IMAGINEA JANDARMERIEI ROMÂNE ÎN MEDIUL ONLINE DUPĂ PROTESTUL DIASPOREI DIN 10 AUGUST 2018. STRATEGII DE COMUNICARE DE CRIZĂ

RALUCA MUREȘAN

Universitatea „Lucian Blaga” din Sibiu
raluca.muresan@ulbsibiu.ro

APRIOTESEI ANDREEA

Universitatea „Lucian Blaga” din Sibiu
aprandreea.1@gmail.com

Title: “The Online Image of the Romanian Gendarmerie after the Diaspora Protest on August 10, 2018: Crisis Communication Strategies”

Abstract: In this study we conducted a research on the Facebook page of the Romanian Gendarmerie, to understand the magnitude of the effects of the crisis this institution is facing after the Diaspora Protest ended in violence. We monitored the posts from August 10 to December 31, 2018 and analyzed the most relevant 50 comments from each post, in order to determine their character: positive, negative or neutral. In conducting this study, we started from the hypothesis that this event has affected the image of the Romanian Gendarmerie in the long time, and the crisis communication strategies used by the representatives of this institution have made a significant contribution to postponing the image restoration.

Keywords: *crisis communication; image restoration; Romanian Gendarmerie; social media.*

Introducere

Social media joacă un rol din ce în ce mai important în societatea actuală datorită extinderii influenței lor asupra principalelor domenii de activitate, devenind un punct de referință la nivel global în ceea ce privește comunicarea interumană: legături virtuale între utilizatori cu aplicații sociale politice, educaționale sau comerciale.

Pentru managementul crizelor, social media pot reprezenta în egală măsură un instrument și o amenințare. Astfel, noile tehnologii pot fi folosite ca un instrument, în contextul în care un volum foarte mare de informații poate fi transmis într-un timp foarte scurt, dar concomitent acest lucru poate reprezenta și o amenințare, deoarece acest volum mare de informații care circulă poate complica mult contextul în care se desfășoară criza și poate bloca metodele de rezolvare a acesteia¹.

¹ Ion Chiciudean, George David, *Managementul comunicării în situațiile de criză*, București, 2011, p. 144.

În acest studiu, utilizăm social media în sensul de concept generic ce „înglobează caracteristicile unei rețele extinse de bloguri și microbloguri, precum și facilitățile oferite de platformele de partajare a informației foto-video de tip Flickr sau Youtube”². Sau, altfel spus, social media se referă la „toate mijloacele online care ne permit, ca simpli utilizatori, să creăm, să postăm și să diseminăm fie conținuturi realizate de noi, fie realizate de alții, dar față de care ne raportăm într-un fel sau altul”³.

Cronologia evenimentului

În data de 10 august 2018, începând cu ora 16:00, zeci de mii de persoane, printre care și mulți români din diaspora, s-au strâns în Piața Victoriei, pentru a cere demisia guvernului. Lucrurile au degenerat rapid, iar în jurul orei 17:00 jandarmii au început să folosească gaze lacrimogene împotriva celor care se apropiau de gardurile care delimitau zona protestului⁴. Potrivit paginii oficiale de Facebook a Jandarmeriei Române, la ora 18:30 au apărut în piață susținătorii unor echipe de fotbal, care au agitat spiritele, fapt ce avea să declanșeze o serie de agresiuni atât asupra protestatarilor pașnici, cât și asupra jandarmilor. La ora 21:00 lucrurile au luat o întorsătură gravă, grupurile de instigatori aruncând cu obiecte contondente și torțe către forțele de ordine. În ciuda eforturilor făcute de jandarmi, instigatorii nu au putut fi imobilizați și extrași din mulțime, iar după ce în jurul orei 22.30 mulțimea a fost avertizată să elibereze piața, la ora 23:00 s-a intervenit în forță⁵.

Intervenția a constat în folosirea unui tun cu apă, a grenadelor cu gaz lacrimogen și a forței fizice. Ca răspuns la această acțiune, oamenii au ripostat lovind jandarmii cu sticle, pietre și alte obiecte pe care le aveau la îndemână. În jurul orei 23:10, în mijlocul altercației, doi jandarmi s-au pierdut de plutonul lor și s-au trezit în mijlocul protestatarilor furioși. O parte dintre protestatari au reacționat violent, lovindu-i pe cei doi, în timp ce un grup de oameni au format un scut uman în jurul lor pentru a-i proteja. Cei doi jandarmi, un bărbat și o femeie, au reușit să ajungă la plutonul lor, femeia necesitând îngrijiri medicale. În jurul orei 23:25, a fost raportat furtul a două arme de foc din dotarea jandarmeriei.

Intervenția în forță a jandarmilor a avut drept rezultat eliberarea Pieței Victoriei, însă a împins membrii galeriilor echipelor de fotbal către bulevardele Mihalache și Titulescu. În jurul orei 23:40 un incendiu a izbucnit pe bulevardul Banu Manta, unde manifestanții au dat foc mobilierului stradal. Protestatarii pașnici au încercat să-și continue protestul în apropierea Muzeului Antipa, dar la ora 01:20 forțele de ordine au început eliberarea perimetrului folosind din nou

² Horia Mihai Bădău, *Tehnici de comunicare în social media*, Ed. Polirom, Iași, 2011, p. 20.

³ Minodora Sălcudean, *New media, social media și jurnalismul actual*, Ed. Tritonic, București, 2015, p. 135.

⁴ R. Ursu, „Jandarmeriada – înainte și după 10 august. 12 zile negre”, în *Newsweek*, 7.09.2018, disponibil la: <https://newsweek.ro/actualitate/jandarmeriada-inainte-si-dupa-10-august-12-zile-negre>, accesat la 08.05.2019.

⁵ Digi24.ro, „Violențe fără margini în Piața Victoriei. Explicațiile Jandarmeriei. Protestele vor continua”, din 11.08.2018, disponibil la: <https://www.digi24.ro/stiri/actualitate/mitingul-diasporei-primele-masini-au-ajuns-in-piata-victoriei-inca-din-timpul-noptii-977930>, accesat la 08.05.2019.

tunul cu apă și grenadele cu gaz lacrimogen. Protestul s-a încheiat în jurul orei 02:00, când mai mulți protestatari echipați cu mănuși și saci de gunoi, au făcut curățenie în Piața Victoriei⁶.

Metodologie

În realizarea acestui studiu am plecat de la ipoteza că evenimentele din 10 august 2018 au afectat pe termen lung imaginea Jandarmeriei Române, iar modul în care reprezentății acestei instituții au gestionat comunicarea acestor evenimente în social media a avut o contribuție semnificativă. Astfel, chiar la începutul acestui an, cu prilejul comunicării bilanțului Jandarmeriei Române pe anul 2018, inspectorul general al Jandarmeriei Române, colonelul Ionuț-Cătălin Șindile, a recunoscut că instituția pe care o reprezintă se confruntă cu o „criză semnificativă de imagine” datorată acoperirii mediatice⁷.

Pornind de la aceste declarații am efectuat o cercetare în mediul online, pe pagina de Facebook a Jandarmeriei Române, pentru a înțelege amploarea efectelor crizei cu care se confruntă această instituție. Astfel, am monitorizat postările de pe pagina de Facebook a Jandarmeriei din intervalul 10 august - 31 decembrie 2018, iar apoi am analizat conținutul a câte 50 de comentarii de la fiecare postare, pentru a stabili caracterul acestora: pozitive, negative sau neutre. Pentru selectarea comentariilor am utilizat opțiunea de afișare a celor mai relevante comentarii.

De asemenea, pentru a avea o imagine cât mai corectă asupra mediatizării acestei crize, am procedat la căutarea pe Google a unor cuvinte cheie legate de acest eveniment și la analiza a 50 de articole din presa națională și internațională referitoare la evenimentele din 10 august 2018.

În vederea identificării strategiilor de comunicare utilizate de reprezentanții Jandarmeriei Române în gestionarea crizei declanșată de violențele de la mitingul Diasporei am analizat conferința de presă, organizată în data de 11 august 2018 și disponibilă online pe canalul Youtube, și interviul acordat de cei doi purtători de cuvânt, Georgian Enache, de la Direcția Generală de Jandarmi a Municipiului București, și Marius Militaru, de la Jandarmeria Română, pentru site-ul Ziare.com⁸.

⁶ Mihai Niculescu, „LIVE TEXT/ Mitingul diasporei, în Piața Victoriei. Război total între jandarmi și huligani”, în *Libertatea*, 10 august 2018, disponibil la: <https://www.libertatea.ro/stiri/mitingul-diasporei-protestul-diasporei-din-piata-victoriei-2358763>, accesat în 19.09.2019.

⁷ Andreea Diochetanu, „Jandarmeria si-a facut bilantul: 10 august a produs o criza de imagine, din cauza emotiei si acoperirii mediatice. Interventia nu a depasit specificul altora similare”, în *Ziare.com* din 25.02.2019, disponibil la <http://www.ziare.com/stiri/jandarmi/jandarmeria-si-a-facut-bilanțul-10-august-a-produs-o-criza-de-imagine-din-cauza-emotiei-si-acoperirii-mediatice-interventia-nu-a-depasit-specificul-altora-similare-1551177>, accesat la 08.05.2019.

⁸ A. Sandru, „Purtătorii de cuvânt ai Jandarmeriei își mențin declarațiile controversate, deși nu s-au confirmat: Cum explică „paralizia” jandarmeriei și pungile cu urină și fecale”, în *Ziare.com* din 03.09.2018, disponibil la: <http://m.ziare.com/stiri/purtatorii-de-cuvant-ai-jandarmeriei-isi-mentin-declaratiile-controversate-desi-nu-s-au-confirmat-cum-explica-paralizia-jandarmeriei-si-pungile-cu-urina-si-fecale-1527610>, accesat la 20.04.2019.

Rezultatele monitorizării paginii de Facebook a Jandarmeriei Române

Intervalul 10-16 august 2018 a fost perioada de maximă intensitate în ceea ce privește postările cu privire la protest. În data de 10 august au fost postate pe pagină trei avertismente pentru protestatari să se delimiteze de grupurile violente și să nu intre în conflict cu aceste persoane. De asemenea, oamenii au fost sfătuiți să nu vină însoțiți de copii.

Primul avertisment, care a fost postat la ora 17:58, a strâns în total 2.412 comentarii. Analizând primele 50 de comentarii, am constatat că 45 sunt negative și 5 pozitive. Cel de-al doilea avertisment, postat la ora 19:39, a strâns 3.297 comentarii, numărul celor negative fiind în creștere, de la 45 la 47. Al treilea și ultimul avertisment, postat la ora 20:37, a strâns 13.446 comentarii, iar primele 50 sunt toate negative. Majoritatea comentariilor negative sunt injurii aduse la adresa Jandarmeriei și a Partidului Social Democrat, dar și plângeri legate de comportamentul jandarmilor față de protestatari.

Ca răspuns la videoclipurile care circulau în social media, cu jandarmii care agresau protestatari pașnici, pe data de 11 august 2018, la ora 12:07, pe pagina de Facebook a Jandarmeriei a fost postat un videoclip care ilustra agresivitatea de care au avut parte jandarmii prezenți la protest. Videoclipul a strâns în scurt timp de la postarea sa 13.376 comentarii și 395.000 vizualizări, iar primele 50 dintre comentariile videoclipului sunt negative.

Pe data de 15 august 2018, Jandarmeria postează la ora 22:42 un mesaj referitor la numărul ridicat de persoane care s-au prezentat la unitățile de primiri urgențe pentru a fi consultate de medici, după ce au fost expuse gazelor lacrimogene, ce a generat 1.697 comentarii, primele 50 fiind toate negative. În aceste comentarii, jandarmii sunt numiți criminali și sunt acuzați de utilizarea altor substanțe în afara gazelor lacrimogene, care provoacă simptome mult mai grave.

Ziua de 16 august 2018 este ultima zi în care postările au legătură cu protestul Diasporei, respectiv un nou videoclip referitor la agresivitatea îndreptată asupra jandarmilor, urmat de mesajul: „Având în vedere speculațiile din spațiul public referitoare la intervenția jandarmilor din data de 10 august a.c., vă prezentăm succesiunea evenimentelor și a agresivităților repetate asupra forțelor de ordine”. Videoclipul a strâns 6.667 comentarii, dintre care majoritatea negative (48 din primele 50), și 488.000 vizualizări.

Ultima postare din august a fost făcută pe data de 22, la ora 11:47. Aceasta se referă la o nouă misiune internațională NATO pentru Jandarmeria Română. Postarea a strâns un număr de 1.958 de comentarii, în ciuda faptului că nu face referire la protestul din 10 august 2018. Dintre primele cele mai relevante 50 de comentarii, 44 sunt negative și 6 pozitive. Majoritatea comentariilor fac trimitere la protestul din 10 august și la acțiunile Jandarmeriei din cadrul protestului. Dintre cele 44 de comentarii negative, 12 includ hashtag-uri cum ar fi #10august, #nuvomuita.

În luna septembrie, pe pagina de Facebook a Jandarmeriei Române au fost publicate cinci postări. Având subiecte precum sărbătorirea a 125 de ani de la înființarea Jandarmeriei Rurale, ziua națională a pompierilor sau diverse acțiuni

ale jandarmilor (de salvare, de ajutorare a unei familii nevoiașe), aceste postări au adunat un total de 3.271 de comentarii. În urma analizei primelor 50 de comentarii, cele mai relevante pentru fiecare postare, a rezultat că 218 au fost negative, iar 32 pozitive.

După cum se poate observa, postările din luna septembrie au strâns mai puține comentarii față de postările din luna august, din timpul și de după protest. Chiar dacă numărul comentariilor a scăzut considerabil, din marja de 50 de comentarii selectată se poate observa că ponderea comentariilor negative este în continuare foarte mare (87,2%)

În luna octombrie, pagina de Facebook a Jandarmeriei Române a fost mult mai activă. Au fost înregistrate 13 postări, dintre care șase se referă la acțiuni de salvare. Ne-a atras atenția faptul că atât postarea cu cele mai puține comentarii (64), cât și cea cu cele mai multe (1.176) se referă la acțiuni de salvare și am analizat cele două postări pentru a afla ce a cauzat această diferență între numărul de comentarii. Postarea care a strâns 1.176 de comentarii (din 26 octombrie, ora 12:47), cuprinde 4 poze la care e atașat următorul mesaj: „Jandarmii băcăuani au intervenit folosind forța. Martora, Roxana, o tânără șoferiță de 19 ani din Bacău, care are permis de conducere de câteva luni, ne-a declarat că jandarmii au ‘umflat’ roata de rezervă și apoi au strâns și ‘forțat’ cu putere prizoanele. La finalul ineditei intervenții, Roxana le-a mulțumit jandarmilor, fără de care nu și-ar fi putut continua drumul.” Tonul ironic al postării a enervat publicul și a determinat creșterea numărului de comentarii. În primele 50 de comentarii am întâlnit 44 negative și 6 pozitive.

În luna octombrie 2018, cele 13 postări au strâns un număr de 4.018 comentarii. Dintre acestea aproape 30% au fost generate de postarea amintită mai sus. În urma analizei primelor 50 de comentarii relevante pentru fiecare postare, a reieșit că numărul celor pozitive a fost de 146, pe când cele negative au fost din nou mult mai numeroase, respectiv 504.

Luna noiembrie înregistrează doar cinci postări din partea Jandarmeriei Române. Aceste postări au strâns în total 2.867. Din totalul comentariilor aproape jumătate (1.389) se găsesc la postarea din 29 noiembrie 2018, referitoare la o activitate a colonelului Sebastian Cucoș, prim adjunct al inspectorului general al Jandarmeriei Române, cel care era șeful Jandarmeriei Române în 10 august 2018, atunci când s-a intervenit în forță la protestul diasporei. Analiza comentariilor relevante pentru postările din luna noiembrie a evidențiat 162 de comentarii negative, față de 88 pozitive.

În luna decembrie a anului 2018, pe pagina de Facebook a Jandarmeriei Române au fost publicate șapte postări, care au generat în total 3.236 de comentarii. Analiza primelor 50 de comentarii ale fiecărei postări a relevat că, în continuare, numărul comentariilor negative depășește cu mult numărul comentariilor pozitive (287 față de 63).

În concluzie, în intervalul 10 august 2018 - 31 decembrie 2018 au fost înregistrate pe pagina de Facebook a Jandarmeriei 37 de postări, care au strâns un total de 56.341 comentarii. În urma selectării primelor 50 de comentarii, cele mai relevante pentru fiecare postare, au fost analizate 1.850 comentarii. În urma

acestei analize a rezultat că numărul comentariilor negative a fost de patru ori mai mare decât numărul celor pozitive, respectiv 1.505 comentarii negative, față de 345 comentarii pozitive.

Strategia de gestionare a crizei

În literatura de specialitate se susține că o situație de criză este amplificată de o criză mediatică atunci când reprezentanții organizației încearcă „fie să se justifice în mod excesiv, fie să contraatace în mod agresiv, fie să nege amploarea faptelor și emoțiilor provocate de criză”⁹. Așa cum am observat din analiza postărilor de pe pagina de Facebook a instituției, reprezentanții Jandarmeriei au făcut toate cele de mai sus. În plus, datorită faptului că majoritatea oamenilor se informează din mass-media, gestionarea comunicării cu presa ar fi trebuit să constituie o prioritate în acest caz. Astfel, pe 10 august 2018 în Piața Victoriei au fost peste 100 000 de oameni¹⁰, dar alte câteva sute de mii au urmărit la televizor ce se întâmplă. Majoritatea posturile de televiziune naționale au transmis protestul în direct sau au avut emisiuni în cadrul cărora s-a vorbit despre protest, respectiv Antena 3, România TV, Realitatea TV, Pro TV, Digi 24, TVR 1, Antena 1 și B1TV.

Primele declarații după mitingul Diasporei, au fost făcute de reprezentanții Jandarmeriei în cadrul unei conferințe de presă, organizată în data de 11 august 2018. Jandarmeria a comunicat cu jurnaliștii și prin intermediul unui interviu cu ambii purtători de cuvânt, Georgian Enache, purtătorul de cuvânt al Direcției Generale de Jandarmi a Municipiului București și purtătorul de cuvânt al Jandarmeriei Române, Marius Militaru, pentru Ziare.com¹¹. În afară de utilizarea acestor două tehnici de comunicare, Jandarmeria Română a preferat să-și concentreze eforturile de comunicare în social media, prin utilizarea paginii oficiale a Facebook a instituției. Perioada de maximă intensitate a postărilor referitoare la protest a fost 10-16 august 2018, iar după data de 16 august 2018, nu a mai apărut nicio postare referitoare la evenimentele care au generat această criză.

Așa cum s-a observat în literatura de specialitate¹², adoptarea unei politici de necomunicare cu jurnaliștii poate duce la amplificarea efectelor negative ale crizei. Astfel, la căutarea pe Google a cuvintelor: „violente Jandarmeria Română protest 10 august”, motorul de căutare oferă 171.000 de rezultate. În urma analizei a 50 de articole de presă pe acest subiect, am identificat 29 de articole care au prezentat situația într-o manieră negativă, iar 21 de articole au relatat cele întâmplate

⁹ Cristina Coman, *Comunicarea de criză. Tehnici și strategii*, Ed. Polirom, Iași, 2009, p. 94.

¹⁰ Victor Cozmei, „Mitingul Diasporei, aproape 100.000 de oameni la protest / Jandarmeria a intervenit în forță pentru evacuarea pieței / Iohannis: Intervenția Jandarmeriei, puternic disproporționată”, *HotNews.ro*, 10 august 2018, disponibil la: <http://www.hotnews.ro/stiri-22633228-.htm?nomobile>, accesat la 20.04.2019.

¹¹ A. Sandru, „Purtătorii de cuvânt ai Jandarmeriei își mențin declarațiile controversate, deși nu s-au confirmat: Cum explică „paralizia” jandarmeriei și pungile cu urină și fecale”, în *Ziare.com* din 03.09.2018, disponibil la: <http://m.ziare.com/stiri/purtatorii-de-cuvant-ajandarmeriei-isi-mentin-declaratiile-controversate-desi-nu-s-au-confirmat-cum-explica-paraliziajandarmeritei-si-pungile-cu-urina-si-fecale-1527610>, accesat la 20.04.2019.

¹² Cristina Coman, *Comunicarea de criză. Tehnici și strategii*, Ed. Polirom, Iași, 2009, p. 93.

într-o manieră neutră. De asemenea, presa internațională a condamnat acțiunile Jandarmeriei, având în vedere că printre persoanele agresate se aflau și jurnaliști străini.

Putem identifica câteva cauze care au condus la o comunicare deficitară cu mass-media, urmărind în ce măsură au fost respectate regulile pe care orice organizație trebuie să le urmeze în gestionarea relației cu presa, elaborate de cunoscutul specialist în comunicarea de criză, W.T. Coombs.¹³ Una dintre cele mai importante reguli amintite de Coombs este folosirea unui singur purtător de cuvânt pe toată perioada crizei, însă, în acest caz, au fost desemnați doi purtători de cuvânt, respectiv purtătorul de cuvânt al Jandarmeriei Române, Marius Militaru, și purtătorul de cuvânt al Jandarmeriei Capitalei, Georgian Enache. Organizația ar trebui să fie prima care comunică informații referitoare la eveniment, de preferat în prima oră de producerea acestuia. Răspunsul Jandarmeriei a venit în data de 11 august 2018, la aproximativ 9 ore de la producerea evenimentului, printr-o conferință de presă. Informația trebuie prezentată clar, fără a folosi jargonul, iar acest lucru a fost respectat de Jandarmeria Română. Persoana care reprezintă organizația în fața presei trebuie să aibă o prezență plăcută în fața camerei, să nu prezinte gesturi care denotă emoții sau frică, trebuie să mențină un contact vizual puternic, fără pauze în vorbire. În cadrul conferinței de presă, se poate observa că ambii purtători de cuvânt sunt defensivi, se bâlbăie și au multe pauze în discursul lor.

W.L. Benoit, autorul celui mai complex model de strategii de tip retoric utilizate în domeniul relațiilor publice, consideră că atunci când se confruntă cu o situație de criză, organizațiile pot utiliza una sau mai multe strategii de refacere a imaginii, precum strategiile negării, ale eludării caracterului periculos al actului, strategii de corectare sau umilirea.¹⁴ În ceea ce privește strategiile negării, am identificat utilizarea de către Jandarmeria Română a ambelor forme, respectiv atât negarea simplă, prin faptul că au declarat că intervenția a fost justificată și că au acționat conform regulilor, cât și învinuirea, prin transferarea vinei către protestatari. Spre exemplu, în cadrul conferinței de presă susținută în 11 august 2018, șeful Serviciului de Informare și Relații Publice al Jandarmeriei Române a susținut că: „Acțiunile au fost eminamente defensive, forțele au acționat când au fost atacate. [...] Intervenția a fost justificată”¹⁵, dar și că vina aparține protestatarilor care nu s-au delimitat de grupurile de instigatori violenți sau că jurnaliștii și-au asumat riscuri atunci când au refuzat să părăsească piața.

O formă a strategiilor eludării responsabilității utilizată de Jandarmeria Română o reprezintă provocarea, respectiv susținerea că acțiunile desfășurate au

¹³ W.T.Coombs, *Crisis Management and Communications*, Institute for Public Relations, www.instituteforpr.org, 2007, pp. 2-6.

¹⁴ W.L.Benoit, *Accounts, Excuses and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies*, State University of New York Press, Albany, 1995, pp. 75-95, apud. Cristina Coman, *Comunicarea de criză. Tehnici și strategii*, Ed. Polirom, Iași, 2009, pp.182-184.

¹⁵ Digi24.ro, „Explicațiile Jandarmeriei după violențele de la miting: Am acționat defensiv”, 11.08.2018, disponibil la: <https://www.digi24.ro/stiri/actualitate/evenimente/jandarmeria-da-explicatii-dupa-violentele-de-la-mitingul-diasporei-978800>, accesat la 20.04.2019.

avut loc ca răspuns la o acțiune rău intenționată a altcuiva. Jandarmeria Română a folosit această strategie, în cadrul aceleiași conferințe de presă din 11 august 2018, afirmând ca jandarmii au fost atacați și că acțiunile lor au fost defensive. Ulterior au fost chiar depuse acțiuni penale împotriva protestatarilor, iar procurorii de la parchetul Sectorului 1 București investighează exercitarea actelor de violență asupra a 169 de jandarmi¹⁶. De asemenea, purtătorul de cuvânt al Jandarmeriei Capitalei, Georgian Enache, a susținut într-o intervenție telefonică la postul Digi TV, în 10 august 2018, la ora 17:20, că asupra jandarmilor s-au aruncat pungi cu urină și fecale și că acest lucru a declanșat primele violențe dintre jandarmi și protestatari¹⁷.

Justificarea a fost o altă formă a strategiilor eludării responsabilității utilizată în această criză, Jandarmeria Română susținând că nu a avut evenimentul sub controlul și de aceea nu poate fi făcută responsabilă de rezultatul produs. Astfel, s-a recurs la strategia justificării atât în cadrul conferinței de presă, cât și în comunicările realizate prin intermediul paginii de Facebook. În cadrul conferinței de presă, Marius Militaru a declarat că acțiunile Jandarmeriei au fost defensive¹⁸, iar pe pagina oficială de Facebook a Jandarmeriei Române au fost postate două videoclipuri care ilustrau agresiunile de care au avut parte jandarmii prezenți la protestul Diasporei, dar care omiteau scenele în care jandarmii agresau oamenii cu mâinile ridicate. De asemenea, inspectorul general al Jandarmeriei Române, Ionuț-Cătălin Șindile, a declarat în cadrul evenimentului „Evaluarea activității Inspectoratului General al Jandarmeriei Române” că metodele prin care Jandarmeria a acționat au fost aceleași ca în cadrul altor proteste și că rețelele de socializare și acoperirea mediatică sunt de vină pentru impactul emoțional provocat¹⁹.

Invocarea bunelor intenții, tot o variantă a eludării responsabilității, o întâlnim în cazul susținerilor că scopul prezenței jandarmilor în Piața Victoriei a fost protejarea participanților.

Următoarea categorie de strategii, identificată de Benoit, cea a reducerii caracterului periculos al actului, include mai multe forme, precum obținerea sprijinului, reducerea sentimentelor negative, diferențierea, transcenderea, atacarea acuzatorului și compensarea.²⁰ Jandarmeria a folosit toate aceste strategii

¹⁶ Dan Coravu, „Protestul Diasporei. Dosar privind acte de violență asupra a 169 de jandarmi”, *evz.ro*, disponibil la: <https://evz.ro/protestul-diasporei-dosar-privind-acte-de-violenta-asupra-a-169.html>, accesat la 20.04.2019.

¹⁷ Digi24.ro, „Jandarmerie: din mulțime au fost aruncate bucăți de carosabil, pungi cu urină și excremente”, 10.08.2018, disponibil la: <https://www.digi24.ro/stiri/actualitate/evenimente/jandarmeria-da-explicatii-dupa-violentele-de-la-mitingul-diasporei-978800>, accesat la 20.04.2019.

¹⁸ Digi24.ro, „Explicațiile Jandarmeriei după violențele de la miting: Am acționat defensiv”, 11.08.2018, disponibil la: <https://www.digi24.ro/stiri/actualitate/evenimente/jandarmeria-da-explicatii-dupa-violentele-de-la-mitingul-diasporei-978800>, accesat la 20.04.2019.

¹⁹ Andreea Diochetanu, „Jandarmeria si-a facut bilantul: 10 august a produs o criza de imagine, din cauza emotiei si acoperirii mediatice. Interventia nu a depasit specificul altora similare”, în *Ziare.com* din 25.02.2019, disponibil la <http://www.ziare.com/stiri/jandarmi/jandarmeria-si-a-facut-bilantul-10-august-a-produs-o-criza-de-imagine-din-cauza-emotiei-si-acoperirii-mediatice-interventia-nu-a-depasit-specificul-altora-similare-1551177>, accesat la 08.05.2019.

²⁰ W.L.Benoit, *Accounts, Excuses and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies*, State University of New York Press, Albany, 1995, pp. 75-95, apud. Cristina Coman, *op. cit.*, pp. 183-184.

cu excepția compensării. Pentru obținerea sprijinului publicului se încearcă stimularea unor sentimente pozitive, lucru realizat prin publicarea pe pagina oficială de Facebook a Jandarmeriei, în lunile care au urmat, a mai multor postări despre acțiuni caritabile și misiuni de salvare. Pentru reducerea sentimentelor negative se încearcă evidențierea faptului că ce s-a întâmplat nu e așa dăunător precum pare și că nici organizația nu este așa vinovată. În acest sens putem invoca drept exemplu postarea de pe pagina Facebook a Jandarmeriei, din 15 august 2018, conform căreia „nu e necesară deplasarea populației către unitățile de primiri urgente”, respectiv oamenii nu ar trebui să se prezinte la medic doar pentru simplul fapt că s-au aflat în Piața Victoriei și au inhalat gaz lacrimogen. Jandarmeria a aplicat și strategia diferențierii, prin care se compară două evenimente de același fel, evidențiind consecințele mult mai grave ale evenimentului utilizat drept termen de comparație. Spre exemplu, s-a susținut că ceea ce s-a întâmplat în Franța, în cazul protestului vestelor galbene, a fost mult mai rău decât ce s-a întâmplat pe data de 10 august 2018 la protestul Diasporei.

Prin utilizarea strategiei transcenderii, faptele sunt scoase din contextul în care s-au petrecut și puse într-un cadru de referință mai favorabil, respectiv Jandarmeria a susținut că exista suspiciunea unei lovituri de stat și ca s-a urmărit atacarea Guvernului, iar privind lucrurile din această perspectivă, ce s-a întâmplat la protest nu a fost așa de grav. Această strategie este evidentă în demersul, realizat o lună mai târziu, de depunere a unei plângeri penale la DIICOT, care viza săvârșirea unor infracțiuni contra securității naționale, încadrate drept acțiuni împotriva ordinii constituționale²¹.

Ultima strategie folosită de Jandarmeria Română este cea a atacării acuzatorilor și prezentarea organizației drept victimă. În cadrul conferinței de presă, Marius Militaru a declarat că femeia jandarm a suferit o fractură de coloană și că ar putea rămâne paralizată pe viață în urma loviturilor primite din partea protestatarilor²². De asemenea, a fost menționat și furtul celor două arme.

Din categoria strategiilor de corectare, care presupun recurgerea la acțiuni de îndreptare a daunelor produse prin două modalități - restaurare, adică refacerea situației de dinainte de evenimentul reproșat, și promisiune, adică luarea unor angajamente că organizația va lua măsuri pentru ca în viitor astfel de evenimente să nu mai aibă loc²³ - nu am putut identifica nicio măsură luată de Jandarmeria Română care să indice apelul la astfel de strategii.

O situație similară întâlnim în privința umilirii, strategie de refacere a imaginii ce presupune recunoașterea în totalitate a vinovăției și cererea de scuze în mod public pentru ce s-a întâmplat²⁴.

²² A. Sandru, „Purtătorii de cuvânt ai Jandarmeriei își mențin declarațiile controversate, deși nu s-au confirmat: Cum explică „paralizia” jandarmeriei și pungile cu urină și fecale”, în *Ziare.com* din 03.09.2018, disponibil la: <http://m.ziare.com/stiri/purtatorii-de-cuvant-aijandarmeriei-isi-mentin-declaratiile-controversate-desi-nu-s-au-confirmat-cum-explica-paraliziajandarmeritei-si-pungile-cu-urina-si-fecale-1527610>, accesat la 20.04.2019.

²³ W.L.Benoit, *Accounts, Excuses and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies*, State University of New York Press, Albany, 1995, pp. 75-95, apud. Cristina Coman, op. cit., p. 184.

²⁴ *Ibidem*.

Concluzii

La mai bine de un an de la protestul Diasporei, publicul încă asociază numele Jandarmeriei Române cu evenimentele din 10 august 2018, iar acest lucru se poate verifica pe pagina oficială de Facebook a instituției. La fiecare postare a Jandarmeriei, majoritatea comentariilor fac referire la evenimentele din 10 august 2018.

Deși Jandarmeria a încercat să-și refacă imaginea, în special prin promovarea prin intermediul paginii de Facebook a unor acțiuni caritabile și intervenții de salvare, nu putem spune că, până în momentul de față, a reușit să depășească această criză și să-și refacă reputația: în martie 2019 Jandarmeria Română avea pe pagina oficială de Facebook 151.139 aprecieri și un rating de 1.1 stele din 5, bazat pe opinia a 41.722 de persoane.

Analiza strategiilor de tip retoric folosite de reprezentanții Jandarmeriei în scopul refacerii imaginii a condus la constatarea că aceștia au recurs la toate strategiile defensive, în scopul eludării responsabilității. Strategii ale umilirii, corectării, pocăinței sau acțiuni de remediere a consecințelor nu au fost folosite de către Jandarmerie.

Bibliografie:

- Bădău, H.M., *Tehnici de comunicare în social media*, Ed. Polirom, Iași, 2011
- Chiciudean, I., David, G., *Managementul comunicării în situațiile de criză*, SNSPA, București, 2011
- Coman, C., *Comunicarea de criză. Tehnici și strategii*, Ed. Polirom, Iași, 2009
- Coombs, T.W., *Crisis Management and Communications*, Institute for Public Relations, www.instituteforpr.org, 2007, pp. 2-6
- Coravu, D., „Protestul Diasporei. Dosar privind acte de violență asupra a 169 de jandarmi”, *evz.ro*, disponibil la: <https://evz.ro/protestul-diasporei-dosar-privind-acte-de-violenta-asupra-a-169.html>, accesat la 20.04.2019
- Cozmei, V., „Mitingul Diasporei, aproape 100.000 de oameni la protest / Jandarmeria a intervenit în forță pentru evacuarea pieței / Iohannis: Intervenția Jandarmeriei, puternic disproporționată”, *HotNews.ro*, 10 august 2018, disponibil la: <http://www.hotnews.ro/stiri-22633228-.htm?nomobile>, accesat la 20.04.2019
- Digi24.ro, „Cum a ajuns Jandarmeria să invoce scenariul lui Dragnea: tentativă de lovitură de stat”, 13.09.2018, disponibil la: <https://www.digi24.ro/stiri/actualitate/cum-a-ajuns-jandarmeria-sa-invoce-scenariul-lui-dragnea-tentativa-de-lovitura-de-stat-995759>, accesat în 19.09.2019
- Digi24.ro, „Explicațiile Jandarmeriei după violențele de la miting: Am acționat defensiv”, 11.08.2018, disponibil la: <https://www.digi24.ro/stiri/actualitate/evenimente/jandarmeria-da-explicatii-dupa-violentele-de-la-mitingul-diasporei-978800>, accesat la 20.04.2019
- Digi24.ro, „Jandarmerie: din mulțime au fost aruncate bucăți de carosabil, pungi cu urină și excremente”, 10.08.2018, disponibil la: <https://www.digi24.ro/stiri/actualitate/evenimente/jandarmeria-da-explicatii-dupa-violentele-de-la-mitingul-diasporei-978800>, accesat la 20.04.2019

Digi24.ro, „Violențe fără margini în Piața Victoriei. Explicațiile Jandarmeriei. Protestele vor continua”, din 11.08.2018, disponibil la: <https://www.digi24.ro/stiri/actualitate/mitingul-diasporei-primele-masini-au-ajuns-in-piata-victoriei-inca-din-timpul-noptii-977930>, accesat la 08.05.2019

Diochetanu, A., „Jandarmeria și-a făcut bilanțul: 10 august a produs o criza de imagine, din cauza emoției și acoperirii mediatice. Intervenția nu a depășit specificul altora similare”, în *Ziare.com* din 25.02.2019, disponibil la <http://www.ziare.com/stiri/jandarmi/jandarmeria-si-afacut-bilantul-10-august-a-produs-o-criza-de-imagine-din-cauza-emoției-si-acoperirii-mediaticointerventia-nu-a-depasit-specificul-altora-similare-1551177>, accesat la 08.05.2019

Sandru, A., „Purtătorii de cuvânt ai Jandarmeriei își mențin declarațiile controversate, deși nu s-au confirmat: Cum explică „paralizia” jandarmeriei și pungile cu urină și fecale”, în *Ziare.com* din 03.09.2018, disponibil la: <http://m.ziare.com/stiri/purtatorii-de-cuvant-aijandarmeriei-isi-mentin-declaratiile-controversate-desi-nu-s-au-confirmat-cum-explica-paraliziajandarmeritei-si-pungile-cu-urina-si-fecale-1527610>, accesat la 20.04.2019

Sălcudean, M, *New media, social media și jurnalismul actual*, Ed. Tritonic, București, 2015

Ursu, R., „Jandarmeriada – înainte și după 10 august. !2 zile negre”, în *Newsweek*, 7.09.2018, disponibil la: <https://newsweek.ro/actualitate/jandarmeriada-inainte-si-dupa-10-august-12-zile-negre>, accesat la 08.05.2019