



## **COURSE: PASSENGER SHIP CRISIS MANAGEMENT AND HUMAN BEHAVIOUR TRAINING. IMO 1.42.**



### **Scope:**

This course provides participants with the skills to organize shipboard emergency procedures, optimize the use of resources, control response to emergencies, control passengers and other personnel during emergency situations, establish and maintain effective communications.

### **Pre-requisites:**

The captains, the heads of machines, the chiefs, the second officers of machines and any person designated in the list of obligations can participate in the course as responsible for the safety of the passengers in emergency situations on board the passenger ships.

### **Course Outline.**

Knowledge, Understanding and Fitness	Theoretical hours	Practical hours
INTRODUCTION TO THE COURSE	<b>0.5</b>	
<b>1. ORGANIZE EMERGENCY PROCEDURES ON BOARD</b> 1.1. Elements of emergency procedures on board. 1.1.1. general design and arrangement of the vessel. 1.1.2. Safety of equations. 1.1.3. Emergency plans and procedures. 1.2. The principles for the development of ship-specific emergency procedures, including: 1.2.1. The need for preplanning and mock emergency procedures on board. 1.2.2. The need for all personnel to be aware and adhere to replanned emergency procedures as carefully as possible in the event of an emergency.	0.5	<b>1.0</b>



<p><b>2. OPTIMIZE THE USE OF RESOURCES.</b></p> <p>2.1. Ability to optimize resource use, considering:</p> <p>2.1.1. The possibility that resources available in the event of an emergency may be limited.</p> <p>2.1.1.1. Determine the capabilities and limitations of available resources (i.e., human resources, equipment, and procedures) to respond to emergencies)</p> <p>2.1.2. The need to make full use of the immediately available personnel and equipment and, if necessary, to improvise.</p> <p>2.1.2.1. Determine the ability of staff to take over in the event other team members are incapacitated or missing.</p> <p>2.1.2.2. Apply short-term strategies in case some equipment is not available or malfunctions.</p> <p>2.2. Ability to organize realistic drills to maintain a state of preparation, considering lessons learned from previous accidents involving passenger ships, after drills.</p> <p>2.2.1. Run realistic drills in accordance with the planned emergency response.</p> <p>2.2.2. Find outside emergency response teams to help address the emergency.</p> <p>2.2.3. Conduct reports after the drill to discuss points for improvement.</p>	<p><b>3.0</b></p>	
---	-------------------	--



<p><b>3. EMERGENCY RESPONSE CONTROL.</b></p> <p>3.1. Ability to make an initial assessment and provide an effective response to emergencies in accordance with established emergency procedures.</p> <p>3.1.1. Assess and respond effectively to the emergency.</p> <p><i>Leadership Skills.</i></p> <p>3.2. Ability to direct and direct others in emergencies, including the need to:</p> <p>3.2.1. Set an example during emergency situations.</p> <p>3.2.1.1 gains full situational awareness</p> <p>3.2.1.2 demonstrate tolerance under pressure in challenging situations.</p> <p>3.2.1.3 consider suggestions/ideas from other team members.</p> <p>3.2.2. Focus decision-making, given the need to act quickly in an emergency.</p> <p>3.2.2.1. Decide firmly based on established contingency and emergency plans.</p> <p>3.2.3. Motivate, encourage, and reassure passengers and other staff.</p> <p><i>Stress management.</i></p> <p>3.2.3.1. Maintain effective communications by transmitting relevant information.</p> <p>3.3. Ability to identify the development of symptoms of excessive stress of personnel and other members of the ship's emergency team.</p> <p>3.4. Understand that stress caused by emergencies can affect people's performance and ability to act on instructions and follow procedures.</p> <p>3.4.1. Determine the effects of stress generated by emergency situations.</p> <p>3.4.2. Manage excessive personal stress and that of other members of ship emergency situations</p>	<p><b>2.0</b></p>	<p><b>5.0</b></p>
---	-------------------	-------------------



<p><b>4. CONTROL OF PASSENGERS AND OTHER WEIGHT DURING EMERGENCY SITUATIONS.</b></p> <p><i>Human behavior and responses.</i></p> <p>4.1. Ability to control passengers and staff in emergency situations, including:</p> <p>4.1.1. Awareness of the general reaction patterns of passengers and other passengers in emergency situations, including the possibility that:</p> <p>4.1.1.1. It usually takes some time before people accept the fact that there is an emergency.</p> <p>4.1.1.1.1 describe the general reaction patterns of passengers and other personnel during the separate phases of the emergency.</p> <p>4.1.1.1.2 Describe the sources of information that the reaction of passengers and staff could be based on.</p> <p>4.1.1.1.3 Provide actions to be taken to make warnings and instructions effective in an emergency.</p> <p>4.1.1.2. Some people may panic and not behave with a normal level of rationality, that their ability to understand may be affected and not as sensitive to instructions as in non-emergency situations.</p> <p>4.1.1.2.1 analyze the factors that influence the reaction of passengers and other personnel during the emergency.</p> <p>4.1.2. Aware that passengers and other staff may, among other things:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Describe the actions that passengers and other personnel could take when the emergency is confirmed.</li><li>- Describe the impact of the physical and psychological aspects of emergency on passengers and other personnel.</li><li>- Explain how stress affects the reaction of passengers and other staff during the emergency.</li><li>- Analyze the different behavioral responses of passengers and other personnel during the impact phase of the emergency.</li></ul> <p>4.1.2.1. start looking for family, friends and/or their belongings as a first reaction when something goes wrong.</p> <p>4.1.2.1.1 Explain that search parties are assigned to ensure that all areas are evacuated.</p> <p>4.1.2.2. Seek safety in your cabins or other places on board where you think you may escape danger.</p> <p>4.1.2.3. Tends to move to the top when the boat is listed.</p> <p>4.1.2.3.1 explain that survival craft may not be usable on top of the boat when it is heeling over.</p> <p>4.1.2.3.2 explain the danger of sliding down from the upper side to the lower side of the boat.</p> <p>4.1.3. Appreciation of the possible problem of panic resulting from the separation of families.</p> <p>.1.3.1 Describe the different assumptions about human behavior that can impede the evacuation phase of passengers and personnel in times of emergency.</p> <p>4.1.3.2. Explain the following categories of human behavior response during the assessment phase.</p> <p>4.1.3.2. Explain the following categories of human behavior response during the assessment phase</p>	<p><b>3.0</b></p>	
--	-------------------	--



# MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa



<p><b>Establish and maintain effective communications.</b></p> <p>5.1. Ability to establish and maintain effective communications, including:</p> <p>5.1.1. The importance of instructions and reports being clear and precise.</p> <p>5.1.1.1. Use basic language to give clear and concise instructions and reports when communicating basic instructions to passengers.</p> <p>5.1.2. The need to encourage the exchange of information with passengers and other members of staff.</p> <p>5.1.2.1. Explain the importance of using the closed-loop communication style.</p> <p>5.2. Ability to provide timely information to passengers and other people in an emergency.</p> <p>5.2.1. The language or languages most used by the different nationalities of passengers traveling on the route in question.</p> <p>5.2.1.1. Identify the appropriate language or languages for the main nationalities of the passengers.</p> <p>5.2.2. The possibility that it will be necessary to communicate during an emergency by, for example, gestures, hand signals or indicating where instructions, muster stations, life-saving devices or escape routes are located, when verbal communication is difficult.</p> <p>5.2.2.1. Identify another means of communication with passengers during an emergency when oral communication is not practical.</p> <p>5.2.2.2. Communicate safety instructions to passengers using other means of communication.</p> <p>5.2.3. The language in which emergency announcements may be broadcast during an emergency or drill to give essential orders to passengers and to make it easier for crew members to assist passengers.</p> <p>5.2.3.1. Identify the languages that can be used to transmit announcements during emergencies.</p> <p>5.2.3.2. Issue an emergency announcement according to a given scenario.</p>	<p><b>1.0</b></p>	
<p><b>Exams</b></p>	<p><b>1.0</b></p>	<p><b>1.0</b></p>
	<p><b>Sub-total</b></p>	<p><b>7.0</b></p>
		<p><b>18.0</b></p>

**Required Materials:**

*PASSPORT for Photo ID, Paper, Pencil, Pen, 2 Highlighters (distinct colors).*

**Abbreviation: CMHB16**

**Duration:2 days (18 hours)**

**Mode: In Classroom.**



## **CURSO: *GESTION DE EMERGENCIA Y COMPORTAMIENTO HUMANO EN LOS BUQUES DE PASAJES. IMO 1.42.***



### **Alcance:**

Formación de gestión de emergencia y comportamiento humano en buques de pasaje está diseñado para proporcionar a los participantes del curso, conocimientos y habilidades necesarios para el manejo de una crisis o emergencia a bordo de un buque de pasaje. Esto abarca las competencias obligatorias y los conocimientos, la comprensión y las competencias requeridos especificados en el Código de Formación.

Esta formación es necesaria y complementa los conocimientos necesarios para atender la seguridad de los pasajeros.

### **Pre-requisitos:**

- Gozar de buena salud, justificado por medio de un certificado médico de buena salud.
- Presentar certificados de los cuatro (4) cursos básicos de seguridad.

### **Contened del curso.**

Conocimiento, Comprensión y suficiencia	Horas teóricas	Horario práctico
<b>INTRODUCCIÓN AL CURSO</b> Accidentes o desastres pasados y recientes a bordo de buques de pasaje. Explicar la importancia de entrenamiento de seguridad adicional, de acuerdo a la regulación V/2, párrafo 8 de convenio STCW 1978 enmendado.	<b>0.5</b>	
<b>1. Organizar los procedimientos de emergencia a bordo.</b>	<b>0.5</b>	<b>1.0</b>
<b>1.1. Elementos de los procedimientos de emergencia a bordo.</b>		



<p>1.1.1. El proyecto y la configuración general del buque.</p> <p>1.1.1.1. Describir el proyecto y la configuración general del buque.</p> <p>1.1.2. Las reglas de Seguridad.</p> <p>1.1.2.1. Revisar las normas de seguridad relacionadas con la situación de emergencia a bordo.</p> <p>1.1.3. Los Planes y procedimientos de emergencia.</p> <p>1.1.3.1. Describir el contenido de los planes de emergencia a bordo y sus correspondientes procedimientos.</p> <p>1.1.3.2. Explique las instrucciones y procedimientos contenidos en el plan de emergencia.</p> <p><b>1.2. La importancia de los principios que rigen la elaboración de los procedimientos de emergencia del buque de que se trata, que comprender:</b></p> <p>1.2.1. la necesidad de planificación previa y simulacros de emergencia a bordo</p> <p>1.2.1.1. Explicar la importancia de la planificación previa y el simulacro de emergencia a bordo.</p> <p>1.2.1.2. Planear ejercicios de diferentes escenarios de emergencia de acuerdo con los procedimientos de emergencia a bordo.</p> <p>1.2.2. La necesidad de que todo el personal conozca los procedimientos de emergencia establecidos y se ajuste a ellos lo más estrictamente posible en casos de emergencia.</p> <p>1.2.2.1. Explicar la necesidad de que el personal conozca y adhiera a los procedimientos de emergencia planificados lo más cuidadosamente posible en caso de una situación de emergencia.</p> <p>1.2.2.2. Evaluar los desafíos de elevar lenta y rápidamente una emergencia, incluidas sus consecuencias.</p>		
<p><b>2. OPTIMIZAR LA UTILIZACION DE RECURSOS.</b></p> <p><b>2.1. Capacidad para optimizar la utilización de los recursos teniendo en cuenta:</b></p> <p>2.1.1. La capacidad de que los recursos disponibles en una emergencia sean limitados.</p> <p>2.1.1.1. Determinar las capacidades y limitaciones de los recursos disponibles (es decir, recursos humanos, equipos y procedimientos) para responder a emergencias.</p>	<p><b>1.0</b></p>	



<p>2.1.2. La necesidad de aprovechar al máximo el personal y el equipo inmediatamente disponible, y de improvisar si es necesario.</p> <p>2.1.2.1. Determinar la capacidad del personal para hacerse cargo en caso de que otros miembros del equipo estén incapacitados o desaparecidos.</p> <p>2.1.2.2. Aplicar estrategias a corto plazo en caso de que algunos equipos no estén disponibles o funcionen mal.</p> <p><b>2.2. Capacidad para ejecutar ejercicios realistas a fin de mantener preparado al personal, teniendo en cuenta las enseñanzas de accidentes anteriores sufridos por buques de pasaje. Análisis de los resultados después de los ejercicios.</b></p> <p>2.2.1. Ejecutar simulacros realistas de acuerdo con la respuesta de emergencia planificada.</p> <p>2.2.2. Buscar equipos externos de respuesta de emergencia para ayudar a abordar la situación de emergencia.</p> <p>2.2.3. Llevar a cabo informes después del simulacro para discutir puntos para mejoras.</p>		
<p><b>3. Dirigir la intervención en caso de emergencia.</b></p> <p>3.1. Capacidad para efectuar una evaluación inicial y actuar con eficacia en situaciones de emergencia, conforme a los procedimientos de emergencia establecidos.</p> <p>3.1.1. Evaluar y responder de manera efectiva a la situación de emergencia. <i>Habilidades de liderazgo.</i></p> <p>3.2. Capacidad para encabezar y dirigir a otras personas en situaciones de emergencia, es preciso actuar con rapidez.</p> <p>3.2.1. Dar ejemplo en situaciones de emergencia.</p> <p>3.2.1.1 adquiere conciencia situacional completa</p> <p>3.2.1.2 demostrar tolerancia bajo presión ante las situaciones desafiantes</p> <p>3.2.1.3 considerar sugerencias / ideas de otros miembros del equipo.</p> <p>3.2.2. Asumir la toma de decisiones, ya que, en caso de emergencia, es preciso actuar con rapidez.</p> <p>3.2.2.1. Decidir firmemente sobre la base de planes de contingencia y emergencia establecidos.</p>	<p><b>2.0</b></p>	<p><b>5.0</b></p>





<p>3.2.3. Motivar, animar y tranquilizar a los pasajeros y a los demás miembros del personal.</p> <p>3.2.3.1. Mantener comunicaciones efectivas al transmitir información relevante.</p> <p><i>Manejo de tensiones.</i></p> <p>3.3. Capacidad para detectar los síntomas de estrés personal excesivo, tanto de uno mismo como de otros miembros del equipo de emergencia del buque.</p> <p>3.3.1. Determinar los síntomas del estrés personal excesivo y los de otros miembros del equipo de emergencia del barco.</p> <p>3.4. Comprensión de que el estrés producido por situaciones de emergencia puede afectar al comportamiento de las personas y a su capacidad para actuar conforme a las instrucciones y los procedimientos establecidos.</p> <p>3.4.1. Determinar los efectos del estrés generado por situaciones de emergencia.</p> <p>3.4.2. Gestionar el estrés personal excesivo y los de otros miembros de las situaciones de emergencia del buque.</p>		
<p><b>4. Dirigir a los pasajeros y a los demás miembros del personal en situaciones de emergencia.</b></p> <p>Comportamiento y reacciones del ser humano.</p> <p>4.1. Capacidad para dirigir a los pasajeros y a los demás miembros del personal en situaciones de emergencia, a saber:</p> <p>4.1.1. Conciencia de la manera en que generalmente reaccionan los pasajeros y el personal en situaciones de emergencia, teniendo en cuenta que:</p> <p>4.1.1.1 En general, toma tiempo antes de que las personas acepten el hecho de que hay una situación de emergencia.</p> <p>4.1.1.1.1 describa los patrones generales de reacción de los pasajeros y otro personal durante las diferentes fases de la emergencia.</p> <p>4.1.1.1.2 Describa las fuentes de información que la reacción de los pasajeros y el personal podrían estar basada.</p> <p>4.1.1.1.3 Proporcionar acciones que se tomarán para hacer que las advertencias e instrucciones sean una emergencia efectiva.</p> <p>4.1.1.2 Algunas personas pueden entrar en pánico y no comportarse con un nivel de racionalidad normal, que su capacidad de comprensión puede verse afectada</p>	<p><b>3.0</b></p>	



y que pueden no ser tan receptivas a las instrucciones como en situaciones que no son de emergencia.

4.1.1.2.1 analizar los factores que influyen en la reacción de los pasajeros y otro personal durante la emergencia.

4.1.2. Conciencia de que es posible que los pasajeros y los demás miembros del personal, entre otras cosas:

- Describa las acciones que los pasajeros y otro personal podrían hacer cuando se confirme la emergencia.

- Describir el impacto de los aspectos físicos y psicológicos de la emergencia en los pasajeros y otro personal.

- Explique cómo el estrés afecta la reacción de los pasajeros y otro personal durante la emergencia.

- Analizar las diferentes respuestas de comportamiento de los pasajeros y otro personal durante la fase de impacto de la emergencia.

4.1.2.1. Como primera reacción, empiecen a buscar a sus parientes, amigos o pertenencias cuando surge algún problema.

4.1.2.1.1 explique que las partes de búsqueda están asignadas para garantizar que todas las áreas sean evacuadas.

4.1.2.2 Buscar seguridad en sus cabinas o en otros lugares a bordo donde creen que pueden escapar del peligro.

4.1.2.2.1 Explicar que, en situaciones de emergencia, todos los pasajeros y el resto del personal deben dirigirse a las estaciones de reuniones.

4.1.2.3 Tienen a moverse hacia la parte superior cuando el barco está ladeado de un costado.

4.1.2.3.1 explique que las embarcaciones de supervivencia pueden no ser utilizables en la parte superior del barco cuando se ladea.

4.1.2.3.2 explique el peligro de deslizarse hacia abajo desde el lado superior al lado inferior del barco.

4.1.3. Conciencia de la posibilidad de que cunda el pánico al separar a las familias.

4.1.3.1 describa las diferentes suposiciones sobre el comportamiento humano que pueden obstaculizar la fase de evacuación de pasajeros y personal en tiempos de emergencia.



<p>4.1.3.2. Explique las siguientes categorías de respuesta del comportamiento humano durante la fase de evaluación.</p> <p>4.1.3.2. Explique las siguientes categorías de respuesta del comportamiento humano durante la fase de evaluación.</p> <p>4.1.3.3. Analizar la respuesta conductual de los pasajeros y demás personal durante la fase de retroceso de la emergencia.</p>		
<p><b>5. ESTABLECER Y MANTENER COMUNICACIONES EFICACES.</b></p> <p>5.1. Capacidad para establecer y mantener comunicaciones eficaces, que comprende:</p> <p>5.1.1. La importancia de que las instrucciones y los informes sean claros y precisos.</p> <p>5.1.1.1. Utilice un lenguaje elemental para dar instrucciones e informes claros y concisos al comunicar instrucciones básicas a los pasajeros.</p> <p>5.1.2. La necesidad para fomentar el intercambio de información con los pasajeros y demás miembros del personal.</p> <p>5.1.2.1. Explicar la importancia de usar el estilo de comunicación de lazo cerrado.</p> <p>5.2. Capacidad para facilitar la oportuna información a los pasajeros y a las demás personas en situación de emergencia.</p> <p>5.2.1. El idioma o los idiomas más utilizados por las distintas nacionalidades de pasajeros que viajan en la ruta en cuestión.</p> <p>5.2.1.1. Identificar el idioma o los idiomas apropiados para las principales nacionalidades de los pasajeros.</p> <p>5.2.2. La posibilidad de que sea necesario comunicarse durante una emergencia mediante, por ejemplo, gestos, señales con las manos o indicando dónde se encuentran las instrucciones, los puestos de reunión, los dispositivos de salvamento o las vías de evacuación, cuando la comunicación verbal resulte difícil.</p> <p>5.2.2.1. Identifique otro medio de comunicación con los pasajeros durante una emergencia cuando la comunicación oral no sea práctica.</p> <p>5.2.2.2. Comunicar a los pasajeros las instrucciones de seguridad utilizando otros medios de comunicación.</p> <p>5.2.3. El idioma en el que podrán difundirse los avisos de emergencia durante una emergencia o ejercicio para dar las órdenes esenciales a los</p>	<p><b>1.0</b></p>	



# MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa



pasajeros y facilitar a los miembros de la tripulación la tarea de prestar asistencia a los pasajeros.		
5.2.3.1. Identifique los idiomas que pueden utilizarse para transmitir anuncios durante emergencias.		
5.2.3.2. Emitir un anuncio de emergencia de acuerdo con un escenario dado.		
<b>EXAMEN</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>
<b>Subtotal</b>	<b>11.0</b>	<b>7.0</b>
<b>Total</b>	<b>18.0</b>	

### Materiales requeridos:

*Cédula para panameños, pasaporte para extranjeros, papel, lápiz, bolígrafo, 2 resaltadores (diferentes colores).*

**Abreviatura: CMHB16**      **Duración: 2 días (18 horas)**      **Modalidad: Presencial.**