

# 5. HAFTA YAZILI İLETİŞİM

# YAZILI İLETİŞİM NEDİR?

Gönderici ile alıcı arasındaki iletişimin yazı yoluyla yapılmasıdır.

**Yazılı iletişim** mektuplar, raporlar, özetler, makaleler, tutanaklar, basın bildirimleri, elektronik ortamlarda gönderilen çeşitli yazılı mesajları içerir.

# YAZININ TARİHÇESİ

Yazının icadı, insanlık tarihinin en önemli dönemeci ve ilk bilgi devrimidir.

Yazı ilk icat edildiği dönemlerde bitki yapraklarına (eski Mısırda Papirüs yapraklarına), taşlara, ve sıkıştırılmış toprak yüzeylere (tabletler) kazılarak yazılıyordu.

Bilgiler kulaktan kulağa değişerek yayılırken, yazılı bir şekilde saklanmaya başlanması, **bilginin doğru bir biçimde ve uzun yıllar saklanır olmasına olanak sağladı.**

Yazılı iletişim yaşamın her alanında yaygın olarak kullanılmasına karşın **özellikle iş yaşamında ve devlet ile olan ilişkilerde daha sık kullanılmaktadır.** Bunun nedeni olarak;

- ◉ Oluşabilecek anlaşmazlıkları önceden tahmin ederek karar altına almak.
- ◉ Bir mesajı bir çok kişiye veya gruba iletme isteği
- ◉ İletilen mesajların kanaldan geçerken olumsuz etkilerle karşı karşıya gelme ihtimalini en aza indirmek.
- ◉ Bilgileri kayıt altına almak ve kalıcılığını sağlamak.
- ◉ Mesajın eksiksiz olarak iletilmesini sağlayarak, doğru üretim yapılmasını sağlamak.

# YAZILI VE SÖZLÜ İLETİŞİMİN FARKLILIKLARI

- ◉ Yazılı iletişimde sözlü iletişimde olduğu gibi **seslendirmenin, tavır, jest ve mimiğin** sağlayacağı etkiler söz konusu değildir. Bu nedenle yazı dilinin etkileyici biçimde kullanılması gerekmektedir.
- ◉ Sözlü iletişimde yapılan dil yanlışları, söyleyiş bozuklukları dışında pek fark edilmez. Oysa yazılı iletişimde yanlış kullanılan bir sözcük **okuyucunun hemen dikkatini çeker.**
- ◉ Yazılı iletişimde, bir takım biçimsel kurallara uymak gerekir. Yazım kurallarına ve noktalama işaretlerine uymak zorunluluğu vardır. Ayrıca yazacağımız yazının türüne göre o türün kendine özgü biçim özelliklerini de bilmek gerekir.
- ◉ Yazılı iletişimde planlama, sözlü iletişime oranla daha çok önem taşır. Konuşma öncesi hazırlık yapmış ve konuşmamızı yazmış olsak da, konuşma sırasında aklımıza gelen bir bilgiyi aktarabilir; dinleyicinin ilgisine göre konuşmamızın planını değiştirebiliriz.

# YAZILI İLETİŞİMİN OLUMLU YÖNLERİ

- ◉ İletişim daha az hatalı olur,
- ◉ Yazı yazmak için ön hazırlık yapmak gerekir.
- ◉ Yazılar kalıcıdır. Söz gibi uçup gitmez.
- ◉ Delil olarak kullanılır.
- ◉ Karmaşık ve kapsamlı mesajlar kolayca iletilebilir.
- ◉ Çoğaltma olanağı vardır.
- ◉ Özellikle emir ve talimatlar yazılı olarak verildiğinde diğer iletişim araçlarına göre **etkileri daha fazladır.**

# YAZILI İLETİŞİMİN OLUMSUZ YÖNLERİ

- Herkesin eline geçebilme olanağı nedeniyle **gizlilikleri yok** denecek kadar azdır.
- Kişilere göre farklı algılanabilir ve geribildirim alma şansı pek yoktur.
- Anında geri bildirim alınmaz.
- Ek açıklama gerektiğinde açıklama süresi uzayabilir.
- Daha fazla zaman harcamak gerektirir.
- Kalıcıdır. Olumsuz bir mesajın unutulması zordur.
- Yazılanları değiştirmek hemen hemen olanaksızdır.

# YAZILI İLETİŞİM ARAÇLARI

- ◉ Gazete
- ◉ Dergi
- ◉ Kitap
- ◉ Kitapçık
- ◉ Bülten
- ◉ Broşür
- ◉ Mektup
- ◉ Afiş
- ◉ Pankart
- ◉ Yıllık



# İŞ YAŞAMINDA KULLANILAN YAZILI BELGELER

İş yaşamında kullanılan yazılı iletişim kurum içi yazışmalar ve kurum dışı yazışmalar olmak üzere iki yönlüdür.

**İÇ YAZIŞMALAR;** kurumlar, kendi iç bünyelerindeki yaptığı yazışmaları çeşitli amaçlarla yaparlar. Bilgilerin paylaşımı, dilekler, öneriler, duyurulardır.

- ◉ **GENELGELER;** daha çok resmi kurumların kullandıkları belgelerdir. **Bir konunun açıklığa kavuşması; uygulamada aynı yöntem teknik ve işleyişin sağlanması amacıyla hazırlanan yazılardır.**
- ◉ **BİLGİ DEFTERLERİ;** İşyerini belli bölümlerinde çalışanların **kendi aralarında iletişimi sağlamak amacıyla tuttukları defterlerdir.**

- ◉ MEMORANDUM; Kurumların yönetim seviyesinde kullandıkları yazı türüdür. **Uyarılar, dikkat çekme, işyerindeki yeni bir uygulama gibi bilgilerin memorandum ile yayınlanarak duyurulur.**
- ◉ UYARI LEVHALARI/POSTERLER; Genellikle birden fazla kişinin görebileceği mekanlarda kullanılır.
- ◉ BÜLTENLER; **İşletmelerde çalışanlar arasındaki iletişim artırmak için işletmedeki önemli olayları; etkinlikleri ve görev değişikliğini bildirmek için hazırlanır.**
- ◉ TOPLANTI TUTANAKLARI; İş toplantısı sonrasında kaleme alınan toplantı tutanakları, toplantının gündemini, görüş ayrılıklarını, alınan kararları ve katılımcıların isimlerini içerir. Bu belge onaylanır, arşivlenir ve birer kopyası da katılımcılara gönderilir.

**DIŐ YAZIŞMALAR;** İŞletme içinde dıŐarıya gönderilecek her tür yazıdır.

- ◉ SİRKÜLER; İŐle ilgili bir deĐiŐikliĐi baŐka kurumlara , örneğin diğer Őubelere bilgi vermek amacıyla hazırlanmış yazılardır.
- ◉ TEKLİF MEKTUBU; **rn veya hizmet satıŐını gerçekleŐtirmek** için, hizmet veya ürünün bedelinin bulunduğu yazılardır.
- ◉ DİLEK TEMENNİ MEKTUBU; bir konu hakkında **Őikayet ve övgüleri** belirtmek için yazılan yazılar.
- ◉ TALEP MEKTUBU; **herhangi bir konuda bilgi alma, fiyat sorma** gibi isteklerin dile getirildiĐi mektuplardır.
- ◉ BONSERVİS/ REFERANS MEKTUBU; bir çalıŐan bir firmaya veya **bir ürünü yada hizmeti övmek ve tavsiye etmek için** yazılan yazılardır.
- ◉ SİPARİŐ MEKTUBU; **bir ürün yada hizmeti satın almak için** yazılan yazılardır.

- ◉ TEYİT YAZILARI; **mutabakata varılmış** herhangi bir **konunun onaylanması** amacıyla yazılan yazılardır.
- ◉ PAZARLAMA TANITIM MEKTUBU; ürün yada hizmeti tanıtmak amacıyla dağıtılan veya gönderilen yazılardır. **Mektup ve broşür** şeklinde olabilir.
- ◉ TEMİNAT MEKTUBU; bankalar ve finans kuruluşları tarafından bir işyerine iş yaptıracak olan diğer işletme veya şahıslara verilen kredi mektuplarıdır. Banka veya finans kuruluşu, bu işyerinin işi gerçekleştirecek parası olduğunu diğer şahıs veya işyerlerine doğrular.
- ◉ TEŞEKKÜR, DÜZELTME, ÖZÜR YAZISI; işletmenin faaliyetlerinden doğan olumlu olumsuz bir işlem için düzenlenir.
- ◉ SONUÇ YAZILARI; işlemlerin nasıl sonuçlandığını bildiren yazılardır.

- RET YAZISI; talebin kabul edilmemesi durumunda yazılan yazılardır.
- ONAY YAZISI; talebin onaylanması durumunda düzenlenen yazılardır.
- TEKZİP YAZISI; kişi yada işletme hakkında çıkan bir yazı yada yayın için düzeltme talebinin iletilmesi için yazılan yazılardır.

- ◉ FORMLAR; Birtakım bilgilerin düzenlenmesi, gruplandırılması ve kaydedilmesi amacıyla hazırlanan üzerinde **sorular bulunan ve bu soruları cevaplamak için boşluklar bırakılan kağıt, defter veya kartonlardır.**

İş başvuru formu, kontratlar, sözleşmeler, kayıt formu, otellerdeki rezervasyon formları, tutanak, rapor, şartnameler bu tür yazılara örnektir.

Form doldururken aşağıdaki ilkelere uyulmalıdır;

- ✓ Uyarıları dikkate alınız
- ✓ Okunaklı yazınız
- ✓ Bilgileri eksiksiz veriniz
- ✓ Anlamadığınız veya kararsız kaldığınız husus varsa sorunuz
- ✓ Doldurduğunuz formu kontrol ediniz.

## ◉ BASIN MEMORANDUMU(BASIN MEMOSU)

İngiliz dilinde memory- hafıza kelimesinin kısaltılmasıyla diğer dillere geçen 'memo' **bir konu hakkında bilgilerin yer aldığı yazılı iletişim araçlarıdır.**

Memo, bir basın bildirisine mütakiben yayımlanan yazılı belge özelliği taşımaktadır.

Basın memosu hazırlarken belge üzerinde bulunması gerekenler;

- Yayımlanan kurum/ kuruluşu adı ve adresi
- Yayımlama tarihi
- Referans numarası

- ◉ **BASIN BİLDİRİSİ**; kişi, kurum ve kuruluşların çalışmalarına ilişkin olarak basın mensuplarına iletmek üzere hazırlanan ve yayınlanan bir belgedir. Belge mensuplarına çalışmalar hakkında bilgi vermek amacıyla dağıtılır.

Basın bildirisinde yer alması gereken unsurlar şunlardır:

- Yazım tarihi
- Bilgi türü
- Yayınlanan merkez
- Konu
- Mesaj
- İrtibat görevlisi
- İrtibat numaraları

- ◉ **BASIN AÇIKLAMASI**; Bir kişi veya kurumun basın yoluyla halka bir haber veya mesajı iletmek için hazırlanmış yazılı iletişim araçlarıdır.



**İş yazışmaları;** işletmenin kendi içinde veya bünyesinde yaptıkları yazışmalardır. İçerik ve şekil bakımından diğer yazı türlerinden ayırıcı bir çok özelliği bulunmaktadır.

İş yazışmalarında bulunması gereken bilgiler şunlardır;

- 1.Yazının başlığı
- 2.Sayısı
- 3.Konusu
- 4.Tarih
- 5.İlgi
- 6.Kurum/ kuruluş adı ve adresi
- 7.Kurumun adı veya unvanı
- 8.Hitap cümlesi
- 9.Yazının metni
- 10.Bitirme cümlesi
- 11.İmza
- 12.Paraf
- 13.Ekler
- 14.Notlar
- 15.Dağıtım

# İYİ YAZI YAZMA İLKELERİ

- İyi bir yazı yazabilmek için önce yazacağınız yazı dilini öğrenmek gerekir.
- İyi bir yazı yazmak emek çaba ve disiplin gerektirir.
- Her konuda yazı yazmalı, gözden geçirip yeniden yazmalı, yazıyı kısaltmalı, gözden geçirilmeli ve yeniden yazmalısınız.
- Yazınızı planlayın.
- Amacınızı belirleyin.
- Yazım kurallarına uyun.
- Konuşur gibi yazın.
- Taslak metni hazırlayın.
- Yazınızda kanıtlar gösterin.

# YAZI YAZARKEN NELERE DİKKAT ETMELİYİZ?

- ◉ Yazınızı planlayın.
- ◉ Amacınızı belirleyin.
- ◉ Okuyucu beklentilerini dikkate alın.
- ◉ Taslak metin hazırlayın.
- ◉ Yazım kurallarına uyun.
- ◉ Konuşur gibi yazın.
- ◉ Türkçe'nin DİL BİLGİSİ yapısını öğrenin.
- ◉ Belirli ifade, kelime ve kavramları çok sık kullanmayın.
- ◉ Yazınızda kanıtlar ve kaynak gösterin.
- ◉ Yazınızda sonuç bölümü bulunsun.
- ◉ Kağıdınız kalitesini dikkate alın.
- ◉ Kullandığınız mürekkep kalitesini dikkate alın.
- ◉ Kullandığınız kağıt ve zarf arasında mutlaka bir oran bulunsun.