**Mövzu 22.**

**Rəsmi işgüzar yazılı dilin xüsusiyyətləri.** İşgüzar ünsiyyət bu təşkilatın bütün fəaliyyət növlərini əhatə edir, bölmələrinin inteqra­siyası üçün vacib bir iş alətidir. Əmək səmərəliliyinin artırılması, işçilərin qarşıya qoyduğu məqsədlərin həyata keçirilməsi və işgüzar tərəfdaşlar, rəqib firmalar, istehlakçılar, əlaqə təchizatçıları, müştə­rilər arasında lazımi səviyyədə qarşılıqlı əlaqə yaradır.

İşgüzar ünsiyyətin sirlərini mənimsəmək öz peşəsində uğur qazanan bir insan olmaq deməkdir. İş adamının ünsiyyətinin çox hissəsi yazılı ünsiyyətdir. Bu ünsiyyətdə ünsiyyət qurucusu coğra­fi baxımdan uzaq olduqda və onunla birbaşa əlaqə qurmağın çətin olduğu hallarda müraciət olunur.

Əlbəttə ki. müasir yazılı mesaj səs və jestlərin intonasiyasını hələ də çatdıra bilmir, lakin texniki rabitə vasitələrinin (faks, elek­tron poçt və s.) mövcudluğu, demək olar ki. ani rəy verir, yazılan­ları müəyyən dərəcədə şifahi ünsiyyətlə bərabərləşdirir. Bununla birlikdə hər hansı bir yazılı ünsiyyət şifahi ünsiyyətdən aydın üs­tünlüklərə malikdir.

1.Oradakı məlumatların uzun müddət saxlanmasına imkan yaradır. Rabitə faktı daha sonra istinad edilərək sənədləşdirilə bilir. Bir iş mesajı qəbuledici ilə adres arasındakı rəyi əhatə edir, buna görə ünsiyyət asanlıqla izlənilə bilir.

2. Yazılı mətnlə işləyərkən tərtibçi düşünmək, fikirlərini qaydasına salmaq və lazım gəldikdə mesajı düzəltmək imkanına malikdir. Buna görə də şifahi mesajdan daha çox yazılı mesaj diq­qətlə yazılır. Bundan əlavə, alınan mesaj, bir qayda olaraq, iş vax­tının daha rasional paylanmasını təmin edən dərhal qavrayış və reaksiya tələb etmir.

1. Yazılı ünsiyyət daha az emosional reaksiyalara səbəb olur, çünki məlumatın şüurlu qavranılmasına daha çox diqqət yetirilir, yazılı mesajlarda yazan şəxsin ümumi mədəniyyəti, savadı və səviyyəsi aydın şəkildə görünür. Bu şəxs barədə bir fikir yaratmağa imkan verir.

Bununla birlikdə yazılı ünsiyyətdəki çatışmazlıqlar da qeyd edilməlidir:

1. Bir mesajdakı məlumatın qavranılması onun tərtibinin key­fiyyətindən birbaşa asılıdır. Zəif yazılmış mətnlər sonda mesajı bəsit və çaşdırıcı edir.
2. Burada görünən vasitələrlə ünsiyyətə dəstək yoxdur.
3. Yazılı mesajla əməliyyatların aparılması bir sıra xərcləri (tərtib, qəbul, tanışlıq, saxlama, maliyyə və s.) meydana çıxarır.

Azərbaycan dilində işgüzar ünsiyyət mədəniyyətində şifahi ünsiyyət formasına daha üstünlük verilir. Ona görə ki, ənənəvi olaraq birbaşa əlaqə vasitəsi ilə ötürülən məlumatlara daha çox əhəmiyyət veririk. Qərb şirkətlərində isə yazılı rabitə işgüzar ünsiyyətin ən vacib hissəsidir.

Yazılı işgüzar ünsiyyətin etikası. İşgüzar yazılı ünsiyyətdə başlıca tələblərdən biri də etiket qaydalarının gözlənilməsidir. Etiket qaydalarının gözlənilməsi işgüzar münasibətlərin qurulmasına və pozitiv istiqamətdə inkişafına kömək etməklə yanaşı, əməkdaş­lığın sağlam təməlini yaradır, etibarlı tərəfdaşlığın möhkəmlənmə­sinə xidmət edir. Ona görə də işgüzar yazılı ünsiyyətdə aşağıdakı etiket qaydalarına əməl edilməlidir:

* tərəf müqabilinə, qarşı tərəfə hörmət əlaməti olaraq işgüzar yazılı sənədin bir ünvana göndərilməsi daha düzgündür. Bu, işgü­zar əlaqələrin möhkəmlənməsinə münbit şərait yarada bilər.
* hüquqi və fiziki şəxsin ünvanına daxil olmuş məktuba (sə­nədə) mütləq vaxtında cavab verilməlidir. Verilən cavab konkret və aydın olmalı, quru sözlərdən və yalnız dəftərxana ifadələrindən (rəsmi ifadələrdən) ibarət olmamalıdır.
* məktubun (sənədin) bir neçə ünvana göndərilməsi zərurəti yaranarsa, hər bir nüsxəsinin üzərinə “surəti” sözü əlavə olunmalı­dır. Məsələn, “Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyinə". Su­rəti: “Bakı Şəhər İcra Hakimiyyətinə”.

Belə olan hallarda işgüzar məktubun göndərildiyi birinci şəxs və ya təşkilat həmin məktuba cavab verməlidir. Məktubun surəti göndərildiyi şəxsin və ya təşkilatın cavabı məcburi deyildir.

* hər bir işgüzar məktubun konkret mövzusu olmalıdır. Bu. qarşı tərəfin vaxtına qənaət deməkdir. Belə ki, digər yazışmalar arasında göndərilən məktublar içərisində konkret mövzulu məktub asanlıqla tapılır və ona cavab verilməsinə kömək edir.
* işgüzar məktub salamlaşma ilə başlayır, sonra onun ünvan­landığı şəxsə və təşkilata müraciətlə davam etdirilir. Bu hal qarşı tərəfin vacib bir şəxs olması qənaətinə gəlməsinə səbəb olur.

Qeyd olunan etiket qaydalarına əməl etməklə yanaşı, işgüzar məktubların hazırlanmasında şablon sözlər və ifadələr də işlədilir Məsələn, məktub yazılarkən onun giriş hissəsində “xahiş edirik”, “çox xahiş edirik”, “bir daha xahiş edirik”, “bildiririk”, “eyni za­manda bildiririk”, “bir daha xatırladırıq” və sair şablon ifadələr­dən istifadə olunur. Bundan başqa, məktublarda aşağıdakı şablon ifadələrdən də istifadə olunur:

* ... hər şeydən əvvəl...
* ikincisi ... sonra...
* üçüncüsü... daha sonra... yekunda... beləliklə...
* göstərilənləri nəzərə alaraq...
* növbəti məsələyə keçərək...
* ... məsələsinə gəlincə...
* yuxarıda göstərilənlərdən çıxış edərək...
* ... məsələsinə qayıtmaq zərurəti ilə əlaqədar olaraq...
* onu da nəzərə almaq lazımdır ki...
* sonda ümid edirik ki...
* sonda sizə xatırlatmaq istəyirik ki...

Məktublarda razılaşmaların yerinə yetirilməməsi və ya lazımi səviyyədə yerinə yetirilməməsi zamanı bunun səbəbini qarşı tərəfə çatdırmaq üçün. bir qayda olaraq, aşağıdakı ifadələrdən istifadə olunur:

* ödəmənin gecikməsi ilə əlaqədar...
* sizin hərəkətlərinizin əvvəl qəbul olunmuş razılaşmalara gəlməməsi ilə bağlı...
* xarici valyutaların kursunun dəyişməsi ilə əlaqədar... və sair. Bu tipli məktublar hazırlanarkən müəyyən hadisə və faktlara istinad

edilir. Bu zaman aşağıdakı standart ifadələrdən istifadə olunur:

* sizin... tarixli... nömrəli məktubunuza əsaslanaraq...
* əvvəllər əldə olunmuş razılaşmalara uyğun olaraq...
* sizin... tarixli sorğunuza cavab olaraq...
* sizin xahişinizə əsasən... və sair.

İşgüzar məktubların hazırlanması zamanı onun məqsədini göstərmək üçün aşağıdakı şablon ifadələrdən istifadə olunur:

* məsələnin tezliklə həlli məqsədi ilə...
* sərəncamın icrası məqsədi ilə...
* mübahisəli məsələlərin həlli üçün...
* münaqişəli şəraitdən yayınmaq üçün ... və sair.

İşgüzar məktublar hazırlanarkən qarşılıqlı isti münasibətlər yaratmaq üçün aşağıdakı ifadələr istifadə olunur:

* təşəkkür edirəm;
* ümid edirəm ki...;
* minnətdarlığımı bildirirəm;
* uğurlar arzulayıram;
* üzr istəyirəm və sair.

Məlumat xarakterli məktublarda aşağıdakı söz və ifadələ: işlədilir:

* bildiririk ki....;
* sizə məlum edirik ki,...;
* xəbərdar edirik ki....

Məktublarda təsdiq, bildiriş xarakterli ifadələr də işlədilir:

* təsdiq edirik;
* razılaşırıq;
* qəbul edirik;
* möhürlə təsdiqləyirik və sair.

Məktublarda həmçinin tələb, xahiş tipli ifadələr də işlənin

* əmr edirəm;
* qərara alıram;
* tələb edirəm;
* xahiş edirəm və sair.

İşgüzar məktublarda orfoqrafik səhvlərə yol verilməməlidir Sözlər, ifadələr məntiqi ardıcıllıqla düzülməli, fikir və ideyalar bir-birini tamamlamalıdır. Qeyd olunan məsələlərin yerli-yerində olması məktub müəllifi barədə xoş təəssürat yarada bilər.

İşgüzar yazılı ünsiyyət peşəkar imic yaratmaqda, işgüzar əla­qələrin təşkili və qorunmasında təsirli bır vasitədir. Bu sahə üzrə mütəxəssislər C.M. Leyxiff və C.M. Penrosuz yazılı ünsiyyətin təsirli olması üçün əməl edilməli olan 10 qaydanı təklif edirlər.