الدليل الأساسي

لحماية الحقوق والتمكين في مواجهة التمييز وجرائم الكراهية



Cofinanciado por la Unión Europea

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES
SECRETARÍA DE ESTADO DE MIGRACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN MIGRATORIA

Fondos Europeos

YMCA



الدليل الأساسي لحماية الحقوق والتمكين في مواجهة التمييز وجرائم الكراهية

حرّر
YMCA

موّل

Cofinanciado por la Unión Europea

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES
SECRETARÍA DE ESTADO DE MIGRACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN MIGRATORIA

Fondos Europeos

لماذا تم إعداد هذا الدليل؟

يُشكّل هذا الدليل جزءاً من برنامج بروديم (حماية وحقوق المهاجرين في مواجهة جرائم الكراهية ذات الطابع الأجنبي والعنصري).

هدفه الرئيسي هو إطلاع المهاجرين في إسبانيا على حقوقهم وتقديم الدعم القانوني والاجتماعي والنفسي المجاني لهم عند تعرضهم لمواقف تمييزية أو جرائم كراهية.

نحن نعلم أن العيش في بلد جديد قد يجلب الكثير من التحديات، وأن التمييز أو أعمال الكراهية قد يسبب الخوف، الارتباك والوحدة. لذلك قمنا بإعداد هذا الدليل: حتى تعرف ما يمكنك فعله، وأين تلجأ، وكيف تعتني بنفسك إذا مررت بمثل هذه التجربة، أو إذا حدث ذلك لشخص قريب منك.

في **YMCA** لدينا فريق متخصص من المحترفين:

- قانوني :لإرشادك ومرافقتك إذا قررت تقديم شكوى.
- نفسي :لمساعدتك على فهم المشاعر والتعامل معها.
- اجتماعي :لتوجيهك نحو الموارد والخدمات والدعم المتاح في محيطك.



إذا كنت أنت، أو أحد أفراد عائلتك، أو شخص قريب، قد تعرضتم للتمييز أو لجريمة كراهية:

- نساعدك على التعرف على ما حدث.
- نشرح لك بطريقة بسيطة الحقوق التي تحميك.
- نقدم لك مرافقة خطوة بخطوة إذا قررت تقديم شكوى، حتى لا تشعر بالوحدة في أي وقت.

وإذا لم تمر بعدُ بأي موقف كهذا، لكنك تريد أن تكون مستعداً، وتتعرف على حقوقك وكيفية التصرف، يمكنك أيضاً الاعتماد علينا.

.جميع خدماتنا مجانية وسرّية. سلامتك وحمايتك هي الأهم

الجزء الأول

حقوقك في مواجهة التمييز وجرائم الكراهية

هل حدث لك بسبب كونك مهاجراً...؟

- أهانك أحد أو اعتدى عليك أو هددك.
- رُفض تقديم الرعاية الطبية لك أو عوملت بطريقة مختلفة في مركز صحي.
- حصلت على ظروف عمل أسوأ من غيرك.
- عوملت بشكل غير متساوٍ في المطاعم، المتاجر أو وسائل النقل.
- عاملتك السلطات بطريقة غير عادلة أو تمييزية.



ما هو التمييز؟

هو عندما يُعامل شخص معاملة أسوأ بسبب أصله، أو لون بشرته، أو لغته، أو دينه، أو جنسيته، أو جنسه، أو أي خصائص أخرى.

أمثلة:

- رغم استيفائك الشروط، لا يتم توظيفك لأنك مهاجر.
- يُرفض دخولك إلى بار أو مطعم دون سبب.
- يُقال لك إن الشقة «مؤجرة بالفعل» لمجرد سماع لهجتك.
- يُرفض تقديم الرعاية الطبية لك رغم أنك تملك الحق في ذلك.

متى يتحول إلى جريمة كراهية؟

عندما يكون التمييز **خطيراً**، مثل:

- إهانات، تهديدات أو اعتداءات جسدية.
- تخريب أو إلحاق الضرر بمنزلك، سيارتك أو عملك.
- رفض منهجي في الشركات أو الأماكن أو الخدمات العامة.
- رسائل الكراهية على الإنترنت (الكراهية الإلكترونية).

أين يمكن أن يحدث؟

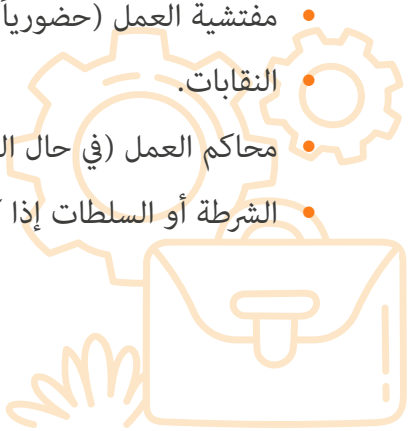
في أي مجال، خاصة:

العمل

- لا يتم توظيفك رغم استيفاء الشروط.
- تُدفع لك أجور أقل من الآخرين مقابل نفس العمل.
- تُفصل من عملك دون سبب واضح.

ما الذي يمكنك فعله؟

- إذا كان التمييز من زميل: أبلغ رئيسك.
- إذا كان من رئيسك: توجه إلى مشرفه أو قسم الموارد البشرية.
- يمكنك كذلك الاستعلام عن حقوقك في منظمات غير حكومية تقدم استشارات قانونية مجانية.
- يمكنك التبليغ لدى:
  - مفتشية العمل (حضورياً أو عبر الإنترنت).
  - النقابات.
  - محاكم العمل (في حال التمييز أو الفصل).
  - الشرطة أو السلطات إذا كان التمييز خطيراً.



السكن

- عند الاتصال بشأن إعلان إيجار، ويتم إخبارك أن الشقة مؤجرة بمجرد سماع لهجتك...
- عند سؤالك عن جنسيتك عند اهتمامك بشقة...
- عند زيارتك لمسكن، ويتم إخبارك أنه مؤجر بالفعل فقط لأنك من أصل أجنبي، أو عند فرض شروط مالية أشد عليك...

ما الذي يمكنك فعله؟

- اطلب ورقة الشكاوى إذا كان الأمر يتعلق بوكالة عقارية.
- اكتب إلى المدافع عن الشعب .(Defensor del Pueblo)
- استخدم أسلوب الاختبار العقاري:(Testing inmobiliario) إذا شككت أنه تم رفضك بسبب أصلك، يمكن لشخص تثق به (يفضّل أن يكون إسبانياً، أبيض البشرة، بلكنة محايدة وبنفس وضعك المالي) أن يتواصل مع نفس الوكالة أو المالك. إذا عُرضت الشقة عليه، يمكنك التوجه للشرطة وتقديم بلاغ:
  - إذا كانت المراسلة كتابية، يكفي حفظ لقطات الشاشة.
  - إذا كانت عبر الهاتف، من المهم تسجيل المكالمات.

- تقدم جمعية**Provivienda** خدمة مجانية ضد التمييز السكني:

https://provivienda.org/nodiscriminacion/te-han-discriminado/

في إسبانيا، تسجيل محادثة تشارك فيها قانوني، ويمكن استخدام هذه التسجيلات كدليل في الشكوى.

الرعاية الصحية

هل تعلم أن الرعاية الصحية عالمية وعامة، حتى لأولئك الذين لا يملكون تصريح إقامة؟

يمكنك الحصول على الرعاية الصحية العامة إذا:

- لديك حالة طوارئ طبية.
- تعاني من مرض خطير أو معدٍ.
- كنتِ امرأة حاملاً، أو قد أنجبتِ حديثاً، أو دون سن ٨١ عاماً.
- كنتَ ضحية عنف مبني على النوع الاجتماعي أو الاتجار بالبشر.

كما يجب منحك أو تجديد بطاقتك الصحية إذا كنتَ طالب حماية دولية وفي إحدى الحالات التالية:

- لم تجرِ بعد مقابلة اللجوء لكن لديك إثبات رغبة تقديم الطلب.
- تم رفض طلبك وقدمت استئنافاً.

ماذا يمكنك أن تفعل إذا تم رفض الخدمة لك؟

- اطلب التحدث مع المسؤول الأعلى للشخص الذي يرفض خدمتك.
- إذا استمر الرفض من مركزك الصحي، يمكنك اللجوء إلى منظمة غير حكومية مثلYMCA
- أبلغ إدارة الصحة في مجتمعك الذاتي (CCAA)



ماذا يجب أن تفعل خطوة بخطوة؟

١. في لحظة وقوع الحادث

إذا تم الاعتداء عليك أو تهديدك في الشارع، في مدخل بناية، في متجر، إلخ... اتصل فوراً ليصلوا إلى المكان.

إذا حضروا بسرعة يمكنهم توقيف المعتدي أو أخذ بيانات الشهود التي ستساعد في التحقيق.

- اتصل بالشرطة: **091**
- الطوارئ: **112**
- الإسعاف: **061**
- لا تواجه المعتدي إذا كنت في خطر.

٢. إذا وقع اعتداء جسدي

إذا تم الاعتداء عليك جسدياً، من الضروري أن تذهب إلى مستشفى أو مركز صحي.

- توجه إلى المركز الصحي أو المستشفى.
- قل بوضوح «أنا ضحية جريمة كراهية».
- اطلب نسخة من التقرير الطبي.

٣. تقديم بلاغ بما حدث

يمكنك القيام بذلك فور وقوع الحادث أو عندما تشعر أنك مستعد، لكن لا تدع وقتاً طويلاً يمر. يمكنك الذهاب مع شخص تثق به ليكون إلى جانبك.

أين تُقدَّم الشكوى؟

- في مركز الشرطة الوطنية أو الحرس المدني.
- في محكمة الحراسة (يمكنك البحث عبر الإنترنت).

ما الذي يجب تضمينه في الشكوى؟

- بياناتك الشخصية.
- وصف مفصل لما حدث، متى، أين وكيف.
- إذا وُجهت إليك إهانات تتعلق بأصلك، لون بشرتك، دينك أو جنسيتك.
- إذا وقع الحادث في مكان يتواجد فيه عادة أشخاص من مجتمعك.
- إذا كان المعتدون يحملون رموزاً عنصرية.
- بيانات الاتصال الخاصة بالشهود، إن وُجدوا.
- في حالة الجريمة الإلكترونية يجب تقديم لقطات شاشة تظهر فيها التهديدات أو الإهانات أو الإذلال إلخ.

أدلة مفيدة:

- تقرير طبي أو نفسي.
- صور أو فيديوهات للإصابات أو الأضرار أو المعتدين.
- تسجيلات صوتية (إذا كنت مشاركاً في المحادثة فهي قانونية).
- لقطات لرسائل أو منشورات على الإنترنت.
- بيانات الشهود.

حقوقك عند تقديم الشكوى:

- الحصول على نسخة من الشكوى ومعلومات واضحة عن قضيتك.
- الحق في مترجم مجاني.
- الحق في محامٍ مُعين من الدولة مجاناً إذا لم تكن لديك موارد مالية.
- الحماية من المعتدي واحترام خصوصيتك.

مهم:

- حتى لو لم تكن لديك أوراق إقامة، يمكنك تقديم شكوى.
- الشرطة لا يمكنها ترحيلك بسبب تقديمك شكوى عن جريمة كراهية.
- تقديم الشكوى يتيح لك الوصول إلى الحماية، المساعدة القانونية والدعم الطبي.

أين تطلب المساعدة؟

- برنامج PRODEM – YMCA : دعم قانوني ونفسي مجاني. prevencion@ymca.es
- المدافع عن الشعب (Defensor del Pueblo) : ٠٢٥ ١٠١ ٩٠٠
- المجلس من أجل القضاء على التمييز العنصري: ١٢٠ (خط مجاني ومتعدد اللغات).
- Provivienda: المساعدة في قضايا التمييز السكني.
- منظمات غير حكومية: الصليب الأحمر، Accem، CEAR تقدم المرافقة والدعم.

تقديم الشكوى يحمي حقوقك ويساعد على وقف العنصرية وكراهية الأجانب. أنت لست وحدك.

الجزء الثاني

كيف تعتني بنفسك في مواجهة الكراهية والتمييز

العيش في بلد جديد قد يكون صعبًا، خاصة إذا واجهت تمييزًا أو أفعال كراهية. هذه التجارب تؤثر على مشاعرك وحياتك اليومية. لذلك من المهم أن تعتني بنفسك، وبصحتك، وبسلامتك النفسية.

إليك بعض النصائح العملية:



1. اعتزِ بهويتك الثقافية وعززها

ثقافتك جزء من كيانك ويمكن أن تمنحك القوة.

- تذكّر ما يجعلك مميزًا/مميزة: عاداتك، قصصك، كلماتك أو رموزك.
- شارك الآخرين تقاليدك وذكرياتك.
- لاحظ كيف تشعر عندما تُظهر فخرك بنفسك وتقديرك لمن تكون.

تذكّر: لست بحاجة لإخفاء لهجتك، أو ملابسك، أو عاداتك حتى يتم قبولك.



2.تعرّف على مشاعرك وافهمها أمام الكراهية

من الطبيعي أن تشعر بالخوف أو الحزن أو الغضب عند تعرضك للتمييز. لكل شعور وظيفة:

- الخوف يحميك
- الغضب يساعدك على وضع حدود
- الحزن يسمح لك بالشفاء

تذكّر: لا تكبت مشاعرك. اسأل نفسك: ماذا أشعر؟ أين أشعر به في جسدي؟ ماذا أحتاج الآن؟

3.استخدم استراتيجيات لاستعادة السيطرة

عندما تمر بلحظات صعبة، امتلاك أدوات للتهدئة سيساعدك على الشعور بتحسن.

- جرّب تقنية ٥-٤-٣-٢-١ لتهدئة القلق: انظر إلى ٥ أشياء، استمع إلى ٤ أصوات، المس ٣ أشياء... إلخ.
- استبدل الأفكار السلبية بأخرى أكثر واقعية ولطفًا.

اكتب في دفتر يوميات أو رسالة لن ترسلها، فقد يساعدك ذلك على الشعور بالتحسن والتخفيف من التوتر.

4. تواصل مع مجتمعك وابحث عن الدعم

التواجد مع الآخرين والمشاركة في الأنشطة المجتمعية يمكن أن يساعدك على الشعور بالقوة والتحسن.

ماذا يمكنك أن تفعل؟

- شارك في أنشطة جماعية حيث يمكنك التعرف على أشخاص والشعور بأنك جزء من شيء ما.
- تعرّف على الموارد والمساعدات المتاحة في حيّك أو مدينتك.
- ابحث عن مجموعات من المهاجرين أو المعرّضين للعنصرية يشاركونك اهتماماتك وأهدافك.

تذكّر: لست مضطرًا للتعرض إذا لم ترغب بذلك. يمكنك اختيار متى وكيف تشارك. الانتماء إلى مجتمع يساعدك على الشعور أنك لست وحدك وأن قصتك مهمة.



5.اطلب دعمًا نفسيًا فرديًا

الدعم النفسي يساعدك على فهم مشاعرك، شفاء جروحك العاطفية، وتعلم كيف تعتني بنفسك بشكل أفضل.

ماذا يمكنك أن تفعل؟

- تحدّث مع مختص يستمع إليك ويساعدك على فهم تأثير تجارب التمييز أو الإقصاء عليك.
- تعلم تقنيات للتعامل مع القلق، الخوف، الحزن أو مشاكل النوم.
- يمكنكما معًا إعداد خطة تساعدك على أن تكون أكثر استعدادًا إذا واجهت موقفًا صعبًا مرة أخرى.

تذكّر: ألمك حقيقي، وطلب المساعدة هو عمل عناية بنفسك، وليس ضعفًا.



6.شارك في مجموعات الدعم المتبادل

هي أماكن آمنة وسرية حيث يجتمع أشخاص لديهم تجارب متشابهة.

- يمكنك التحدث عما تشعر به أو مجرد الاستماع.
- تُناقش مواضيع مثل تقدير الذات، العواطف، العناية بالنفس، الصدمات والتمكين.
- الأنشطة الجماعية يمكن أن تساعدك على الشعور بالمرافقة.

تذكّر: لا يهم إن كنت فقط تستمع؛ وجودك بحد ذاته له قيمة.

من خلال برنامجنا **PRODEM** نعمل على جميع الجوانب المذكورة بعمق عبر ورشات في مواضيع مختلفة، بالإضافة إلى تقديم دعم نفسي فردي ومجموعات دعم متبادل.

!استفسر بلا خوف، نحن هنا لمساعدتك

البريد الإلكتروني العام

prevencion@ymca.es



Cofinanciado por la Unión Europea

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES
SECRETARÍA DE ESTADO DE MIGRACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN MIGRATORIA

Fondos Europeos

YMCA