

أزمة حريق فندق العنوان بدبي



DOI: 10. 128 16/0036925

الفريق ضاحي خلفان تميم

نائب رئيس الشرطة والأمن العام/ بدبي

الملخص
إن قوات الأمن في إمارة دبي تقوم بصفة دائمة بالعديد من الاستعدادات والتمارين جيدة الإعداد موضوعاً ومكاناً وزماناً طوال العام، ويشمل ذلك مستوى التحضير لكل مستلزمات التمرين والسيناريوهات، وتوافق الأهداف مع الموضوع، وسرعة إبلاغ الجهات الأمنية المعنية، وإجراءات رفع درجات الاستعداد وخفضها وتوافر خطط الأمن الداخلي المشتركة والخطط العامة الأمنية والتفصيلية الخاصة بكل قطاع.

وقعت الأزمة في مناسبة الاحتفالات ببدء عام ٢٠١٦م وفي خضم الاستعدادات لإطلاق أكبر ألعاب نارية في العالم بحجم (٧, ٤) طن من المفرقات و(٢٥) ألف شعاع في السماء وأكثرها حشوداً (٣) ملايين زائر من (٢٢٠) دولة، حيث شب حريق في فندق (العنوان داون تاون) بمدينة دبي الذي يتكون من (٦٣) طابقاً و(٦٢٦) غرفة و(١٩٦) وحدة سكنية، وقد ساعد الديكور ووجود أسطوانات الغاز في مطاعم الأدوار بالفندق وسرعة الرياح في انتشار الحريق وتوسعه، إلا أنه بفضل الله ثم بفضل التجهيزات والتدريب الجيد لقوات الأمن ووجود القيادة الأمنية الواعية أسهم كل ذلك في السيطرة على هذا الحريق وإخلاء النزلاء وتأمين غرف بديلة لهم في وقت قياسي وإخماد الحريق دون تسجيل أي وفيات أو إصابات، ولم يؤثر ذلك في برنامج الاحتفالات مطلقاً، وقد قام حاكم دبي الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم بزيارة الموقع وتهنئة الفرق المشاركة في إخماد الحريق.

والحقيقة أن مواجهة تلك الأزمة والسيطرة عليها في وقت قياسي وبدون خسائر في الأرواح أمر يعتبر فريداً في ذاته ويحتذى كنموذج لجودة ونجاح الخطط التدريبية والأمنية وتقييم المخاطر في إمارة دبي.

المقدمة:

الملخص إن الحديث عن الأزمات أصبح اليوم -حديث الساعة- فلا يكاد يمر على عالمنا المضطرب يوم واحد إلا وقعت أزمة أو كارثة أو حادثة تشد إليها أنظار الملايين من البشر، وعلى قدر الاستعداد والتدريب، والسيناريوهات التي تعدها إدارات المخاطر، وتنفذها فرق التدريب ويعمل عليها الأفراد تكون النتائج، وخلال الأعوام الستة والأربعين التي أمضيتها في مجال الأمن العام - ولا أزال بعون من الله تعالى - واجهت الكثير من الأزمات والكوارث التي علمتني أن الحياة تتطلب من رجال الأمن وغيرهم في القطاعات الخدمية الحكومية وفي القطاع الخاص أن يكونوا على أهبة الاستعداد حتى في الأحوال الاعتيادية.

في كل عام جديد تُطلَقُ العديد من دول العالم ألعاباً نارية ابتهاجاً بعام مضى واحتفالاً بعام جديد قادم، وجرت العادة أن يتم اختيار الأماكن التي تعبر عن الرمزية في العمارة لتقام فيها تلك الاحتفالات، فمثلاً: برج العرب يرمز إلى شراع سفن الغوص الخليجية وهي تشق عباب البحر ذهاباً وإياباً في الخليج العربي؛ بينما برج خليفة يجمع في تصميمه بين زهرة الزنبق ومثدنة دوامة ذات العمارة الإسلامية، في هذين المكانين - بالإضافة إلى جزيرة النخلة التي ترمز هي الأخرى إلى نخيل الجزيرة العربية - تنطلق الاحتفالات السنوية بالألعاب النارية ويحتشد في هذه الأماكن ملايين من البشر ليستمتعوا بمشاهدتها وهي تتشكل في عنان السماء بأشكال مختلفة الألوان والصور، وما دمنا نتحدث عن الأزمة فلا بُدَّ من التَّعَرُّفِ على معناها في اللغة.

تعريف الأزمة: هي ضيق وشدة وتفاقم لحدثٍ ما إلى أن ينتهي.

أما الكارثة فهي: مصيبة عظيمة وخراب واسع يقع.

هذا ما تعنيه كلمتا: الأزمة، والكارثة، في اللغة العربية؛ لذا فإن التعريفات الأخرى التي أتى بها أساتذة الأزمات والكوارث لا تخرج عن هذين المعنيين أبداً. وقد لاحظتُ أن الكثيرين ممن تحدثوا عن إدارة الأزمات عرفوها بأنها موقف مفاجئ وغير متوقع. إنَّ هذا التعريف قد يكون صالحاً للماضي ولكن الحاضر مختلف تماماً، فاليوم تضع المؤسسات من خلال إدارات المخاطر السيناريوهات المحتملة - أي المتوقع حدوثها، كالحريق والسيول والزلازل وحوادث الطائرات - وتتدرب عليها، وبالتالي فإنَّ معظم الأحداث اليوم متوقعة.

الاستعداد لمواجهة أزمة محتملة

في مراحل الاستعدادات التي تجربها قوات الأمن لدينا تقييم دقيق نجريه بعد عمليات التمرين التي نقوم بها مع مختلف المشاركين، كان فندق العنوان داون تاون من الفنادق التي أجريت عليها عمليات التدريب باعتباره في منطقة مهمة؛ وقد حاولنا أن يكون تقييمنا منصّباً على الجوانب التالية:

الاختيار الجيد لموضوع التمرين، ومكان التنفيذ ووقته، ومستوى التحضير لوثائق التمرين ومستلزماته وأوراقه، والسيناريوهات المُعدّة، وأسلوب تقديم الإيجاز عن الموضوع، وتوافق الأهداف التدريبية والدروس المراد إبرازها للتمرين مع موضوعه، ثم سرعة إبلاغ الجهات المعنية بالأزمة والتأكد من تسلمها للبلاغ المطلوب إخبارها به، وإجراءات رفع درجات الاستعداد وخفضها واستدعاء المرتب حسب الموقف وحالة تأزمه وتوافر خطة الأمن الداخلي المشتركة والخطة العامة الأمنية ثم توافر الخطط التفصيلية الأخرى الخاصة بكل قطاع.

توافر خطة الإمداد الإداري لعمليات الأمن الداخلي للجهة المنفذة ووجود خطة الاتصال للأمن الداخلي للقطاع، ثم توافر الخرائط والمخططات الخاصة بالموقع والتأشير عليها وفتح وإدارة سجل قيد الحوادث - «ملف صادر و ملف وارد» وتطبيق نظام القيادة والسيطرة على الأمن الداخلي في الأزمات والكوارث، ثم مدى استيعاب المنفذين والمشاركين بواجباتهم وأدوارهم وجاهزية غرفة العمليات المتحركة (الميدانية) المخصصة لإدارة الحدث وسرعة جمع المعلومات عن الحدث أو الموقف وتحليلها وتمثيلها وإشراف القيادة / المديرين / ضباط العمليات / لسير مجريات التمرين، ثم توافر فرق إدارة الحدث أو الأزمة وأسلوب اتخاذ القرار ومدى الالتزام بتوقيات التمرين وملاءمتها للسيناريو وسرعة الاستجابة وتنظيم طلبات الدعم والمساندة.

يسهم هذا التقييم إلى درجة كبيرة في كشف نقاط القوة والضعف، ويعطي للمسؤولين فرص التحسين الممكنة؛ وليس هذا هو التقييم الوحيد الذي يُتخذ ولكن هناك سلسلة من الإجراءات تُتخذ للتأكد من جاهزية الفرق التي تُعدّ لتكون حلقة في منظومة إدارة الحدث والتعامل مع الأزمة.

١. مرحلة ما قبل الأزمة

كانت مرحلة ما قبل الأزمة مرحلة سلطت الأضواء فيها عالمياً على دبي في بداية العام الجديد ٢٠١٦م ذلك لأن دبي أعلنت أن الألعاب النارية ستكون الأكبر على مستوى العالم، وستكون ألعاباً نارية غير مسبوقة على الإطلاق، وكانت في الساحة القريبة من فندق العنوان أكبر شاشة عرض دخلت بها دبي موسوعة غينس حيث بلغت مساحتها ٣٢ ألف متر مربع تقريباً تم تثبيتها على برج خليفة الأطول في العالم والذي يصل ارتفاعه إلى ٨٢٨ متراً والمجاور لفندق العنوان تاون. وبلغ الحضور قرابة ثلاثة ملايين داخل الساحة وخارجها، وتوافد الناس إلى ذلك المكان من ٢٢٠ دولة حضروا لمشاهدة الاحتفال عن قرب خاصة.

أما المفرعات فقد بلغت ٧, ٤ طن بحيث تطلق من ٢٥ ألف شعاع في سماء المدينة، وتطلب الحدث تمديد ٢٥ ألف متر من الكابلات.

أما محطات التلفزة العالمية فكلها كانت حاضرة لتنقل هذا الحدث الأكبر عالمياً.

ما قبل الأزمة كانت لحظات سعادة وتبريكات وتحيات متبادلة، والأسر والأصدقاء محتشدون ومجتمعون يجلسون على طاولات العشاء وعلى وجوههم علامات الابتهاج والترقب لألعاب هي الأروع والأكثر دهشةً حول العالم. لم يَدُرْ في تفكير هذه الحشود أن حريقاً على مقربة منهم سيندلع.. كانت الـ CNN والمحطات العالمية قد أوفدت مراسليها إلى حيث ستنتقل الألعاب النارية.

لا أدري لماذا كنت - شخصياً - أشعر بشيء من عدم الارتياح وأتوجس من شيء ربما قد يحدث!! ولعل ذلك الهاجس سببه اهتمام كثير من وسائل الإعلام العالمية بالخبر الذي أطلقتته دبي والذي مفاده أن الألعاب النارية في بداية العام الجديد ستكون الأكبر في العالم كله، وعلى الرغم من ذلك التوجس الذي كان يخالج نفسي ومشاعري كنت واثقاً بالله أولاً ثم في إمكانية الأجهزة الأمنية لهذه المدينة المتألقة؛ فلقد علمتنا التجارب والسنوات الماضية أنه على قدر الاستعداد تكون النتائج، وعلى قدر أهل العزم تأتي العزائم وتتحقق أفضل الممارسات دائماً وأبداً لأن المترددين لا نصيب لهم من النجاح.

٢. مرحلة المفاجأة أو الحدث الطارئ

تعريف المفاجأة: تُعرّف المفاجأة بأنها وقوع حدث على شكل طارئ. فهي بالنسبة للحاضرين من الجمهور المحتشد في ساحة الاحتفال مفاجأة بالفعل ولكن بالنسبة لرجال الأمن فالأمر مُختلف؛ لأنهم يضعون السيناريوهات والاحتمالات في الحسبان.

فجأة شبَّ حريقٌ في فندق "العنوان داون تاون" وهو يتألف من ٦٣ طابقاً بارتفاع ٧٤٩ قدماً وبه ٦٢٦ غرفة و ١٩٦ وحدة سكنية ويعتبر من الفنادق الشاهقة في الارتفاع ويقع ضمن مكان يكتظ بالناس حيث إنه قريب من "دبي مول، وبرج خليفة" سرعان ما التقط مصورٌ بحث جنائي صورةً للحريق وكان المصور مرتباً من قبل شرطة دبي وهو يظهر في شكل مدني لا يعرف أحدٌ به سوى رجال الأمن الذين هم على نقاط التفتيش؛ التقاط الصورة كان هو أيضاً من المفاجآت التي حدّدت بداية الحريق لكن مرحلة المفاجأة التي أتحدث عنها هي نشوب الحريق في موقعٍ أعد ليكون مكاناً للمتفرجين على الألعاب النارية، كان عدد نزلاء الفندق والزائرين له تلك الليلة فقط قرابة ثلاثة آلاف، أما محيط الحدث وفي تلك الساحة القريبة جداً من الفندق فكان يتواجد قرابة ثلاثة ملايين إنسان، في هذه الأجواء الاحتفالية الضخمة بدأت النار تشتعل في الجانب المطل على النافورة وفي الواجهة الرئيسية للفعاليات الاحتفالية التي تشرف على الحشود المتجمهرة هناك؛ يا لها من مفاجأة غير سارة! إنَّ الناس قد توافدوا وجاءوا واجتمعوا ليستمتعوا بالحدث الاحتفالي لا ليشاهدوا حريقاً يشتعل في فندقٍ تجمعت فيه الأسر والعائلات والزوار ليقضوا عطلة العام الجديد فيه!! لقد أصيب الجميع بالدهشة!! وهذا ما تحدّثه عادة المفاجأة التي تقف حياها كثير من الجهات ولو لوقت قصير في شيء من الدهول، وعلى الرغم من أن الأجهزة الأمنية تتدرب على كل الاحتمالات فإن حدوث الأزمة بهذا الشكل الفجائي وضع الجميع تحت ضغط نفسي للوهلة الأولى وهو ما يعرف بتأثير المفاجأة على الآخرين. لكن سرعان ما تصرف رجال مكافحة النيران بالشكل الذي كان يفترض أن يقوموا به فور اندلاع الحريق، وهذه التلقائية في تحرك رجال الدفاع المدني كانت نتيجة للتدريبات المستمرة التي كانوا يقومون بها.

٣. مرحلة التهديد

اشتعلت النار بسرعة فائقة للغاية، ووجد رجال الدفاع المدني والشرطة أنهم أمام

تهديد خطير، فقد يتحول الحادث إلى كارثة، هي الآن أزمة لكن من يدري؟ فواجهة الفندق في غضون أقل من عشرين دقيقة قد تحولت إلى شعلة من لهب، فتخيل معي سرعة انتشار الحريق. كان لهذا الانتشار السريع أسبابٌ نحصرها فيما يلي:

أولاً: الخصائص الاشتعالية لوحدات التكسية:

ساعدت الخصائص الاشتعالية لوحدات التكسية على انتشار الحريق، الأمر الذي جعل الحريق يتطور بسرعة مذهلة، ففي غضون دقائق معدودات ارتفعت ألسنة اللهب لتضع المعينين في التعامل مع الأزمة في حالة من الحرج الشديد، وبالرغم من أن الشركة المعنية بتركيب وحدات التكسية قدّمت حججاً تؤكد فيها أن الوحدات المذكورة مقاومة للحريق فإن الواقع كان مغايراً لما تقول، ففي بضع ثوانٍ وصل الحريق إلى الطوابق العليا.

ثانياً: سرعة الرياح:

أسهمت سرعة الرياح بتلك الليلة في انتشار الحريق وتزايدته على الواجهات في الداخل أيضاً، فبعض النوافذ التي كانت مفتوحة في الطوابق العلوية كانت تشكل تيارات هوائية قوية، تأخذ ألسنة اللهب إلى داخل الفندق، الأمر الذي زاد في احتمال حدوث تعقيدات وتداعيات قد لا تحمد عقبائها، ورغم ذلك تعامل رجال الإطفاء (الدفاع المدني) بمهارة عالية في محاصرة النيران المشتعلة داخل الفندق، وقد كان لإمكانياتهم وقدراتهم التدريبية الأثر الفعال في مواجهة هذه المشكلة المعقدة.

ثالثاً: انفجار أسطوانات الغاز الموجودة في مطاعم الشرفات الخارجية بالفندق:

من بين التطورات السلبية لحادث الحريق انفجار أسطوانات الغاز الموجودة في المطاعم على الشرفات الخارجية بالفندق، فهذه الانفجارات كانت أمراً في غاية الخطورة، كان من الممكن أن يذهب ضحيتها عددٌ من السكان في الفندق لولا المستوى الرفيع من الأداء لرجال الدفاع المدني.

لقد كانت هذه المرحلة تتطلب إظهار روح المجازفة والمخاطرة من أجل عزل أسطوانات الغاز في الفندق من أماكن عديدة في مطاعم منتشرة بالفندق وكذلك الشقق السكنية التي توجد بها أسطوانات الغاز، ولقد أبدى رجال الدفاع المدني روحاً عالية للغاية في هذا الجانب.

٤ . مرحلة البدء بتنفيذ الأدوار

تعريف مرحلة تنفيذ الأدوار: هي المرحلة التي تؤدي فيها كل جهة وكل فريق وكل مسؤول دوره المكلف به في حالة نشوب أزمة كهذه، بحيث يكون ذلك الدور متقن الأداء. إن الهدف الأسمى هو "إنقاذ الأرواح" لذلك كنا قد أعطينا لكل طرف دوره في هذه العملية على النحو التالي:

من سيقوم بعملية إنقاذ الأرواح؟

كيف ستتم عملية إنقاذ الأرواح؟

من سيوفر الحماية المناسبة لسلامة فرق الإنقاذ؟

كيف ستتم الحماية لسلامة الفريق المكلف بالإنقاذ؟

من سيشرف على عملية توفير الحماية المناسبة لسلامة فريق الإنقاذ؟

لماذا يا ترى تتأكد في هذه المرحلة بالذات من جوانب كهذه؟ الجواب: إنها مرحلة فاصلة، إما النجاح وإما الفشل؛ لذلك يتوجب علينا أن نوليها اهتماماً خاصاً، وقد تلقى المنفذون التوجيهات التي ينبغي أن يتلقوها قبل القيام بعملية تنفيذ الأدوار من باب التذكير بما قد يغيب عن بالهم في مثل هذه الظروف المضطربة والمتأزمة، فعادةً ما يغفل البعض عن جوانب بسيطة إلا أن إغفالها رغم بساطتها قد يحدث كارثة؛ وما هي إلا دقائق معدودات حتى بدأت الفرق تقوم بأدوارها الرئيسية بالفعل وسط نيران مشتعلة ودخان كثيف وظروف حبلية بمفاجآت غير متوقعة.

إن تنفيذ الأدوار بالصورة المطلوبة يتطلب تدريبات مستمرة وعمليات، وإن كانت وهمية إلا أن تنفيذها يكون قريباً من الواقع، وهذا بالفعل ما كان سيقوم به رجال مكافحة الحريق بدبي، فلقد أخلوا قبل ٢٤ ساعة الفندق ذاته تحسباً لوقوع حريق، ولذلك جاء تنفيذ الأدوار على خير ما يرام لأنه لم يمض وقت طويل على إجراء تمرينهم على الفندق ذاته، ولعل هذه من الصدفة التي تحسب لرجال الدفاع المدني.

٥ . مرحلة المواجهة

اتخذ القرار بالواجهة، "كوماندوس الدفاع المدني" أو فنقل فرق اقتحام النيران على أهبة الاستعداد وسيارات الإطفاء تحاول جاهدة إطفاء النيران والقيام بعملية تبريد للفندق، لكن الآن تستعد قوات الدفاع المدني ورجال الشرطة للقيام بعمليات مواجهة داخلية للحريق داخل الفندق - حانت مرحلة المواجهة لإخلاء الفندق من شاغليه والمتواجدين داخله؛ فلقد تم قبل قرار مواجهة الحريق داخل الفندق والقيام بعملية الإخلاء التأكد مما يلي:

هل قيمنا الموقف داخل الفندق؟

كيف قيمنا الموقف يا ترى؟

من المشرف على عملية تقييم الموقف؟

هل حددنا نقاط الدخول والخروج؟

كيف حددت تلك النقاط؟

من حدد نقاط الدخول والخروج؟

ما الطرق الإستراتيجية للتحكم فيها في مكان الحادث؟

كم تستغرق عملية إخلاء الفندق؟

من سيقوم بتقييم عملية الإخلاء؟

من المسؤول المشرف على عملية الإخلاء؟

وهكذا بسرعة كبيرة بدأت عملية فرق الدفاع المدني تقتحم المبنى وتقوم بعمليات الإخلاء بشكل كبير. ولقد حقق رجال المكافحة سرعة فائقة في عملية الإخلاء تكاد تكون غير مسبوقة من حيث عدد شاغلي الفندق والتهديد المحتمل لهم، وإخلاء الفندق تماماً في زمن قياسي، وهو: "عشرون دقيقة".

٦ . مرحلة التداعيات

التداعيات: يُقصد بالتداعيات ظهور مجموعة من الأسباب والحوادث التي قد تقود حتماً إلى تأزم الموقف واحتمال عجز مكافحة فرق السلامة عن مواجهة الحريق إذا لم تعالج

تلك الأسباب والبوادر .

واجهت الأزمة تداعيات أثناء التعامل معها، منها:

أن نظام المياه في الفندق تعطل، فلم يتم توزيع المياه بتوصيل المياه إلى أجهزة الإطفاء التلقائي داخل الفندق.

تساقط الحطام وألواح الألمنيوم المشتعل إلى المباني المجاورة والأدوار السفلية للفندق.

أخذت أسطوانات الغاز في شرفات المطاعم في الفندق بالانفجار!!

اقتراب وقت الألعاب النارية فالوقت يدهم الجميع وقرار وقف الألعاب النارية قد يخلق مزيداً من التعقيد في مسرح الحادث.

وتناقلت وسائل الإعلام الغربية الحدث، وقد أذاع بعضها أن الحادث قد يكون عملاً إرهابياً في حين أن بعض تلك الوسائل توقع وقوع ضحايا كثيرين نظراً لكون حوادث الأبراج في العالم راح كثير من ضحاياها في حوادث حرائق مشابهة.

في الجانب الاقتصادي هبط سعر سهم شركة إعمار جراء حادث الحريق إلى أدنى مستوياته في أسبوعين.

سريان شائعات خلال الحدث بوفاة البعض في حادث الحريق؛ كل تلك التداعيات من شائعات، وإعلام غير متأكد من صحة الخبر، وحطام وألواح مشتعلة تتساقط على المباني المجاورة شكل مرحلة من التداعيات تتطلب موقفاً وتحركاً للدخول في مرحلة أخرى والاستعداد لها.

امرأة كانت نائمة في الفندق لم تستجب لأجهزة الإنذار وأصوات الانفجارات!!

٧ . مرحلة الضيق

مرحلة الضيق: هي المرحلة التي يشعر فيها المرء بعدم اتساع الوقت عنده لمواجهة الأزمة، لذا عليه أن يتصرف بسرعة لكسب الوقت وتحقيق الهدف المنشود.

أخذت ألسنة اللهب تهاجم غرف الفندق ممتدة إلى الداخل، وبدأ الدخان يتسلل إلى

الممرات القريبة وانتشر عبر مكيفات الهواء، وشعر الجميع بالضيق سواء ممن في الفندق أو من رجال الدفاع المدني والشرطة، إن إدارة الحشود في الحالات الحرجة أو الأزمات ليست بالأمر الهين، إذ إن كثيراً من المعوقات قد تقف في طريقك، الملايين من البشر، نساءً وذكوراً، شيوخاً وأطفالاً أضحوا في ضائقة و عليك أن تجد مخرجاً للأزمة يحقق التالي:

عدم تعرض الأفراد من شاغلي الفندق والمترددین عليه والمحتفلين من حوله للإصابة أو الوفاة (لا سمح الله).

تقليل مخاطر الحريق الذي قد يدمر الإنشاءات والمكونات والمحتويات في الفندق.

تجنب المخاطر التي قد تهدد المواقع والمنشآت المجاورة للفندق، وهي معالم حيوية وإستراتيجية.

كل هذه الأمور كانت تشكل قلقاً للمسؤولين الذين يواجهون الأزمة في تلك الظروف الصعبة، امتازت هذه المرحلة إبان اشتعال الحريق بالثبات ورباطة الجأش والشجاعة والحكمة، فكثيراً ما تنتج عن حالات (الضيق) في الأزمات تصرفات وردات فعل غير مدروسة ينتج عنها تحول الأزمة إلى كارثة، إلا أن الحال في أزمة فندق العنوان كان يختلف تماماً، كان أول مسؤول كبير وصل إلى مكان الحريق الفريق خميس مطر بن مزينة - طيب الله ثراه - حيث تحرك بسرعة فور إبلاغه عن حادث الحريق في فندق العنوان، وكان لدوره أثر بارز في هذه المرحلة بالذات.

٨ . مرحلة التأزم

نقصد بمرحلة التأزم: مرحلة وصول الأزمة إلى قمة درجات التعقيد التي قد تتحول بعدها إلى كارثة إذا لم تنجح الجهود في مكافحة النيران.

بدأت مرحلة التأزم بثقلها على المسؤولين القائمين على التعامل مع هذه الأزمة المفاجئة؛ حرائق صغيرة تشتعل هنا وهناك، وازداد الوضع تأزماً حينما علق مصورٌ صحفي، ومن خلال شرفة الفندق في الطابق الثامن والأربعين قفز بحبل وأمسى معلقاً في الهواء بين السماء والأرض!! طالباً النجدة والإنقاذ من قبل فرقة الدفاع المدني؛ إن مرحلة التأزم هذه صاحبها:

انتشار الدخان الكثيف داخل الفندق. ولهذا تأثير كبير على رجال المكافحة.
اتساع رقعة النيران خارج المبنى وداخله. ممّا ألقى بالمزيد من الأعباء عليهم.
استمرار الرياح السريعة في تأجيج الحادث واشتعاله.
زيادة المواقع التي تطلب الأمر فيها توزيع رجال المكافحة إلى أماكن مجاورة بدأت
فيها الألواح المشتعلة تهدد بحريق ثانٍ وثالث، والإحساس بالحاجة إلى طلب المزيد من
رجال المكافحة.
تزايد الحشود قريباً من الحادث، فالقريب راح يشاهد والبعيد اقترب لرؤية الحدث.
كان لا بد لقوات الأمن في هذه الحالة من فرض حزام أمنيّ حول محيط الفندق
لمنع اقتراب المارة حفاظاً على سلامتهم، وللحيلولة دون أن يتعرّض أيّ من رواد المنطقة
أو المناطق المجاورة للفندق إلى الأذى جراء الحريق؛ وأصبح الموقف الآن ينم عن تفاقم
للأزمة ويتطلب أن ندخل مرحلة جديدة للتعامل مع هذا الحريق الآخذ في الانتشار
والزيادة والاتساع.

٩ . مرحلة الدعم والإسناد

تعريف مرحلة الدعم والإسناد: هي مرحلة تقوى فيها جهود المكافحة وتتضافر
العمليات المتنوعة لمحاصرة الحريق ومواجهة النيران والتصدي لها من جميع الجهات؛
نظراً لتواجد القوات الداعمة لموقفها في المكافحة.

ارتأى رئيس فريق إدارة الأزمات والكوارث بشرطة دبي أن الموقف يحتاج إلى
استدعاء فريق من قوات الدعم والإسناد، وكان البعض يرى أن الأعداد الموجودة كافية،
إلا أنه أدرك ضرورة الدعم والإسناد وأن الوقت قد حان وأنّ الحالة تستلزمه؛ لذلك اتخذ
قراراً صائباً في استدعاء قوات دعم وإسناد تحت قيادة ما يسمى ”القائد الذهبي“. في
موقع الحادث، وفي الإمارات بشكل عام، بالرغم من وجود قوات اتحادية ومحلية، إلا أن
العمليات المشتركة يتم التدريب عليها بشكل مستمر وتُقيّم من قبل لجان تحكيم رفيعة
المستوى؛ لذلك لم نجد في عمليات الدعم والمساندة أي إشكالية في التنسيق بين جميع

الأطراف التي تحدث فيها الأزمات والكوارث، كان لقوات مكافحة الحرائق الخاصة دوراً جدياً إيجابياً في محاصرة النيران، ولولا هذه المشاركة الفورية والداعمة لطال مدى إخماد الحريق. لقد شارك في هذه المرحلة ٦ مراكز إطفاء بكامل عتادها بالإضافة إلى معدات في دعم قوات الإطفاء المتواجدة في موقع الحريق، وأسهمت ٤ وحدات من أبوظبي والشارقة وعجمان وأم القيوين في مواجهة اندلاع الحريق في وقت لاحق وهو الوقت المناسب لمجيئها إسهاماً ودعماً وإسناداً لرجال مكافحة الحريق الذين بدؤوا العمل منذ اللحظات الأولى لاندلاع الحريق، كما كان للدعم والإسناد الذي تلقاه الدفاع المدني من قوات الإنقاذ التابع لشرطة دبي الدور الفعال في هذه المرحلة. وكان مجموع المشاركين من أفراد مكافحة الحريق فقط ٧٥٠ فرداً و٥٢ سيارة إطفاء و٢٩ سيارة إسعاف و١٢ قطعة من المعدات (سلام وآليات) تواجدت في الموقع المذكور، إن هذا العدد من المشاركين في عملية تدخل مباشر ودون رجال الأمن الذين يقومون بواجباتهم حول منطقة الحريق أسهم في تفعيل مرحلة الدعم والإسناد بدرجة عالية.

١٠ . مرحلة التكتيكات الفعالة:

التكتيكات: هي أساليب وطرق ووسائل نتخذها بشكل منسق ومنظم؛ الغرض منها تحقيق الهدف المنشود.

كان قادة الدفاع المدني في فندق العنوان على درجة عالية من المهارة، لقد وضعوا التكتيكات التالية على خطة المكافحة:

عمل تهوية ديناميكية (فتح نوافذ) حسب دليل إجراءات الطوارئ لتخفيف حدة الدخان والاحتباس الحراري.

إعادة توزيع القطاعات (القيادة والسيطرة) على المبنى وتحديد مواقع انفجار أسطوانات الغاز في شرفات المطاعم بالفندق وعزلها وإخمادها.

إدخال فرق متخصصة في التعامل مع الانفجارات بمعداتهم وتجهيزاتهم الخاصة. تقسيم المبنى إلى قطاعات حريق.

كانت تعليمات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم أن تجرى الاحتفالات رغم اشتعال المبنى، في حين أن المسؤولين الذين تلقوا هذا الأمر كانت مخاوفهم من تفاقم المشكلة لو أجريت الألعاب النارية التي لها هي الأخرى مخاطرها المحتملة.

التنسيق مع إدارة المرور التي أدت دوراً مهماً في تسهيل حركة سيارات الدفاع المدني.

التنسيق مع فريق السلامة بشركة إعمار في عملية الإخلاء.

استمرار الاحتفال بالألعاب النارية، وهذا التكتيك في الواقع أسهم في انصراف الناس وأجهزة الإعلام إلى التوجه للألعاب النارية بدلاً من الحدث، وساعد على رفع الضغط النفسي عن الإطفائيين والمسؤولين الذين كانت العدسات والأنظار موجهة إليهم.

١١ . مرحلة السيطرة

بات واضحاً أن عمليات الدعم والإسناد والتكتيكات البديلة قد أدت إلى فرض سيطرة على الحريق الذي كاد أن يحدث كارثة لولا توفيق المولى - عزَّ وجلَّ - ثم المهارات العالية جداً لفرق المداخلة للحريق وحسن إدارة الأزمة من قبل جميع القائمين على مكافحة الحريق بدءاً من الإطفائي العادي إلى المدير العام للدفاع المدني إلى مدير إدارة فريق الأزمات وصولاً إلى القيادة العليا المتمثلة في معالي وزير الداخلية، وتوجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي الذي يتولى رئاسة الشرطة والأمن العام في الإمارة أيضاً.

بدأت النيران تتمد وعمليات التبريد تتواصل، فالحريق لا يهدأ له لسان بلا عملية تبريد مستمرة في حوادث كهذا الحادث؛ لكن الأمور أصبحت تسير على خير ما يرام، فقد تم التأكد مما يلي:

سلامة النزلاء الذين كانوا داخل الفندق من المترددين والزائرين الذين تم أخذهم إلى ساحة تجمع آمنة.

قام المسؤول الذي أشرف على عملية التأكد من سلامة الناجين بعمله على أتم وجه.

لقد تمت المحافظة على مسرح الحادث بالشكل الذي سمح بإنقاذ الأرواح دون الإضرار بالأدلة التي تفيد في توجيه الاتهام الفردي أو الجماعي أو المشترك، فكثيراً ما يسهم الإطفاء في ضياع الأدلة بسبب عدم المحافظة على مكان الحادث.

فتتنفس الجميع الصعداء وجاءت المرحلة النهائية والأخيرة!!

١٢ . مرحلة ما بعد الحريق

لعلّ هذه المرحلة من أهم المراحل، فلهذه المرحلة طريقتان أو مخرجان: أحدهما، يخرجك من الأزمة، والآخر، يدخلك في كارثة.

في أزمة فندق العنوان خرجت القوات الأمنية التي شاركت في إدارة الأزمة وإخماد الحريق بنتائج مشرفة، أهمها:

سلامة الناس، فلم يمت أحدٌ على الإطلاق.

أشاد نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم بنجاح عمليات الإطفاء وهنأ جميع الذين شاركوا بإخماد الحريق بالنتائج التي حققوها في هذا الصدد، وأهمها: أنّ أحداً من شاغلي الفندق أو المترددين عليه أو الدفاع المدني لم يتوفّ.

أثارت نجاة الناس الذين كانوا مهتدين بالحريق في فندق العنوان إعجاب كثير من الكتاب والخبراء والمعلقين الأمنيين، فقد تم إنقاذ ست حالات من المقعدين على الكراسي وتنبه رجال الدفاع المدني إلى أهمية إنقاذهم قبل غيرهم من الأصحاء.

على سبيل المثال، خبير أمريكي علّق قائلاً: تعاملُ دبي مع حريق فندق العنوان درسٌ في إدارة الأزمات، حيث ذكر خبير الأمن ومكافحة الإرهاب السيد/ كين وبنسون أن قرار الحكومة في دبي للمضي قدماً وإقامة الألعاب النارية في موعدها عند الساعة ١٢ لاستقبال العام الجديد هو قرار حكيم؛ لأن ذلك منع الحشود الكبيرة من التحرك إلى الشوارع المحيطة بحادث الحريق.

كما أثار ذلك تقدير الناس لمديري الأزمة المذكورة هذا التصرف الحضاري الذي لم

يسبق لجهة أن اتخذته ألا وهو إعلان حكومة دبي (عبر شركة إعمار) عن استعداد شركة إعمار فوراً لتقديم بدائل فورية لإقامة ضيوف دبي من نزلاء فندق العنوان الذين تم إخلاؤهم فوراً اندلاع الحريق حفاظاً على سلامتهم، حيث أعلنت إدارة التسويق التجاري في دبي عن توفير غرف فندقية بديلة للنزلاء وتوفير جميع الخدمات اللازمة لضمان راحتهم مع توفير مجموعة من الأرقام الهاتفية لتقديم الدعم اللازم للضيوف.

كانت إستراتيجيتنا الإعلامية الشفافة تبث الطمأنينة في المجتمع.

المعلومات التي قدمناها بصورة عامة كانت مقنعة للرأي العام.

تحليل العينات تؤكد عدم وجود مواد قابلة للاشتعال كالسوائل البترولية أو ما شابه ذلك، كما أظهر الفحص والتحليل أن أحد الكابلات تعرض للانصهار وصدر عنه ماس كهربائي. وهذه نتيجة تبعث على الاطمئنان.

دروس مستفادة:

سرعة إخلاء الفندق من قبل رجال الدفاع المدني وشرطة دبي، ومرشدي السلامة حيث تم في غضون ٢٠ دقيقة، وهي سرعة مذهلة في فندق بهذا الحجم، اسهمت في عدم حدوث وفيات.

قبل الحادث بيوم أجرى فريق إعداد السيناريوهات في الإدارة العامة للدفاع المدني إخلاء لنزلاء الفندق نفسه، وهذا من حسن التدبير والتصرف، ولذلك جاء إخلاء الفندق في اليوم التالي موفقاً.

وزير الداخلية تابع من غرفة عمليات شرطة دبي الحدث في فندق العنوان، ومتابعة المسؤول الأعلى في الجهاز للأحداث والأزمات والكوارث ترفع الروح المعنوية عند الأفراد وتسهم في تفعيل دورهم .

خبير عربي في قطاع الدفاع المدني يؤكد أهمية تدريس آلية السيطرة على حريق العنوان في دبي للمتدربين في الدول العربية.

لاحظت أن كثيراً من المعنيين بإدارة الأزمات يعرفون الأزمة بأنها موقف مفاجئ

وغير متوقع، والحقيقة أن هذا التعريف كان صالحاً في الماضي أما اليوم وفي عصر أصبحت إدارات المخاطر فيه تضع السيناريوهات للأزمات والكوارث التي يتوقع أن تحدث (لا قدر الله) فلم يعد مقبولاً.

لقد كان متوقعاً أن يشاهد الحدث عبر العالم قرابة مائتي مليون مشاهد، ولكن بسبب حادث حريق فندق العنوان فقد تابع الألعاب النارية لدي قرابة الملياري مشاهد في العالم، فربَّ ضارة نافعة؛ هذا العدد الهائل من البشر عرف دولة اسمها الإمارات ومدينة اسمها دبي وفندقاً اسمه العنوان!!

أعطى النجاح الذي أحرزته السلطات الأمنية في مواجهة حريق فندق العنوان داون تاون الثقة في الأجهزة الأمنية وكفاءتها. وقد عبر كثير من قيادات الرأي العام والمسؤولين والمواطنين العاديين عن شكرهم وتقديرهم لرجال الدفاع المدني.

تلقينا تهنئة من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي (رعاه الله)، كما أنه زار موقع الحدث وسلم على رجال المكافحة رجالاً رجالاً.

وعندما تجد رئيس الحكومة يتفقد مكاناً لم تقع فيه حالة وفاة واحدة، ورغم ذلك يكون بين رجال أمن البلاد يجي هذا ويشكر ذاك ويستمتع إلى القصص الرائعة التي ضربها رجال الدفاع المدني في المخاطرة لإنقاذ الموقف؛ تعلم تماماً أن القيادة العليا تولى رجالها وموظفيها الاهتمام الكبير، وهذا ينعكس على مؤشرات الأداء في مختلف الدوائر والمؤسسات.

هذه باختصار أزمة طارئة وقعت، وتعاملنا معها - بتوفيق من المولى عز وجل - تعاملناً ناجحاً خرج منه فريق إدارة الأزمات مرفوع الرأس.