

## Становище

от проф. Руси Маринов, д.н.

на *дисертационен труд* за присъждане на образователна и научна степен „доктор“, на основание Заповед N РД 38-126, от 09.02.2018г. и Решение на Факултетния съвет на Стопански факултет от 30.01.2018г., протокол-01, във връзка със защитата на докторант Здравка Иванова Андонова в професионално направление 3.7. Администрация и управление (Стопанско управление)

### Тема на дисертацията:

*Управление на организационните комуникации в условия на криза (на примера на политически партии в България)*

**Докторант:** Здравка Андонова

Дисертацията се състои от три глави, увод, заключение, информационни източници (библиография) и приложения, с общ обем 240 страници. Темата на дисертацията е безспорно актуална и проблемите, породени от появата на кризи и необходимостта от компетентното им управление ще интересува хората дотогава, докато бъдат открити ефективни подходи за анализ и прогнозиране на потенциални заплахи и ограничаване на техните последици за човека, бизнеса и обществото.

Обект на изследването е комуникацията при различни кризи на двете най-големи партии у нас ГЕРБ и БСП. Предмет на изследването е управлението на кризисната комуникация на политическите организации. *Изследователската теза на дисертацията* е: политическите партии в България нямат система за добро управление на комуникацията по време на криза и не успяват да водят ефективна комуникация. Основният проблем е отсъствието на целенасочена (добра) подготовка и план за управление на кризисната комуникация. Целта на изследването е да се провери дали най-големите партии у нас ГЕРБ и БСП следват конкретен модел за управление на кризисната комуникация. Другите цели са: да се анализират практиките, които партиите използват при управлението на кризисната комуникация; предварителна подготовка партиите за комуникация по време на криза; да се изследва как партиите управляват комуникацията преди, по време на кризата и след това.

*Изследователските задачи* са: да се изработи работен модел за успешно и ефективно управление на комуникациите на политическите организации в условията на криза; модел, в който се синтезират добри практики за ефективна кризисна комуникация (преди, по време на и след криза); да се определи дали политическите партии работят по конкретен („разписан“) модел за управление на комуникациите в условията на криза; да се установи дали по време на криза лидерите (вкл. колективните ръководни органи) на политическите партии комуникират ефективно с вътрешни и външни публики; да се провери до каква степен при криза, партиите използват адекватни комуникационни канали.

В дисертацията са анализирани и представени 15 интервюта с водещи политици, експерти и консултанти. В труда още са разработени 40 таблици и осем фигури. Добавени са и 3 приложения. Към изследователските въпроси, които имат статут на понятийни индикатори на изследването, са развити хипотези с уточняващи въпроси на база на теоретичния преглед на редица изследвания в първата глава и на работния модел. На база на понятийните индикатори и уточняващите въпроси към тях са разработени възможни въпроси за провеждане на изследването, които в инструментариума на изследването имат статут на емпирични индикатори/представени в таблици/. Отговори се търсят от различни източници на информация - вътрешни (партийно ръководство, PR екипи, членове) и външни наблюдатели (политолози, социолози, комуникационни експерти, журналисти). Изследването на управлението на кризисната комуникация на ГЕРБ и БСП е проведено чрез дълбочинни интервюта, като допълнителни методи се използват вътрешното наблюдение и експертната оценка. За целта е създаден въпросник от 31 основни въпроса, към всеки от които има допълнителни въпроси /обобщеният въпросник може да се открие в табл. 24/. Изследването е качествено, а не – количествено, за да могат да се разкрият повече практики при управлението на кризисна комуникация на ГЕРБ и БСП, както и да се покажат разликите в действията на двете партии и комуникацията при различните казуси. За целта на изследването в периода от 1 април до 30 юни 2017 г. са проведени 30 интервюта – 15 с вътрешни наблюдатели и 15 с експерти - външни наблюдатели на ГЕРБ и БСП (политолози, социолози, комуникационни експерти и ресорни журналисти), което позволява обхващане на различни гледни точки /Списък на интервюираните е в приложение 2). В началото е планиран и друг метод на изследване като контент анализ на моделите за управление на кризисна комуникация на ГЕРБ и БСП, но след стартиране на изследването се оказва, че такива не са разписани формално. *Въпреки, че това се разглежда от дисертанта като ограничение на изследването, този метод би могъл да представи много по- точни данни, относно реалните практики на политическите партии и се прилага успешно, без наличието на формални модели.* Някои от изводите и препоръките, направени от дисертанта, при проверка на отделните индикатори са следните: на теоретично равнище ГЕРБ и БСП не притежават модел за управление на кризисна комуникация с план за действие и комуникация при криза, което може да се интерпретира като слаба страна на управлението на партиите и подценяване на възможността за възникване на водещи до различни щети рискови ситуации. И двете партии подценяват целите, които трябва да има кризисната комуникация и в голяма степен ги ограничават до успокояване на обстановката. В заключението към проведените анализи се изтъква, че *изследователската теза е частично доказана*, тъй като фактически ГЕРБ и БСП нямат напълно изградени системи за добро управление на кризисната комуникация. Смята се, че двете партии имат нужда от предварителна подготовка за реакция и комуникация в условията на криза, т.е. препоръчително е да работят по модел за управление на кризисната комуникация, в който са включени действия преди, по време и след кризата.

Представената към дисертацията библиография се състои от 174 източника, от които на български-65, на английски-109. Автореферат е с общ обем от 52 страници, като някои от нещата могат да бъдат обобщени, без прекалено детайлизиране и сведени

до по-малък обем. Някои от приносите на дисертанта/общо четири на брой/ могат да бъдат обобщени по следния начин: на основа на критична оценка за специфична приложимост на съществуващи модели е създаден синтетичен работен модел за изследване управлението на комуникациите на политическите партии в условия на криза; работоспособността на модела е проверена чрез емпирично изследване; в резултат на анализ на организационни практики моделът е обогатен и развит и може да се използва като диагностичен и изследователски инструмент; допълнено е знанието на съществуващата досега практика в посока- развитието на модел/ инструментариум за изследване поведението на политическите субекти в условия на криза; предложени са препоръки към партийните ръководства за изграждане на цялостна политика по управление на комуникациите на партиите в условия на криза, като част от знанието, демонстрирано в труда е с ясно изразен приложен характер, генерирано въз основа на теоретичен модел и емпирично изследване.

Дисертантът е представил по темата 3 публикации. Ще посоча само някои от тях, свързани с темата на изследване в труда като: Модели за изследване на кризи: същност, възможности и граници на приложимост. сп. "Психологични изследвания" (БАН), 2/2014, с 298-301; „Модели за управление на кризисна комуникация: приложимост от политически организации – ГСУ (приета за печат); „Нови методи на политическа комуникация: същност, характеристики и приложимост. сп. „Психологични изследвания" (БАН) (приета за печат).

В последните няколко години има съществено усъвършенстване на моделите за управление на кризисни комуникации, като все повече се набляга на превенцията от рискове и се прибягва до приоритетно използване на нови медийни технологии, и интелигентни мрежи за реакции в реално време. От тази гледна точка може да се посочат три основни предизвикателства при организиране на комуникацията по време на проблеми и кризи: първите са свързани със знанието-потребността да се разбере магнитудата и оценка на риска; вторите, имат отношение към анализ на тенденции и потребности за включване на аудиторията в процеса на оценка и управление на риска и кризата; и проблеми, свързани с изграждане на комуникационни умения-аудиторията и мениджмънта да придобият култура за ефективно общуване при управление на рискови и кризисни ситуации. Всяка криза предизвиква информационен вакуум и изисква в първите 2-3 часа концентриране на внимание, технологии и действия. Повечето програми в компетентния кризисен мениджмънт са ориентирани именно към този отрязък от време. В България е добре известна и популярна тезата, че за успешното управление на кризи е необходимо изграждане в институцията или компанията на „система по кризисен мениджмънт” състояща се от различни взаимосвързани елементи от типа на: образование и тренинг за реакции при кризи, рискове и проблеми; подготовка на екипи, свързани в мрежа с професионални знания и умения; изграждане на интегрирани интерактивни, информационни системи, свързващи важни критични точки от регионалната инфраструктура. От компетенциите на политическите сили в страната, свързани с управление при кризисни ситуации, зависи и размера на пораженията и броя на жертвите. От тази гледна точка е необходима национална програма за тренинг, обучение на лидери и висши служители от администрацията, относно различните

модели за реакции при кризисни ситуации, като целта е трансфер на знание и съсредоточаване на интелектуалните усилия в посока превенция. Практиката показва, че по-голяма част от реакциите на управляващите са ориентирани към пост кризисния период, затова понякога трагичните последици са толкова големи. От проведените от дисертанта комплексни изследвания става ясно, че интервюираните експерти и представители на политическите партии не разбират изцяло същността на зададените въпроси и отговорите са по-скоро провокирани от политическата ориентация и програма, на съответния експерт, отколкото да има отношение към водещите, световни практики за реакции при кризи.

*Ще посоча и някои слабости, свързани с разработване на темата:*

- По-голяма част от дисертацията е посветена на изследване на текущата ситуация, въвеждане на индикатори за анализи, обобщение и изводи от резултатите, като само 10 страници са посветени на разработване на работен модел за усъвършенстване компетенциите на политическите партии в сферата на кризисните комуникации. От тази гледна точка в тази посока би трябвало да бъде основния акцент в дисертационния труд, затова се и отбелязва, че целите са частично постигнати.
- Темата е актуална и от гледна точка на политическите практики в България. би могло на базата на вече проведени изследване да се акцентира повече на разработване на проекти, с цел повишаване на административния капацитет, най-вече формиране на способности за реакции при кризи и трансфер на знание в сферата на кризисен мениджмънт.

Въпреки някои слабости, не се омаловажават достойнствата на дисертационния труд и положените усилия за анализ на литературата, източниците и проведените задълбочени, професионални изследвания, относно състоянието на кризисни комуникации, съобразено с политическата реалност в момента. Смятам, че темата която е избрана като обект на изследване, отразява както съвременни комуникационни реалности така и европейски тенденции за анализ и управление на комуникации при кризи, разработена е компетентно и отговаря на основните академични и научни изисквания за подобен труд.

Оценката ми за дисертационния труд е положителна и предлагам на научното жури да бъде присъдена на Здравка Иванова Андонова образователната и научна степен „доктор“.

30.03.2018г.

Подпис: /Р.Маринов/