

**BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ**

SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ

SOSYAL HİZMET

(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Problem Çözme ve Arabuluculuk	TOS144	2	2 + 0	3,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Sosyal Hizmet - Lisans (Yüz yüze)				
Amaç	Bu dersin amacı öğrencilerin problem, çatışma, arabuluculuk kavramlarını öğrenmesi, çatışmayı çok boyutlu olarak değerlendirebilmesi, problem ve çatışma çözme sürecini öğrenmesi ve arabuluculuk konusunda bilgi ve beceri kazanmaktır.				
Ders İçeriği	Ders problem, çatışma, arabuluculuk kavramlarını, çatışmayı açıklayan farklı kuramsal yaklaşımları, çatışma çözme davranışları ve çatışma çözme sürecini, arabuluculuk kavramının özelliklerini ve aşamalarını ve örnekleri üzerinden problem çözme ve arabuluculuk sürecine ilişkin farklı vaka tartışmalarını içerir.				
Ders Kaynakları	Öner, U. (2003). Çatışma Çözme Ve Arabuluculuk Eğitimi. Y., Kuzgun (Ed.), İlköğretimde Rehberlik (ss:189-227). Ankara. Nobel Yayın Dağıtım. , Karip, E. (2003). Çatışma Yönetimi. Ankara. Pegem A Yayıncılık. , Karip, E. (1999). Kişiler Arası Çatışma. Buca Eğitim Fakültesi Dergisi. Sayı 21, 2-21.				

Hafta	Konu
1	Kavramsal giriş: problem-çatışma, arabuluculuk
2	Çatışmanın tanımı, çatışma ortamları, çatışmanın nedenleri, çatışmanın etkileri
3	Kuramsal yaklaşımlar: psikodinamik kuram, yükleme kuramı
4	Kuramsal yaklaşımlar: mübadele kuramı, oyun kuramı
5	Kuramsal yaklaşımlar: sistem kuramı, yapısal kuram
6	Kuramsal yaklaşımlar: gelişimsel kuram, sosyobiyolojik kuram
7	Kuramsal yaklaşımlar: bilişsel davranışçı kuram ve sosyal ilişki
7	Çatışma çözme davranışları ve çatışma çözme süreci
8	Ara sınav
9	Bir çatışma çözme yöntemi olarak arabuluculuk
10	Arabulucunun özellikleri, arabuluculuk sürecinin aşamaları
11	Vaka tartışması-1
12	Vaka tartışması-2
13	Vaka tartışması-3
14	Vaka tartışması-4
15	Final sınavı

Program Çıktıları

- Sosyal hizmet uygulama alanları (sağlık, sosyal refah hizmetleri, eğitim, sosyal güvenlik, sivil toplum, yerel yönetim gibi) bilgisi kazanır.
- Sosyal hizmet kuramları (sistem, ekoloji, güçlendirme kuramı gibi) bilgisi kazanır.
- İnsan gelişimi ve sosyal çevre bilgisi kazanır.
- İletişim becerileri (bireyle, ailelerle, gruplarla ve farklı toplumsal gruplarla) bilgisi kazanır.
- Yönetim ve yönetim süreçleri (özel ve kamu sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarının yönetimi) bilgisi kazanır.
- Sosyal hizmette araştırma yöntem ve teknikleri bilgisi kazanır.
- Mesleki etik, ilke ve değerler bilgisi kazanır.
- Sosyal inceleme, değerlendirme ve rapor hazırlamak için uygun bilgileri ayırt etme ve toplama becerisi kazanır.
- Araştırma sonuçlarını ve mesleki literatürü yorumlama becerisi kazanır.
- Kurumlar arası ilişki, iletişim ve ortak hizmet geliştirme becerisi kazanır.
- Profesyonel sosyal hizmet uygulaması bağlamında eleştirel düşünebilme becerisi kazanır.
- Sosyal hizmet mesleği ve disiplininin etiği ve değerleri doğrultusunda, farklılığın pozitif değerini kabul ederek uygulama yapabilme becerisi kazanır.
- Sosyal adalet ve hak temelli yaklaşımı toplumsal, bilimsel, kültürel ve mesleki değerler çerçevesinde benimser.
- Bilgi, beceri, değer ve tutumları ile topluma model olur ve yaşam boyu öğrenme anlayışını benimser.
- 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.
- 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
Problem, çatışma, arabulucuk kavramlarını bilir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Çatışmayı farklı kuramsal yaklaşımlarla açıklayabilir, çatışma çözme davranışları ve çatışma çözme sürecini bilir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
arabuluculuk kavramının özelliklerini bilir, aşamalarını sıralar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Problem çözme ve arabuluculuk sürecini farklı vaka örnekleri üzerinde tartışabilir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/425241>