

Center for Legal and Political Research, Faculty of Law,
Goce Delcev University in Shtip, Republic of Macedonia



FIRST INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE

ОПШТЕСТВЕНИТЕ ПРОМЕНИ ВО ГЛОБАЛНИОТ СВЕТ
SOCIAL CHANGE IN THE GLOBAL WORLD
СОЦИАЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ГЛОБАЛЬНОМ МИРЕ



ЗБОРНИК НА ТРУДОВИ
PROCEEDINGS

Shtip, 2014

First International Scientific Conference: SOCIAL CHANGE IN THE GLOBAL WORLD
© 2014 Copyright Goce Delcev University-Shtip, Republic of Macedonia. Address: Goce Delcev University - Shtip, Faculty of Law, ul. Krste Musirkov bb, PO box 201, 2000, Shtip, R. Macedonia. www.ugd.edu.mk; www.clprmk.org.

Печати / Print **2- ri Avgust- Shtip**

Графичка подготовка – Центар за Правно- политички истражувања

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

316.42(100)(062)

INTERNATIONAL scientific conference (1 ; 2014 ; Shtip)
Општествените промени во глобалниот свет = Social change in the global world = Социалные изменения в глобальном мире : зборник на трудови = proceedings / First international scientific conference. - Shtip : Goce Delcev University, 2014. - 1172 стр. ; 24 см

Трудови на повеќе јазици. - Фусноти кон текстот. - Библиографија кон трудовите

ISBN 978-608-244-129-0

а) Општествени промени - Свет - Собири
COBISS.MK-ID 97561098

Table of Contents

Поздравно обраќање на Академик Владо Камбовски, Претседател на Македонската академија на науките и уметностите	11
LAW	15
ТЕХНИЧКИ СОВЕТНИЦИ, НОВО РЕШЕНИЕ ИЛИ КОЗМЕТИЧКА ИЗМЕНА НА ВЕШТАЧЕЊЕТО ВО МАКЕДОНСКИОТ ЗАКОН ЗА КРИВИЧНА ПОСТАПКА Никола Мицковски	17
РЕВИЗИЈА: СО ПОСЕБЕН АКЦЕНТ НА ДОЗВОЛЕНОСТ НА РЕВИЗИЈА, ПРИЧИНИ ЗА РЕВИЗИЈА И ПОСТАПКА ПО РЕВИЗИЈА ПРОТИВ ПРЕСУДА Војо Беловски	33
ПОСТАПКИ ПРЕД ЕВРОПСКИОТ СУД ЗА ЧОВЕКОВИ ПРАВА КОИ СЕ ОДНЕСУВААТ НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА Светлана Вељановска, Арсе Петрески	53
THE CONSTITUTIONAL AND INSTITUTIONAL PROTECTION AGAINST DISCRIMINATION IN BOSNIA AND HERZEGOVINA IN THE POST- DAYTON ERA Davor Trlin	67
О ПРАВЕ НА ГРАЖДАНСТВО В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: НЕКОТОРЫЕ ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ Вера Бабурина	81
ПРИМЕНА МЕЃУНАРОДНИХ СТАНДАРДА О СУЃЕЊУ У ОДСУСТВУ ОКРИВЉЕНОГ Саша Кнежевић, Иван Илић	95
THE PHENOMENON OF MULTIPLE DISCRIMINATION AND ITS PROTECTION UNDER THE ANTI-DISCRIMINATION LEGISLATION Zaneta Poposka	113

ЗАШТИТА НА ПРАВОТО НА ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОПСТВЕНОСТ ПРЕД ЕВРОПСКИОТ СУД ЗА ЧОВЕКОВИ ПРАВА Јелена Ристиќ	127
ТОВАРЕН ЛИСТ – КОНОСМАН ВО МЕЃУНАРОДНИОТ ПРЕВОЗ НА СТОКА ПО ВОДЕН ПАТ Саша Дукоски	143
THE PIERCING OF THE CORPORATE VEIL DOCTRINE: A COMPARATIVE APPROACH TO THE PIERCING OF THE CORPORATE VEIL IN EUROPEAN UNION AND MACEDONIA Borka Tushevska	163
БЕНЕФЕЦИИТЕ ОД ЗАКОНОТ ЗА ФИНАНСИСКА ДИСЦИПЛИНА ВРЗ ЛИКВИДНОСТА НА ПРЕТПРИЈАТИЈАТА Александар Костадиновски, Марија Стевковиќ	189
СОВРЕМЕНИ ИСТРАЖНИ МЕТОДИ НА ДРЖАВИТЕ ЧЛЕНКИ НА ЕУ СО ОСВРТ НА НИВНАТА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ВО МАКЕДОНСКАТА ЛЕГИСЛАТИВА Елена Иванова, Нада Донева	203
КОРПОРАТИВЕН КРИМИНАЛ Васко Стамевски, Елизабета Стамевска	245
ДЕЦЕНИИТЕ НА КАЗНЕНО-ПРАВНИТЕ РЕФОРМИ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА: ПРЕВЕНЦИЈА И РЕПРЕСИЈА НА КРИМИНАЛИТЕТОТ И ПРАВНАТА СИГУРНОСТ Татјана Велкова	263
ПРЕДИЗВИЦИТЕ НА НОВАТА КРИВИЧНА ПОСТАПКА ПРОТИВ ДЕЦА Гордана Бужаровска Лажетиќ, Олга Кошевалиска, Лазар Нанев	277
SOME ASPECTS OF EMPLOYEES INFORMING AND CONSULTING IN ACCORDANCE WITH THE LABOR LAW AND LAW ON SAFETY AND HEALTH AT WORK Marko Andonov, Zoran Mihajloski, Kristina Misheva, Ljupcho Petkukjeski	295
РАСПРАВА О КРУГУ СУБЈЕКТА КОЈИМА СЕ ПРИЗНАЈЕ ПРАВО НА НУЖНИ ДЕО Новак Крстић	311

RIGHT FOR HEALTH PROTECTION OF THE CITIZENS OF THE REPUBLIC OF CROATIA IN OTHER EU MEMBER STATES Anton Petricevic, Darko Kucan	333
THE IMPACT OF CERTAIN RULES OF ROMAN PUBLIC LAW (LUS PUBLICUM) ON THE CONTEMPORARY LAW Marija Ignjatović	357
ПРАВНА РАМКА НА ДОГОВОРОТ ЗА ОСИГУРУВАЊЕ НА ЖИВОТ ВО Р. МАКЕДОНИЈА Марија Амповска	369
POLITICS	387
POLITICAL GEOGRAPHY GEOPOLITICAL STRATEGIST, IN THE CONTEXT OF CONTEMPORARY DEVELOPMENT OF THE REPUBLIC OF BULGARIA Tihomir Licev	389
РОЛЬ ОБЩЕНАЦИОНАЛЬНОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ) ИДЕОЛОГИИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ Наталия Бутусова	401
POLITICAL AND ECONOMIC EFFECTS OF THE NEW REGIONALISM: PRESENTED THROUGH THE EUROPEAN UNION Elena Tilovska-Kecedzi, Elizabeta Tosheva	419
ВРЕДНОСТИТЕ И ПРИНЦИПИТЕ НА ЕВРОПСКАТА УНИЈА НАСПРОТИ НОВИТЕ БЕЗБЕДНОСНИ ЗАКАНИ: СЛУЧАЈОТ СО УКРАИНА Ана Никодиновска Крстевска	435
ОБ ИЗМЕРЕНИИ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОПАСНОСТИ Ольга Хорошилова	445
GROUPS' RESORT TO ARMS IN NEGOTIATING SPACE IN NIGERIA: THE CENTRAL NIGERIA EXCEPTION Adoyi Onoja	453
ГЛОБАЛНАТА БЕЗБЕДНОСТ И СТРАТЕГИЈАТА НА НАЦИОНАЛНАТА БЕЗБЕДНОСТ НА ДРЖАВИТЕ Татјана Гергинова	481

THE EU POLICY OF SAP TOWARD THE WESTERN BALKANS: ELEMENTS OF REGIONAL APPROACH Melina Grizo	501
CONTROL AND RESPONSIBILITY OF ADMINISTRATION ACCORDING TO THE POSITIVE LEGISLATION OF THE REPUBLIC OF MACEDONIA Jusuf Zejneli, Faton Shabani	519
ПРИНЦИП НА СЕРВИСНА ОРИЕНТАЦИЈА НА АДМИНИСТРАЦИЈАТА Дејан Витански	533
MECHANISMS OF EXTERNAL CONTROL OF THE POLICE AND THE MOST EFFECTIVE MODEL FOR REPUBLIC OF MACEDONIA Avziu Kebir	553
ПОТРЕБАТА ОД ЕДИНСТВЕН СИСТЕМ ЗА ЦИВИЛНА ЗАШТИТА ВО МАКЕДОНИЈА Драган Веселинов	581
КВАЛИТЕТНО РЕГУТИРАЊЕ НА КАДРИТЕ КАКО ПРЕДУСЛОВ ЗА УСПЕШНО РАБОТЕЊЕ НА ОРГАНИЗАЦИИТЕ Слајана Стефанова, Трајко Мицески	593
STRATEGIC MANAGEMENT AND ITS IMPLEMENTATION IN HUMAN RESOURCES IN THE PUBLIC SECTOR IN THE REPUBLIC OF MACEDONIA Sejdi Xhemali, Shkumbim Shabani	617
ФУНКЦИОНАЛНОСТА НА МАКЕДОНСКИОТ ИЗБОРЕН МОДЕЛ КАКО ПРЕТПОСТАВКА ЗА ПОУСПЕШНО КОНСОЦИЈАТИВНО СПОДЕЛУВАЊЕ НА ВЛАСТА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА Никола Амбарков	627
СОВЕТ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ Юлия Владимировна Самович	645
МОДЕЛИ НА ГЛАСАЧКО ОДНЕСУВАЊЕ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА Душко Петров	663
ДИСКРИМИНАЦИЈАТА ВО ЕВРОПСКАТА УНИЈА НА МИГРАНТИТЕ И НА ГРАЃАНИТЕ ОД НОВИТЕ ЕУ ЗЕМЈИ-ЧЛЕНКИ Наташа Постоловска	675

КОНЦЕПТИ И ТЕХНИКИ НА УБЕДУВАЊЕ И МАНИПУЛАЦИЈА ВО ТЕКОТ НА ИЗБОРНАТА КАМПАЊА Јован Ананиев	697
COMPARATIVE VIEW OF THE CONDITIONS AND PROCEDURES FOR THE APPOINTMENT OF AMBASSADOR Dejan Marolov	715
SOCIETY	723
МИГРАЦИЈАТА ФЕНОМЕН НА ГЛОБАЛИЗАЦИЈАТА Росе Смилески, Љупчо Шошоловски	725
ОДНОСОТ ПОМЕЃУ ИНДИВИДУАЛНИОТ И КОЛЕКТИВНИОТ ИДЕНТИТЕТ НА МЛАДИТЕ ВО МАКЕДОНИЈА Елеонора Серафимовска, Маријана Марковиќ	741
WESTERN MUSIC FOR BANAL NATION: RE-ERECTING AVALA TV TOWER AND REMODELLING THE SERBIAN NATIONAL SOUNDSCAPE Srdan Atanasovski	765
RELIGION AND CULTURE IN THE GLOBAL WORLD: FROM CLASSICAL TO CONTEMPORARY SOCIOLOGICAL THEORIES OF MODERNITY, MODERNIZATION AND DEVELOPMENT Ranka Jeknić	777
СТРУКТУРАТА НА РАБОТОСПОСОБНОТО НАСЕЛЕНИЕ И НЕЈЗИНОТО ВЛИЈАНИЕ НА ДЕЛУВАЊЕТО НА ХИСТЕРЕЗА КОНЦЕПТОТ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА Александра Лозаноска	807
РЕДЕФИНИРАЊЕ НА СЕМЕЈНИТЕ ВРЕДНОСТИ ВО САД: <i>ПРОГРЕСИВНА</i> АНАТЕМА СО РЕГРЕСИВНА ЕРОЗИЈА Марија Емилија Кукубајска	829
ОДНОСОТ НА РЕЛИГИЈАТА И ГЛОБАЛИЗАЦИЈАТА ВО СОВРЕМЕНИОТ СВЕТ Даниела Коцева, Владо Петровски	841
RELIGIOUS DIALOGUE AND “GLOBALIZATION OF UNDERSTANDING” IN R. MACEDONIA AND BALKAN REGION Zoran Matevski	849
СЕМЕЈСТВОТО И СЕМЕЈНИТЕ ВРЕДНОСТИ ВО ГЛОБАЛНИОТ СВЕТ Крсте Илиев, Наталија Попзарјева	861

WEBER'S MODELS OF BUREAUCRACY IN THE AGE OF
GLOBALIZATION
Strashko Stojanovski, Jadranka Denkova, Petar Trajkov..... 873

ECONOMY883

THE WATERS IN THE COUNTRY AS A SPECIFIC BUSINESS ECOSYSTEM
Dragan Jovanov, Aleksandar Dejanovski..... 885

НАЦИОНАЛНИТЕ СМЕТКИ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА –
МЕТОДОЛОГИЈА, АНАЛИЗА И ТРЕНДОВИ
Ѓорѓи Гоцков 893

ГЛОБАЛИЗАЦИЈАТА, ГЛОБАЛНИТЕ ФИНАНСИСКИ ИНСТИТУЦИИ И
ФЕНОМЕНОТ НА СИРОМАШТИЈА
Ирена Андреевска 911

THE IMPORTANCE OF ECONOMIC DIPLOMACY FOR A SMALL OPEN
ECONOMY – THE CASE OF SLOVENIA
Dejan Romih, Jurij Pridigar 919

РОССИЙСКАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ В УСЛОВИЯХ ВТО
**Валерий Валентинович Копеин, Елена Анатольевна Филимонова,
Андрей Валентинович Копеин 933**

ДЕТЕРМИНАНТИ НА ПРИДОНЕСОТ НА ТУРИЗМОТ ВО
ЕКОНОМСКИОТ РАЗВОЈ НА МАКЕДОНИЈА
Билјана Петревска..... 941

ПОТРЕБА ОД ПРЕПОЗНАВАЊЕ И ВАЛИДАЦИЈА НА
ОРГАНИЗАЦИСКОТО ПРЕТПРИМНИЧКО ДЕЛУВАЊЕ НА
ВРАБОТЕНИТЕ ВО ОРГАНИЗАЦИИТЕ
Mimoza Serafimova, Snezana Bardarova..... 955

ПРЕТПРИЕМНИЧКА ИНИЦИЈАТИВА, ПРЕТПРИЕМНИШТВОТО И
МАЛИТЕ ПРЕТПРИЈАТИЈА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
**Марија Магдинчева-Шопова, Неда Петросла-Ангеловска, Марија
Ацковска..... 969**

FINANCIAL CRISIS IN SWEDEN AND CROATIA IN PERSPECTIVE OF
EMU – THE BANKING UNION
Ivana Vajakić, Ozren Pilipović, Nenad Rančić..... 983

РЕЛТИНГ СИСТЕМИТЕ ВО ФУНКЦИЈА НА УПРАВУВАЊЕ СО КРЕДИТНИОТ РИЗИК ВО БАНКИТЕ Марија Сребренова Трендова	1017
FINANCE SYSTEM LOCAL GOVERNMENTS Marijana Ljubić, Stevica Dedanski	1041
ВЛИЈАНИЕТО НА МЕРКИТЕ НА ФИСКАЛНАТА ПОЛИТИКА ВРЗ ВРАБОТЕНОСТА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА Елизабета Цамбаска	1051
РЕФОРМАТА НА ПЕНЗИСКИОТ СИСТЕМ ВО ГЛОБАЛНИ РАМКИ (ОПШТИ ТРЕНДОВИ И ПРАВЦИ) Илија Груевски, Стеван Габер	1075
MEDIA AND COMUNICATION	1103
PEOPLE AS OBJECT AND SUBJECT OF ALBANIAN MEDIA: THE CORELATION AND OSMESES IN THE EDUCATION PROCESS IN DEMOCRATIC SOCIETY Laura Furxhi	1105
МЕДИАТИЗАЦИЈА НАУКИ: АЛТЕРНАТИВНА НАУКОМЕТРИЈА И ВОЗМОЖНИТЕ СОЦИАЛНИ ПОСЛЕДСТВИЈА ЕЌ РАСПРОСТРАНЕНИЈА Марина Загидулина	1113
ПОТЕНЦИЈАЛОТ НА СОЦИЈАЛНИТЕ МРЕЖИЗА ПРОМОЦИЈА НА ИНФОРМАТИВНИТЕ ПОРТАЛИ Тања Крстева	1127
ТЕОРЕТСКИ АСПЕКТИ НА КОМУНИКАЦИЈАТА КАКО ПРОЦЕС ЗА РАЗМЕНА НА ИНФОРМАЦИИ Сузана Цамтоска–Здравковска, Андон Мајхосев	1141
EDUCATION	1159
КОНТИНУИРАН ПРОФЕСИОНАЛЕН РАЗВОЈ ВО ОБЛАСТА НА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА Даниел Павловски	1161

ТЕОРЕТСКИ АСПЕКТИ НА КОМУНИКАЦИЈАТА КАКО ПРОЦЕС ЗА РАЗМЕНА НА ИНФОРМАЦИИ

Сузана Џамтоска-Здравковска

Доц. д-р, Правен факултет, Универзитет “Гоце Делчев”-Штип,
suzana.dzamtoska@ugd.edu.mk

Андон Мајхошев

Доц. д-р, Правен факултет, Универзитет “Гоце Делчев”-Штип,
andon.majhosev@ugd.edu.mk

Апстракт

Комуникацијата е широко експлоатиран поим или, поточно кажано, општествен феномен за кој во современата наука постојат различни дискурзивни пристапи. Но, без разлика на пристапниот дискурс, во секој од нив комуникацијата ја потврдува безусловноста на своето постоење како предуслов за функционирање на човекот како битие, на општеството како систем. Пристапот што се применува во овој труд ја застапува тезата дека во основа на комуникацијата е информацијата и оттаму комуникацијата претставува активен процес на размена на информации, процес на креирање и разменување пораки во рамки на една мрежа со меѓусебно зависни односи. Осврнувајќи се на теоретските аспекти на комуникацијата како процес за размена на информации, во трудот посебен акцент се става на внатрешната комуникација и нејзиното суштинско значење за развој, управување и ефикасно функционирање на една организација. Истражувањето направено преку анализа на различни теоретски пристапи кон комуникацијата ја потврдуваат почетната истражувачка хипотеза дека комуникацијата и информацијата се парни категории кои неминовно одат една покрај друга, а пак размената на информации, како дел од комуникацискиот процес има сè поголемо значење, особено во услови кога таа носи и дава знаење коешто кореспондира со потребите на одредена индивидуа, група или организација. Оттаму, добро воспоставените правила за интерна комуникација од аспект

на размена на информации имаат приоритетна улога и се поставуваат како услов за успешно функционирање на една организација.

Клучни зборови: комуникација, информација, размена на информации.

1. Вовед

Комуникацијата во современиот општествен живот станува еден од најсуштинските и најзначајните фактори за развој на општеството во сите негови сегменти и воопшто како целина. Таа е универзално препознатлива вредност која, независно од начинот, формите и облиците по коишто се одвива, има улога на своевиден индикатор според кој се мери прогресот и достигнувањето на едно општество. Нејзината ефикасност на сите нивоа на комуницирање – на индивидуално, интерперсонално, групно, организациско, општествено или глобално ниво, нејзиното практикување и успешната изведба (со прием којшто соодветствува на намерата на испраќачот, со повратен фидбек како неопходност за нејзиното функционирање), се предуслов за успехот на индивидуата, групата, организацијата, општеството.

Размената на информации, како дел од комуникацискиот процес добива сè поголемо значење, особено во услови кога таа носи и дава знаење коешто кореспондира со потребите на одредена индивидуа, група или организација. Токму од тие причини, потребата од добро воспоставени правила за комуникација од аспект на размена на информации сè повеќе добива приоритетна улога за успешно функционирање на една организација, било да станува збор за приватна (мало или поголемо претпријатие/организација) или за јавна или државна институција.

2. Комуникацијата како општествен феномен

2.1 Пренос на информации

На еден од бројните сајтови посветени на комуникацијата и комуникациските вештини, се истакнува дека стручната дефиниција за комуникацијата подразбира начин на размена на информации или пренесување на пораки со помош на однапред договорен и разбирлив состав на разбирање¹. Притоа, веб дефинициите за комуникацијата се движат од нејзино објаснување како “активност на пренесување информација“; “врска која овозможува пристап помеѓу лица или места; “процес на информирање обично преку заеднички систем на симболи“; “успешна трансмисија на информации низ заеднички систем на симболи, знаци, однесување, говор, пишување или сигнали“; “размена на информации меѓу две точки“; “процес на размена на информации и идеи, односно активен процес, кој вклучува енкодирање, трансмисија и декодирање на примената порака“; “ефективно пренесување на информации и изразување на мисли и факти“; до “движење на податоци од еден дел на системот во друг, при што локалната комуникација е движење на податоци меѓу процесорот и меморијата, а глобалната комуникација е движење на податоци од едно место (јазол) на друго“ или “движење на материјата и енергијата меѓу два дела на универзумот. Оваа материја или енергија може да биде носач на информација“².

Несомнено, во основата на комуникацијата е пренесување на одредена информација. Изразот доаѓа од латинскиот збор *informare* - на нешто да му се даде форма, да се обликува, создаде, организира, структурира. Значи, информацијата е количина на обликуваното или комплексност во секој систем. Хартли (Hartli) во својата комуникациска теорија на информацијата гледа како на можност за избор, а системската теорија изразот информација го објаснува како степен на слобода во некоја ситуација, можност да се избере меѓу сигналите, симболите, соопштенијата кои мораат да се пренесуваат (Vreg: 1973:162). Конечно, комуницирањето треба да се посматра како:

Начин на размена на информации и идеи, процес на креирање и разменување пораки во рамки на една мрежа со меѓусебно зависни односи, односно активен процес на размена на информации за работните активности поврзани со областа за којашто е одговорна една

¹ On line: Komunikacija/Poslovno savjetovanje

² On line: Google/glossary definition

организација или државна институција со што се воспоставува ефективно пренесување на информации, изразување на мисли и факти, и движење на податоци од еден дел на системот во друг како клучен елемент за непречено одвивање на работниот процес.

2.3 Теоретски преглед

Комуникациските теории се обидуваат да ја објаснат комуникацијата како своевиден општествен феномен присутен и во најмалите единки на општественото живеење, па зависно од нивото на кое се одвива таа може да биде претставена како „потесна релација“, поточно како релација меѓу две единки или на повисоко ниво како релација со општочовечка или глобална димензија, односно, според системската теорија, која стварноста ја гледа од аспект на хиерархиска поделба на системите на различни нивоа, „од атомот па сè до супранационалниот систем и повисоките системи,, (Miller, 1965:93). Во суштината на комуникациските теории се потенцира улогата и значењето на комуникацијата како општоцивизациски белег. Комуникацијата, без разлика пристапниот дискурс ја потврдува безусловноста на своето постоење како предуслов за функционирање на човекот како битие, на општеството како систем.

За Лукман (Luhmann), кој во системската теорија на преден план ја става функцијата на системот, комуницирањето е оној фундаментален социјален процес кој се протега, ги опфаќа сите подрачја на општествениот живот. Тој тргнува од констатацијата дека социјалните системи настануваат со комуницирањето. Општеството не може да се замисли без комуницирање: социјалните системи настануваат со комуницирањето меѓу луѓето, а со секое општење започнува историјата на социјалните системи. Општеството можеме да го дефинираме како систем кој е составен од сите доживувања и активности во комуникацискиот процес (Luhmann Niklas 1970:114).

Во тој контекст, германските комуниколози Михаел Кунчик и Астрид Ципфел тврдат дека без комуникација не може да постои ниту едно општество, ниту пак можат да се конституираат и одржуваат општествените структури. Според Paul Vaclavik, комуникацијата е ““condition sine qua non на човечкиот живот и на општественото живеење“. Заедничко им е тоа што во комуникацијата гледаат како на функционално неминовен предуслов за секој општествен систем и најзначаен базичен општествен процес воопшто (Кунчик и Ципфел

1997:12). За нив, услов за функционирање на еден демократски систем е токму соодветниот комуникациски систем.

Парсонс (Parsons), таткото на функционализмот, тргнува од претпоставка дека секој систем на дејствување аналитично може да се подели на организам, систем на личноста (нејзини карактеристики), социјален систем и културен систем (когнитивна, евалуативна и симболична организација на системот на дејствување). Сите потсистеми меѓу себе се поврзани со заеднички вредности во единствен систем. Тој комуницирањето го дефинира како комплементарна (акција) интеракција на два или повеќе поединци во која секој се прилагодува на очекувањата на вториот. Во основа не се работи за комплементарност на очекувањата на обадвата поединци, туку за консензус кој обата поединци ги доведува до потполна конформност. Овој интеракциски конформизам се совпаѓа со неговото гледање на општеството кое се темели на ред, консензус, негување на структурата, на меѓусебна зависност на деловите. За Парсонс основна карактеристика на некој систем е меѓусебната зависност на деловите или променливите (Talcott Parson in Shils, 1962:15).

Во овој контекст може да се поврзе и организацијата како дел од системот, односно потсистем, согласно дефиницијата за организацијата како “спојување на одделни делови (органи) во целина, за на тој начин таа целина да биде способна за живот” (Вујаклија 1988:639). На ова се надоврзува и ставот на Кунчик и Ципфел, кои општеството го дефинираат како “како систем составен од сите комуникациски доживувања и дејствувања ... кој може да се изгради и одржи само тогаш, кога учесниците се заемно поврзани преку комуникацијата, бидејќи секое заедничко дејствување на иднивидуите се базира врз споделени (преку комуникацијата) пренесени значења (communication не значи само соопштување, туку и “заедница“, “учество“). Тоа значи дека:

Поимот комуникација преминува во поимот организација, бидејќи без комуникација организираното делување е невозможно (Кунчик, Ципфел, 1998:12).

Комуникациските теории и теориите за организациското комуницирање ја истакнуваат улогата и значењето на комуникацијата како приоритетен услов за функционирање на една организација.

2.3.1 Системските теории за комуникацискиот процес

Современата системска теорија како основни категории ги издвојува:

- информацијата;
- отвореноста на системот;
- структурата на средината;
- повратната врска;
- морфостазата и морфогенезата.

За системските теоретичари информацијата е степен на слобода што го има човекот во одредена ситуација кога избира помеѓу различни алтернативи - помеѓу сигналите, симболите, пораките. Притоа, секогаш носителот на информацијата е материјално-енергетски. Во процесот на пренос на информацијата може да се менува материјално-енергетскиот носител, но нема да се менува и самата структура на информацијата. Информацијата е содржината на информацискиот тек кој се движи по комуникациската мрежа на системот. За системската теорија комуникациската мрежа, аналогно на нервниот систем, е динамичен и флексибилен сплет на информациски канали кои ги поврзуваат сите делови на системот и го снабдуваат со информации за себе и за средината (Vreg, 1990:163).

Во однос на отвореноста на системот, системските теоретичари разликуваат отворени и затворени системи. Отворени се оние чии граници на системот се барем делумно пропусни, што овозможува минимална трансмисија на материјално-енергијата или информацијата, за разлика од затворените системи. Ваквата особина на отворените системи овозможува тие да бидат способни да реагираат на средината што доведува до адаптација на средината или промени на повисоко или покомплексно ниво.

Притоа, отвореноста/затвореноста на системите е поврзана со структурата на средината, која како збир на различни елементи ја има разноликоста како основна карактеристика, што често е причина за појава на меѓусебна напнатост на одредено ниво. За Франц Врег (Franc Vreg), затвореноста дозволува монополска позиција на информациите, а отвореноста предизвикува компетитивна комуникациска ситуација (Vreg 1990:185-186).

Отвореноста е облик на информациска размена со средината, извор од кој доаѓа различноста од средината на системот. Ако системот е развиен и структуриран, тогаш тој е способен за отворена размена со средината. Ова како поткрепа на потребата за добра поставеност на интерната комуникација во еден систем, како еден од условите за неговата добра развиеност и структурираност, и како предуслов за добра екстерна комуникација. Имено, екстерната комуникација, односно отвореноста на комуникацискиот систем, според Врег, е соочување со други системи во компетитивна ситуација, бидејќи отвореноста не е само доток на информации кои се во согласност со институционалната структура, туку и информации со негативен повратен тек на самиот систем, доток на иновации, наменски и ненаменски девијации, социјални и структурни влијанија на другите системи. Подготвеноста на самиот систем за соочување со ваквите повратни текови во најголем дел зависи од развиеноста и структурираноста на институцијата, што ќе овозможи конечниот ефект од свежиот доток на информации да го збогати и витализира базенот на заеднички употребливи информации и значења.

Повратната врска најчесто се изедначува со системот на урамно-теженост и тоа врз основа на заемна интеракција.

Морфостазата и морфогенезата се процеси кои се однесуваат на комуникациската размена помеѓу системот и средината, со тоа што морфостазата се обидува да ја сочува формата, организацијата или состојбата на системот, а морфогенезата да ја развие или да ја смени формата на системот, структурата, состојбата.

3. Комуникациско-информациски системи

Ли Тајер (Li Taer), кој развива концептуална шема на живите системи на однесување како комуникациски или информациско-преносни системи, смета дека секоја организација по својата природа ја ограничува својата отвореност кон средината или ја стабилизира структурата и дејствувањето тогаш кога постигнува степен на најмала промена (Врег, 1973: 293-296).

Ли Тајер смета дека организацијата е составена од три основни информациски системи: оперативен информациски систем кој го регистрира и го менува текот на сите пораки релевантни во одредено претпријатие и тоа за дневно функционирање на основните задачи; усогласувачки информациски систем кој ги регистрира и го менува текот на сите релевантни пораки доколку сака да ја постигне целта, да ги

одреди задачите, да ги подготви правилата и рамковно да го дефинира одлучувањето; и развоен информациски систем кој го регистрира и го менува текот на сите пораки значајни за одржување на сите центри на промена, канали и акциони центри - од материјален, нематеријален и човечки аспект (тоа се соопштенија кои наградуваат, едуцираат, институционални соопштенија) (ibid).

Посебно значење има системскиот развоен модел на Франц Врег, кој одговара на комплексна, противречна, плуралистичка комуникациска ситуација во современото општество. Тој ја истакнува релативната автономност на информациско-комуникацискиот потсистем од другите потсистеми како и функционалното комуницирање во комуникациската размена помеѓу потсистемите и јавноста. Според него, потполната и двонасочна комуникациска мрежа на информациско-комуникацискиот потсистем се протега до сите делови на системот, обезбедува врска помеѓу неговите делови и ја јакне интеракциската комуникација помеѓу релативно автономните потсистеми. Комуникациската мрежа е составена од меѓусебни и масовни потсистеми - од институционални и од неинституционални канали, преку кои може да се пренесуваат позитивни и негативни повратни информациски текови.

Притоа, тој посебно ја издвојува селективноста како способност за осознавање и избирање на информации од различни внатрешни состојби на системот и од надворешната средина. Според него, селективноста не е механички избор на информации, туку избор врз основа на нормативни и вредносни мерила. Но, не помало значење има и интеграциската функција на информациско-комуникацискиот потсистем во насока на поврзување на различните потсистеми и овозможување на нивно координирано дејствување. Според него, развиен и самостоен информациско-комуникациски потсистем не овозможува само хоризонтално поврзување на општеството, туку овозможува и вертикално поврзување од врвот надолу. Таквиот систем е темел на синхронизирано дејствување на разни центри на политичка моќ и брана од монополизација на комуникацискиот систем во корист на еден центар.

4. Интерна комуникација како облик на организациска комуникација

Учењето за организациското комуницирање не е ново, но тоа од неодамна доби одредено ниво на признание како поле за академско учење (On line: Backer 2002, Chapter 13:1). Интересите за изучување на оваа област Бакер ги објаснува со потребите и заложбите на "бизнисот" и истакнува дека ако првично комуникациските програми биле типично лоцирани во одделенијата за говор (speech departments), најголем дел од бизнис школите сега ја вклучуваат организациската комуникација како клучен елемент за проучување, со оглед на сè поголемото признание дека сите организации, не само бизнис организациите, имаат комуникациски потреби и предизвици (ibid).

Според Бакер, во однос на организациската комуникација можат да се издвојат две струи: едната која на организациската комуникација гледа како на еден аспект од организацијата и втората која на организациската комуникација гледа како на основна база на самата организација. Пример за втората дава Дрент (Drenth), кој комуникацијата ја дефинира како испраќање и примање на пораки преку значење на симболи и на организациската комуникација гледа како на клучен елемент на организациската клима (Drenth 1998 цитирано во Baker 2002:2). Подоцна Маерс и Маерс организациската комуникација ја дефинираат како "централна поврзувачка сила која овозможува координација помеѓу луѓето и на тој начин придонесува за организирано однесување" (Myers and Myers 1982 ibid), а Роџерс и Роџерс тврдат дека "однесувањето на индивидуите во организацијата најдобро се разбира од гледна точка на комуникациите" (Rogers and Rogers 1976:3 ibid). Кралев, организациското комуницирање го определува како интерперсонално и како пренос на информации меѓу две организациски единици или органи, што практично го овозможува делотворниот однос во околината (2001:113).

Бакер ги наведува промените во организациите кои влијаат за организациската комуникација да стане многу значајна за севкупното организациско функционирање. Како клучни, ги издвојува следниве:

- Комплексноста на работата која бара поголема координација и интеракција меѓу вработените;
- Побрзото темпо на работа;
- Сложеноста и бројноста на работните задачи на вработените;

- Преклопување на работните задачи и процеси;
- Значењето на знаењето и иновациите за конкурентската предност на организациите;
- Комуникациските технологии и мрежи стануваат сè посуштински за организациската структура и стратегија.

Согласно сето ова, може да се земе како точно тврдењето дека комуникацијата не е само суштински елемент на овие организациски промени, туку ефективната комуникација може да се гледа како фундамент за модерните организации (Grenier and Metes 1992; D'Aprix 1996; Witherspoon 1997; von Krogh et al. 2000 цитирани во Baker 2002:2).

Во однос на значењето на организациската комуникација во теоријата се истакнува дека комуникацијата во организација не само што овозможува навремено и исцрпно информирање на менаџерите и вработените за она што е предмет на нивна активност и за целокупните и поединечни резултати на претпријатието, туку преку комуникацијата се овозможува тек на работниот процес без нарушувања и девијации, се надминуваат неправилностите, пропустите или застоите во работата.

Зборувајќи за основите на интерната организациска комуникација, Картер Мекнамара (Carter McNamara) нагласува дека најголемиот дел од експертите за организации, менаџерство и лидерство, истакнуваат дека ефективната комуникација е основата за ефективност во кој било вид организација и дека никогаш не може да се каже дека има премногу комуникација.

Некои лидери погрешно ја толкуваат комуникацијата како да станува збор за средување на документи или бирократија и оттаму тие имаат одбивност кон повисокото ниво на комуникација. Како што лидерите и менаџерите созреваат, така тие ја осознаваат потребата од ефективно испраќање и добивање информации, и нивниот интерес за комуникацијата (интерна и екстерна) значително се зголемува (On line: McNamara).

4.1 Клучни функции на интерната организациска комуникација

Литературата за комуникациите генерално потврдува дека базичната функција на комуникацијата е да влијае врз знаењето или однесувањето на респондентот (примачот) преку информирање, насочување, регулирање, социјализирање и убедување. Нехер (Neher 1997 цитирано во Baker 2002:10-11) ги идентификува примарните функции на организациската комуникација како:

- Придобивање согласност;
- Водење, мотивација и влијание;
- Создавање на мислење (sense-making);
- Решавање на проблемот и донесување одлуки;
- Конфликт менаџмент, преговарање, пазарење.

Нехер и Роџерс и Роџерс повеќе ги истакнуваат социјалните и организациските функции на организациската комуникација како целина, отколку што се фокусираат на специфичните организациски размени. На тој начин тие ги комбинираат функциите на информирање, насочување и регулирањето во поширока категорија на усогласување на однесувањето, давајќи поголем акцент на улогата на комуникацијата во менаџирањето на законите за организацискиот ред и контрола, на идентификувањето и решавањето на проблемот и конфликтниот менаџмент, како клучни функции на организациската комуникација (Rogers and Rogers 1976 *ibid*).

Маерс и Маерс (Myers and Myers) комбинираат слични функции во една заедничка (здружена) функција на повисоко ниво и даваат особено концизна и чиста верзија на функциите на организациската комуникација. Нивниот пристап се фокусира на функционалните цели на организациската комуникација, повеќе отколку на резултатите од одделни акти на комуникацијата, како оние да се донесе одлука, да се убедува, или да се реши конфликт. Тие ја гледаат организациската комуникација со три примарни функции:

• **Координирање и регулирање на производните активности** - Оваа функција на комуникацијата најмногу се менува со текот на времето. Според традиционалното бирократско гледање на организацијата,

оčekувањата за јасно комуникациско однесување и последиците од тоа однесување, поврзани со исполнувањето или неисполнувањето на очекувањата и мониторингот се сметаа за база на организацискиот ред и контрола. Оваа функција на организациската комуникација се сметаше за прилично процедурализирана, ориентирана кон правила, еднонасочна, од врвот надолу (top-down) комуникација. Задачите во многу организации станаа многу покомплексни, помалку рутински и повторувачки, и интерактивни (Perrow, 1986) и, како такви, традиционалното бирократско гледање на организациските комуникации повеќе не е доволно. Ваквите производни активности бараат динамична, реципрочитетна, хоризонтална комуникација меѓу вработените и двонасочна, вертикална комуникација меѓу вработените и менаџерите. Комуникацијата како средство за координирање и регулирање стана многу поважна, покомплексна и потешка.

- **Социјализација** - Социјализирачката функција на комуникацијата е нагласена од аспект на човечките релации во организациите, која истакнува дека “фаќањето” на срцата и мозоците на членовите на организацијата е неопходно за ефективно координирање на организациската активност во насока на постигнување на заедничките организациските цели. Комуникацијата насочена кон социјализација, се фокусира на артикулација и засилување на организациските вредности и идентификување на индивидуалните цели со целите на организацијата. Тоа е поврзано со етаблирање на соодветна организациска култура и клима. Оваа форма на комуникација не може да биде еднонасочна или од горе надолу (top-down). Таа мора да се одвива реципрочно помеѓу организациските лидери и организациските членови.

- **Иновација** - Литературата за организациската комуникација сè повеќе го истакнува значењето на комуникацијата во насока на промовирање на иновациите, исто како и за контрола и координација. Комуникацијата за промовирање на иновациите е поврзана со силна комуникација во и надвор од организацијата (Myers and Myers 1982 *ibid.*).

Тргувајќи оттука, а во функција на ефикасно функционирање на органите на јавна управа, како клучни функции на комуникацијата можат да се дефинираат:

- **информирањето (двонасочно, хоризонтално и вертикално);**

- **насочувањето, координирањето, регулирањето и планирањето на работните активности;**
- **запознавањето со севкупните активности што придонесува вработените да бидат запознати со ситуацијата, повеќе мотивирани и вклучени во работата на институцијата;**
- **социјализирањето на вработените;**
- **подобро сфаќање на потребата за промени;**
- **решавањето на проблеми;**
- **идентификувањето на индивидуалните цели со целите на организацијата.**

4.2 Зависноста на екстерната од интерната комуникација

Теоријата за организациско комуницирање прави поделба на тековите на комуникацијата на:

- комуникациски текови внатре во организацијата (интерно комуницирање);
- комуникациски текови кон/од околината (екстерно комуницирање).

Добрата комуникација (интерна и екстерна) се сржта на секое успешно работење. Не случајно нивната важност е нагласена и во бројни публикации и проекти подржани од страна на Европската унија, наменети, пред сè, за земјите во развој, односно за земјите кандидати за членки на ЕУ, а кои имаат за цел јакнење на капацитетот на администрацијата. Во една од публикациите, на тема деловна администрација, се вели дека ако на испраќачот не му е јасно за што станува збор, тогаш или примачот не разбира, и повторно бара информации, или е во прашање недоразбирање, или резултатот е поразителен (Poslovna administracija 2000:12). Добрата комуникација се остварува тогаш кога информациите што ги дал испраќачот се примени, потполно сфатени и на нив се реагира на соодветен начин. За да се обезбеди таква комуникација важно е да постои фидбек во одредена форма. Тоа значи дека постои циклус кој треба да се следи. Кај интерната комуникација, неопходно е да се утврди некоја форма на процедура којашто ќе се следи (ibid).

Интерната комуникација се дефинира како комуникација помеѓу луѓето кои заедно ја сочинуваат организацијата, помеѓу

одделенијата на една организација или помеѓу управата и вработените. Интернетата комуникација може да биде:

- информативна (чија цел како што и означува нејзиниот назив е да даде/пренесе одредена информација, односно да информира за одредени случувања, настани, активности итн.);
- директивна (се состои од давање директиви и тоа од директна супервизија до наметнати упатства. Според теоретичарите, таа може да се најде во организации со на некој начин старомодна структура на моќ.);
- интерактивна (во која учествуваат вработените со меѓусебна размена на информации);
- индиректна комуникација (се практикува во случаи кога се сака да се забрзаат промените во организацијата, да се мобилизира организацијата, па се користат сите средства за комуникација).

Брижит Кучар, автор на публикацијата “Институционална комуникација“, интернетата комуникација ја дефинира како информирање на вработените за целите и приоритетите на институцијата или за настаните, промените и новите иницијативи. Притоа, таа нагласува дека мошне значајно е вработените да добиваат доволен број информации, бидејќи тие сакаат и заслужуваат да бидат информирани за нештата кои влијаат врз нив и нивната работа, да ја делат заедничката визија за организацијата. Со тоа добиваат “поголема слика” и чувство за припадност на организацијата и се стекнуваат со поголема мотивација (Kuchar 2004:8).

Екстерната или надворешната комуникација претставува комуникација со надворешната јавност, со луѓето, граѓаните, коишто не се составен дел на организацијата или институцијата. Тука спаѓа информирањето на граѓаните за политиките, програмите, услугите и иницијативите на организацијата/институцијата, но истовремено и “слушањето” и земање предвид на потребите и очекувањата на граѓаните, што во најголем дел се врши посредно преку анкети или со следење на нивните реакции (за одредена активност на организацијата/институцијата) преку медиумите. Воспоставените посебни одделенија за односи со јавноста во поголем дел организации, како и во институциите на системот, имаат улога да ја одржуваат токму оваа комуникација.

Според Божо Скока, кој се занимава со прашањето на разбирање на односите со јавноста, екстерната комуникација во голем дел зависи од

интерното комуницирање, при што интерната јавност ја сочинуваат вработените во одредена организација или институција. Тој истакнува дека “тоа е сосема логично затоа што ако работите не функционираат добро ‘во куќата’ тешко е да се очекува дека ќе се воспостават добри односи со јавноста која ве опкружува” (Skoka 2006) и додава дека комуницирањето со екстерната јавност не може оптимално да се одвива ако интерната јавност не е доволно добро информирана, вклучена во процесите на работење и мотивирана за успешно извршување на својата работа.

Во насока на појаснување на поврзаноста меѓу интерната и екстерната комуникација, Скока посочува дека вработените комуницираат меѓу себе не само во организацијата, туку за неа разговараат и со членовите на семејството, своите пријатели и познаници, и на тој начин свесно или несвесно стануваат нејзини гласноговорници и носители на нејзиниот идентитет.

“Според едно истражување на Меѓународното здружение за односи со јавноста (IABC), дури 2/3 од перцепцијата за некоја организација ја создаваат токму вработените - со своите изјави и однесување. Ако вработените имаат доволно информации и доволна мотивација, тогаш полесно и подобро ќе ги објаснуваат активностите на организацијата при секојдневните контакти. Ако се задоволни од сопствената организација, тогаш тоа задоволство ќе го проектираат во јавноста и на тој начин ќе придонесуваат за јакнењето на нејзиниот имиџ”. (Skoka 2006)

Оттука, не може да се прави стриктна дистинкција помеѓу внатрешната и надворешната комуникација на една организација, затоа што тие се преплетуваат во својата меѓусебна зависност.

На ова се надоврзува и гледањето на Кетрин Јохансон, која смета дека не може да се направи строга поделба помеѓу екстерната и интерната комуникација. Според неа, веќе се несоодветни дефинициите за организациското комуницирање кои традиционално воспоставуваат линија на поделба помеѓу интерната и екстерната комуникација или формалната и неформалната (Johansson 2007:94-95). Ваквата поделба не е одбранлива, туку, напротив, е контрапродуктивна.

Многу е тешко да се подели интерната од екстерната комуникација, затоа што интерната комуникација има експанзија зад границите на организацијата, а за екстерната комуникација има голем интерес кај организациските членови (во одредени случаи, новостите за интерните процеси членовите на организациите ги добиваат најпрво од надворешни извори, како на пример од медиумите). Затоа во практиката сè почесто одделенијата за комуникации стануваат одговорни за двете, и за интерната и за екстерната комуникација.

На тема поврзаност меѓу интерната и екстерната комуникација, Ериксон и Лесли тврдат дека “концептот како ’тотална комуникација’ и ’интегрирана комуникација’ сè повеќе заземаат место во популарната литература (Erikson 2002, Lesley 2004 цитирани во Johansson 2007)”. Ченеј и Кристенсен сметаат дека “сè повеќе расте убедувањето дека активностите на интерната организациска комуникација, често менаџирани од менаџери, се многу значајни за практикувачите на односи со јавност” (Cheney&Christensen 2001 *ibid*).

Заклучок

Интерната комуникација е од исклучително значење за успешното работење на сите сегменти во едно општество. Вработените во една организација/институција сакаат и заслужуваат да бидат информирани за нештата кои влијаат врз нив и нивната работа. На тој начин ја споделуваат заедничката визија за организацијата, добиваат “поголема слика” и чувство за припадност на организацијата и се стекнуваат со поголема мотивација.

За остварување на ефикасна интерна комуникација неопходно е познавањето и прифаќањето на комуникацијата како начин на размена на информации кои треба да се стават во функција на остварување на целите на субјектите во сложениот систем на секоја општествена целина.

Ова е важно за сите организации, а особено за јавните или државни институции кои покриваат значајни области од општественото живеење, како што се образованието, здравството, екологијата итн. За ефикасно спроведување на секоја реформа и активност во овие институции предуслов е размената на информации.

Успешното функционирање на интерната комуникација придонесува за ефективно пренесување на информациите и слободен проток на податоци што е клучен фактор за успешно работење.

Во оваа насока како услов се поставува единството во функционирањето на: оперативниот информациски систем, усогласувачкиот информациски систем и развојниот информациски систем. Доколку се остварени претходните претпоставки може да се очекува ефикасно и ефективно работење на секоја организација.

Користена литература:

- Hatterlsey Michael E., McJanet Linda, (2008), *Management Communication, principles and practice*, Third edition, McGraw-Hill International edition
- Judith R. Gordon (1991) *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior - 3rd ed.*, Carroll School of Management, Boston College, Allyn and Bacon, Boston/London/Toronto/Sydney/ Tokyo/Singapore
- Кунчик Михаиел & Ципфел Михаиел, (1998), *Вовед во науката за публицистика и комуникации*, Фондација “Фридрих Еберт“, Скопје
- Luhmann, N. (1970) *Soziologische Aufklärung, Bd.1, Koln in Opladen*
- Мателар, А. М., (2003), *Историја на теориите на комуникација*, Еин-Соф; АЛЕФ, Скопје
- Miller, J. G. (1965) *Living Systems, bo: Behavior Science, 10*
- Parsons, T. in Shils, E.A. (1962) *Tonjard a General Theory of Action*, Nenj York
- Pauley Judith A. and Joseph F. Pauley. 2009. *Communication: the Key to Effective Leadership*. Milwaukee, Wis.: ASQ Quality
- Vujaklija M. (1988) *Leksikon stranih rechi i izraza*, Beograd, Prosveta
- Vreg, France (1973) *Družbeno komuniciranje*, Maribor, Založba Obzorje
- Vreg, France (1990) *Demokratsko komuniciranje*, Maribor, Založba Obzorje

Интернет извори:

Glossary definition. Retrieved from

[http://njinjnj.google.com/search?hl=en&defl=en&q=define:communicati
onamp;sa=X&oi=glossary_definition&ct=title](http://njinjnj.google.com/search?hl=en&defl=en&q=define:communicati&onamp;sa=X&oi=glossary_definition&ct=title)

Komunikacija/Poslovno savjetovanje. Retrieved from

<http://njnjj.tradexim.hr/komunikacija.html>

Kuchar, B. (2006), Institucionalna komunikacija (Civil Service Training Project), UNDP. Retrieved from

<http://209.85.135.104/search?q=cache:6yMGTaEBh9YJ:cstp.undp.ba/donjnload.aspx%3Fid%3D621+institucionalna+komunikacijaamp;hl=mkamp;ct=clnkamp;cd=2>.

Skoka B. (2006), Priručnik za razumjevanje odnosa s javnošću, MPR, Zagreb. Retrieved from <http://njnjj.mpr.hr/PRschool09.pdf>