الوضوح يبدأ قبل الإجابة

افهم الموقف قبل أن ترد

دليل عملي للتعامل مع الضغط ووضع حدود واضحة باحترام



ARABIC-FIRST
EDUCATIONAL GUIDE

لاحظ · تمهّل · اختر

دليل المحتوى

النسخة الرقمية الرسمية الكاملة
دليل عملي وتطبيقي لحماية حدودك وفهم أساليب الضغط النفسي. جميع الحقوق محفوظة — إصدار 2026.

مقدمة — كيف تستخدم هذا الدليل بأمان

الوحدة 1 — ركّز على التفاعل، لا على تصنيف الشخص

الوحدة 2 — اصنع مساحة للقرار

الوحدة 3 — ثماني فئات من سلوكيات الضغط

الوحدة 4 — اختر مستوى الرد

الوحدة 5 — العمل: الحزم مع مراعاة التسلسل الإداري

الوحدة 6 — الأسرة: حدود باحترام وواقعية

الوحدة 7 — العلاقات: الاستقلالية من دون قراءة الأفكار

الوحدة 8 — القرارات التجارية: تحقّق قبل القبول

الوحدة 9 — البيئة الرقمية: الثقة لا تغني عن التحقق

الوحدة 10 — بروتوكولك الشخصي

المراجع وقنوات المساعدة وفهرس الرجوع

نسخة A4 للطباعة والقراءة — الإصدار الرقمي الرسمي

مقدمة — كيف تستخدم هذا الدليل بأمان

قبل أن تبحث عن العبارة المناسبة

هناك حوارات تشعر فيها بالضغط قبل أن تستطيع تفسير ما يحدث. قد يبدو الوقت أقصر مما ينبغي، أو يعود السؤال نفسه بعد أن أجبت عنه بوضوح، أو تُستخدم المكانة أو السلطة لإنهاء النقاش. وقد تجد نفسك على وشك الموافقة لمجرد إنهاء التوتر.

أُعدّ هذا الدليل لمثل هذه اللحظات. فهو يقدم طريقة عملية لتهدئة سرعة الموقف، وتحديد ما حدث فعلاً، ثم اختيار رد يتناسب مع السياق. قد يكون الرد سؤالاً، أو طلب وقت، أو رفضاً، أو إنهاءً للحوار، أو طلباً للمساعدة.

ليس الهدف أن تتعلم كيف «تفك شيفرة» الناس، ولا أن تعتبر كل حوار صعب تلاعباً. الهدف هو أن توسّع المساحة بين الضغط وقرارك.

> **المبدأ الأساسي:** الإشارة الواحدة تفتح سؤالاً يستحق التحقق؛ وليست حكماً نهائياً على شخص.

ما الذي يمكن أن يقدمه هذا الدليل؟

يمكن أن يساعدك على:

- فصل الكلمات والأفعال التي يمكن ملاحظتها عن التفسيرات التي تأتي بعدها؛
- ملاحظة تكرار الموقف عندما يبدأ في تكوين نمط؛
- مراعاة الاستعجال، وفارق السلطة، والاعتماد، وكلفة الرفض، ومستوى الخطر؛
- اختيار رد قصير تستطيع الالتزام به؛
- معرفة متى يتجاوز الموقف مجرد عدم الارتياح ويحتاج إلى حماية أو مساعدة.

لكن هذا الدليل لا يستطيع أن يكشف يقيناً ما يفكر فيه شخص آخر، أو يثبت نية خفية، أو يقدم تشخيصاً نفسياً، أو يحسم واجباً قانونياً، أو يضمن أن تؤدي عبارة معينة إلى نتيجة محددة. كما أنه لا يغني عن المساعدة القانونية أو الطبية أو النفسية أو المالية أو الأمنية المتخصصة.

ليست كل الضغوط متساوية

لكي تختار ردّاً مناسباً، لا بد من التمييز بين مواقف مختلفة. ستستخدم في هذا الدليل أربعة مستويات للسياق:

المستوى 0 — طلب أو اختلاف

هناك تفضيل أو طلب أو اختلاف، لكن حرية الاختيار ما زالت موجودة. قد لا يعجب الطرف الآخر قرارك، لكنه لا يمنعك من اتخاذه.

مثال: «كنت أفضل أن تأتي يوم الجمعة، لأن يوم السبت صعب بالنسبة لي».

المستوى 1 — ضغط في الموقف

يوجد استعجال أو إلحاح أو إشعار بالذنب أو استناد إلى سلطة أو معلومات ناقصة، لكن ما زال من الممكن استعادة الوقت وطلب التوضيح. قد يعكس موقف واحد توتراً، أو أسلوب تواصل غير مناسب، أو حاجة حقيقية. لذلك يظل السياق مهماً.

مثال: «أحتاج إلى إجابتك الآن؛ الجميع وافقوا بالفعل».

المستوى 2 — نمط من السلوك المتحكِّم

يتكرر الضغط، أو يقلل بصورة ملموسة من حرية الاختيار، أو يستخدم السلطة أو الاعتماد أو العزل أو الخوف أو المال أو الخصوصية أو السمعة للحصول على الطاعة. هنا قد يصبح توثيق الوقائع وطلب الدعم والتخطيط الآمن أهم من العثور على رد أنيق.

المستوى 3 — تهديد أو عنف

يوجد تهديد، أو إكراه جنسي، أو اعتداء، أو ملاحقة، أو منع من المغادرة، أو خطر مادي جسيم، أو خطر فوري. الأولوية هنا ليست المواجهة ولا كسب الحوار، بل تقليل التعرض للخطر وطلب مساعدة آمنة ومناسبة للمكان.

هذه المستويات ليست اختباراً سريرياً ولا تصنيفاً للأشخاص. وظيفتها أن تمنع خطأين: التقليل من خطر حقيقي، واعتبار كل شعور بعدم الارتياح عنفاً.

كيف تستخدم مواد الحزمة؟

يشرح الكتاب الإلكتروني المنهج كاملاً. ويحوّل كتيب التمارين كل خطوة إلى تدريب عملي. أما البطاقات فتعرض مواقف قصيرة للتدريب، ويساعد الدليل السريع على تذكر التسلسل في لحظة الضغط. وتقدم مكتبة الردود صيغاً أولية يمكن تكييفها، وليست عبارات إلزامية أو مضمونة النتيجة.

يمكنك قراءة الكتاب من البداية إلى النهاية، أو الرجوع إلى سياق محدد. ومع ذلك، من المفيد أن تبدأ بالوحدات الأربع الأولى؛ فهي تشرح كيف تلاحظ، وتصنع مساحة للقرار، وتتعرف إلى عائلات الضغط، وتختار مستوى الرد. من دون هذه القاعدة، قد تبدو عبارة مناسبة على الصفحة لكنها لا تناسب الموقف الحقيقي.

عند تكييف أي رد، حافظ على ثلاث صفات:

1. **الصدق:** قل فقط ما تعرفه وما قررته.
2. **الإيجاز:** لا تقدم عشرة مبررات عندما يكفي حد واضح.
3. **القدرة على التنفيذ:** لا تعلن نتيجة لا تستطيع أو لا تنوي تنفيذها.

إذا كان هناك خطر

إذا كان الكلام المباشر، أو رفض الطلب، أو مغادرة الحوار قد يزيد الخطر، فلا تستخدم صيغة مواجهة. ابحث عن قناة آمنة، وشخص موثوق، ومساعدة محلية مؤهلة.

في المملكة العربية السعودية، تفيد صفحة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بأن مركز 1919 يستقبل بلاغات العنف الأسري على مدار الساعة باللغتين العربية والإنجليزية. يجب التحقق من هذه المعلومة مرة أخرى مباشرة قبل النشر.

عند وجود خطر فوري، استخدم خدمات الطوارئ المحلية المعمول بها وطريقة تواصل لا تزيد تعرضك للخطر. لن تُدرج النسخة النهائية أرقاماً أو قنوات إلا بعد التحقق التشغيلي المحدث.

تمرين البداية

قسّم صفحة إلى عمودين.

في العمود الأول، أكمل العبارة: **«يمكن أن يساعدني هذا الدليل على...»**

وفي العمود الثاني، أكمل: **«لا يستطيع هذا الدليل أن يقرر بالنيابة عني...»**

بعد ذلك، اختر موقفاً يومياً منخفض الخطورة، واكتب فقط:

- ما قيل أو فُعل؛
- ما التفسير الذي خطر لك؛
- ما الذي لا تعرفه بعد؛
- ما أصغر خطوة تالية مفيدة.

لا تحاول حل كل شيء دفعة واحدة. المهارة الأولى هي أن تصنع مساحة تكفي لرؤية الموقف بدقة أكبر.

في جملة واحدة

لست بحاجة إلى أن تحسم «من يكون» الشخص الآخر حتى تقرر ما الذي تقبله، وما الذي تسأل عنه، وما الذي ستفعله بعد ذلك.

ملاحظات المصادر وحدود الاستخدام

- يتوافق التفريق بين الخلاف اليومي والخطر الجسيم مع تعريف منظمة الصحة العالمية للعنف من الشريك الحميم، ومع نظام الحماية من الإيذاء في المملكة العربية السعودية. لا تسمح هذه المراجع بتصنيف حالة فردية من دون تقييم مناسب.
- وُثّق مركز 1919 من الصفحة الرسمية لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية الخاصة بـالإبلاغ عن العنف الأسري، كما ظهرت عند الاطلاع في 24 سبتمبر 2026. يجب إعادة التحقق قبل النشر.

الوحدة 1 — ركّز على التفاعل، لا على تصنيف الشخص

سرعة التصنيف

تخيّل اجتماعاً. تبدأ في شرح خطر يتعلق بالمشروع، فيقاطعك أحد الحاضرين:

— ناقشنا هذا من قبل. لنكمل.

تحاول العودة إلى نقطتك، لكنه يقاطعك مرة أخرى. بعد الاجتماع، قد يأتي الحكم سريعاً: «هذا شخص متلاعب، ولا يحترم أحداً أبداً».

قد تكون هناك مشكلة مهمة بالفعل. فالمقاطعة حدثت، وربما منعت معلومة مؤثرة من الوصول إلى القرار. لكن هذا التصنيف يخلط بين ثلاثة أمور مختلفة: ما لاحظته، والمعنى الذي نسبته إليه، وحكمك على شخصية الطرف الآخر.

يبدو هذا الخلط مريحاً لأنه يزيل الغموض، لكنه يقلل الدقة أيضاً. إذا كنت تريد اختيار الخطوة التالية، فلن تعطيك عبارة «هذا شخص متلاعب» توجيهاً عملياً واضحاً. أما عبارة «قوطعت مرتين وأنا أشرح الخطر نفسه، واتخذت المجموعة قرارها قبل أن تسمعه» فتوضح ما حدث، وأثره، وما يمكنك طلبه أو توثيقه.

التركيز على التفاعل لا يعني تجاهل حدسك أو تبرير سلوك مؤذٍ. بل يعني أن تبني قرارك على عناصر تستطيع وصفها والتحقق منها والتحدث عنها.

> **قاعدة هذه الوحدة:** صِف أولاً، ثم فسّر، ولا تستنتج إلا بقدر ما تسمح به الأدلة.

أربع طبقات لتنظيم قراءتك للموقف

عندما تثير المحادثة استعجالاً أو شعوراً بالذنب أو خوفاً أو غضباً، اكتب الموقف في أربع طبقات.

1. واقعة يمكن ملاحظتها

هي ما يمكن لكاميرا أو سجل أن يلتقطه من دون تخمين النية.

- «تكرر السؤال ثلاث مرات بعد أن أجبت عنه».
- «الموعد المذكور ينتهي اليوم».
- «طلبت الشروط مكتوبة، ولم تصلني».
- «توقف التواصل يومين، ثم عاد بعد ذلك».

لا يلزم أن تكون الواقعة محايدة في أثرها. فالتهديد الصريح واقعة يمكن ملاحظتها أيضاً. الفرق أنك لا تضيف تفسيراً نفسياً لا تستطيع إثباته.

2. التفسير

هو المعنى الذي تنسبه إلى الواقعة.

- «يريد أن يرهقني حتى أوافق».
- «إنهم يخفون شيئاً».
- «يحاول معاقبتي».
- «إذا رفضت، فسيحكم عليّ الجميع حكماً سيئاً».

قد يكون التفسير صحيحاً، أو صحيحاً جزئياً، أو خاطئاً. يفيد بوصفه فرضية، لا دليلاً. بدلاً من تجاهله، سمّه بصدق: **«قراءتي الحالية للموقف هي...»**

3. السياق والأثر

قد يحمل السلوك نفسه معاني ومخاطر مختلفة باختلاف الموقف. اسأل:

- هل يوجد فارق في السلطة أو اعتماد على الطرف الآخر؟
- هل الاستعجال قابل للتحقق؟
- هل حدث هذا من قبل؟
- ما الكلفة الحقيقية لقول «لا»؟
- هل وقع ضرر أو خوف أو كشف للمعلومات أو فقدان للخصوصية أو تضييق للاختيار؟
- هل قَبِل الطرف الآخر التوضيح أو التمهل أو الحد؟

الأثر مهم أيضاً. فمقاطعة عابرة لا تساوي تكرار منع شخص من المشاركة. السياق لا يمحو الأثر، لكنه يساعد على تقدير شدته.

4. ما لا يزال غير معروف

هذه أكثر الطبقات التي تُنسى. قد لا تعرف:

- نية الطرف الآخر؛
- هل وصلته معلومات مختلفة؛
- هل الاستعجال حقيقي؛
- هل الصمت استراحة، أو تجنباً، أو وسيلة ضغط؛
- كيف ستكون استجابته لحد واضح؛
- هل سيتكرر الموقف.

الاعتراف بما لا تعرفه لا يضعفك. بل يمنع تحويل الافتراض إلى يقين. ولا يلزم أن تحل كل غموض قبل أن تتحرك؛ يمكنك طلب دليل، أو كسب وقت، أو توثيق ما حدث، أو وضع حد بناءً على الأثر الذي لاحظته.

الموقف الواحد ليس نمطاً

الموقف الواحد هو واقعة حدثت مرة. أما النمط فهو تكرار ذو دلالة عبر الزمن أو في مواقف مختلفة.

إذا قاطعك شخص مرة، فقد يكون المطلوب أن تستعيد دورك في الحديث. وإذا كرر الشخص نفسه مقاطعتك، واستبعد مساهماتك، واستخدم مكانته لمنع الأسئلة، فهناك معلومات أكثر تستحق التقييم. لا ينبغي استخدام كلمة «نمط» لمجرد أن موقفاً واحداً كان شديداً؛ فهي تحتاج إلى تكرار أو اتساق أو سلسلة مترابطة.

لكن هناك استثناء مهم: لا يلزم انتظار التكرار عند وجود تهديد صريح، أو اعتداء، أو إكراه جنسي، أو خطر جسيم. قد تكفي واقعة واحدة لتبرير حماية فورية. «عدم التسرع في التصنيف» لا يعني أبداً «تجاهل الخطر حتى يتكرر».

يمكنك التوثيق من دون مبالغة عبر تسجيل:

- التاريخ والسياق؛
- الكلمات أو الأفعال كما حدثت، متى أمكن؛
- من كان حاضراً؛
- الأثر العملي؛
- ردك؛
- ما حدث بعد ذلك.

ليس الهدف من هذا السجل فتح تحقيق لا ينتهي في شخصية الطرف الآخر. الهدف أن ترى التكرار، وتتذكر التفاصيل، وتتخذ قرارك بقدر أقل من الاعتماد على انفعال اللحظة.

تدرّج، لا صندوقان فقط

لا تنقسم الحوارات الصعبة فقط إلى «طبيعي» و«تلاعب». من الأنفع أن تراها على تدرّج.

طلب أو اختلاف

يعرض الطرف الآخر تفضيلاً ويقبل أن يكون لك قرارك. قد يشعر بخيبة أمل من دون أن يعاقبك.

إقناع

يقدم أسباباً أو فوائد أو حججاً. الإقناع ليس خطأ تلقائياً. السؤال هو: هل توجد معلومات كافية وحرية حقيقية للاختلاف؟

ضغط في الموقف

يظهر استعجال أو شعور بالذنب أو إلحاح أو استناد إلى رأي الجماعة أو السلطة. قد يبقى هناك مجال لطلب الوقت أو التحقق من الوقائع أو الرفض. غالباً ما يكون الرد الذي يحافظ على الاختيار أنفع من الاتهام.

نمط من السلوك المتحكِّم

تتقلص حرية الاختيار مراراً بفعل الخوف أو المراقبة أو العزل أو الاعتماد أو العقوبة أو الإهانة أو كلفة غير متناسبة. هنا تزداد أهمية الدعم والتوثيق والتخطيط الآمن.

تهديد أو عنف

يوجد خطر جدي على السلامة أو الحرية أو الأمان. تنتقل الأولوية من جودة الحوار إلى الحماية. لا تبحث عن «العبارة المثالية» لمواجهة شخص إذا كانت المواجهة قد تزيد الخطر.

هذا التدرّج ليس أداة تشخيص. وظيفته تنظيم الرد. فقد يحتاج طلب بموعد ضيق إلى توضيح، وقد يحتاج الإلحاح المتكرر إلى حد، وقد يحتاج التهديد إلى مغادرة وطلب مساعدة.

أربعة مواقف وأربع قراءات

الأمثلة التالية خيالية ومركّبة.

العمل — مقاطعة كلامك

الموقف: في اجتماع، يقاطع أحد الزملاء شرحك وينتقل إلى موضوع آخر. وعندما تحاول المتابعة، يتحدث فوق كلامك مرة أخرى.

ما نعرفه: حدثت مقاطعتان، ولم تكتمل نقطتك، واستمر اتخاذ القرار.

ما لا نعرفه: هل كانت هناك نية لإسكاتك، أو استعجال مشروع، أو عادة في الاجتماعات، أو عدم معرفة بأهمية النقطة.

الخطوة التالية المتناسبة: «أريد أن أكمل شرح الخطر الذي بدأت به. أحتاج إلى دقيقتين، ثم نتابع». وإذا تكرر الأمر: «تكررت مقاطعتي قبل أن أكمل. أقترح أن ينهي كل شخص نقطته قبل الأسئلة». وإذا كان الأثر مهماً، فسجّل المعلومة كتابةً.

لاحظ أن الرد يسمّي الفعل والحاجة. لا يلزم أن تصف زميلك بأنه «غير محترم» حتى تستعيد دورك في الحديث.

الأسرة — عودة السؤال بعد الإجابة

الموقف: أوضحت أنك لن تشارك في التزام ما. يعيد أحد أفراد الأسرة السؤال في أوقات مختلفة ويقدم سبباً جديداً بعد كل إجابة.

ما نعرفه: قُدمت الإجابة، واستمر السؤال، وتغيرت الحجج.

ما لا نعرفه: هل لم يفهم الشخص، أو ينتظر بديلاً، أو يعتقد أن قرارك ما زال قابلاً للتفاوض، أو يريد إنهاكك.

الخطوة التالية المتناسبة: «أريد أن أتأكد: هل فهمت أنني لن أشارك؟» إذا كانت الإجابة نعم واستمر الإلحاح: «قراري لم يتغير. لن أواصل مناقشة هذا الموضوع الآن». بعد ذلك، أنهِ الحوار بطريقة آمنة بدلاً من إضافة مبرر جديد.

يساعد التكرار القصير على منع كل تفسير جديد من التحول إلى جولة تفاوض أخرى.

العلاقة — صمت بعد اختلاف

الموقف: بعد أن تختلف مع الطرف الآخر بشأن قرار، يتوقف عن الرد. ثم يعود إلى التواصل فقط عندما تشير إلى أنك قد تتنازل.

ما نعرفه: حدث اختلاف، وتوقف التواصل، وتزامنت عودته مع احتمال التنازل.

ما لا نعرفه: هل احتاج الشخص إلى مساحة، أو تجنب الخلاف، أو أراد معاقبتك، أو كان غير متاح لسبب آخر. واقعة واحدة لا تحسم هذا السؤال.

الخطوة التالية المتناسبة: «يمكننا أن نتوقف قليلاً، لكن أريد أن نتفق على موعد نعود فيه إلى الحوار. هل يناسبك غداً الساعة السابعة مساءً؟» وإذا تكرر الصمت كلما اختلفت معه، فسجّل النمط ولا تجعل قرارك رهناً باستعادة التواصل: «لن أوافق فقط لإنهاء الصمت. سأعود إلى الحوار عندما نستطيع التحدث من دون هذا الشرط».

قد تبدو المساحة الاختيارية والصمت المستخدم للعقوبة متشابهين من الخارج. تساعد المدة، والاتفاق، والتكرار، وعلاقة الصمت بالتنازل على التمييز بينهما.

الشراء — «الجميع اختاروا هذا الخيار»

الموقف: عندما تسأل عن المواصفات، تسمع أن المنتج هو الأكثر اختياراً وأن «الجميع يشترونه»، لكنك لا تتلقى البيانات التي طلبتها.

ما نعرفه: طُرح ادعاء عن الشعبية، وما زالت المواصفات غائبة.

ما لا نعرفه: كم شخصاً اشترى، وهل يمكن التحقق من الادعاء، وهل يناسب المنتج معاييرك.

الخطوة التالية المتناسبة: «الشعبية لا تجيب عما أحتاج إلى مقارنته. أرسل من فضلك المواصفات والتكلفة الإجمالية والشروط». وإذا ظلت المعلومات غائبة: «لن أتخذ قراراً من دون هذه البيانات».

لا تحتاج إلى إثبات أن الادعاء كاذب. يكفي أن تلاحظ أنه لا يجيب عن سؤالك.

استبدل الاتهام بوصف مفيد

توجّه التصنيفات الانتباه إلى هوية الطرف الآخر. أما الأوصاف المفيدة فتوجهه إلى السلوك والأثر والخطوة التالية.

يمكن استخدام هذه البنية البسيطة:

> **عندما يحدث [سلوك يمكن ملاحظته]، ينتج [أثر محدد]. أحتاج إلى / سأقوم بـ[طلب أو حد أو إجراء].**

مثال:

- اتهام: «أنت تحاول دائماً التحكم بي».
- وصف: «طلبت هذا الأسبوع الوصول إلى هاتفي ثلاث مرات، وواصلت الإلحاح بعد أن قلت لا. لن أشارك كلمة المرور».

لا يلزم أن يكون الوصف لطيفاً، بل دقيقاً. وعند وجود خطر، لست ملزماً بقول العبارة مباشرة للطرف الآخر؛ يمكنك استخدامها في سجل أو عند طلب المساعدة.

تجنب أربعة اختصارات:

1. **«دائماً» و«أبداً» من دون سجل:** يسهل عندها الجدل حول الاستثناء ونسيان السلوك المهم.
2. **تقديم الدافع بوصفه حقيقة:** «فعلت هذا لإهانتي». الأفضل: «قلت هذا أمام الفريق، وما زلت لا أعرف نيتك».
3. **استخدام التشخيص حجة:** لا يسمح سلوك واحد باستنتاج اضطراب أو نمط شخصية أو حالة سريرية.
4. **قراءة إشارة واحدة:** نبرة الصوت أو النظرة أو الصمت أو حركة منفردة لا تثبت الكذب أو النية.

تمرين — خمس إعادات للصياغة

اختر موقفاً منخفض الخطورة. أعد صياغة كل اتهام من دون تصنيف شخصية الطرف الآخر. أضف فقط تفاصيل لاحظتها فعلاً.

الاتهام الأولي	واقعة يمكن ملاحظتها	الأثر/السياق	الخطوة التالية المتناسبة
«أنت شخص متلاعب»			
«أنت لا تسمعني أبداً»			
«إنهم يحاولون خداعي»			
«تريد أن تجعلني أشعر بالذنب»			
«يتجاهلني ليحصل على ما يريد»			

راجع عباراتك بهذه الأسئلة:

- هل سيفهم شخص لم يكن حاضراً ما حدث؟
- هل فصلت ما رأيته عما فسّرته؟
- هل ذكرت التكرار الحقيقي من دون مبالغة؟
- هل اعترفت بما لا أعرفه بعد؟

- هل تتناسب الخطوة التالية مع مستوى الخطر؟

إذا ظل وصفك يعتمد على تخمين النية، فأعد المحاولة. يمكن أن تتحول عبارة «طرحت السؤال لإحراجي» إلى: «سألت عن راتبي أمام أربعة أشخاص بعد أن قلت إنني أفضل الحديث على انفراد».

خلاصة الوحدة

- قد يمنح التصنيف السريع شعوراً باليقين، لكنه نادراً ما يوضح الخطوة التالية.
- نظّم قراءتك في: واقعة، وتفسير، وسياق/أثر، ومعلومات غير معروفة.
- لا يصبح الموقف الواحد نمطاً تلقائياً؛ فالتكرار والاتساق والنتائج تضيف معلومات.
- لا يلزم انتظار التكرار عند وجود تهديد أو خطر جسيم.
- الطلب والإقناع والضغط والتحكم والعنف تحتاج إلى استجابات مختلفة.
- يمكنك وضع حد بناءً على السلوك الذي لاحظته من دون إثبات نية الطرف الآخر.

حدود الاستخدام

لا تعلّم هذه الوحدة تشخيص الأشخاص، أو كشف الكذب، أو تحديد النية من سلوك أو لغة جسد أو واقعة واحدة. الفئات أدوات للملاحظة وليست تصنيفات للأشخاص. عند وجود تهديد أو عنف أو إكراه أو ملاحقة أو خطر فوري، قدّم السلامة والمساعدة المحلية المؤهلة؛ فقد لا تكون المواجهة آمنة.

ملاحظات المصادر وحدودها

- تتوافق فكرة الحفاظ على الاختيار في الرسائل الضاغطة مع مراجعة Reynolds-Tylus حول اللغة والممانعة النفسية. للأدبيات حدود في القياس والتعميم؛ ولا تسمح بالقول إن كل أمر تلاعب، ولا بالتنبؤ باستجابة فردية.
- يستند التفريق بين التهديد والإكراه والسلوك المتحكِّم وبين الخلاف اليومي إلى تعريف منظمة الصحة العالمية وإلى نظام الحماية من الإيذاء في المملكة العربية السعودية. توجه هذه المصادر المصطلحات والسلامة، ولا تصنف الحالات تلقائياً.
- تتضمن الأمثلة الرسمية السعودية للإيذاء النفسي التهديد والتخويف والإهانة والعزل والحرمان التعسفي من الحقوق. هذه القائمة ليست اختباراً تشخيصياً؛ بل يجب مراعاة التكرار والسلطة والضرر والخطر. راجع اللائحة التنفيذية لنظام الحماية من الإيذاء.

الوحدة 2 — اصنع مساحة للقرار

بين الطلب والرد

الساعة 8:40 مساءً عندما تصلك رسالة عمل:

— أحتاج إلى هذا التقرير مكتملاً اليوم. الأمر عاجل.

لا تعرف أي قرار يعتمد على التقرير، ولا هل تراجعت أولوية مهمة أخرى، ولا هل تعني كلمة «اليوم» ما قبل منتصف الليل. ومع ذلك، يبدو أن جسدك سبقك إلى الإجابة: افتح الحاسوب، وألغِ خططك، ثم اكتشف لاحقاً كيف ستنهي كل شيء.

لا تتطلب الوقفة المفيدة تجاهل الرسالة أو تحدي سلطة مرسلها. يمكن أن تبدأ بسؤالين:

— لأي قرار سيُستخدم التقرير؟ وما الموعد النهائي تحديداً؟ لكي أتولى هذه المهمة اليوم، أحتاج إلى معرفة أي تسليم آخر سأؤجله.

تصنع هذه الأسئلة **مساحة للقرار**. لا تضمن أن يتغير الطلب، لكنها تحوّل كلمة واسعة مثل «عاجل» إلى معلومات يمكن تقييمها: الغرض، والموعد، والأولوية، والقدرة المتاحة.

في هذا الدليل، **مساحة القرار** اسم لمنهج تحريري أصلي ينظم التفكير. ليست بروتوكولاً سريرياً، ولا تقنية ثبتت علمياً بوصفها منتجاً مستقلاً. وظيفتها تنظيم خمس حركات يمكنك التدرب عليها:

1. **لاحظ:** صِف ما حدث.
2. **ضعه في سياقه:** حدّد ما يغيّر وزن الموقف.
3. **قدّر مستوى الخطر:** ميّز بين الطلب والضغط والتحكم والتهديد.
4. **اختر:** حدّد وظيفة الرد الذي تحتاج إليه.
5. **ثبّت قرارك:** اربط العبارة بإجراء تستطيع تنفيذه.

والاختصار السريع هو: **لاحظ · تمهّل · اختر**. تساعدك الصيغة القصيرة على التذكر، وتساعدك الحركات الخمس على اتخاذ القرار. ``

الحركة 1 — لاحظ

السؤال الأول هو: **ما الذي قيل أو فُعل، من دون تفسير النية؟**

استخدم ما تدربت عليه في الوحدة السابقة. استبدل عبارة «إنهم يضغطون عليّ» بوصف يستطيع شخص آخر فهمه:

- «وصلني الطلب الساعة 8:40 مساءً، وموعده اليوم».
- «عندما سألت أي تسليم ينبغي تأجيله، لم أتلق إجابة».
- «قيل إن السعر صالح فقط أثناء هذه المكالمة».
- «تطلب الرسالة تحويلاً فورياً إلى حساب لم أستخدمه من قبل».

لاحظ استجابتك أيضاً، من دون تحويلها إلى دليل على نية الآخر:

- «شعرت بالعجلة والخوف من خيبة أملهم».
- «لاحظت رغبتي في الموافقة قبل أن أفهم».
- «خشيت أن تضيع الفرصة».

عدم ارتياحك معلومة عن تجربتك، لكنه لا يثبت وحده سوء النية. وبالمثل، غياب عدم الارتياح لا يثبت أن الموقف آمن.

ناتج الحركة

اكتب جملة تصف الواقعة:

> «طلب الشخص س، وذكر ص، ولم يُجب عن ع».

إذا لم تستطع إكمال الجملة، فربما ما زلت تستجيب للمعنى الذي نسبته إلى الحدث، لا للحدث نفسه. عد إلى الكلمات والأفعال والمواعيد والشروط.

الحركة 2 — ضع الموقف في سياقه

اسأل الآن: **ما الذي يجعل رفض هذا الموقف أسهل أو أصعب؟**

السياق ليس عذراً تلقائياً للسلوك. إنه مجموعة الظروف التي تساعدك على اختيار رد متناسب.

راجع ستة عناصر:

الاستعجال

- هل يمكن التحقق من الموعد؟
- ماذا يحدث إذا انتظر القرار؟
- هل نشأ الاستعجال من واقعة حقيقية أم من مجرد ادعاء؟

توجد حالات عاجلة حقيقية. ومع ذلك، عندما يكون السؤال آمناً، يمكن لسؤال محدد أن يكشف ما الذي يجب فعله الآن وما الذي يمكن أن ينتظر.

السلطة

- هل يتحكم الشخص في التقييم، أو العمل، أو المال، أو الوصول، أو المعلومات؟
- هل توجد قناة مناسبة لتأكيد الطلب؟
- هل قد يؤدي الاختلاف إلى انتقام أو ضرر مهني مهم؟

قد تكون عبارة مناسبة بين شخصين متقاربين في السلطة خطرة في علاقة اعتماد شديد. لا يطلب منك المنهج أن تتظاهر بالمساواة عندما لا تكون موجودة.

التكرار

- هل هذه هي المرة الأولى؟
- هل يظهر شكل الضغط نفسه في موضوعات مختلفة؟
- ماذا يحدث عندما تطلب وقتاً أو تقول «لا»؟

تضيف الاستجابة للحد معلومات جديدة. فقد يعيد الشخص صياغة الطلب، أو يقبل القرار، أو يواصل الإلحاح، أو يرفع كلفة الرفض.

المعلومات

- ما الذي جرى توثيقه؟
- ما المعلومة الضرورية الغائبة؟
- هل جاءت المعلومة من قناة معروفة ومستقلة؟

طلب المعلومات لا يساوي اتهام شخص بالكذب. إنه تحديد الحد الأدنى من الشروط اللازمة لاتخاذ القرار.

كلفة قول «لا»

- هل ستفقد فرصة اختيارية فقط؟
- هل يوجد اعتماد مالي أو أسري أو مهني؟
- هل توجد مخاطر على السمعة أو الخصوصية أو السلامة؟

قد تختلف الكلفة التي تتخيلها عن الكلفة الفعلية. تسمية الاثنتين تقلل القرارات التي يسيطر عليها شعور مبهم بالخطر.

الأثر

- هل ما زالت حرية الاختيار موجودة؟
- هل حصلت على وقت معقول للفهم؟
- هل حدث ضرر أو خوف أو عزل أو مراقبة أو كشف للمعلومات؟

ناتج الحركة

اكتب أمرين: **السياق المهم** و**المعلومة الغائبة**. لا تحاول حل كل شيء؛ ابحث عن الحد الأدنى الذي تحتاج إليه لاختيار الحركة التالية.

الحركة 3 — قدّر مستوى الخطر

السؤال هو: **هل هذا طلب أو اختلاف، أم ضغط في الموقف، أم نمط من السلوك المتحكِّم، أم تهديد؟**

استخدم المستويات الأربعة كدليل، لا كدرجة علمية:

المستوى	قراءة عملية	استجابة أولية ممكنة
0	طلب أو اختلاف مع حرية اختيار حقيقية	التوضيح أو التفاوض أو الرفض
1	استعجال أو شعور بالذنب أو إلحاح أو معلومات ناقصة	التمهل أو التحقق أو تكرار الحد
2	تكرار يقلل الاختيار بالعقوبة أو المراقبة أو العزل أو الاعتماد	تقليل التعرض، والتوثيق، وطلب الدعم
3	تهديد أو عنف أو إكراه أو ملاحقة أو خطر مادي جسيم	تقديم السلامة والمساعدة المحلية المؤهلة

ابدأ بأبسط وصف يفسر الوقائع، لكن لا تقلل من شأن الإشارات الخطرة. الموعد القصير ليس تحكماً تلقائياً، والتهديد الصريح لا يحتاج إلى التكرار حتى يؤخذ بجدية.

إذا ترددت بين مستويين، فاسأل:

- هل أستطيع طلب الوقت من دون زيادة الخطر؟
- هل أستطيع الخروج من الحوار أو القرار؟
- هل يقبل الطرف الآخر حداً واضحاً؟
- هل يوجد تهديد أو عقوبة مهمة؟
- هل أحتاج إلى رد، أم إلى خطة سلامة؟

ناتج الحركة

سجّل مستوى مؤقتاً وسبباً يمكن ملاحظته:

> «المستوى 1 حالياً: يوجد ضغط لاتخاذ قرار فوري، وتنقصني معلومات، لكن ما زال بإمكاني الانسحاب من الشراء».

كلمة «مؤقت» مهمة، لأن المعلومات الجديدة قد تغيّر قراءتك.

الحركة 4 — اختر

يتغير السؤال من «ما العبارة المثالية؟» إلى: **ما الوظيفة التي يجب أن يؤديها ردي؟**

يمكنك الاختيار بين ست وظائف رئيسية:

اطلب التوضيح

استخدمه عندما تنقصك معلومة حاسمة.

> «ما الموعد النهائي تحديداً؟ وأي قرار يعتمد على هذا التسليم؟»

اكسب وقتاً

استخدمه عندما لا يكون الاستعجال مثبتاً، أو عندما تحتاج إلى المقارنة أو الاستشارة أو استعادة هدوئك.

> «لن أتخذ القرار أثناء هذه المكالمة. سأجيب غداً الساعة العاشرة».

تفاوض

استخدمه عندما يكون الطلب مشروعاً، لكن الموعد أو الكمية أو الشرط يحتاج إلى تغيير.

> «أستطيع تسليم التحليل اليوم أو التقرير الكامل غداً. أيهما له الأولوية؟»

ارفض

استخدمه عندما تملك معلومات كافية ولا تقبل الطلب.

> «لن أجري هذا التحويل».

يمكن أن يتضمن الرفض سبباً قصيراً، لكنه لا يحتاج إلى فتح نقاش بلا نهاية.

أنهِ الحوار

استخدمه عندما يكون القرار قد وُضح ويستمر الإلحاح.

> «إجابتي لم تتغير. سأنهي هذا الحوار الآن».

إنهاء الحوار ليس عقوبة. إنه إيقاف تفاعل لم يعد يقدم معلومات مفيدة.

اطلب المساعدة

استخدمه عندما يتضمن الموقف خطراً أو اعتماداً أو احتيالاً أو تهديداً أو قراراً يحتاج إلى خبرة متخصصة.

> «لن أجيب عبر هذه القناة. سأتحقق مباشرة مع الشخص أو الجهة».

في المستوى 2 أو 3، قد يكون الاختيار هو عدم إرسال أي رسالة. ويمكن لإجراء أمني أن يحل محل صيغة الرد.

ناتج الحركة

سمِّ الوظيفة قبل كتابة العبارة: **«أحتاج إلى التوضيح»**، أو **«أحتاج إلى كسب وقت»**، أو **«أحتاج إلى طلب المساعدة»**. يمنع ذلك خلط الشرح والاتهام والتفاوض والتهديد في رد واحد.

الحركة 5 — ثبّت قرارك

السؤال الأخير هو: **ما الإجراء البسيط الذي يحافظ على قراري؟**

يعتمد الحد على التوافق بين الكلام والفعل أكثر من اعتماده على قوة الكلمات. إذا قلت «لن أقرر الآن» ثم واصلت التفاوض ساعة، فلم تحدث الوقفة. وإذا أعلنت نتيجة لا تستطيع تنفيذها، فقد تزيد العبارة الخلاف من دون حماية اختيارك.

ينبغي أن يكون الإجراء:

- ممكناً لك؛
- متناسباً مع السياق؛
- آمناً؛
- محدداً؛
- قابلاً للتنفيذ من دون موافقة الطرف الآخر.

أمثلة:

- أن تجيب في الوقت الذي حددته، لا قبله؛
- أن ترسل ملخصاً مكتوباً؛
- ألا تفتح الرابط الذي وصلك؛
- أن تتصل برقم تعرفه؛
- أن تنسحب من الشراء؛
- أن تنهي الحوار؛
- أن تطلب الدعم من شخص أو قناة مناسبة.

قارن:

- **تهديد يصعب تنفيذه:** «إذا سألت مرة أخرى، فلن أتحدث معك أبداً».
- **إجراء قابل للتنفيذ:** «لقد أجبت. إذا استمر السؤال، فسأنهي هذا الحوار ونعود إليه في يوم آخر».

تثبيت القرار لا يعني تكرار الحد إلى ما لا نهاية. قد يعني التوقف عن الرد، أو التوثيق، أو تغيير القناة عندما يكون ذلك آمناً.

أربع تطبيقات كاملة

الحالات التالية خيالية ومركّبة.

العمل — طلب عاجل بعد وقت الدوام

لاحظ: وصل الطلب الساعة 8:40 مساءً، ووُصف بأنه عاجل، ولم يحدد أي تسليم قائم سيفقد أولويته.

ضعه في سياقه: توجد سلطة مهنية؛ الغرض والموعد الفعلي غائبان؛ لديك تسليمات أخرى؛ وقد تكون للرفض قبل الفهم كلفة مهنية.

قدّر مستوى الخطر: المستوى 1 مؤقتاً. يوجد ضغط زمني واستناد إلى السلطة، لكن لم يُذكر تهديد.

اختر: التوضيح والتفاوض.

ثبّت قرارك: «لأي قرار سيُستخدم التقرير؟ وما الموعد النهائي تحديداً؟ أستطيع اليوم إرسال ملخص حتى الساعة العاشرة مساءً، أو التقرير الكامل غداً الساعة العاشرة صباحاً. وأرجو تأكيد أي تسليم سأؤجله». سجّل الأولوية المتفق عليها كتابةً.

لا يفترض المنهج أن الاستعجال كاذب. بل يطلب أن تظهر الأولوية والقدرة في القرار.

الأسرة — طلب قرض على وجه السرعة

لاحظ: يطلب أحد أفراد الأسرة تحويلاً اليوم، لكنه لا يوضح المبلغ الإجمالي المطلوب، أو الغرض كاملاً، أو موعد السداد الممكن.

ضعه في سياقه: قد تزيد صلة القرابة والامتنان والرغبة في المساعدة الكلفة العاطفية للرفض؛ وقد يؤثر المال في أمانك المالي؛ وما زالت معلومات أساسية غائبة.

قدّر مستوى الخطر: المستوى 1 مؤقتاً. يوجد استعجال وشعور بالالتزام، لكن لا يوجد دليل كافٍ لاستنتاج سوء النية.

اختر: طلب المعلومات وكسب الوقت، أو الرفض إذا كنت قد قررت أنك لا تستطيع الإقراض.

ثبّت قرارك: «أريد أن أفهم قبل أن أجيب. أرسل المبلغ والغرض واقتراح السداد. لن أحوّل اليوم، وسأجيب غداً». وإذا لم تستطع أو لم ترغب: «لا أستطيع تقديم هذا القرض».

احترام صلة القرابة لا يفرض قراراً مالياً من دون وضوح. تحتاج صياغة هذا المثال ونبرته إلى مراجعة سعودية بشرية. ``

الشراء — عرض «الآن أو أبداً»

لاحظ: يقول البائع إن السعر ينتهي أثناء الحوار، لكنه لا يقدم مدة الصلاحية مكتوبة. ولم تقارن بعد التكلفة الإجمالية أو الشروط أو البدائل.

ضعه في سياقه: يمكنك الانسحاب من الشراء؛ والنتيجة المعروضة هي فقدان السعر؛ والموعد غير متحقق منه؛ وهناك شروط مهمة غائبة.

قدّر مستوى الخطر: المستوى 1. يوجد ضغط زمني، وليس دليلاً تلقائياً على الاحتيال.

اختر: التحقق وكسب الوقت.

ثبّت قرارك: «أرسل مدة صلاحية العرض والتكلفة الإجمالية والشروط كتابةً. لن أتخذ القرار في هذه المكالمة». وإذا اختفى العرض لأنك تحققت، فالانسحاب من الشراء نتيجة مقبولة.

الهدف ليس إثبات أن الندرة مزيفة، بل منع ادعاء غير متحقق منه من أن يحدد قرارك.

البيئة الرقمية — طلب عاجل من شخص يدّعي أنه قريب

لاحظ: يدّعي حساب أو رقم غير معتاد أنه قريب يمر بحالة طارئة، ويطلب تحويلاً فورياً مع توجيه بعدم الاتصال.

ضعه في سياقه: قد تسرّع صلة القرابة والخوف الاستجابة؛ ولم تتأكد الهوية أو الحالة الطارئة؛ ويستخدم الطلب قناة جديدة ويحاول منع التحقق المستقل.

قدّر مستوى الخطر: المستوى 2 مؤقتاً بسبب الخطر المالي واحتمال انتحال الهوية. وإذا وُجد تهديد مباشر لسلامة شخص، فقد يحتاج الموقف إلى خدمات محلية مختصة.

اختر: أوقف الاستعجال وتحقق عبر قناة معروفة. لا تدخل في جدال، ولا ترسل بيانات مصرفية أو كلمة مرور أو رمز تحقق.

ثبّت قرارك: لا تحوّل المال؛ اتصل بالرقم المحفوظ للقريب أو لشخص قريب منه؛ أكد الحالة من مصدر مستقل؛ واحتفظ بالرسالة وأبلغ القناة المناسبة إذا تأكد الاحتيال.

قد يساعد سؤال تحقق متفق عليه مسبقاً داخل الأسرة، لكنه لا ينبغي أن يكون الحماية الوحيدة. يمكن تقليد الحسابات والأصوات؛ والتحقق عبر قناة معروفة أقوى. يجب تحديث الإرشادات الرقمية قبل النشر. ``

متى تتجاوز وقفة الحوار؟

لا تعني كلمة «تمهّل» أن تبقى في المكان، أو تعلن خططك، أو تواجه الشخص. عند وجود تهديد أو عنف أو ملاحقة أو إكراه أو مراقبة أو خطر انتقام، قد تعني صناعة المساحة أن تغادر عندما يكون ذلك آمناً، أو تستخدم جهازاً آمناً، أو تطلب المساعدة من دون إعلان الحد.

هناك أيضاً قرارات يكون وقتها قصيراً فعلاً. ففي طارئ طبي حقيقي، مثلاً، قد تضطر إلى التحرك بمعلومات ناقصة. وظيفة المنهج هي تحديد أكثر الأفعال المتاحة أماناً، لا فرض اليقين قبل أي حركة.

تمرين — البطاقة الكاملة

اختر موقفاً حديثاً **منخفض الخطورة**. لا تجعل أول تدريب لك حالة تهديد أو عنف أو اعتماد شديد.

1. لاحظ

- ما الذي قيل أو فُعل؟
- ما استجابتي؟
- ما التفسير الذي أحتاج إلى فصله عن الواقعة؟

جملتي التي تصف الواقعة: _____

2. ضع الموقف في سياقه

- هل يوجد استعجال يمكن التحقق منه؟
- هل يوجد فارق في السلطة أو اعتماد؟
- هل هي واقعة واحدة أم تكرار؟
- ما المعلومة الغائبة؟
- ما كلفة طلب الوقت أو قول «لا»؟

السياق المهم: _____

المعلومة الغائبة: _____

3. قدّر مستوى الخطر

- المستوى المؤقت: 0 / 1 / 2 / 3
- ما السلوك الذي يمكن ملاحظته ويدعم هذه القراءة؟
- ما الذي قد يرفع المستوى أو يخفضه؟

سببي: _____

4. اختر

ضع علامة أمام وظيفة رئيسية واحدة:

- ☐ طلب التوضيح
- ☐ كسب الوقت
- ☐ التفاوض
- ☐ الرفض
- ☐ إنهاء الحوار
- ☐ طلب المساعدة

ردي القصير: _____

5. ثبّت قرارك

- ما الإجراء الذي يعتمد عليّ؟
- هل هو آمن وممكن؟
- متى سأنفذه؟

إجرائي: _____

في النهاية، اختصر ردك إلى جملة أو جملتين. إذا احتوى دفاعاً طويلاً واتهاماً وثلاث نتائج، فارجع إلى الوظيفة الرئيسية.

خلاصة الوحدة

- تنظّم مساحة القرار خمس حركات: الملاحظة، ووضع الموقف في سياقه، وتقدير مستوى الخطر، والاختيار، وتثبيت القرار بإجراء.
- قد تستغرق الوقفة ثواني أو ساعات أو الوقت اللازم للتحقق، بحسب السياق.
- يشمل السياق الاستعجال والسلطة والتكرار والمعلومات وكلفة الرفض والأثر.
- المستوى مؤقت ويوجه الرد، ولا يصنف الشخص.
- اختيار وظيفة الرد أنفع من البحث عن عبارة تصلح لكل موقف.
- يجمع الحد القابل للاستمرار بين الكلمات وإجراء ممكن ومتناسب وآمن.
- عند الخطر المرتفع، تحل السلامة والمساعدة محل المواجهة.

حدود الاستخدام

لا يضمن المنهج الهدوء أو الاحترام أو السلامة أو تغير سلوك الآخرين. ولا يغني عن تقييم قانوني أو سريري أو مالي أو مهني أو أمني. التمهل أو الرفض أو المواجهة ليس آمناً في كل سياق. عند وجود خطر مهم، كيّف الإجراء بمساعدة محلية مؤهلة.

ملاحظات المصادر وحدودها

- تتوافق التوصية بتقليل اللغة المتحكِّمة والحفاظ على الاختيار مع مراجعة Reynolds-Tylus حول اللغة والممانعة النفسية. تختلف النتائج بين السياقات ولا تضمن استجابة فردية.
- يستند التفريق بين الخلاف والتحكم والخطر الجسيم إلى تعريف منظمة الصحة العالمية وإلى نظام الحماية من الإيذاء في المملكة العربية السعودية. لا يحدد المنهج التصنيف القانوني لحالة فردية.
- تتوافق توصية التحقق من انتحال الهوية عبر قناة مستقلة مع تنبيهات البنك المركزي السعودي بشأن الهندسة الاجتماعية ومع مواد التوعية بالاحتيال. يجب إعادة التحقق من هذه التنبيهات وتحديثها قبل الإطلاق.

الوحدة 3 — ثماني فئات من سلوكيات الضغط

خريطة، لا أداة لكشف الأشخاص

تعلمت في الوحدة السابقة كيف تصنع مساحة للقرار. والآن سننظم السلوكيات التي قد تظهر في مواقف الضغط.

الفئات الثماني في هذه الوحدة **خريطة تحريرية**. تساعدك على طرح أسئلة واختيار رد، لكنها لا تقيس شخصية أحد، ولا تكشف النية، ولا تنتج تشخيصاً. قد يجمع تفاعل واحد أكثر من فئة، وقد يكون موقف آخر مجرد طلب صعب من دون ضغط مهم.

ليس المطلوب حفظ الأسماء، بل التعرف إلى ما يحدث بدقة تكفي لاختيار خطوة مناسبة.

الرمز	الفئة	السؤال الأساسي
T1	تضييق الوقت والاختيار	هل أستطيع التحقق واتخاذ القرار من دون استعجال مصطنع؟
T2	توسيع الدَّين والشعور بالذنب والالتزام	هل يوجد اتفاق، أم يجري افتراض التزام لم نتفق عليه؟
T3	السلطة والمكانة والإجماع	هل يمكن التحقق من السلطة أو الإجماع المزعوم ومناقشته؟
T4	معلومات متغيرة أو انتقائية	هل أملك الوقائع والشروط اللازمة للقرار؟
T5	الإلحاح واختبار الحد	هل فُهم ردي وما زال يُعامل كأنه قابل للتفاوض؟
T6	السمعة والإحراج والانتماء	هل تحوّل الاختلاف إلى إهانة أو كشف أو إقصاء؟
T7	تقييد الاستقلال والتحكم	هل تقل حريتي بفعل المراقبة أو العزل أو الاعتماد؟
T8	استغلال الثقة رقمياً	هل تحققت من الهوية والقناة والطلب عبر مصدر مستقل؟

لاحظ أربعة عناصر في كل فئة:

1. **السلوك:** ما الذي قيل أو فُعل؟
2. **السياق:** السلطة، والتكرار، وكلفة الرفض، والأثر.
3. **المعلومة الغائبة:** ما الذي لا يزال يحتاج إلى تحقق؟
4. **الرد المتناسب:** ما أصغر خطوة تالية تحافظ على السلامة والاختيار؟

T1 — تضييق الوقت والاختيار

ما الذي تلاحظه؟

يُعرض القرار على أنه فوري أو ثنائي أو غير قابل للرجوع: «الآن أو أبداً»، «لا وقت للقراءة»، «إذا فكرت ستفقد الفرصة». وقد يُمنع طلب المشورة أو التحقق، أو تتغير الشروط أثناء الحوار، أو يُفرض موعد بلا سبب يمكن التحقق منه.

توجد مواعيد حقيقية. فقد تتطلب حالة طبية أو نافذة تشغيلية أو موعد تعاقدي سرعة. لا تقول T1 إن كل استعجال كاذب؛ بل تقترح التأكد مما يجعل الموعد حقيقياً وما الذي سيحدث إذا لم تقرر في تلك اللحظة.

أسئلة مفيدة

- ما التاريخ أو الوقت المحدد؟
- من وضع الموعد ولماذا؟
- هل يمكنني استلام الشروط مكتوبة؟
- ما الذي سأفقده فعلاً إذا انتظرت؟
- هل توجد خيارات أخرى غير الخيارين المعروضين؟

حالة مصغرة 1 — عقد من دون وقت للقراءة (W06)

يُعرض مستند في نهاية اجتماع ويُطلب توقيعه قبل مغادرة الجميع، ولم تقرأ بنوده بعد.

الفئة الرئيسية: T1. **الثانوية:** T4، لأن المعلومات موجودة لكن لم يتح لك الاطلاع الفعلي عليها.

رد متناسب: «لن أوقّع قبل أن أقرأ. أرسل المستند وحدد الموعد الرسمي للرد». وإذا استمر منع وقت القراءة، فعدم التوقيع هو الإجراء الذي يثبت الحد.

حالة مصغرة 2 — عرض بلا موعد يمكن التحقق منه (C01)

يقول البائع أثناء مكالمة إن السعر صالح فقط ما دام الحوار مستمراً، لكنه لا يقدم مدة الصلاحية أو الشروط مكتوبة.

الفئة الرئيسية: T1. **المعلومة الغائبة:** الصلاحية، والتكلفة الإجمالية، والسياسة المطبقة.

رد متناسب: «أرسل الشروط ومدة الصلاحية كتابةً. لن أتخذ القرار أثناء المكالمة». لا يتهم الرد أحداً بالاحتيال، بل يفصل الشراء عن الضغط.

T2 — توسيع الدَّين والشعور بالذنب والالتزام

ما الذي تلاحظه؟

تتحول مساعدة سابقة أو علاقة عاطفية أو توقع للوفاء إلى التزام بلا حد واضح. ويُقدَّم الرفض على أنه جحود أو نقص في المحبة أو دليل على عدم الاحترام، مع أن الطلب الحالي لم يكن جزءاً من اتفاق سابق.

المعاملة بالمثل والرعاية والامتنان أمور مشروعة في العلاقات. المشكلة ليست في الاعتراف بما قدمه الآخر، بل في استخدام العلاقة لإلغاء الاختيار أو توسيع الدَّين إلى ما لا نهاية.

أسئلة مفيدة

- هل اتفقنا على المقابل؟
- هل الطلب متناسب مع المساعدة المذكورة؟
- هل أستطيع التعبير عن الامتنان بطريقة أخرى؟
- هل يناقَش رفضي، أم يُستخدم للهجوم على علاقتي أو قيمتي؟
- هل يغيّر الاعتماد القائم ما يمكن قوله بأمان؟

حالة مصغرة 1 — مساعدة تتحول إلى دَين (F01)

يكرر أحد أفراد الأسرة أنه ساعدك في الماضي، ويستنتج أن عليك قبول التزام جديد لم يجر الاتفاق عليه.

الفئة الرئيسية: T2. **المعلومة الغائبة:** ما التوقع الذي كان موجوداً وقت تقديم المساعدة.

رد متناسب: «أقدّر المساعدة التي قدمتها لي وأشكرها. أما هذا الطلب فهو قرار مختلف، ولا أستطيع قبوله». يجب أن تحافظ الصياغة على احترام العلاقة من دون إنشاء موافقة تلقائية. ``

حالة مصغرة 2 — موعد أحادي لقرار مشترك (R05)

في قرار مهم للزوجين، يطلب أحد الطرفين إجابة قبل نهاية اليوم، ويعتبر طلب الوقت نقصاً في الالتزام.

الفئة الرئيسية: T2. **الثانوية:** T1.

رد متناسب: «لا أريد أن يُقاس التزامي بقرار متعجل. نحتاج إلى وقت ومعايير تناسبنا معاً». وإذا تكررت العقوبة عند الاختلاف، فقد يشير السياق إلى خطر أكبر من ضغط عابر.

T3 — السلطة والمكانة والإجماع

ما الذي تلاحظه؟

يُستخدم المنصب أو العمر أو الخبرة أو اللقب أو رأي الأغلبية المزعوم لإنهاء الأسئلة: «أنا أعرف أكثر»، «الجميع موافق»، «هذا توجيه الإدارة»، «أنا من البنك». قد تكون السلطة مشروعة ومهمة، لكن يمكن التحقق من نطاقها ومصدرها وكيف تنطبق على الطلب.

احترام التسلسل الإداري لا يقتضي اعتبار كل قول دليلاً. وعندما تكون للاعتراض المباشر كلفة، يمكنك طلب الإجراء أو المعيار أو التأكيد المكتوب بدلاً من تحدي الشخص.

أسئلة مفيدة

- هل السلطة حقيقية ومرتبطة بهذا الطلب؟
- هل يمكن تأكيد التوجيه عبر قناة رسمية؟
- من المقصود تحديداً بعبارة «الجميع»؟
- هل توجد معايير أو بيانات غير المكانة؟
- هل أستطيع تسجيل ملاحظتي عبر القناة المناسبة؟

حالة مصغرة 1 — إجماع مزعوم (W05)

في اجتماع، يقول شخص إن «الجميع وافقوا» لتسريع موافقتك، مع أنك لم تطلع على المعايير أو الآراء.

الفئة الرئيسية: T3. **المعلومة الغائبة:** من اتخذ القرار وعلى أي أساس.

رد متناسب: «قبل الموافقة، أحتاج إلى مراجعة المعايير وتسجيل هذه الملاحظة». لا يتطلب ذلك اتهام الشخص باختلاق الإجماع.

حالة مصغرة 2 — «بنك» يطلب رمز تحقق (D01)

تظهر في مكالمة تسمية مشابهة لاسم البنك، ويطلب المتصل رمز التحقق الذي وصلك في رسالة.

الفئة الرئيسية: T3. **الثانوية:** T8.

رد متناسب: لا تعط الرمز، وأنهِ المكالمة، ثم تواصل مع البنك من خلال التطبيق أو الموقع أو رقم رسمي تعرفه. مظهر السلطة في القناة الواردة لا يغني عن التحقق المستقل. ``

T4 — معلومات متغيرة أو انتقائية

ما الذي تلاحظه؟

يظهر شرط مهم متأخراً، أو تتغير الرواية، أو يجري تحويل السؤال، أو يُرفض سجل يمكن التحقق منه. قد يكون السبب خطأ أو اختلافاً في الذاكرة أو تواصلاً ضعيفاً؛ لذلك ليست T4 كاشفاً للكذب، بل توجيهاً للعودة إلى المعلومة المحددة.

أسئلة مفيدة

- ما الذي جرى توثيقه؟
- ما الجزء الذي تغير، ومتى؟
- ما السؤال الذي لم يُجب عنه؟
- هل أستطيع تلخيص فهمي كتابةً؟
- هل أملك معلومات كافية للموافقة أو القرار؟

حالة مصغرة 1 — طلب تغيير سجل (W02)

يطلب مسؤول منك حذف خطأ من تقرير بحجة حماية الفريق.

الفئة الرئيسية: T4. **الثانوية:** T3 بسبب التسلسل الإداري.

رد متناسب: «للحفاظ على دقة السجل، سأذكر الخطأ والإجراء التصحيحي. إذا كان هناك توجيه مختلف، فأحتاج إليه كتابةً». قد يتطلب الأمر قناة داخلية أو مشورة مهنية مناسبة بحسب الدور والأنظمة وخطر الانتقام.

حالة مصغرة 2 — رسوم تظهر في النهاية (C02)

بعد موافقتك على السعر المعلن، تظهر رسوم مهمة لم تُذكر بوضوح من قبل.

الفئة الرئيسية: T4. **المعلومة الغائبة:** التكلفة الإجمالية ومصدر الرسم.

رد متناسب: «قبل المتابعة، أحتاج إلى السعر الإجمالي وشرح هذا الرسم كتابةً». وإذا لم تتضح الشروط، فلا تُكمل الشراء.

T5 — الإلحاح واختبار الحد

ما الذي تلاحظه؟

يعود الطلب بعد رد واضح، أو يتحول كل تبرير إلى جولة تفاوض جديدة، أو تبدأ تجاوزات صغيرة ثم تتسع. قد يكون السؤال الثاني طلباً مشروعاً للتوضيح. يظهر النمط عندما يتأكد فهم الرد، ومع ذلك يستمر التعامل معه كأنه غير موجود.

أسئلة مفيدة

- هل فُهم ردي؟
- هل توجد معلومة جديدة، أم طريقة جديدة لطرح السؤال نفسه؟

- هل ترتفع كلفة الحفاظ على الحد مع كل جولة؟
- هل أستطيع إنهاء الحوار أو سحب مشاركتي؟
- ما الإجراء الذي يعتمد عليّ إذا استمر الإلحاح؟

حالة مصغرة 1 — عودة السؤال نفسه (F06)

بعد أن ترفض التزاماً، يعيد أحد أفراد الأسرة السؤال بحجج مختلفة.

الفئة الرئيسية: T5.

رد متناسب: تأكد أولاً: «هل فهمت أن إجابتي هي لا؟» وإذا تأكد الفهم: «قراري لم يتغير. لن أواصل هذا الموضوع الآن». الإجراء هو إنهاء الحوار بطريقة آمنة، لا تهديد العلاقة.

حالة مصغرة 2 — منتج إضافي بعد الرفض (C03)

في الدفع أو خدمة العملاء، ترفض منتجاً إضافياً، لكن العروض الجديدة تستمر كشرط لإكمال الطلب.

الفئة الرئيسية: T5.

رد متناسب: «أريد الطلب الأصلي فقط، من دون إضافات». وإذا لم يُحترم الرفض، فقد يكون إلغاء العملية أنفع من رفض كل عرض جديد.

T6 — السمعة والإحراج والانتماء

ما الذي تلاحظه؟

ينتقل الاختلاف من الموضوع إلى كرامة الشخص أو انتمائه: سخرية علنية، أو مقارنة مهينة، أو تهديد بالكشف، أو إقصاء بوصفه ثمن الرفض.

النقد المحدد ليس هو الإهانة. يمكن أن يكون التقييم حازماً ويظل متعلقاً بالسلوك والنتيجة والتصحيح. تظهر T6 عندما يحل الإحراج أو وجود الجمهور أو السمعة محل الموضوع، أو يرفع كلفة الاختلاف.

أسئلة مفيدة

- هل يوجد نقد محدد يمكن التعامل معه؟
- لماذا تجري هذه المحادثة علناً؟
- هل يوجد تهديد بكشف معلومات خاصة؟
- هل أستطيع نقل الموضوع إلى قناة أكثر أماناً؟
- هل يوجد خطر انتقام يحتاج إلى توثيق أو دعم؟

حالة مصغرة 1 — نقد مهين أمام الآخرين (W07)

تُناقش مشكلة في اجتماع باستخدام إهانات شخصية أمام الفريق، من دون طلب واضح للتصحيح.

الفئة الرئيسية: T6.

رد متناسب: «يمكنني مناقشة النتيجة وطريقة التصحيح. أطلب أن يكون التقييم محدداً ومن دون هجوم شخصي، ويمكننا المتابعة على انفراد». وإذا جعل التسلسل الإداري هذه العبارة غير آمنة، فقد يكون التوثيق واستخدام قناة مناسبة أفضل.

حالة مصغرة 2 — ضغط علني لإجبارك على الرد (D07)

ينشر شخص اتهامات ويطلب رداً فورياً، ويقول إنه سيزيد النشر إن لم تجب.

الفئة الرئيسية: T6. **الثانوية:** T5.

رد متناسب: لا تناقش كل التفاصيل تحت ضغط علني. احتفظ بالسجلات، واستخدم أدوات الإشراف أو الإبلاغ المتاحة، وانقل المسألة المحددة فقط إلى قناة آمنة إذا كان ذلك مناسباً. التهديد أو الابتزاز ينقل الموقف إلى السلامة.

T7 — تقييد الاستقلال والتحكم

ما الذي تلاحظه؟

توجد مراقبة أو عزلة أو سيطرة مالية أو تقييد تعسفي للعمل أو الدراسة أو الصحة أو التواصل، أو عقوبة بسبب طلب الدعم. تحتاج هذه الفئة إلى حذر لأنها قد تقترب من سلوكيات تصفها جهات رسمية بأنها متحكِّمة أو مؤذية، لكن الفئة التحريرية لا تحسم تصنيف حالة فردية.

المحور هو تقليص ملموس للاستقلال مع السلطة أو التكرار أو الاعتماد أو الخوف.

أسئلة مفيدة

- هل أستطيع اتخاذ قراراتي والحفاظ على تواصلي من دون عقوبة؟
- هل أستطيع الوصول بأمان إلى المال والوثائق والصحة ووسائل الاتصال؟
- هل كانت المراقبة بموافقة حقيقية، وهل يمكن إيقافها؟
- هل يجعل الاعتماد المواجهة خطرة؟
- ما الشخص أو الخدمة التي يمكنني طلبها من دون زيادة تعرضي للخطر؟

حالة مصغرة 1 — الوصول إلى الهاتف بوصفه دليلاً (F07)

يطلب أحد أفراد الأسرة وصولاً غير محدود إلى رسائلك، ويعامل رفضك كدليل على الذنب أو عدم الاحترام.

الفئة الرئيسية: T7. **الثانويتان:** T2 وT5.

رد متناسب في سياق آمن: «يمكنني مناقشة قلق محدد، لكنني لن أمنح وصولاً غير محدود إلى رسائلي». وإذا كان الرفض قد يؤدي إلى تهديد أو عنف، فلا تعلن خطة تزيد الخطر؛ ابحث عن دعم آمن.

حالة مصغرة 2 — حجب المعلومات المالية (R06)

في علاقة ذات مسؤوليات مالية مشتركة، يتحكم طرف واحد في الحسابات ويمنع الآخر من معرفة الدخل أو المصروفات أو الديون.

الفئة الرئيسية: T7. **الثانوية:** T4.

رد متناسب: عندما يكون ذلك آمناً، اطلب شفافية ووصولاً يتناسبان مع المسؤوليات المشتركة. وإذا وُجد اعتماد أو تهديد أو تقييد للمغادرة، فامنح الأولوية للتخطيط الآمن والمساعدة المؤهلة بدلاً من المواجهة منفرداً.

T8 — استغلال الثقة رقمياً

ما الذي تلاحظه؟

تُقلَّد هوية موثوقة، أو يأتي التواصل من قناة غير رسمية، أو يُطلب رمز أو كلمة مرور أو دفع أو وصول عن بُعد، مع السرية أو الضغط. تتغير التقنيات، لكن المبدأ الثابت هو التحقق عبر طريق مستقل عن الطريق الذي جاء منه الطلب.

قد تظهر T8 مع T1 أو T2 أو T3؛ فالاستعجال وصلة القرابة والسلطة تجعل انتحال الهوية أكثر إقناعاً.

أسئلة مفيدة

- هل أنا من بدأ هذا التواصل؟
- هل العنوان والنطاق والرقم والحساب رسمية؟
- هل أستطيع إغلاق هذه القناة والوصول إلى الجهة مباشرة؟
- هل يُطلب مني رمز أو كلمة مرور أو دفع أو وصول عن بُعد؟
- هل يوجد ضغط للحفاظ على السر أو لمنع التحقق؟

حالة مصغرة 1 — فرصة عمل تطلب دفعاً أو بيانات (D03)

يتواصل شخص يدّعي أنه مسؤول توظيف عبر تطبيق رسائل، ويعد بتوظيف سريع، ويطلب دفعاً أو بيانات حساسة قبل تقديم شركة وعملية يمكن التحقق منهما.

الفئة الرئيسية: T8. **الثانويتان:** T1 وT3.

رد متناسب: لا تدفع ولا ترسل البيانات؛ اطلب النطاق الرسمي واسم الشركة ومسار التوظيف، وتحقق من مصدر مستقل. جاذبية الفرصة لا تلغي الحاجة إلى التحقق.

حالة مصغرة 2 — «دعم فني» يطلب وصولاً عن بُعد (D06)

يطلب شخص يقدم نفسه بوصفه دعماً فنياً تثبيت برنامج ومنحه تحكماً عن بُعد في الجهاز.

الفئة الرئيسية: T8. **الثانوية:** T3.

رد متناسب: أنهِ التواصل وابدأ أنت التواصل مع الدعم عبر الموقع أو التطبيق الرسمي. لا تمنح الوصول لأن الشخص يعرف اسمك أو جزءاً من بياناتك. يجب إعادة التحقق من التعليمات التقنية قبل النشر. ``

كيف تتعامل مع التداخل؟

عندما تظهر أكثر من فئة، اختر:

- **الرئيسية:** السلوك الذي يقلل قدرتك على القرار الآن أكثر من غيره؛
- **الثانوية:** السلوك الذي يزيد قوة الضغط؛
- **المعلومة الغائبة:** ما قد يغيّر قراءتك؛
- **المستوى:** شدة السياق من 0 إلى 3.

في حالة «البنك» الذي يطلب رمز تحقق، قد تكون T8 هي الرئيسية لأن الإجراء الحاسم هو التحقق من القناة. وتكون T3 ثانوية لأن السلطة المزعومة تزيد الثقة. وفي حالة أخرى، يستخدم مسؤول حقيقي منصبه لطلب إجراء بلا سجل؛ عندها قد تكون T3 رئيسية وT4 ثانوية.

لا تستهلك طاقتك في البحث عن التصنيف المثالي. إذا قادت فئتان إلى الإجراء الآمن نفسه — التمهل، وعدم إرسال الرمز، والتحقق المباشر — فالإجراء أهم من التصنيف.

تمرين — الفئة والسياق والمعلومة الغائبة

اقرأ كل موقف وأكمل الجدول. ثم قارن إجابتك بأسئلة الفئات. قد تكون أكثر من إجابة مقبولة إذا استندت إلى وقائع.

الموقف	الفئة الرئيسية	الثانوية	المعلومة الغائبة	المستوى 0–3	الخطوة التالية
«الجميع وافقوا؛ وقّع الآن»					
تُذكر مساعدة قديمة للمطالبة بالوصول إلى هاتفك					
يتغير السعر بعد الاتفاق ويُحوَّل سؤالك					
يطلب «الدعم» رمزاً ووصولاً عن بُعد					
يُعامِل رفضك مراراً بوصفه نقصاً في الوفاء					

طبّق الأسئلة التالية على موقف حقيقي منخفض الخطورة:

1. ما الكلمات أو الأفعال التي لاحظتها؟
2. أي فئة تصف العائق أمام اختياري بشكل أفضل؟
3. هل توجد فئة ثانوية، أم أنني أعقّد الموقف بلا حاجة؟
4. ما المعلومة التي ما زالت غائبة؟
5. ما المستوى المؤقت؟
6. هل خطوتي التالية هي التوضيح، أو التمهل، أو الرفض، أو الإنهاء، أو طلب المساعدة؟

إذا بدأت تصف شخصية الطرف الآخر، فارجع إلى السلوك. وإذا كان الموقف يتضمن تهديداً أو عنفاً، فأوقف التمرين وقدّم الدعم والسلامة.

خلاصة الوحدة

- T1 تضيق الوقت والاختيار.
- T2 توسع الدَّين والشعور بالذنب والالتزام.
- T3 تستخدم السلطة أو المكانة أو الإجماع لإنهاء التحقق.
- T4 تجعل المعلومات متغيرة أو انتقائية أو غير متاحة.
- T5 تبقي الطلب مفتوحاً بعد فهم الحد.
- T6 تستخدم السمعة أو الإحراج أو الانتماء بوصفها كلفة للرفض.
- T7 تقيد الاستقلال بالمراقبة أو العزل أو الاعتماد أو العقوبة.

- T8 تستغل الثقة في الهوية والقنوات الرقمية.
- قد تتداخل الفئات؛ ويقود السياق ومستوى الخطر اختيار الرد.

حدود الاستخدام

هذه الفئات ليست اختباراً أو تشخيصاً أو مقياساً سريرياً أو تقييماً قانونياً أو دليلاً على النية. لا يعرّف سلوك واحد شخصية الإنسان. التكرار والسياق والسلطة والأثر والخطر أمور مهمة. عند وجود تهديد أو عنف أو إكراه أو ملاحقة أو ابتزاز أو اعتماد شديد، لا تستخدم الفئات للتخطيط لمواجهة؛ اطلب مساعدة محلية مؤهلة واختر إجراءً آمناً.

ملاحظات المصادر وحدودها

- تتوافق T1 وتوصية الحفاظ على الاختيار مع مراجعة اللغة والممانعة النفسية، التي تسجل أيضاً حدود القياس والتعميم.
- تستخدم T7 مصطلحات تسترشد بـمنظمة الصحة العالمية، ونظام الحماية من الإيذاء، ولائحته التنفيذية. لا تحول هذه المصادر الفئة التحريرية إلى تشخيص أو رأي قانوني.
- تراعي T8 تنبيهات البنك المركزي السعودي عن الهندسة الاجتماعية وانتحال الهوية، والتوعية بالاحتيال، والأنشطة غير المرخصة. يجب الحفاظ على النطاق المالي لهذه المصادر وإعادة التحقق من الإرشادات قبل الإطلاق.
- تشير دراسات سعودية في سياقات مهنية محددة إلى أن التسلسل الإداري وأساليب التواصل الأقل مواجهة قد يؤثران في طريقة التعبير عن الاختلاف. لا يسمح ذلك بتعميم أسلوب واحد على المجتمع كله؛ وتحتاج الصياغات النهائية إلى مراجعة سعودية بشرية. راجع دراسة متدربي الأشعة ودراسة Saying No Without Saying No.

الوحدة 4 — اختر مستوى الرد

العبارة نفسها لا تناسب كل موقف

ترفض دعوة، فيقال لك:

— لكن وجودك معنا مهم جداً.

قد تكون هذه محاولة محترمة لتطلب منك إعادة التفكير. وقد تكون الجولة الثالثة من الإلحاح بعد قرار واضح. وقد تأتي مع إحراج أو تهديد أو عقوبة.

الكلمات متشابهة، لكن السياق يغيّر الرد المطلوب.

في الحالة الأولى، قد يكفي أن تشكر الطرف الآخر وتكرر قرارك. وفي الثانية، قد تحتاج إلى إنهاء الموضوع. أما في الثالثة، فقد لا يكون الرد المباشر آمناً أصلاً.

تنظم هذه الوحدة أربعة أنواع من الرد:

1. **رد يحافظ على العلاقة:** يحافظ على العلاقة ويستعيد الوضوح أو الوقت أو حرية الاختيار.
2. **رد واضح وحازم باحترام:** يوضح موقفك وحدك من دون التباس.
3. **رد نهائي:** ينهي التفاوض ويربط القرار بإجراء تستطيع تنفيذه.
4. **السلامة وطلب المساعدة:** يقلل التعرض للخطر ويعطي الأولوية للدعم أو التوثيق أو الخروج الآمن.

مستوى الرد ليس مقياساً للشجاعة. قد يكون الرد القصير حازماً، وقد يكون الانسحاب بصمت أنسب من المواجهة. الهدف هو اختيار الوظيفة التي تناسب السياق، لا استخدام أقوى عبارة.

قبل أن ترد: ثلاثة مرشحات

1. ما الذي أحتاج إلى الحصول عليه أو حمايته؟

قد تحتاج إلى معلومة، أو وقت، أو خصوصية، أو قدرة على إنجاز عملك، أو مال، أو توثيق، أو سلامة. عندما تسمي ما تحتاج إليه يصبح ردك أوضح.

قارن بين:

- «أحتاج إلى الفوز في هذا النقاش».
- «أحتاج إلى معرفة التكلفة الكاملة قبل الشراء».

الصياغة الثانية تقود إلى خطوة يمكن التحقق منها.

2. هل ما زالت حرية الاختيار موجودة؟

اسأل: هل يمكنك أن تختلف، أو تطلب وقتاً، أو تنسحب من دون عقوبة مهمة؟ كلما بقي اختيارك محفوظاً، زادت فرصة أن يحل الرد الذي يحافظ على العلاقة الموقف. وكلما ضاق الاختيار بفعل التكرار أو المراقبة أو الاعتماد أو التهديد، قلّ ما تستطيع المحادثة وحدها أن تحله.

3. هل يزيد الكلام مستوى الخطر؟

إذا كان إعلان الحد قد يؤدي إلى عنف، أو ملاحقة، أو كشف، أو فقدان السكن، أو تحكم مالي، أو انتقام خطير آخر، فلا تنتقل تلقائياً إلى عبارة أشد. اختر السلامة وطلب المساعدة، وكيّف خطوتك بدعم مؤهل.

رد يحافظ على العلاقة

الوظيفة

الحفاظ على العلاقة واستعادة المعلومة أو الوقت أو حرية الاختيار، ما دام هناك مجال معقول للتعاون.

البنية

> **اعترف بما سمعت + وضّح أو اطلب وقتاً + حدّد الخطوة التالية.**

الاعتراف لا يعني الموافقة، بل يعني أنك أظهرت فهمك للطلب أو القلق.

أمثلة:

- «أفهم أن الموعد مهم. ما القرار الذي يعتمد عليه، وإلى أي ساعة تحتاجون الرد؟»
- «أشكرك على الدعوة. لن أستطيع الحضور، لكن يمكنني الاتصال في اليوم التالي».
- «أفهم قلقك. لا أشارك كلمات المرور؛ ويمكننا مناقشة الموقف المحدد الذي أزعجك».

متى تستخدمه؟

- عند طلب أو اختلاف من المستوى 0؛
- عند ضغط مرتبط بالموقف من المستوى 1 مع إمكان التمهل؛
- في أول محاولة لتصحيح معلومة أو توقع؛
- في علاقة تريد الحفاظ عليها وما زالت حرية الاختيار فيها حقيقية.

متى لا تستمر فيه؟

الحفاظ على العلاقة لا يفرض عليك تقديم تبريرات بلا نهاية. إذا كان الطرف الآخر قد فهم قرارك وما زال يحاول فتحه من جديد، فقد تمنحه التفاصيل الإضافية نقاطاً جديدة للتفاوض فحسب. كما أن هذا الرد لا يكفي عند وجود تهديد أو عنف.

رد واضح وحازم باحترام

الوظيفة

توضيح موقفك وحدك عندما تكون المعلومات كافية أو يستمر الضغط.

البنية

> **موقف مختصر + حد واضح + بديل اختياري.**

أمثلة:

- «لن أتولى هذه المهمة الإضافية خارج مسؤولياتي من دون إعادة ترتيب الأولويات».
- «لن أشارك موقعي باستمرار. يمكننا الاتفاق على إبلاغ بعضنا في مواقف محددة».
- «أريد المنتج الأصلي فقط، من دون الإضافة».

البديل اختياري. تعرضه عندما توجد تسوية مقبولة لك، لا بوصفه ثمناً إلزامياً حتى يحق لك أن تقول «لا».

الحزم باحترام ليس عدواناً

يصف الرد الحازم موقفك أو حاجتك أو ما ستفعله، من دون المساس بكرامة الطرف الآخر. يمكن أن يكون مباشراً من دون إهانة أو تهديد أو تشخيص.

- **سلبي:** «حسناً، سأتدبر الأمر»، مع أنك لا تملك القدرة.
- **عدواني:** «أنت مستغل ودائماً تلقي مسؤولياتك عليّ».
- **واضح وحازم باحترام:** «لن أتولى هذه المهمة. ستبقى ضمن مسؤوليتك».

متى تستخدمه؟

- عندما يكون الطلب مفهوماً ويحتاج إلى جواب لا لبس فيه؛
- عندما يعود الضغط نفسه؛
- عندما تملك معلومات كافية لاتخاذ القرار؛
- عندما تركت الصياغة الأولى مساحة لا تريد تركها؛
- عندما يسمح السياق بتواصل مباشر وآمن.

الرد النهائي

الوظيفة

إنهاء تفاوض يستمر بعد قرار واضح، وحماية اختيارك بإجراء يعتمد عليك.

البنية

> **قرار + إجراء قابل للتنفيذ + إنهاء.**

أمثلة:

- «لن أقبل مهام جديدة من دون اتفاق. إذا أُعيدت هذه المهمة إليّ، فسأعيدها إلى المسؤول المحدد».

- «سبق أن رفضت الإضافة. إذا بقيت شرطاً للشراء، فسألغي العملية».
- «سأبقي المحادثة والدفع داخل المنصة. إذا لم يُقبل ذلك، فلن أتابع».

الإجراء الناتج عن الحد ليس عقوبة

الإجراء الذي يمكنك الاستمرار فيه يحمي وقتك أو مالك أو خصوصيتك أو مشاركتك. ولا يهدف إلى تخويف الطرف الآخر أو إيذائه للسيطرة عليه.

- **عقوبة أو تهديد:** «إذا ألححت، فسأجعلك تندم».
- **إجراء يحمي الحد:** «إذا استمر الإلحاح، فسأنهي المحادثة».

الرد النهائي ليس تهديداً فارغاً أيضاً. لا تقل إنك ستلغي أو تنسحب أو تبلغ أو تقطع التواصل إذا كان ذلك غير ممكن أو غير آمن أو لا تنوي فعله. اختر أصغر إجراء تستطيع تنفيذه فعلاً.

متى تستخدمه؟

- عندما أُبلغ الحد وفُهم؛
- عندما يستمر الإلحاح من دون معلومة جديدة؛
- عندما يوجد إجراء آمن يعتمد عليك؛
- عندما لا يؤدي استمرار الحديث إلا إلى إطالة الضغط.

متى لا تستخدمه؟

- لتخويف شخص أو اختبار حبه أو وفائه؛
- بوصفه أول رد تلقائي على اختلاف بسيط؛
- عندما يؤدي تنفيذ الإجراء إلى خطر جسيم؛
- عندما تحتاج إلى إذن الطرف الآخر لتنفيذه.

السلامة وطلب المساعدة

الوظيفة

تقليل التعرض عندما يوجد تهديد، أو عنف، أو إكراه، أو ملاحقة، أو ابتزاز، أو احتيال، أو تحكم شديد، أو خطر مادي مهم.

قد تتضمن هذه الفئة عبارة، لكنها كثيراً ما تتضمن فعلاً:

- عدم الرد عبر القناة التي وصل منها الطلب؛
- التحقق من الهوية عن طريق وسيلة اتصال معروفة؛
- حفظ الأدلة بطريقة آمنة؛
- طلب دعم محلي مؤهل؛
- استخدام جهاز أو مكان آمن؛
- التخطيط للخروج من دون إعلان خطوة ترفع الخطر.

البنية، عندما يكون إرسال رسالة آمناً

> **أوقف الفعل الخطر + انتقل إلى قناة آمنة + اطلب الدعم.**

مثال رقمي:

> «لن أدفع خارج المنصة. سأنهي هذا التواصل وأتحقق عبر الدعم الرسمي».

عند وجود تهديد أو اعتماد في علاقة، لست ملزماً بإرسال «رسالة أخيرة». قد يكون الأنسب ألا تواجه وأن تطلب المساعدة.

سُلّم الرد

يساعدك سُلّم الرد على إعداد ثلاث درجات للطلب نفسه. ولا يعني ذلك أن تبدأ دائماً من الدرجة الأولى. يمكنك أن تبدأ من الثانية عندما تحتاج إلى وضوح فوري، أو تنتقل مباشرة إلى السلامة عندما يقتضي الخطر ذلك.

تخيل أن أحد أفراد الأسرة يلح عليك لحضور مناسبة لا تلائم ظروفك:

الدرجة	الهدف	المثال
1. الحفاظ على العلاقة	الاعتراف وإبلاغ القرار	«أشكرك كثيراً على الدعوة. لن أستطيع الحضور هذه المرة».
2. الوضوح والحزم باحترام	منع فتح القرار للتفاوض من جديد	«أفهم أن حضوري مهم لك، لكنني اتخذت قراري».
3. الرد النهائي	إنهاء الإلحاح	«سبق أن أجبت، ولن أناقش القرار مرة أخرى. إذا استمر الموضوع، فسأنهي المحادثة في الوقت الحالي».

تحتاج النسخة العربية النهائية إلى موازنة التقدير والاختصار والاحترام، من دون أن تحوّل الرفض إلى كلام ملتبس. ``

خمس حالات تطبيقية

الأمثلة التالية خيالية ومركبة.

العمل — نقل المهام إليك مراراً (W03)

الموقف: يرسل إليك زميل مهام تقع ضمن مسؤوليته. ساعدته في المرات الأولى بسبب موعد تسليم، لكن نقل المهام يتكرر الآن من دون اتفاق.

ما تعرفه: المسؤولية الأصلية للزميل؛ ساعدت بصورة مؤقتة؛ والطلبات الجديدة مستمرة.

ما لا تعرفه: هل فهم مساعدتك على أنها تغيير دائم، وهل توجد إعادة توزيع رسمية، أم أنه يواجه صعوبة لم يذكرها؟

رد يحافظ على العلاقة: «توليت المهمتين السابقتين بسبب موعد التسليم. هذه المهمة ما زالت ضمن مسؤوليتك. هل توجد إعادة توزيع رسمية لم أُبلّغ بها؟»

رد نهائي إذا استمر الأمر: «من دون اتفاق جديد على المسؤوليات، سأعيد المهام القادمة إلى المسؤول المحدد».

يحمي هذا الحد اتساق إعادة المهمة إلى صاحبها، لا اتهام الزميل بالاستغلال.

الأسرة — حضور مناسبة (F02)

الموقف: يُطلب حضورك لمناسبة، لكن الوقت أو ظرفاً آخر يجعل المشاركة غير ممكنة. وبعد اعتذارك تأتي عبارات تتعلق بالانتماء أو السمعة.

ما تعرفه: لا يمكنك الحضور في الظروف الحالية؛ وغيابك سيكون ملحوظاً.

ما لا تعرفه: هل يوجد بديل ممكن، وهل سيتوقف الطلب بعد جواب واضح؟

رد يحافظ على العلاقة: «أشكرك على الدعوة وأفهم أهميتها. لن أستطيع الحضور في هذا الوقت؛ ويمكنني زيارتكم في يوم آخر».

رد واضح وحازم إذا استمر الضغط: «غيابي ليس تقليلاً من الاحترام. قراري لم يتغير، ولن أضيف تبريرات أخرى».

قد يحفظ السبب المختصر الوضوح أكثر من دفاع طويل.

العلاقة — كلمة المرور أو الموقع بوصفهما إثباتاً (R03)

الموقف: يطلب الطرف الآخر كلمة مرورك أو مشاركة موقعك باستمرار حتى تثبت الثقة.

ما تعرفه: طُلب الوصول إلى خصوصيتك، وقُدمت الثقة بوصفها مبرراً.

ما لا تعرفه: ما القلق المحدد وراء الطلب، وكيف سيكون رد الفعل على الرفض؟

رد يحافظ على العلاقة، عندما يكون آمناً: «أريد أن أفهم القلق المحدد. لا أشارك كلمة مروري؛ ويمكننا مناقشة الموقف الذي سبب لك القلق».

رد واضح وحازم: «لن أقبل المراقبة المستمرة. لن تُستخدم خصوصيتي اختباراً للثقة».

إذا وُجد تهديد، أو كانت المراقبة قائمة بالفعل، أو ترتبت عقوبة على رفض الوصول، فلا تنتقل وحدك إلى عبارة أشد. اطلب الدعم وخطط لخطوتك بأمان.

الشراء — إضافة بعد الرفض (C03)

الموقف: ترفض منتجاً إضافياً، لكن الموظف يستمر في عرض صيغ جديدة للعرض.

ما تعرفه: أبلغت رفضك؛ وطلبك الأصلي لم يُستكمل بعد.

ما لا تعرفه: هل الإضافة اختيارية فعلاً، أم أن مسار الشراء يحتاج إلى تأكيد آخر؟

رد يحافظ على العلاقة: «لا أريد الإضافة. فضلاً أكّد الطلب الأصلي فقط والتكلفة الإجمالية».

رد نهائي: «سبق أن رفضت الإضافة. إذا تعذر إتمام الطلب الأصلي وحده، فسألغي العملية».

الإلغاء إجراء يحمي قرار الشراء، وليس عقوبة للموظف.

منصة رقمية — طلب الخروج من القناة المحمية (D05)

الموقف: أثناء تفاوض بدأ عبر منصة، يلح الطرف الآخر على نقل المحادثة والدفع إلى خارجها.

ما تعرفه: توفر المنصة سجلات أو وسائل حماية؛ ويُعرض الانتقال بوصفه شرطاً للاستمرار.

ما لا تعرفه: لماذا يلزم الانتقال، وما وسائل الحماية التي ستفقدها؟

رد يحافظ على العلاقة: «سأبقي المحادثة والدفع داخل المنصة».

رد نهائي/سلامة: «إذا كان استمرار التفاوض يتطلب الخروج من هذه القناة، فلن أتابع». لا تفتح روابط ولا تدفع خارج المسار قبل التحقق من إرشادات المنصة الحالية. ``

كيف تختصر رداً طويلاً؟

عندما تكون تحت ضغط، قد تكتب فقرة كاملة تحاول بها إثبات أن قرارك عادل. استخدم الخطوات التالية:

1. ضع دائرة حول القرار.
2. ضع خطاً تحت المعلومة التي تحتاج إليها فعلاً.
3. احذف التشخيصات والتوقعات المتعلقة بالطرف الآخر.
4. احذف التبريرات المكررة.
5. اختم بفعل يعتمد عليك.

مثال طويل:

> «لقد شرحت مرات كثيرة أنني مشغول، وكان ينبغي أن تدرك أنه ليس من العدل أن تستمر في الطلب، لأنني دائماً أتحمل فوق طاقتي ويبدو أنك لا تهتم».

صياغة عملية:

> «لن أتولى هذه المهمة. إذا تغيرت الأولوية، فأحتاج إلى تأكيدها كتابياً من المسؤول».

لا تضمن الصياغة القصيرة قبول قرارك، لكنها تجعل الخلط في موقفك أصعب.

تمرين — ابنِ سُلّماً من ثلاث درجات

اختر طلباً يومياً منخفض الخطورة يمكن أن يتكرر.

الموقف

الطلب الذي يمكن ملاحظته: _____

ما أحتاج إلى حمايته أو الحصول عليه: _____

مستوى السياق الحالي (0–3): _____

الدرجة 1 — الحفاظ على العلاقة

- ما الذي يمكنني الاعتراف به من دون موافقة؟
- ما المعلومة أو الوقت أو البديل الذي أحتاج إليه؟

العبارة: _____

الدرجة 2 — الوضوح والحزم باحترام

- ما موقفي؟
- ما الحد الذي يجب ألا يحتمل اللبس؟

العبارة: _____

الدرجة 3 — الرد النهائي

- ما الإجراء الآمن والقابل للتنفيذ الذي يعتمد عليّ؟
- كيف سأنهي التفاوض من دون عقوبة أو تهديد؟

العبارة + الإجراء: _____

فحص السلامة

- هل يزيد الكلام المباشر مستوى الخطر؟
- هل يوجد اعتماد مهم أو احتمال للانتقام؟
- هل أحتاج إلى استبدال الدرجة الثالثة بالسلامة وطلب المساعدة؟

تدرّب على الصيغ الثلاث بصوت مرتفع. احذف كل عبارة تعتمد على إهانة الطرف الآخر أو تشخيصه أو التحكم فيه.

خلاصة الوحدة

- الرد الذي يحافظ على العلاقة يستعيد الوضوح أو الوقت أو الاختيار مع الحفاظ على العلاقة.
- الرد الواضح والحازم باحترام يبين الموقف والحد من دون سلبية أو عدوان.
- الرد النهائي يجمع القرار وإجراءً قابلاً للتنفيذ وإنهاء الحديث.
- الإجراء الناتج عن الحد يحمي مشاركتك؛ أما العقوبة فتهدف إلى التحكم في الطرف الآخر.
- تحل السلامة وطلب المساعدة محل التصعيد اللفظي عندما يزيد الكلام الخطر.
- لا يلزم أن يبدأ السُلّم من الدرجة الأولى أو ينتهي عند الثالثة.
- الرد القصير لا يضمن الموافقة؛ لكنه يوضح موقفك وما ستفعله.

حدود الاستخدام

هذه الصيغ نقاط بداية وليست وصفات تضمن النتيجة. وهي لا تضمن الاحترام أو التغيير أو الحماية أو حل المشكلة. قد يكون التواصل المباشر غير مناسب عند وجود تهديد، أو عنف، أو إكراه، أو ملاحقة، أو ابتزاز، أو اعتماد شديد، أو احتمال للانتقام. في هذه الحالات، أعط الأولوية لمساعدة محلية مؤهلة وخطة آمنة.

ملاحظات المصادر وحدودها

- وجدت مراجعات لتدريب التواصل الحازم تحسناً في التعبير عن المخاوف لدى مجموعات من العاملين وطلاب التخصصات الصحية، لكن الدراسات متفاوتة ولا تثبت صلاحية هذه الصيغ لكل العلاقات أو للسكان في السعودية. راجع Chen et al. وOmura et al..
- تنسجم توصية الحفاظ على حرية الاختيار وتقليل اللغة الآمرة مع مراجعة عن اللغة والممانعة النفسية، من دون أن تتنبأ باستجابة فرد بعينه.
- يستند الفصل بين الرد في المحادثة وإجراء السلامة إلى تعريف منظمة الصحة العالمية ونظام الحماية من الإيذاء السعودي. ولا تصنف هذه المصادر أي حالة فردية تلقائياً.

الوحدة 5 — العمل: الحزم مع مراعاة التسلسل الإداري

يجب أن يناسب الحد المهني واقع العمل

لا يأتي الطلب في العمل منفرداً؛ بل يأتي معه المنصب والموعد والتقييم والمسؤولية والراتب والسمعة والاعتماد. لذلك، نادراً ما تكون عبارة «يكفي أن تقول لا» إرشاداً كافياً.

يحتاج الرد المهني إلى مراعاة أمرين في الوقت نفسه:

- المهمة أو القرار أو السلوك الذي أمامك؛
- بنية السلطة التي سيُستقبل ردك داخلها.

مراعاة التسلسل الإداري لا تعني طاعة كل طلب تلقائياً، كما لا تعني أن العبارة المباشرة آمنة في كل بيئة. هدف هذه الوحدة أن تجعل الأولوية والقدرة والمسؤولية والخطر أكثر وضوحاً.

تشير دراسات أُجريت في قطاعات محددة من الرعاية الصحية والتدريب المهني إلى أن التسلسل الإداري وقواعد التواصل قد يؤثران في الاستعداد للاختلاف أو الإبلاغ عن المخاوف. ولا تصف هذه النتائج جميع أماكن العمل أو سكان السعودية عموماً. لكنها تدعم قراراً تحريرياً واحداً: تقديم أكثر من طريقة للرد، وإخضاع النبرة النهائية لمراجعة بشرية محلية. ``

خمسة عناصر للرد المهني

1. الطلب

حوّل الطلب العام إلى أمر محدد.

- ما المطلوب تسليمه؟
- من المسؤول عنه؟
- ما المعيار المطلوب؟
- ما القرار الذي يعتمد عليه؟

تحتوي عبارة «أنهِ هذا اليوم» معلومات أقل من «أرسل ملخصاً من صفحة واحدة قبل الساعة العاشرة مساءً لاجتماع الغد».

2. الأولوية

تتنافس المهمة العاجلة الجديدة مع المهام القائمة. وبدلاً من أن تعد بإنجاز كل شيء، اجعل المفاضلة واضحة:

> «حتى أتولى هذا العمل اليوم، أي أولوية حالية ينبغي تأجيلها؟»

هذا السؤال لا يرفض العمل، بل يطلب قراراً بشأن قدرة محدودة.

3. القدرة

تشمل القدرة الوقت والصلاحية والمهارة والتفويض والموارد. اذكر ما يمكنك فعله من دون تحويل الحديث إلى دفاع طويل.

> «أستطيع تسليم الملخص اليوم، أو التحليل الكامل غداً في الساعة العاشرة صباحاً».

القدرة ليست نقصاً في الالتزام، بل شرط من شروط التنفيذ.

4. التوثيق

عندما يكون الموعد أو الأولوية أو المسؤولية أو التعليمات مهماً، يقلل الملخص المكتوب من الالتباس:

> «تأكيداً لاتفاقنا: سأرسل الملخص اليوم، وسيكون التحليل الكامل غداً، وقد أُجلت المهمة باء».

لا يتطلب التوثيق لغة اتهامية. اكتب الوقائع والقرارات والمسؤولين والتواريخ. وتجنب التكهن بالنية أو إنشاء ملف سري يخالف السياسات أو الخصوصية أو القانون.

5. الخطر

اسأل عما قد يحدث إذا طلبت توضيحاً، أو رفضت، أو وثقت، أو استخدمت قناة رسمية. قد يكون الخطر منخفضاً، مثل محادثة غير مريحة، أو مرتفعاً، مثل الانتقام أو فقدان الصلاحية أو التهديد أو الخطر الجسدي.

عند ارتفاع الخطر، لا يعود الهدف صياغة رد بليغ، بل اختيار الدعم والقناة المناسبين من دون زيادة التعرض.

مصفوفة سريعة: الطلب والأولوية والقدرة والتوثيق والخطر

الحقل	السؤال	مثال على النتيجة
الطلب	ما المطلوب تحديداً؟	التقرير الكامل اليوم
الأولوية	ما الذي ستنخفض أولويته؟	ستُنقل المهمة باء إلى الغد
القدرة	ما الذي أستطيع تسليمه بالموارد الحالية؟	ملخص اليوم أو تقرير غداً
التوثيق	ما الذي يحتاج إلى تأكيد؟	الموعد وتغيير الأولوية عبر البريد الإلكتروني
الخطر	هل قد يؤدي الكلام أو التوثيق إلى انتقام؟	منخفض أو متوسط أو مرتفع + الدعم اللازم

استخدم المصفوفة قبل كتابة العبارة. فهي تساعدك على استبدال «إنهم يطلبون أكثر من اللازم» بقرار تشغيلي.

ثماني حالات في العمل

الحالات التالية خيالية ومركبة. كيّف المنصب والقناة ودرجة الرسمية مع واقع المؤسسة.

W01 — طلب عاجل بعد ساعات العمل

الموقف: في الساعة 8:40 مساءً، يطلب منك مسؤول أعلى تقريراً «اليوم»، من دون بيان القرار الذي يعتمد عليه أو المهمة القائمة التي ينبغي تأجيلها.

اقرأ السياق: يوجد تضييق للوقت وتسلسل إداري. قد تكون العجلة حقيقية، لكن الأولوية والقدرة غير واضحتين.

رد يحافظ على العلاقة: «لأي قرار سيُستخدم التقرير، وما آخر موعد مطلوب؟ أستطيع إرسال ملخص قبل الساعة العاشرة مساءً، أو التقرير الكامل غداً في الساعة العاشرة صباحاً».

رد واضح وحازم باحترام: «حتى أتولى التقرير الكامل اليوم، أحتاج إلى تأكيد المهمة الحالية التي ستؤجل».

إجراء يحمي الرد: وثّق الشكل والموعد وتغيير الأولوية المتفق عليه. لا تعد بتسليم مهمتين لا يمكن الجمع بينهما.

W02 — حذف خطأ من سجل

الموقف: يطلب منك مسؤول أعلى حذف خطأ من تقرير رغم وقوعه، بحجة حماية الفريق.

اقرأ السياق: تتعارض السلطة مع دقة المعلومات. وقد تغير الوظيفة والسياسة والواجب المهني وخطر الانتقام الخطوة التالية.

رد يحافظ على العلاقة: «أريد الحفاظ على دقة السجل وإضافة التصحيح الذي اتُّخذ. هل يمكننا مراجعة هذه الصياغة معاً؟»

رد واضح وحازم، عندما يكون آمناً: «لن أسجل معلومة أعرف أنها غير دقيقة. أستطيع توثيق الخطأ وأثره والتصحيح».

إجراء يحمي الرد: اطلب التعليمات كتابةً وراجع السياسة أو القناة المناسبة. لا تنسخ مواد سرية إلى حساب أو جهاز شخصي من دون تصريح. وإذا وُجد أثر قانوني أو تنظيمي أو متعلق بالسلامة، فاطلب إرشاداً مؤهلاً؛ هذا الدليل لا يحدد الواجب الذي ينبغي اتباعه.

W03 — تكرار وصول مهام شخص آخر إليك

الموقف: توليت مهمتين عن زميل بسبب موعد تسليم. وما زالت مهامه الجديدة تصل إليك من دون إعادة توزيع رسمية.

اقرأ السياق: قد تكون المساعدة المؤقتة فُهمت على أنها مسؤولية دائمة. التكرار وغياب الاتفاق أهم من تخمين نية الزميل.

رد يحافظ على العلاقة: «توليت المهمتين السابقتين بسبب موعد التسليم. هذه المهمة ما زالت ضمن مسؤوليتك. هل حدثت إعادة توزيع لم أُبلّغ بها؟»

رد نهائي: «من دون اتفاق جديد على المسؤوليات، سأعيد المهام القادمة إلى المسؤول المحدد».

إجراء يحمي الرد: لا تنفذ المهمة بصمت بعد إعادتها، إلا إذا وُضعت أولوية رسمية جديدة أو قررت قبول ظرف استثنائي.

W04 — مقاطعة حديثك وتجاهله

الموقف: أثناء اجتماع، تُقاطع مرتين وأنت تعرض خطراً، ثم يتقدم القرار من دون سماع النقطة كاملة.

اقرأ السياق: المقاطعة سلوك يمكن ملاحظته؛ أما النية فغير معروفة. ويحدد التسلسل الإداري وقواعد الاجتماع وأثر الخطر طريقة استعادة الحديث.

رد يحافظ على العلاقة: «أود إكمال شرح الخطر الذي بدأت به. أحتاج إلى دقيقتين، ثم نتابع».

رد واضح وحازم باحترام: «قوطعت قبل إكمال النقطة في المحاولتين. أطلب أن أنهيها قبل الأسئلة».

إجراء يحمي الرد: إذا استمر استبعاد النقطة، فأرسل ملخصاً واقعياً عبر القناة المناسبة: الخطر، والأثر، والتوصية، والقرار المتخذ. وظيفة السجل هي الإحاطة، لا مهاجمة الشخص.

W05 — «الجميع موافق» لفرض الانضمام

الموقف: يُعرض قرار بوصفه محل إجماع، ويُطلب تأييدك قبل مراجعة المعايير أو البيانات.

اقرأ السياق: قد يكون الإجماع المزعوم صحيحاً أو ناقصاً أو غير ذي صلة بالتحفظ الفني. ولا تحتاج إلى إثبات أي فرضية منها حتى تطلب المعايير.

رد يحافظ على العلاقة: «أريد فهم المعايير المستخدمة ومراجعة البيانات قبل تأكيد موافقتي».

رد واضح وحازم باحترام: «لم أوافق بعد. فضلاً سجّلوا أن موقفي يعتمد على مراجعة هذه النقاط».

إجراء يحمي الرد: قدم تحفظك بصورة محددة وعبر القناة المناسبة لدورك. وتجنب تحويل الاختلاف الفني إلى حكم على المجموعة كلها.

W06 — التوقيع قبل القراءة

الموقف: تُسلَّم وثيقة تعاقدية أو إقرار في نهاية اجتماع، مع طلب توقيع فوري.

اقرأ السياق: قد يكون هناك موعد، لكنك لم تحصل بعد على فرصة فعلية لقراءة الشروط. التوقيع والفهم قراران مختلفان.

رد يحافظ على العلاقة: «أحتاج إلى قراءة الوثيقة كاملة. أرسلوا لي نسخة، ووضحوا الموعد الرسمي للرد».

رد نهائي: «لن أوقّع من دون وقت للقراءة. إذا كان التوقيع الفوري شرطاً، فلن أتابع الآن».

إجراء يحمي الرد: لا توقّع لمجرد إنهاء الضغط. وإذا تعلق الأمر بعقد أو حقوق أو نتائج مهمة، فاطلب استشارة قانونية محلية؛ الصيغة لا تحدد صحة العقد أو الالتزام.

W07 — نقد مهين أمام الآخرين

الموقف: تناقش هفوة أمام الفريق بإهانات شخصية ومن دون طلب محدد للتصحيح.

اقرأ السياق: قد يحتاج الأداء إلى ملاحظات، لكن الهجوم الشخصي والإحراج أمام الآخرين لا يوضحان ما يجب تغييره. تؤثر السلطة وخطر الانتقام في اختيار الرد.

رد يحافظ على العلاقة: «أريد معالجة الخطأ وتصحيحه. هل يمكننا متابعة الحديث بوقائع محددة، وعلى انفراد إذا لزم الأمر؟»

رد واضح وحازم، عندما يكون آمناً: «أتقبل الملاحظات على عملي، لكنني لن أستمر في محادثة تتضمن إهانات شخصية».

إجراء يحمي الرد: غادر المحادثة أو أنهها إذا كان ذلك آمناً؛ وسجل التاريخ والكلمات المهمة والشهود والأثر المهني؛ واستخدم القناة المناسبة. لا ترد بإهانة مماثلة.

W08 — تهديد بالانتقام بسبب الإبلاغ عن مشكلة

الموقف: بعد أن تبلغ عن خلل، يلمّح شخص يملك سلطة إلى أن تقييمك أو وظيفتك أو صلاحيتك أو سمعتك ستتضرر إذا استمر الموضوع.

اقرأ السياق: يرفع التهديد والاعتماد الحالة إلى المستوى 3. وقد يزيد الرد المباشر تعرضك للخطر. وتعتمد القناة الآمنة على المؤسسة والاختصاص النظامي وموقع الشخص الذي يهددك.

استجابة سلامة: لا تواجه وحدك لمجرد «إظهار الحزم». سجل الوقائع فقط بطريقة آمنة ومتوافقة مع السياسات والقانون. واعرف من يسيطر على القنوات الداخلية قبل استخدامها.

الخطوة التالية: اطلب إرشاداً محلياً مؤهلاً، أو تمثيلاً مهنياً، أو قناة مستقلة، أو دعماً موثوقاً يناسب الحالة. وإذا وُجد خطر فوري على السلامة، فأعط الأولوية لخدمات الطوارئ السارية. يجب إعادة التحقق من القنوات والقواعد قبل النشر. ``

لا توجد عبارة واحدة تضمن الحماية من الانتقام.

كيف تكتب سجلاً واقعياً؟

يجيب السجل المهني المفيد عادة عن الأسئلة التالية:

- متى وأين وقع الأمر؟
- من شارك؟
- ما الذي طُلب أو قيل، مع استخدام الاقتباس فقط عندما تكون الذاكرة أو السجل موثوقين؟
- ما القرار أو المهمة التي تأثرت؟
- ما الرد الذي قدمته؟
- ما التأكيد أو الإجراء الذي لا يزال مطلوباً؟

قارن بين:

- **حكم:** «حاول مديري تخريب عملي مرة أخرى».
- **سجل واقعي:** «في 24 سبتمبر، الساعة الثانية ظهراً، طلبت تحديد الأولوية بين ألف وباء. لم أتلقَّ جواباً؛ وفي الساعة الخامسة بقيت المهمتان بالموعد نفسه».

لا يثبت السجل الواقعي النية، لكنه يحفظ تسلسل الأحداث. خزّنه فقط في مكان مسموح وآمن. ولا تسجل المحادثات، أو تصل إلى بيانات، أو تخرج وثائق قبل التحقق من القواعد المعمول بها.

رفع المسألة ليس اتهاماً

رفع المسألة يعني نقلها إلى شخص أو قناة تملك مسؤولية القرار أو التصحيح أو التوجيه. ويصف الرفع الجيد:

1. الواقعة؛
2. الأثر في العمل؛
3. ما جُرّب بالفعل؛
4. القرار أو الدعم المطلوب.

مثال:

> «ما زالت المهمتان ألف وباء تحملان الموعد نفسه، ولا يملك الفريق القدرة على إكمالهما كلتيهما بالمستوى المطلوب. طلبت تحديد الأولوية في مناسبتين. أحتاج إلى قرار بشأن المهمة التي تأتي أولاً».

يختلف ذلك عن إرسال اتهام عام إلى عدد كبير من الأشخاص. اختر أصغر قناة قادرة على معالجة المشكلة، إلا إذا كانت هذه القناة جزءاً من الخطر.

تمرين — مصفوفة العمل

اختر موقفاً مهنياً منخفض أو متوسط الخطورة. وإذا وُجد تهديد أو احتمال انتقام خطير، فاطلب الإرشاد قبل التدرب على رد مباشر.

الحقل	إجابتك
الطلب الذي يمكن ملاحظته	
المسؤول الحالي	
الموعد والغرض	
الأولويات المتنافسة	
القدرة الفعلية	
المعلومة الغائبة	
المستوى 0–3	
التوثيق اللازم	
خطر الكلام أو التوثيق	
القناة المناسبة	

بعد ذلك، اكتب نسختين:

رد يحافظ على العلاقة — توضيح أو تفاوض:

رد واضح وحازم أو نهائي — موقف + إجراء قابل للتنفيذ:

راجع ما كتبت:

- هل تتناول العبارة مهمة أو معياراً أو سلوكاً يمكن ملاحظته؟
- هل توضح المفاضلة بين الأولويات؟
- هل تتجنب وعداً لا يمكن تنفيذه؟
- هل يحفظ السجل الوقائع من دون تشخيص النية؟
- هل استخدام هذه القناة آمن؟

خلاصة الوحدة

- في العمل، يجب تقييم الحد والتسلسل الإداري معاً.
- اجعل الطلب والأولوية والقدرة والتوثيق والخطر واضحة.
- المهمة العاجلة الجديدة تتطلب قراراً بشأن ما ستنخفض أولويته.
- يمكن تأكيد التعليمات والمواعيد والمسؤوليات المهمة كتابةً.

- يصف السجل الواقعي التسلسل والأثر، ولا يحتاج إلى إثبات النية.
- الملاحظات المحددة على الأداء تختلف عن الإهانة الشخصية.
- عند التهديد بالانتقام، يصبح الدعم والقناة الآمنة أهم من المواجهة.

حدود الاستخدام

تقدم هذه الوحدة تعليماً عاماً في التواصل والتنظيم. وهي لا تفسر عقداً أو سياسة داخلية أو قانوناً، ولا تقرر ما إذا كان سلوك ما غير نظامي، ولا تحل محل نقابة أو محامٍ أو جهة مختصة أو متخصص في السلامة أو أي دعم مؤهل آخر. ولا تضمن أي صيغة حماية وظيفية أو بقاء في الوظيفة أو غياب الانتقام.

ملاحظات المصادر وحدودها

- تدعم مراجعات تدريب الحزم والتعبير عن المخاوف لدى العاملين وطلاب التخصصات الصحية استخدام التدريب المنظم، مع حدود تتعلق بالسكان والسياق. راجع Chen et al. وOmura et al.. ولا تضمن هذه الدراسات نتيجة في مكان عمل محدد.
- تناقش دراسة على أطباء الأشعة المقيمين في السعودية التسلسل الإداري والقواعد المهنية بوصفهما عاملين قد يؤثران في التعبير والاختلاف. وهي دليل من قطاع محدد، لا وصف لجميع العاملين في السعودية. راجع Saudi radiology trainees' insights.
- تصف دراسة تنظيمية في التمريض السعودي استراتيجيات أقل مواجهة في سياقها، وتدعو إلى حزم ملائم ثقافياً. ولا تجيز القول إن السعوديين «لا يقولون لا». راجع Saying No Without Saying No.
- تتطلب حالات التهديد والاعتماد وإساءة استخدام السلطة تحليلاً محلياً. يوفر نظام الحماية من الإيذاء مصطلحات للحماية، لكنه لا يعمل بوصفه رأياً قانونياً عملياً للأمثلة في هذه الوحدة.

الوحدة 6 — الأسرة: حدود باحترام وواقعية

الوضوح لا يعني إنكار الرابطة

نادراً ما يكون الطلب داخل الأسرة مجرد مهمة. فقد يحمل معه تاريخاً من الرعاية والامتنان والتوقعات والسمعة والاعتماد. وقد يُفهم رد يبدو بسيطاً على الورق بوصفه رفضاً للعلاقة كلها.

لذلك، لا يعني الحد الأسري أن تتحدث ببرود، أو تقطع العلاقة تلقائياً، أو تعامل القرب بوصفه مشكلة. بل يعني أن توضح ما تستطيع فعله، وما لا تقبله، وما سيحدث بعد ذلك، من دون أن يتحول الاحترام إلى موافقة دائمة.

كما أن الأسر ليست متشابهة. فالعمر، والدور، والسكن، والمال، والنوع الاجتماعي، والمنطقة، والصحة، والتاريخ كلها تغيّر ما هو ممكن وآمن. ولا تحدد هذه الوحدة واجباً دينياً أو أسرياً. تحتاج النسخة المحلية إلى مراجعة بشرية سعودية يشارك فيها قراء ذوو تجارب متنوعة. ``

خمسة مبادئ للحوار داخل الأسرة

1. الاعتراف لا يعني الموافقة

يمكنك الاعتراف بالرابطة أو المشاعر أو المساعدة التي تلقيتها، من دون قبول الطلب الحالي.

> «أقدّر ما فعلته من أجلي، ومع ذلك لا أستطيع تحمل هذا الالتزام».

يمكن أن تكون العبارتان صحيحتين في الوقت نفسه. فالامتنان يصف أهمية ما حدث في الماضي، أما الموافقة فتتعلق بالطلب الحالي.

2. قد يكون السبب المختصر كافياً

عندما يواجه الرد مقاومة، قد ترغب في إضافة مزيد من الحجج. لكن كل حجة جديدة قد تتحول إلى نقطة جديدة للنقاش.

> «لن أستطيع الحضور بسبب التزام سابق».

إذا اتخذت قرارك، فلا يلزم أن تثبت أن سببك هو أفضل سبب ممكن. ويمكنك أيضاً أن ترفض من دون كشف معلومات خاصة.

3. البديل خيار، وليس رسماً للرفض

قد يحافظ اقتراح موعد آخر أو مساعدة جزئية أو طريقة مختلفة للمشاركة على الرابطة، لكن يجب أن يكون البديل ممكناً فعلاً.

> «لن أحضر المناسبة، لكن يمكنني زيارتكم يوم السبت».

لا تتحمل التزاماً جديداً لمجرد أن تجعل كلمة «لا» مقبولة.

4. تحمي خصوصيتك بما تختار مشاركته

بعد مشاركة معلومة، لا يمكن دائماً استعادتها. وإذا لم تُحترم طلباتك، فقد يكون الإجراء المفيد هو تقليل التفاصيل مستقبلاً، أو تغيير القناة، أو اختيار شخص آخر للحديث معه.

هذا ليس عقوبة، بل حماية لمعلومة ما زالت تحت سيطرتك.

5. الاعتماد يغيّر سلامة الحد

إذا كان شخص ما يسيطر على السكن أو المال أو الوثائق أو الحركة أو التواصل أو الوصول إلى الآخرين، فقد تكون كلفة الرفض المباشر جسيمة. وفي هذه الحالات، ليست العبارة المكتوبة الأكثر حزماً هي بالضرورة الخيار الأكثر أماناً.

قد يعني صنع مساحة للقرار طلب الدعم بهدوء، والتخطيط للاحتياجات الأساسية، وتجنب إعلان خطوة تزيد الخطر.

ثماني حالات أسرية

الأمثلة التالية خيالية ومركبة. وهي لا تصف أسرة بعينها ولا واجباً ثقافياً عاماً.

F01 — معروف سابق يتحول إلى دَين بلا حدود

الموقف: يذكّرك أحد أفراد الأسرة بمساعدة مهمة قدمها في الماضي، ويستنتج أن عليك قبول طلب جديد، مع أنه لم يكن هناك اتفاق على مقابل.

ما تعرفه: قُدمت مساعدة؛ ويوجد طلب حالي؛ وتُستخدم المساعدة سبباً لقبوله.

ما لا تعرفه: ما التوقع الذي كان موجوداً حينها، وهل توجد طريقة أخرى مناسبة لرد المعروف؟

رد يحافظ على العلاقة: «أعترف بالمساعدة التي تلقيتها وأقدّرها. هذا الطلب قرار مختلف، وأحتاج إلى تقييمه بحسب ما أستطيع فعله الآن».

رد واضح وحازم باحترام: «امتناني باقٍ، لكنني لا أستطيع قبول هذا الطلب».

لا تحتاج إلى إنكار أهمية المعروف حتى تحافظ على اختيارك في الحاضر.

F02 — ضغط لحضور مناسبة

الموقف: يمنعك الوقت أو التكلفة أو الصحة أو التزام آخر من الحضور. وبعد اعتذارك، تأتي أسئلة جديدة وعبارات تتعلق بسمعة الأسرة.

ما تعرفه: لن تشارك في الظروف الحالية؛ وحضورك موضع تقدير.

ما لا تعرفه: هل يوجد بديل ممكن، وهل فُهم ردك الأول؟

رد يحافظ على العلاقة: «أشكرك على الدعوة وأفهم أهميتها. لن أستطيع الحضور؛ ويمكنني زيارتكم في يوم آخر».

رد واضح وحازم إذا استمر الأمر: «قراري لم يتغير، ولن أستمر في شرح أسباب غيابي».

يجب أن يناسب البديل واقعك. وإذا لم يكن ممكناً، يبقى رفضك صحيحاً من دونه.

F03 — اتخاذ قرار الدراسة أو المسار المهني تحت الضغط

الموقف: يعرض أفراد من الأسرة خياراً واحداً للدراسة أو المسار المهني بوصفه الخيار المقبول، ويعاملون الخيارات الأخرى كأنها قلة احترام.

ما تعرفه: توجد رغبة أسرية قوية؛ والقرار يؤثر في مستقبلك؛ وقد تختلط المعايير بالمكانة أو الخوف أو التوقعات.

ما لا تعرفه: ما المخاوف المحددة وراء التفضيل، وما الموارد أو أوجه الاعتماد الموجودة، ومقدار الاستقلال العملي الذي تملكه؟

رد يحافظ على العلاقة: «أريد سماع المخاوف المحددة ومقارنة الخيارات بحسب التكلفة والمدة والفرص. لن أتخذ القرار في هذه المحادثة».

رد واضح وحازم، عندما يكون آمناً ومنطبقاً: «سأستمع إلى النصيحة باحترام، لكنني أحتاج إلى المشاركة في القرار المتعلق بدراستي وعملي. ولن أستمر في حوار يتضمن إهانات».

لا يحدد هذا الدليل السلطة القانونية أو الواجب الأسري أو المسألة الدينية. وقد يتطلب الاعتماد المالي تخطيطاً تدريجياً ودعماً مؤهلاً، لا إعلاناً لا تستطيع تنفيذه بعد.

F04 — مشاركة معلومة خاصة

الموقف: ينقل شخص إلى آخرين أمراً أخبرته به على انفراد، من دون إذنك.

ما تعرفه: نُقلت المعلومة؛ وكنت تتوقع الخصوصية؛ وترتب على النشر أثر.

ما لا تعرفه: هل كان توقع الخصوصية مفهوماً، ولماذا شارك الشخص المعلومة، وهل سيتكرر الأمر؟

رد يحافظ على العلاقة: «أخبرتك بهذا على انفراد. ومن الآن فصاعداً، أحتاج إلى عدم مشاركة معلومات عن هذا الموضوع من دون إذني».

رد نهائي إذا تكرر الأمر: «بما أن هذه المعلومات نُقلت مرة أخرى، فلن أشارك تفاصيل جديدة عن هذا الموضوع».

يحمي هذا الإجراء المعلومات المستقبلية، ولا يحاول إحراج الشخص رداً على ما فعله.

F05 — طلب قرض على وجه السرعة

الموقف: يطلب أحد أفراد الأسرة تحويل مبلغ اليوم، لكن القيمة الكاملة أو الغرض أو طريقة السداد غير واضحة.

ما تعرفه: يوجد طلب مالي عاجل؛ وتنقصك معلومات؛ وقد تسرّع الرابطة والشعور بالذنب ردك.

ما لا تعرفه: الحاجة الكاملة، والخيارات الأخرى، والقدرة على السداد، والأثر في أموالك.

رد يحافظ على العلاقة: «أريد أن أفهم قبل أن أجيب. أرسل المبلغ والغرض ومقترح السداد. لن أحول المال اليوم».

رد واضح وحازم باحترام: «لا أستطيع تقديم هذا القرض».

طلب المعلومات لا يلزمك بالإقراض لاحقاً. وإذا قررت المساعدة، فوضّح هل هي هدية أم قرض أم صورة أخرى من الدعم، واطلب إرشاداً مناسباً عندما يبرر المبلغ أو الخطر ذلك.

F06 — عودة السؤال بعد جواب واضح

الموقف: تجيب عن طلب، لكن القرار نفسه يُفتح من جديد بصيغ مختلفة.

ما تعرفه: أعطيت جواباً؛ وما زال السؤال يعود.

ما لا تعرفه: هل حدث سوء فهم، أم ظهرت معلومة جديدة، أم توجد محاولة لجعل قرارك قابلاً للتفاوض بالإرهاق؟

الخطوة الأولى: «أريد أن أتأكد: هل فهمت أن جوابي هو لا؟»

رد نهائي إذا تأكد الفهم: «قراري لم يتغير. إذا استمر الموضوع، فسأنهي هذه المحادثة، ويمكننا الحديث في أمر آخر لاحقاً».

كرر القرار، لا الدفاع كله. ويجب أن يكون الإجراء النهائي آمناً وقابلاً للتنفيذ.

F07 — الهاتف أو الرسائل بوصفها دليلاً على الاحترام

الموقف: يُطلب الوصول إلى الهاتف أو الرسائل أو الحسابات بوصفه إثباتاً للاحترام أو الثقة أو البراءة.

ما تعرفه: يوجد طلب للوصول إلى خصوصيتك؛ وربط الرفض بحكم أخلاقي.

ما لا تعرفه: ما القلق المحدد وراء الطلب، وما مستوى الاعتماد، وكيف سيُستقبل الرفض؟

رد يحافظ على العلاقة، عندما يكون آمناً: «أريد أن أفهم القلق المحدد. يمكننا الحديث عنه، لكنني لن أتيح وصولاً غير مقيد إلى رسائلي».

رد واضح وحازم باحترام: «الخصوصية ليست دليلاً على الذنب. لن أشارك كلمات مروري».

إذا كانت المراقبة قائمة بالفعل، أو وُجد تهديد أو عقوبة بسبب طلب التواصل مع الخارج، فلا تحول الحوار إلى اختبار للشجاعة. استخدم جهازاً آمناً واطلب الدعم المناسب قبل تغيير الوصول أو إعلان حد.

F08 — استخدام الاعتماد للتهديد أو العزل

الموقف: يُشترط السكن أو المال بالطاعة، أو تُقيّد الاتصالات، أو يوجد تهديد بالهجر أو العنف أو الكشف إذا اختلفت.

ما تعرفه: يوجد اعتماد مع تهديد أو عزل؛ وقد يزيد الرفض الخطر.

ما لا تعرفه: ما القنوات الآمنة، ومن يستطيع المساعدة، وما الموارد المتاحة، وكيف يمكن أن يتغير الخطر؟

استجابة سلامة: لا تعلن خطة خروج أو مواجهة إذا كان ذلك قد يرفع الخطر. حدّد جهة اتصال آمنة، والوثائق، والأدوية، والاحتياجات الأساسية، والمساعدة المحلية المؤهلة بحسب واقعك.

الخطوة التالية: اطلب الدعم عبر قناة محمية أُعيد التحقق منها. في السعودية، تذكر الصفحة الرسمية التي راجعناها مركز 1919 للعنف الأسري؛ ويجب تأكيد الرقم وتوفر الخدمة وطريقة التواصل فوراً قبل النشر. وعند وجود طارئ فوري، استخدم خدمات الطوارئ المحلية السارية.

لا تضمن أي صيغة السلامة. وفي حالات الخطر المرتفع، قد يكون الإجراء المناسب هو عدم الرد مباشرة.

حوّل الدفاع الطويل إلى رد مختصر

يحتوي التبرير الطويل عادة على أربعة أجزاء مختلطة:

1. الاعتراف بالرابطة؛
2. القرار؛
3. تفسيرات مكررة؛
4. محاولة إقناع الأسرة بأن القرار صحيح.

احتفظ بالجزأين الأولين، وأضف سبباً مختصراً أو بديلاً فقط عندما يكون مفيداً.

قبل:

> «أعرف أن الجميع يتوقع حضوري، ولا أريدهم أن يظنوا أنني لا أهتم، لكن لدي أمور كثيرة، وقد حاولت الشرح، وربما لو كان الموعد مختلفاً لاستطعت، لكن الأمر صعب الآن».

بعد:

> «أفهم أن حضوري مهم. لن أستطيع الحضور هذه المرة».

مع بديل حقيقي:

> «أفهم أن حضوري مهم. لن أستطيع الحضور، لكن يمكنني زيارتكم يوم السبت».

لا تزيل الصياغة المختصرة خيبة الأمل، لكنها تمنع قرارك من أن يعتمد على كسب كل الحجج.

تمرين — رد مختصر + إجراء

اختر موقفاً أسرياً منخفض الخطورة. لا تجعل أول تدريب لك حالة تتضمن تهديداً أو عنفاً أو عزلاً أو اعتماداً شديداً.

1. اكتب تبريرك التلقائي

---

2. افصل الأجزاء

- **اعتراف صادق:** _____
- **قراري:** _____
- **سبب مختصر اختياري:** _____
- **بديل ممكن فعلاً:** _____
- **تفسيرات يمكنني حذفها:** _____

3. اكتب الرد في جملتين كحد أقصى

---

4. حدد الإجراء إذا استمر الضغط

- هل سأكرر القرار؟
- هل سأنهي الموضوع؟
- هل سأقلل المعلومات التي أشاركها مستقبلاً؟

- هل أحتاج إلى وقت أو دعم؟

إجرائي الآمن والقابل للتنفيذ: _____

راجع:

- هل اعترفت من دون موافقة تلقائية؟
- هل البديل خيار، لا دَين جديد؟
- هل يحمي الإجراء شيئاً تحت سيطرتي؟
- هل تتجنب العبارة حسم مسألة دينية أو قانونية أو أخلاقية للجميع؟
- هل يجعل الاعتماد أو الخطر هذه العبارة غير آمنة؟

خلاصة الوحدة

- يمكن للحد الأسري أن يحفظ الرابطة والوضوح معاً.
- لا ينشئ الاعتراف والامتنان موافقة دائمة.
- السبب المختصر اختياري؛ والتفسير بلا نهاية ليس واجباً.
- يجب أن يكون البديل حقيقياً، لا رسماً مطلوباً حتى تستطيع الرفض.
- يمكن حماية الخصوصية مستقبلاً بتقليل ما تشاركه.
- تكرار القرار يختلف عن تكرار الدفاع كله.
- ينقل الاعتماد والتهديد والعزل الأولوية من الحوار إلى السلامة.

حدود الاستخدام

لا تحدد هذه الوحدة واجباً دينياً أو أخلاقياً أو قانونياً، ولا تقرر من «المحق»، ولا توصي بقطع العلاقة تلقائياً، ولا تحل محل استشارة أسرية أو دينية أو قانونية أو نفسية أو خدمة حماية مؤهلة. الخلاف والضغط ليسا إساءة تلقائياً. وعند وجود تهديد أو عنف أو إكراه أو عزل أو اعتماد شديد، اطلب مساعدة آمنة ومحلية.

ملاحظات المصادر وحدودها

- تنسجم توصية الحفاظ على الاختيار من دون زيادة اللغة الآمرة مع مراجعة اللغة والممانعة النفسية، التي لا تتنبأ برد فعل شخص بعينه.
- يراعي الفصل بين الخلاف الأسري وحالات التحكم أو العنف تعريف منظمة الصحة العالمية، ونظام الحماية من الإيذاء السعودي، ولائحته التنفيذية. ولا تصنف هذه المراجع أي حالة فردية تلقائياً.
- وُثقت قناة 1919 في صفحة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية عن الإبلاغ عن العنف الأسري، التي روجعت في 24 سبتمبر 2026، ويجب إعادة التحقق منها فوراً قبل النشر.

الوحدة 7 — العلاقات: الاستقلالية من دون قراءة الأفكار

القرب لا يلغي حرية الاختيار

تتضمن العلاقات القريبة اتفاقات بشأن الوقت والتواصل والخصوصية والمال والعلاقات الاجتماعية والقرارات المشتركة. وقد تختلف هذه الاتفاقات بين الأشخاص وتتغير بمرور الوقت. وليس الهدف إيجاد قاعدة واحدة لكل الأزواج، بل التحقق من وجود اختيار حقيقي ومعاملة متبادلة وسلامة.

عدم الرد على رسالة لا يثبت عدم الاهتمام. والغيرة لا تثبت الحب ولا سوء النية. وطلب المساحة ليس عقوبة تلقائياً. وفي المقابل، لا ينبغي التقليل من المراقبة أو العزل أو التهديد أو الإكراه الجنسي أو التحكم المالي بوصفها مجرد «مشكلة تواصل».

في هذه الوحدة، ستواصل قراءة التفاعل لا الأفكار. لاحظ الطلب، والاتفاق القائم، والتكرار، والأثر، وما يحدث عندما يختلف أحد الطرفين.

خمسة أسئلة عن الاستقلالية

هل هو طلب أم إلزام؟

يسمح الطلب بجواب سلبي. وقد يكون الإلزام صريحاً، مثل «يجب عليك»، أو يظهر من خلال العقوبة التي تلي الرفض. لا تستنتج من النبرة وحدها؛ لاحظ هل يُحترم الاختيار.

هل الاتفاق متبادل؟

لا تعني المعاملة المتبادلة أن كل شيء يجب أن يكون متطابقاً، بل أن يتمكن الطرفان من مناقشة التوقعات والمسؤوليات، من دون أن يضع أحدهما قواعد أحادية للآخر.

هل ما زالت الموافقة متاحة؟

الموافقة ليست إذناً دائماً بالوصول أو التواصل أو العلاقة الجنسية أو المال أو الموقع. ويمكن للشخص أن يغيّر رأيه. ويؤثر الضغط أو الخوف أو التهديد في سلامة الاختيار.

هل هو موقف واحد أم نمط؟

قد يحدث رد فعل صعب أثناء خلاف. أما النمط فيتضمن تكراراً، أو ارتفاع كلفة الاختلاف، أو ترابط أشكال متعددة من التحكم: الرسائل، والعلاقات الاجتماعية، والمال، والجهاز، والحركة.

هل الكلام المباشر آمن؟

إذا كان رفض الوصول، أو رفض العلاقة الجنسية، أو الحفاظ على تواصل، أو طلب الشفافية قد يؤدي إلى تهديد أو عنف، فلا تستخدم الصيغة الأكثر حزماً بوصفها اختباراً. تأتي السلامة والدعم والتخطيط أولاً.

ثماني حالات في العلاقات

الأمثلة التالية خيالية ومركبة. وتحتاج الصياغة النهائية إلى مراجعة ثقافية ولغوية سعودية، من دون افتراض نموذج واحد للعلاقات.
``

R01 — المطالبة الدائمة برد فوري

الموقف: يؤدي التأخر دقائق أو ساعات في الرد على الرسائل إلى عتاب متكرر، رغم العمل أو النوم أو الأنشطة الأخرى.

ما تعرفه: يوجد توقع برد سريع؛ ويتكرر العتاب؛ وتختلف قدرتك الفعلية على التواصل.

ما لا تعرفه: ما الحاجة وراء هذا التوقع، وهل سيُقبل اتفاق واقعي؟

رد يحافظ على العلاقة: «لا أستطيع دائماً الرد فوراً. في الأمور العاجلة اتصل بي؛ أما الرسائل العادية فسأجيب عندما أكون متاحاً».

رد واضح وحازم باحترام: «لن أتعامل مع الرد المستمر بوصفه دليلاً على الاهتمام. يمكننا الاتفاق على أوقات، لكن ليس على توافر دائم».

يجب أن يظهر الحد في الفعل أيضاً: لا تقطع كل نشاط للرد لمجرد وجود عتاب.

R02 — الصمت بعد اختلاف

الموقف: بعد أن تختلف، يتوقف التواصل ولا يبدو أنه سيعود إلا عندما تلمّح إلى أنك قد تتراجع.

ما تعرفه: حدث اختلاف ثم صمت؛ وتزامنت عودة التواصل مع احتمال التنازل.

ما لا تعرفه: هل احتاج الشخص إلى مساحة، أم تجنب الخلاف، أم لم يكن متاحاً، أم استخدم الصمت للحصول على الموافقة؟

رد يحافظ على العلاقة: «يمكننا أن نأخذ استراحة. أريد أن نتفق على وقت العودة إلى الحديث؛ هل يناسبك غداً في السابعة مساءً؟»

رد نهائي إذا تكرر النمط: «لن أغيّر قراري لمجرد إنهاء الصمت. سأعود إلى الحديث عندما نستطيع الحوار من دون هذا الشرط».

للمساحة المتفق عليها وقت أو طريقة لاستئناف الحديث. أما الصمت العقابي فيجعل التواصل مشروطاً بالطاعة. ومع ذلك، لا تحكم على النية من موقف واحد.

R03 — كلمة المرور أو الموقع بوصفهما دليلاً على الثقة

الموقف: يطلب الطرف الآخر كلمة المرور أو الوصول إلى الجهاز أو الموقع باستمرار، ويعامل الرفض بوصفه دليلاً على إخفاء شيء أو عدم الوفاء.

ما تعرفه: يوجد طلب للمراقبة؛ وربطت الثقة بإتاحة الوصول.

ما لا تعرفه: ما القلق المحدد، وهل ثُبت الوصول بالفعل، وكيف سيُستقبل الرفض؟

رد يحافظ على العلاقة، عندما يكون آمناً: «أريد مناقشة القلق المحدد. لا أشارك كلمة مروري ولا موقعي بصورة مستمرة».

رد واضح وحازم باحترام: «لن تُستخدم خصوصيتي اختباراً للثقة. لن أقبل مراقبة دائمة».

إذا كانت المراقبة قائمة، أو وُجد تهديد أو وصول من دون موافقة، فاطلب إرشاداً آمناً قبل تغيير كلمات المرور أو الإعدادات. قد تزيد التغييرات الظاهرة الخطر في بعض الحالات.

R04 — تقديم الغيرة بوصفها اهتماماً

الموقف: تُستخدم الغيرة لتقييد الصداقات أو الأسرة أو الدراسة أو العمل أو العلاقات المشروعة.

ما تعرفه: توجد مشاعر معلنة وطلب لتقليل التواصل.

ما لا تعرفه: ما الواقعة المحددة التي أثارت القلق، وهل يوجد اتفاق متبادل، وهل سيزداد التقييد؟

رد يحافظ على العلاقة: «أعترف بأنك تشعر بالغيرة، ويمكننا مناقشة ما حدث. لن أقطع علاقات مشروعة حتى أزيل هذا الشعور».

رد واضح وحازم باحترام: «لن أقبل اتهامات بلا واقعة ولا قواعد أحادية بشأن من أتواصل معه».

الاعتراف بالمشاعر لا يمنح حق التحكم. وإذا جاء التقييد مع تهديد أو ملاحقة أو عزل، فانتقل من الحوار إلى السلامة.

R05 — قرار مشترك بموعد يحدده طرف واحد

الموقف: يُحدد طرف واحد موعداً لاتخاذ قرار مهم بشأن المال أو السكن أو العمل أو مستقبل العلاقة. ويُعامل طلب الوقت بوصفه نقصاً في الالتزام.

ما تعرفه: يؤثر القرار في الطرفين؛ ولم يُتفق على الموعد؛ وتُستخدم العلاقة مقياساً للعجلة.

ما لا تعرفه: هل يوجد سبب موضوعي للموعد، وما المعايير التي يعتمدها كل طرف؟

رد يحافظ على العلاقة: «هذا القرار يؤثر فينا معاً. أريد فهم الموعد ومقارنة المعايير قبل أن أجيب».

رد واضح وحازم باحترام: «لن أتخذ القرار ما دامت العجلة شرطاً. يمكننا العودة إليه مع المعلومات وموعد نتفق عليه».

لا يتطلب الالتزام موافقة فورية. وحتى القرار العاجل فعلاً يمكن شرحه بالوقائع والخيارات المتاحة.

R06 — التحكم في المال والمعلومات المالية

الموقف: في شؤون مالية مشتركة، يحتكر أحد الطرفين الوصول إلى الحسابات ويمنع الآخر من معرفة الدخل أو المصروفات أو الديون أو الموارد المتاحة.

ما تعرفه: توجد مسؤولية أو تبعية مالية؛ وتتركز المعلومات والصلاحية لدى شخص واحد.

ما لا تعرفه: ما الاتفاقات القائمة، وما الحقوق والالتزامات المنطبقة، وهل يسبب طلب الشفافية خطراً؟

رد يحافظ على العلاقة، عندما يكون آمناً: «بما أن هذه القرارات تؤثر في مسؤولياتنا، أحتاج إلى الاطلاع على معلومات الدخل والمصروفات والديون».

إجراء سلامة: إذا وُجد تهديد، أو حرمان من الاحتياجات، أو احتجاز للوثائق، أو تعذر المغادرة، فلا تواجه وحدك. اطلب دعماً محلياً مؤهلاً وخطط للوصول الآمن إلى الاحتياجات الأساسية والوثائق وفق الإرشاد المناسب.

لا يحدد هذا الدليل ملكية الأموال أو حق الوصول إلى الحسابات أو الالتزام القانوني.

R07 — التهديد بكشف رسائل أو صور

الموقف: تُستخدم رسائل أو معلومات أو صور خاصة لطلب الطاعة أو المال أو التواصل أو الصمت.

ما تعرفه: يوجد تهديد بالكشف مرتبط بطلب.

ما لا تعرفه: ما المواد الموجودة، ومن يستطيع الوصول إليها، وهل نُشرت بالفعل، وما القناة التي توفر حماية آمنة؟

استجابة سلامة: لا تفاوض وحدك لمجرد كسب الوقت، ولا ترسل مواد جديدة. احفظ التهديد وبيانات الاتصال بطريقة آمنة ومتوافقة مع النظام، وتجنب إعادة توزيع محتوى حميم أثناء التوثيق.

الخطوة التالية: اطلب مساعدة المنصة أو الجهة المختصة أو دعم محلي مناسب أُعيد التحقق منه. وإذا كان الكشف قد يؤدي إلى عنف أو انتقام آخر، فأدخل هذا الخطر في الخطة. ``

لا يُحل الابتزاز بعبارة أكثر إقناعاً.

R08 — ضغط جنسي أو تهديد جسدي

الموقف: يوجد ضغط لممارسة نشاط جنسي، أو تجاهل للرفض، أو خوف، أو تهديد جسدي، أو منع من المغادرة.

ما تعرفه: يوجد إكراه أو تهديد أو خطر فوري. ولا يلزم انتظار التكرار حتى تأخذ الخطر بجدية.

استجابة سلامة: أعط الأولوية للمغادرة أو الوصول إلى جهة اتصال آمنة عندما يكون ذلك ممكناً. لا تعلن مواجهة أو خطة إذا كان ذلك يرفع الخطر. واستخدم جهازاً وقناة آمنين عندما تستطيع.

الخطوة التالية: اطلب خدمة محلية مناسبة للحماية أو الصحة أو الطوارئ. في السعودية، تذكر الصفحة الرسمية التي راجعناها مركز 1919 للعنف الأسري؛ ويجب تأكيد جميع القنوات فوراً قبل النشر.

لا تلغي أي علاقة أو التزام الحاجة إلى الموافقة. ولا يحل المنتج محل الرعاية المتخصصة.

من الاختلاف إلى نمط من التحكم

لا تستخدم اختلافاً واحداً لتصنيف العلاقة كلها. لاحظ التركيبات التي تظهر مع الوقت:

- قواعد تسري على طرف واحد فقط؛
- عقوبة عند الاختلاف؛
- مراقبة لا يمكن رفضها؛
- تقليل التواصل مع مصادر الدعم الخارجية؛
- احتكار المال والمعلومات؛
- تهديد أو خوف أو زيادة تدريجية في القيود.

كلما زاد عدد الجوانب المتأثرة وارتفعت كلفة الاختلاف، قلت فائدة البحث عن «العبارة الصحيحة». عندها تتقدم الأولوية للدعم والتخطيط.

تمرين — خريطة الاستقلالية

استخدم هذا التمرين في موقف منخفض الخطورة. وإذا وُجد تهديد أو عنف أو مراقبة، فلا تترك الخريطة في مكان يمكن أن يجدها فيه شخص آخر، واطلب إرشاداً آمناً.

الجانب	الاتفاق الحالي	هل يُحترم اختياري؟	ما الذي أريد توضيحه أو تغييره؟	الخطوة الآمنة التالية
الوقت والتوافر				
التواصل				
الجهاز والموقع				
المال والمعلومات				

الجانب	الاتفاق الحالي	هل يُحترم اختياري؟	ما الذي أريد توضيحه أو تغييره؟	الخطوة الآمنة التالية
الأسرة والأصدقاء والعلاقات الاجتماعية				
القرارات المشتركة				
العلاقة الحميمة والموافقة				

بعد ذلك، اختر جانباً واحداً منخفض الخطورة وطبّق ما يلي:

1. **الواقعة:** ما الذي يحدث من دون تفسير النية؟
2. **الاتفاق:** ما الذي اتُّفق عليه فعلاً؟
3. **المعاملة المتبادلة:** هل يستطيع الطرفان مناقشة التوقع أو تغييره؟
4. **النمط:** هل هو موقف منفرد أم تكرار؟
5. **الخطر:** هل قد يؤدي الكلام إلى تهديد أو عقوبة مهمة؟
6. **الإجراء:** هل أوضح، أو أتفاوض، أو أرفض، أو أنهي، أو أطلب المساعدة؟

اكتب عبارة قصيرة فقط إذا كان التواصل المباشر آمناً:

خلاصة الوحدة

- القرب لا يلغي الخصوصية أو الاختيار أو الموافقة.
- يسمح الطلب بالرفض؛ أما العقوبة على الرفض فتغيّر قراءة السياق.
- تتيح المعاملة المتبادلة للطرفين مناقشة التوقعات، حتى إن لم تكن الاتفاقات متطابقة.
- لا يثبت موقف واحد النية؛ ويضيف التكرار والأثر ورد الفعل على الحد معلومات مهمة.
- يمكن الاعتراف بالغيرة من دون قبول العزل أو المراقبة.
- يتطلب التحكم المالي والابتزاز والإكراه الجنسي والتهديد السلامة والدعم.
- في الخطر المرتفع، لا يلزم إرسال رسالة أخيرة أو الدخول في مواجهة.

حدود الاستخدام

لا تشخّص هذه الوحدة أشخاصاً أو علاقات، ولا تحدد النية، ولا تحسم حقوقاً أو واجبات قانونية أو دينية أو مالية. ولا تعالج الصيغ الإكراه الجنسي أو التهديد أو الملاحقة أو الابتزاز أو العنف. وعند وجود خطر، أعط الأولوية لخدمة محلية مؤهلة وخطة تناسب الموقف.

ملاحظات المصادر وحدودها

- يراعي التفريق بين الخلاف اليومي وعنف الشريك الحميم تعريف منظمة الصحة العالمية، الذي يتضمن الإكراه الجنسي والإساءة النفسية والسلوكيات المتحكمة. للصفحة نطاق متعلق بالنوع الاجتماعي، ولا تصنف أي حالة فردية تلقائياً.
- يتضمن نظام الحماية من الإيذاء السعودي ولائحته التنفيذية التهديد وأشكالاً من الإيذاء في علاقات تقوم على السلطة أو الأسرة أو الإعالة أو الاعتماد. ولا يقدم المنتج رأياً قانونياً.

- وُثقت قناة 1919 في صفحة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية عن الإبلاغ عن العنف الأسري، التي روجعت في 24 سبتمبر 2026، ويجب إعادة التحقق منها فوراً قبل النشر.

الوحدة 8 — القرارات التجارية: تحقّق قبل القبول

يجب أن يصمد قرار الشراء أمام التحقق

قد يكون القرار التجاري جيداً، ومع ذلك يصاحبه استعجال. وقد يلح البائع من دون وجود احتيال. وقد تنتج رسوم غير متوقعة عن ضعف في التواصل، لا عن نية خفية.

لا تحتاج إلى تحديد النية حتى تتخذ قراراً أكثر أماناً. اسأل هل يمكن التحقق من الموعد والسعر والوعد والهوية والشروط قبل الدفع.

تستخدم هذه الوحدة أربع حركات:

1. **توقّف:** أوقف السرعة التي تمنع الفهم.
2. **تأكّد:** احصل على الموعد والتكلفة والهوية والشروط من مصدر يمكن التحقق منه.
3. **قارِن:** قارن الوعد بالوثيقة، والعرض بمعاييرك أنت.
4. **قرّر:** اقبل، أو تفاوض، أو انسحب من دون إطالة حوار غير مفيد.

الانسحاب من عملية شراء خيار تجاري، وليس اتهاماً. يمكنك أن تقول «لا أملك معلومات كافية» من دون أن تزعم أن أحداً حاول خداعك.

الحد الأدنى قبل القبول

قبل اتخاذ قرار مهم، حاول الإجابة عن الأسئلة التالية:

- من البائع، وما قناته الرسمية؟
- ما الذي يتضمنه العرض تحديداً؟
- ما التكلفة الإجمالية، بما فيها الرسوم المتكررة أو الإضافية؟
- متى وكيف يتم التسليم أو التنفيذ؟
- ما الشروط المقدمة كتابةً؟
- هل يتطابق الوعد الشفهي مع الوثيقة؟
- ما سياسة الإلغاء أو الاسترداد التي عُرضت؟
- هل أستطيع الانسحاب من دون تحويل المال أو التوقيع أو تقديم مزيد من البيانات؟

تختلف الأنظمة والحقوق المنطبقة بحسب المنتج والدولة والبائع والمعاملة. يساعدك هذا الدليل على تنظيم المعلومات، لكنه لا يحدد النتيجة القانونية لنزاع.

ثماني حالات تجارية

الأمثلة التالية خيالية ومركبة. ويجب تكييف القيم والقواعد والقنوات الرسمية وإعادة التحقق منها قبل النشر. ``

C01 — عرض «الآن أو أبداً» بلا موعد يمكن التحقق منه

الموقف: أثناء مكالمة أو محادثة، يقول البائع إن السعر ينتهي فوراً، لكنه لا يقدم مدة صلاحية مكتوبة.

ما تعرفه: توجد مطالبة بموعد نهائي؛ ولم تتحقق من الشروط بعد.

ما لا تعرفه: هل الموعد حقيقي، وما الذي سيتغير بعده، وما التكلفة الإجمالية؟

رد يحافظ على العلاقة: «أرسل مدة صلاحية العرض والسعر الإجمالي والشروط كتابةً. سأراجعها قبل أن أقرر».

رد نهائي: «لن أشتري من دون وقت للتحقق. إذا كان العرض يتطلب قراراً في هذه المحادثة، فلن أتابع».

قد يكون فوات الخصم أفضل من تحمل التزام لم تفهمه. ولا يثبت ذلك أن كل عرض محدود كاذب.

C02 — ظهور رسوم مهمة في النهاية

الموقف: بعد اختيار المنتج، تظهر رسوم تغيّر السعر المعروض بدرجة مهمة.

ما تعرفه: تغيرت التكلفة؛ ولم تكن الرسوم واضحة في البداية.

ما لا تعرفه: مصدر الرسوم، وهل هي إلزامية، وهل ذُكرت في شروط سابقة؟

رد يحافظ على العلاقة: «ما مصدر هذه الرسوم؟ أحتاج إلى التكلفة الإجمالية، بما فيها جميع الرسوم، قبل المتابعة».

رد واضح وحازم باحترام: «لن أقبل العملية ما دام السعر الإجمالي والشروط غير واضحين».

عُد إلى الإجمالي. فمناقشة قيمة رسم واحد فقط قد تخفي تكاليف أو دفعات متكررة أخرى.

C03 — استمرار عرض الإضافة بعد رفضها

الموقف: ترفض منتجاً إضافياً، لكن خدمة العملاء تعرض صيغاً جديدة ولا تُكمل الطلب الأصلي.

ما تعرفه: أبلغت رفضك؛ وما زالت الإضافة تُعرض.

ما لا تعرفه: هل يسمح المسار بإتمام الطلب من دونها، وهل توجد رسوم أخرى محددة مسبقاً؟

رد يحافظ على العلاقة: «أريد المنتج الأصلي فقط. أكّدوا العناصر والسعر الإجمالي قبل الدفع».

رد نهائي: «سبق أن رفضت الإضافة. إذا كانت شرطاً للمتابعة، فسألغي العملية».

راجع ملخص الطلب قبل الدفع. الإلغاء يحمي قرارك ولا يعاقب الموظف.

C04 — الصداقة تحل محل العقد أو الإيصال

الموقف: تمضي عملية شراء أو قرض أو خدمة بين معارف من دون نطاق أو سعر أو موعد أو إثبات، لأن طلب الوثيقة قد يُفسر بوصفه عدم ثقة.

ما تعرفه: توجد علاقة شخصية ومعاملة؛ والشروط محفوظة في الذاكرة أو موزعة بين محادثات مختلفة.

ما لا تعرفه: كيف يفهم كل طرف التسليم والتعديل والتأخير والدفع؟

رد يحافظ على العلاقة: «أريد توثيق النطاق والقيمة والموعد لحماية علاقتنا وتجنب اختلاف الذاكرة».

رد واضح وحازم باحترام: «لن أدفع أو أبدأ قبل توثيق الحد الأدنى من الشروط».

الوثيقة لا تلغي الثقة، بل تقلل عدد القرارات التي ستعتمد عليها لاحقاً.

C05 — تحويل طلب الاسترداد إلى عروض أخرى

الموقف: تطلب استرداد المبلغ، فتتلقى عروضاً أو خصومات أو أسئلة جديدة لا تحل الطلب.

ما تعرفه: قدمت طلباً؛ وتحول الرد إلى محاولة للاحتفاظ بك؛ وقد توجد سياسة عُرضت عند الشراء أو لا توجد.

ما لا تعرفه: هل تستوفي المعايير المنطبقة، وما المهلة الرسمية، وما القناة التي تعالج النزاعات؟

رد يحافظ على العلاقة: «طلبي هو استرداد قيمة الشراء الذي تم في [التاريخ]، وفق السياسة المعروضة في [المكان]. أكّدوا استلام الطلب ومدة الرد».

رد نهائي: «لا أريد عرضاً جديداً. سأنهي هذا التفاوض وأستخدم القناة الرسمية المتاحة».

احتفظ بإثبات الشراء والسياسة المعروضة والتواريخ والردود. لا يحدد هذا الدليل استحقاق الاسترداد؛ فذلك يعتمد على الشروط والنظام المنطبق.

C06 — استثمار بعائد سريع أو مضمون

الموقف: يعد شخص عبر قناة غير رسمية بعائد مرتفع أو مضمون، ويطلب تحويلاً سريعاً للاستفادة من الفرصة.

ما تعرفه: يوجد وعد مالي وضغط زمني وقناة غير رسمية.

ما لا تعرفه: الهوية والترخيص والمخاطر والحفظ والعقد ووجهة المال.

استجابة تحقق: «لن أحول المال عبر هذه القناة. سأتحقق من المؤسسة والترخيص مباشرة من مصدر رسمي».

رد نهائي/سلامة: لا تحوّل، ولا تقدم بيانات الدخول، وأوقف التواصل إذا تعذر تأكيد الهوية والتصريح.

يشكل الوعد والاستعجال والقناة معاً سياق خطر، لكنها ليست حكماً قانونياً كل على حدة. لا تستخدم هذه المادة لاختيار استثمار. اطلب إرشاداً مالياً مؤهلاً ومصادر رسمية محدثة.

C07 — «الجميع اشترى» بدلاً من الدليل

الموقف: تُستخدم الشعبية جواباً عندما تطلب المواصفات أو الدليل أو ملاءمة المنتج لحالتك.

ما تعرفه: طُرحت دعوى بالإجماع؛ وما زال سؤالك المحدد بلا جواب.

ما لا تعرفه: كيف قِيست الشعبية، وهل يلبي المنتج حاجتك؟

رد يحافظ على العلاقة: «الشعبية لا تجيب عن معياري. أرسل المواصفات والقيود والدليل ذي الصلة».

رد واضح وحازم باحترام: «سأقرر وفق معاييري، لا وفق العدد المزعوم للمشترين فقط».

لا تحتاج إلى إثبات أن أحداً لم يشترِ. يكفي أن تعرف أن الدليل الاجتماعي لا يحل محل الملاءمة.

C08 — تغير النطاق أو السعر بعد الاتفاق

الموقف: أثناء تقديم خدمة، يتغير التسليم أو الموعد أو السعر من دون اتفاق جديد واضح.

ما تعرفه: يوجد سجل سابق؛ وتغير شرط؛ وقد تُعامل المتابعة بوصفها قبولاً.

ما لا تعرفه: لماذا حدث التغيير، وما أثره الإجمالي، وما الخيارات المنطبقة؟

رد يحافظ على العلاقة: «ينص الاتفاق المسجل على س. والتغيير المقترح هو ص. أرسل النطاق والتكلفة والموعد الجديدة حتى نقيّمها».

رد نهائي: «سأوقف المراحل الجديدة حتى يُوثق التغيير ويُقبل».

يجب أن يكون الإيقاف ممكناً ومتوافقاً مع العقد والنظام. وفي النزاعات المهمة، اطلب إرشاداً قانونياً محلياً قبل التصرف.

عندما تجتمع عدة إشارات

قد يكون للإشارة الواحدة تفسير عادي. فقد يكون الموعد القصير حقيقياً، وقد يستخدم البائع تطبيق مراسلة للتسهيل، وقد ينتج الوعد المتفائل عن تواصل غير دقيق.

تزداد الحاجة إلى الحذر عندما تعزز عدة عناصر بعضها:

- موعد يمنع الاستشارة؛
- هوية أو ترخيص لا يمكن التحقق منه؛
- قناة مختلفة عن القناة الرسمية؛
- وعد بنتيجة مضمونة؛
- طلب السرية؛
- دفع إلى حساب غير متوقع؛
- شروط لا تصل كتابةً؛
- ضغط لتجاهل سؤال أو نصيحة خارجية.

لا تحول القائمة إلى اختبار آلي للاحتيال. استخدم اجتماع الإشارات لاختيار خطوة أكثر تحفظاً: توقّف، وتحقق من مصدر مستقل، ولا تحوّل المال ما دامت الهوية والشروط غير مؤكدة.

لاحظ أيضاً رد الفعل على التحقق. قد تكون لدى البائع النظامي مواعيد وسياسات وحدود، لكنه يستطيع عادة شرح مصدرها. وإذا أدى طلب الوثيقة أو الوقت إلى تغير الشروط مراراً، فهذا يضيف معلومة عن جودة القرار المتاح.

حرية الانسحاب

قبل الدخول، اسأل كيف ستخرج. ويشمل ذلك إنهاء محادثة، أو ترك سلة التسوق، أو عدم التوقيع، أو عدم التحويل، أو طلب الإرشاد قبل المتابعة.

بعد الدفع أو التوقيع، قد تعتمد الخيارات على العقد والنظام. لا تفترض أنك «تستطيع الإلغاء لاحقاً» من دون العثور على السياسة المنطبقة. وقد يكون أفضل خروج في بعض الحالات ألا تنشئ الالتزام قبل فهم شروطه.

الوعد الشفهي والوثيقة والدليل

نظّم كل عبارة في أحد الأعمدة التالية:

النوع	المثال	السؤال
وعد	«ستحصل على دعم كامل».	ما الذي يتضمنه «الكامل»، وأين كُتب؟
شرط	«دعم عبر البريد الإلكتروني لمدة 30 يوماً».	هل يوجد حد أو وقت عمل أو استثناء؟
دليل	صفحة رسمية، عقد، عرض توضيحي، ترخيص	هل هو أصلي ومحدث وذو صلة؟

النوع	المثال	السؤال
رأي اجتماعي	«الجميع يوصي به».	هل يلبي معياري المحدد؟

قد يكون الوعد صحيحاً لكنه غامض. وقد توجد وثيقة لكنها تحتاج إلى قراءة. وقد يكون الدليل حقيقياً ولا يدعم النتيجة المعروضة.

تمرين — توقّف، تأكّد، قارِن، قرّر

اختر عملية شراء منخفضة الخطورة لم تكملها بعد.

توقّف

- ما الاستعجال الذي أشعر به؟
- ماذا سيحدث فعلاً إذا انتظرت؟

فترة التوقف: _____

تأكّد

العنصر	المعلومة المتحقق منها	المصدر
الهوية/القناة		
المنتج أو الخدمة		
السعر الإجمالي		
الموعد/التسليم		
الإلغاء/الاسترداد		

قارِن

- هل يتطابق الوعد مع الشروط؟
- هل توجد بدائل؟
- هل يجيب الدليل عن معياري؟
- ما المعلومة التي ما زالت غائبة؟

الفرق الذي وجدته: _____

قرّر

- ☐ أقبل بعد أن أفهم؛
- ☐ أتفاوض على شرط؛
- ☐ أطلب مزيداً من المعلومات؛
- ☐ أنسحب من الشراء؛
- ☐ أطلب إرشاداً مؤهلاً.

عبارتي + إجرائي: _____

خلاصة الوحدة

- يجب أن يصمد قرار الشراء أمام التوقف والتحقق.
- يمكن التحقق من الموعد المزعوم؛ والاستعجال لا يثبت الاحتيال.
- قرر وفق التكلفة الإجمالية، لا السعر البارز فقط.
- العلاقة الشخصية لا تحل محل النطاق أو الإيصال أو الشروط الواضحة.
- عند طلب الاسترداد، حافظ على التركيز في الطلب والتاريخ والسياسة والقناة.
- اجتماع الوعد المالي والقناة غير الرسمية والضغط يبرر حذراً أكبر.
- الشعبية لا تحل محل الملاءمة؛ وتغيير النطاق يحتاج إلى اتفاق جديد.

حدود الاستخدام

تقدم هذه الوحدة تعليماً عاماً لتنظيم القرارات التجارية. وليست استشارة قانونية أو مالية أو استثمارية أو لحماية المستهلك. ولا تحدد وقوع الاحتيال، أو صحة العقد، أو استحقاق الاسترداد، أو وجوب الدفع. استخدم مصادر رسمية محدثة وإرشاداً مهنياً منطبقاً عند وجود مبالغ أو مخاطر أو نزاعات مهمة.

ملاحظات المصادر وحدودها

- يدرج البنك المركزي السعودي الضغط لاتخاذ قرار سريع، والوعود غير الواقعية أو المضمونة، والقنوات غير الرسمية، والأسماء المشابهة للجهات المرخصة ضمن مؤشرات الخطر في الأنشطة المالية غير المرخصة. نطاق المصدر مالي، ولا يحول كل استعجال تجاري إلى احتيال.
- تنسجم إرشادات التحقق والتوعية الرقمية مع قواعد البنك المركزي السعودي للتوعية بالاحتيال. تتطور التهديدات والقنوات؛ لذا يجب تحديثها قبل الإطلاق.
- توضح وزارة التجارة السعودية أن الخدمات الرقمية ينبغي أن تعرض الخصائص والسعر والدفع والتسليم، وأن تتجنب الإعلان المضلل. راجع التوجيه المتعلق بـنظام التجارة الإلكترونية ودليل التاجر. ولا تحل هذه المصادر محل التحليل القانوني لمعاملة أو بائع عبر الحدود.

الوحدة 9 — البيئة الرقمية: الثقة لا تغني عن التحقق

القناة التي تواصلت معك لا تثبت الهوية

قد تعرض الرسالة اسم بنك، وقد يستخدم الحساب صورة وصوتاً مألوفين، وقد يعرف من يدّعي أنه من الدعم بعض بياناتك. تزيد هذه العناصر الألفة، لكنها لا تؤكد وحدها هوية الطرف الآخر.

في البيئة الرقمية، تقلل قاعدة بسيطة القرارات تحت الضغط:

> **أوقف التواصل الذي وصلك، وابدأ أنت التحقق عبر قناة معروفة.**

يعني ذلك فتح التطبيق الرسمي من دون استخدام رابط الرسالة، أو كتابة العنوان المعروف، أو الاتصال برقم محفوظ مسبقاً، أو التأكد من شخص آخر موثوق. أما الرد عبر القناة نفسها فيعيد سؤال الهوية إلى الطرف الذي لم يُتحقق منه بعد.

تتغير أساليب الاحتيال وخصائص المنصات. والإجراءات في هذه الوحدة مبادئ عامة يجب مقارنتها بالإرشادات الرسمية الحالية قبل النشر. ``

خمس قواعد للتحقق

1. الاستعجال لا يحل محل إثبات الهوية

تستدعي عبارات «الآن» و«الفرصة الأخيرة» و«حالة طارئة» توقفاً قصيراً كلما كان ذلك ممكناً. اسأل عما يمكن تأكيده خارج المحادثة.

2. لا تشارك سراً لمجرد أن شخصاً طلبه

قد تمنح كلمة المرور، أو رمز التحقق، أو الرقم السري، أو الوصول عن بُعد سيطرة على الحساب أو الجهاز. لا تعتبر معرفة اسمك أو جزء من رصيدك أو معلومة أخرى إذناً بتقديم سر.

3. القناة المستقلة هي القناة التي تختارها أنت

لا تستخدم الرقم أو الرابط أو العنوان الذي أرسلته الرسالة المشبوهة نفسها من أجل «تأكيدها». ابحث عن التطبيق أو الموقع أو العقد أو جهة الاتصال التي كنت تعرفها من قبل.

4. يمكن تقليد العلاقة أيضاً

يمكن تقليد استعجال أحد أفراد الأسرة، أو سلطة شركة، أو فرصة عمل. تحقق من الهوية والموقف، ولا تحاول اتخاذ القرار من أسلوب الرسالة وحده.

5. إذا حدث تفاعل، فانتقل من الوقاية إلى الاستجابة

إذا نقرت رابطاً، أو ثبّت برنامجاً، أو شاركت رمزاً، أو حولت مالاً، فلا تواصل التفاوض مع جهة الاتصال. ارجع إلى الخدمة الرسمية واطلب إرشاداً تقنياً أو مالياً محدثاً. تعتمد الخطوة التالية على ما حدث فعلاً.

ثماني حالات رقمية

الأمثلة التالية خيالية ومركبة. ستُحدّث أسماء المنصات وجهات الاتصال والإجراءات النهائية قرب الإطلاق.

D01 — جهة تدّعي أنها بنك وتطلب رمز التحقق

الموقف: تظهر مكالمة أو رسالة اسماً مشابهاً لاسم البنك، وتطلب الرمز الذي وصلك برسالة نصية من أجل «إلغاء» عملية.

ما تعرفه: تلقيت الاتصال؛ وطُلب منك رمز؛ ولم تُؤكد الهوية بعد.

ما لا تعرفه: من بدأ الاتصال، وهل توجد عملية حقيقية؟

الاستجابة الفورية: لا تقدم الرمز، وأنهِ الاتصال.

التحقق: افتح التطبيق الرسمي أو استخدم رقماً حصلت عليه من مصدر معروف. وأبلغ عبر القناة السارية عند الحاجة. لا تثق بالرقم الظاهر ولا تتصل برقم يقدمه المتحدث.

D02 — شخص يدّعي أنه قريب ويطلب تحويلاً عاجلاً

الموقف: يزعم رقم جديد أنه لأحد أفراد الأسرة في حالة طارئة، ويطلب تحويلاً فورياً ويطلب منك ألا تتصل.

ما تعرفه: توجد قصة عاجلة وقناة مختلفة ومحاولة لمنع التحقق.

ما لا تعرفه: الهوية والحالة الطارئة والوجهة الحقيقية للمال.

عبارة توقف: «سأتأكد عبر قناة أخرى قبل أن أتصرف». ولا يلزم أن تشرح القناة التي ستستخدمها.

التحقق: اتصل بالرقم المحفوظ مسبقاً، أو تواصل مع شخص قريب آخر، أو استخدم سؤالاً متفقاً عليه سابقاً كعامل مساعد، لا بوصفه الحماية الوحيدة. لا تحوّل المال قبل تأكيد مستقل.

D03 — فرصة عمل تشترط دفعاً أو بيانات حساسة

الموقف: تعد فرصة عبر تطبيق مراسلة بتوظيف سريع، وتطلب مالاً أو وثيقة أو بيانات مالية قبل عرض عملية توظيف يمكن التحقق منها.

ما تعرفه: يوجد وعد واستعجال وطلب حساس.

ما لا تعرفه: الشركة والنطاق الإلكتروني ومسؤول التوظيف والوظيفة وغرض البيانات.

رد يحافظ على العلاقة: «أرسل الاسم القانوني للشركة ونطاقها الرسمي وصفحة عملية التوظيف. سأتحقق منها مباشرة».

رد نهائي: لا تدفع ولا ترسل بيانات قبل تأكيد الهوية وعملية التوظيف. احظر الحساب أو أبلغ عنه إذا استمر الضغط، وفق أدوات المنصة الحالية.

D04 — تهديد رقمي يطلب المال أو الصمت

الموقف: يهدد شخص بنشر معلومة أو اختراق حساب أو إحداث ضرر أو زيادة الكشف إذا لم تدفع أو تطع.

ما تعرفه: يوجد تهديد مرتبط بطلب.

ما لا تعرفه: القدرة الحقيقية، والوصول الذي قد يكون حصل بالفعل، والخطر خارج البيئة الرقمية.

استجابة سلامة: لا تفاوض وحدك لمحاولة السيطرة على التهديد. احفظ الرسائل والمعرفات والتواريخ والطلبات بأمان، وتجنب إعادة توزيع محتوى حميم أو خطر أثناء التوثيق.

الخطوة التالية: اطلب مساعدة المنصة أو المؤسسة المالية أو الجهة المختصة أو دعم محلي مناسب، مع مراعاة الخطر الجسدي والأسري أيضاً. وفي الخطر الفوري، استخدم خدمات الطوارئ السارية. يجب إعادة التحقق من الإجراءات والقنوات. ``

D05 — ضغط للخروج من المنصة المحمية

الموقف: أثناء شراء أو خدمة أو تعاقد بدأ عبر منصة، يلح الطرف الآخر على نقل المحادثة والدفع إلى خارجها.

ما تعرفه: قد تفقد سجلات أو وسائل حماية؛ ويُعامل الانتقال كشرط.

ما لا تعرفه: سبب الانتقال، وما وسائل الحماية المحددة التي ستفقدها؟

رد يحافظ على العلاقة: «سأبقي المحادثة والدفع داخل المنصة».

رد نهائي: «إذا كان الخروج من هذه القناة شرطاً، فلن أتابع». تحقق من القواعد الحالية للمنصة من دون استخدام روابط أرسلتها جهة الاتصال.

D06 — جهة تدّعي أنها دعم فني وتطلب وصولاً عن بُعد

الموقف: يعرّف شخص نفسه بأنه من الدعم ويطلب تثبيت برنامج أو التحكم عن بُعد لإصلاح مشكلة.

ما تعرفه: تطلب جهة الاتصال الوصول إلى الجهاز؛ ولم تؤكد هوية الدعم بعد.

ما لا تعرفه: الهوية والحاجة الحقيقية ومدى الوصول.

الاستجابة الفورية: ارفض الوصول، ولا تثبت البرنامج، وأنهِ الجلسة.

التحقق: افتح الموقع أو التطبيق الرسمي وابدأ طلب دعم جديداً. وإذا منحت الوصول بالفعل، فاقطع الاتصال بأمان واطلب إرشاداً تقنياً محدثاً باستخدام جهاز موثوق.

D07 — كشف علني يفرض رداً

الموقف: تُستخدم الإشارات أو التعليقات أو المنشورات لطلب رد فوري، مع تهديد بتوسيع الكشف.

ما تعرفه: يوجد ضغط علني؛ وقد يتسع الانتشار؛ وتوجد مسألة محددة أو تهديد.

ما لا تعرفه: الهوية والنية والجمهور وخطر نقل المحادثة إلى الخاص.

استجابة متناسبة: لا تناقش كل التفاصيل تحت استعجال علني. احفظ السجل، واستخدم الإشراف أو الإبلاغ وفق القواعد الحالية، ولا تجب إلا عن النقطة الضرورية إذا كان الرد آمناً.

رد واضح وحازم عندما يكون آمناً: «لن أناقش التفاصيل تحت تهديد علني. سأستخدم أدوات الإشراف أو الإبلاغ المتاحة وفق قواعد المنصة».

الانتقال إلى قناة خاصة ليس واجباً عندما يلغي الحماية أو يخلق خطراً أو يفتح وصولاً إضافياً.

D08 — رابط يطلب «التحقق» من الحساب وكلمة المرور

الموقف: يخبر بريد إلكتروني أو رسالة نصية أو محادثة بقرب حظر الحساب، ويرسل رابطاً لتسجيل الدخول.

ما تعرفه: يوجد ضغط وطلب لبيانات الدخول عبر مسار وصلك.

ما لا تعرفه: مصدر الرسالة والوضع الحقيقي للحساب.

الاستجابة الفورية: لا تستخدم الرابط ولا تقدم البيانات. افتح التطبيق أو اكتب العنوان الرسمي المعروف.

إذا حدث تفاعل: ارجع إلى الخدمة الرسمية، وغيّر بيانات الدخول من جهاز موثوق، وراجع الجلسات والنشاط وفق تعليمات مقدم الخدمة الحالية. وقد يلزم أيضاً التواصل مع المؤسسة المالية. لا توجد سلسلة واحدة تصلح لكل الحوادث.

التحقق عبر ثلاث قنوات

فكر في ثلاثة مسارات منفصلة:

القناة	الوظيفة	المثال
1. القناة الواردة	تحمل الطلب الذي لم يُتحقق منه	رسالة أو مكالمة أو بريد إلكتروني أو حساب تواصل معك
2. القناة المعروفة/الرسمية	تبدأ أنت التواصل خارج الطلب	تطبيق مثبت، أو عنوان تكتبه، أو رقم محفوظ
3. قناة التأييد	تؤكد السياق من مصدر آخر	قريب، أو صفحة رسمية، أو مسؤول معروف

لا تكون القناة الثالثة ضرورية دائماً، لكنها مفيدة عندما يرتفع الخطر والاستعجال. حسابان يرسلهما الشخص نفسه ليسا مصدرين مستقلين.

إذا كان شيء قد حدث بالفعل

تجنب الخجل والمزيد من الاستعجال. سجّل، عندما يكون ذلك آمناً:

- القناة التي بدأت التواصل؛
- المعلومة أو الرمز أو الوصول الذي قدمته؛
- وقت أي تحويل وقيمته ووجهته؛
- التطبيق أو الرابط أو البرنامج المستخدم؛
- الرسائل والمعرفات ذات الصلة.

بعد ذلك، تواصل أولاً مع المؤسسة أو الخدمة المتأثرة عبر قناة رسمية. ويعتمد ترتيب تغيير بيانات الدخول، أو إيقاف العملية، أو فصل الجهاز، أو حفظ الدليل، أو الإبلاغ على نوع الحادث. استخدم إرشاداً حديثاً ومؤهلاً؛ ولا ترتجل وصفة واحدة لكل الحالات.

تمرين — محاكاة التحقق

اختر ثلاث حالات خيالية: بنك، وقريب، ومنصة شراء.

الحالة	القناة الواردة	القناة المعروفة/الرسمية	التأييد	ما يجب ألا أشاركه	الإجراء قبل القرار
بنك يطلب رمزاً					
قريب يطلب مالاً					
بائع يطلب قناة خارجية					

بعد ذلك، تدرب على التسلسل:

1. سمِّ الاستعجال من دون أن تطيعه؛
2. أنهِ القناة الواردة؛
3. افتح بنفسك القناة المعروفة؛
4. أكّد الهوية والطلب؛
5. ثم اتخذ القرار.

عبارتي للتوقف: _____

قناتي المعروفة لكل حالة: _____

خلاصة الوحدة

- لا يؤكد الاسم أو الصورة أو الصوت أو المعرفة الجزئية الهوية بمفرده.
- لا تسلّم رمزاً أو كلمة مرور أو رقماً سرياً أو وصولاً عن بُعد تحت الضغط.
- يبدأ التحقق المستقل من قناة تختارها أنت.
- يمكن تقليد العلاقة والسلطة والفرصة.
- تفقد المنصة المحمية قيمتها عندما تنتقل المحادثة والدفع إلى خارجها.
- يحتاج التهديد الرقمي إلى السلامة والدعم، لا التفاوض المنفرد.
- إذا حدث تفاعل، فاطلب إرشاداً رسمياً يناسب الحادث.

حدود الاستخدام

لا تضمن هذه الوحدة منع الاحتيال أو استرداد الخسارة، ولا تحل محل الدعم التقني أو المؤسسة المالية أو المنصة أو الجهة المختصة أو متخصص الأمن. تتطور التهديدات، وقد تصبح الإجراءات قديمة. أعد التحقق من جميع القنوات والخطوات التشغيلية قبل النشر وعند وقوع حادث حقيقي.

ملاحظات المصادر وحدودها

- يصف البنك المركزي السعودي الهندسة الاجتماعية بانتحال أشخاص أو جهات موثوقة للحصول على كلمة المرور ورمز التحقق. راجع إجراءات الحماية من الاحتيال.
- تشمل قواعد البنك المركزي السعودي للتوعية بالاحتيال التهديدات والوقاية والإبلاغ وقنوات رقمية مختلفة. وهي تدعم التحديث المستمر، ولا تثبت انتشار أسلوب احتيال بعينه.
- يتضمن التنبيه بشأن الأنشطة المالية غير المرخصة الضغط السريع والوعد غير الواقعي والقناة غير الرسمية والهوية المشابهة لجهة مرخصة. نطاقه مالي؛ وطُبقت مبادئ التحقق بحذر على الأمثلة الأخرى.

الوحدة 10 — بروتوكولك الشخصي

خطة بسيطة للأوقات الصعبة

ليس واقعياً أن تتذكر عشر وحدات كاملة وأنت تحت الضغط. ينبغي أن يتسع بروتوكولك الشخصي في صفحة واحدة، أو بطاقة، وأن يجيب عن خمسة أسئلة:

1. كيف أعرف أنني أتخذ قراراً على عجل؟
2. ما العبارة التي أستخدمها لأكسب وقتاً؟
3. كيف أعبّر عن حد مختصر؟
4. ما الإجراء الذي يثبت قراري؟
5. إلى من ألجأ عندما لا ينبغي أن أتعامل مع الموقف وحدي؟

لا يتنبأ البروتوكول بكل المواقف. لكنه يقلل الحاجة إلى الارتجال عندما يكون الشعور بالذنب أو الاستعجال أو السلطة أو الخوف قد استهلك جزءاً من انتباهك.

إشارات استعجالك

قبل الرد التلقائي، قد تلاحظ:

- رغبة في القبول لمجرد إنهاء المحادثة؛
- خوفاً من أن تضيع الفرصة بسبب دقائق قليلة من التوقف؛
- تبريراً يزداد طولاً؛
- صعوبة في تحديد الطلب بدقة؛
- شعوراً بأن الخيارين فقط متاحان؛
- اندفاعاً لإثبات أنك محق فوراً؛
- دفعاً أو توقيعاً أو إرسال بيانات قبل القراءة.

تصف هذه الإشارات تجربتك، ولا تثبت نية الطرف الآخر. اختر إشارتين أو ثلاثاً تتكرر لديك، وحوّلها إلى تذكير:

> **عندما ألاحظ _____، لن أقرر قبل أن أتحقق من _____.**

جهّز عبارات أساسية

تقلل العبارات الأساسية الجهد. وكيّف درجة الرسمية والنبرة مع العلاقة.

للفهم

- «ما الذي تحتاج إليه تحديداً، ومتى، ولماذا؟»
- «ما المعلومة أو الوثيقة التي تؤكد ذلك؟»

لكسب الوقت

- «لن أقرر الآن. سأجيب في [الوقت/التاريخ]».
- «أحتاج إلى المراجعة قبل القبول».

للتفاوض

- «أستطيع إنجاز س أو ص؛ ولا أستطيع إنجازهما معاً في هذه المدة».
- «هذا البديل مناسب لي».

للرفض

- «لا أستطيع قبول هذا الطلب».
- «لن أشارك هذه المعلومة».

للإنهاء

- «قراري لم يتغير. سأنهي هذا الموضوع الآن».
- «إذا بقي هذا الشرط، فلن أتابع».

للسلامة

- «سأتحقق عبر قناة معروفة».
- من دون رسالة: غادر أو أوقف التواصل أو اطلب المساعدة عندما يزيد الكلام الخطر.

لا تحتاج إلى استخدام جميع العبارات. اختر واحدة لكل وظيفة، وأعد كتابتها بكلمات تستطيع قولها فعلاً. تحتاج النسخة العربية إلى مراجعة بشرية سعودية حتى تحافظ على الوضوح والاحترام والطبيعية. ``

اختر إجراءات تعتمد عليك

يفشل البروتوكول عندما يعتمد على طاعة شخص آخر.

- «يجب أن تتوقف» تعتمد على الآخر.
- «إذا استمر السؤال، فسأنهي المحادثة» تحدد فعلك.
- «يجب أن تحترم موعدي» تعتمد على الآخر.
- «سأجيب غداً بعد المراجعة» تحدد وقتك.
- «عليك إثبات أنك جدير بالثقة» تعتمد على الآخر.
- «سأتأكد عبر التطبيق الرسمي» تحدد طريقة تحققك.

يجب أن يكون الإجراء ممكناً ومتناسباً وآمناً. وإذا لم يكن كذلك، فصغّره أو اطلب الدعم لتنفيذه.

ابنِ شبكة دعمك

لا تنتظر وقوع أزمة حتى تكتشف من يستطيع المساعدة. يمكن لأفراد شبكتك أداء وظائف مختلفة:

الوظيفة	الشخص/القناة	طريقة التواصل الآمنة	وقت الاستخدام
الاستماع من دون اتخاذ القرار نيابة عني			
تأكيد معلومة مهنية			
إرشاد في مسألة قانونية/مالية			
دعم السلامة الشخصية			
معالجة حساب أو حادث رقمي			

لا يحل شخص موثوق محل المختص في كل موقف. وقد لا تكون جهة الاتصال آمنة إذا كانت تشارك المعلومات مع من يسبب الخطر. لا تراجع «من» فقط، بل «عبر أي قناة» أيضاً.

يجب أن تكون أرقام الطوارئ والحماية والمنصات والمؤسسات المالية رسمية ومحدثة ومناسبة للمكان. لا تعتمد على قائمة قديمة من دون تحقق. ``

خمسة سياقات، ومنهج واحد

لاحظ كيف يتغير البروتوكول نفسه بحسب الموقف.

السياق	الموقف	عبارة التوقف/الحد	الإجراء
العمل	تقرير عاجل من دون تحديد الأولوية (W01)	«أي مهمة ينبغي تأجيلها حتى أتولى هذه؟»	توثيق الأولوية والقدرة
الأسرة	عودة السؤال بعد الجواب (F06)	«قراري لم يتغير؛ سأنهي هذا الموضوع الآن».	إنهاء المحادثة بأمان
العلاقة	طلب كلمة المرور/الموقع (R03)	«لن أقبل مراقبة مستمرة».	حماية الخصوصية؛ وطلب الدعم عند وجود تهديد
الشراء	عرض بلا موعد يمكن التحقق منه (C01)	«لن أقرر في هذه المحادثة».	طلب الشروط أو الانسحاب من الشراء
البيئة الرقمية	شخص يدّعي أنه قريب ويطلب مالاً (D02)	«سأتأكد عبر قناة أخرى».	الاتصال بالرقم المعروف قبل التحويل

العبارة ليست البروتوكول كله. تنجح لأنها مرتبطة بإجراء وشرط للسلامة.

تسجيل بلا لوم للذات

بعد الموقف، سجّل الضروري فقط:

- ما الذي حدث؛
- المستوى الذي لاحظته؛
- ما الذي قلته أو فعلته؛
- النتيجة؛
- ما الذي تريد تكراره أو تغييره.

لا تحول المراجعة إلى حكم: «كنت ضعيفاً»، أو «كان يجب أن أنتبه». قد يستجيب الإنسان تحت الضغط بمعلومات ناقصة. استبدل اللوم بسؤال عملي:

> «ما الدعم أو العبارة أو التحقق الذي سيجعل خطوتي التالية أكثر أماناً؟»

احفظ السجلات الحساسة في مكان مسموح وآمن فقط. وفي سياق المراقبة أو الخطر، لا تحتفظ بمذكرات قد تزيد تعرضك.

مراجعة أسبوعية في عشر دقائق

مرة كل أسبوع، اختر تفاعلاً واحداً بحد أقصى وراجعه:

1. **لاحظت:** ما الواقعة التي فصلتها عن التفسير؟
2. **وضعت في السياق:** ما المعلومة التي كانت غائبة؟
3. **قدّرت:** هل تغير المستوى مع الوقائع الجديدة؟
4. **اخترت:** هل كانت وظيفة الرد واضحة؟
5. **ثبّتُّ:** هل نفذت الإجراء الذي يعتمد عليّ؟
6. **تعلمت:** ما الذي سأعدله في بروتوكولي؟

لا تستخدم المراجعة للتحقيق في كل من حولك. الهدف هو تحسين قراراتك، لا مراقبة العلاقات باستمرار.

التمرين النهائي — البطاقة الشخصية

املأها بعبارات قصيرة. ولا تضع بيانات حساسة إذا كان يمكن لشخص آخر رؤية البطاقة.

توقّف

إشارات استعجالي: _____

عبارتي لكسب الوقت: _____

أول ما أتحقق منه: _____

حد

عبارتي التي تحافظ على العلاقة: _____

عبارتي الواضحة والحازمة باحترام: _____

إجرائي إذا استمر الضغط: _____

مساعدة

إشارات تدل على أن المواجهة غير مناسبة: _____

الشخص/القناة الآمنة: _____

الخدمة الرسمية التي سأعيد التحقق منها: _____

تذكير

> الإشارة الواحدة ليست حكماً. أستطيع أن ألاحظ وأتوقف وأختار.

اختبر البطاقة في موقف خيالي منخفض الخطورة. اقرأ العبارة بصوت مرتفع، وتأكد من إمكان تنفيذ الإجراء، واحذف أي وعد يعتمد على التحكم في استجابة الطرف الآخر.

خلاصة الوحدة

- يجمع البروتوكول الشخصي إشارات الاستعجال والعبارات الأساسية والإجراءات والدعم.
- تقلل العبارات المختصرة الارتجال، لكنها لا تضمن النتيجة.
- يعتمد الإجراء المستدام عليك ويراعي السياق والسلامة.
- تحتاج شبكة الدعم إلى وظيفة وقناة ووقت للاستخدام.
- يخدم التسجيل التعلم، لا لوم الذات أو المراقبة المستمرة.
- تعدّل المراجعة الأسبوعية الخطة بناءً على الوقائع.
- في الخطر المرتفع، لا تحل البطاقة محل مساعدة محلية مؤهلة.

حدود الاستخدام

بروتوكولك الشخصي ليس خطة سريرية أو قانونية أو مهنية للسلامة. ولا يتنبأ بالعنف، ولا يمنع الاحتيال، ولا يضمن احترام الحدود. وإذا وُجد تهديد أو إكراه أو ملاحقة أو ابتزاز أو اعتماد شديد أو خطر فوري، فاطلب دعماً مؤهلاً وكيّف أي تسجيل أو تواصل مع سلامتك.

ملاحظات المصادر وحدودها

- استخدام التمارين والممارسة الموجهة استنتاج تحريري تدعمه دراسات عن تدريب الحزم في سياقات صحية، من دون تحقق خاص لهذا البروتوكول أو تعميم شامل. راجع Chen et al. وOmura et al..
- يظل الفصل بين الصيغ اليومية والمساعدة في الخطر المرتفع منسجماً مع تعريف منظمة الصحة العالمية ونظام الحماية من الإيذاء السعودي، من دون تصنيف الحالات الفردية.
- يجب أخذ قنوات المساعدة والإجراءات الرقمية من مصادر رسمية حالية وإعادة التحقق منها فوراً قبل النشر.

المراجع وقنوات المساعدة وفهرس الرجوع

كيف تقرأ المراجع؟

تدعم المصادر التالية التعريفات والحدود والقرارات التحريرية. وهي لا تثبت صلاحية المنتج كله، ولا تسمح بتشخيص شخص، ولا تحل محل تقييم سريري أو قانوني أو مالي أو ثقافي أو أمني.

تسجل التواريخ البحث الذي أُجري في 24 سبتمبر 2026. قد تتغير المصادر التشغيلية والسياسات والقنوات والأنظمة، ويجب التحقق منها مرة أخرى قرب موعد النشر.

الأدلة السلوكية والتواصل

1. Chen, H.-W. et al. “Assertive communication training for nurses to speak up in cases of medical errors: A systematic review and meta-analysis.” *Nurse Education Today*, 2023. PubMed. مراجعة في التمريض؛ لا تثبت فعالية شاملة للصيغ المستخدمة في هذا المنتج.
2. Omura, M. et al. “The effectiveness of assertiveness communication training programs for healthcare professionals and students: A systematic review.” *International Journal of Nursing Studies*, 2017. PubMed. سياقها العاملون وطلاب التخصصات الصحية.
3. Reynolds-Tylus, T. “Psychological Reactance and Persuasive Health Communication: A Review of the Literature.” *Frontiers in Communication*, 2019. النص الكامل. تدعم الحذر من اللغة التي تهدد حرية الاختيار، وتذكر المراجعة نفسها حدود القياس والتعميم.
4. World Health Organization. “Violence against women”. منظمة الصحة العالمية. مصدر لمفاهيم الإكراه الجنسي والإساءة النفسية والسلوكيات المتحكمة في سياق عنف الشريك الحميم؛ وله نطاق متعلق بالنوع الاجتماعي.

الحماية والسياق السعودي

5. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. “نظام الحماية من الإيذاء”. المصدر الرسمي. مصطلحات نظامية للحماية؛ وليست رأياً قانونياً في حالة فردية.
6. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. “اللائحة التنفيذية لنظام الحماية من الإيذاء”. ملف PDF رسمي. أمثلة نظامية للإيذاء النفسي؛ ولا تُستخدم قائمةً للتشخيص.
7. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. “الإبلاغ عن العنف الأسري”. المصدر الرسمي. المصدر الذي روجع بخصوص مركز 1919؛ يجب إعادة التحقق منه فوراً قبل النشر.
8. “Saudi radiology trainees’ insights on safety and professionalism in the workplace.” PMC. التسلسل الإداري والتواصل في سياق مهني محدد؛ ولا تمثل الدراسة السكان جميعاً.
9. “Saying No Without Saying No: An Organizational Case Study on Assertive Communication Practices Among Nursing Workforce in Saudi Arabia.” PMC. دراسة تنظيمية في التمريض؛ تدعم التكييف ولا تبرر صوراً نمطية وطنية.

السلامة الرقمية والقرارات المالية

10. البنك المركزي السعودي. “SAMA Rulebook. Customer Fraud Awareness.” توعية بالتهديدات والوقاية والإبلاغ؛ يجب تحديث الأمثلة قرب الإطلاق.
11. البنك المركزي السعودي. “Saudi Central Bank to Take Urgent Measures to Protect Banking Consumers from Financial Fraud.” SAMA. انتحال الهوية وطلبات كلمة المرور أو رمز التحقق.
12. البنك المركزي السعودي. “SAMA Unlicensed Activities.” ضغط لاتخاذ قرار سريع، ووعود غير واقعية، وقنوات غير رسمية في السياق المالي.

التجارة الإلكترونية

13. وزارة التجارة السعودية. “MCI, The Services Provided Online are Covered by the E-Commerce System.” وزارة التجارة. شفافية الخصائص والسعر والدفع والتسليم.
14. وزارة التجارة السعودية. “Merchant Guide.” ملف PDF. الإعلان الإلكتروني والتعريف والمعلومات المضللة؛ ولا يحل محل التحليل القانوني لمعاملة عابرة للحدود.

قنوات المساعدة والتحقق

لا يجوز نشر هذا القسم من دون تحقق بشري نهائي. فقد تتغير قناة صحيحة اليوم، أو تصبح غير متاحة، أو يختلف نطاقها عند الإطلاق.

الحاجة	القناة الأساسية التي بُحثت	طريقة استخدامها في المنتج	بوابة المراجعة
العنف الأسري في السعودية	مركز 1919، وتذكر صفحة الوزارة أنه يعمل على مدار الساعة بالعربية والإنجليزية؛ كما كانت تعرض `1919@hrsd.gov.sa`	لا يُدرج إلا بعد اختبار التوفر واللغة والنطاق وطريقة التواصل	
طارئ فوري	خدمة الطوارئ المحلية السارية	لا تُدرج الأرقام إلا بعد تأكيد رسمي للسوق النهائي	``
احتيال/حساب مصرفي	التطبيق أو الموقع أو الاتصال الرسمي للمؤسسة نفسها + إرشادات البنك المركزي السعودي	تعليم القارئ بدء الاتصال بنفسه، من دون قائمة جامدة للبنوك	``
حادث في منصة	مركز المساعدة والإبلاغ للمنصة المستخدمة	إعادة التحقق من اسم الخاصية والإجراء عند الإطلاق	``
مسألة قانونية أو عمالية أو تعاقدية	مختص أو جهة مسؤولة عن الحالة والاختصاص النظامي	إبقاء الإحالة عامة حتى المراجعة القانونية	``
خطر سريري أو متعلق بالصحة النفسية	خدمة صحية مؤهلة وقناة محلية منطبقة	عدم تحويل الكتاب إلى فرز أو علاج	``

قاعدة النسخة النهائية

لكل قناة تُنشر، سجّل في تقرير الجودة:

- المصدر الرسمي؛
- تاريخ ووقت آخر تحقق؛

- الرقم أو العنوان الذي اختُبر؛
- اللغة وساعات العمل المعلنة؛
- الجمهور والنطاق المشمولان؛
- البديل عند عدم التوفر؛
- الشخص المسؤول عن التحقق.

فهرس الرجوع بحسب الهدف

أحتاج إلى…	راجع	الحالات المفيدة
فصل الواقعة عن التفسير	الوحدة 1 — ركّز على التفاعل، لا على تصنيف الشخص	W04، F06، R02، C07
صنع وقت قبل القرار	الوحدة 2 — اصنع مساحة للقرار	W01، F05، C01، D02
التعرف إلى شكل الضغط	الوحدة 3 — ثماني فئات من سلوكيات الضغط	T1–T8 و16 حالة مصغرة
اختيار نوع الرد	الوحدة 4 — اختر مستوى الرد	W03، F02، R03، C03، D05
التعامل مع الأولوية أو العبء أو التسلسل الإداري	الوحدة 5 — العمل	W01–W08
الرد باحترام داخل الأسرة	الوحدة 6 — الأسرة	F01–F08
حماية الاستقلالية داخل العلاقة	الوحدة 7 — العلاقات	R01–R08
التحقق من شراء أو عرض	الوحدة 8 — القرارات التجارية	C01–C08
تأكيد الهوية والقناة الرقمية	الوحدة 9 — البيئة الرقمية	D01–D08
إعداد عبارات وإجراءات شخصية	الوحدة 10 — بروتوكولك الشخصي	W01، F06، R03، C01، D02

فهرس بحسب نوع الرد

النوع	القسم الأساسي	أمثلة
التوضيح	الوحدة 2، الحركة 4	الموعد والغرض والتكلفة والمسؤولية
كسب الوقت	الوحدتان 2 و4	«سأجيب في...»؛ «لن أقرر في هذه المحادثة»
التفاوض	الوحدتان 4 و5	الأولوية والقدرة والبديل الحقيقي
الرفض	الوحدة 4 والوحدات السياقية	موقف مختصر + حد
الإنهاء	الوحدة 4	قرار + إجراء قابل للتنفيذ
التوثيق	الوحدتان 5 و10	وقائع وتاريخ وأثر وخطوة تالية
التحقق	الوحدتان 8 و9	وثيقة وقناة رسمية ومصدر مستقل
طلب المساعدة	المقدمة والوحدات 4 و6 و7 و9	خطر أو اعتماد أو تهديد أو حادث

فهرس الحالات الأربعين

- **العمل:** W01 طلب عاجل بعد ساعات العمل؛ W02 حذف خطأ؛ W03 نقل مهمة؛ W04 مقاطعة؛ W05 إجماع مزعوم؛ W06 توقيع من دون قراءة؛ W07 نقد مهين؛ W08 تهديد بالانتقام.
- **الأسرة:** F01 معروف يتحول إلى دَين؛ F02 مناسبة غير ملائمة؛ F03 دراسة/مسار مهني؛ F04 كشف الخصوصية؛ F05 قرض عاجل؛ F06 سؤال متكرر؛ F07 الوصول إلى الهاتف؛ F08 تهديد واعتماد.
- **العلاقات:** R01 رد فوري؛ R02 صمت بعد اختلاف؛ R03 كلمة مرور/موقع؛ R04 غيرة وعلاقات اجتماعية؛ R05 موعد أحادي؛ R06 تحكم مالي؛ R07 تهديد بالكشف؛ R08 إكراه جنسي/تهديد جسدي.
- **التجارة:** C01 عرض عاجل؛ C02 رسوم متأخرة؛ C03 إضافة مستمرة؛ C04 صداقة بلا توثيق؛ C05 تحويل مسار الاسترداد؛ C06 عائد مضمون؛ C07 شعبية بلا دليل؛ C08 تغير النطاق/السعر.
- **البيئة الرقمية:** D01 طلب رمز تحقق؛ D02 حالة أسرية طارئة؛ D03 وظيفة مع دفع؛ D04 تهديد رقمي؛ D05 الخروج من المنصة؛ D06 وصول عن بُعد؛ D07 كشف علني؛ D08 رابط تحقق.

تنبيه أخير

يساعد الفهرس في العثور على رد، لكنه لا يغني عن قراءة السياق. في الخطر المرتفع، راجع إرشادات السلامة قبل استخدام أي صيغة. ويجب حل جميع علامات المراجعة أو إبقاؤها مدرجة في تقرير جودة النسخة المحلية.

