض للتمييز، لإهانة شديدة أو للتهديد.

# الحياة الإجتماعية

الناس في ألمانيا تقوم بالمصافحة، وهي تقوم بذلك عند الوصول أو المغادرة على حد سواء، وكذلك عند مقابلة أشخاص جدد. ومن الشائع للشخص الذي انضم لمجموعة ما أن يقوم بمصافحة كل شخص في هذه المجموعة. ويرافق المصافحة نظرة لعيون الشخص الذي تتم مصافحته، وتكون المصافحة للذكور والإناث في نفس المجموعة على حد سواء.

العناق أمر شائع جداً لدى الناس عند الترحيب بالأصدقاء، وفي بعض أقاليم ألمانيا يُعد تقبيل الآخرين على الخدين أمراً شائعاً أيضاً والذين معظمهم يكونون من الجنس الآخر. ولا يفهم هذا بطريقة جنسية أو محاوله للتودد.

كثيراً من الناس يعبرون عن آرائهم بصراحة. وهذا لا يدل على أنهم غير مهذبين ولكنهم صادقون. وتُعد الانتقادات (البناءة) جزءاً أساسياً في تحسين الذات والآخرين، خاصة في الحياة العملية. لذلك يُعد إنتقاد الآخرين لك أو إنتقادك لأي شخص من الأمور المألوفة.

إذا عُرض عليك شيء، إجابتيك بـ "nein, danke" (لا، شكراً) هي الصيغة المؤدبة للرفض، كذلك "bitte" (أو "gerne") (بكل ترحاب) هي الصيغة المؤدبة للقبول.

الإلتزام بالمواعيد هو أمر مهم جداً. إذا كنت متأخراً عن موعدك أو عن اجتماع مع أشخاص، فيمكن بالفعل أن يُنظر إلى خمس دقائق تأخير بمثابة قلة احترام لأنك تُبقي الشخص الآخر في حالة انتظار. إذا كنت متأخراً، اتصل بالشخص واطلعه على سبب تأخيرك. هذا هو الامر المعتاد في العمل والمناسبات الخاصة، مثل زيارة الأصدقاء.

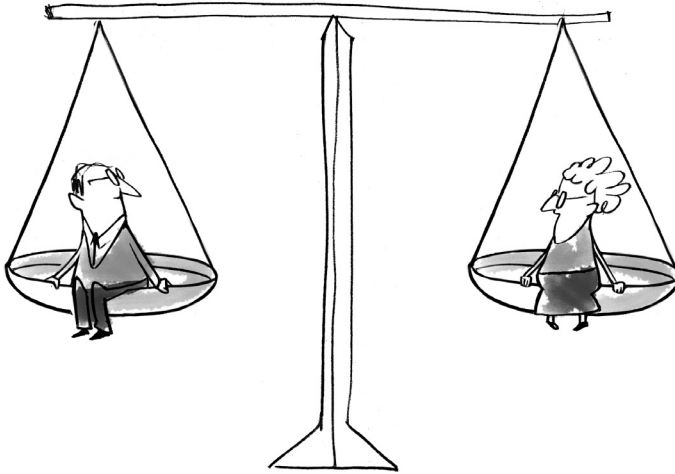
# المساواة

يُعد الميول الجنسي لنفس الجنس أمر شائع وطبيعي في ألمانيا. على سبيل المثال كان وزير الخارجية السابق مثلي الجنس علناً. كما ويمكن أيضاً للمثليين تسجيل عقد شراكة حياة / زواج .

يحق لكل إنسان إختيار شريك حياته بحرية مطلقة. كما يحق له أيضاً الزواج أو عدم الزواج. لذلك قد تصادف إثنين غير متزوجين ولهم أولاد ومنهم من ليس لهم أي أولاد .

أشكال التمييز لاختلاف الجنس أو العرق أو الدين أو التوجه الجنسي غير قانوني ويمكن محاكمته. إذا كنت تشعر بأي تمييز أو تهديد حتى لو كان لفظياً فقط: اتصل بالشرطة. الرد بعنف لن يكون أمراً مقبولاً بأي حال من الأحوال، سواء كان التعدي عليك بشكل إهانة، أو تمييز أو تهديد. وعلاوة على ذلك، العنف غير مسموح به في ألمانيا.

الرجال والنساء متساوون ويتمتعون بنفس الحقوق. إذا كان أي شخص يطلب منك أن تدعه وشأنه يجب أن تقبل هذا. كما أن مضايقة الآخرين من الرجال والنساء ممنوعة. إستاذن قبل التقاط صورة لشخص آخر.



# المحيط و البيئة

عادة ما تكون النوافذ مغلقة بإحكام. وبالتالي، فإنه قد يكون من الضروري للتهوية فتح النوافذ من وقت لآخر. لتوفير الطاقة، قم بإيقاف تشغيل التدفئة عندما تكون النوافذ مفتوحة.

الناس في ألمانيا معروفين بسلوكهم الجيد ومحبتهم للبيئة، يقومون بفصل القمامة من أجل إعادة تدوير الكثير منها. وهم لا يحبون إلقاء القمامة على الأرض سواء كان ذلك في المدينة أو في أماكن الطبيعة، على سبيل المثال في الحدائق، بجانب الطرق وفي الغابات. ومن الشائع جداً أن تُحفظ وتُلقى القمامة في أقرب حاوية للنفايات، حتى لو كان هذا يعني أن يحملوا النفايات حتى يصلوا إلى سلة المهملات. عادة ما تكون هناك صناديق للنفايات في الأماكن العامة، بما في ذلك محطات القطارات ومواقف الحافلات والحدائق العامة إلخ...



العديد من الزجاجات لها وديعة صغيرة (ما بين 8 و 25 سنت) هذه الوديعة سوف تستردها عندما تقوم بإعادة الزجاجات. يمكنك إعادتها إلى أي سوبر ماركت، وليس من الضرورة إلى السوبر ماركت الذي قمت بشرائها منه. والمقصود من وراء ذلك هو المحافظة على البيئة عن طريق إعادة التدوير وإعادة استخدام الزجاجات وإنتاج أقل قدر من القمامة.

الكثير من الناس في ألمانيا يحاولون الحد من إستهلاك الطاقة والموارد، ويتم هذا الإجراء ليس فقط من أجل حماية البيئة وإنما لتوفير المال أيضاً. على سبيل المثال، الناس لا يتركون التلاجة مفتوحة لفترة طويلة جداً (في المنزل أو في السوبر ماركت) كما أنهم يطفئون الأنوار عند مغادرة الغرفة.

# الطعام والشراب والتدخين

تناول الطعام على الطاولة.

هناك الكثير من الحلويات الألمانية التي تحتوي على جيلاتين مصنوع من لحم الخنزير، لذلك إذا كنت ترغب في التأكد من أن الحلويات حلال، اشترى تلك التي يكون عليها الملصق "نباتي" أو تحقق من قائمة المكونات لـ الجيلاتين.

يتوفر في ألمانيا الكثير من متاجر الخصومات ذات الأسعار الرخيصة مثل متاجر "ألدي، ليدل، بيني" Aldi, Lidl, Penny والمتاجر الأغلى مثل متاجر "ريفيه، إيديكا" Rewe, Edeka والتي توفر ما يحتاجه الناس في حياتهم اليومية. بالإضافة إلى هذه المتاجر تتواجد أسواق المزارعين ومتاجر صغيرة منها متاجر تركية ويونانية وآسيوية وإفريقية. ستجدون اللحم الحلال والحلويات العربية في المتاجر أو المطاعم التركية والعربية. ستجدون أيضاً بعض المواد التموينية في محطات بيع الوقود التي تفتح 24 ساعة لكنها أغلى سعراً بكثير من المتاجر الأخرى.

المشروبات الكحولية، غالباً البيرة والنبيذ يُعدان أمراً شائعاً في المناسبات الاجتماعية في المساء، مثلاً أثناء تناول العشاء أو تناول الأكل خارج المنزل أو في المطاعم. ومع ذلك، فمن المقبول تماماً أن لا تشرب الكحول، والعديد من الألمان لا يشربون أي نوع من أنواع الكحول على الإطلاق. إذا عُرض عليك مشروبات كحولية يمكنك دائماً أن ترفضها "nein, danke". قيادة السيارة في حالة شرب الكحول ممنوعة.

التدخين أمر شائع في العديد من الأماكن العامة، سواء للرجال والنساء. في المطاعم وفي محطات القطارات هناك أماكن مخصصة مكتوب عليها "مناطق التدخين". ويُعد عموماً الخروج إلى الشارع أو على الشرفة للتدخين أمراً في غاية التهذيب. يُعد التدخين بجانب غير المدخنين، الأطفال أو النساء الحوامل أمراً وقحاً.

شرب الماء من الصنبور آمن تماماً. ماء الصنبور تحت إشراف صارم في ألمانيا وهو خالي من المخاطر. هناك استثناءات قليلة من هذه القاعدة، على سبيل المثال بعض الصنابير في الأماكن العامة أو في القطارات التي تحوي على ملصقات مخصصة "Kein Trinkwasser" (مياه غير صالحة للشرب).



في ألمانيا سوف تجد مجموعة متنوعة من الوجبات التي قد تشمل لحم الخنزير، ولحم البقر أو الدجاج. يمكنك أن تسأل دائماً عن نوع اللحم الذي في الوجبة إذا كنت لا تريد أن تأكل نوعاً معيناً. يفضلون الألمان لحم الخنزير على غيره من اللحوم.

قد تجد الكثير من الأماكن التي تقدم الشاورما / دونر Döner، وهي ببساطة لحم على شكل كباب ملفوف بخبز. يمكن أن تكون لحم عجل أو لحم خروف أو دجاج. والشاورما / الدونر مثل غيرها من المواد الغذائية السريعة التحضير (مثل البيتزا والبرغر والبطاطس وغيرها) وعادة ما تؤكل دون أدوات المائدة. ومع ذلك عادة ما تستخدم أدوات المائدة عند

# الإجراءات الرسمية

الناس في ألمانيا غالباً ملتزمون بقواعد المرور. يلتزمون بالإشارات المرورية ويتوقفون عند إشارات المرور الحمراء حتى إذا لم يكن هناك أحد في الأفق. إذا لم يكن هناك أي إشارة مرورية أو ضوئية فإن الشخص من الناحية اليمنى لديه حق الطريق (تبعاً للقاعدة: اليمين قبل اليسار).

يتم تعيين مسارات منفصلة أو ممرات للدراجات الهوائية، وخاصة في المدن. الرسائل النصية والتحدث بالهاتف أثناء القيادة ممنوع. عند السفر بالسيارة، يطلب من جميع الركاب ربط حزام الأمان. يجب أن يُستخدم للأطفال مقعداً خاصاً مناسباً لحجمهم.

المكالمات الهاتفية تتم عادة أثناء ساعات العمل، وهذا يعني حتى الساعة الرابعة أو الخامسة عصراً. أما المكالمات الخاصة فعادة لا يتم استقبالها بعد التاسعة أو العاشرة مساءً. عندما تجري مكالمة قم بالتعريف عن نفسك بذكر اسمك أولاً في بداية المكالمة.

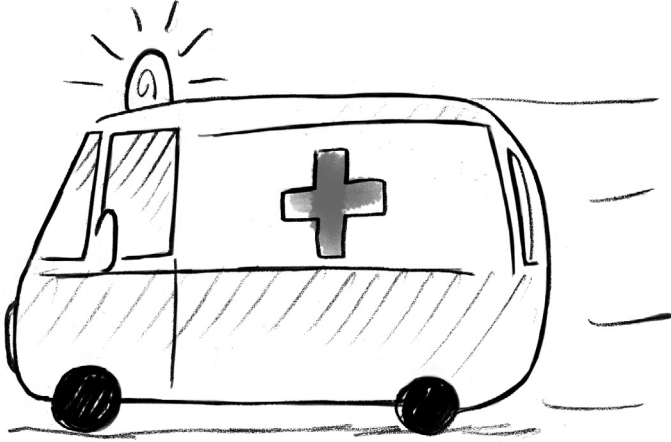
عند استخدام وسائل النقل العامة، من الضروري شراء تذكرة مسبقاً. يمكنك شراء التذاكر في نقاط الخدمة أو ماكينات التذاكر. يتعين عليك تفعيل التذكرة الخاصة بك عند ركوبك وسيلة النقل (في بعض المدن، مثل برلين أو ميونيخ) سواء كان ترام أو باصات أو قطارات. الإجراءات وأنواع التذاكر المتاحة يمكن أن تختلف بين المناطق والمدن.

المتاجر والمكاتب - بما في ذلك المكاتب الحكومية - تفتح وتغلق في الأوقات المحددة. على سبيل المثال إذا كانت مواعيد الدوام (Öffnungszeiten) تنتهي في تمام الساعة الرابعة عصراً (16:00)، فإنه من المستحسن أن تكون هناك على الأقل خمس دقائق قبل هذا الموعد (15:55)، لأنه بعد دقيقة واحدة من الساعة الرابعة (16:01) قد تجد بالفعل الباب مغلقاً. ونفس الشيء ينطبق أيضاً على أوقات وصول القطارات والحافلات وغيرها، وكذلك وقت مغادرتها.



التعامل مع البيروقراطية - الإجراءات والمستندات الورقية - في بعض الأحيان معقد للغاية ويمكن أن يبدو غير فعال. يستغرق وقتاً ويتبع إجراءات موحدة وقد يكون محبطاً. ومع ذلك، هذا الإجراء البيروقراطي هو نفسه للجميع وهو مصمم لكي نكون منصفين. يعتبر تقديم أو قبول الرشوة جريمة.

# في حالة الطوارئ



١١

لمراجعة الطبيب، ينبغي على اللاجئين مراجعة مكتب الضمان الاجتماعي أولاً. عيادات الأطباء مفتوحة عادة من 08:00 صباحاً حتى 12:00 ظهراً، وأحياناً في فترة ما بعد الظهر، مع العلم أن معظم الأطباء يتحدثون الانجليزية.

إذا كنت بحاجة إلى الدواء في المساء، يوم الأحد أو في أيام العطلات، يمكنك زيارة أقرب صيدلية (الصيدلية المناوبة). لمعرفة الصيدلية المناوبة، استخدم الانترنت أو اتصل على الرقم 22833 (التعريف 69 سنت للدقيقة كحد أقصى) من الهاتف المحمول. يتم تعليق نشرة لأقرب صيدلية مناوبة أيضاً على أبواب جميع الصيدليات الأخرى.

حاول دائماً مساعدة الأشخاص الآخرين الذين يكونون في حالة خطر. لا تقلق أو تخاف، يمكنك دائماً أن تفعل شيئاً. مطلوب من الجميع مساعدة الشخص الذي يكون في خطر، على سبيل المثال من خلال تقديم الإسعافات الأولية واستدعاء خدمات الطوارئ (انظر أدناه).

في حالة المشاجرات، السرقة، التحرش الجنسي: قم باستدعاء الشرطة (اتصل على الرقم 110 من أي هاتف). ضباط الشرطة لطفاء بشكل عام، وهم يعملون لمساعدتك، وسوف تؤخذ كل مكالمة هاتفية على محمل الجد.

في حالة نشوب حريق أو حالات الطوارئ الطبية: قم باستدعاء رجال الإطفاء (اتصل على الرقم 112 من أي هاتف). يجب أن يستخدم هذا الخط الساخن فقط لحالات الطوارئ (الحالات المهددة للحياة). وينطبق الشيء نفسه على غرف الطوارئ في المستشفيات.

# حول هذا الدليل

يستهدف هذا الدليل الزوار القادمين لألمانيا واللاجئين والمواطنين في المستقبل. الهدف منه هو إعطاء التوجيه في بداية إقامتهم في ألمانيا. وفيما يتعلق باللاجئين يهدف هذا الدليل إلى توفير معلومات مفيدة لحين أن يشاركوا في دورات الاندماج واللغة الألمانية التي تقدمها الحكومة. حيث أن المكتب الاتحادي للهجرة واللاجئين (BAMF) اعتباراً من سبتمبر 2015 لا يوفر أي معلومات لهذا الغرض.

الدليل متاح بلغات مختلفة مع الرسوم التوضيحية كلما كان ذلك ممكناً. وهو متوفر على الانترنت مع إمكانية طباعته. وقد يصبح كتيب مطبوع متاح للتوزيع في وقت لاحق.

الغرض الوحيد من هذا الدليل هو توفير المعلومات المفيدة. ومع ذلك فإنه من الخطأ فهم هذا الدليل على أنه تقليل من إدراك ووعي اللاجئ. وهذا ما ينعكس بشكل واضح وحاسم عند كتابة هذا الدليل .

محتوى هذا الدليل تم تصميمه وتجميعه بدعم العديد من الأشخاص (على سبيل المثال أشخاص من سوريا، أفغانستان، السودان، مصر، فلسطين من الأشخاص الذين هاجروا حديثاً إلى ألمانيا والأشخاص الذين هم لاجئون الآن ... إلخ). كان من الضروري جداً إشراك اللاجئين في تصميم هذا الدليل ومناقشة هذا المشروع معهم. في الحوار مع اللاجئين حول هذا الدليل تم بذل قدر المستطاع أن لا يمس أي أحد بسوء أو أن يقلل من شأنهم أو مستواهم، إنما أتى هذا الدليل ليكون عوناً ومساعداً للاجئين الذين طلبوا ذلك.



# A Guide for Orientation and Communication in Germany

**REFUGEE  
GUIDE**.DE



# W

elcome to  
Germany!

# W

illkommen  
in Deutschland!

Welcome to Germany! This guide will provide you with information about the country you now find yourself in. It has been designed in response to common questions asked by refugees. Much of the advice in this booklet should not be seen as a law or a strict rule. People in Germany will not always act according to this guide. However, most of the behavior described here is common practice for most of the people, most of the time.

# C

## ontent

---

Public Life	3
Personal Freedom	5
Community Life	6
Equality	7
Environment and Ecology	8
Food, Drinks and Smoking	9
Formalities	11
In Case of Emergency	13
About this guide	14

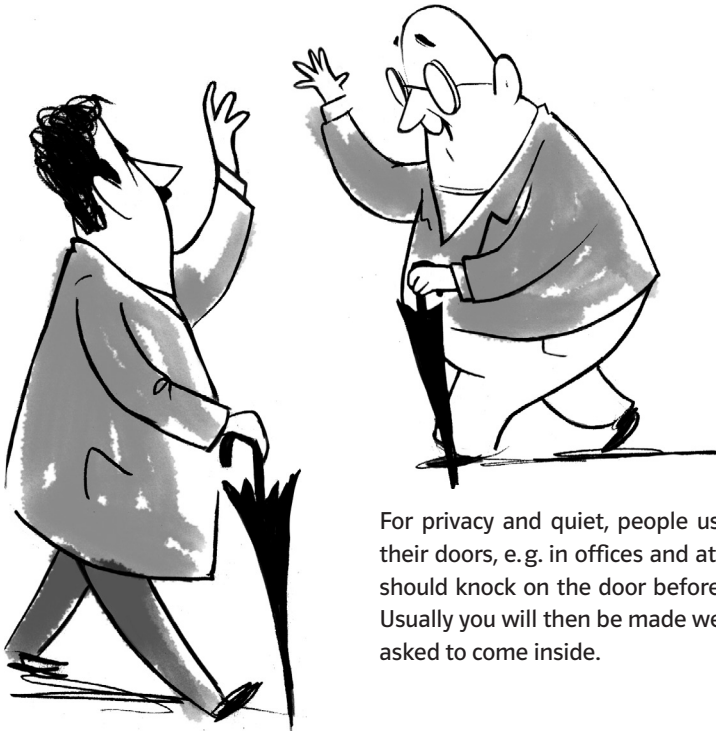
# Public Life

"Guten Tag" (Good day) and "Auf Wiedersehen" (Good bye) are common greetings. Saying "Guten Tag" is common when you meet a person or a small group of people. For example in small shops or the doctors' waiting room say "Guten Tag" to greet the people who are already there. You can greet people on the street in small villages in the same way.

Smiling in public is fine and quite acceptable, it is not considered to be flirting, even

if you are talking to a stranger. People are just being friendly and welcoming when they smile.

People in Germany value their personal space and privacy, so they can sometimes appear distant. For example, it is quite normal to sit next to a stranger on a train for hours and only say hello and goodbye. Most people prefer to sit on their own on public transport.



For privacy and quiet, people usually close their doors, e.g. in offices and at home. You should knock on the door before you go in. Usually you will then be made welcome and asked to come inside.

Sunday is a quiet day. Almost all shops are closed and few people go to work. Neighbors might complain if you make a noise and disturb them on a Sunday, e.g. if you mow the lawn or put new shelves on the wall. People in Germany also expect there to be no noise at night while they sleep. 'Sleep time' is between 10 pm (22.00) and 6 am (06.00).

Urinating in public can be an offense. Public toilets (WCs) are available in most places. WCs usually have toilet paper, but not a bidet. It is perfectly OK to throw toilet paper into the toilet. Don't throw it into the waste bin. However, you should throw sanitary pads or tampons into the bin not into the toilet. There's usually a toilet brush next to the toilet: use the brush to clean off any marks you've made. Make sure you leave the toilet clean and dry. Therefore, it is advisable to use the toilet in a sitting position. Where no urinal is available, this applies for men, too. For reasons of hygiene it is expected that you wash your hands before you leave the toilet.

In public, particularly on public transportation, it is considered rude to have long, loud conversations. Conversations and phone calls are rather made in a quiet voice.

On public transport special seats are reserved for the elderly, sick, and pregnant women – and there are spaces for buggies and wheelchairs. People usually try to leave these places free or move aside if they are needed.

On escalators, people usually stand on the right and walk on the left.

If you need help, you can ask any adult person: Most people are usually friendly. You shouldn't approach children without permission from their parents.

# Personal freedom

Everybody is allowed to practice whatever religion they want – or no religion at all. Religion is considered a private matter. So you are free to believe whatever you like, but you are also expected to accept that other people may believe in another God or nothing at all.

Discussions and debates in Germany usually try to find a compromise or come to an agreement. The press has a special kind of freedom, known as 'the freedom of the press'. This is guaranteed by law. The press reports on a wide range of topics, and is allowed to criticise the government and other institutions (such as churches).

"Freedom of speech" allows you to express your opinion – as long as you don't discriminate, or seriously insult or threaten anyone.

It is common for couples of the same or different sex to show affection in public. This includes holding hands and sometimes kissing or cuddling in public. This is accepted and acceptable behavior. This should just be ignored.

Having bare arms or legs is common and normal, for example when wearing a t-shirt or shorts or a short skirt. Staring at other people is considered impolite.

Saunas and some swimming venues are known as "textile free" or FKK areas. Here people are naked, so they wear no clothes at all. Otherwise, in public pools people wear swimwear. Usually men and women go swimming and to the sauna together. Sometimes special times are reserved for males or females only.



# Ccommunity Life

People in Germany often shake hands with each other. They shake hands when they say hello and goodbye and when they meet new people. It is common for a person who joins a group to shake hands with each person who is already there. When you shake hands look at the other person in the eye. Both men and women all shake hands with each other.

Good friends often hug each other when they say hello or goodbye, and sometimes they also kiss each other on the cheek. They do this with people of the same and the opposite sex. This kind of hugging and kissing is just being friendly and is not meant in a sexual way.

People often say exactly what they think. They are not being rude, they are just being honest. Accepting and offering (constructive) criticism is considered to be an important way of improving your character, particularly in working life. So it is not uncommon to be criticized or criticize someone else.

Punctuality is very important. If you are going to be late for an appointment or a meeting by even only 5 minutes this will be seen as a lack of respect because you have kept the other person waiting. So, if you are late, call the person and tell them that you have been delayed. You should do this both in work situations and private occasions, such as when you are visiting friends.



When you are offered something, say "nein, danke" (no, thanks) to say no or "bitte" or "gerne" to say yes.

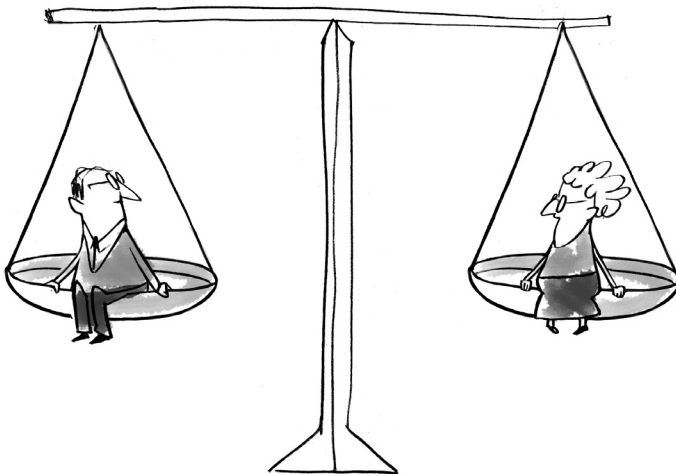
# Equality

Discrimination because of gender, race, religion or sexual orientation is illegal. If someone discriminates you, or you feel threatened, even if only verbally: call the police. Never use violence in response to any type of comment, even if it is insulting, discriminating or threatening. Use of violence is illegal in Germany.

Men and women have equal rights and must be treated as equals. If a person tells you to leave them alone, you must leave them alone. Harassing other people, both men and women, is strictly forbidden. Ask for permission before taking a picture of anyone.

Homosexuality is normal and legal in Germany. For example, one of the previous foreign ministers of Germany was openly gay. Homosexual couples can register themselves as a legal partnership.

People are free to choose who they want to marry and/or whether they want to get married at all. It is perfectly normal not to get married, to have unmarried parents or not to have or want any children.



# Environment and Ecology

People in Germany are known for their environmentally friendly behavior: they separate waste and try to recycle many things. Litter isn't just dropped or left on the ground. This is true in towns and in the country, for example in parks, next to roads or in the woods. In public places people take their waste with them and throw it into the next waste bin, even if it means carrying their waste until they reach the waste bin. There are usually waste bins in public spaces, such as train stations, bus stops, parks, etc.



Lots of people in Germany try not to use too much energy or resources. They do this to protect the environment but also to save money. For example, people try to not leave the refrigerator open for too long (both at home and in supermarkets). People also usually switch off the lights when they leave a room.

Windows usually close very tightly, so sometimes you might need to open the windows to let some air in. To save energy, turn off the heating while the windows are open.

Many kinds of bottles have a deposit of between 8 Cents and 25 Cents on them. This deposit is refunded when you return the bottle. You can return bottles to any supermarket which sells them, not only the supermarket where you bought them. This is done to help the environment by recycling and re-using bottles and so producing less waste.

# Food, Drinks, and Smoking

Drinking water from the tap is perfectly safe. Tap water is strictly controlled in Germany and so there is no risk. There are only a few exceptions, for example in public places or on trains, when a tap has a notice saying: "Kein Trinkwasser" (No drinking water).



In Germany there are a variety of meals which include pork, beef or chicken. You can always ask which meat is included in a meal if you do not want to eat a particular type of meat. Traditionally Germans eat a lot of pork.

You might find a lot of places which sell "Döner", which is simply kebab meat in a bread roll. The meat is either chicken, veal or lamb. Döners, like other fast food (pizzas, burgers, fries, etc.) are usually eaten with your fingers, without cutlery (knives & forks). However, cutlery is usually used when eating at a table.

A lot of German sweets contain gelatine, which is made from pork. So if you want to make sure that a sweet is halal, buy the ones that have "vegetarian" on the label or check the list of ingredients for "Gelatine".

Germany has a variety of cheap supermarkets known as "discounters" (for example, ALDI, LIDL, and Penny), as well as more expensive supermarkets (for example REWE and EDEKA). You'll find everything you need for everyday life at a supermarket. There are also farmers' markets, and smaller supermarkets, including Turkish, African, Asian or Greek supermarkets. If you only eat halal

meat and sweets you will most likely find these at the Turkish or Arabic supermarkets (or restaurants). Unlike supermarkets, some petrol stations are open 24h a day and often sell groceries, too, but they are very expensive in comparison.

Drinking alcohol, mostly beer and wine, is common at social events in the evening, such as during dinner or meeting friends. However, it is perfectly OK not to drink alcohol and many Germans do not drink any alcohol at all either. If you are offered an alcoholic drink, you can always say "nein, danke" if you don't want it. It is illegal to drive when you have been drinking alcohol.

Smoking is common in many public places, and both men and women smoke. In restaurants and at train stations there are special "smoking areas". It is generally considered more polite to go outside or on the balcony when you smoke. Smoking next to non-smokers, children or pregnant women is considered to be rude.

# Formalities



English

Shops and (government) offices open and close at set times. If for example the opening hours or “Öffnungszeiten” end at 4 pm (16.00) it is advisable to be there by 3.55 pm (15.55) because by 4.01 pm (16.01) the place may be closed. Trains, buses, etc. also leave at set departure times.

Dealing with bureaucracy is sometimes quite complicated and can seem inefficient.

Some things take a long time and things are done according to standardized procedures. This can be very frustrating. However, remember, procedures are the same for everybody and are designed to be fair. Offering or accepting bribes is a crime.

People in Germany obey the traffic regulations most of the time. They obey signs and stop at red traffic lights even if nobody is

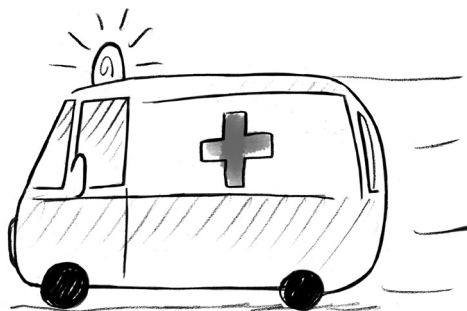
in sight. If there is no sign and/or no traffic lights the person coming from the right has the right of way ("rechts vor links").

In some places, especially in cities, there are separate paths or lanes only for bicycles. Texting and talking on the phone while you are driving is forbidden. When travelling by car, all passengers must fasten their seatbelts. In a car, children must use a special seat suitable for their size.

Telephone calls are usually made during office hours, so until 4 or 5 o'clock in the afternoon. Private calls are usually not made after 9 or 10 in the evening. When making a call, identify yourself by saying your name first.

When using public transport, you must buy a ticket beforehand. You can buy tickets at service points or ticket machines. When you get on a tram, bus or city train, you sometimes have to validate your ticket for your ride. (This is the case in cities, like Berlin or Munich.) The procedures and types of ticket available vary from region to region and city to city.

# In Case of Emergency



Always try to help other people if they are in danger. Don't just look away, there is always something you can do. By law everyone is required to help a person who is in danger, for example, by providing first aid and calling emergency services (see below).

In case of fights, theft, or sexual harassment: call the police (dial 110 on any phone). Police officers are usually friendly. They are there to help you and they will always take all calls seriously.

In case of a fire or medical emergency: call the fire brigade (dial 112 on any phone). This number should only be used for (life-threatening) emergencies. The same is true about going to the emergency room at a hospital.

If you are a refugee and need to see a doctor, you have to go to the social security office first. Doctors' surgeries are usually open from 8 o'clock until 12 o'clock in the morning and sometimes in the afternoon, too. Most doctors speak English.

If you need to get medication in the evening, or on a Sunday or public holiday, you can go to a late-night or standby pharmacy ("Not-Apotheke"). To find out which pharmacy is on standby duty, use google or call 22 8 33 (max. 69 Cent/Min.). The name and address of the nearest standby pharmacy is also posted on the doors of all other pharmacies in the area.

# About this guide

---

This guide is intended for visitors to Germany, refugees and future citizens. Its aim is to provide orientation to visitors when they first arrive in Germany. This guide aims to provide useful information for refugees for the time before they can participate in integration courses and German classes offered by the government. As of September 2015, this kind of information had not yet been provided in a guide for this purpose by the BAMF (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge). The illustrated guide is available in different languages. It is available online with the option of printing it for distribution. A printed booklet may become available at a later date. The sole purpose of this guide is to provide useful information. However, it is possible that this guide could also be perceived as being arrogant or pejorative. We have been aware of this throughout this project. The concept and content of this guide has been designed and compiled with the support of many people (e.g. people from Syria, Afghanistan, Sudan, Egypt, Palestine; people who recently immigrated to Germany; people who are currently refugees, etc.). It was very important to involve refugees in designing this guide. When discussing this project with refugees, it was discussed whether a guide like this might be seen as being arrogant or pejorative. The refugees explicitly rejected this concern. To the contrary, they said this is exactly the kind of information they need.



# Guide pour s'orienter et communiquer en Allemagne

**REFUGEE  
GUIDE**.DE



# Bienvenue en Allemagne !

Willkommen  
in Deutschland!

L'objectif de ce guide est de fournir des renseignements sur la vie en Allemagne. Il a été conçu afin de répondre aux questions les plus fréquentes des réfugiés. Les contenus de cette brochure ne doivent pas être vus comme des règles strictes : les gens en Allemagne ne se comportent pas toujours exactement comme nous l'avons décrit ici. Néanmoins, ces comportements sont pratique courante pour la plupart des gens et dans la plupart des situations.

# C ontenus

---

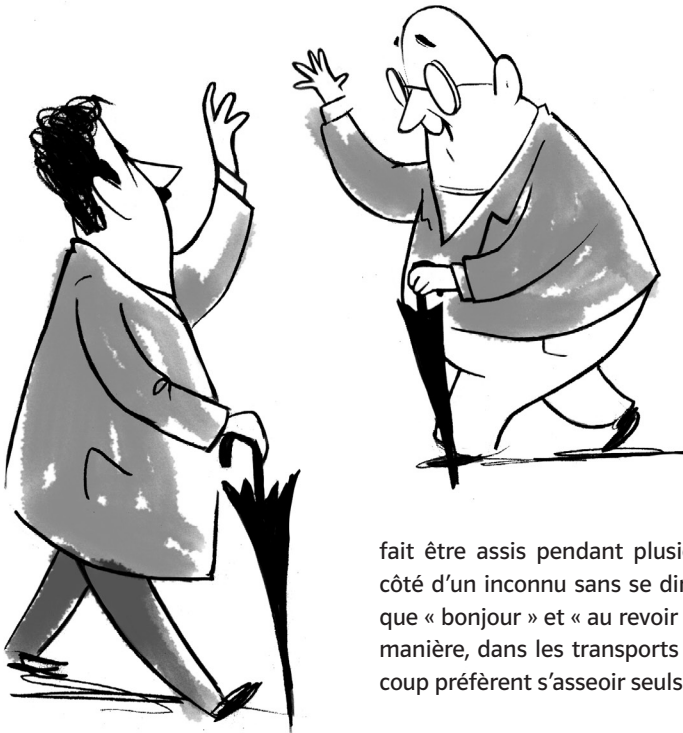
L'espace public	3
Les libertés individuelles	5
Vivre ensemble	6
L'égalité	7
Environnement et écologie	8
Alimentation, boissons & tabac	9
Formalités et démarches administratives	11
En cas d'urgence	13
À propos du guide	14

# L'espace public

« Guten Tag » (bonjour) et « auf Wiedersehen » (au revoir) sont les formules de salutation les plus courantes. Normalement, on salue quand une seule ou quelques personnes sont présentes. Par exemple, lorsqu'on entre dans un petit magasin ou dans une salle d'attente, on dit une fois « Guten Tag » à tout le monde en même temps. De la même manière, on salue les passants dans les rues des petits villages.

Sourire n'est pas considéré comme une tentative de drague, même lorsqu'on parle avec des inconnus. En général, une personne qui sourit essaie simplement d'être polie et accueillante.

La sphère privée et l'espace personnel sont importants pour la plupart des gens en Allemagne, ce qui peut parfois leur donner un air un peu distant. Par exemple, dans un train ou dans un restaurant, on peut tout à



fait être assis pendant plusieurs heures à côté d'un inconnu sans se dire autre chose que « bonjour » et « au revoir ». De la même manière, dans les transports publics, beaucoup préfèrent s'asseoir seuls.

Pour préserver le calme et l'espace privé, les gens ont tendance à fermer leur porte, par exemple au bureau ou à la maison. Pour être poli, on frappe à la porte avant d'entrer.

Le dimanche est une journée de repos. Presque tous les magasins sont fermés et peu de gens travaillent. Il faut respecter le calme général et ne pas faire de bruit. Par exemple, on ne peut pas tondre le gazon ou bricoler, car cela dérangerait les voisins qui se plaindraient. D'autre part, il faut respecter les heures de repos la nuit entre 22 et 6 heures, tous les jours de la semaine.

Uriner en public est un délit. Il faut toujours utiliser les toilettes publiques les plus proches. Aux toilettes, on trouve généralement du papier toilette, mais pas de bidet. On jette le papier dans la cuvette et pas à la poubelle. Néanmoins, les produits d'hygiène féminine comme les serviettes hygiéniques et les tampons doivent, eux, être jetés à la poubelle. Veillez à utiliser la brosse pour effacer d'éventuels résidus et à laisser les toilettes dans un état propre. Il est d'ailleurs fortement recommandé d'utiliser les toilettes en position assise. S'il n'y a pas d'urinoir, cela vaut aussi pour les hommes. Enfin, on se lave les mains après avoir été aux toilettes pour des raisons d'hygiène.

Il est considéré comme impoli de parler trop fort dans l'espace public, et plus particulièrement dans les transports en commun. Les

conversations téléphoniques se font généralement à voix basse pour ne déranger personne.

Dans les transports en commun, il y a des places réservées aux personnes âgées, handicapées et aux femmes enceintes, ainsi qu'aux fauteuils roulants et aux poussettes. Il faut libérer ces places si nécessaire.

Dans les escalators, le côté gauche est généralement laissé libre aux personnes pressées qui veulent circuler.

Quand on a besoin d'aide, on peut en demander à n'importe quelle personne adulte : les gens sont en général serviables. Cependant, on n'aborde pas les enfants sans l'accord de leurs parents.

# Les libertés individuelles

Chaque personne est libre d'avoir une religion et de la pratiquer – ou de ne pas être croyant. La religion relève du domaine privé. Cela signifie que chacun est libre de choisir ses croyances, et qu'on doit, en retour, respecter ceux qui croient en d'autres Dieux ou qui sont athées.

En Allemagne, les débats d'opinion ont souvent pour but la recherche d'un compromis. La presse jouit d'une liberté particulière et la liberté de la presse est garantie par la loi. De nombreuses thématiques sont abordées dans la presse. Il est possible d'y critiquer le gouvernement et les institutions (comme par exemple les Églises et les autres institutions religieuses). La liberté d'expression permet à chacun de dire tout ce qu'il pense – tant qu'on ne discrimine, n'insulte ou ne menace personne.

Dans l'espace public, les gestes affectueux sont courants, que ce soit entre personnes de sexes opposés ou de même sexe. Les gens peuvent se donner la main, se serrer dans les bras, parfois même s'embrasser dans les lieux publics. Ces gestes sont considérés comme normaux et on peut simplement les ignorer.

Porter des vêtements courts, comme par exemple un t-shirt, un short ou une mini-jupe, est considéré comme normal. Il n'est pas poli d'observer ces personnes avec insistance.

Les saunas et de rares piscines sont des espaces nudistes. Mais dans la plupart des piscines publiques, les gens portent un maillot de bain. En général, les hommes et les femmes ne sont séparés ni à la piscine, ni au sauna. Cependant, il y a parfois des horaires réservés aux hommes et d'autres aux femmes.



# Vivre ensemble

En Allemagne, on se serre souvent la main pour dire « bonjour » et « au revoir », ainsi que lorsqu'on fait la connaissance de quelqu'un. En général, une personne nouvelle dans un groupe salue chaque personne en lui serrant la main et en échangeant un regard. Tout le monde se serre la main – hommes et femmes.

Lorsque des amis se retrouvent, ils se saluent en se serrant dans les bras, et dans certaines régions en se faisant la bise. Ce sont des gestes amicaux qui n'ont aucune connotation sexuelle.

Les Allemands disent ce qu'ils pensent de façon assez directe. Leur intention n'est pas d'être impoli mais d'être sincère. On considère que la critique est possible si elle est constructive, notamment dans le milieu du travail. Il arrive donc fréquemment de devoir donner un commentaire sur une autre personne, ou d'être soi-même l'objet d'un commentaire.

En Allemagne, la ponctualité est importante. Il est impoli de faire attendre quelqu'un. Arriver avec seulement cinq minutes de retard à un rendez-vous peut être considéré comme un manque de respect, non seulement dans le milieu professionnel mais aussi avec des amis. Lorsqu'on est en retard, il faut, si possible, prévenir la personne par téléphone.



Pour refuser poliment une proposition, on peut dire « nein, danke » (non merci). On accepte poliment en disant « ja, bitte » ou « gerne » (oui, avec plaisir).

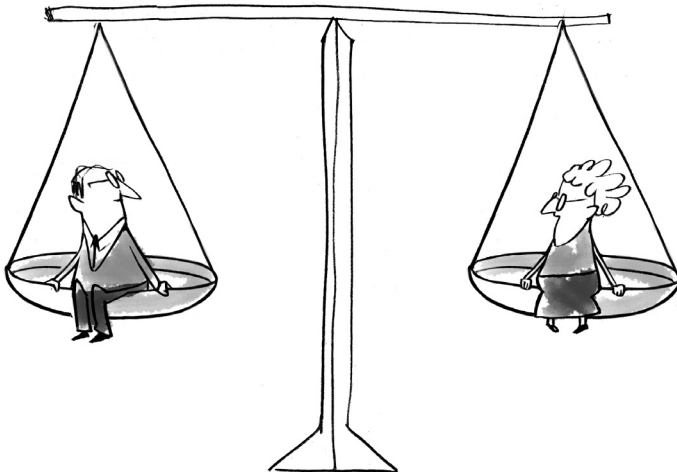
# L'égalité

Tout type de discrimination, qu'elle soit sexuelle, raciale ou religieuse, est illégale et peut faire l'objet de poursuites judiciaires. Toute personne qui se sent discriminée et/ou menacée, physiquement ou verbalement, peut appeler la police. Les réactions violentes sont inacceptables et interdites en Allemagne.

Les hommes et les femmes sont égaux et ont les mêmes droits. Quand quelqu'un demande qu'on le ou la laisse tranquille, il faut l'accepter. Le harcèlement, notamment des personnes de sexe opposé, est strictement interdit. Par ailleurs, avant de prendre quelqu'un en photo, on doit demander sa permission.

En Allemagne, l'homosexualité est considérée comme normale (un ancien ministre des affaires étrangères était par exemple ouvertement gay). Les couples homosexuels peuvent faire enregistrer leur union légalement.

Chaque personne, homme ou femme, est libre de choisir son partenaire et de décider soi-même de se marier – ou non. Il est tout à fait normal de vivre à deux sans être mariés et, pour un couple marié ou non, de ne pas vouloir d'enfants.



# E

## nvironnement et écologie

Les Allemands sont bien connus pour leur comportement écologique : ils trient leurs déchets et ils les recyclent. Ils jettent rarement leurs déchets par terre, que ce soit en ville ou dans la nature. On garde donc ses déchets avec soi jusqu'à ce que l'on passe à côté d'une poubelle. Il y en a un peu partout dans les lieux publics comme les gares, les stations de bus ou les parcs.



Beaucoup d'Allemands essaient de limiter leur consommation d'énergie et d'eau, pour des raisons écologiques mais aussi pour économiser de l'argent. Par exemple, on ne laisse pas le réfrigérateur ouvert trop longtemps (à la maison comme au supermarché), et on éteint la lumière en sortant d'une pièce.

protéger l'environnement en réduisant la quantité de déchets et en favorisant le recyclage et la réutilisation des bouteilles.

Les fenêtres sont étanches et ne laissent pas passer l'air. Il est nécessaire de les ouvrir régulièrement pour aérer. Pour économiser de l'énergie, on éteint le chauffage pendant que les fenêtres sont ouvertes.

En Allemagne, la plupart des bouteilles sont consignées. Quand on achète une bouteille, on paie entre 8 et 25 centimes en plus du prix de vente. Cette consigne est remboursée lorsqu'on rend la bouteille. On peut les rendre dans tous les supermarchés qui vendent les mêmes bouteilles, et pas seulement dans le supermarché où on les a achetées. Ce système de consigne est destiné à

# Aimentation, boissons & tabac

L'eau du robinet est potable dans toute l'Allemagne : on peut la boire sans aucun risque. Les contrôles qualité sont très stricts. Les rares cas contraires, comme par exemple dans les trains ou sur les places publiques, sont signalés par l'indication « kein Trinkwasser » (eau non potable).



De nombreux plats allemands sont préparés à base de porc, de bœuf ou de poulet. On peut à tout moment demander des précisions sur les ingrédients d'un plat. Les Allemands mangent en général beaucoup de porc.

En Allemagne, on mange aussi beaucoup de « Döner », de la viande kebab servie avec de la salade dans du pain. Il peut s'agir de viande de poulet, de veau ou d'agneau. Comme beaucoup d'autres repas de type

« fast food », on mange les Döner à la main. Cependant, quand on mange à table, on utilise des couverts.

En Allemagne, beaucoup de bonbons contiennent de la gélatine de porc. Pour avoir des bonbons halal, on peut prendre des produits sur lesquels figure la mention « vegetarisch » (végétarien) ou regarder dans les ingrédients s'il y a écrit « Gelatine ».

En Allemagne, il y a des chaînes de supermarchés « discount » (à très bas prix, comme par exemple ALDI, LIDL et Penny) et d'autres chaînes un peu plus chères (REWE ou EDEKA par exemple) où l'on peut acheter tout ce dont on a besoin pour la vie quotidienne. On peut aussi faire ses courses au marché ou dans de petits supermarchés (souvent turcs, africains, parfois asiatiques ou grecs). On trouve des produits halals dans les supermarchés ou restaurants turcs ou arabes. D'autre part, les stations-services (postes d'essence) vendent aussi quelques produits d'alimentation de base et sont ouverts 24 h sur 24, mais ils sont plutôt chers par rapport aux supermarchés.

La consommation d'alcool, notamment de bière et de vin, par exemple pendant un dîner ou lorsque l'on sort entre amis, est considérée comme normale. Néanmoins, il est tout à fait acceptable de ne pas boire d'alcool, d'ailleurs beaucoup d'Allemands n'en boivent pas. Lorsque des boissons alcoolisées sont proposées, on peut refuser par un simple « nein, danke ». Il est interdit de conduire une voiture ou un vélo en état d'ivresse.

En Allemagne, on peut voir des hommes et des femmes fumer dans l'espace public. Dans les restaurants et les gares, il y a des espaces réservés aux fumeurs et il est interdit de fumer en dehors de ces espaces. En général, les gens vont dehors ou sur un balcon pour fumer, par signe de politesse.

Fumer à proximité de non-fumeurs, d'enfants ou de femmes enceintes est considéré comme impoli.

# Formalités et démarches administratives



Les horaires d'ouverture et de fermeture des magasins et des bureaux sont strictement respectés. Si, par exemple, un magasin ou une administration ferme à 16 h 00 (les horaires d'ouverture, « Öffnungszeiten », sont normalement affichés à la porte), il faut y être au plus tard à 15 h 55. En arrivant à 16 h 01, on risque de trouver porte close. Il

en va de même pour les horaires des trains, bus, etc.

Les administrations sont parfois très complexes et elles peuvent sembler inefficaces. Les procédures à suivre sont précisément définies et les démarches prennent parfois beaucoup de temps. Cela peut être frus-

trant. Cependant, ces procédures sont les mêmes pour tout le monde et elles ont été conçues de manière à être équitables. La corruption est un crime puni par la loi, tant pour la personne qui la propose que pour celle qui l'accepte.

et les types de tickets varient selon les régions et les villes.

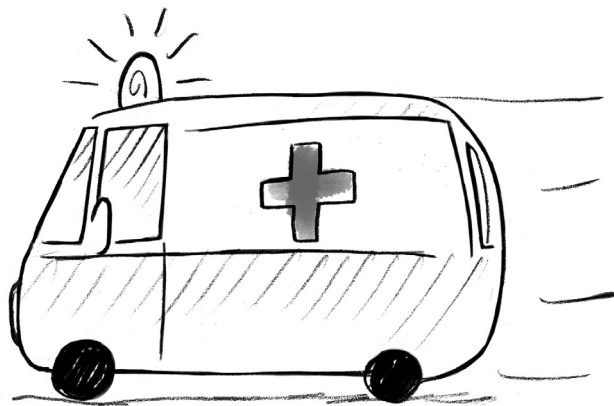
La grande majorité des gens en Allemagne respecte le code de la route. Ils respectent les consignes des panneaux routiers et ils s'arrêtent au feu rouge, même s'il n'y a personne au carrefour. S'il n'y a ni feu tricolore, ni panneau, il faut laisser la priorité à droite.

En ville, il y a des pistes cyclables pour les vélos. En voiture, il est interdit d'envoyer un texto ou de téléphoner au volant. D'autre part, tous les passagers doivent attacher leur ceinture de sécurité et les enfants doivent utiliser un siège adapté à leur taille.

Les appels téléphoniques se font généralement pendant les horaires de travail, donc jusque vers 16 ou 17 heures. Les appels privés ne se font pas au-delà de 21 ou 22 heures. Lorsqu'on appelle quelqu'un, on se présente en premier en donnant son nom.

Pour prendre les transports en commun, il faut acheter un ticket au guichet ou au distributeur automatique. En entrant dans le tramway, le bus ou le métro, on doit souvent composer son ticket (comme par exemple à Berlin ou à Munich). Il est toutefois important de s'informer sur place car la procédure

# En cas d'urgence



Lorsqu'une personne est en danger, il faut toujours essayer de l'aider et ne pas détourner le regard. On peut toujours aider d'une manière ou d'une autre. Aider une personne en danger est un devoir. On peut réaliser les gestes de premier secours et appeler les numéros d'urgence (voir ci-dessous).

En cas de conflit ou d'altercation violente, de vol ou de harcèlement sexuel, appelez la police : composez le 110 à partir de n'importe quel téléphone. Les agents de police sont là pour vous aider. Ils sont serviables et ils prennent chaque appel très au sérieux.

En cas d'incendie ou d'urgence médicale, appelez les pompiers : composez le 112 à partir de n'importe quel téléphone. Ce numéro ne doit être utilisé qu'en cas d'extrême urgence. Il en va de même pour le service des urgences à l'hôpital.

Avant de consulter un médecin, les réfugiés doivent d'abord contacter les services sociaux. Les cabinets médicaux sont généralement ouverts de 8 à 12 h et parfois aussi l'après-midi. La plupart des médecins parle l'anglais.

Si vous avez besoin de médicaments le soir, le dimanche ou un jour férié, vous pouvez vous rendre à la pharmacie de garde. Pour trouver la pharmacie de garde la plus proche, recherchez sur Google « Not-Apotheke » et l'endroit où vous vous trouvez, ou composez le 22 8 33 (max. 69 ct./min. à partir d'un téléphone portable). Les pharmacies de garde sont aussi indiquées à l'entrée de toutes les autres pharmacies.

# À propos du guide

Ce guide s'adresse à toute personne se rendant en Allemagne, aux réfugiés et aux futurs citoyens. Il est destiné à leur donner quelques repères à leur arrivée. Il s'adresse tout particulièrement aux réfugiés, afin de leur fournir des informations utiles et pratiques en attendant de pouvoir participer aux cours de langue et d'intégration organisés par l'État. À ce jour (septembre 2015), le BAMF (« Bundesamt für Migration und Flüchtlinge », l'Office Fédéral pour les Affaires Migratoires et les Réfugiés) n'a pas édité de guide de ce type.

Cette brochure informative a pour seul objectif de fournir des informations utiles. Au cours de son élaboration, le fait qu'elle puisse être perçue comme arrogante ou méprisante a été le sujet de nombreux débats. En conséquence, nous avons travaillé en étroite collaboration avec de nombreuses personnes d'origines variées (venant par exemple de Syrie, d'Afghanistan, du Soudan, d'Égypte, de Palestine et d'autres pays, ainsi que des personnes qui se sont récemment installées en Allemagne). L'organisation ProAsyl a avalisé les contenus de cette brochure (sur la base de la version anglaise). D'autre part, de nombreuses personnes immigrées nous ont fait savoir qu'une telle brochure leur avait manqué à leur arrivée.

L'implication des personnes réfugiées dans la conception de ce guide nous tenait particulièrement à cœur. Nous nous sommes

informés auprès d'un grand nombre d'entre eux pour savoir s'ils considéraient les contenus de cette brochure comme arrogants ou méprisants. Les personnes réfugiées nous ont rassurés et confortés : ils étaient au contraire particulièrement demandeurs d'une telle brochure.

Cette brochure illustrée est disponible en plusieurs langues. Il a été imprimé et il est également disponible en ligne : une version imprimable peut être téléchargée à tout moment en quelques clics.



# Willkommen in Deutschland!



## Ein guter Start – mit Materialien von den DaF/DaZ-Experten

- Lehrwerke und Materialien für Schule und Erwachsenenbildung
- Lehrerhandreichungen – auch ideal für fachfremd unterrichtende Lehrerinnen und Lehrer
- Kostenlose Materialien und Downloads wie Online-Übungen, Kopiervorlagen und Glossare

[www.klett-sprachen.de/fluechtlinge](http://www.klett-sprachen.de/fluechtlinge)

Haben Sie Fragen zu unseren Materialien für Flüchtlinge oder benötigen Sie eine ausführliche Beratung? Schreiben Sie uns!  
Wir helfen gerne weiter: [fluechtlinge@klett-sprachen.de](mailto:fluechtlinge@klett-sprachen.de)



# Refugee Guide

Orientierungshilfe für das Leben in Deutschland

Deutsch | عربي | English | Français

Mit freundlicher Unterstützung von:



Deutsche Post 

