

- capabilitatea de a demonstra conformitatea produsului/serviciului cu cerințele specifice cadrului strategic, directiv, de reglementare, normativ și tehnologic;
- crearea unui spirit competitiv și de loializare a utilizatorilor;
- formarea culturii de încredere în serviciile și produsele bibliotecii.

Astfel, riscul nu trebuie privit ca o barieră în atingerea misiunii și obiectivelor instituționale, ci ca o oportunitate de îmbunătățire continuă prin prisma orientării către utilizator.

#### Referințe bibliografice:

1. CORTELLINI, Ennio; TOFAN, Ioan. Repere în istoria teoriei riscurilor. In: *Teoria riscurilor și aplicații*. 2011, nr. 1, pp.1-3.
2. MUNTEAN, Neli. *Analiza și evaluarea riscurilor la nivel de întreprindere: aspecte teoretice și aplicative*. Chișinău: ASEM, 2010.
3. MUNTEAN, Neli; MUNTEAN, Iulian. Accepțiuni ale conceptului de risc în activitatea de antreprenariat. In: *Economica*. 2015, nr. 1, pp. 69-79.
4. SM SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe. Adopt. 23.10.2015. Chișinău, 2015.

## COMUNICARE INSTITUȚIONALĂ. IMAGINEA INSTITUȚIONALĂ

*Elena TARAGAN,  
masterandă, Facultatea de Jurnalism și Științe ale  
Comunicării*

### DOCUMENTARE

#### Conceptul conștiinței sociale

Într-o primă și generală caracterizare, conceptul de conștiință socială se referă la totalitatea laturilor și manifestărilor vieții spirituale colective, atât sub aspectul lor trăit, interiorizat, cât și sub cel al obiectivării lor în atitudini, comportamente, acțiuni. Altfel spus, conștiința socială cuprinde ansamblul ideilor, concepțiilor, teoriilor, mentalităților, năzuințelor, credințelor, aspirațiilor, modalităților de valorizare și semnificare socială, principiilor de comportare și acțiune specifice unei comunități sociale sau tezaurizate de omenire în decursul dezvoltării ei pe temeiul experienței practice. Conștiința socială este o realitate cu un grad de complexitate

pronunțat, un fenomen psihosocial global, cu o funcționalitate proprie, asigurată prin asimilarea determinărilor și supradeterminărilor existenței sociale.

Inițial, în perioada constituirii societății umane, când producția ideilor, a reprezentărilor, a conștiinței se împletește direct cu activitatea materială și cu legăturile materiale ale oamenilor, cu acest limbaj al vieții lor reale, conștiința constituie un ansamblu difuz, insuficient structurat, conținând deopotrivă experiența practic-spirituală a oamenilor sub imboldul relațiilor directe cu natura, reprezentări primitive, arhaice despre lume, reacții afective față de colectivitatea în care sunt integrați. Odată cu **diviziunea socială a muncii** (*sublinierea noastră – E.T.*), în special diviziunea între **munca fizică și munca intelectuală**, cu **specializarea** crescândă a diferitelor activități umane, conștiința socială a dobândit o structură complexă și diversificată. Prin apariția unor construcții teoretico-ideologice în care legătura originară cu viața materială a societății este mediată și, uneori, chiar voalată, se accentuează o relativă autonomie a conștiinței sociale, o „emancipare” de sub „blestemul de a fi împovărată de materie”, ceea ce a creat iluzia că viața spirituală a societății ar constitui ceva de sine stătător. Trecând dincolo de aparențe, constatăm însă că legătura genetică și funcțională cu existența nu poate fi eludată.

Abordarea naturii conștiinței sociale, a funcțiilor și mecanismelor prin care aceasta ființează și se dezvoltă impune adoptarea unor criterii cu relevanță metodologică, prin intermediul cărora să se poată surprinde domeniile, formele și nivelurile ei de structurare. Dintre diversele criterii de analiză a nivelurilor și formelor de manifestare a conștiinței sociale vom surprinde pe cele mai importante.

Adoptând criteriul raportului „general-individual”, putem înțelege mai bine notele distinctive ale conștiinței sociale și, în același timp, corelațiile dintre conștiința despre lume și conștiința de sine, dintre conștiința socială (colectivă) și cea individuală, dintre conștiința ca trăire (subiectivă) a existenței și conștiința socială instituită ca domeniu (obiectiv) al sociosferei.

Între conștiința socială și cea individuală există o unitate dialectică. Evident, conștiința socială nu este suma conștiințelor individuale și nici un „spirit social” supraindividual, este o entitate situată în afara și deasupra indivizilor umani, așa cum, spre exemplu, considera sociologul francez E. Durkheim. Ea cuprinde

fenomenele de conștiință colectivă și există în și prin conștiințele indivizilor ce alcătuiesc colectivitățile umane, grupurile sociale, societatea omenească.

Conștiința individuală are o determinare complexă. Pe de o parte, dezvoltarea spirituală și educația individului, formarea gândirii și, în ultimă instanță, a personalității sale sunt rezultatul influențelor conjugate exercitate asupra individului de către existența socială, trecută prin filtrul experienței individuale. Pe de altă parte, în concordanță cu existența lor socială, oamenii împărtășesc unele concepții, aspirații, mentalități sau credințe ale comunității sociale, răspândite în mediul socio-cultural dat, într-un anumit moment istoric. Ei se realizează unor idealuri sau altora, respectă sau se opun anumitor norme de conduită, astfel încât conștiința individuală se formează prin **asimilarea selectivă**, creativă, în experiența acțiunii și comunicării, a conștiinței sociale. Prin structurile cognitive, efective, volitive și motivaționale, individul selectează și interiorizează principii morale, exigențe politice, rezultate ale creației științifice, artistice, interpretări filosofice, înscrise în evantaiul de posibilități deschis de viața spirituală a societății respective. Astfel, prin „învățare”, ele sunt transformate din starea lor de elaborări spirituale obiectivate în date de experiență subiectivă, ceea ce poate conduce la transformarea acestora în convingeri și motivații pentru acțiune. Așa cum ele apar transfigurate prin gândurile, sentimentele, motivațiile și opțiunile indivizilor, elementele conștiinței sociale conturează o configurație spirituală cu o structură și funcționalitate specifică și care, la rândul ei, pune o puternică amprentă asupra conștiinței și comportamentului fiecărui individ. Procesul de socializare, mereu deschis, prin care omul **interiorizează valori**, norme, idealuri caracteristice vieții spirituale a epocii sale, exteriorizându-le prin conduită și acțiune, transformă individualitatea biopsihică în personalitate socio-spirituală. Din punct de vedere genetic, conștiința socială este un rezultat al obiectivărilor istoricește „cristalizate”, al conștiințelor individuale, iar din punct de vedere funcțional, ea se manifestă numai prin conștiințele indivizilor. Conștiința socială, în calitate de constituent al „mediului social” (ca obiectivare în creații cultural-artistice, științifice, filosofice), prin care individul se socializează, se prezintă, deci, ca premisă și factor al formării și dezvoltării conștiinței individuale<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> CAPCELEA, Valeriu. *Filosofia socială – introducere în istoria filosofiei sociale și în studiul problemelor ei fundamentale*. Chișinău: Arc, 2009, pp. 364-367.

Am putea deduce următoarea formulă:

$X1+X2+X3=L$ , dar  $X1 \neq L-X3-X2$  (idee proprie)

## Formele conștiinței sociale

### Creierul sociabil



Una dintre cele mai mari descoperiri actuale este următoarea: cu toții suntem interconectați. Neuroștiințele au descoperit că însăși structura creierului ne face *sociabili*, adică ne atrage în mod inexorabil într-o intimă conexiune de la un creier la altul ori de câte ori intrăm în contact cu altcineva. Puntea neuronală ne îngăduie să influențăm creierul – și, astfel, corpul – oricărei persoane cu care interacționăm, așa cum și aceasta ne influențează pe noi.

Chiar și cele mai banale întâlniri acționează asupra creierului ca declanșatori ai emoțiilor, unele de dorit, altele – nu. Cu cât suntem mai atașați emoțional de cineva, cu atât mai mare este forța reciprocă. Cele mai puternice schimbări se petrec între noi și acele persoane cu care ne petrecem cea mai mare parte a timpului, zi de zi, an de an – în special, cele la care ținem cel mai mult.

Atunci când au loc aceste conexiuni neuronale, creierele noastre se angajează într-un tangou al emoțiilor. Interacțiunile sociale în care suntem implicați acționează ca niște modulatori, ca un fel de termostate interpersonale care, pe măsură ce ne orchestrează emoțiile, ajustează permanent aspectele-cheie ale funcțiilor cerebrale.

Emoțiile rezultate afectează în chip profund întregul organism: sunt trimise cascade de hormoni cu rol în reglarea sistemelor biologice de la inimă până la globulele albe. Lucrul cel mai uluitor, probabil, este acela că știința depistează acum anumite legături între relațiile cele mai stresante în care suntem implicați și acțiunea unor gene specifice care ne reglează sistemul imunitar.

În mod surprinzător, așadar, relațiile cu alții ne modelează nu numai experiența de viață, ci și funcțiile biologice. Legătura dintre

creierile noastre face ca relațiile cele mai puternice să ne influențeze în chestiuni minore, cum ar fi faptul că râdem la aceleași glume, ori în chestiuni majore: de pildă, ce gene sunt (sau nu sunt) activate în celulele T, acei soldați ai sistemului imunitar aflați într-o luptă permanentă cu bacteriile și virușii invadatori<sup>1</sup>.

### **Esența socială a vieții psihice**

Ca să înțelegem ce se petrece într-un om, este necesar să supunem examenului atitudinea acestuia față de semenii săi. Raporturile interumane sunt, în parte, date în mod natural și, ca atare, susceptibile de modificări, dar ele se încadrează și în relații structurate conform unui plan, așa cum se observă în special în viața politică a popoarelor, în formarea statelor – în general, în colectivități. Viața psihică a omului nu poate fi înțeleasă fără a cerceta concomitent asemenea conexiuni.

Viața psihică a omului nu este în stare să se gverneze în mod liber, ci se găsește, permanent, în fața unor sarcini stabilite de undeva din afară. Toate aceste sarcini sunt inseparabil legate de *logica vieții în comun a oamenilor*, condiție esențială, care acționează neîntrerupt asupra individului și care nu se lasă influențată de el decât într-o anumită măsură. Așadar, dacă ținem seama de faptul că nu putem sesiza totalitatea condițiilor vieții umane în societate, dat fiind că ele sunt prea numeroase, și că aceste condiții stau, totuși, la baza unei anumite conduite, este limpede că nu ne găsim niciodată în situația de a elucida complet obscuritățile unei vieți psihice cu care avem de-a face, dificultate cu atât mai mare cu cât ne îndepărtăm de relațiile sociale care ne sunt familiare.

Rezultă, pe de altă parte, ca o cerință fundamentală a promovării cunoașterii omului, că se impune să includem în calculul nostru, ca pe un *adevăr absolut*, regulile imanente de existență ale unui grup, așa cum se manifestă ele de la sine pe această planetă, în organizarea limitată a corpului omenesc și în performanțele sale, adevăr absolut de care nu ne putem apropia decât încet, adesea după ce am depășit o serie de greșeli și rătăcirii.

O parte importantă a acestor cerințe fundamentale este pusă în evidență de concepția materialistă asupra istoriei elaborată de K. Marx și F. Engels. Potrivit acestei teorii, baza economică, mijloacele tehnice cu ajutorul cărora un popor își asigură existența

<sup>1</sup> GOLEMAN, Daniel. *Inteligența socială*. București: Curtea Veche, 2018, pp. 13-14.

sunt cele care condiționează „suprastructura ideologică”, gândirea și comportamentul oamenilor. Există, până aici, concordanță cu concepția noastră asupra „logicii active a vieții umane în comunitate” și a „adevărului absolut”. Dar istoria și, înainte de toate, viziunea noastră asupra vieții individuale, ceea ce am numit *psihologia individuală*, ne învață că viața psihică umană răspunde adesea prin erori impulsurilor determinate de principiile economice, de care ea nu se prinde decât cu mare greutate. Drumul nostru către „adevărul absolut” trece prin nenumărate erori<sup>1</sup>.

### Sentimentul de comuniune socială

Înțelegem acum că regulile privind jocul, educația, superstiția, totemul și tabuul, legislația, necesare pentru a asigura dăinuirea speciei umane, trebuie, de asemenea, să figureze cu prioritate în ideea de comunitate. Am văzut acest lucru în instituțiile religioase, după cum găsim cerințele comunității și în funcțiile cele mai importante ale organului psihic, regăsindu-le în cerințele vieții individului, ca și în acelea ale colectivității. Ceea ce numim *justiție*, ceea ce considerăm a fi latura luminoasă a caracterului omenesc nu este, în esență, decât transpunerea în realitate a imperativelor care decurg din viața în comun a oamenilor. Ele sunt acelea care au generat organul psihic. Așa se face că încrederea, fidelitatea, sinceritatea, dragostea de adevăr etc., de fapt, sunt cerințe stabilite și menținute printr-un **principiu comunitar de o valabilitate generală**. Ceea ce numim un caracter bun sau rău nu poate fi judecat decât din punctul de vedere al comunității. Caracterele, ca și orice realizare științifică, politică sau artistică, nu se vor dovedi niciodată mari și valoroase decât dacă au o valoare pentru obște. Un *portret ideal*, după care măsurăm individul, nu poate fi luat în considerare decât prin prisma valorii sale, a utilității pentru obște. Îl comparăm pe individ cu portretul ideal al omului comunitar, omul care se achită de sarcinile încredințate lui într-un mod general valabil, omul care și-a dezvoltat *sentimentul de comuniune socială*, în așa fel, încât, după o expresie a lui Furtmuller, „urmează regulile de existență ale societății omenești”. Nici un om nu se poate dezvolta pe deplin fără să-și cultive și să-și pună în valoare suficient sentimentul de comuniune socială<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> ADLER, Alfred. *Cunoașterea omului*. București: Litera, 2019, pp. 33-36.

<sup>2</sup> *Ibidem*, pp. 39-40.

## EXEMPLIFICARE

### 1. *Selectăm o definiție a imaginii instituționale, motivând alegerea și explicând definiția*

#### Definiția imaginii instituționale

Imaginea instituțională – un produs mental (Costa; Pares i Maicas; Bernstein). „Mai toți savanții în materie sunt de acord cu faptul că imaginea instituțională e **creația conștiinței sociale**”.

Cu ajutorul surselor documentate, am formulat câteva idei proprii. Înțelegem relația „imagine instituțională – conștiință socială” prin prisma unui criteriu de bază: gradul de subiectivitate și cel de obiectivitate. Întrebarea care ne vine în minte și la care încercăm să găsim răspuns: fiind un produs/construct al conștiinței sociale, imaginea instituțională este obiectivă sau subiectivă. Modul în care te percepi pe tine însuși este subiectiv sau obiectiv? Modul în care te percepe ceilalți este subiectiv sau obiectiv? Personal, consider că auto-percepția (ar putea suna foarte controversat pentru unii) este mai mult obiectivă (în funcție, desigur, de gradul de auto-critică pe care îl posezi). Percepția altora este, în mod evident, uneori (!) o sumă de impresii, produse în funcție de experiența celui care te percepe, cu alte cuvinte – un „construct manipulat” (din nou, în funcție de buna-credință, buna-voință sau reaua-voință a „privitorului”). Așadar, imaginea, nu identitatea, ceea ce este prezent în mintea „celuilalt”, ar putea corespunde sau ar putea fi foarte departe de ceea ce reprezintă, de fapt, obiectul perceput.

Gandhi, un mare reformator hindus, a spus următoarele: „Fericirea e atunci când faptele, gândurile și vorbele tale coincid”. De fapt, afirmația lui nu este într-atât de originală, lucru acesta este relativ bine știut și în Occident, și înaintea lui Gandhi. Vom folosi acești trei parametri: *Ce spui/ Ce spune o instituție?, Ce face instituția în cauză?, Ce gândește instituția?* (organul de vârf sau întregul personal, în funcție de „ierarhia morală” a acesteia):

Vorbe = Fapte  $\neq$  Gânduri (Vorbele și Faptele coincid, nu însă și Gândurile/intențiile acestei instituții): instituția are curențe în a-și transpune viziunea în concret – situație destul de neobișnuită;

Vorbe = Gânduri  $\neq$  Fapte: instituția are curență în funcționarea sa, întâmpină impedimentele în a-și realiza ideile;

Gânduri = Fapte  $\neq$  Vorbe: vorbele sunt manipulatorii, instituția își camuflează intențiile (idee proprie).

Așadar, în viziunea mea, imaginea unei instituții, ca un „construct social”, doar în cazul unei triple egalități (Gânduri = Vorbe = Fapte) este percepută de persoane terțe pe deplin obiectiv. Dar (ader în totalitate la această definiție, cu un grad mai mare sau mai mic de subiectivitate), imaginea nu poate fi altceva decât percepția ei de către public, prezența ei în mentalul colectiv.

## *2. Facem o analiză comparată între nivelul imanent/inconștient și cel adecvat/conștient al imaginii instituționale*

Nivelurile imaginii:

- imanent și în parte inconștient;
- situațional și parțial conștient;
- adecvat și conștient în situații interactive.

Făcând comparație între nivelurile imanent și cel adecvat, am putea adopta o perspectivă economică. În cazul pieței și al firmelor care desfășoară activități ce vizează bunuri primare (pâine, mere, apă, hârtie igienică), unde gradul de diferențiere între produse nu este foarte mare și unde elasticitatea cererii este mică, întrucât, de regulă, cererea pentru aceste produse, de bază, este satisfăcută, avem de a face cu nivelul de percepere imanent și în parte inconștient. Cu cât înaintăm în zona „luxului”, adică cu cât bunurile sunt mai sofisticate și mai variate (același săpun poate fi de foarte multe feluri), firma face uz de metode de comunicare prin care să atragă clientelă și să se situeze în mintea cumpărătorului, ocupând un loc aparte și încercând, cât se poate de mult, să-l fidelizeze.

## *3. Identificăm similitudinile și deosebirile dintre imaginea instituțională somatică și cea parțială*

Imagine instituțională somatică e percepută de către public prin reprezentări iconice (marcă, culoare, siglă etc.).

Imaginea parțială presupune că în vizorul publicului au nimerit doar unele aspecte ale identității instituționale. În acest caz, instituția beneficiază de o percepere incompletă.

Bineînțeles, imaginea somatică este una parțială. Dar caracterul fragmentar al acesteia nu constă doar în trăsăturile sale materiale. Dacă o firmă adoptă culoarea roșie, nimeni dintre clienții ei nu va vedea „verde”. Dar asocierile care se produc în mintea



cumpărătorului/clientului/utilizatorului privitor la culoarea roșie pot fi foarte diferite de la unul la altul. Pentru a fi cât mai completă, nu doar material, cât și în substratul ei psihologic, imaginea somatică trebuie să-și armonizeze reprezentările iconice cu cele filosofice ale sale. Spre exemplu, dacă instituția adoptă sloganul *Biblioteca contează în viața ta*, aceasta trebuie să fie convingătoare în acest demers, să ofere facilități care nu se găsesc nicăieri în altă parte pe piața produselor intelectuale, astfel încât ea realmente „să conteze”. Sau, dacă susține că instituția bibliotecară reprezintă *calea ta spre cunoaștere*, ea trebuie să vizeze obiectivul pe pași tactici pentru diferite categorii sociale, de vârstă/gen/etnie și să elaboreze strategii prin care pavează drumul spre cunoaștere al utilizatorului.

## PROVOCAREA ODD – O PROVOCARE VULCANICĂ

*Conf. univ. dr. Lidia KULIKOVSKI,  
director adjunct, BM*

„Dacă ar fi o provocare să zburăm pe Lună, cu siguranță, s-ar găsi voluntari la BM!” (Aliona Nosatîi). A făcut o concluzie din ceea ce a sesizat, a trăit, din ceea ce s-a confruntat, din ceea ce a analizat, din deciziile pe care le-a luat în timpul zilei pe care a monitorizat-o. Ce ar fi spus ceilalți traineri responsabili de provocări, nu știm, dar, cu siguranță, au avut aceeași experiență.

Concluzia mea de la provocarea ODD e aproape de a Alionei.

Provocarea *Obiectivele de Dezvoltare Durabilă* a pus bibliotecarilor o sarcină: să găsească o cale de a conecta postul pe care îl ocupă și activitățile pe care le organizează/fac cu Obiectivele de Dezvoltare Durabilă. Cum văd ei activitatea proprie ca și contribuție la realizarea ODD, descriind în formă liberă, exemplificând cu postări, imagini și feedback.

Am urmărit toate provocările și activitățile ce se petreceau la Săptămâna Creativității și Inovației 2020. Mi se păreau ușoare. Când am ajuns la ODD, aveam impresia că provocarea era anunțată în patagoneză și nimeni nu înțelege ce trebuie să facă. Am încercat, chiar dacă în anunț era un exemplu cum trebuia să rezolve sarcina. Deși ziua a început cu bucurie – prima postare, chiar de dimineață, a fost a Ludmillei Odobescu-Bujor, care, foarte elegantă,