ASPECTE TEORETICE PRIVIND SITUAȚIILE DE CRIZĂ

THEORETICAL ASPECTS REGARDING CRISIS SITUATIONS

Natalia CATANOI,
doctorandă, Universitatea de Stat din Moldova

SUMMARY

In recent decades, several crisis situations have been registered in the world that directly impact the entire society. The content of this article is oriented toward the identification of crises, some of the theoretical aspects regarding crises, and the need to modernize society in preventing or successfully overcoming these situations are addressed. The appearance of the crises requires multisectoral actions and the implementation of a set of indicative actions, this being modified, completed, and updated depending on the evolutions of the crises recorded in the intervention areas, the realization of the assumed commitments, and the identification of new policy interventions, able to contribute to overcoming the crises.

Keywords: *management, crisis, manager, systemic approach to the crisis.*

Ținând cont de provocările la nivel global care au marcat major întreaga societate și au scos în evidență multiple lacune, studierea situațiilor de criză și a planului de acțiuni anti-criză este foarte actuală. Studiile întreprinse în gestionarea crizei pandemiei COVID-19 care a fost o provocare la nivel mondial ne-a demonstrat că ea a indus o stare de haos cu entropie informațională sporită și a profilat lacunele organizatorice social-statale [3].

Cercetarea are ca temei valorificarea reperelor teoretico-metodologice ale sinergeticii (categorii și principii) în evaluarea situațiilor de criză și canalizarea instrumentelor acesteia spre identificarea modalităților de menținere a echilibrului social în condiții de criză. Conținutul acestui articol este orientat spre studierea aspectelor privind situațiile de criză, identificarea mecanismelor ce induc situațiile de criză și aplicarea unor măsuri urgente pentru lichidarea consecințelor acestora. Pentru a identifica un plan de acțiuni de răspuns la situațiile de criză este necesar de a înțelege ce este o criză și care sunt acțiunile exacte de a o depăși. În studiile recente referitor la situațiile de criză se consemnează faptul, că ele apar în mod neașteptat. Crizele pot fi privite ca o manifestare complexă, care rezultă din influența mai multor factori și au un impact major asupra tuturor sectoarelor financiare și al economiei reale, care se reflectă în scăderea creșterii economice, reducerea productivității, creșterea șomajului, etc. [3]. Crizele sunt niște provocări unde sunt vizibile punctele slabe ale umanității, sistemelor, instituțiilor. Criza COVID-19 a generat o mega criză: criză de structură (instituțională), criza sistemelor (medical-sanitar, financiar-economic, comunicațional - psihologic ș.a.), criza de cicluri, criza de încredere, de politizare a crizelor, etc.

Viața ne demonstrează foarte frecvent, că atunci când se declanșează o situație de

criză, individul inițial rămâne pentru o perioadă neputincios, inhibat (din cauza lipsei de experiență, a fobiei și stărilor de panică, a incapacității factorilor de decizie, etc.) pentru a se încadra în procesul de lichidare a consecințelor lor.

Teoria ne arată că crizele pot fi rezolvate și că o șansă mai mare de reușită au acele instituții care se pregătesc din timp pentru astfel de situații. Este necesar de elaborat, implementat și monitorizat un pan de acțiuni de răspuns la criză [7].

O amplă cunoaștere și o percepere adecvată a studierii termenului de criză ne-a facilitat-o autorii de specialitate, care ani la rând au studiat și au pus într-o lumină nouă conceptul de «criză». În primul rând, trebuie evidențiate originile și dezvoltarea noțiunii de criză. Încă din Grecia Antică, autorii au descoperit mai multe accepțiuni ale termenului denumit «Krisis». În accepțiunea juridică criza «exprimă ideea unei judecăți, a unei decizii care nu rezultă în mod mecanic din probe». În ceea ce privește accepțiunea hipocratică medicală, termenul „denotă o schimbare bruscă a stării unui bolnav, schimbare reperată în timp și în spațiu»[8].

Analizând perioada care a urmat în economia politică a secolului al XIX-lea, cuvântul criză intrase într-o paradigmă evoluționistă comună, punând în valoare aspectul ciclic al fenomenelor economice.

În secolul XX-lea, noțiunea de criză a fost folosită în analizele marilor transformări culturale, cum ar fi «criza valorilor», «criza civilizației», «criza spirituală», etc.

În lucrările teoretice crizele sunt considerate fenomene complexe care pot afecta fie întregul ansamblu social, fie anumite sectoare ale acestuia (viața economică, sistemul politic, relațiile internaționale, sistemele financiar-bancare, structura socială, instituțiile de învățământ și cultură, etc). În consecință, ele au provocat interesul economiștilor, sociologilor, antropologilor, psihologilor, istoricilor și, implicit, al teoreticienilor sau practicienilor din relațiile publice.

În lucrările publicate de autorul Simon A. Booth, cercetările crizei se pot grupa în trei categorii: perspectiva psihologică (interesată de studierea cazurilor clinice), perspectiva economico-politică (preocupată de identificarea caracteristicilor structurale ale crizelor și de definirea unor tehnici de gestiune a acestora) și perspectiva sociologică (dominată de cercetările consacrate reacțiilor colective în situații de dezastru). Din publicațiile specialiștilor în economie, criza este sinonim cu o întrerupere a ritmului de creștere economică, fie în raport cu creșterea anterioară, fie în raport cu creșterea estimată [9].

În cercetările, dezbaterile și practicile recente situațiile de criză sau de pre-criză sunt definite ca fenomene de întrerupere a funcționarii normale a unei organizații și ca momente de blocare sau de proastă organizare a schimbului de informații dintre organizație și publicul ei, intern sau extern. Crizele apar, în consecință, ca fenomene care pot aduce daune unei organizații, atât în planul pierderilor materiale, cât și în acela al prestigiului social, prin diminuarea imaginii (reputației) publice. Programele de răspuns la criză, trebuie gândite și aplicate de departamentele de relații publice, trebuie să se bazeze pe diferite strategii de comunicare, în măsură să influențeze publicul și să schimbe modul în care acesta interpretează acea criză.

Alex Mucchielli în lucrările sale descrie criza ca un moment dificil care duce la întreruperea activităților normale ale unei organizații și pierderea punctelor ei de reper.

Pentru Patrick D›Humieres «o criză poate fi definită ca o anumita situație neașteptată,

care pune în discuție responsabilitatea întreprinderii în fața marelui public și care amenință capacitatea ei de a-și continua în mod normal activitatea» [10]. Din perspectiva acestor autori, criza apare ca o ruptură, ca o situație nedorită, care întrerupe funcționarea obișnuită a unei organizații și care afectează imaginea ei la nivelul publicului. De aceea, este necesar să existe o strategie globală de întâmpinare a crizei (managementul crizei), un grup de specialiști bine antrenați (celula de criză) și o politică de comunicare adecvată (comunicarea de criză).

Situațiile de criză așa cum au fost descrise pe parcursul anilor, apar neașteptat și pot provoca daune într-un timp atât de scurt, încât pare ireal să se întâmple aceasta. Pandemiea COVID-19 a generat schimbarea comportamentului, au intrat în joc atitudini diferite: sirena panicii versus sirena calmului, solidaritate versus ură.

Pandemia COVID-19 a generat o criză la nivel mondial care a necesitat acțiuni rapide și soluții inedite din partea tuturor statelor. În mod urgent la nivel mondial trebuiau aprobate planuri măsurilor de protecție, de prevenire a riscurilor de infecție cu COVID-19 și strategii clare de depășire a unui colaps medical, economic, psihologic, etc. Pe fundalul unei realități dificile, când carantina și izolarea fac diferența, când medicii erau puși în situația să aleagă cui să acorde primordial ajutorul de urgență, cauza fiind numărul foarte mare de pacienți, iar posibilitățile la acel moment erau limitate, s-au înmulțit paradoxurile cotidianului legat de criză. Crizele ne motivează să fim competitivi, să ne dezvoltăm personal și profesional. Ca exemplu criza pandemică COVID-19 a fost o provocare care nu a îngenuncheat umanitatea, ci a propulsat-o cu câțiva pași înainte, a motivat-o să întreprindă un mare salt în evoluția progresului tehnico – științific al omenirii [3].

Scenariile secolului al XXI-lea în care catastrofele, bio-terorismul, războaiele continuă și generează noi provocări care reprezintă o poartă spre știință. Pericolele ca insecuritatea datelor, manipularea informației sau știrile false pot fi catalogate drept crize generale, manifestate prin suprapunerea a cel puțin cinci crize care se autoalimentează: criza economică, criza instituțională, criza bugetară, criza bancară și criza socială [4]. Aceste crize se autoalimentează reciproc, fapt ce duce la agravarea accelerată a situației economice. Orice criză economică se transformă rapid în criză socială (creșterea prețurilor de consum crește rapid riscul de sărăcie), iar pentru a o depăși este necesar de inclus seturi de măsuri pentru atenuarea crizelor identificate și trebuie de specificat în detalii fiecare măsură într-un anumit cadru de timp pentru realizare. Totodată, trebuie să fie clar că Planul anticriză este doar o foaie de parcurs pentru a crea o platformă credibilă și a reveni la o normalitate [6].

Crizele oferă și oportunități. Din aceste considerente, poate, măsuri mult mai hotărâte și radicale s-ar cere la această etapă: reforme temeinice. Dar asta depinde de echipa care lucrează: cât poate să-și asume această echipă și dacă resursele umane disponibile ar putea face față provocărilor [1].

CONCLUZII

În baza cercetărilor efectuate asupra studierii crizelor și evoluțiile socio-economice înregistrate în ultimii ani în prezenta lucrare dau o conotație importantă acestui articol.

Apariția crizelor impune acțiuni multisectoriale și implementarea unui set de acțiuni orientative, acesta fiind modificat, completat și actualizat în dependență de evoluțiile crizelor înregistrate în ariile de intervenție, realizarea angajamentelor asumate și identificarea unor noi intervenții de politici, capabile să contribuie la depășirea crizelor.

Pentru a asigura monitorizarea și evaluarea corespunzătoare a acestor acțiuni anticriză trebuie de dezvoltat un instrument de monitorizare și evaluare care să fie plasat pe pagina web a instituțiilor fiind asigurată transparența și accesul publicului larg la informația privind implementarea acțiunilor planificate, modificarea și completarea setului de acțiuni anticriză, dificultățile și riscurile de implementare.

BIBLIOGRAFIA

1. Cotelea A., Prisăcaru V. *Epidemiologia în situații excepționale.* Chișinău, 2009, 216 p.
2. Jude Larkin, Michael Regester, *Managementul crizelor și al situațiilor de risc*, Comunicare.ro, 2003, București, Cuvânt înainte de Ion Chiciudean, p. 139
3. Raport privind măsurile de răspuns la infecția COVID-19 (în perioada ianuarie – mai 2020), MSMPS, Chișinău, 2020. p.3-6.
4. Văduva Gh., Dinu M. Ș. *Crizele politico-militare ale începutului de mileniu*, Editura Universității Naționale de Apărare București, 2005, 45 p.
5. Declarația cu privire la criza provocată de pandemia COVID19 și modul în care noi, ca națiune, putem răspunde colectiv acestei pandemii. International Labour Organization. Martie 2020. 8 p
6. Ulmer R., Matthew W., Timothy S., Sellnow L. *Post-crisis communication and renewal: Expanding the parameters of post-crisis discourse.* Public Relations Review. Volume 33, Issue 2, June 2007, Pages 130-134.
7. Bulat V., Impactul cooperării intercomunale asupra prestării serviciilor publice locale.În: Contribuția tinerilor cercetători la dezvoltarea administrației publice. Materialele conferinței științifico-practice internaționale. Chișinău: Academia de Administrare Publică, 2015, p.152-157.
8. Vrasti, R. (2006): Intervenția in criză, o alternativă la psihiatria instituțională, Revista Română de Psihiatrie, vol.8, Nr.3-4, pp.110-120
9. Attali, J., *L'ordre par le Bruit: le Concept de Crise en Théorie Économique*, în *Communication,* nr. 25, 1976.
10. Barton, L., 1993, *Crisis in Organisation: Managing and Communicating in the Heat of Chaos*, Concinatti, South Western Publ.