

خطة إدارة الأزمة

تبنى التخطيط كمتطلب أساسي مهم في عملية إدارة الأزمات ما هي إلا رد فعل وشتان ما بين رد الفعل العشوائي ورد الفعل المُخطط له فمعظم الأزمات تتأزم لأنها أخطاء بشرية وإدارية وقعت بسبب غياب القاعدة التنظيمية للتخطيط وإن لم يكن لدينا خطط لمواجهة الأزمات فإن الأزمات سوف تنهي نفسها بالطريقة التي نريدها هي لا بالطريقة التي نريدها نحن. من خلال ما تقدم يتضح لنا أن التدريب على التخطيط للأزمات يُعد من المسلمات الأساسية في المنظمات الناجحة فهو يساهم في منع حدوث الأزمة أو التخفيف من آثارها وتلافى عنصر المفاجآت المصاحب لها. أيضًا يتبين لنا أن التخطيط يتيح لفريق عمل إدارة الأزمات القدرة على إجراء رد فعل منظم وفَعَال لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية الاستعداد لمواجهة المواقف الطارئة غير المخطط لها التي قد تصاحب الأزمة وأساس تحفيز الأزمة (Stimulate the crisis) وخلقها لكي يبقى الإداريون والعمال دائمًا في حالة التأهب جاهزين لعمل ما بوسعهم سواء أكانت هناك أزمة حقيقية أم لا، أي أنهم مستعدون على قدم وساق مفعمين بالنشاط والحيوية لمواجهة الاحتمالات غير المرغوبة.

اعتبارات الخطة

- 1- التوجهات القومية.
- 2- توجهات ومطالب متخذي القرار على مستوى الكلية / الجامعة / المحافظة.
- 3- أنشطة الكلية المختلفة وطبيعة عملها وما يترتب على ذلك من احتمالات.
- 4- استثمار الكوادر البشرية والأجهزة والمعدات.
- 5- التنسيق مع وحدات إدارة الأزمات بالكليات الأخرى والجامعة.

المحاور الرئيسية للخطة

- 1- الاستخدام الأمثل للأجهزة والمعدات.
- 2- نقل وتبادل الخبرات والتجارب الناجحة في مجال مواجهة الأزمات و الكوارث سواء كانت طبيعية أو نتيجة لظروف طارئة.
- 3- الاهتمام بالأنظمة التي تعمل بها الوحدات الخدمية في الأقسام المختلفة.
- 4- زيادة كفاءة وحدة مواجهة الأزمات و الكوارث والارتقاء بالكوادر العاملة فيها.
- 5- التدريب المستمر على عمل السيناريوهات المختلفة لمواجهة الأزمات.

أهداف خطة إدارة الأزمات والطوارئ

تأمين سلامة الأفراد

- 1- ضرورة وضع خطة توضح كيفية إخلاء المبنى عند مواجهة أي حادث طارئ.
- 2- يجب الالتزام بإجراء التدريب العملي علي طرق الإخلاء علي فترات ليكون العاملين علي دراية بعملية الإخلاء عند الطوارئ وبما لا يعوق العمل حيث يمكن من خلال هذا التدريب تجنب الكثير من الخسائر ويمكن تقسيم الوحدة الإدارية بحيث تدرّب كل مجموعة من العاملين علي حده للمحافظة علي الوقت ويمكن الاستعانة بجهات الاختصاص في هذا الشأن.
- 3- يجب الالتزام بإعداد منشورات وملصقات ولوحات إرشادية توضح كيفية استخدام المعدات الخاصة بالإطفاء وكذلك كيفية التصرف في الأزمات ومخارج الطوارئ ووضعها في مكان واضح للعاملين.

تأمين سلامة المبنى (المباني)

تتضمن الخطة إخلاء المبنى بطريقة آمنة عند مواجهة أي حادث طارئ

- 1- نظراً لعدم وجود مخرج طوارئ في معظم مباني المنشأة قديماً وبها مخرج واحد فقط فيتم وضع خطة للتدريب علي إخلاء المبنى بطريقة تضمن تنظيم الخروج بالنسبة للسيدات والرجال عند وجود أمر طارئ.

- 2- أن تكون معدات الإطفاء كافية وتخضع للكشف الدوري للتحقق من سلامتها.
- 3- بالنسبة للمدرجات وقاعات الدروس والامتحانات يتم مراجعة معدات الإطفاء بها وكذلك الحرص علي التدريب المستمر والإرشاد عن المخارج التي تضمن خروج الطلاب عند الحاجة إلي ذلك (عمل سيناريوهات).
- 4- التأكد المستمر من سلامة أجهزة الإنذار المبكر وعمل الصيانة المستمرة لها.

تأمين سلامة المعدات والأجهزة العلمية

- 1- تحديد عدد وأماكن تواجد الأجهزة العلمية الخاصة بالكلية.
- 2- تحديد مدى صلاحية هذه الأجهزة والتأكد من عمل الصيانة اللازمة لها بصفة مستمرة.
- 3- التأكد من سلامة التوصيلات الكهربائية وكذلك معرفة جميع المواد المستعملة في أنواع القياسات والتجارب العملية المختلفة مع ضرورة وجود المواد المضادة للكيميائيات المستخدمة في القياسات المختلفة لتحسب وقوع أي أضرار منها.
- 4- ضرورة تجهيز المعامل بوسائل الحماية اللازمة كل حسب طبيعته.
- 5- عمل صيانة مجدولة بفترات زمنية منتظمة لفحص المعدات والأجهزة ووسائل الحماية اللازمة للتأكد من سلامتها وصلاحيتها باستمرار.
- 6- إعداد الإرشادات الخاصة بالسلامة في المختبرات والمعامل ومتابعة تطبيقها.
- 7- نشر الوعي الوقائي ومبادئ السلامة بين منسوبي الجامعة وعمل لوحات إرشادية ونشرات وقاية لتحقيق هذا الهدف.

تأمين سلامة الوثائق والمستندات

- 1- تحديد الوثائق الهامة وتخصيص مكان امن لحفظها طبقاً لأهميتها.
- 2- وضع خطة منظمة للحفاظ علي السجلات والوثائق الهامة في مواقع تبادلية.
- 3- الأخذ بالأساليب العلمية في حفظ الوثائق والمستندات الهامة مثل الحاسب الآلي والميكروفيلم.
- 4- يجب اتخاذ التدابير اللازمة لتوفير الاعتماد الخاص بتوفير الخزائن الحديدية اللازمة لحفظ الوثائق والمستندات والسجلات الهامة في أماكن بعيدة عن مواقع الخطر.

5- التأكد من كفاية وسلامة أجهزة الإطفاء وأجهزة الإنذار الخاصة بأماكن حفظ المستندات والوثائق.

الصيانة الوقائية والدورية

- 1- يجب توفير العمالة الفنية والحرفية اللازمة لإجراء الصيانة.
- 2- الاهتمام بوضع خطة معتمدة من السلطة المختصة للقيام بأعمال الصيانة الدورية تجنباً لوقوع الضرر ويتم ذلك من خلال وحدة شئون المقر والشئون الإدارية المزودة بالعمالة الحرفية المناسبة لهذه الأعمال.
- 3- ضرورة إجراء فحص دوري للمبنى وشبكات المياه والصرف والكهرباء ومعدات الإطفاء وعمل تقرير دوري يعرض علي السلطة المختصة لاتخاذ اللازم في هذا الشأن.
- 4- الاستعانة بالجهات المختصة بالحماية المدنية للاستفادة من خبراتها.
- 5- ضرورة توافر العمالة المدربة على مدار اليوم الكامل لاتخاذ اللازم عند الضرورة.

سيناريو إدارة الأزمة

المحاكاة والسيناريو

استخدام وسائل علمية في التعامل مع الأزمات مثل المحاكاة والسيناريو هما مجموعة من الافتراضات المتعلقة بالموقف في مجال محدد يقوم فيه النظام بتحليله ودراسته مما يساعد على وضع تصورات للأزمة وإيجاد بدائل عديدة للحلول الموضوعية وهي تقليد لظاهرة ما بهدف التفسير والتنبؤ بسلوكها أو هي أسلوب كمي يهدف إلى وصف النظام الحقيقي من خلال تطوير النموذج الذي يوضح كيف تتداخل العوامل المؤثرة في المشكلة وما هو تأثير تلك العوامل مع التركيز على الكيفية التي يمكن بها أن يقلد هذا النموذج حركة النظام الحقيقي فيما يتعلق بأهمية عنصر المحاكاة كمتطلب أساسي فعال في إدارة الأزمات.

نظام اتصالات داخلي وخارجي

أهمية وجود نظام اتصالات داخلي وخارجي فعال يساعد على توافر المعلومات والإنذارات في وقت مبكر.

التنبؤ الوقائي

إنجاح عملية إدارة الأزمات يتطلب عدة عوامل منها:

- 1- إيجاد وتطوير نظام إداري مختص يمكّن المنظمة من التعرف على المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها بالتنسيق مع الكفاءات المختصة.
 - 2- العمل على جعل التخطيط للأزمات جزءًا هامًا من التخطيط الاستراتيجي.
 - 3- ضرورة عقد البرامج التدريبية وورش العمل للموظفين في مجال إدارة الأزمات.
 - 4- ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات وبالتالي يتعلم الأفراد العمل تحت الضغوط.
 - 5- التأكيد على أهمية وجود نظام فعّال للإنذار المبكر.
- ### أساليب حل الأزمات والتعامل معها بالطرق الحديثة

1- طريقة فرق العمل

هي من أكثر الطرق استخدامًا في الوقت الحالي حيث يتطلب الأمر وجود أكثر من خبير ومتخصص في مجالات مختلفة حتى يتم حساب كل عامل من العوامل وتحديد التصرف المطلوب مع كل عامل.

2- طريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات

هي أكثر الطرق تأثيرًا وتستخدم عندما تتعلق الأزمة بالأفراد أو يكون محورها عنصر بشري وتعني هذه الطريقة الإفصاح عن الأزمة وعن خطورتها وكيفية التعامل معها بين الرئيس والمرؤوسين بشكل شفاف وديمقراطي.

3- طريقة الاحتواء

أي محاصرة الأزمة في نطاق ضيق ومحدود ومن الأمثلة على ذلك الأزمات العمالية حيث يتم استخدام طريقة الحوار والتفاهم مع قيادات تلك الأزمات.

نماذج لحالات عملية عن أزمات جامعية

- 1- اعتصام الطلاب.
- 2- اقتحام الطلاب لمبنى الكلية.
- 3- مظاهرة طلابية داخل الحرم الجامعي.
- 4- إلغاء درجات الرأفة.
- 5- حريق داخل أحد المعامل أو المكاتب.
- 6- الإشاعات المدمرة.
- 7- تعطل احد المصاعد وبدخله طلاب أو أعضاء هيئة تدريس أو عاملين.
- 8- انهيار جزء من مباني الكلية.
- 9- كيفية التعامل مع المواد الكيميائية الخطرة وكذلك المواد البيولوجية.
- 10- حالان تسمم غذائي بالكلية.
- 11- هبوط فى المسطحات الأرضية الشاسعة بالكلية.
- 12- وجود أسلاك كهرباء دون غطاء فى أماكن تجمع الطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس.
- 13- تسرب أسئلة الامتحانات.
- 14- سرقة مقار الكنترول.

مراحل تنظيم وإدارة الأزمة أو الكارثة

- 1- التبليغ الفوري لوحدة إدارة الأزمة بالجامعة عن الحدث (حريق , انهيار , تلوث كيميائي...الخ).
- 2- إخطار غرفة عمليات المحافظة تليفون رقم 103 وإبلاغ غرفة عمليات حي وسط تليفون رقم (4863180).
- 3- رفع درجة الاستعداد للجهات المختصة مثل (شرطة النجدة 122 والإسعاف 123 والدفاع المدني 180).
- 4- استدعاء فريق إدارة الأزمة المختص طبقاً لنوعية الحدث.

- 5- تأمين منطقة الحدث بالتنسيق مع (إدارة المرور , وحدات حفظ الأمن ومكافحة الإرهاب , الدفاع المدني والحريق , الإدارات الهندسية... الخ).
- 6- تجميع وتحليل وتداول المعلومات الأولية مع المختصين.
- 7- إبلاغ الإعلام في حالة ضرورة تواجده تجنباً لانتشار الشائعات (الإذاعة المحلية . التليفزيون).
- 8- عدم التهوين والتهويل بالحدث.
- 9- انتقال بعض أفراد طاقم إدارة الأزمة إلي منطقة الحدث للمتابعة واتخاذ بعض القرارات بالتنسيق مع وحدة إدارة الأزمات.
- 10- انتقال وحدات (الإسعاف , فرق الإنقاذ , عربات ومركبات النقل الميكانيكي , الأمن الصناعي , الكهرباء , المياه , الصرف الصحي , وحدة تأمين شبكة الغاز الطبيعي) للتدخل في معالجة الحدث كل فيما يخصه.
- 11- تجميع المعلومات وإبلاغها لمركز إدارة الأزمات بالجامعة لتحليلها وتقدير الموقف لاتخاذ القرارات المناسبة وإبلاغها للجهات المنفذة مع الإبلاغ للمستوى الأعلى (مجلس الوزراء).
- 12- إزالة آثار الحدث وإعادة الأوضاع إلى ما كان عليه.
- 13- الخروج بالدروس المستفادة وتعديل السيناريوهات السابق وضعها.

وسائل التدخل السريع للإنقاذ

- 1- أفراد وحدة إدارة الأزمات والكوارث من العاملين بالكلية المدربين على مكافحة الحريق والتدخل السريع.
- 2- الدفاع المدني والحريق (الشرطة , الإسعاف , الوحدة المحلية , جهاز التطهير ورفع المخلفات).

الأجهزة المعاونة

- 1- الإدارة الهندسية بالجامعة.
- 2- الكهرباء , المياه , الصرف الصحي , الغاز الطبيعي.
- 3- التليفونات , الطرق , المرور.

خطة إدارة الأزمات والإخلاء في حالات الطوارئ

إن مواجهة الأزمات والحالات الطارئة سواء بالاستعداد لها أو توقعها أو التعامل معها إذا ما حدثت يضع على كاهل وحدة إدارة الأزمات العبء الأكبر في هذا المجال لضمان توفير الحماية الشاملة للأفراد والمنشآت ، لذلك كان لزاماً عليها إعداد خطة شاملة لمواجهة الكوارث والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها منشآت الكلية ، تتضمن كيفية إخلاء تلك المباني من شاغليها في الحالات الطارئة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتأمين سلامتهم وكفالة الطمأنينة والاستقرار والأمن لهم ، وسوف نستعرض في هذا الدليل مجموعة من التعليمات والإرشادات الواجب تنفيذها لضمان نجاح عمليات الإخلاء في حالات الطوارئ.

نجاح الخطة يعتمد على

- 1- الحفاظ على حماية الأرواح والمعدات والممتلكات والبيئة.
- 2- فريق إدارة الخطة ومدى تدريبه على كيفية اكتشاف إشارات الإنذار واتخاذ الإجراءات الوقائية والمواجهة الفعلية واحتواء الضرر.
- 3- توفير الوسائل والمعدات اللازمة ودليل التعليمات التي تنظم أسلوب تنفيذ الخطة.

أولاً: أهداف الخطة

تهدف خطة مواجهة الأزمات والحالات الطارئة بالمباني إلي ما يلي:

- 1- إخلاء المباني من شاغليها فور سماع جرس إنذار الحريق وذلك بتوجيههم إلي نقاط التجمع المحددة سلفاً بكل مبنى.
- 2- تشكيل وتدريب فريق إدارة الأزمات والحالات الطارئة بكل مبنى وتحديد الواجبات والمهام المنوطة بكل منها لتكون بمثابة إطار عام لتنفيذ خطط الإخلاء ومكافحة الحرائق وعمليات الإنقاذ ودليلاً مرشداً في سبيل حماية الأفراد بالتنسيق والتعاون مع إدارات الدفاع المدني والحريق والجهات الأخرى.
- 3- السيطرة علي الخطر ومنع انتشار الحرائق والعمل علي تقليل الخسائر الناجمة عنها بالقدر الكافي من خلال استخدام الوسائل الفعالة لمكافحة الحرائق.

ثانياً: عناصر خطة الإخلاء

أ- واجبات فريق الطوارئ:

يتم تشكيل فريق إدارة من شاغلي المبنى وتكليف أعضائه بالواجبات التالية:

- 1- إرشاد شاغلي المبنى إلى طريق مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع.
- 2- نقل الوثائق والأشياء ذات القيمة.
- 3- تقديم الإسعافات الأولية ورفع الروح المعنوية لشاغلي المبنى.
- 4- مكافحة الحرائق ومساعدة فريق الإطفاء والإنقاذ والصحة.

ب- واجبات العاملين والموظفين في حالات الطوارئ:

- 1- التحلي بالهدوء وعدم الارتباك.
- 2- إيقاف العمل فوراً.
- 3- قطع التيار الكهربائي عن المكان.
- 4- عدم استخدام المصاعد الكهربائية.
- 5- التوجه إلى نقاط التجمع من خلال مسالك الهروب ومخارج الطوارئ.
- 6- التنبيه على العاملين بعدم الركض أو تجاوز زملائهم حتى لا تقع إصابات بينهم.
- 7- لا تجازف ولا تخاطر بحياتك ولا ترجع إلى المبنى مهما كانت الأسباب إلا بعد أن يؤذن لك بذلك من المسؤولين.

ت- كيفية التصرف في حالة الحريق:

- 1- كسر زجاج إنذار الحريق لتشغيله.
- 2- إبلاغ غرفة المطافئ فوراً علي الرقم (الطوارئ).
- 3- مكافحة الحريق إذا أمكن باستخدام أقرب مطفأة مناسبة لنوع الحريق كما يأتي:
 - أسحب مسمار الأمان بالمطفأة.
 - وجه فوهة المطفأة إلي مكان الحريق.
 - اضغط على المقبض لتشغيل المطفأة.
 - تأكد أن المكان الذي تقف فيه لا يشكل خطورة عليك وانه باستطاعتك الهروب إذا انتشر الحريق.

ث- واجبات فرق مكافحة الحرائق في المباني والمنشآت:

- 1- تحديد مكان الحرائق من خلال ملاحظة اللوحة التوضيحية لنظام إنذار الحريق.
- 2- القيام بمكافحة الحريق بوسائل الإطفاء المتوفرة بالمبنى (مطفآت البودرة ذات اللون الأحمر , مطفآت ثاني أكسيد الكربون ذات اللون الأسود).
- 3- التأكد من غلق النوافذ والأبواب وذلك لمنع انتشار الحريق بباقي مكونات المبنى.
- 4- التعاون مع الفرق المتخصصة التابعة لإدارة الدفاع المدني والحريق بإرشادهم إلى موقع الحريق ونوعه وأجهزة ووسائل الإطفاء المتوفرة.

ج- واجبات رؤساء الأقسام والوحدات بكافة الإدارات العاملة:

- 1- التأكد من إغلاق الأبواب والنوافذ فيما عدا المخارج المخصصة لعمليات الإخلاء.
- 2- التأكد من فصل التيار الكهربائي.
- 3- الإشراف على عمليات الأخلاء.
- 4- التأكد من عمليات الاتصال بالجهات المختصة (الدفاع المدني).
- 5- التأكد من وصول الفريق المختص لإدارة الدفاع المدني والحريق.
- 6- التوجه إلى نقطة التجمع والتأكد من وجود جميع العاملين وعدم تخلف أي منهم داخل المبنى.

ح- مسؤوليات مديري الإدارات:

- 1- التأكد من أن جميع شاغلي المبنى على دراية تامة بمسالك الهروب وأن تكون لديهم الألفة على استخدامها.
- 2- التأكد من أن جميع الأبواب المركبة على مخارج الطوارئ والممرات المؤدية إليها مفتوحة طيلة فترات العمل وأن تكون سهلة الفتح للخارج (اتجاه اندفاع الأشخاص).
- 3- التأكد من خلو كافة مسالك الهروب من العوائق وأن تكون واضحة تماماً لشاغلي المبنى ومثبت عليها اللوحات الإرشادية الدالة عليها.

خ- واجبات رجال الأمن:

- 1- تأمين المبنى وحفظ النظام.
- 2- منع دخول أي أفراد غير المختصين داخل المبنى.

3- انتظار الفريق المتخصص من رجال الدفاع المدني وإرشادهم لموقع الحريق.

ثالثاً : الوسائل والمعدات المطلوب توافرها بالمباني

إن توفير الوسائل والمعدات اللازمة لمواجهة الأزمات والكوارث (نقطة التجمع , لوحات إرشادية , أجهزة إطفاء وإنذار , إسعافات أولية) تلعب دور كبير بصورة مباشرة في الحد من الخسائر الناجمة عن الأزمة لذلك كان من الضروري التأكد من توافر البنود التالية:

- 1- يجب تحديد نقاط التجمع الخاصة بكل مبنى.
- 2- التأكد من توافر أجهزة مكافحة الأولية لجميع أنواع الحرائق وأن تكون صالحة للاستخدام الفوري.
- 3- التأكد من توافر الأدوية والمهمات والأدوات الطبية اللازمة لعمليات الإسعافات الأولية.
- 4- التأكد من توافر مخارج وأبواب الطوارئ الكافية وكافة اللوحات الإرشادية التي تسهل عمليات الإخلاء وتدل شاغلي المبنى على مسالك الهروب ومخارج الطوارئ ونقاط التجمع.

رابعاً: التدريب

ضرورة تدريب العاملين والقائمين علي تنفيذ الخطة.

خامساً: اختبار الخطة

إعداد سيناريو لتدريب الأشخاص علي تنفيذ الخطة والبدء في تنفيذه باستخدام نقاط الإنذار المبكر ومراقبة رد الفعل لفرق إدارة الطوارئ وسلوك وتصرفات شاغلي المبنى وذلك من خلال التنسيق المباشر بين الجهات المختصة.

سادساً: تقييم النتائج

تحليل وتقييم مستوى أداء فريق إدارة الأزمة والأخطاء التي وقعت للوقوف علي أوجه القصور بها والاستفادة مما قد يظهر من مشكلات لوضع الحلول العاجلة لها لتلافيها مستقبلاً.

عند نشوب حريق داخل موقع العمل يجب أن يتم:

- 1- يكون هناك تصرف سريع وفعال وآمن للخروج من المبنى.
- 2- يجب أن يكون في كل مبنى فريق معد للطوارئ يترأسه أحد الموظفين ومن مهام هذا الفريق تحديد موقع الخطر وتوجيه بقية الموظفين الى الخروج من المبنى بسرعة ومن أقرب المخارج والتأكد من خروج الجميع قبل مغادرتها المبنى ومن ثم التجمع في منطقة التجمع المتفق عليها مسبقاً والتأكد من وجود الجميع ولا يسمح بعدها لأحد بالرجوع إلى موقع الخطر إلا بعد الأذن من الشخص المسئول وذلك بعد التأكد من عدم وجود مخاطر.
- 3- في حالة الطوارئ على كل شخص في المبنى أن يكون سريعاً في استجابته ويؤمن منطقتة قبل الخروج منها مثل إطفاء الأجهزة وإغلاق أسطوانات الغاز.
- 4- من الضروري وجود خطة واضحة وسهلة للإخلاء أثناء حوادث الحريق ولا يكفي بوجودها بل يجب أن يدرّب عليها جميع العاملين.
- 5- كما يجب إن تحتوي الخطة على رسم للموقع يبين فيه مواقع الأبواب والشبابيك والممرات والسلالم.
- 6- ضرورة عدم استخدام المصاعد الكهربائية قد تأخذ مستخدميها إلى موقع النار بدلاً من الهروب منها بالإضافة إلى إمكانية تأثرها بالحريق وعطله فلا تحقق النجاة.
- 7- التأكد من أن المسار الذي يتخذ للإخلاء سليم وآمن وخال مما يعيق سرعة الحركة.
- 8- أن تكون الشبابيك سهلة الفتح.
- 9- يجب أن تشمل الخطة طريقتين (على الأقل) للإخلاء من كل مكتب خاصة المواقع التي يكثر فيها عدد الأفراد مع تحديد موقع للتجمع للتأكد من وجود الجميع بدون إصابات ولا بد أن يوضح في الخطة أرقام هواتف أقسام الإطفاء والعيادة والأمن يجب أن تكون معلومة لدى الجميع ومكتوبة في موقع بارز كي لا تنسى استخدامها عند الحاجة.

10- إذا كان الشخص في وضع يمنعه من مغادرة المبنى نظراً لمحاصرة النار فعليه أن يلجأ إلى مكتب له نافذة إلى الخارج ويغلق الباب جيداً ويحاول وضع قطعة قماش حول الباب كي لا ينفذ الدخان إليه ويقف بجانب النافذة ويطلب المساعدة.

المصادر

<http://ar.wikipedia.org/wik>

<http://www.mans.edu.eg/faceng/arabic/files/Crises.pdf>