

СТАНОВИЩЕ

на доц. д.н. Андреана Ефтимова,
Факултет по журналистика и масова комуникация,
СУ „Св. Климент Охридски”

за придобиване на образователната и научна степен „доктор“
в професионалното направление 2.3. Философия (Невербална комуникация в
реториката)

от Десислава Малинова Иванова
с дисертационен труд на тема: „Ролята на невербалната комуникация в процеса на
преговори“
с научен ръководител: проф. д.ф.н. Величко Руменчев

Данни за дисертанта. Дисертантката Десислава Малинова Иванова е с бакалавърска степен по специалността „Публична администрация“ и магистърска степен по специалността „Реторика“ във Философския факултет на СУ „Св. Климент Охридски“. Бакалавърската си степен Десислава Иванова завършва с Грамота за „Отличен успех и високи академични постижения“ (2010 г.). От 2013 г. е докторант в Катедрата по реторика на същия факултет. Заема различни професионални позиции в годините на обучението си, които допринасят за подчертания ѝ интерес към сферата на управлението на човешките ресурси. Била е консултант и офис мениджър във фирми, както и стажант в дирекция „Стратегическо планиране и управление“ в Министерския съвет и в дирекция „Управление на човешките ресурси в държавната администрация“ в Министерството на държавната администрация и административната реформа. Най-дълго е изпълнявала функцията на пиар специалист.

Данни за докторантурата. Докторантурата на Десислава Иванова е за периода 2013 – 2016 г. Дисертационният труд беше обсъден на заседание на Катедра „Реторика“, проведено на 24.01.2017 г. с разширен състав от хабилитирани специалисти. Публичната защита е насрочена, като са спазени изикванията на ЗРАС с решение на ФС на Философския факултет от 07.02.2017 г., отразено в протокол №5.

Данни за дисертацията и автореферата. Дисертацията се състои от 262 страници. Включва увод, четири глави, заключение, списък на приносите и

библиография, която съдържа 172 заглавия. Дисертацията съдържа и приложения. Авторефератът отговаря на съдържанието на дисертационния труд и в сбитя форма предава основните идеи и постижения на изследването. Единственият пропуск в него е, че не е снабден с библиография, която да отразява цитираните в текста източници.

Дисертационен труд. В увода на дисертационния труд коректно се представят обектът, предметът, целите, задачите, хипотезата и методологията на изследователския проект. Теоретичният преглед е структуриран в три глави – първата се отнася до традициите и новостите в реторическата наука, а втората и третата разглеждат проблемите на преговорите и невербалната комуникация в съответствие с проблема, обявен в заглавието на труда. Вероятно първата глава е предвидена като реверанс към парадигмата, която се следва в цялото проучване – реторическата наука, но с оглед на малкия ѝ обем (десетина страници – от 8 до 19 стр.) и по-скоро опосредстваната ѝ връзка с конкретния проблем би могло да се избегне обособяването ѝ в отделна самостоятелна глава, като направеният исторически преглед се концентрира още по-отчетливо около постигнатото в областта на невербалната комуникация и преговорите.

Във втората глава, посветена на преговорите, се характеризират понятията, нужни за анализа, и етапите на преговорния процес. В нея много добри находки са SWOT анализът, разработен от Албърт Хъмфри от Stanford Research Institute през 60-те и 70-те години на XX век, за оценка на ситуацията, планиране и избор на подходяща стратегия при преговорите (с. 24-25) и PEST анализът за оценка на външната макро среда (с.26-27). Взаимодействието на двата вида анализ позволява да се планират преговорните етапи според измененията на политическата, икономическата, социалната и технологичната среда. В тази глава се разглеждат и различни страни на процеса за вземане на решения въз основа на постиженията на Х. Саймън, Р. Фишер и У. Юри, М. Армстронг, Ч. Кепнър и Б. Трего. Видовете преговори и стратегиите в тях търсят обяснителен ключ през решетката на Томас-Килмън, в която се представят профилите на преговарящите (с. 33-34). Допълнителните детайли, характеризиращи преговорния процес, се организират около концептуалния модел на процеса за водене на бизнес преговори по А. Собрал и Ф. Карвальо (с. 35).

Третата глава „Невербална комуникация и техники на въздействие“ представя исторически преглед на концепциите за невербалната комуникация, на елементите ѝ, на произхода и функциите на невербалните средства. Адмирации заслужава проявеният скепсис по отношение на прословутото „правило 7-38-55“ на А. Мехрабиън, последвано от опитите на Р. Бърдуистъл и А. Пийз (с. 45-47). В подглавата

„Въздействие, мотивационни теории, техники за убеждаване“ докторантката се натоваарва със задачата да изведе авторски дефиниции за термините „въздействие“, „внушение“, „убеждаване“ и „манипулация“, опирайки се на речниковите дефиниции на думите в тълковния речник. За моя голяма изненада усилията ѝ завършват със заключението, че *„Посредством приведените аргументи, е очевидно, че разликата в значението на понятията: убеждаване, манипулиране и внушение, е много тънка. Поради тази причина в настоящето изследване, ще ги приемем за синоними“* (с. 60). Заради недостатъчното окончателно оразличаване на понятията смятам, че извеждането на тези авторски дефиниции като приносна страна на работата не е оправдано. Изключително интересна е подглавата за психологическите и мотивационните теории на личността, в която познатата ни пирамида на А. Маслоу е представена като отправна точка и повод за аналитичен прочит на няколко съвременни теории за мотивацията на Макклеланд, Алдерфър и Херцберг. По този начин докторантката е намерила елегантен начин да представи критическата рецепция на идеята на А. Маслоу и да съпостави няколко мотивационни теории и техники на убеждаване. Любопитство предизвикват и изследванията на съотношението сърдечност и надеждност спрямо компетентност и сила във формирането на харизматичността на личността, както и теорията на Импарато, в която цветовете са метафори на емоциите, които се изразяват чрез гласа. Разглеждането на мястото на видовете невербална комуникация в преговорите е подглавата, която очертава теоретичните постановки, върху които „стъпва“ емпиричната четвърта част на изследването.

В четвъртата глава чрез качествен и количествен метод *„се установят зависимостите между демографските фактори и различните подходи към преговорите; идентифицират се пропуските в познанията в сферата на невербалната комуникация; очертават се водещите тенденции в преговорния процес“* (Автореферат, с. 24). Резултатите поднасят изненади, каквато е например подценяването на зрителния контакт, лицевото изражение, вокализацията и обстановката в преговорните практики (с 177). Въз основа на резултатите Десислава Иванова формулира предложения и препоръки, които действително представляват приносна част в нейната разработка. Влиянието на общуването чрез технологиите върху реалните способности за комуникация е един от най-съществените акценти в работата, което води до прагматичен извод: *„И макар през последното десетилетие да наблюдаваме превръщането на иновациите в интернет пространството в мощен катализатор на*

промени в общуването, то в основата си (вербалните и невербалните умения – б.моя) остават базирани на фундаменталните принципи на комуникацията“ (с. 180).

Въпроси и препоръки:

Разбира се, въпросите и препоръките не омаловажават стойността на изследването, а целят провокиране на дискусия по повдигнати от него любопитни проблеми.

Позволявам си да изразя недоверие към твърде категоричните генерализации по повод поколението „Y“/ Милениалс (напр. твърдението „Това поколение е едно от най-образованите именно поради развитието на технологиите [...], с. 179).

На вътрешната защита препоръчах да се премахне бележка 185 на с. 97 заради ненадеждния източник – Уикипедия. Докторантката се е съобразила с препоръката, но е оставила текста в бележката без източник. Смятам, че цитатът не обогатява с нищо смисъла на текста, защото е неточно, наивно и самоочевидно определение („Гласът е звук, който се издава от човека...“, с. 97).

С оглед на бъдещо публикуване на работата бих препоръчала внимателна стилова и езикова редакция.

Накрая ще отправя и един въпрос. Въпреки че е подчертано, че дистанцията е зависима от културните характеристики (с. 86), е цитирана една добре позната таблица за видовете разстояние на Е. Хол (с. 85). Бих искала да попитам дали тази таблица е валидна за българската културна среда и в частност за българския преговорен процес и дали се отбелязват някакви различия в осъзнаването на пространствените взаимоотношения в българските и в американските компании?

Публикации и участия в научни форуми. Публикации на Десислава Иванова са шест и са по темата на дисертацията. Някои от тях са резултат от доклади в национални конференции, в докторантски форуми. Други са приети и отпечатани в авторитетни списания по реторика и обществени комуникации.

Заклучение. Въз основа на сериозните теоретични и практически проучвания и приноси, на богатата информационна подплата на разработката предлагам на уважаемото жури да присъди на Десислава Малинова Иванова образователната и научна степен „доктор“ в професионалното направление 2.3. Философия (Невербална комуникация в реториката).

София, 27.03.2017 г.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters, likely representing the name of the author, Andreana Efthimova.

доц. д.н. Андреана Ефтимова,
ФЖМК, СУ „Св. Климент Охридски”