

Dall'emergenza alla resilienza.

La tutela della sicurezza dei beni culturali e dell'ambiente

Comunicare l'emergenza nei luoghi per la cultura

Antonio Zuliani



Comunicazione efficace in emergenza

Tempo di attivazione



Comportamenti efficaci

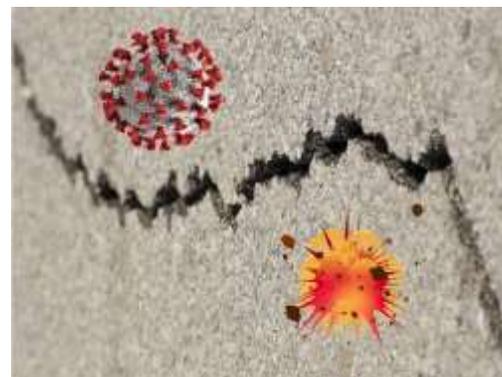


Quali attese delle persone

In questo luogo



In queste circostanze



Luoghi di cultura

Le attese che assorbono il cervello

conoscenza

bellezza

curiosità

tranquillità

poco affollamento

tempo a disposizione

restorativeness



Emergenza

Non contemplata



La comunicazione

Comunicare in emergenza significa attivare tutti i sensi possibili per spingere alla comprensione e all'azione

udito



vista



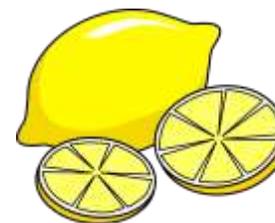
olfatto



tatto



gusto



Silenzio

Vantaggio perché permette una comunicazione verbale senza disturbi

Svantaggio

Rumori improvvisi

Modulare l'intensità sonora del messaggio relativo all'emergenza



Illuminazione

Svantaggio: poca illuminazione, difficoltà a vedere nitidamente, luoghi bui

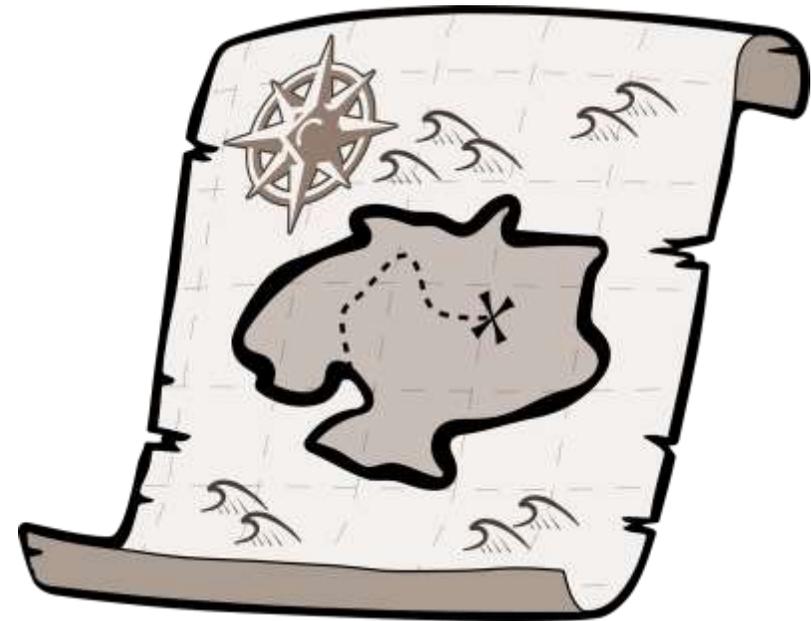
Vantaggio: illuminazione artificiale

Si può agire sul cambio dell'intensità e delle fonti luminose per confermare il messaggio di emergenza e per chiarire i comportamenti attesi



Non conoscenza del luogo e sua variazione

Di fronte ad ogni ambiente chiunque si costruisce una propria mappa mentale
....la cui qualità è quanto meno grossolana



Non conoscenza del luogo e sua variazione

Svantaggio



Riduce i comportamenti di chi pensa di sapere cosa fare sulla base di una supposta conoscenza



Aumenta l'affidamento al sistema



Vincoli di tutela

Svantaggio

Limitazione dei tradizionali segnali di emergenza

Vantaggio di poter predisporre soluzioni specifiche che addirittura attivano l'attenzione perché non tradizionali e attese

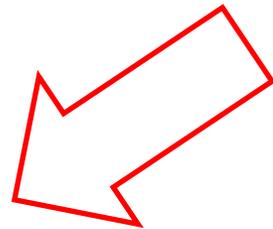


Ruolo del personale

Come viene oggi
percepito

controllo

supporto



nella comunicazione e nell'azione attesa



Contenuti della comunicazione

- ✓ **Chiaramente percepibile;**
- ✓ **Tempestiva;**
- ✓ **Breve**
- ✓ **Creare preoccupazione non inquietudine**
- ✓ **Semplice:** attenzione all'uso delle **parole (analfabetismo funzionale).**
- ✓ **Che indichi cosa fare**



Il successo sta nell'integrazione

Integrare da subito nel progetto gli esperti:

Tecnici
Organizzativi gestionali
Comportamentali



comunicazione



Grazie per l'attenzione!

Antonio Zuliani

