

# РЕЦЕНЗИЯ

на  
докторската дисертация на Десислава Малинова Иванова  
на тема: „Ролята на невербалната комуникация в процеса на преговори”  
с научен ръководител проф. дфн Величко Руменчев

Професионално направление: 2.3. Философия  
(Невербална комуникация в реториката)

**Рецензент: Проф. д.п.с.н. Толя Стоицова**  
**Нов български университет**

Десислава Иванова е докторант в катедра „Реторика“, Философски факултет на Софийски университет „Св. Кл. Охридски“. Завършила е магистратура в същата катедра през 2010 г. Владее английски и френски език.

Представеният за рецензиране дисертационен труд е структуриран в четири глави, придружени с увод, заключение, библиография и приложения. Научният текст обхваща 196 страници. Използвани са 172 литературни източника на български и английски език, монографии, научни статии и онлайн ресурси.

Прегледан и рефериран е не малък обем от източници, както вече класически в областта на реториката и психологията, така и съвременни научни материали. Заключението ми е, че докторант Иванова познава добре научната литература в областта, в която разработва дисертацията си.

В увода се изяснява актуалността на проблема, мотивацията за избор на конкретната тема, както и се удовлетворяват класическите изисквания за посочване на обекта на изследване, основните цели и произтичащите от тях 10 на брой задачи. На с. 5 от дисертацията е посочена основната хипотеза, всъщност това е основната теза, която гласи: „... съществува необходимост от развитие на уменията по невербална комуникация сред заетите в технологичния сектор с цел увеличаване на ефективността на преговорния процес и постигането на по-успешни резултати“.

Ще поставя акценти върху съдържанието в основните глави, които според мен са съществени.

Първата глава, изцяло теоретична, е посветена на традициите и съвременните разбирания в областта на реториката. Докторант Иванова логически последователно анализира развитието на реториката от Древния Изток, древна Гърция и Рим, до модерната ера. Макар и много лаконично са представени и научните традиции в българската реторика. Добро впечатление прави уговорката, че българският термин „общуване“ и чуждият – „комуникация“ се използват като синоними в дисертационната разработка. Главата завършва изненадващо без заключителен параграф, който, ако не обобщава, то поне би следвало да препраща към съдържанието на следващата глава.

Втората глава се фокусира върху един от основните конструкти, фигуриращ в заглавието на разработваната тема, а именно – процеса на преговаряне. Детайлно е представена същността на термина „преговори“, разбиранията на различни изследователи за преговарянето. Проследени са основните етапи на преговорния процес. Формулиран е според мен същественият за българската култура извод, че въпреки някои различия във възгледите по отношение на етапите, изследователите са единодушни, че решаващият фактор за изхода от преговорите е предварителната подготовка за тях (с. 24 от дисертацията). Представен е и популярният от 70-те години на 20 в. SWAT анализ, който представлява техника за определяне на силните и слаби страни на организацията, както и външните възможности и заплахи. Цитирани са възможностите и на PEST анализа. Безспорно първият съществен фокус в тази глава е поставен върху процеса на взимане на решение като съществена част от преговорите. Анализирани са възгледите на няколко изследователи, основни за областта. Логически следват параграфите за видовете преговори и основните стратегии за тяхното водене. Кулминация представлява обсъждането на общия модел на бизнес преговарянето (фиг. 4, с. 34). Главата завършва с едно научно обещание, което ми допадна. Става въпрос за бъдещи изследвания на докторант Иванова на същата тема в межкултурен аспект, основаващ се на теоретичната рамка за различията между културите на Хеерт Хофстеде.

Третата глава на дисертацията е посветена на друг носещ термин от темата на дисертацията, а именно – невербалната комуникация и различните техники за въздействие. Изяснена е същността на невербалния комуникативен канал. Един от съществените според мен е, макар и малък по обем, подпараграф, е “3.1.4. Осъзнато и неосъзнато в невербалната комуникация” (с. 52), защото тази взаимовръзка предопределя въпроса за възможността съзнателно да се контролира невербалното поведение от човека. Сполучливо са представени функциите и модалностите на невербалната комуникация, за да се достигне до изясняването на техниките за оказване на въздействие. Докторантът прави опит да намери разграничение между близките, но и различни понятия „въздействие“, „убеждаване“ и „сугестиране“. В тази глава ненужно подробно са разгледани множество невербални елементи, които нямат пряка връзка с воденето на преговори. Ще се въздържа от коментар по отношение ролята на цветовете. Цитиран е интернет източник без автор (уебсайт на puls.bg, с.111). По подобен начин, в друг параграф, докторант Иванова дава примери с тип поведение, което не е свързано с това на преговаряне, например покупателната способност на купувачите (параграф 3.4.7., свързан с ролята на миризмите, с. 117). Естествено елементите от кинесиката – жестове, мимика, поза, както и тези, свързани с вокализацията, извън съмнение са директно свързани с проблемите, които се обсъждат в дисертационната тема. За мое съжаление, един от елементите, играещи съществена роля точно при воденето на преговори – интонацията, е само споменат, без подробно да са обсъдени трите основни вида интонация – неутрална дружелюбна и враждебна. Адекватно е отделено място и на първото впечатление, което оставят хората чрез външния си вид.

Без да се прави опит за трансфер на интерпретацията на отделните елементи от невербалното поведение към процеса на водене на преговори в текста на трета глава, накрая се завършва с изречението: „Заключението, до което достигаме е, че умението да се разчитат правилно съвкупността от невербални сигнали, които се предават по време на комуникация е ключово умение за всеки ръководител и от него зависи дали преговорите ще приключат с успех“ (с. 128).

Най-важна и авторова е последната глава – четвърта, която е озаглавена „Емпирично изследване върху познанията и употребата на невербалната комуникация по време на преговори“ (с.129). Представени са въпросите, на които изследването търси

отговор (с. 129). В методиката са използвани два метода – количествен и качествен, както твърди докторант Иванова – интервю и анкета. За мен не стана ясно как е проведено интервюто като имам предвид участниците в изследването – от България и САЩ. Интервюто с 10 души е всъщност пилотно проучване – доколко са адекватни въпросите, използвани в анкетата. В резултат от него, анкетата е преработена – някои от въпросите са отпаднали, прибавени са нови. Изследването включва изпращане на анкетните карти на 100 мениджъри, работещи в България и САЩ, но реално отговорилите са малко повече от половината, а именно – 55 души (с.133), което за мен е притеснително. Затова данните, процентните разпределения и връзките между тях, със сигурност е необходимо да се разглеждат като ориентировъчни и предпоставка за провеждане на същинско изследване на по-късен етап от развитието на докторанта. Например, на с. 171, се интерпретират резултати при процентни стойности като 7.9% от мениджърите и 2.6 % от работещите в стартъп, но реално става въпрос за 4-ма мениджъри и 1 човек от стартъп. При такива номинални стойности не би трябвало да се правят каквито и да било изводи. В заключение на тази глава бих казала, че параграф 4.1.2.3. Обобщение и анализ на резултатите би следвало много по-внимателно да се напише. Неприемливо е още първото изречение в параграфа: „Анализът на данните от анкетната карта дава основание да се изведат множество **обосновани** изводи.“ (с. 174). Изводите не могат да бъдат обосновани поради изключително малкия реален брой на участниците – 55. За да има надеждност дори и в използваната елементарна статистика, минималният брой на изследваните лица би трябвало да е 90. Иначе, статистическите програми акумулират красиви цветни графики, без да се интересуват от надеждността на данните, което е отговорност на изследователя.

В заключението се прави препратка към основната теза, която докторантът смята за потвърдена. Аз бих предложила друга формулировка. Например, че получените данни са по посока на изследователската теза, която се нуждае от по-сериозно проучване, за да бъде доказана.

От изведените 5 научни приноси, не приемам вторият „Направен е теоретичен обзор и съпоставка на всички съвременни концепции, имащи отношение към невербалната комуникация и преговорите.“ (с. 183). Теоретичен обзор се прави от всеки изследовател по

съответната тема, но това не е принос, а изискване за рефериране на източници, свързани с темата.

Авторефератът е в обем от 33 страници, които пресъздават съдържанието на дисертацията. Докторант Десислава Иванова е представила 6 самостоятелни публикации по темата, една от които, е под печат. От останалите 5, 2 са публикувани в научни списания и три са доклади от конференции и докторантски семинар, публикувани в сборници.

Преди заключението искам да изкажа и някои от забележките си:

1. Най сериозната от тях е фактичката размерност на извадката от изследването – 55 души, която не позволява да се направят сериозни изводи, а допуска да се интерпретират резултатите като тенденции в посока на подкрепа на основната теза на дисертацията.
2. Не е много добра логическата връзка между теоретичния анализ на невербалната комуникация и изследователския проблем. Един от елементите, играещи съществена роля точно при воденето на преговори – интонацията, е само споменат, без подробно да са обсъдени трите основни вида интонация – неутрална, дружелюбна и враждебна, и без след това да е включен в дизайна на изследването.
3. Вече споменах, че не приемам един от приносите, а друг би следвало да има по-адекватна формулировка.
4. В библиографичните източници, не са изписани първите имена на авторите, бележка, която бях дала още на вътрешното обсъждане.

Имам и два въпроса:

1. Как е проведено интервюто като имам предвид, че участниците са от България и САЩ?
2. Консултирала ли се е докторант Десислава Иванова със статистик при обработката на данните от изследването?

#### **Заключение:**

Докторант Десислава Иванова представя за защита разработен теоретико-емпиричен дисертационен труд. Прегледани са голям брой научни източници, което ми дава

основание да заключа, че докторантът познава добре научната литература в областта, в която разработва дисертацията си. Затова и много успешни са теоретичните глави и анализите в тях – особено уточненията в дефинирането на дифузни понятия. Езикът и стилът, на който е написана дисертацията е научен и едновременно с това – ясен и разбираем.

Авторефератът представя съдържанието на дисертацията с приносите в нея. Докторантът има повече от минимално необходимия брой публикации по темата. Необходимо Десислава Иванова да обърне по-сериозно внимание на изискванията, свързани с провеждането на емпирични изследвания в бъдещата си научна дейност. Като имам предвид, че степента, за която се кандидатства, е освен научна, и образователна, смятам, че дисертационният труд удовлетворява изискванията. Предлагам на уважаемите колеги от научното жури да присъдим образователната и научната степен „Доктор“ на Десислава Иванова за дисертацията ѝ на тема „Ролята на невербалната комуникация в процеса на преговори”.

9.04.2017

Рецензент:

Проф. д.пс.н. Толя Стоицова