

LBRIS

We know
books

Editori

Paul Dobrescu

Florin Zeru

**COMUNICAREA GUVERNAMENTALĂ
ÎN ROMÂNIA. O ABORDARE STRATEGICĂ**

t...

TRITONIC

Tritonic Books

București - 2024

Editori: Paul Dobrescu, Florin Zeru

Comunicarea guvernamentală în România. O abordare strategică.

Copyright © Autorii

Copyright © TRITONIC 2024 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

Tritonic București apare la poziția 18 în lista cu Edituri de prestigiu recunoscut în domeniul științelor sociale (lista A2) (CNATDCU):
http://www.cnatdcu.ro/wp-content/uploads/2011/11/A2_Panel41.xls

Colecția Comunicare Media este coordonată de lect. univ. dr. Bogdan Hrib.

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

Comunicarea guvernamentală : o abordare strategică / ed.:

Paul Dobrescu, Florin Zeru. - București : Tritonic Books, 2024

Conține bibliografie

ISBN 978-606-749-721-2

I. Dobrescu, Paul (ed.)

II. Zeru, Florin (ed.)

32

Coperta: Alexandra Bardan

DTP: Ioan Dorel Radu

Editor: Rebeca Cojocaru

Comanda nr. CM01/ 2024

Bun de tipar: Ianuarie 2024

Tipărit în România

Orice reproducere, totală sau parțială, a acestei lucrări, fără acordul scris al editorului, este strict interzisă și se pedepsește conform Legii dreptului de autor.

CUPRINS

Introducere	7
CAPITOLUL 1.	
Comunicare și bună guvernare	17
CAPITOLUL 2.	
Comunicarea guvernamentală pe rețelele sociale	51
CAPITOLUL 3.	
O societate bine guvernată este o societate rezilientă	73
CAPITOLUL 4.	
Comunicarea de criză în context instituțional	97
CAPITOLUL 5.	
Comunicarea reputațională în cadrul instituțiilor publice	117
CAPITOLUL 6.	
Comunicarea guvernamentală - despre vulnerabilități și posibile soluții	145
CAPITOLUL 7.	
Comunicarea guvernamentală românească integrată european	165

CAPITOLUL 8.

Comunicarea guvernamentală în domeniul sănătății:
abordarea strategică a promovării sănătății și a educației
pentru sănătate 185

CAPITOLUL 9.

Comunicarea în guvernanta securității cibernetice 215

CAPITOLUL 10.

Cu ochii la criza cea mare: criza de încredere.
Provocări pentru comunicarea guvernamentală într-un
deceniu al crizelor 245

Biografii autori 277

INTRODUCERE

Comunicarea guvernamentală trebuie să fie strategică pentru a conta cu adevărat. Afirmăm acest lucru atât din perspectiva studiilor care evidențiază potențialul comunicării guvernamentale în consolidarea guvernantei, a politicilor și a încrederii și, implicit, a democrației, cât și din perspectiva evoluțiilor și provocărilor oferite de transformarea digitală și de ecosistemele informaționale aflate într-o continuă schimbare. În volumul de față, *Comunicarea guvernamentală în România. O abordare strategică*, evidențiem importanța comunicării guvernamentale strategice pentru societățile democratice, oferim exemple concrete și abordăm subiectul având în vedere cele mai importante perspective, fie că ne referim la comunicarea de criză, la combaterea dezinformării sau la rolul comunicării sectoriale. De asemenea, ca urmare a dezvoltării comunicării prin intermediul rețelelor sociale apar noi modalități de a interacționa între cetățeni și instituții, aspect deosebit de important și expus pe larg în cadrul acestui volum. Încrederea reprezintă un concept ce se regăsește în fiecare capitol și reprezintă cel mai important liant al vieții politice, publice și sociale. În acest sens, venim cu o abordare integrată privind acest termen și oferim răspunsuri la o serie de întrebări esențiale: de ce avem acest deficit de încredere, ce

CAPITOLUL 1.

COMUNICARE ȘI BUNĂ GUVERNARE

LOREDANA VLADU, MIRELA PÎRVAN

Comunicare pentru o bună guvernare

Zilele noastre au fost martorele unor dezvoltări spectaculoase ale relației dintre guvernare și comunicare. Astăzi, comunicarea a devenit probabil personajul central al vieții contemporane. Trăim într-o lume a comunicării. Comunicarea și-a dezvoltat și diversificat într-un mod impresionant mijloacele. A depășit, probabil, cea mai dificilă barieră, bariera audienței colective și îndepărtate, pătrunzând – prin intermediul social media – la nivelul persoanei particulare. Ce impact au aceste evoluții explozive asupra activității guvernamentale, asupra activității de comunicare pe care o desfășoară echipele executive din fiecare țară? S-a modernizat activitatea de comunicare guvernamentală? Își catalizează ea resursele pentru a capitaliza oportunitățile aduse de inovarea tehnologică? Cum este valorificat acest amplu efort de modernizare la nivelul comunicării strategice?

Dorim să facem de la bun început o precizare. În zilele noastre, comunicarea a căpătat un sens foarte larg, procesul acesta depărtându-se semnificativ de înțelesul său original: explicarea, prezentarea deschisă, sinceră, a unui gând, a unui proiect, a unei intenții; folosirea mijloacelor puse la îndemână de comunicare pentru a ușura înțelegerea, pentru a facilita acordul, pentru a prileji adâncirea unor probleme, prefigurarea unor soluții acceptabile pentru toți factorii implicați. În considerațiile pe care le vom face despre comunicarea guvernamentală, vom depune eforturi să ne situăm cât mai aproape de acest înțeles fundamental al procesului de comunicare, să evităm acele practici care au în vedere, într-un fel sau altul, acreditarea de idei cu o justificare îndoielnică, propensiunea pe care o întâlnim relativ frecvent de a justifica până și greșelile, erorile, prezentându-le într-o lumină edulcorată; într-un fel sau altul manipularea cetățeanului. Ceea ce ne aduce în minte remarca sarcastică pe care o făcea Mark Twain: „Dacă nu citești ziarele, ești neinformați, dacă le citești, ești dezinformați”.

Buna guvernare presupune crearea unei adevărate infrastructuri a comunicării care să preia și să difuzeze în fiecare clipă informații, date, dar mai ales interpretări corecte, rezonabile ale realității, ale datelor socio-economice. Anticipăm o întrebare: dacă informațiile sau interpretările respective sunt false ori în bună măsură false, atunci de ce trebuie să ne intereseze? Pentru că repetarea unor falsuri în spațiul public, repetarea până la saturație prinde și, chiar dacă nu conving, creează un tip de confuzie – terenul social și psihologic pentru orice manipulare. În cuvintele lui Joseph Nye Jr, autorul formulei celebre *soft power*: „Information is not scarce, but attention is, and attention depends on credibility”¹ (Nye, 2015).

O analiză atentă a evoluțiilor contemporane arată că principala problemă cu care se confruntă societățile dezvoltate este capacitatea redusă a statelor de a livra prosperitate, ceea

¹ Informația nu este rară, dar atenția este, iar atenția depinde de credibilitate.

ce antrenează apatie, pesimism și o încredere publică din ce în ce mai firavă – ambele generalizate. Fapt care se datorează fie unui proces de redistribuire insuficient fundamentat (ceea ce a dus la accentuarea inegalității, la diminuarea clasei de mijloc, la șubrezirea stabilității acestei societăți), fie unor rezultate modeste în procesul propriilor performanțe economice. Joseph Stiglitz (2019) vorbește despre „capitalismul progresiv”, ca alternativă la neoliberalismul dezlănțuit, ale cărui efecte „nu mai pot fi inversate de niciun glonț magic”. Însă, tot în viziunea fostului economist-șef al Băncii Mondiale, o agendă coerentă – care să se concentreze, simultan, pe educație de calitate, cercetare, securitate economică, accesul la muncă, sănătate, condiții de locuire decente ș.a. – ar putea recupera măcar o parte din decalajele fulminante care pot fi observate în societățile contemporane. Agenda de guvernare a unui stat, oricât de organizată și fundamentată ar fi, necesită un efort susținut de comunicare pentru a căpăta legitimitate și pentru a recupera deficitul de încredere publică.

Comunicarea reprezintă unul din pilonii fundamentali ai bunei guvernări. Cu cât avem puterea de a înțelege mai repede acest adevăr și să-i creăm condițiile de afirmare, cu atât vom evolua în direcția bunei guvernări. Comunicarea este menită să aducă la cunoștința publică măsurile și deciziile guvernării, să le facă înțelese, să le motiveze, să scoată la lumină cauze mai adânci, care scapă simțului comun, dar care pot schimba în mod fundamental deznodământul unei dezbateri publice, unei anumite încadrări a unui subiect.

Acest lucru este deja de domeniul evidenței pe plan internațional. Banca Mondială a înființat, în 2007, Communication for Governance and Accountability Program pentru a cataliza resursele și acțiunile necesare infuzării unei doze generoase de comunicare în mediul politic. În 2015, pe agenda World Economic Forum figura reabilitarea comunicării strategice ca o prioritate globală, care poate ajuta la recuperarea încrederii

LIBRIS We know books

cetățenilor în guverne și în actul de guvernare în sine. În 2016, Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE) atenționează guvernele să acorde o importanță sporită comunicării, privită ca un factor de succes al guvernării și ca un element care, dacă este funcțional, poate facilita dezvoltarea, iar, dacă este deficitar, poate fractura performanța democratică a unei țări: „Practicile de comunicare și accesare a informației vor modela din ce în ce mai mult rezultatele proceselor politice și de guvernare (atât în manieră pozitivă, cât și în manieră negativă), iar societățile vor fi puse din ce în ce mai mult în mișcare de informație. Acesta este un adevăr valabil cu precădere în cazul statelor mai fragile. Modul în care informația este controlată și difuzată diferă de la stat la stat. Impactul va deveni vizibil fie prin fluidizarea proceselor democratice, sociale și economice, fie prin escaladarea polarizării, extremismului și violenței” (Deane, 2016, pp. 276–277).

În concepția analiștilor care îmbrățișează o viziune mai moderată sau chiar pesimistă asupra perspectivelor lumii contemporane, globalizarea a contribuit la intensificarea anumitor probleme de natură economică, socială și ecologică. Evident, cu ajutorul mass-media, aceste probleme au devenit și mai vizibile, mai discutate în spațiul public, aspect asupra căruia voi insista în capitolele următoare. Unele probleme depășesc granițele unui stat, cum ar fi încălzirea globală sau circulația capitalului, probleme care modelează piețele și influențează foarte multe sectoare. Toate aceste probleme cer soluții concrete, iar soluțiile concrete presupun cooperare la nivel global – de aici, ideea de „guvernare globală” care apare în discursul multor analiști proeminenți. Dacă ne raportăm la modul în care este definită „guvernarea”, este posibil să constatăm că ideea de „guvernare globală” ascunde o contradicție. De pildă, Robert O. Keohane și Joseph S. Nye caracterizează guvernarea drept „procesele și instituțiile, atât formale, cât și informale, care ghidează și restrâng activitățile colective ale unui grup”

(citat în Lechner & Boli, 2015), în timp ce, pentru Aseem Prakash și Jeffrey A. Hart, guvernarea înseamnă „organizarea acțiunilor colective” (Lechner & Boli, 2015), care „implică înființarea instituțiilor”, constituite din „reguli de joc care permit, prescriu, sau interzic anumite acțiuni” (Lechner & Boli, 2015). Cu alte cuvinte, termenul de „guvernare globală” este utilizat pentru a defini legăturile și activitățile derulate de mai multe țări în parteneriat și în mod organizat, generând un impact considerabil asupra societăților și cetățenilor. Este posibilă o astfel de organizare supra-națională, supra-regională, în condițiile în care mulți actori rămân ancorați în preocupări și în interese pur naționale? Jürgen Habermas discută despre felul în care este modelată solidaritatea civică sub presiunea noii „ordini constituționale” transnaționale: „odată ce o comunitate constituțională se extinde dincolo de granițele unui singur stat, și solidaritatea dintre cetățeni, dorința lor de a se înțelege și de a-și armoniza interesele, trebuie să se extindă” (Habermas, 2011). Cu alte cuvinte, guvernarea acestor societăți transnaționale, „post-democratice” (Habermas, 2011), nu mai este posibilă doar prin intermediul elitelor, a unui „vârf”, care, oricât de elitist și de avansat ar fi, este desprins de cetățeni și nu intră deloc în rezonanță cu preocupările acestora. Tot Habermas este cel care semnalează pericolul decuplării dintre guvernanți și guvernați atunci când încearcă să evalueze simptomele unei Uniunii Europene debusolate din cauze crizei: „monopolizarea UE de către elitele politice riscă să reducă acest simț al solidarității civice care este crucial pentru proiectul european” (Habermas, 2011).

Guvernarea desemnează abilitatea statului de a-și servi cetățenii. De aici rezultă și nevoia imperioasă de a îngemăna politicul cu economicul, de a produce o viziune articulată, coerentă, pentru dezvoltare. Modul în care funcțiile publice sunt îndeplinite, resursele publice gestionate și atribuțiile publice de reglementare exercitate sunt probleme de adresat

LIBRIS | We know
books

în acest context. „Adevărata valoare a conceptului de guvernanta este aceea că oferă o terminologie mai pragmatică decât democrația, drepturile omului etc.” (Comisia Europeană, 2003, p. 4). Lipsa personalului calificat, procesul anevoios de integrare, descentralizarea puterii politice și absența unei expertize au provocat asimetrie la nivel relațional, după cum enunță și Börzel (2011, pp. 75–103).

În acest context, comunicarea deține o miză uriașă în reglarea echilibrului dintre guvernare și societate, în asigurarea unei medieri între interesele politice, nevoile societății și dezvoltare, în ansamblu. Aceasta nu înseamnă că acest domeniu important, al comunicării, este ferit de pericole și, mai ales, de ispite. În epoca post-adevăr, în lumea dominată de informații și imagini – adevărate, pe jumătate adevărate, puțin adevărate, oarecum adevărate, parțial adevărate etc. – a comunica a devenit un demers aflat deopotrivă în sfera de acțiune a științei și tehnologiei și în cea umanistă, axată pe relațiile interumane. Încrucișarea dintre comunicare și tehnologie creează atât oportunități, cât și pericole. Și, îndrăznesc să spun, pericolele sunt mai multe și mai importante. Pe cât de utile sunt noile tehnologii, pe atât de inegală este distribuția regională a inovațiilor și, implicit, a competitivității. În mod cert, reglarea mecanismelor redistributive depășește cadrul de acțiune național și regional. De aici pornește și necesitatea de a promova, cel puțin pentru anumite domenii cheie, un consens politic, dublat de măsuri economice adecvate. Dacă propunerile efective, conținutul acestor măsuri cade în sarcina guvernanților și instituțiilor, demersurile de comunicare, de fundamentare a strategiilor se află sub auspiciile comunicării. De aici **necesitatea consacării unui sub-domeniu de studiu și de cercetare, cel al comunicării în context guvernamental.**

Încrederea în instituțiile democratice (de exemplu, în partide politice și în parlament, dar și în instituțiile administrației centrale) este pusă la încercare în majoritatea sta-

telor europene (Eurobarometru, 2022). În ceea ce privește România, situația este alarmantă și generează deja derapaje. Această situație ridică problema rezilienței naționale, reziliență ancorată puternic în opiniile și atitudinile publice referitoare la dezvoltare și guvernare. Cu cât un sistem social este mai rezilient, cu atât va deveni mai robust în fața amenințărilor de orice fel, inclusiv în fața amenințărilor asimetrice, care capătă o amploare din ce în ce mai greu de neglijat. Cu alte cuvinte, reziliența este corelată cu încrederea în sistemele de guvernare – cu cât cetățenii sunt mai încrezători în guvern și în administrație, cu atât aceștia vor deveni mai puțin vulnerabili la noile tipuri de riscuri și amenințări.

În perioada post-criză cu deosebire, în foarte multe state ale lumii – state dezvoltate, state emergente sau în curs de dezvoltare – s-a instalat un deficit de încredere. Populația nu mai privește cu aceeași atitudine pozitivă guvernarea ca acum câteva decenii. Se poate spune că avem de-a face cu o adevărată tendință alimentată, pe de o parte, de lipsa de performanță reală a diverselor guverne, dar, în același timp, de agravarea unor probleme sociale, cum ar fi creșterea inegalității sociale, diminuarea clasei de mijloc, încetinirea mobilității sociale etc. Oricum am privi lucrurile, triunghiul guvernare/ dezvoltare – încredere – comunicare, intrat într-o actualitate tulburătoare, nu este nicio îndoială că, prim planul preocupărilor în următorii ani, dacă nu decenii, îl va ocupa comunicarea. „Globalizarea poate construi o serie de premise ale dezvoltării, o atmosferă prielnică, dar nu poate asigura și dezvoltarea propriu-zisă, care cade în sarcina statelor” (Dobrescu, 2016, p. 15). Ritmul modest de refacere economică în perioada post-criză, ridicarea masivă a lumii emergente, nu fac decât să precipite această preocupare și să-i confere o centralitate de netăgăduit. Perioada post-criză a pus în lumină un adevăr – încrederea are valențe economice. Din perioadele dificile se iese prin încredere, printr-o viziune articulată, care să inspire

LBPS | We know
books

optimism, printr-o strategie coerentă care să fie explicată și să suscite dezbateri fundamentate, obiective, ancorate în date și preocupări reale.

Cei mai mari economiști și analiști care vorbesc despre crizele dezvoltării subliniază rolul de neînlocuit al încrederii. Din acest motiv, resuscitarea încrederii, refacerea speranței ar trebui situate în prim plan. Este un proces anevoios, dificil, tocmai pentru că el presupune confluența performanței economice cu o activitate de comunicare bine eșalonată și corelată cu experiența și trăirile reale ale oamenilor. Dezvoltarea, ca și buna guvernare, are nevoie de suport social, iar acest sprijin este întotdeauna rezultatul dialogului, al dezbaterii, al câștigării încrederii. Relansarea dezvoltării merge mână în mână cu relansarea încrederii; iar relansarea încrederii este imposibilă fără comunicare.

Din perspectiva bunei guvernări, erodarea generalizată a încrederii, dublată de o comunicare publică guvernamentală firavă, prezintă implicații majore. Putem avea în vedere, spre exemplu, bătălia interpretărilor. O guvernare eficientă trebuie nu doar să comunice permanent, ci are nevoie să impună interpretarea dominantă, validată și asumată în spațiul public. Guvernele pot lua măsuri bune, dar, dacă interpretarea din spațiul public se îndepărtează mult de temeiurile adevărate ale respectivelor măsuri, de obiectivele sale, atunci o asemenea interpretare poate avea efecte negative pe termen lung. Apare astfel un hiatus între înțelesul adevărat al unor măsuri și inițiative și imaginea cu care acestea circulă în spațiul public. Nu este greu de înțeles rezultatul electoral al unei asemenea situații. Dacă privim la alegerile din 2016 din SUA, la referendumul „Brexit”, la „infodemia” asociată Covid-19, la războiul din Ucraina, ne vom da seama ce influență pot avea rețelele de comunicare socială asupra comportamentului uman. Această influență poate fi pozitivă, dacă interpretările din social media au la bază informații și date corecte, cum

poate să fie și negativă, atunci când prin intermediul acestor rețele circulă informații trunchiate și interpretări deformante, care modelează opinii, influențează comportamente și erodează încrederea în instituțiile democratice.

Încrederea – apanaj al dezvoltării, țintă a comunicării guvernamentale

Încrederea socială reprezintă o componentă indispensabilă a unei guvernări eficiente și legitime. Identificând principalele demersuri prin care instituția abilitată ajunge să dobândească acest statut, se poate afirma că este un drum anevoios care cere multe sacrificii și instituirea unor „regimuri de transparență și responsabilitate socială”. Până în prezent, încrederea cetățenilor în instituțiile guvernamentale este limitată din cauza tendinței de a privilegia interesele instituționale în detrimentul celor sociale (Risse & Börzel, 2015). Încrederea în instituțiile statului este intrinsec subiectivă, se supune unor norme care răspund eticii și deontologiei, dar poate deveni colectivă atunci când un individ are încredere într-o instituție deoarece membrii grupului din care face parte o susțin. În acest sens, fenomenul „spirală tăcerii” implică cel puțin două grupuri aflate în opoziție. Dacă un grup este mai vocal, mai hotărât în a-și exprima opinia, există posibilitatea ca membrii celuilalt grup să se considere minoritari și, din teama de izolare, să nu-și exprime punctul de vedere. Pe lângă disponibilitatea mai mare de a se exprima și de a se arăta public se mai adaugă două arme importante deținute de cei din jurul nostru: disprețul și ridicolul/ bagatelizarea (Noelle-Neumann, 2009, p. 131). Potrivit lui Fritz Scharpf, încrederea colectivă determină un nivel ridicat de așteptare din partea membrilor unui grup, aceștia trebuie să comunice informații reale despre preferințele acestora și să își respecte angajamentele (Scharpf, 1997 citat în Risse & Börzel, 2015,

p. 137). Cu toate acestea, nerespectarea convențiilor stabilite în cadrul grupurilor de interes conduce la sancționarea sau chiar excluderea membrilor. Acest cerc al încrederii reciproce este guvernat de poziția din cadrul grupului, disponibilitatea de a comunica și de relațiile dintre indivizi.

În centrul dezbatelor actuale se află încrederea în guvernanta, comunicarea ca proces mijlocitor, transparență și democrație. Caracterul guvernului nu reflectă încrederea cetățenilor, mai degrabă, „calitatea guvernării reflectă calitatea liderilor” (Braithwaite & Levi, 1998). Într-adevăr o caracteristică necesară a unui guvern bun este încrederea reciprocă între cetățeni și guvernanta; desigur, aceasta depinde și de legislație (Braithwaite & Levi, 1998). Transparența este definită în concordanță cu noile abordări ale managementului drept „disponibilitatea informațiilor despre o organizație sau un actor care permite actorilor externi să monitorizeze funcționarea internă a performanței organizației respective” (Grimmelikhuijsen, Welch, 2012, p. 563). Încrederea și transparența sunt doi termeni complementari, în jurul cărora se conturează guvernanta contemporană. „O ipoteză de lucru este aceea că încrederea este conferită ca urmare a procedurilor și rezultatelor transparente” (Cole, et al., 2017, p. 3).

Conceptul de criză este în proximitatea problematizării referitoare la încredere și comunicare. În momentul instalării crizei sau incertitudinii, toate activitățile instituției sunt eclipsate, inexistența coerenței generează stări de conflict, afectează relațiile dintre organizație și toate categoriile de public și totodată nivelul de încredere scade. Abordarea fenomenului implică multă responsabilitate, cu atât mai mult cu cât o comunicare precară sau trunchiată poate amplifica situațiile de criză. Unii cercetători insinuează că dezvoltarea exclusivă a unei crize se bazează pe factori ideologici și de natură identitară (Bechtel et al., 2017; Inglehart & Norris, 2016), însă, Joseph Stiglitz oferă o altă viziune. „În cele mai multe cazuri,

statisticile ce au la bază PIB-ul sugerează că economia este mai puternică decât o percep cetățenii. Mai mult, concentrarea asupra PIB-ului creează conflicte, chiar paradoxuri: liderii politici doresc să îl maximizeze, în timp ce cetățenii solicită ca atenția să fie îndreptată și către consolidarea sentimentului de securitate (economică și psihologică)” (Stiglitz, 2009). Practic, ideologia sau identitatea sunt probleme subiective, chiar dacă acestea, într-o manieră mai puțin evidentă, reprezintă factori de risc. De asemenea, există argumente puternice potrivit cărora „opinia europeană reflectă tensiunea dintre identitățile naționaliste și cosmopolite” (Inglehart & Norris, 2016). Stiglitz completează ideea despre conflictele economice menționând că „în goana după creșterea PIB-ului, s-ar putea să construim o societate în care cetățenii sunt, de fapt, mai săraci” (Stiglitz, Sen & Fitoussi, 2010, p. XVIII). Prin urmare, ipoteza de lucru a cercetărilor din domeniul economic a arătat că „nivelul de încredere este condiționat de venituri”. Cetățenii țărilor cu PIB-ul pe cap de locuitor mai ridicat tind să privească Uniunea Europeană ca pe o unitate credibilă, în timp ce, în regiunile afectate de decalajul cererii și ofertei pe piața de muncă, credibilitatea scade descurajant (Frieden, 2017, p. 3). Acest blocaj are mai multe considerente, fie că este vorba de restructurarea economică, de destrămarea unei industrii sau de inovațiile tehnologice, șomajul produce o destabilizare în rândul cetățenilor. Secretarul general al OCDE Angel Gurría a declarat: „Criza financiară și economică globală a făcut foarte mult rău încrederii publicului în instituții, în principiile și în conceptul în sine al economiei de piață. De asemenea, acesta erodează încrederea publică în corporații... Acest sentiment de înșelăciune este periculos” (OECD, 2009, p. 196).

Potrivit lui Offe (1999), „încrederea în persoane rezultă din experiența trecută cu acele persoane”, iar ideea centrală din spatele încrederii în instituțiile publice se dobândește în aceeași manieră. Consecințele relațiilor tensionate afectează

LRPIS

We know
books

fiecare actor angajat în discuție, de pildă, pot provoca daune morale, materiale, presiune, neliniște sau detașare. „Criză publică este evenimentul care șochează sau chiar rupe relația de încredere dintre guvern și public, prin care se poate schimba una sau mai multe dimensiuni ale încrederii pentru guvern” (Peng et al., 2016, p. 377). În acest sens, cercetătorii din domeniul crizelor se ocupă de crearea consensurilor între guvern și public, elaborarea unor tactici sau măsuri de redobândire și reintegrare a încrederii. „Dacă ceea ce lipsește este încrederea și nu capitalul, cei mai importanți pași pe care îi pot face factorii de decizie ar fi reconstruirea încrederii. Iar cea mai bună modalitate de a face acest lucru este prin reglementări care impun jucătorilor financiari să stea în spatele promisiunilor lor și să spună adevărul, împreună cu o supraveghere strictă pentru a se asigura că o fac” (Reich, 2008). Mai presus de toate, într-o situație de criză trebuie să se determine declanșatorul crizei, acel element care a făcut posibilă apariția incertitudinii, motivul pentru care publicul semnaleză complicații. De regulă, atunci când o instituție se află într-o situație asemănătoare, cetățenii au tendința de a aprofunda subiectul și de a amplifica situația, judecând și analizând motivele pentru a influența parcursul crizei în favoarea acestora (Tomlison & Mayer, 2009, pp. 85–104). Strategia pe care o propun P.H. Kim și colaboratorii săi în *The Repair of Trust: A Dynamic Bilateral Perspective and Multilevel Conceptualization* (2009) se bazează pe un model bilateral, în care sunt necesare, pe de o parte, eliminarea așteptărilor negative și pe de altă parte, construirea unui mediu pozitiv.

Noile media și furtuna comunicațională perfectă

În ultima decadă, s-au diversificat enorm mijloacele de comunicare, au explodat social media, platformele online. Comunicarea a încetat să mai fie apanajul unor instituții

specializate (incluzând aici agenții de presă, publicații cotidiene sau periodice, organisme guvernamentale, asociații ale societății civile etc.). Aproape dintr-odată au apărut rețelele sociale, care creează cadrul și antrenează persoana particulară în acest proces din ce în ce mai arborescent al comunicării sociale. În mai puțin de o decadă, s-a ivit o nouă realitate comunicațională, care a depășit procesul de comunicare tradițional. Explozia social media nu afectează doar media clasice. Centrul de greutate se situează la nivelul calității informației, veridicității ei. Suntem contemporani cu un proces de alterare a informației, de scădere a calității acesteia. Fenomenul fake news este mărturia cea mai grăitoare, o expresie mai concentrată a luptei pentru postularea unui adevăr suprem, o armă care acționează prin legitimarea arbitrară a anumitor acțiuni și decizii. Tot mai multe publicații și platforme pun la dispoziție informații șoc, neverificate sau puțin verificate, se înscriu în această evoluție al cărei pierzător major este informația și calitatea acesteia.

Dezinformarea nu este un fenomen specific doar epocii noastre, însă, cu ajutorul tehnologiei, inovațiilor digitale și a platformelor sociale, s-a răspândit cu o amploare mai mare. Aceste tehnologii au permis indivizilor să creeze comunități izolate cu perspective alternative și au simplificat producerea și distribuirea știrilor false, reducând costurile asociate acestor manipulări strategice (Alibašić & Rose, 2019). Din nefericire, posibilitatea pentru oricine de a crea conținut fals sub forma știrilor (cu structură, logică în alegerea titlurilor și limbaj asemănător celui din mass-media) face dificilă distincția dintre știrile reale și cele fabricate pentru cetățeni. Acest lucru a dus la o scădere generalizată a încrederii în mass-media și jurnaliști, alimentând un scepticism nediferențiat față de toți cei din această industrie (Bârgăoanu & Nastasiu, 2022). Nivelul de încredere în media și jurnalism este strâns legat de încrederea în instituțiile publice și factorii de decizie. În