

și publicitate

Cristina Coman

RELATIILE PUBLICE PRINCIPII ȘI STRATEGII



Collegium

Seria *Relații publice și publicitate* este coordonată de Cristina Coman.

Cristina Coman

Cristina Coman este conferențiar la Facultatea de Jurnalism și Științele Comunicării, Universitatea București, unde predă cursuri de relații publice și presă asistată de computer. S-a născut în anul 1954, a absolvit Facultatea de Automatică și Calculatoare a Institutului Politehnic București (1978) și este doctor în sociologie, cu o teză consacrată comunicării cu presa în situații de criză (2001). A beneficiat de stagii de perfecționare în Franța (1992 și 1999), Belgia (1993), SUA (1995). A susținut numeroase comunicări științifice și a ținut prelegeri la seminare sau cicluri de perfecționare în relațiile publice pentru organizații nonguvernamentale, Ministerul Afacerilor Externe, Fundația pentru o Societate Deschisă. Este membru fondator al Asociației Române a Profesioniștilor în Relații Publice și membru internațional al Association for Education in Journalism and Mass Communication (SUA). La Editura Polirom a publicat: *Relațiile publice și mass-media* (ediția I, 2000, ediția a II-a, 2004) și *Relațiile publice: principii și strategii* (2001).

<http://www.polirom.ro>

© 2001, 2004, 2006 by Editura POLIROM

Editura POLIROM

lași, B-dul Carol I nr. 4; P.O. BOX 266, 700506

București, B-dul I.C. Brătianu nr. 6, et. 7, ap. 33, O.P. 37; P.O. BOX 1-728, 030174

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României:

COMAN, CRISTINA

Relațiile publice: principii și strategii / Cristina Coman – Iași: Polirom, 2006

200 p.; 24 cm (Collegium. Relații publice și publicitate)
Bibliogr.

ISBN: 973-683-809-9

659.4

Printed in ROMANIA

RELAȚIILE PUBLICE

PRINCIPII ȘI STRATEGII

POLIROM

2006

conceptuale vom putea înțelege mai exact felul în care diferitele organizații din România s-au comportat în timpul crizelor cu care s-au confruntat și modul în care ele au (sau nu au) gestionat comunicarea lor cu presa.

5. Exemple de gestionare a crizelor

5.1. Cazul Tylenol

Aceasta a fost una dintre crizele cel mai bine gestionate din istorie, în ciuda faptului că actorii principali ai companiei au declarat ulterior că nu erau pregătiți pentru o asemenea situație. Datorită aspectului de sabotaj, criza era greu de prevăzut: într-o clipă, o companie solidă a fost zguduită de mâna unui criminal cu grave probleme psihice. Până în momentul critic, Tylenol deținea 37% din piața analgezicelor, având vânzări de peste 500 milioane de dolari. Johnson & Johnson, parte a McNeil Consumer Products, este o companie care este organizată pe principiul descentralizării și al autonomiei părților componente. Fiecare companie din cadrul corporației are un președinte, un manager general sau un manager care raportează direct unui membru al Comitetului Executiv. În filialele din alte țări, managementul este lăsat în seama directorilor autohtoni. Companiile componente sunt de mărimi comparabile.

Cu sau fără precedent, orice criză poate fi o tragedie sau o oportunitate. Johnson & Johnson a transformat-o într-un triumf. Iată derularea crizei și modul de controlare a ei, așa cum este descrisă de lucrările de specialitate (P. Bobstock, 1985; S. Fink, 1986; M. Pinsdorf, 1987 etc.).

5.1.1. Filmul evenimentelor

În anul 1982, din motive necunoscute încă, una sau mai multe persoane neidentificate, au înlocuit capsulele Tylenol Extra Strength, medicamente familiare și apreciate de consumatori, cu capsule otrăvitoare, conținând cianură. Pastilele otrăvitoare au fost depozitate pe rafturile a mai mult de jumătate din farmaciile sau *supermarket*-urile din zona orașului Chicago. În consecință, pastilele otrăvite au fost cumpărate, iar 7 oameni nevinovați au murit în chinuri groaznice. Corporația Johnson & Johnson, producător al Tylenol-ului, s-a trezit brusc în situația de a trebui să explice, fără nici un fel de avertisment, de ce produsele ei au omorât oameni. În gestionarea crizei au

Johnson & Johnson, David R. Clare, președinte și director al Comitetului Executiv, Corporația Johnson & Johnson, Davis E. Collins, președinte al McNeil Consumer Products Company, vicepreședinte al Comitetului Executiv al Corporației Johnson & Johnson, Joseph R. Chiesa, președinte al McNeil Consumer Products Company, Lawrence G. Foster, vicepreședinte al Corporației Johnson & Johnson, Departamentul RP, Robert Kniffen, Director RP al Corporației Johnson & Johnson.

În dimineața de 30 septembrie 1982, Jim Murray, membru al staff-ului RP, a intrat în biroul directorului de RP, pentru a raporta un telefon bizar, primit de la un reporter de la ziarul *Chicago Tribune*. Acest reporter a pus întrebări insistente referitoare la Tylenol, la succursalele Johnson & Johnson și McNeil Consumer Products Company. Acest interviu, care a semănat mai mult a interogatoriu, i s-a părut ciudat lui Jim Murray. La fel și lui Robert Kniffen. Prima chestiune bizară era legată de faptul că, dacă ar fi fost vorba despre un articol obșnuit pe teme economice, reporterul trebuia să cunoască datele pe care le solicitase. Informațiile erau atât de cunoscute de toată lumea, încât insistența întrebărilor și lipsa lor de consistență i-a pus pe gânduri. Kniffen l-a sunat rapid pe reporter și l-a întrebat care era motivul intervenției sale. Acesta l-a lămurit că era în mijlocul unei investigații, în cursul căreia făcuse cumva legătura între produsul Tylenol și moartea unei persoane. În fața unei asemenea situații alarmante, Kniffen l-a anunțat rapid pe șeful său.

Larry Foster era acasă când a primit aceste informații. L-a sunat, de asemenea, pe șeful său, Jim Burke, președintele corporației, punându-l la curent cu situația. Primele gânduri care i-au venit în minte lui Foster au fost legate de o posibilă escrocherie. Era foarte îngrijorat de posibilele implicații pe care aceasta le-ar putea avea pentru imaginea companiei și pentru produsul respectiv. S-a grăbit să ajungă la birou, sperând că nu era decât o greșală.

Dave Collins era proaspăt numit în postul de vicepreședinte al Comitetului Executiv. Până în urmă cu două săptămâni, fusese președintele unei alte companii din cadrul corporației: McNeil Consumer Products Company Pharmaceuticals și șeful Diviziei Latino-Americane a corporației Johnson & Johnson. Era cooptat pentru prima dată în Comitetul Executiv al corporației. Collins își amintește că în acele momente, deși avea o convorbire telefonică cu un client important, președintele a cerut categoric să o întrerupă și să vină la el.

După o scurtă ședință, marcată de dezorientare și teamă, Burke a intrat în acțiune. El a comandat un elicopter pentru Collins și Kniffen ca să-i ducă imediat la sediul din Fort Washington, Pennsylvania. 90 de minute mai târziu, cei doi directori făceau primul pas în istoria uneia dintre cele mai șocante

În timp ce acești directori schimbau informații și se puneau la curent cu problema, în Chicago deja circulau zvonuri care făceau legătura între produsul Tylenol și moartea subită a unor persoane. Toate aceste tensiuni se resimțeau în contextul în care Compania Johnson & Johnson nu era una oarecare: la momentul respectiv era unul dintre liderii în produse pentru îngrijirea sănătății, având ca obiectiv salvarea vieților oamenilor, nu distrugerea lor. Numele de Johnson & Johnson, McNeil Consumer Products Company sau Tylenol erau sinonime cu confortul, încrederea și siguranța. Acum, cuvintele care se legau de imaginea companiilor erau *moarte, ucis, otrăvit*. Era pentru prima dată când terorismul intra în casele americanilor într-o asociație șocantă cu cele mai banale produse ale vieții de zi cu zi.

Într-o primă fază, președintele companiei l-a însărcinat pe directorul executiv să descopere ce se petrece (identificarea crizei, izolarea ei, crearea echipei); acesta s-a implicat personal prin adunarea faptelor, l-a desemnat pe specialistul de relații publice pentru a gestiona situația și a stabilit o comunicare permanentă cu echipa. O altă măsură importantă a fost de a suna un avocat pe care îl cunoștea foarte bine, însărcinându-l să obțină informații de la spital, de la poliție, de oriunde era posibil.

Întâmplător sau nu, Burke nu avea pe altcineva mai potrivit decât Collins pentru a gestiona faza acută a crizei. Collins cunoștea orașul Chicago, deoarece se născuse și crescuse acolo. De asemenea, cunoștea destul de bine datele companiei McNeil Consumer Products. În elicopterul care îl transporta către Chicago, Collins și-a schițat planul. Mai întâi, trebuia să găsească un sens acestei situații și avea la îndemână două posibilități: fie era o mare eroare (iar compania nu era vinovată cu nimic), fie, în interiorul companiei, se făcuse o greșală de proporții. Primele trei priorități pe care le-a stabilit în încercarea de a limita dezastrul au fost: oprirea de pierderi de vieți omenești, descoperirea cauzelor morții și acordarea de ajutor tuturor celor aflați în necaz. S-a gândit că principala cauză a morții ar putea fi localizată în interiorul companiei. Dacă era într-adevăr așa, s-ar fi putut descoperi cu exactitate dacă este vorba despre o instalație tehnică ce nu a funcționat corect, despre un angajat care ar fi făcut o greșală imensă sau despre un sabotaj intenționat. Odată descoperită disfuncția, deci identificată sursa crizei, lucrurile puteau fi oprite.

Câteva zile mai târziu, după o amănunțită analiză a aspectelor menționate mai sus, era foarte clar pentru liderii firmei că nu exista nici un motiv intern în declanșarea crizei. În plus, după o serie de alte investigații interne, cerute de autorități, au realizat că problema nu este în interiorul companiei ci de

În tot acest timp, întreaga echipă de conducere a companiei era pusă pe jar: deși doreau ca oamenii să nu mai moară, ei constatau că nu posedă nici cea mai mică informație despre cauzele acestor accidente. Criza părea scăpată de sub control.

Au fost câteva zile de teamă, nesiguranță, climat tensionat: bilanțul tragic raportat de presă creștea de la o zi la alta. Atmosfera, extrem de tensionată, a căpătat în scurt timp accente de panică națională. Nimeni nu știa cu siguranță ce se întâmplă exact, dar toată lumea știa sigur că una dintre cele mai credibile companii de produse de sănătate era amestecată într-un lanț de otrăviri. Panica era cu atât mai mare cu cât produsele Johnson & Johnson erau apreciate, chiar iubite de multe generații de consumatori, de la linia de produse pentru copii, până la pastilele anticoncepționale.

Este greu de imaginat efectul pe care această criză l-a avut asupra vieții oamenilor. Ann Marie Collins, fiica directorului de relații publice al companiei, era arătată cu degetul de colegi, deoarece era fiica unui om care lucra într-o companie ce ucidea oameni. Cât despre Collins, acesta a recunoscut mai târziu că era obosit și, mai ales, speriat. După primele zile de investigații la sediul din Chicago al McNeil Consumer Products Company, Collins se întorsese în New Jersey. În scurt timp, căpătase o adevărată teamă față de telefon, nu putea să doarmă noaptea, căci oricând aparatul putea suna și i se putea transmite că a mai murit un om.

5.1.2. *Strategia de gestionare a crizei*

Răspunsul companiei s-a bazat pe mai multe tipuri de acțiuni:

- alertarea consumatorilor, de pe întregul teritoriu al SUA, prin mass-media;
- oprirea producției de capsule Tylenol și a publicității pentru aceste produse;
- stabilirea de legături cu poliția, FBI, autoritățile locale etc.;
- retragerea capsulelor de pe piață;
- conceperea și producerea unui alt tip de ambalaj, mai rezistent (au fost investite 50 milioane de dolari în această acțiune);
- reintroducerea noilor produse pe piață, printr-un efort de marketing.

Imediat a fost oprită producția flacoanelor respective și au fost retrase de pe piață toate produsele incriminate (valoarea acestora a fost de 100 milioane

produse ale firmei. În total au fost strânse 31 de milioane de flacoane; din acestea au fost verificate 8 milioane de capsule. Numai în 75 de capsule s-a descoperit existența cianurii. Ulterior, compania a donat 50 de milioane de noi capsule medicilor din toată țara. Cercetările referitoare la atitudinea publicului au arătat că după o săptămână de la declanșarea crizei, 90% din populație știa că nu firma este vinovată, iar 35% dintre cei care foloseau în mod curent Tylenol aveau încredere în acest produs.

Până când nu a fost clar că instalațiile tehnice erau corecte și nu erau probleme în munca angajaților, Collins nu a acționat. Vestea bună era că posibilitatea ca otrava să fi fost introdusă în interiorul companiei era aproape zero. Vestea proastă era că un psihopat intrase în mai multe farmacii și magazine din Chicago și, folosindu-se de ambalajele și capsulele Tylenol, introdusese cianură și făcuse așa încât diferența între pastilele normale și cele otrăvite să nu fie sesizabilă.

Din momentul în care a devenit foarte clar că Johnson & Johnson este victima unui sabotaj extern, lucrurile au evoluat diferit. Adevărata problemă a devenit aceea a salvării produsului Tylenol și a reabilitării companiei.

5.1.3. Comunicarea cu publicurile implicate

Ca vicepreședinte însărcinat cu relațiile publice, Foster a fost permanent în contact cu ceilalți directori. Foster a fost cel care a inițiat o strategie de comunicare de criză, pentru a identifica ce se petrece și pentru a comunica adevărul prin presă – ceea ce este un aspect extrem de important în gestiunea crizei.

Strategia de comunicare s-a bazat pe următoarele direcții:

- informarea internă și externă a tuturor publicurilor implicate;
- convingerea acestor publicuri să sprijine compania și să susțină acțiunile sale;
- instruirea publicurilor pentru a pune în practică acțiunile preconizate de firmă.

Între publicurile implicate, cele mai importante au fost: consumatorii, farmaciștii, managerii și angajații rețelelor de supermarket, medicii și conducătorii spitalelor, autoritățile implicate în controlul medicamentelor, FBI, poliția, presa (generalistă și specializată). Strategia de comunicare s-a bazat pe informarea deschisă și pe cooperarea fără ascunzișuri cu oficialitățile implicate. Verificarea tuturor informațiilor a fost, de asemenea, un atu în fața presei, mai ales că informațiile pe care compania le-a transmis de-a lungul

Foster a fost o piesă importantă în echipa de management al crizei, echipă care se întâlnea de două ori pe zi, în ședințe cu durate nedeterminate, la ore cerute de evoluția evenimentelor. Rolul lui Foster a fost acela de a coordona activitățile de comunicare. Prima sa decizie, în acest sens, a fost de a trimite pe cineva la Chicago pentru a-l ține la curent, lucru pe care l-a făcut mai mult dintr-un vechi instinct de om de știri, care-i spunea că este mai bine să existe cineva în miezul evenimentelor, astfel încât să-i poată transmite urgent toate informațiile noi.

Evaluarea sa (ulterioară) referitoare la modul în care a fost gestionată faza acută a crizei a scos în evidență trei aspecte considerate cruciale în acest succes: deschiderea față de presă, suportarea tuturor costurilor legate de evaluarea produsului, *fair-play*-ul presei și al publicului, care au acordat companiei prezumția de nevinovăție până la proba contrarie.

În timpul crizei au apărut în jur de 80 000 de știri, în ziarele din SUA, câteva mii la posturi locale și naționale de televiziune și de radio. Mai mult de 90% dintre americani erau la curent cu scandalul legat de capsulele Tylenol, după mai puțin de o săptămână de criză. Un editorialist chiar numea această avalanșă informațională ca fiind unul dintre cele mai bine acoperite evenimente de după războiul din Vietnam. Compania a organizat peste 30 de conferințe de presă, transmise adesea în direct la scară națională; de asemenea, sediul din New York a fost gazda a numeroase conferințe, transmise în marile orașe ale SUA. Compania a susținut o campanie de publicitate în ziarele centrale, prin care consumatorii erau anunțați de înlocuirea capsulelor cu tablete. Această soluție a fost considerată un succes. Pe 11 noiembrie, la mai bine de o lună de la începerea crizei, compania a susținut o teleconferință, în cadrul căreia a lansat noul ambalaj. Conferința s-a ținut, simultan, în 29 de hoteluri conectate prin satelit, iar informațiile au fost preluate de toată presa americană.

Pentru a rezolva criza de comunicare, mai ales cu consumatorii, Johnson & Johnson a luat următoarele măsuri:

- a) a lansat un clip publicitar de 1 minut, care a fost intens derulat în lunile octombrie și noiembrie. Mesajul era transmis de dr. Thomas Gates, directorul medical al McNeil Consumer Products Company, care îi anunța pe consumatori despre iminenta reîntoarcere a Tylenol pe piață. 85% dintre americani au văzut clipul de cel puțin 2 ori în prima săptămână a difuzării sale;

- b) directorii au apărut în presa centrală și la emisiuni de mare audiență,

- c) angajații au fost ținuți la curent în permanență prin intermediul a patru filme video;
- d) în vârful crizei, peste 400 000 de mesaje prin e-mail au fost transmise către reprezentanții profesiei medicale și către distribuitori;
- e) la conferința din 11 noiembrie, Jim Burke a anunțat că orice consumator poate obține un cupon în valoare de 2,50 dolari pentru achiziționarea oricărui produs Tylenol. Cuponul era popularizat prin canale publicitare clasice, dar și prin intermediul a 800 de numere de telefon puse la dispoziția consumatorilor. După trei săptămâni, mai mult de 210 000 de telefoane se înregistraseră. Alte 136 000 au urmat după 11 zile;
- f) la o săptămână de la descoperirea sabotajului, Jim Burke a ținut un discurs în fața angajaților de la McNeil Consumer Products Company, care a surprins prin afecțiunea și atașamentul față de produs. Efectul a fost creșterea încrederii angajaților și a fidelității față de produs.

Desigur, au fost și momente dificile. De exemplu, la un moment dat, corespondentul Associated Press l-a întrebat pe Foster dacă se utilizează, în vreo formă, cianură în producerea pastilelor în cadrul companiei. Așa că Foster l-a întrebat pe managerul de producție care este situația. Răspunsul a fost pozitiv, cu amendamentele următoare: era folosită pentru testele de calitate, nu în producție, era complet izolată de procesul de producție și nu existau lipsuri în stocul disponibil. Foster a pus mâna pe telefon, l-a sunat pe reporterul AP, transmițându-i răspunsul pozitiv, în toată goliciunea sa – după ce, în primele trei zile de la declanșarea crizei, susținuse că cianura nu este folosită sub nici o formă în cadrul companiei. Asumându-și responsabilitatea adevărului și arătând care sunt pericolele care se pot naște din deformarea acestuia, el a obținut o înțelegere cu reporterul AP de a nu dezvălui acest amănunt, care ar fi dus panica la cote extreme. Prin această atitudine, Foster a menținut politica de onestitate și adevăr, pe care se clădise compania până atunci. La scurt timp, a apărut și un al doilea jurnalist care a pus aceeași întrebare. Răspunsul, înțelegerea și argumentele au fost aceleași. Doar că, în momentul în care un al treilea jurnalist a cerut confirmarea știrii, Foster i-a căutat pe primii doi, spunându-le că nu sunt singurii posesori ai informației, și, mai ales, cerându-le discreție.

Astfel, toată presa a preluat și difuzat informația, într-o zi de sâmbătă, la cote de audiență mai mici. Impactul a fost mai mic. În plus, majoritatea jurnaliștilor au menționat explicit că nu se poate face legătura între sursa de

un instinct perfect. Povestea aparent senzațională s-a transformat într-o știre obișnuită, care oferea informații tehnice suplimentare, asupra cărora nu s-au făcut nici un fel de speculații. A fost, până la urmă, o chestiune de încredere, care s-a dovedit a fi bazată pe realități, nu pe dezinformare.

5.1.4. Concluzii

Privind retrospectiv, cele două obiective ale planului de gestiune a crizei au fost păstrarea încrederii publicului și recăștigarea pieței produsului. Cele trei decizii-cheie pe care le-au luat președintele companiei și echipa sa de relații publice au fost următoarele: stoparea distribuției produsului incriminat și a publicității, conectarea la starea de spirit a opiniei publice (prin sondajele telefonice) și, bineînțeles, schimbarea formei de prezentare a produsului.

Tylenol, în noul ambalaj, a apărut în rafturi la circa 10 săptămâni după retragerea sa de pe piață din timpul crizei. A recăștigat, în câteva luni, 24 dintre cele 37 de procente pe care le controla anterior crizei pe piața analgezicelor. În următoarele săptămâni, mai mult de 98% din piața inițială era recucerită de produs. Costul intervenției pentru salvarea produsului: circa 100 milioane de dolari.

5.2. Accidentul aviatic de la Balotești

Pe 31 martie 1995, cursa TAROM AIRBUS 310, cu destinația Bruxelles decola, cu 7 minute întârziere, de pe aeroportul Otopeni. La 3 minute după decolare avionul s-a prăbușit lângă localitatea Balotești. 49 de pasageri și 10 membri ai echipajului și-au pierdut viața. Comunicatul TAROM din 1.04.1995 confirma sec: „Aeronava a fost distrusă complet, iar în urma accidentului nu există supraviețuitori”.

5.2.1. Mediatizarea evenimentului

Urmărind materialele publicate de 5 cotidiane importante (*Evenimentul zilei*, *România liberă*, *Adevărul*, *Curierul național* și *Jurnalul național*), în intervalul 1-5 aprilie, pot fi identificate 219 articole pe această temă: din acestea 88 sunt știri, 74 relatări, 12 reportaje, 25 interviuri și 20 declarații și comunicate (din care 4 aparțin TAROM). După cum se observă, mesajele oficiale ale instituției nu reprezintă decât 2% din totalul textelor consacrate acestui

de poziție și nu urmăresc o strategie coerentă (nu par deci a fi rezultatul unui efort anterior de conceptualizare).

Ziarele au publicat în mod inegal (unele au publicat toate materialele primite, altele numai o mică parte) comunicatele TAROM și declarațiile oficiale ale directorului general al TAROM, dl Nicolae Brutaru, care era principalul purtător de cuvânt al companiei, precum și ale directorului general adjunct, dl Gheorghe Răcaru. Totodată, în mod oficial s-au pronunțat primul-ministru al țării, ministrul Transporturilor și cel al Sănătății, oficialități guvernamentale belgiene, reprezentanți ai AIRBUS Industries etc.

Pe lângă declarațiile acestora, în presă au apărut numeroase alte materiale având ca surse persoane din cadrul TAROM, care nu aveau nici misiunea, nici dreptul și, poate, nici competența de a emite judecăți sau ipoteze. Astfel, în *România liberă* este consemnat faptul că niște lucrători ai companiei au declarat că au auzit o discuție a controlorilor de trafic, care afirmau că s-ar fi sesizat o problemă la unul dintre motoarele navei; același ziar citează surse interne TAROM, care susțineau că avionul ar fi fost unul închiriat de la o companie americană; la fel, este citat un „expert” al TAROM, care dorește să-și păstreze anonimul și care afirmă că accidentul a fost cauzat de o explozie foarte puternică; pentru alte supoziții sunt evocați „experti ai companiei TAROM”, sau „unul din specialiștii de la Aeroportul Otopeni”. În *Jurnalul național*, un „pilot de linie externă al TAROM” incriminează firma constructoare; ziarul citează părerea lui Haralambie Feresteanu, șeful Serviciului Inspecției de Navigație Aeriană, a pilotului Petre Ofmanski, a lui Dan Andrei, comandant al operațiunilor de zbor din Aeroportul Otopeni, a lui Ștefan Buzoianu, șeful controlului de apropiere de pe Aeroportul Otopeni, a lui Ioan Ciopraga, comandantul flotei AIRBUS din cadrul TAROM. *Evenimentul zilei* citează declarația șefului brigăzii de pompieri, care susține că avionul a explodat în aer; de asemenea, ziarul reproduce declarația unui reprezentant al personalului navigabil care conchide că acest accident „a pus capac la tot ce se întâmplă în TAROM în ultima vreme”, în contrast cu declarația unui pilot, care efectuease curse cu acea navă și care pretindea că a fost o eroare de pilotaj; sunt citați pilotul Petre Ofmanski și Gabi Căpitanu, reprezentant al personalului navigabil al TAROM. La rândul lor *Cotidianul* și *Adevărul* citează „un pilot de linie al TAROM”, „doi piloți ai TAROM”, „surse ale Companiei Române de Aviație”, „un specialist de la TAROM”, „un as al piloților români care dorește să rămână anonim”.

În concluzie, în toate aceste ziare au apărut declarații contradictorii, ale unor oficialități

adjunct, diverși piloți), precum și ale unor oficialități guvernamentale, care, adesea, contraziceau pozițiile adoptate de companie. Toate aceste intervenții dovedesc:

- că nu a fost creată o celulă de criză, cu specialiști, competențe și strategii adecvate managementului comunicării de criză;
- că personalul TAROM nu a fost instruit în ceea ce privește relațiile cu presa în situații de criză;
- că nu a existat un efort de a se realiza o comunicare serioasă în interiorul TAROM, astfel încât salariații să fie informați operativ și corect despre acest eveniment;
- că nu a fost desemnat un unic purtător de cuvânt, care să centralizeze toate informațiile și să le comunice presei.

5.2.2. Strategii de comunicare folosite de TAROM

Aplicând modelul teoretic al lui W.T. Coombs, putem să ne dăm seama dacă strategiile de răspuns la criză, adoptate de departamentul de relații publice al TAROM, au fost cele adecvate pentru acest tip de situație și dacă, pe un plan mai general, au existat, la nivelul acestei instituții, acel bagaj de cunoștințe și acea competență în măsură să justifice însăși rațiunea de a fi a respectivului departament.

Combinând cei 4 factori:

- tipul de criză;
- veridicitatea dovezilor;
- pagubele;
- istoricul organizației,

identificăm, pentru acest caz, următoarea configurație:

- accident;
- dovezi adevărate;
- pagube majore, cu victime omenești;
- organizație cu istoric pozitiv, deoarece nu a cunoscut în trecutul apropiat un alt accident asemănător.

După W.T. Coombs (1995), în asemenea situații cea mai adecvată strategie de răspuns la criză ar fi fost una de tip *umilire*, combinată cu elemente din strategiile de *intrare în grații*. Strategia umilirii se bazează pe tehnici de

- a) *remediarea*: aplicând această tehnică, organizația încearcă să ofere, din proprie inițiativă, modalități de compensare a pierderilor suferite de public, astfel încât atitudinea negativă a acestuia să fie diminuată;
- b) *poacăinta*: prin această tehnică, organizația încearcă să slăbească aspectele negative asociate cu criza, luând inițiativa de a cere iertare publicului pentru efectele negative ale crizei;
- c) *rectificarea*: prin această tehnică organizația caută înțelegerea publicului prin stabilirea de mecanisme destinate să protejeze publicul de amenințările viitoare.

Cercetând comunicatele transmise de TAROM și declarațiile făcute de oficialitățile TAROM în perioada de vârf a crizei, constatăm că în nici un caz nu se face apel la ansamblul tehnicilor mai sus amintite: compania a oferit compensații familiilor victimelor, dar nu a făcut acest lucru în cadrul unui ansamblu coerent de manifestări și al unui discurs adresat direct publicului și bazat pe ideea pocăinței; de asemenea, compania nu a prezentat imediat măsurile pe care le-a luat pentru a proteja publicul față de posibilele amenințări viitoare. Au lipsit elementele de asumare a vinovăției și de încercare de a se reduce atitudinea critică a publicului și efectele negative ale crizei prin acest gest. Astfel, în al doilea comunicat, scuzele sunt oferite într-un mod neeleganț, nu prin asumarea vinovăției, ci prin asocierea cu presupunerea că TAROM este deja absolvită de vină de către publicul său:

Regretăm accidentul produs și suntem siguri că oamenii nu își vor pierde încrederea în profesionalismul și experiența Companiei noastre, așa cum nu și-au pierdut-o în celelalte companii care s-au confruntat și ele cu astfel de tragice evenimente (Comunicatul TAROM din 3.04.1995).

Se observă că textul comunicatului nu personalizează publicul (definit prin termenul foarte vag „oamenii”) și că el implică ideea că acești oameni sunt cei care călătoresc cu celelalte companii, care au suferit accidente similare.

Strategia intrării în grații implică următoarele tehnici: obținerea sprijinului, transcenderea și auto-sprajinierea.

- a) *obținerea sprijinului* constă în prezentarea acelor acțiuni prin care se reamintește publicului trecutul pozitiv al organizației;
- b) *transcenderea* reprezintă acea tehnică prin care se încearcă plasarea crizei într-un context lărgit, mai favorabil, astfel încât atenția publicului să fie deturnată de la specificul crizei către o perspectivă mai generală asupra fenomenului.

- c) *lăudarea* se bazează pe prezentarea pozitivă a unui grup-țintă, astfel încât să se inducă celui grup sentimente favorabile față de organizație.

Comunicatele TAROM ne permit doar identificarea tehnicilor *de obținere a sprijinului*, prin eforturile făcute de a reaminti publicului absența unor accidente de acest tip în istoria organizației. În comunicat se spune:

Invităm pasagerii care au deja bilete cumpărate sau care intenționează să călătorească cu Compania noastră să nu-și modifice opțiunea, recunoscute fiind măiestria și pregătirea profesională a piloților și echipelor de tehnicieni români (Comunicatul TAROM din 3.04.1995).

Dincolo de cacofonia de la mijlocul acestei fraze lungi și greoaie, se observă faptul că tonul impersonal și rece nu reușește să sensibilizeze cititorul și să aducă sprijinul moral necesar în asemenea momente.

Declarația directorului general conține, ca și comunicatele, o mulțime de date tehnice, dar foarte puține elemente de atragere a sprijinului publicului. O singură formulă („Salariații companiei TAROM suportă cu greu acest moment, însă marea majoritate a lor au cunoscut de la început această meserie și au acceptat-o cu toate riscurile pe care le implică.”) ar putea fi apropiată de tehnicile transcenderii, prin încercarea de a muta centrul de greutate de la suferințele rudelor victimelor la acelea ale salariaților companiei.

De asemenea, în unele reacții oficiale, a fost reamintită priceperea piloților români, evocându-se cazul recent al unui pilot care a evitat o catastrofă deasupra aeroportului Orly, reușind să redreseze un aparat AIRBUS, afectat de o defecțiune tehnică. Firma română nu a încercat să plaseze acest eveniment dramatic în perspectiva accidentelor aviatice pe plan mondial (în mod paradoxal, presa este aceea care a furnizat asemenea informații care avantajau compania TAROM) și nici să obțină, prin strategiile de comunicare, poziții favorabile față de anumite tipuri de public-țintă.

În realitate, din dorința de a se disculpa, încă din primele declarații oficiale, TAROM-ul a incriminat firma producătoare a avionului, excluzând orice eroare de pilotaj, de coordonare a zborului sau de verificare tehnică. Prin urmare a fost folosită strategia *distanțării*, care, conform modelului teoretic amintit, este recomandată numai pentru cazuri de terorism. Alegerea (chiar dacă spontană) a unei strategii neadecvate a declanșat reacții imediate ale AIRBUS, ale unor organizații și oficialități belgiene și franceze, precum și ale presei occidentale. fapt care a plasat TAROM-ul în poziții defensive și l-a

Apreciez că avioanele companiei AIRBUS sunt bune, ele corespunzând scopurilor pentru care au fost construite. [...] Profităm de acest prilej și facem cunoscut pasagerilor români și străini că aceste avioane sunt sigure, fiabile, nu prezintă probleme... (declarație a directorului general TAROM reproducă de presă în 3.04.1998).

Mai mult decât atât, această strategie nepotrivită a dus imediat la nașterea versiunii „atentatului terorist”, ceea ce a vulnerabilizat partea română, confruntată acum și cu obligația de a dovedi că a luat toate măsurile pentru a asigura securitatea zborului.

Din perspectiva modelului lui W.L. Benoit, observăm că TAROM s-a bazat mai mult pe strategiile *eludării responsabilității*; unele elemente din aceste materiale permit identificarea unor *strategii de corectare*. Comunicatele și declarațiile oficiale au insistat pe :

- a) respingerea acuzațiilor legate de nepriceperea piloților români sau de incapacitatea specialiștilor de la Otopeni de a asigura controlul și paza în mod adecvat (ipoteza atentatului terorist). În acest sens au fost folosite tehnici de tip *justificare* (evenimentul este imprevizibil și nu avea cum să fie controlat de companie) și subliniere a caracterului *accidental* (nu există precedent de acest tip, drama nu poate fi imputată companiei);
- b) angajamentele legate de măsurile care au fost luate pentru evitarea unor accidente asemănătoare (creșterea controalelor, promisiunea de a nu fi achiziționate noi nave AIRBUS, declanșarea anchetei și angajamente referitoare la seriozitatea ei).

5.2.3. Concluzii

În bibliografia de specialitate se arată că orice criză poate fi prevăzută; drept urmare, departamentele de relații publice pot crea planuri de gestionare a crizei, astfel încât să facă față evenimentelor nedorite. Analiza comportamentului TAROM în perioada de vârf a crizei ne arată că această instituție, care este mai expusă decât altele la crize, nu avea pregătită nici o strategie de răspuns. Acest lucru este evident nu numai din analiza strategiilor de apărare folosite, ci și din studierea mediatizării acestei tragedii.

Datele analizate ne arată că nu a existat o colaborare între conducerea TAROM și departamentul de relații publice, colaborare care este esențială în timp de criză. Directorul general a jucat rolul de purtător de cuvânt, dar el a fost dublat de directorul adjunct, cu declarații nefondate, care au fost apoi reformulate de departamentul de relații publice. Comunicarea de criză

bazat pe o strategie de agresivitate (prin incriminarea consorțiului AIRBUS), fapt care a declanșat o polemică intens mediatizată, în țară și în străinătate; aceasta a deschis poarta unor speculații și acuzații, formulate de presă sau de oficialități străine la adresa TAROM, ceea ce a afectat și mai mult imaginea companiei. Erorile de comunicare ale TAROM dovedesc clar că organizația nu a avut un plan de criză și nu a posedat competențele necesare unei activități de comunicare cu presa într-o asemenea situație. Confuzia astfel creată a dus la pierderea încrederii publicului, care a atribuit TAROM-ului responsabilitatea crizei și care a abandonat compania, cerând returnarea banilor pentru biletele deja cumpărate. Experiența arată că deformarea imaginii și pierderea încrederii publicului se repară greu și solicită mult timp și un efort deosebit din partea departamentelor de relații publice.

5.3. Accidentul ecologic de la Baia Mare

În noaptea de 30 spre 31 ianuarie (duminică spre luni) 2000, s-a produs o breșă de 25 de metri lungime în digul unui iaz de decantare aparținând firmei româno-australiene SC Aurul SA din Baia Mare. În urma acestui accident, aproximativ 100 000 de metri cubi de soluție de cianură s-au scurs din iaz în râul Lăpuș și apoi, prin propagarea undei de apă poluată, în Someș, Tisa și Dunăre. La baza acestui accident au stat: „gheața, căderile de zăpadă, încălzirea vremii și posibilele deficiențe în construcția iazului” (Gabriel Florea, inspector de stat în ministerul Mediului). Conform analizelor efectuate de Agenția de Protecție a Mediului, concentrația de cianură era, marți, 1 februarie, de 7,8 mg la litru, adică de aproximativ 800 de ori mai mare decât limita maximă admisă (0,01 mg la litru). În eveniment au fost implicați mai mulți actori :

1. Societatea mixtă româno-australiană SC Aurul SA Baia Mare; aceasta s-a înființat în 1996; compania australiană Esmeralda Exploration Limited deține 50% din capital, iar restul este împărțit între societățile românești Remin (44,8%), Geomin (5%), Institutul de Protecție și Cercetări Miniere (0,1%) și Uzina de Utilaj Minier și Reparații Baia Mare (0,1%).
2. Guvernul, agențiile, oficialitățile și specialiștii români.
3. Guvernul, agențiile și specialiștii unguri.
4. Guvernul Federației Iugoslavia.
5. Reprezentanți ai organismelor și organizațiilor internaționale.

5.3.1. Mediatizarea evenimentului

Evenimentul respectiv a fost anunțat în presă în ziua de 2 februarie ca urmare a declarațiilor făcute de reprezentanții ministerului Apelor, Pădurilor și Protecției Mediului (MAPPM); tot atunci au fost anunțate primele măsuri luate de oficialitățile române.

Pentru cercetarea de față au fost monitorizate materialele publicate în ziarele *Adevărul*, *Cotidianul*, *Curentul*, *Curierul Național*, *Jurnalul Național*, *România liberă*, *Ziua*. Menționez faptul că până pe 14 februarie subiectul a fost tratat numai de *Curentul*, *Curierul Național* și *Ziua*. Am urmărit declarațiile oficiale și comunicatele, așa cum au fost ele preluate și distribuite de către mass-media.

Într-o declarație făcută pe 1 februarie, Ioan Ghergheluş, director al Agenției pentru Protecția Mediului (APM) din Baia Mare informează că:

- a) avaria s-a produs din cauza condițiilor meteo, în special a creșterii temperaturii, care au condus la o acumulare a unei cantități mari de apă în iaz, care a forțat pereții digului;
- b) s-a împrăștiat hipoclorit pentru a se neutraliza cianurile, iar râurile Someș și Lăpuș sunt permanent monitorizate;
- c) nu au fost văzuți pești morți; societățile Aurul și Remin lucrează la repararea digului.

Pe aceeași dată purtătorul de cuvânt al MAPPM a anunțat:

- a) că s-a produs o spărtură de 25 de metri în digul iazului de decantare, fapt care a condus la poluarea cu cianuri a râurilor Lăpuș și Someș;
- b) că, după analizele efectuate de APM, concentrația era (marți, 1 februarie) de 7,8 mg la litru, adică de 800 de ori mai mare decât limita maximă admisă;
- c) că în râul Someș s-a înregistrat mortalitate piscicolă, în special la mrenă;
- d) că MAPPM a dispus realizarea unei anchete.

Pe 2 februarie intervine și Gabriel Cornel Florea, inspector la MAPPM, care anunță că a încheiat un act prin care activitatea firmei SC Aurul SA Baia Mare a fost oprită până când va fi făcută, de către o comisie de specialiști, expertiza referitoare la starea de siguranță a iazului de decantare. El a anunțat, de asemenea, că breșa a fost astupată în noaptea de 1-2 februarie și că partea

aceeași zi, Ioan Ghergheluş anunță că măsurătorile efectuate de inspectorii APM Satu Mare arată că valorile ionului cianic din apele Someșului au scăzut mult și se cifrează cu puțin peste limita maximă admisă. Aceeași informație este difuzată și de un comunicat al MAPPM semnat de purtătorul de cuvânt Carla Chivu, care spune că, în conformitate cu analizele efectuate de Compania Națională „Apele Române” Satu Mare, concentrația de ioni de cianură în Someș era de 0,062 mg la litru, fiind de 6 ori mai mare decât limita maximă admisă și că a fost anunțată Direcția Apelor și Agenția de Protecție a Mediului Nyireghyha din Ungaria.

În aceeași zi apare și o declarație a Directoarei Agenției Județene de Protecție a Mediului Satu Mare, Rodica Mereuță, care afirmă că:

- a) concentrația de cianuri pe Someș a scăzut;
- b) este interzisă folosirea apelor Someșului pentru adăpat animale și în scopuri casnice;
- c) este posibil ca Ungaria să ceară despăgubiri pentru efectele nocive ale accidentului.

În 3 februarie Vasile Fănățeanu, inspector-șef al APM Satu Mare declară că în acea zi concentrația de cianuri era de 0,17 mg la litru și că o delegație de la Apele Române va contacta autoritățile ungare pentru a vedea care au fost efectele poluării în Ungaria.

Pe 4 februarie SC Aurul SA Baia Mare transmite un comunicat bilingv, puțin luat în seamă de presa aceluși moment; conform acestui document, directorul executiv al Aurul SA, Phil Evers, și-a depus demisia vineri 28 ianuarie, demisie care va fi efectivă la patru săptămâni de la acea dată.

Urmează o perioadă de tăcere de mai bine de o săptămână, după care evenimentele – și o dată cu ele – comunicatele se precipită.

Pe 9 februarie are loc o scurtă declarație a lui George Lazăr, secretar general al MAPPM, care anunță că în ziua următoare ministrul maghiar al Mediului se va întâlni la Oradea cu adjunctul ministrului român al Mediului, pentru a dezbate situația poluării cu cianuri a râului Someș. Întâlnirea avea loc la solicitarea ministrului ungar.

Lucrurile se vor complica apoi, prin apariția unor actori străini, care, printr-o serie de declarații, vor schimba imaginea publică a acestui eveniment (catalogat de APM Baia Mare ca unul „tehnic grav” și nicidecum ca o catastrofă) și vor declanșa o avalanșă de luări de poziții.

Asfel, încă din 8 februarie purtătorul de cuvânt al ministerului ungar al Afacerilor Externe, Gabor Horvarth, declarase că MAE ungar va face toate

de poluarea apelor din Ungaria; în aceeași zi, Gabor Bagi, adjunct al secretarului de stat al MAE ungar declara :

Poluarea cu cianuri provenind din România a cauzat o catastrofă ecologică extrem de serioasă în partea ungară a râului Tisa.

A doua zi, premierul maghiar Victor Orban a criticat România pentru că permite folosirea unor tehnologii poluante și a spus că Ungaria ar trebui să-și revadă acordurile bilaterale cu țările vecine privind mediul și să negocieze compensații în cazuri similare. Cu toate acestea, alte oficialități ungare afirmău că nivelul poluării apelor Tisei a ajuns la 2 mg la litru, ceea ce permite instalațiilor de filtrare să producă apă potabilă corespunzător normelor de sănătate (primarul orașului Szolnok), sau că rezervele de apă potabilă din Debrețin nu prezintă pericole de poluare (Direcția Ungară de Protecție a Mediului).

După întâlnirea de la Oradea, ministrul ungar al Mediului va declara că :

- a) este vorba de un dezastru ecologic ;
- b) pe anumite porțiuni ale râului Tisa a dispărut microplanctonul și o cantitate însemnată de pește ;
- c) nu a fost afectată sănătatea oamenilor ;
- d) pagubele sunt de neînchipuit ;
- e) partea română a anunțat cu rapiditate oficialitățile ungare ;
- f) în ceea ce privește despăgubirile, s-a hotărât înființarea unei comisii mixte de experți, care să evalueze dezastrul și a unei comisii mixte juridice, care să stabilească valoarea pagubelor și modul în care vor fi compensate ;
- g) s-a solicitat părții române să identifice sursele potențiale de poluare din zona de graniță și să le monitorizeze cu strictețe.

Secretarul de stat Vlad Anton s-a mărginit la a declara că, în virtutea acordurilor bilaterale și a legilor internaționale, poluatorul trebuie să achite despăgubirile ; el a mai adăugat că firmei poluatoare i s-a interzis să mai funcționeze și că ministerul român al Mediului a depus o plângere penală la Parchetul de pe lângă Curtea Supremă de Justiție împotriva poluatorului.

Tot pe 10 februarie, are loc prima declarație oficială a companiei austriene Esmeralda (în fapt prima informație publică referitoare la faptul că nu este vorba despre o întreprindere a statului român) ; președintele companiei, Brett Montgomery, susține că nu există nici o probă care să indice faptul că deversarea de reziduuri industriale ar fi dus la pagube de tone de pești morți în Someș și Tisa ; deoarece nu există toate datele necesare elucidării cauzelor și efectelor acestui eveniment, nu se poate vorbi de un incident ecologic major.

Pe de altă parte, John Howard, primul-ministru al Australiei, avea să declare că Australia nu este obligată să-și asume responsabilitatea față de activitățile de peste hotare ale unei companii australiene.

În aceeași zi, ministrul de Externe ungar, Marton Janos, va declara că Ungaria urmărește să-i determine pe cei vinovați să-și asume responsabilitatea față de catastrofa produsă și să plătească despăgubiri, pe baza legislației internaționale existente. Tot atunci, directorul Agenției Mediului din Debrețin a declarat că cianura a afectat peștii din zona ungară a Someșului, iar ministrul Mediului a declarat că specialiștii din Tiszalok au utilizat o metodă de oxigenare a apei, care ajută la descompunerea rapidă a cianurilor.

Sfârșitul săptămânii aduce - o dată cu preluarea de către mass-media a imaginilor televiziunii ungare care prezenta grămezi de pești morți - un val de declarații ale oficialităților ungare, însoțite de luări de poziții ale unor reprezentanți ai instituțiilor europene. Astfel, Gabor Horvath, purtător de cuvânt al MAE ungar a răspuns acuzațiilor companiei austriene Esmeralda, afirmând că partea ungară nu a exagerat cu nimic dimensiunile pagubelor :

Cel care consideră că este o exagerare faptul că un covor de pești morți plutește pe o distanță de 5 km de-a lungul râului, fie nu este la curent cu faptele, fie dorește să le treacă sub tăcere.

După ce a participat împreună cu membrii în Parlament ai Fidesz-MPP (partidul de guvernământ) la o procesiune de dolii pentru „Tisa moartă”, liderul grupului parlamentar al acestui partid a declarat că prin acțiunea lor (prohod, marș cu lumânări de-a lungul râului, flori aruncate în râu) ei urmăresc să arate că nu se vor împăca niciodată cu acest dezastru ecologic. Președintele Comisiei pentru Protecția Mediului din parlamentul de la Budapesta susține că poluarea cu cianuri a afectat aproape în totalitate fauna Tisei, că râul și întreaga zonă sunt aproape moarte. El a mai spus că autoritățile române au informat la timp și corect despre poluarea produsă de „compania vinovată de distrugerea vieții pe Tisa”. Ministrul ungar al Mediului declară că peștele mort de pe Someș însumează peste 100 de tone, iar președintele Comisiei parlamentare pentru agricultură, Orosz Sandor, afirmă că pagubele înregistrate de Ungaria se ridică la mai multe miliarde de forinți. În schimb, Gyorgy Imre Torok, inginerul-șef al Direcției ungare pentru cursul inferior al Tisei declară că, încă de sâmbătă, 12 februarie, apa râului nu mai este poluată cu cianură.

Pe 11 februarie, Margot Wallstrom, comisarul cu problemele mediului al Comisiei Europene, a declarat că este vorba de un incident foarte grav, care va îngreuna sarcina negociatorilor români în procesul de integrare a României în UE și și-a exprimat regretul că a fost informată doar pe

9 februarie despre aceste evenimente. Aflat în vizită în Ungaria, Loyola de Palacio, vicepreședintele Comisiei Europene, a declarat că :

- a) poluarea cu cianură a râurilor ungare de către o întreprindere minieră din România reprezintă o catastrofă europeană ;
- b) cianura venită de la mina din România a ucis întreaga faună a Someșului și a contaminat cursul superior al Tisei ;
- c) UE va lua în studiu toate posibilitățile, inclusiv cele financiare, de remediere a acestei situații ;
- d) „trebuie să fie limpede că principiile UE sunt foarte clare : cine poluează plătește toate costurile de decontaminare”.

Ca o reacție la aceste luări de poziție, diferite personalități australiene au făcut mai multe declarații ; astfel, președintele companiei Esmeralda va susține că :

- a) accidentul a fost exagerat în mod grosolan ;
- b) nu crede că este posibil ca scurgerea de cianuri să fi ucis atâta pește pe Tisa, la 75 km, în aval de locul scurgerii ;
- c) „toate indiciile pe care le-a primit din România susțin opinia companiei că nu a fost vorba de un incident ecologic major”.

Phil Evers, managerul pentru România al companiei, a declarat că găsește inexplicabile consecințele ecologice ale deversării de cianuri, așa cum le prezintă presa ungară și că respinge categoric acuzația că în ultimii 7 ani firma ar fi extras, prin mijloace nepermise, circa 50 000 uncii de aur și 250 000 uncii de argint din mine socotite epuizate. Ministrul Resurselor Naturale din Australia, Collin Barnett, a declarat că :

- a) poluarea se datorează unui accident (inundațiile care au dus la ruperea digului) și nu vreunui neajuns al infrastructurii minei ; aceasta corespunde standardelor moderne ;
- b) problema trebuie să fie abordată din perspectiva datelor științifice și tehnice ;
- c) acțiunile la bursă ale companiei Esmeralda au scăzut, de la anunțarea catastrofei, cu 40 % ; ca urmare compania a fost suspendată de la cotațiile de la bursa australiană.

Chris Carrington, purtătorul de cuvânt al companiei Esmeralda a declarat că responsabilitatea pentru pagubele produse la sute de kilometri de locul accidentului nu revine companiei ; în plus, conform imaginilor date de CNN

momentul filmării : dacă ar fi fost cu adevărat otrăviți de cianuri, ei trebuiau să fie morți în momentul ajungerii la suprafața apei.

Numeroase alte luări de poziție vin din partea română : astfel, Ioan Gherghes, directorul APM Baia Mare, va declara că pe cursul românesc al râurilor Someș și Tisa nu s-a constatat o mortalitate piscicolă de anvergură ; nici pe cursul râului Lăpuș (primul afectat de cianuri) nu au existat asemenea fenomene ; o mortalitate piscicolă foarte scăzută a fost înregistrată doar la Satu Mare. Secretarul de stat în MAPPM, Anton Vlad, declară că :

- a) poluarea este gravă, dar ceea ce a fost mai grav s-a petrecut pe teritoriul românesc, deoarece debitul râului Someș este mult mai mic decât cel al Tisei și al Dunării ;
- b) când valul de cianuri va ajunge la Dunăre, datorită debitului mare al acestui fluviu, poluarea aproape va dispărea ;
- c) este vorba de o poluare accidentală, care se propagă ca o undă, deci nu este o poluare constantă ;
- d) după o săptămână de la trecerea undei poluante pe la Satu Mare, microfauna era refăcută în proporție de 50 % ;
- e) efectele accidentului sunt exagerate sub impulsul unor emoții.

Directorul Societății de Gospodărire a Apelor din Arad, Spiridon Ursu, a oferit, într-o declarație, mai multe date tehnice referitoare la activitatea speciilor maghiari și români și la nivelurile de poluare pe Tisa (numai de 40 de ori mai mari decât limitele admise) ; el a anunțat că sâmbătă, pe 12 februarie nu au mai fost văzuți pești morți. În conferința de presă din 14 februarie, Liliana Mără, director general al Direcției Generale a Apelor (care, după cum remarcă un jurnalist, în condițiile în care ministrul Mediului și alte oficialități ale ministerului refuzau să comunice cu presa, era singurul om din MAPPM dispus să dea informații) anunța că :

- a) în conformitate cu prevederile legale, MAPPM a solicitat începerea urmăririi penale împotriva firmei poluatoare ;
- b) autoritățile române au luat toate măsurile necesare în asemenea situații : au anunțat din timp oficialitățile ungare, au intervenit pentru acoperirea breșei, au deversat pe cursurile râurilor afectate hipoclorit de sodiu pentru a neutraliza cianurile, au avertizat populația și au făcut recenziile mandărilor uzuale (interdicția de a adăpa animalele din râuri, de a utiliza apa acestora pentru alimentare, de a pescui etc.) ;
- c) aceleași măsuri au fost luate de partea ungară, care a informat că nu au

- d) autoritățile române nu neagă gravitatea accidentului, dar consideră că ampolarea poluării cu cianuri a fost exagerată de presa străină ;
- e) multe râuri din România au un grad ridicat de poluare, dar MAPPM a refuzat constant să închiidă întreprinderile poluante.

Pe 14 februarie ministrul sârb al Mediului, Branislav Blazici, a declarat că viața pe Tisa a fost anihilată și că nici măcar bacteriile n-au supraviețuit ; Serbia va cere compensații prin intermediul instanțelor internaționale, iar România va trebui să răspundă în fața Curții Internaționale de Justiție.

Răspunzând acestui val de acuzații, Anton Vlad va declara că ampolarea poluării cu cianură a fost exagerată de Budapesta și de Belgrad, care au cerut despăgubiri prea mari României ; de asemenea, el a arătat că, la 1 km de mina Aurul, concentrația de cianuri era de 0,016 mg la litru și că, în Dunăre, ea era de 2 mg la litru. Într-o altă declarație, Costan Maran, directorul APM din Baia Mare susține că mortalitatea peștilor pe teritoriul românesc a fost foarte limitată ; el subliniază „misterul” legat de faptul că, pe măsură ce apele râurilor se îndepărtau de România spre Dunăre, concentrația de cianură creștea, la fel ca și mortalitatea piscicolă ; de aceea, el cere ca experții internaționali să lămurească aceste mistere. Dr. Octavia Luchian, directorul Institutului de Sănătate Publică București arată că nivelul concentrațiilor de cianuri din Dunăre nu pune în pericol sănătatea celor care locuiesc în orașele de pe fluviu care se alimentează cu apă de acolo. Gabriel Dumitrașcu, director general la Departamentul de Monitorizare și Control Ecologic din MAPPM, declară că :

- România nu trebuie să plătească despăgubiri Ungariei și Iugoslaviei, deoarece, conform tratatelor încheiate cu acestea, singura sa obligație este să avertizeze țara din aval despre pericolul poluării ;
- firma care a produs poluarea este singura care are obligația să suporte consecințele ;
- România a avut cel mai mult de suferit, deci și ea trebuie să ceară despăgubiri de la compania poluatoare ; MAPPM a făcut sesizare penală împotriva acesteia ;
- specialiștii din Ungaria nu au pus încă la dispoziția specialiștilor români rezultatele oficiale ale analizelor efectuate asupra probelor de apă și a peștilor morți din Tisa.

În următoarele zile tonul declarațiilor și comunicatelor este mai liniștit – cu excepția unei note de protest a guvernului iugoslav, care cere să fie „informați de urgență asupra rezultatelor anchetei și asupra măsurilor luate pentru a

Valul de cianuri ajunsese la Dunăre, unde nu se semnalau nici mortalitate piscicolă, nici animale otrăvite și nici accidente punând în pericol viața oamenilor. Nivelul de poluare era permanent monitorizat, iar datele arătau că, deși exista o undă poluantă, aceasta nu putea declanșa o catastrofă ecologică.

După ce, pe 14 februarie a declarat că accidentul va avea implicații negative asupra relațiilor noastre cu Uniunea Europeană, pe 15 februarie ministrul român de Externe, Petre Roman, a solicitat sprijinul Uniunii Europene pentru restabilirea echilibrului ecologic în zonele afectate. În același sens, ministrul Mediului, Romică Tomescu, a declarat că există posibilitatea ca UE să deblancheze fonduri pentru remedierea efectelor produse de poluare.

Premierul ungar Victor Orban a declarat că țara sa are în vedere inițierea a trei procese pentru a cere despăgubiri în bani : din partea firmei româno-australiene, din partea firmei australiene proprietare și din partea statului român. În plus el a declarat :

Suntem într-adevăr diferiți. Sunt cazuri în care nouă ni se pare exagerat modul de gândire al românilor, ceea ce lor li se pare natural. În țări cu o dezvoltare diferită în problemele mediului, raportarea la acestea este diferită. Dar nu poate fi o problemă pusă sub semnul întrebării cea care a dus la pustiirea vieții dintr-un fluviu și care face ca Tisa să poarte tone de pești morți.

Secretarul de stat al MAE ungar, Zsolt Nemeth, a declarat, la o întâlnire cu conducerea UDMR din România, că statul ungar va da în judecată compania poluatoare și că va trebui stabilită răspunderea guvernului României ; comisia mixtă româno-ungară va trebui să facă o evaluare obiectivă a pagubelor. Ministrul ungar al Mediului, Pal Pepo, aflat în vizită la mina de la Baia Mare, declara că a constatat că societatea utiliza o tehnologie modernă și nepoluantă și că deversarea a fost un accident ; totodată el a recunoscut că România a respectat acordurile în domeniu. Zoltan Illes, președintele comisiei parlamentare pentru mediu a declarat pentru France Presse că vor fi necesari zeci de ani pentru refacerea echilibrului ecologic pe Tisa :

Este un rău complet sterilizat ; specii întregi au fost distruse și nu vor reapărea niciodată.

În acest context, Gheorghe Lazea, secretar general al MAPPM a declarat :

Este mai mult un război mediativ declanșat de cele două țări pentru a câștiga fonduri de la Uniunea Europeană. Noi considerăm exagerate declarațiile părții ungare cu privire la puternica poluare care a dus la distrugerea a peste 70%

Precizez în acest context că pe lângă imaginile cu maldărele de pești morți pescuiți din Tisa, distribuite de toate canalele de televiziune, accidentul a fost prezentat pe larg de marile instituții mass-media, în termeni apocaliptici; Euronews califică evenimentul drept „un dezastru fără precedent”, CNN a vorbit despre cel mai mare scandal de poluare după cel de la Cernobil și despre „falimentul turistic al Tisei”, France Presse a catalogat accidentul ca un „dezastru ecologic” în majoritatea știrilor transmise, RAI-1 a anunțat că „Dunărea este amenințată de o catastrofă de proporții gigantice”, și că „milioane de pești și păsări au fost exterminate de cianuri” etc.

Specialiștii secției de Gospodărie a Apelor din Satu Mare anunță, pe 17 februarie, că analizele biologice efectuate pe teritoriul românesc al Someșului arată că speciile de fitoplanton și zooplanton s-au refăcut în totalitate. La rândul său, Petre Marinescu, director al Regiei Apelor din România, a declarat că nu cianura a fost cauza morții peștilor, ci hipocloritul de clor, aruncat probabil în cantități prea mari în râurile ungare; acesta provoacă simptomele arătate de posturile de televiziune: gură deschisă, branhiile în mișcare, zvârcoliri.

În urma vizitei întreprinse în Ungaria și România, comisarul UE Margot Wallstrom a susținut, pe 18 februarie, o conferință de presă (pe Aeroportul Baia Mare) în care a declarat că:

- a) trebuie terminate expertizele făcute de specialiștii români;
- b) o comisie de experți germani agreată de cele două părți va cerceta cauzele accidentului, va evalua pagubele și va stabili responsabilitățile;
- c) nu pot fi trase concluzii înainte de finalizarea cercetărilor;
- d) nu a venit pentru a judeca, ci pentru a arăta sprijinul și solidaritatea UE;
- e) accidentul de la Aurul Baia Mare nu va avea nici un fel de impact negativ asupra negocierilor României privind integrarea în UE. „Cred că trebuie să subliniez că suntem foarte hotărâți să lărgim Uniunea Europeană și vom continua acest proces. Știți că în urmă cu câțiva ani un accident similar, care a dus la poluarea Rhinului, a avut loc într-unul din statele Uniunii. De unde se vede că asemenea accidente nedorite se pot petrece în orice țară”;
- f) „nu poate fi vorba pe Tisa de un nou Cernobil, pentru că a fost cu totul altceva”.

La aceeași conferință de presă, Pal Pepo, ministrul ungar al Mediului a fost întrebat cum vor putea verifica specialiștii neutri cauza morții celor 50 de tone de pește din Tisa, în condițiile în care acestea au fost incinerate; Pal

Janos Gonczi, comisarul guvernamental ungar însărcinat cu eliminarea efectelor poluării, a declarat, pe 20 februarie, că pescuitul pe Tisa trebuie să rămână interzis până se va stabili dacă peștele și crustaceele de aici sunt sau nu comestibile; el a mai spus că algele au rezistat relativ bine și că într-un an sau doi flora și fauna se vor putea refăce, măcar parțial. În aceeași zi, participanții la o masă rotundă a mișcărilor ecologiste din Ungaria, România și Iugoslavia au susținut ideea că „nu România, ci industria ne-a otrăvit”.

Pe 23 februarie, după întâlnirea cu ministrul român al Justiției, Valeriu Stoica, ministrul maghiar al Justiției, Ibolya David, a declarat că Ungaria va deschide la Baia Mare un proces privat împotriva firmei Aurul și că are în vedere și declanșarea unui proces împotriva companiei australiene Esmeralda.

A doua zi, George Lazea, secretar general al MAPPM a declarat că:

- a) peștii din Tisa, prezentați pe canalele internaționale de televiziune ca fiind victime ale poluării nu au murit din cauza cianurilor;
- b) până la acea dată nu exista nici un rezultat al unor analize efectuate pe pești morți, făcute de un institut toxicologic specializat, care să ateste că moartea acestora a fost cauzată de compuși de cianură;
- c) specialiștii Companiei Apelor Române din Baia Mare, împreună cu alți cercetători, au făcut un experiment filmat, introducând într-un bazin mai mulți pești din speciile din zonele afectate de poluare și crescând progresiv concentrația de cianură până la limita maximă înregistrată de autoritățile ungare pe Tisa: peștii au supraviețuit;
- d) este exclus ca pe Someș și pe Lăpuș să fi murit 15 tone de pește, deoarece mortalitatea piscicolă pe teritoriul românesc a fost foarte mică; „Nimeni nu dorește ca apele să fie poluate, dar modul în care a fost prezentată poluarea de către presa din Ungaria, de către presa străină, comparația acestui eveniment cu Cernobilul, sunt o exagerare care nu poate să fie admisă”.

Între evenimentele care, situându-se la mai multe zile după perioada de vârf a accidentului, au avut un anume impact, pot fi amintite:

- a) începerea activității unei Task Force de experți ai UE, prilej pentru mai multe declarații ale unor oficiali ai UE (declarații axate pe necesitatea unor măsuri legislative și economice pentru evitarea unor accidente asemănătoare);
- b) declarațiile succesive ale ministrului Mediului român, Romică Tomescu, referitoare la caracterul redus al pagubelor cauzate de accidentul de la