

## SOSYAL HİZMETTE MÜLAKAT DERSİNİN ÖĞRENCİLERİN EMPATİK ANLAYIŞINA ETKİSİ

Effects of Social Work  
Interview Course on the  
Empathic Understanding  
Levels of the Students

Gönül ERKAN

Veli DUYSAN

Prof. Dr. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Öğretim Üyesi

Yrd. Doç. Dr. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Öğretim Üyesi

Yazının Geldiği Gün: 10.09.1999

### ÖZET

*Empati müracaatçının duygu, düşünce ve davranış dünyasına hayali bir giriş olarak düşünülmektedir. Bu nedenle*

*empati sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarıyla ilişkilerinde oldukça önemlidir. Empatide sosyal hizmet uzmanları müracaatçının dünyasını sanki kendininmiş gibi hisseder; ancak bu tek başına yeterli değildir, çünkü empatik anlayışın müracaatçılara iletilmesi gereklidir. Bu araştırma, "Sosyal Hizmette Mülakat Dersi"nin öğrencilerin empatik anlayışlarına etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma verileri Dökmen tarafından geliştirilen Empatik Beceri Ölçeği kullanılarak elde edilmiştir. İlk ölçüm-son ölçüm arasındaki farkı belirlemek amacıyla eşleştirilmiş t-testinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda Sosyal Hizmette Mülakat Dersini alan öğrencilerin empati düzeyinin anlamlı bir düzeyde arttığı belirlenmiştir.*

**Anahtar Sözcükler:** Empati, sosyal hizmette mülakat

### SUMMARY

*Empathy is thought to be a consequence of imaginatively entering the client's world of feeling, thinking, and acting, so that it is very important in social workers' relations with the clients. In empathy, social workers feel the client's private world as if it were their own, but it is not enough for being empathic, because empathic understanding of the social workers need to be demonstrated to the clients. The main purpose of this study is to determine the effects of Social Work Interview Course on the empathic understanding levels of the students. A pretest-posttest design was used to evaluate the effectiveness of the course. In order to collect the data Empathic Skills Inventory was administered. Comparisons of pretest-posttest scores were analyzed by using paired sample paired t-tests. This study indicated that empathic understanding levels of the students that attended the Social Work Interview Course increased significantly.*

**Key Words:** Empathy, social work interview

## GİRİŞ

Sosyal hizmet mesleği kişi, grup ve topluma yardım etmeyi amaçlayan ancak bunu insan ilişkileri temeline dayandıran bir meslektir. İyi bir ilişkinin kurulmasında empatik anlayışın önemi çok fazladır. Görüşme sürecine katılanların uyumu ve sosyal mesafenin azalması iyi bir ilişkinin kanıtıdır. Mesleki ilişkide müracaatçının yaşamına ve duygularına uzak olmadığının gösterilmesi gerekir. Buna müracaatçının dünyasını paylaşma sonucunda kolayca ulaşılır. İnsanlara etkili bir şekilde yardım edilebilmesi, "güven ilişkisi"nin ve "çalışma bağı"nın oluşması ve sürdürülmesi için onlarla kurulan ilişkide temel ilişki değişkenleri şeklinde adlandırılacak kimi koşulların yerine getirilmesi gerektiği konusunda alanda güçlü bir oybirliği bulunmaktadır. Bunlar ilgi, içtenlik, samimiyet, olumlu bakış, koşulsuz kabul/sıcaklık ve doğru empatidir (Gleeson, 1990, 295-309; Lambert, Bergin, 1994, 143-189; Jong, Berg, 1998, 6).

Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarıyla mesleki ilişkilerinde onlara ilgi göstermesi, samimi olması, kabul edici olması tek başına yeterli değildir. Ayrıca onların dünyasını anlaması, aynı zamanda bu anlayışın doğurgularını görmesi ve bu anlayışını ona aktarması gereklidir. Bu da empati ile gerçekleştirilir. Kadushin ve Kadushin (1997)'in belirttiği üzere, empatik anlayışta uzman, bir müracaatçının iletişimindeki örtük ve gizlenmiş içeriğe de yanıt verir. Uzman, müracaatçının yaşadığının doğasını, bunun müracaatçı için anlamını, duyarlı ve doğru bir biçimde anlar ve müracaatçının dünyasını müracaatçının bakış açısıyla

bilşsel ve empatik bir biçimde anlar. Görüşmecinin gösterdiği duygusal empati müracaatçının nasıl hissettiğini yansıtır.

Empati ile müracaatçının duyguları ve düşünceleri anlaşılır. Uzmanın tepkileri "seninle birlikteyim" mesajını taşır ve müracaatçı tarafından ifade edilen anlam ve ruh haliyle uyumludur. Empatide müracaatçı için hissetmekten çok müracaatçı ile birlikte hissedilir. Empati, müracaatçının düşünce, duygu ve davranış dünyasına (Jong, Berg, 1998, 37) yani bir başkasının içsel yaşamına (Kadushin, Kadushin, 1997, 108) hayali olarak girebilmedir. Empati "müracaatçının özel dünyasını sanki sizinmiş gibi hissetmenizdir. Böyle bir durumda uzmanın "sanki", "miş gibi" özelliğini kaybetmemesi" ve "müracaatçının öfkesini, korkusunu ya da karmaşasını, onun içinde kaybolmaksızın hissetmesi" gerekir (Rogers, 1957, 95-103). Ancak empatik anlayış tek başına yeterli değildir, uzmanın müracaatçının durumunu doğru bir biçimde algıladığını ve hissettiğini aktarması da gereklidir. Bu aktarımın doğruluğu, müracaatçının "O, olayları tam benim hissettiğim gibi görebiliyor ve hissedebiliyor", "Olayları nasıl hissettiğimi değerlendirebiliyor", "Söylemeye zorlansam bile ne söylemek istediğimi fark edebiliyor" ifadelerini kullanması durumunda saptanabilir. Bu durum müracaatçıya uzmanın kendisini ve durumu anladığı duygusunu verir. Müracaatçı uzmana duygusal olarak daha yakın hisseder ve bu da ilişkiyi güçlendirir. Empati, yer değiştirme eylemi sonucunda, bir başkasının duygularına bilinçli bir farkındalık (conscious awareness) 'tır (Kadushin, Kadushin, 1997, 110).

Empati terimi henüz açık bir tanıma ulaşmamıştır ve anlaşılması güç bir niteliktir. Bir çok yazar empatiyi görüşmecinin müracaatçiyi, onun referans çerçevesinden ya da bakış açısından anlaması (Keefe, 1976, 10-14; Benjamin, 1987, 90-91; Kadushin, Kadushin, 1997, 108) ya da olayları müracaatçının gözüyle görmesi (Erkan, 1997, 18), dünyaya onun gözleriyle bakması (Voltan-Acar, 1994, 15), veya müracaatçiyi duygularıyla kavraması (Turan, 1999, 59) anlamında kullanmaktadır. Empatide yaşantının müracaatçı için anlamı ve önemi üzerinde odaklaşılır. Uygulayıcı kendi içsel hislerini kaybetmeden ya da müracaatçıdan bağımsız, ayrı bir kişi olarak, onun referans çerçevesini keşfetmeye ve anlamaya çalışır. Yani uzman, müracaatçının "kanalıdır" ve "nereden geldiğini bilir"; bir anlamda uzman "karşıdaki kişinin ayakta kalmasını sağlar". Yardım ilişkisinde bu yapılamazsa, yani empati kurulamazsa, açık olunması ve müracaatçıya yardım edebilecek başka birini bulması söylenmelidir (Benjamin, 1987, 108).

Kimileri empati terimini güçlü duygusal öğelere sahip bir işlemi işaret etmek için kullanmaktadır. Burada empati, sadece başkasının duygularını ve tutumlarını doğru bir biçimde algılamak değil, aynı zamanda uzman müracaatçının hissettiklerine karşılık gelen duyguları da harekete geçirmektir. Bu "karşıdaki gözleriyle görmek" ya da "karşıdaki kulaklarıyla duymak" değil, aynı zamanda objektifliğini kaybetmeden "karşıdaki kişinin yüreğiyle hissetmek" anlamına gelir.

Bunun için uygulayıcının müracaatçının dünyasına kontrollü duygusal

katılım yapabilme kapasitesine sahip olması, müracaatçının duygularına duyarlı olması, bu duyguların anlamını kavraması ve uygun bir biçimde tepkide bulunması gerekir. Bu uygulayıcının duygu düzeyinde olduğu kadar düşünce düzeyinde de iletişim kurması anlamındadır. Örneğin; aşırı kilolu olması nedeniyle kocasının kendisiyle sürekli dalga geçmesinden şikayetçi olan bir kadına, uygulayıcı: "İnciniyorsun, sözleriyle yaralanıyorsun" diyebilir. Yeni başlayan bir çok uygulayıcı ve bir çok deneyimli uygulayıcı için bu beceriyi geliştirmek ve kullanmak oldukça zorlayıcıdır. Bazı uygulayıcılar hiçbir zaman müracaatçılarla bu düzeyde ilişki kuramayabilir; bu becerinin olmayışı, alandaki birçok uygulayıcı tarafından yetersizlik olarak kabul edilir (Jong, Berg, 1998, 36).

Empatinin hem bilişsel (düşünmekte olduğun şeyi düşünüyorum) hem de duygusal (hissetmekte olduğun şeyi hissediyorum) boyutu olabilir. Görüşmecinin düşünceleri ve duyguları, görüşülen kişinin düşünceleri ve duygularıyla yankısını bulur. Bilişsel olarak, görüşmeci görüşülen kişinin rolünü üstlenir; duygusal olarak, duygular bulaşıcıdır. Görüşmeciler empatik tepkilerini şu ya da bu yolla görüşülen kişiye aktardığı zaman, onlar anlaşılma olduklarını hissediler ve bir bağa sahip olurlar.

Empatide müracaatçının yaşantısı sınıflanır ve kişisel yaşantı benzer hale getirilir, fakat empatik olmaya çalışırken uzmanın anımsadığı, durumun onda çağrıştırdığı konular, müracaatçının durumundan oldukça farklı olabilir. Ancak farklı durumların ortaya çıkardığı duygular benzer olabilir. Çocuk doğurma ve doktora

giriş sınavını geçme farklı olaylardır, ancak her ikisi de büyük bir zevk ve rahatlama duygusu ortaya çıkarabilir.

“Böyle bir durumda hissettiğim şeyler şunlardır; öyleyse karşımdaki kişinin hissettikleri de öyle olmalıdır” projeksiyonu empati için tehlikelidir. Görüşmeciler, kendi duyguları ile görülen kişiden kaynağını alan duyguları birbirinden ayırmak zorundadır (Kadushin, Kadushin, 1997, 111).

Bazı uygulayıcılar empatik ifadeleri “yürekten gelen” ifadeler olarak adlandırmaktadır. Uygulayıcılar bu tür empatik anlayışa ulaştıkça, müracaatçılara empatik ifadelerle yanıt vermeleri çok daha kolay hale gelmektedir. Böylece, alandaki birçok uygulayıcının ifade ettiği gibi, ne kadar çok sayıda uygulayıcı empatik ifadeler kullanırsa, o kadar çok sayıda müracaatçı kendisiyle ilgilenilmiş ve o ölçüde anlaşılmuş hissedecektir.

İnsanlarla iletişim kurmada empati çok önemlidir. Cüceloğlu (1995)'na göre içeriği ne olursa olsun, bir sorunu çözmek için insanların düşünce alışverişinde bulunmaları, bir başka deyişle, iletişim kurmaları gerekir. Uygarca konuşma ve tartışma becerisinin geliştirilmemiş olduğu toplumda, bir sorunu çözmek amacıyla başlatılan etkileşim, kısa sürede sürtüşme ve çatışmaya dönüşür.

Empati kurmak için kişinin karşısındaki kimsenin dünyasına girerek onun referans çerçevesinden bakması ve dünyanın ona göre nasıl olduğunu hissetmesi ve onun duygularını anlaması ve bu anlayışını karşısındakine iletmesi gerekmektedir. Ayrıca uzmanın sadece söylenenden değil aynı zamanda müracaatçının ifade ettiklerinden, verdiği ipuçların-

dan da yararlanması, farklı gibi görünen ifadeleri arasında bağ kurması gereklidir (Egan, 1997, 95). Ancak empatinin iletilmesi için hem sözel hem de sözel olmayan unsurların kullanılması gereklidir. Beden duruşu, jest ve yüz ifadeleri de empatik iletişimde çok önemlidir (Haase, Tepper, 1972, 417-424).

Empatik anlayışın iletilmesinde uzman müracaatçının söyledikleri şeylerin önemini anladığını gösterebilmek için özetleme yapabilir, deyimler kullanabilir; başını sallayabilir; sessiz kalabilir ya da ses tonundan yararlanabilir (Jong, Berg, 1998, 38). Bütün bunlara rağmen empatiyi iletmeye kimi sorunlarla da karşılaşmaktadır. Bunlar; (a) doğru empatiye erişmede başarısızlık, (b) yanlış anlama, (c) anlamış izlenimini verme, (d) papağan gibi tekrarlama, (e) danışanın gevelemesine izin verme (f) aceleci olma, (g) aynı yerde takılıp kalma, (h) empatik tutum ve aynı tonu yakalayamama, (ı) erken davranma, (i) uygun dil kullanamama, şeklinde sıralanabilir (Egan, 1997, 59-65; Kadushin, Kadushin 1997, 108-111).

Sosyal hizmet uzmanının doğru empatik tepkileri verebilmesi için; (a) müracaatçıdan gelen mesajları fiziksel ve psikolojik olarak dikkatle dinlemesi, (b) özellikle mesajın özünü veya temelini dinlemesi, (c) bu öz mesajlara kısa ama orta sıklıkta tepkide bulunması, ancak müracaatçının ilerlemesi için ona yer sağlayabilecek (onun tasdik etmesi, reddetmesi, açıklayabilmesi veya vurguyu değiştirmesi için) şekilde esnek ve geçici olması, (d) müracaatçıya karşı nazik olması ancak onun önemli konulardan uzaklaşmasına izin ver-

memesi, (e) herhangi birini seçmesi gerekmediği durumlarda, hem duyguya hem de içeriğe tepkide bulunması, (f) hassas konu ve duyguların ortaya konmasında aşamalı olarak hareket etmesi, (g) tepkide bulunduktan sonra tepkinin doğruluğunu onaylayacak ya da yalanlayacak i-puçlarına dikkat etmesi, (h) müracaatçının direnci ve kaygısı ile ilgili işaretlere dikkat edilmesi ve bunların kaynağını anlamaya çalışması gereklidir (Egan, 1997, 67).

Bunun yanı sıra duygusal ve negatif duyguları harekete geçirecek türde bir empati kurulması önerilmemektedir. "Bu sizi gerçekten incitiyor, bu sizin için yaşamınızdaki en cesaret kırıcı şey" gibi ifadelerin tekrarlanması pozitif değişme yerine, kişinin yaşamındaki çok az yarar sağlayan bölümlerini harekete geçirdiğini belirtmektedir. Müracaatçılar olayları ve bu olaylara verdikleri kişisel tepkileri açıklarken empatik anlayış gereklidir. Bu gibi durumlarda, bir müracaatçı bir ilişkideki zorlukları ve sıkıntıları açıklarken, empatik ifadelerin kullanılması önerilmektedir: "Şu an seninle onun arasındaki şeylerin pek iyi gitmediğini görebiliyorum" gibi. Bu ifadeden sonra müracaatçının zorluklarla karşılaştığı zaman güçlü yönlerini nasıl harekete geçirdiğini ortaya çıkarmak için çalışılabilir (Jong, Berg, 1998, 38).

Sonuç olarak; başkalarıyla empati kuranların onlara yardım etme ihtimali artmaktadır. Bir görüşe göre empati kuran kişi karşıdaki kişiyi anlar, onun sıkıntısını yaşar ve bu sıkıntıdan kurtulmak için ona yardım eder. Diğer bir görüşe göre ise, empati kurarak karşıdaki kişinin durumundan haberdar olan kişi sıkıntı-

daki kişiyi rahatlatmak için ona yardım eder (Dökmen, 1993, 119-154).

### ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırma, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu müfredatında yer alan Sosyal Hizmette Mülakat Dersinin öğrencilerin empatik anlayışlarına etkisini belirlemek amacıyla düzenlenmiştir.

### ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırma 1998-1999 öğretim yılında Sosyal Hizmette Mülakat dersini 2.01 şubesinden alan H.Ü. Sosyal Hizmetler Yüksekokulu ikinci sınıf öğrencileri üzerinde yapılmıştır.

Öğrencilerin empatik anlayış düzeylerini belirlemek için Empatik Beceri Ölçeği (EBÖ) kullanılmıştır (Dökmen, 1988, 155-190). EBÖ'de ev işlerinden şikayet eden bir evhanımı, miras sorunu nedeniyle amcası ve babası arasında kalmış bir genç, belli bir neden olmaksızın sıkıntı yaşayan bir kız, saçları ile ilgili bir problemi olan bir genç, doğum gününde annesinin kendisine aldığı hediye verirken söylediği söz ile ilgili sıkıntı yaşayan bir kız ile ders çalışmayan bir öğrenci ile ilgili altı farklı durum ve bu durumlara verilebilecek biri durumla ilgisiz olmak üzere on iki farklı tepki bulunmaktadır. Öğrencilerin bu durumları ve bunlara ait tepkilerin her birini okuduktan sonra, on iki tepkiden sorun sahibine söylemeyi tercih ettiği dört tepkiyi seçmektedir. Bu tepkilere ilişkin değerlerin toplamı öğrencinin EBÖ'den aldığı puanı göstermekte ve puanların yüksekliği empatik anlayışın yüksekliğine karşılık gelmektedir.

Empatik Beceri Ölçeği, derslerin başladığı ilk haftada Sosyal Hizmette Mülakat dersine katılan 2.01 şubesindeki 57 öğrenciye uygulanmıştır. İkinci uygulama ise dönemin bitimine bir hafta kala aynı şubedeki 46 öğrenci üzerinde yapılmıştır. İlk uygulamada yer alan ikinci uygulamaya katılmayan 11 öğrencinin verileri eşleştirilme yapılamaması nedeniyle değerlendirme dışında tutulmuştur.

Araştırmada ilk ölçüm ve ikinci ölçüm arasındaki farkı belirlemek amacıyla SPSS for Windows 8.0. programından yararlanılmış ve tek bir grup için iki değişkenin ortalamalarını karşı-

laştırarak amacıyla kullanılan eşleştirilmiş t-testi (paired samples t test) analizi yapılmıştır.

### BULGULAR ve YORUM

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular bir çizelge şeklinde düzenlenmiş ve buna ilişkin yorumlar aşağıda verilmiştir.

### Sosyal Hizmette Mülakat Dersi Öğrencilerinin EBÖ Puanına İlişkin Eşleştirilmiş t-testi Değerleri

Durum	n	$\bar{x}$	ss	t
1.Ölçüm	46	152,4783	23,1946	-10,409 *
2.Ölçüm	46	187,6957	17,5396	

\*  $p < 0.000001$

Çizelgeye bakıldığı zaman; araştırma kapsamına giren Sosyal Hizmette Mülakat Dersi öğrencilerinin empatik beceri ölçeğinden aldıkları puanlarda birinci ölçüm ve ikinci ölçüm arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın bulunduğu görülmektedir. Öğrencilerin EBÖ'den aldıkları puanlar, birinci ölçüme göre ortalama 35,21 puan artmıştır. Bu durum Sosyal Hizmette Mülakat dersine katılan öğrencilerin empatik anlayışlarının gelişmiş olduğunu göstermektedir. Bu bulgu Duyan (1996)'ın sosyal hizmet eğitiminde uygulamaları derslerin öğrencilerin empati kurma becerilerine etkisi ko-

nusunda yaptığı araştırmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Bu araştırmada Sosyal Hizmette Mülakat Dersi ile Blok 1 uygulamasının öğrencilerin empati kurma becerisine etkisi bakılmış ve aynı ölçme aracı kullanılmıştır. Araştırma kapsamına giren ve o dönem Sosyal Hizmette Mülakat dersini alan öğrencilerin ders başlangıcında EBÖ'den aldıkları puanların ortalaması 137,18 iken, ders sonunda bu puan 162,56'ya yükselmiştir. 1999 yılı öğrencilerinin empatik beceri ölçeğinden aldıkları puanlar 1996 yılı öğrencilerinininki ile karşılaştırıldığı zaman, bu öğrencilerin hem dersin

başlangıcında hem de sonunda yapılan ölçümlerde empatik beceri ölçüğünden aldıkları puanların daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Empatik anlayışın kazanılmasında ve geliştirilmesinde Sosyal Hizmetler Yüksekokulunda okutulan Sosyal Hizmette Mülakat Dersinin oldukça etkili olduğu görülmektedir. Bununla birlikte empatik anlayışın kazanılması ve bu anlayışın gelişmesinde sosyal hizmet eğitiminde yer alan diğer derslerin de etkisinin olabileceği düşünülebilir. Ancak sosyal hizmet eğitiminde birinci ve ikinci sınıflarda genel olarak temel ve mesleğe giriş niteliğindeki dersler verilmektedir. Öğrenciler bu dersler sırasında bir kavram olarak empati ile karşılaşmış olabilirler. Ancak Sosyal Hizmette Mülakat dersinde hem kuramsal hem de uygulamalı olarak işlenen konuların öğrencilerin empatik anlayışlarının gelişmesinde etkisinin önemli olduğu gözardı edilmemelidir. Bu nedenle öğrencilerin empatik anlayışlarına ilişkin olarak yapılan bu çalışmada diğer derslerin etkisine bakılmamış ve sadece empati kavramının yoğun bir şekilde işlendiği bu dersin etkisi araştırma konusu olarak ele alınmıştır.

Empatik anlayışın kazandırılmasında ve geliştirilmesinde Sosyal Hizmette Mülakat dersinin oldukça etkili olduğu anlaşılmıştır. Bunda derste işlenen konuların etkili olabileceği çok açıktır. Şöyle ki bu ders kapsamında; mülakat konusuna genel bir giriş yapıldıktan sonra; mülakatın tanımı ve nitelikleri; mülakat ile konuşma sohbet arasındaki ortak ve farklı yanlar, sosyal hizmet mülakatlarının diğer mülakatlardan farkı, sosyal hizmet mülakatlarının türleri, sosyal hizmet

yöntemlerinde kullanılan mülakat türleri, mülakatın alternatifleri ve limitlerini kapsayacak şekilde sosyal hizmette mülakat; mülakata başlama; başlangıç, gelişme ve sonlandırma evrelerini kapsayacak şekilde mülakatın evreleri; ilişki, temel iletişim varsayımları, olumlu ilişkinin öğeleri (müracaatçının kendi kendine karar vermesi, müracaatçıya ilgi duyma, müracaatçının kişiliğine saygı duyma, ön yargılardan kaçınma, empati, içtenlik ve gizlilik), doğru empati kurmayı engelleyen etmenler, realist olmayan tutum ve davranışları (transferans ve karşıt transferans) kapsayacak şekilde mülakatta müracaatçı-mülakatçı ilişkisi; mülakat için gerekli fiziksel koşullar; mülakat teknikleri (gözlem, dinleme, müracaatçının bulunduğu yerden başlama, konuşma, soru sorma ve soru türleri, müracaatçıdan gelen soruları cevaplandırma, liderlik, yansıtma, pekiştirme ve yorum vb.); çocuklarla mülakat; grup ve aile mülakatları; mülakatta kayıt tutma ve rapor yazma; mülakatçının eğitimi (konferansları izleme, uygulama çalışmaları, kayıtlardan yararlanma, gözlem yapma, rol yapma (role-playing), teyp kullanma, film gösterisi) ve örnek mülakat ve raporlar gibi konular işlenmektedir (Erkan, 1999).

Mesleki becerilerden biri olan empatik anlayışın kazandırılmasında eğitim tekniklerinden bilgi verme, yaşantı geçirme, rol oynama ve model olma önemli eğitim/öğretim teknikleri arasındadır. Bu tekniklerin bir arada kullanılması öğrencilerin empati kurma becerilerini geliştirmelerine katkıda bulunmaktadır. Sosyal hizmet öğrencileri üzerinde yapılan bu araştırma bu sonucu destekleyici niteliktedir.

**SONUÇ**

Bu çalışmada sosyal hizmet uzmanı müracaatçı ilişkisinde önemli olan unsurlardan sadece empati üzerinde durulmuştur. Ancak, müracaatçılarla yapılan çalışmalarda empatinin varlığının ya da yokluğunun, diğer becerilerden ayırmaksızın anlaşılması gereklidir. Müracaatçıların algılamalarına ilişkin olarak kullanılan sözsüz mesajlar, sözel ifadeler empatinin var olduğunu ya da olmadığını gösterir. Müracaatçı uygulayıcı etkileşiminin diğer boyutlarında olduğu gibi, empati birçok unsurdan sadece birisidir. Jong ve Berg müracaatçı uygulayıcı etkileşimini bir keke benzetmektedir. Kek pişirildikten sonra, şeker undan ayrılamaz. Ancak kekin lezzeti malzemenin iyi bir karışımına bağlıdır. Aynı şekilde, müracaatçı için etkileşimin lezzeti, büyük ölçüde uygulayıcı tarafından kullanılan becerilerin karışımına bağlıdır.

Öğrencilerin müracaatçılara empatik anlayış geliştirmelerine olanak sağlayan yaşantılarının çok az olması nedeniyle, müracaatçıların daha fazla dinlemeleri, sonuca hemen ulaşmamaları (hemen karar vermemeleri), yaptığı çıkarsamaların görüşülen kişi tarafından düzeltilmesine ve rehberliğine açık olmaları gerekir (Kadushin, Kadushin, 1997, 347).

Bu araştırma sonucunda öğrencilerin empatik anlayış düzeylerinin geliştiği görülmektedir. Bu durum öğrencilerin müracaatçıların içinde buldukları durumu daha iyi ve doğru bir şekilde anlayabilecekleri görüşünü desteklemektedir. İçinde bulunduğu durum iyi ve doğru bir şekilde anlaşılabilirse müracaatçıların o ölçüde değişime açık hale getirilebileceği düşünülebilir. Ancak bu görüşü paylaşmayan

kimi yazarlar da bulunmaktadır. Örneğin Gendlin ve Rychlak (1970), empati ve içtenlik gibi "kişilerarası şefkatli ilişkiler" olmaksızın, davranış değiştirme programlarının başarılı olması ve davranışçı yaklaşımla müracaatçının sağlık ve mutluluğunu sağlayabilmesi nedeniyle empati eğitimine gerçekten gerek olmadığını ileri sürmektedir. London (1972) bu şekilde "ideolojik" ifadelerin yararsız olduğunu ve yardım mesleklerinde çoğulcu bir teknolojiye gerek olduğuna inanmaktadır. Egan (1997) ise doğru empati ve içtenliğe değer verilmeyen bir toplumda yaşamaktan nefret ettiğini, anlayış ve içtenliği lüks bir harcama olarak gören toplumların yazık ettiğini ve doğru empati ve içtenliğin uzmanlaşması zor ve güçlü etkisi olan beceriler olduğunu ifade etmektedir.

Sonuç olarak empatinin karmaşık bir kavram olduğunu belirtmemiz gerekir. Çeşitli araştırmalarda doğru empatinin önemi vurgulanmakla birlikte, empatinin müracaatçılar üzerindeki etkilerinin farklı olduğu vurgulanmaktadır. Bu nedenle genelde empati kavramı ve bunun müracaatçıları üzerindeki etkileri konusunda yeni araştırmaların yapılmasının uygun olacağı düşünülmektedir.

**KAYNAKÇA**

BENJAMIN, A. *The Helping Interview*, Boston: Houghton Mifflin Company, 1987.

CÜCELOĞLU, D. *Yeniden İnsan İnsana*, İstanbul: Remzi Kitabevi, 1995.

DÖKMEN, Ü. "Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi ve Psikodrama İle Geliştirilmesi", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, C. 21, S. 1-2, 1988, s. 155-190.

- DÖKMEN, Ü. **İletişim Çatışmaları ve Empati**. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 1993.
- DUYAN, V. "Sosyal Hizmet Eğitiminde Uygulamalı Derslerin Öğrencilerin Empati Kurma Becerilerine Etkisi: SHY Blok Uygulama I Örneği". **35. Kuruluş Yılı Kutlaması ve Sosyal Hizmet Sempozyumu 96**. Ankara: 1996.
- EGAN, G. **Psikolojik Danışmaya Giriş**, Çev: F. Akkoyun, V. Duyan, B. Eylen, F. Korkut. Ankara: 1997.
- ERKAN, G. **Sosyal Hizmette Mülakat**, Ankara: 1997.
- ERKAN, G. "Sosyal Hizmette Mülakat Dersi Anahattı". Basılmamış Materyal, Ankara: 1999.
- GENDLIN, E. T., J. F. Rychlak, "Psychotherapeutic Processes", **Annual Review of Psychology**, N. 21, 1970, p. 155-190.
- GLEESON, J. P. "Engaging Students in Practice Evaluation: Defining and Monitoring Critical Initial Interview Components", **Journal of Social Work Education**, N. 3, 1990, p. 295-309.
- HAASE, R. F., D. T. TEPPER, "Nonverbal Components of Empathic Communication", **Journal of Counseling Psychology**, V. 19, N. 5, 1972, p. 417-424.
- JONG, P. D., I. K. BERG. **Interviewing for Solutions**, California, Pacific Grove: Brooks/Cole Com., 1998.
- KADUSHİN, A., G. KADUSHİN. **The Social Work Interview**, New York: Columbia University Press, Fourth Edition, 1997.
- KEEFE, T. "Empathy: The Critical Skill", **Social Work**, N. 21, 1976, p. 10-14.
- LAMBERT, M. J., A. E. BERGIN. "The Effectiveness of Psychotherapy". A. E. Bergin ve S. L. Garfield (Eds), **Handbook of Psychotherapy and Behavior Change**. 4<sup>th</sup> ed., New York: Wiley, 1994, p. 143-189.
- LONDON, P. "The End of Ideology in Behavior Modification", **American Psychologist**, N. 27, 1972, p. 913-920.
- ROGERS, C. R. "The Necessary and Sufficient Conditions for Therapeutic Personality Change", **Journal of Counseling Psychology**, N. 21, 1957, p. 95-103.
- TURAN, N. **Sosyal Kişisel Çalışma (Birey ve Aile İçin Sosyal Hizmet)**, Ed. Veli Duyan, Ankara: 1999.
- VOLTAN-ACAR, N. **Terapötik İletişim**, Ankara: 1994.
- \*