

# MANUAL PENTRU CURSANȚII PROGRAMULUI DE FORMARE PROFESIONALĂ

*“Asistent în relații publice și comunicare”*



**ASOCIAȚIA LUMEN®**

**MANUAL PENTRU CURSANȚII  
PROGRAMULUI DE FORMARE  
PROFESIONALĂ  
„ASISTENT ÎN RELATII PUBLICE ȘI  
COMUNICARE”**

**COD COR 342906**

Lumen

2011

Asociația Lumen

Centrul de Training Lumen©

Centrul de Cercetări Socio-Umane Lumen®

La redactarea prezentului Manual pentru cursanții programului de formare profesională: „*Asistent în relații publice și comunicare*” destinat cursanților Programului de formare „Asistent în relații publice și comunicare” COD COR 342906 organizat de Centrul de Training al Asociației Lumen au contribuit:

Coordonator lect. Univ. dr. Antonio **SANDU**

Cercetător mrd. Simona Elena **PONEA**

Cercetător mrd. Oana Alina **BRADU**

Reproducerea oricărei părți din prezentul Ghid, prin fotocopiere, scanare, multiplicare neautorizată indiferent de mediul de transmitere este interzisă.

Utilizarea Modelelor de Proiect în scopul propunerii unor proiecte proprii al Instituțiilor, Organizațiilor sau firmelor unde activează cursanții noștri este permisă doar cu solicitarea prealabilă a unui parteneriat cu Asociația Lumen.

Copyright © Lumen® 2011

Editura Lumen este acreditată CNCSIS sub nr. 003

[www.editorialumen.ro](http://www.editorialumen.ro)

[www.librariavirtuala.com](http://www.librariavirtuala.com)

Redactor: Simona Ponea

Copertă: Cristian Ușurelu

ISBN: 978-973-166-190-2

Extras din volumul:

Asociația Lumen (2011). Manual pentru cursanții programului de formare profesională „Asistent în relații publice și comunicare”. Iași, România: Lumen.

**ASOCIAȚIA LUMEN®**

**MANUAL PENTRU CURSANȚII  
PROGRAMULUI DE FORMARE  
PROFESIONALĂ  
„ASISTENT ÎN RELATII PUBLICE ȘI  
COMUNICARE”**

**COD COR 342906**

Lumen  
2011

Extras din volumul:

Asociatia Lumen (2011). Manual pentru cursantii programului de formare profesionala „Asistent in relatii publice si comunicare”. Iasi, Romania: Lumen.

Pagina lasata  
intentionat goala

Extras din volumul:

Asociatia Lumen (2011). Manual pentru cursantii programului de formare profesionala „Asistent in relatii publice si comunicare”. Iasi, Romania: Lumen.

## CUPRINS:

Cuprins:.....	5
Obiective curs .....	7
Comunicarea.....	9
tehnici și strategii de comunicare. programarea neuro-lingvistică .....	15
Bibliografie.....	19
Comunicarea în relațiile publice strategii de analiză în relațiile publice .....	25
.....	25
Analiza swot .....	25
Arborele problemelor Și diagrama os de pește.....	27
Diagrama os de pește.....	31
Analiza SOAR în Relațiile Publice centrate pe succes și apreciere .....	32
.....	32
Instrumente utilizate în campaniile de Relații publice.....	33
Tehnici de comunicare cu presa .....	37
Știrea de presă .....	37
Comunicatul de presă.....	39
Reportajele .....	45
Conferința de presă .....	47
Elemente de marketing social și campanii de relații publice centrate pe succes și apreciere .....	48
Elemente de marketing social și campanii de relații publice centrate pe succes și apreciere .....	49
Știri pozitive vs. Știri negative .....	50
Ce anume presupune o știre pozitivă? .....	52
Brandingul de țară.....	53
Nadia , Dracula Ceaușescu .....	53
Responsabilitate socială corporatistă.....	54
Rezumat:.....	58
Cauza socială:.....	58

Extras din volumul:

Asociația Lumen (2011). Manual pentru cursanții programului de formare profesională „Asistent în relații publice și comunicare”. Iași, România: Lumen.

Manual pentru cursanții programului de formare profesională  
„Asistent în relații Publice și Comunicare”

---

Desfășurarea programului:.....	58
Bibliografie.....	60
FISA DE POST : .....	63
ASISTENT RELAȚII PUBLICE ȘI COMUNICARE.....	63
(studii medii).....	63
REALIZAREA MATERIALELOR .....	68
CONDIȚIILE POSTULUI DE MUNCĂ.....	74
ANEXE .....	75
ANEXA 1: ARTICOLUL.....	75
ANEXA 2: ȘTIREA.....	81
ANEXA 3: ANUNȚUL .....	82
ANEXA 4 : COMUNICATUL DE PRESĂ .....	83
ANEXA 5: RECENZIE .....	88
ANEXA 6: MAPA DE PRESĂ .....	92
ANEXA 7: FIȘE DE CONTACT MEDIA .....	93
ANEXA 8: AGENDA SĂPTĂMÂNALĂ.....	94
ANEXA 9: NEWSLETTER .....	95
ANEXA 10: PROMOVARE PRIN WEB 2.0.....	96
ANEXA 11: CORESPONDENȚA CA DIMENSIUNE A RELAȚIILOR PUBLICE.....	97
ANEXA 12: MODEL DE PREZENTARE ORGANIZAȚIONALĂ.....	98
DESCRIEREA ASOCIAȚIEI IUMEN .....	98

Extras din volumul:

Asociația Lumen (2011). Manual pentru cursanții programului de formare profesională „Asistent în relații publice și comunicare”. Iași, România: Lumen.

## **OBIECTIVE CURS**

- 1.Munca în echipe multidisciplinare
- 2.Dezvoltare profesională
- 3.Comunicare interactivă
- 4.Comunicare interpersonală
- 5.Planificarea activității proprii
- 6.Realizarea materialelor
- 7.Organizarea de evenimente
- 8.Organizarea campaniilor integrate
- 9.Evaluarea eficienței programelor de relații Publice
- 10.Participă la eficientizarea comunicării în organizație
- 11.Menținerea relațiilor cu mass-media
- 12.Pregătirea întâlnirilor de lucru

Extras din volumul:

Asociația Lumen (2011). Manual pentru cursanții programului de formare profesională „Asistent în relații publice și comunicare”. Iași, România: Lumen.



Pagina lasata  
intentionat goala

Extras din volumul:

Asociatia Lumen (2011). Manual pentru cursantii programului de formare profesionala „Asistent in relatii publice si comunicare”. Iasi, Romania: Lumen.

## COMUNICAREA

Schema clasică a comunicării poate fi considerat un proces ce implică două sau mai multe persoane, ce vizează transferul de informație între acestea. Informația este codificată în semne, care în general sunt în întregime arbitrare prin raportare la ceea ce semnifică. **Un cuvânt nu descrie totul, mai rămâne întotdeauna ceva de spus.** Semantica generală este o practică care vizează eliberarea din constrângerile limbajului formal, guvernat de legile logicii aristotelice.

Ideea de sorginte kantiană a “incognoscibilității lucrului în sine”, a fost astfel preluată de teoria comunicării, prin intermediul semanticii generale, și adaptată pragmatismului specific științelor comportamentului și a neuroștiințelor. Se operează astfel cu distincția fundamentală dintre “realitate” și „hartă asupra realității”, hartă cu care operează conștiința.

Aspectele formale ale gândirii se realizează în sistemul sintactic al limbii. Sintaxa limbii materne își pune amprenta pe patternurile cognitive ale vorbitorilor nativi, transformându-se în sintaxa subiectivă a persoanei. Formalizarea și axiomatizarea sistemelor logice contemporane, presupune existența unei sintaxe unitare care să permită invarianța față de modelul cultural. Semnificativ în analiza constituirii limbajului ca sistem universal de semnificare este posibilitatea unor structuri semantice invariante. Cea mai importantă caracteristică biologică a omului o reprezintă potențialitatea limbajului. Limbajul este calea de transmitere a culturii de la o generație la alta, este modalitatea operațională în care se realizează procesul socializării. Fiecare civilizație își perpetuează “valorile dominante” pe care le generează și “în structuri cadru cognitive, plasate la nivelul mentalităților, a “adevărurilor universale valabile” pe care le putem intui ca fiind “metatextul” culturii care le generează. La aceste cadre ale gândirii face referire Petru Culianu [1995: 5-7] când folosește expresia “grila interpretativă și voința deformatoare” specifice

Extras din volumul:

diverselor culturi și civilizații care se succed în istorie. Existența unor cadre structurante ale conștiinței, sistemul categorial, face posibilă reprezentarea în conștiință a realității. Pentru Wittgenstein, limbajul este structurat contextual în jocurile realității, sub forma unei sintaxe și a unei semantici [1953: 27]. Analiza situației limbajului a generat cotitura lingvistică, ca mutare a atenției de la “realitate” la “reprezentarea realității” în limbaj. Jean Piaget identifică din punct de vedere psihologic stadialitatea dezvoltării cognitive a omului, descriind procesele cognitive specifice fiecărei etape [1980]. Aceste procese sunt conturate de dezvoltarea limbajului, pe de o parte și de posibilitatea operării cu concepte pe de altă parte.

**Comunicarea presupune interacțiune socială**, prin intermediul modurilor de comportare înnăscute sau dobândite, precum și existența unor semnale verbale sau nonverbale care sunt emise și recepționate, conștient sau inconștient, consideră Mioara Burlacu (2001:3). Autoarea identifică două dimensiuni ale comunicării:

1. dimensiunea relațională:

- un nivel redus de comunicare determină o relație superficială, formală;
- o comunicare eficientă determină o relație profundă, serioasă.

2. dimensiunea comunitară: la școală, grupul de prieteni, locul de muncă, familia, orice formă de microcomunitate.

Relația de comunicare presupune în mod tradițional existența unui *emițător* și a unui *receptor*, care reprezintă cei doi poli ai comunicării emițătorul având rolul activ în timp ce receptorul având un rol pasiv. Între aceștia se transmite o *informație*.

Wikipedia definește informația:

Informația se constituie într-o reprezentare a realității, dar și a reflecției și proiecției - care sunt operații tipice intelectului uman - prin intermediul unui set bine precizat și structurat de simboluri - de regulă accesibile simțurilor și rațiunii umane, dar și unora dintre dispozitive, precum cele de calcul automat (**calculatoare**). Informația se constituie într-o categorie de sine stătătoare, având o existență abstractă și subtilă - adică nematerială - **categorie** care este

Extras din volumul:

reflectată de stări, semnale etc. și constituie un element esențial în procesul cunoașterii. (wikipedia).

În limbajul popular, cotidian, într-un sens larg, unanim acceptat de marea majoritate a vorbitorilor din orice limbă, prin informație se înțelege:

– faptele și opiniile percepute sau obținute în cursul vieții de zi cu zi direct de la o altă ființă vie, din mass-media, din baze de date electronice și din toate tipurile de fenomene observabile din mediul înconjurător.

– lămurire asupra unei persoane, lucru sau domeniu; totalitatea materialului de informare și de documentare; izvoare, surse;

– cunoștințe comunicate de alții sau obținute prin investigații proprii ori cercetări personale; cunoștințe acumulate din lectură, rapoarte despre evenimente recente sau necunoscute anterior, materiale din ziare, din periodice sau din buletine de știri; cunoștințe dobândite prin studiu sau instruire; cunoștințe deduse din observații directe și experiența proprie. (Wikipedia)

Aceasta este sensul original al cuvântului care vizează în principal aspectul comunicativ și în același timp, calitativ. În ultimul timp, au intrat și în limba română sensuri mai noi ori s-au adăugat la cele vechi precizări noi:

– fiecare dintre elementele noi, necunoscute anterior, ale experienței (fizice sau mentale) sau ale unui concept, în raport cu cunoștințele prealabile, ce sunt cuprinse în semnificația unui simbol sau unui grup de simboluri (text scris, mesaj vorbit, imagini plastice, indicație a unui instrument, date experimentale, partitură muzicală etc.) care produc schimbări într-un concept (cum ar fi un plan sau o teorie).

– acțiunea cuiva de a (se) informa sau de a comunica cunoștințe, noutăți, lămuriri, vești, știri, îndrumări, precizări etc., unei persoane (sau unui grup de persoane) și rezultatul ei (faptul de a ști că mesajul este recepționat și înțeles de către destinatar);

Extras din volumul:

– comunicare, veste, știre, mesaj care pune pe cineva la curent cu o situație nouă sau mai veche, dar de care acesta nu avea știință înainte de a fi informat;  
(Wikipedia).

Indiferent de accepțiunea termenului de informație, aceasta necesită un vehicul pentru a fi transmisă de emițător către receptor. Vehiculul informației este semnalul, sau semnul în teoria semiotică a informației. Semnul este un vehicul pentru informație, care se transmite între emițător și receptor, având rolul de a se substitui obiectului sau fenomenului desemnat în contextul comunicării. Ambele părți ar trebui în mod normal să atribuie semnului aceeași valoare informațională, adică aceeași semnificație. Substituirea semnificatului (obiectului desemnat prin semn) prin semnificant poate introduce erori în procesul de comunicare.

Diferența dintre semn și semnal este în principal constituită de intenționalitatea semnului în comunicare, față de semnal, care nu are o valoare intențională. Un individ scriind pe o foaie de hârtie lașă cititorilor o serie de semne (cuvintele scrise efectiv), în timp ce sunetul unei locomotive este un semnal al apropierii acesteia. Cu toate acestea semnalăm că această categorizare are un grad de imprecizie, semnalul sonor emis de locomotivă având în spate intenția mecanicului de a semnaliza prezența locomotivei. Ca atare o distincție mai eficientă între semn și semnal poate fi pusă în legătură cu complexitatea informațională extinsă a semnului față de cea a semnalului, mult mai restrânsă. Semioticieni, precum Thomas Sebeok consideră semnalul o formă particulară a semnului (2002:9).

Transmiterea semnalului (informației) se realizează prin intermediul unui canal de transmitere a informației. Canalul de transmitere poate fi de natură lingvistică, fie sub formă verbală, sau scrisă, sau utilizându-se alte modalități de codificare a informației (digitală de exemplu).

Comunicarea în principal poate fi realizată sub formă verbală, nonverbală sau paraverbală. *Comunicarea verbală* se realizează prin intermediul limbajului fie în formă orală, fie scrisă prin transliterarea exactă a spuselor unei persoane (de exemplu transcrierea unor interviuri). Comunicarea verbală este structurată în baza unei sintaxe specifice fiecărei limbi în parte.

Extras din volumul:

*Comunicarea nonverbală* reflectă stări de spirit în general corelate cu mesajul transmis prin comunicarea verbală, și este în mare măsură involuntară. În general prin comunicare nonverbală înțelegem limbajul trupului – totalitatea semnalelor transmise prin postură, fizionomie, mimică, gestică, privire și distanțe. În cazul unei contradicții între mesajul transmis în cadrul comunicării verbale și semnalele nonverbale transmise, de regulă aceasta semnifică o încercare de deformare a comunicării de către emițător. *Comunicarea paraverbală* este reprezentată de modul în care sunt rostite cuvintele, folosirea caracteristicilor vocii, viteza cu care sunt exprimate cuvintele, pauzele, sublinierile verbale etc.

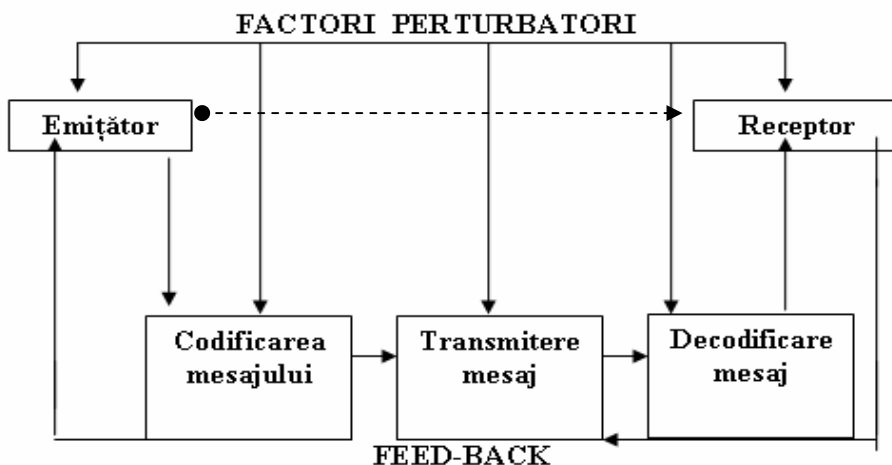
Modul de folosire a vocii și mai ales tonul pot să:

- susțină/întărească mesajul verbal
- contrazică mesajul
- deformeze mesajul
- înlocuiască mesajul

Pe lângă canalele de transmisie senzorială a informației, discutăm de canale electronice, digitale etc. Comunicarea are loc în cadrul unui spațiu comunicațional, emițătorul și receptorul fiind în proximitate sau la distanță.

Procesul de transmitere a mesajului prin intermediul canalelor de comunicație presupune un proces de codificare și decodificare a mesajului. O serie de distorsiuni ale comunicării pot fi conexe cu procesul de codificare-decodificare a mesajului. Eroarea poate aparține emițătorului sub forma unei exprimări neadecvate, sau receptorului sub forma unei înțelegeri greșite sau limitate a mesajului, sau ambilor parteneri ai relației comunicaționale. Procesul de comunicare fiind o relație, acesta implică un feedback care să transmită emițătorului informații cu privire la gradul de receptare a mesajului și distorsiunile mesajului care au apărut în procesul comunicării.

Vom reda în cele ce urmează paradigma relației comunicative sub forma unei scheme:



Structura actului comunicativ

Față de schemele tradiționale ale comunicației noi adăugăm ca elemente constituente semnificative contextul comunicării reprezentat de paradigma culturală dominantă, de presuposițiile cunoscute sau presupuse a fi cunoscute de toți partenerii actului comunicativ, și pe de altă parte de starea psihică și emoțională a persoanelor implicate în comunicare.

## TEHNICI ȘI STRATEGII DE COMUNICARE. PROGRAMAREA NEURO-LINGVISTICĂ

Programarea Neuro-Lingvistică s-a dezvoltat după cel de al doilea Război Mondial sub influența lui Alfred Korzbytsky care a lansat un curent de gândire numit **semantica generală**. Un model semiotic inedit, cu accente asupra corelației dintre sintaxa gândirii și particularitățile limbajului natural, a fost pus la punct de Bandler și Grinder sub denumirea de **Programare Neuro-lingvistică (NLP)**:

Denumirea (termenul este marcă înregistrată pe numele fondatorilor Bandler și Grinder) NLP-ului reunește trei termeni:

1. Termenul **neuro** se referă la percepțiile noastre senzoriale care determină starea noastră lăuntrică, atât în sens neurologic cât și în sens figurat, făcând referire la trăirile noastre afective.

2. Termenul **lingvistic** se referă la mijloacele de comunicare umană, vizând atât comunicarea verbală cât și non-verbală, oglindite în manifestările noastre exterioare.

3. Termenul **programare** se referă la capacitatea noastră de a produce și aplica diverse programe comportamentale, în conformitate cu organizarea noastră cerebrală.

„În esență NLP presupune că putem aproxima, fie și într-un sens abstract, creierul uman ca fiind un sistem computațional biologic, deosebit de complex, în care comportamentele noastre s-ar înscrie aidoma unor programe de calculator. A renunța la un comportament ne-ecologic pentru noi este echivalent cu a modifica programul respectiv la nivel cerebral, într-o manieră specifică. NLP ne oferă tocmai mijloacele de a modifica aceste programe neuronale

Extras din volumul:

Asociația Lumen (2011). Manual pentru cursanții programului de formare profesională „Asistent în relații publice și comunicare”. Iași, România: Lumen.



și deci de a înlocui un comportament ne-benefic cu un altul, mult mai dezirabil pentru individul respectiv [Șurubaru, 2002].

În NLP ființa umană este strâns condiționată de factorii neurolingvistici sau neurosomatici care sunt la originea percepției și reprezentărilor asupra mediului.

Richard Bandler, informatician, și John Grinder, psiholog și lingvist, pun bazele NLP-ului, un **set de metode și tehnici eficiente de ameliorare a comunicării interumane și de dezvoltare personală**. Acești doi cercetători au început prin a studia structura a ceea ce ei numeau “exelență în comunicarea interpersonală” [1975]. N.L.P-ul este astăzi sinonim eficacității comunicării.

\* \*  
\*

„**Fondul axiomatic**” al NLP îl constituie un set de aserțiuni fundamentale care coordonează funcționalitatea comunicării prin strategii NLP și dau totodată congruența logică a sistemului. Ele constituie un set de aserțiuni prealabile, și nu presupuziții, întrucât NLP respinge orice presupuziție generalizatoare ca generatoare de disfuncții ale comunicării.

**Harta nu este tot una cu teritoriul.** În sensul semiotic propriu-zis se afirmă distincția dintre semnificant și semnificat. La nivelul praxiologic de analiză a comunicării interpretarea vizează diferența considerabilă și fundamentală între realitate și percepția noastră asupra realității. Individul nu reacționează în conformitate cu realitatea ci cu imaginea sa despre realitate. Harta unei persoane, poate diferi uneori fundamental atât de realitate cât și de hărțile altor persoane. Fiecare persoană este unică și reacționează în mod unic în cadrul actului comunicării

Cunoașterea valorilor semnificative ale unei persoane, înseamnă a ajunge să cunoaștem sistemul credințelor, a celor care dictează sistemul său cognitiv, atitudinal și de acțiune. Sistemul personal de credințe se constituie ca generator al filtrelor perceptuale, iar acesta, la rândul lor, întrețin sistemul de credințe.

Extras din volumul:

I.P.Culianu generaliza la nivel societal acest sistem propriu al ideilor și credințelor, vorbind despre „**grila interpretativă și voința deformatoare**, care constituie contextul cultural al unei epoci (metamodelul în termeni de (NLP). Valorile vin să susțină, fiecare cu aportul său, edificiul credințelor individului, iar acestea comandă, într-o manieră imperativă, comportamentele acestuia. Sistemul nostru de reprezentări se circumscrie unei bucle interactive, ce reprezintă sectoarele pe care le acoperim, grosso modo, prin procesele psihice angrenate în cadrul comunicării. Acestea sunt: comunicarea propriu-zisă cu exteriorul, numită generic comunicare externă, dialogul interior, și stările afective care însoțesc actul comunicării.

Nu putem să nu comunicăm. Semnificația unui mesaj este dată de reacția pe care acesta o suscită. R.Bandler și J.Grinder [1975: 67-83]. pornind de la lucrările lingvistului Noam Chomsky, definesc trei tendințe personale prin intermediul limbajului numite metamodel al limbajului: omisiuni, generalizări și respectiv distorsiuni. **Omisiunile** marchează “petele albe” din “harta” noastră despre realitate, **generalizările** reprezintă tendințe de globalizare a unui element singular, care devine exponentul unei categorii extinse; iar **distorsiunile** (distorsiunile și omisiunile formează disfuncțiile cognitive care generează vulnerabilitatea cognitivă [Cojocaru, 2003: 43-50]) permit realizarea de substituții în cadrul informațiilor primite prin diferite registre senzoriale.

Pentru a comunica este indispensabil să intrăm în sistemul celuilalt de reprezentări asupra lumii înconjurătoare. Fiecare individ posedă un sistem de reprezentare senzorială (SRS) predominant sau primar. Diferențele dintre aceste predominanțe intervin ca factori inhibitori ai comunicării, ducând uneori la adevărate blocaje în înțelegerea mesajului emis de celălalt.

\* \*  
\*

Extras din volumul:

Eqpvkpwctgc " ceguvwk " xqnwo " q " rwvg k " ngev  
de pe

[www.edituralumen.ro](http://www.edituralumen.ro)  
[www.librariavirtuala.com](http://www.librariavirtuala.com)

ucw " fkp " nkdt tkkng " pqcuvtg " rctv

*Manualul pentru cursanții programului de formare profesională - Asistent în relații publice și comunicare (studii medii) a fost realizat de:*

*Lector Univ. Dr. Antonio SANDU  
Cercetător Mrd. Simona PONEA  
Cercetător Mrd. Oana BRADU*

*Reproducerea oricărei părți din prezentul ghid, prin fotocopiere, scanare, multiplicare neautorizată indiferent de mediul de transmitere este interzisă.*

*Centrul de Training și Consultanță Lumen ®  
Centrul de Cercetări Socio-Umane Lumen ®*

*Copyright Lumen ® 2009*