

ვირტუალური კომუნიკაციის საქმიან ურთიერთობებზე ზეგავლენის დადებითი ფაქტორები

მარიამ ყიფშიძე
სტუ დოქტორანტი

რეზიუმე

თანამედროვე მსოფლიოში ერთ-ერთი ყველაზე განხილვადი საკითხია ვირტუალური კომუნიკაციის როლის მნიშვნელობა და საქმიან ურთიერთობებზე ზეგავლენის დადებითი მხარეები, რაც განსაზღვრავს განსხვავებული კულტურის წარმომადგენლებს შორის სწორად ფორმირებულ კომუნიკაციას. სტატიაში გამოაშკარავებულია ის ხარვეზები, რომელიც თავს იჩენს განსხვავებული კულტურის წარმომადგენელთან ურთიერთთანამშრომლობის პროცესში და მოცემულია თანამედროვე ტექნოლოგიების გათვალისწინებული რეკომენდაციები, რომელიც გვაძლევს საშუალებას შევამციროთ კულტურული განსხვავებებით გამოწვეული რისკი, კომუნიკაციის ნებისმიერ ეტაპზე და გამოვიყენოთ თანამედროვე მიდგომები კომპანიის ინტერესების გასატარებლად.

გაანალიზებულია ის ფაქტი, რომ მოცემული მომენტისათვის ადგილობრივი მმართველობითი სტილის განვითარების შესაძლებელ და ყველაზე მისაღებ გზად მიჩნეულია უცხოური მიდგომების გამოყენება ადგილობრივი ბაზრის სასიკეთოდ, ეროვნული სპეციფიკის გათვალისწინებით.

საკვანძო სიტყვები: საქმიანი ურთიერთობები, კულტურული ღირებულებები, კულტურული თავისებურებანი, კომუნიკაცია, მმართველობითი სტილი, ვირტუალური კომუნიკაცია, ელექტრონული კომუნიკაცია, წერილობითი კომუნიკაცია, თანამედროვე ტექნოლოგიები.

ქირითაღი ტექსტი

ბიზნეს ურთიერთობები და მასზე დადებითად და უარყოფითად მოქმედები კულტურული თავისებურებები, ამ საკითხის გარშემო გაერთიანებული თემები, რიგორებიცაა საქმიანი მოლაპარაკებები, გლობალიზაცია, მმართველობითი სტილი, კომუნიკაცია- იქცა ერთგვარ დისციპლინათაშორის პასუხად საზოგადოების ინტელექტუალურ მოთხოვნილებათა მიმართებაში. კულტურულ ღირებულებებზე მოქმედი თავისებურებანის კლასიფიკაცია საკმაოდ რთულ თემას წარმოადგენს და შესაძლებელია მისი განხილვა სხვადასხვა მიმართულებით წარემართოთ.

ბიზნეს სექტორში კულტურულ განხვავებებს შესწევთ უნარი მოახდინონ როგორც დადებითი ასევე უარყოფითი სარგებელი საქმიან ურთიერთობებზე და ზოგადად, კონკრეტული ქვეყნის ბიზნეს სექტორის განვითარებაზე.

გლობალიზაციის ფონზე, კულტურული თავისებურებების დადებით მხარეს წარმოადგენს ის, რომ მისი სხვადასხვა ასპექტი პატარა სახელმწიფოებს აძლევს საშუალებას თავიანთი კულტურა და ეროვნული ტრადიციები სხვა ქვეყნებს გააცნონ, რაც საბოლოო ჯამში ეკონომიკური პროდუქტიულობის ზრდის ხელშემწყობი პირობა შეიძლება აღმოჩნდეს.

საერთაშორისო ბიზნესის პროგრესმა, კულტურული თვალსაზრისით, განსაზღვრა ახალი მოთხოვნები განსხვავებული მუშახელის შეთანხმებული მოქმედებისათვის. ასევე კულტურულ ღირებულებებს, როგორიცაა: შრომის მნიშვნელობა და ყაირათიანობა, შეუძლიათ გავლენა იქონიონ ადამიანის შრომით მოტივაციაზე, რითაც შეიძლება აიხსნას სხვადასხვა ერების ეკონომიკური განვითარების დონე.

აღსანიშნავია ისიც, რომ მხოლოდ კულტურაზე დაყრდნობით სწორი ადმინისტრირება არ არის მარტივი და ყოველთვის ადეკვატური. პრობლემა მდგომარეობს ღირებულებათა კომპლექსურობაში, რომელიც შედარებით სტაბილურ, მოკლევადიან პერიოდში მუდმივად ვითარდება. მმართველი რგოლისთვის კულტურა არის ცოცხალი ორგანიზმი და სამიზნე, იმის გათვა-

ლისწინებით, რომ ყველა ინდივიდი არ იზიარებს თავის კულტურულ თავისებურებებს და შეხედულებებს.

კულტურული ღირებულებები და ნორმები არ არის იდეალურად, სრულყოფილად ფორმირებული. ისინი წარმოადგენს იმ მრავალი ფაქტორის გადაგვარებულ ფორმებს, რომლებიც მოიცავს პოლიტიკურ და ეკონომიკურ ფილოსოფიას, საზოგადოების სოციალურ სტრუქტურას, რელიგიას, ენას, განათლებას.

საერთაშორისო მენეჯმენტში, განსხვავებული კულტურის წარმომადგენელ მხარეებს შორის სწორი კომუნიკაციის ეფექტიანობის ამაღლებისათვის ორგანიზაციაში საქმიანი ურთიერთობების დახვეწილ ჩვეულ ზომებთან ერთად შეიძლება გადაიდგას სხვა ნაბიჯებიც, რომლებიც მამართულია კულტურული განსხვავებების ბარიერების გადალახვისა და თანამედროვე საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებისაკენ

მულტინაციონალური კომპანიები ქმინან ინტერნეტ ქსელს, რომელიც შიდასაფირმოს წარმოადგენს და მოიცავს მის ლოკალურ დანესებულებებსაც. ეს სისტემა ამარტივებს განსხვავებული კულტურის წარმომადგენლებს შორის კომუნიკაციის პროცესს და დადებითად აისახება საქმიანი ურთიერთობების ეფექტურ წარმართვაზე. სისტემის უპირატესობას განვიხილავთ რამოდენიმე მიმართულებით:

პირველ რიგში ეს სისტემა უზრუნველყოფს შიდასაფირმო კომუნიკაციის სწრაფ ფორმირებას თანამედროვე ტექნოლოგიების, ამ შემთხვევაში ინტერნეტ სივრცის საშუალებით, რომელიც ერთ-ერთ მთავარ საკომუნიკაციო წყაროს წარმოადგენს ბიზნეს სფეროში. მისი საშუალებით შესაძლებელია საქმიანი ურთიერთობებთან დაკავშირებული ისეთი საკითხების მოგვარება, რომელიც უკავშირდება კომპანიის შესახებ სიახლეების ოპერატიული მიწოდება, შიდა კომფლიქტური სიტუაციების მოგვარება, გადაწყვეტილებების მიღება, ანგარიშების მომზადება, საერთო მონაცემთა ბაზით სარგებლობა, შვილობის კომპანიებთან, ფილიალებთან უწყვეტი კავშირი და სხვა მრავალი საკითხი, რომელიც განსაზღვრავს საბოლოო ჯამში კო-

მაპნიის პროგრესულ განვითარებას, პრობლემებზე სწრაფ რეაგირებას, ინფორმაციის ინტენსიურ რეჟიმში მინოდებას და გადამუშავებას, ანალიზს.

მეორე, ხელს უწყობს ენობრივი ბარიერის გადალახვას. ვირტუალური ურთიერთობის შემთხვევაში, წერილობითი კომუნიკაცია უზრუნველყოფს ენობრივ ბარიერთან დაკავშირებული პრობლემების თავიდან აცილებას. შედეგად ვიღებთ მიზნობრივად ფორმირებულ კომუნიკაციას, ყოველგვარი შეცდომების, არასწორი ინტონაციის, აქცენტის გარეშე, რომლებიც რიგ შემთხვევებში ხელს უშლის კონკრეტული საკითხის სწორად აღქმას, რეპუტაციის, კონკრეტულ პიროვნებასთან მიმართებაში წარმოდგენის, შეხედულების დაკნინებას. ეს ასევე წარმოადგენს კომუნიკაციის ეფექტიანობის თვალსაზრისით, თარჯიმნის მომსახურებისგან თავის არიდების საშუალებას, რომელიც რიგ შემთხვევაში არ არის მიზანშეწონილი, ინფორმაციის კონდიფენციალურობიდან, ან თარჯიმნის მიერ არასწორი ემოციის გადაცემიდან გამომდინარე.

მესამე, ისინი ხსნიან კულტურათაშორის კომუნიკაციაში არსებული ხმაურის პრობლემას, ინტერპრეტაციის პროცესთან მიმართებაში, რომლის საშუალებითაც ერთი ინდივიდი მეორის ხილულ ქცევებსა და განცდებს მიზეზს უძებნის, სოციალუ ფსიქოლოგიაში ატრიბუციის სახელწოდებითაა ცნობილი. მისი არსებობა განსაკუთრებით შეიმჩნევა ინფორმაციის გადამუშავების პროცესში.

მეოთხე, არავერბალური ურთიერთობების საშალებები ელექტრონული კომუნიკაციის შემთხვევაში კარგავს თავის მნიშვნელობას და გვიმარტივებს ურთიერთობის გააზრებულ, ადეკვატურ ფორმირებას, ყოველგვარი სირთულეების და მიმოკების კონტროლის გარეშე. სასურველია გავითვალისწინოთ ის ფაქტი, რომ იგი ჩანაცვლებულია ემოციის გამომხატველი სპეციალური ნიშნებით, რომელსაც ფორალური მიმონერის შემთხვევაში ვიყენებთ ნაკლებად, მაგრამ მათ ერთნაირი მნიშვნელობა აქვთ ნებისმიერი კულტურის წარმომადგენლისათვის, სწორად გამოყენების შემთხვევაში.

მეხუთე, ვირტუალური კომუნიკაცია არ მოითხოვს ფიზიკურად დასწრების საშუალებას, შესაბამისად არსებობის შემთხვევაში გვათავისუფლებს ისეთი პიროვნული კომპლექსებისგან, ბარიერებისგან, როგორებიცაა სქესი, ასაკი, რასობრივი და ეთნიკური კუთვნილება.

საერთაშორისო მენეჯმენტში შემქნილი ვირტუალური კომუნიკაციის სისტემა, ქსელი, განსაზღვრავს საქმიანი ურთიერთობების გამარტივების პროცესს განსხვავებული კულტურის წარმომადგენელ მხარეებს შორის. თუმცა მასთან მიმართებაში, კულტურული თავისებურებების ზეგავლენით, შესაძლებელია გამოიხატოს ისეთი ურყაროთი ეფექტები, რომლებსაც შეუძლიათ კომუნიკაციის არასწორი განვითარება ელექტრონულ სისტემაში.

რეკომენდაციები, რომელებიც უნდა გავითვალისწინოთ ელექტრონული სისტემის სარგებლობის შემთხვევაში:

1. ეფექტური ელექტრონული კომუნიკაცია მოითხოვს წინდახედულობას და საკითხის გააზრებული, საბოლოო ვარიანტის ფორმირებას. რთულია მისი დაკორექტირება ან უარყოფა, ვინაიდან გაგზავნილი შეტყობინება წარმოადგენს შენს მიერ გაკეთებულ დასკვნას და მეორე მხარისათვის არსებულ საბუთს, ნებისმიერ თემასთან მიმართებაში. ამ შემთხვევაში არ არსებობს რეაგირების, უკუკავშირის, რეგულირებისა და კონტროლის საშუალებები.

2. სწორად უნდა მოხდეს ვირტუალური კომუნიკაციის შერჩევა და ფორმირება, კულტურული თავისებურებების გათვალისწინებით, სანამ მოახდენთ საბოლოო გადაწყვეტილების გაკეთებას ურთიერთობის ფორმასთან მიმართებაში, იქნება ეს პირდაპირი ვიდეო ზარი, ხმოვანი კომუნიკაცია, ელექტრონული ფოსტა თუ ფაქსი.

3. პირდაპირი ვირტუალური კომუნიკაცია, რაშიც იგულისხმება ვიდეო ზარები, პირდაპირი ტრანსლაციით, გულისხმობს საქმიან ურთიერთობებთან დაკავშირებული კონკრეტული საკითხითხთან მიმართებაში, წერილობით დაგეგმილ ფორმირებას, საუბრის სწორად, მიზნობრივად წარმართვისათ-

ვის. საკითხების თანმიმდევრულობა და წინასწარ მონიშვნა განსაზღვრავს საუბრის ფორმალურ ნაწილს და ხაზს უსვამს ჩვენს მზაობას საქმიან თანამშრომლობასთან მიმართებაში.

4. წერილობითი კომუნიკაციის შემთხვევაში აუცილებლად ვითვალისწინებთ განხვევებული კულტურის წარმომადგენლის ჰიპერტექსტური მინიშნებებს, რომელიც გაძლევს დამატებით ინფორმაციას, კონკრეტულ საკითხთან მიმართებაში.

5. ელექტრონული კომუნიკაცია უნდა ითვალისწინებდეს განხვევებებს ენებში, კულტურაში, ადგილობრივ კანონმდებლობაში და ტელესაკომუნიკაციო სისტემის განვითარების დონეს.

ეფექტიანი კულტურული კომუნიკაცია არის უმნიშვნელოვანესი უნარი საერთაშორისო მენეჯერებისათვის და აგრეთვე მულტიკულტურული პერსონალის მქონე ფირმებისათვის. ამ საკითხის თეორიული და პრაქტიკული მნიშვნელობა განპირობებულია იმ ფაქტით, რომ დღევანდელ გლობალურ გარემოში ორგანიზაციული კულტურა წარმოადგენს ადამიანური რესურსების მართვის მძლავრ ინსტრუმენტს და მისი მიზანია კომპანიის მოგების მაქსიმიზაცია საქმიანი ურთიერთობების სწორად ფორმირების მეშვეობით, რაც საბოლოო ჯამში განსაზღვრავს ორგანიზაციის განვითარებას და პროგრესს.

მართვის სისტემაში თანამედროვე მიდგომების სწრაფ დანერგვაში მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია უცხოური სიახლეების ადეკვატურ, გაანალიზებულ აღქმას და კონკრეტული კომპანიის მმართველობითი სისტემის სასიკეთოდ გამოყენებას. კონკრეტული მართვის სისტემის გამოყენება არ გულისხმობს ალტერნატიულის უგულვებელყოფას, გარკვეულ საკითხებთან მიმართებაში. პირიქით, წარმყვანი მართვის სისტემების კომბინაციით შესაძლებელია სრულყოფილთან მიახლოებული მართვის სისტემის ფორმირება, მათი დადებითი და უარყოფითი მაჩვენებლების გაანალიზების საფუძველზე. საერთაშორისო პროგრესული ტექნოლოგიების ადგილობრივ სპეციფიკასთან გონივრული შეხამება განსაზღვრავს მართვის ეფექტიანობის ზრდას და მოგების მაქსიმიზაციას, შესაბამისად ადგილობრივი კულტურული მახასიათებლების გათვალისწინებას.

ლიტერატურა:

1. ბარათაშვილი ე., ზარანდია ჯ., მარიდაშვილი მ., ჩეჩელაშვილი მ., მახარაშვილი ი., ღამბაშიძე, „შედარებითი მენეჯმენტი და კლასტერიზაცია“. თბ. 2015წ.
2. ამინოვი ი.,ერიაშვილი ნ., „საქმიანი ურთიერთობების ფსიქოლოგია“. თბ., 2009წ.
3. ბარათაშვილი ე., შედარებითი ანალიზის როლი გარდამავალი ეკონომიკის შესწავლაში ჟურნალი “მეცნიერება და ტექნოლოგიები” №№1-2, თბ. 2008 წ
4. დოლონაძე შ., ქოჩორაძე ო., „საქმიანი ურთიერთობების თანამედროვე ტექნოლოგიები, თბ.,2012წ.
5. *Hofstede G.* Culture's Consequences. International Differences in Work Related Values. — Beverly Hills: Sage, 1980.
6. *Hall E. T.,Hall M. R.* Understanding cultural differences. — Yarmouth, ME: Intercultural press, 1990.
7. *Ronen S.* Comparative and multinational management. — New York: John Wiley and Sons, 1986. P. 101-102; *Deresky H.* Global management: strategic and interpersonal. — Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2002. P. 103.
8. *Hall E.* Hidden Differences: Studies in International Communication. — Hamburg: Gruner & Jahr, 1985.

REFERENCES:

1. Baratashvili E., Zarandia J., Maridashvili M., Chechelashvili M., Makharashvili I., Gambashidze., «Comparative Management and Clusterization». Tbilisi, 2015; (In Georgian Language);
2. Aminov I., Eriashvili N. «Psychology of Business Relations». Tbilisi, 2009; (In Georgian Language);
3. Baratashvili E., The Role of Comparative Analysis in the Study of the Transition Economy Journal «Science and Technologies» №№1-2, Tbilisi, 2008; (In Georgian Language)
4. Dogonadze Sh., Kochoradze O., «Modern Technologies of Business Relations”, Tbilisi, 2012; (In Georgian Language);
5. *Hofstede G.* Culture's Consequences. International Differences

in Work Related Values. — Beverly Hills: Sage, 1980.

6. *Hall E. T., Hall M. R.* Understanding cultural differences. — Yarmouth, ME: Intercultural press, 1990.

7. *Ronen S.* Comparative and multinational management. — New York: John Wiley and Sons, 1986. P. 101-102; *Deresky H.* Global management: strategic and interpersonal. — Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2002. P. 103.

8. *Hall E.* Hidden Differences: Studies in International Communication. — Hamburg: Gruner & Jahr, 1985.

THE POSITIVE FACTORS OF VIRTUAL COMMUNICATIONS' IMPACT ON BUSINESS RELATIONSHIPS

Mariam Kipshidze

PhD Student of GTU

RESUME

One of the most discussed topics in the modern world is the importance of the virtual communication's role and the positive impact on business relationships that determine the correct communication between the representatives of different cultures. The article points out the shortcomings in the process of mutual cooperation with a different culture representative and provides recommendations for modern technologies that allow us to reduce the risk of cultural differences at any stage of communication and use modern approaches to the company's interest To spend.

Furthermore it is analyzed that the possibility of developing local governing style at this moment is considered the best way to use foreign approaches for the benefit of the local market, taking into account the national specificity.

Key words: Business relations, cultural values, cultural peculiarities, communication, management style, virtual communication, electronic communication, written communication, modern technologies.