

РЕЦЕНЗИЯ

от доц. д-р Мила Иванова Серафимова

Катедра „Комуникация, връзки с обществеността и реклама“, Факултет по журналистика и масова комуникация, Софийски университет „Св. Климент Охридски“,
професионално направление 3.5. „Обществени комуникации и информационни науки“

за дисертация на тема „Управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения“ на докторант Ася Евгениева Асенова - Тодорова

за присъждане на образователна и научна степен „доктор“
по професионално направление 3.5. „Обществени комуникации и информационни науки“,
Област на висше образование 3. „Социални, стопански и правни науки“

Относно представената за рецензиране дисертация на Ася Асенова - Тодорова на тема „Управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения“ може да сме категорични, че имаме актуален научен проблем, тъй като пандемията от COVID-19 доказва необходимостта от ефективна публична комуникация в сферата на здравеопазването. Липсата ѝ води не само до неразбиране и ерозия на доверието, но и до инциденти и сътресения в здравната система, както показват фактите през последните две години. Дисертацията разглежда кризисната комуникация, която се налага частните лечебни заведения да осъществяват в обществен интерес и в отговор на необходимостта да бъде предоставяна обективна информация в този важен сектор.

Тезата на изследването е, че ефективното управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения се основава на три

стълба: предварителна подготовка, в това число и на база опит от минали кризи; установени коректни взаимоотношения със заинтересованите страни; честна, етична и емпатична комуникация във връзка с конкретното кризисно събитие.

Успешно реализирана е целта на дисертацията – чрез проучване на научни тези и анализи от практиката да се проследи развитието и стъпките за справяне с репутационна криза в сферата на частните лечебни заведения. Авторът се фокусира върху доказване на значението на кризисния план като задължителен инструмент на мениджмънта, а чрез емпиричното изследване си поставя задачата да изведе практически стъпки за преодоляване на кризата в комуникационен аспект.

Бих искала да подчертая, че Ася Асенова – Тодорова явно има професионален практически опит и стойността на дисертационния ѝ труд се дължи на факта, че тя е човек, свързан с практиката и търсещ научни резултати с оглед прилагането им в реални кризисни ситуации. Практическото приложение на получените резултати и изводи е подходящо за отдели по връзки с обществеността, както и за кризисни, комуникационни и други ръководни екипи на лечебни заведения (болници, частни медицински практики, диагностично-консултативни центрове), които са отговорни за управлението на организационната комуникация преди, по време на и след кризисно събитие.

Това познаване на проблематиката дава възможност на докторанта да формулира успешно изследователските задачи на дисертацията и да потърси отговори на значими за всеки практик въпроси като: какво е криза, организация и заинтересовани страни; могат ли кризите да се прогнозират; кои са утвърдените теоретични подходи при кризисни комуникации; кое е ключовото умение в управлението на кризисни комуникации; кои са съществуващите стратегии за комуникация по време на различните етапи на криза; кои са основните стъпки в кризисното планиране; кои членове включва екипът за управление на кризи; каква роля играе комуникацията във взаимодействието със заинтересованите страни и как досегашните отношения влияят върху потенциала за криза.

На всички тези важни за практиците въпроси Ася Асенова – Тодорова се опитва да даде отговор, като синтезира теоретичното познание по темата и прави свое собствено емпирично проучване и изследване на казуси.

Дисертационният труд се състои от увод, четири глави, заключение, библиография и три приложения. Приложенията съдържат изготвен от автора въпросник за комуникационни специалисти в сферата на частни здравни организации, както и клипинг на медийно съдържание, постове и коментари онлайн. С общ обем от 196 страници, дисертационният труд обхваща резултати от медиен анализ, анализ на казуси и допитване до експерти. Списъкът на цитираните литературни източници съдържа 191 заглавия на български, английски и немски език, от които 125 монографии и 66 статии в научни издания.

Първа глава от дисертацията изяснява понятийното поле, разгледана е теорията на кризисната комуникация. Направен е преглед и на законовите специфики на сектора частно здравеопазване, както и на аспекти на комуникационно поведение при кризисна ситуация в сферата на частни лечебни заведения.

Втора глава анализира управлението на комуникациите при кризисна ситуация в сферата на частни лечебни заведения в България. Конкретният пример за организационна криза, превръщаща се в заплаха за репутационната стабилност на лечебно заведение, е анализиран с помощта на контент-анализ, обзор на медийно рамкиране и преглед на коментарна активност онлайн. Оценява се и кризисната подготвеност на частни лечебни заведения в България.

Трета глава дефинира спецификите в дейността на сектора на частните лечебни заведения, заедно с предизвикателствата и възможностите за поява на криза. Чрез въпросник, изпратен до комуникационните отдели на частни лечебни заведения в страната, са изведени обобщени характеристики на комуникационния отдел или специалист, целевите аудитории, предпочитаните канали за комуникация и др. Емпиричната част изследва зависимости между кризисна подготвеност и професионален опит, както и собственост на частното лечебно заведение и кризисна подготвеност. Формулирани са

препоръки и методология за управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения.

Четвърта глава предлага конкретни стъпки за подготовка за комуникация при кризи с практико-приложна насоченост. Разработени са препоръки за съдържание на кризисен план, който да следва фазите от жизнения цикъл на кризата. Предложени са модели за отношения със заинтересовани страни.

Изследването се отличава с познаване на процеса на кризисната комуникация в сектора на частните лечебни заведения, което е съчетано със задълбочени теоретични знания в областта на кризисната комуникация.

Предложената за рецензия дисертация на Ася Асенова - Тодорова има добре разработена и приложена методика на научното изследване:

1. Анализ на казус/Case study. Конкретна кризисна ситуация в частно лечебно заведение, която в резултат от неефективно управление на кризисните комуникации излиза извън рамките на организацията и се превръща в репутационна криза със сериозен мащаб и последици.

2. Преглед на литературата и на емпирични изследвания. Изясняването на понятийния апарат е на база трудовете на български, английски и немски изследователи. Разгледани са редица експерименти на учени по различни теми, свързани с управление на кризи, организационна динамика и комуникация при кризи.

3. Онлайн въпросник към комуникационните отдели на частни лечебни заведения в страната, изследващ отношението към евентуално кризисно събитие и нивото на подготовка на лечебното заведение.

Несъмнено може да се каже, че в изследването на Ася Асенова - Тодорова има собствен принос при събирането и анализирането на емпиричните данни. Приносите на дисертационния труд са коректно формулирани и са предимно научно-приложни, със значение за практиката.

Авторефератът е разработен според научните изисквания, съответства на текста на дисертацията и го представя коректно, като е в структура и обем

според академичните стандарти. Представените три публикации на автора са по темата на дисертационния труд и отговарят на изискванията.

Заключение: Давам положителна оценка на дисертационния труд на Ася Асенова - Тодорова на тема „Управление на кризисни комуникации в сферата на частните лечебни заведения“, за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ в професионално направление 3.5 „Обществени комуникации и информационни науки“.

Дата

28.02.2022 г.

доц. д-р Мила Серафимова