

العوامل المؤثرة في سلوكيات الحشود البشرية – الحج أنموذجاً

الرائد. نايف راشد داخل الرحيلي

الإدارة العامة للدفاع المدني بالمدينة المنورة – وزارة الداخلية

ملخص البحث:

يتجاوز عدد الحجاج القادمين إلى المملكة العربية السعودية عدة ملايين سنوياً من كافة دول العالم، وتمثل إدارة الحشود تحدياً لجميع الجهات القائمة على تنظيم الحج التي لا يقتصر اهتمامها على إدارة التحركات البشرية فقط بل يتعداه إلى كافة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من حفظ الأمن وتسهيل المواصلات والاتصالات وتوفير الغذاء وتقديم الرعاية الطبية والخدمات الصحية المجانية... الخ، لاسيما في ظل محدودية الزمان والمكان وتعدد ثقافات ولغات وأعمار الحجاج واختلاف خلفياتهم التعليمية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية وتباين مستوياتهم البدنية والصحية. ولا شك أن الفرد وسط الحشود البشرية الهائلة يؤثر ويتأثر سلباً وإيجاباً بسلوكيات تلك الحشود البشرية، فتؤثر على إرادته وقدراته وإدراكه وتقديره للأمر والمواقف وإحساسه بالمسؤولية تجاه تصرفاته. وحتى تتمكن الجهات القائمة على تنظيم الحج بمختلف اختصاصاتها ومهامها من التحكم في الحشود البشرية وإدارتها بأمن وسلامة لا بد أن يكون لديها إلمام شامل بالعوامل والمتغيرات التي تتأثر بها الحشود. وتهدف هذه الورقة العلمية إلى بيان العوامل المؤثرة في سلوك الحشود البشرية وبناءً عليها الوصول إلى نتائج ووضع توصيات يمكن أن تستفيد منها الجهات القائمة على إدارة الحشود البشرية في الحج.

مقدمة:

إن التجمعات والحشود البشرية وما تقوم به من مسيرات أو تحركات أو وقفات في مواكب أو تظاهرات هي وسيلة قديمة قدم الإنسانية للتعبير عن نفسها أو لتحقيق أهدافها وهي تختلف في أعدادها وأنواعها وأسباب تجمعها وكيفية تنظيمها ورقابتها والتخطيط لإدارتها من دولة إلى أخرى، وقد تسيطر عليها سيكولوجيات أو أهداف معينة وقد تكون بالصدفة تلقائياً أو توافقياً وهي تستعمل تارة في الخير سلباً وتارة في الشر عدائياً لذا كان لزاماً على الجهات التنظيمية أن تحسن التخطيط لإدارتها تجنباً لمشاكلها وأزماتها التي تتولد عنها ويمكن أن تتفاقم وتتصاعد وتنتج عنها كوارث تهدد حياة الأشخاص المتواجدين في مكان التجمع بل قد تهدد استقرار المجتمع بأسره (سيّد، ٢٠١٥م، ص ١). وقد برز حديثاً علم إدارة الحشود كعلم مستقل بذاته له مفاهيمه وأطروحاته وأساليبه، واهتمت الدول المتقدمة بهذا العلم لحاجة الناس إليه، فكل دولة تؤسس لهذا العلم من منظورها الخاص في التعامل مع الحشود البشرية، سواء تلك الحشود التي تفد إليها عبر برامج دولية مثل إقامة المعارض الدولية، أو الفعاليات الرياضية العالمية أو الترفيهية السياحية التي تستقطب الملايين من الناس في فترة محددة ومكان محدد، وكيفية التعامل مع تلك الحشود في إسكانها وتنقلاتها وتقديم الخدمات الصحية لها، وكيفية التعامل معها في حال الشغب (العبود، ٢٠١٥م).

وتعتبر التجمعات والحشود البشرية في الساحات والميادين والطرق من أخطر وأصعب الأمور التي يمكن أن تواجهها الجهات المنظمة نظراً للجهد المبذول في التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة على تلك الحشود، وما يمكن أن تحويه من مخاطر وتهديد للأمن والسلم والنظام العام في أي مجتمع ناهيك عن احتمالات تفشي الأوبئة والأمراض أو تعرض الحشود لأي كوارث طبيعية أو بيئية نتيجة إهمال أو تدافع أو تسابق على أي شيء.

وللمملكة العربية السعودية تجربة فريدة في إدارة الحشود حيث يتجاوز عدد الحجاج القادمين إليها لأداء مناسك الحج عدة ملايين سنوياً من كافة دول العالم. وتمثل إدارة الحشود تحدياً لجميع الجهات القائمة على تنظيم الحج التي لا يقتصر اهتمامها على إدارة التحركات البشرية فقط بل يتعداه إلى كافة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من حفظ الأمن وتسهيل المواصلات والاتصالات وتوفير الغذاء وتقديم الرعاية الطبية والخدمات الصحية المجانية... الخ، لاسيما في ظل محدودية الزمان والمكان وتعدد ثقافات ولغات وأعمار الحجاج واختلاف خلفياتهم التعليمية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية وتباين مستوياتهم البدنية والصحية. ولا شك أن الفرد وسط الحشود الهائلة يؤثر ويتأثر سلباً وإيجاباً بسلوكيات تلك الحشود، فتؤثر على إرادته وقدراته وإدراكه وتقديره للأمور والمواقف وإحساسه بالمسؤولية تجاه تصرفاته. وحتى تتمكن الجهات القائمة على تنظيم الحج بمختلف اختصاصاتها ومهامها من التحكم في الحشود البشرية وإدارتها بأمن وسلامة لا بد أن يكون لديها إلمام شامل بالعوامل والمتغيرات والظروف التي تؤثر في سلوك الحشود. ومن خلال ما سبق عرضه فإن هذا البحث يناقش العوامل المؤثرة في سلوك الحشود.

مشكلة البحث:

أشادت العديد من المنظمات والهيئات الدولية بالتجربة الفريدة للمملكة العربية السعودية في إدارة الحشود، حيث اعتمدت الجمعية العامة لمنظمة الصحة العالمية في جنيف مبادرة المملكة العربية السعودية في إقامة برنامج يُعنى بالتجمعات البشرية وطب الحشود للاهتمام بالأمن الصحي العالمي، وكان مدير إقليم الشرق الأوسط في منظمة الصحة العالمية قد أشاد بالخبرات المتراكمة والجهود العلمية المدروسة التي اكتسبتها المملكة العربية السعودية في مجال التعامل مع ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين بشكل سنوي مما أهلها لأن تكون سباقة ورائدة في إدارة وطب الحشود، ولأن تكون مرجعاً مهيناً عالمياً في هذا المجال، كما سبق لوكالة الأنباء الألمانية أن نقلت عن القائد "مقدم تشيسي" في شرطة "سكوتلانديارد" البريطانية قوله: "أن السعودية تستحق الميدالية الذهبية في إدارة وتنظيم الحشود وتوجيه الكتل البشرية"، كما استفادت دول عديدة من خبرات المملكة في مجال إدارة وتنظيم الحشود منها دولة جنوب أفريقيا خلال استضافتها وتنظيمها كأس العالم لكرة القدم، وقد طلبت العديد من الجهات العالمية عرض التجربة السعودية في إدارة الحشود في الحج في بلدانهم كجهاز الانتربول الدولي، وجهات أخرى من الصين وأمريكا، وفرنسا وإيطاليا، وسنغافورة (اليوسف، ٢٠١٦م، ص ٨٨-٩٠). إلا إن وجود حشد كبير من البشر في مكان واحد في زحام وحراك مستمر أمر يثير القلق تجاه حوادث التدافع والدهس بالأقدام التي تؤدي إلى العديد من الوفيات والإصابات، وموسم الحج الذي يعتبر من أكبر وأضخم تجمعات الحشود في العالم لا يخلو من حوادث تدافع وتزاحم الحجاج أثناء أداء مناسك الحج في الطواف والسعي أو أثناء التصعيد من مشعر منى إلى مشعر عرفات أو النفرة من مشعر عرفات إلى مشعر مزدلفة ومن ثم إلى مشعر منى أو أثناء رمي الجمرات، ويوضح الجدول أدناه أسوأ الحوادث التي حدثت في السنوات الماضية خلال موسم الحج وأدت إلى العديد من الوفيات والإصابات:

م	التاريخ	نوع الحادث	الخصائر البشرية (وفيات وإصابات)
١	الثاني من يوليو ١٩٩٠م	ازدحام وتدافع في نفق بمكة المكرمة	وفاة ١٤٢٦ شخص
٢	الرابع والعشرون من مايو ١٩٩٤م	ازدحام وتدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ٢٧٠ شخص
٣	الخامس عشر من أبريل ١٩٩٧م	تدافع نتيجة حريق في مشعر منى	وفاة ٣٤٣ شخص وإصابة أكثر من ١٥٠٠ آخرين
٤	التاسع من أبريل ١٩٩٨م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ١١٨ وإصابة أكثر من ١٨٠ شخص
٥	الخامس من مارس ٢٠٠١م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ٣٥ شخصا
٦	الحادي عشر من فبراير ٢٠٠٣م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ١٤ شخصا
٧	الأول من فبراير ٢٠٠٤م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ٢٥١ شخصا
٨	الثاني والعشرون من يناير ٢٠٠٥م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ٣ أشخاص
٥	الثاني عشر من يناير ٢٠٠٦م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ٣٦٤ شخصا
٦	الرابع والعشرون من سبتمبر ٢٠١٥م	ازدحام وتدافع في مشعر منى	وفاة ٧٦٩ وإصابة ٦٩٤ شخصا

ومن خلال استعراض الجدول السابق يتضح أن من أبرز أسبابها تلك الحوادث سلوك الحجاج المخالف لأنظمة وتعليمات الجهات المنظمة للحج، كحيازة أو جلب مواد سريعة الاشتعال مثل مواقد الغاز المسال بكافة أحجامها وأنواعها التي تشكل خطراً على أمتعة وخيام الحجاج، بالإضافة إلى الإفتراش في الطرق والشوارع وممرات الحجاج في المشاعر المقدسة، وكذلك التدافع والتزاحم أثناء رمي الجمرات في يوم النحر

وأيام التشريق. ولا يخفى على الجهات المنظمة للحج ما يمكن أن يحدث وسط التجمعات والحشود البشرية في الحج حيث يمكن لبعض المغرضين التأثير على تلك الحشود وبث الشائعات والأفكار المتطرفة الضالة والمعتقدات الفاسدة مما قد يؤدي هذا التأثير إلى فقد الإحساس بالأمن والشعور بالخوف والقلق وقد يتطور الأمر إلى انفصالات تتحول إلى مظاهرات وأعمال عنف وشغب وتصل في تصعيدها إلى التعدي على الأرواح والممتلكات العامة والخاصة، وتتسبب في خسائر بشرية ومادية كبيرة تؤثر على المجتمع والدولة اقتصادياً واجتماعياً وسياسياً وأمنياً، وبناءً على ما سبق يمكن صياغة السؤال الرئيس لهذا البحث على النحو التالي: ما العوامل المؤثرة في سلوك الحشود؟

تساؤلات البحث:

ينبثق من السؤال الرئيس السابق التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما مفهوم الحشود وإدارتها؟
٢. ما سمات وأنواع ومراحل تكوين الحشود؟
٣. ما النظريات المفسرة لسلوك الحشود؟

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى "إيضاح العوامل المؤثرة في سلوك الحشود"، ويتفرع من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

١. بيان مفهوم الحشود وإدارتها.
٢. توضيح سمات وأنواع ومراحل تكوين الحشود.
٣. عرض النظريات المفسرة لسلوك الحشود.

منهج البحث:

انطلاقاً من طبيعة البحث والمعلومات المراد الحصول عليها، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بشقيه الاستنباطي والاستقرائي من خلال المعلومات المستقاة من المراجع والدراسات والأبحاث العلمية السابقة التي تناولت موضوع البحث ودراسها وتحليلها.

مصطلحات البحث:

١. الحشود البشرية: هي شكل من أشكال التجمعات الإنسانية، تتواجد في بقعة جغرافية معينة بالقرب من بعضهم البعض، تتفاعل مع نفسها ومع بيئتها قد يكون لها قادة وأهداف ووراءها من يحركها وقد تكون بلا أهداف محددة أو قادة.
٢. إدارة الحشود: هي عملية إدارية تهدف إلى التحكم في الحشود وتنظيمها والسيطرة عليها من خلال ممارسة وظائف إدارية أساسية هي: التخطيط والتنظيم والإشراف والتوجيه والرقابة والتقييم.
٣. سلوك الحشود: هو أفعال وأعمال تقع من مجموعة من الأفراد المجتمعين، لا قرابة بينهم وقد يعرفون بعضهم بعضاً أو قد لا يعرفون، وتقع هذه الأفعال والأعمال في أماكن عامة، وفي الغالب يكون الأفراد أثناء التجمعات أكثر جرأة، وأكثر انفعالاً، وأكثر قابلية للإيحاء وينعدم الإحساس بالمسؤولية لديهم، ويحرصون على تنفيذ ما يكلفون به من أعمال دون تفكير في العواقب.

أدبيات البحث:

تم مراجعة عدد من الدراسات والبحوث العلمية المتعلقة بإدارة الحشود بشكل عام، منها على سبيل المثال:

١. دراسة (Martella, 2017) بعنوان "Crowd Textures: From Sensing Proximity to Understanding Crowd Behavior" وقد هدفت إلى دراسة سلوك الحشود وتحديد وتوصيف بنيتها من خلال دراستها عن قرب والتعامل معها مباشرة لفهم سلوكها باستخدام أجهزة الاستشعار المصغرة وذلك لوضع استراتيجيات قابلة للتطبيق عند التعامل مع حركة الحشود وإدارتها بما يضمن سلامة أفرادها، وقد شملت الدراسة استطلاع آراء قادة أمنيين في إدارة الحشود، وتوصلت الدراسة إلى وضع تصور مقترح يمكن من خلاله فهم أفضل لسلوك الحشود وذلك برصد حركة الحشود وسلوكها من خلال أجهزة استشعار مصغرة ترسل البيانات إلى أجهزة خاصة بتحليل البيانات المكانية

والزمانية تؤدي إلى وضع متخذ القرار في صورة واضحة تمكنه من اتخاذ القرار المناسب لإدارة الحشود بأمان والمحافظة على الأرواح والممتلكات.

٢. دراسة (2017, Martella) بعنوان "On Current Crowd Management Practices and the Need for Increased Awareness, Prediction, and Intervention" هدفت الدراسة إلى مراجعة حوادث الحشود في السنوات العشر الأخيرة واستقصاء مسببات الحوادث التي كان يمكن تجنبها لو تمت إدارة حركة الحشود باحترافية من خلال التخطيط السليم والتنفيذ الدقيق والتعاون بين جميع الجهات المنظمة لإدارة الحشود، وتضمنت الدراسة استطلاع آراء لقادة الجهات المنظمة لحركة الحشود، وتوصلت إلى أن العديد من مسببات حوادث الحشود تُعزى إلى عدم استثمار التكنولوجيا المتطورة في إدارة الحشود، وقد أوصت إلى إعطاء دور بارز لاستخدام التكنولوجيا المتطورة الحديثة في إدارة الحشود.

٣. دراسة (2016, Manjiku) بعنوان "Assessment of Crowd Management Strategies Used For Football Events In Government-Owned Sports Stadia In Nairobi Country, Kenya" هدفت إلى تقييم استراتيجيات إدارة الحشود التي تطبقها إدارات الملاعب الرياضية الحكومية في مقاطعة نيروبي النيجيرية، وتتعلق الاستراتيجيات المراد تقييمها بشكل أساسي بالترتيبات الأمنية لإدارة الحشود قبل وأثناء وبعد الأحداث الرياضية، وطُبقت الدراسة على عينة عشوائية من الموظفين في إدارات الملاعب الرياضية الحكومية ورجال الشرطة ومشجعي كرة القدم، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن الأفراد ممن شملتهم الدراسة يرون أن استراتيجيات إدارة الحشود التي تطبقها إدارات الملاعب الرياضية الحكومية وجهاز الشرطة في المقاطعة - قبل وأثناء وبعد الحدث الرياضي - كافية وفعالة جزئياً. وبناءً على النتائج فقد أوصت الدراسة بالعمل على التحسين والتطوير المستمر لاستراتيجيات إدارة الحشود في الملاعب الرياضية الحكومية والخاصة في مقاطعة نيروبي.

٤. دراسة (2012, Khozium) بعنوان "A Proposed Computer-Based System Architecture for Crowd Management of Pilgrims using Thermography" تناولت الدراسة تطوير نظام حاسوبي - مقترح - لإدارة ومراقبة والتحكم في حركة الحشود في الحج وتتضمن الحصول على البيانات ومعالجتها من خلال أجهزة استشعار الكاميرات الحرارية الموزعة في العديد من المواقع الاستراتيجية في المشاعر المقدسة، حيث ترتبط أجهزة الاستشعار بوحدة خاصة لتحليل البيانات المتدفقة من الكاميرات الحرارية، والتي بدورها تقيس حركة وكثافة الحشود وعندما تصل كثافة الحشود في أحد المواقع المحددة مسبقاً إلى درجة الخطر يتم تشغيل أجهزة الإنذار تلقائياً مما يوفر بدائل متنوعة لمتخذ القرار لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت والمكان المناسب حفاظاً على أرواح الحجاج والعاملين في الحج والممتلكات العامة والخاصة في المشاعر المقدسة.

٥. دراسة (2011, Rahmat) بعنوان "Crowd Management Strategies and Safety Performance among Sports Tourism Event Venue Organizers in Kuala Lumpur and Selangor" وقد ناقشت الدراسة خطر ارتفاع الوفيات والإصابات أثناء حركة الحشود في الأحداث الرياضية، وهدفت إلى التحقق من مستوى تطبيق الجهات المنظمة لاستراتيجيات إدارة الحشود خلال الأحداث الرياضية في مدينة كوالالمبور وسيلانجور بدولة ماليزيا، وشملت عينة الدراسة (٤٠) من موظفين الجهات المنظمة للأحداث الرياضية، وتوصلت إلى أن تطبيق مستوى عالٍ من استراتيجيات إدارة الحشود لها علاقة طردية مع سلامة أفراد الحشود، وأوصت بأن يتم تطبيق الدراسة على عينة وطنية على مستوى الدولة بدلاً من العينة المحلية حتى يمكن تعميم النتائج.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت إدارة الحشود سواء من المنظور الإداري التنظيمي أو التكنولوجي رأى الباحث أن تناول مثل هذا الموضوع قد يثري البحوث العلمية في مجال إدارة الحشود، وأن الحاجة أصبحت ملحة لدراسة إدارة الحشود وسلوكها من منظور علمي وعلى أسس علمية تُعنى بدراسة الظروف والعوامل الأمنية والسياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والمستجدات والمتغيرات الداخلية والخارجية وأثرها على سلوك الحشود.

العرض والمناقشة:

أولاً: مفهوم الحشود وإدارتها.

مفهوم الحشود:

يُعرّف الحشد على أنه العامة أو العوام من الناس، وحشد القوم جمعهم، وحشدوا وتحاشدوا أي خفوا في التعاون أو دعوا فأجابوا مسرعين (ابن منظور، ٢٠١١م، مج ١). والحشد اسم، والحشد من الناس، جماعة من الناس في مكان محدود نسبياً والجمع حشود. ويُقال: احتشد الناس: أي تجمعوا لأمر واحد بطريقة غير منظمة، ويمكن القول إن الحشد: هو تجمع عدد من الأشخاص في مكان ما لفترة محدودة، بدون اتفاق أو تنظيم مسبق.

والحشد يتكون من عدة أفراد، والفرد هو الإنسان الذي لا يستطيع العيش بمفرده أو بمعزل عن باقي أفراد المجتمع الآخرين، وعادة ما يحكم تصرفاته وسلوكه مجموعة من التصرفات والصراعات الكامنة في نفسه البشرية والتي تحركها غالباً المؤثرات ممن حوله من الأفراد. أما جماعة الحشود فهي مجموعة من الأفراد داخل المجتمع قد تربطهم علاقات اجتماعية يحدث بينهم تفاعل اجتماعي متبادل وقد يجمعهم مصير مشترك وأهداف ومصالح واحدة يحرصون على تحقيقها فيتحد لكل منهم دور يؤديه ويسأل عنه، والمجتمع الناجح هو الذي ينجح في تخليص أفرادها من هذه الصراعات التي تحكم سلوكه بالصورة التي تعود على المجتمع بالصالح العام وتحقق أمنه واستقراره. وسلوك الفرد في الجماعة دائماً يكون أكثر جرأة، وأكثر انفعالاً، وأكثر قابلية للإيحاء، وينعدم لديه الإحساس بالمسؤولية، ويكون أكثر تصديقاً لمن حوله، ويشعر دائماً بأن ما تفعله الجماعة هو الصواب، ويحرص على سرعة تنفيذ ما يكلفونه به من أعمال. ومن وجهة النظر السيكولوجية يفترض أن للحشد أهمية خاصة، فتحت بعض الظروف يجتمع الناس مكونين خصائص معينة جديدة ومختلفة عن خصائص الأفراد المكونين لهذا التجمع فيأخذ إحساس وأفكار أشخاص هذا التجمع شكلاً خاصاً واتجاهاً واحداً ويختفي شعور كل منهم بشخصيته ويتكون العقل الجمعي بخصائصه المتميزة. ويُعتبر الحشد كواحد من الآليات الرئيسية التي تقوم بواسطتها الطبقات الشعبية بعرض مطالبهم السياسية ودعاواهم بازدياد. ويرى "هربرت بلومر" أن الجمهور يختلف عن الحشد لأنه أكثر تفككاً وأقل اندماجاً ولا يقوم بين أفرادها التماسك الانفعالي الذي نراه في حالة الحشد، كما أن الحشد يميزه وحدة التجربة العاطفية وينشأ الحشد كاستجابة لقضية ما ويتطلب الدخول ضمن الحشد القدرة على أن تشعر وتتعاطف معه في القضية. وقد ميز هربرت بلومر بين أربعة من أشكال الحشود (مراد، ٢٠١٧م، ص ٣٦-٣٧) على النحو التالي:

١. الحشد العارض: هو التجمع الذي يحدثه الأفراد لمشاهدة حادث معين مثل تجمع أفراد لمشاهدة حادث تصادم بين مركبتين على الطريق.
٢. الحشد النظامي: هو الحشد الذي نجده في جمهور مناسبة معروفة مثل تجمع أفراد لمشاهدة فيلم سينمائي أو عرض مسرحي أو مباراة رياضية.
٣. الحشد الفاعل: هو الحشد الذي نشاهده في المظاهرات أو الاندفاع الجماهيري الذي يتميز سلوكه بالحدة والانفعالية، وهو الحشد الذي يهدف إلى تحقيق مطلب معين، مثل تجمع أفراد للمشاركة في مظاهرة أو إضراب جماهيري.
٤. الحشد المعبر: هو الحشد الذي يشترك أفرادها معاً في أداء طقوس مشتركة معبراً عنها بأسلوب حركي، مثل تجمع أفراد قاعة الدرس في مدرسة أو جامعة أو تجمع أفراد المصلين في موقع ديني.

إدارة الحشود:

يعتبر الحشد ككل شكل من أشكال التجمعات وأبسط أنواعها، حيث يتواجد الأفراد داخل الحشد في بقعة جغرافية بالقرب من بعضهم البعض دون شعورهم بوحدة المصالح المشتركة أو وحدة الكيان، وبذلك لا يكون بين أفراد الحشد أي نوع من أنواع التفاعل أو التنظيم الاجتماعي، وكل ما يميزهم القرب المكاني من بعضهم (سيد، ٢٠١٥م، ص ٥).

إن إدارة الحشود في أي حدث سواء أكان الحدث دينياً أم وطنياً أم رياضياً أم اجتماعياً أم مسيرة أم موكباً... الخ يجب أن تأخذ في الاعتبار عناصر الإدارة الأساسية المتمثلة في:

١. التخطيط.
٢. التنظيم.
٣. التوجيه والتنسيق.

٤. الإشراف.

٥. المتابعة والتقييم.

ومن أهم ما يقوم به المخططون في إدارة الحشود هو التعرف على المخاطر المحتملة وتقييمها ووضع خطة لكل حدث محتمل، ومعرفة درجة حدوته وتأثيره لو حدث، والعمل على منع حدوته أصلاً أو تقليل آثاره لو حدث. كما أن التنظيم الجيد يرتبط بشكل ومضمون الهيكل الإداري وتوزيع الصلاحيات، ويتضمن التنظيم اختيار الشخص المناسب ووضعه في المكان المناسب، ويشمل تقسيم العمل بمعنى أن يُعهد لكل موظف عمل محدد يكون مسؤولاً عن إنجازه. ولا بد في إدارة الحشود أن تركز السلطة في القيادة العليا وتوزيع المسؤوليات على جميع المستويات، وأن يكون لكل موظف رئيس واحد في العمل أو المهمة مسؤولاً عن الإشراف عليه وهو ما يعرف بوحدة الأمر، ومن المهم أن يكون التنظيم مرناً ومستوعباً للمتغيرات والمستجدات والأحداث، وهو ما يستوجب وجود توصيفاً سليماً وإيجابياً للمهام والأعمال المتعين القيام بها أثناء المهمة الوظيفية، وعلاقة كل وظيفة بالأخرى. ومن الضروري وجود ميزانية تعنى بعملية ضبط النفقات فيما يتعلق بالوظيفية الأساسية أو المهمة المراد تنفيذها، وتحتاج الميزانية أن تكون مركزة للغاية ومعدة بشكل واضح بحيث تغطي جميع المتطلبات والقيود المالية بما في ذلك النفقات الروتينية واليومية والمخصصات اللازمة. إن وظيفة الإشراف والتوجيه في إدارة الحشود متلازمتان في تنفيذ جميع المهام فالتوجيه يكون من خلال التعليمات التي يزود بها المسؤول مرؤوسيه والتي ترسم كيفية تنفيذ الأعمال لتحقيق الأهداف والخطة المرسومة، أما الإشراف فيقصد به الاطلاع من أعلى هرم السلطات الوظيفية على مجريات تنفيذ العمل أو المهمة بكل تفاصيله ومكوناته، وتولي مهمة السيطرة على العملية التنفيذية لكي تكون حسب ما رُسم لها مسبقاً.

ومن المهم في إدارة الحشود أن يكون هناك تقييم مستمر في كل خطوة أو جزء من المهمة بمعنى فحص محتوى المهمة واستخلاص سلبياتها وإيجابياتها ونقدها وتمحيصها للحكم عليها بالنجاح أو الفشل، ويشمل ذلك التأكد من استخدام الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية الاستخدام الأمثل، كما تهتم إدارة الحشود بمراجعة خطوات التخطيط والتنظيم والتنفيذ مراجعة موضوعية حيادية لتحديد فعالية المسؤولين من قمة الهرم الوظيفي إلى أدناه في تحقيق الأهداف بغرض تحديد مواطن القوة والضعف الموجودة في كل الوظائف والعمليات، وذلك لتقديم التوصيات البناءة للتغلب على مظاهر الضعف مستقبلاً. وينبغي تحديد الأدوار والمسؤوليات والمهام لجميع الجهات المشاركة في عملية إدارة وتنظيم الحشود والسيطرة عليهم لكي تعرف كل جهة وقيادة وأفراد مهامهم ومسؤولياتهم المناطة بهم، وذلك بناءً على الواجبات والمهام الموضحة في الخطة المسبقة لإدارة الحشود، وهذا يسهل التنسيق والعمل بين جميع المشاركين، وينبغي أن يكون هناك تدريب مسبق متكرر على هذه المهمة في أماكن مشابهة للتي سوف يقام فيها الحدث (برهمن، ٢٠١٥م، ص ٢-٣). ولا بد من تحديد أدوار الأطراف والجهات المشاركة في تنظيم وإدارة الحدث، وأن يُتبع أثناء إدارة وتنظيم الحشود تطبيق الإدارة المتكاملة للطوارئ والتي تتضمن استخدام ستة أنشطة رئيسية (ريبوق، ٢٠١٥م، ص ٧٠-٧٣) هي:

١. التوقع: ويتمثل بقيام المخطط بمسح للنشاطات التي تهدف إلى تحديد المخاطر من حيث نوع الحدث والمكان وعدد الحشود ونوعيتهم من حيث السن، والقيام بمسح وفهم للبيئة كاملة وتحديد المخاطر المتوقعة.
٢. التقييم: ويتمثل في النشاطات التي من شأنها أن تقيس المخاطر، وذلك بتقييم التهديدات من حيث إمكانية الحدوث، ومن حيث الأثر لو حدث التهديد، بالإضافة إلى تحديد نقاط الضعف ووضع الأولويات لمواجهة هذه المخاطر.
٣. المنع: ويتمثل في النشاطات التي من شأنها التقليل من إمكانية حدوث المخاطر أو من تأثير تلك المخاطر إذا وقعت فعلاً، مع عدم مخالفة المعايير القانونية أثناء المنع، وتطبيق كافة الإجراءات الأمنية ومعايير السلامة العامة التي تساعد على تقليل حدوث المخاطر أو تأثيرها، مع مراعاة قواعد السلامة العامة والإجراءات الأمنية في البنى التحتية لكافة أماكن تواجد الحشود.
٤. التجهيز: ويتمثل في الاستعدادات التي تتضمن تأمين كافة الموارد اللازمة من تمويل، وموارد بشرية تساعد في تنفيذ الخطة، ومعدات ضرورية للحفاظ على السلامة العامة، وتطوير القدرات الموجودة، وتهيئة الإمكانيات وسرعة الاستجابة، ومن أهم استعدادات التجهيز التدريب المستمر والتمرين الفعال لمواجهة حركة الحشود أثناء الحدث.
٥. الاستجابة: ويتمثل في النشاطات التي توفر المساعدات والدعم للمجتمع عند وقوع المخاطر، ويتم تنفيذها بخطة استجابة معدة مسبقاً، وتعتمد على سرعة الوصول والتنفيذ، والتنسيق بين الوكالات والهيئات المتعددة المشاركة في إدارة الحشود.

٦. إعادة الأوضاع: وتتمثل في النشاطات التي تتم بعد انتهاء الحدث والتي من شأنها أن تعيد الأمن والاستقرار للمكان وتسهم في البناء والتنظيف وإعادة الأوضاع إلى طبيعتها قبل حدوث الضرر الناتج من حركة الحشود وذلك بإزالة الدمار الحاصل وتوفير وسائل الدعم والمساعدات الإنسانية وتقديم الإغاثة والعون لكل المتضررين.

وتحتاج إدارة الحشود إلى قيادة وسيطرة على جميع المستويات الاستراتيجية والتكتيكية والعملية، فعلى المستوى الاستراتيجي يكون المخططون على مستوى وظيفي عالٍ، ويكون تخطيطهم لتحقيق الأهداف الاستراتيجية العليا، كما يمكن أن يشاركونهم في التخطيط خبراء مختصون في بعض المجالات الضرورية للحدث، ويمكن لمجموعة التنسيق الاستراتيجية أن تضم أعضاء ممثلين من الوزارات والهيئات والوكالات التي لها دور مهم في المشاركة في إدارة الحشود والسلامة العامة. أما على المستوى التكتيكي فإنه يأتي بعد المستوى الاستراتيجي وغايته الرئيسية أن يكون حلقة وصل بين المستوى الاستراتيجي والمستوى العملي، والهدف الأساسي منه هو التأكد من أن الأعمال التي تقوم بها وتنفذها الفرق العملية منسقة ومنظمة وتسير وفق الخطة المرسومة، وأن هذه الفرق لديها القدر الكافي من الموارد والاحتياجات التموينية اللازمة، ويتم مراقبتها والإشراف عليها للقيام بمهامها بطريقة فاعلة وسريعة، كما أنه يتم في هذا المستوى تمرير أي توجيه أو إرشادات استراتيجية أصدرتها مجموعة التنسيق الاستراتيجي بناء على تطورات الموقف. وعلى المستوى العملي تقوم الجهات المعنية بتنفيذ الخطة بشكل دقيق وتفصيلي في موقع الحدث ومكان تجمع الحشود أو أي أماكن أخرى قد تتأثر من هذه الحشود، ويقوم جميع العاملين على تنفيذ الخطة من القادة الميدانيين المنفذين في هذا المستوى بإدارة وتنفيذ عمليات الصف الأول (خط المواجهة). وهناك مسؤوليات مشتركة بين المستويات الثلاثة يجب على القادة في هذه المستويات الاهتمام بها وتنفيذها، وذلك لأهميتها وفعاليتها في تطبيق وتنفيذ الخطط، منها ما يلي:

١. التأكد من خطوط التواصل الفعالة والواضحة.
٢. تحديد وتسجيل كل الدروس والمواقف التي ينبغي تعلمها والاستفادة منها.
٣. التنسيق والتواصل الفعال مع كل الجهات المشاركة.
٤. مراجعة الخطط بشكل دائم كلما توفرت معلومات جديدة.
٥. توثيق كل المعلومات وتسجيل كل الإجراءات والقرارات.

ثانياً: سمات وأشكال ومراحل تكوين الحشود.

السمات العامة للحشود:

من السمات العامة للحشود ما يلي:

١. عدم معرفة الأفراد بعضهم البعض.
٢. لا تجمعهم اتفاقيات حول السلوكيات الواجب اتباعها.
٣. يضمهم شعور واحد بأن هناك شيء ينبغي عمله.
٤. يحدث تبادل للحالة العاطفية والمزاجية وللتخيلات والأفكار حول ما ينبغي عمله (عدوى انفعالية).
٥. القابلية للإيحاء وتقبل الإشارات.
٦. الحشود تتسامح مع أفعال وسلوك أفراد الحشود أنفسهم.

أنواع الحشود:

يمكن تقسيم الحشود إلى عدة أنواع على النحو التالي:

١. من حيث الشكل التكويني (إنديكس، ٢٠١٥م، ص ١٦):

أ- حشود مخطط لها مسبقاً: وتتفق فيما بينها على أسلوب حشدها، وعادة تكون لها قيادة تهيمن عليها قد تحدث مرة واحدة أو قد تكون متكررة في نفس الزمان والمكان وقد يختلف زمان ومكان احتشادها ومثالها تجمعات الطلاب أو العمال والمجتمعين في الوقفات الاحتجاجية أو ممثلي النقابات المعترضين على القرارات الخاصة بهم.

ب- حشود تلقائية: غير مخطط لها لتلقي مصادفة وليس لها هدف معين أو قيادة تحركها مثل التجمع حول حادث أو حريق أو لمشاهدة مشهد مثير.

ت- حشود وتجمعات توافقية: لا قيادة لها ولكن يحكمها توافق بين أفرادها كالمجتمعين في الملاعب الرياضية أو في الحفلات أو في الأسواق التجارية أو في المعارض...الخ.

٢. من حيث الغرض أو الهدف:

أ- حشود وتجمعات لها هدف محدد مسبق: كالحشود والتجمعات العدائية بطبيعتها، وهي التي تتميز بالعنف في الاحتجاج وبالتطاول بالألفاظ والأفعال وسوء التصرفات، وعادة ما يكون وراءها قيادة محرّضة كما يحدث عند الاحتشاد والتجمهر للاحتجاج أو للاستياء من موقف أو التعاطف مع موقف أو الاعتراض على قرارات أو قوانين أو للمطالبة بتعديلات أو بتحسين مواقف وقرارات...الخ.

ب- حشود وتجمعات ليس لها هدف محدد مسبق: كالحشود والتجمعات المذعورة، وهي التي تحدث نتيجة حوادث خطيرة أو كوارث طبيعية أو صناعية أو بيئية أو نتيجة إهمال كما يحدث في حالات الكوارث الناتجة عن الزلازل والبراكين والأعاصير والرياح والأمطار والسيول وانهيارات المباني أو عند حدوث تلوث بيئي أو تسرب نفطي أو إشعاعي أو انتشار أمراض وبائية معدية.

ت- حشود وتجمعات تحشد نفسها في مناسبات معينة: كأداء مناسك معينة أو للتعبير عن مشاعرها مثلما يحدث عند التجمع في مواسم الحج والعمرة وصلاتي العيدين، وكذلك في التجمعات التي تشارك في الاحتفالات الشعبية كالיום الوطني.

ث- حشود وتجمعات تحتشد بغرض الحصول على شيء معين: مثل الحصول على تذاكر مباريات رياضية أو الحصول على منتجات تجارية أو جوائز مجانية أو هدايا...الخ.

٣. من حيث القيادة والتنظيم:

أ- حشود وتجمعات لها قيادة ومعد لها مسبقاً: مثل تجمعات الطلاب والعمال والمحتجين والمعارضين.

ب- حشود وتجمعات تختار لنفسها قيادة وقتية تظهر فجأة وتسيطر على مشاعر الأفراد بالخطب والكلمات الحماسية والعبارة الرنانة والتهافتات والأهزيج التحفيزية التحريضية.

ت- حشود وتجمعات بلا قيادة أو تنظيم: تتصرف بعشوائية وارتجالية وغوغائية وبلا وعي كما يحدث في شغب الملاعب مثلاً.

٤. من حيث الانفعال:

أ- حشد الأقوال: أي أن أفراد الحشد يعبرون عن حالتهم الانفعالية بالقول فقط، وذلك بالتهافتات والشعارات الحماسية.

ب- حشد الأفعال: أي أن أفراد الحشد يعبرون عن حالتهم الانفعالية بالفعل، ويشمل ذلك أعمال التخريب والعدوان على الأشخاص والممتلكات.

٥. من حيث المكان:

أ- حشد متجمع: هو الحشد الذي يجتمع أعضائه في مكان واحد ويمارسون فيه سلوكياتهم.

ب- حشد مشتت: هو الحشد الذي لا يجمع أعضائه مكان واحد بل يتم تبادل التأثير والإيحاء فيما بينهم من خلال وسائل الاتصال والتواصل الاجتماعي.

٦. حسب المشاعر أو الحالة الانفعالية:

أ- حشد متقلب: أي أن أفراد الحشد لا يمارسون حالة انفعالية أو مشاعر ثابتة فمرة تجدهم في حالة حزن وبعد لحظات في حالة فرح وهكذا تجدهم في حالات انفعالية مختلفة.

ب- حشد مركز: هو الحشد الثابت على حالة انفعالية واحدة.

مراحل تكوين الحشود:

إن الحشود والتجمعات الضخمة المعد لها مسبقاً في العادة تمر بثلاثة مراحل، على النحو التالي:

١. المرحلة الأولى: مرحلة التجهيز والأعداد والتنظيم: ويتم خلال هذه المرحلة تحديد القيادات التي ستتولى عملية التجميع والتأثير على

الحشود وتحريضهم واثارتهم وترويج الشائعات والأخبار الكاذبة بينهم وتوزيع المنشورات وتحديد الوقت المناسب لتجمع أفراد الحشود

لهيئة المناخ لإثارته وإحداث أعمال الشغب والعنف والاضطرابات وذلك بعد التأثير عليهم من خلال الخطب والكلمات والشعارات الحماسية التي تدعو للإثارة.

٢. المرحلة الثانية: مرحلة جمع الصفوف: وتتم من خلالها استقطاب الأفراد ضعاف النفوس إما بالإغراء بالمال أو بالتأثير عليهم بالأفكار والتيارات الفكرية والمذهبية المختلفة أو باستغلال الوازع الديني لديهم، ثم يتم توزيع الأدوار والمهام عليهم، وتوزيع وسائل العنف والشغب مثل الأسلحة البيضاء والعصي والحجارة والزجاجات الحارقة واللافتات والمنشورات، ثم بث الشائعات بينهم والخطب التي تهيب الأذهان إلى خطورة الأوضاع الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية لتسهيل وصولهم إلى أغراضهم.

٣. المرحلة الثالثة: مرحلة التنفيذ: وهي أخطر المراحل حيث يتم فيها استغلال الحشود والتجمعات بغرض التجمهر والاضطرابات والتظاهر، فتبدأ باستفزاز الأمن وتحدي السلطات والصدام معها والقيام بأعمال شغب وعنف واعتداءات وتخريب وحرق ونهب وسلب وتعدي على الأرواح والممتلكات العامة والخاصة بلا وعي أو تمييز أو إدراك.

أما التجمعات والحشود التي تحدث بالصدفة بلا تخطيط أو إعداد أو تجهيز مسبق كما يحدث في المباريات الرياضية أو في الاحتفالات أو المناسبات الدينية كصلاة الجمعة أو العيدين، فتبدأ أعمال الشغب والعنف من خلال استغلال حدث بسيط أو تصرف غير مسؤول من أحد أفراد الجهات المنظمة أو من خلال ترويج أخبار وشائعات كاذبة مغرضة فيستغل المحرضين الموقف على غير حقيقته ويروجون لمقتل أو إصابة بعضهم أو قيام رجال الأمن بتعذيبهم أو القبض عليهم فتتأثر الحشود والتجمعات، ويبدأ المحرضين في بث روح السخط والاستياء وسط الجميع ويفقدون ولاءهم وانتماؤهم وتسودهم روح القطيع منقادين وراء المحرضين.

ثالثاً: النظريات المفسرة لسلوك الحشود.

تعتبر دراسات سيكولوجية الحشد أو الجمهور فرعاً من فروع علم النفس الاجتماعي التي أكدت دراساته على أن العمل الجمعي يمكن الناس العاديين من اكتساب قوة إضافية بطريقة مباشرة لمجرد وجودهم ضمن الحشد، وعادة ما يجعلهم يأتون بسلوكيات لا تعبر عن حقيقتهم، فتظهر السلوكيات العدوانية والعنف غير المبرر المتمثل في التخريب المتعمد والإيذاء الجسدي الذي يصل حد القتل العمد. إن سلوك الفرد وعقليته وهو بمفرده يختلف عنها إذا كان في وسط حشد ضمن تجمع من البشر فتصرف الفرد وهو وحده يتسم عادة بالحكمة ووزن الأمور والتفكير في التصرف والابتعاد عن أي شيء يشينه أو يشوه صورته لأنه يعلم جيداً أن انظار المجتمع تراقبه فضلاً عن إحساسه أنه إذا أخطأ فهناك قانون يُسائله ويحاسبه وأجهزة أمن تطبق القانون وتحافظ على النظام العام في المجتمع. أما حينما ينخرط الفرد في وسط الحشود ويندمج ويتفاعل معهم فإنه يتولد لديه شعور بالأمان وينعدم إحساسه بالمسؤولية وتقل خشيته من نظرة ومراقبة المجتمع له وتزداد قابليته للإيحاء ويفقد تدريباً سيطرته على نفسه ومشاعره وانفعالاته فيأتي بتصرفات يأبى أن يفعلها وهو بمفرده بل وينتقد غيره إذا فعلها أمامه كالصراخ والإتيان بأفعال الصخب والهتافات الثائرة والسب والشتم والقذف والتعدي على كل ما تناله يده وتحطيم وتكسير الأشياء وتتحول إشارات والفاظه وتصرفاته إلى عنف وصدامات دموية وتصيح هذه التصرفات هي الغالبة على سلوكه فيتأثر وينقاد وراء غيره من أقرانه داخل الحشود، وهذا السلوك سيكولوجياً يعتبره البعض ظاهرة عقلية تعرف وتوصف أمنياً بتصرفات "روح القطيع" ومؤداها أن الفرد يتصرف في وسط أي تجمع بشري وفقاً لرد الفعل الظاهر والجريء من أي فرد آخر وذلك نتيجة تفاعل عنصرين هما:

١. أن الفرد تطرأ عليه تغيرات نفسية وهو داخل أي تجمع أو حشد جماهيري فيفقد شعوره بذاته ويفقد إحساسه وإدراكه بتصرفاته تدريجياً.

٢. يذوب الفرد وسط الحشد فيتأثر بنفسية الحشود واتجاهاتهم فتتسرب إليه عدوى تقليد أي فعل أو تصرف صادر ممن حوله وتزداد قابليته للإيحاء بعد فقده الإحساس بالمسؤولية وينقاد وراء الحشود في مشاعرهم وانفعالاتهم وتصرفاتهم.

ويستثمر ويستغل قادة الحشود في سلوك أفراد الحشود - الذي يميل إلى العنف والشغب والتخريب - الدوافع والطاقت والميول العدوانية الكامنة لديهم حيث تنعدم شخصيتهم ويجدوا أنفسهم وسط الحشود منساقين إلى الاعتقاد بأن العنف هو الوسيلة الوحيدة لجذب

الانتباه إليه كإنسان. والتفسير النفسي لانتشار هذه الظاهرة لدى غالبية أفراد الحشود تقوم على أساس افتراضي ألا وهو وجود فراغ أخلاقي لدى معظمهم يجعلهم يتصفون بالتهور وعدم الشعور بالمسؤولية واحساسه بتفاهة الحياة لفقدانه للقنطرة أو الرمز أو المحور الذي تدور حوله حياته ويبني عليه طموحاته. وهذا الفراغ الروحي والأخلاقي في حياة البعض من الشباب يجعله يتبنى أهدافاً ذات بريق وهو داخل الحشود كالتظاهر والشغب والعنف، وأهم دوافع الحشود والمشاركة فيها انعدام الطمأنينة والشعور بالقلق والإحباط.

لقد طور العلماء عدة نظريات اجتماعية لتفسير سلوك الحشود، وكيف تختلف سيكولوجية الأفراد داخل الحشود كثيراً عن حالتهم الفردية، أهمها ما يلي:

أ- نظرية غوستاف لوبون: يعتقد لوبون أن مجرد اندماج الفرد أو انضمامه لحشد ما يعطل تفكيره عن العمل ويصبح كآلة متحركة تحمله ربح الحشد كما تشاء، ويرى أن الحشد يختلف بخصائصه عن خصائص أعضائه أي يعتبره فوق الفردي. أن الحشد صورة حية للجنون الجمعي الذي يمتلك الجماعة غير المنظمة ويكون المستوى العقلي والخلقي لأعضاء الحشد مساوي لمستوى أدنى أعضائه وتنعدم الفردية ولا يشعر بحاجة إلى الأخلاق حيث يفقد الفرد شخصيته وهويته. ويتشابه أعضاء الحشد في الخصائص الوراثية العامة المشتركة التي تنتقل من جيل لآخر فتؤدي إلى خلق ما سماه بالروح الجمعية وسيطرة العقل الجمعي. فالهشود ليس مجرد جمع من الناس وإنما يفترض فيه حالة عقلية خاصة أطلق عليها مسمى "الروح الجمعية" وتتألف الروح الجمعية من الرغبات اللاشعورية المشتركة بين جميع أفراد العنصر الواحد إلا أنها تختلف عن روح أو عقلية الأفراد المكونين للحشد حينما يكونوا منفردين فقدرات الفرد ومميزاته الشخصية تتعطل مؤقتاً لتحل محلها تلك العوامل الدفينة اللاشعورية مما يؤدي إلى تعطيل الناحية العقلية للأفراد وإلى عدم مقدرتهم على أداء أعمال تتطلب درجة عالية من الذكاء، وقد حدد الخصائص الأساسية للحشد في ما يلي:

- الإجماع: حيث تتوحد الأفكار والعواطف والأهداف كلها في الحشد استناداً إلى قانون الوحدة العقلية وهذا مما يؤدي إلى ظهور العقائد والتعصب لها وعدم افساح المجال للمناقشة أو المعارضة ويندفع الحشد لتحقيق أغراضه.
- الإثارة والبهيجان: يقع الأفراد في الحشد تحت تأثير سريع ومفاجئ فيتطرف الحشد في سرعة التصديق مما يمهّد السبيل إلى خلق الأساطير وبث الإشاعات ونشرها بصورة فائقة إلا أن هذا الاندفاع في العواطف يتصف بعدم الثبوت والاستقرار فالفردي هنا يصبح كالمغناطيسي يستجيب لكل ما يوحى إليه.
- السذاجة: يتصف تفكير الحشد بالسذاجة، فالفردي في الحشد لا يتمكن من تأدية الأعمال التي تتطلب درجة عالية من الذكاء وذلك يعود إلى عدم اعتماده على المنطق والموضوعية في التحليل ومن هنا يصبح الحشد بدائي في سلوكه وقد ينهمك في أعمال السلب والنهب والقتل بسبب انعدام الحس العقلي.

ب- نظرية مارتن: يرى أن أي تجمع من الناس قد يتحول إلى حشد إذا ركز أعضائه على أمر معين بصورة موحدة، وفي أن الحشد يؤدي إلى انطلاق الرغبات اللاشعورية لدى أعضائه وذلك لاختفاء الجانب الشعوري لدى هؤلاء الأعضاء. وقد استفاد مما وصلت إليه سيكولوجية فرويد من تقدم فيما يتعلق بدوافع السلوك البشري الحشدي مستخلصاً منها الصفة المميزة لهذا الحشد، ولذلك فهو يعتبر الحشد عبارة عن حالة ذهنية معينة قد تؤثر في الجماعة بسبب توقف الأفكار الضابطة المشتركة عن أداء وظيفتها في البنية الاجتماعية المباشرة مما يؤدي إلى تحرر وانطلاق البواعث المكبوتة ومن أمثلة هذه الأفكار الضابطة المشتركة في المجتمع الاعتقاد بحرمة الحياة البشرية وخطأ تدمير ممتلكات الآخرين، وكون الاعتداء الشخصي عن طريق الضرب والتعذيب لا يصدر إلا من شخص منحط، وغير ذلك من الأفكار والمعتقدات الضابطة للسلوك.

كما يرى أن الحشد يمثل تعديلاً للبيئة الاجتماعية بسبب التأثير المتبادل بين الأفراد، وأن هذا الرقيب أو الذات العليا تهيم على السلوك وتلعب دورها بصورة لا شعورية ويتم تأثيرها وتفوز بالاستحسان والرضا الخلقي للحشد ويتم ذلك عن طريق قائد الحشد الذي يوجه عواطف الأعضاء للاهتمام لمعايير خلقية هامة ومجردة. وينتج تعديل البيئة الاجتماعية بسبب التأثير المتبادل بين الأفراد. ويشير مارتن إلى أن صراعاً أساسياً قد ينشب بين السلوك الاعتيادي المقبول اجتماعياً وبين رغبات الفرد البدائية الإنسانية في لحظة انضمامه إلى الحشد

يؤدي هذا الصراع إلى الذهان حينما يسلك الفرد طريقاً منعزلاً لحل الموقف. ويؤكد على أن الدوافع الحقيقية للفرد تبقى كامنة غير معروفة وقد تكون هذه الدوافع مقنعة أحياناً بقناع الحق والصواب ومستتر بستر الغاية النبيلة التي تبرر اللجوء إلى استخدام مختلف الوسائل من أجل تحقيقها ويفقد أعضاء الحشد قابلية التمييز بين الحقيقة والوهم خاصة عندما يكونون في ذروة حماسهم الجنوني. وغني عن القول أن وسائل إقناع الحشد تعتمد على عمليات التأكيد والإثبات، وعمليات العدوى كالانتقال السريع للحماسة والقلق من شخص لآخر داخل الحشد، علاوة على عمليات التكرار والإعادة، وتشكيل الهبة والمكانة، وغالباً تلك العمليات هي الوسائل الوحيدة لحثهم على الإقناع، فالواقع والتجربة ليس لها أي تأثير عليهم، بل لا يوجد شيء مستحيل في أعين جماهير الحشد، وبسبب الحساسية المفرطة التي تتميز بها الحشود يلاحظ أن مشاعرهم سواء كانت الإيجابية أو السلبية مبالغ فيها دائماً، وغالباً ما تؤدي تلك المبالغة إلى إثارة واهتياج، وعلى أقل تقدير تولد أفعال عنف مبالغ فيها هي الأخرى. ختاماً يمكن تفسير سلوك الحشد على أنه خروج للمشاعر المكبوتة بعد إزالة عوامل الكبت والقمع مع الإحساس بالأمان في وسط المجموع ومع هدير أصوات الشعارات الجماعية وبتيسير من قائد يعرف ما يهتم بطبقات الوعي الأعمق للحشود فيناديها ويحركها، أي أن القائد هنا لا يستلج الحشود ولا ينشئ موقفاً جديداً وإنما ييسر خروج مشاعر مكبوتة لديهم ويوجهها إلى حيث يريد بموافقة الحشود.

رابعاً: العوامل المؤثرة في سلوك الحشود.

سلوك الحشود يُعرف بأنه سلوك إرادي إجرائي وهو الذي يحدث بفعل عامل من العوامل المؤثرة فيه، وهناك عوامل عديدة تؤثر في سلوك الحشود التي تجعل تلك الحشود تسلك منحي سلبيا عند تجمعها. ويختلف سلوك الحشود من دولة إلى أخرى بحسب طبيعتها ومكوناتها وظروفها ومن مجتمع إلى آخر حسب عاداته وتقاليده وثقافته وتؤدي إلى تحولها بعيداً عن أهدافها وأغراضها بل قد تدفعها إلى أحداث شغب وأعمال عنف وصدامات مع الجهات المنظمة. وبالنظر إلى حجاج بيت الله يتضح أن الهدف الواضح لقدم تلك الحشود البشرية الهائلة - التي تقدر بالملايين القادمة من جميع بلدان العالم - هو هدف ديني بحت يتمثل في أداءهم مناسك الحج والعمرة وزيارة مسجد رسوله صلى الله عليه وسلم. وتختلف وتتعدد العوامل المؤثرة في الحشود القاصدة أداء مناسك الحج والعمرة والزيارة، ولابد للجهات المنظمة للحشود من معرفة هذه العوامل لاتخاذ الإجراءات الوقائية الكفيلة بمنع السلوك العدواني للحشود والسيطرة عليها والحد من آثارها السلبية بأقل كلفة ممكنة وبأقل الخسائر البشرية والمادية في الممتلكات العامة والخاصة، ويرى الباحث أن من أهم هذه العوامل ما يلي:

١. عامل الجنس: الذكر والأنثى مختلفان بسلوكياتهم، فتجد أن الذكر أكثر جرأة وخشونة من الأنثى، بينما الأنثى أكثر هدوءاً وليناً. ولذلك يتوقع أن نسبة السلوك السليبي من الحاج أكبر بكثير من ذلك السلوك السليبي الصادر من الحاجة.
٢. عامل السن: فالحاج الشاب أكثر جرأة وإقداماً وتهوراً ومخاطرة في بعض المواقف، بينما يتسم الحاج الكبير في السن بالرزانة والميل إلى الهدوء وعدم المخاطرة.
٣. العوامل الاجتماعية والثقافية: وهي تلك العوامل المحيطة بالفرد كالعادات والتقاليد والأعراف واللغة والمستوى التعليمي والثقافي، واختلاف الأفكار والمفاهيم بين الأفراد. فكل حاج يتأثر سلباً وإيجاباً بعادات وتقاليد وثقافة وأفكار المجتمع الذي يأتي منه، كما أن وحدة اللغة والمستوى التعليمي للحاج يؤثر على سلوكه، فغالباً لا يصدر السلوك السليبي من الأشخاص المتعلمين المثقفين، وكلما قل المستوى التعليمي للشخص ظهر سلوكه السليبي.
٤. العوامل الاقتصادية: ترجع العوامل الاقتصادية بشكل أساسي إلى الظروف الاقتصادية الصعبة التي يمكن أن يمر بها الحاج في بلده قبل قدمه لأداء مناسك الحج والعمرة مثل وضعه المادي وما يعانيه من فقر وعدم تناسب الأجور مع ارتفاع الأسعار، وأزمات البطالة والإسكان، وندرة المواد الغذائية، وعدم توافر السلع الضرورية الهامة، وسوء البنية التحتية والمرافق والخدمات العامة، فهذه كلها تؤثر في سلوك الحاج عندما يأتي لأداء مناسك الحج والعمرة ولابد للجهات المنظمة للحشود أن تأخذها في الاعتبار عند إدارتها وتنظيمها للحشود خلال موسم الحج والعمرة.

٥. العوامل السياسية: ترجع العوامل السياسية إلى خلافات وصراعات الأحزاب والكيانات السياسية في دولة الحاج أو بين دولته والدول الأخرى، وما تقوم هذه الأحزاب ضد بعضها البعض من شحن مادي ومعنوي وتحريض لبعض عناصر وفئات المجتمع، فيتأثر الحاج عند قدومه لأداء مناسك الحج بتلك الصراعات والخلافات وقد يصادف وجود حاج آخر من ذات البلد ينتهي لأحزاب منافسة للحزب الذي ينتهي له ذلك الحاج فحدث المشاحنات وأعمال العنف فيما بينهما، أو قد يلتقون بحجاج من دولة أخرى معادية لدولتهم فيتسبب ذلك في أعمال عنف وشغب.

٦. العوامل الدينية: تتمثل في اختلاف العقائد والمذاهب والفرق والطوائف الدينية بين الحجاج سواء كانوا من نفس الدولة أو من دول أخرى، واجتماعهم مع بعض في موقع يؤدي في كثير من الأحيان إلى حدوث سلوك سلبى وأعمال عنف وشغب من الطرفين بسبب تعصب وتمسك كل طرف بمعتقد ومذهبه وفرقته وأنه على حق وغيره ممن يخالف رأيه على باطل.

٧. العوامل الأمنية: وتؤثر العوامل الأمنية في سلوك الحشود من خلال ما يلي:

- أ- إخفاق أو فشل الجهات المنظمة في تفریق تجمهر الحشود بسبب سوء التصرف أو عدم القدرة على مواجهة الحشود.
 - ب- الحوادث التي تقع وتكون أجهزة الأمن طرفاً فيها فينصب العداة تجاه أفراد الجهات المنظمة ويستغل عناصر الحشود السخط العام والاستياء والغضب في تصعيد الأمور.
 - ت- أن يستفز أحد أفراد الجهات المنظمة أي حشد مما يؤدي إلى تصعيد الموقف وحدث أعمال عنف وشغب وعدوان.
٨. وسائل الإعلام: وتتمثل في وسائل الإعلام المقروءة مثل الصحف والمجلات والكتيبات والنشرات، أو المرئية مثل القنوات التلفزيونية أو المسموعة مثل الإذاعات، فمحتوى الوسيلة الإعلامية يؤثر سلباً وإيجاباً في سلوك الحشود إما بالعمل على تهدئة الحشود أو على النقيض من ذلك بالعمل على زيادة التوتر والتشجيع على أعمال العنف والشغب والعدوان.
٩. وسائل التواصل الاجتماعي: وتتمثل في (تويتر - اليوتيوب - سناب شات - انستغرام - الفيسبوك... الخ) على سبيل المثال لا الحصر وقلما تجد شخص لا يستخدم وسيلة واحدة منها على الأقل في تواصله مع أصدقائه وأقربائه، وتتميز بالسرعة في نشر وبث الأخبار والمعلومات، ولذلك فهي سلاح ذو حدين في تأثيرها على سلوك الحشود.

١٠. عوامل أخرى، يمكن عرضها على النحو التالي:

- أ- الشعور بالقوة: ذلك أن الفرد يكتسب من خلال تواجده داخل الحشود الشعور العام بالقوة وهذا يتيح له الانصياع إلى بعض الغرائز، ولولا هذا الشعور لما انصاع. وهو ينصاع لها عن طوع واختيار لأن الفرد داخل الحشود ينفعل بتأثير الجموع الكبيرة على سلوكه.
- ب- التقليد والعدوى الذهنية الفكرية: فلدى الحشود نجد أن كل فعل أو سلوك هما معديان بطبيعتهما فينتقل ذلك الفعل أو السلوك سواء كان سلبى أو إيجابى من فرد إلى آخر، إلى حد يصل أن يضحي الفرد بسهولة كبيرة بمصلحته الشخصية من أجل مصلحة الحشود.
- ت- الإيحاء الذهني والإغراء والتحريض: الفرد داخل الحشود يكون قابل لتقبل الإيحاء الذهني والتحريض تجاه أي سلوك يوجه له، فهو في حالته تلك كالفرد المنوم مغناطيسياً بمعنى أن بعض ملكاته وأفكاره وعواطفه تكون موجه تماماً نحو سلوك محدد لا يمكن مقاومته.
- ث- الشائعات المغرضة: تعتبر الشائعات المغرضة الملققة ذات المعلومات المضللة من العوامل المؤثرة بشكل كبير في سلوك الحشود وتدفعه في كثير من المواقف إلى الاحتقان والتوتر والميل إلى العنف وأعمال الشغب والعدوان على الأرواح والممتلكات.

الخاتمة:

سلوك الحجاج القادمون لأداء مناسك الحج في أيام معدودة وأماكن محدودة - بلا شك - أنه سلوك يختلف عن سلوك أي حشود أخرى اعتماداً على الهدف والغاية من تواجدهم في ذلك الزمان والمكان. وفي موسم الحج يتأثر الحجاج بعدد من العوامل التي تشكل سلوكهم إيجاباً أو سلباً، وبناءً على ذلك ناقش البحث موضوع "العوامل المؤثرة في سلوك الحشود: الحج نموذجاً" من خلال عدد من المحاور كانت

البداية مع المقدمة التي شملت مشكلة البحث وأهدافه ومنهجه، ومصطلحاته، وأدبياته. ثم أتى المحور الأول لبيان مفهوم إدارة الحشود. وناقش المحور الثاني السمات العامة للحشود، وأنواع الحشود، ومراحل تكوين الحشود. بعد ذلك جاء المحور الثالث وقد ناقش النظريات المفسرة لسلوك الحشود، وفي المحور الرابع تم إيضاح العوامل المؤثرة في سلوك الحشود حيث شملت عامل الجنس والسن، والعوامل الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية والدينية والأمنية ووسائل الاعلام ووسائل التواصل الاجتماعي وعوامل أخرى. ومن خلال ما سبق عرضه توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي:

1. أن إدارة الحشود في أي حدث سواء أكان الحدث دينياً أم وطنياً أم رياضياً أم اجتماعياً أم مسيرة أم موكباً... الخ يجب أن تأخذ في الاعتبار عناصر الإدارة الأساسية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والإشراف والمتابعة والتقييم.
2. أن أهم ما يقوم به المخططون في إدارة الحشود هو التعرف على المخاطر المحتملة وتقييمها ووضع خطة لكل حدث محتمل، ومعرفة درجة حدوثه وتأثيره لو حدث، والعمل على منع حدوثه أصلاً أو تقليل آثاره لو حدث.
3. أكدت الدراسات على أن العمل الجمعي يمكن الناس العاديين من اكتساب قوة إضافية بطريقة مباشرة لمجرد وجودهم ضمن الحشد، وعادة ما يجعلهم يأتون بسلوكيات لا تعبر عن حقيقتهم، فتظهر السلوكيات العدوانية والعنف غير المبرر المتمثل في التخريب المتعمد والإيذاء الجسدي الذي يصل حد القتل العمد.
4. أن الفرد حينما ينخرط في وسط الحشود ويندمج ويتفاعل معهم فإنه يتولد لديه شعور بالأمان وينعدم إحساسه بالمسؤولية ويفقد تدريباً سيطرته على نفسه ومشاعره وانفعالاته وهذا السلوك سيكولوجياً يعتبره البعض ظاهرة عقلية تعرف وتوصف أمنياً بتصرفات "روح القطيع" ومؤداها أن الفرد يتصرف في وسط أي تجمع بشري وفقاً لرد الفعل الظاهر والجريء من أي فرد آخر.
5. لقد طور العلماء المختصين عدة نظريات اجتماعية لتفسير سلوك الحشود، تُفسر سيكولوجية الأفراد داخل الحشود واختلافها الكبير عن حالهم الفردية منهم نظرية غوستاف لوبون، ونظرية مارتن.
6. يختلف سلوك الحشود من دولة إلى أخرى بحسب طبيعتها ومكوناتها وظروفها ومن مجتمع إلى آخر حسب عاداته وتقاليده وثقافته، ويتأثر سلوك الحشود بعوامل متعددة تؤدي إلى تحولها بعيداً عن أهدافها وأغراضها بل قد تدفعها إلى أحداث شغب وأعمال عنف وصدامات مع الجهات المنظمة.
7. تختلف وتتعدد العوامل المؤثرة في سلوك الحشود القاصدة أداء مناسك الحج والعمرة والزياره، منها: عامل الجنس والسن، والعوامل الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والأمنية، ووسائل الإعلام التقليدية والحديثة، ووسائل التواصل الاجتماعي.
8. لا بد للجهات المنظمة للحشود من معرفة ودراسة العوامل المؤثرة في سلوك الحشود لاتخاذ الإجراءات الوقائية الكفيلة بمنع السلوك العدواني للحشود والسيطرة عليها والحد من أثارها السلبية بأقل كلفة ممكنة وبأقل الخسائر البشرية والمادية في الممتلكات العامة والخاصة.

وبناءً على ما توصل إليه البحث من نتائج، يستخلص الباحث التوصيات التالية:

1. أن تعمل الجهات المنظمة للحج - التنظيمية والأمنية والصحية - على تفعيل مسؤوليات ومهام إدارة الحشود على جميع المستويات - الاستراتيجية والتكتيكية والعملياتية - مع تركيز السلطة واتخاذ القرار في قيادة عليا موحدة.
2. التكامل بين جميع الجهات المنظمة للحج - التنظيمية والأمنية والصحية - في إدارة الحشود أثناء موسم الحج تحت قيادة موحدة لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب والمكان المناسب.
3. العمل على الاستفادة بشكل أكبر من التكنولوجيا الحديثة المتمثلة في الكاميرات الرقمية وأجهزة الاستشعار عن بعد وأنظمة الرصد والمراقبة الحديثة الأخرى لرصد ومراقبة سلوك الحشود، مما يساعد الجهات المنظمة للحج على تجنب السلوك السلبي الصادر من الحشود في الحج.

٤. عقد لقاءات دورية مكثفة بين الجهات المنظمة للحج - التنظيمية والأمنية والصحية - ووفود بعثات الحج من كافة الدول للتعرف على سلوك الحجاج القادمين من تلك الدول ومعرفة الظروف السياسية والأمنية والاجتماعية والثقافية والدينية التي تمر بها مجتمعات تلك الدول قبل قدوم أفرادها للحج حتى يمكن التعامل مع الحجاج بطرق وأساليب آمنة تضمن سلامتهم.
٥. توعية أعضاء الجهات المنظمة للحج - التنظيمية والأمنية والصحية - من خلال عقد دورات مكثفة للتعريف بسلوك الحجاج القادمون للحج من كافة دول، والمتغيرات والظروف والعوامل - السلبية والإيجابية - المؤثرة في سلوكهم.
٦. التنسيق مع بعثات الحج من كافة الدول لتوعية الحجاج القادمين لأداء مناسك الحج والعمرة والزيارة قبل قدومهم، وتعريفهم بأنظمة المملكة العربية السعودية والسلوكيات التي ينبغي تجنبها أثناء أداء مناسك الحج والعمرة.
٧. الاستفادة من وسائل الاعلام ووسائل التواصل الاجتماعي في توعية الحجاج، وبث رسائل توعوية بجميع اللغات تحثهم على السلوك الإيجابي في الحج، وتنمهم على تجنب السلوك السلبي.
٨. أن تعمل الجهات المنظمة للحج على الفصل المكاني والزمني بين الحجاج ذوي المذاهب والفرق والطوائف المختلفة أثناء أداءهم مناسك الحج حتى لا يتسبب التقاءهم في حدوث مشاحنات مذهبية طائفية قد تؤدي إلى ظهور سلوكيات سلبية تعكر صفو الحج.
٩. عقد مؤتمرات وندوات وملتقيات علمية وورش عمل بعد موسم كل حج لمناقشة سلوك الحشود في الحج وسلبياتها وإيجابياتها والدروس المستفادة منها.
١٠. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث العلمية خاصة الميدانية منها، التي تهدف إلى دراسة خصائص وأنماط وسلوك الحشود، والظروف والمتغيرات الداخلية والخارجية والعوامل المؤثرة فيها، بالإضافة إلى دراسة تأثير الظروف المكانية والزمانية لموسم الحج على سلوك الحجاج.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. إنديركس، تينا وأخرون (٢٠١٥م). الصحة العامة في التجمعات الحاشدة، منظمة الصحة العالمية، جنيف.
٢. برهمن، سامي ياسين (٢٠١٥م). أهمية التنسيق في إدارة الحشود، ورقة عمل، المنتدى العلمي والأساليب والتقنيات الحديثة في إدارة الحشود، خلال الفترة ١٤-١٦/٤/٢٠١٥م، مكة المكرمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٣. جبر، حسين عبيد، وكاظم، بشرى سلمان (٢٠١٤م). السلوك الاجتماعي وعلاقته بمفهوم الذات لدى طلبة كلية الفنون الجميلة في جامعة بابل، بحث منشور، مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية، مج ٤، عدد ٢، جامعة بابل، محافظة بابل.
٤. الجهلاوي، محمد كامل (٢٠١٦م). برمجة العقل وتهيئته، ط ١، ميكسارز للنشر، بغداد.
٥. ربيق، عبدالله متعب (٢٠١٤م). إدارة الحشود والسيطرة عليهم، مجلة الأمن والحياة، عدد ٣٨٨، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
٦. سيد، السيد عدنان عبدالسلام (٢٠١٥م). إدارة الحشود المفاهيم والمصطلحات والأنواع، ورقة عمل، المنتدى العلمي والأساليب والتقنيات الحديثة في إدارة الحشود، مكة المكرمة، خلال الفترة ٢٥-٢٧/٦/١٤٣٦هـ - ١٤-١٦/٤/٢٠١٥م، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٧. العبود، عبدالرحمن خلف (٢٠١٥م). إدارة الحشود البشرية، مقال منشور، عدد ١٥٦٩٨، الاثنين ٢١/٩/٢٠١٥م، صحيفة الجزيرة، الرياض.
٨. لوبون، غوستاف (١٩٩١م). سيكولوجية الجماهير، ترجمة: هاشم صالح، ط ١، دار الساقى للنشر، بيروت.
٩. مراد، علي عباس، وفياض، عامر حسن (٢٠١٧م). القومية والأمة مدخل إلى الفكر السياسي القومي، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.
١٠. ابن منظور، جمال الدين (٢٠١١م). لسان العرب، تحقيق عبدالله علي الكبير وأخرون، مج ١، دار المعارف، القاهرة.
١١. نوفل، سمية عبدالكريم جابر (٢٠١٤م). الخصائص النفسية للطلبة المشاركين في سلوك الشغب في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمّان.
١٢. اليوسف، عبدالله محمد (٢٠١٦م). إدارة الحشود، مجلة الأمن والحياة، عدد ٤١٢، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

- 13- Khozium, Mohamed Osama, etal. (2012). "A Proposed Computer- based System Architecture for Crowd Management of Pilgrims Using Thermography", Life Science Journal, Vol 9. 2, pp: 277-282.
- 14- Wanjiku, Mandu agenes. (2016). "Assessment of Crowd Management Strategies Used for Football Events in Government-owned Sports Stadia in Nairobi Country, Kenya, Masster Thesis, Kenyatta University, Nairobi.
- 15- Rahmat, Norazlina, etal. (2011). "Crowd Management Strategies and Safety Performance among Sports Tourism Event Venue Organizers in Kuala Lumpur and Selangor", World Applied Sciences Journal, Vol 12, pp: 47-51.
- 16- Martella, Claudio. (2017). "Crowd Textures: from Sensing Proximity to Understanding Crowd Behavior", Ph.D Thesis, Vrije University, Amsterdam.
- 17- Martella, Claudio, etal. (2017). "on Current Crowd Management Practices and The Need for Increased Situation Awareness, Prediction and Intervention", Safety Science Journal, Vol 91, pp: 381-393.