

## إدارة ومراقبة الحشود

### لمحة عامة

- يحتشد الناس في أماكن عديدة؛ منها المؤتمرات والمعارض والمهرجانات ومراكز التسوق والاحتفالات والفعاليات الرياضية ومرافق المواصلات والعديد من الأماكن والمناسبات الأخرى، وعندما يجتمع الناس في مجموعات كبيرة ترتفع فوراً مخاطر وقوع الإصابات والجرائم والسلوكيات غير المقبولة أو حتى الهجمات الإرهابية وغيرها من الحوادث التي تؤدي للتسبب في الفزع أو الضيق والقلق، كما أن هناك عدد من الحوادث المتنوعة والمعقدة التي تكون نتيجة لشعور الحشود أو الجماهير بالذعر، مثل السحق والازدحام والتدافع، لذا فإن معرفة كيفية التعرف على هذه الحوادث والتعامل معها وإدارتها يعتبر ذو أهمية قصوى عند تنفيذ استراتيجيات إدارة وسلامة الحشود.

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- فهم مبادئ تخطيط وتنظيم الفعاليات وإدارة ومراقبة الحشود
- شرح وفهم وتطبيق سياسات وإجراءات السلامة والمتطلبات القانونية للفعاليات
- استخدام تقييمات المخاطر والمهددات والثغرات الأمنية
- تحديد الأنواع المختلفة لمعدات الأمن المادي والضرورية لإدارة الحشود
- فهم المبادئ الأساسية لعلم سيكولوجية الحشود

### الفئات المستهدفة

- تستهدف هذه الدورة التدريبية جميع المهنيين الذين يعملون في مجال الأمن، والسلامة، وخدمة العملاء، والشرطة، ذلك إلى جانب الذين يشغلون مناصب إدارية، والمسؤولين عن التخطيط للفعاليات أو إدارة سلامة الحشود، وجميع المهنيين الذين يرغبون في معرفة المزيد حول خصائص الحشود وأفضل الممارسات لإدارتها والتعامل معها.

### محتوى الدورة

- التخطيط الاستراتيجي
- المهارات التنظيمية
- التخطيط لحالات الطوارئ
- الوعي بالسلامة
- اتخاذ القرارات

## مقدمة إلى إدارة ومراقبة الحشود

- أدوار ومسؤوليات موظفي إدارة الفعاليات
- أنواع الفعاليات والتجمعات
- التخطيط والإعداد لإقامة الفعاليات
- تدابير الأمن المادي
- مراقبة الدخول والخروج
- المتطلبات القانونية
- إجراءات وسياسة السلامة في مقر الفعاليات
- غرف مراقبة مقر الفعالية
- إجراءات الصحة والسلامة (لافتات السلامة... إلخ)
- الاستجابة والسلامة والمقر وفرق تنظيم الفعاليات
- إجراءات البحث
- المهيدات المحددة والعامّة للأفراد والممتلكات

## خصائص وسلوكيات الحشود

- أنواع السلوكيات
- المبادئ الثلاث لسلامة الحشود
- مناطق المشاة الصغيرة والمتوسطة والكبيرة
- نموذج النظرية الحركية للغازات لتدفقات المشاة
- نموذج القوة المغناطيسية
- نموذج التجمع
- نظرية الصدمة
- مبادئ إدارة الصفوف
- التدفقات المتقاطعة
- الاختناقات والعوائق
- تبديل حارات المشاة
- تشكيل حارة الطوارئ
- نموذج القوى الاجتماعية
- التفاعلات الانجذابية (ظاهرة زَمَار هاملين)

## تحليل مخاطر الحشود

- نمذجة الحشود
- حالات الطوارئ وآثارها على الحشود
- نظرية الميل الأخير
- مراحل الفعاليات (الدخول والخروج)
- نظرية الدورة الدموية
- الحدود وإدارة المساحات
- تفريق الحشود
- حركة الحشود ومعدل التدفق
- مستويات الكثافة العالية
- الطقس والآثار البيئية على الحشود

- عملية تقييم المخاطر
- تخفيف المخاطر
- تحليل المخاطر
- إدارة وسائل الإعلام (وسائل التواصل الاجتماعي)
- مهارات التواصل لإدارة الحشود
- التمرّن على خطة إدارة الحشود

## التخطيط لسلامة الفعاليات والجمهور

- الاستجابة لحالات الطوارئ والإصابات
- إجراءات الطوارئ
- التخطيط للطوارئ
- التعامل مع الإرهاب
- التخطيط للسلامة
- خطة العمل الأمنية
- إجراءات الإخلاء
- مراقبة الكثافة والسعة
- خدمة العملاء والسلامة
- حل النزاعات
- التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، والمساواة والتنوع

## تمرين التخطيط للحشود

- خطة العمل الأمنية
- خطة الطوارئ
- خطة سلامة الحشود
- الحماية والاستعداد
- التحديد والتعطيل
- السيطرة وتأمين
- المشاركة والتواصل
- إدارة الحوادث