جمعية عون لرعاية ضحايا الجريمة

التعامل الأول مع ضحايا الجريمة

كتيب إرشادي أولي للمعلمين والمرشدين الطلابيين
والأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في المستشفيات



مراجعة

الدكتور محمد بن عبدالله المزروع

السياق السعودي | الإصدار الأولي 1.2 | أكتوبر 2026

aon.org.sa

02

كيف تستخدم هذا الكتيب

هدف اللقاء الأول أن يغادر الشخص إلى مسار أكثر أمانًا، وهو يعرف الخطوة التالية ومن سيتابع معه.

يشمل الكتيب من تعرضوا للاعتداء أو التحرش أو الاستغلال أو الاتجار أو الابتزاز أو الاحتيال، وأسر ضحايا القتل. وقد تصل الحالة بإفصاح مباشر أو بمؤشرات تستدعي سؤالًا آمنًا. لا يلزمك إثبات الجريمة كي تبدأ الدعم أو ترفع مخاوف الحماية.

عند الحاجة إلى	اذهب إلى الصفحة
قرار عاجل ودعم أولي وعبارات مساعدة	3 إلى 5
التعامل في المدرسة أو المستشفى	6 و7
احتياجات خاصة بحسب الجريمة أو الشخص	8 إلى 10
الإبلاغ والخصوصية والتوثيق والإحالة	11 إلى 13
التدرب ومراجعة الأداء ونموذج الحالة	14 و15
قائمة سريعة وأرقام سعودية	16 و17
المصادر الأصلية وروابطها	18 إلى 20

حدود دورك

قدّم مساعدة ضمن تدريبك وصلاحياتك. يتولى المختص المؤهل التشخيص والعلاج والفحص الطبي الشرعي؛ وتتولى الجهات المختصة التحقيق وتقدير المسؤولية. لا تشترط تقديم شكوى أو سردًا كاملًا لتقديم الدعم الأولي.

جميع السيناريوهات والنماذج وصياغات الحوار هنا أدوات تحريرية مقترحة، وليست نماذج حكومية. تعتمد جهة العمل مساراتها وأسماء المسؤولين قبل التعميم. المراجع الأجنبية تفيد في الرعاية والتواصل؛ وتُطبّق الأنظمة السعودية في الإبلاغ والخصوصية.

مادة إرشادية للتطوير والمراجعة المهنية، وليست بروتوكولًا طبيًا أو تحقيقًا جنائيًا أو وثيقة اعتماد رسمي.

الرسوم تعبيرية مولدة بالذكاء الاصطناعي، ولا تمثل أشخاصًا أو حالات حقيقية. يشمل الإصدار 1.2 تحديث الغلاف والخط والصور وإضافة هوية الجمعية واسم المراجع؛ بقي تاريخ الاطلاع على المراجع والأرقام 10 أكتوبر 2026.

المراجع [5، 10]

03

قرر أولًا هل يوجد خطر عاجل

إذا كان المكان غير آمن، ابتعد مع الشخص إن أمكن بأمان واطلب المساعدة. لا تواجه المعتدي ولا تعرّض نفسك أو الآخرين للخطر.

مؤشر الخطر	العمل الأول
فقد وعي، صعوبة تنفس، نزيف شديد، إصابة خطيرة أو اشتباه تسمم	فعّل الطوارئ الطبية واتصل بالإسعاف 997. قدّم فقط الإسعاف الذي تدربت عليه واتبع توجيه المرسل.
اعتداء جارٍ أو تهديد مباشر أو سلاح أو ملاحقة	اتصل بالشرطة 999 أو الطوارئ الموحدة 911 حيث تتاح الخدمة. انتقل إلى مكان محمي دون مواجهة.
محاولة إيذاء النفس أو نية حالية مع خطة أو وسيلة، أو عجز واضح عن البقاء آمنًا	لا تترك الشخص وحده. اطلب الطوارئ الطبية والتقييم العاجل. أبعد الوسائل الخطرة إن كان ذلك آمنًا.
طفل قد يُسلّم إلى شخص يُخشى منه أو شخص لا يملك مكانًا آمنًا للعودة	نسّق فورًا مع مسؤول الحماية والجهة المختصة لتحديد التسليم أو الانتقال الآمن. لا تتخذ قرار الإيواء أو الحجز منفردًا.

اسأل بوضوح عند وجود مؤشرات لإيذاء النفس

«هل تفكر الآن في إيذاء نفسك أو إنهاء حياتك؟ هل لديك خطة أو وسيلة متاحة؟» السؤال المباشر لا يزرع الفكرة. لا تكتفِ بوعد شفهي بأنه لن يؤذي نفسه، ولا تفترض أن غياب خطة يعني غياب الخطر. اطلب تقييمًا مهنيًا عاجلًا عند وجود أفكار انتحارية أو قلق جدي.

لا تؤخر الطوارئ من أجل تعبئة النموذج أو موافقة إدارية. وإذا لم يظهر خطر عاجل، انتقل للدعم الأولي؛ وقد يظل الإبلاغ النظامي واجبًا.

المراجع [8، 11، 12، 19]

04

قدّم الدعم الأولي

الإسعاف النفسي الأولي مساعدة إنسانية وعملية بعد حدث شديد، ويمكن تقديمه دون مطالبة الشخص بوصف الجريمة بالتفصيل.

انظر إلى الأمان والاحتياجات

تعرّف إلى نفسك ودورك. اختر مكانًا هادئًا يحفظ الخصوصية مع مراعاة سياسة سلامة المنشأة. اسأل عن الألم، والماء، والدواء الضروري، والمرافق الآمن، وحاجات الأطفال أو من يعتمدون على الشخص.

استمع دون ضغط

استأذن في الحديث، واجلس على مستوى مناسب واترك وقتًا للصمت. استمع لما يريد قوله، ولا تطلب تسلسلًا زمنيًا دقيقًا. إذا لم يرغب بالكلام، اعرض مساعدة محددة واترك باب العودة مفتوحًا.

اربطه بمساعدة يمكن الوصول إليها

اسأل «ما أهم شيء تحتاجه الآن؟». رتّب خطوة عملية مثل الرعاية الطبية أو مترجم أو اتصال آمن أو إحالة. اعرض خيارات بسيطة، واشرح ما تستطيع فعله وما يتجاوز دورك. [1]

إذا بدا مرتبكًا أو شديد القلق

تحدث ببطء وذكّره بمكانه وبأنك ستشرح الخطوة التالية. اعرض الجلوس بهدوء واستراحة قصيرة إن أراد. لا تلمسه دون إذنه، ولا تفرض عليه تمرينًا أو إغلاق عينيه. الارتباك المفاجئ الشديد أو فقد الوعي يحتاج تقييمًا طبيًا.

تجنب التفريغ القسري

لا تطلب إعادة سرد الحدث في جلسة فردية أو جماعية بقصد «إخراج الصدمة». توصي منظمة الصحة العالمية بعدم استخدام جلسة التفريغ النفسي المبكر للوقاية من أعراض ما بعد الصدمة. الاستماع الاختياري والدعم العملي يختلفان عن هذا الإجراء. [9]

المراجع [1، 2، 9]

05

كلمات تساعد وكلمات تؤذي

استخدم عبارات قصيرة وصادقة. تقبّل المشاعر دون إصدار حكم على ملابسات الواقعة أو نتائج التحقيق.

يمكن أن تقول	تجنب
«شكرًا لأنك أخبرتني. سأتعامل مع ما تقوله بجدية.»	«هل أنت متأكد؟» أو التشكيك لأن الشخص هادئ.
«لا أحد يستحق أن يتعرض للأذى.»	«لماذا ذهبت؟ لماذا لم تقاوم؟»
«أخبرني بالقدر الذي يناسبك الآن.»	«احكِ كل شيء من البداية» أو تكرار السؤال نفسه.
«ما الذي يقلقك بشأن سلامتك اليوم؟»	«انتهى الموضوع، انسَه» أو ضمان أن الخطر زال.
«سأوضح لك ما سأشاركه ومع من ولماذا.»	«لن يعرف أحد مهما حدث.»
«هل تفضل أن نتصل بالجهة معًا؟»	«يجب أن تفعل ما أقوله» أو التهديد بقطع الدعم.

صياغة مقترحة لحدود السرية

«سأحافظ على خصوصيتك، وسأشارك فقط ما يلزم مع من يحتاج إليه لمساعدتك. إذا كان هناك واجب إبلاغ أو خطر جدي على السلامة، فقد أحتاج إلى إشراك جهة مختصة. سأشرح لك ذلك بقدر ما تسمح به سلامتك.»

الأعراض ليست اختبارًا للمصداقية

قد يبكي الشخص أو يغضب أو يصمت أو يبدو هادئًا. لا تستنتج من طريقة التعبير وحدها صدق الواقعة أو عدمها، ولا تستخدم وصفًا نفسيًا تشخيصيًا في اللقاء الأول. ركّز على ما سمعته وما لاحظته والاحتياج الحالي.

المراجع [2، 3، 5، 7] الصياغات الحوارية أمثلة مقترحة

06

عندما يفصح طفل في المدرسة

الأولوية لحماية الطفل واستمرار دعمه التعليمي، مع تفعيل الإبلاغ النظامي دون تحويل اللقاء إلى تحقيق.



استمع للطفل بهدوء وفي مكان مناسب يحفظ خصوصيته

دور المعلم أو أول شخص يسمع الإفصاح

- استمع بهدوء واشكره على إخبارك. اسأل سؤالًا مفتوحًا محدودًا مثل «ما الذي تريد أن أعرفه؟»، ثم استوضح فقط ما يلزم للأمان الفوري.
- لا تقترح اسم المعتدي أو تفاصيل الفعل، ولا تطلب إعادة تمثيل ما حدث أو فحص جسده. دوّن عباراته العفوية المهمة كما قالها.
- اشرح له بلغة عمره أن أشخاصًا مختصين سيحتاجون إلى المساعدة في حمايته. لا تعده بكتمان كامل. [4]

دور المرشد أو الموجه الطلابي ومسؤول الحماية

قيّم الحاجة الطبية والخطر الحالي، وفعّل مسار الإبلاغ والتنسيق داخل المدرسة. لا تجعل التسلسل الإداري سببًا لتأخير البلاغ الفوري الواجب. سجّل الجهة التي تسلمت البلاغ ووقته. [11، 12، 15]

لا تتواصل تلقائيًا مع ولي الأمر إذا كان محل الاشتباه أو قد يزيد الاتصال به الخطر. اطلب توجيه جهة الحماية بشأن المرافق والتسليم الآمن، وأشرك الطفل بطريقة تناسب فهمه. [4]

بعد الحماية

حدد شخصًا واحدًا موثوقًا للمتابعة داخل المدرسة، واتفق على مكان يمكن للطالب اللجوء إليه. رتّب ما يلزم من مرونة دراسية وفق السياسة، وتابع التنمر أو الانتقام دون كشف تفاصيل الحالة للصف. لا تعقد مصالحة أو مواجهة مع المشتبه به بدل إجراءات الحماية. [15]

وجود مؤشرات مقلقة يستدعي تقديرًا مهنيًا؛ ولا يكفي وحده لإعلان أن جريمة وقعت. الطفل في نظام حماية الطفل هو من لم يتجاوز الثامنة عشرة. [11]

المراجع [4، 11، 12، 15]

07

عندما تصل الحالة إلى المستشفى

ابدأ بالفرز والرعاية العاجلة، ثم نسّق الدعم والحماية والإجراءات الطبية المختصة.



هيئ مساحة خاصة وآمنة للحديث داخل المستشفى

الاستقبال والخصوصية

تأكد أن الحديث ممكن دون سماع المرافقين أو الجمهور، واطلب مترجمًا مهنيًا عند الحاجة. اشرح سبب حضور كل عضو في الفريق، وخيارات المريض وحدود السرية. احترم طلب مرافق آمن وفق سياسة المنشأة، وخصوصية الفحص. [14]

الأخصائي الاجتماعي

استوضح مكان العودة الآمن، ومن يعولهم الشخص، ووسيلة الانتقال، وإمكان الاتصال به دون تعريضه للخطر. نسّق مع فريق الحماية والخدمات المختصة، وتحقق من تسلم الإحالة قبل الخروج عند وجود مخاوف سلامة. [3، 6]

الأخصائي النفسي

قدّم دعمًا أوليًا، وقدّر الخطر النفسي ضمن كفاءتك. عند أفكار الانتحار أو الاضطراب الشديد، فعّل التقييم العاجل. يحتاج استمرار الأعراض أو تعطّل النوم أو الدراسة أو العمل إلى تقييم مناسب؛ ولا تجعل كل استجابة للحدث تشخيصًا تلقائيًا. [3، 8]

الفحص والأدلة

يتولى الفريق الطبي المختص الفحص وتقييم الاحتياج للعلاج والطب الشرعي والموافقات اللازمة. لا يجمع المعلم أو الأخصائي غير المخول عينات، ولا يصور الإصابات بهاتفه الشخصي. اتبع مسار المنشأة لحفظ الأدلة وتسليمها، ولا تؤخر العلاج العاجل لهذا الغرض. [2، 3، 14]

في الاعتداء الجنسي، اطلب تقييمًا طبيًا عاجلًا لأن بعض التدخلات حساسة للوقت، حتى مع غياب إصابات ظاهرة. لا تحكم بأن «الوقت فات»؛ تقدير الفحص والعلاج للجهة الطبية. [2]

المراجع [2، 3، 6، 8، 14]

08

الاعتداء الجنسي والاستغلال والاتجار

هذه الحالات تحتاج خصوصية عالية وإحالة سريعة، وقد يكون الشخص المرافق مصدر خطر أو سيطرة.

عند الإفصاح عن اعتداء جنسي

- اعرض الوصول الفوري للرعاية الطبية المختصة، مع شرح أن الدعم لا يتطلب سرد تفاصيل غير لازمة في هذا اللقاء.
- لا تسأل عن الملابس أو السلوك على نحو يحمل اللوم. تجنب الاستنتاج من غياب المقاومة أو من تأخر الإفصاح.
- لا تتولى فحصًا أو جمع أدلة خارج صلاحيتك. اتصل بالفريق المختص لتوجيه الإجراءات، دون تعطيل علاج أو احتياج أساسي. [2، 4]

عند الاشتباه في الاستغلال أو الاتجار

من المؤشرات التي تستحق الانتباه: منع الشخص من الكلام منفردًا، أو التحكم في حركته ووثائقه، أو تهديده لإجباره على عمل أو خدمة. هذه مؤشرات للاستشارة والحماية، وليست حكمًا نهائيًا. [6]

- اطلب مقابلة خاصة ضمن إجراءات المنشأة المعتادة دون اتهام المرافق أو تنبيهه إلى الاشتباه. إذا لم يكن الفصل آمنًا، استعن بفريق الحماية والأمن.
- لا تستخدم المرافق المسيطر مترجمًا. اسأل عما إذا كان التواصل أو إرسال رسالة قد يعرّض الشخص للخطر.
- نسّق الإحالة الآمنة عبر مسؤول الحماية والجهات المختصة، ولا تعد الشخص بوضع قانوني أو تعويض أو حماية لا تملك ضمانها. [6]

في الحالتين

لا ترتب لقاء صلح مع المشتبه به، ولا ترسله إلى الشخص للمواجهة. إذا كان المتضرر طفلًا، فعّل مسار حماية الطفل الوارد في الصفحتين 6 و11.

المراجع [2، 4، 6، 11]

09

جرائم تحتاج دعمًا عمليًا مختلفًا

قد يكون الضرر جسديًا أو نفسيًا أو ماليًا أو اجتماعيًا. اسأل عن أثر الجريمة على حياة الشخص اليوم.

الابتزاز والجرائم الرقمية

قدّم الدعم دون لوم على الصور أو المحادثات. استوضح وجود تهديد مباشر أو خطر إيذاء النفس. لا تتفاوض مع المبتز نيابة عن الضحية، ولا تطلب إرسال مواد خاصة إلى هاتفك. ساعده على الوصول إلى الشرطة والقناة الرسمية المناسبة. يمكن الاحتفاظ بالمعلومات الأصلية المتاحة على جهازه وإحالتها للجهة المختصة دون إعادة نشرها أو نسخ مواد اعتداء على أطفال.

الاحتيال المالي

ساعد الشخص على الاتصال فورًا بالجهة المالية عبر رقمها الرسمي وإبلاغ الجهات الأمنية. لا تستخدم رقمًا واردًا في رسالة مشبوهة، ولا تطلب كلمة المرور أو رمز التحقق. دوّن وقت اكتشاف الواقعة والإجراءات المتخذة إذا لزم للدعم. لا تعد باسترداد المال. [21]

الاعتداء أو السرقة

اسأل عن الإصابة والأمان والاحتياجات العاجلة، مثل المسكن أو وسيلة العودة أو دواء فُقد. أحِل المسائل القانونية والتعويضات إلى مختص؛ وفسّر الخطوة التالية دون ضمان نتيجة القضية. [5]

أسر ضحايا القتل

احترم طريقة الحزن وتجنب طلب تفاصيل مؤلمة أو نشر معلومات غير مؤكدة. ساعد الأسرة على تحديد جهة اتصال واحدة، وعلى ترتيب احتياجات الأطفال والدعم الاجتماعي. لا تتكهن بسبب الوفاة أو نتائج التحقيق، ولا تحدد مدة «طبيعية» للحزن. [7]

في جميع الحالات، تحقق من وسيلة تواصل آمنة قبل إرسال موعد أو رسالة متابعة. الإرشادات الرقمية هنا احتياطات عملية عامة؛ وتعليمات الأدلة التفصيلية تؤخذ من الجهة المختصة.

المراجع [5، 7، 16، 19، 21]

10

كي تصل المساعدة إلى كل شخص

اسأل الشخص كيف يفضّل التواصل وما الذي يجعل اللقاء أيسر، ولا تفترض احتياجاته من مظهره أو إعاقته أو جنسيته.

الحاجة	تعديل عملي في اللقاء
صعوبة السمع أو الكلام	اعرض مترجم لغة إشارة أو وسيلة كتابة آمنة. خاطب الشخص نفسه، واستأذن قبل إشراك مساعد.
إعاقة بصرية أو حركية	عرّف بنفسك وبمن في المكان. اشرح الانتقال، واستأذن قبل لمس الشخص أو وسيلة حركته.
صعوبة الفهم أو التركيز	قدّم معلومة واحدة كل مرة، وأعط وقتًا أطول. تحقق من الفهم دون إحراج ولا تفترض فقد الأهلية.
لغة مختلفة	رتّب مترجمًا مؤهلًا ملتزمًا بالسرية. تجنب استخدام طفل أو شخص قد تكون له مصلحة في الواقعة.
كبير سن أو اعتماد على مرافق	تحقق من رغبته ومن أمان المرافق. احتفظ بإمكان الحديث الخاص وفق إجراءات المنشأة.

الاختيار والاحترام

اعرض تفضيل جنس مقدم الخدمة متى أمكن، دون تأخير الرعاية الطارئة. احترم الاحتياجات الثقافية والدينية التي يطلبها الشخص، ولا تفرض تفسيرًا دينيًا للجريمة أو ضغطًا على التسامح والتنازل.

قد يواجه الرجال والفتيان عوائق في الإفصاح أيضًا. قدم الدعم نفسه دون سخرية أو تقليل. وإذا أراد الشخص وجود فرد من أسرته، تحقّق أولًا من أمان هذا الاختيار وحدود مشاركة المعلومات.

المراجع [6، 7، 10، 14]

الإبلاغ والموافقة في السياق السعودي

السرية تحمي الشخص، لكنها لا تلغي واجب الإبلاغ النظامي. اشرح ما يلزم مشاركته وسبب المشاركة، دون تعطيل إجراء عاجل.

إيذاء الطفل أو إهماله

تُلزم المادة 22 من نظام حماية الطفل كل من يطلع على حالة إيذاء أو إهمال بتبليغ الجهات المختصة فورًا. لا تنتظر إثباتًا جنائيًا أو موافقة المعتدي المشتبه به. ارفع الوقائع ومخاوفك بدقة دون مبالغة أو جزم يتجاوز ما تعرفه. [11]

الإيذاء المشمول بنظام الحماية من الإيذاء

توجب المادة 3 الإبلاغ الفوري. كما تُلزم الموظف أو العامل الذي يعلم بالحالة بحكم عمله بإحاطة جهة عمله، وعلى الجهة إبلاغ الوزارة أو الشرطة فورًا. يتعلق النظام بالإيذاء ضمن علاقات الولاية أو السلطة أو المسؤولية أو العلاقات الأسرية والإعالة والكفالة ونحوها؛ فلا يُعمم مسار الحماية الأسرية على كل جريمة. [12]

التحرش

تجيز المادة 3 لمن يطلع على حالة تحرش إبلاغ الجهات المختصة، وتلزم المادة 4 من يعلم بالمعلومات بحكم عمله بسرّيتها، مع استثناءات مرتبطة بالإجراءات المختصة. لا تصف كل حالة تحرش بأنها بلاغ إلزامي على الجميع بموجب هذه المادة وحدها؛ فقد تنطبق واجبات أخرى، خصوصًا مع الأطفال أو الإيذاء. [13]

الموافقة والإفصاح

في الإحالة الاختيارية، اشرح الخدمة والمعلومات المطلوبة واطلب الموافقة. عند واجب إبلاغ أو خطر عاجل، اتبع المسوغ النظامي والإجراءات المختصة ودوّن السبب. عند الشك استشر مسؤول الحماية أو الشؤون القانونية فورًا؛ ولا تجعل الاستشارة سببًا لتأخير النجدة. [11–14، 16]

المراجع [11، 12، 13، 14، 16] ملخص إرشادي وليس حصرًا لجميع واجبات التبليغ المهنية

12

وثّق ما يلزم واحم الخصوصية

يساعد السجل المختصر والدقيق الجهة التالية على العمل دون إرهاق الشخص بتكرار القصة.

سجّل حقائق قابلة للتمييز

- التاريخ والوقت والمكان واسم الموظف وصفته، ورمز الحالة أو معرفها في النظام الرسمي.
- سبب القلق، وما قاله الشخص بعبارته عند الحاجة، وما لاحظته أنت، مع الفصل الواضح بين المصدرين.
- مؤشرات الخطر والاحتياجات الحالية، والتصرف المتخذ والجهة التي تسلمت البلاغ أو الإحالة ووقت التسلم.
- الموافقة أو أساس المشاركة دونها، وطريقة الاتصال الآمنة، والمسؤول عن المتابعة وموعدها.

مثال على الفرق

اكتب «قال الطالب: أخاف العودة اليوم. لاحظت أنه يبكي ويرتجف». وتجنب «الطالب مصاب باضطراب نفسي وولي أمره مجرم» إذا لم يكن ذلك تشخيصًا أو حكمًا صادرًا من جهة مختصة.

احفظ السجل في القناة المعتمدة

اقتصر على البيانات اللازمة لغرض الرعاية والحماية. استخدم نظام المنشأة وصلاحيات الاطلاع المحددة، واتبع مدة الحفظ والإتلاف المعتمدة. لا تضع ملفات الحالة في مجموعات المراسلة أو جهاز شخصي أو خدمات ذكاء اصطناعي عامة. [16]

لا تصوّر إصابات أو تسجل صوت اللقاء من تلقاء نفسك. ولا تشارك التفاصيل مع الزملاء بدافع الفضول أو التدريب. إذا احتاج المختص توثيقًا طبيًا أو جنائيًا، فله إجراءاته وصلاحياته. [3، 14]

وثّق فور الإمكان بعد اللقاء. صحح الخطأ بطريقة تترك أثر التصحيح بحسب النظام، دون تغيير أقوال الشخص أو إضافة تفاصيل لم يقلها.

المراجع [3، 14، 16] النموذج المقترح في الصفحة 15

13

أجِل الحالة وتأكد من وصول المساعدة

إعطاء رقم هاتف قد لا يكفي. الإحالة الجيدة تحدد الجهة والخطوة التالية ووسيلة الوصول والمتابعة.



نسق الإحالة واشرح للشخص الخطوة التالية

قبل الإحالة

تحقق من ملاءمة الجهة للحاجة، وساعاتها وشروط استقبالها وإمكان الوصول إليها. اشرح للشخص ما سيحدث وما المعلومات التي ستُشارك. اطلب الموافقة حيث تلزم، وراعِ واجبات الإبلاغ والحماية. [5، 6]

عند التسليم

اعرض الاتصال بالجهة مع الشخص إذا وافق وكان آمنًا. انقل أقل قدر لازم، وحدد هل الحالة عاجلة ومن سيتسلمها. في الحالات عالية الخطورة، لا تكتفِ بإرسال رسالة دون تأكيد الاستلام أو تفعيل البديل. [6]

خطة مختصرة قبل المغادرة

- إلى أين سيذهب؟ ومع من؟ وهل وسيلة الانتقال والمكان آمنان؟
- من جهة الاتصال التالية؟ ومتى؟ وما البديل إذا تعذر الوصول؟
- هل يسمح باتصال أو رسالة؟ وما الوقت والقناة والعبارة الآمنة؟
- ما المؤشر الذي يستدعي الاتصال بالطوارئ أو العودة فورًا؟

متابعة مقترحة للحالات غير الطارئة

اتفق على موعد قريب يناسب الحاجة، مثل الاتصال خلال 24 إلى 72 ساعة للتحقق من وصول الخدمة، ثم مراجعة لاحقة حسب الحالة. هذا اقتراح تنظيمي وليس مهلة نظامية أو بديلًا للإحالة العاجلة. اسأل عن الأمان ووصول الخدمة والعوائق؛ ولا تطلب إعادة سرد الجريمة.

إذا رفض شخص بالغ إحالة اختيارية، استوضح العائق واعرض بدائل، واحترم القرار إذا لم يوجد مسوغ نظامي أو خطر يستدعي إجراء آخر. سجّل ما عُرض وما اختاره.

المراجع [5، 6، 14]

تدرّب على ثلاث مواقف

أمثلة افتراضية للنقاش داخل الفريق بعد تحديد مسار الحماية المعتمد في المنشأة.

طالب يخشى العودة إلى المنزل

قال طالب لمعلمه «لا تخبر أبي، سيؤذيني». اسأله عن الأمان الحالي وما يلزم لحمايته، ثم فعّل مسؤول الحماية والبلاغ المختص. لا تتصل بالأب تلقائيًا، ولا تعد الطفل بالسرية المطلقة. اتفق مع الجهة المختصة على التسليم الآمن. [4، 11]

مريض يرافقه شخص يجيب بدلًا عنه

لاحظ الأخصائي أن المرافق يمنع المريض من الكلام. استخدم إجراء المقابلة الخاصة المعتاد، واطلب دعم الفريق إذا تعذر ذلك بأمان. لا تتهم المرافق في المكان. اسأل عن أمان الاتصال والعودة، ثم استشر فريق الحماية بشأن الاشتباه في الاستغلال. [6]

شخص تعرض للاحتيال ويقول إنه لا يريد الحياة

استوضح مباشرة أفكار إيذاء النفس والخطر الحالي. إذا ظهر خطر وشيك، لا تتركه وحده وفعّل الطوارئ. بعد ترتيب الأمان، ساعده في الوصول للبنك والشرطة عبر القنوات الرسمية. لا تختزل حاجته في استرداد المبلغ. [8، 21]

راجع أداءك واعتنِ بقدرتك على العمل

بعد الحالة، راجع مع المشرف ما إذا وصلت المساعدة وحُفظت الخصوصية، دون سرد تفاصيل لغير المعنيين. خذ استراحة مناسبة واستعن بالإشراف المهني. إذا استمر الأرق أو الاجترار أو تأثرت قدرتك على العمل، اطلب دعمًا مهنيًا. حماية الموظف مسؤولية تنظيمية أيضًا. [3، 6]

سؤال تدريب للفريق: من يتولى الحالة إذا كان مسؤول الحماية غائبًا أو محل الاشتباه؟ اكتبوا بديلًا واضحًا، مع استمرار حق وواجب الاتصال المباشر بالجهة المختصة عند اللزوم.

المراجع [3، 4، 6، 8، 11، 21]

نموذج التوثيق والإحالة الأولية

نموذج عمل مقترح للاستخدام داخل نظام المنشأة الآمن. تُستكمل البيانات بقدر الحاجة فقط، ولا يؤخر تعبئته أي إجراء عاجل.

بيانات اللقاء

رمز الحالة _____ التاريخ والوقت _____

اسم الموظف وصفته _____

مكان اللقاء والقسم _____

سبب القلق ومصدره

كلمات الشخص المهمة أو الملاحظة المباشرة مع الفصل بينهما

_____

_____

الخطر والاحتياج الحالي

خطر طبي أو أمني أو إيذاء نفس أو تسليم غير آمن وما اتُخذ بشأنه

_____

الاحتياج الذي حدده الشخص _____

الإبلاغ أو الإحالة والمشاركة

الجهة المستقبلة ووقت الاتصال _____

المستلم أو رقم البلاغ إن توفر _____

المعلومات التي شُوركت والموافقة أو المسوغ النظامي _____

_____

المتابعة والاتصال الآمن

المسؤول عن المتابعة والموعد _____

القناة والوقت الآمنان للتواصل _____

تأكيد الاستلام أو البديل عند تعذر الوصول _____

يُحفظ النموذج بصلاحيات مقيدة وفق سياسة الجهة. لا يُترك مطبوعًا في مكان مكشوف.

قائمة سريعة قبل إنهاء اللقاء

يمكن طباعة هذه الصفحة ووضعها في مكان مهني يحفظ خصوصية الحالات.

☐ الأمان

هل عولج الخطر الطبي أو الأمني؟ وهل مكان العودة والمرافق آمنان؟

☐ الاحترام

هل عرّفت بدوري وشرحت الخطوة التالية؟ وهل تجنبت اللوم والضغط؟

☐ صوت الشخص

هل عرفت حاجته وتفضيلاته ووسيلة التواصل المناسبة له؟

☐ السرية

هل شرحت حدودها؟ وهل اقتصرت المشاركة على ما يلزم؟

☐ الإبلاغ

هل فُعّل البلاغ الواجب دون تأخير؟ وهل عرفت الجهة التي تسلمته؟

☐ الإحالة

هل توجد جهة مناسبة وموعد أو إجراء واضح وبديل إذا تعذر الوصول؟

☐ التوثيق

هل فرّقت بين الأقوال والملاحظات والإجراءات؟ وهل حفظت السجل بأمان؟

☐ المتابعة

هل حُدد المسؤول عن المتابعة ووقتها وقناة الاتصال الآمنة؟

لا تحقيق مطول، ولا مواجهة للمشتبه به، ولا وعد بنتيجة أو سرية مطلقة. إذا بقي خطر عاجل، استمر في تفعيل الاستجابة المختصة ولا تتعامل مع القائمة باعتبارها إذنًا لإنهاء الحالة.

المراجع تلخيص إجرائي للصفحات 3 إلى 13

17

أرقام الإحالة والمساندة في السعودية

تُختار الجهة بحسب نوع الحاجة. لا تُستخدم قنوات الاستشارة بدل الطوارئ عند خطر وشيك.

الرقم	الخدمة ومتى تُستخدم
997	الإسعاف للحالات الطبية الطارئة.
999	الشرطة للبلاغات الأمنية والخطر المباشر.
911	الطوارئ الموحدة في المناطق التي تتوافر فيها الخدمة. عند عدم الإتاحة استخدم الرقم التخصصي المناسب.
1919	بلاغات الحماية الأسرية والإيذاء، على مدار الساعة. ليس خطًا عامًا لكل أنواع الجرائم.
116111	خط مساندة الطفل للمشورة والدعم. لا يُعتمد عليه وحده عند خطر فوري أو بدل البلاغ الواجب.
937	وزارة الصحة للاستشارات والخدمات والشكاوى الصحية، على مدار الساعة. لا يؤخر الاتصال به الإسعاف الطارئ.

دليل المنشأة الذي يُستكمل قبل الاستخدام

مسؤول الحماية والبديل _____

فريق الحماية في المستشفى أو إدارة التعليم _____

الطوارئ الطبية أو النفسية المستقبلة _____

جهة الدعم الاجتماعي أو القانوني المعتمدة _____

تاريخ مراجعة الأرقام واسم المسؤول _____

تحقق مرجعي في 10 أكتوبر 2026 من الصفحات الرسمية المدرجة بالمراجع؛ لم تُجرَ اتصالات اختبارية. قد تتغير ساعات بعض الخدمات أو تغطيتها، لذلك تُراجع دوريًا محليًا.

المراجع [17، 18، 19، 20]

المراجع الدولية الأساسية

الأرقام بين الأقواس تحيل إلى هذه القائمة. صيغت الإرشادات بتصرف واختصار؛ لم يُنقل نص مطول ولم يُنسب اعتماد للكتيب إلى أي جهة. روابط المصادر قابلة للنقر.

[1] منظمة الصحة العالمية ومؤسسة رضوح الحرب والرؤية العالمية الدولية | 2011؛ النسخة العربية 2012

الإسعافات الأولية النفسية دليل العاملين في الميدان

Psychological first aid: Guide for field workers

دليل دولي للدعم الأولي؛ تتاح نسخة عربية من صفحة الناشر.

فتح المصدر الرسمي

[2] منظمة الصحة العالمية | 2014

الرعاية الصحية للنساء المتعرضات للعنف من الشريك أو العنف الجنسي

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

مرجع للدعم والرعاية الصحية؛ نطاقه الأصلي النساء البالغات، وليس بروتوكولًا شاملًا لجميع الفئات.

فتح المصدر الرسمي

[3] 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؛ يُكيف للسياق المحلي.

فتح المصدر الرسمي

[4] اليونيسف ولجنة الإنقاذ الدولية | 2023

رعاية الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي الطبعة الثانية

Caring for Child Survivors of Sexual Abuse Guidelines, Second Edition

الفصول 4 إلى 8 للتواصل والموافقة وإدارة الحالة والإشراف؛ أصله للسياقات الإنسانية وتتوفر ترجمة عربية.

فتح المصدر الرسمي

[5] الأمم المتحدة مكتب مكافحة المخدرات ومنع الجريمة ومركز منع الإجرام الدولي | 1999

دليل العدالة للضحايا

Handbook on Justice for Victims

مرجع تأسيسي لخدمات الضحايا واحتياجاتهم؛ لا تُنقل منه إجراءات قانونية أجنبية.

فتح المصدر الرسمي

[6] المنظمة الدولية للهجرة وشركاؤها | 2009

رعاية الأشخاص المتجر بهم إرشادات لمقدمي الخدمات الصحية

Caring for Trafficked Persons: Guidance for Health Providers

أوراق العمل الخاصة بالمترجم والأمان والإحالة والبيانات والعناية بمقدم الخدمة.

فتح المصدر الرسمي

مراجع السلامة والأنظمة السعودية

[7] مكتب ضحايا الجريمة بوزارة العدل الأمريكية | 2010

الاستجابة الأولى لضحايا الجريمة

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

مرجع للتواصل والاحتياجات المتنوعة؛ موجه أصلًا لإنفاذ القانون، واستُفيد منه في مبادئ الدعم فقط.

فتح المصدر الرسمي

[8] منظمة الصحة العالمية | صفحة مرجعية حية

الانتحار أسئلة وأجوبة

Suicide

علامات الخطر والسؤال المباشر وطلب المساعدة وعدم ترك من يواجه خطرًا وشيكًا وحده.

فتح المصدر الرسمي

[9] منظمة الصحة العالمية | توصية 2012

التفريغ النفسي لدى المتعرضين لحدث صادم حديثًا

Psychological debriefing in people exposed to a recent traumatic event

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

فتح المصدر الرسمي

[10] الجمعية العامة للأمم المتحدة | 1985

إعلان مبادئ العدل الأساسية المتعلقة بضحايا الإجرام والتعسف في استعمال السلطة

A/RES/40/34

إطار دولي للكرامة والمساعدة والوصول للعدالة؛ ليس بديلًا عن الأنظمة المحلية.

فتح المصدر الرسمي

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

نظام حماية الطفل

التعريف في المادة 1، والرعاية في المادة 19، والإبلاغ في المادة 22.

فتح المصدر الرسمي

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

نظام الحماية من الإيذاء

نطاق الإيذاء في المادة 1؛ التبليغ ومسؤولية جهة العمل في المادتين 3 و4.

فتح المصدر الرسمي

[13] هيئة الخبراء بمجلس الوزراء | 1439هـ مع التعديلات المنشورة

نظام مكافحة جريمة التحرش

المادتان 3 و4 بشأن الإبلاغ وسرية المعلومات؛ وتدابير الجهات في المادة 5.

فتح المصدر الرسمي

[14] وزارة الصحة السعودية | صفحة مرجعية حية ووثيقة 2019

حقوق المرضى ووثيقة حقوق المرضى ومسؤولياتهم

الخصوصية وسرية المعلومات وحقوق المريض في الرعاية والفحص.

فتح المصدر الرسمي

مراجع التطبيق وقنوات المساندة

[15] وزارة التعليم السعودية | 2024

برنامج خفض العنف في مدارس التعليم العام رفق

مرجع مدرسي مكمل؛ تُقدم أحكام النظام في الإبلاغ على أي فهم يؤخر البلاغ أو يحصره في التدخل الداخلي.

فتح المصدر الرسمي

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

حماية البيانات الشخصية

المشروعية وتحديد الغرض والحد الأدنى من البيانات؛ تُرجع التفاصيل لمسؤول الخصوصية بالجهة.

فتح المصدر الرسمي

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

الإبلاغ عن العنف الأسري

الرقم 1919 ونطاق الخدمة واستقبال البلاغات على مدار الساعة.

فتح المصدر الرسمي

[18] برنامج الأمان الأسري الوطني | صفحة خدمة حية

الأسئلة الشائعة وخط مساندة الطفل

الرقم 116111؛ راجع الصفحة لساعات الخدمة الحالية.

فتح المصدر الرسمي

[19] المنصة الوطنية السعودية | صفحة خدمة حية

أرقام التواصل في حالات الطوارئ

أرقام الشرطة 999 والإسعاف 997 والطوارئ الموحدة 911؛ تتأكد الجهة محليًا من التغطية.

فتح المصدر الرسمي

[20] وزارة الصحة السعودية | صفحة خدمة حية

خدمات 937

الاستشارات والخدمات والشكاوى الصحية على مدار الساعة.

فتح المصدر الرسمي

[21] البنك المركزي السعودي | 2020

دليل التوعية بالاحتيال المالي

إبلاغ الجهة المالية والجهات الأمنية فور الاشتباه بالتعرض للاحتيال.

فتح المصدر الرسمي

تاريخ الاطلاع 10 أكتوبر 2026. بعض الأدلة التأسيسية قديمة؛ أُبقيت لمبادئ التواصل والمساندة، ولا تستخدم وحدها لتحديد علاج أو إجراء قانوني حالي. تُراجع جهة العمل الأرقام والسياسات قبل التعميم وعند كل تحديث.