Ce se întâmplă când indivizii pot, dintr-odată, să gândească la nivelul instituțiilor?

De Dieter Szegedi · 31 august 2026

Instituţiile au un avantaj structural.

La prima vedere, nu este nici surprinzător, nici condamnabil. O autoritate, un asigurător, o bancă, un spital sau o companie dispune de expertiză, limbaj profesional, dosare, proceduri, competenţe definite, consiliere juridică şi, mai ales, timp de muncă plătit.

De cealaltă parte se află un singur om.

Adesea tocmai când nu îi merge prea bine. Când este bolnav. Când şi-a pierdut locul de muncă. Când nu ajung banii. Când o cerere a fost respinsă. Când se confruntă cu un diagnostic pe care nu îl înţelege. Când trebuie să semneze un contract ale cărui consecinţe abia le poate cuprinde.

Societatea noastră cunoaşte această asimetrie.

O parte importantă a dreptului nostru poate fi înţeleasă chiar ca o încercare de a o limita.

Cetăţeanul poate contesta o decizie administrativă. Pacientul trebuie să îşi dea consimţământul în cunoştinţă de cauză. Consumatorul are drepturi de informare şi de retragere. Oamenii pot solicita informaţii, consulta dosare, cere reexaminarea deciziilor şi se pot adresa instanţelor.

Sună ca o relaţie de la egal la egal.

În practică, adesea nu a fost niciodată aşa.

Idealul ciudat al individului autonom și informat

Multe dintre aceste drepturi presupun un om surprinzător de capabil.

Mai întâi ar trebui să înţeleagă scrisoarea.

Ar trebui să recunoască afirmaţia care contează cu adevărat.

Ar trebui să ştie ce informaţie lipseşte, să distingă faptele de evaluări, să regăsească scrisori anterioare, să observe contradicţii, să respecte termene şi apoi să îşi formuleze obiecţiile astfel încât instituţia să le poată procesa.

Când vine răspunsul, ar trebui să recunoască din nou dacă întrebarea lui reală a primit un răspuns.

Și toate acestea pe lângă viața obișnuită.

Cine nu poate face asta nu își pierde dreptul. Dar poate pierde o parte importantă din capacitatea de a-l exercita efectiv.

Dreptul postulează, așadar, în multe locuri un individ autonom, informat și capabil să acționeze, care în realitate există numai în împrejurări favorabile.

Sau cu ajutor profesional.

Avocați, consultanți fiscali, medici, asociații sociale, sindicate, organizații de protecție a consumatorilor și mulți alții îndeplinesc astfel o funcție importantă: traduc între individ și instituție.

Până acum, această traducere a fost rară, scumpă sau, în orice caz, a cerut efort considerabil.

IA schimbă tocmai acest lucru.

Dintr-odată, cineva nu mai pierde firul

Poate că însușirea cea mai interesantă social a unui model lingvistic mare nu este capacitatea de a scrie texte.

Nici faptul că „știe” foarte multe.

Este ceva mult mai puțin spectaculos:

Cu ajutorul lui, un singur om poate începe să gândească la nivelul unei instituții.

Poate descompune o decizie de zece pagini.

Poate compara un raport medical cu unul anterior.

Poate întreba dacă un răspuns chiar îi răspunde la întrebare.

Poate cere explicarea unui termen de specialitate fără să devină el însuși specialist.

Poate scrie un e-mail furios și să nu îl trimită.

În schimb, poate discuta două ore cu o IA despre ce îl înfurie de fapt, ce părți ale interpretării sale sunt susținute de informațiile disponibile și care nu.

La final trimite poate trei paragrafe politicoase.

Nu pentru că IA ar fi decis în locul lui.

Ci pentru că l-a ajutat să **își definească mai precis propria poziție.**

Este o diferență fundamentală.

Drepturile devin dintr-odată mai ușor de pus în practică

Poate că am subestimat până acum consecinţele practice.

Un drept nu are valoare pentru titular doar fiindcă apare în lege. El trebuie să îl şi poată valorifica.

Asta cere cunoştinţe, timp, atenţie, bani şi energie psihică.

IA reduce drastic unele dintre aceste costuri de tranzacţie.

Şi astfel se poate întâmpla ceva neobişnuit:

Drepturi care există de mult schimbă dintr-odată raporturile reale de putere.

Nu pentru că legiuitorul ar fi creat drepturi noi.

Ci pentru că mult mai mulţi oameni îşi pot înţelege, formula şi urmări consecvent drepturile existente.

„Desigur, puteţi depune contestaţie” devine altă afirmaţie când destinatarul chiar depune o contestaţie precisă pe fond.

Iar dacă răspunsul este incomplet, urmează o întrebare la fel de precisă.

Şi dacă răspunsul diferă de unul anterior, cel anterior este încă la îndemână.

Individul primește ceva ce până acum aveau în principal organizaţiile:

memorie, structură şi perseverenţă.

Dacă fac toți asta?

Aici începe problema pentru instituţii.

Multe procese administrative şi decizionale funcţionează şi pentru că majoritatea covârşitoare a oamenilor nu îşi folosesc pe deplin posibilităţile teoretice.

Nu este neapărat intenţionat.

Este pur şi simplu o realitate a capacităţii de procesare.

O instituţie poate gestiona o sută de solicitări imprecise prin proceduri standard.

Dar ce se întâmplă când fiecare dintre cei o sută de oameni recunoaşte dintr-odată întrebarea decisivă?

Când citeşte răspunsul?

Când observă că întrebarea sa nu a primit răspuns?

Când revine cu întrebări?

Când compară justificările?

Când nu renunță epuizat după a treia scrisoare?

Atunci, de cealaltă parte apare muncă reală.

Și tocmai aici ne aflăm într-o etapă de tranziție remarcabilă.

Instituția adesea nu are voie să facă ce individul poate deja

Firește, răspunsul aparent evident vine imediat:

atunci să folosească ambele părți IA.

Pe termen lung, probabil că așa se va întâmpla.

Dar astăzi situația este adesea alta.

Cetățeanul poate analiza acasă, cu ChatGPT, o scrisoare medicală, o decizie administrativă sau propria corespondență.

Angajatul instituției poate să **nu** aibă voie să introducă același dosar într-un sistem public de IA.

Din motive bune.

Protecția datelor. Secretul profesional. Secretul comercial. Securitatea informației. Conformitatea. Obligațiile de documentare. Trasabilitatea. Răspunderea juridică.

O instituție nu poate spune pur și simplu:

Hai să încercăm.

Are nevoie de guvernanță.

Astfel apare, cel puțin temporar, o inversare remarcabilă.

Decenii la rând, instituția a avut aparatul informațional superior.

Acum poate avea în față un individ care lucrează zile întregi cu o IA exclusiv la **un singur caz**.

Funcționara nu poate face asta.

Medicul nu poate face asta.

Angajatul asigurătorului nu poate face asta.

Nu pentru că ar fi mai puțin competenți.

Ci pentru că acel caz este, pentru ei, unul dintre multe.

Pentru individ, este viaţa lui.

Nu este o democratizare automată

Nu ar trebui să transformăm asta într-o poveste romantică.

IA nu îi face automat pe oameni mai înţelepţi.

Poate structura erori la fel de bine ca obiecţii întemeiate. Poate ajuta un om să apere o convingere falsă cu argumente tot mai bune. Poate crea o falsă siguranţă. Poate inunda procesele instituţionale cu absurdităţi perfect formulate.

Și, firește, un om care argumentează cu IA nu are dreptate doar din acest motiv.

Ar fi doar următoarea asimetrie periculoasă.

Schimbarea interesantă este în altă parte:

Dintr-odată, poate susţine în timp o poziţie argumentată.

Și o poate supune verificării.

O IA bună nu produce doar argumente în favoarea lui. Poate întreba:

De unde ştii asta?

Ce altă explicaţie ar fi posibilă?

Ce scrie efectiv acolo şi ce proiectezi tu în text?

Ce informaţie ţi-ar schimba aprecierea?

Folosită astfel, nu înlocuiește autonomia.

O poate face posibilă în practică.

Următoarea treaptă de escaladare este previzibilă

Desigur, instituţiile vor recupera decalajul.

Atunci IA cetăţeanului va analiza decizia, în timp ce IA autorităţii va analiza contestaţia.

O IA formulează întrebarea suplimentară.

Alta formulează răspunsul.

Din punct de vedere tehnic, acest lucru se poate extinde foarte uşor la scară mare.

Social, ar putea deveni absurd.

Fiindcă întrebarea decisivă nu ar mai fi cine poate argumenta mai repede sau mai elocvent.

Ar fi:

Se clarifică într-adevăr mai bine situaţia?

Sau doar automatizăm, de ambele părţi, capacitatea de a apăra tot mai perfect poziţii opuse?

Nu ar fi depășirea birocrației.

Ar fi industrializarea ei.

Poate că instituțiile trebuie să învețe altceva

Răspunsul pe termen lung cu greu poate fi slăbirea din nou a individului.

Nu le vom putea interzice în mod serios oamenilor să ceară ajutorul IA pentru a înțelege o scrisoare medicală, un contract sau un act administrativ.

Şi probabil nici nu ar trebui să vrem asta.

În schimb, instituţiile trebuie construite pentru o lume în care interlocutorul lor poate fi efectiv atât de competent pe cât a presupus mereu ordinea noastră juridică.

Un pacient care pune întrebări.

Un cetăţean care citeşte motivarea.

Un consumator care compară condiţiile contractuale.

Un solicitant care recunoaşte o contradicţie.

Un om care îşi aminteşte ce i s-a comunicat în scris acum şase luni.

Asta nu ar trebui să fie un atac asupra unei instituţii.

Este realizarea a ceea ce numim de decenii **autonomie de judecată**.

Schimbarea reală

Când vorbim despre IA, discutăm mult despre activităţile umane pe care le vor prelua maşinile.

Poate că astfel ratăm o altă schimbare.

IA nu poate doar să facă instituţiile mai performante.

Îi poate da individului capacităţi care aveau până acum ele însele un caracter instituţional: memorie, documentare, structurare, precizie a limbajului, traducerea cunoaşterii de specialitate şi perseverenţa de a urmări coerent un proces complex pe termen lung.

Astfel se deplasează puterea.

Nu neapărat în favoarea adevărului.

Nu automat în favoarea individului.

Şi cu siguranţă nu fără probleme noi.

Dar vechea asimetrie nu mai este de la sine înţeleasă.

Poate că una dintre consecinţele sociale cele mai importante ale IA nu este, aşadar, că maşinile vor acţiona cândva autonom.

Ci că oamenii o pot face dintr-odată mai bine.

Ce se întâmplă când indivizii pot, dintr-odată, să gândească la nivelul instituţiilor?

Abia începem să aflăm.