

**Convegno webinar**

**Mercoledì, 13 luglio 2022 - ore 09:00**

**L'ANALISI DEI RISCHI NEGLI EVENTI  
CON PRESENZA DI PUBBLICO.**

DALLA GESTIONE DELLE EMERGENZE  
ALLE METODOLOGIE PER IL CONTROLLO DELLE FOLLE

**Fattori comportamentali e psicologia: il tono emotivo,  
l'uso dei simboli, i gesti e altre circostanze che  
permettono di indirizzare i comportamenti della folla**

Antonio Zuliani  
psicologo psicoterapeuta



La folla non è folle!



Noi

abbiamo sempre una ragione per i nostri comportamenti

Nei **gruppi**

ci sono forti atteggiamenti prosociali

Abbandoniamo l'illusione che siano prevedibili,  
ma sono senza dubbio **preventivabili**

Conoscerli fin da subito  
per predisporre ogni progetto  
che riguardi la presenza di un numero elevato di persone

Due domande prioritarie per orientare un progetto

Cosa i presenti si aspettano che accada durante l'evento?

Cosa è accaduto precedentemente in eventi simili?



È l'evento che determina attese e comportamenti



Stesse persone – contesti diversi

Di fronte all'inatteso

## Sorpresa



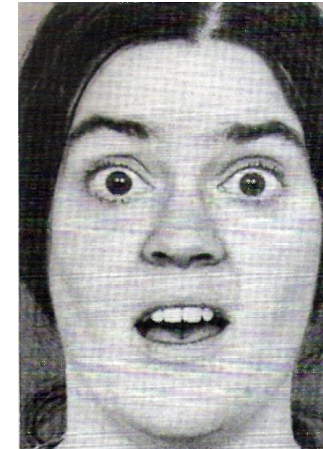
Quattro domande

Cosa accade

È pericoloso

È pericoloso per me

Cosa posso fare



# Strumenti

Organizzativi gestionali

Comunicativi

Personale presente





# Strumenti per rispondere

Informazione  
preventiva

Dichiarare le  
regole



## Strumenti per rispondere

Informazione  
preventiva

Dichiarare le regole

Comunicazione  
prima dell'evento

Non sovraccaricare  
il sistema cognitivo

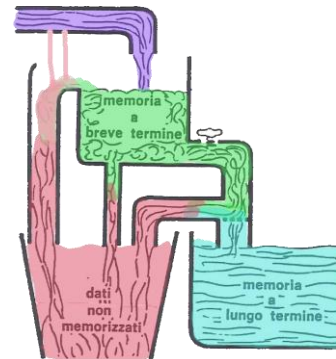


## Due motivi su tutti

La memoria di lavoro  
(a breve termine)

Gestisce al massimo  
 $5 \pm 2$  informazioni

Analfabetismo  
funzionale



# Strumenti per rispondere

Informazione  
preventiva

Dichiarare le regole

Comunicazione prima  
dell'evento

Non sovraccaricare il  
sistema cognitivo

Comunicazione in  
caso di emergenza

Risposta alla  
sorpresa

Controllo della  
situazione



## Strumenti per rispondere

Informazione  
preventiva

Dichiarare le regole

Comunicazione prima  
dell'evento

Non sovraccaricare il  
sistema cognitivo

Comunicazione in caso di  
emergenza

Risposta alla  
sorpresa

Controllo della  
situazione

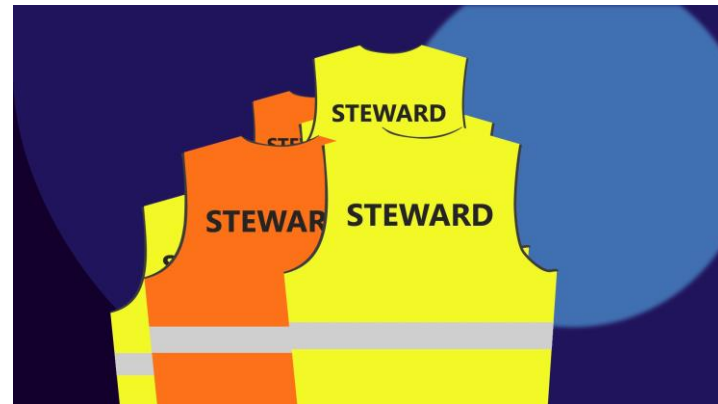
Comunicazione a  
fine evento

Gestione del  
deflusso

## Personale presente - Addetti

Formazione

Valorizzazione



## Formazione degli addetti

Giuridica sul ruolo

Contestualizzata all'evento

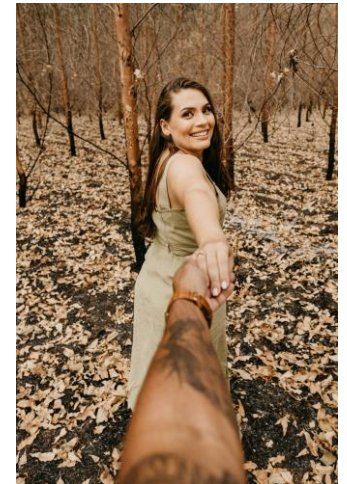
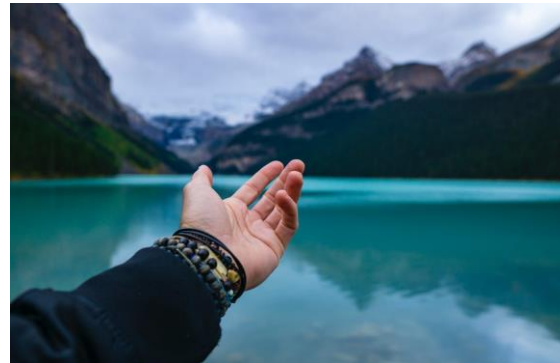
Il ventaglio dei gesti



# Il ventaglio dei gesti



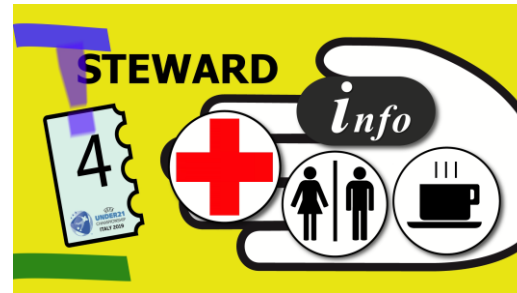
## Spinta gentile





# Valorizzazione degli addetti

Controllo Vs assistenza



## Valorizzazione degli addetti

Una grande occasione



## Per approfondire

- Zuliani A. (2021). Azioni e reazioni della persona dentro la folla: conoscerle per progettare un piano di sicurezza – con complicazioni Covid, in Manifestazioni pubbliche nei luoghi aperti a cura di G. Amaro, EPC Editore, Roma.
- Zuliani A. e Dalsaso W. (2019). Comunicazioni efficace in emergenza, Ambiente e sicurezza sul lavoro, n. 4.
- Zuliani A. (2020). Le strategie per comportamenti efficaci, Ambiente e sicurezza sul lavoro, n. 12.
- Zuliani A. (2017). Azioni e Reazioni nell'emergenza, EPC Editore, Roma.
- Zuliani A. (2016). I comportamenti umani in emergenza, Ambiente e sicurezza sul lavoro, n. 9.



[www.studiozuliani.net](http://www.studiozuliani.net)



Grazie per l'attenzione