

SOSYAL HİZMET UYGULAMALARINDA EMPATİNİN ÖNEMİ VE YARDIM İLİŞKİSİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Doç. Dr. Ayşe Sezen SERPEN¹ - Öğr. Gör. Ergün HASGÜL²

Öz

Bireylerin sosyal işlevselliklerini arttırarak sosyal değişim sağlamayı amaçlayan sosyal hizmet, insana hizmet veren diğer disiplinler gibi insanların iyilik hallerinin gelişmesini ve devamını sağlamak amacıyla hizmet veren bir yardım mesleğidir. Empatinin sosyal hizmet uygulamalarındaki önemi ve yardım etme davranışı üzerindeki etkisini konu alan çalışmalarda genellikle empatinin yardım etme davranışı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Araştırma sonucunda, kadınların erkeklere oranla empati ve yardım puan ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. “Şek at Bağlamında Empati” alt ölçeğinin cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farka neden olduğu görülmüştür. Elde edilen bu bulgular şek at bağlamında kadın sosyal hizmet uzmanlarının erkek sosyal hizmet uzmanlarından daha fazla empati kurduklarını göstermektedir ($p<0,05$). Lisans sonrası meslek içi eğitim alanların empati ve yardım puan ortalamalarının arttığı görülmüştür. Çalışma süresinin ve yaşın artması ile birlikte sosyal hizmet uzmanlarının yardım etme davranışlarının azaldığı, ancak empati becerilerinin arttığı saptanmıştır. Empatinin ve yardım etme davranışının eğitim ile geliştirilebileceğini gösteren bu araştırma ile sosyal hizmet uzmanlarına, ilgili derneklere ve sosyal hizmet akademisyenlerine bazı öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Empati, sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanı, yardım etme davranışı, yardım ilişkisi.

¹ Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı.

² Kastamonu Üniversitesi, Tosya Meslek Yüksekokulu, Sağlık Bakım Hizmetleri Bölümü, Evde Hasta Bakımı Programı.

THE IMPORTANCE OF EMPATHY IN SOCIAL WORK PRACTICES AND ITS IMPACT ON HELPING RELATIONSHIP

Abstract

Social work is a helping profession that, as other professions working with people, aims to achieve social change by increasing an individual's social functioning, enhancing and maintaining people's well-being. In previous researches on the importance of empathy in social work practices and its effect on the helping behavior usually have found that empathy has a significant effect on the helping behavior. In conclusion, empathy and helping mean scores of women were determined to be higher than men. "Compassionate contextual assessment (CCA)" sub-scale was shown to cause a significant difference in terms of the gender variable. According to these findings, female social workers showed more empathic reactions than men with respect to compassion ($p < 0,05$). Mean scores of empathy and helping among the social workers who had postgraduate professional education, was found to be higher. With the increase of work experience and the age of social workers, there was decrease in helping behavior but an increase in empathy skills. This research shows that empathy and helping behavior can be improved by education and makes pertinent recommendations and suggestions to social workers, social workers' associations and academicians accordingly.

Keywords: Empathy, helping behavior, helping relationship, social work, social worker.

Giriş

İnsanlık hızla değişen ve gelişen teknoloji ile birlikte büyük bir değişim göstererek içinde bulunduğu döneme ayak uydurmaya çalışmaktadır. Bu değişim ve gelişim sürecine toplumun her bir üyesi aynı ölçüde adapte olamamaktadır. Özellikle risk grubundaki bireyler (yaşlı, çocuk, engelli vb.) bu değişen topluma uyum sağlamakta zorlanabilmektedirler. İnsanların günlük yaşamlarında sosyal işlevselliklerini arttırarak sosyal değişim sağlamayı amaçlayan sosyal hizmet, insana hizmet veren diğer disiplinler gibi insanların değişen topluma adapte olabilmeleri için iyilik hallerinin gelişmesini ve devamını sağlamak amacıyla hizmet veren bir yardım mesleğidir. Bu gelişim ve devamlılık için değişim temel şarttır. Sosyal değişim ajanı olarak sosyal hizmet müdahalesini gerçekleştirecek sosyal hizmet uzmanının bazı niteliklere sahip olması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanı; sorumluluk alabilen, farklılıklara saygı duyan ve onları dikkate alan, eleştirel düşünebilen ve eleştiriye açık, sözlü ve sözsüz iletişim becerilerini kullanabilen, danışanın duygularını anlayabilen, empati kurabilen bir meslek elemanıdır. Değinilen bu özellikleri etkili bir şekilde kullanan sosyal hizmet uzmanı yardım ilişkisini başlatmış olur.

Carkhuff (1969) yardımcı olacak kişinin 3 amaca göre hareket etmesi gerektiğini düşünmektedir (ss. 315-317).

Yardım ilişkisinde yardımcı olacak kişinin müracaatçının problemini araştırması birincil amaçtır. Yardımcı olacak kişinin problemi tam olarak anlamadığı durumda müracaatçıya yardım edebilmesi mümkün değildir. Müracaatçılar görüşmede gerçek sorunu anlatmayabilirler. Bazen yardım eden personelin ne kadar iyi olabildiğini görebilmek için test edebilirler. Yardım eden kişi eğer gerçek sorunu anlayamazsa müracaatçı gerçek sorunlarını paylaşmayabilir.

Yardım ilişkisinde ikinci amaç ise yardım talebinde bulunan kişinin kendi problemini tam olarak anlamasını sağlamaktır. Müracaatçı kendi problemini parça parça anlatabilir. Ancak kendisi de tam olarak sorununu bilemeyebilir. Bu durumda yardım edecek profesyonel, müracaatçının paylaştıklarını birleştirmeli ve onun gerçek sorununu anlamasına yardımcı olmalıdır.

Yardım ilişkisinde son amaç ise sorununu tam olarak anlayan müracaatçının harekete geçmesini sağlamaktır. Müracaatçı sorununu tam olarak anladığı takdirde soruna farklı bakış açısından bakabilecek ve sorununu daha açık bir şekilde görebilecektir. Müracaatçı ve yardımda bulunan kişi bütün kısa ve uzun vadeli seçenekleri birlikte değerlendirebilecekler ve sorunun çözümünde en doğru seçeneği seçebileceklerdir.

Carkhuff (1969) ayrıca yardım ilişkisinde bilinmesi gereken en önemli şeyi, yardım ilişkisinin müracaatçıya yardımcı olabileceği gibi zarar verici de olabileceğini ifade etmiştir (ss. 315-317). Bu ilişkinin zarar verici olması yerine profesyonel bir tedavi modeli olabilmesi için bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Kabul, saygı, anlayış, empati, güven, içtenlik ve gerçeklik bu özelliklerden en önemlileridir. Bu özelliklerden empatinin önemi yapılan son çalışmalarda daha iyi anlaşılmıştır. Empatiyi yardım ilişkisinin merkezine koyma fikirleri zamanla artmaya başlamıştır. Bu konuda Truax (1970), empati olmadan yardım ilişkisinin temelini olmayacağını vurgulamıştır. Yine tam bir empati için danışmanın müracaatçısının “özel dünyası”nı kendi dünyasıymış gibi hissetmesi gerektiğini ve bunun için danışmanın mevcut yeteneklerinden daha fazlasının gerekeceğini belirtmiştir (ss. 539-541). Truax (1961), tanımında empatiyi bir algılama yolu olarak görmektedir (ss. 10-17).

Kalish'e (1971) göre, kişilerarası ilişkiler konusunda toplanan verilerin ve teorik bulguların büyük bir kısmı empatinin yardım ilişkisinin en önemli

bileşeni olduğu fikrini desteklemiştir (ss. 202-211). Empati en klasik ve çağdaş sosyal hizmet uygulama metinlerinde, yardım ilişkisinin olmazsa olmazı olarak tanımlanmaktadır (Kadushin ve Kadushin, 1990, ss. 416-440). Empatinin müracaatçı ve danışman arasında tatmini arttırdığı, müracaatçının görüşmeye uyumunu hızlandırdığı, klinik çıktıları arttırdığı ve mesleki hataları en aza indirdiği belirtilmiştir. Empatiyi kullanamayan danışmanların, müracaatçıların gizli duygularını ve değerlerini tanımlama ve onları kullanma fırsatlarını kaçırdıkları görülmüştür (Platt ve Platt, 1998, ss. 126-143).

Bugüne kadar yapılan çalışmalarda empati becerisi yüksek olan insanların daha fazla yardımsever olduğu kanıtlanmıştır. Empati yapabilen kişi karşısında zor durumda olan kişinin duygularına ve düşüncelerine ortak olur ve ona yardım etme isteği duyar. Yapılan çalışmalar da bu yardım etme davranışının altında iki güdünün olduğunu göstermiştir: fedakârlık ve egoistlik. Bu güdülere göre, kişi karşısındaki kişinin rahatsızlık duymasından rahatsız olur ve kendisini rahatlatmak için yardım eder (egoistlik). Bir diğerinde ise kişi sadece karşısındakine yardımcı olmak amacıyla hareket eder. Karşısındaki kişinin durumu kendi durumundan daha önemlidir (fedakârlık). Bu iki güdünün de yardım ilişkisini başlatabileceği düşünülmektedir.

Yardım davranışının temelinde egoistik bir güdü mü, yoksa diğerkâm bir güdü mü bulunduğu konusunu açıklığa kavuşturmak amacıyla çeşitli araştırmalar yapılmakta ve kuramsal düzeyde tartışmalar sürdürülmektedir. Eğer empatik yardım davranışının temelinde iki güdü birlikte yer alıyorsa bunlardan birincisi kişinin ruh sağlığını korumaya, ikincisi de toplumsal değerleri sürdürmeye yaradığı ifade edilebilir (Dökmen, 2008, ss. 40-87).

Dovidio'ya (2000) göre, bir insanın diğer insana empati duymasının nedeni iki türlü olabilir. Bunlardan birincisi; bir insanın, hoş olmayan durumu yaşayan kişinin (örneğin acı çeken ya da üzülen bir kişinin) o durumundan etkilenerek kendisini de rahatsız hissetmesi ve diğer insana yardım etme yolu ile kendisini bu istenmeyen durumdan kurtarmasıdır. Burada yapılan yardım davranışında yardım eden kişinin asıl amacı kendisini rahatlatmaktır. Bu yardım etme davranışının arkasında egoistik bir güdü bulunmaktadır. İkincisi; bunun tersi, kendinden önce başkalarını düşünmeye dayanan alturistik yaklaşımı sergileyen kişi, geçici olarak diğer insanın durumunu kendi durumundan daha fazla önemser. Güdülü empatinin asıl amacı ise diğer kişiye yardım ederek onun durumunun iyileşmesini sağlamaktır (ss. 324-329).

Schultz (2000), alturizm hipotezini değerlendirmiştir. Buna göre, yardım etme davranışı hem “egoistik” hem de “alturistik” bir güdüyü taşıyabilir. Kendini sıkıntı içindeki kişinin yerine koymak, bizi empati kurmaya götürür ve alturistik bir güdü bunu sağlar. Empati diğer kişinin rolüne girerek diğer kişiyi rahatlatmak olarak tanımlanır. Bunun zıttında ise eğer diğer kişinin rolü alınmazsa empati gerçekleşmeyecektir ve egoistik güdü hâkim olacaktır. Bununla birlikte her iki itki de yardım etme davranışına yol açabilir. Alturizmin sağladığı yardım davranışının, kişinin kendisine yarar getirip getirmeyeceği belirli değildir, egoizmin sağladığı yardım davranışı ise ya ödül almak ya da cezadan kaçınmak için yapılmaktadır (ss. 391-406).

Yapılan araştırmalara göre, empati kurmayı başaran kişiler, kurmayanlara oranla yardıma ihtiyacı olan kişilere daha fazla yardımda bulunmaktadır (Thakkar ve Kanekar, 1989, ss. 381-387). Bu sonuç başkalarıyla empati kuranların yardıma ihtiyacı olanlara yardım etme ihtimallerinin arttığını göstermektedir. Empati kurmanın yardım davranışına nasıl dönüştüğü konusunda başlıca iki kuramsal açıklama vardır:

1. Sıkıntı içinde bulunan kişi ile empati kuran kişi, karşındakinin durumunu anladığı için sıkıntı duyar ve bu sıkıntıyı gidermek, yani kendisini rahatlatmak için o kişiye yardımda bulunur.
2. Sıkıntıda bulunan kişi ile empati kurarak onun durumundan haberdar olan kişi, diğerkâm bir davranışta bulunarak sıkıntıda bulunan kişiyi rahatlatmak amacıyla ona yardım eder.

Yukarıdaki açıklamalardan birincisine göre, yardım davranışının temelinde egoist bir güdü, ikincisine göre ise fedakâr (alturistik) bir güdü bulunmaktadır (Smith, Keating ve Stotland, 1989, ss. 641-650; Batson, 1990, ss. 336-346).

Cooney'e (1999) göre ise empati sayesinde insanlar kendilerine de yardım edebilirler. Bir insanın kendisi ve diğer insanlar için empati kurabilmesi, kendi kendine zarar veren düşüncelerden ve yanlış fikre dayanan inançlardan kurtulmasını sağlar (ss. 18-45).

Bir başka çalışmada yardım ilişkisinde müracaatçının sözlü ifadelerine değer veren danışmanın, müracaatçıyı kendi koşulları içinde değerlendirebileceği ve empati yeteneğinin de iyileştirici ilişkileri hızlandırarak pozitif sonuçları arttıracığı vurgulanmıştır (Guttman ve Laporte, 2000, ss. 345-358).

Feldman'a (1996) göre, bir kişinin içsel durumu iyi olduğunda (mutlu, rahat, stressiz vs.) yardıma muhtaç bir kişiye muhtemelen yardım edeceğini; kişinin iyilik halinin yardım etmesini ya da etmemesini belirleyen bir faktör olduğunu ifade etmektedir (ss. 435-436).

Reynolds ve Scott (1999), yapmış oldukları çalışmada empatinin savunmasız bir ilişki için önemli olduğunu ve yardım ilişkisinde müracaatçının tatmin edici ve verimli sonuçları olmasını kolaylaştıracağını belirtmişlerdir. Yine aynı çalışmada empatinin yardım eden kişinin davranışlarına ve tutumlarına bağlı olan kişilerarası bir beceri olduğunu vurgulamışlardır. Onlar için empati birçok bileşenden oluşmakla birlikte gözlemlenebilir bir beceridir (ss. 363-370).

Yöntem

Örnekleme

Araştırmanın örneklemini belirlenirken Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'ne kayıtlı üyelere duyuru yapılmış, araştırmaya katılmaya istekli olduklarını belirten üyeler arasından tesadüfi örnekleme yöntemi ile 295 sosyal hizmet uzmanı araştırmaya dâhil edilmiştir.

Veri Toplama Yöntemi ve Araçları

Araştırmada veri toplamak amacıyla üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. İlk kısımda, sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özelliklerini belirlemek için görüşme formu uygulanmıştır. İkinci kısımda King ve Holosko (2012) tarafından geliştirilen Türkçeye uyarlanarak geçerliliği ve güvenilirliği tarafımızca yapılan sosyal hizmet uzmanları için empati ölçeği kullanılmıştır (ss. 174-185). Üçüncü kısımda ise Romer, Charles ve Lizzadro (1986) tarafından geliştirilen ve Duru (2002) tarafından Türkçeye uyarlanması yapılan ve geçerli, güvenilir olduğu ispatlanmış yardım yönelim ölçeği kullanılmıştır (ss. 1001-1012, ss. 292-299).

Araştırmamızda King ve Holosko'dan (2012) Türkçeye uyarlanması tarafımızca yapılan "Sosyal Hizmet Uzmanları için Empati Ölçeği" uygulanmıştır. Bu ölçek orijinalde 41 maddeden oluşmaktadır. Yapılan güvenilirlik ve geçerlilik çalışması sonrasında madde sayısı 27'ye düşürülmüştür. Bu ölçeğin olası en yüksek empati puanı 210'dur (ss. 174-185). King ve Holosko (2012) tarafından geliştirilen ölçekte en düşük empati puanı 134 ve en yüksek empati puanı 188 (M=159, SD=9,23)

bulunmuştur. Ölçekte Cronbach $\alpha = .83$ 'tür (ss. 174-185). Türkçeye uyarlaması, geçerliği ve güvenilirliği 295 sosyal hizmet uzmanı üzerinde tarafımızca yapılan ölçeğin en düşük empati puanı 125 ve en yüksek empati puanı 197 bulunmuştur. Ölçekte Cronbach $\alpha = .885$ 'tir. Üçüncü bölümde ise Romer, Charles ve Lizzadro (1986, ss. 1001-1012) tarafından geliştirilen ve Duru (2002) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan ve geçerli, güvenilir olduğu ispatlanmış yardım yönelim ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçeğin en yüksek puanı 72'dir. Ölçek toplam puanları dikkate alındığında ölçek toplam puanı 1-18 olan katılımcılar "Bencil", 19-36 olan katılımcılar "Kendine Yeten", 37-54 olan katılımcılar "Alıp-Verici" ve 55-72 olan katılımcılar ise "Alturistik" kişilik tipi olarak belirlenmiştir (Romer, Charles ve Lizzadro, 1986, ss. 1001-1012; Duru, 2002, ss. 292-299).

Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmadaki veriler kişisel bilgi formu, sosyal hizmet uzmanları için empati ölçeği ve yardım yönelim ölçeği ile toplanan bilgilerle elde edilmiştir. Araştırma verilerine betimleyici istatistik yöntemi uygulanmış ve yüzdelik hesapları yapılmıştır.

Değişkenler arasında fark olup olmadığını ve anlamlılık düzeyini test etmek amacıyla değişkenlerin özelliklerine göre t- testi ve tek yönlü varyans analizi, değişkenler arasındaki etkileşimi belirlemek için Fisher'ın LSD testi yapılmıştır. Elde edilen nicel bilgiler SPSS 16 paket yazılım programı yardımıyla çözümlenmiştir. İstatistiklerde .05, .01 ve .001 düzeyinde anlamlılık kabul edilmiştir.

Bulgular ve Tartışma

Kullanılan empati ölçeği dikkate alındığında kadınların empati puan ortalamalarının (163,68), erkeklerin empati puan ortalamalarından (162,44) daha yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan bazı araştırmalara göre, yine kadınların erkeklere oranla daha yüksek empatik eğilim içinde oldukları görülmüştür (Miron, Otero ve Luengo, 1989, ss. 239-254; Duru, 2002, ss. 292-299; Austin, Evans, Goldwater ve Potter, 2005, ss. 1394-1405; Rueckert ve Naybar, 2008, ss. 162-167; Garaigordobil ve García de Galdeano, 2006, ss. 180-186; Litvack, Mcdougall ve Romney, 1997, ss. 303-324). Bazı araştırmalarda ise empatinin bileşenlerinden olan "duygusal empati" bileşeninde kadınların daha empatik davrandığı, "bilişsel

empati” bileşeninde ise erkeklerin daha empatik davrandığı sonucuna varılmıştır (Garaigordobil, 2009, ss. 217-235).

Araştırma bulgularına göre, katılımcıların cinsiyet dağılımı neredeyse eşit olarak dağılmıştır. Katılımcıların %52,5’i kadın, %37,5’i ise erkektir. Katılımcılar yaşlarına göre incelendiğinde yarısından biraz fazlası (%55,9) 22 ile 30 yaşları arasındadır. %28,5’i 31 ile 40 yaşları arasında, %13,9’u 41 ile 50 yaşları arasında, %1,7’si 51 yaş ve üstündedir. Çalışma süreleri de yaşlarına paralel olarak ilerlemektedir. Katılımcıların dörtte üçüne yakını (%70,8’i) çalışmalarının ilk 10 yılı içindedir. %19,3’ü 11 ile 20 yıl arasında, %9,2’si 21 ile 30 yıl arasında ve %0,7’si ise 31 yıldan daha fazla süredir sosyal hizmet alanında çalışmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları günlük müracaatçı sayılarına göre incelendiklerinde sosyal hizmet uzmanlarının %29,5’i günlük 1 ile 5 arasında müracaatçıyla, %22,7’si günlük 6 ile 10 arasında müracaatçıyla, %13,2’si günlük 11 ile 15 arasında müracaatçıyla, %11,2’si günlük 16 ile 20 arasında müracaatçıyla, %7,8’i günlük 21 ve daha fazla müracaatçıyla görüşürken, %15,6’sı müracaatçı görüşmesi yapmamaktadır. Katılımcılar çalıştıkları alanlara göre incelendiklerinde sosyal hizmet uzmanlarının neredeyse yarısına yakını (%44,1) tıbbi sosyal hizmet alanında, %22’si çocuk alanında, %9,5’i aile alanında, %8,5’i engelli alanında, %5,4’ü yaşlı alanında, %2,7’si adli sosyal hizmet alanında, %2,7’si akademik alanda, %2,7’si kadın alanında ve %2,4’ü ise afetlerde sosyal hizmet alanında görev yapmaktadır.

Tablo 1. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özellikleri

Özellikler	Sayı	%
Cinsiyet		
Kadın	155	52,5
Erkek	140	47,5
Yaş		
22-30 yıl	165	55,9
31-40 yıl	84	28,5
41-50 yıl	41	13,9
51 yıl ve üstü	5	1,7
Çalışma Süresi		
0-10 yıl	209	70,8
11-20 yıl	57	19,3
21-30 yıl	27	9,2

31 yıl ve üstü	2	0,7
Günlük Müracaatçı Sayısı		
0	46	15,6
1-5	87	29,5
6-10	67	22,7
11-15	39	13,2
16-20	33	11,2
21 ve üzeri	23	7,8
Çalıştıkları Alan		
Tıbbi Sosyal Hizmet	130	44,1
Çocuk	65	22,0
Aile	28	9,5
Yaşlı	16	5,4
Adli Sosyal Hizmet	8	2,7
Engelli	25	8,5
Kadın	8	2,7
Afetlerde Sosyal Hizmet	7	2,4
Akademik	8	2,7
Toplam	295	100

Araştırma bulgularına göre, kadınların yardım ölçeği puan ortalamalarının (42,84) erkeklerin yardım ölçeği puan ortalamalarından (42,19) daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre, kadınlar erkeklere göre daha fazla yardım etme davranışı göstermektedirler. Garaigordobil'in (2009) yapmış olduğu çalışmada da kadınların erkeklere oranla daha fazla yardım davranışı ve prososyal davranış gösterdiği saptanmıştır (ss. 217-235).

Araştırma bulgularına göre, sosyal hizmet uzmanlarının yaşları arttıkça empati ölçeği puan ortalamalarının da doğru orantılı bir şekilde arttığı görülmektedir. Ayrıca çalışma süreleri artan sosyal hizmet uzmanlarının da empati ölçeği puan ortalamaları artmaktadır. Bu durumda yaşlanmanın ve sosyal hizmet alanında çalışmanın empatik becerileri arttırdığı kanısına varılabilir. Yapılan bazı araştırmalarda yüz yüze iletişimin daha yoğun yaşandığı mesleklerde çalışanların daha fazla empatik davranış gösterdiği görülmüştür (Bayam, Dilbaz ve Şimşek, 1995, ss. 182-184; Aydın, 1996, ss. 25-50; Öz, 1992, ss. 2-9; Mlcak ve Zaskodna, 2008, ss. 201-216; İkiş, 2009, ss. 346-356; Pedersen, 2009, ss. 307-322; akt. Tuncay

ve İl, 2009, ss. 39-53). Bir yardım mesleği olan sosyal hizmet mesleği için de yüz yüze görüşme tekniklerinin empatik becerileri arttırdığı söylenebilir.

Araştırma bulguları dikkate alındığında sosyal hizmet uzmanlarının yaşları arttıkça yardım ölçeği puan ortalamalarının ters orantılı bir şekilde azaldığı görülmektedir. Bu durumun nedeninin sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı tükenmişlik olabileceği düşünülmektedir. Daley (1979), sosyal hizmet mesleğini tükenmişlik yaşayan diğer meslekler arasında görmüş ve tükenmişlik yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının birtakım özelliklerinden bahsetmiştir. Buna göre, tükenmişlik yaşayan bireyler, hizmet ettikleri kişilerle kendi özel yaşamları arasına katı bir sınır çizmektedirler. Yine hizmet ettikleri kişilerle aralarına fiziksel bir mesafe koymak amacıyla bu kişilerle mümkün olduğunca diyalog kurmaktan kaçınmaktadırlar. Buna ek olarak tükenmişlik hissi içerisinde olan çalışanların müracaatçılara katı bir biçimde davrandıkları ve bu kişilerin sorunlarını çözmektense “kitaba göre” hareket etmeyi yeğlediklerini ifade etmektedir (ss. 375-379). Buradan da anlaşılacağı üzere herhangi bir profesyonel destek almadan sosyal hizmet mesleğini yerine getiren sosyal hizmet uzmanlarının bir süre sonra tükenmişlik yaşama ihtimalinin olduğu ve tükenmişlik yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara alturistik bir yardım etme davranışı yerine, sınırlı bir yardım etme davranışı gösterdikleri kanısına varılabilir.

Akademik alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının empati ölçeği puan ortalaması diğer alanlarda çalışanlara göre belirgin bir şekilde fazladır. Bunun nedeninin akademik alanda okunan kaynakların fazlalığı ve lisansüstü eğitim gösterilebilir. En yüksek empati ölçeği puanının da akademik alanda çalışan bir sosyal hizmet uzmanına ait olması bu görüşü destekler niteliktedir. Yardım ölçeği puan ortalamasının en az olduğu alanlar ise yaşlılık ve akademik alan olarak görülmektedir. Bu durum akademik alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının daha az yardım etme davranışı gösterdiklerini ortaya koymaktadır. Bunun nedeninin akademik alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının herhangi bir müracaatçı görüşmesi yapmamasının olduğu düşünülmektedir. Yapılan çalışmalar, yaşlılık alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yaşlılık döneminde görülen psikiyatrik bozukluklar, organik bozukluklar ve yaşlıya yaşam becerilerini kazandırma konusunda kendilerini yetersiz hissettiklerini göstermektedir (Hamamcı ve Taşdemir, 2009, ss. 22-33). Bu durumun da sosyal hizmet uzmanlarının yardım becerilerini etkileyebileceği düşünülmektedir.

Araştırma bulgularına göre, lisans eğitimi sonrası kadın alanında eğitim alan sosyal hizmet uzmanlarının en yüksek empati ölçeği puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca kadın alanında çalışan ile lisansüstü eğitim alan sosyal hizmet uzmanlarının en yüksek yardım ölçeği puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Buna göre, kadın alanında çalışan ve eğitim alan sosyal hizmet uzmanlarının daha fazla empatik eğilim ve yardım etme davranışı gösterdikleri sonucuna varılabilir.

Araştırma kapsamına alınan ve lisans sonrası eğitim almayan sosyal hizmet uzmanlarının en düşük empati ölçeği puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca lisans sonrası eğitim almayan ve adli sosyal hizmet alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının en düşük yardım ölçeği puan ortalamalarına sahip olduğu görülmektedir. Buna göre, lisans sonrası eğitimin empati becerileri ve yardım etme davranışı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu görüşüne varılabilir. Yapılan bazı araştırmalara göre de eğitimin empatik eğilimi arttırdığı sonucuna varılmıştır (Salmon, 2003, ss. 167-173; Dereboy, Eskin, Gemalmaz, Gürel ve Harlak, 2005, ss. 83-89; Mete ve Gerçek, 2005, ss. 11-17; Tarrant vd., 2009, ss. 427-446; akt. Tuncay ve İl, 2009, ss. 39-53). Sosyal hizmet alanında empati çalışması yapan Erkan ve Duyan (2000, ss. 297-237), “Sosyal Hizmette Mülakat” dersinin öğrencilerin empatik anlayış düzeyinde artış sağladığını bulmuşlardır.

Araştırma bulgularına göre, “Şefkat Bağlamında Empati” alt ölçeğinin cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farka neden olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Elde edilen bu bulgular, kadın sosyal hizmet uzmanlarının erkek sosyal hizmet uzmanlarından daha fazla şefkat bağlamında empati kurduklarını göstermektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yaşlarının, yardım ölçeği toplam puanları üzerinde anlamlı bir farka neden olduğu görülmüştür ($p<0,01$). 22-30 yaşları arasındaki sosyal hizmet uzmanları ile 41-50 yaşları arasındaki sosyal hizmet uzmanlarının yardım ölçeği toplam puanları üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Sosyal hizmet uzmanlarının toplam çalışma sürelerinin, yardım ölçeği toplam puanları üzerinde de istatistiksel açıdan anlamlı bir farka neden olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Elde edilen bu bulgulara göre, 0-10 yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, 11-20 yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarından daha fazla yardım etme davranışı gösterdikleri bulunmuştur.

Sonuç ve Öneriler

Empatinin sosyal hizmet uygulamalarındaki önemi ve yardım etme davranışı üzerindeki etkisini konu alan çalışmalarda genellikle empatinin yardım etme davranışı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Duru (2002), yardım etme eğiliminin perspektif alma ve empatik ilgi ile pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca empatik eğilim düzeyi yükseldikçe yardım eğiliminin de yükseldiği görülmüştür (ss. 292-299). Bugüne kadar olan araştırmaların sonuçları empatik eğilimlerin yardım davranışlarını olumlu etkilediği şeklindedir (Fakouri, Fakouri ve Zucker, 1991, ss. 743-748; Watson, Biderman ve Savrie, 1994, ss. 701-724; Myrty ve Helkama, 2001, ss. 28-40; Eisenberg, Koller ve Zhou, 2001, ss. 518-534).

Sonuç olarak;

- Sosyal hizmet uzmanlarının empati becerilerinin yardım etme davranışları üzerinde anlamlı bir farklılığa yol açmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Ancak bazı sosyo-demografik bulguların yardım etme davranışları üzerinde anlamlı bir farklılığa yol açtığı görülmüştür. Buna göre sosyal hizmet uzmanlarının yaşlarının yardım ölçeği toplam puanları üzerinde $p<0,01$ düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığa neden olduğu, ancak empati ölçeği toplam puanları üzerinde farklılık yaratmadığı ($p>0,05$) görülmüştür.
- Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma sürelerinin yardım ölçeği toplam puanları üzerinde $p<0,05$ düzeyinde anlamlı bir farklılığa yol açtığı, ancak empati ölçeği toplam puanları üzerinde bir farklılığa ($p>0,05$) neden olmadığı saptanmıştır.
- Sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyetlerinin şefkat bağlamında empati davranışları üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığa ($p<0,05$) yol açtığı görülürken diğer empati alt ölçekleri olan onaylayıcı ve özenli işbirlikçi inceleme ile temel yardım ve duygusal destek üzerinde farklılığa ($p>0,05$) yol açmadığı görülmüştür.

Etkili iletişim tekniklerinden biri olan ve terapötik etkisi kanıtlanmış olan empati, sosyal hizmet uygulamalarında daha fazla yer almalıdır. Empatiyi kullanan sosyal hizmet uzmanı, müracaatçısı ile güvene dayalı bir yardım ilişkisini başlatmış olur. Sosyal hizmet uzmanı empati kurarak müracaatçısına “Seni anlıyorum”, “Sorununu anlayabiliyorum”, “Düşüncelerin ve duyguların benim için önemli”,

“Bana güvenebilirsin”, “Ben senin aradığın kişiyim” mesajlarını verir. Yardım ilişkisindeki bu büyük adım dikkate alındığında empatinin sosyal hizmet için önemi inkâr edilemez. Bu nedenle gerek sosyal hizmet eğitiminde gerekse hizmet içi eğitimlerde müracaatçısına yardım etmek isteyen sosyal hizmet uzmanlarının empati becerilerinin geliştirilmesi önemlidir.

Sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini iletişim becerileri ve empati konusunda geliştirmeleri ve vakaların tartışılabilceği toplantıların yapılması ve işlevsel hale getirilmesi gerekmektedir. Sosyal hizmet derneklerinin ve sosyal hizmet akademisyenlerinin katılımıyla sosyal hizmet uzmanlarına yönelik empati ile ilgili seminerler ve konferanslar düzenlenmelidir.

Sosyal hizmet okullarında empati konusunda özel derslerin konulması, hizmet içi eğitimlerde empatiye de yer verilmesi, sosyal hizmet alanında yeni empati çalışmalarının yapılması sosyal hizmet uzmanlarının etkili bir şekilde müracaatçılara yardımcı olabilmeleri için gereklidir.

Bundan sonra planlanacak çalışmalarda sosyal hizmet eğitiminin empati üzerindeki etkisi, düzenlenecek empati programlarının veya derslerinin sosyal hizmet uzmanlarının empati becerileri üzerindeki etkisi ve tükenmişlik yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının yardım etme davranışları üzerine etkisi araştırılabilir. Bu araştırma daha farklı meslek grupları üzerindeki ve bu mesleklerin aldıkları derslerin empati becerileri üzerindeki etkisi incelendiğinde farklı sonuçlar elde edilebilir. Bu sayede yardım ilişkisini kullanan diğer meslek elemanlarının empati becerilerinin gelişimi gözlemlenebilir. Sosyal hizmet ders müfredatının hazırlanmasında bu tür gelişimler göz önünde bulundurulabilir.

Kaynakça

- Austin, E., Evans, J. P., Goldwater, R. ve Potter, V. (2005). A preliminary study of emotional intelligence, empathy and exam performance in first year medical students. *Personality and Individual Differences*, 39, ss. 1395-1405.
- Aydın, A. (1996). *Empatik becerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Batson, C. D. (1990). How social an animal?: The human capacity for caring. *American Psychologist*, 45 (3), ss. 336-346.
- Bayam, G., Dilbaz, N. ve Şimşek, E. (1995). Üç farklı meslek grubunda empatik beceri düzeylerinin karşılaştırılması. *Kriz Dergisi*, 3(1-2), ss. 182-184.
- Carkhuff, R. R. (1969). *Helping & human relations; a primer lay and professional leaders. Vol. 1 selection and training*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Cooney, L. (1999). Hypnotherapy and sexual offenders: The first steps towards empathy and healing. *Journal of Heart Centered Therapies*, 3 (1), ss. 18-45.
- Daley, M. (1979). Burnout: Smoldering problem in protective services. *Social Work*, 24, ss. 375-379.
- Dereboy, Ç., Eskin, M., Gemalmaz, A., Gürel, S. ve Harlak, H. (2005). Tıp eğitiminde eşduyumu öğretmek. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 16(2), ss. 83-89.
- Dovidio, J.F. (2000). Prosocial behavior. A. Kazdin (Ed.), *Encyclopaedia of psychology*. Washington, DC: APA Press.
- Dökmen, Ü. (2008). *İletişim çatışmaları ve empati (14. Baskı)*. Ankara: Remzi Kitabevi.
- Duru, E. (2002). *Öğretmen adaylarında kişi-durum yaklaşımı bağlamında yardım etme davranışı eğilimi, empati ve düşünme stilleri ilişkisi ve bu değişkenlerin bazı psikososyal değişkenler açısından incelenmesi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Eisenberg, N., Koller, S. ve Zhou, Q. (2001). Brazilian adolescents' prosocial moral judgment and behavior: Relations to sympathy, perspective taking, gender role orientation and demographic characteristics. *Child Development*, 72(20), ss. 518-534.
- Erkan, G. ve Duyan, V. (2000). Sosyal hizmette mülakat dersinin öğrencilerin empatik anlayışına etkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 1(1), ss. 29-37.
- Fakouri, C., Fakouri, E. ve Zucker, B. K. (1991). Empathy; others-concept and prosocial orientations. *Perceptual and Motor Skills*, 72(30), ss. 743-748.

- Feldman, R. S. (1996). *Understanding psychology (10. Baskı)*. New York: Mc Graw-Hill.
- Garaigordobil, M. ve Garcia de Galdeano P. (2006). Empatía en niños de 10 a 12 años. *Psicothema*, 18(2), ss. 180-186.
- Garaigordobil, M. (2009). A comparative analysis of empathy in childhood and adolescence: Gender differences and associated socio-emotional variables. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(2), ss. 217-235.
- Guttman, H. A. ve Laporte, L. (2000). Empathy in families of women with borderline personality disorder, anorexia nervosa, and a control group. *Family Process*, 39(3), ss. 345-358.
- Hamamcı, Z. ve Taşdemir, H. S. (2009). Huzurevinde çalışan psikolog ve sosyal çalışmacıların mesleki yeterlilik düzeylerinin incelenmesi. 1. *Uluslararası eğitim araştırmaları kongre kitabı* (ss. 22-33). Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi.
- İkiz F. E. (2009). İlköğretim okullarında çalışan psikolojik danışmanların empati düzeylerinin incelenmesi. *İlköğretim Online*, 8(2), ss. 346-356.
- Kadushin, A. ve Kadushin, G. (1997). *The social work interview: A guide for human service professionals*. New York: Columbia University Press.
- Kalish, B. (1971). An experiment in the development of empathy in nursing students. *Nursing Research*, 20, ss. 202-211.
- King S. J. ve Holosko, M. J. (2012). The development and initial validation of the empathy scale for social workers. *Research on Social Work Practice*, 22(2), ss. 174-185.
- Litvack, M. W., McDougall, D. ve Romney, D. M. (1997). The structure of empathy during middle childhood and its relationship to prosocial behavior. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 123, ss. 303-324.
- Mete, S. ve Gerçek, E. (2005). PDÖ yöntemiyle eğitim gören hemşirelik öğrencilerinin empatik eğilim ve becerilerinin incelenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 9 (2), ss. 11-17.
- Mlcak, Z. ve Zaskodna, H. (2008) Analysis of relationships between prosocial tendencies, empathy, and the five-factor personality model in students of helping professions. *Studia Psychologica*, 50(2), ss. 201-216.
- Myyry, L. ve Helkama, K. (2001). University students' value priorities and emotional empathy. *Education Psychology*, 21(1), ss. 28-40.
- Miron, L., Otero, J. M. ve Luengo A. (1989). Empatía y conducta antisocial. *Análisis y Modificación de Conducta*, 15, ss. 239-254.

- Öz, F. (1992). *Hemşirelerin empatik iletişim becerisi ve eğilimine eğitimin etkisi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Pedersen, R. (2009). Empirical research on empathy in medicine - a critical review. *Patient Education and Counseling*, 76 (3), ss. 307-322.
- Platt, F. W. ve Platt, C. M. (1998). Empathy: A miracle or nothing at all. *Journal of Clinical Outcomes Management*, 5(2), ss. 126-143.
- Reynolds, W. J. ve Scott, B. (1999). Empathy: A crucial component of the helping relationship. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 6, ss. 363-370.
- Romer, D., Charles, G. L. ve Lizzadro, T. (1986). "A person-situation approach to altruistic behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(5), ss.1001-1012.
- Rueckert, L. ve Naybar, N. (2008). Gender differences in empathy: The role of the right hemisphere. *Brain and Cognition*, 67(2), ss. 162-167.
- Salmon, S. (2003). Teaching empathy: The peace curriculum. *Reclaiming Children and Youth: The Journal of Strength-based Interventions*, 12(3), ss. 167-173.
- Schultz, P. W. (2000). Empathizing with nature: The effects of perspective taking on concern for environmental issues. *Journal of Social Issues*, 56 (3), ss. 391-406.
- Smith, K. D., Keating, J. P. ve Stotland, E. (1989). Altruism reconsidered: The effect of denying feedback on a victim's status to empathic witnesses. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, ss. 641-650.
- Tarrant, M., Cottom, T. ve Dazeley, S. (2009) Social categorization and empathy for outgroup members. *British Journal of Social Psychology*, 48, ss. 427-446.
- Thakkar, B. M. ve Kanekar, S. (1989). Dispositional empathy and causal attribution as determinants of estimated willingness to help. *The Irish Journal of Psychology*, 10(3), ss. 381-387.
- Truax, C. (1961). *A scale for the measurement of accurate empathy* (Discussion paper 20). Wisconsin, Wisconsin Psychiatric Institute.
- Truax, C. (1970). Length of therapist response, accurate empathy and patient improvement. *Journal of Clinical Psychology*, 26, ss. 539-541.
- Tuncay, T. ve İl, S. (2009). Sosyal hizmet uygulamasında empatiyi yeniden düşünmek. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 20(2), ss. 39-53.
- Watson, R. J., Biderman, M. D. ve Sawrie, M. S. (1994). Empathy, sex role orientation, and narcissism. *Sex Roles: A Journal of Research*, 30 (9-10), ss. 701-724.