

## إدارة ومراقبة الحشود

### لمحة عامة

يحتشد الناس في أماكن عديدة؛ منها المؤتمرات والمعارض والمعارجات 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.

يحتاج المشاركون في التخطيط لسلامة الحشود في التجمعات العامة إلى فهم تكوين الحشود وأفضل الطرق للاستجابة لمجموعة متنوعة من الحالات، وتعتبر هذه الدورة التدريبية التي تستغرق 5 أيام مثالية لجميع المحترفين الذين يعملون في مجال الأمن أو السلامة أو خدمة العملاء أو الشرطة أو الإدارة والمسؤولين عن تنظيم الفعاليات التي سيجتمع فيها مجموعات كبيرة من الأشخاص.

تتيح هذه الدورة للمشاركين التعرف على خصائص الحشود، واستيعاب السلوكيات الفردية ومقارنتها بسلوكيات المجموعات الكبيرة مما يساعد المشاركين على الإدارة الفعالة للخشود والسيطرة على المواقف بشكل احترافي مع تخفيف المخاطر وتعزيز سلامة الحشود.

### المنهجية

تستخدم هذه الدورة التدريبية مزيجاً من الأساليب التفاعلية مثل الناقاشات الجماعية، ودراسات الحالات، والتمارين العملية والأنشطة الجماعية.

## 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 والتغيرات الأمنية

تحديد الأنواع المختلفة لمعدات الأمان العادي 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 .

## الكفاءات المستهدفة

التخطيط الاستراتيجي

المهارات التنظيمية

التخطيط لحالات الطوارئ

الوعي بالسلامة

اتخاذ القرارات

## مقدمة إلى إدارة ومراقبة الحشود

أدوار ومسؤوليات موظفي إدارة الفعاليات

أنواع الفعاليات والتجمّعات

النَّفَطِيطُ وإِلَاعِدَاد لِإِقَامَةِ الفَعَالِيَات

تدابير الأمان المادي

مراقبة الدخول والخروج

المتطلبات القانونية

إجراءات وسياسة السلامة في مقر الفعاليات

غرف مراقبة مقر الفعالية

إجراءات الصحة والسلامة لافتتاحات السلامة... إلخ

الاستجابة والسلامة والمقر وفرق تنظيم الفعاليات

إجراءات البحث - المهدّدات المحدّدة 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 المتقطعة

الاختناقات والعوائق - تبديل حارات المشاة - تشكيل حارة الطوارئ - نموذج القوى الاجتماعية

التفاعلات الانجدابية ظاهرة زقاق هاملين

## تحليل مخاطر الحشود

نمذجة الحشود

حالات الطوارئ وآثارها على الحشود

نظريّة الميل الأخير

مراحل الفعاليّات الدخول والخروج

نظريّة الدورة الدمويّة

الحدود وإدارة المساحات

تفرّق 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

التعزّز على خطة إدارة الحشود

## **الخطيط لسلامة الفعاليات والجمهور**

الاستجابة لحالات الطوارئ والإصابات

إجراءات الطوارئ

الخطط للطوارئ

التعامل مع الإرهاب

الخطيط للسلامة

خطة العمل الأمنية

إجراءات الأخلاص

مراقبة الكثافة والسعفة

خدمة العملاء والسلامة

حل النزاعات

التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، والمساواة والتنوع

## **تمرين الخطيط للحشود**

خطة العمل الأمنية

خطة الطوارئ

خطة سلامة الحشود

الحماية والاستعداد

التحديد والتعطيل

السيطرة وتأمين

المشاركة والتواصل