

## ۱. برنامه راهنمای انفرادی (منتورینگ) چیست؟

شما به آلمان آمده اید و خیلی چیزها برای شما ناشناخت: زبان، نحوه رفتار مردم با یکدیگر، غذا، سیستم آموزشی، سیستم بهداشت، بازار کار، قوانین و مقررات، ... این شما را ناآرام می کند و شاید حتی می ترسند. همچنین شما هم برای مردم آلمان غریبه هستید. بسیاری از آلمانی ها نیز ناآرام هستند و برخی حتی از پناهندگان می ترسند.

بنابراین مهم است که ما یکدیگر را بشناسیم و درک کنیم. به طور کلی، ما می توانیم چیزهای زیادی از یکدیگر یاد بگیریم! به همین دلیل است که انجمن کمک به پناهندگان بن (Flüchtlingshilfe Bonn e.V.) پناهندگانی را که خواهان حمایت طولانی مدت هستند و داوطلبانی که می خواهند پناهندگان را به صورت طولانی مدت همراهی کنند، به همدیگر معرفی می کند.

## ۲. راهنما (منتور) کیست؟

راهنما شخصی است که داوطلبانه کمک می کند. او برای این کار پولی دریافت نمی کند و در اوقات فراغت خود آنرا انجام می دهد. راهنمایان افراد حرفه ای یا کارشناسان فنی نیستند، بلکه افراد عادی هستند که می خواهند از همسایگان جدید خود حمایت کنند و آنها را بشناسند. یک راهنما متعهد به رازداری است، به این معنی که شما می توانید همه چیز را به او بگویید و هر چیزی را از او بپرسید – او آنرا به هیچ کس دیگری نخواهد گفت.

## ۳. برنامه راهنمایی انفرادی چقدر طول می کشد؟

صرف نظر از اینکه شما به دنبال پشتیبانی عملی بیشتری هستید یا مهمتر از همه، صرفاً می خواهید تماس برقرار کنید و چیزی در مورد "آلمانی ها" بیاموزید - برنامه راهنمایی انفرادی حدود یک سال طول می کشد. در طی این یکسال حدود 2 تا 3 ساعت در هفته را با راهنمای خود سپری خواهید کرد.

#### ۴. راهنما در چه مواردی می تواند به شما کمک کند؟

راهنما می تواند در موارد بسیاری از امور به شما کمک کند، مثلاً برای پیدا کردن یک دوره زبان آلمانی، یک آپارتمان یا یک شغل، همراهی شما با پزشک یا با ادارات. راهنما همچنین می تواند به یادگیری زبان و تمرین صحبت کردن کمک کند: به سادگی با هم وقت می گذرانید، کاری با هم انجام می دهید و در مورد ایده های خود با او تبادل نظر می کنید.

#### ۵. راهنما در چه مواردی نمی تواند به شما کمک کند؟

او به شما پولی نمی دهد و قرض هم نمیدهد. او کاری را انجام نخواهد داد که شما خودتان نتوانید انجام دهید (یا نتوانید یاد بگیرید). و او به طور خودکار به همه چیز رسیدگی نمی کند یا مدام نمی پرسد که آیا به کمک نیاز دارید یا خیر. شما باید به او بگویید چه می خواهید، و بپرسید کی وقت دارد. شاید او نمی تواند یا نمی خواهد برخی از خواسته های شما را برآورده کند. اما او می تواند با ما صحبت کند و آنوقت ما با هم برای آن راه حلی پیدا می کنیم. راهنما نمی تواند روند پناهندگی یا سایر فرآیندهای رسمی را تسریع بخشد - ما هم نمی توانیم!

#### ۶. چه کاری می توانید انجام دهید تا راهنمایی درست عمل کند و شما احساس خوبی نسبت به راهنمای خود داشته باشید؟

- ♣ با او باز و صادق باشید، در غیر این صورت نمی تواند اعتماد متقابل ایجاد شود.
- ♣ اگر ایده ای را دوست ندارید از رد پیشنهاد راهنما نترسید. در آلمان گفتن "نه، متشکرم" بی ادبانه نیست!
- ♣ همچنین در مورد آنچه می خواهید واضح و مستقیم صحبت کنید و منتظر نمانید تا راهنما از شما بپرسد که آیا به چیزی نیاز دارید. او مطمئناً یک بار این کار را انجام می دهد، اما نمی خواهد پس از آن خودش را تحمیل کند، بلکه از ابتکار عمل های خود شما و اظهارات واضحتان خوشحال خواهد شد زیرا او آنها را درک می کند.
- ♣ اکثر مردم در آلمان کارهای روزمره و هفتگی خود را برنامه ریزی می کنند، نه تنها ساعات کاری و قرارهای ملاقات با پزشک، بلکه قرارهای ملاقات خصوصی خود را نیز برنامه ریزی می کنند. این امر پاسخگویی فوری یا در اسرع وقت به یک درخواست را برای اکثر راهنمایان دشوار می کند. به راهنمای خود کمی زمان بدهید و سپس نگرانی ها و موارد خود را در اولین فرصت ممکنه با او در میان بگذارید.

♣ این همچنین شامل نشان دادن نامه (از BAMF، اداره مهاجرت، مرکز کاریابی، بیمه و غیره) است، اگر مطمئن نیستید که چه کاری باید با آن انجام دهید.

♣ قرار ملاقات ها را با راهنمای خود بنویسید و سر قرار خود حاضر شوید. راهنما این زمان را برای شما "رزرو" کرده است و نمی تواند این جلسه را به یک ساعت یا یک روز بعد موکول کند. اگر مجبور به لغو قرار ملاقاتی هستید، لطفاً هر چه زودتر این کار را انجام دهید.

♣ با قدردانی به راهنمای خود نشان دهید که برای خدمات او ارزش قائل هستید. طبیعتاً می توانید او را به خانه خود دعوت کنید و به عنوان مهمان به سبک رایج در فرهنگ خودتان از او پذیرایی کنید. اما به خاطر داشته باشید که راهنما نیز ممکن است از ملاقات شما در بیرون یا پذیرایی از شما در خانه خود خوشحال شود.

#### ۷. در صورت وجود مشکل چه کار کنم؟

این کاملاً طبیعی است که در ملاقاتهای دو نفر از فرهنگ های مختلف گاهی سوء تفاهمی هم ایجاد شود! ولی اگر هر دو نفر این را بدانند، برای درک یکدیگر تلاش کنند و زیاد بپرسند، مشکل رفع خواهد شد. ما همچنین سعی می کنیم یک راهنمای مناسب پیدا کنیم که همدیگر را درک کنید. البته، این همیشه شدنی نیست. اگر احساس می کنید کار راهنمایی شما عملکرد مطلوبی ندارد، لطفاً با ما صحبت کنید! در این صورت یا می توانیم سوء تفاهم را برطرف کنیم و یا به آن پایان دهیم و به دنبال راهنمای جدیدی بگردیم که امیدواریم مناسبتر باشد.

**Mariya Beitzen**

[m.beitzen@fluechtlingshilfe-bonn.de](mailto:m.beitzen@fluechtlingshilfe-bonn.de)

0172 3828903 (auch Signal-Chat)