The Valences of Communication in a Crisis Situation

[Valențe ale comunicării în situația de criză]

Livia DURAC¹

¹Professor PhD, "Petre Andrei"
University of Iași, Romania,
liviadurac@yahoo.com

Abstract: The frequency with which it is used - ubiquitously integrating with the linguistic arsenal of modern man - places next to the concept of crisis the meaning of those categories of events that bring with them deviations from the axis of a natural and desirable course of daily life. Such eventual frameworks (from natural disasters, economic recession, pandemic, to situations that upset to reconfigure family life, etc.), through their diversity and complexity, increase the difficulty of exhaustive theoretical classification of the concept. There are situations that take place against a background of accentuated emotional vulnerability, with behavioral changes not specific to ordinary life contexts, with exaggerated response reactions, the one in question being in a perpetual search for answers.

As a tool that vigorously proves its potential in interpersonal relations in general, effective communication remains indispensable for the trajectory of the crisis situation, whatever its configuration.

Integrating a perspective of interdisciplinary approach - anthropological, chronological (historical), psycho-socio-behavioral, and crisis management - the article highlights the interdependence of the concepts of crisis and communication, emphasizing the need for effective cooperation between the two, which becomes an imperative of the situation crisis.

Keywords: *communication; crisis; crisis management; behaviour.*

How to cite: Durac, L. (2020). The Valences of Communication in a Crisis Situation. *Anuarul Universității "Petre Andrei" din Iași, Fascicula: Asistența Socială, Sociologie, Psihologie*, 25, 36-49. <https://doi.org/10.18662/upasw/25/34>

Repere teoretice introductive

Entitate bio-psiho-socială complexă, omul ființează sub aspect ontologic în cadrul universului biologic, dar devine completă și se afirmă prin prisma orizontului spiritual și social. A ține seama de plurivalența condițiilor în care a evoluat viața înseamnă a descifra lanțul evenimentelor cauzale, și, prin urmare, a înțelege corelația strânsă între om, natură și societate.

Reper cu rezonanță în devenirea umanității, hominizarea a constituit un proces multidimensional, în aria căruia au interferat elemente de ordin genetic, ecologic, social și cultural. Caracterul de moment de referință în evoluția individului uman își află ecoul în achiziții de însemnătate fundamentală: primordialitatea integrării sociale, calibrarea solidarității grupului în raport cu forțele exterioare acestuia, constituirea ierarhiei, respectiv obiectivarea semantică a noțiunilor rang, statut și rol. Inevitabil, acestea au condus la apariția inegalităților, respectiv, la existența, în fază incipientă, a principalelor ingrediente care alimentează conceptul de criză. Încă din stadiul primitiv, omul a fost nevoit să surclaseze situațiile de criză, cel mai probabil, determinate mediul potrivit în care trăia.

Și perspectiva religioasă oferă același tipar de interpretare a noțiunii, în ideea în care, încă din zorii apariției sale, omul s-a aflat într-o neobosită încleștare de a-și domina aproapele: personajele biblice Cain și Abel ilustrează o astfel de dimensiune a naturii umane.

Independent de perspectiva de abordare, în aria de cuprindere a vieții de zi cu zi, criza a însoțit umanitatea, sub niveluri de intensitate, ritm și forme diferite de-a lungul vremii.

În termeni de istorie, scrierile lui Tucidide despre Războiul Peloponesiac (431-404 î.C.), între Atena și Sparta, menționează o perioadă ce a marcat lumea antică, și care a fost declanșat de situația de criză.

Criza presupune un cortegiu de semnificații intrinseci, care explică diversitatea abordărilor teoretice aparținând numeroșilor autori.

Spectrul de manifestare a situațiilor de criză, care echivalează cu aria de pătrundere a activității umane (politică, economică, socială, probleme de mediu, de securitate, relații publice, management, istorie, administrație publică, medicală, psihologică etc.) intră într-o firească rezonanță cu domeniul comunicării (Frunză, 2020). Concret, depășirea unei crize reclamă - aproape fără excepție, pe lângă resursele materiale, umane, financiare etc. - comunicare, fundamentul peren al relațiilor umane.

Etimologic, așa cum precizează Millar și Heath (2004): „Cuvântul criză a evoluat din termenul grecesc krisis, indicând un „punct de cotitură a

unei boli”. În prezent, cuvântul și-a îmbogățit sensul, desemnând orice schimbare apărută în rutina existențială a unei entități (individ, grup, organizație, instituție, societate) care poate pune în primejdie unitatea și modul de funcționare a respectivei entități.

Un element suplimentar de dificultate în definirea conceptului este reprezentat de diversitatea tipologică, respectiv de pluralitatea consecințelor ce pot deriva din situația de criză.

Termenul criză conține o serie de semnificații intrinseci, care au condus spre abordări teoretice diferite.

În Dicționarul de Sociologie, L. Vlăsceanu și C. Zamfir (1993) definesc criza drept o perioadă, în dinamica unui sistem, caracterizată prin acumularea accentuată a dificultăților, izbucnirea conflictuală a tensiunilor, fapt ce face dificilă funcționarea sa normală, declanșându-se puternice presiuni spre schimbare.

Două dintre sursele de definire cel mai adesea invocate în lucrările de specialitate sunt cea a lui (i) Hermann's (1963), pentru care criza reprezintă situațiile în care amenințarea, surpriza și timpul scurt de răspuns sunt factori descriptivi, respectiv cea aparținând lui (ii) Coombs (2007): „criza este un eveniment imprevizibil care amenință așteptările importante ale partenerilor de afaceri și care poate impacta serios asupra performanței unei organizații, generând rezultate negative.”

Alex Mucchielli (2002) precizează că în domeniul economic criza este analizată după anumite norme, urmărindu-se consecințele acesteia (șomaj, inflație, recesiune etc.) la nivel organizațional, instituțional și de grupuri sociale. Din punct de vedere sociologic, analiza situației de criză implică aspecte precum inechitățile sociale, abateri față de normele sociale, distorsiune funcțională a mecanismelor de control social, disfuncționalități la nivelul succesiunii familiale, comunitare, civice și religioase. Pentru politologi, problemele generate de criză țin de calitatea guvernării, de lipsa de substanțialitate și nefuncționarea corespunzătoare a sistemului politic, erori de conducere politică, incapacitatea partidelor politice de a soluționa nemulțumirile sociale.

Seeger și colaboratorii (2003) descriu criza drept o amenințare a situației curente, care, prin persistența ei, subminează dramatic capacitatea publicului de a înțelege ce se petrece, atribuindu-i semnificații cu accente grave, de serioasă provocare. Un context favorabil stării de neliniște, teamă, stare de neputință și îngrijorare cu privire la ce poate genera respectiva situație de criză.

Atributul esențial al noțiunii de criză, întotdeauna prevalent, este caracterul intempestiv, care îi accentuează gradul de complexitate.

Cel mai probabil, chiar și în situațiile când pare că există suficiente coordonate ce indică apariția unei crize, aceasta păstrează o componentă ce o situează în zona impredictibilității, apărând detalii ce pot anula sau măcar diminua eficiența măsurilor adoptate a priori. Fiind un fenomen sistemic, ce poate antrena diferite instituții, autorități, factori decizionali, apare puțin probabil ca toate aceste structuri să aibă o cale unică de acțiune în soluționarea situației, de aceea, lucrurile se pot complica și mai mult, augmentând consecințele crizei.

Scurtă încadrare istorică a domeniului

Managementul crizei prin comunicare

Fără a putea fi pusă în relație cu o etapă anume din îndelungatul proces de dezvoltare umană (învălușat de incalculabile crize economice, sociale, politice, militare, de mediu), examinarea relației managementul crizei - comunicare permite identificarea corespondențelor dintre cele două concepte încă din perioada civilizațiilor antichității. Însemnătatea interacțiunii directe dintre leadership și public în soluționarea și sesizarea corectă a motivelor reale ale diferitelor crize a fost, așadar, conștientizată dintotdeauna. În aceeași încadrare temporală se înscriu și alte concordante specifice situației de criză, ce și-au păstrat valabilitatea până în contemporaneitate: metode prin care răspândirea informațiilor lipsite de autenticitate să fie stopată, activarea mecanismelor prin care membrii grupului/organizației/societății să creadă în posibilitățile de depășire a crizei, elaborarea strategiilor eficiente și aplicarea acestora.

În perioada civilizațiilor Romei și Greciei Antice importanța acordată dialogului, dezbaterilor publice, cunoașterii și schimbului de puncte de vedere se bucura de o reputație considerabilă, desfășurându-se în spații largi, precum stadioane, amfiteatre, lăcașe de cult. Această implicare activă a membrilor cetății în dezbaterile perpetuă a diferitelor situații de criză, probleme care afectau viața oamenilor acelor timpuri și locuri apare firească pentru țărâmul care a dat lumii esența filosofiei. În același spirit al conștientizării importanței dialogului, locuitorii Romei erau încurajați să ia parte la discutarea problemelor care tulburau bunul mers al imperiului, crizele de tot felul, plecându-se de la convingerea că doar prin participarea oamenilor la aceste dezbateri șansele ca soluțiile cele mai bune să fie identificate puteau crește semnificativ.

Enumerarea câtorva din seria avantajelor acestor forme de comunicare ar include: (i) facilitarea interacțiunii directe, care ducea la (ii) coeziunea maselor, (iii) anularea acumulărilor negative (mânie publică, dispreț,

dezacord), având ca substitut (iv) deflarea acestor energii cu potențial negativ, asigurată de posibilitatea exteriorizării prin dialog, și nu în ultimul rând (v) eficientizare decizională în a preveni, ori depăși diferitele situații de criză. Evidențierea acestor aspecte nuanțează, așadar, raportul dintre situația de criză și procesul de comunicare. Practic, comunicarea devine indispensabilă soluționării - virtual - oricărei crize.

Astfel de observații pun în evidență ideea că deși, oficial, comunicarea avea să se contureze ca domeniu științific secole mai târziu, confirmarea utilității ei pentru sistemul de relații umane poate fi identificată din vremuri foarte îndepărtate.

Managementul crizei care este, în esență, un management aplicat s-a constituit ca domeniu în perioada cele de-a doua jumătăți a secolului trecut. Președintele american J.F. Kennedy a utilizat pentru prima dată conceptul, în 1962, în timpul Crizei Rachetelor din Cuba ("Cuban Missile Crisis").

Se poate spune că managementul crizei reprezintă o serie de stadii de intervenție menite a sesiza, analiza și prevedea o potențială situație de criză, prin identificarea cât mai eficientă a modalităților prin care criza poate fi surmontată, dacă nu evitată prin metode de prevenție, finalitatea fiind revenirea la starea de dinaintea declanșării contextului nefavorabil.

În accepțiunea lui A.J. DuBrin (2013), leadershipul crizei reprezintă procesul prin care membrii grupului sunt coordonați în contextul unei situații cu impact emoțional apărute în mod spontan, complet neașteptat.

Relația dintre comunicare și situația de criză este interpretată de către Ogrizek și Guillery (1999) astfel: „Managementul crizei și criza comunicării sunt strâns relaționate. În plus, natura complexă a unui proces de criză include, într-o anumită măsură, comunicarea la nivelul corporației înseși.”

Se desprinde ideea însemnătății pe care o are cultura organizațională în gestionarea crizei, în sensul în care, dacă la nivelul acesteia comunicarea deține un rol bine definit, întreaga activitate desfășurându-se potrivit unor norme și principii clare, consecințele situației pot fi diminuate. În aceeași notă, Wise (2003) constata că un număr apreciabil de manageri au tendința de a aborda planurile de comunicare de criză drept unica soluție viabilă într-o astfel de situație, fără a acorda importanța cuvenită altor variabile, precum cultura organizațională, care se dovedește a fi un predictor valid în managementul crizei.

Dacă în accepțiunea lui Gibson adevărata criză este, de ce cele mai multe ori, consecința unui management nereușit, o situație presantă sau intempestivă ce solicită o reacție imediată și comunicare, pentru Coombs criza generează următoarele categorii de amenințări: (i) la siguranța publică; (ii) în planul pierderilor financiare; (iii) pierderea reputației.

Una dintre teoriile elaborate în scopul de a sprijini managerii în gestionarea imaginii organizației pe care o reprezintă, în contextul amenințării cu situația de criză este cea cunoscută sub denumirea de Teoria comunicării crizei situaționale (Coombs, 1995, 2007; Coombs & Holladay, 2002).

Aceasta reunește crizele într-o tipologie alcătuită din treisprezece categorii distincte, fiecareia corespunzându-i un anumit model de răspuns, organizația putând adopta varianta potrivită situației cu care se confruntă, susține Coombs (2007). Din punctul de vedere al autorului (1995), scopul principal pe care trebuie să-l urmărească organizația - prin responsabili desemnați - în procesul de selectare a strategiilor de răspuns la situația de criză este protejarea reputației acesteia. Procesul decizional nu este aleatoriu, ci trebuie să aibă în vedere acea strategie conformă cu evaluările specifice tipului de criză, istoriei organizaționale, responsabilităților avute înainte de debutul crizei, dar și condiționat de nivelul la care era reputația anterior momentului crizei. Toate aceste aspecte sunt de un interes dozebit, din perspectiva gradului și tipului de amenințare la adresa reputației organizației, generată de contextul crizei.

Situația de criză nu doar necesită, ci impune o comunicare calitativă în dimensiunile sale cele mai importante, cu privire la a căror respectare, teoria susține că îi asigură nivelul de eficiență: să fie cât mai exactă, conectată la cursul temporal real al evenimentelor, structurarea mesajelor să fie adaptată segmentului de public interesat de problemă. Astfel de rigori, însă, au mai curând legătură cu partea teoretică decât cu planul realității, lista de motive responsabile fiind cuprinzătoare. În acest context, propagarea informațiilor prin intervenția surselor media imprimă un anumit curs situației de criză.

Întrucât posibilitatea apariției crizei este luată în calcul de către managerul oricărei structuri, planul managerial de intervenție va include, virtual, și o componentă referitoare la relația cu presa. Astfel, în contextul situației propriu-zise, când un reprezentant al media solicită date privind circumstanțele care au generat problema cu care se confruntă entitatea instituțională, existența unei strategii prestabilite în acel plan facilitează comunicarea dintre părți. Cunoașterea a priori a manierei de raportare la evenimente, la felul în care este prezentată informația, direcția urmată sau stilul de lucru practicat de un trust de presă sau altul contribuie în bună măsură la modul în care este adusă la cunoștința publicului respectiva situație de criză. Purtătorul de cuvânt al organizației are menirea de a reuși adoptarea unei strategii de comunicare cu presa cât mai bine adaptate atât rigorii în acuratețea conținuturilor transmise, dar și respectării criteriilor echilibrului și imparțialității. Măsura calității exercitării acestui rol este dată de nivelul - ridicat, sau diminuat - de distorsiune a mesajului, care se reflectă în percepția

colectivă; aceasta este la rândul ei modelată în bună măsură de către presă, în calitatea sa de formator de opinie. În articolul "Following Fundamentals Builds Journalist Relationships", Andy Marken (2003), referindu-se la importanța relației cu presa în structura planului managerial, precizează: „Este vital pentru cei din serviciul de Relații Pubice să construiască relații cu jurnaliștii și analiștii, dar este la fel de important ca și directorii de companii să dezvolte continuu aceste relații.” Pe fond, odată consolidată relația executivului cu presa și analiștii, atenția acestora asupra a tot ce se petrece la nivel instituțional se diminuează.

Perspectiva evolutivă a managementului crizei nu poate fi concepută excluzând ritmul de dezvoltare tehnologică, influența diversificării modalităților de diseminare a informațiilor, amploarea și ritmul rapid de propagare fiind atribute de necontestat în atare sens. Această evoluție a contribuit decisiv la modelarea unei societăți averse de subiecte cu conotații adesea negative, care au rolul nu atât de a stimula intelectual destinatarul, cât de a genera dezbateri adesea neconcluzive, alimentând inutil orgoliul de a avea ultimul cuvânt, sau de a demonstra „dreptatea” argumentării. Fiecare etapă de progres tehnologic s-a tradus prin adăugarea încă a unui plus fluxului comunicațional, publicul fiind antrenat în în tot acest proces.

Din punct de vedere structural, prin caracterul intempestiv al apariției, prin doza de inedit prezentă în desfășurarea sa, care presupune - de regulă - o atitudine reactivă, criza suscită interesul consumatorilor de știri, și, de aici, preocuparea breslei jurnalistice de a furniza publicului ce își dorește, augmentând - cel mai adesea - dimensiunile situației de criză. Se cuvine ca, pentru o mai bună planificare, argumente de acest tip să fie avute în vedere de către cei desemnați a elabora planul managerial al crizei, în secțiunea dedicată gestionării situației prin comunicare.

Responsabilitatea menținerii unui nivel eficient de comunicare trebuie să constituie apanajul tuturor membrilor organizației, nu doar pentru cei implicați direct în conceperea documentelor strategice de funcționare instituțională. Organizația este constituită din persoane care emit judecăți, puncte de vedere, au competențe și experiențe profesionale diferite, funcționând ca un tot unitar și dinamizând structura pe care o alcătuiesc.

Halpern și colaboratorii (2009) marșează pe importanța nevoii de sprijin pe care o au, la rândul lor, managerii din partea membrilor organizației de apartenență, pentru a putea face față provocărilor ivite pe parcursul activității de management al crizei.

Coeziunea grupului/organizației este condiționată de gradul de acțiune sau inacțiune a membrilor săi, caracteristică ce poate influența în mod decisiv cursul unei crize. Gestionarea situației de criză înseamnă, așadar, mult

mai mult decât angajarea în prima linie a purtătorului de cuvânt, drept scut în fața presei.

Organizațiile care au capacitatea de înțelegere autentică a rolului comunicării în general, nu doar în situațiile de criză, tratând cu seriozitate această componentă au potențialitatea de a proba capacitatea decizională necesară unei abordări eficiente a crizelor apărute. Determinarea de a face lucrurile corect este condiționată deopotrivă de un leadership puternic, dar și de calitatea comunicării.

Abordări psiho-socio-comportamentale ale crizei. Modele de intervenție

Indiferent de factorii etiologici, dar și de forma sub care s-ar manifesta, criza afectează planul emoțional al persoanei, determinând reacții psihice și comportamentale specifice, în funcție de pattern-ul personal de gândire și de interpretare, situația de viață, dar și de modul în care se raportează cei din jur la respectiva situație. O constantă ce variază în intensitate de la o persoană la alta rămâne starea de neliniște cu privire la evoluția situației, cu precădere la consecințele generate. Aspectele care prezintă o însemnătate mai accentuată decât criza însăși țin de succesiunea și caracterul intempestiv al secvențelor situaționale pe care persoana, în funcție de propriul sistem perceptual, trebuie să le înfrunte.

G. Caplan (1964) a observat prezența în derularea crizei, pe fondul tensiunii psihice pe care aceasta o încumbă, a următoarelor faze: 1) o intensificare a tensiunii ce solicită răspunsuri obișnuite de rezolvare a problemelor de homeostazie; 2) creșterea în continuare a stării de tensiune, determinată de neînregistrarea vreunui progres, etapă caracterizată prin sentimente de neputință, lipsă de eficiență și tristețe cu accente deprimante; 3) acumularea pe mai departe a aceleiași forme de încordare duce la activarea unor mecanisme de soluționare urgentă a problemelor; este faza în care individul tatonează posibilități neexplorate până atunci, care au potențialul de a-l ajuta să iasă din contextul nefavorabil; 4) eventuala persistență a problemei, respectiv dacă tensiunea excede gradul de suportabilitate suplimentară, se instalează dezorganizarea majoră.

În vreme ce Caplan atribuie cumulul de trăiri personale stării de tensiune, manifestată sub diferite forme pe durata perioadei de criză, Erickson (1993) propune un tip de abordare cu totul diferit, conferind crizei o semnificație pozitivă. În acest sens, el susține că, pentru dobândirea unor șanse reale de a evolua, orice persoană ar trebui să treacă prin crize, de-a lungul întregii existențe. Acest tip de raționament obiectivează cunoscuta sa

contribuție, Teoria Dezvoltării Psihosociale, autorul considerând criza drept o oportunitate pentru individ de a evolua, și nu ca pe o situație generatoare exclusiv de prejudicii.

În legătură cu momentul și felul în care este resimțită criza la nivel individual, G.M. Fusco (2005) precizează că aceasta apare când stresul și tensiunea în viața persoanei depășesc capacitatea acestuia de a face față evenimentului critic.

Situația de criză - însemnând o „ieșire din cadrul firesc” în care lucrurile evoluează predictibil - impactează asupra stării mentale și psihice a individului, aducând cu sine anxietate, dorință de abandon, neputință, deznădejde, epuizare. Un cadru de acest tip, fundamentat pe eșecurile repetate înregistrate în lupta cu neajunsurile provocate de situația de criză, și care conduc spre convingerea fermă a inexistenței vreunei soluții, poate pava calea spre gestul final, iremediabil. Seria comportamentelor nedorite care pot apărea în decursul traversării crizei include, cu o anumită frecvență, depresia, anxietatea, accelerarea ingestiei de alcool, a consumului de tutun, neglijarea obligațiilor familiale.

Încă din anul 1960, Parad și Caplan au identificat o serie de caracteristici determinante încadrării unui anumit context în situația de criză: (i) un eveniment stresant ce generează o problemă considerată, prin definiție, de nesoluționat în viitorul foarte apropiat; (ii) depășind metodele obișnuite de gestionare a resurselor financiare ale persoanei sau familiei, problema generează dificultăți de atare natură; (iii) situația este trăită ca o amenințare la obiectivele majore ale persoanei sau familiei; (iv) este prezentă anxietatea, pe un fond de tensiune psihică generală, aceasta din urmă având un parcurs ascendent, apoi un vârf, urmat de un final descendent; (v) criza scoate la suprafață probleme nerezolvate din trecutul apropiat sau mai îndepărtat.

James (2008) a grupat reacțiile oamenilor aflați în situație de criză în următoarele trei categorii: (i) cei care au capacitatea de a gestiona eficient problemele apărute; (ii) a doua categorie este a celor care, aparent, supraviețuiesc crizei, reprimându-și în mod conștient suferința, rezultanta fiind continuarea impactului crizei asupra lor, iar (iii) din ultima categorie fac parte cei care se simt într-atât de copleșiți în fața situației prin care trec, încât devin blocați, absolut inerti în a-și continua viața în lipsa unei intervenții imediate și consistente, prin care să beneficieze de ajutor specializat.

Specialiștii în științe psiho-comportamentale au fost în mod constant preocupați de elaborarea unor metode de intervenție cu aplicabilitate generală în situațiile de criză.

Printre modelele de pionierat aplicabile grupului familial aflat în criză se poate menționa Modelul de criză ABC - X, avându-l drept autor de R. Hill

(1949, 1958) care, în perioada imediat postbelică și-a concentrat atenția asupra categoriilor de familii care avuseseră trăiri ambivalente: despărțirea, urmată de regăsirea cu cei dragi, odată cu încheierea războiului. În esență, modelul pune în evidență legătura dintre evenimentul declanșator de stres (A), resursele de care dispune familia (B) și semnificația pe care o atribuie familia evenimentului respectiv (C), iar (X) este starea acută de dezechilibru și imobilizare a familiei.

Acest model gândit a veni în sprijinul familiilor se poate aplica la fel de bine și la nivel de individ, reprezentând un reper important pentru alți specialiști preocupați de această problemă.

Dattilio și Freeman (2000) sunt autorii unui protocol de intervenție, numit terapie comportamentală cognitivă (Cognitive Behavioral Therapy - CBT), structurat în cinci etape. În linii generale, acesta debutează cu evaluarea holistică a persoanei și a situației în care se află, continuă cu încurajarea celui în cauză de a-și identifica și recunoaște convingerile erodante, pentru a se putea lucra în mod constructiv asupra lor, protocolul încheindu-se cu etapa în care pacientul reușește, cu suportul terapeutic aferent, să redescopere speranța și forța de a merge mai departe. [22]

Un alt sistem de intervenție în criză, aplicabil la nivel de individ, grupuri mici, dar și extinse, familii, organizații, până la comunități întregi este cel elaborat de către Everly și Mitchell (1999), respectiv Flannery (1999) și consacrat sub abrevierea CISM (“Critical Incident Stress Management”). Coroborat categoriilor numerice apreciable de beneficiari menționate, un alt atribut al acestui sistem se referă la aria de acoperire temporală, în sensul în care poate fi utilizat începând cu etapa pre-criză, pe durata de desfășurare, precum și post-criză, fiind structurat pe mai multe componente de intervenție. Instrumentul în discuție a cunoscut evoluții ulterioare, persoana specializată în utilizarea lui având posibilitatea de a adapta răspunsul intervenției la specificul entității țintă.

Forbes și colaboratorii săi au propus câteva sfaturi, de care ar fi bine să se țină seama în cadrul procesului de intervenție: a) ajutor terapeutic constant, supravegherea stării mentale permanente a beneficiarului, garantarea sprijinului emoțional, protecție, implicare directă prin îndemnul adresat celui în cauză de a valorifica posibilitățile oferite prin serviciul social respectiv; b) persoanele care simt că adresarea problemelor cu care se confruntă ar putea fi calea spre o normalizare psihologică, sau că această procedură ar fi în oricare alt mod utilă, trebuie stimulate să o facă (în pofida faptului că metoda nu face parte oficial din protocol); c) în principiu, terapia medicamentoasă este nerecomandabilă ca formă de prevenție, în urma unui eveniment traumatic, excepția fiind rezervată cazurilor de insomnie acută.

Oricare i-ar fi natura, criza are întotdeauna o încărcătură psihologică. Aplicarea strategiilor specifice comunicării de risc, cu scopul de a gestiona nivelul de stres colectiv provocat de situația de criză reprezintă un instrument legitim de redresare, asemenea oricărui alt tip de resursă alocată.

Abordarea psihologică a situației de criză se explică, potrivit autorilor I. Chiciudean și V. Țoneș prin factori ce țin de dezorganizarea identității de sine, consecințe ale forțelor inconștientului colectiv, experiențe de tip post-traumatic datorate unor contexte existențiale dificile (naștere, boală, pierderi cu impact major pentru persoană), destructurarea simțului de evaluare și semnificare determinat de impulsurile instinctuale, experiențe sociale marcante pentru personalitatea individului, spaima de gândul morții, diferite fobii etc.

La nivel de comportament uman, criza se traduce - uneori - prin acțiuni nefundamentate pe logică, ci dictate de porniri panice, adesea necontrolate de norme, sub acțiunea unor stimuli cu impact negativ puternic, sau, cel puțin, percepuți astfel de către cel în cauză. Chiar dacă astfel de reacții comportamentale nu sunt reprezentative sub aspect numeric, ponderea fiind deținută de persoane care se exteriorizează în limitele menținerii autocontrolului, criza determină expectații în direcția apariției anumitor manifestări. Câteva exemple în acest sens ar include (i) atitudinea de respingere a unor realități evidente provocate de situația de criză, (ii) confuzia izvorâtă din îndoiala că lucrurile nu sunt atât de primejdioase pe cât se prezintă, (iii) convingerea că, dintr-un motiv sau altul, amenințarea nu va ajunge din urmă persoana, (iv) teama de izolare socială reprezintă, de asemenea, o componentă psihologică importantă a crizei, (v) lipsa unor certitudini privind perioada de desfășurare, dar și puterea cu care se manifestă criza; (vi) lipsa unui orizont salvator duce la zădărnicierea propriilor posibilități de surmontare a situației.

Una dintre particularitățile comunicării în situația de criză, care ridică nivelul de vigilență al persoanelor responsabile cu fluxul informațional aferent este combaterea fermă a conținuturilor care denaturează realitatea, sporind neîncrederea populației, creând agitație și nemulțumire, sau instigând la nerespectarea normelor. Fenomenul știrilor false, așadar, creează percepții deformate, iluzorii, cu potențial de a vicia comportamente individuale sau de grup, subrezind dimensiuni importante precum capacitatea personală sau colectivă de a face față situației, și chiar pe cea de recuperare. Consecințele pot fi majore, uneori cu pierderi grele sau irecuperabile, întrucât, venind pe un fond emoțional sensibilizat negativ, vulnerabil fake news-urile au forța de a destabiliza persoana, anulându-i abilitatea de a căuta soluții, și de a-și doza resursele în vederea depășirii situației care este, oricum, una temporară.

Semnificând tot ce înseamnă sincopă gravă în cursul așteptat al evenimentelor, criza se constituie în factor declanșator major al stării de stres, un concept intens studiat de specialiștii în științe sociale. Accelerarea nivelului de stres în situația de criză este determinată de influența cumulată a unor vectori definitorii pentru sfera psihosocială: factori de personalitate și procese cognitive, respectiv condiționări externe, ce țin de contextul social critic al momentului. Conlucrarea acestor elemente rezultă în felul în care persoana parcurge intervalul de criză, prezența stresului fiind o constantă a perioadei de acest tip.

Dacă abordarea psihologică permite analiza comportamentală la nivel individual și, prin extrapolare, colectiv, perspectiva sociologică se focusează pe formele de manifestare colectivă ale condiționărilor contextuale neprielnice. Un punct de suprapunere între activitatea sociologilor și cea a psihologilor este cel al rolurilor, care îngemănează sistemul de credințe și valori socio-culturale, cu rol determinant la nivel comportamental. Din acest punct de vedere, procesele cognitive direct responsabile de felul în care persoana înfruntă situația cu caracter amenințător se întrepătrund cu varietatea de roluri individuale. Îndeplinirea acestora, în contextul crizei, capătă valențe mult diferite, comparativ cu situațiile obișnuite de viață.

Într-un cadru general, intervențiile înainte de și cele post-criză sunt adaptate la nivelul de înțelegere a factorilor socio-culturali care influențează decisiv semnificația și impactul pe care îl exercită criza asupra comunității.

Concluzii:

Criza este o ipostază care, prin natura sa, obligă la soluții și răspunsuri imediate. Misiunea cu care se confruntă factorii decidenți poate fi complicată, motivată de o serie de neajunsuri, între care lipsa de transparență sau de claritate la nivel de transmitere a mesajului reprezintă unul din factorii majori, în termeni de percepție în rândul populației privind gradul de seriozitate reprezentat de situația de criză.

Informațiile referitoare la evoluția conceptului, la resursele specifice managementului crizei, ancorarea în modelele de intervenție psihologice și sociale dobândesc substanță doar în relația cu procesul de comunicare.

Pe fond, criza prezintă următoarele caracteristici: a) are întotdeauna un eveniment de la care se propagă; b) poate suferi diverse transformări, alternanțe pe durata sa de desfășurare; c) rezultatele sunt sub semnul incertitudinii, o stare de îndoială justificată de schimbările survenite la nivelul percepției colective. Asigurarea unei comunicări eficiente în situația de criză

pavează calea spre o ieșire lină, și revenirea la normalitatea de dinaintea respectivei situații.

Bibliografie

- Caplan, G. 1964. *Principles of Preventive Psychiatry*. New York. Basic Books, Inc.
- Chiciudean, I. Țoneș, V. *Gestionarea crizelor de imagine*, Editura Comunicare.ro, București.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. 2002. "Helping Crisis Managers Protect Reputational Assets: Initial Tests of the Situational Crisis Communication Theory" în *Management Communication Quarterly*, 16 (2).
- Coombs, W. T. 2007. "Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory" în *Corporate Reputation Review*, 10 (3).
- Coombs WT. 2012. *Ongoing Crisis Management: Planning, Managing and Responding*. Ediția a 3-a. Thousands Oak: Sage.
- Dattilio, M., F., Freeman, A. (editori) 2000. *Cognitive-Behavioral Strategies in Crisis Intervention*, Guilford Publications, ediția a 2-a.
- DuBrin, A. J. 2013. *Handbook of Research on Crisis Leadership in Organizations*. Northampton: Edward Elgar Publishing.
- Erikson, E., H. 1993. *Childhood and society*. New York: Norton.
- Everly, Jr., G.S. & Mitchell, J.T. 1999. *Critical Incident Stress Management (CISM): A new era and standard of care in crisis intervention* (2nd Ed.). Ellicott City, MD: Chevron.;
- Flannery, Jr., R.B. 1999. "Critical Incident Stress Management and the Assaulted Staff Action Program" în *International Journal of Emergency Mental Health*, 1(2).
- Forbes D, Creamer MC, Phelps AJ, Couineau A, Cooper JA, Bryant RA, și colaboratorii. 2007. "Treating adults with acute stress disorder and posttraumatic stress disorder in general practice: a clinical update." în *Med J Aust*.
- Frunză, S. 2020. *Filosofie și comunicare cotidiană. Cărțile ar putea să-ți schimbe viața*. Iași: Lumen.
- Fusco. G.,M. 2005 "Crisis intervention.", în: Felgoise S, Nezu AM, Nezu CM, Reinecke MA (editori) *Encyclopedia of cognitive behavior therapy*. New York: Springer.
- Halpern, J., Gurevich, M., Schwartz, B., Brazeau, P. 2009. "Interventions for critical incident stress in emergency medical services: a qualitative study." în *Stress and health*, 25(2).
- Hermann, C. F. 1963. "Some consequences of crisis which limit the viability of organizations." în *Administrative Science Quarterly*, 8, 61-82.

- Hill, R. 1949. *Families under Stress*. Westport, CT: Greenwood Press.
- Hill, R. 1958. “Generic Features of Families under Stress.” în *Social Casework*, 39.
- James, R. 2008. *Crisis intervention strategies* – 6 th edition. Belmont, CA: Thomson.
- Marken, G.A. 2003. “Following Fundamentals Builds Journalist Relationships” în *Public Relations Review* 48.1.
- Millar, D., Heath, R. 2004. *Responding to a Crisis: A Rhetorical Approach to Crisis Communication*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Mucchielli, Al. 2002. *Arta de a influența - analiza tehnicilor de manipulare*. Editura Polirom Iași.
- Ogrizek, M., Guillery, J., M. 1999. *Communication in Crisis*. New York: Aldine De Gruyter.
- Parad, H. J., Caplan, G. 1960 ”A framework for studying families in crisis” în *Social Work*, vol. 5.
- Seeger, M., Sellnow, T., Ulmar, R., 2003. *Communication and organisational crisis*, Westport: Praeger Publishers.
- Vlăsceanu, L., Zamfir, C. (coord.). 1993. *Dicționar de sociologie: urmat de indicatori demografici, economici, sociali și sociologici* Editura Babel, București.
- Wise, K. 2003. “The Oxford Incident: Organizational Culture’s Role in an Anthrax Crisis,” în *Public Relations Review* 29.4.
<http://www.instituteforpr.org/crisis-management-and-communications/>