

Copyright © Antonio Sandu
Copyright © TRITONIC 2016 pentru ediția prezentă.

Toate drepturile rezervate, inclusiv dreptul de a reproduce fragmente din carte.

TRITONIC
Str. Coacăzilor nr. 5, București
e-mail: editura@triton.ro
www.triton.ro

În această carte au fost integrate parțial unele teme tratate anterior de autor în volumele Sandu, A. (2009). *Dimensiuni etice ale comunicării în postmodernitate*. Iași, România: Editura Lumen; Sandu, A. (2010). *Perspective semiologice asupra transmodernității*. Iași, România: Editura Performantica; Sandu, A. (coord.), Ponea, S., Bradu, O. A. (2009). *Manual pentru cursanții programului de formare profesională: „Asistent în relații publice și comunicare” COD COR 342906*. Iași, România: Editura Lumen. ISBN: 978-973-166-190-2; Sandu, A. (2012). *Filosofia socială construcționistă. Direcții epistemice, etice și pragmatice*. Cluj, România: Presa Universitară Clujeană, precum și sintezele unor articole publicate anterior de autor.

Temele reluate au fost adaptate la contextul prezentei lucrări, acel al domeniului relațiilor publice și al comunicării în administrația publică cu menționarea surselor în bibliografie și cu respectarea legislației în vigoare.

La baza acestui volum se află cursul de Relații publice și comunicare susținut de Domnul Profesor Universitar Doctor Abilitat Antonio Sandu, la specializarea Administrație Publică în cadrul Facultății de Științe Economice și Administrație Publică a Universității Ștefan cel Mare din Suceava. Volumul include o serie de aplicații destinate studenților la forma de învățământ la distanță.

Antonio SANDU

RELAȚII PUBLICE ȘI COMUNICARE pentru ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ

Cuprins

O introducere în relațiile publice și comunicarea specifică administrației publice.....	9
Cap. 1. Științele comunicării ca științe sociale. Comunicare și comunitate	13
1.1. Natura științelor sociale	13
1.2. Fundamentări epistemice în științele comunicării	18
1.3. Comunicare și construcția socială a realității	25
1.4. Încredere și comunicare în societatea de risc	50
1.5. Strategii de analiză a poziționării organizației în relațiile publice	57
Cap. 2. Comunicare și semiotică. Structura actului comunicațional.....	67
2.1. Comunicare și semiotică.....	67
2.2. Structura actului comunicațional	71
Cap. 3. Strategii neuro lingvistice în comunicarea publică. Sistemul de reprezentări senzoriale AVK	77
3.1. Programarea neuro-lingvistică și comunicarea publică.....	77
3.2. Principiile programării neuro-lingvistice.....	80
3.3. Sistemul de reprezentări senzoriale AVK.....	82
Cap. 4. Rolul comunicării în PR. Comunicatorul instituțional	89
4.1. Comunicatorul instituțional	89
4.2. Specificul comunicării instituționale	90
4.3. Informație publică versus secret de serviciu.....	91
4.4. Rolul comunicării în PR	93
4.5. Instrumente utilizate în campaniile de relații publice..	95
Cap. 5. PR în organizația publică.....	101
5.1. Strategia de comunicare	101

Cap. 6. Evenimentul. Construcția unui eveniment public	105
6.1. Evenimentul public.....	105
Cap. 7. Conferința de presă. Relația instituție publică-presă.....	107
7.1. Biroul de presă.....	107
7.2. Conferința de presă.....	108
Cap. 8. Comunicatul de presă. Mapa de presă	111
8.1. Știrea de presă.....	111
8.2. Comunicatul de presă	115
8.3. Reportajul	127
Cap. 9. Elemente de marketing social și campanii de PR.....	131
9.1. Comunicarea pe internet și virtualizarea spațiului social.....	131
9.2. Tehnicile de PR online	135
Cap. 10. Comunicare vizuală în PR. Elemente de semiotică vizuală în PR și publicitate	139
10.1. Semiotică vizuală. Analiza unei campanii de PR politic.....	139
Cap. 11. Rolul WEB 2.0 în PR și comunicarea publică....	145
11.1. Blog-ul în comunicarea publică.....	145
11.2. Facebook-ul în comunicarea publică.....	146
Cap. 12. Auditul comunicării și climatului organizațional.....	149
12.1. Comunicarea în organizații. Elemente de cultură organizațională	149
12.2. Interviuul apreciativ ca strategie de comunicare în organizație. Auditul apreciativ al comunicării interne	150

Cap. 13. Fenomene de masificare a comunicării. Societatea de masă	165
13.1 Globalizare și comunicare de masă	165
13.2. Paradigma transmodernă. Cultural Creatives (Indivizii creativi cultural).....	168
Bibliografie generală	181

Cap. 1. Științele comunicării ca științe sociale. Comunicare și comunitate

Tematică:

1.1. Natura științelor sociale

1.2. Fundamentări epistemice în științele comunicării

1.3. Comunicare și construcția socială a realității

1.4. Încredere și comunicare în societatea de risc

1.5. Strategii de analiză în relațiile publice

1.1. Natura științelor sociale



Construcția unei paradigme¹ reprezintă pentru Kuhn (1999) un cadru teoretico-conceptual și metodologic, care circumscrie o arie a cercetării și care permite cercetătorilor să avanseze idei coerente, să deducă consecințe logice, să stabilească ipoteze și să le demonstreze experimental. Termenul de paradigmă provine din limba greacă, semnificând model, mod de înțelegere, respectiv fundamentul asumat al oricărei cunoașteri. Adevărul științific se subsumează în teorii coerente, tocmai datorită existenței unui set de noțiuni a

¹ Adaptare după Sandu, A. (2010a). *Perspective semiologice asupra transmodernității*. Iași, România: Editura Performantica.

cărei conotație este predefinită. Orice cunoaștere umană, fie ea comună sau teoretică, are la bază un *datum* originar, set de axiome, cunoștințe apriori, cadre conceptuale care jalonează gândirea, precum și un set de reguli operaționale, deductive sau inductive, care asigură din punct de vedere formal adevărul cunoașterii respective. Dezvoltarea cunoașterii este jalonată de cunoașterea anterioară, așa cum subliniază Mircea Flonta:

„Kuhn se distanțează net de imaginea idealizată asupra cunoașterii științifice pe care o ofereau scrierile cele mai autorizate de filosofia științei, susținând că baza practică a cercetării și a consensului într-o știință care a atins stadiul maturității nu este teoria științifică, ci ceva mai complex, paradigma (...) Paradigmele înțelese ca realizări științifice exemplare, ca exemple concrete de formulări și soluții ale problemelor științifice, constituie baza aceluia acord al oamenilor de știință asupra fundamentelor, ce distinge orice cercetare științifică matură” (1997).

Setul de concepte, axiome și șabloane ale gândirii împreună cu metodele, standardele științifice, procedurile de cercetare și criteriile adevărului reprezintă structura internă a unei paradigme. Una dintre descoperirile fundamentale ale lui Kuhn (1999) este aceea că semnificația noțiunilor este în strânsă legătură cu contextul cultural și științific al epocii în care se realizează analiza, și cu modelul paradigmatic adoptat. Semnificația paradigmei ca și cadru conceptual este dată de faptul că

dezvoltările ulterioare se realizează în cadrul aceluiași model paradigmatic. Fiecare din aceste „viziuni științifice”, cadre interpretative care jalonează cercetarea, poartă denumirea de paradigmă. Trecerea de la o paradigmă la alta este, în viziunea lui Kuhn (1999), o revoluție științifică. Kuhn (1999) sesizează tendința istoricilor și filosofilor științei de a se raporta la concepte provenite dintr-o altă paradigmă științifică (și eventual culturală) atașându-le semnificația lor actuală, dintr-un alt cadru paradigmatic.

Sensurile aceleiași noțiuni în două paradigme științifice culturale sau sociale diferite, pot diferi radical datorită faptului că o paradigmă mai nouă poate asocia unui termen mai multe semnificații, spre exemplu fotonul este înțeles din perspectiva unei teorii cuantice: deși își păstrează sensul de particulă fundamentală de lumină, are semnificații net diferite față de cel de particulă de lumină din mecanica newtoniană. Michael Polanyi (1958), în volumul *„Personal Knowledge”*, afirmă că o parte semnificativă din „reușita omului de știință” este reprezentată de „cunoaștere tacită”, care nu poate fi articulată teoretic și explicit în construcții teoretice.

Kuhn (1999) consideră că pot exista construcții paradigmatică fără a exista un set complet de reguli care să ghideze dezvoltarea cercetării. În cadrul unei paradigme, constată autorul, sfera unui concept conține în ea o serie de atribute care face ca toți cei care îmbrățișează acea paradigmă să poată recunoaște un conținut al unei clase ca făcând parte din acea clasă, și să atribuie tuturor membrilor unei clase proprietățile respective. Structura unei revoluții în cunoaștere necesită ca datele empirice să contrazică cel puțin parțial construcțiile teoretice ale

paradigmei acceptate (Flonta, 1997). Când încercarea de a introduce datele observației factuale în cadrele teoretice ale vechii paradigme eșuează, noi cadre explicative încep să apară și să structureze astfel o nouă paradigmă.

Recurența metodelor, modelelor și regulilor face obiectul unei discuții metateoretice, atunci când paradigma este incapabilă să înglobeze în cadrele sale explicativ conceptuale datele pe care cercetarea le validează experimental. Kuhn (1999) arată că datorită interesului unui cercetător spre o arie dată a unei științe, chiar dacă el abordează cadrele conceptuale ale uneia și aceleiași paradigme cu un alt cercetător care se interesează de o altă parte a aceleiași științe, ceea ce pentru unul dintre ei semnifică o revoluție științifică, pentru celălalt este doar o descoperire. Kuhn (1999) evidențiază aici natura structurată a paradigmatelor.

Modelul paradigmatelor poate fi extins din sfera filosofiei științei în cea a filosofiei culturii. Cultura occidentală contemporană poate fi înțeleasă ca o paradigmă, în sensul că există un set coerent de semnificații ale conceptelor fundamentale, un set de modele interpretative ale Universului, un set de norme și reguli de creare a unor noi bunuri culturale, precum și criterii proprii de validare a adevărului unei concepții culturale. Modelul cultural european este tributar paradigmei raționaliste. Presupozițiile culturale sunt practic zone ale metamesajului, și au o foarte puternică influență în formarea convingerilor, inclusiv a celor științifice. Corelația dintre legile științei și legile matematice este o presuposiție a modelului cultural european, care a făcut știința să fie privilegiată în fața altor modalități de cunoaștere. La această presuposiție s-a

adăugat desigur dictonul biblic: „Și veți cunoaște adevărul și adevărul vă va face liberi” (Pavel: Corinteni 12). Singura zonă în care adevărul subzistă prin sine însuși, este sistemul logico-matematic. Chiar dacă știința contemporană pozitivă este preponderent atee sau neangajată teist, adevărul a căpătat o valoare evasi-eshatologică.

Logica și matematica sunt privilegiate pentru că europeanul sau occidentalul au orgoliul absolutului. Absolutul este întrevăzut în mod cartezian în *res cogitans*, pentru că unirea dintre *res extensa* și *res cogitans* apare post cartezienilor ca dificilă în concept. Știința a făcut tocmai ca descoperirile să vină prin aproximări succesive, deci prin înstăpâniri gradate *res extensa* către *res cogitans*. *Res cogitans* în sine operează cu obiecte matematice pe care le instituie lumii fizice. Anton Dumitriu (1991) sesizează spiritul heraclitic al culturii europene. Biserica este o comuniune de persoane, constituind împreună trupul Domnului. Tot astfel, știința este o comunitate de cercetători, înăluntru căreia: „Spiritul științific nu constă în găsirea unor adevăruri, ci în modalitatea cercetării lor. Modalitatea aceasta exprimă prin neconștientarea ei dinafară libertatea spiritului omenesc” (Dumitriu, 1991). Acest spirit liber prin sine însuși este tocmai spiritul matematic. Spre deosebire de celelalte culturi, spiritul științific face din cultura europeană o schimbare, o renaștere paradigmatică.

Preceptul biblic: „Și veți cunoaște adevărul și adevărul vă va face liberi!” influențează spiritul științific, teoretic chiar în defavoarea celui mistic. Adevărul este atât o valoare ontologică cât și gnoseologică, iar căutarea lui devine o măsură a libertății.

Sarcină de învățare 1: Lectură suplimentară

Pentru o cât mai amplă înțelegere a conceptului de *paradigmă științifică*, invităm studenții să lectureze un capitol la alegere din volumul Kuhn, T. (1999). *Structura revoluțiilor științifice*. București, România: Editura Humanitas.



Sarcină de lucru 1:

Realizați o recenzie la volumul: Kuhn, T. (1999). *Structura revoluțiilor științifice*. București, România: Editura Humanitas, insistând asupra semnificațiilor capitolului selectat pentru lectura suplimentară menționată anterior.



Temă de verificare pe parcurs tip T2:

Având în vedere gradul de dificultate crescut al capitolului, invităm studenții să realizeze o listă a conceptelor cheie din cadrul prezentului capitol (cel puțin 5 concepte cheie), pe care să le definească cu ajutorul unui dicționar de specialitate, construind ulterior un eseu de maxim o pagină care să cuprindă cele 5 cuvinte cheie.

1.2. Fundamentări epistemice în științele comunicării



Ansamblul științei² contemporane poate fi înțeles ca o permanentă întrepătrundere a unor teorii, idei, soluții realizate de cercetători din

² Preluare și adaptare din volumul Sandu, A. (2009). *Dimensiuni etice ale comunicării în postmodernitate*. Iași, România: Editura Lumen.

ramuri de activitate cât mai diverse. Rolul științei contemporane nu mai este acela de a prezenta lumea așa cum este, ci mai degrabă a crea un model de înțelegere a acesteia. Conceptul de adevăr este necesar în cadrul modelelor teoretice, pentru a putea exista progres. În acest sens adevărul apare doar ca un non fals. Constantin Sălăvăstru (1997) formulează, urmându-l pe Petre Botezatu, patru dimensiuni ale adevărului în știință: „dimensiunea corespondenței, dimensiunea reprezentării, dimensiunea referinței și dimensiunea informației”. Adevărul ca certitudine nu mai este însă deplin adecvat științelor. Conceptul de adevăr suferă o mutație epistemică în cadrul epistemologiilor construcționiste. Așa cum precizează Ștefan Cojocaru (2005), construcționismul abandonează ideea conform căreia mintea individului reprezintă oglinda realității. Construcționismul se bazează pe relații și susține rolul individului în construcția realităților semnificative. Concepte precum cel de verosimilitudine, devin mai adecvate pentru a descrie caracterul noilor legi, formulate în interiorul unor științe care se îndepărtează din ce în ce mai mult de ceea ce poate fi efectiv experimentat sau chiar observat în mod direct.

Științele de vârf vorbesc de modele de Univers, având valoare de adevăr matematic și nu de adevăr corespondență. Chiar modelarea matematică a Cosmologiei se face pornind de la un Univers axiomatic care să descrie cât mai bine rezultatele observațiilor. Adevărul fiind un apanaj al noilor epistemologii capătă semnificație etică în corelație cu metodologia științei și cercetării. Construcția științei este o serie nesfârșită de modele explicative ale realității. Pe acestea le putem

accepta la limită ca fiind constructe sociale care facilitează înțelegerea consensuală a realității.

Schimbarea paradigmei ontologice este inevitabil urmată de modificarea paradigmei epistemice. La nivel metodologic, apar modele construcționiste care subliniază importanța integralității sistemice a cercetării. Transdisciplinaritatea este unul dintre fundamentele epistemice ale transmodernității. Modelul gnoseologic, pe care îl putem numi cunoașterea integrală, vizează recuperarea alterității ca o componentă absolut necesară în definirea propriului.

Ken Wilber (1982) propune pentru explicarea conștiinței conceptul de *holon*. Holon-ul (gr. Holos = întreg + on = entitate) este o noțiune ce desemnează ceva ce este simultan un întreg și o parte, iar termenul a fost propus pentru prima dată de Arthur Koestler (Grof, 2006). Un holon se referă la un sistem (sau fenomen) care este întreg în sine însuși, și în același timp este o parte a unui sistem mai mare (cu adâncime de organizare mai mare). Caracterizează sistemele imbricate („nested”) – unul în altul. Fiecare sistem poate fi considerat un holon, de la particulele subatomice la universul ca întreg. Pe plan fizic, cuvintele, ideile, sunetele, emoțiile, tot ceea ce poate fi identificat (cu excepția probabil a creației însăși) este simultan parte a ceva și poate fi văzut ca având părți.

Deoarece fiecare holon este încorporat în întregi mai mari, el este influențat, și la rândul său influențează aceste părți mai mari. Fiecare holon conține de asemenea subsisteme (părți) și este influențat și influențează părțile sale. Informația circulă bidirecțional între sistemele mai mici și cele mai mari (aici mici și mari se referă la adâncimea organizării și nu la dimensiunea sistemului).

Când această bidirecționalitate a fluxului informației și înțelegerea rolului sunt compromise, sistemul începe să colapseze, întregii nu-și mai recunosc dependența lor în ceea ce privește părțile subsidiare și părțile nu mai recunosc autoritatea de organizare a întregilor.

Ierarhia holonilor este denumită holarhie. Ea reprezintă o ierarhie naturală în sensul că este mai degrabă obiectivă decât subiectivă. Wilber (1982) spune că ierarhia holonilor se poate testa astfel: dacă se îndepărtează un tip de entitate din existență (holon), atunci toate celelalte entități (întregi) care sunt formate din acei holoni încetează să existe.

În mod normal, realitatea acoperă cel puțin trei domenii:

- ceea ce putem „vedea” (observa) cu ajutorul simțurilor;
- ceea ce putem „vedea” cu „ochiul interior”;
- ceea ce face posibilă această observare, atât în interior cât și în exterior.

Toate cele trei domenii pot fi abordate într-o manieră științifică! Dar ce înseamnă „științifică”? Wilber (1982) spune că știința în nici un caz nu trebuie să implice automat materialism. Știința implică următoarele trei elemente:

- urmărim un fapt, ridicăm o obiecție sau o paradigmă (engl. instruction, injunction, paradigm);
- percepem o anumită stare de lucruri;
- comparăm rezultatele noastre cu ale altora.

Știința cuprinde două dimensiuni fundamentale și anume descoperirea și expunerea. Descoperirea reprezintă o activitate laborioasă de edificare a unor noi concepte,