جمعية عون لرعاية ضحايا الجريمة

مهارات التعامل مع ضحايا الجريمة

كتيب عملي للمعلمين والمرشدين الطلابيين
والأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين والعاملين في خدمات الضحايا



مراجعة

الدكتور محمد بن عبدالله المزروع

مهارات عملية | مواقف تدريبية | أدوات متابعة

السياق السعودي | أكتوبر 2026

aon.org.sa

02

كيف تستخدم هذا الكتيب

يساعدك هذا الكتيب على تقديم لقاء يحفظ كرامة ضحية الجريمة، ويحدد احتياجاته العاجلة، وينتهي بخطوة دعم واضحة يمكن تنفيذها.

يخاطب المعلم والمرشد الطلابي والأخصائي الاجتماعي والنفسي والعامل في خدمات الضحايا. يشمل الأطفال والبالغين، ومن تضرروا مباشرة وأسر الضحايا. لا تُشترط معرفة التفاصيل الكاملة أو ثبوت الجريمة لبدء المساندة المناسبة.

ما تحتاج إليه	الصفحات
أساس الكتيب وحدود الدور	3 و4
مهارات اللقاء والدعم والحماية	5 إلى 18
عبارات عملية ومواقف تدريبية	19 إلى 22
أسئلة وإجابات وتقييم أداء	23 إلى 25
نموذج عمل وبطاقة سريعة وقنوات سعودية	26 إلى 28
المراجع الدولية والمحلية والدراسات	29 إلى 32

طريقة التعلم

اقرأ المهارة، جرّب العبارة بصوتك، ثم طبّقها على موقف افتراضي مع زميل. استخدم بطاقة الملاحظة في الصفحة 25 لتحديد سلوك واحد تحسّنه في المحاولة التالية. لا يطلب التدريب من المشاركين كشف تجاربهم الشخصية.

نطاق الاستخدام

الكتيب مادة تدريبية إرشادية، ولا يمنح صلاحية التحقيق أو التشخيص أو العلاج أو الفحص الطبي الشرعي. تطبّق الأنظمة السعودية وسياسات الجهة المعتمدة. تُكيّف الأدلة الدولية في حدود تخصصها، ولا تُنقل الإجراءات القانونية الأجنبية إلى الممارسة المحلية.

الأمثلة والحوارات والنماذج مقترحات تدريبية مؤلفة، وليست وقائع حقيقية أو أدوات تشخيص مقننة. الرسوم تعبيرية مولدة بالذكاء الاصطناعي. تاريخ التحقق من المصادر والخدمات 19 أكتوبر 2026.

03

ما الذي تقوله الأدلة

تستند المهارات إلى أدلة مهنية ودراسات منشورة. قوة التوصية العملية لا تعني أن كل أثر علاجي قد ثبت بالتجارب.

توصيات دولية وخبرات ميدانية

يوفر دليل منظمة الصحة العالمية للإسعاف النفسي الأولي إطارًا للدعم الإنساني والعملي. ويركز دليل SAMHSA على الأمان والثقة والمشاركة والاختيار داخل الخدمة. أما دليل اليونيسف ولجنة الإنقاذ الدولية لعام 2023 فاستفاد من مشاورات مع أكثر من 250 خبيرًا وممارسًا وتغذية راجعة من الميدان. [1، 2، 5]

مراجعة بحثية دولية

جمعت مراجعة Hermosilla وزملائها المنشورة في عدد فبراير 2023 اثنتي عشرة دراسة شملت 1437 مشاركًا، وكانت واحدة فقط تجربة عشوائية محكمة. ظهرت نتائج مشجعة للإسعاف النفسي الأولي، لكن خطر التحيز كان مرتفعًا عمومًا. لذلك يستخدم هنا إطارًا للمساندة، دون وعد بأنه يمنع اضطراب ما بعد الصدمة. [9]

دراسة سعودية في القطاع الصحي

في دراسة مقطعية نُشرت عام 2024 وشملت 153 طبيبًا يمارسون في السعودية، عدّ 56.9٪ نقص المعرفة بمسار الإحالة عائقًا لإحالة الطفل الذي تعرض للإساءة. تدعم النتيجة التدريب على مسار الإحالة والإبلاغ؛ وهي وصف لعينة ميسرة ولا تمثل جميع الأطباء ولا تثبت سببية. [10]

دراسة سعودية في التعليم

أفادت دراسة منشورة عام 2025 على 365 معلمًا ومعلمة في مرحلتي ما قبل المدرسة والابتدائية بالرياض بأن 25.5٪ من المشاركين لم يكونوا على دراية بأنظمة حماية الطفل. الاستبانة ذاتية والتصميم مقطعي؛ لذلك لا تعمم النسبة على المملكة. التطبيق المقترح هو تدريب العاملين على مسار حماية واضح، ثم ملاحظة أدائهم عمليًا. [11]

النصائح المهنية في الصفحات التالية تلخيص وتكييف لهذه المراجع؛ لم تُجرَ مقابلات خاصة مع الخبراء، ولا تعني الإحالة إلى مصدر اعتماده لهذا الكتيب.

04

اعرف دورك واحفظ كرامة الشخص

ابدأ من احتياج الشخص الحالي، وتجنب أن يتحول طلب المساعدة إلى تجربة لوم أو كشف غير ضروري للمعلومات.

مبادئ تقود سلوكك

- الأمان أولًا، مع إشراك الشخص في القرارات الممكنة واحترام ما يختاره من دعم.
- اشرح دورك وخطواتك وحدود السرية. لا تعد بنتيجة قضية أو حماية أو تعويض لا تملك ضمانه.
- اسأل عن الاحتياجات الفردية دون افتراضات عن العمر أو الإعاقة أو الجنسية أو الجنس أو المظهر.

النهج الذي يراعي أثر الصدمة يعني أن تجعل الخدمة متوقعة وواضحة، وتخفف تكرار السرد، وتتيح الاختيار حيث يمكن. وهو وصف لطريقة تقديم الخدمة، وليس تشخيصًا للشخص. [2، 8]

الدور	ما يقع ضمنه عادة
المعلم أو المرشد الطلابي	استقبال الإفصاح، حماية الطالب، تفعيل البلاغ والمتابعة التعليمية وفق الاختصاص.
الأخصائي الاجتماعي	تقدير الاحتياجات الاجتماعية والأمان، تنسيق الموارد والإحالة والمتابعة.
الأخصائي النفسي	الدعم والتقييم والتدخل النفسي في حدود التأهيل والترخيص، مع التصعيد عند الخطر.
الفريق الطبي والجهات المختصة	الرعاية والفحص الطبي الشرعي والتحقيق والإجراءات النظامية كل بحسب صلاحياته.

تطبيق قصير

قال زميل: «لن أساعده حتى أتأكد أنه يقول الحقيقة». كيف تعيد توجيه القرار؟ جواب إرشادي: يمكن بدء الأمان والمساندة وتسجيل ما قيل دون الجزم بوقوع الجريمة؛ إثباتها عمل الجهة المختصة.

المراجع [2، 6، 8، 14، 16]

05

هيئ لقاء آمنًا وواضحًا

المهارة الأولى هي أن يعرف الشخص من أنت، ولماذا تتحدث معه، وما الذي يستطيع اختياره.



استماع هادئ يحفظ كرامة الشخص وخصوصيته

قبل الأسئلة

اختر مكانًا هادئًا يحفظ الخصوصية وفق سياسة المنشأة. اسأل عن الألم والحاجات الأساسية، وعن إمكان الحديث بعيدًا عن المرافقين. استأذن في الجلوس وفي وجود أي شخص إضافي، وتحقق من حاجة الشخص إلى مترجم.

افتتاح مقترح

«أنا خالد، الأخصائي الاجتماعي هنا. أستطيع مساعدتك في ترتيب الدعم المناسب. هل يناسبك أن نتحدث الآن؟ يمكنك أن تخبرني بالقدر الذي ترتاح إليه. سأشرح لك ما قد يلزم مشاركته لحمايتك أو تنفيذ واجب نظامي.»

اجعل الاختيار حقيقيًا

اعرض خيارين مناسبين مثل الجلوس في مكان آخر أو أخذ استراحة. لا تعرض خيارًا لا تملك توفيره. إذا رفض الحديث، اترك وسيلة آمنة للعودة إلى الخدمة، مع تنفيذ واجبات الحماية التي لا يجوز تأجيلها.

تطبيق قصير

تدرّب على افتتاح في ثلاثين ثانية يتضمن اسمك ودورك والاستئذان وحدود السرية. لاحظ هل بدأت بخدمة الشخص أم بجمع التفاصيل.

المراجع [1، 2، 7] الحوار مثال تدريبي

06

قدّر الخطر وحدد الأولوية

لا تؤخر طلب المساعدة العاجلة من أجل نموذج أو تسلسل إداري. الأمثلة أدناه مؤشرات للتصرف وليست قائمة تشخيص.

ما تلاحظه أو تسمعه	التصرف الأول
نزيف شديد أو فقد وعي أو صعوبة تنفس أو إصابة خطيرة	فعّل الطوارئ الطبية. قدّم فقط ما تدربت عليه من إسعاف، واتبع توجيه الفريق المختص.
اعتداء جارٍ أو تهديد مباشر أو سلاح أو ملاحقة	انتقل إلى مكان محمي إن أمكن بأمان واطلب الشرطة أو أمن المنشأة. لا تواجه المعتدي.
خطر وشيك لإيذاء النفس أو محاولة حديثة أو عجز عن البقاء آمنًا	ابقَ معه إن كان ذلك آمنًا، واطلب الطوارئ والتقييم العاجل. قلل الوصول للوسائل الخطرة دون تعريض أحد للخطر.
طفل يخشى العودة أو التسليم إلى مصدر أذى	نسّق فورًا مع جهة الحماية المختصة لتحديد التسليم الآمن. لا تتخذ ترتيبات إيواء فردية.

أسئلة محددة للأمان

«هل تحتاج علاجًا الآن؟ هل تخشى شخصًا قد يصل إليك اليوم؟ هل لديك مكان آمن للعودة؟» وعند مؤشرات إيذاء النفس اسأل مباشرة: «هل تفكر الآن في إيذاء نفسك أو إنهاء حياتك؟ هل لديك خطة أو وسيلة متاحة؟» السؤال المباشر لا يدفع الشخص إلى الانتحار. [13]

لا تعتبر غياب الخطة أو وعد الشخص بالبقاء آمنًا دليلًا كافيًا. الأفكار الانتحارية أو القلق الجدي تستدعي تقييمًا مهنيًا عاجلًا، ويستدعي الخطر الوشيك استجابة طوارئ.

تطبيق قصير

شخص يريد إكمال إفادته رغم ألم شديد وصعوبة تنفس. ماذا تقدّم؟ الرعاية الطبية العاجلة، ثم الحديث عندما تسمح حالته.

المراجع [1، 3، 13، 14، 19] أرقام الطوارئ في الصفحة 28

07

استمع دون ضغط أو حكم

الاستماع الجيد يظهر في كلام قليل مناسب، ومساحة كافية للشخص، وفهم تتأكد منه بدل افتراضه.

سلوك يمكن ملاحظته

- وجّه انتباهك للشخص، وخفف المشتتات. اجلس بمستوى مناسب وبمسافة تحترم راحته.
- اترك فترات صمت قصيرة. لا تملأ كل توقف بسؤال ولا تُكمل الجملة نيابة عنه.
- لخّص المعنى بكلمات بسيطة ثم اسأل إن كنت فهمت صحيحًا. تجنب تحليل الشخصية أو تفسير الدوافع.

مثال على عكس المعنى

الشخص: «منذ الحادثة لا أريد الخروج، وأخشى أن يراني الجيران».
الممارس: «يبدو أن مقابلة الناس أصبحت مقلقة لك. ما الذي يجعل خروجك اليوم أكثر أمانًا أو أيسر؟»

احترم اختلاف الاستجابات

قد يظهر الشخص حزنًا أو غضبًا أو صمتًا أو هدوءًا. التعبير العاطفي وحده لا يثبت الواقعة ولا ينفيها. تجنب اختبار المصداقية من البكاء أو التواصل البصري أو ترتيب الذاكرة. لا تطلب تفاصيل لا تحتاجها للمساعدة. [4، 6]

إذا لم يرغب في السرد

«لا يلزم أن تذكر التفاصيل الآن. يمكننا أن نبدأ بما تحتاجه اليوم». لا تفرض عليه جلسة لإعادة سرد الحدث بقصد الوقاية من الصدمة؛ توصي منظمة الصحة العالمية بعدم استخدام التفريغ النفسي المبكر لهذا الغرض. [12]

تطبيق قصير

يتحدث زميل دقيقتين عن موقف يومي بسيط غير صادم. لخّص ما فهمته بجملة واحدة دون نصيحة. اطلب منه تصحيح المعنى. بدّل الأدوار.

المراجع [4، 6، 12] الحوارات والتمرين مقترحة

08

اسأل بقدر الحاجة وتحقق من الفهم

تبدأ الأسئلة من الحاجة الحالية. يختلف استيضاح الأمان عن استجواب الشخص لإثبات الواقعة.

الغرض	صياغة عملية
تحديد الأولوية	«ما أهم شيء تريد أن نساعدك فيه اليوم؟»
معرفة خطر حالي	«هل يوجد شخص تخشى أن يؤذيك بعد مغادرتك؟»
استيضاح معنى غامض	«عندما تقول إنك غير آمن، ماذا تقصد بما يحدث الآن؟»
إتاحة اختيار	«هل تفضّل أن نشرح الخيارات أولًا أم أن نتصل بجهة المساعدة معًا؟»
تأكيد فهم الخطوة	«حتى أتأكد أنني شرحت بوضوح، ما الخطوة التي اتفقنا عليها؟»

سؤال واحد في كل مرة

امنح وقتًا للإجابة. إذا لم يفهم، أعد الصياغة بلغة أبسط دون رفع الصوت. تجنب الأسئلة التي تتضمن الإجابة، أو تفترض فعلًا أو فاعلًا، أو تحمل لومًا مثل «لماذا لم تمنعه؟». في إفصاح الطفل، اكتفِ بما يلزم للحماية وأجِل المقابلة التفصيلية إلى المختص.

تصحيح سوء الفهم

إذا قال الشخص «فهمت أنك ستضمن ألا يصل إليّ»، فصحح بهدوء: «أستطيع التنسيق مع جهة الحماية، لكن لا أستطيع ضمان النتيجة. سنحدد الآن ما يمكن فعله لتقليل الخطر».

تطبيق قصير

أعد صياغة «هل كان قريبك هو الذي فعل ذلك؟» إلى استجابة مناسبة لإفصاح طفل. مثال: «أسمعك. أخبرني بما تريد أن أعرفه». ثم اسأل فقط عن الأمان الحالي عند الحاجة.

الصياغات أمثلة مؤلفة [4، 5، 7] المراجع

09

تعامل مع الانفعال بهدوء

يحتاج الانفعال إلى تواصل واضح وحدود آمنة. لا يعني الغضب وحده أن الشخص خطر، ولا يعني الصمت أنه لا يحتاج مساعدة.

عند الغضب

خفّض سرعة حديثك، واترك مسافة، وتجنب محاصرة الشخص أو مجادلته. سمِّ الاحتياج بدل الحكم عليه: «أرى أن التأخير يزعجك. سأوضح ما أستطيع إنجازه الآن». إذا ظهر تهديد أو عنف، توقف واطلب دعم السلامة وفق سياسة المنشأة.

عند البكاء أو التوقف

اعرض وقتًا وماءً ومكانًا للجلوس. قل «يمكننا التوقف قليلًا». لا تلمسه دون إذنه، ولا تطلب منه التماسك من أجل راحة الفريق. اسمح له باختيار استمرار الحديث أو تأجيله إذا لم توجد حاجة عاجلة.

عند الارتباك

عرّفه بنفسك وبالمكان واشرح الخطوة التالية بجملة قصيرة. لا تفرض عليه إغلاق عينيه أو تمرينًا جسديًا. الارتباك المفاجئ الشديد أو تغير الوعي يحتاج تقييمًا طبيًا، وليس افتراض أنه استجابة نفسية فقط.

حدود هادئة

«أريد مساعدتك وسأستمع لك. نحتاج أن يبقى المكان آمنًا للجميع. يمكننا أخذ استراحة أو طلب زميل يساعدنا». لا تُقدم وعدًا استثنائيًا فقط لإنهاء الموقف.

تطبيق قصير

في لعب أدوار دون صراخ أو تهديد حقيقي، جرّب جملة تتفهم الضيق ثم تذكر إجراءً ممكنًا. يلاحظ الزميل نبرة الصوت والمسافة ووضوح الخطوة.

المراجع [1، 4، 6]

10

استقبل إفصاح الطفل بأمان

يحتاج الطفل إلى شخص هادئ يأخذ كلامه بجدية ويشرح له من سيساعده. لا يتحول اللقاء المدرسي إلى مقابلة تحقيق.



استمع للطفل بهدوء وفي مكان مناسب يحفظ خصوصيته

استجابة قصيرة

«شكرًا لأنك أخبرتني. لا أحد يستحق أن يتعرض للأذى. سأطلب مساعدة أشخاص مهمتهم حمايتك، وسأشرح لك ما سيحدث». استخدم كلمات تناسب عمره وفهمه؛ لا تعده بكتمان كامل.

ما تفعله بعد ذلك

- استوضح الأمان والحاجة الطبية بقدر الضرورة، وسجّل عباراته العفوية المهمة كما قالها دون إضافة تفسير.
- لا تقترح أسماء أو تفاصيل، ولا تطلب إعادة تمثيل أو فحصًا أو تكرار السرد لأشخاص متعددين.
- فعّل الإبلاغ فورًا. لا تتصل تلقائيًا بولي أمر قد يكون مصدر الأذى أو قد يزيد الخطر؛ استرشد بجهة الحماية في التواصل والتسليم. [5، 14]

دعم المدرسة

حدّد شخصًا موثوقًا يتابع الطالب، ورتّب احتياجاته التعليمية دون كشف القصة للصف. استخدم مسار حماية المدرسة وبرنامج رفق، مع منع التأخير في البلاغ الواجب. لا تجعل الصلح بديلًا للحماية. [24]

تطبيق قصير

قال طفل: «سأخبرك بشرط ألا تقول لأحد». كيف تستجيب؟ اشرح بلطف أنك ستحافظ على خصوصيته لكن قد تحتاج إلى مساعدة مختصين لحمايته.

المراجع [5، 14، 24]

نسّق الدعم داخل المستشفى

يسير الدعم النفسي والاجتماعي مع الرعاية الطبية وخطة خروج آمنة، وفق اختصاص كل عضو في الفريق.



هيئ مساحة خاصة وآمنة للحديث داخل المستشفى

الرعاية والخصوصية

ابدأ بالفرز الطبي. رتّب حديثًا خاصًا وفق سياسة المنشأة، واشرح سبب حضور كل عضو في الفريق. راعِ حق المريض في معلومات مفهومة وخصوصية الفحص والموافقات اللازمة. [16]

مهام عملية للفريق

يتحقق الأخصائي الاجتماعي من مكان العودة والمرافق الآمن والانتقال ومن يعتمدون على الشخص. يقدّر الأخصائي النفسي الاحتياج والخطر ضمن كفاءته ويطلب التقييم العاجل عند اللزوم. يسجل الفريق من سيتابع الإحالة قبل الخروج عندما توجد مخاوف سلامة.

عند الاعتداء الجنسي

اطلب تقييمًا طبيًا عاجلًا، لأن بعض التدخلات حساسة للوقت حتى إن لم تظهر إصابة. يحدد الفريق المختص الفحص والعلاج والإجراءات الطبية الشرعية. لا تحكم بأن الوقت فات، ولا تجمع عينات أو تصور إصابات خارج صلاحيتك. [3]

تطبيق قصير

مرافق يجيب بدل المريض ويرفض تركه يتحدث. اقترح مقابلة خاصة باعتبارها إجراءً معتادًا، واستعن بفريق الحماية إذا تعذر ذلك بأمان. لا تواجه المرافق باتهام.

المراجع [3، 4، 7، 16]

اجعل التواصل متاحًا للجميع

خاطب الشخص نفسه، واسأله عما يحتاجه ليشارك في اللقاء. لا تعني الإعاقة تلقائيًا ضعف الفهم أو عدم القدرة على الاختيار.



خاطب الشخص مباشرة ووفّر له مكانًا يمكن الوصول إليه

تعديلات بسيطة

تحقق من إمكان الوصول للمكان والجلوس المريح. اسأل قبل تحريك الكرسي أو لمس وسيلة المساعدة. لصعوبات السمع أو الكلام، اعرض مترجم لغة إشارة أو كتابة أو وسيلة تواصل يفضّلها الشخص. قدّم المعلومات في خطوات قصيرة، ثم تحقق من فهمها.

اللغة والترجمة

اطلب مترجمًا مهنيًا مؤهلًا عند الحاجة، وتحقق من عدم وجود تعارض أو صلة قد تهدد الخصوصية. تحدث مباشرة إلى الشخص بجمل قصيرة. لا تعتمد على طفل أو مرافق مشتبه به لترجمة إفصاح حساس، خصوصًا عند الاشتباه في الاستغلال أو الاتجار. [7]

السن والثقافة

لا تفترض أن المسن عاجز أو أن الشخص يفهم المصطلحات الطبية والقانونية. اسأل عن المرافق المرغوب والدعم الروحي أو الاجتماعي الذي يختاره، دون فرضه أو جعل الخدمة مشروطة به. [6، 8]

تطبيق قصير

شخص يسمع بصعوبة ومعه قريب مستعجل. ابدأ بسؤاله مباشرة عن وسيلة التواصل الأنسب، ثم اتفق على دور القريب بموافقته وحدود السرية.

المراجع [6، 7، 8، 16]

اشرح السرية والإبلاغ بوضوح

الثقة تحتاج وعدًا دقيقًا بالخصوصية، مع شرح الواجبات النظامية وحدود مشاركة المعلومات منذ البداية.

صياغة مقترحة

«سأحافظ على خصوصية ما تخبرني به. قد أحتاج إلى مشاركة معلومات محددة مع جهة مختصة إذا كان هناك واجب إبلاغ أو خطر جدي على السلامة. سأوضح لك ما سأشاركه ومع من ولماذا، بقدر ما تسمح به سلامتك».

في السياق السعودي

تلزم المادة 22 من نظام حماية الطفل كل من يطلع على حالة إيذاء أو إهمال بإبلاغ الجهات المختصة فورًا. ويلزم نظام الحماية من الإيذاء بالإبلاغ الفوري عن الحالات الواقعة ضمن نطاقه؛ وتوضح المادة 3 مسؤولية العامل في إحاطة جهة عمله، ومسؤوليتها في إبلاغ الوزارة أو الشرطة فور العلم. لا تجعل التسلسل الداخلي سببًا للتأخير. [14، 15]

لا تُحوّل هذه الأحكام إلى تعميم بأن كل شكوى من أي جريمة لها الإجراء نفسه. استعن بمسؤول الحماية أو الشؤون القانونية لتحديد الواجب بحسب الواقعة، دون تعطيل الاستجابة للخطر.

الموافقة ومشاركة البيانات

عندما تستلزم الخدمة موافقة، اشرح الغرض والجهة المستقبلة وما سيُشارك والبدائل المتاحة. تحقق من الفهم ووثّق القرار. رفض إحالة اختيارية لا يلغي الرعاية الممكنة، ولا يلغي واجبًا نظاميًا مستقلًا. شارك الحد الأدنى اللازم عبر القنوات المعتمدة فقط. [16، 17]

تطبيق قصير

شخص يرفض إحالة اختيارية ولا يوجد خطر عاجل أو واجب إبلاغ منطبق. احترم قراره بعد الشرح، وسجّل العرض والرفض واتفق على طريقة آمنة لطلب المساعدة لاحقًا.

المراجع [14، 15، 16، 17]

14

وثّق الوقائع دون استنتاجات

التوثيق الجيد يميز بين كلام الشخص، وما لاحظته، وما فعلته. لا تحتاج إلى قصة مطولة كي تسجل إجراءً مهنيًا واضحًا.

ماذا تسجل

سجل الوقت والمكان ودورك وسبب اللقاء، والعبارات المهمة بين علامتي اقتباس، والملاحظات المباشرة، والاحتياج والخطر الحالي، وما شرحته من حدود السرية، والموافقة أو الأساس النظامي للمشاركة، والجهة التي تسلمت البلاغ أو الإحالة والخطوة التالية.

صياغة تحتاج تعديلًا	صياغة أدق في المثال
«واضح أنه يكذب لأنه هادئ»	«تحدث بصوت منخفض، وقال: لا أريد العودة اليوم». لا استنتاج بشأن الصدق.
«تعرض لتعذيب مؤكد»	«قال: ضربني شخص أعرفه. أُحيل للتقييم الطبي». لا تقرير طبي خارج الاختصاص.
«تمت الإحالة»	«اتُصل بوحدة الحماية الساعة 10:20، وتلقى البلاغ الموظف المختص، ورقم المتابعة كذا».

احفظ السجل

استخدم نظام الجهة وقيود الوصول المعتمدة. لا تُرسل البيانات إلى حساب شخصي أو مجموعة مراسلة عامة، ولا ترفعها إلى أدوات خارجية غير معتمدة. لا تسجل صوتًا أو صورة أو تنسخ مواد حساسة من تلقاء نفسك. اتبع سياسة الحفظ والتصحيح والإتلاف. [4، 17]

تطبيق قصير

حرّر هذه الملاحظة: «طالب مشاغب يدعي أنه خائف». مثال: «قال الطالب: أخاف العودة إلى المنزل اليوم. استوضحت الأمان الحالي، وأبلغت جهة الحماية وفق المسار المعتمد».

المراجع [4، 17] جميع أمثلة السجل افتراضية

15

أجر إحالة تصل إلى الخدمة

تكتمل الإحالة حين يعرف الشخص الخطوة التالية وتتضح مسؤولية الجهة المستقبلة والمتابعة، لا بمجرد إعطائه رقم هاتف.



نسق الإحالة واشرح للشخص الخطوة التالية

خطوات الإحالة

- حدّد الحاجة والجهة المناسبة ودرجة الاستعجال، وتحقق من إمكان استقبال الحالة.
- اشرح الخدمة، واطلب الموافقة حيث تلزم، أو وضح الأساس النظامي إذا كانت الإحالة أو المشاركة واجبة.
- اتصل بالجهة مع الشخص إذا وافق وكان ذلك آمنًا. انقل الحد اللازم من المعلومات عبر قناة معتمدة.
- اتفق على الموعد والوصول واسم المتابع، وسجّل من تسلم الإحالة. خطط لما يحدث إذا تعذّر الوصول.

صيغة تسليم مختصرة

«أنا الأخصائي المناوب. أطلب استقبال حالة تحتاج إلى تقييم أمان اليوم. الحالة الطبية كذا، والاحتياج الحالي كذا، واتُخذ كذا. مشاركة المعلومات تمت على أساس كذا. من سيتولى الاستقبال وما الخطوة التالية؟»

تطبيق قصير

أُعطي الشخص رقم خدمة لكنه لا يستطيع إجراء اتصال خاص. اقترح اتصالًا من مكان آمن أو وسيلة وصول مناسبة، بدل افتراض أن تسليمه الرقم حل المشكلة.

المراجع [4، 7، 17] التسلسل والصياغة تكييف تدريبي

اتفق على الأمان والمتابعة

خطة الأمان عملية فردية بالتعاون مع الشخص والجهة المختصة. لا تجعلها ضمانًا لغياب الخطر أو بديلًا عن الإبلاغ الواجب.

أسئلة تساعد على التخطيط

- أين يمكن أن تكون بأمان بعد اللقاء؟ ومن الشخص الموثوق الذي ترغب في إشراكه؟
- كيف تصل إلى الخدمة؟ وهل تحتاج ترتيبات لطفل أو دواء أو وسيلة انتقال؟
- هل هاتفك أو رسائلك مكشوفة لشخص آخر؟ ما وسيلة التواصل الآمنة والوقت المناسب؟
- إذا ازداد الخطر، ما الخطوة العاجلة والجهة التي ستتصل بها؟

قبل إنهاء اللقاء

لخّص ما اتُفق عليه، ومن سيفعل كل خطوة، ومتى تكون المراجعة بحسب الاحتياج والخطر. اطلب من الشخص شرح الخطوة بكلماته. لا تترك له ورقة أو رسالة تكشف طلب المساعدة إذا كان حملها قد يعرضه للأذى.

في المتابعة

اسأل عن الوصول للخدمة والعوائق والخطر الجديد. إذا لم يصل، أعد التنسيق؛ ولا تعتبر الغياب رفضًا للدعم دون التحقق الآمن. توقف عن الرسائل غير المتفق عليها، ولا تضع معلومات حساسة في بريد صوتي. [3، 4، 7]

مثال

اتفق الممارس مع شخص على اتصال في العاشرة من هاتف آمن. عند الرد، بدأ بسؤال «هل يناسبك الحديث الآن؟» قبل ذكر الخدمة. إذا لم يناسبه، أنهى المكالمة باتفاق آمن دون كشف التفاصيل.

تطبيق قصير

اكتب خطوة متابعة تتضمن مسؤولًا ووقتًا ووسيلة آمنة وخطة بديلة، دون إدراج أي بيانات حقيقية.

المراجع [3، 4، 7]

كيّف الدعم بحسب نوع الضرر

قد يتعرض الشخص لأكثر من نوع من الجرائم. ابدأ بالأمان والاحتياج، ثم خصص الخطوة العملية دون افتراض تجربة واحدة للجميع.

الابتزاز والجرائم الرقمية

استقبل الإفصاح دون لوم على الصور أو المحادثات، وتحقق من التهديد الحالي والضيق الشديد. ساعد الشخص على الوصول إلى القناة الأمنية المختصة. لا تطلب إرسال المواد الخاصة إليك، ولا تتفاوض مع المبتز. تؤخذ تعليمات حفظ الأدلة من الجهة المختصة؛ ولا تُعاد مشاركة مواد اعتداء على أطفال.

الاحتيال المالي

ساعده على التواصل العاجل مع مؤسسته المالية عبر قناة رسمية موثوقة والإبلاغ للجهة الأمنية المختصة. لا تستخدم أرقامًا واردة في رسالة مشبوهة، ولا تطلب كلمة مرور أو رمز تحقق. احذر وعود استرداد المال مقابل رسوم إضافية. [22]

الاستغلال أو الاتجار

قد يثير القلق سيطرة المرافق على الكلام أو الوثائق أو الحركة. هذه مؤشرات تستدعي استشارة مختصة وليست إثباتًا. رتّب حديثًا خاصًا إذا أمكن بأمان، واستعن بمترجم مستقل وبفريق الحماية دون مواجهة المشتبه به. [7]

الاعتداء الجنسي وأسر ضحايا القتل

في الاعتداء الجنسي، سهّل الرعاية الطبية العاجلة ولا تفترض أن الرجال أو الأطفال لا يتعرضون له. ومع أسرة فقدت أحد أفرادها، ابدأ بالاحتياجات العملية والمعلومات الموثوقة والدعم الذي تختاره؛ لا تتكهن بسبب الوفاة أو تفرض مدة للحزن. [3، 5، 6]

تطبيق قصير

ما الاحتياج المشترك في كل هذه المواقف؟ الأمان والكرامة والمعلومة الواضحة. وما الذي يتغير؟ الجهة المختصة والاحتياج الطبي أو الاجتماعي أو المالي ودرجة الاستعجال.

المراجع [3، 5، 6، 7، 22]

18

احمِ قدرتك على تقديم المساعدة

التعرض المتكرر لمعاناة الآخرين قد يؤثر في العاملين. رعاية الفريق مسؤولية تنظيمية ومهنية، ولا تُختزل في قوة التحمل الشخصية.

لاحظ التغير في أدائك

انتبه إلى اضطراب النوم أو استمرار صور الحالات في ذهنك أو التبلد أو سرعة الغضب أو تجنب الحالات أو زيادة الأخطاء. هذه مؤشرات لطلب دعم وتقييم مناسب، وليست تشخيصًا ذاتيًا. [23]

ما يفعله الممارس

- استخدم الإشراف المهني لمراجعة القرار والحدود والعبء، مع حماية هوية الحالات.
- نظم استراحاتك وتبادل التغطية، وحدد قنوات العمل وأوقاته وفق المناوبة والسياسة.
- اطلب مساعدة مهنية إذا استمر الأثر أو عطّل حياتك وعملك. لا تحاول معالجة نفسك بمشاركة تفاصيل الحالات خارج الإطار المهني.

ما تفعله الإدارة

توفر إشرافًا ودعمًا سريًا وتدريبًا ومسار تصعيد معروفًا، وتراجع توزيع الحالات والموارد. تناقش الحوادث لتحسين الخدمة دون لوم العامل أو فرض سرد التجربة المؤلمة. يركز دليل OVC على استعداد المنظمة للتعامل مع أثر التعرض غير المباشر للصدمة. [23]

تطبيق قصير

اختر إجراءً واحدًا للأسبوع القادم: موعد إشراف، تنظيم التغطية، أو مراجعة عبء الحالات. اكتب المسؤول والموعد وما الذي سيدل على أن الإجراء نُفذ.

سؤال للفريق

هل يعرف العامل الجديد بمن يتصل إذا واجه خطرًا عاجلًا أو واجب إبلاغ غير واضح؟ إذا كانت الإجابة لا، يبدأ التحسين بتحديد المسؤول والبديل ونشر مسار الاتصال.

المراجع [4، 12، 23]

عبارات عملية للمواقف الشائعة

هذه الصياغات أمثلة تدريبية. اختر منها ما يناسب عمر الشخص ولغته، وقلها بصدق دون تكرار آلي.

الموقف	عبارة مساعدة	عبارة تجنبها
إفصاح أول	«شكرًا لأنك أخبرتني. سأتعامل مع كلامك بجدية».	«هل أنت متأكد؟»
لوم الذات	«لا أحد يستحق أن يتعرض للأذى».	«لماذا ذهبت إليه؟»
صعوبة الحديث	«يمكننا البدء بما تحتاجه الآن».	«لن أساعدك حتى تحكي كل شيء».
خوف من السرية	«سأوضح ما يلزم مشاركته ومع من».	«لن يعرف أحد مهما حدث».
غضب من الانتظار	«سأشرح ما يمكن إنجازه الآن».	«اهدأ وإلا فلن نخدمك».
طلب ضمان	«أستطيع التنسيق وشرح الخيارات».	«أضمن أن المشكلة انتهت».
رفض إحالة اختيارية	«ما الذي يقلقك بشأن هذه الخدمة؟»	«إذن أنت لا تريد أن تتحسن».
ختام اللقاء	«ما الخطوة التي اتفقنا عليها ومن سيساعدك فيها؟»	«كل شيء واضح، أليس كذلك؟»

درّب لغتك

اختر عبارتين من العمود الأخير، وحدد الضرر الممكن فيهما، ثم أعد صياغتهما. راجع مع زميلك: هل أزلتما اللوم؟ هل بقيت حدود الدور واضحة؟ هل تضمنت العبارة خطوة يمكن تنفيذها؟

هذه أمثلة أصلية مستوحاة من مبادئ التواصل في المراجع، وليست اقتباسات من خبراء أو نصوصًا إلزامية.

المراجع [1، 4، 5، 6]

20

موقف تدريبي في المدرسة

حالة افتراضية للتدرب على استقبال الإفصاح والتصرف عند مخاوف العودة إلى مصدر الأذى.

الموقف

بعد الحصة قال طالب في الحادية عشرة لمعلمه: «أخاف أن أعود اليوم. شخص في البيت يضربني. لا تخبرهم أنني تكلمت». سيصل المرافق بعد نصف ساعة. لا يذكر الطالب تفاصيل أخرى ولا تبدو عليه إصابة ظاهرة.

ناقش مع زميلك

1 ما أول عبارة ستقولها؟
2 ما الحد الأدنى الذي تحتاج معرفته الآن؟
3 هل تتصل بالمرافق مباشرة؟ ولماذا؟
4 ما الإجراء الذي لا ينتظر اكتمال التفاصيل؟
5 ما الذي تسجله ومن يتابع الطالب تعليميًا؟

استجابة إرشادية

اشكر الطفل وخذ كلامه بجدية، واشرح أنك تحتاج إلى إشراك مختصين لحمايته. استوضح الحاجة الطبية والأمان الحالي دون أسئلة إيحائية. فعّل الإبلاغ الفوري والتنسيق مع مسؤول الحماية والجهة المختصة قبل التسليم، ولا تفترض أن الاتصال بالمرافق آمن.

دوّن عباراته ووقت الإفصاح وما اتُخذ ومن تسلم البلاغ. لا تطلب تكرار الرواية أمام عدة عاملين. حدّد شخصًا موثوقًا للمتابعة التعليمية مع قصر المعلومات على من يحتاج إليها.

معيار نجاح التمرين

يذكر المتدرب الإبلاغ والحماية قبل التسليم، ويتجنب وعد السرية المطلقة أو الاتصال التلقائي بمصدر خطر محتمل. غياب الإصابة الظاهرة لا يلغي الحاجة للحماية.

الزمن المقترح 8 دقائق: دقيقتان للقراءة، 3 للتمثيل، و3 للتغذية الراجعة. المدة اقتراح تدريبي وليست معيارًا مهنيًا معتمدًا.

المراجع [5، 14، 15، 24]

21

موقف تدريبي في المستشفى

حالة افتراضية للتدرب على الخصوصية والتواصل مع مرافق قد يحد من اختيار المريض.

الموقف

وصل رجل بالغ بعد اعتداء. عولجت حاجته الطبية العاجلة، لكن مرافقه يجيب عن كل سؤال ويحمل هاتفه ووثائقه ويصر على المغادرة. قال المريض بصوت منخفض: «لا أريد أن يعرف أنني طلبت المساعدة». يحتاج المريض إلى مترجم.

ناقش مع الفريق

1 كيف تتيح حديثًا خاصًا دون اتهام المرافق؟
2 من يترجم، وكيف تتحقق من استقلاله؟
3 ما السؤالان الأهم قبل التخطيط للخروج؟
4 ما المعلومات التي يحق للفريق المستقبِل معرفتها؟
5 ماذا تفعل إذا رفض المريض إحالة اختيارية؟

استجابة إرشادية

اطلب مقابلة خاصة وفق إجراء المنشأة المعتاد، مع مترجم مهني مستقل. إذا لم يمكن الفصل بأمان، نسّق مع فريق الحماية والأمن دون مواجهة. اسأل عن الأمان عند العودة وما إذا كان الاتصال به قد يعرضه للخطر. سيطرة المرافق مؤشر للاستشارة وليست تشخيصًا للاتجار.

اشرح الخدمة وحدود السرية، واحترم الاختيار مع تطبيق ما ينطبق من واجبات نظامية واستجابة للخطر. انقل المعلومات اللازمة فقط، وتحقق من تسلم الإحالة ومسؤولية المتابعة. لا تستخدم هاتف المريض لإرسال رسالة تكشف طلبه دون اتفاق آمن.

معيار نجاح التمرين

يتحدث المتدرب إلى المريض نفسه، ويطلب ترجمة مستقلة، ويوضح خطة خروج ومتابعة آمنة. لا يصادر قراره ولا يفترض أن المرافق موثوق بسبب صلة القرابة.

المراجع [3، 7، 15، 16، 17]

22

موقف تدريبي بعد احتيال مالي

حالة افتراضية للتدرب على تقليل اللوم واستعادة القدرة على اتخاذ خطوة عملية.

الموقف

أخبر رجل في الستين أخصائيًا أنه حوّل مبلغًا كبيرًا إلى جهة اتضح أنها وهمية. قال: «أنا السبب، لا أريد أن يعرف أبنائي». ثم أراه رسالة من شخص يعد باسترداد المبلغ مقابل رسوم، وطلب منه إرسال رمز تحقق جديد.

فكر قبل الإجابة

1 كيف ترد على لومه لنفسه؟
2 ما الخطوة المالية العاجلة الممكنة؟
3 ما الذي يجب ألا تطلبه منه أو تعده به؟
4 كيف تشرك الأسرة إذا أراد، دون كشف تلقائي؟
5 ما الذي يتغير إذا ظهرت عبارات يأس توحي بإيذاء النفس؟

استجابة إرشادية

«أفهم أن ما حدث يضغط عليك. يمكننا الآن ترتيب خطوات للمساعدة». ساعده على الوصول إلى مؤسسته المالية عبر قناتها الرسمية والإبلاغ للجهة الأمنية المناسبة. لا تدعه يعتمد على رقم الرسالة المشبوهة، ولا تطلب كلمة المرور أو رمز التحقق. وضح أن وعد استرداد المال مقابل رسوم قد يكون محاولة احتيال أخرى، ولا تضمن استعادة المبلغ.

اسأله من يرغب في إشراكه وما الذي يوافق على مشاركته. وإذا ظهرت مؤشرات إيذاء النفس، اسأل مباشرة عن الأمان وفعّل التقييم المناسب؛ وتكون الاستجابة طارئة عند الخطر الوشيك.

معيار نجاح التمرين

يجمع المتدرب بين احترام الشخص وخطوة عملية قابلة للتنفيذ، ويتجنب اللوم وكشف المعلومات للأسرة دون مسوغ. يعرف متى تتحول أولوية اللقاء إلى السلامة العاجلة.

المراجع [6، 13، 17، 22]

23

أسئلة للمراجعة الفردية

اختر الإجابة الأنسب في كل سؤال، ثم قارن بالإجابات والتعليل في الصفحة التالية.

1 هدوء الشخص أثناء الإفصاح يعني

أ أن الواقعة غير صحيحة. ب أنه لا يحتاج مساعدة. ج لا يكفي للحكم على المصداقية أو الاحتياج.

2 قال طفل إنه يخاف العودة إلى البيت

أ ننتظر دليلًا قاطعًا. ب نفعّل الحماية والإبلاغ وننسّق التسليم الآمن. ج نتصل تلقائيًا بالشخص الذي يخشاه.

3 طلب الشخص سرية مطلقة

أ نعده بها. ب نرفض الاستماع. ج نشرح الخصوصية وحدود الإبلاغ ومشاركة المعلومات.

4 لاحظت خطرًا طبيًا عاجلًا

أ أقدم الاستجابة الطبية على النموذج. ب أكمل التوثيق أولًا. ج أنتظر موعد الأخصائي.

5 المرافق هو المترجم الوحيد المتاح لحالة استغلال محتمل

أ أعتمد عليه دون سؤال. ب أطلب ترجمة مهنية مستقلة عبر مسار المنشأة. ج أستخدم طفلًا قريبًا.

6 أفضل ملاحظة مهنية هي

أ شخص ضعيف ومبالغ. ب ضحية مؤكدة بلا تقييم. ج ما قاله وما لوحظ والإجراء والوقت والجهة المستقبلة.

7 رفض بالغ إحالة اختيارية ولا يوجد واجب مستقل أو خطر عاجل

أ أحترم قراره بعد الشرح وأوثّق وأتيح العودة. ب أهدده بقطع الخدمة. ج أتصل بأسرته دون مسوغ.

8 تكتمل الإحالة عندما

أ أذكر اسم جهة فقط. ب تتضح طريقة الوصول والاستقبال ومسؤولية المتابعة. ج أغلق الملف فور إرسال الرسالة.

أسئلة تعليمية غير مقننة. لا يُستخدم مجموع الإجابات لتقرير الأهلية المهنية أو منح صلاحيات.

24

إجابات الأسئلة والتعليل

استخدم الإجابات لتحديد مهارة تحتاج إلى تدريب إضافي، ثم عد إلى الصفحة المشار إليها.

السؤال	الإجابة	لماذا والموضع
1	ج	تختلف استجابات الضيق؛ الهدوء ليس اختبار صدق. الاستماع في الصفحة 7.
2	ب	الأولوية للحماية والإبلاغ دون انتظار الإثبات. الصفحتان 10 و13.
3	ج	الوعد المطلق قد يتعارض مع واجب نظامي. الصفحة 13.
4	أ	الرعاية العاجلة لا تنتظر اكتمال الورق. الصفحة 6.
5	ب	الاستقلال والخصوصية ضروريان لفهم الإفصاح. الصفحتان 11 و12.
6	ج	السجل يميز القول والملاحظة والإجراء دون أحكام. الصفحة 14.
7	أ	الاختيار محترم ضمن شروط السؤال، مع استمرار الدعم المتاح. الصفحة 13.
8	ب	قد تمنع عوائق عملية وصول الشخص رغم إعطائه الرقم. الصفحة 15.

سؤالان مفتوحان

اكتب افتتاحًا يعرّف بدورك ويستأذن للحديث ويشرح حدود السرية. ثم اكتب إحالة تتضمن الجهة والوقت وطريقة الوصول الآمنة ومن سيتابع.

كيف تراجع إجابتك

هل تضمنت كلامًا يمكن للشخص فهمه؟ هل وعدت بما لا تملك؟ هل سألت أكثر مما يلزم؟ هل أصبح واضحًا من يفعل ماذا بعد اللقاء؟ اختر نقطة واحدة وأعد التمرين مع زميل.

إذا أخطأت في سؤال الأمان أو حماية الطفل أو السرية، راجع المسار المحلي مع المشرف قبل ممارسة الحالة منفردًا. هذا توجيه تدريبي احترازي، وليس درجة نجاح أو اعتمادًا مهنيًا.

بطاقة ملاحظة لعب الأدوار

أداة تدريبية مقترحة للملاحظة والتغذية الراجعة، وليست مقياسًا نفسيًا أو اختبار كفاءة معتمدًا.

الموقف المختار _____ اسم المتدرب _____
الملاحظ _____ التاريخ _____

السلوك الذي يُلاحظ	ظهر	يحتاج تدريبًا
عرّف بنفسه ودوره واستأذن للحديث.	☐	☐
بدأ بالأمان والاحتياج العاجل.	☐	☐
استمع دون لوم أو مقاطعة متكررة.	☐	☐
سأل بقدر الحاجة وتجنب الإيحاء.	☐	☐
شرح الخصوصية وحدودها بلغة واضحة.	☐	☐
أشرك الشخص واحترم احتياجات التواصل.	☐	☐
حدد الجهة والخطوة والمتابعة الآمنة.	☐	☐
ميّز بين الملاحظة والاستنتاج في السجل.	☐	☐

تغذية راجعة محددة

عبارة أو سلوك ساعد الشخص _____
سلوك واحد يحتاج تعديلًا _____
البديل الذي سيجربه المتدرب _____

قاعدة التدريب الآمن

استخدموا سيناريوهات خيالية دون تمثيل عنف جسدي أو وصف صادم تفصيلي. يحق لأي مشارك إيقاف التمرين. ناقشوا السلوك المهني دون مطالبة أحد بتجربة شخصية، ولا تسجلوا الجلسة إلا ضمن سياسة التدريب والموافقات اللازمة.

نموذج مختصر للقاء والإحالة

نموذج استرشادي يُكيّف داخل نظام الجهة. لا يحتفظ به في أجهزة شخصية، ولا يُجمع فيه إلا ما يلزم للغرض.

بيانات اللقاء

رمز الحالة _____ التاريخ والوقت _____ الدور _____
المكان _____ وسيلة التواصل الآمنة إن لزمت _____

الاحتياج والأمان

سبب اللقاء أو عبارة مهمة للشخص _____
ملاحظة مباشرة دون استنتاج _____
خطر حالي أو احتياج طبي وإجراء عاجل _____

الخصوصية والقرار

ما شُرح عن حدود السرية _____
موافقة أو رفض أو أساس نظامي للمشاركة _____
المعلومات اللازمة التي شُوركت والجهة المستقبلة _____

الإجراء والإحالة

الجهة ورقم البلاغ أو الإحالة إن وجد _____
وقت التسليم ومن تلقى الإحالة _____
ترتيبات الوصول أو التسليم الآمن _____

المتابعة

الخطوة التالية والمسؤول والموعد _____
الخطة البديلة عند تعذر الوصول _____
اسم الممارس وتوقيعه وفق نظام المنشأة _____

في ملفات الأطفال والبيانات الصحية الحساسة تُراعى صلاحيات الوصول وسياسات المنشأة. هذا النموذج لا يحل محل نموذج البلاغ الرسمي أو التوثيق الطبي المعتمد.

27

بطاقة سريعة قبل إنهاء اللقاء

راجع هذه الأسئلة بعد تلبية الحاجة العاجلة. لا يلزم طرحها كلها على الشخص إذا كانت المعلومات متاحة بالفعل.

الأمان

هل توجد حاجة طبية أو تهديد أو خطر إيذاء نفس؟ هل فُعّل التصعيد المناسب؟ هل العودة أو التسليم آمنان بالتنسيق المختص؟

التواصل

هل يعرف الشخص دوري؟ هل استمعت دون ضغط؟ هل وفرت وسيلة تواصل مناسبة ولغة مفهومة؟

الحقوق والخصوصية

هل شرحت الحدود والخيارات؟ هل حُدد واجب الإبلاغ المنطبق؟ هل اقتصرت مشاركة المعلومات على ما يلزم؟

الإحالة

هل الجهة مناسبة وقادرة على الاستقبال؟ هل يعرف الشخص كيف يصل؟ من استلم الإحالة ومن سيتابعها؟

التوثيق والمتابعة

هل سجلت القول والملاحظة والإجراء؟ هل اتفقت على وسيلة ووقت آمنين للمتابعة وخطة بديلة؟

إذا بقي أمر غير واضح

استشر المسؤول المختص أو المشرف. عند الخطر الوشيك فعّل الطوارئ دون انتظار الاستشارة الروتينية. لا تُغلق اللقاء بعبارة عامة مثل «راجعنا عند الحاجة» إذا كانت هناك خطوة حماية أو إحالة لم تُحسم.

هذه البطاقة تذكير بالمهارات السابقة، وليست أداة تنبؤ بالخطر أو بديلًا عن التقييم المختص.

قنوات سعودية وخريطة عمل محلية

اختر القناة بحسب الحاجة. أرقام المشورة والخدمات لا تحل محل الطوارئ الطبية أو الأمنية عند خطر مباشر.

الرقم	الجهة والاستخدام
997	الهلال الأحمر السعودي للبلاغات الإسعافية.
999	الدوريات الأمنية للبلاغات الأمنية.
1919	مركز بلاغات الحماية الأسرية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، على مدار الساعة. نطاقه الإيذاء والعنف الأسري.
116111	خط مساندة الطفل للمشورة والدعم وربط الطفل بالخدمات؛ لا يغني عن البلاغ الواجب أو الطوارئ.
937	وزارة الصحة للاستشارات والخدمات والشكاوى الصحية على مدار الساعة؛ لا يؤخر طلب الإسعاف الطارئ.

تستكملها جهة العمل قبل التطبيق

مسؤول الحماية والبديل _____
فريق حماية الطفل أو الأسرة _____
خدمة التقييم النفسي العاجل _____
جهة الإحالة الاجتماعية والقانونية _____
الترجمة وإتاحة التواصل _____
مسؤول الخصوصية _____
اسم مراجع المسار وتاريخ المراجعة _____

تم التحقق من الصفحات الرسمية في 19 أكتوبر 2026، دون اتصالات اختبارية. تراجع الجهة نطاق الخدمات وإمكان الوصول وساعات خط مساندة الطفل محليًا، وتحدّث هذه الصفحة عند تغيرها.

المراجع [18، 19، 20، 21]

الأدلة المهنية الدولية

الأرقام داخل المتن تحيل إلى القائمة التالية. روابط العناوين الأصلية قابلة للنقر. العناوين العربية للمراجع الأجنبية وصفية، ما لم تكن ترجمة رسمية متاحة.

[1] منظمة الصحة العالمية ومؤسسة رضوح الحرب والرؤية العالمية الدولية | 2011

الإسعافات الأولية النفسية دليل العاملين في الميدان

Psychological first aid: Guide for field workers

إطار دولي للدعم الإنساني والعملي؛ يتوافر بالعربية.

فتح المصدر

[2] إدارة خدمات إساءة استعمال المواد والصحة النفسية الأمريكية 2023 | SAMHSA

دليل عملي لتطبيق نهج يراعي أثر الصدمة

Practical Guide for Implementing a Trauma-Informed Approach. PEP23-06-05-005

مرجع لتحسين بيئة الخدمة والأمان والثقة والمشاركة؛ نسخة أرشيفية حكومية.

فتح المصدر

[3] منظمة الصحة العالمية | 2014

الرعاية الصحية للنساء المتعرضات لعنف الشريك أو العنف الجنسي

Health care for women subjected to intimate partner violence or sexual violence: a clinical handbook

نطاقه الأصلي النساء البالغات؛ استُفيد من مبادئ الدعم والأمان، دون تعميم توصيات العلاج على جميع الفئات.

فتح المصدر

[4] منظمة الصحة العالمية | 2021

منهج تدريب مقدمي الرعاية الصحية على رعاية النساء المتعرضات للعنف

Caring for women subjected to violence: a WHO curriculum for training health-care providers, revised edition

وحدات التواصل والتوثيق والإحالة والعناية بالعاملين. رابط الناشر يتضمن أوراق المشاركين والتمارين.

فتح المصدر

[5] اليونيسف ولجنة الإنقاذ الدولية | 2023

الإرشادات التوجيهية لرعاية الأطفال الناجين من الإساءة الجنسية

Caring for Child Survivors of Sexual Abuse. Second edition

أصله للسياقات الإنسانية؛ استُفيد من التواصل الآمن ومصلحة الطفل. يتوافر بالعربية.

فتح المصدر

[6] Timothy O. Woods ومكتب ضحايا الجريمة الأمريكي 2010 | OVC

الاستجابة الأولى لضحايا الجريمة

First Response to Victims of Crime: A Guidebook for Law Enforcement Officers. NCJ 231171

مرجع للاحتياجات والتواصل مع فئات متنوعة؛ لا تُنقل صلاحيات إنفاذ القانون إلى الممارس المدني.

فتح المصدر

الخبرات والدراسات والتوصيات

[7] المنظمة الدولية للهجرة وشركاؤها | 2009؛ تتوافر نسخة عربية

رعاية الأشخاص المتجر بهم إرشادات لمقدمي الخدمات الصحية

Caring for Trafficked Persons: Guidance for Health Providers

خبرات متعددة التخصصات في الترجمة والأمان والبيانات والإحالة؛ مرجع تأسيسي لا يحدد الإجراءات السعودية.

فتح المصدر

[8] الجمعية العامة للأمم المتحدة | 1985

إعلان مبادئ العدل الأساسية المتعلقة بضحايا الإجرام والتعسف في استعمال السلطة

Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power. A/RES/40/34

إطار للكرامة والمساعدة والوصول للعدالة؛ لا يحل محل الأنظمة الوطنية.

فتح المصدر

[9] Hermosilla S وآخرون | 2023؛ نشر إلكتروني 2022

مراجعة منهجية لنتائج الإسعاف النفسي الأولي

We need to build the evidence: A systematic review of psychological first aid on mental health and well-being. J Trauma Stress. 36(1):5-16

12 دراسة و1437 مشاركًا؛ محدودية جودة الأدلة تمنع تقديم ضمانات علاجية.

فتح المصدر

[10] AlFaraj DN وآخرون | 2024

معرفة الأطباء ووعيهم واتجاهاتهم نحو إساءة معاملة الطفل

Knowledge, Awareness, and Attitude of Physicians Toward Child Abuse: A Cross-Sectional Study. Cureus. 16(5):e60420

دراسة سعودية مقطعية بعينة ميسرة من 153 طبيبًا؛ النتائج وصفية ولا تمثل جميع الممارسين.

فتح المصدر

[11] Almhizai RA وآخرون | 2025

تصورات معلمي ما قبل المدرسة والابتدائية وخبراتهم بشأن إساءة معاملة الطفل في الرياض

Preschool and primary teachers' perceptions about and experience with child abuse and neglect in Riyadh, Saudi Arabia in 2024-2025. IJMDC. 9(2):396-403

دراسة مقطعية باستبانة ذاتية شملت 365 مشاركًا. استُخدمت بيانات الملخص المنشور لدى الناشر.

فتح المصدر

[12] منظمة الصحة العالمية | توصية 2012

التفريغ النفسي بعد التعرض لحدث صادم حديثًا

Psychological debriefing in people exposed to a recent traumatic event

توصية بعدم استخدام التفريغ النفسي للوقاية من أعراض ما بعد الصدمة والقلق والاكتئاب.

فتح المصدر

31

الأنظمة والمراجع السعودية

[13] منظمة الصحة العالمية | 31 أغسطس 2026

الانتحار أسئلة وأجوبة

Suicide

السؤال المباشر وطلب التقييم والمساندة والتصرف عند الخطر الوشيك.

فتح المصدر

[14] هيئة الخبراء بمجلس الوزراء | 1436هـ مع التعديلات المنشورة

نظام حماية الطفل

المادة 22 للإبلاغ الفوري عن الإيذاء والإهمال، مع مراعاة بقية أحكام الحماية والرعاية.

فتح المصدر

[15] هيئة الخبراء بمجلس الوزراء | 1434هـ مع التعديلات المنشورة

نظام الحماية من الإيذاء

المادة 1 للنطاق، والمادتان 3 و4 للإبلاغ، والمادة 5 لسرية المعلومات.

فتح المصدر

[16] وزارة الصحة السعودية | صفحة مرجعية حية

حملة حقوق المرضى

الخصوصية والرعاية والمعلومات المتعلقة بالخدمة؛ تُطبق الإجراءات المعتمدة في المنشأة.

فتح المصدر

[17] الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي سدايا | صفحة مرجعية حية

دليل نظام حماية البيانات الشخصية

المشروعية والحد الأدنى من البيانات وحقوق أصحابها واستثناءاتها؛ تُراجع التفاصيل مع مسؤول الخصوصية.

فتح المصدر

[18] وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية | صفحة خدمة حية

الإبلاغ عن العنف الأسري

الرقم 1919 ونطاق الخدمة واستقبال البلاغات على مدار الساعة.

فتح المصدر

مصادر التطبيق والمساندة

[19] هيئة الهلال الأحمر السعودي | صفحة خدمة حية

أرقام التواصل للبلاغات الإسعافية والأمنية

997 للبلاغات الإسعافية و999 للدوريات الأمنية.

فتح المصدر

[20] وزارة الصحة السعودية | صفحة خدمة حية

خدمات 937

الاستشارات والخدمات والشكاوى الصحية؛ لا يحل محل طلب الإسعاف عند الطوارئ.

فتح المصدر

[21] الشؤون الصحية بوزارة الحرس الوطني وبرنامج الأمان الأسري الوطني | 2024

التعريف بخط مساندة الطفل

مصدر رسمي يؤكد خط 116111 للأطفال دون الثامنة عشرة؛ تُتحقق ساعات الخدمة محليًا.

فتح المصدر

[22] البنك المركزي السعودي | دليل توعوي

دليل الوقاية من عمليات الاحتيال المالي

مرجع للوقاية والتواصل مع المؤسسة المالية عند التعرض للاحتيال؛ لا يضمن استعادة الأموال.

فتح المصدر

[23] مكتب ضحايا الجريمة الأمريكي OVC | مورد مهني حي

حقيبة التعرض غير المباشر للصدمة

The Vicarious Trauma Toolkit

مرجع لدعم العاملين واستعداد المنظمة وتخفيف الأثر المهني للتعرض لمعاناة الآخرين.

فتح المصدر

[24] وزارة التعليم السعودية | تعديل يونيو 2024

برنامج خفض العنف في مدارس التعليم العام رفق

مرجع مدرسي للوقاية والكشف والمتابعة ونماذج الإبلاغ؛ لا يبرر تأخير الإبلاغ النظامي الفوري.

فتح المصدر

تاريخ الاطلاع 19 أكتوبر 2026. استُخدمت الأدلة القديمة لمبادئ التواصل والمساندة، مع الرجوع إلى المصادر السعودية في الإبلاغ والخدمات. تُراجع جهة العمل المسارات والأرقام والسياسات قبل التعميم وعند كل تحديث.