



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
İletişim Becerileri	TOS139	1	2 + 0	3,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Sosyal Hizmet - Lisans (Yüz yüze)				
Amaç	Bu derste iletişimin kavramsal yönü (tanımı, amacı, özellikleri), iletişimin süreci ve öğeleri, kişilerarası iletişim, müracaatçıyla görüşmenin unsurları ve bu unsurlarda kullanılacak iletişim becerileri, savunma mekanizmaları ve iletişime etkileri ve bilgi paylaşımı konularında öğrencilere bilgi ve beceri kazandırmak amaçlanmaktadır.				
Ders İçeriği	İletişim Becerilerine Giriş Kişiler Arası İletişim Müracaatçı Sistemiyle Görüşmenin Unsurları Savunma Mekanizmaları Bir İletişim Türü Olarak Bilimsel Toplantı				
Ders Veren	Doç. Dr. Gizem ÇELİK ÖZKAN				
Ders Kaynakları	DÖKMEN Üstün, İletişim Çatışmaları ve Empati, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2005. CÜCELOĞLU Doğan, Yeniden İnsan İnsana, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1997. TAYFUN Recep, Etkili iletişim ve Beden Dili, Nobel Yayınevi, Ankara, 2007. ZILLIOĞLU Merve, İletişim Nedir?, Cem Yayınevi, İstanbul, 2003., Virginia Satir, İnsan Yaratmak., Kadushin A, Kadushin G. Sosyal Hizmet Görüşme Teknikleri. Karakuş Ö, Özdemir Y, çeviri editörleri. 1. Baskı. Ankara: Nika Yayınevi				

Hafta	Konu
1	İletişim Becerilerine Giriş İletişimin tanımı İletişimin amacı
2	İletişimin özellikleri İletişim Süreci ve Öğeleri
3	Kişilerarası iletişim, kişilerarası iletişimin tanımı, kişilerarası iletişimin unsurları
4	Kişiler arası iletişimde zorlaştırıcı ve kolaylaştırıcı etkenler
5	Kişilerarası iletişimde sözel ve sözel olmayan iletişim yolları Beden dili Mekan dili Yüzyüze iletişim Telefonla iletişim Yazılı iletişim
6	Müracaatçıyla görüşmenin unsurları Müracaatçıyı karşılama Bilgi alma Bilgi verme
7	Müracaatçıyla görüşmenin unsurlarında iletişim Müracaatçıyı karşılama unsurunda kullanılacak iletişim becerileri Bilgi alma unsurunda kullanılacak iletişim becerileri Bilgi verme unsurunda kullanılacak iletişim becerileri
8	Ara Sınav
9	Savunma mekanizmaları Nedir? Nasıl işler? İletişime etkileri nelerdir?
10	İnkâr Yansıtma Yer/Yön değiştirme Gerileme Çarpıtma
11	Yüceltme Karşıt tepki oluşturma Bölme Bastırma Özdeşim kurma Hayal etme
12	Bilimsel toplantı nedir? Bilimsel toplantıların sınıflandırılması Bilimsel toplantı türleri
13	Kongre Sempozyum Sunum Seminer Açık oturum Münazara
14	Çalıştay Panel Forum Kolokyum Konvansiyon
15	Final Sınavı

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Önceden planlanmış özel beceriler	Rol Yapma / Drama	1	5
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	1	14
Ara Sınav 1		12	1
Final		18	1
Ders İş Yüğü:		77	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		3,02	

Program Çıktıları	
1	Sosyal hizmet uygulama alanları (sağlık, sosyal refah hizmetleri, eğitim, sosyal güvenlik, sivil toplum, yerel yönetim gibi) bilgisi kazanır.
2	Sosyal hizmet kuramları (sistem, ekoloji, güçlendirme kuramı gibi) bilgisi kazanır.
3	İnsan gelişimi ve sosyal çevre bilgisi kazanır.
4	İletişim becerileri (bireyle, ailelerle, gruplarda ve farklı toplumsal gruplarla) bilgisi kazanır.
5	Yönetim ve yönetim süreçleri (özel ve kamu sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarının yönetimi) bilgisi kazanır.
6	Sosyal hizmette araştırma yöntem ve teknikleri bilgisi kazanır.
7	Mesleki etik, ilke ve değerler bilgisi kazanır.
8	Sosyal inceleme, değerlendirme ve rapor hazırlamak için uygun bilgileri ayırt etme ve toplama becerisi kazanır.
9	Araştırma sonuçlarını ve mesleki literatürü yorumlama becerisi kazanır.
10	Kurumlar arası ilişki, iletişim ve ortak hizmet geliştirme becerisi kazanır.
11	Profesyonel sosyal hizmet uygulaması bağlamında eleştirel düşünme becerisi kazanır.
12	Sosyal hizmet mesleği ve disiplininin etiği ve değerleri doğrultusunda, farklılığın pozitif değerini kabul ederek uygulama yapabilme becerisi kazanır.
13	Sosyal adalet ve hak temelli yaklaşımı toplumsal, bilimsel, kültürel ve mesleki değerler çerçevesinde benimser.
14	Bilgi, beceri, değer ve tutumları ile topluma model olur ve yaşam boyu öğrenme anlayışını benimser.
15	Her düzeydeki müracaatçılar için benzerlik ve farklılıkları dikkate alarak planlı değişme sürecini (bağlantı kurma, tanı ve değerlendirme, planlama, uygulama, uygulamayı değerlendirme, sonlandırma ve izleme) gerçekleştirme becerisi kazanır.
16	Sosyal hizmetlerin (sağlık, sosyal yardım hizmetleri, eğitim, sosyal güvenlik, sivil toplum, yerel yönetim) uygulama alanları hakkında bilgi sahibi olur.

**Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)**

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9	PÇ 10	PÇ 11	PÇ 12	PÇ 13	PÇ 14	PÇ 15	PÇ 16
Bilimsel toplantı nedir bilir Bilimsel toplantıların sınıflandırılmasını bilir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Savunma mekanizmasını tanımlar Savunma mekanizmalarının nasıl işlediğini tanımlar Savunma mekanizmalarının iletişime etkilerini bilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kişilerarası iletişim, kişilerarası iletişimin tanımını, kişilerarası iletişimin unsurlarını, Kişiler arası iletişimde zorlaştırıcı ve kolaylaştırıcı etkenleri, Kişilerarası iletişimde sözel ve sözel olmayan iletişim yollarını bilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İletişimin tanımını, amacını, özelliklerini, İletişim sürecini ve öğelerini bilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgiyetir/396249>