مساحة القرار · مواد تطبيقية

بطاقات المواقف

30 بطاقة رقمية · أمام وخلف

لاحظ · تمهّل · اختر

ARABIC-FIRST · DIGITAL EDITION

W01 CW01

طلب عاجل بعد ساعات العمل

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T1/T3 المستوى 1

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

W02 CW02

حذف خطأ من سجل

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T3/T4 المستوى 2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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 CW03

تكرار وصول مهام شخص آخر إليك

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T2/T5 المستوى 1–2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

W04 CW04

مقاطعة حديثك وتجاهله

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T3/T6 المستوى 1

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

W06 CW05

التوقيع قبل القراءة

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T1/T4 المستوى 1

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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.

W08 CW06

تهديد بالانتقام بسبب الإبلاغ عن مشكلة

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T3/T6/T7 المستوى 3

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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. ``

الإجراء

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. ``

NATIVE-REVIEW · SAFETY

F01 CF01

معروف سابق يتحول إلى دَين بلا حدود

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T2 المستوى 1

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

F02 CF02

ضغط لحضور مناسبة

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T2/T6 المستوى 1

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

F03 CF03

اتخاذ قرار الدراسة أو المسار المهني تحت الضغط

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T2/T3 المستوى 1–2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

«سأستمع إلى النصيحة باحترام، لكنني أحتاج إلى المشاركة في القرار المتعلق بدراستي وعملي. ولن أستمر في حوار يتضمن إهانات».

الإجراء

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 CF04

مشاركة معلومة خاصة

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T5/T6 المستوى 1–2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

F05 CF05

طلب قرض على وجه السرعة

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T1/T2 المستوى 1

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

«لا أستطيع تقديم هذا القرض».

الإجراء

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.

F08 CF06

استخدام الاعتماد للتهديد أو العزل

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T6/T7 المستوى 3

العبارة الأولى

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.

الخيار التالي

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. `` ``

الإجراء

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. `` ``

NATIVE-REVIEW · SAFETY

R01 CR01

المطالبة الدائمة برد فوري

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T1/T5 المستوى 1–2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

R02 CR02

الصمت بعد اختلاف

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T2/T5 المستوى 1–2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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 CR03

كلمة المرور أو الموقع بوصفهما دليلاً على الثقة

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T2/T7 المستوى 2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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 CR04

تقديم الغيرة بوصفها اهتماماً

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T2/T6/T7 المستوى 2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

R05 CR05

قرار مشترك بموعد يحدده طرف واحد

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T1/T2 المستوى 1–2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

R07 CR06

التهديد بكشف رسائل أو صور

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T6/T7 المستوى 3

العبارة الأولى

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.

الخيار التالي

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. ``

الإجراء

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. ``

NATIVE-REVIEW · SAFETY

C01 CC01

عرض «الآن أو أبداً» بلا موعد يمكن التحقق منه

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T1 المستوى 1

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

C02 CC02

ظهور رسوم مهمة في النهاية

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T4 المستوى 1

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

C03 CC03

استمرار عرض الإضافة بعد رفضها

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T5 المستوى 1

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

C04 CC04

الصداقة تحل محل العقد أو الإيصال

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 الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T2/T4 المستوى 1

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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

CC05 C06

استثمار بعائد سريع أو مضمون

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T1/T3/T8 المستوى 2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

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.

C08 CC06

تغير النطاق أو السعر بعد الاتفاق

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T4/T5 المستوى 1–2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

«سأوقف المراحل الجديدة حتى يُوثق التغيير ويُقبل».

الإجراء

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

D01 CD01

جهة تدّعي أنها بنك وتطلب رمز التحقق

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T3/T8 المستوى 2

العبارة الأولى

لا تقدم الرمز، وأنهِ الاتصال.

الخيار التالي

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.

الإجراء

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 CD02

شخص يدّعي أنه قريب ويطلب تحويلاً عاجلاً

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T1/T2/T8 المستوى 2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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.

الإجراء

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 CD03

فرصة عمل تشترط دفعاً أو بيانات حساسة

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T1/T3/T8 المستوى 2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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

الإجراء

ثبّت القرار بخطوة قابلة للتنفيذ وآمنة.

D04 CD04

تهديد رقمي يطلب المال أو الصمت

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T6/T8 المستوى 3

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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. ``

الإجراء

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. ``

NATIVE-REVIEW · SAFETY

D06 CD05

جهة تدّعي أنها دعم فني وتطلب وصولاً عن بُعد

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T3/T8 المستوى 2

العبارة الأولى

ارفض الوصول، ولا تثبت البرنامج، وأنهِ الجلسة.

الخيار التالي

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

الإجراء

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

D08 CD06

رابط يطلب «التحقق» من الحساب وكلمة المرور

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

ما الحركة الأولى؟

لا يشخّص هذا السيناريو شخصاً.

T1/T8 المستوى 2

العبارة الأولى

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

الخيار التالي

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.

الإجراء

ثبّت القرار بخطوة قابلة للتنفيذ وآمنة.