

المقدمة:

يتجمع الناس في أماكن متعددة مثل المؤتمرات والمعارض والمهرجانات ومراكز التسوق والاحتفالات والأحداث الرياضية ومرافق النقل، وغيرها من الأماكن التي تشهد تجمعات جماهيرية. عندما يتجمع الناس معاً، يرتفع خطر حدوث إصابات أو جرائم أو سلوكيات غير مقبولة، وقد يصل الأمر إلى حدوث هجمات إرهابية أو حوادث تؤدي إلى فزع وقلق. كما أن هناك العديد من الحوادث المعقدة التي قد تنجم عن شعور الحشود بالذعر، مثل السحق والازدحام والتدافع. لذلك، يعد فهم كيفية التعرف على هذه الحوادث والتعامل معها وإدارتها من أهم المهام عند تنفيذ استراتيجيات إدارة وسلامة الحشود. يحتاج المشاركون في التخطيط لسلامة الحشود إلى فهم خصائص الحشود وأفضل السبل للاستجابة لمختلف الحالات. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المحترفين العاملين في مجالات الأمن والسلامة وخدمة العملاء والشرطة وتنظيم الفعاليات بالمعرفة اللازمة للتعامل الفعال مع الحشود وتحقيق سلامتها.

الفئات المستهدفة:

- المحترفون العاملون في مجالات الأمن والسلامة وخدمة العملاء والشرطة.
- الأشخاص الذين يشغلون مناصب إدارية.
- المسؤولون عن تخطيط الفعاليات أو إدارة سلامة الحشود.
- جميع المهنيين الراغبين في معرفة المزيد عن خصائص الحشود وأفضل الطرق لإدارتها والتعامل معها.
- كل من يرى في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب في تطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المبادئ الأساسية لتخطيط وتنظيم الفعاليات وإدارة ومراقبة الحشود.
- شرح وتطبيق سياسات وإجراءات السلامة والمتطلبات القانونية المتعلقة بالفعاليات.
- استخدام تقييمات المخاطر وتحديد المهددات والثغرات الأمنية.

• التعرف على الأنواع المختلفة للمعدات الأمنية الضرورية لإدارة الحشود.

• فهم الأساسيات النفسية لعلم سيكولوجية الحشود.

الكفاءات المستهدفة:

• التخطيط الاستراتيجي.

• المهارات التنظيمية.

• التخطيط لحالات الطوارئ.

• الوعي بالسلامة.

• اتخاذ القرارات الفعّالة.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مقدمة إلى إدارة ومراقبة الحشود:

• أدوار ومسؤوليات موظفي إدارة الفعاليات.

• أنواع الفعاليات والتجمعات المختلفة.

• التخطيط والإعداد لإقامة الفعاليات.

• تدابير الأمن المادي ومراقبة الدخول والخروج.

• المتطلبات القانونية المتعلقة بالفعاليات.

• إجراءات وسياسات السلامة في مقر الفعالية.

• غرف المراقبة داخل مقر الفعالية.

• إجراءات الصحة والسلامة مثل لافتات السلامة وغيرها.

• استجابة فرق تنظيم الفعاليات والإجراءات الصحية والسلامة.

• إجراءات البحث والتعامل مع المهددات المحددة والعامة.

الوحدة الثانية: خصائص وسلوكيات الحشود:

• أنواع السلوكيات التي قد تظهر في الحشود.

• المبادئ الأساسية لسلامة الحشود.

• تقسيمات مناطق المشاة: صغيرة، متوسطة وكبيرة.

• نماذج نظرية لحركة تدفق المشاة، مثل نظرية الحركية للفايزات.

• نموذج القوة المغناطيسية والتجمعات البشرية.

• نظرية الصدمة وكيفية إدارة الصفوف.

• إدارة التدفقات المتقاطعة والعوائق.

• تشكيل حارة الطوارئ في الحالات الحرجة.

• نظرية القوى الاجتماعية والتفاعلات الانجذابية.

الوحدة الثالثة: تحليل مخاطر الحشود:

• نمذجة الحشود ودراسة تأثيراتها.

• حالات الطوارئ وكيفية تأثيرها على الحشود.

• تطبيق نظرية الميل الأخير في الحشود.

• مراحل الفعاليات مثل الدخول والخروج من المواقع.

• نظرية الدورة الدموية وتنظيم الحشود.

• أهمية تحديد الحدود والمساحات.

• استراتيجيات لتفريق الحشود وتقليل التدافع.

• قياس حركة الحشود ومعدل تدفقها.

• تأثير الظروف الجوية والعوامل البيئية على الحشود.

- عملية تقييم المخاطر وكيفية تخفيفها.
- إدارة وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي.
- مهارات التواصل الفعّالة لإدارة الحشود.
- التمرن على خطة إدارة الحشود.
- الوحدة الرابعة: التخطيط لسلامة الفعاليات والجمهور:
 - الاستجابة لحالات الطوارئ والإصابات أثناء الفعاليات.
 - إعداد خطط الطوارئ الفعّالة.
 - كيفية التعامل مع حالات الإرهاب أثناء الفعاليات.
 - تطوير خطط سلامة شاملة للفعاليات.
 - خطة العمل الأمنية لضمان الأمان.
 - إجراءات الإخلاء الفعّالة خلال الطوارئ.
 - مراقبة الكثافة والسعة لتجنب ازدحام الحشود.
 - تقديم خدمة العملاء في إطار السلامة.
 - حل النزاعات وضمان بيئة آمنة.
 - التعامل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وضمان المساواة والتنوع.
- الوحدة الخامسة: تمرين التخطيط للحشود:
 - إعداد خطة العمل الأمنية.
 - وضع خطة الطوارئ الخاصة بالفعاليات.
 - إنشاء خطة سلامة فعّالة للحشود.
 - أهمية الحماية والاستعداد في الفعاليات.
 - تحديد وتطبيق استراتيجيات السيطرة والأمن.

- أهمية المشاركة والتواصل الفعال مع الجمهور.
- استراتيجيات إدارة الحوادث في حالة الطوارئ.