

**ინტერნეტ-მარკეტინგი: ავირჩიოთ ინტერნეტ მარკეტინგის
თანამედროვე სტრატეგიები**
Internet marketing: choosing modern internet marketing strategies

ვალერი მაჭარაშვილი

ბიზნეს ადმინისტრირების ფაკულტეტი
საქართველოს ეროვნული უნივერსიტეტი

დავით სეფაშვილი

ბიზნეს ადმინისტრირების ფაკულტეტი
საქართველოს ეროვნული უნივერსიტეტი

Valeri Macharashvili

Faculty of Business Administration
Georgian National University

Davit Sepashvili

Faculty of Business Administration
Georgian National University

სამსახურებრივი ურთიერთობები წარმოუდგენელია ფარული მართვის გარეშე. სამწუხაროდ ადამიანები ხშირად ცდილობენ გამოიყენონ სხვა ადამიანი თავიანთი ჩანაფიქრის შესრულების იარაღად, თავისი სამუშაოები და პასუხისმგებლობები გადააბარონ სხვას, მოახდინონ თვითდამკვიდრება სხვათა ხარჯზე. ამგვარი ზრახვები უჩნდებათ როგორც ხელმძღვანელებს, ასევე დაქვემდებარებულებს.

დასაქმებულთა თვითშეგნებისა და განათლების დონის ზრდასთან ერთად აღარ ამართლებს მართვის მოძველებული მეთოდები და სულ უფრო მეტად მკვიდრდება ფარული მართვის მეთოდი. ბუნებრივია, იძულებითი მეთოდის ნაცვლად ფარული მეთოდებით მიზნის მიღწევა არ ამცირებს ადამიანის ღირსებას და ქმნის კეთილსურველ გარემოს კოლექტივის წევრებს შორის. ამგვარი დამოკიდებულება ხელსაყრელია როგორც ხელმძღვანელისათვის, ასევე რიგითი მომუშავეისათვის, თუ რასაკვირველია ადგილი არა აქვს მანიპულაციას. ვინაიდან მანიპულაცია არის ფარული მართვის კერძო შემთხვევა, რომელიც ხორციელდება ადრესატის ნების

საწინააღმდეგოდ და სხვადასხვა სახის ზიანს აყენებს მას. სწორედ ამიტომ, არსებობს ეთიკური შეზღუდვა მანიპულაციაზე და, განსაკუთრებით, ამორალური ხდება, როდესაც ხელმძღვანელი მას იყენებს არა ორგანიზაციის, არამედ პირადი მიზნებისათვის. ხელმძღვანელია ფარული მართვის ობიექტი თუ ხელქვეითი მიზნები ემთხვევა ერთმანეთს, ხოლო შედეგი ხელმძღვანელის მართვისას შესაძლოა მძიმე შედეგით დამთავრდეს, თუკი იგი გამოაშკარავდება. დაქვემდებარებულთა ფარული მართვისას შესაძლოა გამოყენებული იქნას მათი მახასიათებელი ნიშნები: ამბიციურობა, საკუთარი განსაკუთრებულობის ხაზგასმის სურვილი, პატივმოყვარეობა და სხვა.

არც თუ იშვიათად ხელმძღვანელები თავს ახვევენ ხელქვეითებს ისეთი სამუშაოების შესრულებას, რომელიც არ შედის მათ პირად მოვალეობებში, მოითხოვენ სამუშაოს შესრულებას ხანმოკლე პერიოდში. ამგვარი მოთხოვნების შედეგად გამოწვეული პროტესტის თავიდან აცილების მიზნით ხელმძღვანელები მიმართავენ დაქვემდებარებულთა შემზადებას კომპლიმენტებითა და შელავათების დაპირებებით, ხშირად ხდება დაქვემდებარებულთა პირადი ინტერესებით მანიპულირებაც, ზოგჯერ ხელმძღვანელები კარგად ირგებენ მსახიობის როლს და ვითომ მათი პრობლემით დაინტერესებულები, დაქვემდებარებულთა თანდასწრებით, აღნიშნული პრობლემის მოგვარებას თავიანთ მოადგილეებს ავალებს. ამგვარი მანიპულაციით ხელმძღვანელი იგებს დროს და არწმუნებს დაქვემდებარებულს, რომ პრობლემა გადაჭრის სტადიაშია, ამასთანავე იხსნის პასუხისმგებლობას. რაც შეეხება მანიპულაციის სამიზნეს, რომელსაც იმედი აღარ ჰქონდა პრობლემის მოგვარების, წარმოდგენილი “სპექტაკლის” მეშვეობით უჩნდება ნდობა და იძულებულია დაემორჩილოს ხელმძღვანელის მითითებებს როგორც მთხოვნელი. სამწუხაროა, მაგრამ ხელმძღვანელები ხშირად ზემოქმედების სამიზნედ იყენებენ დაქვემდებარებულთა შიშს არ დაკარგონ სამუშაო, ამგვარი მიდგომა გარკვეულწილად ასუსტებს მათ წინააღმდეგობას, ხდებიან

მორჩილნი და პროტესტის გარეშე ასრულებენ ნებისმიერ მითითებებს.

წარმატების მისაღწევად მნიშვნელოვანია თათბირის პროცესში მსჯელობის მიმართულება და საერთო წყობა. ამ დროს გამოიყენება შემდეგი ხერხები:

- „საჭირო“ ადამიანისათვის სიტყვის მიცემა, რომელიც თავისი ემოციური გამოსვლით მსჯელობას მისცემს შესაბამის მიმართულებას;
- ხელმძღვანელის მიერ დისკუსიის დაწყება ხდება წინასწარ შემუშავებული მანერითა და ტონალობით;
- დამსწრეთა შორის იმ ადამიანის არსებობა რომელსაც ეკისრება ხელმძღვანელის დაცვის როლი;
- ორატორის მოწინააღმდეგის აღმოჩენა მსმენელთა მიმიკებზე დაკვირვებით.

საინტერესოა რატომ ხდება თათბირზე დროის კარგვა, თუკი გადაწყვეტილების შედეგი წინასწარ არის ცნობილი? საქმე ისაა რომ თუ გადაწყვეტილება კონკრეტული ხელმძღვანელის მიერ არის მიღებული, მასვე აკისრია პასუხისმგებლობა, ხოლო თუ იგი თათბირის შედეგად არის მიღებული პერსონალურად არავინ აგებს პასუხს. ხშირად ამბობენ, რომ თათბირი პერსონალური პასუხისმგებლობისაგან გაქცევის საშუალებაა. მოცემული მანიპულაციის მიზანი სწორედ პასუხისმგებლობისაგან თავის არიდებაა, ხოლო მოქმედების სამიზნე კოლექტიური პასუხისმგებლობის პრაქტიკა გახლავთ.

ფარული მართვის პროცესი ფართოდ გამოიყენება მოლაპარაკებების პროცესში. კვლევების შედეგად დადგენილია, რომ საქმიანი საუბრისას განსხვავებული ხერხების გამოყენება განსხვავებულ შედეგს იძლევა. განისაზღვრა, აგრეთვე პოზიტიური და ნეგატიური ფაქტორები, რომლებიც გავლენას ახდენენ მოლაპარაკებების შედეგებზე.

პოზიტიურ ხერხებს მიეკუთნება:

1. კითხვების დასმა;
2. აქტიური მოსმენა;
3. ემოციური კომენტარები;

თანხმობის ქცევითი ნიშნები; აქტიური მოსმენის საშუალებით შესაძლებელი ხდება პარტნიორის მიერ გამოთქმული აზრების სისწორის გაგება და საუბრის ეტაპების მიხედვით შუალედური შედეგების შეჯამება. თანხმობის ქცევითი ნიშნები კი საშუალებას იძლევა ადვილად წასაკითხი გახდეს მსმენელის ვერბალური და არავერბალური სიგნალები. მაგალითად, თავის დაქნევა მოსმენისას ან კვერის დაკვრა. მოლაპარაკებების მონაწილენი, რომლებიც ცდილობენ მიაღწიონ საუკეთესო შედეგს სწორედ აღნიშნულ ხერხებს იყენებენ.

რაც შეეხება ნეგატიურ ხერხებს, რომლებიც აფერხებენ საუბრის წარმატებულ შედეგს ესენია:

1. გამაღიზიანებლების გამოყენება;
2. კონტრწინადადებები;
3. მოძრაობა სპირალიზებულად- “დაცვა- თავდასხმა”;
4. ბუნდოვანი არგუმენტები;
5. უთანხმოების ნიშნები ;

გამაღიზიანებლების გამოყენება, იქნება ის სიტყვიერი თუ ქესტებსა და მიმიკებში გამოხატული, შეიცავს კონფლიქტის საშიშროებას, რადგან ისინი კონფლიქტოგენებს წარმოადგენენ. კონფლიქტის საშიშროებას ზრდის “დაცვა- თავდასხმაც”, ანუ კონტრიერიში პერიოდული გადასვლა, რადგან ასეთი ქცევისას იზრდება ერთმანეთის მიმართ ზეწოლა და ამოქმედებას იწყებს კონფლიქტოგენების ესკალაციის კანონი. თავდასხმა – წარმოადგენს კონფლიქტოგენს, რასაც მოსდევს საპასუხო კონფლიქტოგენი და სწორედ ამ სქემით ჩნდება კონფლიქტების 80%.

გამოცდილი ლიდერები მოლაპარაკებების პროცესში პარტნიორებს უსვავენ წინასწარ მომზადებულ კითხვებს, შეფასებებისას აანალიზებენ მიღებულ პასუხებს და ხელმეორედ სვამენ კითხვებს. მიღებულ პასუხებს ინიშნავენ არავერბალურ

ნიშნებთან ერთად, რომელიც შენიშნეს თანამოსაუბრეს. შედეგად მათ იციან ყველაფერი მათ შორის რის დამალვასაც ცდილობდნენ.

ფარული მართვისას მნიშვნელოვანია, არა მხოლოდ იმის ანალიზი თუ რას ლაპარაკობენ მისი თანამონაწილენი, არამედ იმისა თუ რას აკეთებენ, როგორ წარმოთქვამენ ისინი სიტყვებს. არავერბალურ მოქმედებათა გამოვლენა ხდება ხმის სიმაღლეში, სახის გამომეტყველებაში, ჟესტებში, სხეულის მოძრაობაში, პოზებში ამგვარი არავერბალური ქმედებები მრავალნაირია და შეიცავენ უამრავ საინტერესო ცნობას, რომელიც გასათვალისწინებელია წარმატებული შედეგის მისაღწევად.

დასკვნა: ამრიგად, ყველა ზემოთ ჩამოთვლილმა შეიტანა მნიშვნელოვანი წვლილი ლიდერის, სამეცნიერო დისციპლინად ჩამოყალიბებაში, მაგრამ იმის გათვალისწინებით, რომ სხვადასხვა ორგანიზაციები ვერ უზრუნველყოფენ სწორე გზით შეარჩიონ ობიექტური და მცოდნე კადრები რასაც ხშირ შემთხვევაში ნეპოტიზმი უდევს საფუძვლად. სწორედ მსგავსი პრობლემებიდან გამომდინარე ვაწყდებით კოპანიეში მართველებს შორის კოპლიქტს ასევე ხშირ შემთხვევაში გუნდებში ისახება ფარული ლიდერები რომლებიც უშლის ხელს ინფორმაციის გაცვლას გუნდის სხვა წევრებს შორის რაც აისახება საბოლოო ჯამში გუნდის წარუმატებლობაზე და ხშირ შემთხვევაში ვერ უზრუნველყოფენ სრულ წარმატებას ყოველ სიტუაციაში.

ორგანიზაციის მართვას, რომელიც განიხილება, როგორც რეალურად არსებული ფენომენი, აქვს გარკვეული ფორმა და მოცულობა. მისი სიღრმისეული შესწავლა შესაძლებელია მხოლოდ მართვის განვითარების ცოდნის შემთხვევაში. რა თქმა უნდა, მოვლენების ან პროცესების აბსტრაქტული განხილვა გვაშორებს რეალობას, ანადგურებს კონკრეტულ დახასიათებებს, მაგრამ ამავედროულად იგი გვაძლევს საშუალებას უკეთ შევიცნოთ მათი არსი და ბუნება.

ნებისმიერი მეცნიერება ფორმირდება ისტორიული გამოცდილების დამსახურებით. ისტორიული გაკვეთილების

შესწავლა, შეცდომების და შებრყოლებების თავიდან აცილების საშუალებას იძლევა.

ადამიანი არის ორგანიზაციის ღერძი, მისი არსი და მთვარი სიმძირე. მმართველები მივიდნენ ამ დასკვნამდე, ჯერ კიდევ წინა საუკუნეში. სწორედ ამიტომ ადამიანური ურთიერთობების სკოლამ დაიწყო ინტენსიური განვითარება. პროცესებისა და ადამიანების მართვა არის ძალზე მნიშვნელოვანი საქმე ორგანიზაციისთვის. ლიდერს უნდა გააჩნდეს საკმარისი ცოდნა, რათა წარმატებით მართოს ისინი. ეს არის მთავარი თეზისი, რომელიც იყო ფორმულირებული, ადამიანური ურთიერთობის სკოლის განვითარების პროცესში.

მართვის მეცნიერების სკოლა იყენებს რაოდენობრივ მეთოდისებს. მისი გავლენა იზრდება, რადგან ის განიხილება,

ნაშრომში განხილულია სხვადასხვა მიდგომა და შესაძლებელია დავასკვნათ, რომ სისტემური მიდგომა განიხილავს ორგანიზაციას, როგორც გახსნილ სისტემას, რომელიც შედგება რამდენიმე ურთიერთდაკავშირებულ ქვესისტემისგან. სისტემების თეორია ეხმარება მმართველებს, გააცნობიერონ ურთიერთკავშირი ორგანიზაციის ცალკეული ნაწილებისა და მის გარშემო მყოფ გარემოს შორის. სიტუაციურმა მიდგომამ განავითარა თეორიული სისტემების პრაქტიკული გამოყენება და დაადგინა მთავარი ცვლადები, რომლებიც მოქმედებენ ორგანიზაციაზე. სიტუაციურ მიდგომას ხშირად „სიტუაციურ აზროვნებას“ უწოდებენ. სიტუაციის თვალსაზრისით, მართვის უკეთესი მეთოდი არ არსებობს.

გამოყენებული ლიტერატურის ნუსხა:

1. თანამედროვე ორგანიზაციის მართვა - ჟურ. „სტრატეგია და ორგანიზაციის“ საუკეთესო სტატიების კრებული. პირველი გამოცემა. 2009 წ.
2. ლიდერის ხელოვნება - ჟურ. „სტრატეგია და ორგანიზაციის“ საუკეთესო სტატიების კრებული. მეორე გამოცემა. 2012 წ.
3. ნორთჰაუზი პ. გ. – ლიდერობა. Sps. C&A Digitals. თბილისი 2010.