SỔ TAY HƯỚNG DẪN BẢO VỆ DI SẢN VĂN HÓA 4

QUẢN LÝ RỦI RO THẢM HỌA CHO BẢO TÀNG

DISASTER RISK MANAGEMENT FOR MUSEUMS

United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization

Biên tập: **Lise Macdonald**
Nội dung: **Barbara O. Roberts, Jane K. Hutchins**
Minh họa: **Aleksandar Dzoni-Sopov**

Phiên bản Việt - Anh do Văn phòng UNESCO tại Việt Nam xuất bản năm 2014

Các cơ quan và cá nhân có thể tái bản tài liệu này, với điều kiện ghi rõ nguồn, và gửi xuất bản phẩm đến UNESCO theo địa chỉ 23 Cao Bá Quát, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.
© UNESCO, 2014. Sổ tay hướng dẫn bảo vệ di sản văn hóa N°4: Quản lý rủi ro thảm họa cho bảo tàng (Bản tiếng Việt).

CLT/CIH/MCO/2008/PI/47

NỘI DUNG CONTENTS

GIỚI THIỆU	2	**INTRODUCTION**
CÁC BƯỚC ĐẦU TIÊN TRONG QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO	4	**FIRST STEPS IN THE RISK MANAGEMENT PROCESS**
CÁC RỦI RO DO VỊ TRÍ CỦA BẢO TÀNG	8	**RISKS FROM LOCATION**
Địa chất	8	Geological
Địa lý	10	Geographical
Khí tượng	13	Meteorological
Cấu trúc	15	Structural
BẢO TRÌ	16	**MAINTENANCE**
TƯ LIỆU HÓA	19	**DOCUMENTATION**
BIỂN CHỈ DẪN VÀ BẢN ĐỒ	22	**SIGNS AND MAPS**
THÔNG TIN LIÊN LẠC	24	**COMMUNICATION**
Phương thức liên lạc và các vấn đề cần cân nhắc	26	Ways of Communicating and Issues to Consider
Liên lạc với bên ngoài	27	External Communication
NHỮNG KINH NGHIỆM THỰC HÀNH CHUYÊN MÔN TỐT NHẤT	28	**PROFESSIONAL BEST PRACTICES**
ƯU TIÊN VỀ CON NGƯỜI	31	**PERSONAL PRIORITIES**
SẴN SÀNG ỨNG PHÓ TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP	32	**EMERGENCY PREPAREDNESS**
XÂY DỰNG MẠNG LƯỚI ỨNG PHÓ	35	**ESTABLISHING A RESPONSE NETWORK**
TẬP HUẤN	37	**TRAINING**
Các phương pháp tập huấn	39	Approaches to Training
CÁC BƯỚC CƠ BẢN ĐỂ GIẢM THIỂU RỦI RO	42	**BASIC STEPS TOWARD RISK REDUCTION**
GIÁM SÁT	45	**MONITORING**

GIỚI THIỆU

Tài liệu này có mục đích hướng dẫn cán bộ bảo tàng trong quy trình tuần hoàn trong nhận thức, lập kế hoạch ứng phó tình huống khẩn cấp, thông tin liên lạc và các hành động nhằm giảm thiểu thiệt hại đối với di sản văn hóa trong trường hợp khẩn cấp. Bảo vệ con người là ưu tiên cao nhất. Sau khi các vấn đề an toàn sinh mạng được giải quyết, việc bảo vệ các tài sản văn hóa là một phần nhiệm vụ chuyên môn của cán bộ phụ trách bảo vệ và bảo tồn các bộ sưu tập hiện vật và đảm bảo hoạt động liên lục của bảo tàng.

Quản lý rủi ro có thể là một khái niệm gây lo lắng. Vì thế để giúp chủ đề này gần gũi hơn, chúng tôi định nghĩa thuật ngữ này là việc sử dụng các kỹ năng, nguồn lực hiện có, những kỹ năng và nguồn lực cần có, thông tin và việc nâng cao năng lực mà bạn muốn có nhằm giảm thiểu các rủi ro mà bạn và thiết chế của bạn sẽ phải đối mặt trong một sự kiện có tính chất khẩn cấp. Chúng tôi đề nghị bạn tham khảo các nguồn tư liệu khác về các chiến lược phòng ngừa đối với những mối nguy hại có tính chất hủy hoại và diễn biến chậm như côn trùng, thay đổi về độ ẩm tương đối hoặc nấm mốc trong mùa mưa.

Trong khuôn khổ Chương trình khẩn cấp về bảo tàng (MEP), với sự hỗ trợ của Ban Bảo tàng và Hiện vật văn hóa trực thuộc Vụ Hiện vật văn hóa và Di sản văn hóa phi vật thể của UNESCO, Hội đồng Bảo tàng Quốc tế (ICOM), Viện Bảo tồn Getty (GCI) và Trung tâm Nghiên cứu bảo tồn và tu bổ di sản văn hóa quốc tế (ICCROM) đã thành lập chương trình hợp tác nâng cao năng lực "Phối hợp nhóm trong quản lý tổng hợp các tình huống khẩn cấp". Có thể tham khảo các tài liệu của chương trình MEP tại http://gcibibs.getty.edu/asp/.

Trang web của ICOM cũng có những thông tin rất hữu ích:
http://icom.museum/risk_management.html

INTRODUCTION

The purpose of this publication is to guide museum staff through the ongoing cycle of awareness, emergency planning, communication and actions that will reduce damage to cultural heritage in an emergency situation. Protecting people is the highest priority. Once life safety issues have been addressed, safeguarding cultural property is part of the professional mission of staff working to protect and preserve collections and reestablish business continuity.

Risk Management can be a daunting concept and to make the subject more approachable, we will define the term as using skills and resources that you have, others you may need to obtain, and information and training you may wish to consider, to minimize the risks you and your institution may face, in a major emergency event. We suggest you refer to other sources for preventive strategies to deal with slow and destructive hazards such as insect damage, relative humidity changes, or mold in a rainy season.

The International Council of Museums (ICOM), The Getty Conservation Institute (GCI) and the International Centre for the Study of the Preservation and Restoration of Cultural Pro¬perty (ICCROM) have established in partnership a training program entitled Teamwork for Integrated Emergency Management supported by the Section of Museums and Cultural Objects of the Division of Cultural Objects and Intangible Cultural Heritage of UNESCO, in the framework of the ICOM's Museums Emergency Programme (MEP). The helpful MEP Bibliography is available at :
http://gcibibs.getty.edu/asp/.

ICOM also has a website that may be useful:
http://icom.museum/risk_management.html

Các BƯỚC ĐẦU TIÊN trong quy trình quản lý rủi ro

Hãy nghĩ về quy trình này như một bánh xe luôn vận hành: những điều cần lưu ý, xác lập các ưu tiên, những hành động cần thực hiện trước, trong và sau khi diễn ra tình huống khẩn cấp, và đánh giá lại những gì đã thực hiện nhằm hoàn thiện Kế hoạch khẩn cấp bằng văn bản.

Công tác quản lý rủi ro giúp đánh giá các rủi ro và xác định những điểm dễ bị tổn hại của bạn, thiết lập các mục tiêu và chiến lược bền vững, cải thiện các biện pháp giảm thiểu và phòng ngừa rủi ro, học hỏi các phương pháp mới và sử dụng các kỹ thuật ứng phó và cứu hộ, và đánh giá lại toàn bộ chu trình. Chu trình này diễn ra liên tục.

Hãy xem xét tất cả các nguy cơ đối với tòa nhà và sưu tập hiện vật, nhận diện những rủi ro chính đối với sưu tập, các thiệt hại có thể có, bắt tay vào công việc xây dựng các chiến lược giảm thiểu rủi ro và sử dụng hiệu quả nguồn lực tài chính và nhân sự. Cách làm này sẽ tốn ít chi phí và đem lại hiệu quả cao hơn là việc chờ cho vấn đề xảy ra và cố gắng cứu vớt những gì có thể trong lúc xảy ra thảm họa. Thí dụ, việc vệ sinh toà nhà có thể giúp ngăn ngừa hỏa hoạn và làm thông thoáng các lối đi dành cho người và di chuyển hiện vật trong tình huống khẩn cấp.

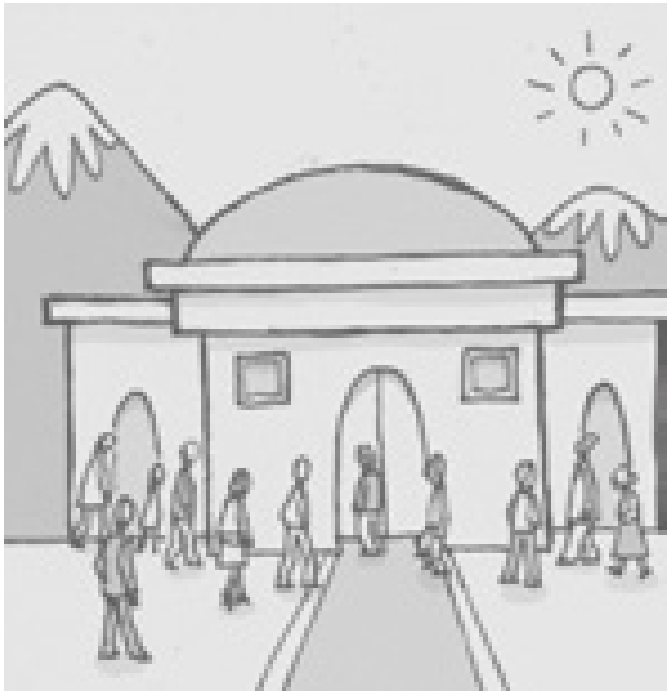
FIRST STEPS in the risk Management Process

Think of the process as a wheel that keeps turning: things to think about, setting priorities, actions to take before, during and after your next emergency and reviewing what was done in order to improve a written institutional Emergency Plan.

Risk management is assessing your risks and vulnerabilities, setting sustainable goals and strategies, improving preventive and mitigation measures, learning new methodologies and using response and recovery techniques and back again to assessment. The cycle goes on.

Consider all the threats to your building and collection, identify the main risks to the collection, the damage each might cause, start work on mitigation strategies and use financial and staff resources effectively. This is cheaper and more effective than waiting for a problem to happen and trying to salvage what you can in a disaster setting. For example, cleaning up your building may prevent a fire and clear passageways for people and movement of collections during an emergency.

CÁC BƯỚC ĐẦU TIÊN
FIRST STEPS



Hãy suy nghĩ một cách thực tế về các ưu tiên và khoảng thời gian cần thiết để đạt được các mục tiêu quản lý rủi ro bền vững với số nhân lực và nguồn lực hiện có. Hãy lấy số lượng nhân viên và khách tham quan làm cơ sở để xây dựng kế hoạch quản lý rủi ro. Hãy cân nhắc kỹ về chu kỳ 24 tiếng đồng hồ, các hành động và trách nhiệm vào ban ngày và ban đêm có thể khác nhau.

Be realistic about priorities and how long it may take to achieve sustainable risk management goals with staff and resources available. Base risk management planning on the numbers of staff and visitors. Consider the 24 hour cycle, day and night actions and responsibilities may be different.

Nên thường xuyên cập nhật tình hình đang diễn ra tại bảo tàng và các vấn đề ở địa phương, quốc gia và quốc tế.

It is good to stay current with what is happening in your institution and with local, national and international affairs.

Hãy luôn sẵn sàng. Tìm kiếm thông tin. Tăng cường kỹ năng, nhận thức, các mối quan hệ và khả năng nhận diện, giảm thiểu và ứng phó với tình huống khẩn cấp.

Be prepared. Seek out information. Increase your skills, awareness, connections, and abilities to identify, mitigate, and respond to an emergency.

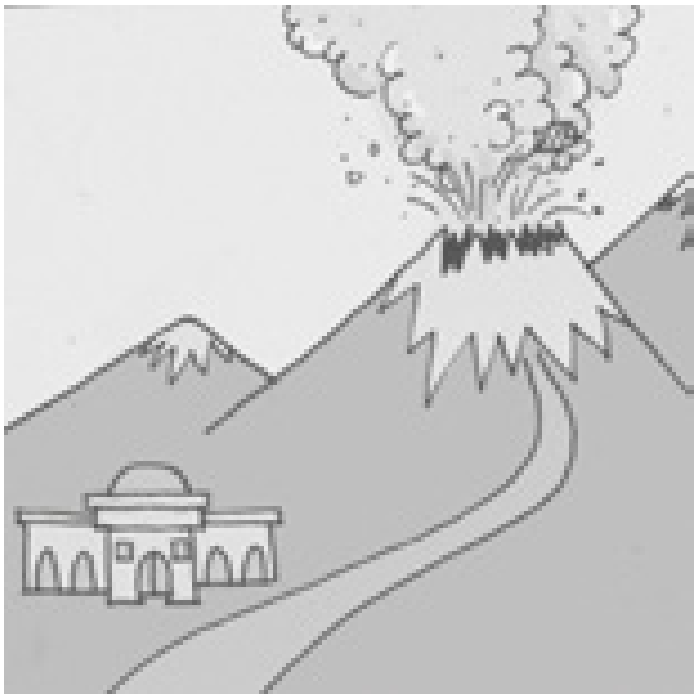
CÁC RỦI RO TỪ VỊ TRÍ CỦA BẢO TÀNG VỀ ĐỊA LÝ
RISKS FROM LOCATION GEOLOGICAL

Hãy tìm hiểu xem liệu bạn có khả năng gặp phải những hiểm họa thiên nhiên lớn không:
• động đất
• hoạt động của núi lửa
• sóng thần
• lở đá
• những mối nguy hại đặc biệt khác ở địa phương

Find out whether you are subject to major natural hazards such as:
• *earthquakes*
• *volcanic action*
• *tsunami*
• *rock falls*
• *specific local hazards*

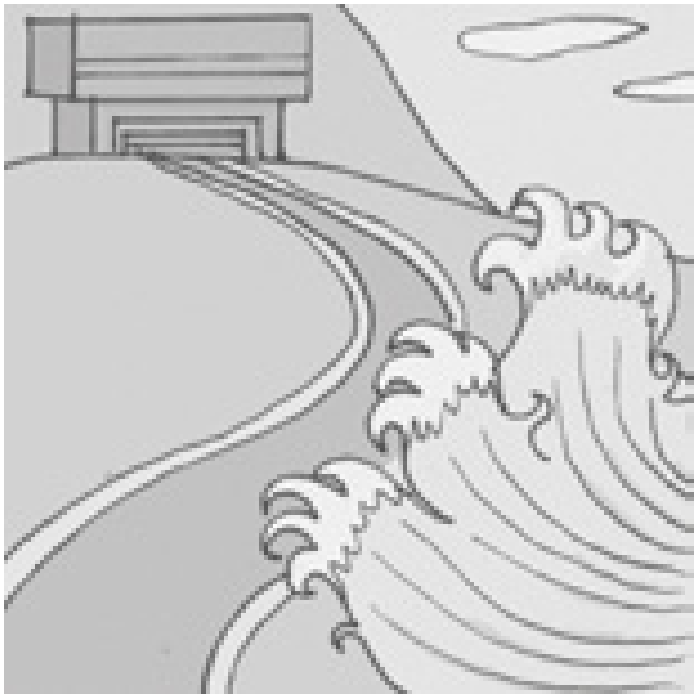
Hãy nghiên cứu khả năng biến động của mặt đất. Các mẫu đất thu được có thể cung cấp thông tin về các tầng đất bên dưới tòa nhà bảo tàng.

Research the kind of ground motion to expect, soil samples provide information on the layers under your structures.



Nếu ở trong khu vực có núi lửa, hãy nghiên cứu núi lửa sẽ hoạt động như thế nào.

In a volcanic region, research how the volcano is expected to behave.



Nếu có khả năng xảy ra sóng thần, cần nhận biết những tuyến thoát hiểm đến nơi an toàn bên trong và bên ngoài tòa nhà bảo tàng và xác định khoảng cách an toàn cần thiết cho cán bộ và bộ sưu tập của bảo tàng.

If tsunamis are anticipated, know routes to safety inside and outside of your building and how far inland people or collections may have to go to be safe.

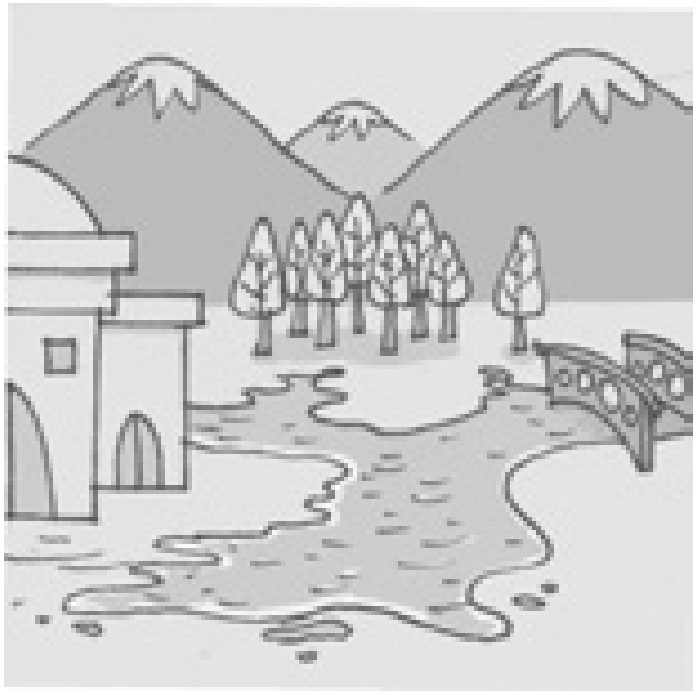
ĐỊA LÝ
GEOGRAPHICAL

Hãy tìm hiểu thông tin về những tác động do mực nước biển dâng cao và biến đổi khí hậu đối với những hoạt động tại địa phương và bảo tàng.

Seek information on how rising seawater levels and climate change may affect your municipal and institutional operations.

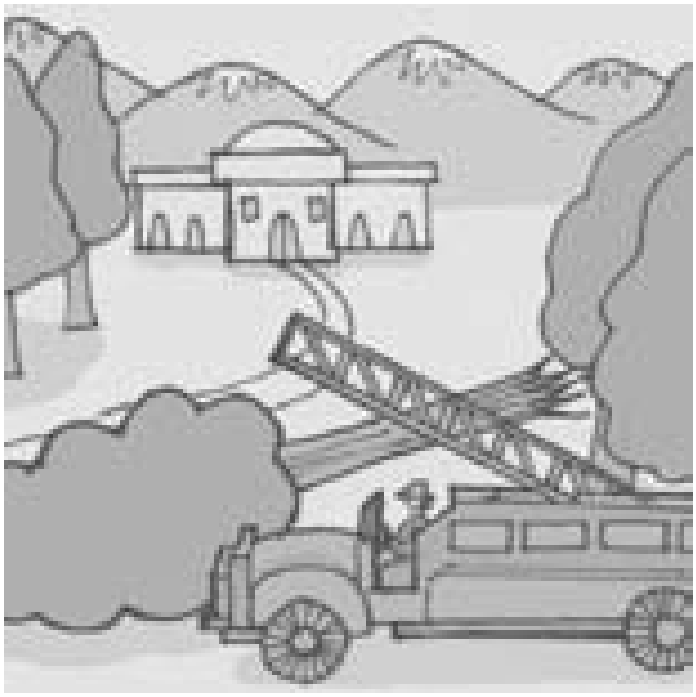
Hãy cân nhắc các giải pháp bảo vệ bảo tàng để tránh khỏi các vấn đề nảy sinh khi bảo tàng có vị trí gần với những đầu mối giao thông.

Consider how to protect your institution against problems that may arise because of proximity to transportation infrastructure.



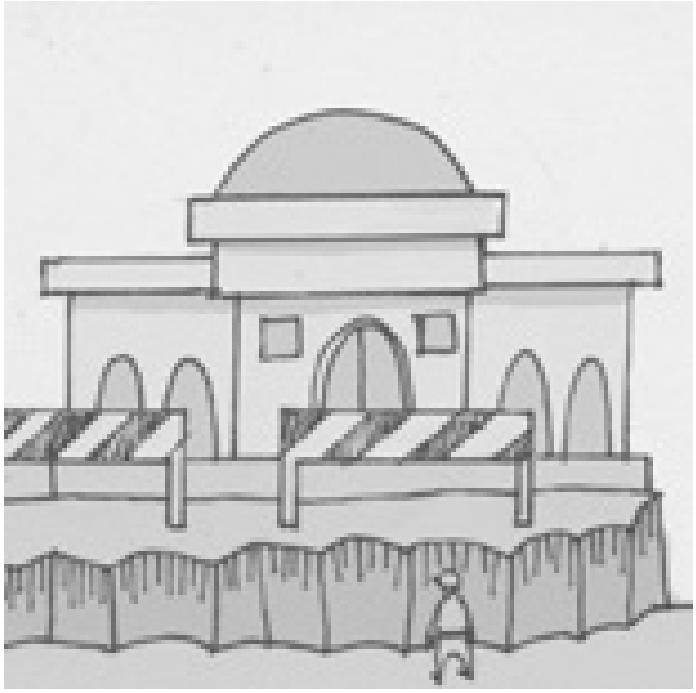
Đánh giá xem vị trí tòa nhà hoặc khu vực xung quanh có thể gây ảnh hưởng hoặc dẫn đến tình huống khẩn cấp không.

Assess if the placement of your building or site could influence or cause an emergency.



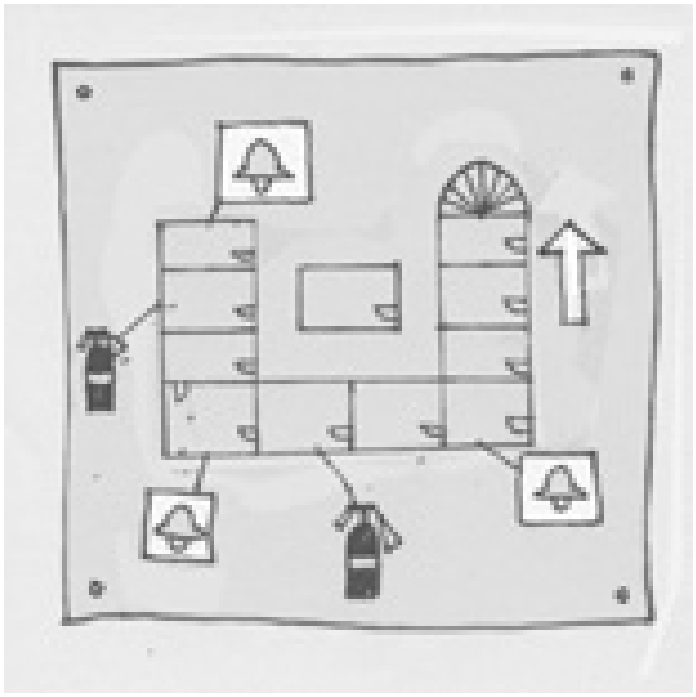
Môi trường đô thị và nông thôn sẽ tác động lên mức độ và phạm vi của các biện pháp quản lý hỗ trợ và ứng phó. Hãy phản ứng dựa trên tình hình thực tế. Khu vực của bạn có khả năng bị cắt đứt khỏi mọi hỗ trợ hay không?

Urban or rural settings will affect the rate and range of assistance and response management techniques. Adapt to your circumstances. Could your site be cut off from help?



Việc bảo tồn các di chỉ khảo cổ dưới lòng đất có thể tạo ra các thách thức trong việc bảo vệ các toà nhà bên trên.

Protecting archeological sites below ground level will present different challenges to protecting buildings above.



Cần tìm hiểu và sử dụng hiệu quả các đường dẫn từ tòa nhà bảo tàng ra ngoài.

It is a good idea to know your transportation routes and how to use them effectively.

Hãy tìm hiểu kỹ về các sự kiện khí tượng lớn đã xảy ra trong khu vực và địa phương và tác động của chúng đến sự an toàn của nhân viên, khách tham quan, di tích, hiện vật, trong trường hợp những sự kiện tương tự xảy ra.

Research the history of severe meteorological events in your region and locality and how they may affect the safety of staff, visitors, im-movable, movable or intangible cultural property if such an event occurs again.

Phân tích các rủi ro cùng với những đặc điểm dễ bị tổn hại của bảo tàng trong những sự kiện này và xác lập các biện pháp ưu tiên để giảm thiểu thiệt hại.

Analyze your risks versus your vulnerability to such events and establish priorities for mitigation measures

KHÍ TƯỢNG
METEOROLOGICAL

Hãy tìm hiểu về các hướng gió phổ biến. Những yếu tố này sẽ ảnh hưởng đến hướng di chuyển và vị trí rơi của tro núi lửa, cát, luồng khói từ những tai nạn tràn hóa chất, v.v.

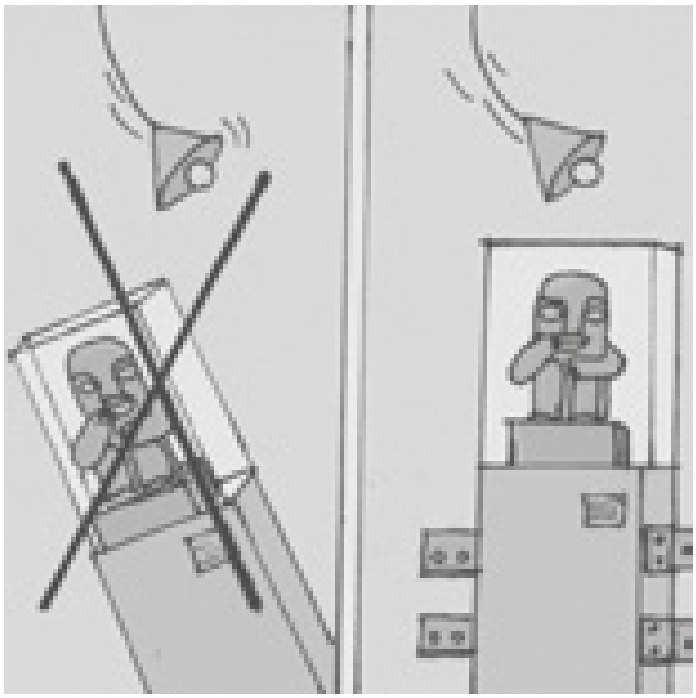
Find out about prevailing winds in your area. These will effect the direction and fall of volcanic ash, blowing sand, fumes from a chemical spill accident, etc.

Hãy xem xét về: lũ lụt; hạn hán; cháy rừng; gió lớn; bão; lốc xoáy; bão; bão cát; bão tuyết; bão băng; các điều kiện khí tượng khác địa phương.

Consider: floods; drought; brush fires; high winds; hurricanes; tornadoes/typhoons; sand storms; snow storms; ice storms; other local conditions.

Đánh giá và đưa ra ưu tiên về phản ứng của (các) kết cấu trong công trình bảo tàng đối với các mối nguy hại khác nhau, do tự nhiên hay con người gây ra.

Assess and prioritize how your structure(s) will respond to different hazards, natural or manmade.



Đánh giá và xác định ưu tiên về ảnh hưởng đến các bộ sưu tập hiện vật bảo tàng từ các mối nguy hại tác động từ bên trong hoặc bên ngoài bảo tàng. Thí dụ, tủ trưng bày có thể bị di chuyển hoặc bị đổ khi xảy ra động đất trừ khi bạn cố định chúng vào tường hoặc sàn nhà. Trong trường hợp sàn nhà bị ngập lụt, bạn sẽ cần phải di chuyển các bộ sưu tập lên cao hoặc ra ngoài.

Assess and prioritize how your collections will respond to the hazards that may affect them inside or outside of your building. For example, show cases may move or fall in an earthquake unless you fix them to a wall or to the floor. If the ground floor may flood, you may need to move collections up or out.

BẢO TRÌ
MAINTENANCE

Quy định pháp lý về xây dựng ở một số quốc gia có thể chỉ đưa ra yêu cầu tiêu chuẩn tối thiểu; nếu điều kiện cho phép nên lập ngân sách để nâng cấp.

Building codes in some countries may provide a minimum lawful standard; budget for upgrades if possible.

Kiểm tra và bảo trì mái nhà, máng xối, ống thoát nước, dây điện và hệ thống bơm. Cần tiến hành sửa chữa/thay thế ngay khi phát hiện ra hỏng hóc.

Inspect and maintain your roofs, gutters, drains, electrical wiring, and plumbing. Try to do the necessary repairs/replacements.

Xem lại công tác tập huấn cho nhân viên bảo vệ và vệ sinh. Bổ sung việc đánh giá về rủi ro (chẳng hạn thông ống thoát nước hoặc thông báo việc rò rỉ nước) vào nhiệm vụ thường xuyên của họ.

Review training for housekeeping and cleaning staff and incorporate risk assessment reporting (such as unblocking a drain or reporting a water leak) into normal duties.

Giữ các dụng cụ và thiết bị phản ứng nhanh tại hiện trường và tập huấn cách sử dụng cho nhân viên. Đưa ra phương án hành động trong trường hợp bạn không thể vào bên trong tòa nhà để lấy thiết bị cần sử dụng.

Store tools and quick response supplies on site and train staff to use them. Consider what to do if you cannot go into the building to get the equipment you need.

BẢO TRÌ
MAINTENANCE

Tập huấn cho nhân viên cách vận hành các van khóa nước, ga và điện, máy bơm và thiết bị chữa cháy.

It is recommended to train staffs how to operate water, gas and electrical shut-off valves, pumps, and fire extinguishers.

TƯ LIỆU HÓA
DOCUMENTATION

Dữ liệu văn bản và hình ảnh rất cần thiết đối với cán bộ chuyên môn. Các bộ sưu tập di sản văn hóa có thể rất lớn và ta không thể nhớ hết từng dữ liệu, chi tiết hoặc mẫu vật.

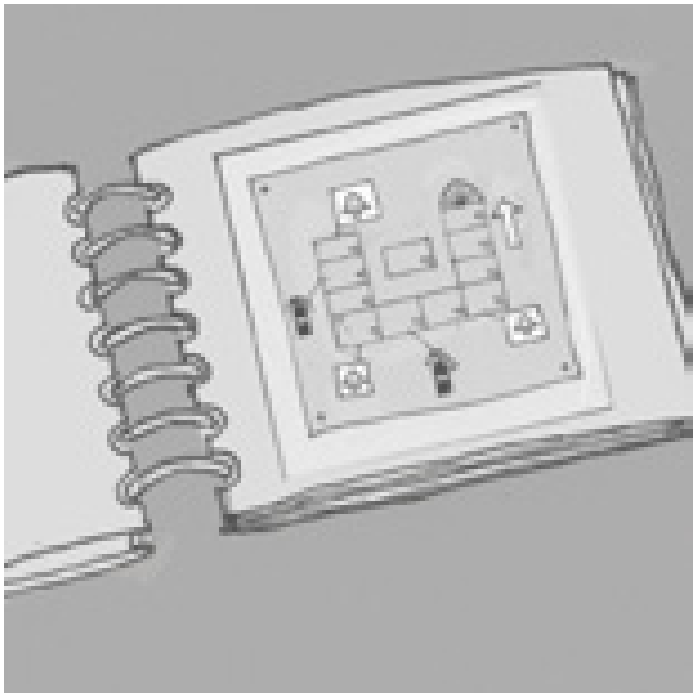
Written records and photo documentation are essential to professional staff. Cultural heritage collections can be extensive and it is impossible to remember every fact, detail or item.

Lưu các dữ liệu lưu trữ và bản sao dữ liệu ở một địa điểm bên ngoài bảo tàng là điều nên và cần làm, chẳng hạn trong trường hợp bạn không thể tiếp cận được tòa nhà bảo tàng bị hư hỏng.

Records and duplicate records off-site are advisable, and necessary, for example, if you cannot gain access to a damaged building where your records are stored.

Cần thường xuyên cập nhật: sơ đồ tòa nhà bảo tàng và các cấu trúc trong tòa nhà; danh sách nhân viên và địa chỉ liên lạc; thông tin về đối tác cung cấp dịch vụ; thông tin và địa chỉ liên lạc của cơ quan ứng phó trong tình huống khẩn cấp; bản kiểm kê tất cả các tài sản văn hóa; thông tin cho mượn hiện vật; hình ảnh tư liệu hóa; thông tin về bảo hiểm.

It is good to update regularly: building and systems maps; staff lists and contact information; vendor information; emergency response agency information and contacts; inventory of cultural holdings; loan information; photo documentation; insurance information.



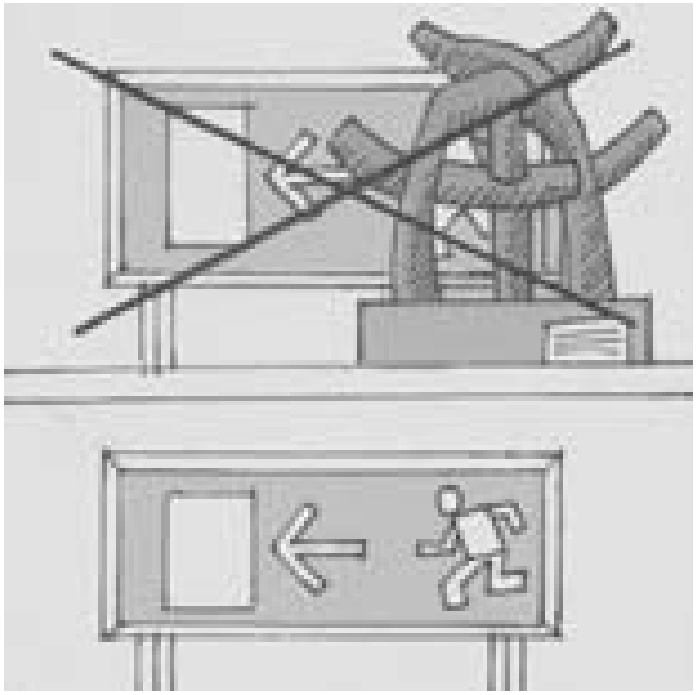
Nên xây dựng các chính sách và quy trình về quản lý rủi ro, thí dụ: Kế hoạch sơ tán/Kế hoạch ứng phó trong tình huống khẩn cho nhân viên; Kế hoạch ứng phó dành cho các bộ sưu tập hiện vật; Kế hoạch an toàn cháy nổ; Kế hoạch quan hệ công chúng.

It is recommended to prepare risk management policies and procedures, for example: Staff Emergency/Evacuation Plan; response Plan for Collections; Fire Safety Plan; Public Relations Plan

Cần cập nhật thông tin về tiêu chuẩn nghề nghiệp và phương pháp thực hành tốt nhất thông qua các cơ quan tổ chức trong nước và quốc tế (UNESCO, ICOM, ICOMOS, ICCROM, GCI, v.v.)

It is a good idea to keep informed of professional standards and best practices through international and national professional bodies (UNESCO, ICOM, ICOMOS, ICCROM, GCI etc.).

CHỈ DẪN VÀ BẢN ĐỒ
SIGNS AND MAPS

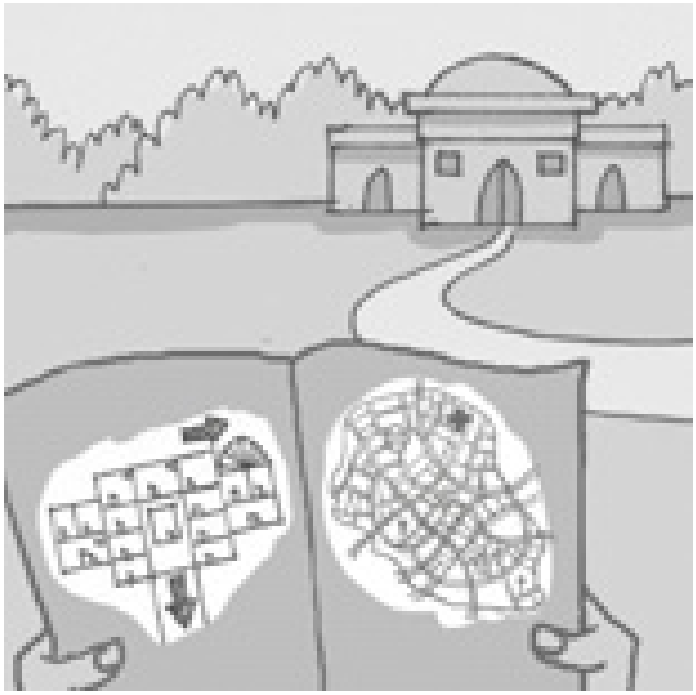


Cần đảm bảo rằng tất cả các biển chỉ dẫn là chính xác, cập nhật và dễ nhìn.

Check that signs are accurate, current and clearly visible.

Hãy lưu giữ bản sao của sơ đồ kiến trúc và sơ đồ các hệ thống ở bên trong và ngoài bảo tàng. Những tài liệu này sẽ rất cần thiết trong các giai đoạn phục hồi.

Store copies of architectural plans and systems plans on site and offsite. They will be needed during recovery procedures



Bản đồ khu vực quanh bảo tàng rất có ích trong việc hỗ trợ nhân viên và khách tham quan tìm ra các lối đi đến nơi an toàn.

Local maps are helpful to assist staff and visitors to find other ways to safety.

LIÊN LẠC
COMMUNICATION

Các chính sách và quy trình quản lý rủi ro nhằm đảm bảo an toàn và liên lạc thông suốt là thiết yếu.

Risk management policies and procedures promote safety and communication is an essential component.

Việc quản lý rủi ro cần áp dụng nhiều phương thức hành động và loại thiết bị liên lạc. Các chuyên gia về truyền thông có thể tập huấn cho nhân viên cách liên lạc hiệu quả với nhau và với công chúng.

Managing risk uses many types of communication actions and devices. Professional communication specialists can help train staff to communicate effectively with each other and with members of the public.

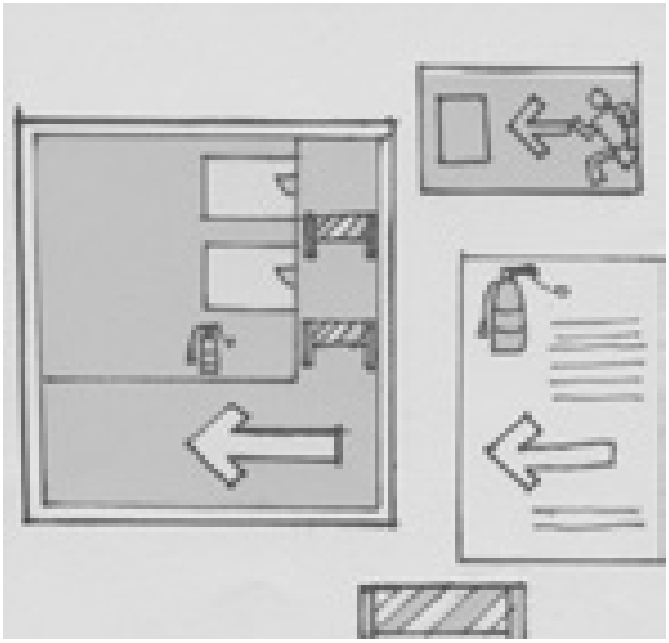
Các quy trình liên lạc rõ ràng trong nội bộ sẽ giúp nhân viên nắm thông tin trong những tình huống khẩn cấp và đảm bảo đưa ra các quyết định đúng.

Clear lines of institutional communication will help keep staff informed during an emergency and ensure good decision making.

Việc đưa ra các hướng dẫn rõ ràng cho công chúng về cách di chuyển bên trong và xung quanh tòa nhà lúc bình thường cũng như trong các tình huống khẩn cấp sẽ giúp giảm rủi ro cho khách thăm quan, nhân viên và bộ sưu tập.

Providing clear direction to members of the public about how to move in and around a structure during normal and emergency operations will help minimize risk to visitors, staff, and the collection.

PHƯƠNG THỨC LIÊN LẠC VÀ CÁC VẤN ĐỀ CẦN CÂN NHẮC
WAYS OF COMMUNICATING AND ISSUES TO CONSIDER



1. Giới thiệu
- Trong hầu hết các tình huống, cần có các hình thức liên lạc đa dạng. Những hình thức này có thể bao gồm các thông tin viết tay hoặc đánh máy, các phương tiện truyền thông như điện thoại, email, tin nhắn và bản tin trên trang web.

2. Liên lạc bằng âm thanh
- Các thiết bị báo động (một người khiếm thính có thể không nghe được âm thanh phát ra từ thiết bị báo động).
- Các hướng dẫn bằng miệng (người mà bạn đang giao tiếp có thể không hiểu ngôn ngữ bạn nói).

3. Liên lạc bằng thị giác
- Những hướng dẫn trong tình huống khẩn cấp (biển chỉ dẫn cửa thoát hiểm, đèn phát tín hiệu khẩn cấp, bản đồ, đèn tín hiệu dưới sàn nhà, các đường dẫn/đường kẻ trên sàn).
- Các hướng dẫn và quy trình thực hiện bằng văn bản, dữ liệu lưu trữ và tư liệu hóa đúng cách.

4. Liên lạc bằng phương tiện
- Các loại rào chắn
- Hướng dẫn (hỗ trợ mọi người đến nơi an toàn bằng việc sử dụng tín hiệu bằng tay và các dụng cụ, chẳng hạn đèn pin).
- Biện pháp tâm lý (một cách điềm tĩnh và quyết đoán, nhân viên bảo tàng khuyến khích mọi người thực hiện theo các chỉ dẫn).

1. Introduction
- *Multiple forms of communication are needed under most circumstances and these may, on occasion, include hand written or typed notes, electronic media such as telephone, email, text message, and web bulletins.*

2. Audible communication
- *Alarms (a person with a hearing disability may not know that an alarm has sounded).*
- *Spoken directions (the person you are speaking to may not speak your language).*

3. Visual communication
- *Emergency guidance (exit signs, emergency lighting, maps, floor lighting, painted paths/lines).*
- *Written procedures and guidelines, good records and documentation.*

4. Physical communication
- *Barriers of differing types.*
- *Guidance (assisting people to safety using hand signals and tools, such as flashlights).*
- *Reassurance (staff or volunteers who calmly and authoritatively to encourage others to follow appropriate directions).*

Công tác quản lý rủi ro hiệu quả gồm có việc hiểu biết đúng về truyền thông, phương thức làm việc của các nhà báo, và những thông tin họ cần.

Good risk management includes an understanding of the media, how journalists work, and what information they may seek.

Việc thông tin liên lạc hiệu quả có thể tác động đến hiểu biết của công chúng trong tình huống khẩn cấp và cũng có thể là một công cụ truyền đạt thông điệp: chỉ định và đào tạo một phát ngôn viên đại diện cho bảo tàng; đảm bảo rằng người phát ngôn nhận được thông tin chính xác và đầy đủ; công chúng thường trân trọng tài sản văn hóa và có thể hỗ trợ trong thời điểm xảy ra khủng hoảng nếu họ có thông tin về cách thức giúp đỡ hiệu quả.

Effective communication can shape public understanding during an emergency and also be a tool for reaching staff with important messages: designate and train a spokesperson to represent the institution; ensure that the spokesperson receives accurate and complete information; communities value cultural property and may provide assistance in time of crisis if they receive good information on how to help effectively.

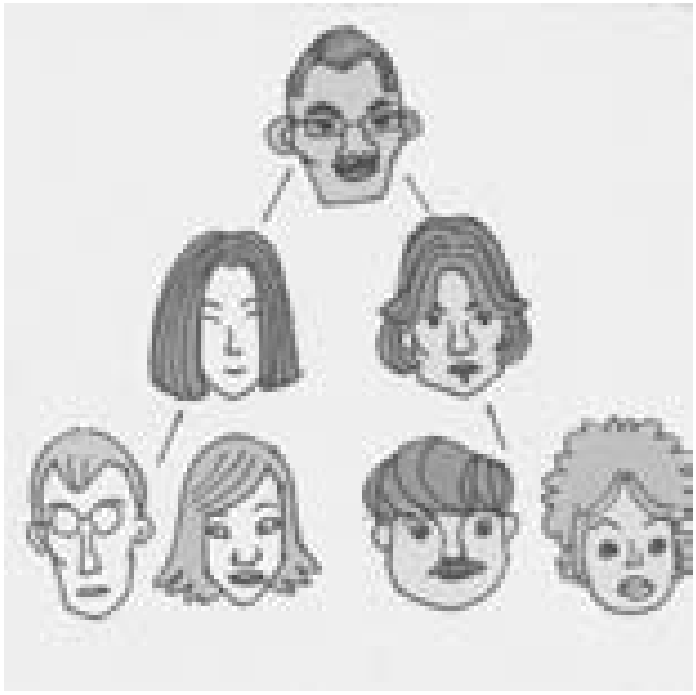
NHỮNG KINH NGHIỆM THỰC HÀNH CHUYÊN MÔN TỐT NHẤT
PROFESSIONAL BEST PRACTICES

Phải đặt an toàn cho con người trên hết. Điều quan trọng là cán bộ bảo tàng luôn thực hiện các công việc thường ngày của mình với ý thức an toàn cho chính họ, cho công trình bảo tàng và cho bộ sưu tập hiện vật.

Safety for people comes first. The key for museum staff is to do their daily work with safety always in mind, for themselves, for the structure(s) and for the collections.

Cần phải biết cách liên hệ cứu hỏa, cảnh sát và cứu thương; nắm rõ các thông tin cần báo cáo khi phát hiện hỏa hoạn, rỏ rỉ nước hoặc kẻ nghi vấn.

Know how to contact fire, police, and ambulance; understand what information is required to report a fire, water leak or suspicious person.



Cần phải hiểu rõ quy trình thực hiện mệnh lệnh của cơ quan trong các hoạt động thường ngày và trong tình huống khẩn cấp. Bạn cần biết nhiệm vụ của mình trong một tình huống khẩn cấp.

It is good to understand the institutional chain of command for normal and emergency operations. Know what is expected of you in an emergency.

Cần tìm hiểu và làm quen với kế hoạch khẩn cấp của bảo tàng, nếu có; nên vận động bảo tàng xây dựng kế hoạch này nếu chưa có.

Familiarity with the institution's emergency plan is recommended if one exists; advocate for such a plan if the institution does not have one.

Cần nhận thức rõ những gì bạn không biết và đừng cảm thấy xấu hổ khi đặt câu hỏi hoặc kiểm tra lại thông tin của mình.

Be aware of what you do not know and do not be shy about asking questions or doublechecking your information.

Hãy kiểm tra các vấn đề có thể gây ra trách nhiệm pháp lý đối với bảo tàng và cần phải rõ ràng về những gì cán bộ bảo tàng có thể làm khi đối mặt với những vị khách tham quan khó tính hoặc những tình huống thách thức khác.

It is good to check on problems that may represent a liability for the institution and be clear about what museum staff may do when faced with difficult visitors or other challenging circumstances.

NHỮNG ƯU TIÊN VỀ CON NGƯỜI
PERSONAL PRIORITIES

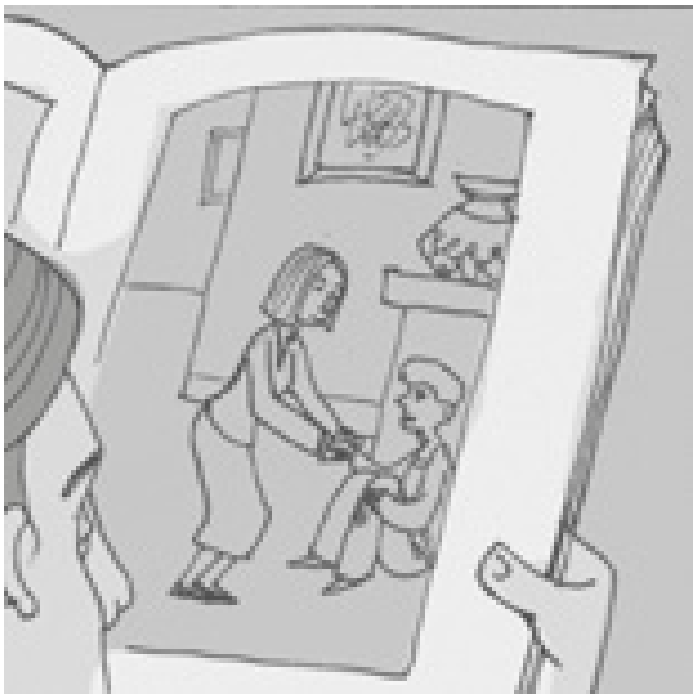
An toàn cho con người là trên hết!

Safety for people comes first.

Nên thiết lập mạng lưới liên lạc với gia đình trước khi xảy ra tình huống khẩn cấp. Cán bộ sẽ làm việc hiệu quả hơn nếu họ biết rằng gia đình họ đã được chuẩn bị và biết cần phải làm gì.

It is good to set up a family communication network before an emergency happens. Staff work better if they know their families are prepared and know what to do.

CHUẨN BỊ ỨNG PHÓ VỚI TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP
EMERGENCY PREPAREDNESS

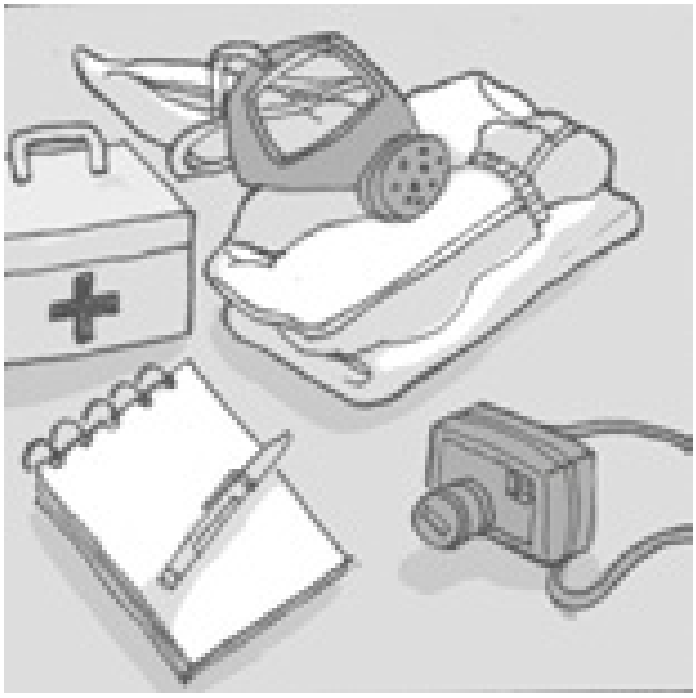


Nên xây dựng trên văn bản một cơ cấu tổ chức rõ ràng, mô tả các trách nhiệm và hành động cần thực hiện khi xảy ra tình huống khẩn cấp.

It is recommended that an organized structure be established and job responsibilities and descriptions of actions to be taken in the event of an emergency are written down in a clear plan.

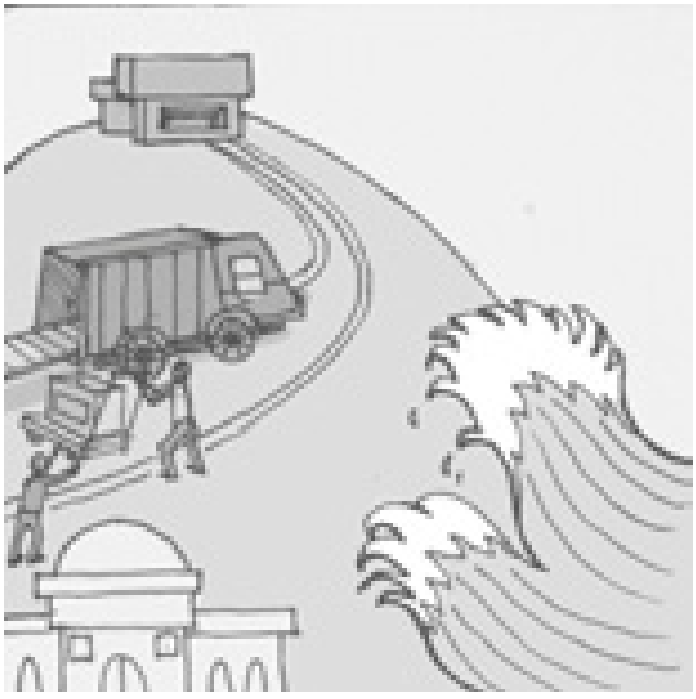
Một cơ cấu đưa ra mệnh lệnh từ trên xuống được minh họa trong Kế hoạch khẩn cấp, có thể đơn giản hóa các nỗ lực trong tình huống khẩn cấp: một người chịu trách nhiệm điều phối và chỉ đạo ứng phó được giám đốc bổ nhiệm; những cá nhân chủ chốt, đại diện cho phòng hành chính, cán bộ, bảo vệ, trang thiết bị và sưu tập hiện vật, báo cáo lên điều phối viên khẩn cấp này; cơ cấu từ 5 đến 7 người báo cáo tình hình cho một người sẽ giúp công việc nhóm hiệu quả.

A streamlined command structure, illustrated in the Emergency Plan, can simplify emergency efforts: one person in charge of coordinating and leading response efforts, designated by the director; key personnel, representing the administration, staff, security, facilities and collections, report to emergency coordinator; five to seven people, reporting to an individual form an effective team.



Tập trung các dụng cụ và trang thiết bị nhằm giúp ứng phó các tình huống khẩn cấp. Khả năng phản ứng nhanh chóng là cực kỳ quan trọng.

Assemble tools and supplies to help respond to emergency events. The ability to react quickly may be critically important.



Hãy đưa ra kế hoạch về những nơi ẩn nấp. Cần biết địa điểm an toàn trong những tình huống khác nhau, nơi tập trung khách thăm quan, và điểm hẹn với đồng nghiệp. Thí dụ: nơi ẩn nấp khi xảy ra lốc xoáy, bão hoặc sóng thần là ở đâu? Làm thế nào sơ tán ra khỏi tòa nhà khi có hỏa hoạn? Khi có hỏa hoạn, rời khỏi tòa nhà; khi có lốc xoáy, chạy vào nơi ẩn nấp là những cách phù hợp. Nếu thời gian cho phép, cần đưa bộ sưu tập hiện vật đi đâu và bằng cách nào?

Plan refuges. Know where to seek safety in different situations, where visitors should gather, and where to meet your team members. For example: Where to shelter in a tornado, hurricane or tsunami? How to evacuate a building during a fire? In a fire leave the building; in a tornado sheltering in place may be appropriate. How and where to shelter the collection if time permits?

Cần phải phòng bị cho cán bộ bảo tàng. Các đợt tập dượt thường xuyên sẽ đảm bảo rằng tất cán bộ được làm quen với trách nhiệm của mình và xử lý với thái độ điềm tĩnh, linh hoạt và hiệu quả trong trường hợp xảy ra tình huống khẩn cấp.

It is recommended to prepare the staff. Regular drills will ensure that all staff are familiar with their responsibilities and respond in a calm, flexible and effective manner when and if an emergency arises.

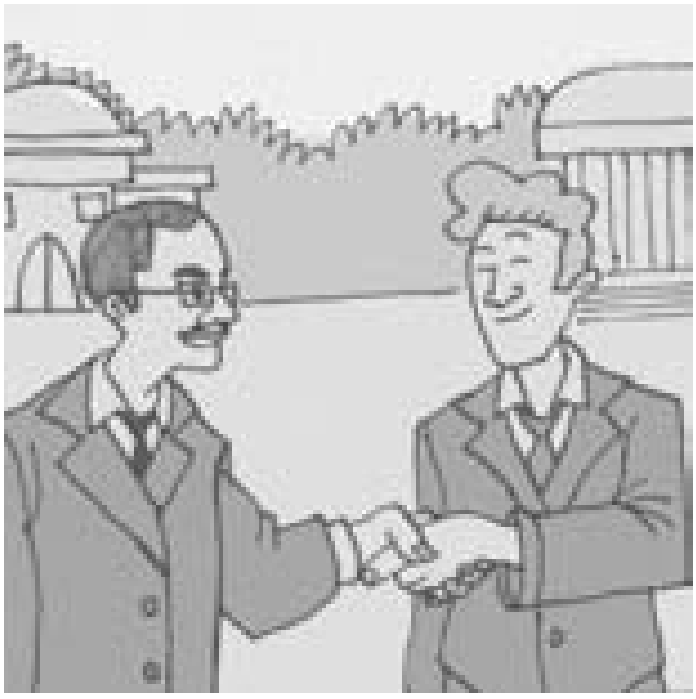
Cần phải phòng bị cho bộ sưu tập hiện vật, kể cả hiện vật đang trưng bày và trong kho, dựa trên các nhu cầu và ưu tiên xác định trong giai đoạn đánh giá.

It is recommended to prepare the collections, on display and in storage, based on the needs and priorities established during the assessment phase.

XÂY DỰNG MẠNG LƯỚI ỨNG PHÓ
ESTABLISHING A RESPONSE NETWORK

Hợp tác với các cơ quan có thẩm quyền và chức năng ứng phó khẩn cấp là điều cần làm. Cần biết rõ về năng lực và nguồn lực của họ mà bạn có thể sử dụng.

It is a good idea to work with public authorities and response agencies and be aware of the capabilities and resources that may be available to you.



Việc xây dựng các thỏa thuận hỗ trợ song phương với các bảo tàng hoặc cơ quan kết nghĩa là điều nên làm.

It is good to establish mutual aid agreements with sister institutions.

XÂY DỰNG MẠNG LƯỚI ỨNG PHÓ
ESTABLISHING A RESPONSE NETWORK

Nên hợp tác với các đối tác cung cấp dịch vụ và lập các thỏa thuận về mua bán với nhà cung cấp.

It is recommended to work with vendors and set up purchasing agreements with suppliers.

TẬP HUẤN
TRAINING

Tập huấn là một phần thiết yếu của công tác sẵn sàng ứng phó với tình huống khẩn cấp, đồng thời giúp thúc đẩy làm việc theo nhóm trong bảo tàng.

Training is an essential part of emergency preparedness and also helps to promote team.

Khách tham quan thường mong đợi cán bộ bảo tàng biết rõ phải làm gì và làm thế nào để đưa họ đến nơi an toàn. Các khóa tập huấn cho cán bộ bảo tàng là không thể thiếu bởi vì việc thực hành ứng xử với các nhóm người đang lo lắng hoặc sợ hãi là rất cần thiết.

Visitors will expect staff to know what to do and how to take them to safety. Training sessions for staff are essential because practice is necessary for working with groups of people who may be concerned or frightened

Với kế hoạch khẩn cấp bằng văn bản, hãy thực hành cách thức và thời điểm sơ tán người hoặc bộ sưu tập hiện vậy ra khỏi tòa nhà hoặc di tích. Khi tình huống khẩn cấp xảy ra, các điều kiện sẽ trở nên khó khăn hơn nhiều.

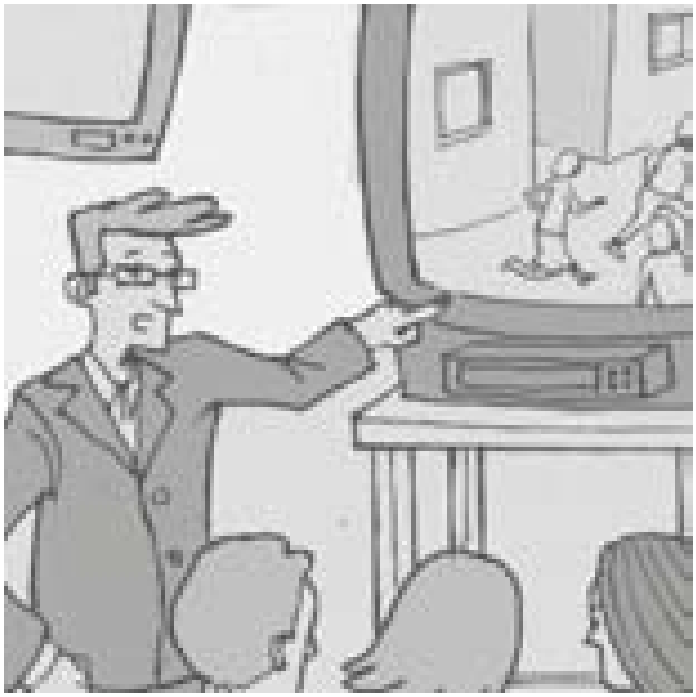
Using the written emergency plan, practice how and when to evacuate people or collections materials from a building or site. In an emergency, conditions may become progressively more difficult.

Cố gắng duy trì liên tục việc cải thiện các quy trình thực hiện và cập nhật các bước thực hiện này.

Try to establish an ongoing process for improving procedures and help to keep them current.

Tổ chức các buổi tập dượt. Báo động bằng âm thanh, sơ tán nhân viên, tập trung tại điểm tập hợp, và xem xét các hành động tiếp theo. Hãy áp dụng một khung thời gian, xem xét cần làm gì, thí dụ trong 10 phút, 90 phút, hay trong 12 tiếng, hoặc lên lịch cho các bài tập trong đó nhân viên bảo tàng sẽ ứng phó với các tình huống giả định, và mời các cơ quan chức năng địa phương tham gia tập huấn, nếu được.

Hold drills of different types. Sound alarms, evacuate the staff, gather at meeting points, and consider the next actions. Include a timeline, consider what to do (for example) in 10 minutes, in 1 ½ hours, in 12 hours, or schedule exercises in which staff respond to a mock "event" and invite local agencies to join you for the training if appropriate



Đánh giá lại từng bài tập huấn. Mọi nhân viên cần được khuyến khích nhận xét và đưa ra gợi ý để rút kinh nghiệm cho việc thực hiện lần sau. Các nhân viên thường có kiến thức rất tốt để chia sẻ.

Review each training session. All staff should be encouraged to comment and to offer suggestions for doing things better next time. Staff has great knowledge to share.

Nâng cao năng lực về ứng phó trong tình huống khẩn cấp bằng việc sử dụng các kỹ thuật giảng dạy như:

• các tình huống giả định (Thí dụ dự báo sẽ có gió to... nhân viên bảo tàng sẽ phải làm gì?).

• các bài tập thực hành (mất công hơn nhưng thực tiễn, thảo luận về các hành động cần thực hiện theo nhóm và so sánh các đề xuất).

Improve response capabilities by using teaching techniques such as:

• scenarios (For example, high winds are expected… What should staff do?).

• table top exercises (More elaborate but realistic problem, discuss actions in groups or teams and compare responses).

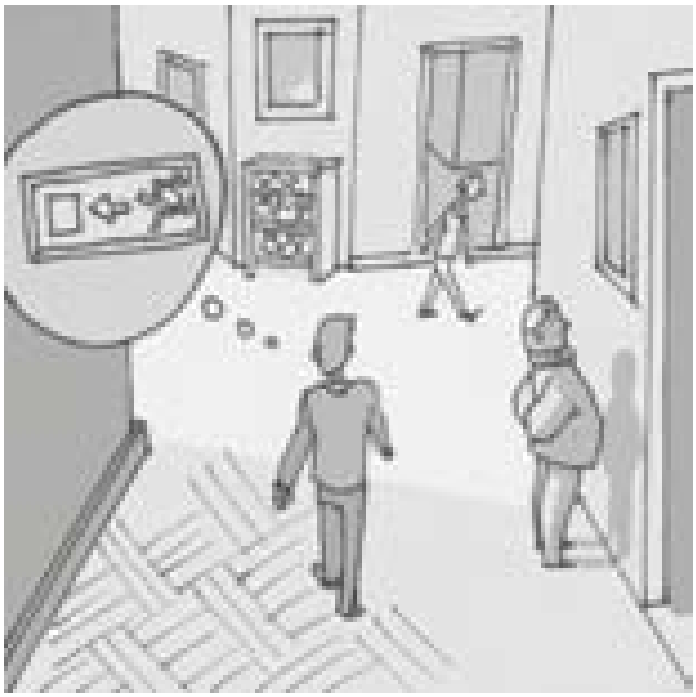
Đào tạo các đội chuyên di chuyển sưu tập hiện vật trong các tình huống khẩn cấp. Hãy thử làm một bài tập sử dụng các vật liệu mô phỏng hiện vật bị "hư hại" hoặc ướt. Thời lượng và không gian cần cho công việc "cứu hộ" sẽ đem lại điều bất ngờ cho mọi người.

Train teams for handling collections in emergency situations. Try an exercise using "damaged" or wet materials that simulate artifacts. The amount of time and space that is needed for "recovery" work will be a surprise to everyone.

Hãy thực hành vai trò và trách nhiệm trong quá trình quản lý rủi ro, hành động để cải thiện năng lực và các biện pháp an toàn cho người và di sản văn hóa thuộc quyền quản lý của mình và chuẩn bị tốt công tác giữ an toàn trong tình huống khẩn cấp tiếp theo.

Practice roles and responsibilities in the risk management process, act to improve capabilities and safety measures for people and the cultural heritage in your care and be ready to do a great safe job in the next emergency situation.

CÁC BƯỚC CƠ BẢN ĐỂ GIẢM THIỂU RỦI RO
BASIC STEPS TOWARD RISK REDUCTION

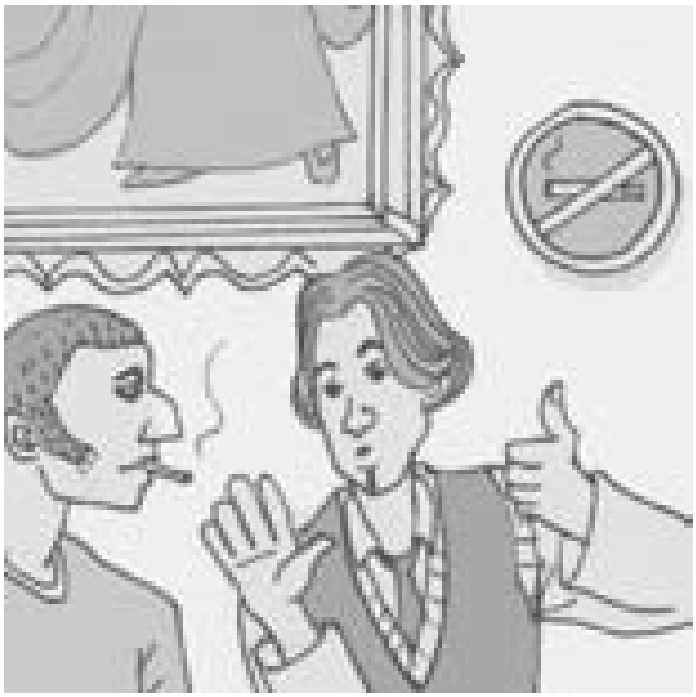


Hãy đi khắp tòa nhà và nhận biết tất cả các lối ra vào công trình trước khi bạn phải làm điều đó trong một tình huống khẩn cấp.

Walk through building and know all ways of going out of or into the structure before you have to do so in an emergency situation.

Đảm bảo có các đường bao ngoài, lối thoát và cửa ra vào tòa nhà trong tình huống khẩn cấp.

Secure the perimeter, exits and entrances to the building in an emergency.



Cải thiện an ninh và giảm thiểu nguy cơ hỏa hoạn bằng cách làm thông thoáng các lối thoát. Khuyến khích và hỗ trợ các nhân viên tham gia hành động phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro.

It is a good idea to help improve security and reduce fire risk by keeping exit routes clear. Encourage and support preventive and mitiga-tion actions by all staff.

Báo cáo và giải quyết các rủi ro, thí dụ: côn trùng; ống rò rỉ nước; cửa bị chặn; mùi khí ga; đèn hoặc công tắc bị hỏng; chuột bọ trong khu vực sưu tập hiện vật. Việc báo cáo nguy cơ không những là trách nhiệm thường ngày mà còn là trách nhiệm của thành viên tham gia ứng phó khẩn cấp.

Take responsibility for reporting and addressing risks, for example: Insects; dripping pipes; blocked doors; gas smell; faulty lights or switches; vermin in collec-tion areas. It is good to report risks both as part of normal duties and as part of a response team.

Cập nhật và đánh giá kế hoạch khẩn cấp để phản ánh các nhiệm vụ đã hoàn thành trong hoạt động quản lý rủi ro.

Update and revise the emergency plan to reflect accomplishments of risk management activities.

GIÁM SÁT
MONITORING

Thiết lập chu kỳ đánh giá, phân tích và điều chỉnh công tác tập huấn nhân viên, xây dựng hệ thống an ninh, bảo trì, tư liệu hóa các quy trình, các bộ sưu tập hiện vật, các trình tự ứng phó và (các) Kế hoạch khẩn cấp.

Establish cycle of review, analysis, and revision for staff training, building security, maintenance, documentation of proce-dures, collec-tions, response procedures and Emergency Plan(s).

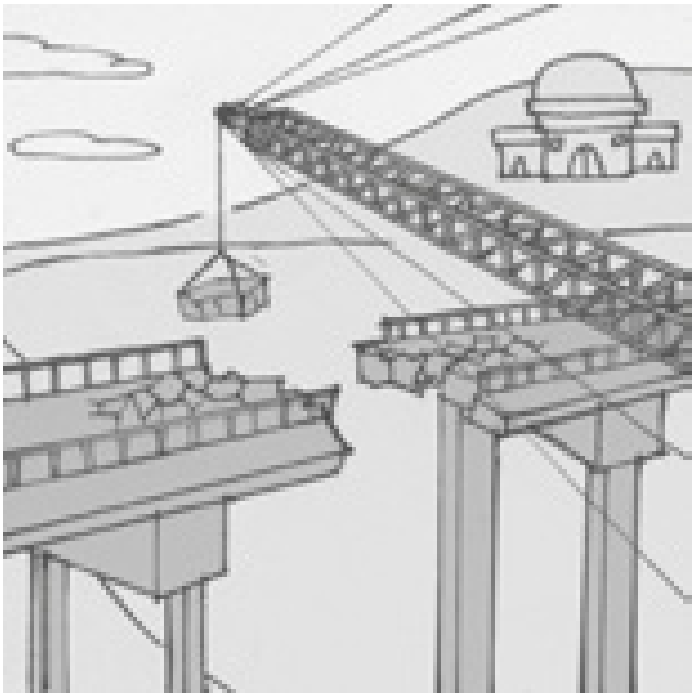
Luôn cảnh giác về sự thay đổi của điều kiện thời tiết, các nguy cơ do tự nhiên và con người gây ra.

Be alert to changing weather conditions, natural and man-made hazards.

GIÁM SÁT
MONITORING

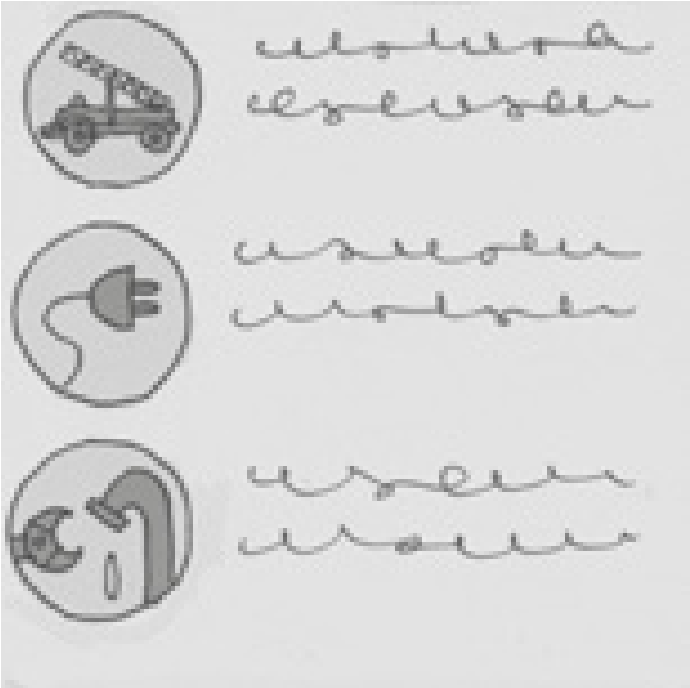
Luôn theo dõi việc nâng cao kỹ năng của nhân viên, lên kế hoạch tập huấn, và nâng cao năng lực cá nhân và tập thể về ứng phó với tình huống khẩn cấp, sử dụng các nguồn lực địa phương, nếu có điều kiện.

Keep in touch with the improving skills of staff, schedule training, and increase capabilities and institutional capacity to respond to a situation, if possible, with local resources.



Cần cập nhật thông tin về các thay đổi về hạ tầng cơ sở.

It is advisable to stay informed of local infrastructure changes.



Cần cập nhật các mạng lưới nguồn lực, cả về hỗ trợ chuyên môn, dịch vụ và cung cấp vật tư.

It is recommended to update networks of resources, both for professional assistance and services and supplies.

Hãy sống và làm việc với ý thức an toàn.
Công tác quản lý rủi ro tốt cần có
nỗ lực bền vững của mọi nhân viên.
Tình huống khẩn cấp sắp đến của bạn
không nhất thiết phải biến thành thảm họa.

Live and work with safety in mind.
Good risk management requires
a sustained effort by all staff.
Your next emergency need not become a disaster.

PHẦN ĐỂ GHI CHÉP
NOTES

United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization