مساحة القرار · مواد تطبيقية

مكتبة الاستجابات

40 موقفاً · 80 استجابة

لاحظ · تمهّل · اختر

ARABIC-FIRST · DIGITAL EDITION

كيف تستخدم المكتبة

تضم هذه المكتبة أربعين موقفاً مركباً وثمانين استجابة مختلفة. اختر العبارة بحسب الوقائع ومستوى الخطر، لا بحسب رغبتك في العثور على «جملة مثالية».

قبل الكلام

1. صف ما حدث.
2. حدّد ما لا تعرفه.
3. قدّر القوة والاعتماد والخطر.
4. اختر أصغر استجابة آمنة.

متى لا تستخدم عبارة مباشرة؟

عندما يزيد التواصل المباشر خطر التهديد أو العنف أو الانتقام أو كشف المعلومات. انتقل إلى التخطيط الآمن والدعم المؤهل.

لا يشخّص أي سيناريو شخصاً، ولا يثبت النية.

W01 — طلب عاجل بعد ساعات العمل

الفئة T1/T3 | المستوى المؤقت 1

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.

الاستجابة 1 — 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».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«حتى أتولى التقرير الكامل اليوم، أحتاج إلى تأكيد المهمة الحالية التي ستؤجل».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: وثّق الشكل والموعد وتغيير الأولوية المتفق عليه. لا تعد بتسليم مهمتين لا يمكن الجمع بينهما.

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

W02 — حذف خطأ من سجل

الفئة T3/T4 | المستوى المؤقت 2

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم، عندما يكون آمناً

«لن أسجل معلومة أعرف أنها غير دقيقة. أستطيع توثيق الخطأ وأثره والتصحيح».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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

الفئة T2/T5 | المستوى المؤقت 2–1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي

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

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

W04 — مقاطعة حديثك وتجاهله

الفئة T3/T6 | المستوى المؤقت 1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«أود إكمال شرح الخطر الذي بدأت به. أحتاج إلى دقيقتين، ثم نتابع».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«قوطعت قبل إكمال النقطة في المحاولتين. أطلب أن أنهيها قبل الأسئلة».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

W05 — «الجميع موافق» لفرض الانضمام

الفئة T3 | المستوى المؤقت 1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«أريد فهم المعايير المستخدمة ومراجعة البيانات قبل تأكيد موافقتي».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«لم أوافق بعد. فضلاً سجّلوا أن موقفي يعتمد على مراجعة هذه النقاط».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: قدم تحفظك بصورة محددة وعبر القناة المناسبة لدورك. وتجنب تحويل الاختلاف الفني إلى حكم على المجموعة كلها.

W06 — التوقيع قبل القراءة

الفئة T1/T4 | المستوى المؤقت 1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«أحتاج إلى قراءة الوثيقة كاملة. أرسلوا لي نسخة، ووضحوا الموعد الرسمي للرد».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي

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

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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.

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

W07 — نقد مهين أمام الآخرين

الفئة T6 | المستوى المؤقت 2–1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم، عندما يكون آمناً

«أتقبل الملاحظات على عملي، لكنني لن أستمر في محادثة تتضمن إهانات شخصية».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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

الفئة T3/T6/T7 | المستوى المؤقت 3 | سلامة أولاً

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

الاستجابة 1 — 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.

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

الاستجابة 2 — 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. ``

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

الإجراء المتسق: 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. ``

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

F01 — معروف سابق يتحول إلى دَين بلا حدود

الفئة T2 | المستوى المؤقت 1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«امتناني باقٍ، لكنني لا أستطيع قبول هذا الطلب».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

F02 — ضغط لحضور مناسبة

الفئة T2/T6 المستوى المؤقت 1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم إذا استمر الأمر

«قراري لم يتغير، ولن أستمر في شرح أسباب غيابي».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

F03 — اتخاذ قرار الدراسة أو المسار المهني تحت الضغط

الفئة T2/T3 | المستوى المؤقت 2–1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«أريد سماع المخاوف المحددة ومقارنة الخيارات بحسب التكلفة والمدة والفرص. لن أتخذ القرار في هذه المحادثة».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — 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».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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

الفئة T5/T6 | المستوى المؤقت 2–1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي إذا تكرر الأمر

«بما أن هذه المعلومات نُقلت مرة أخرى، فلن أشارك تفاصيل جديدة عن هذا الموضوع».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

F05 — طلب قرض على وجه السرعة

الفئة T1/T2 | المستوى المؤقت 1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«أريد أن أفهم قبل أن أجيب. أرسل المبلغ والغرض ومقترح السداد. لن أحول المال اليوم».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«لا أستطيع تقديم هذا القرض».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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

الفئة T5 | المستوى المؤقت 1

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

الاستجابة 1 — الخطوة الأولى

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي إذا تأكد الفهم

«قراري لم يتغير. إذا استمر الموضوع، فسأنهي هذه المحادثة، ويمكننا الحديث في أمر آخر لاحقاً».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

F07 — الهاتف أو الرسائل بوصفها دليلاً على الاحترام

الفئة T2/T5/T7 | المستوى المؤقت 2

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة، عندما يكون آمناً

«أريد أن أفهم القلق المحدد. يمكننا الحديث عنه، لكنني لن أتيح وصولاً غير مقيد إلى رسائلي».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«الخصوصية ليست دليلاً على الذنب. لن أشارك كلمات مروري».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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

الفئة T6/T7 | المستوى المؤقت 3 | سلامة أولاً

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

الاستجابة 1 — 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.

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

الاستجابة 2 — 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. ``

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

الإجراء المتسق: 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. ``

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

R01 — المطالبة الدائمة برد فوري

الفئة T1/T5 | المستوى المؤقت 2–1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

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

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

R02 — الصمت بعد اختلاف

الفئة T2/T5 | المستوى المؤقت 2–1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي إذا تكرر النمط

«لن أغيّر قراري لمجرد إنهاء الصمت. سأعود إلى الحديث عندما نستطيع الحوار من دون هذا الشرط».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

R03 — كلمة المرور أو الموقع بوصفهما دليلاً على الثقة

الفئة T2/T7 | المستوى المؤقت 2

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة، عندما يكون آمناً

«أريد مناقشة القلق المحدد. لا أشارك كلمة مروري ولا موقعي بصورة مستمرة».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«لن تُستخدم خصوصيتي اختباراً للثقة. لن أقبل مراقبة دائمة».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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

الفئة T2/T6/T7 | المستوى المؤقت 2

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«لن أقبل اتهامات بلا واقعة ولا قواعد أحادية بشأن من أتواصل معه».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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

الفئة T1/T2 | المستوى المؤقت 2–1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«هذا القرار يؤثر فينا معاً. أريد فهم الموعد ومقارنة المعايير قبل أن أجيب».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«لن أتخذ القرار ما دامت العجلة شرطاً. يمكننا العودة إليه مع المعلومات وموعد نتفق عليه».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

R06 — التحكم في المال والمعلومات المالية

الفئة T4/T7 | المستوى المؤقت 3–2 | سلامة أولاً

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة، عندما يكون آمناً

«بما أن هذه القرارات تؤثر في مسؤولياتنا، أحتاج إلى الاطلاع على معلومات الدخل والمصروفات والديون».

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

الاستجابة 2 — 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.

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

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

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

R07 — التهديد بكشف رسائل أو صور

الفئة T6/T7 | المستوى المؤقت 3 | سلامة أولاً

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

الاستجابة 1 — 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.

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

الاستجابة 2 — 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. ``

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

الإجراء المتسق: 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. ``

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

R08 — ضغط جنسي أو تهديد جسدي

الفئة T7 | المستوى المؤقت 3 | سلامة أولاً

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

الاستجابة 1 — 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.

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

الاستجابة 2 — 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. `` ``

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

الإجراء المتسق: 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. `` ``

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

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

الفئة T1 | المستوى المؤقت 1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«أرسل مدة صلاحية العرض والسعر الإجمالي والشروط كتابةً. سأراجعها قبل أن أقرر».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي

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

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

C02 — ظهور رسوم مهمة في النهاية

الفئة T4 | المستوى المؤقت 1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«ما مصدر هذه الرسوم؟ أحتاج إلى التكلفة الإجمالية، بما فيها جميع الرسوم، قبل المتابعة».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«لن أقبل العملية ما دام السعر الإجمالي والشروط غير واضحين».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

C03 — استمرار عرض الإضافة بعد رفضها

الفئة T5 | المستوى المؤقت 1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«أريد المنتج الأصلي فقط. أكّدوا العناصر والسعر الإجمالي قبل الدفع».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي

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

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

C04 — الصداقة تحل محل العقد أو الإيصال

الفئة T2/T4 | المستوى المؤقت 1

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.

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«أريد توثيق النطاق والقيمة والموعد لحماية علاقتنا وتجنب اختلاف الذاكرة».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«لن أدفع أو أبدأ قبل توثيق الحد الأدنى من الشروط».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

C05 — تحويل طلب الاسترداد إلى عروض أخرى

الفئة T4/T5 | المستوى المؤقت 2–1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي

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

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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

الفئة T1/T3/T8 | المستوى المؤقت 2

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

الاستجابة 1 — استجابة تحقق

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي/سلامة

لا تحوّل، ولا تقدم بيانات الدخول، وأوقف التواصل إذا تعذر تأكيد الهوية والتصريح.

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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.

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

C07 — «الجميع اشترى» بدلاً من الدليل

الفئة T3 المستوى المؤقت 1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«الشعبية لا تجيب عن معياري. أرسل المواصفات والقيود والدليل ذي الصلة».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم باحترام

«سأقرر وفق معاييري، لا وفق العدد المزعوم للمشترين فقط».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

C08 — تغير النطاق أو السعر بعد الاتفاق

الفئة T4/T5 | المستوى المؤقت 2–1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي

«سأوقف المراحل الجديدة حتى يُوثق التغيير ويُقبل».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

D01 — جهة تدّعي أنها بنك وتطلب رمز التحقق

الفئة T3/T8 | المستوى المؤقت 2

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

الاستجابة 1 — الاستجابة الفورية

لا تقدم الرمز، وأنهِ الاتصال.

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — 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.

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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.

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

D02 — شخص يدّعي أنه قريب ويطلب تحويلاً عاجلاً

الفئة T1/T2/T8 | المستوى المؤقت 2

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

الاستجابة 1 — عبارة توقف

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — 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.

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: 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.

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

D03 — فرصة عمل تشترط دفعاً أو بيانات حساسة

الفئة T1/T3/T8 | المستوى المؤقت 2

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«أرسل الاسم القانوني للشركة ونطاقها الرسمي وصفحة عملية التوظيف. سأتحقق منها مباشرة».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي

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

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: ثبّت القرار بخطوة قابلة للتنفيذ وآمنة.

D04 — تهديد رقمي يطلب المال أو الصمت

الفئة T6/T8 | المستوى المؤقت 3 | سلامة أولاً

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

الاستجابة 1 — استجابة سلامة

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

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

الاستجابة 2 — 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. ``

تُستخدم عندما: تكون العبارة أو الخطوة جزءاً من خطة آمنة ولا تزيد التعرض.

لا تُستخدم عندما: يتطلب استخدامها مواجهة منفردة أو إعلان خطة قد يرفع الخطر.

الإجراء المتسق: 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. ``

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

D05 — ضغط للخروج من المنصة المحمية

الفئة T1/T5/T8 | المستوى المؤقت 2–1

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

الاستجابة 1 — رد يحافظ على العلاقة

«سأبقي المحادثة والدفع داخل المنصة».

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد نهائي

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

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: ثبّت القرار بخطوة قابلة للتنفيذ وآمنة.

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

D06 — جهة تدّعي أنها دعم فني وتطلب وصولاً عن بُعد

الفئة T3/T8 | المستوى المؤقت 2

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

الاستجابة 1 — الاستجابة الفورية

ارفض الوصول، ولا تثبت البرنامج، وأنهِ الجلسة.

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — التحقق

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

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

سيناريو مركب للتعلم؛ لا يثبت النية ولا يشخّص شخصاً.

D07 — كشف علني يفرض رداً

الفئة T5/T6 المستوى المؤقت 2

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

الاستجابة 1 — 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.

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — رد واضح وحازم عندما يكون آمناً

«لن أناقش التفاصيل تحت تهديد علني. سأستخدم أدوات الإشراف أو الإبلاغ المتاحة وفق قواعد المنصة».

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

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

D08 — رابط يطلب «التحقق» من الحساب وكلمة المرور

الفئة T1/T8 | المستوى المؤقت 2

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

الاستجابة 1 — الاستجابة الفورية

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

تُستخدم عندما: يبقى الحوار أو التحقق ممكناً ويمكن الحفاظ على العلاقة من دون التنازل عن الاختيار.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الاستجابة 2 — 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.

تُستخدم عندما: يستمر الضغط أو تحتاج إلى حد أو تحقق أوضح.

لا تُستخدم عندما: توجد إشارة إلى أن الكلام المباشر سيرفع الخطر؛ عندها اختر السلامة والدعم.

الإجراء المتسق: ثبّت القرار بخطوة قابلة للتنفيذ وآمنة.