



## **ЕТИЧЕН КОДЕКС И ПРОФЕСИОНАЛНИ НОРМИ**

**Обединена комуникационна общност в България**

**(Sofia Charter for Ethical Communications)**

## Послание към професионалната общност

Светът се променя. Комуникациите стават все по-важни, а на комуникационните професионалисти се възлагат все повече функции на управленско ниво. Това са комплексни причини, които ни дават основание да осъзнаем огромната отговорност, която носим пред бизнеса, пред правителствените и неправителствените организации, както и пред цялото общество.

Настоящият Етичен кодекс и професионални правила на обединената комуникационна общност в България (Софийска харта за етични комуникации) е израз на тази наша отговорност към променящата се действителност. Те са за всички нас. Всички, които съставяме нашата професионална общност. Всички, които сме част от комуникационната професия – представители на компании, агенции, институции, администрация, политически организации, преподаватели, студенти, свободни професионалисти.

Приемаме настоящите норми и правила като стандарт за комуникации, които ще направят професията и реалността около нас значително по-добри и по-полезни. Ще се превърнем в пример за околните, ще поемем ангажимент за спазването на настоящите норми и правила и ще работим само с хора, които ги приемат и спазват. Това е нашият принос към обществото.

Като комуникационни професионалисти имаме възможност да влияем върху общественото мнение, върху икономиките и дори върху отделни хора. Наша е отговорността за изграждане и прилагане на организационните стратегии и позициониране, за управление на комуникационните канали, посланията, взаимодействията със заинтересованите страни на организациите, за които работим до степента на дадените ни правомощия.

Поради всичко това настоящият документ очертава рамките на етичното поведение и въз основа на това подпомага идентифицирането на неетично поведение и практики, като предоставя и възможност за поправяне, а няма за цел да бъде използван за оценка на личността на ПР специалиста. Членуването в професионална организация и поддържането на етичен кодекс прави разликата между професионалистите и останалите – в една динамична среда, в която всеки може да си сложи табелка на вратата.

Развиващият се и усложняващ се свят води до все повече кризисни ситуации. Все по-голяма отговорност ляга на раменете на комуникационните специалисти. Засилва се и тенденцията да възникват кризи, породени не от грешна комуникация, а от липсата на такава. Живеем във време, когато липсата на своевременна комуникация ражда чудовища.

Фактът, че вече имаме официален празник – 7 юли, Ден на ПР специалиста, още повече ни задължава, още повече засилва нашата отговорност. Трябва да сме пример, еталон

за подражание, свързващо звено между хора, отдели, компании, организации, общности.

Желанието ни да отговорим подобаващо на новата реалност, променената обществена среда, модифицираният публичен диалог, дигитализацията на комуникациите, глобализирането на света, повишената нужда от доверие и системна устойчивост, ни карат да подновим и обновим ангажиментите ни пред обществото.

Идеите и принципите, заложи в този документ, имат за цел изграждане на необходимите бъдещи мостове към етичните програми на други дисциплини и професии, които са свързани с комуникационната общност, за създаване на общи работещи рамки в областите на етичните принципи и професионални стандарти в модерния свят. Ние сме уверени, че липсата на общи етични принципи в комуникационната професионална екосистема от клъстери от свързани професии оказва силен негативен ефект, както в глобален, така и в локален аспект. Интегриращата сила на общите комуникационни етични норми и принципи е от ключово значение за развитието на гражданското общество.

## I. Преамбюл

Ние, настоящите и бъдещи специалисти по комуникации:

- ▶ **Като спазваме Конституцията на Република България** и произтичащото от нея законодателство, Договора за Европейския съюз, както и всички международни споразумения за защита на човешките права и основните свободи,
- ▶ **Като споделяме неделимия характер** на всички права на човека – граждански, политически, икономически, социални и културни, както и приemanето на обичаите и уважението на многообразието сред хората,
- ▶ **Като уважаваме свободата на словото**, независимостта на медиите и свободата на придвижване и на събиране, но и отговорностите, които идват с тези свободи,
- ▶ **Като осъзнаваме необходимостта** да се поддържат високи професионални стандарти,
- ▶ **Като имаме стремежа** да служим за пример във всяко отношение,
- ▶ **Като осъзнаваме социалната отговорност** на нашата професия за развитието на обществото и изграждането на социален капитал,
- ▶ **Като поддържаме убеденост**, че етичното поведение е отличителният белег за професионализъм,
- ▶ **Като изхождаме от фактите и без предубеждения,**

И най-вече като осъзнаваме и приемаме огромната отговорност, която лежи пред комуникациите в съвременния глобален свят, с неговата мигновеност на разпространение на информацията,

Декларираме, че приемаме професионалните ценности, норми и ангажименти за професионално поведение на обединената комуникационна общност в настоящия

Етичен кодекс и професионални норми на обединената комуникационна общност в България (Софийска харта за етични комуникации).

## II. Професионални ценности

Комуникационните специалисти се придържаме към общовалидните и универсални човешки ценности и към специфичните за нашата общност, които задават рамката на професионалните стандарти и са от съществена важност за възприемането на професията като цяло. Професионалните ценности, към които ние се придържаме, обединяваме в три групи:

### Ценности към обществото и бизнеса

**Знание (Knowledge):** Знанието е върховна добродетел - то е сила и основен двигател на общественото и професионално развитие. Отнасяме се с почитание към образователните институции и знаем, че предаването на знания и опит е фундаментална наша отговорност. Затова е важно да споделяме своите практически знания с поколенията, които идват след нас.

**Обучение (Education):** Ученето е непреходна ценност - учим се всеки ден и полагаме усилия да обучаваме себе си, колегите и общността.

**Развитие (Development):** Развитието е основна професионална функция - стремим се непрекъснато към устойчиво развитие и към придобиване на нови знания и умения.

**Независимост (Independence):** Спазваме независимост в решенията, не се поддаваме на натиск, не правим компромиси с ценностите.

### Ценности към комуникационната общност

**Честност (Honesty):** Придържаме се към истината, винаги и по всякакъв начин. Не толерираме използването на лъжа за постигане на комуникационни цели в професионалната общност.

**Точност (Accuracy):** Използваме достоверна информация и факти. Показваме точност и обективност в преценките. Не създаваме неоправдани очаквания. Избягваме двусмислието в комуникациите.

**Отговорност (Responsibility):** Отговорност към поетите ангажименти, сключените договори, професионалното изпълнение. Отговорни сме към клиентите, както и към съответните публики. Носим отговорност за взетите решения и техните последици.

**Уважение (Respect):** Демонстрираме уважение към себе си, околните и цялото общество, като създаваме среда на взаимно уважение.

### Ценности към отделния индивид

**Компетентност (Competence):** Знаем, че само компетентните ще успеят, затова повишаваме компетенциите си, учим нови неща и се развиваме.

**Комуникация (Communication):** Вярваме, че комуникацията е жизнено важна за нас, хората, тя е свързващият елемент между индивидите и ни прави общност.

**Състрадание (Compassion):** Убедени сме, че състраданието е висша форма на човечност – към околните и към целия заобикалящ ни свят.

**Сътрудничество (Cooperation):** Смятаме, че трябва да си помагаме взаимно, за да вървим заедно напред. Общностите са силни, когато всички отделни членове са силни.

### **III.   Професионални ангажименти**

Професионалните ценности, към които се придържаме, намират своето практическо изражение в конкретни ангажименти. Тези ангажименти отразяват нашето обещание към прилагане на ценностите, препоръчителни са за професионалното изпълнение на работата ни и дават основата на практическите правила.

**Основен ангажимент:** Отстояването на истината във всеки етап и момент от живота и работата ни е една от фундаменталните етични нагласи в ПР професията и комуникацията като цяло. Затова и основният ни ангажимент като комуникационни специалисти е да се придържаме към истината и да не споделяме невярна информация.

#### Свободен обмен на информация

Стимулирането на свободен обмен на достоверна, точна и навременна информация е от съществено значение за публичния интерес, и за изграждане на компетентно мнение и вземане на решение в демократичното общество.

ПР професионалистите се ангажират:

- ▶ Да използваме проверени факти и концепции, като подчертаваме изрично допусканията и възможните развития по темата.
- ▶ Да изграждаме и поддържаме доверие в отношенията с целевите публики и обществото чрез предоставяне на коректна и изчерпателна информация.
- ▶ Да се придържаме към честност и обективност в общуването.

- ▶ Да защитаваме достоверността и да гарантираме прозрачността на информацията, заставайки зад всички наши комуникационни действия с името си и бранда на организацията си.
- ▶ Да не разпространяваме заблуждаваща или невярна информация, и да се стремим да ограничаваме с всички сили създаването и разпространението на такава.
- ▶ Да не злоупотребяваме с лични данни и да спазваме стриктно изискванията на актуалните регламенти за опазване на лични данни - както в България, така и в Европейския съюз.
- ▶ Да опазваме източниците на информация и тяхната репутация.
- ▶ Да мислим критично, да проверяваме информацията и да се стремим да ограничаваме с всички сили създаването и разпространението на фалшиви новини.

### **Отношения с клиенти и работодатели**

Доверието и взаимното уважение са в основата на взаимоотношенията между ПР специалистите и техните клиенти и работодатели.

ПР професионалистите се ангажираме:

- ▶ Да работим за изграждане на доверие в отношенията с клиенти и работодатели.
- ▶ Да защитаваме интересите на своите работодатели, служители и клиенти, без при това да влизаме в противоречие с интересите на обществото.
- ▶ Да съблюдаваме принципите на поверителност на информацията.
- ▶ Да предоставяме професионални услуги, основани на задълбочено познаване на средата, в която работим.
- ▶ Да създаваме реалистични очаквания за крайните резултати.
- ▶ Да избягваме действия и ситуации, които биха предизвикали конфликт на интереси. Ако се изправим пред ситуация на потенциален или реален конфликт на интереси, да я обявяваме.
- ▶ Да подпомагаме избора на най-подходящия специалист, агенция или подход, в това число комуникационни канали, микс и бюджет.
- ▶ Целеполагането ни трябва да води към положителни за клиента и обществото резултати.

### **Конкуренция**

Конкурентната среда стимулира етичен и здравословен климат за развитие на ПР практиката.

ПР професионалистите се ангажираме:

- ▶ Да се конкурираме на базата на знания, опит, резултати и умения.
- ▶ Да не допускаме конфликт на интереси.

- ▶ Да избягваме действия, които уронват професионалната репутация на конкурентите.
- ▶ Да уважаваме авторството на идеи и концепции.

### **Отговорност към утвърждаване на професията**

ПР специалистите работят целенасочено за изграждане, утвърждаване и повишаване на разбирането, доверието и уважението към професията.

ПР професионалистите се ангажираме:

- ▶ Да развиваме и популяризираме успешните бизнес практики.
- ▶ Да работим за повишаване на професионалната си подготовка.
- ▶ Да подпомагаме професионалното израстване на своите колеги и да насърчаваме проявите на висок професионализъм и етика.
- ▶ Да отделяме време и усилия в предаването на знания и умения на по-младите в професията и на бъдещите ПР специалисти.
- ▶ Да образоваме клиентите, работодателите, медиите и обществото като цяло за професионалните ПР ценности, принципи и практики.
- ▶ Да работим за прозрачен и социално отговорен бизнес.

### **Дигитални комуникации**

Новите комуникационни канали ни поставиха пред особеностите на дигиталната среда: променени посоки на комуникация, степен на значимост на всички заинтересовани страни, неимоверно повишени скорост и обхват на информационния обмен и много други. С ясното съзнание за променената реалност ПР специалистите работят както за утвърждаването на етичните ценности в нея, така и за свободното, но и отговорно разпространение на информация в социалните мрежи и в останалите дигитални канали.

ПР професионалистите се ангажираме:

- ▶ Да публикуваме и споделяме проверена и истинна информация, и да се отнасяме с нетърпимост към тези, които не го правят.
- ▶ Да заставаме в комуникацията с името си или като представители на компанията или институцията, от чието име публикуваме. Да избягваме анонимното поведение.
- ▶ Да водим дискусии аргументирано и с отговорност за последиците.
- ▶ Да съблюдаваме лична онлайн хигиена, внимателно използвайки думи и изрази с осъзнаване на тяхното влияние.
- ▶ Да не използваме никакви форми на неетично въздействие, в това число тролове, фалшиви профили, некоректни проучвания и действия и други.
- ▶ Да не допускаме използване и разпространение на езика на омразата, да се борим с всички средства срещу това.

- ▶ Да проверяваме известните факти и обстоятелства, и въпреки високата скорост на разпространение в социални и дигитални мрежи, да се придържаме към проверената информация.

### **Комуникации по време на криза**

Кризисните комуникации изострят очакванията, поставят на проверка способността на компетентна преценка, етиката и професионалните умения както при ПР професионалистите, така и при клиента или работодателя.

По време на криза обичайните комуникационни дейности, както и специфичните такива, трябва да се извършват с повишена чувствителност, скорост и при съобразяване с противоречащи си приоритети, липса на ресурси и засилено обществено внимание.

ПР професионалистите се ангажираме:

- ▶ Да поставяме на първо място живота и здравето на хората, като най-висша ценност.
- ▶ Да съдействаме за минимизиране на щетите за околната среда и предотвратяване на екологични катастрофи.
- ▶ Да подхождаме със симпатия и съчувствие към пострадалите.
- ▶ Да следваме одобрения кризисен план или спешно да изготвяме такъв, който да въведем в незабавно в действие.
- ▶ Да се стремим да имаме трезва преценка за ситуацията, наличните ресурси, да управляваме очакванията и да поддържаме репутацията на ниво.
- ▶ Да информираме адекватно както вътрешните, така и външните публики.
- ▶ Да използваме наличните ни ресурси (включително информация и лични данни) в унисон с описаните тук принципи и етично поведение.
- ▶ Да не допускаме манипулации към обществото или отделни негови групи.

### **Управление на промяната**

Във времена, когато промените са единственото константно нещо, комуникационните специалисти имат съществен ангажимент да бъдат основна движеща сила, която да преведе организациите през променящите се реалности.

Управлението на промяната помага на хората, организациите и общностите да се адаптират към новите реалности, като променят и комуникационните услуги, модифицирайки ги към новите условия.

ПР професионалистите се ангажираме:

- ▶ Да мислим първо за хората и за въздействието върху тях.
- ▶ Да помагаме на организациите да преминат през периодите на адаптация.



- ▶ Да действваме отговорно и да разбираме ролята на комуникациите при осъществяването на промени от гледна точка на рационалното разбиране и емоционалното възприемане.
- ▶ Да поддържаме висока информираност към всички заинтересовани страни, подпомагайки усвояването на новата реалност с нейните ценности и правила.
- ▶ Да сме отворени към новото и да оценяваме обективно всяка възможност.
- ▶ Да се адаптираме, като в същото време поддържаме непреходните морални ценности.

#### **IV. Заключение**

Ние, комуникационните специалисти, приятели, членове на професионални общности, служители в агенции, преподаватели и други, приемаме да се придържаме към Етичния кодекс и професионалните норми на обединената комуникационна общност в България (Софийска харта за етични комуникации). Приемаме да го разпространяваме, да му даваме гласност. Това е нашият принос към обществото и държавата. Това е нашият опит за саморегулация, белег за зрялост, измерител на нашата репутация.

Всяка организация, подписала Етичния кодекс и професионалните норми на обединената комуникационна общност в България (Софийска харта за етични комуникации), разполага с механизми за самоконтрол и санкция на хората, нарушили нейните принципи и правила. При нарушаване на Етичния кодекс и Правилата за поведение провинилите се могат да бъдат оповестени публично, при спазване на относимото законодателство.

Приемането на настоящия Етичен кодекс и професионални норми на обединената комуникационна общност в България (Софийска харта за етични комуникации) е доброволен акт на всеки присъединил се ПР професионалист.

Със своята универсалност документът има приложение върху цялата ПР общност у нас, благодарение на включените в него принципи и правила на поведение. Това е и основание за разглеждане на казуси със сигнали за възможно неетично поведение от органи за постигане на съгласие или действаща комисия по професионална етика.

## **АНЕКС 1. Правила за работата на ПР специалистите**

1. Нулева толерантност към лъжата. Лъжата е фундаментално неетично поведение в професионалните комуникации.
2. Задължително спазване на законите и другите нормативни актове. Следване на принципите и правилата в настоящия Етичен кодекс.
3. Комуникациите с вътрешни и външни публики трябва да се основават на моралните принципи и общочовешките ценности.
4. Неписаните норми за възпитано поведение са силно препоръчителни.
5. Препоръчително е да се проявява конструктивизъм и позитивизъм в работните отношения.
6. Уважението е взаимно. Колегите и обществото трябва да бъдат уважавани.
7. Нулева толерантност към речта на омразата. Както и към обиди, скандали и друго непристойно поведение. В подобни случаи е препоръчително да се сезират органите на реда.
8. Нулева толерантност към хора, организации, събития или други, които са доказано свързани с недопустими дейности като трафик на хора, наркотици, оръжие, измами, изнудвания или всякаква друга форма на престъпна дейност.
9. Нулева толерантност към корупционни практики.
10. Неспазването на договорите и нарушаването на финансовите взаимоотношения, освен че е наказуемо по закон, е неетично от професионална гледна точка.
11. Комуникацията на дейностите и документите на професионалната общност пред външни публики трябва да става по одобрените за целта процедури.
12. Не трябва да се толерира непоисканата и нежелана комуникация към външни и вътрешни публики.
13. Препоръчително е професионалните общности да са място, където всички конкуренти трябва да се чувстват спокойни да комуникират по професионални теми.
14. Не е препоръчително да се злоупотребява с предимствата, които дават професионалните общности.
15. Всеки професионалист трябва да осъзнава своята активна роля за развитието на комуникационната общност. Етичният кодекс трябва да бъде пазен и разпространяван.
16. Развитието на професията е приоритет на всички членове на комуникационната общност. Както и споделянето в общността. Общност се прави с идеи, с развитие. Трябва да се показва креативност, да се споделят идеи и добри практики.
17. Етичното поведение към заобикалящата ни екосистема е фундаментално. Всеки спор, независимо от темата, трябва да се води цивилизовано. Висок тон, скандали и обиди не се допускат.
18. Не се допускат и никакви форми на физическа или словесна саморазправа, както и на злоупотреби с доверие, ресурси и репутация.
19. Препоръчително е да имаме критично отношение към нас самите и периодично да обновяваме правилата на настоящия кодекс.

Председател на УС на БДВО:

(Илияна Захариева)

Заместник-председател на УС на БАПРА:

(Камелия Димитрова)

Изпълнителен директор на АСКО:

(Михаела Малеева)

Ръководител на българския клон на ЕАКД:

(д-р Ваня Бабанин)

Председател на УС на ДПВОСБЖ:

(Любомир Блатски)

Председател на УС на БААК:

(доц. Стефан Серезлиев)

Председател на Комисията  
по професионална етика към БДВО:

(Даниел Киряков)