**УНИВЕРЗИТЕТ “ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ ШТИП**

**Правен факултет Кочани**

**ЕТИКА И ДЕЛОВНА КОМУНИКАЦИЈА**

**Авторизирани предавања, Доцент д-р. Андон Мајхошев**

**2013/2014 година**

**Содржина……………………………………………………………………….2**

**ПРВ ДЕЛ………………………………………………………………………...4**

**ЕТИКА И МОРАЛ......................................................................................4**

1. **МОРАЛ ................................................................................................4**
   1. **Поим и дефиниција на моралот…........................................4**
   2. **Основни форми на манифестирање на моралот..............4**
   3. **Дефиниција на моралот.........................................................5**
2. **ЕТИКА...................................................................................................6**
   1. **Поим на етика..........................................................................6**
   2. **Извори на етиката...................................................................8**
   3. **Доброто и лошото...................................................................9**
   4. **Вредности...............................................................................11**
   5. **Должност................................................................................13**
   6. **Толеранција............................................................................14**
3. **ЕТИЧКИ УЧЕЊА................................................................................18**

**3.1. Конфучије...............................................................................18**

* 1. **Сократ и софистите..............................................................18**
  2. **Платоново учење за Доброто.............................................19**
  3. **Аристотелово учење за вистинската мера......................20**
  4. **Христијанска етика................................................................20**
  5. **Мартин Лутер.........................................................................21**
  6. **Барух де Спиноза..................................................................21**
  7. **Томас Хобс.............................................................................22**
  8. **Утилитаризам и либерализам............................................22**
  9. **Фридрих Ниче.......................................................................24**
  10. **Марксистичка етика..............................................................25**
  11. **Фернандо Саватер................................................................26**

**4. ЕТИКАТА И ЧОВЕКОВИТЕ ПРАВА............................................... 27**

* 1. **Етички концепт на човековите права................................27**
  2. **Меѓународно-правна рамка за човековите права на ООН..........................................................................................29**

**А. Повелба на ООН................................................................29**

**Б. Универзална декларација за човековите права.........30**

**В. Меѓународен пакт за граѓански и политички права...31**

**Г. Меѓународен пакт за економски, социјални и културни права.......................................................................................32**

**4.3. Институционална рамка на ООН за заштита на   
 човековите права...................................................................33**

**4.4. Правни инструменти за човекови права на Советот на   
 Европа.....................................................................................34**

**А. Европска конвенција за човековите права и основни   
 слободи...................................................................................35**

**Б. Европска социјална повелба..........................................36**

**4.5. Европски суд за човекови права........................................38**

**4.6. Класификација на човековите права.................................39**

**4.7. Мобинг.....................................................................................40**

**5. ЕТИКА И ПОЛИТИКА........................................................................41**

**6. БИОЕТИКА И ЕКОЛОШКА ЕТИКА..................................................45**

1. **УНИВЕРЗАЛНА ЕТИКА.....................................................................47**
2. **СОВРЕМЕНИ ЕТИЧКИ КОНЦЕПЦИИ...............................................50**
3. **ПРОФЕСИОНАЛНА (РАБОТНА) ЕТИКА.........................................54**

**9.1.Професионална етика на адвокатите....................................57**

**9.2. Професионална етика на лекарите.......................................62**

**9.3. Професионална етика на новинарите..................................63**

**БИБЛИОГРАФИЈА............................................................................65**

**ВТОРИ ДЕЛ**

**ДЕЛОВНА КОМУНИКАЦИЈА.............во фаза на подготвување**

**ПРВ ДЕЛ**

1. **МОРАЛ**
   1. **Поим и дефиниција на моралот**

Зборот **морал** (лат. mos, moris, moralis – обичај, адет) се употребува во две значења:

**Прво**, зборот морал се употребува во **вредносно неутрална смисла**. Тоа е случајот кога сакаме да означиме особеност во начинот на однесување на некоја индивидуа, некоја група, или историска епоха, без разлика на тоа дали станува збор за добро или лошо, позитивно или негативно, достоинствено или понизно однесување. На пример: зборуваме за моралните вредности на некој поединец, за моралот во либералниот капитализам или социјализмот, за христијанскиот или моралот на некоја друга религија (будизмот, јудизмот, исламот итн), за моралот што владее во меѓународните односи (законот на посилниот), за моралот во училиштето, за моралот на студентите, за универзитетските професори, за моралот во домот и семејството, односно за односот на мажот кон жената, родителите кон децата, или денес најмногу се зборува за моралот на човекот кон природата и животната средина итн.

**Второто** значење на зборот морал не е вредносно неутрален, туку **вредносно одредено**. Зборот морал најчесто се употребува со некое значење кое е спротивно на неморалното, т.е. за означување единствено на позитивните особености- карактеристики на една личност, или помала или поголема група на луѓе.

* 1. **Основни форми на манифестирање на моралот**

Во секојдневниот живот се среќаваме со најопштата манифестација на моралот: **моралниот суд или морална оценка**. Ние секојдневно искажуваме судови и оценки за одредено однесување дали тоа е **добро или лошо**. Оценуваме дали нечија постапка, држење, однесување, карактерот на некој човек, или на самите нас, искажувајќи морални судови и оценки. Предмет на морална оценка и морален суд не се само поединците и односите меѓу нив, туку и верските, меѓунационалните, расните, меѓурелигиските, меѓукласните, интеркултурните односи на глобално ниво, како и односите на микро план: односите меѓу половите, меѓу генерациите (постари и помлади), претпоставени и подредени.

Една постапка или однос да би можеле да се оценат како добри или лоши, потребно е да се има мерило, критериуми, стандарди, според кои ќе се цени (суди) и ќе се споредува. Тие мерила се во форма на норми и правила, кои всушност значат модели, начин на однесување, до кои треба да се придржуваме. Овие морални норми и правила за нас се задолжителни обврски, кои ние со нашата совест, ги чуствуваме како **должност и одговорнос**т да ги извршуваме.

* 1. **Дефиниција на моралот**

*Моралот е облик на човекова пракса, облик на практично однесување на човекот кон светот, спрема другите луѓе, и спрема себе самиот. Тој се манифестира во вредносно проценување на човековите постапки, намери и желби, и тоа како позитивно или негативно вредни (односно безвредни), при што првите се одобруваат, се посакуваат и стимулираат, се препорачуваат и заповедаат, а вторите не се одобруваат, се критикуваат и проколнуваат, се осудуваат и забрануваат*.

Од горната дефиниција можеме да заклучиме дека основни категории преку кои се изразува моралот се доброто и лошото. Преку добро и лошо ги оценуваме карактерните особини на секој човек, како на пример: одговорност и неодговорност; искреност и лажливост; љубов и омраза; правичност и неправичност; храброст и кукавичлук; и др.

1. **ЕТИКА**

**2.1.Поим на етика**

Корените на етиката се во филозофијата. Етиката е филозофска наука. Нејзиниот пристап е општ и духовен. Филозофијата ги дава најопштите сознанија, односно таа е слободно размислување за појавите, таа се обраќа на мислата на луѓето, бара од луѓето да размислуваат за она што таа го кажува.

Методите што ги користи етиката се филозофски, таа не мери, не набројува кога посочува конкретни примери, и за нив зборува како за општ случај. Етиката е филозофија на моралот, односно наука за моралот или етосот. Етиката се дели на две основни гранки: **теориска етика** и **практична** или **нормативна етика**.

Теориската етика е објаснување, анализа и разбирање на моралот, при што се применуваат социолошки знаења, како што се проблемите на правото, обичаите, религијата, општествените целини, при што таа го разгледува нивното функционирање и оттаму се нарекува социологија на моралот.

Нормативната етика има за цел да ги формулира и објасни нормите на правилното, исправното и доброто постапување и со тоа да помогне во самото делување. Тоа подразбира дека не само што треба да се да се објасни што е добро (теоретска етика), туку треба да се утврди што е добро да се чини, како да се постапува.[[1]](#footnote-2) Постојат два пристапа кон нормативната етика:

-поширока или општа практична-нормативна етика, при што целта е да се формулираат, образложат и сугерираат сите основни норми на општеството[[2]](#footnote-3) и

-посебни нормативни етики во кои се формулираат и образложуваат нормите што треба да ги регулираат односите во специфичните општествени групи.[[3]](#footnote-4) Такви се семејната, лекарската, војничката, новинарската, деловната, адвокатската, итн.

Познато е дека филозофијата е една од најстарите науки во историјата. Таа има генерален (воопштен) пристап во проучувањето на сите прашања поврзани со животот и егзистенцијата на човекот. Со историскиот развој на цивилизацијата, од филозофијата како општа наука се издвојувале посебни научни гранки и дисциплини. Една од тие е токму и Етиката (наука за моралот, моралните принципи и животните вредности).

Етиката како општа филозофија има свој историски развој и континуитет. Речиси секој филозофски правец или религија имале учења и ставови за етиката и човековото однесување каде преовладува хуманоста, праведноста, правичноста, почитувањето итн. Во продолжение ќе ги споменеме најважните филозофи и мислители кои имале големо влијание врз развојот на етиката во светски рамки.

Зборот етика го создал античкиот филозоф **Аристотел** (384-322 пред н.е.), кога ја пишувал својата книга Никомахова етика (наречена според неговиот син Никомах, а и татко му го носел тоа име). Освен античката филозофска мисла свој голем допринос во развојот на етиката како посебна филозофска наука, дала и современата граѓанска мисла во ликот е делата на германскиот филозоф **Имануел Кант**, кој го напишал своето познато дело “*Критика на практичниот ум*” кое се смета за најпознато и најзначајно етичко дело во историјата.

Зборот етика е изграден според два старогрчки збора “етос” - при што со едниот се означуваат обичаите, според кои луѓето се раководат во своето однесување, а со вториот, личните, *моралните карактеристики* на некој човек. Поимот етика означува наука за моралот.

Поимите Етика и Морал се поистоветуваат (Етика=Морал), односно се синоними.

**2.2. Извори на етиката**

Етиката има мноштво на извори. Најпознати извори на Етиката се разните религиозни учења (христијанството, исламот, будизмот, јудеизмот, маздаизам, маниџејство, богомилство) во кои генерално се содржани основните принципи на човековото битисување, а тоа е дека човекот од бога е обдарен да прави добри дела, а злото (темнината) да се отфрла.   
 *Христијанството* како религиозно учење своите морални пораки ги искажува преку десетте Божји заповеди[[4]](#footnote-5) кои речиси сите се и денес актуелни: 1. Јас сум господ твој, да немаш други богови освен мене; 2. Не изговарај го напразно името на господ, твојот бог; 3. Почитувај ги твојот татко и твојата мајка; 4. Не убивај; 5. Не прави прељуба, 6. Не кради; 7. Не сведочи лажно против својот ближен; 8. Не го посакувај домот на твојот ближен; 9. Не посакувај ништо што му припаѓа на твојот ближен (што е туѓо); 10. Шест дена работи, а седмиот ден одмарај и посвети го на Господ.

Исламот (покорност): во своето учење проповеда дека луѓето мораат да му се поклонуваат само на Бога (Алах), ..... и да покажуваат љубов и милосрдие едни кон други,[[5]](#footnote-6) како и да бидат чесни, да ги почитуваат родителите и ближните, ...да бидат праведни, милосрдни и добри, трудољубиви и умерени во своите зборови и постапки. За Мухамед да се биде покорен на Бога, т.е. да се биде вистински муслиман, значело да се почитуваат три главни услови на верата: во однос на Бог тоа е **молитвата**, во однос кон блискиот-**милоста**, и во однос кон сопствената природа – **воздржувањето** (постот).

Будизмот како верско и религиозно учење ги учел следбениците да се однесуваат според следниот етички кодекс *Панча шила* (Пет заповеди)[[6]](#footnote-7) кои се сведувале на следното:

1. Воздржувај се од убиства.
2. Воздржувај се од кражби.
3. Воздржувај се од блуд.
4. Воздржувај се од лаги
5. Воздржувај се од стимулативни напитоци.

Исто така, извори на етиката се и разни филозовски, политички и правни теории кои ги проучуваат етичките аспекти на човековите слободи и права, односите меѓу луѓето од аспект на почитување на основните морални и етички принципи. Како позначајни филозофски, политички и правни теории се: теријата за природните права на човекот, општествен договор, натуралистичката теорија, утопизмот, утилитаризмот, марксизмот, егистенцијализмот и др.

* 1. **Доброто и злото**

Основни поими на кои што се потпира етиката е доброто и лошoто (злото). Целокупното етичко изучување се врти околу оската на категориите добро и лошо-(зло). Во основа фундаментот на кој почива сфаќањето и објаснувањето на значењето на поимот Етика-морал е одговорот на прашањето Што е добро, а што е лошо? Односно правење на разлика помеѓу доброто и лошото во сите општествени сфери на човековото живеење. Прифаќањето на доброто и отфрлањето на лошото однесување на човекот е основната водилка на етиката. Таа говори за тоа што се бара во и од животот, како човекот постапува и како треба да постапува, кои норми ги следи и кон кои цели треба да се насочи. Оттука, можеме да кажеме дека Етиката всушност преставува **практична филозофија**, односно активно однесување на човекот во изборот како да се однесува и како да постапува во животот. Значи, таа е сознание и вештина за тоа како животот да се води добро и правилно. Доброто да се прифаќа, а лошото да се отфрла. Оттука, можеме да кажеме дека Етиката има активен пристап, односно активна димензија и позитивно насочување на човековото однесување.

Етичкото однесување се однесува на сите општествени сфери каде што човекот има свое влијание. Денес етиката како широко распространета практика ја има во секоја професија и општествена сфера (етички кодекс), имаме етика на однесување кон природата, заедниците, децата, ранливите групи, болните, човековите права, здравјето, медицината, науката, културните вредности и др. Правење добро и лошо имаме во сите сфери од општественото живеење и сите професии. Од професионален аспект имаме разноразни кодекси на однесување на соодветната професија. Ова подразбира дека секој професионалец во извршувањето на својата професија треба да се раководи од општите морални принципи на самата професија и самиот професионалец. Централен субјект околу кој се вртат сите етички принципи е човекот. Тој е епицентарот, тој креира етички принципи на однесување, но тој е и субјект кој што ги имплементира тие принципи и вредности. Човекот кој што ги применува основните морални норми и принципи на добро однесување велиме дека е морален, додека човек кој што ги крши основните морални норми и принципи на добро однесување велиме дека е неморален.

Доброто е негација на лошото. Доброто е она што се оценува позитивно, а лошото се оценува негативно. Доброто се преферира, поттикнува и вреднува, додека лошото се осудува, презира и санкционира на разни начини. Доброто и лошото се два поима кои имаа биполарно значење, односно се две страни кои се одбиваат. Доброто и лошото можеме да ги бараме во сите сфери на човековото живеење. На пример однесувањето на родителите кон своите деца, или обратно, однесувањето на децата кон родителите кога тие ќе остареат; односот на наставниците (професорите) кон учениците (студентите); свештениците кон верниците; лекарите кон пациентите; производителите кон потрошувачите; човекот кон природата;

За судирот на Доброто и Лошото биле создадени различни теории од тоа дека тоа води кон уназадување и пропаст на цивилизацијата, па се до сфаќањето дека тоа води кон прогрес и напредок. Една од тие теории е марксизмот кој анализирајќи го капиталистичкиот начин на производство се обидувал да докаже дека социјализмот е похумано и поправедно општество од либералниот капитализам, кое е експлоататорско, неправедно и нехумано. Современите теории кои го проучуваат глобалниот тероризам сметаат дека силите кои го применуваат овој вид на злосторство го загрозуваат мирот и човековите слободи и права, наспроти тие што го практицираат, кои велат дека на тој начин се борат против империјалистичката и покорувачката политика на одредени центри на политичка и економска моќ, чија основна цел е да завладеат со одредени региони кои имаат природни ресурски е енергенси.

Современите теориите за демократијата, исто така, потенцираат дека едно општество е етично (морално) и демократско ако во него функционираат институциите на системот, се почитуваат човековите слободи и права, како и слободата за покренување на иницијативи од граѓаните. Меѓутоа, демократската етиката се препознава и по прифаќањето на граѓанските иницијативи од страна на власта и авторитетите и постапување по неа. Доколку граѓанските иницијативи не се разгледуваат и не се прифаќаат од власта, тогаш станува збор за недемократска етика, односно систем во кој преовладува авторитарноста.

Од поимите добро и лошо се изведени и категориите морално и неморално, етички и неетички, исправно и неисправно, правилно и неправилно, вредно и невредно, позитивно и негативно, хумано и нехумано итн.

* 1. **Вредности**

Етиката како наука во себе содржи аксиолошки елементи. Вредностите се прв и суштествен елемент на етичкото живеење, мислење и дејствување.[[7]](#footnote-8) Вредностите зборуваат кон што се стремиме, што сакаме да постигнеме, што ни се допаѓа, што сакаме добро да ни се случи, но и што не ни се допаѓа, отфрлајќи го негативното. Човекот секогаш тежнее кон некои посакувани вредности кои треба да се почитуваат.

Вредностите се израз на суштината на личноста кои одвнатре ја водат личноста. Вредностите си имаат своја *вредносна скала*. Има помалку значајни и повеќе значајни вредности во животот. Одредени вредности ги почитуваат сите луѓе, но има и помалку значајни вредности кои се избор на самиот поединец. Основната вредност е онаа вредност што човекот најмногу ја следи во своето однесување и оценување. Но, постои и највисока вредност (идеал), која е на врвот од скалилото на сите вредности. Во етиката се смета дека највисока вредност е: Љубовта, Мирот, Толеранцијата, Хуманоста, Праведноста, Почитувањето, достоинството, човековите права, а во последно време на вредносното скалило многу важно место зазема и чувањето на Mајката природа (natura naturata)**-животната околина**.

Секоја вредност има своја спротивност (невредност). Ако вредноста сите ја посакуваме и фалиме, невредноста треба да се критукува и да се избегнува. Како невредност се сметаат: омразата, користољубието, војната, лагата, интригата, кодошењето, навредувањето и др.

Сите горенаведени етички категории можеме да ги вреднуваме според етичка аксиолошка скала за позтивните и негативните вредности.

Денес постои верување дека оние општества кои имаат изграден систем на етички вредности имаа добра перспектива, а оние општества каде што нема изграден таков систем на вредности однапред се осудени на бесперспективност и пропаст, таму владее хаос, несигурност. Истото важи и за секоја индивидуа - поединец. Индивидуите кои се раководат од општествено прифатените норми и принципи се ценети и имаат подобар општествен статус од индивидуите кои се однесуваат според кодексот и правилата на општеството.

* 1. **Должност**

Должноста е едно од централните етички прашања. Поимот должност пред се е правна категорија, но има и длабока морална и етичка димензија. Правната димензија на должноста извира од законската обврска на човекот да постапува според однапред утврдени-регулирани правила кои ги одредуваат нашите обврски, зошто во спротивно ќе се примени принуда (санкција). Моралната димензија на должноста извира од моралните принципи на секоја индивидуа што самата ги има прифатено како лична вредност. Должноста на секој човек во општеството произлегува од неговата општествена позиција. Човекот има разни општествени улоги: преставник на народот (политичар), родител, професор, сопственик на компанија (бизнисмен), бранител, работник, свештеник, спортист итн.

Уште од античка доба на должноста се гледало како на висок морален принцип. **Платон** (423-347) во своето познато дело “Држава”, подготвил модел на идеална држава според кој таа треба да ја сочинуваат три класи: *филозофи, војници и робови*. Филозовите се управувачи на државата, војниците се чувари на државата и поредокот, а робовите се производители. Платон воочил дека приватната сопственост го расипува човекот, па одлучил филозофите (управувачите) и војниците (чуварите) не треба да поседуваат приватна сопственост. Многу важен факт за функционирање на ваквата држава лежи во Платоновиот концепт на правдата, односно праведноста која тежи да “Секој си ја врши својата работа-должност.“ Според Платот етичкиот идеал е да се постигне знаење. Филозофите да знаат да управуваат, а војниците да поседуваат храброст. Смислата на јавното дејствување е извршување на должноста, како основа за одговорноста и за етичкото постапување и оценување на јавното дејствување.

Должноста е етичка категорија со која се истакнува редовната голема обврзаност. Правилното однесување кон луѓето и обврските создава хармонија, а неисполнувањето на обврските предизвикува неред и хаос во општеството. *Политичарот* кој својата општествена улога (позиција) ја стекнал преку гласот на народот (изборите), негова основна должност е да ги застапува општите интереси на државата и народот (граѓаните), без разлика на која политичка опција припаѓа, а не неговите лични и приватни интереси. *Родителите* треба ревносно да се грижат за правилниот развој и воспитувањето на своите деца со цел тие да станат општествено корисни граѓани на државата. *Менаџерите* имаат должност добро да управуваат со компаниите, да плаќаат данок, да имаат позитивен однос кон институциите на национално и локално ниво, но и да ги почитуваат правата на вработените, додека *вработените* имаат должност одговорно да ги извршуваат своите работни обврски во компанијата, да се грижат за имотот на работодавачот, како и да ги *чуваат деловните тајни.*

Меѓутоа, должноста е голем проблем на денешницата, бидејќи енормно голем број на луѓе не си ги извршуваат основните должности од разните улоги што ги имаат во општеството. (родител, работник, менаџер, професор, војник, функционер, бизнисмен итн). Ниеден човек со изградени етички вредности не го поставува прашањето од потребата за извршување на должноста. Должноста си ја исполнува само добро воспитана и изградена личност, која одговорно се однесува кон обврските кон семејството, сопствените деца, општеството, професијата, вработените, соседите. Само со беспекорно исполнување на обврските – должностите можат едно општество може да оди напред во секој поглед (економија, техника, наука, политика, култура). Оттука, можеме да констатираме дека моралот е важен двигател на секој поединец во исполнувањето на индивидуалните должности.

* 1. **Толеранција**

Поимот толеранција е една од основните етички категории, односно таа е една од поважните универзални етички вредности. Со цел да го одредиме прецизно значењето на поимот толеранција прелиставме неколку речници и енциклопедии. Така, според познатиот Лексиконот на странски зборови и изрази (Вујаклија, 1980) поимот толеранцијата е определен како попустливост, трпеливост кон туѓите сфаќања, иако не мора со нив да се сложуваме, особено за прашања на верата. Во Речникот на македонски јазик (Конески, 1986) за толерантен-тна се смета оној кој пројавува трпеливост кон туѓо мислење, став, карактер и сл. Толеранција во македонскиот јазик значи, трпи, поднесува некого или нешто. Во Политичката енциклопедија[[8]](#footnote-9) толеранцијата (lat. tolerantia - трпеливост, попустливост, граници во кои се дозволени отстапки) во политичка смисла се однесува на трпеливост кон одредени разлики, особено на разликите во мислењто, обичаите, ставовите, верувањата и др.

Во Речникот на УНЕСКО од 1995 година зборот толерантност значи трпење, поднесување, воздржување, способност да се одобрат и да се прифатат туѓи идеи, мислења, и поведенија различни од сопствените, без обид за дискриминација или притисок другите да станат како нас, па дури и љубов и љубезност кон нив.

Од сите горенаведени одредници на поимот толеранција, можеме да заклучиме дека, поимот толеранција генерално означува принцип на поднесување, трпеливост, пред се на почитување на туѓото мислење, верување и погледи. Суштината на толеранцијата е постигнување на единство во различноста (in plurum est uniqe).

Од дамнешни времиња контактите меѓу различни цивилизации и култури и далечни држави се засновале на взаемно почитување на различните мислења, обичаи, култури, верувања на другите народи и припадници на други култури и културни вредности. Со текот на историјата доаѓало до израз на исклучивоста, нетрпеливоста, одбојност и непријателство спрема другите кои се разликуваат. Верската нетолеранција е најстар облик на нетолерантност. Паралелно на верската нетолеранција, се јавиле и други форми на нетолерантно однесување како на пример на етничка, расна, јазична и национална основа. Ако се навратиме хронолошки во историјата ќе видиме многу примери каде нетолеранцијата била главна причина за големи историски конфликти.

Принципот на толеранција е еден од составните елементи на демократската теорија и претпоставка за работа на демократските институции, пред се толеранција спрема различното мислење, бидејќи без соочување и борба на мислење нема демократија и прогрес на човековиот дух. Толеранцијата значи отвореност, критичност, почитување на различното, но и потрага по компромис. Познатата револуционерка Роза Луксембург (1870-1919) напишала “*Слобода само за оние кои ја поддржуваат владата, само за членовите на една иста партија – колкав и да е нивниот број – не е слобода. Слободата е секогаш и исклучиво слобода за некого кој мисли и различно.*” *(Die Russische Revolution).*

Толеранцијата подразбира поседување на еден повисоко ниво на знаење и политичка култура за почитување на различното мислење. Сен Жист со својата позната парола “нема слобода за непријателите на слободата” всушност се залага да нема ни толеранција спрема нив.

Толеранцијата не е статична категорија. Таа има своја динамика и развој. Таа се учи и развива низ целиот живот. Но, и трпеливоста има свои граници. Според *Лешек Колаковски* неможат и несмеат да се толерираат: агресијата, геноцидот, мачењето, експлоатирањето, понижувањето и др.

Според Декларацијата за принципите на толеранцијата на УНЕСКО од 1995, таа преставува “*почитување, прифаќање и правилно оценување на богатството на различности на културите во светот, на нашиот начин на изразување и на нашите начини на изразување на нашата сушност како човечки суштества...Толеранцијата е хармонија на различноста. Толеранцијата е вредност која го прави мирот можен и придонесува светот на војната да се замени со култура на миро”,.*

Творци на овој многу важен етички принцип се античките филозофи етичари, кои ја создадоа идејата дека сите луѓе се еднакви. Идејна основа за толеранцијата има и во индиското учење за ахимса, како етички метод на толеранција и неповредување на другите суштества но со зборови ниту со дела. **Џон Лок** (John Lock) во своите познати “Писма за толеранција” (1689-1692) се залага за поднесување и трпеливост кон различните погледи на светот и верски ставови. Тој во нив отворено вели дека “никој нема право на никаков начин да му нанесува штета на некој друг со лишување на неговите граѓански достоинства (права) или нив да ги укинува заради припаѓање на различна религија или верска практика.”

Францускиот филозоф **Волтер** (1694-1778) како голем хуманист и поборник за толеранција го напишал познатото дело “Расправа за толеранцијата” (1763), каде застанува во одбрана на сите добри луѓе (верници со исправен морал), кои се обвинети, осудени и убиени само затоа што биле од друга вера. Основните вредности што тој го протежирал во верски поделената Европа се: не го мрази ближниот свој заради неговото мислење (различно), биди праведен, биди милостив, на сите луже гледај како на свои браќа зошто сите луѓе се деца на ист татко и создадени од еден Бог.

Толеранцијата е општа вредност во сите сфери од животот: во политиката, образованието, политиката, меѓународните односи, етничките заедници, соседите. Таа се манифестира низ разни облици на живеење и дејствување: мирољубива коегзистенција, добрососедство, кохабитација, екуменизам, регионална соработка итн.

Водењето на дијалог е најдобриот метод за разбирање меѓу луѓето со различни погледи за било кое прашање. Преку дијалогот се гради доверба меѓу страните, се сознаваат потребите на секој, се развиваат алтернативи за разрешување на спорот и доближување на ставовите, заеднички одлучуваат за решението (одлуката). Денес, во современиот свет најпознати форми на дијалог се: *меѓурелигискиот* (дијалог меѓу разни верски конфесии), *политичкиот* (дијалог помеѓу позиција и опозиција), *социјалниот* (дијалог меѓу синдикатот и работодавачите), *интеркултурен* дијалог (дијалог меѓу различни култури) итн. Ова подразбира почитување на различноста или воспоставување единство на различноста.

**3. ЕТИЧКИ УЧЕЊА**

**3.1. Конфучие** (551-479 п.н.е).

Неговата главна цел била наоѓање пат за мирен просперитет на општеството. Тој со својата филозофија се обидел да формулира учење чија цел била да се зацврсти моралот независно од религијата. Тој сметал дека човекот без никаква казна мора на научи да ги следи правилата на хуманоста и етиката. Хуманоста и етиката ги зацврстуваат семејството; тоа пак , придонесува за мирот во државата, а државата е таа која ќе му донесе на човекот среќен живот и благосостојба.[[9]](#footnote-10) Тој направил прв обид во историјата да се изгради автономија на моралот кој не е поврзан со религијата, односно бил против оние кои општеството сакале да го градат само врз насилство и казни и се залагал тоа да се заснова на етички принципи, верувајќи дека човекот повеќе е наклонет кон доброто отколку кон злото и ја негувал надежта во делотворноста на моралниот проповед.[[10]](#footnote-11) Конфучиј постојано укажувал на неопходноста на моралниот авторитет на владата “Управувањето е исправање“. Доколку покажувате пример на праведност, кој ќе се одважи да постапува неправедно?... Доколку вие не бидете алчни, луѓето нема да крадат.”[[11]](#footnote-12)

**3.2. Сократ и софистите**

Сократ и Софистите се изворот на европската филозофска етика. Сократ во своите филозофски погледи за етиката ги поставува на научна основа. Тој настојува да покаже и докаже дека постојат објективни општи критериуми на исправноста, како во моралот, така и во управувањето со општеството и државата. Според Сократ секој човек може да дојде до поимите добро и зло, исправно и неисправно, и тоа врз основа на увидот на сопствената морална свест и објективното значење на моралните поими за меѓучовечките односи и општествените односи во целина. Секој треба да се спознае себе си и да дојде до јасна свест за оние принципи кои веќе се наоѓаат во неговата душа. Оваа негова метода почива врз претпоставката за морална автономија на човекот, па оттука Сократ се смета за основоположник на **автономната етика**.

Моралната автономија на човекот е здружена со уверувањето дека за моралниот живот на човекот од голема важност е неговото сознание, размислување и знаење за последиците на сопственото дејствување. Според Сократ, ниту еден човек не го избира злото доброволно, не греши намерно, туку затоа што не вложува труд да постигне вистинско знаење за она што е добро или лошо. Добродетелта е знаење и таа се учи.

* 1. **Платоново учење за Доброто**

Платоновото етичко учење се темели на тоа дека врвната цел и смисла на животот може да биде само врвното Добро. Идејата на Доброто, Вистината и идејата за Убавината е една од трите врвни идеи во неговата теорија на идеите. Платоновото етичко учење можеме да го поделиме во два дела: на учење за највисокото Добро и вредноста на животот и на етичко-политичко учење за односот на поединецот и разните општествени класи спрема државата. Според него, државата е највисокото Добро и надвор од неа нема доблести за човекот. Затоа тој државата ја гледа како творба која ќе биде устоена според најдобрите закони, и во неа се треба да биде во склад со идејата за Доброто. На тој начин во државата ќе се реализира идеалот на **Правдината**.

* 1. **Аристотелово учење за вистинската мера**

За разлика од Платоновото учење кое се темели на идеализмот, Аристотел учење е концепирано како реален поглед на свет, а во тој контекст тој создава реалистичка филозофија и реалистичка етика. Негови најпознати дела се: Никомахова етика и Евдемова етика.

Според него општото (идејата, формата) постои и може да постои единствено низ поединечната сетилна, практична и конкретна стварност, а нормите, насоката на развојот на живите суштества е дадено во нив самите, како нивна внатрешна, природно дадена цел и обликувачка сила.

Најзначајниот дел на Аристотеловата етика се наоѓа во нејзиниот содржаен момент, според кој таа ја стекнува својата највисока **вредност**. Аристотел смета дека природата секогаш се грижи да ја запази вистинската мера, и држејќи ја секогаш средината, не дозволува било какви крајности да ја нарушат рамнотежата во односите меѓу нејзините различни делови. Меѓутоа, во човековата свест и постапки перманентно има **опасност од крајности.** За да ги избегне овие крајности, Аристотел на човекот му препорачува да биде умерен и разумен, бидејќи умереноста е средина меѓу две зла, меѓу претераноста и недостигот. Доблеста ја пронаоѓа и одбира **средната** **(вистинската) мера**.

* 1. **Христијанска етика**

Суштината на етичкото учење на христијанството како религија е содржано во Светото Писмо (Библијата), во Стариот Завет преку Десетте божји заповеди (морални заповеди) кои се дадени во форма на морални норми како што се: “........Почитувај го твојот татко и мајка....!, Не убивај!, Не прави прељуба!, Не кради!, Не сведочи лажно против свој ближен!, Не посакувај ништо што е туѓо! .......”.[[12]](#footnote-13)

* 1. **Мартин Лутер (1483-1546)**

Мартин Лутер е водачот на реформацијата на црквата во текот на 16-от век. Тој го поттикнал христијанскиот народ во Западна Европа да се спротистави на Римокатоличката црква и папската доминација врз христијаните, која во тој период живеела на грбот на нејзините верници, воведувајќи меници за откупување на гревовите. Во 1517 година, јавно ги изнесе 95-те тези за реформа на црквата, што доведе до широко народно движење против папската власт. Всушност, движењето беше насочено против феудалното општествено уредување, на кое црквата му даваше организациона форма. Кога реформацијата доведе до селанска војна против феудализмот во 1525 година, Лутер направи се движењето да биде задушено.

Суштината на Лутеровата етика се состои во тоа што тој смета дека вистинските морални правила се божјите заповеди како божји наредби. Според него, покорувањето на таквите морални правила не може да ги задоволи човековите желби, па се создава антагонизам помеѓу она што го сакаме и она што Бог ни налага да правиме. Волјата и разумот на човекот не можат да го прават она што Бог го налага, туку прават гревови, па оттука човековото дејствување е спротивно на разумот и волјата. Единствено луѓето тоа можат да го прават со помош на божјата милост, бидејќи ниту едно човеково дело не е добро дело. Лутер се залагал за слобода на проповедање на евангелието.

* 1. **Барух де Спиноза (1632-1677)**

Барух Спиноза е холандски филозоф со еврејско потекло кој го напиша делото “Етика”. Етичкото учење на Спиноза е познато како етички рационализам во смисла на тоа дека сознанието е највисоката вредност на човекот, а тоа е неговата слобода. Ова подразбира дека човекот треба да ја осознае ограниченоста на својата слобода и својата моќ, да ја сознае својата конечност, да мисли на животот, а не на смртта, да го прави она што е во негова моќ, да ја исполнува својата човечка должност, а она што е надвор од неговата моќ да го прифати со победничка смиреност.

Исто така, етичкото учење на Спиноза е во тесна корелација со неговото филозофско учење, според кое човекот, природата и Бог се во единство (Deus sive natura – Бог или природа). Со помош на рационализмот Спиноза во своите индивидуалистичко-утилитаристички сфаќања за животот се залага за **алтруизам** (љубов кон човекот) и **универзализам**. Кога ја бараме сопствената корист, разумот ни зборува дека најголемата корист е другиот човек, па затоа не треба да тежнееме кон нешто што би било штетно за другите.

* 1. **Томас Хобс** (1588-1679)

Томас Хобс (Thomas Hobbes) е познат по теоријата на општествен договор, според која луѓето осниваат држава со договор. Суштината на оваа теорија е дека луѓето со раѓањето стекнуваат одредени природни права, а државата кои ја формираат со општествен договор, треба да служи како средство за заштита на тие природни права. Природните права се загрозуваат со секојдневни конфликти помеѓу луѓето. Ваквата природна состојба Хобс ја опишува со тврдењето дека во неорганизираното општество секој човек е непријател на другиот човек *(homo homini lupus est),* додека природната состојба на општеството е војна на секој против секого *(bellum omnium contra omnes).* Со цел да ги спасат своите права, луѓето формираат држава, на која и се пренесуваат одредени права, под услов таа (државата) да ги штити природните права на граѓаните. Најпознато дело на Т. Хобс е Левијатан.

* 1. **Утилитаризам и либерализам**

Главни преставници на утилитаризмот се англиските филозофи и етичари Џереми Бентам и Џон Стјуарт Мил. Нивните етички учења ја аспектираат теоријата за слободата или либерализмот.

Џереми Бентам (1748-1832) своето етичко учење го темели на антрополошко-психолошки факти, според кои човекот тежнее да ги одбегне страдањето и болката и да постигне задоволство. Според него со човекот суверено владеат **болката** и **задоволството**. Во разработката на сопствената етичка теорија, Бентам изградил еден вид морална аритметика или етичка сметка која опфаќа неколку битни критериуми за одредување на вредноста на самите задоволства. Според него, такви критериуми можат да се сведат на седум основни и тоа: 1. Интензитет; 2. Траење; 3. Извесност или неизвесност; 4. Близина или одалеченост 5. Плодност; 6. Чистота 7. **Обем т.е. број на лица на кои задоволството се шири.** Дури седмата карактеристика го вбројува Џ. Бентам и утилитаризмот во историјата на познати етичари. Вреднувањето на задоволството т.е. неговата раширеност и бројност му даваат на Бентам широка општествена и хуманистичка димензија: најголема можна среќа за најголем можен број на луѓе! Задоволството ќе има поголема вредност ако тоа се прошири на поголем број на луѓе.

Џон Стјуарт Мил (1806-1873) своето учење за утилитаризмот го темели врз психолошки основи, надополнет со учењето за либерализмот, како универзална слобода за сите луѓе, особено од политички аспект, каде државата треба да биде целосно ставена во функција на самостојност и среќа на своите граѓани. Според Мил во човековата природа доминира стремежот кон **корисност** (utilitas), но не само на поединецот, туку корисност за сите луѓе во светот преку универзално тежнение-**постигнување на општа среќа.** Значи**, индивидуалното** и **колективното** мора да бидат усогласени, а тоа е можно единствено во цивилизираните општества, во кои секој човек е обврзан да живее во добри односи со другите.

**Либерализмот** како филофофско и политиколошко учење во себе содржи и елементи на етичко учење. Етичкото во ова учење се состои во давање најголемо значење на човековата индивидуа (индивидуализам), наспроти групата, колективитетот. Целта на либерализмот е да создаде општество во кое ќе има максимални услови за развој на индивидуата, која ќе напредува согласно способностите што ги поседува и ќе ја дели судбината на одлуките што ќе ги донесе самата. Слободата на индивидуата е исто така важна вредност на либерализмот, со тоа што индивидуата мора да поседува максимална слобода, но притоа да не ја повредува слободата на другите. Индивидуализмот се темели на еднаквоста на единките пред законот, политичка еднаквост. Ова учење не ја поддржува социјалната еднаквост, бидејќи разликата во богатството на индивидуите се заснова на индивидуалните способности и потенцијали, односно тој кој што е поспособен, поработлив ќе има повеќе. Добра страна на ова етичко учење е што се залага за воспоставување на правила на игра што ќе важат за сите еднакво, на индивидуите да им се дадат еднакви шанси за еднаков старт, а ќе победи најдобриот. Толеранцијата е следниот елемент на ова учење. Значи давање можност за искажување различни ставови, мислење а да победат најдобрите зад кои ќе застане мнозинството. Влијанието на државата треба да биде минимизирано – минимална држава, особено во економската сфера каде неприкосновено владеат пазарните законитости.

* 1. **Фридрих Ниче (1844-1900)**

Фридрих Ниче спаѓа во преставниците на т.н. натуралистичко-еволуционистичка етика. Негови најпознати дела се: “Така зборуваше Заратустра“, “Волја за моќ“, “Од онаа страна на доброто и злото“, ”Генаологија на моралот“, “Анти христ“ и др. Учењето на Ниче инсистира на волјата за моќ, која според него е вистинска волја; таа е вистинската реалност; таа е самиот живот; човекот со волја за моќ е вистински човек. Смислата на животот е постојана борба за живот и самоодржување. Во таа борба за живот опстојуваат и победуваат само најсилните и најспособните, и затоа само тие и таквите заслужуваат морална и секоја друга поддршка. Слабите и просечните, скромните и немоќните, се осудени на пропаст и исчезнување. Моралот, пак е прерушена волја за моќ. Тој е израз на лутината, омразата, зависта и побуната на слабите и неспособните против моќните луѓе.

Очигледно кај Ниче преовладува влијанието на Дарвиновата теорија на еволуционизмот, според која послабите суштества исчезнуваат на сметка на појаките. Тој, на местото на Бога го поставува **Натчовекот**. За Ниче натчовекот е слободна и борбена личност, јунак и гениј, смел и храбар воин, возвишен творец на големи дела, кој не се придржува до никакви правила, освен до оние кој самиот си ги поставува. Сожалувањето и милоста на Натчовекот не му се својствени. За натчовекот не важат постојните морални и други вредносни норми. Моралот е измислица на слабите личности

Филозофското учење на Ниче за натчовекот беше погрешно интерпретирано, особено за време на фашизмот кога нацистичката идеологија го приспособи ова учење за своите политички цели, каде натчовекот е припадник на чистата ариевска раса, која има право да ги покори сите други народи кои се пониска раса.

Ниче, иако беше голем противник на доктрината на расизмот, империјализмот и милитаризмот, сепак, некои теоретичари неговото учење погрешно го интрепретираа и применуваа, па затоа не може овој мислител да се смета за предвесник на нацизмот.

* 1. **Марксистичка етика**

Творци на марксистичкиот концепт на етиката се Карл Маркс (и Фридрих Енгелс. Иако во нивното учење не постои експлицитна и разработена етичка теорија, тие, во рамките на *своето општо филозофско, eкономско и политичко учење* воспоставиле етички ставови и заложби кои се однесуваат на борбата против човековото отуѓување (алиенацијата), класната борба, експлоатацијата и оплодувањето на капиталот. Круна на марксистичката филозофија е теоријата на револуционерната борба според која до бескласно и хумано општество може да се дојде по пат на револуционарен преврат. Марксистичката етика можеме уште да ја наречеме и социјалистичка етика чиј основен постулат е еднаквоста меѓу луѓето. Оттука можеме да кажеме дека **марксистичката етика е хуманистичка етика.**

Во периодот на реалниот социјализам (1945-1989), напредокот во кариерата на секој човек беше поврзано со исполнување на критериумот на морално-политичката подобност и одговорност. Ова подразбира дека за добивање на висока општествено-политичка и државна функција треба да си член на тогашната комунистичка партија, односно Сојуз на комунисти и да размислуваш како највисокиот партиски орган (ЦК-Централен комитет). Во спротивно, никој нема изгледни шанси за повисока општествена функција.

**3.12**. **Фернандо Саватер (1947)**

Роден е во баскискиот град Сан Себастијан. Спаѓа во редот на современите шпански филозофи етичари. Тој е еден од најпознатите професори по етика и филозофија на Универзитетот Баскија и Мадрид. Отворено се залага против методите што ги применува Баскиската сепаратистичка организација ЕТА.

Саватер, сакајќи на својот малолетен син да му ги објасни најважните аспекти на моралот, односно доброто однесување во 1991 година ја напиша познатата книга “Етика за Амадор” дело кое стана најпопуларно дело на етичка едукација на младата популација, која штотуку зачекорува во разбрануваниот и неетичен живот. Саватер во наведеното дело пишува дека секој човек во својот живот се наоѓа пред сериозен испит, односно сериозен крстопат: *дали ќе го избере добиот или лошиот пат*. Затоа кога го избираме патот-дестинацијата треба многу да внимаваме да не згрешиме, и изборот секогаш да ни биде правилен кој пред се ќе се базира на нашите животни сознанија и искуства. Тоа животно сознание и животно искуство за правилен избор на живиотниот пат на секој човек можеме да кажеме дека се нарекува **етика.**

**4.ЕТИКАТА И ЧОВЕКОВИТЕ ПРАВА**

**4.1. Етички концепт на човековите права**

Етиката и човековите права се поими кои се тесно поврзани помеѓу себе. Основно прашање кое етиката како филозофија на животот си го поставува е како да се сочува човековото достоинство низ призмата на човековите слободи и права? Нема етика без човекови права, ниту човекови права без етика. Етичката компонента на човековите права се наоѓа во нивното почитување и заштита. Не е доволно човековите права да се гарантираат со устав или закон, туку, уште поважно е тие да се почитуваат, како од институциите на државата, така и од самите индивидуи. Доколку бидат повредени тие треба бескрупулозна да се заштитат.

Поимот човекови права стана актуелен по завршувањето на Втората светска војна и формирањето на ООН. Човековите права преставуваат највисок дострел во развојот на етичкиот и вредносниот систем на човекот. Тие преставуваат синтеза на хуманата димензија на сите религиозни, филозофски и правни учења, но и мерило на достигнатиот степен на цивилизциски развој на човештвото.

Коренот на етичкиот концепт на човековите права длабоко се содржани во различните етички учења кои го разграничувале доброто и лошото во животот на луѓето, кои се нераскинливо поврзани со различни религиозни учења и верувања и обврските што ги поставуваат овие верувања пред човекот (грижа за другиот, сочуство, солидарност, чувство на одговорност). Дел од корените на моралниот концептот се интегрирани во филозовските и правните теории за човекот и неговите права и слободи. Најпознати современи филозофски и правни учења за етичкиот концепт на човековите права се: доктрината на природното право, политичкиот либерализам, демократијата, владеење на правото и правна држава. Човековите права освен што имаат правна, политичка, социјална, и културна димензија, тие имаат и голема етичка димензија. Етичката димензија на човековите права не подразбира само нормативно правно уредување на овие права, туку и нивна ефективна заштита преку одредени правни инструменти. Историски гледано човекот секогаш се борел за своето достоиниство, дигнитет, за слобода, еднаквост и рамноправност. Човековата историја е всушност е историја на потчинување и омаловажувње на човековата личност. Основата на етичкиот концепт на човековите права лежи во почитувањето на животот и достоинството на човекот. Голем број на филозофи, мислители од различни временски периоди ги анализирале и проучувале причините за нееднаквоста и нерамноправноста меѓу луѓето. Нивната заложба била да се почитуваат човековите права и слободи од сите аспекти Во секоја историска епоха имало поединци кои со своите политички, религиозни и етички ставови и погледи отворено се залагале за слобода, рамноправност, еднакавост и демократија.

**Аристотел** е еден од првите антички филозофи кој ја увидел поделбата на општеството на класи (неморална појава) кој за робовите рекол дека се орудија кои зборуваат.

Во средниот век, најважен правен документ со силни етички принципи е **Големата повелба за слободите** (Magna Carta Libertatum) од 1215 година. Во Повелбата стои дека “правото и правдината никому нема да бидат продадени, ускратени или одложени”.[[13]](#footnote-14) Во неа се навестени правото на граѓаните во определена постапка да ги заштитат своите слободи и права *(due process of law).*

**The Habeas Corpus Act** (1679) е акт со кој се регулира постапката за заштита на граѓаните од самоволното лишување од слобода. Со него се штитела единката од самоволието на државната власт и од полицијата. Според одредбите на овој акт пропишано е дека никој не може да биде уапсен за дело кое не било предвидено со правото (Nullum Crimen Nulla poena sine lege), а секој уапсен граѓанин имал право да побара да биде изведен пред суд за да ја докаже својата невиност.

**Декларацијата за независност на САД** (Declaration of Independence) од 4.07.1776, се засновува на концепцијата за природните права која поаѓа од тоа дека *сите луѓе се раѓаат со еднакви права и дека нивниот Творец ги обдарил со неотуѓиви права , како што се правото на живот, правото на слобода и правото на среќа*. Правото на среќа е ново право кое денес сите го препознаваат како американски сон за подобра иднина (American dream).

Интенцијата на оваа Декларација е потребата од раскунување на политичките врски на американските колонии од англиската колонијална власт која била деспотска и воведувала високи даноци итн.

**Декларацијата за правата на човекот и граѓанинот** (Declaration des droits de l home et du citosen) од 1789 година преставува најзначаен документ на Француската револуција со универзално значење за човековите права. Декларацијата содржи многу слична формулација во која се истакнува дека “сите луѓе се родени еднакви во своите права”.[[14]](#footnote-15) Во овој акт доаѓа до израз концептот на француското просветителство и природните права на човекот. Во неа биле утврдени следните права: право на еднаквост, право на слобода, право на безбедност, слобода на мислата, слобода на говорот, слобода на уверувањето и др.

**4.2.Меѓународно-правна рамка за човековите права и слободи на ООН**

Денес, идејата на човековите права, својот развој и реалност ја темели на првите меѓународни документи, процедури и организации за заштита на правата на човекот донесени од страна на **ООН.** Најважни меѓународни правни инструменти за човековите слободи и права се содржани во:*Повелбата на ООН од 1945, Универзалната декларација за човековите права од 1948, Меѓународниот пакт за граѓански и политички права и Меѓународниот пакт за економски, социјални и културни права од 1966 година (стапија во сила 1976).*

**А. Повелба на ООН**

Создавањето на ООН, на 26-ти јуни 1945 година може да се означи како реализација на идејата на создавање на универзална меѓународна организација за обезбедување на трајност на светскиот мир и безбедност, при што верувањето во човековите права е потврдено со Повелбата на ООН од 1945 како формален почеток на универзализација на човековите права. Преамбулата на Повелбата ја искажува решителноста на ООН да ја воспостават вербата во основните човекови права, во достоинството и вредноста на индивидуата, во рамноправноста меѓу мажите и жените, и на малите и големите народи, како и да создаваат стимули за заштита на основните човекови слободи и права, независно од нивниот пол, раса, јазик или вероисповед. Повелбата ги обврзува сите држави членки на ООН да ги штитат и унапредуваат човековите права. Појдовна синтагма на Повелбата на ООН

Одма после оснивачката конференција на ООН, во рамките на Економско социјалниот комитет се формира Комисија за човекови права, која доби за задача да изработи нацрт Меѓународна повелба за човекови права. Комисијата имаше тројна задача: да изготви Декларација, Пакт и Мерки за имплементација. Нацртот е работен од 24 мај до 18-ти јуни 1948 година и предаден до Генералното собрание на ООН на разгледување на неговата 183-та седницаја одржана на 10.12.1948 каде со 48 гласови ,,за,, 8 воздржани и ниту еден ,,против,, е усвоена Универзалната декларација за човековите права, како заеднички стандард на постигнување на сите народи и сите нации.

**Б. Универзална декларација за правата на човекот**

Универзалната декларација за правата на човекот на ООН(Universal Declaration of Human Rights 1948)е донесена од Генералното собрание на ООН. Со Декларацијата човековите права стануваат меѓународен (универзален) стандард. Декларацијата не преставува правно обврзувачки документ и во врска со нејзината операционализација не се формирани никакви посебни тела, механизми или процедури. Меѓутоа, тоа не значи дека Универзалната декларација нема никаква практична вредност и дека останува само збир на добри желби прифатени од страна на државите. Во Универзалната декларација стои дека: “*сите човечки суштества се раѓаат слободни еднакви според достоинството и правата.Тие се обдарени со разум и совест и треба едни кон други да постапуваат во духот на братството (чл. 1)*”. Сите права и слободи утврдени со оваа Декларација му припаѓаат на секое лице без разлика на расата, бојата на кожата, полот, јазикот, вероисповеста, политичкото или друго мислење, националното и општественото потекло, имотната состојба, раѓањето или било кои други услови. Со Декларацијата се утврдени над 30 човекови слободи и права како на пример: право на живот, еднаквост пред законот, слобода на движење, право на азил, право на државјанство, право на имот, право на слобода на мислата, совеста и вероисповест, вклучувајќи ја слободата на промена на вероисповест или убедувањето, слобода на мислење и изразување, право на слобода на мирно собирање и здружување, право на социјално осигурување, право на работа и слободен избор на работа, право на еднаква плата, право да образува синдикати и слободно да стапува во синдикати, право на образование, и др. Декларацијата препорачува меѓународните конфликти да се решаваат по мирен пат, со взаемно почитување, разбирање и со дијалог, а не со насилни средства (војна).

По донесувањето на Универзалната декларација за човековите права, ООН донесе и други меѓународно-правни инструменти за човековите слободи и права од кои најпознати се: Меѓународниот пакт за граѓански и политички права (ратификуван од 149 држави) и Пактот за економски, социјални и културни права од 1966 година. Универзалната декларација и двата меѓународни пакта го сочинуваат **Меѓународниот закон за човекови права**. Универзалната декларација својата прва операционализација и конкретизација ја добива со двата меѓународна Пакта на ООН (Меѓународен пакт за граѓански и политички права и Меѓународниот пакт за економски, социјални и културни права).

**В. Meѓународниот пакт за граѓански и политички права (ООН)**

Меѓународниот пакт за граѓански и политички правае усвоен од страна на Генералното собрание на ООН на 16.12.1966 г., а стапи во сила на 23.03.1976 година. Пактот преставува меѓународно-правен инструмент во кои се уредени основните граѓански и политички права на човекот. Пактот поаѓајќи од начелата прокламирани во Повелбата на ООН дека признавањето на вроденото достоинство и еднаквите и неотуѓивите права на сите членови на човековото семејство е темел на слободата, правдата и мирот во светот. Во Пактот се содржани следните права и слободи: Сите народи имаат право на самоопределување и слободно да располагаат со своите природни богатства; еднакво право на мажите и жените; секое човечко суштество има право на живот; секој осуден на смрт има право да бара помилување или замена на казната; никој не може да биде подложен на мачење, ниту свирепо, нечовечко или понижувачко постапување или казнување;никој неможе да биде држан во ропство и трговија со робови; никој неможе да биде држен во потчинетост; секое лице е слободно да ја напушти било која земја вклучувајќи ја тука и сопствената; секој има право на слобода на мислење, совест и вероисповед; слобода на изразување; секое дете има право да стекне државјанство; право на слободно здружување и организирање на синдикати и др.

**Г. Меѓународен пакт за економски, социјални и културни права**

Овој Пакте усвоен од страна на Генералното собрание на ООН на 16.12.1966 г., а стапи во сила на 23.03.1976 година. Овој Пакт содржи корпус на економско, социјални и културни права од кои како поважни би ги издволиле следните: правото на самоопределување, еднакви права на мажот и жената, право на работа и слободен избор на професија; безбедни и хигиенски услови за работа; минимална плата која гарантира основна егзистенција; еднаква награда за работа од еднаква вредност; право на одмор, слободно време, платено отсуство од работа и награда за државни празници; право на секое лице да основа синдикати; право на штрајк; право на социјално осигурување; право на образование и др.

**4.3. Институционална рамка на ООН за заштита на човековите права**

На меѓународно ниво се формираат неколку системи од институции за промовирање и заштита на правата на човекот. Најшироко и најкоплексен систем од институции и процедури за промоција и заштита на човековите права е системот на ООН. Системот на институции на ООН го сочинуваат следните органи: Генерално собрание, Советот за безбедност (15 членки од кои 5 постојани и 10 променливи), Економско-социјалниот комитет (ЕКОСОК) кои е составен од 54 членки на ООН.

Најважно тело во системот на ООН кое се бави со човековите права е **Комисијата за човекови права** која е формирана во 1946 година и заседава еднаш во годината во Женева.

Во рамките на ООН функционира и **Висок комесар за човекови права** кој е формиран во 1994 година од страна на Секретаријатот на ООН. Задачата на Високиот комесар е да ги остранува сите пречки за целосна реализација на сите човекови права и спротивставување на повредите на човековите права.

Освен наведените тела, во рамките на ООН функционираат повеќе специјализирани организации за разни области кои во голема мера се занимаваат со некој аспект на практикување и заштита на човековите права и слободи: *УНИЦЕФ* (за деца), *УНЕСКО* (образование, наука и култура), *ФАО* (за храна), *МОТ* (за труд), *СЗО* (здравство) чија основна мисија е развој и подобрување на условите за животот, образование, наука, културата, здравството, дистрибуирање на храна во критичните региони и друго. Овие специјализирани организации на ООН се носители на голем број на меѓународни и регионални проекти за помош и подобрување здравјето, на условите за живот на децата, сиромашните, гладните, .

УНЕСКО многупати бил носител на разни проекти и акции за истражување на Етиката, развој на Биоетиката, за воведување на Етичко образование во училиштата во сите држави во светот со цел ширење на Универзалната етика, како израз на единство на сите етички интенции на патот кон создавање универзални етички принципи во целиот свет.

Во функција на развојот на човековите слободи и права, Генералното собрание на ООН усвои и други правни инструменти со кои се уредуваат специфични права (децата), од кои најпознати се: Декларацијата за правата на детето, Универзалната декларација за биоетика и човековите права.

Од сите горенаведени правни инструменти можеме да констатираме дека човековото минато низ историјата се состоело од борба за социјална правда, еднаквост, правичност и рамноправност. Етиката и човековите права имаат длабока онтолошка поврзаност. Ако ги анализираме врските на овие две категории ќе забележиме дека тие имаат многу заеднички елементи во човековото битисување и остварувањето на човековото достоинство. Значи етиката е тесно поврзана со човековите права. На врвот од скалата на етичката вредност е почитувањето на човековите права и слободи. Етиката како практична филозофија која го проучува односот меѓу луѓето од аспект на правење добро и лошо, човековите права како висока етичка вредност се основата на кои почива самата етика. Етиката со своето учење ги прокламира почитувањето на човековите права како највисока цивилизциска вредност.

**4.4. Правни инструменти за човековите права на Советот на Европа**

На регионално ниво, **Советот на Европа** во 1950 година ја усвои Европската *Конвенција за човековите права*, во 1961 година *Европската социјална повелба*, потоа *Европската повелба за локална самоуправа* во 1985 година, *Европската повелба за регионалните или малцинските јазици (1992), како и Рамковната конвенција за заштита на правата на националните малцинства (1995)*.

**Европската унија** има усвоено неколку правни инструменти за човековите слободи и права. На состанокот на Европскиот совет во Луксембург во јуни 1993 година е усвоена *Декларација за човековите права*, а во ноември 1993 година Европскиот совет усвои *Резолуција за човековите права, демократијата и развојот*. Сиот овој историски развој на идејата за човековите права ни дава право да заклучиме дека досегашниот развој, без разлика на застојот, доведе до видоизменување на свеста на граѓаните за улогата на своите права како коректив во системот во кој живеат. Свеста на граѓаните, државите и светот добија една нова етичка димензија во осознавањето на своето место во општеството, но и задачата, одговорностите и должностите на општеството во заштитата на истите тие права.

**А. Европска конвенција за заштита на човековите права и основни слободи**

Европската конвенција за човековите права од 1950 година е најзначајниот правен инструмент за човековите права во Европа. Оваа Конвенција преставува камен темелник на Советот на Европа заснована врз вредностите на плуралистичката демократија, владеење на правото и човековите права. Европската конвенција има еволутивен развој, така што во првичниот текст содржела само 16, а денешниот текст опфаќа околу 25 човекови слободи и права, со тенденција за дополнување со нови човекови права и слободи.

Во Конвенцијата контролните механизми за заштита на човековите права заземаат поголем простор и имаат поголемо значење за човековите права, бидејќи поважно е да се заштитат, отколку нивното постоење на хартија.

Конвенцијата има обврзувачко дејство за државите-членки откако таа ќе биде ратификувана во националното законодавно тело на државата членка на Советот на Европа. Конвенцијата стапува во сила од денот на влегување во сила на законот за нејзина ратификација.

Република Македонија Конвенцијата ја потпиша на 11 ноември 1995 година во Стразбур од страна на министерот за надворешни работи. Во март 1997 година Собранието на РМ го донесе Законот за ратификација на Конвенцијата за заштита на правата на човекот, првиот протокол, протоколот број 4, протоколот број 6, протоколот број 7 и протоколот број 7 и протоколот број 11 на Конвенцијата. Законот стапи во сила на 19 март 1997 година. Од тогаш Конвенцијата стана составен дел правото на Република Македонија. Со верификацијата на Законот за ратификација на Конвенцијата, Република Македонија ги прифати членовите 25 и 46 од Конвенцијата, со кои се прифаќа правото на граѓаните на индивидуална жалба против државата членка, во случај на непочитување на слободите и правата од Конвенцијата. Република Македонија ги ратификуваше сите протоколи, меѓу кој и протоколот 11 со кој се укина Европската комисија за човековите права, а се воведе на нејзино место Европски суд за човекови права.

Конвенцијата ги содржи следните права и слободи: право на живот, забрана на мачење, забрана на ропство и принудна работа, право на слобода и безбедност, право на правична судска постапка, право на почитување на приватниот и семејниот живот, слобода на мислење, совест и вера, слобода на изразување, слобода на собирање и здружување, право на брак, право на ефикасен правен лек, забрана на дискриминација, и др.

**Б. Европска социјална повелба**

Втората генерација на човекови права (економски, социјални и културни) во рамките на Советот на Европа се опфатени со Европската социјална повелба. Европската социјална повелба е усвоена во 1961 година од Советот на Европа, а стапи во сила во 1965 година. Овој акт уште се нарекува и Европски работнички устав, бидејќи ги уредува основните синдикални и социјални права. Повелбата има еволуционен развој, бидејќи таа е надополнувана и ревидирана со дополнителни протоколи. Правата кои се утврдени со Европската социјална повелба се:

1. права од областа на вработувањето,

2. права од сферата на социјалната сигурност и

3. права на посебна заштита на чуствителни групи (мајки, деца, инвалиди, возрасни).

Во изменетата Европска социјална повелба се утврдени вкупно 31 право. Листата на социјалните права е тешко да се заклучи, бидејќи постои тенденција таа да се шири со нови права кои ги наметнува новото време.

Со Повелбата се утврдени следните права: право на работа, право на правични услови за работа, право на безбедни и здрави услови за работа, право на правична на плата, право на организирање, право на колективно преговарање, право на децата и младината на заштита, право на вработената жена на заштита на мајчинството, право на професионална ориентација, право на професионална обука, право на заштита на здравјето, право на социјално осигурување, право на еднакви можности за вработување и работа без полова дискриминација, право на информирање и консултирање, право на учество во одлучувањето за работните услови и работната средина, право на достоинство на работата, право на заштита на работничките преставници, право на стан, итн.

За заштита на правата на вработените, Повелбата овозможува формирање на **Европски комитет за социјални права**, која има за задача да утврди дали државите членки на Советот ги почитуваат правата наведени во неа. Комитетот е составен од 12 независни, непристрасни членови кои ги бира Советот на министри на Советот на Европа со мандат од 6 години, со можност за уште еден мандат. Комитетот ја следи примената на националните закони на државите членки.

Втор контролен механизам за примена на одредбите на Повелбата е обврската на државата членка на секоја година да **поднесува извештај** како се применети законите и праксата во однос на Повелбата. Секој извештај се однесува на прифатените одредби на Повелбата. Доставените извештаи Комитетот ги разгледува и одлучува дали состојбата во државата е во склад со Повелбата. Комитетот ги донесува одлуките во форма на заклучок и се објавуваат секоја година. Доколку Комитетот има одредени забелешки, тие се доставуваат до државата членка со обврска истите да се отстранат во одреден временски рок. Ако државата членка не ги отстрани забелешките дадени од Комитетот, Советот на министрите доставува препорака до дотичната држава членка на Советот да ја промени состојбата со законите.

Трет начин на контрола над примената на Повелбата е **постапката на поднесување на колективни жалби**. Организации кои имаат право да поднесуваат колективни жалби пред Европскиот комитет за социјални права се: ЕТУЦ (Европска конфедерација на работниците од стопанските претпријатија), УНИЦЕ (Европската конфедерација на синдикатите од јавните претпријатија во Европа), и ИОЕ (Европското здружение на работодавачи), синдикатите и здруженијата на работодавачи од државата на кои се однесува, НВО и др.

**4.5. Европски суд за човекови права**

Европскиот суд за човекови права започна да функционира од 21 јануари 1959 година со седиште во Стразбур. Судот има онолку членови колку што има држави членки на Советот на Европа (47). Мандатот на судиите е 9 години со можност за повторен избор. Пресудите на Европскиот суд се конечни и правосилни. Тие се задолжителни и извршни за државите членки на Советот на Европа. Во надлежност на Европскиот суд се следниве прашања:

- индивидуални жалби;

- интерпретација на Конвенцијата на барање на држава членка на Советот на Европа;

- давање на советодавни мислења за за правни прашања сврзани со толкувањето на Конвенцијата и др.

Право на индивидуална жалба имаат физичките лица, невладините организации и група на единки кои сметаат дека им се повредени правата од Конвенцијата. Европскиот суд ќе ја прифати жалбата откако ќе бидат исцрпени сите домашни правни лекови, во рок од шест месеци, сметано од датумот на кој е донесена конечната судска пресуда од домашните судови.[[15]](#footnote-16)

Европскиот суд е обврзан да се обиде да постигне пријателско помирување меѓу жалителот и државата чиј органи ја сториле повредата на Конвенцијата. Ако се постигне пријателско помирување резултатите мора да бидат верификувани од Судот, односно предметот се симнува од списокот на предмети со одлука. На тој начин Судот се јавува во улога на медијатор во преговорите меѓу жалителот и застапникот на државата.

**4.6. Класификација на човековите права**

Денес постои широка лепеза на голем број човекови права со тенденција да се надополнува со нови. Историски гледано човековите права се создавале генерациски. Во првата генерација спаѓаат: **лични слободи и права**. Меѓу првите гарантирани лични права се правото на живот, на лична слобода, на сопственост, на среќа и слобода на совест. Подоцна оваа листа на права се проширува со: *право на заштита на физичкиот интегритет на човековата личност* (забрана на мачење и друго нечовечко или понижувачко постапување или казнување, презумција на невиност), втора подгрупа – оние слободи и права што го *заштитуваат духовниот интегритет на личноста* (правата насочени кон заштита на приватноста на човекот) и третата подгрупа - оние слободи и права што го изразуваат *статусот на човекот во општеството* (право на еднаквост пред законот и слобода од секаков вид дискриминација).

**Политичките слободи и права** се втората генерација на слободи и права. Тие права се: *слобода на мислење и говор, слобода на политичко здружување и дејствување, слобода на информирање, право на мирно собирање и протест, избирачко право, право за вршење на јавни функции, право на локална самоуправа, малцински права*.

**Социјално-економските и културните права** се трета генерација на човекови права. Тука спаѓаат: правото на сопственост, право на работа, право на социјална сигурност, право на дом, право на заработувачка, право на здравствена заштита. Во културните слободи и права спаѓаат: право на образование, слобода на научно и уметничко творештво.

**Еколошките права** се четвртата и најнова генерација на човекови права. Тие се: *право на здрава животна и работна средина, право на здрава генетски исправна храна и др.* Овие права произлегуваат од свеста и сознанието на граѓаните дека секоја единка – граѓанин станува свесен за фактот дека сето она што го има, го има благодарејќи на природата. Ова укажува дека експлатацијата на природните ресурси треба добро да се планират и обновуваат со цел рамнотежата во природата да се сочува.

**4.7. Мобинг**

Поимот мобинг е релативно нов термин во науката. Прв го употребил д-р. Хајнц Лејман. Зборот мобинг потекнува од англискиот збор *“mobb*”, што значи агресивен чопор и зборот *“mobbish“*, што значи грубо, вулгарно, примитивно, простачко. Научникот Конрад Лоренц (Konrad Lorenz), мобингот го споредува со однесувањето на чопор животни кон нивниот непожелен член, негов прогон се додека самиот не ги напушти.

Мобингот преставува нов облик на неетичко однесување во процесот на работа, односно, тој преставува облик на неетичко и паталошко комуницирање во процесот на работата и работното место. Наједноставно кажано мобингот значи вршење психолошки притисок и малтретирање на работниците на работното место. Заради големата зачестеност и долготрајно непријателско однесување, ова малтретирање резултира со големо ментално, психосоматско и социјално страдање на жртвата на мобинг. Често се поврзува и со зборот *“bully“*, што значи силеџија, насилник. Овој вид на неморално однесување кон работниците го забележал шведскиот психолог од германско потекло проф. Д-р. Хајнц Лејман (Heinz Leymann). Според д-р. Лејман мобингот се манифестира преку злонамерни забелешки, шпионирање, клеветење, закани, измачување со цел да се загрози интегритетот на некое лице, нејзиниот професионален, социјален и приватен живот.[[16]](#footnote-17) Како егзекутори на психичкото малтретирање се јавуваат самите работници индивидуално, група на работници, но и хиерархиски повисоко рангирани структури (работодатели, шефови, менаџери). Кога станува збор за малтретирање на работниците помеѓу самите себе кои се на исто равниште, тогаш имаме хоризонтален мобинг, а ако станува збор за психичкото малтретирање од управувачко-раководните структури над работниците тогаш имаме вертикален мобинг.

Во ЗРО на РМ во членот 9-а е дадена поширока правна дефиниција за мобингот која *гласи “секое негативно однесување од поединец или група кое често се повторува (најмалку во период од 6 месеци), а преставува повреда на достоинството , интегритетот, угледот и честа на вработените лица и предизвикува страв или создава непријателско, понижувачко или навредливо однесување, чија крајна цел може да биде престанок на работниот однос или напуштање на работното место.“[[17]](#footnote-18)*

**5. ЕТИКА И ПОЛИТИКА**

Етиката и политиката се тесно поврзани. Многу филозофи и политички теоретичари, од антиката до денес, политиката и политичката активност ја поврзувале со етички и морални принципи на однесување. Тие во политиката гледале јавна сфера која својот активизам власта треба го црпи од основните морални начела и принципи. Повеќето од нив во своите филозофски и политички ставови за политиката протежирале вредности како што се: еднаквост, слобода, демократија, мир, толеранција, недискриминација итн. Меѓутоа, познатиот фиорентински политичар, писател и теоретичар **Николо Макиевели** (Nicolo Machiavelli, 1469-1527), во своето познато дело Владетел (*Il Principe* 1513), со неговата позната максима “*целта ги оправдува средствата*” ги одвоил моралните принципи од политиката (макијавелизам). Тој владеењето го сфаќал како метод на водење на политика, кој се состоел во култот на силата, непочитување на верата, циничната аморалност, идејата со сите средства, дури и најподлите и најнехуманите, да се применуваат ако со нивната примена можат да се остварат крупни и “возвишени” цели. Макијавели во политички поделената Италија, се залагал за создавање на централизирана национална држава и предлагал тоа да се оствари со помош на апсолутистички монарх кој би се потпирал на војската и кој во интерес на нацијата не би се воздржувал од употреба на ниту едно средство (воена сила). Преку примерот на макивејализмот сакаме да потенцираме дека најчесто политиката се перцепира како неморална сфера, каде владее страста, желбата за власт, пари, поделба на луѓето и др.

Во историјата постојат голем број на позитивни примери за практицирање на добра политичка етика во сферата на човековите слободи и права. Неколку оставија силен печат во современата историјата кои се вистински пример за идните генерации.

Во далечната 1893 година **Мохандас Карамчанд Ганди** (1869-1948) познат како **Махатма Ганди (Голема Душа)**, патувајќи со прва класа во воз на релацијата од градот Дурбан до Преторија (Јужна Африка), грубо бил исфрлен од кондуктерот, бидејќи несакал да премине во втора класа. Индусите и другите обоени луѓе тогаш немале право да патуваат во прва класа. Навреден и понижен, тој, ноќта ја поминал во чекалната на железничката станица, и се запрашал дали мора да ја трпи неправдата. Одлучил дека повеќе нема да трпи неправди, но за искоренување на неправдата ќе се бори со ненасилни методи. Неговата одлука се преточи во барање на вистината преку конкретни акции. Тоа беше акција со ненасилство кое прерасна во вистинска филозофија на ненасилство (сатјаграха). Овој настан длабоко бил врежан во свеста на младиот Ганди по што тој се преобрази во голем лидер на сиромашните слоеви во Индија. Гандиевата социјално-филозофска мисла се развива под влијание на Толстоевиот принцип на неспротивставување на “злото со друго зло”, како идеал на христијанството кое идејно се надоврзува непосредно на социјално-религиската реформа Рамакришна (1836-1886) во Индија, чиј покрет тежнее за морално и општествено заздравување на земјата од раздор и верско секташтво. Рамакришна проповедува еднаквост на сите религии , особено на хиндуизмот, мухамеданството и христијанството.

Што е Сатјаграха? САТ (вистина) + АГРАХА (сила)=САТЈАГРАХА или во превод Сила на вистината. Значи, сила која извира од самата вистина и љубовта кон ненасилството. Столбот на кој што се потпира сатјаграха е ахимса, т.е. активна љубов. Тоа е ненасилна борба заснована на вистината. Оваа борба Ганди запрв пат ја започнува во Јоханесбург, Јужна Африка, на 11 септември 1906 година, а ја продолжува во 1920 година започува ненасилна борба за ослободување на Индија од Британската колонијална власт. Тој со силата и моќта на филозофијата на ненасилство успеа да го мобилизира индискиот народ во борбата за независност и слобода од Британската империја без употреба на оружје. Во 1947 година ја порази Британската империја со употреба на Сатјаграха, т.е. жива сила. Според Ганди, најголемата сила е отпорот на народот. Една од пораките на Ганди е ,,*граѓанската непослушност станува света должност кога државната власт станува нелегитимна и корумпирана (неморална).* За да успее Сатјаграха треба да се исполнат три предуслови.

1. Целта мора да е правична;
2. Треба да се биде храбар, односно стравот треба да се стане проактивна трансформирачка и креативна сила, а гневот да се контролира; таа бара трпеливост, упорност и предаденост,
3. Противник е неправдата, а не конкретни лица (со име и презиме).

Во 1963 година поради силно изразениот расизам и сегрегацијата кои тогаш доаѓаа до израз во САД се појави силно граѓанско движење за човекови слободи и права. Инспирација американските граѓани за борба против правењето разлика по основ на раса добија од Декларацијата за независност на САД од 1776 и Уставот на САД од 1787, каде во Преамбулата пишува дека сите луѓе се раѓаат еднакви. Ова движење предводена од познатиот лидер за човекови права д-р. **Мартин Лутер Кинг** (баптистички свештеник) на 28.08.1963 година го организираше познатиот марш за работа и слобода кога во главниот град Вашингтон од сите сојузни држави дојдоа над 250 илјади американци, од кои повеќето беа афроамериканци, но имаше и белци, барајќи да се донесат сет на закони кои се однесуваат на укинување на подредената положба на афроамериканците (десегрегација, право на достоинствена работа, право на глас). Говорот на Мартин Лутер Кинг, “Имам сон“ (J have a Dream) предизвика овации и воодешевување кај присутните и се смета заедно со Гетсбуршкото обраќање на Абрахам Линколн за еден од најдобрите говори во историјата на американското говорништво. Најголем дел од овие барања беа озаконети со донесување на Закон за граѓански права (1964) и Закон за избори (1965). Овие закони беа донесени во времето на претседателот Линдон Џонсон. За својата активност, тој на 14.10.1964 година ја доби Нобеловата награда за мир на 35 годиишна возраст. Од 1965, Кинг почнува да изразува сомнежи во врска со улогата на САД во Виетнамската војна. На 4 април 1967 - точно една година пред неговата смрт - Кинг одржа говор кој беше остро насочен против улогата на САД во војната, инсистирајќи дека САД е во Виетнам „за да го окупира како американска колонија”, при што го нарече САД „најголем испорачувач на насилство во светот денес”.

Во прилог на својата посветеност на намалувањето на социјалните разлики, во 1968 Кинг ја организира „Кампањата на сиромашните”, која кулминира со марш до Вашингтон, при што на 3 април Кинг одржа говор во врска со сиромаштијата. Следниот ден врз Кинг беше извршен атентат во Мемфис, Тенеси додека се подготвуваше да предводи марш во знак на поддршка на синдикатот на санитетските работници од Мемфис. На неговиот погреб присуствуваа околу 300.000 луѓе. Извршител на атентатот беше Џејмс Ерл Реј, а многумина се сомневаат дека владата беше вмешана во атентатот врз Кинг. Она што сигурно се знае е дека Федералното истражно биро уште од 1961 почна да се интересира за Кинг, поради сомневања дека е поврзан со комунистите.

Непосреден повод да се појави граѓанското движење за човекови права беше настанот што се случи на 1.12.1955 година во автобус во градот Монтгомери (Алабама), кога **Роза Паркс** (1913-2005 афроамериканка) ја одби наредбата на возачот да стане од седиштето во автобусот резервирано за белите луѓе. Овој настан го потресе целиот свет и стана инспирација за голем број на хуманисти и борци за човекови права да започнат организирана борба против расизмот како начин и филозофија на живот и вреднување на луѓето според бојата на кожата. Следната ноќ 50 лидери на црнечката заедница, на чело со дотогаш непознатиот свештеник Мартин Лутер Кинг (1929-1968) се состануваат и се договараат кои дејствија да ги презема во врска со апсењето на Роза Паркс. Договорот бил да воведе Бојкот на користење на автобусите во Монтгомери. Целата афроамериканска заедница ги бојкотирала автобусите 381 ден. Во 1956 година случајот на Роза Паркс стигнал до Врховниот суд на САД кој одлучил сегрегираното возење во јавен автобус е неуставно. Еднаквоста на луѓето без разлика на бојата на кожата во основа има етичка димензија со силни морални пораки.

**Нелсон Мендела** (Јужна Африка) е синоним за борбата против апартхејдот во Јужна Африка. Тој поради својата политичка активност за слобода и еднаквост меѓу луѓето беше изложен на тортура од режимот на ЈАР. Поради својот ангажман во борбата против апартхејдот беше осуден на извршување казна затвор од 28 години. Меѓутоа, по неговото излегување од затвор, тој повторно политички се активираше во борбата против расизмот и апартхејдот во ЈАР, учествувајќи на Претседателските избори во 1994 година, на кои, тој, неговата партија (Африкански национален конгрес) убедливо победија. Кога ја презеде власта политичката јавност во светот очекуваше дека тој ќе возврати со метод на реваншизам. Тој со својата човечка доблест, етичност и мудрост одлучи да им опрости на своите политички противници и наместо конфликти одлучи да гради иднина која ќе се заснова на доверба, толеранција и взаемно почитување меѓу црнечкото мнозинство и белото малцинство, политичките партии, верски заедници. Во 1993 година, во знак на признание на политиката што ја водеше, тој ја доби Нобеловата награда за мир.

**Далај Лама (Ламо Дондруб, 1935)**, духовен водач на тибетанците се залага за слобода и независност на Тибет од НР Кина. Поради неговата борба за независен Тибет, тој од 1951 е во прогонство, кој во 1959 година ја формирал Владата во егзил (прогонство) во Дарамсала во Индија. Тој во 1989 година ја доби Нобеловата награда за мир. Како духовен и религиозен лидер на тибетанскиот народ, се раководи од високи морални принципи дека секој народ, па и тибетанскиот, има право на сопствена независна држава, која ќе се гради на принципот на недискриминација, меѓурелигиско разбирање, и толеранција меѓу сите верски конфесии во светот и почитување на човековите слободи и права.

1. **БИОЕТИКА И ЕКОЛОШКА ЕТИКА**

Поимот биоетика е релативно нов етички поим кој прв го употребил **Ван Ренеселар Потер** во 1971 година во неговата позната книга “Биоетиката – мост кон утрешнината”. Терминот биоетика е тесно поврзан со одговорноста на човекот кон самиот себе, но и кон природата. Ова подразбира дека човекот треба да се однесува позитивно кон животот, односно да ги отстрани сите негативни тенденции во сферата на животот и животната средина. Голем број на човекови постапки го загрозуваат човековиот живот, живите суштества и човековата природа. Човекот и природата се во една симбиоза кои зависат една од друга. Можеби човекот повеќе е зависен од природата отколку природата од човекот. Природата зависи од човекот до онаа мера кога тој без мера ја уништува, која таа возвраќа со разни природни катастрофи. Затоа човекот и природата треба да бидат во една харминија, човекот да ја користи природата разумно и рационално онолку колку што е потребно за неговиот опстанок. Биоетиката означува нова етичка дисциплина биоетика, кој влече корени од грчкиот збор **биос** (биос –живот) како наука за одговорноста на човекот за заштита на животот и животните форми.

Планетата земја колку и да е голема и полна со разни природни богатства (вода, шуми, нафта, гас), човекот кон неа треба да се однесува со респект и почит, зошто неконтролираното трошење на сите ресурси може да доведе до нарушување на природната равнотежа и уништување на глобалниот екосистем. Во трката за профит и економска добивка, природните богатства, пред се шумите немилосрдо се експлоатираат и уништуваат. Со сечењето на шумите се намалува и количеството на воздух-кислород. На сметка на зголемување на плодните површини човекот уништува шуми, и разни природни резервати во кои живеат разни живи суштества (животни, птици, растенија). Во обработувањето на земјата и трката за повисоки приноси човекот применува разни агрохемиски средства со кои се загадува природната околина, а со самото тоа немаме производство на здрава органска храна. На пример за време на Виетнамската војна, војниците на САД во функција на остварување на нивните воени цели и стратегии користеле отрови (Хербициди) кои со својот хемиски состав имале дејство да ги сушат лисјата во шумите за полесно да се забележи движењето на непријателот.

Биоетиката стана најзначајната етичка дисциплина на денешницата, бидејќи таа наметна универзални морални норми за сите луѓе во светот.

ООН, а во тој контекст УНЕСКО создаде прв меѓународен етички линк, кој ги поврзува сите истражувања за биоетиката. ООН донесе повеќе меѓународно-правни инструменти во областа на биоетиката (Конвенции, Препораки, Резолуции, Декларации) кои државите членки се должни да ги имплементираат во сопственото национално законодавство од кои ќе извираат правни обврски за одржување на човековиот живот и животната средина, како извор на животот. Најзначајни меѓународно-правни инструменти за развојот на еколошките права на човекот и заштитата на животната средина се: *Стотхолмската декларација за човековата средина*, *Декларација за животната средина и разво*ј од Рио де Женаиро, *Резолуција за светската повелба за природата на ООН* од 1982, *Кјото протокол за климатските промени* од 1997, *Архуската конвенција* од 1998 и др.

Поради несоодветниот однос на човекот кон природата и природните ресурси во светот се појавија разни еколошки движења за заштита на целокупниот биодиверзитет. Највлијателно еколошко движење во светот е *Greenpeace* кој со своите методи на борба го свртија вниманието на целокупната светска јавност

Во јануари 1998 година на Конференцијата во Париз извршено надополнување на Конвенцијата за заштита на човековите права и достоинство која се однесува на забрана на клонирање на луѓе (произведување на нови луѓе врз основа на клетки од жива личност со што би се создало биолоошки идентично лице. Во чл. 1 од наведената Конвенција стои: “*Се забранува секаква интервенција со која се настојува да се создаде човечко суштество генетички идентично на друго човечко суштество, без оглед на тоа дали тоа е живо или мртво*.“

Поимот клонирање подразбира облик на неполно размножување (вештачко создавање) на едностранични и повеќестранични организми при што настануваат потомци кои се еднакви на родителскиот организам. Католичката црква официонално се противи на клонирањето на луѓето. Таа смета дека клонирањето е неморален чин и голем грев, бидејќи смета дека секој човек има право да биде создаден со природен полов чин преку љубов на таткото и мајката. Со клонирањето на луѓето настанува ново човечко суштество без полов однос слично како вештачкото оплодување и на тој начин се крши правото на детето да да биде создадено според божјата волја со природен полов однос во брак.

Инструментализацијата на човечките суштества преку слободно создавање на генетички идентични човечки суштества е спротивна на човековото достоинство и на тој начин се создава злоупотреба на медицината и биоологијата.

1. **УНИВЕРЗАЛНА ЕТИКА**

На Светот, како единствена целина, повеќе од потребно му е од создавање на една општа или универзална етика која ќе важи како универзална вредност што ќе ја практицираат сите луѓе во светот. Потребата од создавањето на една ваква етика се наметна од потребата да се неутрализира негативното дејство на процесот на глобализација која со своето делување ги наруши основните етички вредности во светот со што ги зголемува разликите во општественото богатство. Творец или создавач на Универзалната етика е ООН, која со своите меѓународни инструменти влијае врз меѓународната заедница и меѓународната свест дека **мирот** и **толеранцијата** се највисока универзална вредност во човековото егзистирање и се основен услов за опстанокот на цивилизацијата.

На 12 ноември 1984 година, Генералното собрание на ООН усвои **Декларација за правото на народите на мир** според којакако највисока цел на ООН е одржување на меѓународниот мир и безбедност, односно одржувањето на мирот е света должност на секоја држава. Во Декларацијата се наведува дека народите имаат свето право на мир,[[18]](#footnote-19) заштитата на правото на народите на мир и негово унапредување е основна обврска на секоја земја,[[19]](#footnote-20) одрекнување на употреба на сила во меѓународните односи и решавање на меѓународните спорови согласно Повелбата на ООН,[[20]](#footnote-21) потоа се молат сите држави членки на ООН и меѓународните организации да преземат се што е во нивна моќ да помогнат во остварувањето на правото на мир на народите со усвојување на погодни мерки на национален и меѓународен план. [[21]](#footnote-22)

Мирот може да се сочува единствено ако државите членки се однесуваат согласно меѓународните етички вредности: почитивање на различноста, еднаквоста, рамноправноста, толеранцијата и мирно решавање на конфликтите со преговори, водење на дијалог и др. Освен мирот, како израз на пријателство, постојат и други универзални вредности, а тие се: **Толеранцијата, Солидарноста и Соработката.**

Позитивен пример на градење на универзална етика е индиската **Ахимса** која во себе ја носи и развива идејата на Мирот и Ненасилството како највисока универзална вредност. Ахимса значи филозофија на ненасилство, трпеливост, поднесување на друг, ненавредување на луѓето. Практична примена на етичките принципи на Ахимсата имаше во филозофијата на ненасилство кое го примени Махатма Ганди за време на антиколонијалната и народноослободителната војна на Индија од Британската империја во 1948 година.

Во создавањето на Универзална етика значаен допринос дадоа и религиите. На **Парламентот на светските религии**, што се одржа во 1993 година во Чикаго, САД, беше усвоена **Декларација за светска етика** во која се содржани 4 задолжителни насоки на дејствување и тоа:

1. Обврска да создаваме култура на ненасилство и да ги почитуваме живите суштества (почитувај го животот! Не убивај!);
2. Обврска да создаваме култура на солидарност и праведен економски систем (рамномерно распоредување на светското богатство и намалување на економската разлика меѓу богатите и сиромашните, побрз развој на неразиените држави);
3. Обврска за толеранција и да живееме во вистна и
4. Обврска да создаваме рамноправност и партнерство меѓу мажите и жените. Односот меѓу мажите и жените треба да се заснова на љубов, партнерство и меѓусебна доверба..... Родителите не смеат да ги искористуваат децата, ниту децата родителите. Нивните односи треба да почиват на вистинско почитување, внимание и грижа.

Република Македонија е мултикултурно и мултиконфесионално општество, кое почива на еднаквост на сите граѓани кои живеат во неа. Таа е лулка на многу големи личности кои дале свој допринос во градењето на Универзална етика. Од нашето подалечно минато најпознат етичар е **Климент Охридски**, кои во своите божји беседи, проповеди, житиа се залагаат за добро етичко однесување и ги учи луѓето да живеат во мир, да бидат помирливи и да се почитуваат меѓусебно. Тој препорачува луѓето да се натпреваруваат во правењето добро. Најпозната и највпечатлива негова етичка порака е: **Тргај се од злото и прави добро**!

Од нашата понова историја личност која даде свој голем допринос во развојот на универзалната етика и универзалните вредности секако е и идеологот на македонското револуционерно движење за слободна и самостојна Македонија **е Гоце Делчев**. Тој со својата позната реченица, дека светот го разбира единствено како поле за културен натпревар меѓу народите испрати силна етичка порака дека суштината на човековата цивилизација е во градењето на културни мостови, духовни вредности од кои полза ќе имаат наредните генерации. Творењето и создавањето на културни вредности, наместо омрази и покорувања се неговите основни етички вредности кои имаат универзално значење засекогаш.

1. **СОВРЕМЕНИ ЕТИЧКИ КОНЦЕПЦИИ**

Етиката стана многу важна наука за прашањата на опстанокот и напредокот на човештвото. Таа денес стана наука и активност за опстанокот на целокупната цивилизација, наука која недвосмислено ги насочува човековите активности за создавање на единство и хармонија на човекот и природата. (биоетика).

**Етика на умереноста**: со своите поуки за етичката мудрост укажувале дека е нужна разумноста и сериозноста при изборот на вредностите и при моралното дејствување .

**Етика на воздржувањето**: со своето учење за мудрото избирање на најдоброто, за единствена целост на светот и за неопходноста на човекот да го подготвува својот дух за добро и благородно однесување;

**Етика на должноста**: ги застапува и разработува идеите на Цицерон и на Кант, барајќи лична сериозност, чесност и сфаќање на одговорноста како најважна вредност на човечката личност.

**Етика на толеранција и ненасилство**: ги следи идеите на џајанистите и на другите индиски учења, пред се филозофија на ненасилство (М. Ганди).

**Етика на мирот (пацифизам**) опфаќа спектар од погледи што се движат од верувањето дека меѓународните спорови можат и треба да се решаваат по мирен пат до апсолутното противење на употребата на насилство, па дури и на сила, во сите околности. Пацифизмот може да се темели врз принципиелни или врз прагматски причини. Принципиелниот (деонтолошки) пацифизам се темели врз верувањето дека војната, намерната убиствена сила, насилството и секој друг вид на употреба насила е морално неприфатливо. Наспроти него, прагматскиот (или консеквентен) пацифизам единствено смета дека постојат подобри начини за решавање на некој спор од војната или дека користа од војната е помала од штетите од неа. Изворот на овој етички облик се античките Олимписки игри (776 п.н.е.) кои во центарот на фокусот го ставале на витештвото, натпреварувањето, физичката издржливост, победничкиот дух на натпреварувачите итн. и за време на нивното одржување престанувале сите војни а бил прогласуван **свет мир**. Победниците добивале ловоров венец исплетен од маслинови гранчиња (симбоол за мир) и биле почитувани и славени во цела Хелада.

**Етика на одговорност**: укажува дека никој не е ослободен од обврската да внимава на својот живот и постапки - ако нешто прави, одговара за тоа што го прави;

**Комуникациона етика**: ги истражува смислата и вредноста на испраќањето пораки меѓу луѓето, како и изградба на нивните односи и единство, врз основа на меѓусебна врска, односно ја потенцира потребата од комуницирање преку дијалог, почитување на различни ставови, градење на доверба, толеранција;

**Етика на праведноста**: ги поврзува моралот и правото, укажувајќи дека односите помеѓу луѓето треба да бидат правични и да се почитуваат човековите слободи и права;

**Биоетика** (еко-етика, етика на здравјето): е меѓунајважните практични етики, кои се грижат за животот во сите негови појавни форми;

**Позитивно мислење**: преставува значаен морален став за позитивно размислување за решавањето на проблемите, да користиме добри зборови и секогаш добро да постапуваме (внесување на оптимизам наспроти обесхрабрувачкиот песимизам кој ги намалува човековите животни и работни амбиции);

**Универзална етика**: единствен морален систем во светот чија основна вредност е единствен свет и општ мир во светот;

**Религиозна етика**: поврзување на религиите, и изградба на толеранција меѓу припадниците на сите вери, религии, односно почитување на вредностите на религиите. Во овој контекст, континуирано во светот се одржуваат разни меѓурелигиски конференции со кои се зајакнува довербата меѓу различни религии и меѓурелигиската толеранција.

**Утилитаризам**: моралните цели да се поставуваат така што да донесат среќа на човекот. Творци на овој етички правец се: Џереми Бентам и Џон Стјуарт Мил. Бентам смислата на животот е да се оствари најголемо количество среќа за најголем број на луѓе. Една активност е морална доколку произведува повеќе среќа отколку несреќа. Среќата треба да ја почуствуваат што поголем број на луѓе.

**Консеквенционализам (телеолошки приод)**: етички правец кој почива на позицијата да се оценува намерата (интенцијата), односно да се согледуваат последиците од човековите постапки (консеквенци). Овој приод ги зема во предвид последиците, а дали одредена активност ќе биде добра или лоша ќе зависи од последиците на таа активност

**Етика на грижата (женска етика)**: е нова етичка концепција која уште се нарекува и женска етика. Суштина на овој етички правец е грижата за животот и подобрување на животот на луѓето. Грижата е поттик да се направи нешто добро за човекот болниот, да му се помогне на изнемоштениот. Таа е човечки пристап со цел да се изнајде решение за проблемите на луѓето. Само оној човек може да каже дека нема грижи кој не ги прифаќа задачите, не ги гледа проблемите и страдањата наоколу. Во современиот свет се разви загриженост за општите тешки проблеми и за маката на луѓето.

Меѓу првите која искажа загриженост за екологијата и животната средина беше **Рејчел Карсон** (1907-1964). Таа, во книгата “Замолчана пролет“ (1962), искажува загриженост за употребата на некои “револуционерни” откритија во борбата против инсектите, комарците и вошките (познатиот отров ди-ди-ти), затоа што овој пестицид се покажа како смртоносен и за поголемите животни, па и за човекот. Таа, искажа сериозна грижа за опстанокот на природата.

По неколку години, инспирирани од етичкта акција на Карсон, во Германија се појави еколошко движење за одбрана на Природата наречено движење на “*Зелените*” предводена од познатата екологистка *Петра Кели*. Со голема инспирација и посветеност кон болните, немоќните, сиромашните луѓе во Индија и насекаде во светот постапувала и најголемата практичарка на етиката Мајка Тереза (1910-1997), која во 1978 година за својата милосрдничка мисија ја доби Нобеловата награда за мир. Според неа изворот на човековата добрина произлегива од обединувачките принципи “Плод на тишината е МОЛИТВА. Плод на молитвата е ВЕРА. Плод на верата е ЉУБОВ. Плод на љубовта е СЛУЖЕЊЕ. Плод на служењето е МИР”.[[22]](#footnote-23) Поентата на мисијата на Мајка Тереза е дека луѓето треба да се променат, да се отргнат од егоизмот и трката по богатство, а да се свртат кон љубовта и чувањето, како што мајките ги чуваат своите деца и се грижат за нив. Луѓето треба да ја ублажат својата острина и да се однесуваат како браќа при заедничка неволја, да си помагаат.

**Етиката во акција** – **етички активизам**

Секојдневниот живот е полн со примери за позитивно и негативно етичко однесување. Позитивното и негативното го има во сите општествени сфери: во здравството, бизнисот, политиката, културата и сл. Во продолжение ќе дадеме неколку такви примери.

Турски пратеник *Latva Tarkan* на 26 август 2011 година одлучи за време на неговиот мандат секој месец целиот износ од својата пратеничка плата да ја доделува на студентите од југозападна Турција (округот Коџаели) во вид на студентски стипендии. (**емпатија**). Стипендијата ќе ја добиваат 50 студенти во износ од 200 турски лири (79 Евра). Можеби некој овој гест на пратеникот ќе го протолкува како политички маркетинг, но, сепак овој гест има и голема етичка димензија, која може позитивно да делува кај луѓето да прават добри дела. Но, Ерџан Топаџа, влијателен човек од округот Коџаели, го означи овој гест како убав пример за филантропија на турскиот народ по кој треба да тргнат и останатите политички преставници (политичари).

ФК Арсенал за да се оддолжи на своите верни навивачи за лошата игра и лошиот резултат (пораз од 8:2) кои допатуваа на дерби натпреварот со ФК Манчестер Јунајтед во Манчестер, во знак на благодарност и признание кон нив одлучи да им овозможи на сите навивачи што присуствуваа на натпреварот со Манчестер Јунајтед (3.000 навивачи) да присуствуваат бесплатно на еден натпревар за кои што тие самите ќе одлучат.

Меѓународната атлетска федерација (IAAF), по барање на атлетичарот Оскар Писториус[[23]](#footnote-24) од Јужна Африка и на Атлетската федерација на Јужна Африка, во 2009 година донесе одлука, тој, да може рамноправно да се натпреварува на сите атлетски натпревари (меѓународни, континентални, национални првенства), користејќи протези, со атлетичарите кои немаат телесен хендикеп. Со овој гест, IAAF, постапи во согласност со меѓународните стандарди за недескриминација меѓу луѓето по основ на физички хендикеп.

Автомобилската компанија Тојота јавно обелодени дека ќе повлече 270.000 хибридни автомобили „Приус“ од САД и од Јапонија заради проблеми со системот за сопирање. Јапонскиот производител на автомобили почна проверка и за можни проблеми со сопирачките на луксузниот хибрид „лексус“„Тојота“. Овие етички потези на команијата Тојота покажуваат дека таа води голема грижа за безбедноста на своите потрошувачи.

Кампања чиста облека (Clean Cloth Campagne) е кампања која во себе содржи длабоки етички корени. Родното место на оваа кампања е Холандија, кога во 1989 година група на луѓе протестираа пред Холандска продавница за облека против лошите работни услови на Филипините, каде облеката всушност се произведуваше. Оваа акција прерасна во поширока кампања која во моментот е активна во 15 држави во Европа, меѓу кои е и Република Македонија. Кампањата е насочена кон компаниите да имаат Кодекси според меѓународните стандарди на трудот на МОТ (Меѓународната организација на трудот), односно компаниите да ја преземат одговорноста нивните производи да бидат произведени во добри работни услови. Кампањата функционира на принципот на коалиција помеѓу синдикатите и НВО, во кои голем активизам покажуваат организационите облици на жените (женски секции, разни здруженија на жените). Ова е разбирливо ако се знае дека жените во конфекциската индустрија се застапени над 95% од работната сила.

Освен позитивни примери на етичко однесување, денес имаме појава и на негативни примери на (не)етичко однесување. Најнов таков пример е однесувањето на капетанот на италијанскиот крузер Коста Конкордија, кој потона по грешка на капетанот во јануари 2012 година. Притоа загинаа 30-40 патници и членови на екипажот. Наместо да ја менаџира акцијата за спасување на патниците, односно последен да го напушти бродот, тој меѓу првите го напушти бродот, оставајќи над 4.000 патници и членови на екипажот сами да се снаоѓаат во акцијата за спасување. Ваквото однесување на капетанот на бродот е спротивно на сите меѓународни прописи и етички норми на морепловството и етичкиот кодекс на професијата капетан на брод и наиде на меѓународна осуда и негово апсење.

**9. ОПШТЕСТВЕНА ОДГОВОРНОСТ НА КОМПАНИЈАТА**

Една од поновите етички принципи на однесување на секоја компанија е нејзината општествена одговорност кон заедницата (локалната и државата), вработените, добавувачите, потрошувачите, животната средина (екологијата) и др..

1.Општествената одговорност на компанијата кон општествената заедница се однесува на тоа дека претпријатието, освен законска, таа има и морална обврска да се грижи за пошироките потребите на општестото, односно локаната заедница преку плаќање на законски утврдените даноци, придонеси, такси, како и преку учество во разни донаторски акции, инвестициони активности (изградба) на разни објекти со намена за населението во заедницата (училишта, детски градинки, игралишта, културни установи, и др.).

2. Во однос на вработените компаниите, исто така, имаат општествена одговорност, која најчесто се однесува на грижа на менаџерите (претпоставените) кон вработените и нивните потреби. Најважна општествена одговорност секако е редовна и соодветна исплата на плати и други надоместоци, како и почитувањето на нивната личност и интегритетот. .

3. Потрошувачите исто така се важна карика во синџирот на општествената одговорност на претпријатијата. Тие имаат голема морална одговорност кон нив, бидејќи дали една компанија ќе биде успешна или не, многу зависи и од односот на потрошувачите кон самата компанија. Затоа во бизнисот често се среќава сентенцата дека “потрошувачите секогаш се во право”. Компаниите во центарот на своето работење и професионалните кодекси на однесување ги поставуваат потрошувачите како клуч на сопствениот успех. Ова подразбира дека производителите треба да прават големи напори своето производство да биде пред се: квалитетно, според сите стандарди за квалитет.

4. Многу компании преку сопственото производство ја загрозуваат животната средина. Секоја општествено одговорна компанија води голема грижа да не ја загрози животната средина. Нивниот технолошки процес мора да биде во функција на зачувување на здравјето на секој работник, но и на животна средина.

1. **ПРОФЕСИОНАЛНА (РАБОТНА) ЕТИКА**

Кога зборувавме за поделбата на етиката (теоретска и нормативна), нормативната етика ја дефиниравме како етика на определена општествена група или професија. Современото индустриско општество, освен по глобализмот, се карактеризира и со општествена поделба на трудот, а со тоа и на развој на голем број на професии и занимања. Со општествената поделба на трудот започнаа да се развиваат разни струки, занаети и професии. Со развојот на секоја професија таа си градеше сопствен морален систем кој е специфичен само за неа. Секој човек низ системот на образование и едукација стекнува определена професија (знаење, струка, квалификација, занает,). Таа професија може да биде најразлична: политичар, административен работник, електричар, градежен работник, инжинер, лекар, професор, фармацеут, трговец, возач, курир.

Поимот **професија** означува поседување на струка, занает, работна должност, но и поседување знаење, вештина, стручност во обавувањето на професионалната дејност. Човекот обавувајќи ја својата професија се потврдува и афирмира како професионална личност. Во зависност од тоа како ја обавува својата професија и неговиот однос кон клиентите, пациентите, претпоставените, потчинетите итн. можеме да слушнеме разни коментари: позитивни, негативни и неутрални. Професионализмот е квалитетот на извршување на задачите на работното место. Преку трудот секој човек се афирмира. Човекот на работа минува една третина од деноноќието. Работата му обезбедува средства за опстанок. Затоа прашањето на професијата е едно од најважните предизвици во животот на секој човек. Изборот на професијата е предизвик на секој човек, зошто со правилен избор на професијата човекот се потврдува во општеството како вреден професионалец.

*Професионалната етика преставува збир на морални вредности и принципи во процесот на работата.* Во современиот свет постојат разноразни професии и секоја од нив си има своја етика и морал на однесување. Професионалната етика се однесува на моралните аспекти на работењето во повеќе насоки. *Прво*, квалитетно и одговорно извршување на работните обврски; *Второ*, позитивен однос кон средствата за работа (технологија, апарати, техника, инвентар), *Трето*, економичност во работењето (заштеди); *Четврто*, лично стручно усовршување и напредување на стручен план (посета на стручни семинари, усовршувања, пракса); *Петто,* добра комуникација со клиентите, колегите и претпоставените; *Шесто*, *создавање на здрава и безбедна работна* и *животна средина*, што подразбира чување на здравјето и безбедноста на секој работник. Нема професионализам без здрава работна и животна средина; *Седмо*, *точност* во извршувањето на своите обврски, што подразбира почитување на термини на почеток и завршување на договорените работи (пр. закажување на термин на операција, испорака на производи, изградба на објект, донесување на одлука итн); *Осмо, лојалност* кон организацијата или претпоставените; *Девето*, исполнителност, тоа подразбира дека дадените обврски од страна на претпоставениот треба ревносно да се прифатат и завршат.

Сите наведени аспекти на работењето на професионалците се нарекува **деонтологија** – морален систем на една професија.

За професионалецот е важно тој да се однесува согласно со моралните вредности и принципи на професијата што се обавува, да се чува нејзиниот авторитет и дигнитет, да ја унапредува професијата, да ја застапува и да се бори за неа, да чува деловна (професионална) тајна, да гради добри односи со други субјекти во фелата и надвор од неа.

Во професијата е важна е моралната димензија на соработка, доверба и блискост со колегите кои се познати под името **колегијалност**. Градењето на добри работни и морални односи со колегите се претпоставка за успех на професијата на секој поединец и на организацијата каде што се вработени.

Професионалците од иста област, еснаф, се здружуваат во професионално здружение (адвокатска, лекарска, комори, асоцијации) како израз на солидарност и заедништво и настапуваат заеднички за унапредување на својата професија кон разни органи и институции кои се одговорни да ги решат нивните професионални барања и проблеми. Формите на здружување на професиите уште се нарекуваат *професионални комори*.

Секоја професија си има изградено сопствен професионален морал (етика) кој има свои специфики и карактеристики и ја одразуваат самата професија. Во зависност од професијата произлегува и називот на професионалниот морал. Така имаме: деловен морал, лекарски, адвокатски, спортски морал, трговски, војнички, судиски, .....морал.

Со развојот на професионализмот секоја професија си гради и развива сопствен *кодекс на професионалниот морал.* **Кодекс** значи збир на правила, морални норми, наложени дејствија што треба да ги извршува припадникот членот на една професија. Оттука, кодексите уште се нарекуваат морални и професионални заповеди. Професионалниот морал е строг етички систем и неговите норми се специфични и важат најстрого во една професија. Така на пример еснафот го казнува оној кој што открива технологијата на изработка на одреден производ. Спортистот не смее да употребува стимулативни средства за постигнување на подобри резултати, бидејќи си го загрозува сопственото здравје, но и резултатите што ќе ги постигне не соодвествуваат со неговите психо - физички способности. Новинарите имаат морална обврска објективно и навреме да ја информираат јавноста за настаните, но и меѓусебно да соработуваат и да си разменуваат информации. Во уметноста (музиката, сликарството) важна е оригиналноста, па оттука неморално е да се копираат или преземаат туѓи уметнички вредности и дела создадени од други лица. Оваа негативна појава е позната под името плагијаторство или злоупотреба на авторски права, и преставува кривично дело и е казниво согласно Казнениот закон. Лекарите имаат професионална и морална обврска да ги чуваат тајните за природата и интензитетот на болеста на пациентите. Во Европа на пример преовладува моралниот принцип дека пациентите кои боледуваат од најтешките болести не треба да знаат од што боледуваат, додека во САД лекарот може да зборува со пациентот за природата на неговата болест. Наставничката етика бара од наставникот посветување на ученикот во пренесување на знаењето, како и почитување на неговата личноста (моралниот и психо-физичкиот интегритет). Политичарот како јавна личност, кој својот мандат го добил на избори, се смета дека е неморален ако преферира свои блиски (непотизам), и својата моќ, наместо за развој на заедницата, ја користи за свое лично богатење (мито, корупција);

**А. Професионална етика на адвокатите на РМ**

Адвокатурата е јавна дејност и угледна професија. Поради тоа многу е важно како адвокатот ја извршуваат својата професија. Кодексот на професионалната етика на адвокатите е збир на начела според кои се управуваат адвокатите со својата работа. Должноста на сите адвокати е да се грижат за правилна примена на Кодексот за професионална етика на адвокатите во практиката. Кодексот е во согласност со правилата на професионалната етика на Меѓународната унија на адвокати.

Кодексот поконкретно ги уредува односите на адвокатот кон странките и предметот, потоа кон судот и кон другите органи, и најпосле кон Адвокатската комора на Република Македонија. Кодексот го отсликува моралниот лик на Адвокатската комора и професионалниот дух на адвокатите.[[24]](#footnote-25)

Во случај на кршење на основните морални принципи на Кодексот, пропишани се санкции во Правилникот за дисциплинска одговорност на адвокатите. Правилникот предвидува неколку дисциплински мерки: јавна опомена, парична казна и привремено престанување на правото за вршење адвокатска дејност во траење до една година. Во продолжение го поместуваме интегралниот текст на Кодексот на професионалната етика на адвокатите...........на Адвокатската комора на Република Македонија.

|  |
| --- |
| **КОДЕКС ЗА ПРОФЕСИОНАЛНАТА ЕТИКА НА АДВОКАТИТЕ, АДВОКАТСКИТЕ СТРУЧНИ СОРАБОТНИЦИ, И  АДВОКАТСКИТЕ ПРИПРАВНИЦИ НА АДВОКАТСКАТА КОМОРА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**        Кодексот за професионалната етика на адвокатите е збир од усвоени начела по кои треба да се управуваат адвокатите во својата работа. Тие се во согласност со општите начела на етиката на веќе порано прифатените и развиени начела на професионалната етика на адвокатурата.      Непридржувањето кон правилата и начелата на Кодексот за професионалната етика на адвокатите, адвокатските стручни соработници и адвокатските приправници претставува повреда на дисциплината. Должност на сите адвокати е да се грижат за правилна примена на овој Кодекс и за секоја повреда на професионалната етика да им укажат на колегите преку надлежните органи на Комората.      Во случај кога адвокатите застапуваат или бранат пред судовите во странство, односно застапуваат или бранат странки од странство во судовите, покрај придржувањето кон овој Кодекс, треба да ги почитуваат и општоприфатените начела за професионалната етика во адвокатурата од страна на Меѓународната унија на адвокатите.  **I. ОДНОС КОН СТРАНКАТА И ПРЕДМЕТОТ**      1. Адвокатот како давател на правна помош и вршител на јавни овластувања треба да дава правна помош, да застапува или да брани странки кога тие му се обраќаат за таа цел. Адвокатот може да го одбие давањето правна помош или вршењето на јавни овластувања од оправдани причини, како што се: преоптовареност во работењето, незначителни изгледи за успех по предметот, неспособност на странката да ги плати трошоците и наградата, кога е во прашање неодговорен парничар и слично. Одбивањето да се даде правна помош во кривичните предмети (одбрана) треба да се цени по строги критериуми. Тоа е дозволено само во особено исклучителни случаи и тоа од објективна и од субјективна природа, како што се: болест на адвокатот, неплатени обврски од страна на обвинетиот за претходно дадена одбрана по истиот предмет и слично. Притоа треба да се води сметка, за тоа обвинетиот да не остане без одбрана. Доколку се работи за сиромашна странка која не е во состојба да ја плати наградата на адвокатот во полн износ, тоа не може да влијае на ускратување на тоа да се даде правна помош или вршење на јавно овластување, бидејќи ова претставува традиционална и чесна задача на адвокатската професија.      2. Ако адвокатот прифати вршење на јавни овластувања, давање правна помош, застапување или одбрана тој е должен да и остане верен на својата странка и да се труди со истата да воспостави однос на доверба. Тој може да го откаже застапувањето, одбраната или давањето друта правна помош. само од исти причини (Т. 1) поради кои можел да одбие давање правна помош, ако за тие причини дознал по преземањето на предметот Но, и во овој случај адвокатот е должен својата странка да ја застапува се додека не си обезбеди друг правен застапник. Рокот за ова може да биде најмногу до 30 дена.      3. Адвокатот не смее да превземе вршење на јавни овластувања или застапување на сопарничари или сообвинети, ако нивните меѓусебни интереси се спротивни. Ако таков случај настане во текот на застапувањето или одбраната, адвокатот е должен да го откаже застапувањето, односно одбраната на една од странките.      4. При составување на двострани правни работи (договори и друго) адвокатот е должен совесно да ги штити интересите на двете странки, без оглед на тоа која од нив побарала правна помош и која ја плаќа наградата. Ако меѓу странките настане спор во врска со договорот составен од страна на адвокатот, тогаш истиот не треба да се појави како застапник на ниту една од странките.      5. Адвокатот е должен совесно да ја застапува и да ја брани својата странка, користејќи ги притоа сите потребни средства, дозволени со Законот или со друг пропис. Меѓутоа, адвокатот треба да избегнува поднесување непотребни подавки или давање непотребни предлози. Тој треба да настојува сите докази и факти да ги сконцентрира во што помал број поднесоци. Адвокатот во својата работа не смее да се идентификува со својата странка, туку треба да остане на височина на својата фукција - застапник или бранител на своите странки.      6. За време на застапувањето на својата странка, адвокатот не смее да прифаќа евентуална понуда за застапување и на спротивната странка, ниту пак други работи што се во врска со спорот и се спротивни на интересите на странките, додека трае спорот.      7. Ако адвокатот се нафати за застапување или за одбрана, од својата странка треба да земе исцрпни податоци со евентуални докази, предупредувајки ја истата дека е во нејзин интерес својот адвокат да го запознава со сите факти. Од друга страна пак, адвокатот е должен, секој предмет што го презел, совесно да го проучи и кон истиот така и да се однесува, а своето мислење за евентуалниот исход на спорот искрено да и го соопшти на својата странка. Исто така во текот на постапката, адвокатот е должен својата странка да ја запознае со моменталната состојба на предметот - гледано од фактичката и од правната страна.      8. Уште при преземање на предметот, доколку е можно, адвокатот треба да ја запознае својата странка со износот на трошоците и наградата за застапување односно вршењето на јавни овластувања. Ако е во прашање странка со слаба материјална состојба својата пресметка адвокатот треба да ја сообрази со платежните можности на истата, односно, наградата да ја спушти и под минимално дозволените ставки за работа на адвокатите, а од сосема сиромашните странки да не бара никакво надоместување. имајќи го притоа постојано предвид старото етичко начело на адвокатите: никој, поради неможност за плаќање на наградата на адвокатот, да не остане без адвокатска и квалитетна правна помош.      9. Адвокатот не треба да се нафаќа за толку вршење на јавни овластувања, застапувања, одбрана или давање друга правна помош, кога со тоа би бил преоптоварен до таа мерка, што секој случај не би можел совесно и темелно да го обработи. Во случај на презафатеност, адвокатот треба странката да ја упати на друти свои колеги во кои има доверба, а кои имаат временска можност за прифаќање на странката.      10. Адвокатот е должен во секоја фаза од постапката, по барање на својата странка. да и ги даде сите оригинални документи и другите списи (освен своите концепти).      11. Во спротивната странка адвокатот не треба да гледа непријател, туку просечен противник, кој е можеби исто толку уверен во своето право, како и странката која адвокатот ја застапува. Според тоа, односот на адвокатот кон спротивната страна треба да биде конкретен. Меѓутоа, ваквото нешто не треба да има влијание на застапувањето на неговата странка. Во границите на законските одредби, треба да истапува енергично и без страв. Адвокатот треба да избегнува секаков контакт со спротивната странка без знаење на својата странка или на застапникот на противникот.     Ако адвокатот е во пријателски однос со спротивната странка. за тоа треба да ја извести својата странка уште пред преземање на предметот за да се отстрани секое сомневање во врска со правилното извршување на договорената задача.     Адвокатот не треба да го искористува незнаењето на противната странка, особено ако таа нема адвокат, за на тој начин да постигне неоправдан успех за својата странка. својата странка.  **II. ОДНОС КОН СУДОТ И  КОН ДРУГИТЕ ОРГАНИ**      13. Во извршувањето на својата професија, адвокатот е должен да го чува угледот на судот, и институциите пред кои се јавува. Неговиот настап треба да биде таков, судовите и другите органи во него да гледаат заштитник во споредувањето на законитоста и заштитата на правата и правните интереси на странките. Адвокатот е должен да укажува почитување кон судот  и институциите пред кои се јавува, но исто така, во интерес на угледот на адвокатурата, е должен да не дозволи некоректен однос на претставниците на тие органи кон него и кон неговата странка. Таквите тенденции е должен да ги оневозможи на пристоен начин и со допуштените средства. Должен е да даде достоен отпор против секој обид за кршење на начелата на демократијата и повреди на достоинството на личноста.      14. Пријателските или роднинските односи на адвокатот со судијата или со лице вработено во институција, избран или именуван функционер, член на политичка партија не смее да дојдат до израз додека адвокатот ја извршува својата адвокатска дејност. Особено е недостојно да ги истакнува своите роднински врски, пријателство, врски и познанство и истите да ги искористи во своја полза или за сметка на својата странка, а на штета на спротивната странка, или на кое било трето лице или институција.      15. Пред судот и другите органи адвокатот настапува како полномошен на своите клиенти, заради заштита на нивните права и правни интереси. Истиот е должен, врз основа на совесно прибраните податоци од странката, да ја изнесе јасно и накусо - писмено или усмено - фактичката и правната состојба на која се повикува. Тој е должен, во своите излагања да одбегнува демагогија и злоупотреба на фактичките и правните оцени и без оглед дали се присутни странките или јавноста, адвокатот е должен секогаш да истапува на ист начин.      16. Големината на писмениот состав и говорот зависи од конкретните услови; од тежината и од компликуваноста на предметот; обработката на правната литература и сл. Концизноста на излагањето не треба да го спречи адвокатот, писмениот состав или говор да му бидат изложени во убава, импресивна и уверлива форма, со излагање што ќе биде позанимливо и полесно прифатливо. Негувањето на убавиот и содржан збор е традиционална должност на адвокатите.  **III. ОДНОСОТ КОН АДВОКАТИТЕ  И  АДВОКАТСКАТА КОМОРА**      17. Адвокатската комора во својата работа е самостојна, независна и јавна. Комората е должна за извршување на задачите од членството. За таа цел секој адвокат, од своја страна, е должен да придонесува за што поуспешна работа на Комората и да го негува и да го подигнува нејзиниот углед. Изборот во кој било орган на адвокатската комора, треба да претставува чест за секој адвокат, а истиот може да не се прифати во случај кога здравствената состојба на адвокатот не му дозволува такво ангажирање или ако станува збор за други - оправдани случаи. Адвокатите се должни исклучиво и свесно да ги исполнуваат своите членски, професионални и јавни обврски од морална и од материјална природа, како кон сопствените, така и кон сите институции што се од посебен и од општ интерес за нив.      18. Адвокатот треба да ги зацврстува меѓусебните односи; да негува стручна и професионална солидарност и другарски однос во работата. Меѓусебните односи на адвокатите и нивната соработка треба да бидат искрени и конкретни и тие да немаат влијание врз совеста и одлучноста во застапувањето на нивните странки. Недозволено е преку врски, препораки или на каков било друг начин, преземање клиенти од другите адвокати. Непристојно е адвокатот своите услуги да ги нуди на лица кои веќе имаат свој адвокат, а особено со понуда за поповолно застапување или одбрана, во материјална смисла. Со зборови или на друг начин, адвокатот не смее да ја игнорира, омаловажува и да ја потценува работата на адвокатот од спротивната странка. При работење во кривична постапка, адвокатот не треба својата одбрана да ја насочи и постави така, што со неа ќе се товарат друтите сообвинети, освен во случај кога тоа го налагаат потребите на одбрана на неговиот клиент.      19. Колегијалноста меѓу адвокатите бара секој од нив без оправдани причини, да не ја одбие замолената замена пред судот. Адвокатот кој моли за замена, на својот заменик мора да му ги презентира потребните податоци и упатства во врска со предметната замена; да му ги надомести трошоците и да му ја исплати наградата. Кога адвокатот е спречен да ја изврши замената, мора веднаш да го извести својот колега или да се погрижи да обезбеди друг заменик  **IV. ЗА ПРОФЕСИОНАЛНИТЕ ТАЈНИ**      20. Се што странката ќе му довери на адвокатот во врска со бараниот правен совет, застапување или одбрана и се што адвокатот дознал за предметот на друг начин, а што е доверливо, претставува професионална адвокатска тајна. Обврската за чување на професионалната тајна се однесува и на списите што адвокатот ги чува во својата архива. Адвокатог е должен професионалната адвокатска тајна да ја чува под страв од дисциплинска или од кривична одговорност. Истата се третира како тајна за време на застапувањето и одбраната, а и подоцна, се додека нејзиното изнесување во јавноста може да и штети на странката.      21. Она што адвокатот го дознал од странката, а што претставува професионална тајна, може да го открие само во случај кога самата странка, на несомнен начин, го дозволува тоа, ако е во интерес на одбраната (нужно за одбраната), како и во случај кога тоа ќе го побара и ќе добие согласност од Адвокатската комора. Комората, при разгледувањето на ваквото барање на адвокатот, ќе ги цени сите постојани околности.      22. Ако странката бара од адвокатот да ја застапува спротивно од изнесената материјална вистина, истиот може да го одбие застапувањето. Во вакви случаи, адвокатот не треба да презема ништо што би можело да и наштети на странката. Адвокатот не може да дава предлози со кои очевидно има намера да го избегне утврдувањето на материјлната вистина.      23. Ако адвокатот дознал нешто при застапувањето на некое правно лице или такво нешто му било познато кога бил негов член, во никој случај тоа не смее да го употреби во каква било постапка, на негова штета.  **V. СТРУЧНО УСОВРШУВАЊЕ, ЧУВАЊЕ И ПОДИГАЊЕ НА  ЛИЧНИОТ И МОРАЛЕН УГЛЕД**      24. Адвокатот е должен постојано да ги усовршува своите стручни и општи познавања. За таа цел треба да следи и проучува прописи и стручна литература (особено од областа на своите специјалности); да следи културни, научни и политички достигнувања и настани, а, според можностите, активно да учествува и да соработува во професионалните и стручни организации, списанија и во другите општествени дејности.                            Адвокатот е должен своите знаења несебично да ги пренесува на другите адвокати, а посебно на адвокатскитс стручни соработници и на адвокатските приправници.      25. Своите интелектуални способности, професионални и друти јавни активности, мора секогаш да ги развива во рамките на дејноста на адвокатската професија. Недозволено е своите активности да ги користи спротивно од принципите на овој кодекс, а особено со цел да ја истакне својата адвокатска професија или на каков било друт начин - со намера да се рекламира.      26. Адвокатот е должен во секое време додека е професионално ангажиран и во својот личен живот, да стекнува и одржува степен на личен и морален углед. За таа цел е должен да се воздржи од сите свои лични, особено материјални интереси, што би можело да го доведат во сомневање неговиот морален лик. Со непрекинато стручно усовршување и подигање на својот личен и морален углед, адвокатот ја исполнува својата професионална должност и се оспособува за успешно вршење на традиционалната функција во одбрана на слободата, независноста, граѓанските права, хуманизмот и човечкото достоинство во одбрана на законските права.      27. Во непосреден контакт со спротивната странка или со нејзиниот застапник, односно бранител, адвокатот може да стапи само поради обид за мирно решавање на спорот и тоа, само по предлог или со знаење на својата странка.  **VI. ОДНОСОТ НА АДВОКАТОТ КОН  АДВОКАТСКИТЕ ПРИПРАВНИЦИ И ОБРАТНО**      28. Адвокатот мора да посвети посебно внимание на работата со адвокатските приправници. Мора да се грижи за нивното поуспсшно стручно усовршување и издигање. На адвокатскиот приправник му е потребно да обрне внимание и на неговиот правилен и коректен однос кон другите адвокати. адвокатските стручни соработници. приправниците. органите пред кои истапува во своето работењс. како и во ситуации надвор од работата.     На својот приправник адвокатот мора да му обезбеди сестрана и темелна практика. Таа не може да биде половична или фиктивна.      29. Адвокатскиот приправник кога прв пат доаѓа во деловен однос со друт адвокат, доколку порано не се познавал со него, е должен да му се претстави на истиот. Истото ќе го стори и во однос на судијата кај кого прв пат доаѓа на судење.      30. Адвокатите мораат да посветат особено внимание при упатување на адвокатските приправници во принципите на адвокатската етика, без што ниту стручната практика, ниту знаењата не би имале соодветна вредност. За својата работа адвокатскиот приправник мора да биде награден.     Поради полагање правосуден испит, адвокатот мора на адвокатскиот приправник да му обезбеди доволно време за подготвување на истиот. Односот меѓу адвокатот и неговиот приправник, во никаков облик, не смее да претставува злоупотреба на положбата и довербата.      31. Адвокатскиот приправник е должен во секој поглед да ја чува тајната на адвокатската канцеларија во која што работи.  **VII. АДВОКАТСКАТА КАНЦЕЛАРИЈА И  ФИРМАТА  НА  ИСТАТА**      32. Фирмата на адвокатската канцеларија мора да биде истакната на зградата каде што е сместена канцеларијата но, ниту по облик, ниту по содржина, не смее да служи за рекламни цели.      33. Со цел да се сочува угледот на адвокатурата, по правило, адвокатот, треба да ги прима странките во својата канцеларија. Недостојно е адвокатот своите работи да ги врши со странките по судските ходници, угостителски објекти или на други непогодни места.  **VII.ЗАВРШНИОДРЕДБИ**     Покрај адвокатите, овој Кодекс се применува и се однесува и на работењето на адвокатските стручни соработници и адвокатските приправници.      34. Кодексот има времен карактер и треба и понатаму да се усовршува и да се дополнува во духот на начелата прифатени и проверени во однос на професионалната етика на адвокатурата во Република Македонија. |

**Б. Етички кодекс на лекарите**

Најстар и најпознат **професионален етички кодекс** на светот е **Хипократовата заклетва**. Оваа заклетва имаше огромно влијание врз донесувањето на Универзална светска лекарска заклетва позната како **Женевска заклетва**, донесена во 1948, која е надополнета во 1968 година и гласи:

“Во часот кога стапувам меѓу членовите на лекарската професија, свечено ветувам дека својот живот ќе го ставам во служба на хуманоста.

Кон учителите ќе ја покажам должната благодарност и почитување.

Својата професија ќе ја извршувам совесно и достоинствено.

Најважна грижа ќе ми биде здравјето на мојот пациент.

Ќе ги почитувам тајните на оној што ќе ми се довери.

Ќе ги одржувам со сите свои сили честа и благодарната традиција на лекарскат професија.

Моите колеги ќе ми бидат колеги.

Во вршењето на должноста кон болниот, врз мене нема да влијаат никакви предубедувања кон верата, националноста, расата, политичките ставови или класната припадност.

Апсолутно ќе го почитувам човековиот живот од самиот зачеток.

Ни под закана, нема да допуштам да се искористат моите медицински знаења спротивно на законите на хуманоста.

Ова го ветувам свечено, слободно повикувајќи се на својата чест.“

**В. Етички кодекс на новинарите**

Основен универзален етички документ на професионалните новинари е Декларацијата за правата и обврските на новинарите, донесена во Минхен во 1971 година.

“Суштински обврски на новинарот во прибирањето, редактирањето и коментирањето на вестите се:

1.да ја почитува вистината, без оглед на последиците врз него-поради правото на јавноста да ја дознае вистината;

1. да ја брани слободата на информирањето, коментирањето и критикувањето
2. да изнесува само факти чиј извор му е непознат; да не ја сокрива информацијата и да не ги менува текстовите и документите;
3. да не се служи со нечесни методи за да обезбеди вести, фотографии и документи;
4. да ја почитува приватноста на другите личности;
5. да ја почитува професионалната тајна и да не го предава изворот на информацијата добиена во доверба;
6. за тешка повреда на професијата се сметаат: плагијат, фрлање кал врз личноста, навредување, клеветење и неосновани обвиненија, примање на секаков поткуп, сеедно дали за објавување или сокривање на информацијата;
7. никогаш нема да ја меша професијата новинар со професијата продавач на огласи или пропагандист и да ги отфрла сите директни или индиректни налози од оној кој дава налози
8. да се спротивставува на секој притисок и уредувачките налози да ги прима само од надлежните личности од редакцискиот состав

Новинарите достојни за тоа име ќе го сметаат за своја должност верното придржување кон овде изнесените начела; во рамките на законите на секоја земја, новинарот ќе ја почитува само надлежноста на своите колеги во прашањата кои се однесуваат на професијата и ќе го отфрли секое мешање на властите или на било која друга инстанца.“

БИБЛИОГРАФИЈА

1. М. Борота-Поповска, Деловна етика, Де Гама, Скопје, 2004;
2. Аристотел, Никомахова етика,
3. Библија (Свето писмо), Еуролибер, Битола, 1999;
4. Декларација за правото на народите на мир, ООН, 1984;
5. Европска социјална повелба, Совет на Европа, 1961 (1965);
6. Европска конвенција за правата на човекот, Совет на Европа, 1950 (1953);
7. Закон за работни односи, Сл. Весник на РМ бр.16/10;
8. К. Темков, Етика, 1999;
9. Н. Макијавели, Владател, Нолит, Београд, 1981;
10. С. Шкариќ, Уставно право, Култура, Скопје, 2009;
11. А. Мењ, Историја на религиите, ВИГ Зеница, Скопје, 2010;
12. Повелба на ООН, 1945;
13. Универзална декларација за човековите права, ООН 1948;
14. Прирачник: Мобинг-психички притисок на работното место, ССМ и Фондација Фридрих Еберт, Скопје, 2009;
15. Кодекс на професионална етика на адвокатите, адвокатските стручни соработници и адвокатските приправници на адвокатската комора на РМ;
16. Етички кодекс на лекарите, Лекарска комора на Македонија,
17. Етички кодекс на новинарите, Здружение на новинари на Македонија;
18. F. Savater, *Ethics for Amador*, 1991,

18. Mother Teresa: *Medidations from A Simple Path*, Balantine, New York,   
 1996;

19. Меѓународен пакт за економски, социјални и културни права на ООН,   
 1966

20. Политичка енциклопедија, Савремена администрација, Београд,   
 1975;

**ВТОР ДЕЛ**

**ДЕЛОВНА КОМУНИКАЦИЈА**

**1. КОМУНИКОЛОГИЈА (општа наука за комуникација)**

**1.1. Поим на комуникација**

Комуникологијата е интердисциплинарна наука која своите корени ги влече од науките и вештините како што се: беседништвото, реториката, граматиката, филозофијата, психологијата, лингвистиката. Денес таа се поврзува и со психоанализата, неурологијата, кибернетиката, информатиката, социологијата и др. Комуникологијата е вткаена во речиси сите стопански гранки и уметноста, било како посебна вештина или еден од сегментите во интердисциплинарниот пристап. Таа е, исто така, незаменлива алка во проучувањето на многу дисциплини на менаџментот и маркетингот, односот со јавноста.

Комуникацијата е перманентен процес кој подразбира праќање и примање на информации со цел разменување на идеи, ставови, мислења. Комуницирањето е основата на човековото разбирање, спогодување, соработка и заедничко дејствување во општеството. Тоа е социјална интеракција, бидејќи сите луѓе меѓусебно се однесуваат социјално. Социјалното однесување е несвесно, инстиктивно, реактивно. Но, кога во рамките на тоа однесување се обавува спогодување (со сигнали, симболи, знаци) тогаш добива комуникациско значење. Комуницирањето е облик на спогодување меѓу живите суштества. Човечкото комуницирање е спогодување со симболи. Поимот комуникации потекнува од латинскиот јазик. Во Енциклопедијата (Просвета, 1978) зборот комуникација потекнува од латинскиот јазик и означува “сообраќај, односно општење.“Изворот на зборот комуницирање е латинскиот збор *communis*, што во превод значи заеднички, и оттука и идејата за воспоставување на заеднички свет на идеи, ставови, искуства. Латинскиот глагол *communicare* значи општење, соопштување, советување, расправа, додека именката *communication* содржи значење на заедница, обраќање (еден кон друг), советување, ставови, искуства и општење (зборување), и затоа комуницирањето значи општење меѓу луѓето и размена на соопштенија.

Основните етимолошки одредници на овие поими упатува на фактот дека активноста општење (комуницирање) преставува темелот на комуникацијата, и дека таа не е ништо друго, туку воспоставување на заедница, односно заедништво. Комуницирањето е *condition sine qua non* на човековиот живот и општествениот поредок *(Watzlawick)*. На луѓето им овозможува меѓусебно спогодување и соработка, како услов за заеднички живот и услов за развој и опстанок на општеството. Без можноста за меѓусебно спогодување не е можен општествениот живот, работниот процес.

Комуницирањето е основен облик на социјална интеракција: во процесот на социјализација на поединецот го создава својот свет на претстави, ставови, верувања и вредности; комуницирањето му овозможува да воспостави комуникацски контакти со други луѓе, со луѓето што учествуваат во производството, да ги надмине границите на својата индивидуална свест и да стане учесник на колективните општествени процеси.

Основен комуникациски процес е комуницирањето во групи, каде примарно место има семејството, потоа пријателите, соседите, во училиштата, верските заедници, спортските друштва, политичките организации, интересните групи итн.

**1.2**. **Предмет на проучување**

Во најопшта смисла, можеме да кажеме дека комуникологијата е наука која за предмет на проучување го има феноменот на комуникации. Комуникологијата е релативно млада научна дисциплина, која како самостојна научна дисциплина се развила во последните 50 години. Долго се сметаше дека комуницирањето може да се проучува само мултидисциплинарно - со поврзување на знаењето на повеќе научни дисциплини. Интердисциплинарната природа на комуникологијата, се потврдува со фактот дека во нејзини рамки се истражуваат најразлични облици на комуницирање меѓу живите суштества. Таа како предмет на проучување ги опфаќа содржината, облиците и техниката на соопштување, истражување на смислата на пораката и начинот на нивното прифаќање.

Современите сфаќања на комуникологијата, покажуваат дека, иако таа е интердисциплинарна наука, во која се инкорпорирани различни дисциплини, психологија, социологија, лингвистика, семантика, биологија, филозофија, неурологија, економија, математика, кибернетика, информатика итн., сепак во фокусот на својот интерес ја има човековата комуникација (комуницирање меѓу луѓето).

Спрема некои автори, современата комуникологија како предмет на проучување ги имаат следните тематски целини на комуникации:

1. Јазикот и системот на симболи:
2. Говорно комуницирање
3. Интерперсонално и комуницирање во мали групи
4. Масовното комуницирање
5. Организациско комуницирање

**1.3. Дефиниции на комуницирањето**

Во теоријата на комуникациите постојат голем број на дефиниции. Во продолжение ќе издвоиме само неколку за кои сметаме дека имаат важно место во теоријата.

Според *R. J. Aldag, T.M. Stearns* “*комуникацијата е пренос на информации од едно лице на друго.*“[[25]](#footnote-26) Речиси идентична дефиниција може да се најде и на друго место според која:”*комуникацијата е акт или акција на пренесување на информации.*“[[26]](#footnote-27)

Освен овие дефиниции, во кои се потенцира **пренесувањето** на информациите, постојат и други дефиниции каде комуникацијата се гледа пошироко. Според *J. H. Donnelly, Gibson & J. M. Ivancevich* “Комуникацијата преставува трансмисија (пренесување) на заемно разбирање преку користење на симболи.“[[27]](#footnote-28) Слично размислување имаат и *Heinz Weihrich&Harold Koontz* кои сметаат дека ,,Комуницирањето е трансфер на информации од испраќачот до примателот при што информацијата да биде разбрана од примателот.”[[28]](#footnote-29) Од претходните дефиниции препознатливо е прифаќањето и разбирањето на информацијата од страна на примателот. Оттука, можеме да констатираме дека нема комуникација ако пренесената информација не се прими и не се разбере, односно комуникацијта подразбира испраќање, примање и разбирање на информацијата (знаците, симболите, зборовите итн. (Daniel Wreen&Don Voich, 1994).

Според С. Прајс, комуникацијата преставува индивидуално произведување на некоја симболичка содржина во согласност со некој код, кој антиципира прием на таа содржина кај другите субјекти, во склад со истиот код. Тезата дека некој симбол може да се емитува во рамките на едно културно опкружување, се потврдува со фактот дека некој јазик како симболичка творба, можно е да се разбере само доколку истовремено ја познаваме неговата лексика и граматика, при што зборовите се симболи, а кодот е систем кој ги организира.

*Meyers&Meyers*[[29]](#footnote-30) сметаат дека комуникацијата ја карактеризираат следните шест карактеристики:

1.Комуникацијата е сеопфатна и преставува централен културолошки феномен

2. Таа е непрекидна, никогаш не престанува и не може да се одреди нејзиниот почеток и крај;

3. Се заснива на разменување на значења;

4. Содржи предвидливи, очекувани или конвенционални елементи;

5. Се јавува на повеќе нивоа (меѓу две индивидиу, меѓу индивидуа и група, меѓу две и повеќе групи итн);

6. Се одвива меѓу еднаквите и нееднаквите (во поглед на пол, старост, образование, социјалниот статус итн).

Комуникацијата преставува споделување на информации меѓу две или повеќе индивидуи или групи, за остварување на взаемно разбирање. (G. Jones&Ј. Georges, 2008). Без разлика колку комуникацијата е на електронска основа, сепак, таа е човечки напор и ги вклучува поединците и групите и таа не се остварува се додека не се постигне взаемно разбирање. Основата на комуникацијата е да се постигне взаемно разбирање. Ако не се постигне тоа тогаш не можеме да зборуваме за ефективна и ефикасна комуникација. Од смата дефиниција можеме да констатираме дека комуникацијата преставува моќно средство за градење на лични и професионални врски (релации). Како двонасочен процес таа се гради врз принципот на взаемно почитување и способност тоа да се покаже.

Од мноштвото понудени дефиниции можеме да заклучиме дека комуникацијата преставува крвотокот на една организација (организациски систем). Крвотокот ги снабдува ќелиите со кослород, додека комуникацискиот систем ги снабдува луѓето, организаците и органите со информации. Зад секоја добра информација стои добра и правилно донесена одлука.

Успешната комуникација преставува услов и/или последица на добрите меѓучовечки односи. Поради тоа, добрите меѓучовечки односи и позитивна атмосфера во една организација директно зависат од комуникациските вештини со кои се служат вработените. Многу е важно добри комуникациски вештини да поседуваат како носителите на раководни функции, така и обичните вработени.

При пренесувањето на информациите човекот запомнува:

20% од слушање

30% од гледање

50% од слушање и гледање

70% од она за што самиот тој зборува

90% од она што човекот го имплементира (спроведува).

Кога луѓето се будни, 80% од времето го минуваат комуницирајќи меѓусебно, користејќи притоа разни форми на комуницирање:

9% пишување

16% читање

30% зборување

45% слушање

100%

**2. Историјски развој на комуникациите**

**2.1. Антика**

Античка Грција преставува родното место најпрво на праксата, а подоцна и на теоријата на говорништвото (реторика). Теоријата и праксата на говорништвото во античка Грција паралелно се развивале со институцијата демократска јавност, која претпоставува обврска на слободните граѓани на полисот, да учествува во политичкиот живот на заедницата, како и можноста да влијае на донесување на политичките одлуки.

Во античка Грција, реториката доживува ренесанса во рамките на демократското движење во чиј центар била заедницата која се потпирала на две важни установи: граѓанска рамноправност и слобода на говорот во судницата или во народното собрание (Агора). Демократската пракса на грчкиот полис барала голема говорничка вештина, како еден од најважните услови за учество во јавниот живот. Оттука, и носителите на власта во Грција за добро да управуваат со државата треба да бидат и добри говорници. Во грчкиот театар комуникацијата била на убав уметнички говор во кој бил артикулиран проблемот на односот меѓу боговите и луѓето. Во народното собрание (Агора), исто така, комуникацијата се одликувала со убава естетска содржина, која била преземена од театарот. Убавиот збор и бираниот говор ја красело политичката и јавната сфера, како и тетарската сфера. Освен естетската функција, говорништвото било раководено од морални принципи кои давале поголема моќ на концептот на слободен граѓанин.

Говорот кај старите Грци бил доминантен комуникациски медиум кој е карактеристичен по спорењето и аргументирањето. Ова својство на грчкиот јазик негувано во агората (собранието) и на судските расправи, подоцна било преземено како духовно наследство од античките римјани.

Според, С. Петровиќ,[[30]](#footnote-31) во античката реторика можат да се издвојат две доминантни струи кои на различен начин ја дефинираат смислата и целта на реториката. Тие се: “интелектуалистичко-содржајна” или “логичко-етичка” струја и “реторско-формалистичка” односно “формално-естетска”.

Интелектуалистичко-содржајната, односно логично етичката струја поаѓа од содржината, односно од тоа ШТО се зборува, неговата форма или убавина на изразување, почитувајќи го логичкиот и содржајниот карактер на говорот. Според ова концепција важно е да се зборува вистината по цена на убавината, односно да се зборува добро во склад со вистината.

Реторско-формалистичката, односно формално – естетичката струја, го нагласува спротивното, односно самата убавина на говорот. Ова софистичка концепција ја содржи тезата за *наговарање и убедување* како суштина на реториката. Софистите кои биле истовремено теоретичари и практичари за реторика, биле всушност патувачки проповедници и беседници, кои оделе од град до град ширејќи го своето учење и вештина на говорење.

Најголем антички теоретичар за реторика бил Аристотел, каде тој направил синтеза меѓу претходните две струи. Аристотел укажува на три важни моменти кои се иманентни за говорништвото: ЕТОС, ПАТОС и ПРАГМАТА или ЛОГОС на говорот.

ЕТОС, преставува самиот карактер на говорникот.

ПАТОС преставува емотивниот елемент на говорот, способноста на говорникот кај слушателите предизвика одредени емотивни реакции (радост, восхит, тага, надеж, љубов, гнев).

ПРАГМАТА подразбира говорнички средства како ште се индукција, силогизам, привидни силогизам итн. Според Аристотел, добар реторичар мора подеднакво да ги совлада сите овие средства, што значи дека неговиот говор да се потпира и на рационални (логични) и на ирационални (емотивни) аспекти на комуникација. Аристотел разликува три вида на говорништво: *политичко, судско и епидеиктичко*.

Во политичкото беседништво сегогаш нешто се поттикнува или од нешто одвраќа, без оглед дали слушателот е поединец и се работи за негово лично добро, или е во прашање народот а со самото тоа општо добро. Во судската беседа содржани се обвинување и одбрана, додека во епидеиктичкото беседништво (говорништво) нешто критикува или фали. Секоја беседа, се состои од два дела: увод, чија цел е да се најави темата, да ги восхити слушателите и да ги подготви за одреден став кон темата, и заклучок, кој преставува сумирање на сите претходно изнесени аргументи. Заклучокот може да се расчлени на четири дела:

1. Говорникот мора да се погрижи слушателите кон него да бидат добри, а кон противникот да бидат лошо расположени;
2. Да го глорифицира или смалува значењето на делото;
3. Да предизвика чуства (емоции) кај слушателите и
4. Да ја рекапитулира содржината на беседата.

Аристотеловата оригиналност во сфаќањето на реториката се огледа во одредувањето на значењето на реториката која не се состои само во наговарање, туку во откривање и разбирање уверувањето во секој даден случај, со цел практичното делување биде поефикасно. На крајот, треба да потенцираме дека Аристотел укажувајќи на значењето на гласовното изразување на говорникот, стилските фигури, афектите, ги проблематизира многу аспекти на комуникациониот процес кои современата комуниколошка теорија ќе ги разработи.

Во антички Рим реториката се појави во II век п.н.е. која била донесена од грчките филозофи и реторичари. Најзначаен римски реторичар бил Цицерон кој сметал дека реториката заедно со филозофијата, може да биде од голема корист за државата. Во делото “За беседникот” (De Oratore), Цицерон изразува став дека прва должност на говорникот е да зборува во согласност со тоа во што ја уверува публиката (масата). Според него, да би се совладала реторичката вештина не се доволни само природната дарба и вежбање, туку и одлично образование.[[31]](#footnote-32) Цицерон верувал дека на размислувањето често влијаат афектите или чуството на љубов, омраза, гнев, тага, радост, страв, него вистината, правните норми или законите. Да би бил успешен говорникот, тој самиот треба да биде зафатен со емоции. Цицерон сметал дека добриот говорник треба да го красат природна надареност, како и добар подвижен јазик, звонест глас, снажни гради, телесна сила и културно однесување.[[32]](#footnote-33)

**2.2. Средновековна реторика и реторика на ренесансата**

Со етаблирањето на христијанството како државна религија, настана потреба античкото говорништво да се стави во служба на новата религија, бидејќи за ширењето на новата вера било неопходно на употреба на класични реторички орудиа како што се убедување, аргументирање, наговарање и образлагање. Во времето на раното христијанство, во проповедањето бил користен обичен говор, бидејќи црквата се обраќала на обичниот народ, па паралелно со процесот на посветување на христијанството и влијанието на хеленистичката традиција, од XI век реториката добила привилегуван статус во рамките на христијанската црква. Додека порано свештениците во мисијата користеле обичен (прост) говор во своите проповеди, подоцна со едуцирањето на обичната паганска маса настанала потреба свештениците, кои живееле во дворовите на франачките велможи да користат реторички вештини. Така во XI век се развиле три вида на реторики: вештина на проповедање, реторика на стихови и правничка реторика.

Ренесансата, како културно-историска епоха која започнала во Италија кон крајот на XIV век, преставува своеврсно враќање кон античките идеали, книжевноста, уметноста, филозофијата и – реториката. Реториката добива многу важно место во системот на образование, настанувајќи во рамките на универзитетот комлементарна филозофија. Ренесансната реторика се артикулира како практична филозофија, наспроти схоластичкиот апстракционизам. Хуманизмот како литературно – филозофски правец, човекот го фокусира во центарот на сите животни случувања, свртувајќи се од теоцентрична кон антропоцентрична слика на светот.

**2.3. Емпиризам**

Емпиризмот е филозофски правец кој се заснова на тезата според која искуството е основниот извор на сознанието. Главни преставници на овој филозофски правец се: Френсис Бекон, Томас Хобс и Дејвид Хјум.

Френсис Бекон (1561-1626), автор на познатото дело Нов органон. Тој, како противник на схолстиката, направи обид со помош на дотогаш занемарената индуктивна метода, која се заснива на искуството (емпирија), целокупното човечко сознание го постави на нови темели. Според него, за да се дојде до вистинско знаење, човекот мора да се тргне од длабоко вкоренетите предрасуди, кое го детерминира човековото искуствено поле.

Томас Хобс (1588-1679) смета дека природната состојба на човекот е одредено како војна на секој против секого *(bellum omnium contra omnes)*, односно човекот комуникација со другите луѓе е детерминиран со непријателство, судири и конфликти. Човекот на човекот е волк *(homo homini lupus est)* преставува природно однесување кон другите, бидејќи секој поединец сака да ја задржи својата слобода а да владее со другите. Во тој судир настанува војна, кој животот го прави суров, тежок и краток.

Некои правци на современата комуниколошка теорија ги презеле Хобсовиот концепт на човековата природа како конфликтни, па аналогно на тоа комуникациониот процес се сведува на процес во чија основа стои желбата за доминација, односно, желба за контрола на другите учесници во процесот на комуникација.

**2.4. Позитивизам**

Позитивизмот како филозофски правец поаѓа од т.н. позитивни факти и нивната егзактна дескрипција, порекнувајќи ја вредноста на самостојната, апстракно мисловната дејност, сведувајќи ги сите научни сознанија на емпириската реалност, која може со искуство да се верифицира (потврди). Природноонаучниот метод, експирименталниот, особено егзактниот метод, ја воспоставува математиката како идеал кон кој треба да тежнеат останатите науки.

Основач на позитивизмот е францускиот филозоф Огист Конт кој во својата книга *Курс на позитивната филозофија*, ја искажува тезата (savior pour prevoir, prevoir pour prevenir), дека треба да знаеш за да предвидеш, да предвидеш да би се предупредило. За да ги предвидеш идните појави, не е потребно ништо друго освен знаење за односите, односно, законите владеат меѓу нив. Затоа доволно е да знаеш (savoir) за да можеш да предвидеш (previor) идни случувања. Освен сознајните факти, другото се отфрла. Науката, како трет и последен степен на научните сознанија, според која се се открива со набљудување и експериментирање.

Според мислењето на Конт, човекот е суштество кое се карактеризира со *акција, емоција и интелегенција*. Односот помеѓу овие модалитети Конт ја изразува со неговиот познат став дека човекот треба да работи според чуствата, но да размислува кога работи и дејствува. Иако, најголем дел од човековите акции се иницирани и покренати од емоциите, функцијата на разумот е клучна, бидејќи преку разумот се врши контрола на човековите намери и остварување на целите. Човекот за да биде позитивист, според Конт, тој треба да ги открие законите кои управуваат со општествените феномени, користејќи научни методи како што се набљудувањето и експериментот.

Контовиот позитивизам на повеќе начини влијаел на развојот на основната концепција на комуниколошките теории, но оваа теорија за комуниколошките истражувања значајна пред се заради укажувањето на контролната функција на разумот, како основа за човековото дејствување и опстанок.

**2.5. Функционализам**

Под функционализам се подразбира учење според кое одредени суштества не се супстанцијални, бидејќи немаат во самите себе свое битие, туку во некое друго битие. Основна теза на функционализмот е дека сите општествени појави се одредени со улога која им е доделена во општеството како затворена целина.

Функционализмот настанува паралелно со биологистичката концепција која од истражување на природата го проширила своето истражување на целото општество. Поимот општествена функција, кој е преземен од органистичките сфаќања на Х. Спенсер, ги објаснува парцијалните општествени структури со нивната поврзаност со целината на функционирањето на општествениот организам. Во развојот на функционализмот како правец на антропологијата и социологијата дал и Бронислав Малиновски, кој под функционализам подразбира метода на интерпретација на улогите на поедините елементи на интегралниот состав на општеството, начинот на меѓусебното поврзување на тие елементи, како и врската на целокупниот општествен систем со природната околина. *Роберт Мертон* го разработи функционалистичкиот метод насочувајќи го како метод на *функционална анализа*. Функционалната анализа преставува постапка за воспоставување на врски по кои еден факт кој треба да се објасни, е нужен услов за друга појава, која воедно го објаснува претходниот факт.

*Талкот Парсонс* е творецот на најопштата функционалистичката теорија на општеството. Тој поаѓа од тезата дека општеството е еден функционален и хармоничен систем, кој е составен од многу подсистеми, и за опстанокот на општеството потребно е да се исполнат одредени функционални потреби кои ги вршат подсистемите, како што се прилагодување (врски со околината), поставување цели на системот, интеграција (одржување на системот) и латентност (мотивација за обавување на различни задачи на системот). Така на пример културниот подсистем има функција на мотивација, а економскиот, функција на прилагодување. Основна цел на општествената динамика е воспоставување на рамнотежа на системот, кој се менува преминувајќи од една состојба на рамнотежа во друга. Интеракцијата помеѓу индивидуите и општеството, е носител на функционирање на системот. За да се подобри функционирањето на системот потребно е да се истражуваат подсистемите, нивната структура и општествена функција.

Функционалистичката теорија широко се применува во комуниколошките истражувања, најпрво преку почитување на категоријата *интеракција*, а потоа и категоријата *функција*, која е од големо значење за специфични истражувања на медиумите во рамките на теоријата на системот.

**2.6.** **Бихејвиоризам**

Бихевиоризмот, како психолошка теорија, одиграл многу важна улога во развојот на комуникологијата. Исто така, тој преставува нејзин конституитивен елемент. Спротивно од теоријата на самонабљудување (интроспекција), бихевиоризмот смета дека основна задача на психологијата е проучување на однесувањето и реакцијата на живите суштества, особено на човекот, во одредени ситуации, при одердени надразнувања. Реакциите можат да бидат надворешни, како на пр. движење на мускулите, или скриени, кои се манифестираат во излачување на жлездите, но сепак можат прецизно да се регистрираат со научни методи (инструменти).

Основна поставка на бихевиоризмот е содржана во тезата дека на темелот на законот кои важат за човековото однесување во точно одередени услови, може да се изведе предвидување на главните облици на однесување. Со други зборови, основна цел на бихевиористичката теорија е способноста на предвидување и контрола на човековото однесување.

Џон Вотсон, творецот на бихевиоризмот, смета, ако е позната побудата (стимуланс), може да се предвиди реакцијата. Исто така, ако ја знаеме реакцијата , може да претпоставиме што ја побудува, односно каква побуда ја предизвикал. Целото човеково однесување може да се набљудува и проучува од аспект на односот на С-Р (СТИМУЛАЦИЈА (STIMULATE) - РЕАКЦИЈА (REACTION).

Бихевиористичката концепција С-Р се применува во комуниколошкото истражување, не само од аспект на анализа и интерпретација на процесите и моделите на комуникација, туку во смисла на отварање на простор за многубројните истражувачи на комуникативната пракса, која излегува надвор од рамките на човековата комуникација, детерминирана од вербалниот знаковен систем.

**3. Елементи на комуникацијата**

Комуникацијата е сложен општествен процес кој е структуирана од повеќе елементи, односно фази кои се поврзани и испреплетени меѓу себе. За да сфатиме како се одвива комуникацискиот процес претходно е потребно да ги објасниме елементите на овој процес. Елементи кои што го сочинуваат комуникацискиот процес се: *код, кодирање, декодирање, енкодирање, порака, комуникациски канал (медиум) и испраќач на пораката (емитент/реципиент)*.

**1**. **Код** е систем на знаци или симболи кои овозможуваат пораката или информацијата вистинито да се пренесе, при што тој мора подеднакво да биде познат и на комуникаторот (испраќачот) и на примачот (реципиентот).

**2**. **Кодирање** е процес на шифрирање на пораката, односно нејзино претварање во одреден сигнал.[[33]](#footnote-34)

**3. Декодирање** е процес на прием и дешифрирање на пораката во разбирлива содржина.

**4. Енкодирање е** процес на обликување на информативни содржини во пораката при што најважно во овој процес е преведување на одредена идеја или содржина во соодветен симболички еквивалент.[[34]](#footnote-35)

**5. Порака (информација)** може да биде секој збор, буква или било кој знак на хартија, звучен сигнал во воздухот, електричен импулс, движење на рака, срдечно прегрнување или било кој сигнал чие значење може да се протолкува. Секое литературно (проза, поезија) и уметничко дело (слика, кип) е еден вид на порака.

**6. Комуникациски канал** е каналот преку кој се пренесува информацијата, односно кој ги поврзува испраќачот (изворот, комуникаторот) и приметелот на пораката (реципиент/емитент). Комуникацискиот канал може да биде *еднонасочен и двонасочен*. Еднонасочниот канал овозможува еднонасочно комуницирање. Овде спаѓаат радиото, телевизијата, весниците. Еднонасочниот канал овозможува комуницирање во една насока: од испраќачот кон примачот.

Двонасочниот комуникациски канал овозможува пренесување на информации во две насоки: од испраќачот кон примачот и обратно.

**7. Испраќач (извор) на пораката** преставува мозокот на комуникаторот (испраќачот) кој ја обликува мислата или идејата со помош на интерсубјективни систем на знакови. Изворот може да биде поединец кој зборува, пишува, црта, гестикулира или пак организација која нешто соопштува, информира, како што се весниците, издавачките куќи, ТВ станици.

**4. Процес на комуникација**

Комуницирањето е сложен интеракциски процес. Комуникацијата претпоставува комуникациско дејствување на најмалку два комуникациски партнери кои во комуникациска интеракција се обидуваат да постигнат спогодување. Таа е активен двонасочен процес во кој доаѓа до размена на информации меѓу различни субјекти. Во комуникацијата најважен момент, секако е пренесување на информацијата. Информацијата всушност преставува известување, соопштување, податок. Информацијата треба да биде вистинита, проверена, контолирана, но и динамична. Таа не е еднаш за секогаш дадена, туку подложна е на промени. Процесот на комуникација се состои од две фази: *фаза на праќање* и *фаза на примање на информација (повратна реакција).* Некои теоретичари сметале (В. Шрам) дека процесот на комуникација е еднонасочен процес, при што испраќачот на информацијата е активен, а примачот пасивен субјект. Меѓутоа, подоцнежните истражувања докажале дека процесот на комуникација е двонасочен процес.

Во *фазата на праќање (пренос)*, информациите се разменуваат меѓу двајца или повеќе поединци или групи, додека во фазата на *примање на информација*, се обезбедува взаемно разбирање. Во двете фази на комуникација се случуваат бројни посебни (меѓу) фази.

Процесот на комуникација можеме да го објасниме на следниот начин:

Прва фаза е фазата на праќање (пренос), каде испраќачот, личноста или групата која сака да ја подели информацијата со друга личност или група, одлучува за пораката, каква информација да пренесе. Потоа испраќачот ја претвора пораката во симболи или јазик (зборови), процес наречен **кодирање**, пораките често се кодирани во зборови. При преносот на информациите се јавуваат разни пречки. Пречките можат да бидат случајни и наменски. Шум е општ поим кој се однесува на се што ја попоречува било која фаза на процесот на комуникација. Ентропија преставува намалување на вредноста или приемот на информации. Тоа е губење на структурата, организираноста, енергијата, информацијата, значењата, веројатностите, редот.........и сл.

Кога е кодирана, пораката се пренесува преку медиум до примачот, личноста или групата за која е наменета пораката. Медиум (комуникациски канал) е патека, како што е телефонски повик, писмо, допис или комуникација лице во лице на состаноците, преку кои кодираната порака е пренесена до примачот. Комуникацискиот канал (медиум) е канал кој ги поврзува испраќачите и примателите на пораката. Во следната фаза, примачот ја интерпретира и се обидува да и даде смисла на пораката, процес наречен **декодирање**. Ова е критичен момент во комуникацијата.

Фазата на повратна информација е поттикната од примачот (кој станува испраќач). Кога примачот ја консумира информацијата, ја добива пораката, го прима соопштението и се обидува да го разбере нејзиното значење. Примачот одлучува каква порака да испрати до оригиналниот испраќач (кој станува примач), кодира, и ја пренесува преку избран медиум. Пораката може да содржи потврда дека оригиналната порака била примена и разбрана, или оригиналната порака да биде преформулирана, за да се обезбеди дека била точно интерпретирана, или може да вклучува барање за повеќе (дополнителни) информации. Оригиналниот испраќач ја декодира пораката и обезбедува дека е постигнато взаемно разбирање. Доколку оригиналниот испраќач утврдил дека не било постигнато взаемно разбирање, испраќачот и примачот кружат низ целиот процес онолку пати колку што е потребно да се постигне взаемно разбирање. Повратната информација ги отстранува недоразбирањата, обезбедува дека пораките се точно интерпретирани, и им овозможува на испраќачите и примачите да постигнат взаемно разбирање.

**5. Опасности од неефективна комуникација**

Во извршувањето на своите разни работни улоги, лидерите на организациите, а во тој контекст и менаџерите, најголем дел од своето време поминуваат во комуницирање на состаноци, во телефонски разговори, преку е-маил, лице во лице. Некои експерти кои се бават со проучување на комуникациите во организациите проценуваат дека менаџерите поминуваат приближно 85% од нивното време во некаква форма на комуникација.[[35]](#footnote-36) Една организација за да постигнува доба ефективна комуникација не е доволно само менаџерот да биде добар комуникатор. Напротив тие треба да вложат и во другите да бидат ефективни комуникатори. Кога сите членови на организацијата се способни ефективно да комуницираат меѓусебно, и со луѓето надвор од организацијата, таа организација има поголема можност и веројатност за повисоко извршување и остварување на конкурентска предност. Кога менаџерите и останатите членови на организацијата не се ефективни комуникатори, слабее организациското извршување, и може да биде загубена конкурентската предност.

Честопати слабата комуникација може да доведе и до трагични случаи. Во праксата постојат мноштво на примери за несреќи и трагедии кои се случиле како резултат на лоша меѓусебна комуникација. Еден таков пример е проблемот кој настанал во комуникацијата помеѓу пилотската кабина на авионите и меѓу екипажот на контролорите за летање. Во доцните 70-ти години се судрија два авиона на Тенерифе на еден од Канарските острови (Шпанија), поради недостаток на комуникација меѓу пилотот и контролната кула, при што во несреќата загинале 600 патници и членови на екипажот. Имено, вработените во контролната кула на аеродромот во Тенерифе преку радиоврска го известила пилотот дека пистата за полетување е чиста (слободна). Пилотот погрешно ја сфатил пораката со значење дека било чисто за да полета при што се судри со друг авион. На пример групата за безбедност на НАСА истражувала повеќе од 6.000 инциденти при летање, и открила дека 529 од нив, биле предизвикани од тешкотиите во комуникацијата.[[36]](#footnote-37)

**6.** **Правила за ефективна комуникација**

Познато е дека современите спорови, исто како и во минатото, покрај другото настануваат и од недоразбирањето или погрешното разбирање на она што соговорникот го зборува. Најпрво треба да го прецизираме поимот ефективна комуникација. Еден комуникативен процес ќе го сметаме за ефективен во онаа мера во која интрерпретаторот им придава на знаците исто значење како и оној што ги употребува. Критериумот според кој единствено може да се суди дали двата соговорника на знаците со кои се служат им придаваат исто значење е согласноста во нивната употреба на определени изрази во определени ситуации. Доколку нивните убедувања, верувања, интереси меѓусебно им кореспондираат, можат да се очекуваат и разни други форми на изразување на согласноста, како што е прифаќањето на соговорниковите тврдења, дејноста во сообразност со неговите предлози, барања сугестии итн. Меѓутоа, доколку на другата страна дојде до неусогласеност и отпор, сеуште постои можност тие да се причинети од разликите во убедувањето и животните ставови, а не од различните интерпретации на употребените знакови. Дека станува збор за недоразбирање ќе бидеме сигурни дури тогаш кога ќе видиме дека истите знаци соговорниците ги применуваат на различни начини.

За ефективна комуникација може да стане збор само тогаш кога меѓу соговорниците постои согласност во примената на јазичките симболи.

Постојат повеќе правила за ефективна комуникација. Тие се:

1. Во секој процес на комуникација треба да биде јасно за кој вид на симболичка функција се работи.
2. Треба да се стремиме кон употребата само на оние симболи кои ги имаат сите свои основни димензии на значењето.
3. Во текот на процесот на комуникацијата секој симбол треба да има само едно значење;
4. Комуникацијата е дотолку поефективна доколку на поголем број од клучните термини значењето им е определено експлицитно;
5. За да биде адекватна, интерпретацијата треба да биде заснована на земањето предвид на целовитоста на контекстот;
6. Треба во исто време да се води сметка за тоа дека јазикот непрекинато се менува и развива, но и дека наспроти тоа значењата во еден даден комуникативен процес треба да останат максимално непроменети.
7. Во секој комуникативен процес треба да се биде свесен за тоа дека врската помеѓу знаците и објектите не е нужна, дека во значењата има еден момент на конвенционалност, и според тоа ,,вистински,, значења во онтолошка смисла на зборот нема. Од друга страна, треба да се води сметка за извесни законитости на семантичкиот развој на јазикот и да не се третира врската помеѓу знакот и објектот како наполно произволни;
8. Кога во еден комуникативен процес недоразбирањето помеѓу двајца соговорници произлезе од тоа што тие поаѓаат од различни системи на мислењето, треба да се бара она што во обата нивни система е инваријантно; и
9. Нужниот услов што треба да се задоволи за комуникацијата да биде ефективна е максимум пројавување на кооперативен дух.

**7. Видови на комуникација според бројот на учесници**

Во теоријата може да се сретнат различни видови на комуницирање во зависност од тоа кој критериумот на класифицирање ќе го примениме.

Според критериумот на бројот на учесниците во комуникацискиот процес, комуникацијата може да биде *интраперсонална, интерперсонална и масовна*.

Интраперсоналната комуникација е комуникација (разговор) со самиот себе, односно внатрешен говор. Кај овој вид на комуникација нема интеракција меѓу две личности, туку моноакција. Акцијата почнува од индивидуата, се одвива во неа и во неа завршува. Значи, станува збор за самопреиспитување, самовреднување, односно интроспекција на сопственото однесување. Всушност интраперсоналната комуникација е претходник на интерперсоналната комуникација.

Интерперсоналната комуникација преставува непосредна (директна) комуникација меѓу две или повеќе личности, лице в лице или со помош на некој електронски медиум преку кој се воспоставува директен контакт (слика и тон) на страните што комуницираат.

Интерперсонална комуникација имаме тогаш кога испраќачот и примачот на информација се во непосреден контакт (разговараат) и по правило комуницираат усмено. За овој вид на комуникација во стручната литература може да се сретне и терминот директна комуникација или меѓусебно комуницирање. Преку непосредната (интерперсоналната) комуникација се разменува информацијата и притоа се создава взаемна комуникација, односно со меѓусебно објаснување да се добие ефективен feedback врска од соговорникот. Притоа, се развива взаемна доверба и емпатија кои се важни услови за успешна комуникација. Кај овој вид на комуникација постојат можности за користење на сите сетила и се обезбедува присуство на непосредно повратно влијание. Иако овој вид на комуникација има одредени слабости (бара посебно време и место), сепак таа е незаменлива, бидејќи во многу кратко време испраќачот и примачот на информација можат да ги расчистат сите недоразбирања во комуникациониот процес. Страните можат да комуницираат се дотогаш, додека не постигнат взаемно разбирање.

Масовната комуникација е третиот облик на комуникација. Овој вид на комуницирање во стручната литература може да се сретне како посредна комуникација, бидејќи се остварува индиректно преку средствата за масовно комуницирање (мас медиуми). На овој начин испраќачот на информацијата (комуникаторот) се обраќа до пошироката јавност (публиката) при што ги сервира своите ставови до јавноста. Масовното комуницирање е насочено кон релативно широка, хетерогена и анонимна публика. Масовното комуницирање квантитативно опфаќа голем број на луѓе, каде горната граница неможе да се одреди и теоретски може да се оди до бесконечност, на пример стомилионска публика. Исто така, неможе да се одреди ни апсолутната долна граница на бројот публиката. По правило масовното комуницирање е еднонасочно чија основна цел е формирање на ставови и мислења со помош на убедување на публиката. Иако се смета дека овој вид на комуникација е еднонасочна, сепак јавноста кога ќе ја декодира пораката може да возврати со соодветна порака во вид на позитивна или негативна реакција, но не во моментот, туку по одреден временски период (часови, денови, недели итн.). Основна слабост кај овој вид на комуникација е тоа што нема личен контакт меѓу испраќачот и примателот на информацијата. Со развојот на информатичката технологија, информативните содржини и менувањето на концептот на програмските шеми на електронските мас медиуми, пред се телевизијата, преку т.н. директни контактни емисии, гледачите како консументи на одредени информации, се повеќе директно се вклучуваат во отворените контактни програми со што се повеќе стануваат активен чинител во испраќањето на повратни пораки во вид на барања, потреби, ставови, мислења до уредништвото на медиумот, а преку него и до пошироката јавност и креаторите на јавните политики (јавната власт). Истото може да се каже и за масовните печатени медиуми (штампа) кои преку писма и реагирањето на читателите до редакциите и уредувачките органи влијаат повратно на комуникацискиот процес.

Од организационен аспект, масовното комуницирање е организирано и институционализирано комуницирање, бидејќи во креирањето и трансферирањето на информацијата учествуваат институционализирани информативни организации со голема организациона инфраструктура, уредништво, сопственици, менаџмент кои продуцираат информации со кои го креираат јавното мислење во општеството преку убедување.

**8. Начини на комуницирање**

Според начинот на комуницирање, комуникацијата може да биде вербална и невербална.

**8.1. Вербално комуницирање**

Вербално комуникацирањеимаме когакодирањето на пораките е во зборови. Таа може да биде пишано (писмено) и усмено (орално, говорно комуницирање). Вербалната комуникација го употребува говорот. Говорот е социјализиран систем на знаци преку кои индивидуата ги изразува своите потреби, чувства, ставови и мисли, им ги соопштува на другите и по пат на усно комуницирање. Исто така, говорот му овозможува на човекот да општи со другите луѓе, да ги изразува и негува социјалните контакти. Преку говорот се изразува социјална интеракција. Меѓутоа, говорот (усмен или писмен) се манифестира со зборови и реченици кои во основа ја одразуваат свеста и значењето на искажаната мисла. Говорот всушност е мисловен процес во кој искажаните зборови и реченици се доведуваат во врска со граматичката правилност, од една страна, но и од гласовните сегменти како на пример интонација, висината, бојата на гласот од друга страна. Способноста за добар говор е природна дарба. Меѓутоа, покрај природната дарба, неопходно е да се унапредува културата на изразување и градење на сопствен стил. Вештината на доброто говорење може да се усоврши со теориско проучување и практично вежбање.

**8.2. Невербално комуницирање**

Кога пораките ги кодираме без користење на пишан или говорен јазик, односно со симболи и знаци тогаш имаме **невербална комуникација**. Односно невербалното комуницирање е комуницирање без употреба на зборови (ни изговорени, ни напишани). Невербалните сигнали ги покажуваат мислите и емоциите, ставовите и особините. Разните движења на човековото тело, зборуваат за расположението и состојбите, одобрување или обивање. Преку невербалната комуникација, а врз основа на психолошкото значење на гестовите, се развива чуствоза другите луѓе, се будат инстиктите и интуицијата, се развива чуство за другите луѓе, осетливост и др.

На прв поглед се чини дека е невозможно да се комуницира без употреба на зборови. Многу истражувања од областа на комуникологијата утврдиле дека невербалната комуникација е пресудна во првиот контакт. Дури 60% од комплетниот впечаток, особено при запознавањето, се формира врз основа на невербалната комуникација. Исто така, многу истражувања утврдиле дека овој вид на комуницирање опфаќа од 65-93%. Невербалното комуницирање се изразува преку:

* говорот на телото (кинезика) или body language;
* говорот или движењата на очите (окулистика);
* времето при комуницирањето (хроменика);
* просторното комуницирање (проксемика);
* парајазичко однесување (смеење, тонот на гласот, прозевање);
* надворешниот изглед на комуникаторите (облека, фризура, козметика)

Говорот на телото (кинезиката): Овој вид на комуникација се манифестира преку неколку облици и тоа: *изразот на лицето* (смеење, муртење, подигање на веѓата, спуштање на вилицата), движењето на очите (окулистика), јазикот на телото (движења на телото, главата, рацете, гестови, мимики, климнување на главата, спуштање на раменици);

Говорот на телото, во сите свои облици, е една од вештините на комуникација. Ако сакаме да оставиме добар впечаток кај деловните партнери, потребно е да се урамнотежат (да има складност) говорот на телото со вербалната комуникација. Првиот впечаток е многу важен во секоја комуникација, особено во деловната. Затоа, кога првпат се среќаваме со некоја личност треба да се трудиме да оставиме позитивен впечаток на неа, како во однос на личниот изглед и уредност (среденост, педантност), така и во однос на начинот на држење на телото. Доколку станува збор за личност со исправено држење на телото, таквата личност се смета дека е позитивна и самоуверена. Многу истражувања укажуваат на тоа дека гестовите најјасно го пренесуваат значењето на говорот на телото, односно тие покажуваат на нашата отвореност, разбирање, доверба, одбрана, нервоза, фрустрација, сомневање, прифаќање итн.

Многу комуниколози и психолози класифицирале повеќе универзални гестови кои имаат соодветно конвенционално значење. Така, *насмевката* е прифатена како позитивен сигнал, покажувањето на *тупаница* како знак на отпор и лутење, *прозевањето* значи досада и незаинтересираност, *тапкањето по рамо* како одобрување, *климањето на глава* изразува одобрување или неодобрување итн. Многу често насмевката се користи за да се сокријат и замаскираат емоциите. Деловните луѓе кои во одредени ситуации се јавуваат и како губитници (поразени), тие со својата насмевка го покриваат своето разочарување и незадоволство. Исто така, професионалците кои со својата работа непосредно комуницираат со разни клиенти (потрошувачи, патници, пациенти и др.) преку својата насмевка ја амортизираат напнатоста, нервозата, агресијата, непријатното чуство со што ја зголемуваат дистанцата кон соговорникот, а на тој начин ја контролираат ситуацијата.

Времето при комуницирањето (хроменика) е многу важен фактор во комуникацијата од два аспекта: првиот аспект е почетокот на говорот, односно говорното задоцнување, а вториот аспект е времетраењето на говорот. Точноста е многу важна позитивна особина на секој деловен човек, бидејќи тоа е знак на одговорна личност која знае прецизно да си го планира времето и да се вклопи во временската рамка на другите. Ова подразбира дека говорникот треба да се труди излагањето да започне точно на време, бидејќи секое задоцнување може да се протолкува како непочитување на соговорникот или аудиториумот.

Втор аспект на времето на комуницирање е времетраењето на говорот или разговорот. Тој треба да биде рационален, функционален, односно временски ограничен во рамките на расположливото време на страните на комуникацијата. Значи говорот не треба да трае многу долго, нити многи кратко, туку треба да има прифатлива временска рамка. Дури и ако станува збор за интересен разговор или говор пред аудиториум, тој треба да биде рационален и временски ограничен.

Просторното комуницирање (проксемика): Кај овој вид на комуницирање говорникот мора да има прегледност на просторијата за да може да следи што се случува во истата. На тој начин може да се следи соговорникот, односно сите присутни во просторијата како реагираат на неговите невербални комуницирања, со што говорникот може да добие реална слика колку неговиот говор бил ефективен и привлечен за присутните. Некои менаџери или функционери имаат обичај да седат на своите места кога разговараат со своите подредени, а фотелјата на која седи подредениот е на поголемо растојание од фотелјата на претпоставениот. Воспоставеното растојание зборува дека помеѓу нив постои дистанца која произлегува од самата хиерархија на лицата што комуницираат. За време на формален состанок кој се одржува во одредена сала за состаноци најголем број од присутните седат до оние лица кои се блиски и имаат добра комуникација и разбирање.

Говорот или движења на очите (окулистика): Во народот постои мислење дека очите се огледало (душа) на лицето. Кога се работи за говорникот, тој треба да го истакне погледот и соговорникот да го гледа во очи, а кај поширокиот аудиториум со погледот да воспостави соодветен контакт со него преку умерено движење на погледот кон присутните со што ќе се остави впечаток дека со својот поглед тој подеднакво посветува внимание на сите присутни. Значи не треба да се гледа само во еден соговорник, туку времето на комуникација треба колку што е можно да го распределиме подеднакво со сите соговорници. Додека зборуваме, погледот може да шета: горе-доле, лево-десно, право.

Кога станува збор за соговорникот (слушателот), исто така, и тој со движењето на очите покажува колку го почитува говорникот, односно колку внимателно го слуша него. Ако соговорникот гледа во очите на говорникот, тогаш може да се констатира дека тој внимателно го следи него, со што покажува заинтересираност за разговорот. И обратно, доколку соговорникот или поширокиот аудиториум не го гледат внимателно говорникот во неговите очи се оддава впечаток дека тие него почитуваат, или истиот не е интересен.

Парајазичко однесување (смеење, тон на гласот, прозевање): Бојата на гласот е многу важен елемент во донесувањето на суд или оценка за староста, полот, привлечноста, социјалниот статус, образованието на соговорникот. Ние го оценуваме тонот на гласот, јачината на звукот, висината на тонот, квалитетот на гласот, брзина на говорот, акцентот, дијалектот и др. Гласот ни помага да ја одредиме неговата професија, да одлучиме дали да му веруваме или не. При анализата на гласот во деловната комуникација потребно е да го знаеме следното:

1. За да се стекнете со нечија доверба, јачината на гласот не треба да биде пресилна, ниту преслаба. Кога тонот на гласот е силен, се остава впечаток дека личноста сака да доминира. Премекиот (млитав) глас укажува на понизност, резервираност, недоверба во себе и сл.

2. Насмевката е многу важна во комуникацијата, особено во деловните односи.

3. Тонот на гласот нетреба да биде премногу груб, ниту премногу мил. Како што грубоста во тонот на гласот може да го одбие соговорникот, така и кога соговорникот понизно и премногу љубезно настапува, може да предизвика сомничавост и недоверба. Поради тоа, се препорачува тонот на гласот да биде со самодоверба, бидејќи како ќе ги убедите другите да Ви веруваат ако и самите не верувате во себе.

4. Во текот на разговорите треба да употребувате зборови со позитивно значење, во границите на добриот вкус.

5. Треба да зборувате со рамномерен тон, а не пребрзо и со слаба дикција

6. Тонот мора да биде стабилен, а не пискав

7. Говорот може да има грешки, неповрзани мисли, лапсуси, пелтечење, што упатува на измама, недовреба или нервоза кај соговорникот

Надворешниот изглед на комуникаторите е облик на невербална комуникација од кои може да се добијат одредени информации (заклучоци). Облекувањето многу зборува за луѓето. Таа ни го дава првиот впечаток за личноста со која комуницираме. Од неа можат да се прочитат многу информации во меѓусебната интеракција. Менаџерите, односно лидерите на организациите обично носат темни одела. Стилот и начинот на облекување (неформален, формален, конзервативен, помоден) се извор на информација кои покажуваат за каква личност станува збор. Визуелниот ефект што го остава надворешниот изглед на човекот кај другите предизвикува одредена престава (перцепција) за конкретната личност. Облеката создава одреден имиџ (слика) за самиот човек. Оттука, многу е важно да се внимава на надворешниот изглед, но и на уредноста на облеката. По облеката се ценат луѓето. Кога еден човек е облечен во костум, носи вратоврска, брендирани чевли и сл. е сигнал дека со него да се воспостави одредена дистанца и израз на почитување во комуникацијата. Ако истиот тој човек облечен во фармерки, џемпер (комотно облечен), неформално облечен изгледа дека е поотворен. Меѓутоа, во деловната комуникација многу е важно да има складност во облеката со другите модни додатоци. На пример не оди скап часовник (пр. Rolex) со business casual стилот или ефтин часовник со модерно и скапо одело.

Business casual значи деловно лежерен стил на облекување. Односно, значи да се облекуваме професионално, а притоа да изгледаме опуштено и да се чуствуваме пријатно во сопствената облека.

Менаџерите на GM *(General Motors)* многу внимавале како ќе бидат облечени, бидејќи начинот на одевање е дел од нивниот етички кодекс. Тие кога шетале околу фабричките хали носеле неформални и спортски палта наместо костуми, за да пренесуваат или сигнализираат дека старата бирократија во GM била распуштена и дека компанијата е децентрализирана и понеформална отколку што била.[[37]](#footnote-38) Сличен пример имаме и во Кодексот на однесување на голем број на синдикати како непишано правило каде синдикални преставници (лидерите) при посетата на компаниите и средбата со менаџерите во истите да не се облекуваат во скапи одела, туку да бидат облечени во пристојни и скромни одела без вратоврски како израз на блискост и еднаквост со работниците (членовите), за да не се испраќаат пораки со конотација дека станува збор за лидери кои трошат работнички пари за нивни цели и се издвојуваат од сопствената база која го избрала (бирократизација на синдикалниот лидер). Исто така, и за време на штрајковите додека траат преговорите, правило е синдикалните лидери да се облекуваат скромно и вообичаено (секојдневно), а не во одела.

Невербалната комуникација може да биде употребена за засилување на вербалната комуникација. Како што љубезната и срдечна насмевка може да ги засили зборовите за оценување на добро извршената работа, загрижениот израз на лицето може да ги засили зборовите за сочувствување со личниот проблем. Во такви случаи, совпаѓањето на вербалната и невербалната комуникација, помага да се обезбеди дека е постигнато взаемно разбирање.

Понекогаш, невербалната комуникација се користи да се испрати порака која не може да биде испратена преку вербални канали. На пример адвокатите ја користат оваа тактика на комуникација во судниците, одбираат каде да седнат во судницата за да може да контактира со очите на својот клиент во разни фази од судењето.

За успешно деловно комуницирање и обавување на разноразни професии, меѓу кои и правничката, важно е добро да се познава и говорот на телото. Со познавањето на симболите на невербалната комуникација полесно можеме да ги препопзнаеме мислите на секој соговорник. Секоја гестикулација на соговорникот има одредено значење. Одредени истражувања кои се направени во офаа сфера зборуваат дека 30% од информациите се пренесуваат вербално (со зборови), додека 70% во комуникацијата се употребуваат невербални знаци и симболи.

**8.3. Комуницирање според насоката на движење на информацијата**

Според критериумот, насока на движење на информацијата во комуникацискиот процес, комуникацијата може да биде еднонасочна и двонасочна. Доколку информацијата тече само во една насока, односно од еден субјект кон друг, во тој случај имаме еднонасочна комуникација. Доколку информацијата тече во две насоки, односно имаме меѓусебно комуницирање и интеракција помеѓу два субјакта во кои се разменуваат информации, тогаш станува збор за двонасочна комуникација, бидејќи информациите течат во две насоки.

Според просторната блискост (растојанието), односно оддалеченост, комуникацијата може да биде непосредна, лице в лице (face to face, tet-a-tet), директна кога учесниците се просторно блиски, се наоѓаат на исто место. Кога учесниците се просторно оддалечени и комуницираат со помош на други медиуми и техники (радио, телевизија, писма) станува збор за телекомуникација.

Во зависност од односот на страните во комуникацискиот процес, имаме авторитарна и демократска комуникација. Авторитарната комуникација преставува процес на комуницирање од позиција на хиерархија и авторитет. Со други зборови тоа значи дека лицето со повисока формална хиерархиска позиција комуницира надредувачки, односно од позиција на власт, моќ, авторитет, критики, заповедување, казни, понижување итн. Лицето кое се наоѓа во подредена позиција е должен да слуша и покорува на хиерархиски повисоката личност. Кај овој вид на комуникација информацијата тече во една насока каде доаѓа до израз надмоќноста и хиерархиската позиција.

Демократска комуникација имаме кога комуникацијата се одвива рамноправно, интерактивно и двонасочно. Учесниците во комуницирањето комуницираат еднакво, и нивниот однос се заснова на меѓусебно почитување и доверба. Демократската комуникација е одлика на демократски устроените организации каде постои хоризонтална поделба на работата.

**Деловна комуникација**

Со развојот на индустриските односи комуникацијата во бизнисот доби големо значење. Успехот на бизнисот е тесно поврзан со доброто и успешното комуницирање. Комуницирањето во сферата на бизнисот и економијата уште се нарекува деловно комуницирање. Со текот на времето деловното комуницирање стана предмет на интерес на академската средина. Денес, живееме во ера на информатичко општество, каде информациите се разменуваат многу брзо и едноставно со помош на глобални информатички мрежи за комуникација (интернет, интранет). Менаџерите со своите менаџерски тимови и со вработените комуницираат преку разни современи техники на комуникации (телефон, интернет, интранет и др.), но непосредната комуникација лице во лице, продолжува да игра многу значајна улога во организациите. Денес, иако е време на информатичката технологија, многу врвни лидери, функционери, бизнисмени, менаџери го препознаваат значењето на личното комуницирање со вработените на работните места кое е ефективно. Некои менаџери намерно ја одбегнуваат комуникацијата со електронска пошта, туку тоа го прават директно со вработените за да имаат контрола на нивниот работен ден и да се посветат за повисоки стратегиски цели на организацијата. Значи информационата технологија е алатка за унапредување на комуникацијата меѓу луѓето, а не да ја замени комуникацијата.[[38]](#footnote-39) Поради тоа, менаџерите никогаш не треба да го занемарат фактот дека луѓето се центарот на ефективната комуникација. Неефективната комуникација е штетна за менаџерите, вработените и организациите; таа може да доведе до слабо извршување на работните обврски, затегнување на меѓучовечките односи, услуги со слаб квалитет и др. За да биде организацијата ефективна, и да остварува конкурентска предност, менаџерите на сите нивоа треба да бидат одлични комуникатори. Затоа, денес, на комуникацијата им се посветува големо внимание, бидејќи таа се јавува како релевантен фактор за успех или неуспех на една организација.

**9. Видови на деловно комуницирање**

Денес во деловното комуницирање се применуваат неколку видови (начини) на комуницирање:Комуникацирање на лице во лице (директно), комуницирање со шетање, електронско комуницирање, лично адресирана пишана комуникација, и др.

**9.1. Комуникација лице во лице**

Комуникацијата лице во лице (eng. *face to face*, fra. *tet- a tet*) е медиум кој највисоко котира во богатството на информациите. Овој вид на комуникација се нарекува уште и директна, бидејќи се одвива непосредно и директно. Кога деловните луѓе комуницираат лице во лице, тие можат да ги интрепертираат секој друг сигнал, како што се изразите на лицето и телото. Загрижениот изглед или збунетоста, понекогаш зборуваат повеќе отколку илјадници употребено зборови, така да менаџерите можат да одговорат на таквите невербални сигнали на самото место. Сите недоречености, недвосмисленост и конфузии во комуникацијата можат да бидат разрешени на лице место, а страните во комуникацијата можат да кружат низ процесот на комуникација толку пати, колку што е потребно да се постигне взаемно разбирање.

Сара Робертс, ја препознава вредноста на комуникацијата лице во лице, иако вработените (консултантите) во нејзината компанија редовно комуницирале меѓу себе, со клиентите и добавувачите преку е-маил, и тоа често, ефикасно и ефективно, таа верувала дека кога обемно се користи е-маилот страдаат известувањата и непосредната соработка. Поради тоа, во нејзината компанија таа вовела во петоците да нема комуникација по е-маил, освен кога тоа е неопходно. Според неа тоа би довело до непосредна комуникација, може да дојде до директна средба, и да се воспостави добра соработка.

Со развојот на електронските форми комуникации, комуникацијата лице во лице како да изгуби од својата динамика, но и понатаму имаат примат во своето значење, бидејќи комуникацијата преку е-маил е на штета на градењето на взаемна доверба и разбирање и известување.

**9.2. Комуникација на шетање**

Комуникација на шетање е техника на комуникација лице в лице, која е ефективна за многу лидери на сите нивоа на организацијата. Наместо да закажуваат формални состаноци со подредените, лидерите (менаџерите) шетаат околу работните места и разговараат неформално со членовите на организацијата, вработените за прашања и проблеми, кои можат да ги имаат и членовите на организацијата и лидерите. Овие неформални разговори на лидерите и подредените им овозможуваат да споделат важни информации и истовремено да развиваат позитивни односи.

Многу организации, како што се *American Greetings Corporation* и *Hewlet*t*-Packard*, користат видео конференции, за да остварат некои од предностите на комуникацијата лице во лице (како што е пристап до израз на лицето) и да заштедат време и пари бидејќи менаџерите не можат секогаш да патуваат од подалечни места. Менаџерите на *Hewlett-Packard* дошле до сознание дека видео конференциите го скратувале времето за развивање на нов производ за 30%. Некои менаџери утврдуле дека нивните состаноци се за 20-30 % покуси, кога се користат видео конференции, наместо состаноците лице во лице.[[39]](#footnote-40)

За да ги унапредат видео конференциите, *IBM* и *TelePort Corporation*, ги здружиле силите за да изградат виртуелни трпезарии, во кои менаџерите можат да имат престижни ручеци со други менаџери на друга локација. Менаџерите на една локација се седнати околу голема тркалезна маса, преполовен а со огромен видео екран, на кој можат да ги видат во природна големина нивните партнери во друга локација, кои седат на ист вид на маса, и имаат ист вид на оброк. Иако менаџерите можат да бидат оддалечени неколку стотици или илјадници километри, тие можат да јадат заедно, додека дискутираат за важни прашања. Камерите кои го овозможуваат преносот на видео сликите, се сокриени во цветни аранжмани, за да не ја попречуваат вечерата.[[40]](#footnote-41)

**9.3. Електронски пренесена говорна комуникација (телефонска комуникација)**

Денес, електронското пренесување на говорна комуникација преку телефонска линија по распространетост е веднаш по комуникацијата лице во лице. Иако при комуницирањето на овој начин комуникаторите немаат пристап до јазикот на телото и изразите на лицето, тие имаат пристап до тонот на гласот, со кој е доставена пораката, деловите на пораката кои ги истакнал испраќачот, и општиот начин на кој е изговорена пораката, дополнително на самите зборови. Според тоа, телефонските разговори имаат капацитет да пренесуваат обемни количини на информации. Страните што комуницираат можат брзо да дојдат до сознание дека е постигнато взаемно разбирање, бидејќи можат да добијат брза повратна информација преку телефон, и да одговорат на прашањата.

Системот на говорна пошта и телефонски секретарки овозможуваат на страните што комуницираат да испраќаат, односно да примаат вербални електронски пораки преку телефон. Овој систем им овозможуваат на испраќачите да ги регистрираат пораките за членовите на организацијата кои се оддалечени од нивните канцеларии, и им овозможуваат на примачите пристап до нивните пораки, дури и кога се оддалечени стотина километри од канцеларијата.

**9.4. Лично адресирана пишана комуникација**

Лично адресираната пишана комуникација е пониско рангирана од електронски пренесената вербална комуникација. Овој вид на комуникација се остварува преку писма и меморандуми и тие имаат важно место во самиот комуникациски процес. Тие се адресирани до одредена личност од која се очекува дека ќе ја прочита и ќе и посвети внимание. Пишаната комуникација не му овозможува на примачот веднаш да одговори на прашањето, но кога пораките се јасни и недвосмислени, и е обезбедена взаемна спрега, можат да бидат постигнати взаемни разбирања.

Електронската пошта, исто така е погодна за оваа категорија медиуми за комуникација, бидејќи испраќачите и примачите комуницираат преку лично адресирани пишани зборови. Меѓутоа, зборовите се појавуваат на нивните компјутески екрани, наместо на парчиња хартија. Зголемената популарност на електронска пошта, поттикнала многу работници и менаџери да станат телекомуникатори. Во САД има над 45 милиони телекомуникатори.[[41]](#footnote-42) Според *Waterford California*, околу една третина (1/3) од е-mail пораките кон, и од организациите - компаниите се лични, и не се поврзани со работата.[[42]](#footnote-43) Некои организации - компании ги ограничуваат е-mail пораките на определен број пати во текот на денот, но не ги забрануваат во целост.

**10. Мрежи за комуникација**

Иако се користат разни медиуми за комуникација, комуникациите во организациите тендираат да се слеваат во определени канали (шаблони). Патеките по кои течат информациите во групите, и тимовите, и низ организацијата се наречени мрежи на комуникација. Видот на мрежите кој постои во групите, зависи од природата на задачите, и обемот до кој членовите на групите треба да комуницираат меѓу себе, со цел да ги остварат целите на групата.

**10.1. Мрежи на комуникации во групите и тимовите**

Во групите и тимовите можат да се развијат четири видови мрежи за комуникација:

1. Мрежа во вид на тркало,

2. Мрежа во вид на ланец,

3. Кружна мрежа и

4. Мрежа во вид на канал.

**1. Мрежа во вид на тркало**: Во мрежата во вид на тркало, информациите течат кон, и од една централна личност на групата, односно организацијата. Другите членови на групата (организацијата) не треба да меѓусебно да комуницираат за да можат да остварат високо извршување, така што групата-организацијата може да ги оствари своите цели со насочување на комуникацијата кон и од централната личност (лидерот).

**2. Мрежа во вид на ланец**: Во овој вид на мрежа , членовите комуницираат меѓу себе во предодредена низа. Мрежите во вид на ланец се наоѓаат во групи со последователна меѓузависност на задачата, односно членовите на групата треба да комуницираат со оние чија работа директно и претходи и ја следи нивната.

**3.Кружна мрежа**: членовите на групата (организацијата) комуницираат со другите кои се слични на нив во искуствата , убедувањата, областите на експертиза и сл. Обично луѓето тендираат да комуницираат со луѓето кои имаат канцеларии веднаш до нивните.

**4. Мрежи во вид на канали**: Мрежата во вид на канал се наоѓа во тимовите. Се карактеризира со високи нивоа на комуникации: секој член на тимот комуницира со секој друг член на тимот. Реципрочната зависност на задачата , бара информациите да течат во сите насоки.

**10.2. Организациско-комуникациски текови на информациите**

Една организација својата комуникација ја обавува според однапред утврдена организациска мрежа на комуникација. Но, во праксата секогаш не е така, односно има отстапување од неа. Формалното известување во организацијата и формалните патеки по кои се одвива комуникацијата се нарекува формална комуникација. Меѓутоа, честопати комуникацијата е неформална. Ова значи дека организациската мрежа на комуникација ги вклучува не само патеките на формалната комуникација, туку и патеките на неформалната комуникација, по кои се одвива голем дел од комуникацијата.

Исто така, комуникацијата може да настане и низ други организациони делови и групи, како и во самите нив, и горе и долу, како и од страна на организационата хиерархија. Комуникацијата горе и долу во организационата хиерархија се нарекува вертикална комуникација. Комуникацијата на членовите на организацијата на исто ниво на хиерархија, или отстрана, е наречена хоризонтална комуникација.

Надолното комуницирање значи пренесување на информации од повисоките кон пониските нивоа на хиерархиската структура на организацијата. Пример за надолно комуницирање е кога генералниот директор ќе им даде работни задолженија на пониско рангираните директори.

Нагорното комуницирање значи пренесување на информации од пониските кон повисоките нивоа на хиерархија на организацијата. Меѓутоа, нагорното комуницирање подразбира и можност на вработените да го пренесат својот глас до претпоставените преку разни форми на комуницирање како на пример: *кутии за предлози и иницијативи, групни состаноци, процедури на поплаки и жалби, телефонско јавување, анкети на вработените и др*.

Нагорното и надолното информирање заедно го сочинуваат вертикалното комуницирање.

Хоризонтално комуницирање: имаме кога се врши размена на информации помеѓу лица на исто ниво од хиерархиската структура на организацијата. Пример за хоризонтално комуницирање имаме кога работниците од една иста организациона единица комуницираат. Или кога два, три или повеќе менаџери од исто ниво комуницираат меѓусебно.

Неформално комуницирање (*grapevine - винова лоза*): имаме кога многу информации во организациите се движат по неофицијални патишта. Овој вид на комуникација е составена од информации кои неформално се пренесуваат помеѓу вработените. Најголем дел од неформалното комуницирање се одвива усмено. Често во неформалното комуницирање информациите што се пренесуваат се нецелосни и дава делумна слика, па затоа на овој вид комуницирање се гледа негативно и со резерва. И покрај ова, според некои истражувања неформалното комуницирање на вработените е рангирано на второ место како извор на информација. Се поставува прашањето кој е изворот на неформалните информации? Според една студија, констатирано е дека секретарките на менаџерите биле четири пати повеќе вклучени во неформалното комуницирање, во споредба со другите вработени.

Менаџерските структури на секој организациски систем овој начин на комуницирање треба да го прифатат како факт. Паметните менаџери се обидуваат да дознаат кој е вклучен во таквиот систем на комуницирање и како функционира таквата комуникација.

**11. Пречки во комуникацискиот процес**

Во процесот на комуникацијата настануваат и недоразбирања. Постојат повеќе фактори кои придонесуваат за настанување на комуникациски бариери.

Тие се:

* Индивидуалните разлики
* Полови разлики
* Генерациски јаз
* Недостаток на доверба
* Разлики во образованието
* Културни разлики, лични верувања
* Јазик
* Изговор и тон

Има недоразбирања што ги предизвикува испраќачот на пораката и тие можат да бидат:

* **Испраќачот на пораката не знае што сака да каже** (Ова е најтежок случај, но најлесно се надминува со добра подготовка).
* **Испраќачот на пораката знае што сака да каже,** но притоа употребува зборови што слушателот не ги разбира, непрецизен, здодевен-зборува еднолично);
* **Емоции** (трема или е под влијание на друга емоција);

Недоразбирања кои ги предизвикува примателот на пораката:

* **Лошо слушање**: Истражувањата покажуваат дека 75% од она што е кажано се игнорира, погрешно се разбира и многу брзо се заборава. Многу малку луѓе знаат да слушаат. Слушањето е специфична вештина, понекогаш и природна дарба, која постојано треба да се усовршува.
* **Пребрзо заклучување**: Многу често го слушаме и гледаме тоа што сакаме да го слушнеме и видиме, а не реалната состојба.
* **Разлики во перцепција**: Овие разлики се јавуваат под влијание на образованието, порано стекнатото искуство, возраста, статусот, особините на личноста и сл. Разликите во перцепцијата често се причина за пречки во комуникацијата.
* **Карактерот на личноста**: Некои личности имаат незгоден карактер кои предизвикуваат соодветни реакции кај останатите. На пример арогантните и агресивните поединци негативно влијаат на другите лица и кај нив создаваат негативни (одбивни) емоции. Во такви околности, многу е тешко да се воспостави добра комуникација.
* **Стереотипи и вредносни проценки**: Многу често различни луѓе со иста професија ги третираме истоветно (на ист начин). Ако запознаеш еден професор – си ги запозал сите. Напротив, иако станува збор за иста професија и занимање, сепак секој поединец си има свои персонални вредности и се разликува од другите. Кога еден предлог доаѓа од поединец или група кон кои имаме предрасуди, тогаш таквиот предлог се прифаќа со резерва.
* **Културни разлики**: Секоја средина си има специфичен начин на изразување на мислења, ставови и чуства. Во секоја од нив евидентни се големи културни разлики како во вербалната, така и во невербалната комуникација. Затоа, потребно е добро да ги познаваме културните разлики на луѓето кои доаѓаат од други културни средини.

**12. Комуникациски вештини на менаџерите**

Некои бариери за ефективна комуникација во организациите потекнуваат од испраќачите и од примачите на пораките. Причини за тоа има повеќе, но најчесто е резултат на нејасни, нецелосни, неразбирливи пораки, или кога нема повратна информација. Исто така, бариерите на лошата комуникација потекнуваат и од примачите. Имено кога примателите на пораките не посветуваат внимание, или не ги слушаат пораките, или не вложуваат напор да го разберат значењето на на пораката.

**12.1** **Комуникациски вештини на испраќачите на пораки**

Најважни комуникациски вештини на испраќачите на пораките се следните:

* Испраќање на пораки кои се јасни и целосни;
* Кодирање на пораките во симболи кои примачот ги разбира;
* Одбирање на медиум кој е соодветен на пораката;
* Одбирање медиум кој го надгледува примачот;
* Одбегнување на филтрирање и искривување на информацијата;
* Обезбедување во пораките на механизам на повратна информација и
* Обезбедување на точна информација за да се осигураме дека не се шират гласини кои доведуваат до заблуда.

**Испраќање на јасни и целовити пораки**: Менаџерите треба да знаат како да испраќаат порака. Таа треба да биде јасна и целосна. Пораката е јасна кога примачот може лесно да ја разбере и интерпретира, а целовита кога таа ги содржи сите потребни информации. Во процесот на испраќање на пораки, менаџерите треба да знаат да предвидуваат, како примачите ќе ги интерпретираат пораките, како и да ги приспособат пораките со цел да се отстранат изворите на недоразбирање.

**Кодирање на пораките во симболи кои примачот ги разбира**: Секогаш менаџерите кога ги кодираат пораките треба да користат симболи или јазик кој ги разбира примачот. На пример кога се испраќаат пораки на англиски јазик до примачи чии мајчин јазик не е англискиот важно е да се употребува општ речник, односно да се избегнуваат фрази или клишеа, кои кога би биле преведени би биле несоодветни и двосмислени.

Жаргонот, како специјализиран јазик, кои членовите на професијата, групата или организацијата го применуваат за остварат меѓусебно комуникација, никогаш не треба да се користиво комуницирањето со луѓе надвор од професијата, групата или организацијата.

**Одбирањето на медиум соодветен на пораката** зависи од природата на пораката. При вербална комуникација можеме да користиме разновидни медиуми за комуникација: лице в лице, деловни писма, билтени, дописи, телефонски разговори, е-маил, гласовна пошта, телефакси, видео конференции. Кој од наведените медиуми ќе се примени треба да се води сметка за бараното ниво на информации, ограничувањето на времето и потребата за хартија или електронска трага. Ако станува збор за лична, значајна, нерутинска и склона да биде погрешно разбрана и е потребно дополнително разјаснување, комуникацијата треба да се одвива лице в лице.

**Одбегнување на филтрирање и искривување на информацијата:** Филтрирањето се случува кога испраќачите на пораката задржуваат дел од пораката, бидејќи сметаат дека на примачот не му е потребна целосно информацијата. Филтрирањето на информациите се прави на сите нивоа во организацијата, како при вертикална, така и во хоризонталната комуникација. Работниците можат да ги филтрираат информациите кои ги праќаат до менаџерите, менаџерите од пониско ниво можат да ги филтрираат пораките до повисокото ниво на менаџирање итн.

**12. 2. Комуникациски вештини на деловните лица како примачи на пораките**

Деловните лица за време на работата добиваат многу пораки. Тие одговараат на пораките толку колку што добиваат. Поради тоа тие мора да поседуваат или да развиваат комуникациски вештини кои им овозможуваат да бидат ефективни примачи на пораки.

Најважни комуникациски вештини на деловните лица како примачи на пораки се: посветување внимание; добро слушање и недвосмисленост.

**Посветување на внимание**: Деловните лица за да бидат ефективни во комуникацијата мора да посветуваат соодветно внимание на добиените пораки, независно од тоа колку тие се зафатени. Кога се читаат пишуваните пораки, потребно е тие да се фокусираат на толкување и разбирање на прочитаното.

**Добар слушател**: Добриот комуникатор треба да знае и добро да слуша. Добриот слушател треба да се воздржува од прекинување на испраќачите на пораките додека тој дискутира, со цел испраќачите не ја загубат нивната мисла. Примачот на пораката треба внимателно да го слуша и прати испраќачот на пораките. Доколку во разговорот (дискусијата) има одредени нејаснотии и дилеми, слушателот-примачот на пораката треба да поставува прашања за да се разјаснат дилемите, недореченостите и конфузијата.

**Недвосмисленост на пораките**: Примачите на пораките треба да знаат правилно да ги толкуваат пораките, односно треба да се ослободуваат од сопствено интерпретирање на испратената порака (од свој агол), а да се фокусираат на разбирање на пораката од перспектива на испраќач на порака.

**13. ОРГАНИЗАЦИСКИ КОНФЛИКТИ**

**13.1. Поим на конфликт**

Конфликтот преставува комплексен феномен или продукт на човековата интеракција. Тој е резултат на различностите и различните интереси и потреби на индивидуата, групата, организацијата. Конфликтот е наше секојдневие и опкружување. Ги има во секој сегмент од општеството: семејството, претпријатието, државата, па дури и меѓу самите држави. Настануваат на микро, макро ниво, но и на глобално ниво. Конфликтите се составен елемент на секој организациски систем како негова внатрешна и надворешна димензија. Тоа значи дека конфликти има во организацискиот систем, но и меѓу самите организациски системи.

Зборот конфликт асоцира на борба, недоразбирање, судир, агресија, нетрпеливост, насилство, караница, омраза, деструкција, војна и сл. Листата на зборови кои асоцираат на конфликт можеме уште да ја шириме. Но, ние ќе застанеме на горенаведените зборови (термини), бидејќи сметаме дека тие експлицитно го изразуваат значењето на конфликтот како негативна појава. Конфликтот е фаза на премин од воспоставен ред во неред. Решението е во повторно воспоставување на ред кој треба да биде со повисок квалитет. Со преобразбата на конфликтот во ред се воспоставува хармонија која ќе биде нарушена со појава на нов конфликт. Конфликтот е процес кој започнува кога една група ќе увиде дека другата група повредува или ќе започне да повредува некои од нејзините интереси. Страната на која што и се повредени интересите настојува да ги брани со сите расположиви средства при што конфликтот се продлабочува. Многу е важно во комуникацијата да знаеме да ги препознаваме причините на конфликот.

Некои конфликти преставуваат мали непријатности и како такви ги прифаќаме како нормална работа, но други пак стануваат толку сериозни што нанесуваат огромна штета на страните во конфликтот. Затоа, потребно е благовремено да пристапиме во решавањето на конфликтите за тие да не ескалираат.

**13.2. Дефиниции за конфликт**

Во стручната литература се среќаваат голем број на дефиниции за конфликтот. Некои од нив го потенцираат однесувањето на учесниците во конфликтот, други ги истражуваат изворите на конфликтот, трети се однесуваат на ставовите и чуствата на луѓето во конфликтот, четврти се фокусираат на нивно разрешување итн.

Од мноштвото на дефинции за конфликтот ние се определивме за дефиницијата на Hocker & Wilmots. Според нив: “Конфликтот е израз на борба меѓу најмалку две меѓузависни страни кои приметуваат неспоиви цели, ресурси, и мешање од други страни во постигнување на нивните цели.“[[43]](#footnote-44)

Исто така, конфликтот можеме да го дефинираме како меѓусебни спротивставувања на различни потреби, желби, интереси и дејствувања. Конфликтот преставува судир на поединци, групи и организации заради остварување на одредени предности над другата страна заради економски, политички или друг вид на интереси.

Организациски конфликт преставува несогласување кое настанува кога целите, интересите, или вредностите на различни поединци или групи не се компатибилни, и кои поединци или групи ги блокираат или спречуваат меѓусебните обиди да ги остварат нивните цели. Конфликтите се нераздвоен дел од организацискиот живот, бидејќи целите на различните стеикхолдери, на пример меѓу работниците и работодавачите не се совпаѓаат. Конфликот и неговиот интензитет може многу да влијае на организациското извршување. (Слика стр.674) Ако нивото на конфликтот во организацијата е на многу ниско ниво страда извршувањето. Недостаток на конфликт во една организација или систем, е сигнал дека во неа владее конформизам и апатија, нема идеи за промени, лидерите тежнеат кон договор, наместо кон ефективно донесување на одлуки. Кога расте нивото на конфликт, организацијата е склона да стане ефективна. Кога организацијата има оптимално ниво на конфликт, лидерите, односно страните во конфиктот, се склони да бидат отворени кон разновидни перспективи, да бараат начини за унапредување на организациското функционирање и ефективноста, и да гледаат на дебатите и несогласувањето како неопходни содржини за ефективно одлучување. Како расте нивото на конфликти конфликтот ескалира до точката каде страда организациското извршување. Кога организацијата има дисфункционално високо ниво на конфликти, управувачите-лидерите се склони да ги растурат организациските ресурси за да ги остварат нивните сопствени цели, да бидат повеќе загрижени за добивање на политички борби, отколку да го работат она што ќе доведе до конкурентска предност за нивните организации, и да се обидуваат да се здружат дури и со нивните противници, наместо да донесуваат рационални и добри одлуки.

Конфликтот е сила која бара да биде управувана (контролирана), наместо отстранета.[[44]](#footnote-45) Лидерите на организациите никогаш не треба да се обидуваат да ги спречат сите конфликти, туку треба да се обидуваат да ги одржуваат конфликтите на умерено и функционално ниво, за да промовира напори за промени, кои користат на самата организација. Дополително лидерите на организациите треба да настојуваат да ги одржуваат конфликтите базирани на значајни прашања, засновани на задачите, а да ги минимизираат конфликтите, врз основа на несогласувања и недоразбирања. За да управуваат со конфиктите, лидерите на органмизациите треба да ги разберат видовите и изворите на конфликтите, и да бидат запознати со определени стратегии кои можат да бидат ефективни во справувањето со конфликтите.

**13.3. Видови на конфликти**

Во стручната литература може да се сретнат голем број на класификации на конфликти. Во организациите постојат неколку видови на конфликти: интраперсонален, интерперсонални, интрагрупни, интергрупни, интраорганизациски и интерорганизациски.

**Интраперсонален конфликт**: е конфликтите што се јавуваат кај едно лице (индивидуа) во врска со донесувањето на лична одлука за одредено прашање: пр. Дали да оди на семинар за викендот или да остане со семејството)

**Интерперсонален конфликт**: Интерперсонален конфликт е конфликт кој настанува меѓу индивидуалните членови на организацијата, кои настануваат заради разликите во нивните цели или вредности (вредносни системи). Овој вид на конфликт може да се јави помеѓу два члена на организацијата (пр. лидер и член на организацијата, два менаџери, два работника од разни сектори, менаџер и работник, колега-колега итн.)

**Интрагрупен конфликт**: Интрагрупен конфликт е конфликт кој настанува во рамките на групите, тимовите, или одделенијата на организацијата. На пример кога членовите на маркетинг одделението во компанијата за облека не се согласуваат со тоа како да се потрошат буџетските средства за рекламирање на новата линија на фармерки за мажи, тие доживуваат интрагрупен конфликт. Голема улога во разрешувањето на интрагрупните конфликти има лидерот во самата група кој со своето лидерство и вештини на комуницирање успева да ги контролира и разрешува истите.

**Интергрупен конфликт**: По правило групите преставуваат збир на луѓе кои се организираат (здружуваат) заради остварување на одреден интерес (економски, социјален, политички, организационен итн). Сложените организациони структури за да функционираат ефикасно се организираат во помали организациони единици (групи) кои ги координира и управува една личност (лидер). Исто така, секоја група си има свој лидер (формален или неформален), кој со својот авторитет, знаење и вештини умешно ја координира групата согласно мисијата и пошироките интереси на организацијата. Меѓутоа, во современото општествено живеење и функционирање на организациите понекогаш во меѓусебната интеракција на групите се создаваат конфликти кои во науката се познати како интергрупни конфликти. Овој вид на конфликт настанува меѓу одделни групи пр. групите, тимовите или одделенијата во една организација. Лидерите се тие кои играат важна улога во управувањето со интергрупните конфликти. Пример на интергрупен конфликт имаме ако настане конфликт во организацијата (пр. синдикатот) помеѓу гранските и општинските синдикални преставници за начинот на одбележување на празникот Први Мај. Групата на Општинските преставници се за улични протести, додека преставниците (групата) на индустриските гранки се за кабинетско одбележување на празникот. Во таков случај лидерот има многу важна улога за решавањето и балансирањето на конфликтот.

**Интерорганизациски конфликт**: е конфликтот кој настанува помеѓу различни организации за различни прашања и основи. Пример за ваков вид на конфликт е конфликтот помеѓу две компании за примена на етички кодекс на однесување, кршејќи ги основните принципи на конкурентност. Исто така, пример за интерорганизациски конфликт е конфликтот помеѓу две организации со иста мисија и цел (синдикатите или здруженија на работодавачи) за остварување на право на преговарање со влада или министерства.

**13.4. Причини (извори) на конфликт**

Конфликтот во организациите имаат различни извори. Најчесто како извор на конфликт се јавуваат следните причини:

**1.Разлики во целите**: Групите инволвирани во конфликтот имаат различни цели. Едната група смета дека зазема правилна позиција во однос на другата и се бори да ја оствари таквата позиција. Групите не попуштаат во својот став и позиција при што едната група ќе победи, а другата ќе изгуби.

**2. Разлики во методите (пристапите**). Групите можат да имаат исти цели, но имаат разлика во пристапот на нивното реализирање. Едни преферираат еден начин, а другите друг начин на реализирање.

**3. Меѓузависност во извршување на задачите**. За реализација на зацртаните организациски цели потребно е заедничко работење на повеќе групи во рамките на една организација. Колку меѓузависноста на групите е поголема, толку е поголема веројатноста дека ќе дојде до конфликт. Овој конфликт доаѓа до израз кога станува збор за фазно производство, каде следната фаза зависи од претходната и тн.

**4. Разлики во начинот на наградување**. Ваквите разлики преставуваат причина за конфликт во организациите. Во една организација различните групи различно се вреднуваат и наградуваат. Се применуваат различни критериуми. На пример, вработените во производниот сектор се исплаќаат според нивната работна успешност. Од друга страна вработените во т.н. производсвена режија (администрација) се наградуваат според други критериуми на пример според просекот на производниот сектор. Така, помеѓу овие две работни групи постои различен интерес во наградувањето сметајќи дека едната група зема повеќе на сметка на другата група.

**5. Разлики во статусот**. Разликите во статусот на поединците и групите во организацијата може да создаде конфликт. Одредени лица имаат функции во организацијата (менаџер, шеф, контролор), а со тоа и одредени права и обврски од кои произлегуваат одредени економско-финансиски предности, бенефиции па и повисоки плати. Разликте во статусот кај другите вработени со понизок статус во организацијата создава чуство на завист, љубомора, па во одредени ситуации и револт, како и преземање на конкретрни акции за промена на статусните позиции.

**6. Преклопување на надлежности** (нејасна надлежност). Конфликт настанува и кога има преклопување на надлежности. Пример кога два менаџери им се преклопуваат ингеренции во сферата на производството. Ова значи дека немаме прецизно лоцирање на одговорноста. Кога две различни лица имаат иста обврска и одговорност, тогаш доаѓа до преклопување на надлежноста, а со тоа и одговорноста. Во тој случај конфликтите се неизбежни, бидејќи за извршување на една надлежност се јавуваат два субјекта.

**7. Недоволна комуникација**. Конфликти настануваат и кога постои лошо комуницирање и толкување на пораките меѓу групите во организацијата, особено кога едната група за своја корист намерно ги запоставува информациите од другата група.

**8. Разлики во вредносните системи**. Разликите во целите на членовите на различните групи се манифестираат со разлики во ставовите, вредностите и перцепциите кои водат создавање на конфликт.

**9. Недостаток на ресурси**. Кога имаме ограничени ресурси (труд, капитал, репроматеријали) постои сериозна опасност од настанување на конфликт. Во услови на ограничени ресурси, кога не едната група ќе и се додели поголем дел од ресурсите, за другата група тоа ќе сопздаде револт, па оттука конфликтите се неизбежни.

**13.5. Методи за решавање на конфликти**

Поимот управување на конфликтите значи решавање, разрешување, справување со нив. Секоја организација во својот развој навлегува и во фаза на конфликти. Бидејќи конфликтите ја попречуваат ефикасноста на организацијата, потребно е справување со нив, односно нивно решавање. Доколку организацијата сака да ги оствари нејзините цели, лидерите мора да бидат способни да ги решаваат конфликтите на функционален начин. Функционалното решавање на конфликтот заначи дека конфликтот е решен по пат на компромис, или соработка меѓу страните во конфликтот.

Постојат пет начини (методи) за разрешување на конфликти. Тоа се: компетиција (натпреварување), соработка, компромис, избегнување и прилагодување.

**1. Конкуренција** (натпреварување, спротивставување, компетиција) имаме кога секоја страна во конфликтот се обидува да го добие максимумот, и има мал интерес за разбирање на позицијата на другата страна и изнаоѓање решение, кое ќе им овозможи на двете страни да ги остварат нивните цели. Страните поаѓаат со натпреварувачка и надмудрувачка тактика да се победи другата страна. Конкуренцијата може да ги ескалира нивоата на конфликт кога секоја страна се обидува да ја надмудри другата. Како начин на постапување со конфликтот, конкуренцијата е неефективна за организацијата, бидејќи двете страни во конфликтот повеќе се оптоварени и загрижени за добивање на битката, отколку да соработуваат за да дојдат до решение кое е најдобро за самата организација, и прифатливо за двете страни.

**2. Приспособување** имаме кога едната страна во конфликтот им попушта на барањата на другата страна. Приспособувањето обично се случува кога едната страна има поголема моќ отколку другата, и е способна да врши постигнување на целите за сметка на послабата страна. Од аспект на перспектива на организацијата, приспособувањето често е неефективно, бидејќи двете страни не соработуваат меѓу себе, не се склони да соработуваат во иднина, и послабата страна која попушта, или се приспособува на помоќната страна, и бара начини како да стане посилна во иднина.

**3**. **Избегнување.** Тоа е метод во кој има некооперативност и ненастојчивост на страните во конфликтот да го решат проблемот. Тоа е избегнување на конфликтот, односно потиснување на конфликтот. Двете страни во конфликтот се обидуваат да го игнорираат проблемот, и не прават ништо да го решат несогласувањето. Избегнувањето често е нефективно, бидејќи не бил адресиран вистинскиот извор на несогласувањето, постои веројатност конфликтот да продолжи, а се спречени комуникацијата и соработката. Конфликтот се игнорира и се смета дека тој ќе се реши сам од себе, без да се преземе било каква акција. Се постапува како да нема конфликт.

**4.** **Компромисот** е можен кога секоја од страните е загрижена не само за остварување на нејзината цел туку и за остварување на целта на другата страна, и е подготвена преку размена на мислења, и да направи отстапки се додека не се постигне разумно решение кое е прифатливо за обете страни. Компромисот се исчекор напред кон создавање на клима на взаемна доверба и соработка, оставајќи ги разликте зад себе. Овој метод се употребува кога спротивставените страни имаат интерес од решението на конфликтот, како и за одржување на добрите меѓусебни односи. При компромисот секоја од страните по нешто жртвува, при што постигнатото решение не ја задоволува ниту една од страните.

**5. Соработката** е начин на постапување со конфликт, во кој страните се обидуваат да ги задоволат нивните цели без да прават отстапки, туку настапуваат со начин да ги решат нивните разлики, кој им овозможува да станат подобри. Кај страните постои максимална кооперативност и настојчивост да се реши спорот. Соработката се воспоставува со зачестени состаноци, взаемно слушање, трпеливо работење и создавање на заедничко решение. Практично се добива решение кое им одговара на двете страни. Овој метод потсетува на варијантата “победа – победа”, односно интегративно решавање на конфликтот.

Постапувањето со конфликтите преку приспособување, избегнување или конкуренција, не е ефективно од гледна точка на организацијата, бидејќи двете страни не соработуваат меѓу себе, и не работат кон заедничко прифатливо решение за нивните разлики.

Кога страните во кофликтот се подготвени да соработуваат меѓу себе, и преку компромис и соработка, пронаоѓаат решение кое е прифатливо за обете страни, организацијата има поголема шанса да ги оствари своите цели, а со тоа да постигне и поголем успех.

**13.6. Последици од интергрупните конфликти**

По завршувањето на конфликтот последиците се различни за победниците и поразените.

**А. Победниците**:

1. лидерите ја зајакнуваат својата водечка позиција;

2.често заспиваат на победата (забораваат на обврските и одговорноста);

3. тимот што победува не се менува

4. негативните стереотипи предизвикани од конфликтот можат да се зголемат, па понатамошната соработка со другата група е речиси невозможна;

**Б. Поразените**:

1. тенденција на појава на нови фракции;

2. претендирање на поединци за преземање на лидерската позиција;

3. стануваат повеќе попустливи кон нови начини на однесување и функционирање.

**13.7. Предности и недостатоци на разрешување на конфликтите**

Конфликтите во организацијата и деловното окружување треба да се решаваат веднаш по нивното настанување. Најдобро е да се дејствува превентивно, односно кога тој ќе настане, а не кога ќе ескалира. Но кога тој ќе настане не треба да се допушти конфликтот да расте и да се развива, туку, тој треба да се сече во самиот корен. Во реалноста некои конфликти брзо се решаваат, а други пак многу тешко. За тоа има многу причини. Генерално успешното решавање на конфликтите зависи од желбата на страните во конфликтот, односно колку тие се спремни да отстапат во однос на позицијата на другата страна.

**13.7.1. Позитивни страни на конфликтот**

1. Расчистување на состојбите;
2. Воведување на нови правила;
3. Модифицирање на целите;
4. Појава на натпреварувачки дух;
5. Разбирање на потребата за почитување на претпоставеноста.

**13.7.2. Негативни последици на конфликтот**

1. Губење на енергија,
2. Емоционален стрес
3. Лоши чуства меѓу членовите на организацијата - групата;[[45]](#footnote-46)
4. Поделба на организацијата или групата на делови (фракции);[[46]](#footnote-47)
5. Губење на кохезијата на организацијата;
6. Организациски потреси и ризици и
7. Влошени комуникации.

**Деловна комуникација**

Дали компанијата ќе биде препознатлива како општествено одговорна или како компанија-организација на која повеќе им е важно до профитот по секоја цена? Одговорот на ова прашање се крие токму во начинот на комуницирање со сите учесници во деловниот процес: со имателите на акции (акционери), со деловните партнери, со локалната заедница и со државните институции. Ако организацијата-компанијата нема развиен систем на управување на деловна етика не значи дека не работи неетично. Зошто тогаш е потребно да се управува со деловната етика? На тој начин се постигнува стандардизација на деловниот процес. Се појаснува улогата на поединецот во деловниот процес и се подига свеста за стратегија на работењето.

**Деловна етика на компанијата:** Се спојуваат и подигнуваат моралните и економските вредности. Чесноста, правдата, правата и должностите на поединецот влијае на користа, трошокот, добивката и конкретна предност на компанијата во однос на останатите. Начинот на кој комуницираат компаниите со деловните партнери, управата и меѓусебно, во голема мера се одредува статусот на компанијата на пазарот. Ако постојат однапред договорени и прифатени правила, работодавачите (компаниите) полесно ќе донесуваат правилни одлуки, особено во стресни ситуации. Тоа ќе се одрази на мотивацијата на работодавачите и работниците, конкурентност на компанијата и позитивна слика за компанијата во јавноста. Со донесување на одлука за управување со деловната етика, компанијата создава подлога за зајакнвање на тимската работа, раст на продуктивноста и управување со својата репутација. Најчесто таквата одлука го поттикнува донесувањето на кодексот на деловно однесување, односно Етички кодекс, документ со кој се одредува процедурата и правилата на однесување во склад со стратегијата на работење на компанијата.

**14.** **СТРАТЕГИИ ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КОНФЛИКТИ**

Доколку во една организација има конфликти, лидерите кои раководат со таквите организации треба да бидат способни да ги решаваат на функционален начин. Со други зборови, лидерите треба да знаат и умеат како да ги управуваат конфликтите. Иманентна појава во функционирањето на една организација е појавата на конфликти. Нема ниту една организација или систем каде не постојат конфликти. Многу е важно конфликтите добро да се управуваат и менаџираат. Постојат неколку начини на решавање на конфликтите и тоа со преговори (директни) и со помош на трета неутрална страна)(стр.679) за кои поопширно ќе се задржиме на соодветно место.

**14.1. Преговарање**

**14.1.1. Поим и суштина на преговарањето**

Поим: Поимот преговарање е синоним на зборот спогодување, пазарење, договарање, ценкање итн. Во англискиот јазик се среќава терминот *Negotiation* или *Bargaining*, додека во францускиот јазик се среќава терминот *Negociations*. Преговарањето можеме да го дефинираме како водење на дијалог помеѓу две или повеќе страни (субјекти) со цел за постигнување на договор. Битно за преговорите е тоа што тие треба да се водат со добра волја и намера да се постигне договор. Нема преговори без комуникација, ниту комуникација без преговори. Основата на секои преговори се комуникацијата и дијалогот. Затоа е неопходно да се гради култура на комуникаци и преговори. Кога ќе настане некој конфликт кон него треба да пристапиме со должно внимание и респект, бидејќи тој може да ескалира и да се развие до степен на создавање анархија, хаос и неред во системот кој може да доведе до негов распад. Оттука, превенцијата е многу важна за ефективно решавањето на конфликтот. Кога ќе настане некој конфликт, тој не треба да се става под тепих, туку сериозно да му се пристапи во неговото решавање, зошто со текот на времето тој може да ескалира.

Денес, најприменувана техника на решавање на конфликтите во една организација или помеѓу различни организациони структури е преговарањето. Преговарањето е многу сложен облик на комуникација, а се состои од договарање, соочување, судир (конфликт), убедување и спогодување. Преговарањето преставува еден вид комуникација помеѓу две страни кои имаат меѓусебен спор со цел истиот да се разреши на взаемно прифатлив начин. Преговарањето е современ метод на решавање на конфликти. Терминот преговарање има општо значење и се однесува на преговарање во сите сфери од современиот општествен живот. Преговарањето е општествена реалност на секојдневниот живот. Преговарањето е основно средство за постигнување на тоа што го сакаме од другите. Тоа преставува комуницирање за да се постигне спогодба (договор-agreement) во која ќе се содржат заедничките интереси. Вобичаено преговарањето се применува за да се разреши одреден општествен проблем кој засега две или повеќе страни. Се преговара во сферата на политиката, економијата, војната, културата, религиите, семејството, работата. Се преговара на микро и макро план. Доаѓањето до компромис е крајната цел и суштина на преговарањето. Меѓутоа, понекогаш не се доаѓа до компромис, па преговарањето пропаѓа.

Секое преговарање е сложен, противречен, флексибилен и динамичен процес. Сложеноста на процесот се огледа во учеството на повеќе субјекти и институции и опфаќа повеќе фази, како што се: договарање, соочување, конфликт, убедување, спогодување. Противречен е затоа што тоа ја одразува противречноста на интересите на различни носители на општествена моќ (пр. позиција и опозиција, синдикати и работодавачи итн). Флексибилноста на преговарањето произлегува од можноста во секој момент да започне, да се прекине и повторно да продолжи. Динамиката на преговарањето произлегува од постојаното преговарање и комуникација помеѓу страните во спорот, односно денес да започнат, утре да се прекинат, а задутре пак да продолжат.

Суштината на преговарањето е страните во конфликтот преку активна комуникација се обидуваат да дојдат до заедничко прифатливо решение во кое ќе бидат интегрирани интересите на обете страни. До взаемното решение се доаѓа со почитување на аргументите на страните во преговорите, а не со меѓусебно игнорирање и наметнување на решение од позиција на сила и моќ. Доколку во преговорите едната страна поседува енормно поголема преговарачка моќ од другата, тогаш не можеме да зборуваме за ефективно преговарање, бидејќи помоќната страна секогаш ќе го наметнува сопственото решение на кое послабата страна, и покрај убедливите аргументи, нема моќ да се спротистави. Ефективно преговарање можеме да имаме единствено кога преговарачката моќ на страните во преговорите е еднаква или приближно еднаква. Енормната моќ на едната страна во преговорите може да се премости единствено со посредување на трета неутрална страна, која поседува висок морален кредибилитет и авторитет, како на пример меѓународна организација или асоцијација (пр. ООН, ЕУ).....

Основна алатка на преговарањето е дијалогот и комуницирањето, а основен производ на преговарањето е компромисот изразен во спогодба (договор). Да резимираме, преговорите преставуваат еден современ метод на комуникација, односно цивилизациска придобивка со која различни страни низ демократски дијалог имаат можност да ги искажат своите аргументи за проблемот (спорот) и заеднички да го решат. Преговарањето како процес на комуницирање во себе носи голема одговорност на страните во преговорите за решавање на проблемот.

**Зошто преговори**? Одговорот е многу едноставен. Затоа што спорот сам по себе е потенцијален ризик да предизвика деструкција - конфликт од широки размери со несогледиви последици за организацијата, односно цивилизацијата. Ако направиме историска ретроспектива на сите конфликти во било која општествена сфера ќе воочиме дека сите биле деструктивни, разорни со последица на расцеп, поделби, недоверба, прекин на комуникација и др. Позната е изреката дека подобро е подолго време да се преговара, отколку еден ден да се војува.

Постојат правно уредени преговори и правно неуредени преговори. Правно уредените преговори се уредени и регулирани со правни норми, додека правно неуредените не се уредени со норми, туку тие се засноваат на автономност и доброволна основа, традиција, морал обичаи итн.

**Преговарачки тим:** Клучот на успехот во преговорите е во добро формиран тим за преговарање. Вообичаено преговарачкиот тим е одбран спрема: хиерархијата, должностите, статусот, нивото на знаење и образование, психолошката стабилност, вештината на комуницирање и др. Однесувањето на поединците во тимот за преговори мора да биде синхронизирано, контролирано и извежбано. Секој член на тимот има одредена улога. Тимот има лидер, кој е најавторитетен, знае да обединува, да контролира и координира групата. Останатите членови во тимот имаат други задолженија-улоги. Така, има опонент-минер, кој има задача да поставува незгодни, провокативни, непријатни и тешки прашања. Во позадината на преговорите еден член на тимот има улога на набљудувач кој ги внимателно ги следи преговорите и ќе внимава на знаците на невербалната комуникација на дугиот преговарачки тим.

**14.2. Видови на преговори**

Денес, во теоријата генерално преовладуваат три начини на преговарање: попустливо, круто и принципиелно преговарање или т.н. победа - победа преговарање *(win-win)*.

Со *попустливиот начин на преговарање* во основа едната страна отстапува од почетната позиција со цел да се постигне спогодба, односно пријателско решение. Кај овој вид преговарање едната страна попушта, за да се постигне решение, губејќи притоа значаен дел од преговарачката пита.

*Крутото (дистрибутивно) преговарање* во основа е натпреварувачко преговарање каде подобро поминува страната која држи цврста и непопустлива позиција на подолг рок. Односно, имаме случај кога едната сака да ја победи другата страна. Кај ова преговарање, двете страни перцепираат дека имаат одредена пита на ресурси, која треба да ја поделат. Тие заземаат конкурентски, непријателски став, борејќи се за поголем дел од питата, иако самите знаат дека тоа е тешко остварливо. Секоја страна согледува дека треба нешто да одстапи, но не сака да отстапи поголем дел од ресурсите, односно сметаат дека поголемиот дел треба на нив да им припадне. Страните не гледаат потреба да соработуваат во иднина, и не се грижат за нивните интерперсонални односи кои се нарушени на конкурентска основа.

*Принципиелниот (интегративниот) начин* на преговарање е комбинација на попустливо и круто преговарање. Овој метод сугерира обете страни да постигнат взаемно прифатливо решение (консензус), наместо пазарење или ценкање. Кај овој вид преговарање не се применуваат трикови и замки. Страните не гледаат на конфликтот конкурентски, како победничка или загубена ситуација, напротив тие го гледаат кооперативно, како победничка ситуација (win-win), во која двете страни можат да добијат. Довербата, размената на информации, и желбата двете страни да дојдат взаемно прифатливо решение, е главната одлика на принципиелното (интегративното) преговарање. Кај овој вид на преговарање во решавањето на конфликтот се соработува и решава со компромис (решавање на спорот со одстапување на обете страни).

Принципиелниот (интегративниот) начин на преговарање е развиен во рамките на *“Харвардскиот проект за преговарање” кој е создаден на Универзитетот Харвард. Голем број на глобални, регионални и национални конфликти се решени со помош на овој метод. Овој модел на преговарање во основа се базира на следните постулати:*

* 1. *Одделете ги луѓето од проблемот;*
  2. *Фокусирање на интересите, а не врз позициите;*
  3. *Пронајдете (развивајте) опции за заедничка добивка и*
  4. *Инсистирајте на употребување објективни мерила.*

**1.** **Одделете ги луѓето од проблемот**: Луѓето кои се во конфликт не се фокусираат на проблемот, туку го персонализираат, односно му даваат лична димензија. Го сведуваат на личен конфликт. На пример штрајкот како социјален конфликт наместо да се гледа како на економско-социјален проблем кој треба да се реши, на него се гледа како на личен (персонален) конфликт меѓу лидерот на синдикатот и менаџерот на компанијата. Притоа, и победата и поразот се доживува како личен успех. Наместо да го нападнат проблемот, страните меѓусебно се напаѓаат.

Овој пристап не е ефективен и конзистентен. Страните во конфликтот, треба да се фокусираат на проблемот, или изворот на конфликтот и да избегнуваат меѓусебно да се дискредитираат. Фигуративно, учесниците би требало да постигнат себеси да се гледаат како соработници еден до друг, напаѓајќи го проблемот, а не еден со друг.

**2**. **Фокусирање на интересите, а не на позициите** (барањата): Кога две страни се во конфликт, не постои веројатност да бидат задоволени барањата (интересите) на двете страни. Меѓутоа, нивните интереси можат да бидат задоволени со вградување на интересите во една заедничка спогодба.

**3.** **Пронајдете (развивајте) опции за заедничка добивка**: Кога двете страни се фокусирани на нивните интереси, тие не се во можност да остварат креативни решенија за конфликтот, кои би биле корисни за нив, бидејќи се под притисок. Обидот да се одлучуваво во присуство на противникот ја пригушува вашата имагинација. Важноста на ситуацијата ја попречува креативноста. Истото го прави и барањето само на едно – вистинско решение. Овие ограничувања можат да се отстранат со изнаоѓање на широк опсег на можни алтернативни решенија што ги унапредуваат и креативно ги помируваат различните интереси. Значи, се развиваат повеќе опции (алтернативи), меѓу кои страните ќе одлучат подоцна. Преку развивање на повеќе опции страните заеднички ги анализираат добрите и лошите страни на секоја опција, така да ќе одлучат за една која ги задоволува интересите на обете страни. Оттука третата основна точка е пред да се обидете да постигнете договор, пронајдете опции за заедничко решение (заедничка добивка-победа).

**4.** **Инсистирајте на објективни критериуми**: Ова подразбира дека исходот на страните во преговорите треба да се базира на праведен стандард како на пример пазарната вредност, стручното мислење, правото или законот.[[47]](#footnote-48)

**14.3**. **Директно и индиректно преговарање**

Преговарањето може да биде директно или индиректно со помош на трета неутрална страна (медијатор-посредник).

Директно преговарање е она преговарање кога страните во конфликтот директно преговараат, без вклучување на трета страна (посредник, медијатор или арбитража). Директното преговарање е можно кога конфликтот меѓу страните не е многу голем, односно страните во конфликтот можат директно да се среќаваат и да комуницираат. За да дојде ди директни преговори страните во конфликтот треба да имаат желба за решавање на нивниот конфликт. Многу е важно во директното преговарање страните да поседуваат одреден степен на преговарачка култура и толерантност. Тоа значи дека страните треба взаемно да се почитуваат и да ги прифаќаат добрите и издржани аргументи на другата страна. Доколку едната страна во конфликтот навистина нуди добри аргументи за прифаќање на нивниот став, тогаш другата страна треба да го прифати, а не априори да го отфрла. Доколку едната страна не ги прифати понудените аргументи тогаш станува збор за фиктивно преговарање или преговарање заради добивање во време или друг вид на предност (бенефит).

**14.4. Индиректно преговарање: Алтернативно решавање на конфликтите - Улогата на трета неутрална страна во преговорите**

Доколку страните со директни преговори не го решат конфликтот, тогаш, тие можат да се обидат да го решат со помош на други алтернативни начини (методи), односно со вклучување на трета неутрална страна. Тие методи се: *помирување, медијација и арбитража*. Лицата кои активно се вклучуваат како трета неутрална страна, зависно од применетиот метод на решавање на конфликтот се нарекуваат: *помирувачи, медијатори и арбитри*. Во државите со развиен правен систем, развиена филозофија и култура на дијалог и алтернативно решавање на спорови се создадоа професионални кадри кои функционираат како важен сегмент на општеството за решавање на настанатите конфликти, но играат и важна улога во превенцијата.

**Помирувањето** (**conciliation**)[[48]](#footnote-49) е метод на решавање на спор кој се состои во давање на помош на страните во спорот од страна на помирувач, кој настојува да ги убеди во потребата да се состанат и расправаат за предметот на спорот, со цел полесно да се спогодат во решавање на спорот, и притоа сами да дојдат до прифатлив компромис, односно договорно решавање на спорот. Според МОТ помирувањето се дефинира како: “*Практика во која се користат услугите од трета неутрална страна во некој спор, како начин за помагање на страните во спорот да се намали степенот на разликите и да се постигне заедничка прифатлив договор* или решение”.

Постои разлика меѓу мирењето и посредувањето и таа се однесува на интензитетот на мешање (степенот на активност) на третата страна во решавање на настанатиот спор. Во постапката на мирење третата особа се воздржува од изнесување на сопствено мислење за околностите на спорот и давање на предлози за начинот на негово решавање, односно има пасивна и ограничена улога во неговото решавање.

Помирувачот треба да биде неутрална и непристрасна личност, која подеднакво внимава да ги застапува-преставува интересите на страните во спорот, така да улогата на помирувач е многу сложена и деликатна. Успехот на помирување зависи од професионалниот и личниот авторитет на мирителот, од дипломатскиот такт во комуницирањето со страните во спорот, но и од спремноста за компромис, културата на социјален дијалог и верба на страните во решавање на колективниот спор. Доколку мирењето успее, страните во спорот составуваат записник (спогодба) за помирување, а во случај на неуспех-записник за непомирување.

**Посредувањето** (**mediation**)[[49]](#footnote-50) како метод на решавање на спорови, се состои во давање на услуга на странките во спорот од страна на трето неутрално лице-посредник (медијатор), за да дојдат до заедничко спогодбено решение. Ако во тоа не се успее, посредникот е должен на страните во спорот да даде препорака во вид на предлог за решавање на спорот, кој се разбира правно не ги обврзува страните во спорот. Таквата препорака е само морално обврзувачка за страните во спорот, односно не е задолжителна. Дали предлогот што го дава медијаторот ќе биде прифатен зависи од страните во спорот, односно од нивните интереси.

Посредувањето е многу поактивен процес од мирењето и тоа содржи неколку фази. Прво, треба да се утврди распоредот на состаноците со странките во спорот, се утврдува крајниот рок за завршување на посредувањето. Потоа, следува фазата на комуникација и соработка, која се состои во примање и пренесување на понудите кои странките меѓусебно си ги понудуваат за решавање на нивниот спор, така да оваа фаза на посредување се сведува на мирење. Ако мирењето не успее, посредникот во третата фаза ги формулира приоритетните прашања, настојува да ги ублажи екстремните ставови на странките во спорот, дава сугестии и препораки, и ги доставува со потребното образложение на страните во спорот. Доколку страните во спорот го прифатат предлогот (препораките) за решавање на спорот, тој добива правнообврзувачка сила. Најчесто рокот за целата постапка изнесува 30 дена заради потребата од брзо решавање на спорот.

Посредникот, како трето неутрално лице, мора да биде компетентен за предметот на спорот (експерт) и своите услуги е должен да ги дава на непристрасен начин. Тој треба да има дипломатски такт и доверба кај обете страни. Секое лице кое кое е прифатливо за двете страни во спорот може да биде посредник (професор на факултет, јавен службеник, судија, чесен и угледен граѓанин). Посредникот го бираат странките во спорот од листа на посредници (медијатори), и за него обете страни треба да се сложат. По правило листата на посредници е регистрирана во соодветното министерството во секоја држава. Ако во еден спор се определат двајца или повеќе медијатори да ја водат постапката во тој случај станува збор за **комедијација.**

Посредувањето (медијацијата) според ***Goldberg, Green and Sander******(“Dispute Resolution****”)*, преставува форма на најмала вмешаност на трета страна во одреден спор. Според теоретичарот **Acland** во делото “*Ненадеен пробив на здравиот разум*” основата на медијацијата се преговорите.

Медијацијата во основа е позитивна метода на решавање на спорови, која во современиот начин на комуницирање има се повеќе приврзаници. Таа стана филозофија на живот на субјектите на кои времето им е скапо и драгоцено. Добрите страни на медијацијата се тие што таа е брза, ефикасна, ефтина постапка, постои вклученост на страните, се охрабрува комуникацијата меѓу двете страни, проблемот е насочен кон решавање и задоволување на на интересите на двете споротиставени страни (добива-добива- win-win).

**14.5. Медијацијата во Република Македонија**

Во Македонија посредувањето (медијацијата) во решавање на спорови правно е уредено во Законот за медијација (Сл. Весник на РМ 60/06; 22/07; 114/09), Законот за парнична постапка, Законот за малолетничка правда (Сл. Весник на РМ бр.87/07 и 145/10), Законот за мирно решавање на работни споровите (Сл. Весник на РМ бр.87/07).

**Поим**

Медијацијата е современ начин на решавање на спорови во кои страните спорот обидуваат да го решат на мирен начин со помош на еден или повеќе медијатори, кои на страните им помагаат да дојдат до заедничко прифатливо решение.

Постапката за медијација е посебен вид на постапка, која по својот карактер е доброволна, ефикасна, брза и ефтина. Таа се применува во граѓанските, трговските, работните, потрошувачките и во други видови на спорови меѓу физички и правни лица. Исто така, медијацијата може да се применува и во семејните и кривичните спорови, доколку соодвестува на природата на спорните односи и со посебниот закон не е исклучена нејзината примена.

**Што е медијатор**: Според Законот за медијација медијаторот е деловно способно физичко лице кое ја спроведува постапката за медијација согласно со начелата предвидени во Законот за медијација. Медијаторот е трета неутрална страна која им помага на страните да постигнат спогодба, без притоа да наметне решение. Медијатор може да биде адвокат, дипломиран правник или лица од други професии и други истакнати стручни и научни работници, во зависност од видот на спорот.

Тој мора да ги исполни следните услови:

1.да има стекнато универзитетска диплома за завршено високо образование VII/I или стекнато 300 кредити според ЕКТС во РМ или нострифицирана диплома во странство со стекнати 300 кредити,

2. да има најмалку 5 години работно искуство по дипломирањето,

3. да има сертификат за завршена обука за медијатор

4. биде запишан во Именикот на медијатори што го води комората на медијатори на РМ.

**Лични квалитети на медијаторот**: Медијаторот треба да ги поседува следните способности и лични квалитети: знаење на принципите, практиките и постапката на медијација и знаење за решавање на спорови (конфликти), добро да раководи со процесот (да е добар комуникатор, да е добар слушател, да умее добро да ги пренесува пораките, да поседува добри комуникациски вештини, да има добар метод на поставување на прашања, да не изнесува мислење, да не просудува, да е упорен, да е добар аналитичар, да воспоставува добри меѓучовечки односи. Да не врши притисок врз страните, да ужива углед кај страните во спорот и др.

**Начела на медијацијата**: Основни начела на кои почива медијацијата се: *доброволност, неутралност и непристрасност, доверливост, исклучување на јавноста, еднаквост на страните, достапност на информациите за медијацијата, ефикасност, правичност и недозволеност на користење на доказите во други постапки..*

**Улогата на медијаторот во постапката**: Улогата на медијаторот во постапката на медијација е:

* Да ја насочува дискусијата
* Да ги појаснува работите
* Да не изведува докази
* Да не донесува свој суд, и
* Да не наметнува своја одлука (решение) во спорот.

**Должности, права и обврски на медијаторот**

Медијаторот има должност да ја води и заврши постапката за медијација во законски рок од 45 дена. Според едно истражување судските постапки во РМ во просек траат 370 дена.[[50]](#footnote-51) Значи со медијација времетраењето на решавањето на спорот помеѓу страните може да биде многу краток, особено кога времето е многу скапо и чини пари. ....(да продолжам од Бакли)

**14.6. Видови на посредување**

Посредувањето може да биде доброволно и задолжително; приватно и јавно; инокосно и колегијално; на ниво на претпријатие, локално, регионално, гранско, национално, па дури и на транснационално ниво. Сите видови на посредување може да се предвидат со закон, или да се остави самите учесници автономно да договорат со посебен акт (Статут, Колективен договор или друг акт).

**Арбитража**: *На арбитража пристапуваме со спремност да*

*не добиеме ништо, ниту се што сме тражеле*.

***Цицерон***

*(Ad arbitrum hoc animo adimus ut neque nihil, negue tantum, quantum, postulavimus conceqamur)\**

***Ciceron***

**Арбитражата** (**arbitration**)[[51]](#footnote-52) е метод на мирно решавање на споровите која се состои во тоа што спорот се решава со помош на трето неутрално лице-арбитер, чија одлука ги обврзува странките. Третото лице, како орган на странките, донесува правнообврзувачка одлука, со која правосилно се завршува спорот. Поради тоа, арбитражата се сфаќа како квази-судски процес. Иако со арбитража се донесува мериторни одлуки, сепак со овој метод на решавање на спор арбитерот настојува страните сами спогодбено го решат спорот, па ако не се успее во тоа, арбитражата донесува своја обврзувачка одлука. За разлика од мирењето и посредувањето, арбитражата е повеќе формални метод со кој спорот се решава со донесување, по правило, правно обврзубвачка одлука.

Материјалноправната теорија за правната природа на арбитражата, неа ја сфаќа како орган на странките, додека процесно-правната теорија смета дека арбитражата е недржавен суд.

Значајна предност на арбитражата во решавањето на споровите во однос на судското решавање на овие спорови е во ефикасноста и брзината, што значи дека со арбитражната одлука правосилно се завршува спорот. Во арбитражата важи правилото за едностепеност. Едно лице може да биде арбитер, ако исполнува одредени својства како што се: чесност, интегритет, непристрасност, компетентност.[[52]](#footnote-53) Арбитерот го бираат, односно именуваат со заедничка согласност страните во спорот од Листата на арбитри и тие уживаат голем општествен углед. Во зависност од видот на спорот, како компетентни лица (арбитри) можат да се јават правници (правен спор), економисти (спор за финансиски интереси на страните, инжинери (спор во поглед на проценка на вредноста на работното место) и др. Во праксата Америчкото арбитражно здружение , најчесто за арбитри ангажира авторитетни правници (професори на правни науки, адвокати, судии и сл.). Арбитерот за својата работа добива соодветна финансиска награда согласно Тарифник утврден од Асоцијацијата на арбитрите (ААА). Во САД и државите на ЕУ арбитражата е често применуван метод на решавање на споровите, со што во голема мера се јавува како алтернатива на редовната судска постапка.

**15. ДЕЛОВНА КОМУНИКАЦИЈА**

Деловната комуникација преставува комуникација која се применува во деловната, односно работната сфера. Многу комуниколози овој вид на комуникација уште го нарекуваат службено или професионално комуницирање. Структурата на деловната сфера е сложена, односно, таа е составена од разни општествени и интересни сфери во кои спаѓаат: политиката, економијата, бизнисот, културата, спортот итн. Без разлика за која форма на деловна заедница станува збор, за сите нив важат унифицирани правила на деловна комуникација.

Деловниот свет (бизнис заедница) не е изолиран, туку опкружен со голем број на најразлични субјекти чија основна цел е да ги оствари сопствените интереси. Во остварувањето на сопствената мисија, субјектите во деловната сфера се упатени еден кон друг меѓусебно да комуницираат според одредени професионални стандарди кои се општо прифатени норми на однесување и професионални квалитети. Тие квалитети се однесуваат на стручност, компетентност, вештини на говорење и пишување, културно однесување, почитување на личноста и соговорникот, способност за организирање и водење на состаноци, аргументирање, како и да бидат професионални, тактични, ефикасни, флексибилни, толерантни, духовити, мотивирани и енергични личности.

**15.1. Културен говор**

Деловната комуникација подразбира користење на правилен и стандардизиран говор. Културниот говор е еден од најважните аспекти на деловното комуницирање. Под култура на говорот се подразбира добро познавање и правилно користење на мајчиниот јазик, како и способност да се искористи неговата моќ на нудење на стилистичка правилност и креативност.

Постојат голем број на дефиниции за културата на говорот. Едни сметаат дека културата на говорот преставува стилистичка многуликост, втори, природно и складно поврзување на мисловно-емотивни вредности на говорот, книжевниот јазик и изговор, трети, почитување на граматички начела, складност и чистота во употребата на јазикот, четврти, .......граматичка и правописна единственост, естетика на јазичкото изразување итн. Оттука можеме да констатираме дека основата на културата на говорот е стилистиката и естетиката на говорот.

Од наведеното можеме да заклучиме дека културата на говорот преставува користење на правилен и убав јазик, односно говор, објаснување и разјаснување на одредени теми и функционалност со говорната ситуација (хармонија меѓу говорникот и соговорникот и поширокиот аудиториум). Според тоа во културата на говорот, освен правилното и естетското изразување спаѓа и говорниот бонтон кој содржи обраќање со почит, внимателно слушање, толерантност, вклучување во говорна ситуација и др.

Бидејќи културата на говорот игра важна улога во процесот на комуникација, современите општества посветуваат големо внимание во развојот на културата на говорот од најраното детство. Дотолку повеќе што културата на говорот е дел од општата култура на секој поединец.

**15.2. Карактеристики на културниот говор**

Културата на говорот има три основни карактеристики: лингвистичка, естетска и социјална.

Лингвистичкиот аспект на културата на говорот се раководи од воспоставените правила на науката за правилен јазик и говор, кои се однесуваат на изговорот на гласот (ортоепија), тонскиот акцент на гласот (ортофонија), морфолошки и синтаксички правила, лексика и на складно и логично излагање. Овие правила недвосмислено упатуваат на ефикасно користење на книжевниот јазик и одбегнување на употреба на локалните дијалектички форми на говорот.

Естетскиот аспект на културата на говорот подразбира користење на зборови и стилски фигури, со цел говорот да биде сликовит, убедлив и мисловно богат за да се остави естетски впечаток на слушателот. Најпознати форми на естетски говор се: рециталите, дијалозите и монолозите.

Социјалниот аспект на културата на говорот се огледа во артикулацијата и дијалектичките особености на говорникот. Говорот на членовите на една јазична заедница е детрминирана од општествената средина. Многу јазични дијалекти во едно општество преставуваат културно богатство и одлика на конкретна општествена средина. Но, јазичните одлики кои се карактеристика одредени културни региони секогаш треба да ги гледаме надвор од книжевниот јазик на заедницата.

**15.3. Основни обележја на култивираниот говор**

Правилниот и естетски добриот говор (култивиран говор) мора да исполнува одредени критериуми и стандарди. Тие се: *осмисленост; целисходност; точност; правилност; разбирливост; хармоничност; динамичност; гласност; убедливост*

1. Осмисленоста на добриот културен говор значи дека тој треба да содржи добро структуирана мисла од кој може да се препознае јасно изразена мисла во која недвосмислено се искажува суштината на добро изразување.

2. Целисходноста на добриот говор се огледа во неговата цел, односно преку него да се пренесе пораката до реципиентите (публиката) и притоа да постигне соодветен ефект и цел. Притоа, говорникот ако сака да ја постигне својата цел мора да внимава на говорното ниво на слушателите, така што тој ќе употребува зборови и реченици кои се разбирливи за соодветната публика.

3. Точноста на добриот говор значи употреба на соодветен збор, фрази, синоними, реченици кои точно ја изразува својата мисла, односно порака кон слушателите. Основната поента на ова правило е со многу малку зборови (кратка реченица) правилно да ја искажеме нашата мисла.

4. Правилноста на говорењето и пишувањето подразбира почитување на нормите и стандардите на книжевниот јазик (правопис и граматика).

5. Разбирливоста е тесно поврзана со точноста на изразувањето на говорникот. Впрочем, ако говорникот сака да биде разбран од страна на слушателот, тој треба јасно да ги искажува своите мисли, односно да одбегнува употреба на реченици кои имаат двосмислено значење (амфиболија).

6. Динамиката на говорот имаме кога говорникот ја менува динамиката (брзината) и тонот на говорењето со цел да се избегне монотонијата на излагањето, а да се задржи вниманието на слушателите и истовремено да се постигне убедливост и сугестивност на говорот. Притоа во говорот треба добро да се избалансирани темпото, ритамот и паузата.

7. Хармоничност на говорот се обезбедува кога говорникот зборува јасно, правилно и динамично, употребувајќи долги и кратки реченици, со складни мисли.

8. Гласност на говорот подразбира употреба на соодветна интонација (јачина) на говорот од страна на говорникот со цел изговорените зборови да се слушнат (допрат) од слушателите. Има говорници кои зборуваат многу тивко, но има и такви кои зборуваат претерано гласно. Затоа гласноста на говорот треба да биде соодветна која рамномерно ќе допре до сите делови на просторијата.

9. Убедливоста на говорот се заснова на вистината, јасноста и аргументите на изреченото. Во минатото разни лидери со реакционерни ставови и идеологии во своите говори пропагирале идеи и движења со кои ги придобивале граѓаните да им веруваат, дури и тогаш кога тие зборувале невистини.

**16. ВИДОВИ НА ОРГАНИЗАЦИСКО КОМУНИЦИРАЊЕ**

Комуникацијата најчесто се одвива писмено, усмено и невербално, при што секоја од наведените форми на комуницирање има свои предности и слабости.

**16.1. УСТНО ДЕЛОВНО КОМУНИЦИРАЊЕ**

***“Слушнав и заборавив.***

***Видов и запаметив.***

***Направив и знам! “***

*Стара кинеска поговорка*

*(Конфучие)*

Во современите деловни односи комуницирањето преставува многу важен сегмент. Многу комуниколози сметаат дека успехот на една организација (компанија) зависи од добрата и успешна комуникација. Усното деловно комуницирање преставува наједноставна форма на комуникација, па оттука и на деловната комуникација. Устното деловно комуницирање се манифестира со устен говор (говорење). Овој вид на деловно комуницирање овозможува преку дијалог, односно разговор да се предочат и слушнат ставовите и размислувањата на страните и притоа да се дојде до заеднички заклучок (одлука) која ќе оди во прилог на обете страни.

Со устното деловно комуницирање се обезбедува:

* Деловните партнери истовремено да се во иста просторија;
* Можност за директна комуникација (лице в лице) и размена на потребните информации;
* Преку својот авторитет и начинот на комуницирање може да се влијае на процесот на донесувањето на деловната одлука.

**16.2. Форми на устно деловно комуницирање**

***Непопсредни форми***

Во праксата најзастапени форми на устно деловно комуницирање се:

**1**. **Консултација**: преставува краток работен договор заради брзо решавање на некој конкретен проблем или давање совети, упатства и насоки за понатамошната работа.

**2.** **Деловен разговор:** преставува збир на еден или повеќе деловни партнери кои преку устна деловна комуникација се обидуваат да остават меѓусебен впечаток, со цел да се воспостави нова ситуација, односно да договори или заклучи одредена работа, која временски не е ограничена. Во рамките на деловниот разговор може да има еден или повеќе деловни состаноци.

**3**. **Деловен состанок**: е форма на интеракција на голем број на деловни луѓе, деловни партнери кои се поврзани со заеднички интерес или проблем, временски точно одреден и насочен за решавање на определено прашање, односно добивање одговор на поставеното прашање. Во основа можеме да разликуваме три вида на деловни состаноци и тоа: 1. формален 2. неформален и дружење поврзано со работата.

**4**. **Седница**: е повремен збир на група на луѓе во една фирма (најмногу до 20) на кој се донесуваат значајни одлуки за деловното работење на деловниот субјект (компанија, претпријатие, трговско друштво). По правило на седницата присуствуваат лица кои добро ја познаваат проблематиката на дневниот ред и кои претходно добро се подготвени за прашањето. Седницата ја води и раководи лице од највисок ранг во хиерархијата на компанијата.

**5. Конференција**: “е состанок, седница, собрание на некоја организација или заедница заради дискутирање на важни прашања.“[[53]](#footnote-54) Се организира по определена тематска и специјална проблематика (собир на стручњаци, експерти од определена стручна област). Конференцијата може да ја организира еден деловен субјект, повикувајќи ги сите субјекти и асоцијации и здруженија на ниво на држава, индивидуи, познати експерти за определена стручна област, проблематика или тема. (пр. конкурентност, правење проекти, даночна политика и сл.).

**6.** **Симпозиум**: е масовен состанок на деловните луѓе чија цел е размена на искуства и меѓусебно информирање за новите научни достигнувања во определена област.

**7. Конгрес**: е масовен собир на деловни луѓе кој има за цел да се истакне постигнатото, но и да се потенцираат идните насоки на дејствување. Овој вид на собир вообичаено се одржува на период од 2-4 години, но може и на пократок период, зависно од општествениот контекст во кој делува организацијата.

Основна карактеристика на сите горенаведени форми на непосредна устна комуникација е тоа што партиципиентите на истите се собрани во ист простор и исто време

**16.3. Состанок**

Состанокоте форма на интеракција на голем број на деловни луѓе, деловни партнери кои се поврзани со заеднички интерес или проблем, временски точно одреден и насочен за решавање на определено прашање, односно добивање одговор на поставеното прашање.

**Видови на состаноци**

Денес, во деловната сфера се користат разни видови на состаноци. Најпознати видови на состаноци се следните:

* Со информативен карактер
* Размена на информации
* Донесување на одлуки
* Интерни
* Екстерни
* Отворени
* Затворени
* Редовни
* Вонредни

**16.4. Организирање и свикување на деловен состанок**

Организирањето на состанок навидум изгледа рутинска работа. Напротив, неговата организација е сложен и комплексен процес и изискува вложување на голем напор. Состанок може да се организира и свика по иницијатива на деловнните субјекти кои се заинтересирани за донесување одредена деловна одлука.

Начин на свикување на состанокот: Учесниците на состанокот писмено се известува со уредна покана која го содржи дневниот ред, местото на одржување, времето на почнување и завршување на состанокот. По потреба се прецизира облеката за работниот дел од состанокот и организираните вечерни (неофицијални) програми.

Секогаш се избира соодветно место место кое ќе ги задоволи основните потреби за одржување на еден квалитетен состанок. Тоа место може да биде во сала за состаноци во хотел, во претпријатие, јавна институција и сл.

**Почеток на состанокот**: Состаноците најчесто почнуваат 10-15 минути по официјалното време за започнување на состаноци. Доколку некој од учесниците доцни од било кои причини, задоцнувањето се најавува по телефон, и кога задоцнуваме влегуваме во салата без збор, тивко, со извинување или добар ден, само со климање на главата и со мала насмевка. Без ракување се седнува до најблиското седиште незабележително.

**Избор на седишта**: Личноста со повисока функција седнува на чело на масата спроти влезот на салата. Останатите личности седнуваат од страна во зависност од рангот и функцијата што ја имаат.

**Почесен гостин**: Почесниот гостин или претседавачот на состанокот влегува во салата, ако присутните станат, тој им се насмевнува и ги замолува да седнат.

**Тек на состанокот**: Состанокот го отвара и води претседавачот (модераторот, фацилитатор) на состанокот. Тој дава и одзема збор на присутните, го насочува состанокот и резимира.

**Крај на состанокот**: Се почитува времето кое е предвидено. Последните 5-10 минути се врши резиме на поминатите точки од дневниот ред, одлуките и заклучоците. Се заблагодарува на присутните членови за внимателното следење на состанокот и активното учество. Се прецизира понатамошната активност, се изразува благодарност на организаторите, се најавува термин за следниот состанок како и местото на одржување на истиот. Претседавачот на официјален начин ги известува присутните дека состанокот е завршен.

**Улога на претседавач** (модераторот, фацилитаторот): Претседавачот по правило е неутрален и не ги наметнува своите идеи и мислења. Може да парафразира она што го кажуваат учесниците, но не може да го смени значењето на она што е кажано. Тој е фокусиран на темата и обезбедува учесниците да останат на темата. Внимава сите учесници да бидат вклучени и никој од учесниците да не доминира со дискусијата. Тој е позитивен, а користи хумор, гради консензус, ги спечува нападите помеѓу учесниците, дозволува здрави недоразбирања, но настојува истите да не добијат личен карактер и раководи флексибилно.

**16.5. Посредни форми на устна комуникација**

Најпознати посредни форми на устна деловна комуникација се: аудио состанок (конференција) и видео или ТВ состанок (конференција).

**1. Аудио состанок (конференција**): Основен медиум преку кој се одвива пренесувањето на пораките е радиото. Притоа, двајца или повеќе деловни соговорници со помош на водител (новинар) воспоставуваат комуникациски мост и водат директен разговор, во кој може да активно да се вклучи и поширокиот аудиториум со поставување на прашања за темата на разговор. Страните што комуницираат само се слушаат, а не се гледаат, при што е ограничено добивање на пораки преку невербалното комуницирање, освен преку гласот на соговорниците.

**2. Видео (ТВ состанок, конференција**): Основен медиум преку кој се одвива пренесувањето на устните пораки е телевизијата или некој друг вид на видео техника. Двајца или повеќе деловни лица директно разговараат, кои истовремено се гледаат, слушаат и разменуваат информации.

**16.6. Методи на излагање во устната деловна комуникација**

Постојат повеќе методи (начини) на излагање во устното деловно комуницирање. Тие се: професионален разговор или состанок; говор; дискусија; дебата; пригоден говор (поздравен говор, благодарница, беседа).

Кај професионалниот разговор (состанок) излагањето треба да оди во насока на појаснување на стручните прашања, каде емоциите немаат влијание.

Кај излагањето во говорот сакаме да го информираме аудиториумот, но истовремено и да го мотивираме слушателот. Кај говорот важна улога играат и емоциите.

Дискусија: По правило дискусијата се остварува по одржувањето на воведниот говор. Основно правило е дискусијата да трае онолку, колку што е оптимално потребно. Таа не треба да трае премногу долго, ниту премногу кратко.

Дебата: дебатирањето овозможува повеќе време за искажување. Преку дебата се развива дијалогот, но се овозможува рамноправно одвивање на конверзацијата. Учесниците во дебатата треба добро да ја познаваат проблематиката што се дебатира, и нивната дискусија треба да се базира на аргументирање.

Пригоден говор: преставува излагање во пригодни моменти при што е допуштено одредено ниво на излив на емоции. Овој говор е упатен и посветен на некого во одреден општествен контекст (заслуга, признание, благодарност).

**16.7. Методи на излагање на говорниците**

Говорниците својот говор го излагаат на два начина: со читање и устно излагање.

1. Читањето е најприменуван начин на излагање, бидејќи е најсигурно и не бара голема подготовка. Притоа, додека говорникот чита, тој мора со својот поглед да обезбеди добра комуникација со аудиториумот. Кај овој метод многу е важно да се потенцира кој е креаторот (пишувачот) на текстот. Ако говорникот сам го пишувал текстот, тогаш и читањето ќе биде течно, елоквентно и без проблеми. Меѓутоа, мора да се има во предвид дека читачот на текстот пред својот настап треба барем еднаш да го прочита текстот во кој ќе се потенцираат главните прашања.

Може да настане проблем при читањето единствено ако говорникот го чита текстот во кој самиот не учествувал. Во тој случај, говорникот мора да го прочита текстот неколку пати (онолку колку што е потребно) за да погреши при читањето.

2. Устно излагање: имаме кога говорникот по устен пат ги пренесува пораките или информациите до слушателите. Рековме дека кај читањето немаме континуиран визуелен контакт со слушателите, додека кај устното излагање имаме висок степен на визуелен контакт меѓу говорникот и слушателите.

Устното излагање може да биде на неколку начини и тоа:

* Устно излагање со концепт
* Устно излагање без концепт
* Устно излагање од затворен тип со дискусија
* Устно излагање од отворен тип со меѓупрашања
* Устно излагање - конверзација

Устно излагање со концепт: Овој вид на устно излагање бара големи подготовки каде основата на излагањето се потпира на одреден концепт или потсетник на излагањето при што импровизацијата е сведена на минимум.

Устно излагање без концепт: кај овој вид на устно излагање можна е импровизација. Опасноста е во тоа што говорникот во своето излагање да потенцира неколку информации, а останатите, кои можеби се многу важни, ќе бидат пропуштени.

**16.8. Деловен разговор**

Деловниот разговор претставува собир на повеќе деловни партнери кои преку устно комуницирање сакаат да извршат притисок на другиот партнер (може и меѓусебен притисок) со цел да се промени работниот однос, да се воспостави нова ситуација, или да се договори и заклучи одредена работа. Во теоријата и праксата постојат голем број на дефиниции за деловниот разговор. Според една од нив *“деловниот разговор преставува збир на сите деловни активности, кои на општеството, деловниот субјект и поединецот му обезбедуваат материјална и биолошка егзистенција.”* Други пак деловниот разговор го поврзуваат со деловните преговори. Напоменавме дека во контекст на еден деловен разговор можат да се одржат еден или повеќе деловни состаноци, а тоа зависи од целта на самиот деловен разговор. Деловниот разговор нема временска рамка, што значи дека тој може да се реализира во рамките на еден состанок. Деловниот разговор е вистинска шанса деловните партнери и нивните стручни тимови меѓусебно да се запознаат, да комуницираат, да разменат соодветни информации и да осознае некој аспекти на деловните тајни.

Во однос на нивото на организирање на деловните разговори разликуваме три нивоа и тоа:

1. Интерперсонални: деловен разговор меѓу поединци, кои ја застапуваат својата организација;

2. Интерорганизациски: деловен разговор меѓу различни организациски системи (компании)

3. Интернационални: деловен разговор меѓу две или повеќе држави кои се во функција на реализирање на економски интереси.

**16.9. Фази на деловниот разговор**

Деловниот разговор спаѓа во формалните видови на разговор. Генерално, деловниот разговор ги содржи следните шест фази:

1. Вовед во разговорот (почеток на разговорот);

2. Навлегување во темата (меѓусебно информирање): Двете страни страни изнесуваат одреден квантум на информации поврзани со целите на деловниот разговор.

3. Изнесување на аргументи; (аргументирање): докази;

4. Реагирање на соговорникот (вербално и невербално): можност на соговорникот за искажување на своите аргументи или противаргументи во врска со разговорите;

5. Усогласување на ставовите: усогласување на ставовите на соговорниците и давање на прва верзија на нацрт на идните одлуки или договорени решенија. Деловните партнери меѓусебно се проверуваат преку приговори, примедби и изговори;

6. Донесување на одлуки (завршување на разговорот): е завршната фаза на деловниот раговор. Деловниот разговор завршува тогаш кога основните цели се остварени кај страните што комуницираат- разговараат.

**16.10. Подготовка за деловниот разговор**

Деловниот разговор за да биде успешен потребни се навремени и квалитетни подготовки. Подготовките генерално ги имаат следните фази:

1. Дефинирање на стратегија на деловниот разговор;

2. Собирање на потребни информации;

3. Скицирање на можни одлуки со варијанти;

4. Подготовка на работниот концепт на текот на деловниот разговор;

5. Подготовка на водителот (модераторот, претседавачот) на разговорот за воведно излагање и

6. Технички подготовки (определување на денот, датата, времето на почетокот, траење, место на разговорот, број на учесници, покани, проверување дали поканите се доставени, записничар, и др.).

**17. ПИСМЕНА ДЕЛОВНА КОМУНИКАЦИЈА**

Писмената деловна комуникација се одвива по писмен пат (писма, меморандуми, извештаи и сл). Секое писмо содржи одредена порака. Таа треба да биде кратка, јасна и едноставна. Тоа подразбира дека во писмената комуникација секогаш треба да бидеме јасни, односно јасно да мислиш и јасно да се изразуваш. Пишувањето е можеби е најтешкиот дел од комуникацијата, бидејќи напишаниот збор остава трага како сведоштво за една идеја која може многу да зборува и за лицето што го пишувал (а) текстот. Најважно во пишувањето е тоа дали идеите мора да бидаѕ преточени во едноставни, разбирливи реченици. Меѓутоа, зависно од прашањето за кое пишуваме секогаш нетреба да се држиме до правилото на писмената комуникација, дека речениците треба да бидат кратки. Кога пишуваме деловни писма треба да практикуваме кратки, јасни и недвосмислени реченици. Основно правило во писмената комуникација е кога за нешто се двоумите не го пишувајте, а дилемите расчистете ги преку личен контакт или телефонско јавување. Кај овој вид на комуникација битна е едноставноста на изразување за да читателот ги разбере пораките. Треба да се избегнуваат непотребните зборови, а секој употребен збор треба да кажува нешто. Едно истражување покажува дека генералните менаџери 22% од своето време го користат во читање и пишување на извештаи. Во деловната писмена комуникација треба да се избегнуваат **фрази** кои тешко можат да се разберат.

Одредени видови на документи мора да ги прифаќаат менаџерите или лидерите, меѓутоа најголем дел од деловната коресподенција ја обавува деловната секретарка или лице кое е задолжено за испраѓање на пошта. Овие лица треба да бидат добро едуцирани, како за содржината, така и за дизајнот и изгледот на писмата. Притоа, особено е важно како да се адресираат писмата, дали постои лого на компанијата, дали е прифатен тн. ,,англиски начин,, на пишување на писма (во горниот лев агол адресата на примачот, во горниот десен агол – име и адреса на испраќачот), дали датата се пишува на почетокот на писмото, под или над адресата на примачот или на крајот на писмото, како писмото се насловува, како се пишува поздрав и сл. Потоа следува форматизирањето на писмото, односно обликување на целосниот изглед и дизајн на истото.

Документите можат да се испратат преку: пошта, електронска пошта и факс. Доколку е потребно писмото да биде испратено официјално потпишано во оргинал, тогаш тоа можа да се испрати преку факс, или по курир на одредена адреса. Важно писмо (документ) се испраќа преку пошта, експрес препорачано со повратница.

Писма – извештаи можат да бидат сосема кратки по содржина или можеби малку подолги, па дури и на неколку страни, кога се работи за извештаи на ниво на компанија, биланси, заклучоци од конференции и состаноци. Во пишувањето треба да се користат едноставни зборови, прецизен и јасен стил во пишувањето.

Писмо за заклучена соработка се претходница на заклучување на договор. Писма – контакти за вработување, претходат на стапувањето на работа. Писма со негативна содржина или писма со кое некој одбиваме (пр. вработување), треба да биде испратено како официјален документ, а не по електронски пат (е-маил). Во ваквите писма (дури и кога се одбива барање за донација) треба да се објасни причината за негативниот одговор (одбивањето).

Освен наведените видови на писмена деловна коресподенција (писма), односно комуникација, постои поделба на интерна и екстерна коресподенција.

**18. ДЕЛОВЕН БОНТОН**

Зборот бонтон потекнува од францускиот јазик чиј буквален превод значи **добар тон**. Меѓутоа, овој збор има поетичен превод и на извесен начин преставува метафора за добро однесување во сите општествени сфери (во домот, во автобус, ресторант, аеродром, работа, продавница и сл.). Ние, акцент ќе дадеме на бонтонот во деловното опкружување.

Бонтон во вербалната комуникација подразбира, пред се, одговорност кон искажаниот збор, особено за дадениот збор. Држењето до зборот допринесува стекнување на углед во деловното окпкружување. Бонтонот не е само прикажување на позитивна слика во јавноста, туку тоа го бараат и правилата и стандардите и времето во кое живееме, средбите со различни луѓе, култури и народи, како и зачестените контакти со клиентите и медиумите. Деловната комуникација во суштина преставува систем на доброволни прифатени конвенции кои се негуваат и развиваат во вид на општоприфатени правила на однесување (принципи, начела, манири, облека, поздравување, однесување на јавно место и сл.).

**Однесување-манири**: Однесувањето преставува активност, збир на одредени реакции, кои се условени од биолошки, физиолошки, социолошки, психолошки и други фактори.

Манирите се воспоставени стандарди (кодекси) во однесувањето кои една заедница доброволно ги прифаќа, учи, но и креира. Начинот на однесување, манирите можат да преставуват мост, но препрека во комуникацијата. Позитивниот став ги привлекува луѓето, а ладниот и непристапен став ги одалечува и повикува на внимателност. Доколку личноста е отворена и срдечна, таа на прв поглед остава позитивен впечаток. Ако таквата личност поседува и енергичен карактер, луѓето таквата личност полесно ја прифаќаат. Добрите манири подразбираат и висок степен на самоконтрола, што е знак на зрелост, присебност, разбирање и почитување на другите. Контролата на емоциите е посебно важна во деловното комуницирање. Претераното покажување на емоции може да ја наруши довербата во некого. Покажување на бес и лутина исто така не е пожелно однесување, и провоцира конфликт. Личност која е спремна да ги решава ситуациите со викање, галама и кавга, всушност е несигурна и нестабилна личност.

Позитивните, ведрите и моќните луѓе, зборуваат јасно и течно, разговараат смирено и сталожено. Речениците му се едноставни, идеите јасни и убедливи. Лидерите кои се смеат, знаат да ги насмеат и другите, да го водат тимот и вршат контрола на дискретен начин. Тие се смирени и сигурни во себе, а со тоа ги прави безбедни и лицата во својата околина и влеваат доверба.

**Ословување-Обраќање**: со текот на времето се менувале формите на однесување, но и ословувањето. Во социјалистичките земји се употребуваше зборот другар(ица). Во капиталистичките држави обраќањето е со: господин, госпоѓа, госпоѓица и сл.

Генерално ословувањето зависи од повеќе фактори: од возраста, од општествената положба на поединецот, хиерархиските односи, релациите маж-жена и др. Во професионалните односи, институциите во кои постои поделба по хиерархија, ословувањето се врши по занимање или функција, на пр: “Господине професоре...” или, доколку е млада личност, само со: “Професоре....” или “Господине директоре....” или само: “Директоре...”.

Протоколите налагаат дипломатите или членовите на влада или дипломатите мора да се ословуваат со: ”Господин председател...”, “Господине министер..”, “Господин амбасадор...” или “Ваша екселенцио...”. На членовите на кралско семејство се обраќа со: “Ваше височество...”. На црквените големодостојници се обраќаме со: “Отец...” или со:”Ваша светост..”. Во земјите во кои постојат други титули, како на пример гроф, војвода и сл. се користат во нивното ословување, при што преставува голема чест во издвојувањето на овие граѓани од другите. На пример: “Гроф Станиславски...” и тн.

Кога се обраќаме на некој голем собир, ословувањето се врши со: “Дами и господа...” или “Госпоѓи и господа”. На симпозиуми или собири на една професија, може да се обратиме со: “Почитувани колешки и колеги...”

За писмениот начин на обраќање важат слични правила како и за усменото обраќање. Вообичаено се обраќаме со: “Почитувани господине...” или доколку се обраќаме на неколкумина само : “Почитувани..”. Исто така, се среќава и: “Почитувани колеги...” , “Ценети колеги”, или “Почитувани пријатели...”.

**Титулирање**: Ословувањето со титула се употребува, особено кога се обраќаме на лица со одредна специфична професија. Од почитување кон личноста често може да се слушне обаќање со: ,,Професоре,, или ,,Докторе,,. Титулирање може да се врши и по функција или според стручното образование. Со титулата ,,Докторе,, не се ословуваат само лекарите, туку и лицата кои одбраниле докторат од било која област, бидејќи тие лица се стекнале со највисокото звање во хиерархијата на образовниот систем. Кон титулата го додаваме и презимето на лицето на која се обраќаме.

**Поздравувањ**е: Најчести облици на поздравување се: ракување, климање на глава, мавтање на рака, поздравување со допирање. Најприфатен начин е ракувањето.

Ракувањето се состои во цврст, но не пресилен стисок на раката. Со ракувањето соговорникот се гледа со благ осмев и наклонетост со телото кон него (неа). Начинот на поздравување со ракување го покажува степенот на сигурност, спремност и отвореност за комуникација, статусот и сл. Должината на ракувањето ја манифестира желбата за понатамошно контактирање.

При поздравувањето постарата особа прва ја подава раката на помладата, а жената на мажот. Жената сама избира за начинот на поздравување (со ракување, климање со глава, осмев). Особата која влегува во просторијата, должна е прва да ги поздрави присутните.

При среќавањето се преставуваат лицата кои не се добро познаваат. Името и презимето треба гласно да се изговорат. Доколку мажот седи, при преставување на жената , тој мора да стане, како што и помладиот маж по години и статус во однос на постариот. Девојката станува да би се преставила на постарата жена или постарото лице која е позначајна по својот статус.

На помал простор (во лифт, ходник) може да се поздрави само со осмев или климање на глава. Така се поздравуваат и соседите кои се среќаваат, иако не се дружат или не си ги знаат имињата. На поминување во претпријатие, може да се отпоздрави со климање на глава.

**Деловен морал**: преставува збир на утврдени критериуми и начини на однесување во рамките на деловното комуницирање. Основата на деловниот морал е градењето на меѓусебна доверба на деловните субјекти (партнери). Деловниот морал не подразбира потпишување на голем број на документи и договори, туку почитување на дадениот збор. Довербата не се гради преку ноќ, туку тој се гради и развива со години, а многу лесно може да се изгуби, речиси преку ноќ. Таа се стекнува со добра соработка, со почитување на договорите и роковите, одржување на зборот, толеранција и флексибилност. Кога е воспоставена трајна соработка, тогаш полесно се премостуваат ситните недоразбирања, бидејќи постои добра основа која гарантира сигурност.

Во работата секогаш треба да се биде внимателен, бидејќи една ненамерна грешка може да предизвика големи последици.

Деловната етика е регулирана со законски и други прописи. Поради лични, статусни, економски и др. интереси не се почитуваат законите со што некој профитира на кратки стази, но се губи угледот и авторитетот.

Како најчести форми на кршење на деловната етика се јавуваат:

* Намерно давање на погрешни информации;
* Фризирање на деловните резултати;
* Финансиски малверзации-крадење, поткрадување, закинување, поднесување лажни информации;
* Лоши односи во колективот;
* Недемократско однесување на претпоставените кон вработените и
* Оговарање на вработените колеги;
* Нелојалност кон фирмата;
* Фаворизирање на неспособните;
* Уценување
* Вршење на психолошки притисок на вработените (мобинг);
* Навредување на соработниците и подредените;
* Зачленување во разни здруженија, партии кои се на власт заради стекнување на лична корист;

1. **СОВРЕМЕНИ НАЧИНИ И ТЕХНИКИ НА ДЕЛОВНО КОМУНИЦИРАЊЕ**

Дваесет и првиот век (XXI) е период на современи начини и форми на деловно комуницирање. Денес, современото деловно комуницирање неможеме да го замислиме без следните деловни алатки: телефон, интернет, факс машини, компјутери, лаптоп, дигитална камера, скенер, бежичен пренос, е-меил пораките, брза размена на пораки (Chat) и др.

**Телефонирањето**: преставува современ начин на комуникација помеѓу најмалку две лица кои непосредно разговараат за одредено прашање, но притоа не се гледаат. Телефонските разговори имаат форма на дијалог и лицата кои разговараат имаат директна можност да коментираат, реагираат, прашуваат, бараат, одговараат и сл., водејќи сметка за тонот на гласот, љубезноста, културниот говор и др. Општи правила при повикување се: планирање на дневните повици, водење сметка за туѓото време, однапред подготвени и одбрани зборови, јасно изговарање на името што го бараме, подготвите нотес (бележник) и прибор за пишување, обезбедете тишина и мир во просторијата од која ја повукувате странката, љубезно завршување на разговорот со поздравување, разговорот треба да го привршува лицето кое повикало и др.

**Мобилна телефонија**: е значајна современа деловна алатка. Освен за обавување на телефонски разговор, тој служи и за пишување на итни пораки. Со неговите технички перформанси може да се обават повеќе технички функции (снимање на гласовни пораки, да се види времето на повикот, фотографирање и сл). Една од најзначајните иновации е воведување на т.н. телефонско банкарство – на платен промет преку телефон, односно плаѓање на сметки, било приватно лице или претпријатие (правно лице), со помош на телефон. Поврзувањето на сметката (тековната сметка, девизната сметка) за бројот на телефонот – фиксниот или мобилниот преставува голема заштеда на време, без потреба парите директно да се префрлуваат.

**Електронска пошта (e-mail):** Голем број на деловни луѓе во своите канцеларии и домови поседуваат компјутери, па на тој начин можат да комуницираат преку електронска пошта. Комуникацијата e-mail е побрза и поефтина во однос на факсот. Овој вид на комуникација треба да се користи за афирмативни пораки, како што се писма-покани: на состаноци, предавања, коктели, прослави, промоции, настани поврзани со дружење. Пораките треба да бидат напишани со кратки реченици.

**Интернетот:** денес е најексплоатираната бизнис алатка. Тој дава големи можности за брзи и сигурни информации помеѓу поединци и фирми. Исто така, со помош на оваа алатка може да се организира телеконференции во замена за состаноци на лицата кои се оддалечени. Интернетот овозможува моментно користење на изворот на информации од целиот свет. Денес во светот има над 90 милиони корисници на интернет.

**Лаптоп**: всушност преставува подвижен компјутер кој може да се употребува на разни места и во разни ситуации.

Други поважни деловни алатки се**: дигиталната камера, Е-mail пораки, Chat-от** и др.

**КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА**

1. Roger Fisher& William Ury, Getting to YES-Negotiating Agreement Without Giving In, Second Edition, Pengiun Books, 1991;

2. Gloria J. Galanes& Katherine Adams, Effective Group Disscussion- Theory and Practice, Twelfth Edition, Published by McGraw-Hill, 2007;

3. Дадли Викс, Разрешување конфликти, Балкански центар за мир, Филозофски факултет, Скопје, 1998;

4. Мурџева-Шкариќ Олга, Ненасилна трансформација на конфликти, Институт за психологија, Филозофски факултет, Скопје, 2007;

5. Прирачник за прилагодување на трудот и градење на тим, ПРиЗМА, Скопје, 2000;

6. Д-р. Митрева Елизабета, Бизнис комуникации - наука и практика, БИГОСС, Скопје, 2010;

7. Арсовска-Белчовска Александра, Деловна комуникација и човечки ресурси, Космо, Скопје, 2004;

8. Д-р. Темков Кирил, Етика, Просветно Дело, Скопје, 2004;

9. Есмерова Емануела, Деловна комуникација и етика, Космо, Скопје, 2004;

10. Борота Поповска Мирјана, Деловна етика, Де Гама, Скопје, 2004;

11. Gareth R. Jons&Jenifer M. George, Contemporary Menagment (Современ менаџмент), McGraw-Hill Companies, 2008, За Република Македонија издадена од Глобал комуникации, Скопје, 2008;

12. Кунчик Михаил и Андреј Ципфел, Вовед во науката за публицистика и комуникации, Фондација “Фрудрих Еберт“, Скопје, 1998;

13. F. Freg, Drustveno komuniciranje, Centar za informacije I publicitet, Zagreb,

14. Tomic Zorica, Komunikologija, Drugo izdanje, Cigija stampa, Beograd, 2003;

15. Аламанах за медијација, Меѓународна финансиска корпорација, Скопје, 2006;

16. Кралев Тодор, Основи на менаџментот, Прв дел, Четврто издание, Центар за интернационален менаџмент, Скопје, 2005;

1. Мирјана Борота-Поповска, Деловна етика, Де Гама, Скопје, 2004, стр.14. [↑](#footnote-ref-2)
2. Ибид, стр. 14 [↑](#footnote-ref-3)
3. Ибид, стр.14. [↑](#footnote-ref-4)
4. Библија (Свето писмо), Стариот и Новиот завет/превод Д. Х. Константинов, Втора Мојсиева книга, 20: Еуролибер, 1999, Битола, стр.89 [↑](#footnote-ref-5)
5. А. Мењ, Историја на религиите, НУБ Свети Климент Охридски, Скопје, 2010, стр.470. [↑](#footnote-ref-6)
6. Александар Мењ, Историја на религиите, НУБ Свети Климент Охридски, Скопје, 2010, стр. 91. [↑](#footnote-ref-7)
7. К. Темков, Етика, Глава 9, Вредности, [↑](#footnote-ref-8)
8. Политичка енциклопедија, Савремена администрација, 1975, Београд, стр.1080. [↑](#footnote-ref-9)
9. А. Мењ, Историја на религиите, ВиГ Зеница, Второ издание, превод од руски Ратомир Гроздановски. Скопје, 2010, стр.80. [↑](#footnote-ref-10)
10. Ибид, стр. 80 [↑](#footnote-ref-11)
11. Александар Мењ, Историја на религиите, ВИГ Зеница, Второ издание, Скопје, стр. 80. [↑](#footnote-ref-12)
12. Библија (Свето писмо), Стариот и Новиот завет/превод Д. Х. Константинов, Втора Мојсиева книга, 20: Еуролибер, 1999, Битола, стр.89 [↑](#footnote-ref-13)
13. Чл. 40 од Големата повелба на слободите (Magna Carta Libertatum). [↑](#footnote-ref-14)
14. Член 1 од Декларацијата за правата на човекот и граѓанинот од 1789 година. [↑](#footnote-ref-15)
15. С. Шкариќ, Уставно право, Култура, Скопје, 2008, стр.413. [↑](#footnote-ref-16)
16. Мобинг-психички притисок на работното место, ССМ и Фридрих Еберт, Скопје, 2009, стр. 17. [↑](#footnote-ref-17)
17. Член 9-а од ЗРО на РМ пречистен текст (Службен весник на РМ бр.16/10). [↑](#footnote-ref-18)
18. Декларација за правото на народите на мир на ООН, Генерално собрание, 1984, точка 1. [↑](#footnote-ref-19)
19. Ибид, точка 2. [↑](#footnote-ref-20)
20. Ибид, точка 3. [↑](#footnote-ref-21)
21. Ибид, точка 4. [↑](#footnote-ref-22)
22. Mother Teresa: *Medidations from A Simple Path*, Balantine, New York, 1996, p. 1. [↑](#footnote-ref-23)
23. Атлетичарот Oscar Pistorius од Јужна Африка, кој на возраст од пет месеци му беа ампутирани двете потколеници оствари забележителен настап на светското првенство во атлетика, во Даегу, Јужна Кореја, кој во 2011 година настапи во дисциплината трка на 400 метри за репрезентацијата на Јужна Африка. [↑](#footnote-ref-24)
24. *Кодекс на професионалната етика на адвокатите, адвокатските стручни соработници, и адвокатските приправници на адвокатската комора на Република Македонија, Адвокатура, бр. 9, декември 2002, Скопје, стр. 29-36*. [↑](#footnote-ref-25)
25. R. J. Aldag, T.M. Stearns: Menagment. Second Edition. College Devision. South Western Publishing Co., Cincinnati, Ohio, 1991, p. 474; [↑](#footnote-ref-26)
26. L.W. Rue, L.L. Byars: Management: Skills and Application. Sixth Edition. Irwin. Burr Ridge. Illinois, 1992, p. 82; [↑](#footnote-ref-27)
27. J. H. Donnelly, Gibson & J. M. Ivancevich. Fundamentals of Menagment. Eight Edition, Irwin. Homewood, 1992, p.423. [↑](#footnote-ref-28)
28. Heinz Weihrich&Harold Koontz: Menagment, McGraw-Hill Book Co., 1988, str. 537 (Хрватско издание). [↑](#footnote-ref-29)
29. Meyers&Meyers, The Dinamyc of Human Communication, McGraw Hill, 1985. [↑](#footnote-ref-30)
30. Реторика, Савремена администрација, Београд, 1995. [↑](#footnote-ref-31)
31. Цицерон, *Де ораторе*, цит. спрема З. Томиќ, оп. цит. стр. 20. [↑](#footnote-ref-32)
32. З. Томиќ. Комуникологија, Друго издање, Београд, стр.20. [↑](#footnote-ref-33)
33. З. Томич, Комуникологија, Друго издање, Чигоја штампа, Београд, 2003, стр. 55. [↑](#footnote-ref-34)
34. Ибид, стр. 56. [↑](#footnote-ref-35)
35. D. Adams, P.A. Todd& R.Р. Nelson, “А Comparative Evaluation of the impact of Electronic and Voice Mail on Organizational Communication”, Information – Menagment 24 (1993), 9-21. [↑](#footnote-ref-36)
36. “Misscomunications Plague Pilots and Air-Traffic Controllers”, *The Wall Street Journal,*  august 22, 1995, А1. [↑](#footnote-ref-37)
37. Ибид, стр.636. [↑](#footnote-ref-38)
38. G. Jones&Jenifer М. George, Современ менаџмент, Global Communication, 2008, p. 633. (преведено издание од програмата на Владата на РМ); [↑](#footnote-ref-39)
39. G. Jones&Jenifer M. George, Современ менаџмент, Global Communication, 2008, п. 641. (преведено издание од програмата на Владата на РМ); [↑](#footnote-ref-40)
40. Ибид, стр.642 [↑](#footnote-ref-41)
41. G. R. Jones&J. М. George, Современ менаџмент, p. 643 [↑](#footnote-ref-42)
42. The Most Importrant Part of An E-mail System Isnt The Software. Isnt The Rules SoyMake Abaut Using It, Inc*. Magazinе*, October, 2005, p. 119-122. [↑](#footnote-ref-43)
43. Gloria. J. Galenes&Katherine Adams, Effective Group Discussion: Theory and Practice, Twelfth Edition, McGraw-Hill, New York, 2007, p. 357. [↑](#footnote-ref-44)
44. К. А. Jehn, “A Qualitative Analysis of Conflict Types and Dimensins in Organizational Groups”, Cornell University, 1997, Повеќе види Современ менаџмент, G. Jones&J .George, p. 674. [↑](#footnote-ref-45)
45. Gloria J. Galanes&Katherine Adams, Efective Group Discussion: Theory and Practice, Twelfth Edition, Mc. Graw Hill, New York, 2007, p.362. [↑](#footnote-ref-46)
46. Ibid, p. 362. [↑](#footnote-ref-47)
47. Р. Фишер, В. Ури и Б. Патон, Како да постигнете договор – преговарање без отстапување, Балкански центар за мир, Филозофски факултет-Скопје, 1998, стр. 11. [↑](#footnote-ref-48)
48. Терминот conciliation потекнува од латинскиот збор concilio, conciliare -што значи составување, обединување на мислењето, спријателување, помирување, придобивање. Види Латинско-хрватски или српски речник, Школска књига, Загреб, 1979, стр. 57. [↑](#footnote-ref-49)
49. Терминот “mediation“ се користи во Франција со значење ,,посредување,, додека во В. Британија повеќе се употребува поимот “conciliatioan” иако термините “conciliation” и “mediation” синоними во англискиот јазик. И терминот медиатион има свои корени во во латинскиот јазик: mediativus (кој посредува), mediare (заземање неутрална позиција). Види М. Вујаклија, Лексикон страних речи и израза, Просвета, Београд, 1980, стр. 545. [↑](#footnote-ref-50)
50. Прес конференција на преставник на Центарот за европски политики во РМ (ЕПИ). [↑](#footnote-ref-51)
51. Терминот, еng-“arbitration” потекнува од латинскиот збор arbitrari што во превод значи пресудување од страна на избран суд или судија. Идентично значење има и францускиот збор “arbitrage”. Види М. Вујаклија, Речник станих речи и израза, Просвета, Београд, 1980, стр. 70. Кога станува збор за решавање на колективни спорови со арбитража обично се мисли на “социјална арбитража” која се користи во француската теорија на трудово право и индустриските односи. [↑](#footnote-ref-52)
52. Rick Oglesby, арбитер на FMCS (ФМЦС), предавање одржано пред студиската група на ССМ на ден 2.01.2001 во седиштето на ФМЦС во Сеатл за методите на мирно решавање на споровите во САД, со акцент на Code of Professional Responsibilitis of the National Academs of Arbitrators, American Arbitration Association, Federal Mediation and Conciliation Service. [↑](#footnote-ref-53)
53. Marina Markovic, Poslovna komunikacija, CLIO, Beograd, 2008, str.117. [↑](#footnote-ref-54)