

Cuprins

Introducere	9
Capitolul 1. Administrația publică și comunicarea publică	13
1.1. Administrația ca entitate specifică.....	13
1.2. Administrația ca produs social.....	16
1.3. Abordarea integrată a administrației publice	19
1.4. Instrumente conceptuale de abordare a administrației	22
1.5. Spațiul Administrativ.....	27
1.5.1. Administrația și societatea.....	29
1.5.2. Administrația și politica	35
1.5.3. Extinderea spațiului administrativ.....	37
1.6. Tipuri de abordări ale administrației publice.....	39
1.7. Comunicarea publică – clarificări terminologice.....	47
1.7.1. Pluralitatea și diversitatea instituțiilor publice „emițătoare”	50
1.7.2. Complexitatea relației cu cetățeanul „receptor”	51
1.8. Finalități ale comunicării și mijloace de comunicare	53
Capitolul 2. Comunicarea. Definiții, teorii și modele	57
2.1. Informație și comunicare	57
2.2. Comunicarea. Definirea conceptului	59
2.3. Teorii și modele ale comunicării. O prezentare selectivă.....	69
2.4. Teoria comunicării din perspectiva teoriei organizaționale.....	94
2.4.1. Comunicarea reprezentativă.....	96
2.4.2. Comunicarea expresivă	98
2.4.3. Politica simbolică.....	102

Capitolul 3. Comunicarea interpersonală	105
3.1. Elementele procesului de comunicare interpersonală.....	105
3.2. Forme de comunicare interpersonală.....	110
3.2.1. Comunicarea verbală	111
3.2.2. Comunicarea scrisă.....	113
3.2.3. Comunicarea non-verbală	114
3.3. Stiluri de comunicare interpersonală	115
3.4. Bariere de comunicare interpersonală în administrația publică.....	122
3.5. Comunicarea în situații de criză	133
Capitolul 4. Dezvoltarea infrastructurii pentru comunicare în administrația publică	141
4.1. Complexitatea aparatului administrativ	141
4.2. Mecanisme de reglementare și integrare	144
4.3. Structuri flexibile în administrația publică	146
4.3.1. Structura în echipe interdisciplinare	154
4.3.2. Clasificarea grupurilor	158
4.4. De la structura birocratică la structura de rețea	159
4.4.1. Sistemul birocratic mecanicist	160
4.4.2. Modelul structural al rețelelor.....	167
4.5. Organizația – sistem informațional.....	177
4.5.1. Sisteme informaționale	178
4.5.2. Elaborarea sistemului informațional	180
4.6. Strategia de dezvoltare a sistemului de comunicații în administrația publică.....	183
Capitolul 5. Administrația publică – organizație comunicantă	193
5.1. Contextul actual al organizației comunicante	193
5.2. Abordarea managerială reactivă în comunicare.....	197
5.3. Abordarea managerială anticipativă în comunicare.....	200
5.4. Organizația comunicantă vs. organizația informativă ..	202
5.5. Comunicarea organizațională internă	207
5.6. Comunicarea de reprezentare/notorietate	218
5.6.1. Structura reprezentării.....	221

5.7. Complementaritatea dintre comunicarea de reprezentare și cea internă	222
5.8. Managementul imaginii instituției publice	225

Capitolul 6. Bariere în comunicarea organizațională și strategii de organizare a comunicării	231
6.1. Bariere în comunicarea organizațională	231
6.2. Strategii de depășire a barierelor de comunicare	247
6.3. Barierele de comunicare în administrația publică	248
6.3.1. Bariere în comunicarea externă a administrației publice	256
6.4. Strategii de organizare a comunicării	262
6.5. Conceptul de organizație armonizată	264
6.6. Comunicare și cultura organizațională	266
6.6.1. Cultura organizațională orientată spre cetățean	272
6.6.2. Un nou stil de management public	276
6.6.3. Construirea sistemului de învățare individuală	277

Capitolul 7. Comunicarea și transparența în administrația publică	281
7.1. Comunicarea și decizia publică	281
7.2. Participarea cetățenească și transparența decizională	284
7.3. Accesul cetățenilor la informațiile de interes public	288
7.3.1. Considerații legislative asupra accesului liber la informațiile de interes public	289
7.3.2. Dinamica implementării Legii nr. 544/2001	294
7.4. Prevederile Legii transparenței	300
7.4.1. Considerații legislative asupra Legii nr. 52/2003	300
7.4.2. Dinamica implementării Legii nr. 52/2003	313
7.5. Grupurile de interese	318
7.5.1. Tipurile și scopurile grupurilor de interese	319
7.5.2. Strategii ale grupurilor de interese	321

7.6. Impactul grupurilor de interese asupra politicilor publice.....	323
7.7. Inițiativa Europeană de Transparență (ETI)	325
Capitolul 8. Relații publice. Definiții-interpretări	329
8.1. Evoluția Relațiilor Publice.....	329
8.2. Definiții ale conceptului de Relații Publice	333
8.3. Tipuri de relații publice	342
8.3.1. Principalele activități de relații publice	343
8.3.2. Modele ale relațiilor publice.....	345
8.4. Structurile organizaționale de relații publice	347
8.5. Rolurile specialiștilor în relații publice.....	361
8.5.1. Abilități și atitudini ale specialiștilor în comunicare	362
8.7. Opinia publică. Definiții. Caracteristici.....	365
Capitolul 9. Managementul comunicării în relațiile publice.....	375
9.1. Teorii și modele organizaționale	375
9.2. Publicurile organizației și specificitățile acestora.....	390
9.3. Managementul strategic în relațiile publice.....	396
9.3.1. Obiectivele și strategiile programului de comunicare	400
9.3.2. Finanțarea programului de comunicare.....	408
9.3.3. Pregătirea planului de desfășurare a programului de comunicare.....	409
9.3.4. Evaluarea rezultatelor programului de comunicare	410
9.4. Excelența în relațiile publice	412
9.5. Cercetarea în relațiile publice.....	415
9.5.1. Tipuri de cercetări în relațiile publice.....	416
9.5.2. Metode de cercetare în relațiile publice	417
9.5.3. Evaluarea cercetării.....	424
Referințe bibliografice	425