

ALEKSANDRA KAMIŃSKA, ALEKSANDRA NOWICKA

ZACHOWANIE TŁUMU PODCZAS MASOWYCH IMPREZ SPORTOWYCH

Imprezy masowe stanowią swoisty „codzienny” sprawdzian sprawności systemu bezpieczeństwa państw. Szczególnie należy zwrócić uwagę na sportowe imprezy masowe, gdzie w grę wchodzi pewnego rodzaju rywalizacja, która może – choć należy zaznaczyć, że nie musi – przerodzić się we wrogię postawę wobec np. kibiców przeciwnej drużyny. W ramach organizacji imprez masowych należy zwrócić szczególną uwagę na potrzeby uczestników, a także ich oczekiwania. Zaspokojenie tych potrzeb wpłynie na komfort uczestników, zwiększy ich poczucie bezpieczeństwa, a zarazem zmniejszy ryzyko pojawienia się negatywnych emocji. Co więcej, identyfikacja takich potrzeb i oczekiwań pomoże lepiej zorganizować ewentualną pomoc. Należy także zwrócić uwagę na różnego rodzaju zagrożenia, które nie dotyczą tylko imprez masowych, ale ich wystąpienie podczas takiej imprezy może powodować synergii skutków. Szczególnie powinno się zwrócić uwagę na takie zagrożenia, jak awarie techniczne i klęski żywiołowe. Zagrożenia mogą wywołać także inni uczestnicy imprezy, jak to zostało już wcześniej wspomniane. Również biorąc pod uwagę obecną sytuację na świecie, należy bacznie przyglądać się zagrożeniom terrorystycznym.

Psychologia tłumu również jest istotnym aspektem, przez który należy spoglądać na imprezy masowe. Wynika to z tego, że człowiek w tłumie będzie zachowywał się inaczej, aniżeli będąc w małej grupce, czy też sam. Istotna jest także rola lidera w tłumie. Wreszcie, nieodłącznym elementem zarządzania imprezami masowymi, jest zarządzanie tłumem, które nabiera szczególnego znaczenia podczas sytuacji kryzysowych. Autorzy mają tutaj na uwadze głównie napełnianie stadionu tłumem, a także ruch mas w przerwie wydarzenia oraz opuszczanie terenu imprezy przez jej uczestników.

Gdyby wszystkie powyższe kwestie zostały uwzględnione w planowaniu imprez masowych, zapewne udałoby się uniknąć wielu katastrof, związanych właśnie z niepoprawnym zarządzaniem tłumem. Taką katastrofą była np. tragedia na Hillsborough, której główną przyczyną było niewłaściwe napełnianie stadionu, w tym nieudolne próby zapanowania nad przerażonymi, zdenerwowanymi i zdezorientowanymi kibicami, w wyniku czego doszło do przepelnienia trybun oraz zgnicenia i uduszenia prawie stu osób.

Potrzeby i oczekiwania uczestników imprez masowych

Jo Mackellar (australijski badacz) zwraca uwagę na fakt, że zarządzanie imprezami masowymi skupia się głównie na problemach zarządzania jako takiego, i różnego rodzaju strategiach, które odpowiadają za całokształt imprezy. Niestety, zbyt często pomija się uczestników tych imprez lub też ich potrzeby i oczekiwania są zbyt pobieżnie, czy też w ogóle błędnie, identyfikowane. Mackellar zwraca szczególną uwagę na to, że nie można stworzyć uniwersalnej listy potrzeb i oczekiwań uczestników, ponieważ te będą się różnić w zależności od typu publiczności, która z kolei jest uzależniona od rodzaju wydarzenia. Planując więc każdą imprezę masową, aby poprawnie zidentyfikować potrzeby i oczekiwania uczestników, trzeba odpowiedzieć na kluczowe pytanie „kim jest publiczność?”. Oczywiście, uczestnicy nie stanowią jednolitej masy, zatem może istnieć kilka odpowiedzi na to pytanie – tj. wśród uczestników można wyróżnić kilka grup i dla każdej oddzielnie zdefiniować potrzeby i oczekiwania. Najogólniej, za Jo Mackellarem, potrzeby i chęć uczestników imprezy masowej można zdefiniować jako chęć uczestnictwa w wydarzeniu o charakterze społecznym, które jest bezpieczne i dostarcza odpowiedni poziom rozrywki, zabawy i interakcji społecznej¹.

Podstawowe potrzeby uczestników imprez masowych ogólnie zdefiniował polski ustawodawca w ustawie z 20 marca 2009 roku o bezpieczeństwie imprez masowych², nakładając na organizatora takie obowiązki, jak konieczność zapewnienia uczestnikom bezpieczeństwa, ochrony porządku publicznego, czy też zabezpieczenia pod względem medycznym. Co więcej, ustawa ta zobowiązuje również organizatora do zagwarantowania uczestnikom dostępu do informacji, poprzez zapewnienie udziału służb informacyjnych (również porządkowych). Konieczne jest także zorganizowanie zaplecza higieniczno-sanitarnego³.

Wspomniane już zabezpieczenie medyczne jest także regulowane właściwym rozporządzeniem ministra zdrowia⁴. W rozporządzeniu tym są określone minimalne wymagania, jakie organizator musi spełnić, organizując taką imprezę masową. I tak, poprzez minimalne zabezpieczenie medyczne rozumie się:

- zespoły wyjazdowe,
- patrole ratownicze,
- punkty pomocy medycznej.

Przy czym należy zaznaczyć, że owymi zespołami wyjazdowi nie mogą być jednostki, które przynależą do Państwowego Systemu Ratowniczego. Zespół wyjazdowy może być z lekarzem, ale także i bez lekarza. Z kolei patrole ratownicze, jak określa rozporządzenie, muszą składać się z co najmniej dwóch osób, które posiadają uprawnienia do udzielania

¹ J. Mackellar, *Event Audiences and Expectations*, Routledge, New York, 2014, w: https://books.google.pl/books?hl=pl&lr=&id=7SCYAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=event+audiences+and+expectations&ots=BenzjloPcL&sig=HXniVdz_F0NvAXL0vtIUuVc4UAW&redir_esc=y#v=onepage&q=event%20audiences%20and%20expectations&f=false, s. 1–19 [dostęp: 09.2016].

² Ustawa z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych, Dz.U. 2009 nr 62 poz. 504 z późn. zm., art. 5.

³ Tamże, art. 5, ust. 2, art. 6 ust. 1, pkt 1–4.

⁴ Dz.U. 2012 poz. 181.

co najmniej kwalifikowanej pierwszej pomocy. W punktach medycznych również muszą się znajdować co najmniej dwie osoby, w tym koniecznie lekarz. Ponadto, lekarzowi może towarzyszyć ratownik medyczny, bądź pielęgniarka systemu. Jednakże, gdy na imprezie masowej znajduje się więcej niż jeden taki punkt, to jeden lekarz może przypadać na dwa takie miejsca. W takiej sytuacji jednak nadal wymaga się, aby w punktach medycznych przebywały zawsze dwie osoby, w tym przypadku mogą to być ratownicy medyczni i pielęgniarki systemu. Rozporządzenie to określa także minimalne wymagania co do sprzętu, jaki muszą mieć przy sobie ratownicy medyczni⁵.

Zarówno wspomniana ustawa, jak i rozporządzenie wychodzą naprzeciw podstawowym potrzebom i oczekiwaniom uczestników imprez masowych. Zagwarantowane ogólne minima, co do bezpieczeństwa, prawa do informacji, czy też zabezpieczenia medycznego stanowią doskonały grunt do organizowania imprez masowych w taki sposób, aby wyjść naprzeciw oczekiwaniom uczestników, którzy przede wszystkim chcą skorzystać z rozrywki, a także w komfortowych warunkach zaspokoić swoje potrzeby w zakresie np. kultury. Oczywiście należy jednak pamiętać, że same uregulowania prawne nie są w stanie w pełni zaspokoić tych potrzeb i oczekiwań. Organizator imprezy masowej musi więc za każdym razem analizować zaplanowane wydarzenie pod kątem typu publiczności i pod dany rodzaj musi przygotować plany tak, aby każdy uczestnik czuł się podczas imprezy swobodnie i bezpiecznie.

Zagrożenia związane z tłumem podczas imprez masowych

Omawiając zagadnienie tłumy i imprez masowych konieczne jest krótkie przeanalizowanie zagrożeń, jakie towarzyszą takim wydarzeniom. Jak już zostało wspomniane, zagrożenia te (panika, zatłoczenie, ścisk, niepokój, incydenty medyczne na wielką skalę itp.) mogą prowadzić do niebezpiecznej synergii – tj. skutki tych zagrożeń, jeżeli wystąpią podczas trwania imprezy masowej, będą miały znacznie silniejsze efekty, aniżeli, jakby wystąpiły nie na takim wydarzeniu. Zagrożenia takie można podzielić na trzy podstawowe kategorie: awarie techniczne, klęski żywiołowe i inne. Do kategorii „inne” należy zaliczyć przede wszystkim zagrożenie terrorystyczne.

Awarię techniczną ustawa z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej⁶ definiuje w następujący sposób: gwałtowne, nieprzewidziane uszkodzenie lub zniszczenie obiektu budowlanego, urządzenia technicznego lub systemu urządzeń technicznych powodujące przerwę w ich używaniu lub utratę ich właściwości⁷. Do takich awarii zaliczymy więc uszkodzenia konstrukcji np. stadionów. Takie uszkodzenia stanowią poważne zagrożenia dla życia i zdrowia uczestników imprezy masowej, zwłaszcza, jeżeli mówimy o tłumie.

⁵ Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 lutego 2012 r. w sprawie minimalnych wymagań dotyczących zabezpieczenia pod względem medycznym imprezy masowej, Dz.U. 2012 poz. 181. w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20120000181> [dostęp: 09.2016].

⁶ Dz.U. 2002 nr 62 poz. 558

⁷ Ustawa z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej, art. 3, ust. 1, pkt 3 Dz.U. 2002 nr 62 poz. 558, w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20020620558> [dostęp: 09.2016].

Przykładowo należy wspomnieć o 2 stycznia 1971 roku, kiedy to w Glasgow, w Szkocji, podczas meczu Celtic – Rangers, zawaliła się bariera, która pozbawiła życia aż 66 osób. W 2016 roku w mieście Salvador, w Brazylii na stadionie podczas meczu Bahia – Via Nova, zawaliła się trybuna. W wyniku tego wypadku zginęło 8 osób⁸. Kolejnym przykładem awarii technicznej może być awaria elektryczności, która nie tylko sama w sobie może stanowić zagrożenie – tłum może wpaść w panikę, co spowoduje niekontrolowany ruch masy ludzi. Co więcej, taka awaria może również wpłynąć na tłum w tym sensie, że doprowadzi do jego rozwścieczenia, bądź agresji⁹. Nieprawidłowe działanie instalacji elektrycznej może także przyczynić się do powstania pożaru. Warto także wspomnieć o katastrofie, jaka miała miejsce w Katowicach, w 2006 roku, kiedy podczas wystawy gołębi pocztowych, zawalił się dach hali. W katastrofie tej zginęło ponad 60 osób. Co prawda, bezpośrednią przyczyną katastrofy był zalegający na dachu śnieg, jednakże główną przyczyną były błędy konstrukcyjne¹⁰.

Katastrofa naturalna, wg wspomnianej wyżej ustawy, to zdarzenie związane z działaniem sił natury. Ustawodawca wymienia, jakie zdarzenia w szczególności uznaje za katastrofy naturalne, i tak są to: wyładowania atmosferyczne, wstrząsy sejsmiczne, silne wiatry, intensywne opady atmosferyczne, długotrwałe występowanie ekstremalnych temperatur, osuwiska ziemi, pożary, susze, powodzie, zjawiska lodowe na rzekach i morzu oraz jeziorach i zbiornikach wodnych, masowe występowanie szkodników, chorób roślin lub zwierząt albo chorób zakaźnych ludzi albo też działanie innego żywiołu¹¹.

Analizując imprezy masowe należy zwrócić szczególną uwagę na wyładowania atmosferyczne, wstrząsy sejsmiczne, silne wiatry, intensywne opady, a także pożary. Są to więc zdarzenia nagłe, których zazwyczaj nie da się wcześniej przewidzieć – lub też, błędnie szacowana jest intensywność danego zdarzenia. Należy także zwrócić uwagę na zagrożenie, jakim są choroby zakaźne ludzi. Zagrożenie to nie kojarzy się bezpośrednio z imprezami masowymi, jednakże, ze względu na specyfikę tłumu, należy przyjąć, że jest ono w jakiś sposób z imprezami masowymi powiązane. Zagrożenie to jednak należy do zupełnie innej kategorii i jest dosyć abstrakcyjne. Wydaje się, że najgroźniejszym, i najbardziej prawdopodobnym zagrożeniem na imprezach masowych związanym z „czynnikiem pogodowym” są wspomniane wyładowania atmosferyczne. Takie zdarzenie miało np. miejsce podczas festiwalu „Rock am Ring” w Niemczech, w czerwcu 2016 roku, wówczas piorun, który uderzył w tłum, poraził aż 82 osoby, przy czym 15 osób znalazło się w stanie ciężkim¹².

⁸ PAP, *Największe Tragedie na Stadionach Piłkarskich*, Sportowefakty.wp.pl, 2009, w: <http://sportowefakty.wp.pl/pilka-nozna/67882/najwieksze-tragedie-na-stadionach-pilkarskich> [dostęp: 09.2016].

⁹ K. Bartuszek, *Impreza masowa. Ludzie, technika, procedury*, „Czasopismo Zabezpieczenia” nr 5, 2010, w: <http://www.zabezpieczenia.com.pl/publicystyka/impreza-masowa-ludzie-technika-procedury> [dostęp: 09.2016].

¹⁰ P. Pawlik, *Śmiertelna cisza*, Onet.pl, 2016, w: <http://wiadomosci.onet.pl/slask/10-rocznica-katastrofy-hali-mtk-w-katowicach/w6767b> [dostęp: 09.2016].

¹¹ Ustawa z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej, art. 3, ust. 1, pkt 2 Dz.U. 2002 nr 62 poz. 558, w: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20020620558> [dostęp: 09.2016].

¹² TVN, *Piorun ranił 82 uczestników festiwalu „Rock am Ring”*. Impreza przerwana, by „uniknąć kolejnych ofiar”, 2016, w: <http://tvnmeteo.tvn24.pl/informacje-pogoda/swiat,27/piorun-ranil-82-uczestnikow-festiwalu-rock-am-ring-impreza-przerwana-by-uniknac-kolejnych-ofiar,204248,1,0.html> [dostęp: 09.2016].

W obliczu obecnej sytuacji na świecie, jednym z zagrożeń, które szczególnie są związane z imprezami masowymi, jest zagrożenie terrorystyczne. Należy pamiętać, że terrorystom zależy na uwadze mediów i wzbudzeniu wśród społeczeństwa jak największego szoku oraz poczucia strachu. Imprezy masowe wydają się więc bardzo prawdopodobnym celem, ponieważ – po pierwsze jest to duże zbiorowisko ludzi, a po drugie, często takim wydarzeniem towarzyszy zainteresowanie mediów. Udane uderzenie na imprezie masowej będzie na pewno spektakularne, a na takim efekcie terrorystom najbardziej zależy. Po trzecie, taki atak wywołuje oczekiwany przez terrorystów efekt psychologiczny w społeczeństwie¹³.

Imprezy masowe, zwłaszcza te największe, są więc obciążone dużym ryzykiem wystąpienia ataku. Oczywiście sam fakt, że zbierze się w jednym miejscu duża liczba ludzi nie jest czynnikiem decydującym o jego wystąpieniu, ale z pewnością nie należy tego bagatelizować. Jako przykład takich ataków można przytoczyć ostatnie zamachy terrorystyczne we Francji – zamach w sali koncertowej Bathaclan, 13 listopada 2015, gdzie śmierć poniosło 90 osób¹⁴, czy też zamachy w Nicei, gdzie 14 lipca 2016 w tłum, podziwiający pokaz fajerwerków z okazji dnia zdobycia Bastylli, wjechała ciężarówka. Zginęło wówczas ponad 80 osób¹⁵.

Podsumowując, istotnym zagrożeniem dla imprez masowych są awarie techniczne. Awarie techniczne oczywiście mogą być spowodowane zarówno działalnością człowieka – w tym atakami terrorystycznymi - ale także mogą być spowodowane przez czynniki naturalne, takie jak warunki atmosferyczne. Katastrofy naturalne stanowią tylko zagrożenie, jeżeli mamy do czynienia z gwałtownością – np. burze – susze oraz powódzie nie będą więc stanowiły zagrożenia dla tłumu na imprezie masowej, ponieważ w przypadku ich wystąpienia, taka impreza będzie po prostu odwołana. Zagrożenie terrorystyczne jest jak najbardziej realne, chociaż często wyolbrzymiane. Obawiano się np. ataków podczas szczytu NATO w Warszawie w lipcu 2016, czy też podczas Światowych Dni Młodzieży 2016, nic takiego jednak nie mało miejsca.

Psychologia tłumu

Analizując zagadnienie zachowania tłumu podczas masowych imprez sportowych, należy odpowiedzieć na wstępie na pytanie, dlaczego poszczególne jednostki partycypują w tego typu wydarzeniach oraz dlaczego każdy z nas dąży do kontaktu z innymi ludźmi? Amerykański psycholog – Elliot Aronson w swojej książce „Człowiek istota społeczna”¹⁶, w samym już tytule udziela odpowiedzi na to pytanie. Człowiek bez grupy odniesienia byłby ułomny, a z pewnością nie funkcjonowałby we właściwy sposób. Trzeba jednak rozważyć, czy permanentny wpływ innych osób lub grup na jednostkę zawsze ma charakter pozytywny i sprzyja szeroko pojętemu rozwojowi, czy występują także negatyw-

¹³ S. Koziej, *Terroryzm a Euro 2012*, w: http://koziej.pl/wp-content/uploads/2015/07/terroryzm_a_euro_2012.doc [dostęp: 09.2016].

¹⁴ BBC, *What happened at Bathaclan*, BBC, w: <http://www.bbc.com/news/world-europe-34827497>

¹⁵ <http://www.tvn24.pl/raporty/zamach-w-nicei,1097> [dostęp: 09.2016].

¹⁶ E. Aronson, *Człowiek istota społeczna. Wybór tekstów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001.

ne procesy związane z socjalizacją człowieka? Jak pisze Aronson „Jest rzeczą oczywistą, że społeczne oddziaływania kształtują działania, sądy i przekonania każdego człowieka. Dziecko opanowuje wszelkie subtelnosci dialektu, jakim posługują się ludzie z jego otoczenia. Członek plemienia, w którym występują przypadki ludożerstwa, w pełni akceptuje kanibalizm, uznając go za zjawisko właściwe i naturalne. Wszystkie nauki społeczne przyjmują za punkt wyjścia obserwację głębokich efektów, jakie grupy wywierają na swoich członków. Dla psychologów nacisk grupowy na umysły jednostek rodzi wiele problemów, które chcieliby dokładnie zbadać. Czy i w jakim stopniu siły społeczne ograniczają ludzkie postawy i opinie? Obecnie problem ten stał się szczególnie istotny”¹⁷. Interakcje stanowią istotę ludzkiego życia. Codziennie poprzez swoje zachowanie, wypowiedane słowa czy emocje oddziałujemy na innych ludzi. Wszystkie te elementy tworzą rzeczywistość, która nas otacza. Wiele tych zależności i interakcji zachodzi bez naszej świadomości. Często nie zdajemy sobie sprawy z tego, że chociażby sposób w jaki mówimy, to jak jesteśmy ubrani wpływa na to jak jesteśmy postrzegani przez inne osoby. Co ciekawe, „sama obecność innych wystarczy, by zmienić zachowanie. Zasada efektu publiczności wyjaśnia, w jaki sposób praca jednostki zmienia się w zależności od tego, czy jednostka wie, że jest obserwowana przez innych”¹⁸. Przy publiczności pracujemy szybciej, szybciej się uczymy, ale też popełniamy więcej błędów, mimo, że tak bardzo zależy nam na uniknięciu kompromitacji w obecności innych ludzi¹⁹. Również zasada efektu współdziałania potwierdza tezę, że na naszą aktywność lub bierność wpływ ma zachowanie członków grupy, w której się znajdujemy. Prowadzone badania wykazały, iż „indywidualne sądy ulegały dużym zmianom pod wpływem głośno wyrażanych opinii współuczestników eksperymentu”²⁰. W tej samej zasadzie zawiera się także mechanizm tzw. rozproszonej odpowiedzialności, gdzie przy obecności innych osób jednostki wykazują się o wiele większą biernością w działaniu aniżeli w analogicznych sytuacjach, w których musiałyby podjąć działanie samodzielnie. Przytoczone egemplifikacje jednoznacznie wykazują, że zachowanie człowieka w grupie zdecydowanie różni się od zachowania człowieka jeżeli jest sam. Potwierdza tę tezę także syndrom myślenia grupowego – będącego formą skrajnej polaryzacji grupowej, w której zaburzone zostaje właściwe postrzeganie rzeczywistości oraz dochodzi do obniżenia zdolności umysłowych u członków grupy. Co więcej, syndrom ten pojawia się nie tylko w grupach o dużej spójności wewnętrznej, ale także w sytuacjach zagrożenia. Cechami charakterystycznymi myślenia grupowego są: przecenienie kompetencji grupy, przesadny konformizm, schematyczne myślenie oraz poczucie wyższości własnej grupy nad innymi²¹. Bez wątpienia obecność innych osób sprawia, że każdy z nas zaczyna zachowywać się w zupełnie odmienny sposób. Z jednej strony pragniemy zaimponować innym swoimi umiejętnościami czy kompetencjami, z drugiej wpływ jaki mają te osoby na nas sprawia, że zmieniamy swoje poglądy oraz opinie. W jednej chwili potrafimy zamienić naszą aktywność w bierność i na odwrót.

¹⁷ Tamże, s. 37.

¹⁸ N. Goodman, *Wstęp do socjologii*, Zysk i S-ka, Poznań 2001, s. 97.

¹⁹ Tamże, s. 97–98.

²⁰ Tamże, s. 98.

²¹ R.J. Crisp, R.N. Turner, *Psychologia społeczna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 164.

Skoro jednostki niezależne, racjonalne i rozumne pod wpływem innych osób dowodzą jedynie pozorności tych przymiotów, należy odpowiedzieć na pytanie jak daleko są one w stanie posunąć się w działaniach, często nieświadomie kierowanych „głosem” grupy? Co więcej, należy także zweryfikować czy typ, liczebność oraz okoliczności powstania grupy są bezpośrednio skorelowane ze zjawiskiem myślenia grupowego, a tym samym z aktywnością jednostki analogiczną do aktywności pozostałych członków konkretnej zbiorowości? „Całokształt wspólnych cech jednostek danego narodu, wynikających z wpływów środowiska i z dziedziczności, stanowi duszę rasy. Cechy te są dziedziczone, a zatem niezwykle stałe. Gdy pewna liczba ludzi, ulegając pewnym wpływom, chwilowo się zespoli, wtedy obok ich cech dziedzicznych występują na jaw nowe cechy, nieraz mocno odmienne od cech rasy. Ich całokształt tworzy duszę zbiorową, potężną lecz krótkotrwałą. W dziejach narodów tłumy odgrywały zawsze niepoślednią rolę; nie była ona nigdy jednak tak brzemienna w skutki jak w obecnej epoce. Charakterystycznym rysem obecnego wieku jest górowanie nieświadomej działalności tłumu nad świadomą działalnością jednostki”²². W przytoczonym fragmencie Le Bon posługuje się pojęciem tłumu, który oznacza zbiorowisko przypadkowych jednostek bez względu na ich narodowość, wyznanie, przekonania czy płeć. Jest to potoczne rozumienie tłumu. W psychologicznym ujęciu tłumu, dodaje autor „zanika świadomość własnej odrębności, a uczucia i myśli wszystkich jednostek mają jeden tylko kierunek. Powstaje jakby zbiorowa dusza; chociaż jej istnienie jest bez wątpienia bardzo krótkie, to jednak posiada ona cechy nadzwyczaj wyraźne”²³. Choć istnieją różne typy tłumu, można wskazać kilka wspólnych cech charakterystycznych dla każdego z nich.

1. Impulsywność – tłum jest „niewolnikiem impulsów”, reaguje na wszelkie bodźce pochodzące spoza konkretnej zbiorowości. To one wyznaczają pole działania tłumu oraz poszczególnych jednostek wchodzących w jego skład.
2. Zmienność – powiązana jest z impulsywnością. Ze względu na permanentne odbieranie bodźców zewnętrznych tłum narażony jest na ciągłe zmiany formy, jak i celu istnienia.
3. Drażliwość – tłum zrobi wszystko by urzeczywistnić swoje żądania. Poczucie to utrwała zarówno liczebność tłumu jak i mistyczne poczucie niezwykłości.
4. Podatność na sugestie oraz łatwowierność – jest najistotniejszą cechą, która tłumaczy nadzwyczaj szybką zdolność do potęgowania się uczuć i dążeń związanych z konkretnym obranym przez tłum celem. Tłumem rządzą nieświadomość oraz irracjonalność podejmowanych działań czy żądań. Owa masa wyłaniająca się ze wspomnianej nieświadomości oczekuje jedynie na sugestie, hasła, myśli przewodnie, bez względu na ich treść i skutki. Dlatego też istotną rolę w tłumie odgrywają – przywódca lub „autorytety”, których słowa będą wystarczającym motywatorem do działania dla całej masy. Występuje tutaj mechanizm zaraźliwości sugestii.
5. Prostota i przesada w uczuciach tłumu – w tłumie mamy do czynienia z wysokim stopniem polaryzacji emocji czy uczuć. Nie występują tutaj stadia pośrednie. Pewne zjawiska, zachowania są albo białe, albo czarne. W krótkim odstępie czasu tłum jest w stanie także pod wpływem odpowiednich bodźców przejść z pozytywnych emocji na

²² G. Le Bon, *Psychologia tłumu*, Wydawnictwo Antyk, Kęty 2004, s. 9.

²³ Tamże, s. 15.

negatywne. Dlatego też w grupie tak szybko potęguje się uczucie gniewu, nienawiści. Jest to skorelowane ze wspomnianą już mistyczną świadomością niezwykłości i bezkarności konkretnej zbiorowości. W analogicznych sytuacjach poszczególne jednostki odstąpiłyby od działania ze względu na świadomość kary. W tłumie ten strach zanika, a uwidaczniają się „pierwotne” instynkty.

6. Nietolerancja i autorytaryzm – powiązane są z prostotą uczuć w tłumie oraz percepcją zdarzeń jako czarne lub białe. Masa sugerowane jej poglądy, przekonania, wierzenia lub idee będzie bezwzględnie respektować i traktować jak własne lub odrzucać. W tłumie nie ma miejsca na szczegółowe analizowanie sugestii, albo są zgodne z przekonaniem większości oraz celem do którego dąży tłum, albo nie. „Jednostka może uznawać zdania przeciwne i nawet podejmować decyzje, tłum zaś nie czyni tego nigdy. Na zgromadzeniach ludowych najmniejsze wystąpienie przeciw tłumowi zostaje przyjęte ze wściekłością i gwałtownymi obelgami. Po których szybko dochodzi do rękoczynów”²⁴.
7. Konserwatyzm – stanowi swego rodzaju zaprzeczenie impulsywności tłumy. Okazuje się, że tłum *de facto* jest podatny na sugestie i szybko dostosowuje się do bodźców zewnętrznych jednak tylko w błahych i powierzchownych kwestiach. Jeśli zaś chodzi o stosunek do tradycji i kwestii zasadniczych, masa staje się niezmiernie konserwatywna, uwidaczniając to chociażby w niechęci do wszelkich „nowinek”. Jest to bez wątpienia podyktowane podświadomym strachem przed zmianami, gdzie mogłoby dojść do zachwiania ugruntowanej pozycji konkretnego tłumy.
8. Moralność – oczywiście w kontekście tłumów nie można analizować moralności w ujęciu przestrzegania norm społecznych czy empatii. Moralność w tym wypadku będzie przejawiać się poświęceniem, ofiarnością i oddaniem zarówno grupie jak i poszczególnym jednostkom ją tworzącym, a także celem do których dany tłum dąży²⁵.

W literaturze przedmiotu znaleźć można różnorodną typologię tłumy. Le Bon dokonuje podziału na tłumy heterogeniczne oraz homogeniczne. Pierwsze dzielą się na bezimienne (np. tłum uliczny, grupa gapiów) oraz nie anonimowe (np. parlament, ława przysięgłych). Do grupy heterogenicznej będziemy mogli także zaliczyć tłumy biorące udział w masowych imprezach sportowych, bowiem taki tłum jest zbiorem różnorodnych jednostek chociażby pod względem: wykształcenia, płci, wieku, statusu społecznego itd. Na tłumy homogeniczne składają się sekty, kasty oraz warstwy. W tym przypadku występują liczne cechy wspólne (nie mające charakteru tymczasowego) łączące członków poszczególnych grup, na przykład pochodzenie, religia itp.²⁶.

Nieco inaczej tłumy dzieli Stefania Dzięcielska-Machnikowska.

Po pierwsze, wyróżnia – zgromadzenia, które mogą mieć cel polityczny, ekonomiczny, ideologiczny. To wszelkiego rodzaju zebrania, konferencje, zjazdy, odbywające się w jednym miejscu i czasie zarówno grup hetero, jak i homogenicznych, podczas których omówione mają zostać problemy lub uzgodnione stanowiska i wyznaczone programy działania

Po drugie, wyróżniona została publiczność, która różni się od zgromadzenia tym, że jej uczestnicy są jedynie biernymi obserwatorami zdarzeń. Przybiera formę zbiegowiska –

²⁴ Tamże, s. 29.

²⁵ Tamże, s. 21–32.

²⁶ Tamże, s. 74–76.

czyli grupy osób, które przypadkowo znalazły się w danym miejscu i stały się świadkami wydarzenia. Istnieje także publiczność intencjonalna – kibice sportowi oraz osoby biorące udział w spektaklu czy koncercie w filharmonii. Ich celem jest konkretne przeżycie, chęć zdobycia wiedzy, rozwoju²⁷.

Norman Goodman zbiegowisko określa mianem tłumu przypadkowego, czyli „spontanicznego zgromadzenia jednostek, których uwagę przyciąga to samo wydarzenie, ale które nie dążą do interakcji”²⁸.

Publiczność intencjonalna u Goodmana to z kolei tłum konwencjonalny – gdzie występuje wspólnota celu, jednak jest on osiągany indywidualnie przez jednostki. Co ważne, działanie takiego tłumu jest obostrzone przez funkcjonujące normy społeczne.

Tłum ekspresywny – słabiej zorganizowany aniżeli konwencjonalny, jednak jego celem jest partycypacja w wydarzeniu o dużym ładunku emocjonalnym, często nieakceptowanym w okolicznościach dnia codziennego, jak np. imprezy masowe z okazji sylwestra.

Tłum aktywny – „zgromadzenie podekscytowanych jednostek, których emocje najczęściej znajdują ujście w działalności niszczycielskiej i przemocy. Tłum aktywny nie tylko stara się rozładować silne emocje, jakie się wytworzyły, ale także przedsięwziąć działania przeciwko czemuś, co postrzega jako zło. Przykładami zachowań tłumu aktywnego są akty przemocy wśród kibiców na europejskich stadionach piłkarskich i samosady”²⁹.

Tłum protestujący – jest połączeniem tłumu konwencjonalnego (stopień zorganizowania) oraz aktywnego (działanie destrukcyjne)³⁰.

Typologia tłumów powiązana jest także z uwarunkowaniami sytuacyjnymi wpływającymi na tłum, czyli powodami dla których ów zbiór jednostek się tworzy oraz jak może się zmieniać jego funkcjonowanie. Powodów organizowania się ludzi w tłumy jest wiele – chęć zaznaczenia swojego niezadowolenia z poczynań polityków, okazania swojego poparcia dla inicjatyw społecznych itp. Tłumy także mogą się tworzyć w celu wspólnej rozrywki – koncerty, pokazy, masowe imprezy sportowe (np. mecze piłkarskie) oraz ogólnie pojętego rozwoju i chęci przeżycia określonych emocji – przykładem jest publiczność w teatrze, filharmonii lub kinie. Bez względu na powód partycypacji jednostek w wydarzeniu tego typu, napływ zewnętrznych bodźców jest tak silny, że pozornie spokojne zgromadzenie może przerodzić się w sytuację zagrażającą zdrowiu, życiu oraz porządkowi publicznemu. Egzemplifikację stanowią obchody Święta Niepodległości w Polsce, gdzie niemal każdego roku, marsze organizowane w celu uczczenia narodowego święta przeistaczają się w regularną bitwę tłumu z policją lub przeciwnymi grupami, których wrogość ma różnorodne podłoże.

Panika oraz histeria masowa są skrajnymi skutkami „zainfekowania” tłumu nieprzewidywanymi impulsami zewnętrznymi. Panika jest formą bezładnej ucieczki przed zagrożeniem, dochodzi wówczas do obezwładniającego strachu, który redukuje racjonalne zdolności rozumowania. Panice towarzyszy dezorientacja oraz krzyk. Masowa histeria powiązana jest natomiast z szybkim rozprzestrzenianiem się strachu oraz niekontrolo-

²⁷ S. Dzięcielska-Machnikowska, *Tłum i społeczeństwo*, Omega-Praxis, Łódź 1998, s. 57–62.

²⁸ N. Goodman, dz. cyt., s. 322.

²⁹ Tamże, s. 323.

³⁰ Tamże, s. 322–323.

waną reakcją na niego. Jest samonapędzającą się maszyną, którą trudno jest zatrzymać³¹. Bez wątplenia opisane powyżej zagrożenia związane z tłumem podczas imprez masowych mogą skutkować wystąpieniem paniki oraz masowej hysterii – gdzie organizatorzy nie są w stanie przewidzieć jak zachowa się każda jednostka w obliczu pożaru, zaważenia się trybun lub zamachu terrorystycznego. Dlatego też biorąc udział w imprezach masowych każdy uczestnik powinien racjonalnie oceniać każdą sytuację, impuls zewnętrzny, a co najważniejsze nie poddawać się zwodniczej woli tłumu – choć jak wskazały wcześniejsze rozważania nie jest to proste zadanie.

Istotną rolę w zapanowaniu nad tłumem odgrywa jego przywódca – najbardziej wpływowa i najsilniejsza osoba w grupie. Co najistotniejsze, to przywódca odpowiada za wybór kierunku dążenia tłumu, żądań jakie stawia oraz celów, które chce osiągnąć. Jak więc stać się przywódcą tłumu? Sprzyjają temu czynniki osobowe oraz sytuacyjne. Z łatwością masą zarządzać będą osoby ponad przeciętne, które wybijają się ponad innych, z silnym charakterem oraz pewne siebie i swoich kompetencji. Są to osoby inteligentne, rozmowne oraz otwarte na nowe doświadczenia. Jednak, co ciekawe, czynniki sytuacyjne zdają się być determinantami stania się dobrym przywódcą, bowiem to od okoliczności i grupy, którą trzeba zarządzać zależy czy nasze cechy osobowe będą odpowiednie. Co istotne, przywódca nie tylko wyznacza cele, dzieli zadania, ale także powinien stanowić wsparcie dla poszczególnych jednostek w tłumie. Dobry przywódca powinien znać swoją grupę i umieć nad nią zapanować w każdej sytuacji. Przywódca stanowi także autorytet dla podległych mu osób, jednak tutaj może wystąpić aspekt negatywny – ślepe posłuszeństwo jednostek, które mogą się stać narzędziem w rękach przywódcy do osiągnięcia nie zawsze legalnych i pozytywnych celów.

Zarządzanie tłumem

Do sytuacji kryzysowych spowodowanych działaniami przyrody czy wadami infrastruktury, a nawet skrajnych przypadków takich, jak zamach terrorystyczny, dochodzi w sposób nagły. Uczestnicy imprezy masowej nie są w stanie przewidzieć ich zaistnienia. Dlatego też kiedy dochodzi na przykład do zaważenia elementu konstrukcyjnego stadionu czy ulewy podczas trwania imprezy masowej może to skutkować wybuchem paniki. Zdezorientowani widzowie nie będą wiedzieli co mają ze sobą zrobić. Istotne jest także to, że niektóre osoby nie będą świadome tego co się wydarzyło, bowiem do zajścia mogło dojść w miejscu, niewidocznym dla wszystkich uczestników imprezy. Wtedy też łatwo jest doprowadzić do zaistnienia mechanizmu zaraźliwości. Poszczególne osoby będą snuły domysły na temat zdarzenia tym samym potęgując strach u innych osób – co może skutkować wybuchem masowej hysterii. Niedoinformowany tłum z upływem czasu i budującym się napięciem i niepewnością będzie stanowił coraz większe zagrożenie wystąpienia przejawów agresji. W obliczu zagrożenia uczestnicy imprezy będą się jednoczyć w celu wspólnego przezwyciężenia kryzysu, a jak było już to wspomniane, tłumem o wiele trudniej jest zarządzić aniżeli pojedynczymi osobami.

³¹ Tamże, s. 327–328.

Dlatego tak istotne znaczenie w przebiegu imprez masowych mają stewardzi oraz spikerzy, którzy bezpośrednio odpowiedzialni są za komunikację z kibicami czy innymi widzami imprez masowych. Komunikacja podczas imprez masowych nie jest łatwym zadaniem, liczni widzowie, duży hałas, ale i duża grupa osób obsługujących dane wydarzenie sprawiają, że informacje mogą docierać do konkretnych osób z opóźnieniem lub w ogóle. Rozwiązania technologiczne w postaci krótkofalówek, telefonów komórkowych itp. pomagają w przezwycięzeniu tych problemów. Jednak istotne jest by każda osoba pracująca przy zabezpieczeniu imprezy masowej wiedziała komu, jakie i w jaki sposób przekazać uzyskane przez siebie informacje. Szczególny nacisk kładzie się na komunikatywność stewardów, którzy stanowią pierwsze źródło informacji dla kibiców – gdzie znajdują się ich miejsca, którędy mogą wyjść ze stadionu lub gdzie zostanie im udzielona pomoc medyczna. Osoby dobrze poinformowane, czują się o wiele pewniej i bezpieczniej w nowym miejscu, tym samym niwelowane jest prawdopodobieństwo, że taki kibic może stanowić zagrożenie dla innych oraz obiektu. Komunikacja musi także zachodzić między służbami zabezpieczającymi imprezę, powinna następować wymiana informacji dotycząca np. aktów wandalizmu lub niepokojących zachowań czy przedmiotów, które nie powinny znaleźć się w danym miejscu.

Komunikacja ma szczególne znaczenie w sytuacjach kryzysowych, gdzie należy wydać jasne, proste komunikaty, mające pomóc tłumowi w ewakuacji lub zachowaniu dostosowanym do okoliczności. W przeciwnym razie niedoinformowany tłum stanie się kolejnym zagrożeniem, które może eskalować w nieprzewidywalny sposób.

Właściwy obieg informacji pomaga także w podejmowaniu decyzji kiedy już dojdzie do zaistnienia sytuacji kryzysowej. Jeżeli osoby decyzyjne będą posiadały kompletne informacje na temat rozmiarów zdarzenia, jego rodzaju, prawdopodobnych skutków oraz liczby zagrożonych osób, będą w stanie podjąć stosowne działania w celu usunięcia lub zniwelowania zagrożenia. Dodatkowo, panikujący tłum oraz presja czasu sprawiają, że podjęcie właściwych decyzji, zwłaszcza przy braku kompletnych informacji, jest niezmiernie trudne lub wręcz niemożliwe. Niewłaściwy obieg informacji może także doprowadzić do sytuacji, w której użyte siły i środki będą niewystarczające, niestosowne lub ich rozlokowanie będzie błędne.

Warto także zauważyć, iż reagowanie na nagłe sytuacje kryzysowe wspomniane powyżej, różni się nieco od np. meczów podwyższonego ryzyka, gdzie służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo i porządek publiczny są przygotowane na prawdopodobieństwo dojścia do zamieszek lub innych niekontrolowanych przejawów agresji. Sam tłum w takich sytuacjach zachowuje się odmiennie. Nie występuje bowiem u niego strach, a jedynie agresja i chęć pokonania grupy przeciwnej. W tego typu tłumie wzmagają się poczucie bezkarności i niezwyknięcia, dlatego też tzw. ustawki czy bójki pseudokibiców są tak niebezpieczne dla osób biorących w nich udział, jak i dla otoczenia. Policja – bo to ona odpowiada w największej mierze za bezpieczeństwo i porządek publiczny, opracowała specjalne procedury działania na wypadek tego typu zajść. Zawierają one między innymi sposoby rozdzielania walczących stron czy opanowania rozwścieżonego i nieprzewidywalnego tłumy.

Bez wątpienia jakiegokolwiek nieprzewidziane zajścia podczas przebiegu meczów lub innych imprez masowych, zarówno kulturalnych, jak i sportowych stanowią wyzwanie dla organizatorów i osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo. Jedynie dzięki wła-

ściwemu obiegowi informacji, szkoleniom oraz wykwalifikowanym stewardom możliwe jest podjęcie próby zapanowania nad tłumem oraz zniwelowania lub wręcz zlikwidowania zagrożenia.

Wspomniani stewardzi (rozumiani tutaj jako służba informacyjna i porządkowa, o której mowa w ustawie o bezpieczeństwie imprez masowych), są osobami odpowiedzialnymi za dbanie o bezpieczeństwo poprzez przekazywanie wszelkich niezbędnych informacji uczestnikom imprez masowych. Według ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych, przez służbę informacyjną należy rozumieć „osoby podlegające kierownikowi do spraw bezpieczeństwa, wyznaczone przez organizatora, w tym Spikera zawodów sportowych”³². Jest to jednak definicja, z której trudno jest wywnioskować czym powinien zajmować się ów steward. Dopiero po przeanalizowaniu treści artykułu 19. wyżej wymienionej ustawy można wywnioskować, iż „członkowie służby informacyjnej działają na rzecz bezpieczeństwa uczestników imprezy masowej, w szczególności poprzez informowanie ich o przyjętych rozwiązaniach organizacyjnych”³³. Przytoczony fragment dowodzi, iż, w modelowej sytuacji, osoba poinformowana czuje się pewnie, a więc nie stanowi zagrożenia zarówno dla siebie, współuczestników imprezy oraz infrastruktury. Do innych zadań stewardów, które również mają wpływ na zapewnienie bezpieczeństwa uczestników imprez masowych należą:

- informowanie o udogodnieniach oraz wymogach bezpieczeństwa określonych przez organizatora lub służby ratownicze;
- informowanie o umiejscowieniu punktów pomocy medycznej, gastronomicznych i sanitarnych;
- nadzorowanie bezpiecznego wejścia i wyjścia osób uczestniczących w imprezie masowej;
- niedopuszczanie osób uczestniczących w imprezie masowej do miejsc nieprzeznaczonych dla publiczności;
- niezwłoczne reagowanie na incydenty i zagrożenia oraz podejmowanie niezbędnych działań zaradczych, w szczególności poprzez informowanie o nich służb porządkowych;
- obserwowanie wszystkich obszarów potencjalnego zagrożenia i przeciwdziałanie nadmiernemu zagęszczeniu osób;
- pilnowanie przestrzegania postanowień regulaminu obiektu (terenu) i regulaminu imprezy masowej
- reagowanie na skargi składane przez osoby uczestniczące w imprezie masowej³⁴.
Dodatkowo służby informacyjne oraz służby porządkowe uprawnione są do:
- „sprawdzania i stwierdzania uprawnień osób do uczestniczenia w imprezie masowej, a w przypadku stwierdzenia braku takich uprawnień – wezwania ich do opuszczenia imprezy masowej;

³² Ustawa z dnia 20 marca 2009 o bezpieczeństwie imprez masowych, Dz.U. 2009 nr 62 poz. 504, art. 3, z późniejszymi zmianami, online, Internetowy System Aktów Prawnych <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20090620504> [dostęp: 10.09.2016].

³³ Tamże, art. 19.

³⁴ Tamże, art. 22, ust. 2.

- legitymowania osób w celu ustalenia ich tożsamości;
- przeglądania zawartości bagaży i odzieży osób w przypadku podejrzenia, że osoby te wnoszą lub posiadają przedmioty, o których mowa w art. 8 ust. 2;
- wydawania poleceń porządkowych osobom zakłócającym porządek publiczny lub zachowującym się niezgodnie z regulaminem imprezy masowej lub regulaminem obiektu (terenu), a w przypadku niewykonania tych poleceń – wezwania ich do opuszczenia imprezy masowej;
- ujęcia, w celu niezwłocznego przekazania policji, osób stwarzających bezpośrednie zagrożenie dla dóbr powierzonych ochronie oraz osób dopuszczających się czynów zabronionych³⁵.

Należy także dodać, że zgodnie z wymogami Regulaminu w zakresie bezpieczeństwa podczas rozgrywek organizowanych przez PZPN i Ekstraklasę SA, wszyscy stewardzi muszą być dokładnie zaznajomieni z planem obiektu oraz jego procedurami bezpieczeństwa i ewakuacji³⁶. Istotne jest, że wszelkie uprawnienia oraz zadania stewardzi jak i członkowie służb porządkowych wykonują z poszanowaniem godności ludzkiej. Nie tylko służby informacyjne dbają o bezpieczeństwo kibiców lub widzów poprzez przekazywanie im odpowiednich informacji, to zadanie należy także do Spikera.

Spiker na mocy ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych jest traktowany jako członek służby informacyjnej, a więc odpowiedzialny jest za zapewnienie bezpieczeństwa poprzez udzielanie informacji, jednak czyni to w odmienny sposób aniżeli stewardzi. Z kolei na podstawie przepisów piłkarskich, w trakcie trwania meczu Spiker jest uprawniony do podawania komunikatów o zdobytych bramkach, napomnieniach i wykluczeniach, zmianach zawodników, doliczonym czasie gry oraz o liczbie kibiców. Może również w specjalny sposób celebrować zdobyte bramki przez obie drużyny oraz informować o specjalnych wydarzeniach towarzyszących konkretnej imprezie sportowej np., akcja charytatywna, jubileusz itp. Poza wymienionymi informacjami Spiker ma prawo podawać wyłącznie komunikaty związane z bezpieczeństwem trwającej imprezy. W tym celu „Spiker jest wyposażony w komunikaty bezpieczeństwa w formie pisemnej, przygotowane przez Kierownika ds. bezpieczeństwa w porozumieniu z policją i Spikerem. Treść komunikatów powinna uwzględniać specyfikę danego stadionu oraz konkretnej imprezy, w szczególności przyjęte rozwiązania infrastrukturalne oraz procedury działania w zakresie bezpieczeństwa (np. plan ewakuacji stadionu). Komunikaty bezpieczeństwa obejmują wszelkie dające się przewidzieć zdarzenia niepożądane, w szczególności: zbiorowe naruszenie porządku publicznego; wnoszenie obraźliwych okrzyków, zachowania rasistowskie; użycie środków pirotechnicznych, rzucanie przedmiotami; wtargnięcie kibiców na boisko; przerwanie lub zakończenie imprezy przed upływem regulaminowego czasu gry; rozproszenie tłumu, panika; konieczność ewakuacji. Komunikaty bezpieczeństwa mogą być odczytywane lub

³⁵ Tamże, art. 20, ust. 1.

³⁶ Regulamin w zakresie bezpieczeństwa podczas rozgrywek organizowanych przez PZPN i Ekstraklasę SA, online, Polski Związek Piłki Nożnej, art. 31, <https://www.pzpn.pl/> [dostęp: 10.09.2016].

odtworzane. Odtwarzanie komunikatów nie zwalnia Spikera z obowiązku posiadania komunikatów w formie pisemnej oraz niezwłocznej reakcji na nieprzewidziane zdarzenia³⁷.

Spiker jest także obowiązany do niezwłocznej interwencji w sytuacji wystąpienia następujących zdarzeń: „rzucanie przedmiotami; wtargnięcie kibiców na boisko; użycie środków pirotechnicznych; wznoszenie obraźliwych okrzyków; zachowania rasistowskie, o ile Spiker dysponuje możliwością dostrzeżenia tych zdarzeń. Interwencja Spikera powinna obejmować apel o zaprzestanie podejmowania zabronionych zachowań. W przypadku, gdy określone zdarzenie występuje podczas danej imprezy po raz kolejny, Spiker może zaniechać powtarzania apeli, jeżeli przemawiają za tym względy celowości³⁸. Jeżeli kierownik ds. bezpieczeństwa zdecydował, że kibice drużyny gościa opuszczą stadion z opóźnieniem ze względów bezpieczeństwa Spiker informuje ich o tym oraz o czasie i sposobie opuszczenia stadionu.

Także rozwiązania architektoniczne oraz ich oznakowanie mają wpływ na poczucie bezpieczeństwa uczestników imprezy masowej. Przede wszystkim najistotniejsze wydaje się dostosowanie ilości dróg ewakuacyjnych do maksymalnej ilości widzów którzy mogą zasiąść na trybunach konkretnego obiektu, a także właściwe i widoczne ich oznakowanie. W racjonalny sposób powinny także zostać rozlokowane punkty pierwszej pomocy medycznej, tzn. tak by z każdego miejsca obiektu było wystarczająco blisko do takiego punktu. Z perspektywy doświadczeń z wielu boisk europejskich każdy obiekt powinien także posiadać zainstalowane furtki, które umożliwią kibicom ewakuację na płytę boiska. Na każdym takim obiekcie muszą także znaleźć się specjalne tunele tzw. techniczne, które pozwolą na szybki dojazd na płytę boiska, np. wozów bojowych policji czy ambulansów. Wymóg ten został nałożony na organizatora imprezy masowej na mocy art. 6 ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych – „organizator zapewnia wyznaczenie dróg ewakuacyjnych oraz dróg umożliwiających dojazd pojazdom służb ratowniczych i policji³⁹. Tunele techniczne na stadionach (tunele narożne) nie powinny być miejscem stacjonowania pojazdów służb (nie mówiąc już o innych obiektach), a powinny one zapewniać dojazd do płyty boiska tym służbom i natychmiastową ewakuację obiektu w przypadku jej zarządzenia. Niestety, praktyka pokazuje, że przedmiotowe tunele często są blokowane pojazdami organizatora lub służb, czy też innymi obiektami, np. balonami reklamowymi. A przecież ich drożność powinna być zapewniona w trakcie całego czasu trwania imprezy, także pod kątem użycia tuneli w ramach ewakuacji stadionu, najpierw na płytę boiska, a stąd – poza teren imprezy.

Obiekt powinien być także dobrze oświetlony, a wszelkie oznakowania dróg ewakuacyjnych i punktów medycznych powinny być umieszczone w widocznych miejscach oraz zrozumiałe dla wszystkich uczestników imprez masowych. Należy także dbać o utrzymanie porządku w ciągach komunikacyjnych, by nie znajdowały się tam zbędne elementy, które podczas ewakuacji mogą przeszkadzać lub ją opóźniać⁴⁰.

³⁷ Regulamin Spikera. Uchwała nr III/59 z 30 marca 2016 roku zarządu Polskiego Związku Piłki Nożnej w sprawie przyjęcia Regulaminu pracy Spikera zawodów piłki nożnej szebła centralnego, online, Polski Związek Piłki Nożnej, <https://www.pzpn.pl/> [dostęp: 10.09.2016].

³⁸ Tamże.

³⁹ Ustawa z dnia 20 marca 2009 o bezpieczeństwie imprez masowych, Dz.U. 2009 nr 62 poz. 504, art. 6, ust. 1, z późniejszymi zmianami, online, Internetowy System Aktów Prawnych <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20090620504>, [dostęp: 10.09.2016].

⁴⁰ Wytuczne i dobre praktyki w zakresie infrastruktury stadionowej oraz organizacji meczów piłki nożnej, online, Polski Związek Piłki Nożnej, <https://www.pzpn.pl/> [dostęp: 10.09.2016].

Zapobieganie negatywnym zjawiskom podczas imprez masowych

W celu uniknięcia wystąpienia negatywnych zjawisk podczas przebiegu imprez masowych, każdy z organizatorów powinien dokonać analizy ryzyka. Bazując na informacjach od właściwych służb mundurowych, które odpowiedzialne są za ład, porządek i bezpieczeństwo, organizator powinien przewidzieć wszelkie możliwe niepożądane zdarzenia i zabezpieczyć się na wypadek ich wystąpienia, a przede wszystkim zrobić wszystko by ich uniknąć. Jeżeli przykładowo wiadomo, że dany mecz jest meczem podwyższonego ryzyka, bowiem w historii w zasadzie każde sportowe starcie danych drużyn kończyło się bójką pseudokibiców, wiadomo, że należy wprowadzić specjalne procedury bezpieczeństwa. Kibice przeciwnych drużyn w asyście policji, w stosownych odstępach będą docierać na stadion oraz zasiadać z dala od siebie. Należy także mieć na uwadze jaka ma być pogoda w dniu imprezy i czy ona nie będzie stanowiła zagrożenia dla kibiców. Również jak pokazały wspomniane już doświadczenia francuskie, organizator powinien być w ciągłym kontakcie ze służbami odpowiedzialnymi za zwalczanie terroryzmu, czy przypadkiem osoby podejrzane o działalność terrorystyczną nie znajdują się w pobliżu miejsca odbywania się imprezy masowej.

Po dokonaniu analizy ryzyka organizator, kierownik ds. bezpieczeństwa oraz przedstawiciele służb mundurowych powinni dla danego obiektu i konkretnego typu imprezy opracować scenariusze działań na każdą możliwą ewentualność. Takie scenariusze powinny zawierać symptomy danego zdarzenia, prawdopodobny przebieg oraz skutki. Najistotniejszym elementem będzie wskazanie działań oraz podmiotów, które przy użyciu odpowiedniego sprzętu mają je wykonać w celu zniwelowania lub zlikwidowania zagrożenia. Wśród ekspertów z dziedziny bezpieczeństwa istnieje spór, czy tworzenie takich scenariuszy jest zasadne. Po pierwsze, każda taka sytuacja jest niezmiernie stresująca, istnieje więc ryzyko, że pod wpływem emocji lub zmęczenia scenariusz nie zostanie zrealizowany. Po drugie, nie da się stworzyć scenariusza na każdą ewentualność. W związku z tym istnieje prawdopodobieństwo, że służby przyzwyczajone do działania według założonego schematu nie będą potrafiły spontanicznie zareagować na nowe zagrożenie, które nie było ujęte w żadnym scenariuszu.

Na zakończenie, nie można nie odnieść się także do ćwiczeń, które służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo imprez masowych powinny ze sobą odbywać. W ramach ćwiczeń należy także wspomnieć o szkoleniach, które przechodzą stewardzi oraz służby porządkowe organizatora. Uczą się na nich nie tylko pierwszej pomocy, planów obiektu, ale przede wszystkim procedur ewakuacji czy współpracy ze spanikowanym tłumem.

Ćwiczenia na obiekcie powinna najpierw odbywać każda ze służb indywidualnie, np. straż pożarna, policja. Przede wszystkim w celu zapoznania się z obiektem, drogami ewakuacji, ale także by nauczyć się za jakie zadania odpowiadają poszczególni funkcjonariusze. Następnie służby powinny wspólnie przećwiczyć opracowane scenariusze działań, żeby w sytuacji zagrożenia każdy dokładnie znał swoje obowiązki oraz miejsce, w którym powinien się znaleźć. Podczas ćwiczeń istotne jest także przeszkolenie z zakresu współpracy ze stewardami, Spikerem oraz sposobów komunikacji.

Reasumując, imprezy masowe stanowią nieodzowny element rozrywki w dzisiejszych czasach. Jednak należy mieć na uwadze, że nawet podczas koncertów lub meczów może

dojść do nieprzewidzianych zdarzeń o różnym charakterze. Istotne jest także to, że reakcja zgromadzonego tłumu będzie odmienna od reakcji jednostki w analogicznych okolicznościach. Dlatego też, w celu uniknięcia paniki oraz objawów masowej hysterii wprowadzane są coraz to nowsze rozwiązania oraz procedury bezpieczeństwa, które mają zniwelować do minimum prawdopodobieństwo zakłócenia przebiegu imprez masowych. Warto także mieć na uwadze, że bez względu na rozwiązania prawne czy proceduralne, zdecydowana większość uczestników imprez to osoby rozumne, które każde zdarzenie i okoliczności powinny racjonalnie ocenić oraz podjąć stosowne działanie. Należy pamiętać, że nie wolno bezmyślnie poddawać się woli tłumu, który rządzi się swoimi prawami, nie zawsze rozsądnymi i prowadzącymi do zażegnania sytuacji kryzysowej.

Bibliografia

Akty prawne

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 lutego 2012 r. w sprawie minimalnych wymagań dotyczących zabezpieczenia pod względem medycznym imprezy masowej, Dz. U. 2012 poz. 181, online, Internetowy System Aktów Prawnych, <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20120000181> [dostęp: 09.2016].

Ustawa z dnia 20 marca 2009 o bezpieczeństwie imprez masowych, Dz. U. 2009 nr 62 poz. 504, z późniejszymi zmianami, online, Internetowy System Aktów Prawnych <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20090620504> [dostęp: 10.09.2016].

Ustawa z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie kłęski żywiolowej, Dz. U. 2002 nr 62 poz. 558, z późniejszymi zmianami, online, Internetowy System Aktów Prawnych <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20020620558> [dostęp: 10.09.2016].

Druki zwarte i monografie

Aronson E., *Człowiek istota społeczna. Wybór tekstów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001.

Crisp R.J., Turner R.N., *Psychologia społeczna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009.

Dzięcielska-Machnikowska S., *Tłum i społeczeństwo*, Omega-Praxis, Łódź 1998.

Goodman N., *Wstęp do socjologii*, Zysk i S-ka, Poznań 2001.

Le Bon G., *Psychologia tłumu*, Wydawnictwo Antyk, Kęty 2004.

Materiały źródłowe

Regulamin Spikera. Uchwała nr III/59 z 30 marca 2016 roku zarządu Polskiego Związku Piłki Nożnej w sprawie przyjęcia Regulaminu pracy Spikera zawodów piłki nożnej szczebla centralnego, online, Polski Związek Piłki Nożnej, <https://www.pzpn.pl/> [dostęp: 10.09.2016].

Regulamin w zakresie bezpieczeństwa podczas rozgrywek organizowanych przez PZPN i Ekstraklasę SA, online, Polski Związek Piłki Nożnej, <https://www.pzpn.pl/> [dostęp: 10.09.2016].

Wytyczne i dobre praktyki w zakresie infrastruktury stadionowej oraz organizacji meczów piłki nożnej, online, Polski Związek Piłki Nożnej, <https://www.pzpn.pl/> [dostęp: 10.09.2016].

Artykuły

Bartuszek K., *Impreza masowa. Ludzie, technika, procedury*, „Czasopismo Zabezpieczenia” nr 5, 2010, w: <http://www.zabezpieczenia.com.pl/publicystyka/impreza-masowa-ludzie-technika-procedury> [dostęp: 09.2016].

BBC, *What happened at Bathaclan*, BBC, w: <http://www.bbc.com/news/world-europe-34827497>

<http://www.tvn24.pl/raporty/zamach-w-nicei,1097> [dostęp: 09.2016].

Koziej S., *Terroryzm a Euro 2012*, w: http://koziej.pl/wp-content/uploads/2015/07/terroryzm_a_euro_2012.doc [dostęp: 09.2016].

PAP, *Największe Tragedie na Stadionach Piłkarskich*, Sportowefakty.wp.pl, 2009, w: <http://sportowefakty.wp.pl/pilka-nozna/67882/najwieksze-tragedie-na-stadionach-pilkarskich> [dostęp: 09.2016].

Pawlik P., *Śmiertelna cisza*, Onet.pl, 2016, w: <http://wiadomosci.onet.pl/slask/10-rocznica-katastrofy-hali-mtk-w-katowicach/w6767b> [dostęp: 09.2016].

TVN, *Piorun ranil 82 uczestników festiwalu „Rock am Ring”. Impreza przerwana, by „uniknąć kolejnych ofiar”*, 2016, w: <http://tvnmeteo.tvn24.pl/informacje-pogoda/swiat,27/piorun-ranil-82-uczestnikow-festiwalu-rock-am-ring-impreza-przerwana-by-uniknac-kolejnych-ofiar,204248,1,0.html> [dostęp: 09.2016].

Internet

Mackellar J., *Event Audiences and Expectations*, Routledge, New York, 2014, w: https://books.google.pl/books?hl=pl&lr=&id=7SCYAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=event+audiences+and+expectations&ots=BenzjloPcL&sig=HXniVdz_F0NvAXL0vtIUuVc4UAW&redir_esc=y#v=onepage&q=event%20audiences%20and%20expectations&f=false, s. 1–19 [dostęp: 09.2016].