

دليل التوجيه و التواصل بألمانيا

**REFUGEE
GUIDE.DE**



المقدمة

Willkommen
in Deutschland!

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

المحتوى

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

الحياة العامة

ل غالبية الناس ان تكون أبوابهم مغلقة، على سبيل المثال في مباني المكاتب الكبيرة أو في يفض ، لدواعي الخصوصية والهدوء . طلب منك الدخول با بك وي وعادة سوف يكون مرح ، المنزل .ومن الأدب طرق الباب قبل الدخول

يُعد الأحد يوم هدوء (عطلة نهاية الأسبوع). تكون فيه كل المحلات مغلقة تقريبا ويعمل فيه عدد قليل جداً من الناس. قد يشكو الجيران إذا ازعجهم ضجيجك في يوم راحتهم، على سبيل المثال إذا جززت العشب أو قمت بتركيب رف جديد على الحائط. وبناءً عليه يتوقع الناس في ألمانيا هدوءاً خلال وقت النوم، الذي هو بين الساعة 22 (10:00 مساءً) وحتى 07:00 صباحاً.

كوتن تاك ” (يوم سعيد) و ” اوف فيدر زيهين“ (الي اللقاء) هي التحيات المتعارف عليها. حين إلقاء التحية أمر شائع و خصوصاً تلقي بشخص واحد أو عدد قليل من الناس. على سبيل المثال عند دخول المتاجر الصغيرة أو غرف الانتظار عند الأطباء فتكون التحية ”كوتن تاك“، و تقوم بتحية كل الأشخاص المتواجدون هناك كمجموعة. وبفس الطريقة يمكنك تحية الناس في الطرقات، في القرى وفي المناطق النائية

التبسم في الأماكن العامة في العادة لا يعتبر مغازلة، حتى عندما تتحدث إلى شخص غريب. فالابتسامة تكون علي سبيل الود و الترحيب من أغلب الأشخاص



الناس في ألمانيا تقدر الخصوصية و مساحتها الشخصية، والتي يفسرها الب كجمود اجتماعي .ومن الشائع جداً أن يجلس عض احياناً بجانبك شخص في القطار أو المطعم لساعات ولا يقول سوى مرحباً وداعاً. كذلك، هناك كثير من الناس يفضلون الجلوس بمفردهم، على سبيل المثال في وسائل النقل العام

التبول في الأماكن العامة يمكن أن يعتبر جريمة. يوجد 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 وقاحة. يجب عليك أن تجري. يعتبر إجراء محادثات طويلة بصوت عال، وخاصة في وسائل النقل العام، 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 السلالم المتحركة، يقف الناس عادة على الجانب الأيمن ويسيروا 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 الاقتراب 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 التناقضات شائعة. ويشمل مسك اليدين وأحياناً التقبيل أو الحضان في الأماكن العامة و يعتبر 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 الايمان بما تريد، ولكن من المنتظر منك أيضاً تقبل الآخرين الذين يؤمنون باللاه . آخر أو لا يؤمنون باللاه على الإطلاق



الملابس العارية جزئياً هي امر شائع وطبيعي، على سبيل المثال ارتداء القمصان والسر اويل 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 احواض السباحه العامة. عادة لا يوجد فصل بين الجنسين في حمامات السباحة وحمامات البخار سواء، وعلى الرغم من ذلك فإن هناك احيانا اوقات مخصصة للذكور او الإناث فقط.

الآراء والمناقشات في ألمانيا موجهة نحو المساومة 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 والانات في نفس المجموعة على حد سواء.



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

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

هي الصيغة المؤدبة للرفض "لا"، كذلك (thanks "نعم". "بيتا" أو "قيرنا" هي الصيغة المؤدبة للقبول "نعم

الالتزام بالمواعيد هو امر مهم جداً. إذا كنت متأخراً عن موعدك أو عن اجتماع مع اشخاص، فيمكن بالفعل أن يُنظر إلى خمسة دقائق من التأخير 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.

(no, "إذا غرض عليك شيء، إجابتيك ب"ناين، دانكا

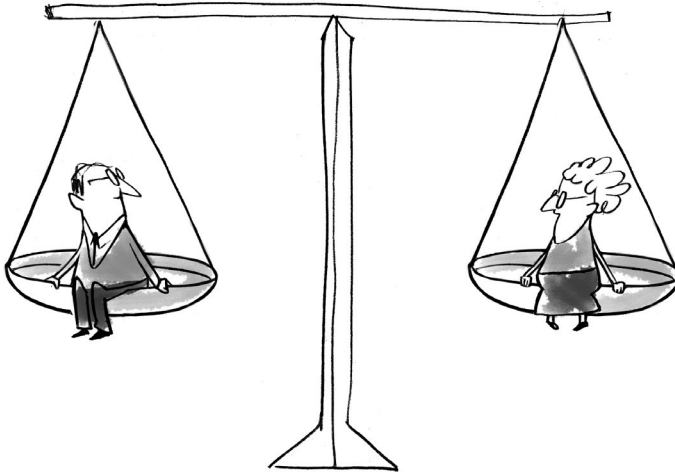
المساواة

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 أية أولاد.

اشكال 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 امراً 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. إستأذن قبل التقاط صورة لشخص آخر.

عد الميول الجنسي لنفس الجنس أمر شائع وطبيعي في ألمانيا. على سبيل المثال كان وزير الخارجية السابق مثلي الجنس علناً. كما و يمكن أيضاً للمثليين (تسجيل عقد شراكة حياة (زواج



المحيط و البيئة

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

الناس في ألمانيا معروفين بسلوكهم الجيد ومحبتهم للبيئة، فهم يفضّلون القمامة من أجل إعادة تدوير الكثير منها. أنهم لا يحبون لقاء القمامة على الأرض سواء كان ذلك في المدينة أو في الأماكن الطبيعية، على سبيل المثال في الحدائق، بجانب الطرق وفي الغابات. ومن الشائع جداً أن تحفظ وتلقى 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 الخ.



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

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.

الطعام والشراب والتدخين

المائدة. ومع ذلك عادة ما يستخدم أدوات المائدة عند 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 (ALDI, LIDL, Penny) الأسعار الرخيصة التي توفر (REWE, EDEKA) والمتاجر الأعلى 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 أعلى سعراً بكثير من المتاجر الأخرى.

المشروبات الكحولية، غالباً البيرة والنبيذ يُعدان أمراً شائعاً في المناسبات الاجتماعية في المساء، مثلاً أثناء تناول العشاء أو 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 غرض عليك مشروبات كحولية يمكنك دائماً أن ترفضها "نن، دانكي". قيادة السيارة في حاله شربك 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 الحنفية آمن تماماً. ماء الحنفية تحت-الإشراف الصارم في ألمانيا وخالي من المخاطر. هناك استثناءات قليلة من هذه القاعدة، على سبيل المثال بعض الحنفيات في الأماكن العامة أو في القطارات التي تحوي على ملصقات مخصصة مياه غير صالحة "Kein Trinkwasser" (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 (الدونر)، وهي ببساطة لحم على شكل كebab ملفوف بخبز. يمكن أن تكون لحم عجل أو لحم خروف أو دجاج. والشاورما (الدونر) مثل غيرها من المواد الغذائية السريعة التحضير (كالبيتزا والبرغر والبطاطس وغيرها) وعادة ما تؤكل دون أدوات.

الإجراءات الرسمية

إذا لم يكن هناك أي إشارة مرورية أو ضوئية فإن الشخص من الناحية اليمنى لديه حق الطريق ("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. فعّل التذكرة الخاصة بك عند دخولك الترام أو الباصات أو القطارات (في بعض المدن، مثل برلين أو ميونيخ). الإجراءات وأنواع من التذاكر المتاحة يمكن أن تختلف بين المناطق والمدن.

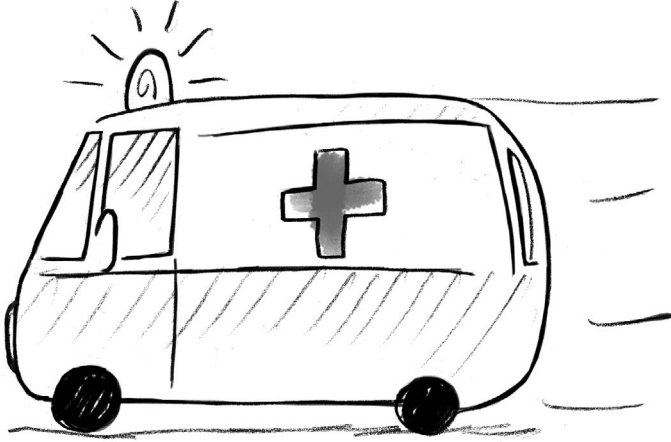
المتاجر والمكاتب (بما في ذلك المكاتب الحكومية) تفتح وتغلق في الأوقات المحددة. على سبيل المثال إذا تمام الساعة ("Öffnungszeiten") ينتهي الدوام 16:00 (04:00)، فإنه من المستحسن أن تكون هناك في الساعة 15:55 (03:55)، لأنه في الساعة 16:01 (04:01) قد تجد بالفعل الباب مغلقاً. ونفس الشيء ينطبق أيضاً على أوقات 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.

الناس في ألمانيا غالباً ملتزمون بقواعد المرور. يلتزمون بالإشارات المرورية ويتوقفون عند إشارات المرور الحمراء حتى إذا لم يكن هناك أحد في الأفق.

في حالة الطوارئ



ما بعد الظهر، مع العلم أن معظم الأطباء يتحدثون الإنجليزية.

إذا كنت بحاجة إلى الدواء في المساء، يوم الأحد أو في أيام العطلات، يمكنك زيارة أقرب صيدلية (ليست المناوبة). لمعرفة الصيدلية المناوبة، استخدم الإنترنت (محرك البحث غوغل) 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.

دائماً حاول 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، والتحرش الجنسي: استدعي الشرطة (اتصل على الرقم 110 من أي هاتف). ضباط الشرطة بشكل عام لطيفين وهم يعملون لمساعدتك وسوف تأخذ كل مكالمة على محمل الجد.

في حالة نشوب حريق أو حالات الطوارئ الطبية: استدعي 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.

لمراجعة الطبيب، ينبغي على اللاجئين مراجعة مكتب الضمان الاجتماعي أولاً. عيادات الأطباء مفتوحة عادة من 08:00 صباحاً حتى 12:00، وأحياناً في فترة

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. اعتباراً من سبتمبر 2015 المكتب الاتحادي للهجرة واللاجئين (لا BAMF) يوفر أي معلومات لهذا الغرض.

الدليل متاح بلغات مختلفة مع الرسوم التوضيحية كلما كان ذلك ممكناً. وهو متوفر على الانترنت مع خيار 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 ادراك ووعي اللاجئين. 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 ... الخ). 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.

