

# دليل التوجيه والتواصل بألمانيا

**REFUGEE  
GUIDE**.DE





# 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.

# 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

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 تقريبا 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.

التبول في الأماكن العامة يمكن أن يعتبر جريمة.

“Guten Tag” (كوتين طاك = نهارك سعيد) و “Auf Wiedersehen” (أوف فيدر زين = إلي 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 الانتظار عند الأطباء فتكون التحية “Guten Tag”، و تقوم بتحية كل الأشخاص المتواجدين هناك كمجموعة. بنفس 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. فالإبتسامة تكون علي سبيل الود والترحيب من أغلب الأشخاص.



الناس في ألمانيا تقدس 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.

توجد استراحات عامة في الكثير من الأماكن عادة 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 توجد 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 السلاالم المتحركة، يقف الناس عادة على الجانب الأيمن ويسيروا على الأقدام على الجانب الأيسر.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، لا تردد في طلب المساعدة من أي شخص بالغ: الناس عادة ودودون. ومن المستحسن عدم الإقتراب من الأطفال دون الحصول على إذن من والديهم.

# الحرية الشخصية

وينبغي تجاهله عند مصادفتك له.

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

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 بالإله آخر أو لا يؤمنون بالإله على الإطلاق .



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.

يتبادل الناس هنا في ألمانيا المودة والحب فيما بينهم (من نفس الجنس أو من الجنس الآخر) وهذه التثانبات شائعة. ويشمل مسك اليدين وأحياناً التقبيل أو الحضانة في الأماكن العامة ويعتبر هذا سلوك مقبول عادة،

# 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 يعد انتقاد الآخرين لك أو انتقادك لأي شخص من الأمور المألوفة.

“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.

إذا عُرض عليك شيء، إجابتك بـ “nein, danke” (لا، شكراً) هي الصيغة المؤدبة للرفض، كذلك



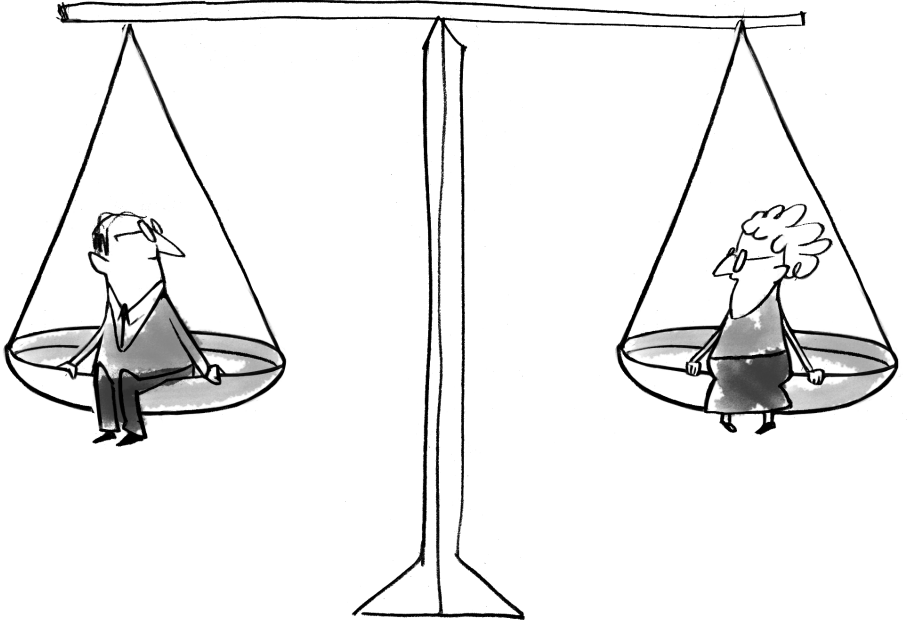
# المساواة

يُعد الميول الجنسي لنفس الجنس أمر شائع و طبيعي 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. إسأذن قبل التقاط صورة لشخص آخر.



# المحيط و البيئة

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.

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 جدا 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...



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 جدا (في المنزل أو في السوبر ماركت) كما أنهم يطفئون الأنوار عند مغادرة الغرفة.

# الطعام والشراب والتدخين

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 "الدي، ليدل، بيني" (ALDI, LIDL, Penny) والمتاجر الأعلى مثل متاجر "ريفه، 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 تفتتح 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 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 غرض 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 عجل أو لحم خروف أو دجاج. والشاورما / دونر 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 تناول الطعام على الطاولة.

# الإجراءات الرسمية

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.

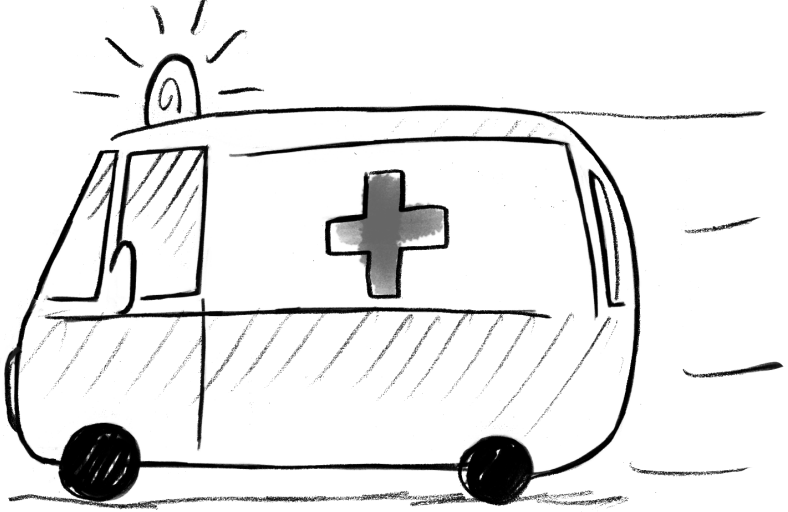
المتاجر والمكاتب - بما في ذلك المكاتب الحكومية - تفتح وتغلق في الأوقات المحددة. على سبيل المثال إذا كانت مواعيد الدوام (Öffnungszeiten) تنتهي في تمام الساعة الرابعة عصراً (16:00)، فإنه من المستحسن أن تكون هناك على الأقل خمس دقائق قبل هذا الموعد (15:55)، لأنه بعد دقيقة واحدة من الساعة الرابعة (16:01) 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.

الناس في ألمانيا غالباً ملتزمون بقواعد المرور.

# في حالة الطوارئ



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 مكالمات 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.





Impressum:

© Refugeeguide.de

Projektkoordination: Michael Strautmann, Franziska Fischer

Broschüren-Layout: Joanna Roer

Illustrationen: Maren Amini, maren-amini.de

Logo-Gestaltung: Freizeit-Werbeagentur.com

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

Übersetzungen:

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

Pashto: Organization of Afghan Alumni

Dari: Organization of Afghan Alumni und weitere Ehrenamtliche

Serbisch: Alexandra Vukovich

Mazedonisch: Alexandra Vukovich und Ana Ilievska Završnik

Albanisch: ein engagierter anonymer Unterstützer

Lektorat im Auftrag der Ernst Klett Sprachen GmbH:

Michael Krumm, mk-lektorat.de (Deutsch); Dr. Abbas Amin, arabisch-lektorat.de (Arabisch); Gillian Bathmaker (Englisch); Magali Armengaud (Französisch)

-----