

GÖRÜŞME TEKNİKLERİ

KISA ÖZET

IKY202U

1. Ünite – Görüşme Kavramı ve İletişim Süreci

Davranış ve sosyal bilimleri temel alan, uygulamalı bir bilim olan sosyal hizmet, mikro ve makro düzeyde tüm insanların psiko-sosyal işlevlerini yerine getirmede ve refahlarının sağlanmasında koruyucu, geliştirici ve rehabilite edici işlevleriyle önemli bir göreve sahiptir. Ülkemizin bugün içinde bulunduğu sosyo-ekonomik ve kültürel ortam nedeniyle sosyal hizmet uygulamalarına duyulan ihtiyaç ve bu bağlamdaki çalışmalar giderek artmaktadır.

William Schwartz'ın görüşüne göre her mesleğin toplum içinde özel bir işlevi vardır. Schwartz'a göre, sosyal hizmetin görevi, birey ile toplum arasında, her ikisinin karşılıklı doyum gereksinmelerini karşılayan süreçleri uzlaştırmaktır. Schwartz'ın modeli, birey ile toplum ilgilerinin aslında aynı olduğu sayılına dayalıdır. Bununla beraber, karmaşık ve değişmekte olan bir toplumda, bireyin topluma ait ve üretken bir unsur olarak katılma arzusu ile toplumun kendi üyelerini toplumla bütünleştirmek ve onları geliştirip zenginleştirmek yeteneğinde tikanıklıklara rastlanmaktadır. Sosyal hizmetin müdahalesi bu tikanıklara; bireyin gelişme, toplumla bütünleşme hızına ve toplumun çeşitli unsurlarını verimli ve dinamik bir bütünde toplanması için harcanan örgütlenmiş çabalara yöneliktir.

Örgütlenmiş çabalar bu tikanıklıkları ya da sorunları ortadan kaldırmak ve görevlerini başarılı bir şekilde yerine getirebilmek için çoğunlukla görüşme tekniğinden yararlanmaktadır. Görüşme, sosyal bilimlerde en sık kullanılan bilgi toplama yöntemlerinden biridir. Yirminci yüzyılın son çeyreğinde pek çok sosyal bilim alanında görüşme, etkili bir veri toplama yöntemi olarak yerini almıştır. **Örneğin**, örgüt çalışmalarında örgüt bilimciler, örgütlerin değişik yönlerini ve özellikle de örgütlerin kültür ve sembolik boyutlarını çalışırken görüşmeyi, temel veri toplama aracı olarak kullanmışlardır

Steward ve Cash (1985) görüşmeyi, “önceden belirlenmiş ve ciddi bir amaç için yapılan, soru sorma ve yanıtlama tarzına dayalı karşılıklı ve etkileşimli bir iletişim süreci” (s.7) olarak tanımlamaktadır.

Patton'a (1987) göre görüşmenin amacı ise, bir bireyin iç dünyasına girmek ve onun bakış açısını anlamaktır. Görüşme yoluyla deneyimler, tutumlar, düşünceler, niyetler, yorumlar, zihinsel algılar ve tepkiler gibi gözlenemeyeni anlamaya çalışırız. Bu süreçte sorulan sorulara, karşı tarafın rahat, dürüst ve doğru bir şekilde tepkide bulunmasını sağlamak görüşmecinin temel görevidir. Görüşmecinin bu temel görevi etkili ve verimli bir şekilde yerine getirebilmesi ise sahip olduğu iletişim becerileri ile doğru orantılıdır. Yani görüşmecinin iletişim konusundaki bilgi ve beceri düzeyi yapacağı görüşmenin ne kadar etkili olacağını ve elde edeceği bilgilerin ne kadar doğru ve güvenilir olacağını belirler.

GÖRÜŞME VE İLETİŞİM KAVRAMI

İletişimle ilgili tanımlar

- ☐ İletişim, bir organizmanın bir uyarıcıyla gösterdiği ayırıcı tepkidir.
- ☐ İnsanın olduğu her yerde kişiler, gruplar ve türler arasında karşılıklı gerçekleşen, mesajların değiş-tokuşu sürecidir.
- ☐ Duygu, düşünce, fikir, bilgi ve kültürü kapsayan anlamların semboller yardımıyla aktarıldığı bir süreçtir.

GÖRÜŞME TEKNİKLERİ

☐ Anlamları itibarıyla uzlaşmış simgeler yoluyla değişik zaman ve mekân boyutlarında gerçekleşen bilgi, düşünce ve duyguların aktarılması ve alış-veriştir

GÖRÜŞMEDE İLETİŞİMİN ÖNEMİ

Görüşme sürecini etkili hale getirmek, aslında bir iletişim süreci olarak da tanımlayabileceğimiz görüşmeyi daha anlamlı kılmak adına her insanın iletişim konusunda temel düzeyde de olsa bilgi sahibi olması gerekmektedir

Etkili iletişim, insanların mesleki yaşamlarında sorunları çözmelerine yardımcı olurken, kişisel yaşamlarında da ilişkilerini iyileştirmelerine ve sürdürmelerine yardımcı olur. İletişim uzmanları, ilişkilerle ilgili sorunlarda, etkili iletişimin sorunların çözümünde en etkili yol olduğunu düşünmektedirler.

İletişim konusunda çalışmak aşağıda sıralanan faydaları sağlar:

1. İletişim çalışmak, kendi kendinize bakışınızı geliştirir: İnsanların kendisi hakkındaki bilgisi iletişim deneyimleri sonucu olgunlaşır
2. İletişim çalışmak, diğer insanların kişiye bakışını iyileştirir:
3. İletişim çalışmak, insanın ilişkileri hakkında bildiklerinin artmasını sağlar
4. İletişim çalışarak önemli yaşam becerileri öğrenilebilir
5. İletişim çalışmak, mesleki yaşantıda başarılı olmanın yolunu açar
6. İletişim çalışmak gittikçe farklılaşan dünyada dolaşabilmeye yardımcı olur

GÖRÜŞMEDE İLETİŞİM SÜRECİ VE ÖĞELERİ

Bir insanın günün 2/3'ü iletişim temelli etkinliklerle geçmektedir. Görüşmede de aynı diğer iletişim faaliyetlerinde olduğu üzere sözlü ve yazılı iletişimin yanında vücut hareketlerimiz, yüz ifadelerimiz, sesimizin tonu, diğer insanlarla olan etkileşimlerimizde araya koyduğumuz mesafe, giydiklerimiz, içinde bulunduğumuz mekânları düzenleme şeklimiz de, ayrıca bir iletişim aracı olarak kullanılmaktadır. İçinde bulunduğumuz duygu durumuna ilişkin sesimizin tonu, söylenilenin içeriğinden çok daha fazla ipucunu içinde barındırabilmekte ve iletinin niteliğini farklılaştırabilmektedir.

4

İletişim Türü (Oransal Olarak)	İletişim Türü (Saat Olarak)
Yazma % 9	Yazma 1,5 saat
Okuma % 16	Okuma 3 saat
Konuşma % 30	Konuşma 4,5 saat
Dinleme % 45	Dinleme 7 saat

İletişimi durağan değil, sürekli gelişmeleri içersinde barındıran ve bu gelişmelerin başka bir duruma dönüşmesini içeren bir süreç olarak ele almak gerekir. Süreç; bir olayın düzenli olarak ve birbirini izleyen değişmelerle gelişmesi, başka bir olaya dönüşmesidir. Hangi düzeyde gerçekleşirse gerçekleşsin, iletişiminin her düzeyinde temel olan ortaklaşma ve paylaşmadır iletişim sürecinde yer alan öğeler kaynak, ileti, kodlama-kod açma, kanal, alıcı, geri bildirim ve gürültü şeklinde sıralanabilir.

Kaynak:

İletişim sürecinde mesajı gönderen ve iletişim sürecini başlatan öğedir. Kaynak, algılama, seçme, düşünme, yorumlama süreçlerinde ürettiği anlamlı iletileri simgeler aracılığı ile

GÖRÜŞME TEKNİKLERİ

gönderendir. İletişim sürecinin başlangıcında kaynak, iletmek istediğini, kendi ve alıcının anlayabileceği şekilde kodlar. Kaynak, iletiyi alıcıya gönderen kişi, grup ya da kurum olabilir. Kaynak konumundakiler her ortamda konuşma, yazma yoluyla aktardıkları duygu ve düşüncelerle alıcı/alıcıları belli davranışları göstermeleri için yönlendirmeye çalışmaktadırlar

İleti (Mesaj):

Bir kişinin diğer kişiye ya da bir grup insana iletmek istediği fikir, düşünce ya da duygunun sözlü ya da sözsüz biçimidir. İletişim sürecinde kaynaktan gönderilen bilgi, görüş ve davranışların kaynak tarafından ortak sembollere bağlı kalarak kodlanması durumu olarak da tanımlanmaktadır Mesajların dikkat çekici olması için sözel ve görsel unsurları içinde barındırması önem taşımaktadır. Görsel unsurların daha çok ilgi çektiğini söylemek mümkündür. Yapılan bir araştırmaya göre, bir mesajda sözcükler yüzde 5, ses tonu yüzde 25, sözel olmayan unsurlar ise yüzde 65 etki uyandırabilmektedir Göstergeler duyularımız yoluyla kavradığımız, kullanıcıların kabulüne bağlı, kendisinden farklı bir duruma gönderme yapmaktadır.

Erkman'a göre (1987), göstergeleri de görüntüsel göstergeler (ikon), belirtisel göstergeler ve simgeler olmak üzere üç kısımda incelemek mümkündür:

- ④ Görüntüsel göstergeler: Haritaları, heykelleri, karikatürleri, fotoğrafları görüntüsel göstergeler olarak sıralamak mümkündür. Tuvalet kapılarında kadını ve erkeği simgeleyen figürler sıkça görülmektedir.
- ④ Belirtisel göstergeler: Gerçek hayattaki nesne ile varoluşsal bağlantısı olan göstergelere işaret etmektedir
- ④ Nedensiz göstergeler (simge): Simge ve göstergelerin paylaşılması, kaynak ve alıcıda benzer anlamların oluşmasıyla iletişim gerçekleşmiş olur. Simge aslında görüntü ile nesne arasındaki anlamsal ya da yerleşik ilişkiyi kapsamaktadır.

Kodlama ve Kod Açma:

Kodlama; bilgilerin, düşüncelerin ve duyguların alıcı tarafından anlaşılmasına olanak tanıyacak şekilde iletme uygun hazır bir mesaja dönüştürülmesidir. Kod açma ise kaynak tarafından gönderilen mesajların, alıcı tarafından anlamlandırılması; eş deyişle, iletiye yüklenen anlamın çözümlenmesi işlemidir. Kaynak tarafından gönderilen iletiler anlamsız işaretler ve sembollerden, anlamlı bir yapıya dönüşür Her insanın gerçeğe ilişkin görüşleri toplumsal ve kültürel çevresi içinde yaşadığı etkileşimler ve deneyimler ile biçimlenir. Bu bağlamda düşünülduğünde, kişinin referans çerçevesini belirleyen iki ana yapıdan söz etmek mümkündür: Bunlar kişinin denem alanı adı verilen iç etkenler ve iletişim ortamını ilgilendiren dış etkenlerdir.

- 📌 Denem alanı, kişinin geçmiş yaşantılarını, inanç ve tutumlarını, gereksinimlerini içinde barındırmaktadır
- 📌 İletişim ortamı ile ilgili dış etkenler olarak, kaynağın bulunduğu ortamla ilgili fizyolojik ve çevresel etkileri betimler. Işık miktarı, insan sayısı, kaynak-hedef arasındaki fiziksel mesafe gibi unsurlar bu bağlamda ele alınabilir

Kanal (Oluk):

İletinin kodlandıktan sonra, kod açma sürecinin gerçekleştiği ana kadar izlediği yol kanal olarak adlandırılmaktadır. Bir başka ifade ile kanalı; bilgi, duygu, düşüncelerin kaynak ve alıcı

tarafından paylaşımının gerçekleşmesi sürecinde, iletilerin üzerine yüklendiği araçlar şeklinde tanımlamak mümkündür. İletişimin gerçekleşebilmesi ve etkili olabilmesinde kanal seçiminin çok büyük önemi vardır. İletişimde ulaşılmak istenen amaç(lar), sosyal hizmet görüşmesinde başvuranın özellikleri, zaman ve mekân sınırlılıkları ya da olanakları kanalın seçiminde temel bir rol oynar. **Örneğin**, görme engelli bir başvuran için görsel kanalları kullanamayız.

Kanalın kapasitesi de iletişimin etkililiği ile ilgilidir. Gerçekten bir su oluğu gibi geniş kapsamlı bir oluk karşı tarafa daha çok suyu, bir başka ifadeyle bilgi ve sembolü aktaracaktır. Doğal olarak bu süreçte karşı tarafta bu suyu depolayacak ya da onu konumlandıracak alanın olması da gerekmektedir.

Alıcı (Hedef):

Alıcı, kaynağın gönderdiği iletilerin hedefidir. Alıcı, konum itibarıyla tek bir kişi, kişiler, kurum ya da bir örgüt olabilmektedir. Alıcı iletiyi oluşturan kodları algılayıp anlamlandırır ve kendisi de bir ileti göndererek kaynak konumuna geçer.

Geri Bildirim (Yansıma):

Alıcının algıladığı ve yorumladığı iletilere, sözlü ve/veya sözsüz tepki verme sürecidir. Kaynak ve hedef arasındaki geriye bilgi akışı olarak tanımlanabilecek geri bildirim, mesajın alıcı tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı, ne şekilde anlaşıldığı ve yorumlandığının kaynak tarafından bilinmesine olanak sağlar. Geri bildirim iletişimde bir çeşit kontrol mekanizması olarak görmek de mümkündür.

Geri bildirim kavramı **beş** farklı boyutta incelenebilir. Bunlar sırasıyla, olumlu-olumsuz, kişi odaklı mesaj odaklı, anında-gecikmeli, kontrollü-kontrolsüz, destekleyici-eleştirel geri bildirim şeklinde sıralanabilir. Olumlu geri bildirim kaynağın iletilerinin iyi algılandığının ve iletişimi bu şekilde sürdürebileceğinin göstergesidir. Olumsuz geri bildirim ise bazı şeylerin yanlış gittiğinin ve yeni düzenlemelerin yapılması gerektiğinin göstergesidir. Gülme ve alkışlama olumlu geri bildirim, oflamalar, puflamalar ve rahatsızlığı ifade eden sözsüz iletişim öğeleri de olumsuz geri bildirim örnek olarak verilebilir. Geri bildirim kişiyi ya da mesajı odak noktası yapabilir. “Ne kadar güzel gözlerin var” derken kişiyi, “telefon numarasını bir daha söyler misin” derken de mesajı merkeze alırız. Yüz yüze iletişimde kaynak, hedeften anında geri bildirim alma imkânına sahiptir. Televizyon, gazete, internet gibi kitlesel iletişim araçları yoluyla gönderilen iletilere ilişkin geri bildirim alınması daha gecikmeli olmaktadır. Bu noktada yüzyüze iletişim, gerek sözlü gerekse sözsüz ipuçlarıyla geribildirim sağlanması açısından üstünlüklere sahiptir denebilir.

Bazen geri bildirim kendiliğinden ve dürüstçe gösterilen doğal tepkiler (kontrolsüz) şeklinde olabileceği gibi bazen de belirli bir amaca hizmet etmek için dikkatlice yapılandırılır (kontrollü). **Örneğin** arkadaş ortamında iletilere gayet doğal ve kendiliğinden ortaya çıkan tepkiler verebilirsiniz, ancak patronunuz size işiniz hakkında ne düşündüğünüzü sorduğunda burada daha dikkatli bir şekilde tepki verirsiniz. Destekleyici geri bildirim ise kişinin kendisinin ya da söylediklerinin değerinin onayladığı geri bildirimdir. Diğer taraftan eleştirel geri bildirimde değerlendirme vardır. Eleştirel geri bildirim verilirken birinin performansı hakkında yargıda bulunulur.

Gürültü:

İletinin anlaşılması ya da iletilmesini engelleyen her şey gürültü olarak değerlendirilmektedir. Gürültü, tüm iletişim sürecinin işlemlerini engeller. (Kreitner, Kinicki ve Buelens, 2002, s.297). İletişim sürecinde mesajın niteliğini etkileyen; eş deyişle, doğru ve etkin bir biçimde karşı tarafa aktarılmasını engelleyen unsurların tümü gürültü kavramı altında ele alınmaktadır

İLETİŞİM İLKELERİ

İletişimi sadece tanım düzeyinde açıklamak iletişimin doğasını tam olarak anlamada yetersiz kalabilir. İletişimi daha detaylı olarak açıklayabilmek için iletişimi anlamamıza rehberlik edecek bazı ilkeleri göz önünde bulundurmamız gerekmektedir.

- ❖ İletişim kendinizde başlar
- ❖ İletişimin hem bir içeriği hem de ilişkili bir boyutu vardır
- ❖ İletişim karmaşık bir süreçtir

Tüm bunlar iletişimin basit bilgi aktarımının ötesinde bir olgu olduğunu göstermektedir. İletişim mesaja ilişkin birçok farklı boyut hakkındaki seçenekleri (sözlü, sözsüz ve davranış boyutları; kullanılan iletişim kanallarını çevreleyen seçenekler; konuşan kişinin karakteristik özellikleri; konuşmacı ve dinleyici arasındaki ilişki, dinleyicinin karakteristik özellikleri; iletişimin gerçekleştiği durum) içinde barındırır. Bu değişkenlerin bir tanesinde meydana gelen bir değişiklik tüm iletişim sürecini etkiler.

- ❖ İletişimin niceliği, iletişimin niteliğini arttırmaz
- ❖ İletişim kaçınılmazdır, geriye döndürülemez ve tekrar edilemez

İLETİŞİM BAĞLAMİ

İnsanların gerçekleştirdiği tüm iletişim bir bağlam içinde meydana gelir ve bu bağlamlar birbirleriyle etkileşim içerisindedir. Bağlam, bir şey meydana gelirken içinde bulunduğu ilişkili koşullardır. Başka bir deyişle bağlam, bir söz ya da davranışın içinde geliştiği ve ona anlam kazandıran çevre olarak da tanımlanmaktadır

İletişimin içinde geliştiği bağlam genellikle **dört** boyutla açıklanmaktadır. Bunlar sırasıyla fiziksel, sosyal-psikolojik, zamansal ve kültürel bağlamlardır.

1. **Fiziksel bağlam**, iletişimin meydana geldiği elle tutulur, gözle görülür somut çevredir. İçinde bulunduğunuz oda, koridor, park ya da toplantı salonu fiziksel bağlama örnek olarak verilebilir
2. **Sosyal-psikolojik bağlam**, katılımcılar arasındaki statü ilişkileri, roller ve insanların içinde iletişim kurdukları toplumun kültürel kuralları gibi öğeleri içerir. Ayrıca, belli bir durum içinde dostluğu ya da düşmanlığı, resmi olmayı ya da olmamayı ve ciddiyeti ya da şakacılığı da içerir
3. **Zamansal bağlam**, iletişimin gerçekleştiği bir günü içerdiği kadar tarihi de içerir. Örneğin birçok insan için sabahları iletişim kurmak için uygun bir zaman değilken diğerleri için çok ideal bir zaman olabilir
4. **Kültürle ilgili her şey kültürel bağlamı** oluşturur. Kültür, bir toplumun tarihsel süreç içinde ürettiği ve kuşaktan kuşağa aktardığı her türlü maddi ve manevi özelliklerin bütünüdür

GÖRÜŞMEDE SÖZLÜ VE SÖZSÜZ İLETİŞİM

Görüşme ve Sözlü İletişim:

Sözlü iletişim çoğunlukla aynı ortamda yüz yüze gerçekleşmektedir. Yüz yüze gerçekleşen bir iletişimde ya da görüşmede kaynağın bazı noktalara özen göstermesi gerekmektedir. Bu noktalar şöyle sıralanabilir:

- ➔ Başkalarıyla konuşulurken sakin, sabırlı, güleryüzlü ve nazik olunmalıdır. Örneğin görüşülen kişinin isiminin yanına 'bey' ve 'hanım' eklentisi konarak konuşulabilir.
- ➔ Karşıdaki insanın eğitimi, statüsü ve diğer görünen ve bilinen özelliklerine göre iletişim kurulmalıdır. Yüz yüze görüşmede hedef kitlenin özellikleri dikkate alınır, amaca ulaşmak daha da kolaylaşır.
- ➔ İletişim güvenin oluşturulduğu ortamlarda daha etkili ve verimli olur. Bu nedenle görüşülecek kişide güven oluşturacak davranışların seğilenmesi ve buna yönelik bilgilerin verilmesinde fayda vardır.

Görüşme ve Sözsüz İletişim:

Sözsüz iletişim, kişiler arası iletişimde sözlü iletişimle birlikte etkin olan beden hareketleri, yüz ifadeleri, gözle kurulan iletişimi, zaman ve mekânın kullanımı, giyim-kuşam kodlarını ve dil ötesini içeren, daha çok ilişkilerin belirlenmesinde ve/veya duyguların dile getirilmesinde rol üstlenen iletişim biçimi olarak tanımlanmaktadır.

Beden Dili

Sözlü ve sözsüz iletişim, iletişim kuranlar arasında bir anlam yaratmak ve onu pekiştirmek amacıyla kullanılır. Sözsüz iletişim sürecinde gönderici bir mesaj gönderdiği zaman, hisleriyle, duygularıyla ve vücut hareketleriyle sözlü mesajlarını desteklerler ya da bunları yanırlar.

Yüz yüze iletişimde beden dilinin önemli bir rolü vardır. Bu ilişkiler içerisinde hiçbir söz söylenmese de beden konuşur. Beden dili, **jestler** ve **mimiklerle** gerçekleşir. Yüz kasların bir anlam ifade eden ya da anlam oluşturmak için kullanımı, mimikleri, diğer bir deyişle yüz ifadesini; baş, el, kol, ayak, bacak hareketleri ya da bedenin tümünü kullanmak jestleri oluşturur

Jest ve mimikler "esas" ve "ikincil" olarak iki ana grupta sınıflandırılırlar:

Esas jest ve mimikler: Duygu ve düşünceleri destekleyen, onları somut hale getiren hareketlerdir. Yumruğunu sıkma (saldırı), yüzüne dokunma (kuruntu), alın silme (yorgunluk) bu hareketlere örnek olarak gösterilebilir

İkincil jest ve mimikler: Çoğunluğu bedenin gereksinimleri ile ilgili esneme, hapşırma, öksürme, kaşınma gibi hareketlerdir. İletişimle ilgili olmasa da, ikincil jest ve mimikler kaynak hakkında bilgi vericidirler.

👁️ Göz İletişimi

İnsanlar iletişimlerinde gözlerini, görmenin ötesinde kullanırlar. Bir kişiyle ne zaman, ne kadar sıklıkla ve ne kadar uzun bir süre göz göze geldiği, ilişki hakkında çok önemli bilgiler göndermenin, özellikle de ilişkide ne kadar samimi olunmak istendiğini göstermenin bir yoludur

Yüz İletişimi

Yüz ifadesi ile ilgili araştırmalar büyük ölçüde, duyguların nasıl iletildiği üzerine odaklanmıştır. Yüzde, birbirinden farklı kaç tane ifade belirtilebileceği konusu henüz açıklığa kavuşmuş değildir, ancak temel duygular yüz kası hareketlerine ilişkindir. Yüz ifadeleri, diğer görsel göstergelere göre kültürler arasında daha az farklılık gösterir.

Dil Ötesi (Sesin Kullanımı)

Sözsüz iletişimin ses yönünü sesin tonu, şiddeti ve konuşmanın akıcılığı oluşturur. Günlük ilişkilerde canlı, neşeli, enerjik bir ses tonu, insanlar üzerinde olumlu bir etki bırakır. En küçük bir gerginlik, ses tonuna yansır ve ortada bir gerginlik ya da sorun varsa ses tonunun yumuşak ve sakin olması çatışmayı önleyerek işbirliğini kolaylaştırır.

Sessizlik ve Susma

Sessizlik de bir iletişim biçimidir. İki kişinin aynı ortamda bulunması sözlü olmasa da sözsüz olarak iletişimin başlaması için yeterlidir. **Örneğin**, dışınızın bekleme odasında otururken hiç kimse ile sözlü iletişime girmezsiniz ama karşı koltukta oturarak kişinin giyiminden, ayaklarının duruşundan, kullandığı parfüme kadar size ilettiği mesajları alırsınız. Sessizlik, değişik koşullarda farklı anlamlara gelir. İstekli olunan ve gerekli olduğu durumlar dışında bireye çoğu kez sıkıntı ve bazen acı veren olgudur

Mekân Kullanımı

Mekân kullanımı, iletişimde çok kapalı biçimde etkili olduğu için öneminin ve değerinin çoğu kez farkına varılmaz. Özellikle mekân kullanımı açısından görüşme sürecinde bireyler arasında bırakılan mesafenin iyi bir şekilde ayarlanması gerekmektedir.

Fiziksel Görünüm ve Giyim

Bu Özetin tamamını,Çıkmış Sorularını,Deneme Sorularını adresinize gönderiyoruz!...

Tıklayınız



<https://www.kolaysinavlar.com/gorusme-teknikleri-ady212u?search=%C4%B0KY202U>