

FlüchtlingsSeelsorgeTelefon

Beim FlüchtlingsSeelsorgeTelefon arbeiten Seelsorger des Muslimischen SeelsorgeTelefons und der Kirchlichen TelefonSeelsorge in Berlin und Brandenburg zusammen. Die TelefonSeelsorger sind fachkundig ausgebildet, um Menschen kompetent in persönlichen Krisensituationen zu unterstützen.

Krisensituationen kennt fast jeder: Man fühlt sich überfordert mit seiner Angst, seiner Trauer, seinen Sorgen. Man möchte mit keinem aus dem eigenen Umfeld über das persönliche Problem sprechen oder ist tatsächlich allein.

Das FlüchtlingsSeelsorgeTelefon bietet die Möglichkeit, anonym und kostenfrei über die Krisensituation zu sprechen. In dem Telefonat schenken wir dem Anrufenden Gehör und suchen gemeinsam nach möglichen ersten Schritten aus der Situation.

Refugee Counseling Helpline

At the Refugee Counseling Helpline, members of the Muslim Counseling Helpline work together with members of the Church Telephone Counseling Berlin-Brandenburg.

Our counselors are well trained to support people competently in personal crisis situations.

You might know these situations: you feel overwhelmed with fear, grief and worries. You don't want to talk about your personal problems with people around you or you are alone and have nobody who listens to you.

You can speak to us about your difficult situation - anonymously and free of charge. During the telephone call we will lend you our ear and will work out first possible steps to ease your situation.

هاتف تقديم المساعدة للاجئين

كل من مر بأزمة خانقة يعرف ما يرافقها من قلق وحزن وربما ذعر ومخاوف. فيفضل الشخص الكتمان ويلوذ بالصمت بدل الحديث عن مشكلته! أو ربما لا يجد أحدا يشكو له همه ويفتح له صدره.

خط هاتف مساعدة اللاجئين يتيح للشخص المعني فرصة الحديث عن المشكلة أو الأزمة الخانقة دون التعريف بنفسه وخدمات الخط الساخن مجانا. أثناء المكالمات الهاتفية يجد المتحدث من يصغي إليه ويدله على الحلول المبدئية الممكنة للتغلب على الأزمة.

الخط الساخن للمساعدة في حالات الطوارئ والأزمات" يضم مرشدين ومرشدات تابعين إلى "خط هاتف المساعدة الإسلامية" وكذلك متخصصين ومتخصصات لدى "خط هاتف المساعدة الكنسية" في برلين وبراندنبورغ. وهم مؤهلون لممارسة مهامهم بمهنية عالية ولديهم خبرة في التعاطي مع أزمات الأفراد وعلى دراية بتقديم المساعدات الأولية.



FlüchtlingsSeelsorgeTelefon

Das Team des FlüchtlingsSeelsorgeTelefons
Your faithfully, the Refugee Counseling Helpline Team
فريق عمل هاتف تقديم المساعدة للاجئين.



Muslimisches
SeelsorgeTelefon



in Kooperation mit:



Caritasverband für
das Erzbistum Berlin e.V.



Islamic Relief
Deutschland

Das FlüchtlingsSeelsorgetelefon ist ein Kooperationsprojekt des Muslimischen SeelsorgeTelefons, der Kirchlichen TelefonSeelsorge Berlin-Brandenburg, des Caritasverbandes für das Erzbistum Berlin e.V., dem Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V. und Islamic Relief humanitäre Organisation in Deutschland e.V..

The Refugee Counseling Helpline is a cooperation between the Muslim Counseling Helpline, the Church Telephone Counseling Berlin-Brandenburg, the Caritas Organization for the Archbishopric Berlin, the DWBO, a diaconal outreach association and Islamic Relief Germany.

هاتف تقديم المساعدة للاجئين مشروع مشترك بين خط هاتف المساعدة الإسلامية و خط هاتف المساعدة الكنسية في برلين وبراندنبورغ و رابطة كاريتاس لأبرشية برلين و الخدمة الاجتماعية برلين-براندنبورغ-شيليزيا أوبرلاوتش و منظمة الإغاثة الإسلامية في ألمانيا

gefördert durch:

Senatsverwaltung
für Gesundheit und Soziales



FlüchtlingsSeelsorgeTelefon

Refugee Counseling Helpline

هاتف تقديم المساعدة للاجئين

Wichtige Grundsätze der Arbeit des FlüchtlingsSeelsorgeTelefons für Geflüchtete sind:
These are our principles:

المبادئ التي تتبناها خدمة ارشاد اللاجئين ومساعدتهم:

●	Verständnis	Understanding	التفهم	Wir haben für jeden Anrufer und seine Situation Verständnis und urteilen nicht über ihn. Wir suchen gemeinsam mit ihm nach ersten Schritten aus der Krise.	We show understanding for each and every caller and do not judge him or her. Together with the caller we look for first steps out of the crisis.	نحن نتفهم كل من يتصل بنا فلا نطلق عليه أحكاما أو نحاسبه. بل نقف إلى جانبه ونساعده على إيجاد حل للأزمة التي يمر بها.
●	Für alle Geflüchteten	For all refugees	مساعدتنا لجميع اللاجئين	Jeder Geflüchtete, der unseren Beistand haben möchte, kann unseren Dienst in Anspruch nehmen.	Every refugee is entitled to our services.	نحن نقدم خدماتنا لكل لاجئ ولاجئة يحتاجون المساعدة والمشورة.
●	Religion	Religion	الدين والمعتقد	Hierbei wird jederzeit die Religion des Anrufenden respektiert. Wir sind aber keine Auskunftshotline für rein religiöse Fragestellungen. Bei solchen Anfragen verweisen wir auf andere mögliche Ansprechpartner, wie z.B. Moscheen und Kirchen, an die man sich wenden kann.	The religion of our callers will be respected at any time. But as we are no helpline for purely religious matters, we would refer a caller to other institutions like mosques and churches, which can be contacted for further inquiries.	نحن نحترم ديانة كل من يتصل بنا ويطلب النصح والمشورة لكننا لسنا متخصصين في الاجابة على الاسئلة التي تتعلق بالأديان بل نحيل كل من يهमे ذلك على الدوائر والمؤسسات ودور العبادة المتخصصة في ذلك الشأن . كالمساجد والكنائس مثلاً..
●	Sprache	Languages	اللغة	Unser Dienst wird auf Arabisch und Englisch angeboten. Darüber hinaus sind auf Nachfrage einzelne Gespräche auch auf Türkisch, Persisch, Sorani, Spanisch, Französisch und weiteren Sprachen möglich	Our services are generally offered in Arabic and English. In addition we can organize individual calls in Turkish, Persian, Sorani, Spanish, French and in additional languages.	نحن نتفهم كل من يتصل بنا فلا نطلق عليه أحكاما أو نحاسبه. بل نقف إلى جانبه ونساعده على إيجاد حل للأزمة التي يمر بها.
●	Anonymität	Anonymity	عدم الكشف عن الهوية الشخصية	Wir garantieren beiderseitige Anonymität.	We guarantee mutual anonymity.	إلتزام بعدم الكشف عن الهوية من قبل الطرفين
●	Kosten	Costs	خدمة مجانية	Außer den Festnetzgebühren fallen keine weiteren Kosten an.	Landline charges only.	تقدم خدمة تليفون مساعدة اللاجئين مجاناً في حالة الاتصال من التليفون الأرضي الثابت
●	Verschwiegenheit	Confidentiality	الكتمان والسرية	Was uns anvertraut wird, dringt selbstverständlich nicht nach außen und ist absolut vertraulich. Unsere Mitarbeiter sind zur strikten Verschwiegenheit verpflichtet.	All of the information we are entrusted with is treated as highly confidential, and no information is passed on to external parties. All of our employees are obliged to strict confidentiality toward third parties.	تحافظ الحوارات على طابع الخصوصية دون التطرق إلى الهوية ولا الافشاء بفحوى المكالمة. التكتم شرط أساسي في هذه الخدمة.
●	Erreichbarkeit	Availability	أوقات الاتصال بنا	Wir sind von Freitag bis Dienstag (auch an Sonn- und Feiertagen) zwischen 17 und 21 Uhr erreichbar.	We can be reached Friday to Tuesday (including Sundays and public holidays) between 5 pm and 9 pm.	من يوم الجمعة وحتى الثلاثاء ويكون الخط مفتوحاً أيام الأحد والأعياد من الخامسة بعد الظهر وحتى التاسعة مساء.



FlüchtlingsSeelsorge**Telefon**

Refugee Counseling Helpline

هاتف تقديم المساعدة للاجئين

This is our number:

030 440 30 8112

Friday to Tuesday - between 5pm and 9pm

You can find our website at:
www.fluechtlingsseelsorgetelefon.de

Contact:

FlüchtlingsSeelsorgeTelefon
c/o Muslimisches SeelsorgeTelefon
Postfach 58 02 51 in 10412 Berlin - D
Tel: +49 30 44 35 09 80
Fax: +49 30 44 35 09 828
Email: info@mates.de

Account for donations:

Muslimisches SeelsorgeTelefon
Purpose: FST
Bank für Sozialwirtschaft
IBAN: DE55 3702 0500 0001 1160 00
BIC: BFSWDE33XXX