



# BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ

SOSYAL HİZMET

(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



| 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 Kaynakları     | Kadushin A, Kadushin G. Sosyal Hizmet Görüşme Teknikleri. Karakuş Ö, Özdemir Y, çeviri editörleri. 1. Baskı. Ankara: Nika Yayınevi, Virginia Satir, İnsan Yaratmak., 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 Merih, İletişim Nedir?, Cem Yayınevi, İstanbul, 2003. |         |          |      |         |

| 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, gruplarla 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 düşünebilme 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.                                                                                                                                                        | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Ortalama Değer                                                                                                                                                                                                                            | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/425203>