

I. INTRODUCERE. MENIREA UNUI ASEMENEA GHID	9
II. COMUNICAREA INSTITUȚIONALĂ. PRINCIPII DE FUNȚIONARE	19
Disonanța / Consonanță cognitivă	27
Specificul comunicării instituționale.....	28
Informația publică	33
Libertatea de exprimare.....	34
Prevederile constituționale privind libertatea de exprimare	35
III. O ZI DE LUCRU DIN VIAȚA UNUI COMUNICATOR	37
Administrarea mesajelor electronice.....	53
Portret-robot al comunicatorului.....	56
IV. COMUNICAREA INSTITUȚIONALĂ ÎN PRACTICĂ...	59
Marketing.....	61
Advertising/Publicitate	61
Avertizorul de integritate.....	74
V. COMUNICATORUL ÎN INSTITUȚII PUBLICE	85
Strategia de comunicare.....	85
Imagine și Identitate.....	88
Evitați improvizația!.....	96
Organizarea comunicării	100
VI. COMUNICAREA INSTITUȚII – PRESĂ. HATE-LOVE RELATIONSHIP?	105
Presa scrisă.....	109
A. Biroul de presă.....	122
B. Planul de comunicare.....	127

C. Bazele de date	129
D. Informațiile către presă.....	133
E. Pregătirea și desfășurarea unei conferințe de presă.....	154
F. Briefingul de presă.....	160
F. Pregătirea aparițiilor în presă	164
H. Cum îți „vinzi” instituția.....	168
I. Alte materiale.....	169
VII. COMUNICAREA ÎN SITUAȚII DE CRIZĂ.....	173
VIII. COMUNICAREA ELECTRONICĂ. PAGINA DE INTERNET. NEW MEDIA – CÂND INSTITUȚIILE SUNT ON-LINE.....	179
Ce ar trebui să conțină pagina de Internet a unei instituții	180
IX. MEMORIA INSTITUȚIONALĂ. ARHIVAREA.....	185
XIV. CONCLUZII.....	189

COMUNICARE EXTERNĂ 2.0

I. INTRODUCERE. AU NEVOIE AFACERILE EXTERNE DE COMUNICARE?.....	191
II. SĂ EXPLICĂM POLITICA EXTERNĂ.....	205
III. COMUNICAREA DIPLOMATICĂ. RELAȚIA CU PRESA	219
Organizarea unui Departament de Comunicare.....	229
Atribuții ale Departamentelor de Comunicare	234
Elemente non-verbale ale comunicării.....	238
Departamentul de IT	239
Pagina de Internet	240
Fotografiile	243
Înregistrările video.....	244
Transcrierile/Înregistrările audio	244

Materialele pentru presă	246
Pregătirea unei vizite în străinătate	247
Relaționarea cu presa străină	248
Studiu de caz. Comunicarea consulară.....	249
Evenimente ale diplomației. Identitate instituțională	252
IV. SITUAȚIILE DE CRIZĂ. PROVOCĂRILE	
COMUNICATORULUI DIN DOMENIUL POLITICII	
EXTERNE	255
Înainte de criză.....	256
Situația de criză	256
Cine sunt actorii principali?	256
Planul de criză. Aspectele de comunicare.....	257
V. CYBER DIPLOMACY?.....	261
VI. DIPLOMAȚIA PUBLICĂ	267
Diplomația publică. Repere	270
Diplomație publică în România	275
Exemple de acțiuni de Diplomație Publică	276
Brandul de țară. Cazul României	278
VII. SCHIMBUL DE EXPERIENȚĂ. TRAINING-URI	281
VIII. CONCLUZII.....	283
ANEXĂ	285
Documente.....	285
ATTACHMENT A Action plan for strategic objectives	299
ATTACHMENT B General communication guidelines.....	314
ATTACHMENT C Core messages – general.....	317
ATTACHMENT D Additional communication vehicles.....	322
ATTACHMENT E Evaluation and accountability.....	325
BIBLIOGRAFIE	327
INDEX	337