

## РЕЦЕНЗИЯ

### НА ДИСЕРТАЦИОНЕН ТРУД НА ТЕМА

#### **„Ролята на невербалната комуникация в процеса на преговори“**

на докторант Десислава Малинова Иванова  
за придобиване на научната степен „доктор“  
в професионално направление 2.3. Философия (Реторика)

от проф. дфн Величко Руменчев  
от катедра „Реторика“ на ФФ на СУ „Св. Климент Охридски“

Представената дисертация е с обем 196 компютърни страници и включва: увод, четири глави, от които три теоретични и една – четвърта, емпирична, заключение, публикации, библиография и приложения с обем 65 страници, които не са включени в общата номерация на докторантския труд.

В Увода докторантката се спира на това защо е избрала тази тема, както и на нейната актуалност и значимост за преговорния процес.

Съвсем накратко, и според мен уместно, тя е посочила предмета, обекта, както и целта на изследването. Формулирала е и работната си хипотеза – необходимост от развитие на умения в областта на невербалната комуникация (НВК), което ще увеличи ефективността на преговорите. Аз бих добавил и знанията и навиците. Първо ще научат, след това ще могат, накрая ще автоматизират и чак тогава ще бъдат високоефективни в областта на невербалната и всъщност на цялостната комуникация по време на водене на преговори, доколкото невербалното не би могло да бъде откъснато от вербалното, макар че може да бъде относително самостоятелно изследвано. Докторантката е формулирала и доста и дори прекалено подробен списък от задачи.

Да се проучат и анализират базови изследвания в сферата на реториката, бизнескомуникацията и преговорите, стопанското управление, психологията и невербалната комуникация.

Да се изведат същността, значението, типологията и стратегиите при водене на преговори.

Да се направи обзор на цялата теоретична рамка на невербалната комуникация – същност, исторически преглед, функции и теории.

Да се изведат базови дефиниции и да се актуализира категориално-понятийният апарат в сферата на преговорите и невербалната комуникация с оглед спецификата на дисертацията.

Да се систематизират факторите, оказващи влияние върху човешкото поведение и основните теории за мотивация.

Да се изследва приложението на най-актуалните методи и инструменти за убеждаване и въздействие.

Да се анализират отделните видове невербална комуникация и техниките за въздействие чрез тях.

Да се формулират препоръки с научно-приложен характер, насочени към подобряване ефективността на преговорите.

Да се анализират тенденциите при водене на преговори сред заетите в сферата на информационните технологии.

Да се идентифицират пропуските в познанията в сферата на невербалната комуникация сред заетите в сферата на информационните технологии.

Отново в Увода докторантката е посочила, че ще използва различни методи на изследване, което е добре, доколкото реториката стои на границата на различни науки и единствено всестранното осветляване на проблема ще даде възможност за успешното му решаване както като цяло, така и на отделните поставени от авторката задачи.

Глава първа е с название „Традиции и новости в реториката“ и е със сравнително малък обем, въпреки че звучи фундаментално. Струва ми се, че авторката се е отклонила от така формулираното от самата нея заглавие, не се е задълбочила достатъчно и е избягала от изследване на традициите в реториката. Засегнала е бегло отделните върхове в античната реторика, родината ѝ, Антична Гърция, след това Рим, по-късно Византия и пр., като едва докосва реторични идеи от изпреварилия с хилядолетия Античността, Древен Изток. Не казвам, че трябва да пише история, но след като е поставила рамка на изследването си, макар и не буквално времева, е трябвало и да се съобрази с нея. Липсват немалко значими автори, съчинения, формулиране на важни идеи, които биха могли да стоят като теоретичен фундамент в подобно изследване, дори и днес, с известни уговорки. Не е грешно, но в една дисертация би било добре да не се ползва илюстрираната библия с гравюрите върху дърво на Юлиус Шнор фон Карлсфелд. В нея има, разбира се текст, но само доколкото подкрепя илюстрациите. Те са акцентът в това издание. Тук е добре да се посочи изданието на синодалното издателство. Тогава авторката щеше да разполага с малко повече текст и коментарът ѝ би бил по-прецизен. Освен това, от текста може да се остане с впечатление, че традициите се свеждат до Вавилонската кула.

Авторката е посочила, че ще използва като синоними общуване и комуникация. В литературата се правят опити за разграничаването им, но тя правилно е избягала от този неособено продуктивен спор. Ако ще ги разграничаваме на български, е любопитно да видим как ще се постигне

аналогично разграничение, да речем, на английски? Как ще бъде преведено общуване на английски. Ако използваме аналогичен подход, би трябвало да остане общуване и в английския. Това би бил правилен подход, доколкото термините обикновено не се превеждат, въпреки че и това се среща. Не виждам подобно нещо в специалната литература. Посочени са различни определения на комуникацията. Доколкото дисертацията е в областта на реториката, правилно се пристъпва към определяне на ораторското изкуство. Докторантката познава основни, български и чужди, автори, работили в тази област. Не мога да разбера защо няма по-подробно и по-аналитично отношение към материята?

Втората глава е с название „Преговори“. Авторката си е поставила за задача да очертае теоретичната рамка на изследователския процес.

Разгледана е същността на преговорите, по принцип и като реторическа форма. Виждаме пресечната точка, споделена от докторантката, между автори от различни области на науката по отношение на преговорите – постигането на съгласие, споразумение, уреждане на даден въпрос, решаване на нещата по приемлив начин и пр. Всичко това ни ориентира към дискусията като реторически вид, насочен към постигане на съгласие, въпреки че нерядко някои преговори, макар и започнали с идеята за дискусия, преминават на равнището на полемиката и победата. Това обикновено ги прави непродуктивни.

Правилно Десислава Иванова се ориентира към етапите на преговорите в преговорния процес. Представени са Дж. Сантоу и М. Чанел, които говорят за подготвителен и преговорен етап. Това изцяло съответства на позициите на реториката, която разглежда подготвителен (докомуникативен) етап и произносителен (комуникативен) етап. При всички останали автори, визирани от докторантката, виждаме същото, но представено повече или по-малко раздробено. Съвсем уместно е посочено, че общото между отделните автори е поставянето на основния акцент върху подготовката за преговори. Това отговаря и на представите на реториката. Речите на Демостен „миришели на масло“ – на маслото на лампите, на които готвел по цели нощи текстовете си. Цицерон пише всички свои речи и след произнасянето ги редактира, защото знае, че тези, които след време ще ги четат, няма да са ги чули. Изократ пише и разпространява речите си в писмен вид и пр. и пр. Отчита разликата между чуто и четено, за липсата на произнасянето – цялото невербално в записаните текстове. Да не говорим за липсата на пълноценна или понякога каквато и да е информация за дискурса, често и невербален. Авторката е разгледала сравнително добре различни видове анализ: SWOT анализ, PEST анализ. Лично на мен би ми се искало да се каже значително повече за тези видове анализ. Доста повече може да се каже за силните и слабите им страни. Те дават началните си букви за абревиатурата SWOT. Тук са само маркирани. Дават представа, но според мен недостатъчно

пълна. Познавам добре авторката, тя има възможност за теоретично мислене и можеше да отдели малко повече внимание. Или е подценила материята, или е бързала.

Отделено е подобаващо внимание и на процеса на вземане на решение. Посочено е многото общо между отделните теории по въпроса. Дадени са известни предимства на едните пред другите. Дадени са отделни етапи в различните модели, но и тук мога да направя аналогична препоръка. Нещата са малко повече от необходимото декларативни. Не са достатъчно информативни и още по-малко аналитични. Доколкото това все пак е една канава, върху която ще се разгледа невербалната комуникация, бих могъл да ги приема, макар и да не се отказвам от казаното.

Разгледани са видовете преговори и различните критерии, по които се прави класификацията им. Отново имаме само маркировка на видовете. Класификациите не са самоцелни. Те се правят не за друго, а за да може да се види общото и особеното, и съответно как това влияе на подготовката, на провеждането и пр. и пр. на преговорите. Това няма как да не се отрази и на невербалното при различните видове преговори. Нещата няма да са еднакви, а понякога дори и сходни при дипломатически, икономически и военни преговори. Същото е за делението по критерия междуличностни и групови, двустранни и многостранни и пр. Има си протокол, церемониал, невербални схеми – да речем пространствени и пр., които имат специфика, дължаща се именно на вида преговори.

На стратегиите за водене на преговори е отделено малко повече, но според мен отново недостатъчно внимание. Стратегията е нещо изключително важно. За някои автори тя е всичко. Именно тя решава нещата. Например чрез тактическо поведение и привидно поражение за стратегическа победа. Когато се цели подобно нещо, разбира се. Знаем, че победата невинаги е нещо добро в стратегически план. „Още една такава победа и аз съм загубен“ (цар Пир). Не говорим за търсене на самоцелен обем. Всеки от видовете преговори има сериозни специфики, които също сериозно ще се отразят на спецификата на проявата на невербалното, на конкретната му роля в преговорите. Ако тук не ги разгледаме достатъчно подробно, няма как да препращаме при разглеждането на невербалното в трета глава. Разбира се, много от нещата биха могли и да се подразбират, но е по-добре изрично да се посочат.

Третата глава „Невербална комуникация и техники за въздействие“ е най-голямата в изследването. Това е напълно оправдано, доколкото е ядрото на дисертационния труд.

Историческият преглед е напълно уместен, доколкото на тази материя в древността се е обръщало достатъчно сериозно внимание както в специализираната литература по реторика, така и в литературата, която засяга друга проблематика, също имаща отношение към непосредственото общуване между хората. Ще намерим информация за това в Законите на

Ману, в Артхашастра и др. С това в известна степен докторантката е компенсирала по-беглия исторически преглед в първа глава.

Правилно се е насочила към същността на невербалната комуникация. Доста дълго тя е подценявана за сметка на словото, за да се стигне до обратната крайност, прекаленото ѝ надценяване. Масово се цитира изследване на Мъррейбиън (в литературата името на този учен се среща в най-различни варианти) за съотношение на вербално и невербално в цялостния комуникат при общуването между хората, в което се сочи само 7% текст, за сметка на отделните видове невербално. Това изследване е извадено от контекста и дадено така, е очевидно невярно. В този смисъл като принос на докторантката мога да посоча специалното внимание, което тя обръща на този въпрос (с. 45 сл.) и разсейването на заблуждението. Невербалната комуникация е достатъчно важна и би могло да се стигне дори до 100% невербално, при наличие на текст. Например, когато НЕ се произнася с интонация на ДА. Но тя не се нуждае от невярна, извадена от контекста, трактовка. Тук смисълът, ДА, може да бъде разбран единствено при наличие на словесно НЕ. Следователно трябва изрично да се подчертае, че това носене на информация е по линията на функцията на невербалната комуникация по подтекст. За подтекст говорим само при наличие на текст. В това отношение може да допринесе, разбира се, и модално-емоционалната функция, функцията по обратната връзка, по синхрон на общуването и пр.

Авторката показва много добро познаване на литературата – чужда и българска, по въпроса. Материята на невербалното е разгледана в детайли. Произход. Съотношение между вродено и придобито, осъзнато и неосъзнато. Съвсем основателно специално внимание е отделено на функциите на НВК.

Изложението по-нататък правилно преминава през класификацията на невербалното – отделните видове НВК. Тук няма сериозно разминаване, освен терминологично, между отделните автори.

Преди да пристъпи към по-нататъшна разработка на НВК, докторантката се спира на въздействието, на мотивирането, убеждаването, всъщност на реторическата аргументация. Това е основателно, доколкото НВК е разглеждана като информативен и преди всичко като аргументативен феномен, доколкото и констатацията се разглежда като косвена подбуда. Тъй като интерес за докторантката представлява въздействието на НВК по време на преговори, т.е. за междуличностно взаимодействие, то тя съвсем правилно се е насочила към разглеждане на отделните теории за личността и на видовете мотивация, както и на различни техники за убеждаване. Не могат да се водят успешни преговори без подобна подготвеност на участниците в тях. Познаването им е част от т.нар. „подготвена импровизация“, когато подготовката предполага не само конкретна информираност, но и комуникативни подходи, които

позволяват на преговарящия да ги използва оптимално. Той не прави това случайно. Той ги знае и използва най-подходящото.

От особено значение за всяко общуване, но особено за това по време на преговори, е първото впечатление и авторката основателно му обръща специално внимание. Много аспекти на НВК допринасят за формиране на първото впечатление. Съвсем правилно е поставен акцент на вероятната грешка при формиране на първото впечатление, на заблудите и самозаблудите, които се дължат на него и които могат да направят големи бели, т.е. на неговата манипулативна страна. Много често целта на даден комуникатор е да формира благоприятно първо впечатление у събеседника, като изпраща невербална информация, която да го представи такъв, какъвто той би искал да изглежда, а не какъвто е в действителност, т.е. между означавано и означено може да няма нищо общо. Тук авторката дава добри идеи за автотренинг, при които не само можеш да изглеждаш такъв, какъвто искаш, но и в немалка степен да станеш такъв (с. 74 сл.). Това е начин не само за подобряване на оценката, но и за подобен ефект върху самочувствието и самооценката. За това нещо говори още Дейл Карнеги.

Като част от разглеждането на първото впечатление авторката се е спряла и на репутацията, обаянието, харизмата. Дадени са достатъчно автори, които се спират на този и интересен, и дори любопитен въпрос, на това може ли да се придобива харизма или е нещо природно дадено, може ли да се губи харизма, трябва ли да се подхранва харизмата. И ако въпросът за придобиване на харизматичност е спорен, то не е спорно, че някои от характеристиките на харизматичността биха могли да бъдат усвоени и придобити, което не може да няма ефект, макар и не харизматичен. Няма спор за силното, магнетичното влияние на харизматичната личност, но особено важно е дали можем да се съпротивяваме на подобни личности и трябва ли да го правим. Тук би могло да се каже нещо. Как да създаваме бариери пред харизматиците, за да не станем тяхна лесна плячка, защото не всеки харизматик е добронамерен емпат.

Основно внимание в изследването си Десислава Иванова е отделила на отделните видове НВК, на тяхната роля, на отделните им характеристики, на влиянието им в процеса на преговори, на въздействието върху личността на събеседника, на добронамерения и този, който се опитва да манипулира. Специално внимание е отделено на докосването, тактилната невербална комуникация. Посочени са интересни изследвания в тази област – не само на ръкостискането само, с което обикновено свързваме този вид невербална комуникация в деловото общуване. Останалите видове НВК са разгледани пропорционално добре. Разбира се, би могло да се напише малко повече в интересувания ни контекст, но винаги може повече и къде е крайт невинаги е ясно.

Четвъртата глава „Емпирично изследване върху познанията и употребата на НВК по време на преговори“ е интересна и полезна. Авторката формулира методиката на изследването и конкретно качествен и количествен метод (с. 129 сл.) и прави кратко въведение и изложение на двата метода. След това пристъпва към обща характеристика на проведеното изследване, като след това подробно са приведени и резултатите от него. Всеки отговор би могъл да бъде осмислен подробно и да бъде основата на собствено изследване. Мисля, че оттук нататък тази информация не само би могла, но задължително следва да бъде ползвана от изследователите на НВК, поне в България. Мисля обаче, че докторантката би могла да я направи достъпна и на значително по-широка аудитория. Интересни са джендър резултатите в изследването (с. 157). Авторката е направила кратко, но достатъчно представително обобщение и анализ на резултатите от емпиричното изследване.

Следва кратко заключение.

Изцяло приемам приложените от автора научни приноси.

Списъкът с публикацииите е впечатляващ за докторантско изследване – 172, от които почти половината на латиница, сред които и редица статии.

В заключение, въпреки някои дребни бележки, без каквото и да е колебание, предлагам на уважаемото жури да присъди на докторант Десислава Малинова Иванова образователната и научна степен „доктор по философия“.

София, 11.04.2017 г.

Проф. дфн Величко Руменчев