



**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**



**SOSYAL HİZMET UYGULAMALARINDA EMPATİNİN
ÖNEMİ VE YARDIM İLİŞKİSİNE ETKİSİ**

Ergün HASGÜL

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

Doç.Dr. Ayşe Sezen SERPEN

2013 - ANKARA

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**SOSYAL HİZMET UYGULAMALARINDA EMPATİNİN
ÖNEMİ VE YARDIM İLİŞKİSİNE ETKİSİ**

Ergün HASGÜL

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

Doç.Dr. Ayşe Sezen SERPEN

2013 - ANKARA

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı
çerçevesinde yürütölmüş olan bu çalışma, aşğıdaki jüri tarafından Yüksek
Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi: 25.12.2013

Prof.Dr. Veli DUYAN
Ankara Üniversitesi
Jüri Başkanı

Doç.Dr. Ayşe Sezen SERPEN
Ankara Üniversitesi
(Danışman)

Doç.Dr. Eda PURUTÇUOĞLU
Ankara Üniversitesi

Yrd.Doç.Dr. İshak AYDEMİR
Turgut Özal Üniversitesi

Yrd.Doç.Dr. Emrah AKBAŞ
Yıldırım Beyazıt Üniversitesi

İçindekiler

İç Kapak	i
Kabul ve Onay	ii
İçindekiler	iii
Önsöz	vi
Çizelgeler	vii
1.GİRİŞ	1
1.1. KURAMSAL TEMELLER	3
1.1.1. Empatinin Tanımı ve Tarihçesi	3
1.1.1.1. Empati ile Karıştırılan Kavramlar	7
1.1.1.1.1 Sempati	7
1.1.1.1.2. Özdeşleşme	8
1.1.1.1.3. İçgörü	9
1.1.1.1.4. Sezgisel Tanı	9
1.1.1.2. Empati ile İlgili Yaklaşımlar	10
1.1.1.3. Aşamalı Empati Sınıflaması ve Empatik Tepki Düzeyleri	11
1.1.2. Yardım Etme Davranışı	15
1.1.3. Empati ve Yardım İlişkisi	16
1.1.4. Sosyal Hizmet İçin Empatinin Önemi	20
1.1.4.1. Empati’de Sosyal Hizmet Modelleri	23
1.1.5. Empati ile İlgili Alanyazın Araştırması	27
1.1.6. Araştırmanın Amacı	32
1.1.7. Araştırmanın Önemi	32
1.1.8. Araştırmanın Sınırlılıkları	33
1.1.9. Tanımlar	33

2. GEREÇ VE YÖNTEM	35
2.1. Araştırmanın Evreni, Örneklem Yöntemi ve Örneklem Seçimi	35
2.2. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları	36
2.2.1. Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Empati Ölçeğine Geçerlik ve Güvenirlik Analizinin Uygulanması	37
2.3. Verilerin Değerlendirilmesi	40
3. BULGULAR	42
3.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	42
3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Empati Becerilerine İlişkin Bulgular	48
3.2.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bazı Sosyo-Demografik Özellikleri ile Empati Puan Ortalamalarının ve Standart Sapmalarının İncelenmesi	49
3.2.2. Şefkat Bağlamında Empati	52
3.2.3. Onaylayıcı ve Özenli, İşbirlikçi İnceleme	55
3.2.4. Temel Yardım ve Duygusal Destek	57
3.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelimlerine İlişkin Bulgular..	59
3.3.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bazı Sosyo-Demografik Özellikleri ile Yardım Yönelim Ölçeği Puan Ortalamalarının ve Standart Sapmalarının İncelenmesi	68
3.3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelimi Kişilik Tiplerinin Bazı Sosyo- Demografik Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi	71
3.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Empati Becerileri ve Yardım Yönelimlerinin Bazı Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi, t-testi ve ANOVA Sonuçları.	76
4. TARTIŞMA	81
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	85
ÖZET	89
SUMMARY	91

KAYNAKLAR	93
EKLER	103
İZİNLER	109
ÖZGEÇMİŞ	110

ÖNSÖZ

Araştırma Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin Önemi ve Yardım Etme Davranışı Üzerindeki Etkisini incelemek amacıyla ve empatinin sosyal hizmet uygulamalarında kullanımına katkı sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Araştırmanın başlangıcından bugüne dek geçen süre zarfında çok değerli emeğini, enerjisini, zamanını, danışmanlığını ve anlayışını benden esirgemeyen Sayın Doç. Dr. Ayşe Sezen SERPEN'e;

İş hayatım, lisans ve yüksek lisans eğitimim boyunca benden desteğini hiçbir şekilde esirgemeyen Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Başkanı Sayın Prof.Dr. Veli DUYAN'a;

Yüksek lisans tezim süresince desteklerini esirgemeyen arkadaşlarım Selami TOPUZ, Esra KILIÇ, Özlem Ceyda DOĞANÇAY ve Dr. Mehmet KARAHAN'a;

Araştırmanın veri toplama aşamasında samimi bir şekilde sorularımı yanıtlayan Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'ne üye meslektaşlarıma;

Bu süre zarfında benden anlayışlarını ve hoşgörülerini esirgemeyen maddi ve manevi destekleriyle hayatımın her evresinde yanımda olan Babam Osman, Annem Nihal, Abim Engin ve Kardeşim Ayşenur HASGÜL'e;

Teşekkür Ederim.

ÇİZELGELER

Çizelge 1.1. Sosyal Hizmette Empati Modeli	24
Çizelge 1.2. Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatinin Kavramsal Çerçevesi	25
Çizelge 2.1. Şefkat Bağlamında Sosyal Hizmet İçin Empati Alt Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi ve Madde Analiz Sonuçları	38
Çizelge 2.2. Onaylayıcı, Özenli, İşbirlikçi Bağlamda Sosyal Hizmet İçin Empati Alt Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi ve Madde Analiz Sonuçları	39
Çizelge 2.3. Yardım ve Duygusal Destek Bağlamında Sosyal Hizmet İçin Empati Alt Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi ve Madde Analiz Sonuçları	40
Çizelge 3.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşadıkları Şehirlere Göre Dağılımları	42
Çizelge 3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımları	44
Çizelge 3.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Kurumlara Göre Dağılımları	45
Çizelge 3.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımları	45
Çizelge 3.5. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mezun Oldukları Üniversitelere Göre Dağılımları	46
Çizelge 3.6. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Alanları ile İlgili Aldıkları Eğitimlere Göre Dağılımları	46
Çizelge 3.7. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları	47
Çizelge 3.8. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşlarına Göre Dağılımları	47
Çizelge 3.9. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Günlük Görüşme Yaptıkları Müracaatçı Sayılarına Göre Dağılımları	48
Çizelge 3.10. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Alanlara Göre Dağılımları	48

Çizelge 3.11. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyetlerine Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları	49
Çizelge 3.12. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşlarına Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları	50
Çizelge 3.13. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Sürelerine Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları	50
Çizelge 3.14. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Alanlarına Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları	51
Çizelge 3.15. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Lisans Sonrası Eğitim Alıp-Almama Durumlarına Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları	52
Çizelge 3.16. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Şefkat Bağlamında Empati Düzeyleri Alt Ölçeği	54
Çizelge 3.17. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Onaylayıcı ve Özenli, İşbirlikçi İnceleme Düzeyleri Alt Ölçeği	55
Çizelge 3.18. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Temel Yardım ve Duygusal Destek Düzeyleri Alt Ölçeği	58
Çizelge 3.19. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelim Modeli Alt Ölçeği	60
Çizelge 3.20. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyetlerine Göre Yardım Yönelim Ölçeği Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları	68
Çizelge 3.21. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşlarına Göre Yardım Yönelim Ölçeği Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları	68
Çizelge 3.22. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Sürelerine Göre Yardım Yönelim Ölçeği Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları	69
Çizelge 3.23. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Alanlarına Göre Yardım Yönelim Ölçeği Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları	70

Çizelge 3.24. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Lisans Sonrası Eğitim Alıp-Almama Durumlarına Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları	70
Çizelge 3.25. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelimi Kişilik Tiplerinin Cinsiyete Göre Dağılımı	71
Çizelge 3.26. Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tiplerinin Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	72
Çizelge 3.27. Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tiplerinin Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşlarına Göre Dağılımı	73
Çizelge 3.28. Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tiplerinin Sosyal Hizmet Uzmanlarının Günlük Müracaatçı Sayılara Göre Dağılımı	74
Çizelge 3.29. Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tiplerinin Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Alanlarına Göre Dağılımı	75
Çizelge 3.30. Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tiplerinin Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Alanlara Göre Dağılımı	76
Çizelge 3.31. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyetlerine Göre T-testi Sonuçları	77
Çizelge 3.32. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşlarına Göre ANOVA Sonuçları	78
Çizelge 3.33. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Sürelerine Göre ANOVA Sonuçları	79

1. GİRİŞ

Her insan toplumun bir parçasıdır ve bütün insanlar toplum içindeki insanlarla etkileşim içinde olan ve sürekli gelişim gösteren sosyal varlıklardır. İnsanların bu gelişimleri ile birlikte kişilikleri oluşur. Bu süreçte içinde bulundukları toplumun normlarının ve değerlerinin büyük etkisi vardır. İnsanların görüşlerine ve düşüncelerine saygılı ve hoşgörülü olmayı öğrenmeleri de bu sürecin bir parçasıdır. Geliştirilen yeni iletişim becerileri hem bireyin ve toplumun yaşamına zenginlik ve saygınlık getirecek, hem de kişilerarası sağlıklı ilişkilerin oluşmasını sağlayacaktır (Cüceloğlu, 1993).

Bireylerin sosyal işlevselliklerini artırarak 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. Bu gelişim ve devamlılık için değişim gereklidir. Sosyal değişim ajanı olarak, sosyal hizmet müdahalesini gerçekleştirecek sosyal hizmet uzmanının bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanı sorumluluk alabilen, farklılıklara saygı gösteren ve onları dikkate alan, eleştirel düşünebilen, sözlü ve sözsüz iletişim becerilerini kullanabilen, danışanın duygularını anlayabilen, empati kurabilen bir meslek elemanıdır. Değerlenen bu özellikleri etkili bir şekilde kullanan sosyal hizmet uzmanı yardım ilişkisini başlatmış olur.

İnsanların sahip oldukları farklılıklar nedeniyle çevresel koşulların ve içinde bulundukları sistemlerin etkisi kişiden kişiye değişmektedir. Bu koşullar ve içinde bulunulan sistemler ve insanın diğer gelişimsel özellikleri bazen sorunlar ortaya çıkarabilmektedir. Kimi insanlar karşılaştığı sorunları kendileri çözebilirken kimileri ise profesyonel bir desteğe ihtiyaç duymaktadır. Sosyal hizmet uzmanı bu tür bir ilişkide danışman olabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanı kendisini müracaatçının yerine koyabilmeli, onun sorunlarına profesyonel bir gözle bakabilmeli, yani empati kurabilmelidir. Empati “bir insanın kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun

duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde anlaması” olarak tanımlanır. Sosyal hizmet uzmanı bu tekniği kullanırken danışanın bakış açısını kullanır. Onun dünyasından soruna bakmaya çalışır. Tabi bunu yaparken onun dünyasını bilmesi gerekmektedir. Yani danışanın çevresel faktörleri bilinmeli ve tanınmalıdır. Danışanın rolünde bir süre kaldıktan sonra yeniden kendi rolüne geri dönebilmelidir. Yani o kişiye benzememeli, onunla özdeşleşmemeli, sempati duymamalı ve ona hak vermemelidir. Bu teknikle danışanın duygu ve düşüncelerini daha iyi anlayabilir.

Kimi zaman sempati ve özdeşim ile karıştırılan empatinin öneminin anlaşılması yardım ilişkisinin söz konusu olduğu her meslekte olduğu gibi sosyal hizmet mesleği için de önemlidir. Sosyal hizmet uzmanı empatiyi diğer iletişim becerileriyle birleştirip etkili bir şekilde kullanabilmelidir. Empati becerilerinin gelişmesinin sosyal hizmet uzmanının yardım etme davranışı üzerinde etkili olabileceği düşünüldüğünden, bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının empati becerilerinin yardım etme davranışı üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

1.1. KURAMSAL TEMELLER

Araştırmanın bu bölümünde empatinin tanımına ve tarihçesine, empati ile karıştırılan kavramlara, empati ile ilgili yaklaşımlara, aşamalı empati sınıflamasına, empatik tepki düzeylerine, yardım etme davranışına, empati ve yardım davranışı arasındaki ilişkiye, sosyal hizmet için empatinin önemine, empati’de sosyal hizmet modellerine, empati ile ilgili alanyazın araştırmasına, araştırmanın amacına, önemine, sınırlılıklarına, gerekli olduğu düşünülen bazı tanımlara değinilmiştir. Bu başlıklar altında araştırmamızın amacına uygun bir şekilde empatinin kavramsal gelişimine, sosyal hizmet için neden önemli olduğuna ve yardım davranışı üzerindeki etkisi konusunda bilgi verilmiştir.

1.1.1. Empatinin Tanımı ve Tarihçesi

Empati kavramı günümüze gelene kadar birtakım değişimlere uğramıştır. İlk olarak Alman psikolog Tpedor Lipps “bir kişinin kendisini karşısındaki sanat eserine yansıtma ve bu şekilde eseri anlama çabasına” “einfühlung” adını vermiştir(Loannidou ve Konstantikaki, 2008). Lipps yaptığı araştırmalar sonucunda “einfühlung” sayesinde insanların da anlaşılabilirliğini öne sürmüştür.

1909 yılında ise Titchener, “einfühlung” terimini eski Yunanca’daki “empathia” terimini kullanarak İngilizce’ye çevirmiştir. Yunanca’da içine (em) algılama (patheia) anlamına gelen bu kavram bilim dünyasına bu haliyle girmeye başlamıştır.

Empati tanım olarak ise “bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır”. Basit gibi görünen bu tanımın gerisinde pek çok kuramsal öge bulunmaktadır ve belki de bu yüzden söz konusu tanıma ulaşılması oldukça zaman almıştır (Dökmen, 1994).

Batson ve arkadaşlarına (1987) göre empati tanımları tarihte üç aşamadan geçmiştir. Bu aşamalar sırasıyla 1950’lerin sonlarına kadar, empati bilişsel nitelikli bir kavram

olarak ele alınmış, “empati ölçümü” adı altında daha çok kişilerin birbirlerinin kişilik özelliklerini nasıl algıladıkları ölçülmüştür. 1960’lı yıllarda empatinin bilişsel boyutunun yanı sıra duygusal boyutu da önem kazanmıştır. Bu yıllarda, bir kişinin karşısındaki kişi gibi hissetmesi, empati olarak kabul görmüştür. 1970’lerde ise son aşamaya geçilmiştir. Bu yıllarda empati bir kişinin belirli bir duygusunu anlamaya ve durumu ona iletmeye empati adı verilmiştir.

Empati denildiğinde akla ilk gelen isim Carl Rogers’dır. Carl Rogers empati ve iletişim üzerine yaptığı çalışmalarla bilinmektedir. Meslek yaşamı boyunca empatiyi çeşitli şekillerde tanımlayan Rogers’ın, geçici olarak danışanın hayatını yaşamak olarak tanımladığı empati; terapistin danışanın korktuğu unsurlara korkmadan yeni bir bakışla baktığını ona iletebilmesini içerir.

Ayrıca Rogers yaptığı araştırmalar sonucunda empati ile ilgili şu bulgulara vardıklarını belirtmiştir:

- İdeal bir terapist her şeyden önce empattır.
- Empati, kendini ifade etme ve sürecin ilerlemesi ile ilişkilidir.
- İlişkinin başındaki empati, daha sonraki başarıyı belirler.
- Başarılı terapide, danışan kişi çok miktarda empati ile karşılaşmaktadır.
- Empatik anlayış, terapist tarafından verilmekte, danışan kimse tarafından sağlanmamaktadır.
- Daha deneyimli terapistler, daha empatik olabilmektedirler.
- Empati, terapi ilişkisinde gözlenen özel bir durumdur ve terapistler yardımsever arkadaşına göre daha çok empatik olmaktadır.
- Daha düzenli kişilik bütünlüğü olan terapistler, daha çok empatik olabilmektedirler.
- Deneyimli terapistler, çoğu kez empatik olmayabilmektedirler.
- Danışanlar, empatinin derecesini terapistlere göre daha iyi değerlendirebilmektedirler.
- Zeki olmak ve tanılayıcı algılama, empati ile göreceli değildir.
- Empatik varoluş şekli, empatik kimselerden öğrenilebilir (Rogers,1975).

Empati ile ilgili bir başka tanımda ise Kohut (1959); empatinin, bir bilgi toplama, veri derleme işlemi olduğunu, doğru ya da yanlış, merhametin ya da düşmanlığın hizmetinde olabileceğini, empatinin hiçbir zaman tek başına destekleyici ya da terapötik olmadığını söylemiştir. “Başka bir deyişle, bir annenin empatisi doğru ve keskin de olsa, amaçları sevgi dolu da olsa, çocuğunun kendilik nesnesi ihtiyaçlarını tatmin eden empatisi değildir.” Bunu yapan, eylemleri, çocuğa verdiği tepkilerdir. “Empati, annenin çocuğun kendilik nesnesi olarak uygun biçimde işlev görmesi için bir ön koşuldur”.

La Monica (1981) için empati; müracaatçının dünyasında, onun duygularında bir odak noktayı ifade eder. Yardım eden kişinin müracaatçıyı anlamak için iletişim kurarak onun dünyasını doğru bir şekilde algılamasını içerir. Ve yardımcının anladığını müracaatçının algılaması ile gerçekleşir.

Patterson ise (1973), bir terapistin empatik anlayış tutumunu nasıl gerçekleştirebileceğini anlatırken üç unsura dikkati çekmektedir. Ona göre empati;

- a. Terapistin danışan kimsenin içrel referans çerçevesini doğru olarak algılaması,
- b. O kimsenin içrel referans çerçevesindeki duygusal unsurları ve onun verdiği anlamı aynı tutarak, onun içrel referans çerçevesini kendisi o kimse <<imiş gibi>> yaşaması ve
- c. Bu <<imiş gibi>> olma koşulunu da hiç bir zaman hatırdan çıkarmadan yaşadığı algılamadır.

Dökmen (2009) bir insanın karşısındaki kişi ile empati kurması için gereken öğeleri şu şekilde sıralamıştır:

- a) Empati kuracak kişi kendisini karşısındakinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. Başka bir deyişle empati kurmak isteyen kişinin karşısındaki kişinin fenomenolojik alanına girmesi gerekir. Fenomenolojik alan ile her insanın bir fenomenolojik alanının var olduğu ve her insanın gerek kendisini

gerekse çevresini kendisine özgü biçimde algıladığı kastedilmektedir. Kişinin bu algısal yaşantısı tamamen kendisine özgüdür.

- b) Empatinin kurulmuş sayılabilmesi için, bir kişinin karşısındaki insanın duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamış olması gerekmektedir. Empatiyi tanımlarken bu nokta vurgulandığında, empatinin iki bileşkesinden söz edilmiş olmaktadır. Bunlar empatinin bilişsel ve duygusal bileşenleridir. Karşısındaki insanın rolüne girerek onun ne düşündüğünün anlaşılması bilişsek nitelikli bir etkinlik, karşıdaki insanın hissettiklerinin aynısını hissetmek ise duygusal bir etkinlik olmaktadır. Bilişsek olarak anlama, duygusal olarak anlamanın ön şartıdır.
- c) Empati tanımındaki son öge ise, empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın, karşıdaki kişiye iletilmemiş davranışdır. Karşıdaki kişinin duyguları ve düşünceleri tam olarak anlaşılabilirse bile, eğer anlaşıldığı ona ifade edilmezse empati kurma süreci tamamlanmış sayılmamaktadır.

Ford ise (1979) empatiyi, “benmerkezcilikten uzak davranış” olarak tanımlamaktadır. Ford’a göre üç tür benmerkezcilik vardır; bunlar şöyle sıralanabilir:

- a) Görsel/uzaysal benmerkezcilik
- b) Bilişsel benmerkezcilik
- c) Duygusal benmerkezcilik

Söz konusu benmerkezcilik türlerine sahip olanlar, nesnelere ve başka insanlara ilişkin gerçekleri fark etmede, diğer insanların rolüne girmekte güçlük çekerler. Böyle olunca da diğer insanların bakış açılarını, neler düşündüklerini ve hissettiklerini yeterince anlayamazlar (Öner, 2001).

Barker (1999) sosyal hizmet sözlüğünde empatinin tanımını şu şekilde vermiştir: “Başka bir kişinin, duygusal durumunu ve düşüncelerini fark etmeyi, anlamayı, deneyimlemeyi ve bunlara yanıt vermeyi içerir.”

Tarihsel süreçte pek çok kez değişen empati tanımlarından adı empati ile özdeşleşen Carl Rogers'ın tanımının hala güncelliğini koruduğunu söylememiz mümkündür. Türkiye'de bu alandaki çalışmaları ile adını duyuran Üstün Dökmen'in de empati ile ilgili tanımları bulunmaktadır. Tüm bu tanımlardan yola çıkarak empatiyi tanımlarsak; "Empati, kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, onun bakış açısıyla olaylara bakması, kendi profesyonel bakış açısıyla olayları doğru bir şekilde yorumlaması ve bunu karşısındaki kişiye sözlü ve sözsüz olarak iletebilmesidir" diyebiliriz. Bunu yapabilen kişi karşısındakine seni anlıyorum, bana güvenebilirsin mesajı vermektedir. Bu tanımda üç aşamanın gerçekleşmesi gerekmektedir. Birinci aşamada kişi kendisini karşısındaki kişinin yerine koyar, ikinci aşamada karşısındaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlar ve üçüncü aşamada kişi anladıklarını karşısındaki kişiye aktarır. Bu üç aşamanın birbiri için önkoşul olmasıyla birlikte gerçekleştiği takdirde empati kurulmuş olur.

1.1.1.1. Empati ile Karıştırılan Kavramlar

Geçmişten günümüze gelişerek ve değişerek gelen empati bir takım terimlerle karıştırılmaktadır. Bu bölümde empatiyle en fazla karıştırılan "Sempati", "Özdeşleşme", "İçgörü" ve "Sezgisel Tanı" kavramlarına yer verilmiştir.

1.1.1.1.1. Sempati

Eski Yunancadaki "sympatheia" teriminden İngilizceye "sympathy" olarak aktarılan terimin kelime anlamı, "birisiyle birlikte acı çekmek"tir. İlk olarak 18. Yüzyılın ortalarında David Hume ve Adam Smith tarafından inceleme konusu yapılan sempati, içinde bulunduğumuz yüzyılda psikoloji kapsamında, daha çok sosyal psikoloji alanında ele alınmıştır. Bugün psikoterapi/psikolojik danışma alanında sempati, özellikle empati kavramının yanlış anlaşılmasını önlemek amacıyla inceleme konusu yapılmaktadır (Dökmen, 2011).

Wispe (1986) empati ve sempati kavramlarının sıklıkla iç içe geçmiş olduğuna ve hem belli belirsiz hem de çeşitli şekillerde tanımlanmış olduğuna işaret etmektedir. Empati ve sempati arasında ince bir ayrım vardır. “Empatide kişi anlama vasıtasıdır ve bu kişinin kendisinden hiçbir şey kaybettirmez. Zıt bir şekilde sempatide doğru olarak anlamaktan ziyade katılma söz konusudur ve benlik farkındalığı artmaktan çok azalır.”

Bir insana sempati duymak demek, o insanın sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmak demektir. Karşımızdaki kişiye sempati duyuyorsak, onunla birlikte acı çekeriz ya da seviniriz. Bu duygu paylaşımı nedeniyle ona hak veririz. Empati kurduğumuzda ise karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini anlarız. Burada dikkat çeken iki nokta sempatide “ona hak verme”, empatide “onu anlama” söz konusudur.

Sempati sübjektiftir, empati daha objektif gözlem yapar. Empatide kişi anlama aracıdır ve asla kendi kimliğini kaybetmez. Empati sürecinde karşıdaki kişiye ulaşırken, sempatide o kişiden uzaklaşırız. Empati bir bilme ve anlama yöntemi, sempati ise bir bağlantı kurma yöntemidir (Karabağ, 2003). Çevremizdekiler bize sempati duyduklarında, bir gruba ait olduğumuzu, bizimle empati kurduklarında ise bizi anladıklarını hissederiz (Dökmen, 2011).

Empati kuran kişi karşıdakinin yerinde olsaydım ne hissederdim sorusundan yola çıkar ve “ise” koşulunu hiçbir zaman göz ardı etmez. Sempati duyan kişi, karşısındakiyle kendisinin farklı bireyler olduğu ayrımını yapmaz ve onunla aynı duyguları yaşar. Kısacası empati ve sempati farklı özelliklerle açıklanan iki ayrı süreçtir (Öner, 2001).

1.1.1.1.2. Özdeşleşme

Sempatide karşımızdaki kişinin duygu ve düşüncelerine katılma olduğu ifade edilmişti. Özdeşleşmede, bir kişinin, başka bir kişi gibi olma ve onun gibi davranma

eylemi vardır. Burada kişi, kendi benliği yerine başka bir kişinin benliğini yerleştirmektedir. Kısaca özdeşleşmede iki kişi aynı benliği paylaşıırken, empatide iki ayrı benlik birlikte var olmaktadır (Köseoğlu, 1994).

Özdeşim, bilinç dışı çalışan ve kişinin kendisini başka birine göre biçimlediği zihni bir mekanizmadır. Bu anlamda özdeşim empati değil diğer kişi ile kuvvetli bir duygusal bağ oluşturmak için diğeri gibi olma isteğidir. Ayrıca bu iki süreç arasında yoğunluk, derinlik ve kalıcılık temellerine dayanan farklılıklar bulunmaktadır. Kısaca özdeşimde iki kişi aynı benliği paylaşıırken, empatide iki ayrı benlik birlikte var olmaktadır (Akkoyun, 1982).

Özdeşim aracılığı ile bir kişi, özdeşim yaptığı kişiden arzuladığı gereksinimleri konusunda doyurucu şekilde yardım alabilir (Basch, 1983, Gülseren 2001). Ancak bu her zaman yardım edici bir süreç olmayabilir. Dökmen (2004), empati kurulan kişilerle özdeşim kurmanın empatiyi olumsuz etkileyeceğini belirtmiştir.

Özdeşim kurmanın, bireyin kendi özgün kimliğinin farkında olmadığı ve dünyada olmak için bir yol aradığı durumlarda yaşanması olasılığı daha yüksektir. Bir kişi, karşısındakinin hissettiklerini hissetmeye çalışırken, onunla özdeşim kurarsa yardım ilişkisi sona erer, çünkü sempatide olduğu gibi özdeşim kurmada da dışarıdan değerlendiren nesnel göz ortadan kalkmaktadır (Tuncay ve İl, 2009).

1.1.1.1.3. İçgörü

Empati ve içgörü de birbirleriyle yakın ilişkili olan kavramlardır. Ancak empatik anlayış, empati kuran kişinin karşısındakinin iç dünyasına girerek bunu kendi içinde yaşaması; içtenlik ise bunu yaparken aynı zamanda kendi yaşantısını algılamak içinde çaba sarf etmesidir. İçtenlik ve empati, birbirlerini dışlamamakta, bilakis birbirlerini tamamlamaktadırlar (Akkoyun,1982).

1.1.1.1.4. Sezgisel Tanı

Sezgisel tanı bir kimsenin ihtiyaç ve yönelimlerini ortaya çıkarma, çözümleme ve formüle etme yeteneği ile ilgilidir. Burada bir yaşantıyı gözleme ve gözleneni yorumlama vardır. Oysaki empatide her türlü yorumdan ve değerlendirmeden kaçınılır. Empatinin bu özelliğinden dolayı bu iki kavram tamamıyla birbirinin karşıtıdır (Akkoyun, 1982).

1.1.1.2. Empati ile İlgili Yaklaşımlar

Ben-Merkezcilik ve Empati: Ben-merkezcilik ve empatik davranış birbiriyle bağdaşmaz. Ben-merkezci davranan bir kişi, karşısındakinin rolüne girmesi ve olaylara onun bakış açısından bakması, yani empati kurması mümkün değildir. Bu durumda, empati kurabilmek, yani başkalarının rolüne girebilmek için ön şartın, benmerkezcilikten kurtulmak olduğunu söyleyebiliriz (Dökmen, 2011).

Ben-merkezci kavramı ilk olarak Piaget tarafından kullanılmıştır. Piaget çocukların soyut düşüneyemedikleri yaşlarda ben-merkezci davrandıklarını belirtmiştir.

Ford 1979’da empati ile ilgili bazı yaklaşımlarda bulunmuştur. Öncelikle benmerkezci olmayan davranışı empati olarak tanımlamıştır. Görsel/uzaysal ben-merkezcilik, bilişsel ben-merkezcilik ve duygusal ben-merkezcilik olmak üzere üç tür ben-merkezcilikten söz etmiştir. Bunların; Ben-merkezcilik türlerine, sahip olan bireylere, nesnelere ve başka insanlara ilişkin gerçekleri fark etmede, empati kurmada güçlük çektiklerini ifade etmiştir.

Ünal’a (1972) göre ise empatiyi açıklayan üç temel yaklaşım vardır. Bunlar: Çıkarsama, Rol Oynama ve Heyecan Yayılması Olarak Empati’dir.

- Çıkarsama, empati “bir kimsenin kendi motiflerini, duygularını ve davranışlarını başkalarına atfetmesi” biçiminde açıklanmakta, bu kavram bir çeşit başkalarına yüklenen yansıtma olarak ele alınmaktadır. Bu nedenle,

bazı yazarlar, başkalarının fiziki ifadelerini yorumlamada, taklidin önemine işaret etmişlerdir.

- Rol Oynama, empatik kabiliyetin gelişmesi çocuğun gelişimiyle ilişkili olarak açıklanır. Çocuk, taklit kabiliyetine sahip olup, çevredeki insanların davranışlarını taklit eder. Doğduktan sonra henüz bir benlik kavramı oluşmamış olan çocuk, ilk önce annesinin ve çevresinde bulunan kişilerin davranışlarını taklit eder; daha sonra, kendisini başkalarının yerine koyarak kendisini, başkalarının gözüyle değerlendirir. Çocuğun bu rol almaları fiziki olup, çocuk olgunlaştıkça zihni rol oynamaya başlar. Rol davranışları karmaşıklaştıkça, genelleştirmeler yaparak, başkalarının kendisini nasıl gördüğüne, kendisine nasıl davrandığına ilişkin kavramlar oluşturur (Alver, 1998).
- Heyecan Yayılması Olarak Empati, bu yaklaşımı ortaya atan Harry Stack Sullivan, çocuk ile annesi arasında bulunan heyecansal bağın empati olduğunu ileri sürmüştür. Empati, anne ile çocuk arasında bir bildirişim sağlamaktadır. Sullivan'a göre, empatinin en çok önem taşıdığı devre, muhtemelen çocuğun ilk 6. ayı ile 27. ayı arasındaki devresidir.

Kurdek ve Rodgon (1975) ise üç tür perspektif alma tanımlamışlardır. Bunlar,

- a) Algısal perspektif-alma (diğer kişinin bakış açısını fark etme)
- b) Bilişsel perspektif-alma (diğer kişinin ne düşündüğünü fark etme)
- c) Duygusal perspektif-alma (diğer kişinin yaşamakta olduğu duyguların neler olduğunu fark etme)

Kurdek ve Rodgan'a (1975) göre; algısal, bilişsel ve duygusal açıdan karşılarındaki insanın perspektifini alamayanlar, ben-merkezci davranmış olurlar dolayısıyla da onlarla empati kuramazlar.

1.1.1.3. Aşamalı Empati Sınıflaması ve Empatik Tepki Düzeyleri

Kişilerin empatik becerilerinin ölçülmesi amacıyla yapılan çalışmalar empatiyi sıralı bir şekilde sınıflama çabalarıdır. Bu amaçla Carkhuff (1969), Truax ve Carkhuff (1967), Gazda ve arkadaşları (1974), Hammond ve arkadaşları (1977) yaptıkları çalışmalarla empatiyi sınıflamaya çalışmışlardır. Bazıları dört düzey (Gazda ve ark., 1974), bazıları yedi düzey (Hammond ve ark., 1977), bazıları da beş düzey olarak empatik tepki düzeylerini belirlemişlerdir. Hepsi en az üçüncü düzeyde empatik tepki vermenin gerekliliğine değinmiştir.

Yurt dışında yapılan empati sınıflama çalışmalarının yanı sıra Dökmen 1988’de; onlar basamağı, ben basamağı ve sen basamağı adı altında üç temel empati basamağına dikkat çekmiştir. Bu üç basamağın her birisi de kendi içerisinde “Düşünce” ve “Duygu” olmak üzere iki alt basamaktan oluşmaktadır.

Onlar Basamağı: Bu basamakta tepki veren bir kişi, karşısındaki kişinin kendisine anlattığı sorun üzerinde düşünmez; sorun sahibinin duygu ve düşüncelerine dikkat etmez; bu soruna ilişkin olarak kendi düşünce duygularından da söz etmez. Sorunu dinleyen kişi, sorun sahibine öyle bir geribildirim verir ki, bu geribildirim, o ortamda bulunmayan üçüncü şahısların (toplumun) görüşlerini dile getirmektedir. Bu basamakta tepki veren kişi bir takım genellemeler yapar, atasözleri kullanır.

Örneğin; ailesinden şiddet gördüğünü söyleyen bir ergen kişiye “onlar senin annen ve baban, onları sinirlendirdiğin için bu şekilde tepki veriyor olabilirler” dersek, onlar basamağında bir empatik tepki vermiş oluruz. Verilen bu cevapta sorunu dile getiren ergenin duygu ve düşünceleri dikkate alınmamıştır. Şiddetin aile içinde olabileceği ve sorunun ergenle ilgili olabileceği mesajı verilmektedir.

Ben basamağı: Bu basamakta empatik tepki veren kişi, benmerkezcidir; kendisine sorununu anlatan kişinin duygu ve düşüncelerine eğilmek yerine, sorun sahibini eleştirir, ona akıl verir; bazen de kişiyi kendi sorunuyla baş başa bırakıp kendinden söz etmeye başlar.

Örneğin: “son zamanlarda sorunlarım aklıma geldikçe geceleri uyuyamıyorum” diyen bir kişiye “uykusuzluk kötü bir durum, bende kimi zaman bu tür nedenlerle uyuyamam” dersek, sorun sahibinin sorunlarını paylaştığımızı ifade etmiş oluruz ancak duygularını ve düşüncelerini paylaştığımızı ifade edemeyiz. Bu tepki sen basamağı öncesinde gelişen ancak tamamlanmamış bir tepki olabilir. Sorunu duyduğumuzda kendi sorunlarımız aklımıza gelir ve o sorunlar karşısında hangi duygulara sahip olduğumuzu hatırlarız. Bu tecrübe ile kimi zaman müracaatçıya doğru tepki verilebilir. Bu basamaktaki tepkiler onlar basamağındaki tepkilere göre daha kaliteli olabilir

Sen basamağı: Bu basamakta empatik tepki veren bir kişi, kendisine sorununu ileten kişinin rolüne girer, olaylara o kişinin bakış açısıyla bakar. Yani kendisine iletilen sorun karşısında, toplumun ya da kendisinin düşüncelerini dile getirmez; doğrudan doğruya karşısındaki kişinin duyguları ve düşünceleri üzerinde odaklanarak, o kişinin ne düşündüğünü ve hissettiğini anlamaya çalışır.

Örneğin: ilerde ne yapacağımı düşünüyordum. İlerde bir iş sahibi olacağım. Evlenmem gerekecek, ama kadınlara karşı duygularım böyle karmaşık devam ederse diyen bir kişiye “Geleceğe yönelik planlarınız var. Kendinizi evlilik yapmak zorunda hissediyorsunuz. Ancak geçmişte yaşadığınız deneyimler sizin kadınlara karşı olan duygularınızı etkiliyor. Ciddi bir ilişki konusunda kararsızsınız. Bu kararsızlığın ileride yapacağınız evliliği etkileyebileceğini düşünüyorsunuz.” dersek, sen basamağında bir tepki vermiş oluruz. Kişinin duygularını ve düşüncelerini anladığımızı belirtiriz. Bu tepki ile “seni anlıyorum”, “bana güvenebilirsin” mesajı vermiş oluruz.

Dökmen (2011) ayrıca yukarıda sıralanan üç temel empati basamağını kapsayacak şekilde on altı basamak oluşturmuştur. Bu basamaklar en kalitesiz tepkiden en kaliteliye doğru olmak üzere aşağıda görüldüğü şekilde sıralanmıştır:

1. **Senin problemin karşısında başkaları ne düşünür, ne hisseder:** Bu basamakta empati kurmaya çalışan kişi, birtakım genellemeler yapar,

felsefi görüşlere, atasözlerine başvurabilir; dinlediği soruna ilişkin olarak genelde toplumun neler hissedebileceğini dile getirir; sorunun anlatan kişiyi toplumun değer yargıları açısından eleştirir.

2. **Eleştiri:** Dinleyen kişi, sorununu anlatan kişiyi kendi görüşleri açısından eleştirir, yargılar.
3. **Akıl verme:** Karşısındakine akıl verir, ona ne yapması gerektiğini söyler.
4. **Teşhis:** Kendisine anlatılan soruna ya da sorunu anlatan kişiye teşhis koyar; örneğin “bu durumun sebebi toplumsal baskılardır,” ya da “sen bunu kendine fazla dert ediyorsun,” der.
5. **Bende de var:** kendisine anlatılan sorunun benzerinin kendisinde de bulunduğunu söyler; “Aynı dert benim de başımda,” diyerek kendi sorununu anlatmaya başlar.
6. **Benim duygularım:** Dinlediği sorun karşısında kendi duygularını sözle ya da davranışla ifade eder; örneğin “Üzüldüm,” ya da “Sevindim,” der.
7. **Destekleme:** Danışanına hak vermeden ancak onu haksız da bulmadan desteklemektir.
8. **Soruna eğilme:** Danışanının sorununu kabul ettiğini ona davranışları ve tepkileriyle gösterir.
9. **Tekrarlama:** Kendisine iletilen mesajı (sorunu), gerektiğinde mesaj sahibinin kullandığı bazı kelimelere de yer vererek özetler; yani dinlediği mesajı kaynağına yansıtmış olur; bu arada dinlediği kişinin yüzeysel duygularını da yakalayarak yansıttığı bu mesaja ekler.

10. Derin duyguları anlama: Bu basamakta empati kuran kişi, kendisini empati kurduğu kişinin yerine koyarak, onun açıkça ifade ettiği ya da etmediği tüm duygularını ve onlara eşlik eden düşüncelerini fark eder ve bu durumu ifade eder.

Yukarıdaki basamaklardan 1. Basamak Onlar Basamağı'na 2., 3., 4., 5. ve 6. basamaklar Ben Basamağı'na, 7., 8., 9. ve 10. Basamaklar ise Sen Basamağı'na ilişkindir. Söz konusu on basamaktan birincisinin kalitesi en düşük empatik tepki, sonuncusu ise kalitesi en yüksek empatik tepki olduğu ileri sürülebilir. Ancak, empati ile ilgili olarak yukarıda yapılan kuramsal açıklamalardan da hatırlanacağı üzere, gerçek anlamda empati yalnızca son dört basamakta, yani Sen Basamağı'na ilişkin olarak ortaya çıkmaktadır. Son dört basamak öncesindeki altı basamağın, asıl empatik tepkilere giden yolda bir hazırlık evresi olduğu düşünülebilir (Dökmen, 2011).

1.1.2. Yardım Etme Davranışı

Yardım etme davranışı herhangi bir emre dayalı olmadığı için bir tür prososyal davranıştır. Bu davranış biçimi kişilerin kendi istekleri sonucunda ortaya çıkar ve yardıma ihtiyacı olan kişiye fayda sağlar. Bu tanıma göre her birey yardım etme davranışında bulunabilir. Profesyonel yardım ise gönüllü olarak yapılan yardımdan farklılık gösterir. Profesyonel yardım ihtiyaç duyulan alanlarda olur ve her birey tarafından yapılamaz. Yardım edilecek kişinin sorununa bağlı olarak profesyonel yardımı verecek kişinin mesleği farklılık gösterebilir. Örneğin; hastane masraflarını karşılayamayan bir hastanın hemşire ya da doktordan yardım istemesi ve bu personelin hastanın masraflarını karşılaması ve bu şekilde yardım sağlaması profesyonel bir yardım değildir. Bu yardım davranışı hastanın sorununu geçici bir süre için çözecektir, ancak hastayı bağımlı hale getirebileceği gibi, hastanın ekonomik sorunları için kalıcı bir çözüm sağlamayacaktır. Bu davranış biçimi yardımın bireylere zarar verebileceğini göstermektir. Carkhuff 1969'da yardım ilişkisinde bilinmesi gereken en önemli şeyin yardım ilişkisinin müracaatçıya yardımcı olabileceği gibi zarar verici de olabileceğini ifade etmiştir.

Carkhuff (1969) yardımcı olacak kişinin 3 amaca göre hareket etmesi gerektiğini düşünmektedir:

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.

1.1.3. Empati ve Yardım İlişkisi

Yardım İlişkisi zor durumda olan bir kişi ile yardım edebilecek yeterlilikte olan bir başka kişi arasında kurulan bir etkileşim aracıdır. Bu ilişkinin 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 yardımcı ilişkinin temelini olmayacağını

vurgulamıştır. Yine Truax (1961) tam bir empati için danışmanın müracaatçısının “özel dünyası”nı kendi dünyasıymış gibi hissetmesi gerektiğini ve bunun için danışmanın mevcut yeteneklerinden daha fazlasının gerekeceğini belirtmiştir. Truax tanımında empatiyi bir algılama yolu olarak görmektedir.

Kalish’e (1971) göre kişilerarası ilişkiler konusunda toplanan verilerin ve teorik bulguların büyük bir kısmı empatinin yardım ilişkisinin en önemli bileşeni olduğu fikrini desteklemiştir.

Empati en klasik ve çağdaş sosyal hizmet uygulama metinlerinde, yardım ilişkisinin olmazsa olmazı olarak tanımlanmaktadır (Kadushin, 1990). Empatinin müracaatçı ve danışman arasında tatmini artırdığı, müracaatçının görüşmeye uyumunu hızlandığı, klinik çıktıları artırdığı 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).

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

Yardım davranışının temelinde egoistlik bir güdü mü yoksa diğergam 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, 1997).

Dovidio'ya (2000) göre, bir insanın diğer insana empati duymasının nedeni iki türlü olabilir. Bunlardan birincisi; Bir insanın, hoş olmayan durumu yaşayan kişinin (rneğin acı çeken ya da len 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 egoistlik bir güdü bulunmaktadır. İkincisi; Bunun tersi olan alturistik (kendinden önce başkalarını düşünmeye dayanan yaklaşım biçimi, bu yaklaşımı sergileyen kişi geçici olarak diğer insanın durumunu kendi durumundan daha fazla önemser) gdl empatinin asıl amacı ise diğer kişiye yardım ederek onun durumunun iyileşmesini sağlamaktır.

Schultz (2000), Alturizm hipotezini değerlendirmiştir. Buna göre, yardım etme davranışı hem 'egoistlik' hem de 'alturistik' bir güdüyü taşıyabilir. Kendini sıkıntı içindeki kişinin yerine koymak bizi empati kurmaya götürür ve bir alturistik güdü bunu sağlar. Empati diğer kişinin rolüne girerek diğer kişiyi rahatlatmak olarak tanımlanır. Bunun zıttında ise, eğer diğer kişinin rolü alınmazsa, empati gerçekleşmeyecektir ve egoistlik güdü hakim olacaktır. Bununla birlikte her iki motive de yardım etme davranışına yol açabilir. Alturizm'in sağladığı yardım davranışının, kişinin kendisine yarar getirip getirmeyeceği belirli değildir, egoizmin sağladığı yardım davranışı ise ya ödül almak için ya da cezadan kaçınılarak yapılmaktadır.

Yapılan araştırmalara göre, yardıma ihtiyaı olan kişilere empati kurmayı başaran kişiler, kurmayanlara oranla daha fazla yardımda bulunmaktadır (Thakkar ve Kanekar, 1989). Bu sonuç, başkalarıyla empati kuranların onlara 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, karşısındakinin 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, diğergam bir davranışta bulunarak, sıkıntısındaki kişiyi rahatlatmak amacıyla ona yardım eder.

Yukarıdaki açıklamalardan birincisine göre, yardım davranışının temelinde egoist bir güdü, ikincisine göre ise fedakar (altruistik) bir güdü bulunmaktadır (Smith ve arkadaşları, 1989; Batson, 1990).

Shotland'ın öne sürdüğü görüşe göre yardım etme eğilimi diğer insan için olmasından daha fazla, kişinin kendisini rahatlatması içindir. Araştırmalar gösteriyor ki karakter özelliği olarak yüksek derecede sempati ya da empati (diğer kişinin duygularını ve yaşadıklarını gözlemleyebilme özelliği) gösterebilen kişiler ve duygusal anlayış gösterebilen kişiler diğer kişinin ihtiyaçlarına cevap verebilme ihtimali muhtemelen daha fazla olan kişilerdir (Feldman, 1996, Özbek, 2004).

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.

Guttman (2000) yardım ilişkisinde müracaatçının sözlü ifadelerine değer veren danışmanın müracaatçıyı kendi koşulları içinde değerlendirebileceğini ve empati yeteneğinin de iyileştirici ilişkileri hızlandırarak, pozitif sonuçları arttıracığını vurgulamıştır.

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.

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.

1.1.4. Sosyal Hizmet İçin Empatinin Önemi

Empati kavramı son yüzyılda psikoloji, psikiyatri ve benzeri disiplinlerin ilgisini çekmeyi başarmıştır. Her disiplin bu kavrama yeni bir tanım kazandırmış ve bu kavramı kendi bilgi ve değerlerine göre uyarlamıştır.

İnsanların birbirleri ile duygusal bir paylaşımda bulunabilmeleri için kalıtsal özelliklerin, toplumsal rollerin, gelişme ve büyüme dönemindeki bazı deneyimlerin rolü büyüktür. Nitekim bu görüşü benimseyen sosyal hizmet disiplini, bilgi gövdesine uygulamada kullanmak üzere 1960'lardan itibaren nesne ilişkileri kuramını dâhil etmiştir. Bu gelişme ile sosyal hizmet uzmanlarının empatinin yararlarına ilişkin kavrayışını da güçlendirmiştir.

Empatinin tam anlamıyla sosyal hizmet disiplininin içerisinde yer alması ise özgün bir disiplin kimliği geliştirerek mesleklediği yirminci yüzyıla dayanmaktadır. Bireylerle çalışırken, sosyal hizmet uzmanının müracaatçısına, onu anladığını hissettiren, sıcak, samimi ve içten bir tutum geliştirmesinin hayati bir önemde olduğu sıklıkla vurgulanmıştır (Tuncay ve İl, 2009). Çünkü sosyal hizmet mesleği de diğer empati ile ilgilenen meslekler gibi insana hizmet veren, yüz yüze görüşme tekniklerini kullanan ve yardım ilişkisini, mesleki sorumluluk kabul eden bir meslektir.

Empatik iletişim sosyal hizmet uzmanının kendisini başvuranın yerine koyarak, onu şu anda yaşadığı duyguları ile kavramaya çalışması demektir. Ancak, uzman bunu

yaparken bireyin korku, üzüntü, kızgınlık vb. gibi duygularının etkisi altına girmeden, adı geçen duyguların onun için nasıl bir anlam ve önem taşıdığını belirlemeye çalışmalıdır (Turan, 2009). DuBois ve Miley (2005) ise empatiyi uzmanın duyarlı ve anlayışlı bir şekilde müracaatçının duygularını algılaması ve onlara karşılık vermesi olarak tanımlamaktadırlar.

Araştırmalar empatinin pozitif bir terapötik müdahale için önemli bir araç olduğunu göstermektedir (Watson, 2002). İyileştirici bir potansiyeli olan empati ile sosyal hizmet uzmanı danışanına, ona sahip çıkan, dingin ve anlayan bir tutum sergilemektedir. Bu sayede danışanın yalnız olmadığı hissi artarak sorun çözme süreci güç kazanmaktadır (Nerdrum, 1997; Straussner ve Phillips, 2005; Rasoal ve ark., 2009; Tuncay ve İl, 2009).

Empatik iletişim sayesinde kişi uzmana karşı kendini koruma ve savunma ihtiyacı duymaz ve davranışlarını değiştirmeye hazır olur. Sorunlu bireyi duygularıyla birlikte kavramak için bunların onun için taşıdığı önemi ve amacı da bilmek gerekir. Ağlama, susma, kekeleme, ses tonundaki değişme, dişlerini sıkma, oturuş şeklini değiştirme vb. biçimindeki sözel olmayan mesajlar, insanı rahatsız eden bazı duyguların varlığını ortaya koyar (Turan, 2009).

Gerdes ve Segal (2011) sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları ile etkili bir ilişki kurabilmeleri ve uygulama hatalarından kendilerini koruyabilmeleri için empati becerilerini geliştirmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Empatiyi kullanmayan uzman müracaatçının duygularını yanlış anlayabilir veya anlamayabilir. Bu durum uzmanın yanlış müdahaleler yapmasına neden olabilir. Bunun için empati sosyal hizmet uzmanı-müracaatçı arasındaki iletişimin kalitesini artırır ve uzmanın izlediği yolun doğru olmasına katkı sağlar.

Empatinin yukarıda saydığımız katkıları dışında bazı amaçları vardır. Turan'a (2009) göre sosyal hizmet uzmanı empatik iletişimi aşağıda belirtilen amaçlar için kullanabilir:

1. Başvuranın sorunlarını doğru şekilde değerlendirmek (gösterilen ilgi kişinin sorunu hakkında doğru ve ayrıntılı bilgi vermesini kolaylaştırıcı rol oynar),
2. Başvuranın sözel olmayan (mimikler, beden hareketleri, ses tonu vb) mesajlarını cevaplamak,
3. Başvuranın yaşamıyla ilgili gerçekleri daha kolay kabul edebilmesini sağlamak,
4. Başvuranın davranışlarından kaynaklanan güçlükleri ortadan kaldırmak,
5. Başvuranın öfke, saldırganlık gibi olumsuz duygu ve davranışlarını kontrol altına almak (bunların temelinde çaresizlik ve hayal kırıklığı gibi duygular ya da yetiştiği çevrenin kişiye, karşılaştığı güçlüklerle baş etme yolunun saldırganlık olduğunu öğretmiş olması ihtimali vardır).

Empatiyi kullanan sosyal hizmet uzmanları rollerini daha iyi bir şekilde dengeleyebilirler ve daha etkili bir yardım sürecini yürütürler. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarına daha iyi hizmet vermek için empati kurabilmeyi öğrenmelidirler ve empati ile edindikleri bilgiyi kullanabilmelidirler (Gerdes ve Segal, 2011).

Gerdes ve Segal (2009) bir sosyal hizmet modeli olarak empatiyi geliştirmişlerdir. Bu modelin 3 bileşeni vardır. Bu bileşenler sırasıyla duygusal tepki, bilişsel süreçler ve bilinçli karar vermedir. İlk bileşen olan duygusal tepki istem dışı gelişen fiziksel reaksiyonlardan kaynaklanır. Bizim içsel olaylarımızın ortaya çıkmasını tetikleyen fiziksel reaksiyonlardır. İkinci bileşen duyguları ve hareketleri yansıtan bilişsel süreçtir. Bu süreç tetikleyici düşünceler gibi fizyolojik algıları yorumlamaya çalışan istemli zihinsel düşüncelerdir. Bu bileşen farkındalığı, zihinsel esnekliği ve duygu düzenlemesini içerir. Bu süreç başkalarının yaşamış deneyimlerini anlamayla sonuçlanır. Son bileşen bilinçli karar vermedir. Bu bileşen sosyal hizmetin bir parçasıdır ve bilişsel süreçlere karşılık vermek için kullanılır. Bu bileşen sosyal empatiyi, empatik eylemi, ahlakı ve alturizmi içerir.

King ve Holosko (2012) da empatinin sosyal hizmet uygulamasında üç boyutu olduğunu belirtmişlerdir. Duygusal boyut, bilişsel boyut ve davranışsal boyut olarak

belirtilen boyutların her birinin altında ikişer adet yapı mevcuttur. Duyuşsal boyutun altında duyarlı olma ve uyumlu olma yapıları vardır. Bilişsel boyutun altında bakış açısı alma ve kişilerarası duyarlı olma yapıları vardır. Davranışsal boyutun altında ise alturizm ve terapötik ilişki vardır. King ve Holosko'nun bu üç boyutu ve altı yapıyı oluşturma amacı sosyal hizmet uzmanlarının empatik becerilerini ölçülebilir bir hale getirmektir. Bu kavramlar zaten sosyal hizmet literatüründe her zaman olan ve uzmanların sahip olması gerektiği özelliklerdir.

Mesleki becerilerden biri olan empatik anlayışın kazandırılmasında 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 (Erkan ve Duyan, 2000).

Empati ile ilgili sosyal hizmet alanında yapılan çalışmalar sosyal hizmet için empatinin önemini açıkça göstermektedir. Müracaatçısını daha iyi anlamak isteyen, yardım ilişkisini olumlu bir şekilde geliştirerek devam ettirmek isteyen ve sonuca en kısa yoldan en iyi şekilde ulaşmak isteyen sosyal hizmet uzmanlarının empatiyi kullanması büyük önem taşımaktadır.

1.1.4.1. Empati'de Sosyal Hizmet Modelleri

Sosyal hizmet alanında empati konusunda bugüne kadar bazı çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların sosyal hizmet alanında empati konusunu geliştirdiği düşünülmektedir. Ancak bazı çalışmalarda ise empati konusunda sosyal hizmet modeli geliştirilmeye çalışılmıştır. Gerdes ve Segal (2009) sosyal hizmette empati modeli geliştirmişlerdir. Bu modelin 3 temel bileşeni vardır ve bu bileşenlerden her biri bir önceki bileşenin üstüne kurulmaktadır: 1) başkalarının duygularının ve hareketlerinin duygusal tepkisi; 2) başka birinin bakış açısından birinin duygusal tepkisinin bilişsel süreci; 3) empati kurarak bilinçli karar verme.

Çizelge 1.1. Sosyal Hizmette Empati Modeli (Gerdes ve Segal'in Empati Modeli)

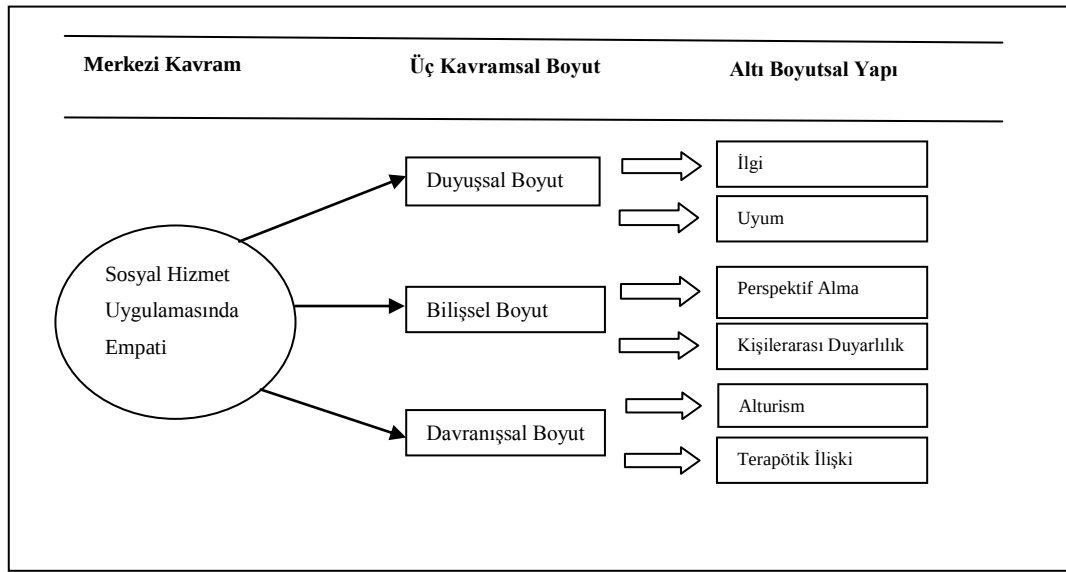
Bileşen	Tanımı	Anahtar boyutları	Geliştirme Yolları
Duygusal Tepki	İstem dışı şekilde birisinin duygularının ve davranışlarının psikolojik reaksiyonu.	Yansıtma ^{1,2,3,4} Taklit Etme ⁵ Koşullama ⁶	Sağlıklı nörolojik yolları destekleme
Bilişsel Süreç	Birisinin duygusal tepkisini yorumlamada kullanılan istemli zihinsel düşünce süreçleri; bir başkasının bakış açısından bakmayı sağlar.	Farkındalık ⁶ Zihinsel Esneklik ⁷ Rol Alma ⁶ Duygusal Düzenleme ^{7,8} Etiketleme ⁶ Yargılama ⁶ Bakış Açısı Alma ^{7,8} Kendini Temsil Etme ⁸	Sınırlar koymak Farkındalık uygulamaları Rol oynamayı kullanma
Bilinçli Karar Verme	Bilişsel sürece yanıt verecek şekilde istemli davranış seçimlerinde bulunma.	Empatik Tepki ⁹ Sosyal Empati ^{10,11,12,13} Ahlak ⁵ Alturizm ^{14,15,16}	Yardım Etme Savunuculuk Organize Etme Sosyal Eylem
¹ Iacoboni (2008) ² Kaplan ve Iacoboni (2006) ³ Gallase ve Goldman (1998) ⁴ Rizzolatti ve Craighero (2004) ⁵ Hoffman (2000) ⁶ Davis (1996) ⁷ Decety ve Moriguchi (2007) ⁸ Decety ve Jackson (2006)		⁹ Gerdes ve Segal (2011) ¹⁰ Segal (2008) ¹¹ Segal (2007a) ¹² Segal (2007b) ¹³ Segal (2006) ¹⁴ Batson (1991) ¹⁵ Batson ve ark. (1991) ¹⁶ Batson ve ark. (2003)	

İlk bileşen olarak “Duygusal Tepki”; etrafımızda olan olayların bizim üzerimizde yarattığı bir etki sonucu istem dışı bir şekilde gösterdiğimiz fiziksel reaksiyonlar olarak adlandırılabilir. İkinci bileşen olan “Bilişsel Süreç” ise yansıtılan duyguların ve hareketlerin bilişsel bir sürecini gösterir. Bu süreç fizyolojik hisleri yorumlamaya çalışan istemli zihinsel düşüncedir. Ayrıca bu süreç farkındalık, zihinsel esneklik ve duygu düzenlemesi gibi bileşenleri de içerir. Başkalarının yaşadığı tecrübeleri anlaşıldığında bu süreç sonlanır. Üçüncü bileşen “Bilinçli Karar Verme”, harekete geçmenin gerekli olduğu, sosyal hizmetten faydalanan bir parçadır (Gerdes ve Segal, 2011).

King ve Holosko (2012) sosyal hizmet uygulamasında empatinin “Duygusal Bileşen”, “Bilişsel Bileşen” ve “Davranışsal Bileşen” olmak üzere üç bileşeni

olduğunu belirtmişlerdir. Bu boyutları destekleyen ve birbirine bağlı altı yapı vardır. Bu yapılar; “Perspektif Alma”, “Alturizm”, “İlgi”, “Uyum”, “Kişilerarası Duyarlılık” ve “Terapötik İlişki”dir. Ve bunlar sosyal hizmet uzmanları için empatinin kanıtı ve ifadesi için vardır.

Çizelge 1.2. Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatinin Kavramsal Çerçevesi (King ve Holosko, 2012)



Duygusal Boyut: Müracaatçının dünyasına duygusal bir algı oluşturur. “İlgi” ve “Uyum” ile desteklenerek müracaatçıya empatik olarak yardım etme yaklaşımı gösterilebilir. İlgi; bir disipline özgü becerinin kullanımı ile başka acil ihtiyaçların karşılanmasına yönelik bir davranış olarak tanımlanır. Açıkça ilgi yardım ilişkilerinin duygusal bileşenlerini kullanan duygusal ve interaktif bir süreçtir. Uyum; yardım ilişkisinde açık olma, önyargısız olma ve dürüst olma yeteneği olarak tanımlanır. Rogers’a göre (1951) uyum, empatik ve üretici terapist-müracaatçı ilişkisinin “temel koşulu”dur.

Bilişsel Boyut: Empatinin bilişsel boyutları yardım hizmetinde kişilerarası algıyı, entelektüel esnekliği ve başkasının tecrübelerini anlamak için gereken açıklığı içerir. Kişilerarası duyarlılık; Kişilerarası duyarlılık bir başkasının yüz ifadelerini ve vücut dilini anlamaya odaklanan bireyler arasında bir iletişim sürecidir (Snodgrass &

Rosenthal, 1985). Bu beceri bireyler arasında kayda değer şekilde değişir ve hem sosyal içerikten hem de cinsiyet rolünün beklentilerinden etkilenir. Kişilerarası Duyarlılık samimi ilişkinin başarısına ve etkili bir yardım ilişkisine katkı sağlar (Snodgrass ve ark., 1998). Kişilerarası Duyarlılık empati için gereklidir. Ancak tek başına empati anlamına gelmez. Müracaatçının sözsüz davranışlarının değerlendirilmesini hedefler ve o müracaatçının başlarda paylaşmadığı konuları açıklamak için bir fırsat oluşturur (Snodgrass & Rosenthal, 1985). Hall ve Mast (2007) birinin doğru empatisinin gelişiminde doğrulayıcı ve tamamlayıcı olarak kişilerarası duyarlılığı ve sözsüz iletişimi belirtir. Perspektif Alma; başkasının bakış açısını doğru bir şekilde algılama yeteneği olarak tanımlanır (Davis, 1980). Başkasının zihinsel, duygusal ve durumsal halini anlamak ve bilişsel ve içsel olarak yorumlamayı içerir. Kişinin kendi bakış açısını ve dünya görüşünü bir kenara bırakması ve başkasının hislerini ve düşüncelerini etkileyen çevresel konuları faktörleri anlaması için araştırması gerekmektedir.

Davranışsal Boyut: Kişilerarası hareketleri ve dürtüleri içeren empatinin davranışsal belirtilerini tanımlar. Yardım ilişkisinde empatinin somut uygulamalarını ve fonksiyonel özelliklerini ortaya koyar ve empatinin gözlemlenebilir ifadelerini dışa vurur. Bu boyutun iki yapısından biri olan Alturizm; başka birini desteklemek ya da yardımcı olmak için planlanan olumlu bir sosyal davranış olarak açıklanır (Bierhoff & Rohmann, 2004). Alturizm empatinin davranışsal bir göstergesi olarak tanımlanır (Batson ve ark., 1991; Underwood & Moore, 1982). Kişinin başkasına herhangi bir karşılık beklemeden yardımcı olması da denebilir. Terapötik İlişki; yüz yüze görüşme yolunu seçen ve müracaatçısına yardım etmeyi amaçlayan tüm disiplinlerin kurmak zorunda oldukları bir ilişki türüdür. Müracaatçı ile kurulan iletişimin ve ilişkinin müracaatçıya faydalı olması gerekmektedir. Bir terapötik ilişkide uzman yargılayıcı olmayan, destekleyici ve empatik kabul edilir. Terapötik ilişkinin tanımlanmış diğer belirleyici özellikleri etkili doğrulama becerileri, duyarlı olma ve saygıdır (Allen-Meares ve Burman, 1999; Lambert ve Barley, 2001; King ve Holosko, 2012).

1.1.5. Empati ile İlgili Alanyazın Araştırması

Empati ve yardım ilişkisi ile ilgili farklı disiplinlerde birçok çalışma yapılmıştır. Ancak sosyal hizmet alanında empatiyi ve yardım ilişkisini ele alan çalışmaların sayısı yok denecek kadar azdır. Bununla birlikte yapılan çalışmalar genellikle yardım ilişkisi üzerinde durmuştur.

Araştırma için yapılan literatür incelemesinde; öğretmen adaylarında yardım etme davranışı eğiliminin, empati ve düşünme stilleri üzerine etkisini inceleyen bir çalışmaya rastlanmıştır. Bu çalışma dışında; uyum ve empati, empatik eğilim düzeylerine göre çatışma çözme davranışları, müzik eğitimi ve empati, drama eğitimi ve empati, örnek olay incelemesi ve empati, ahlak ve empati, problem çözme becerileri ve empati, iletişim becerileri ve empati, empati eğitim programları ile ilgili birtakım çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalarda örneklem olarak öğrenciler, öğretmenler, hemşireler, doktorlar ve psikologlar alınmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarına yönelik yapılan çalışmaların az olduğu görülmektedir.

Duru (2002), öğretmen adaylarında yardım etme davranışı eğiliminin empati ve düşünme stilleri üzerine etkisini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre empati ile yardım etme davranışı arasında pozitif anlamlı ilişki olduğu, empati düzeyi yükseldikçe yardım etme davranışı düzeyinin de yükseldiği tespit edilmiştir. Bu sonuç empati düzeyleri yüksek bireylerin aynı zaman zamanda prososyal eğilimler taşıdığını göstermesi bakımından önemlidir.

Duyan (1996) yapmış olduğu bir çalışmada Sosyal Hizmette Mülakat dersinin sosyal hizmet öğrencilerinin empati kurma becerilerine olan etkisini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin ders sırasında elde ettikleri bilgiler ve alan uygulaması sonucunda yaşadıkları deneyim sonucunda empati düzeylerinin anlamlı düzeyde gelişme gösterdiği saptanmıştır.

Arifoğlu ve Razi (2010), birinci sınıf hemşirelik öğrencilerinin empati ve iletişim becerileriyle iletişim yönetimi dersi akademik başarı puanı arasındaki ilişkiyi

incelemiştir. Sonuçlara baktığımızda öğrencilerin empatik puan ortalaması ile kendini tanıma ve iletişim yönetimi dersi akademik başarı puan ortalaması arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Okvuran (1993), yaratıcı drama eğitiminin empatik beceri ve empatik eğilim düzeylerine etkisini incelemiştir. Eğitim fakültesi öğrencileri üzerinde yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre 14 hafta süren drama eğitiminin ardından uygulanan empati ölçeklerinde olumlu sonuç elde edilememiştir. Yaratıcı drama eğitimine katılan öğrenciler çoğunlukla kendilerinde olumlu değişiklikler hissettiklerini belirtmişlerdir. Ancak drama eğitim programlarının sonucunda bu değişikliklerin neler olduğu tam olarak ifade edilememiştir.

İkiz (2006), danışma becerileri eğitiminin danışmanların empatik eğilim, empatik beceri ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini incelemiştir. Psikolojik danışmanlar üzerinde yapılan araştırmada 90 kişinin katılımı sağlanmış, deney ve kontrol grubu oluşturulmuştur. Araştırma sonuçlarına göre yürütülen temel danışma becerileri eğitiminin psikolojik danışmanların empatik beceri düzeylerini ve empatik eğilim düzeylerini geliştirdiği saptanmıştır.

Kurt (2007), duygusal zeka düşünme becerileri eğitiminin öğrencilerin empatik beceri düzeylerine etkisini incelemiştir. Rehberlik ve psikolojik danışma öğrencileri üzerinde yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre verilen eğitimin rehberlik ve psikolojik danışma bölümü öğrencilerinin empatik beceri düzeylerini artırmada etkili bir program olduğu söylenebilir.

Kahraman ve Akgün (2008), empati becerileri eğitiminin okul öncesi dönemdeki çocukların empati becerilerine ve sorun davranışlarına etkisini incelemiştir. İstatistiksel analizler empati becerileri eğitiminin okul öncesi dönemdeki çocukların empati becerilerini arttırdığını sorun davranışlarını ise azalttığını göstermiştir.

Yılmaz (2003), empati eğitim programının ilköğretim öğrencilerinin empatik becerilerine etkisini incelemiştir. Araştırma için deney ve kontrol grupları

oluşturulmuştur. Yapılan analizler sonucunda deney grubunda yer alan öğrencilerin kontrol grubundaki öğrencilere kıyasla empatik beceri düzeylerinin anlamlı düzeyde arttığı görülmüştür.

Dökmen (1987), empati kurma becerisi ile sosyometrik statü arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma için deney ve kontrol gurubu oluşturmuştur. Deneklerin empati kurma becerileri ile sosyometrik statüleri arasında ilişki bulunamamıştır. Dökmen bu durumu deneklerin empati kurma becerilerinin düşük olmasına ve bu yüzden de kişilerarası iletişimlerinde empatinin önemli bir yere sahip olmamasına bağlamıştır.

Alver (2004), güzel sanatlar eğitimi alan öğrencilerin empatik beceri ve karar verme stratejilerini çeşitli değişkenlere göre incelemiştir. Eğitim Fakültesi, Güzel Sanatlar Eğitimi bölümü öğrencileri üzerinde yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre cinsiyetlerine göre, bireylerin empatik becerileri, mantıklı, içtepsel karar verme stratejileri puanları arasında kızların lehine anlamlı farklılaşma bulunurken, kararsızlık ve bağımsız karar verme stratejisi puanlarına göre anlamlı farklılaşma bulunamamıştır. İçtepsel karar verme stratejileri puanları arasında Resim-İş Eğitimi Anabilim Dalı'nda öğrenim gören öğrencilerin lehine; kararsızlık puanları arasında ise Müzik Eğitimi Anabilim Dalı'nda öğrenim gören öğrencilerin lehine anlamlı farklılaşma bulunurken, empatik becerileri, bağımsız, mantıklı karar verme stratejileri puanlarına göre anlamlı farklılaşma bulunamamıştır. Ayrıca öğrenim görülen sınıf düzeylerine göre, bireylerin sadece kararsızlık puanları arasında anlamlı farklılaşma bulunmuştur.

Tutuk ve arkadaşları (2002), hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi üzerine çalışmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin aldıkları iletişim becerisi ve empatik eğilim puan ortalamalarının orta düzeyde olduğu belirlenmiş, eğitim yılı arttıkça her iki ölçek puan ortalamalarının arttığı saptanmıştır.

Köksal (1997), müzik eğitimi alan ve almayan ergenlerin empatik becerilerinin ve uyum düzeylerinin incelenmesi için çalışmıştır. Araştırma sonucunda, müzik eğitimi alıp almama durumunun ergenlerin empatik becerileri üzerinde farklılığa yol açmadığı, cinsiyet, sınıf düzeyi, kardeşe sahip olup olmama, doğum sırası, anne öğrenim düzeyi ve baba öğrenim düzeyi değişkenlerinin müzik eğitimi alan ve almayan ergenlerin empatik becerileri üzerinde etkilerinin istatistiksel açıdan önemli olmadığı saptanmıştır.

Çelik ve Çağdaş (2010), okul öncesi eğitim öğretmenlerinin empatik eğilimlerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi için çalışmışlardır. Araştırma sonucunda, öğretmenlerin empatik eğilim düzeylerinin; mesleki kıdem, yaş, eğitim düzeyleri, öğrenci sayıları, medeni durumları, çalıştıkları kurumları, sahip oldukları çocuk sayıları, çalışma biçimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği, buna karşın mesleği isteyerek seçenlerin mesleği istemeyerek seçenlere, mesleği sevenlerin mesleği sevmeyenlere göre empatik eğilim puan ortalamalarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Genç ve Kalafat (2008), öğretmen adaylarının demokratik tutumları ile empatik becerilerinin değerlendirilmesi üzerine bir çalışma yapmışlardır. Elde edilen sonuçlar, öğretmen adaylarının cinsiyetlerine ve öğrenim şekillerine göre demokratik tutumları ile ilgili görüşleri arasında farklılık olduğunu, öğrenim gördükleri sınıflara, anabilim dallarına, annelerinin ve babalarının öğrenim durumlarına göre ise farklılık olmadığını göstermiştir. Diğer taraftan, öğretmen adaylarının öğrenim gördükleri anabilim dallarına göre empatik becerileriyle ilgili görüşleri arasında farklılığın olduğu; cinsiyet, öğrenim gördükleri sınıf, öğrenim şekilleri, annelerinin ve babalarının öğrenim durumlarına göre ise farklılığın olmadığı ortaya çıkmıştır.

Mete ve Gerçek (2005), probleme dayalı öğrenim yöntemiyle eğitim gören hemşirelik öğrencilerinin empatik eğilim ve becerilerini incelemişlerdir. 192 öğrencinin katıldığı araştırmanın sonuçlarına göre öğrencilerin eğitimle birlikte empatik becerilerinde artış olduğu söylenebilir.

Yurttaş ve Yetkin (2003), sağlık yüksekokulu öğrencilerinin empatik becerileri ile problem çözme becerilerini karşılaştırdıkları bir çalışma yapmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin empati beceri puan ortalamaları ile problem çözme beceri puan ortalamaları arasındaki ilişki önemsiz bulunmuştur.

Uygun (2006), araştırmasında psikiyatri servisinde çalışan hemşirelerin empati beceri düzeylerini belirlemek amacıyla tanımlayıcı bir çalışma yapmıştır. Araştırma sonucu, yapılan diğer çalışmalara göre empati beceri düzeyinin daha yüksek olduğu, empati beceri düzeyini etkileyen faktörler incelendiğinde, cinsiyetin, eğitim durumunun, psikiyatri servisinde çalışmayı isteyip istememe durumunun empati beceri düzeyi puanlarını yükselttiği bulunmuştur. Empati puanı ile yaş çalışma süresi, çalışma şekli, çalıştığı servisten memnun olma durumu, arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Bailey (2005), araştırmasında empati oluşturma programının, yararlarının ve meydana okumasının öğretmenlerce nasıl algılandığını incelemeyi amaçlamıştır. Bulgular, empati programının öğrenciler üzerinde, pozitif etkiye sahip olduğunu göstermiştir.

Morris (1999) çalışmasında, öğretmenlerin empati anlayışını ve onların empatik deneyimlerinin temelini araştırmıştır. Bulgular, katılan öğretmenlerin açık tutarlı bir empati anlayışına sahip olduklarını göstermiştir. Öğrencilerinin başarı hikâyeleri hakkında etkileyici örnekler veren öğretmenlerin, öğrenciler üzerinde pozitif etkiye sahip olabileceği de görülmüştür.

Bostic (2006), öğretmenlerin bilişsel rol almaları açısından empatik olmaları ile onların öğrencilerinin okuma puanı arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemeyi amaçlamıştır. Sonuçlar, ilgili değişkenler arasında bir ilişkinin olmadığını, göstermiştir. Bulgular, araştırmacıyı standart testlerin, öğretmenlerin doğal özellikleri ya da doğal yapılarından kolay etkilenmemesinin mümkün olmadığı sonucuna götürmüştür.

1.1.6. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı sosyal hizmet uzmanlarının empati becerilerinin yardım etme davranışları üzerindeki etkisinin incelenmesidir. Bu amaçlar doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmaya çalışılacaktır:

1. Sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özellikleri nelerdir?
2. Sosyal hizmet uzmanlarının empati becerilerine ilişkin bulgular nelerdir?
3. Sosyal hizmet uzmanlarının yardım etme davranışlarına ilişkin bulgular nelerdir?
4. Sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özelliklerinin ve empati becerilerinin yardım etme davranışları üzerine etkileri nelerdir?

1.1.7. Araştırmanın Önemi

Dünya’da son yüzyılda, Türkiye’de ise son yarım asırda önem kazanan empati, yüz yüze görüşmeler yoluyla tedavi ve danışmanlık veren disiplinler için vazgeçilmez bir olgu olmuştur. Sosyal hizmet uygulamalarının doğasında olan yardım ilişkisi için tüm etkili iletişim becerileri gibi empatinin de önemi inkâr edilemez.

Sosyal hizmet uygulamalarında empatinin önemini ve yardım etme davranışına etkisini inceleyen bu araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının empatik becerileri ve yardım etme davranışları konusunda yapılan çalışmaların sınırlı olması bu konunun seçilmesinin temel nedenidir. Bu nedenle Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği’ne üye sosyal hizmet uzmanlarını sosyo-demografik özellikleri bakımından tanımayı, empati becerilerini ve yardım etme davranışlarını ölçmeyi amaçlayan bu araştırmanın, sosyal hizmet eğitiminde yapılacak olan değişikliklere temel oluşturması ve bu konudaki bilgi eksikliğini gidermesi beklenmektedir.

1.1.8. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma;

- 1) Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'ne üye sosyal hizmet uzmanları ile sınırlıdır.
- 2) Araştırma Kasım 2012 – Mayıs 2013 tarihlerini kapsamaktadır.
- 3) Araştırma üniversitelerin 4 yıllık sosyal hizmet bölümlerinden mezun olan sosyal hizmet uzmanlarına uygulanmıştır.
- 4) Araştırma, araştırmacı tarafından geliştirilen bir soru kağıdı, sosyal hizmet uzmanları için empati ölçeği ve yardım yönelim ölçeğinden elde edilen veriler ile sınırlıdır.
- 5) Araştırmanın toplam maliyeti araştırmacı tarafından karşılanmıştır.

1.1.9. Tanımlar

Sosyal Hizmet: Bireylerin, ailelerin ve toplumların yaşadıkları çevre koşullarında, kontrolleri dışında gelişen sorunların önlenmesi ve çözümlenmesini, maddi olan ve maddi olmayan ihtiyaçların karşılanmasını, sosyal refahın ve yaşam kalitesinin iyileştirilmesini hedefleyen, mücadeleye dayalı dinamik bir meslektir. Sosyal yardımlaşma ve dayanışmanın bilimsel içerikli bir oryantasyonudur. Bu bağlamda, toplumun vicdanı olarak yoksunluk ve sorunlar yaşayan birey, aile ve toplumun yaşamdaki işlevselliklerini geliştirmeye ve refahını artırmaya çalışır.

Sosyal Hizmet Uzmanı: Birey, aile, grup ve toplumun sorun çözme ve baş etme kapasitelerini geliştirerek psikososyal işlevselliğin sağlanması, onarılması, korunması ve geliştirilmesi; sosyal değişimin desteklenmesi; sosyal politika ve programların insan ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla planlanması ve

uygulanmasının sağlanması yönünde insan davranışına ve sosyal sistemlere ilişkin teorilerden yararlanarak sosyal hizmete özgü yöntem ve tekniklerle uygulamayı yerine getiren meslek mensubudur. Bu araştırmada, devlet kurumlarında “sosyal çalışmacı” kadro ünvanı kullanılmakla birlikte akademik çevrelerce kabul gören “sosyal hizmet uzmanı” terimi kullanılmıştır.

Empati: Empati, bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlayabilmesi ve bunu ona iletebilmesidir.

Yardım: Sosyal hizmet uzmanlarının bilgi ve becerilerini, müracaatçısının iyilik halini sağlayabilmesi ve sürdürebilmesi için kullanmasıdır.

Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Empati Ölçeği: King ve Holosko (2009) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçeye uyarlaması araştırmacı tarafından yapılmıştır. Ölçeğin orijinal adı “Empathy Scale for Social Worker”dır.

Yardım Yönelim Ölçeği : Romer, Charles ve Lizzadro (1986) tarafından geliştirilen ölçeğin orijinal adı “Helping-Orientation Questionnaire”dir. Duru (2002) tarafından Türkçe’ye uyarlaması yapılmış olup geçerli ve güvenilir olduğu ispatlanmıştır.

2. GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın evrenine, örneklemin nasıl seçildiğine ve hangi yöntemin kullanıldığına, veri toplama yöntemi ve araçlarına, kullanılan ölçeklere ve bu ölçeklerin geçerlik ve güvenirlik analizine ilişkin bilgilere, verilerin değerlendirilmesine değinilmiştir.

2.1. Araştırmanın Evreni, Örneklem Yöntemi ve Örneklem Seçimi

Araştırmalar yapıldığı yer, amaç, kapsadığı zaman, veri toplama biçimi gibi çeşitli şekillerde sınıflanabilmektedir. Bu sınıflamalar göz önüne alındığında bu araştırma tarama modellerinden genel tarama modelinden ilişkisel tarama modelidir. İlişkisel tarama modeli, iki ya da daha çok değişken arasında birlikte değişimin derecesini veya varlığını belirlemek için kullanılır (Karasar, 2005). İlişkisel tarama modelinden de karşılaştırılmalı ilişki kullanılmıştır. Yapılan bu çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özelliklerinin empati becerileriyle, empati becerilerinin yardım etme davranışlarıyla ve sosyo-demografik özelliklerinin yardım etme davranışlarıyla olan ilişkisi incelenmiştir. Bu çalışma veri türü bakımından yargısal veridir. Yargısal veride kişilerin görüş ve düşünceleri farklılık gösterir. Veri toplama, anket uygulama yoluyla gerçekleştirilmiştir.

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

Araştırmada kullanılan sosyo-demografik bilgi formu ve ölçeklerin uygulamaları 2012 yılı Ocak – Haziran ayları arasında tamamlanmıştır. Uygulama yapılmadan önce Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'nden ve Ankara Üniversitesi Etik Kurulu'ndan gerekli izin alınmıştır. Uygulama araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. Her uygulamadan önce araştırmacı kendisini tanıtmış, daha sonra da araştırmanın amacı ve ölçeklerin nasıl yanıtlanacağına ilişkin bilgiler vermiştir.

Ardından anket formu soru-cevap şeklinde doldurulmuştur. Katılımcılar, ölçme araçlarını cevaplamayı yaklaşık olarak 10-15 dakikada tamamlamıştır.

2.2. 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 (2009) tarafından geliştirilen Türkçeye uyarlanarak geçerliliği ve güvenilirliği yapılan sosyal hizmet uzmanları için empati ölçeği kullanılmıştır. Üçüncü kısımda ise Romer, Charles ve Lizzadro (1986) tarafından geliştirilen ve Duru (2002) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan ve geçerli, güvenilir olduğu ispatlanmış yardım yönelim ölçeği kullanılmıştır.

Araştırma için sosyal hizmet uzmanlarının empati becerileri ve yardım etme davranışları ile ilişkili olabileceği düşünülen sosyo-demografik özellikler için “Kişisel Bilgi Formu” hazırlanmıştır. “Kişisel Bilgi Formu”nda yaşadığı şehir, çalıştığı kurum, çalışma süresi, cinsiyet, yaş, hangi üniversiteden mezun olduğu, hizmet verdiği alan, günlük ortalama hizmet verdiği müracaatçı sayısı ve lisans eğitimi dışında herhangi bir eğitim alıp almadığına ilişkin sorular bulunmaktadır.

Araştırma verilerinin elde edilmesi amacıyla kullanılan yardım yönelim ölçeği 18 gerçek yaşam durumunda bireylerin verdiği alturistik yardım tepkilerini ölçmektedir. Yardım yönelim ölçeği bireylerin dört farklı kişilik tipine bağlı olarak verebileceği yardım tepkilerini ölçer (Duru, 2002). Bir başka deyişle “Yardım Yönelim Ölçeği”ndeki her bir durumun dört olası cevabı vardır ve her bir cevap dört yardım yöneliminden birine karşılık gelir. “Alturistik” tip, herhangi bir sosyal ya da maddi karşılık olmaksızın yardıma ihtiyacı olanlara yardımcı olma isteğini gösterir. “Alıp-Verici” tip, yardımın herhangi bir karşılığının olduğu durumlarda yardımcı olma isteğini gösterir. “Bencil” tip, başkalarına yardımcı olmaktan ziyade yardım bekleme ya da zarar görmekten kaçınma isteğini gösterir. “Kendine Yeten” tip ise hem yardım

istemekten kaçınma hem de yardım vermekten kaçınma isteğini gösterir (Romer ve ark., 1986). Katılımcıların ölçekte yer alan sorulara verdikleri cevaplar “Alturistik” tip için 4 puan, “Alıp-Verici” tip için 3 puan, “Kendine Yeten” tip için 2 puan, “Bencil” tip için 1 puan verilerek değerlendirilmiş; her madde için “Alturistik” yanıt veren katılımcılar için en yüksek ölçek toplam puanı 72, “Alıp Verici” kişilik tipine uygun yanıt verenler için 54, “Kendine Yeten” kişilik tipine uygun yanıt verenler için 36 ve “Bencil” kişilik tipine uygun yanıt verenler için 18 olarak hesaplanmıştır. 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.

Yardım yönelim ölçeğinin 1a, 2d, 3d, 4d, 5a, 6d, 7c, 8c, 9a, 10b, 11d, 12a, 13d, 14a, 15c, 16a, 17a, 18d soru ve şıklar alturistik yardım puanlarını elde etmekte kullanılırken, 1b, 2c, 3c, 4a, 5b, 6c, 7a, 8d, 9b, 10a, 11c, 12b, 13a, 14b, 15b, 16c, 17b, 18a soru ve şıklar alıp-verici kişilik tipini, 1d, 2b, 3b, 4b, 5c, 6a, 7d, 8b, 9d, 10c, 11a, 12c, 13c, 14c, 15d, 16b, 17c, 18b soru ve şıkları kendine yeten kişilik tipini ve 1c, 2a, 3a, 4c, 5d, 6b, 7b, 8a, 9c, 10d, 11b, 12d, 13b, 14d, 15a, 16d, 17d, 18c soru ve şıkları ise bencil kişilik tipi ham puanlarını hesaplamada kullanılmaktadır (Duru, 2002).

Yardım yönelim ölçeğinin orijinal güvenirlik çalışması Duru (2002) tarafından 94 üniversite öğrencisine uygulanmış ve ölçeğin iç güvenirliği α .57 olarak saptanmıştır.

2.2.1. Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Empati Ölçeğine Geçerlik ve Güvenirlik Analizinin Uygulanması

Araştırma verilerinin elde edilmesi amacıyla 295 sosyal hizmet uzmanına uygulanan anket formları değerlendirilerek, geçerlik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre gereken düzenlemeler yapılmış ve işleyen sorularla araştırmaya devam edilmiştir.

Anket formunun yapı geçerliğini kontrol etmek için bir faktör analizi tekniği olan “Döndürülmüş (Varimax) Temel Bileşenler Analizi” uygulanmıştır. Analiz sonucunda anket formunda aynı ve farklı yapıyı ölçen sorular belirlenmiş, soruların bir yapı altında yer alıp almadıkları ise madde faktör yük değeri ile incelenmiştir. Faktör analizinde yük değerlerinin 0.45 ve üstü olası önerilmekle birlikte uygulamada 0.30 yük değeri alt sınır olarak kabul edilmektedir. Bu çalışmada bir maddenin faktör yük değerinin 0.30 ve üstünde olması yeterli bulunmuştur. Bu değer üstünde olan sorular seçilmiş, bu değer altındaki kalanlar ise anket formunun kapsamı dışında bırakılmıştır (Köklü ve Büyüköztürk 2000, Büyüköztürk 2002).

Çizelge 2.1. Şefkat bağlamında sosyal hizmet için empati alt ölçeğine ilişkin faktör analizi ve madde analiz sonuçları

Şefkat Bağlamında Empati	Rotasyon sonrası faktördeki yük değeri	Madde toplam korelasyonu
8. Bir müracaatçı ile hemfikir olmasanız da, yine de onun tutumunu takdir edebilirsiniz.	0.401	0.341
12. Müracaatçının geçmişini anlamak beni onlar için daha yararlı hale getirir.	0.392	0.453
18. Tarafsız bir yaklaşım müracaatçılara yardımcı olur.	0.453	0.343
22. Müracaatçının ses tonu değiştiğinde daha çok dikkat ederim.	0.462	0.479
23. Bir müracaatçı ile ilişkim kendiliğinden terapötik olarak gelişebilir.	0.375	0.361
28. Müracaatçılarla çalışırken onları kültürel bağlamda göz önünde bulundurmaya çalışırım.	0.602	0.475
30. Bir öneride bulunmadan önce müracaatçımın bakış açısını anlamaya çalışırım.	0.587	0.497
31. Müracaatçılarımla sözel olmayan ipuçlarına karşı dikkat olurum.	0.737	0.604
33. Toplumsal cinsiyet rollerinin müracaatçımı etkileyen yönlerini dikkatle değerlendiririm.	0.685	0.517
Özdeğer: 1.004	Açıklanan Varyans: %50.8	Alpha: 0.77

Anket formunun güvenilirliği için iç tutarlık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır (,885). Ayrıca, anket formunda yer alan soruların olumlu ve olumsuz tutumları ayırt etme gücü madde analizi yapılarak incelenmiştir. Bu amaçla madde puanları arasındaki korelasyonlar hesaplanmıştır.

“Şefkat bağlamında” empati alt ölçeğinde yer alan 9 cümlelerin faktör yük değerleri 0.375 ile 0.737, madde toplam korelasyonları ise 0.341 ile 0.604 arasında değişmektedir. Yapılan güvenilirlik analizinde alpha 0.77, açıklanan varyans %50.8 olarak belirlenmiştir (Çizelge 2.1).

Çizelge 2.2. Onaylayıcı, özenli, işbirlikçi bağlamda sosyal hizmet için empati alt ölçeğine ilişkin faktör analizi ve madde analiz sonuçları

Onaylayıcı, Özenli, İşbirlikçi Bağlamda Empati	Rotasyon sonrası faktördeki yük değeri	Madde toplam korelasyonu
1. Müracaatçılarımın, onların refahı için kaygı duyduğumu anlamalarına çalışırım.	0.495	0.367
3. Yüz ifadeleri müracaatçının duyguları hakkında çok şey söyler.	0.355	0.354
5. Müracaatçının üzgün olup olmadığını vücut diline bakarak söyleyebilirim.	0.489	0.415
7. Müracaatçılara gerçekten yardımcı olacaksam, onların kişisel durumlarını bilmem önemlidir.	0.398	0.345
13. Müracaatçılar ile olan ilişkim, onların problemlerinin üstesinden gelmelerine yardımcı olabilir.	0.552	0.484
14. Müracaatçılarımın bana güvenebilmeleri onlar için önemlidir.	0.422	0.502
15. Yeni kişilerarası becerileri uygulamayı ilişkilerimizde kullanmak müracaatçılara yardımcı olabilir.	0.439	0.459
16. Müracaatçılar beni onların olduğundan daha güçlü olarak algırlar.	0.306	0.371
17. Onlar için endişelendiğimi bilmeleri müracaatçılarım için önemlidir.	0.592	0.438
19. Müracaatçı ile ilişkimin kişisel niteliği tedavi süreci için yararlıdır.	0.506	0.344
Özdeğer: 1.118	Açıklanan Varyans: %42.4	Alpha:0.74

“Onaylayıcı, özenli, işbirlikçi bağlamda” empati alt ölçeğinde yer alan 10 cümlenin faktör yük değerleri 0.306 ile 0.592, madde toplam korelasyonları ise 0.344 ile 0.502 arasında değişmektedir. Yapılan güvenirlik analizinde alpha 0.74, açıklanan varyans %42.4 olarak belirlenmiştir (Çizelge 2.2).

Çizelge 2.3. Yardım ve duygusal destek bağlamında sosyal hizmet için empati alt ölçeğine ilişkin faktör analizi ve madde analiz sonuçları

Temel Yardım ve Duygusal Destek Bağlamında Empati	Rotasyon sonrası faktördeki yük değeri	Madde toplam korelasyonu
4. İnsanlara yardımcı olmak hoşuma gider.	0.737	0.562
6. Müracaatçım için şefkat hissederim.	0.345	0.626
10. İş için olmasa bile insanlara yardım etmek hoşuma gider.	0.792	0.470
11. Müracaatçılara yardım etmek başlı başına tatmin edicidir.	0.495	0.504
24. Müracaatçılarımı sıcak bir şekilde karşılamaya çalışırım.	0.569	0.455
34. Müracaatçılara karşı kibarımdır.	0.558	0.460
35. Ben bir sosyal sorumluluk insanıyım.	0.502	0.391
36. Bir müracaatçının tedavi masraflarını karşılayacak gücü yoksa, ihtiyaç duyduğu yardımı alabilmesi için bir yol bulmaya çalışırım.	0.464	0.422
Özdeğer: 1.060	Açıklanan Varyans: %53.6	Alpha:0.77

“Temel yardım ve duygusal destek bağlamında” empati alt ölçeğinde yer alan 8 cümlenin faktör yük değerleri 0.345 ile 0.792, madde toplam korelasyonları ise 0.391 ile 0.626 arasında değişmektedir. Yapılan güvenirlik analizinde alpha 0.77, açıklanan varyans %53.6 olarak belirlenmiştir (Çizelge 2.3).

2.3. 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 amacıyla değişkenlerin özelliklerine göre t- testi ve tek yönlü varyans analizi, değişkenler arasındaki etkileşimi belirlemek için Fisher'in LSD testi yapılmıştır. Elde edilen nicel bilgiler SPSS 16 paket yazılım programı yardımıyla çözümlenmiştir. İstatistiklerde .05, .01 ve .001 düzeyinde anlamlılık kabul edilmiştir.

3. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgulara, empati becerilerine ilişkin bulgulara ve yardım yönelimlerine ilişkin bulgulara değinilmiştir. Ayrıca empati becerileri ile yardım yönelim modeli kişilik tipleri arasındaki ilişkiye, sosyo-demografik bulguların, empatik becerilerin ve yardım yönelimi kişilik tiplerinin t-testi, ANOVA sonuçlarına ve standart sapmalarına değinilmiştir.

3.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırma için sosyal hizmet uzmanlarının empati becerileri ve yardım etme davranışları ile ilişkili olabileceği düşünülen sosyo-demografik bilgiler toplanmıştır. Bu bilgiler içerisinde yaşadığı şehir ve bölgesi, çalıştığı kurumu, cinsiyeti, hangi üniversiteden mezun olduğu, çalışma süresi, yaşı, günlük ortalama hizmet verdiği müracaatçı sayısı, hizmet verdiği alanı ve lisans eğitimi dışında herhangi bir eğitim alıp almadığına ilişkin sorular bulunmaktadır.

Çizelge 3.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşadıkları Şehirlere Göre Dağılımları

Şehir	Sayı	%
Adana	7	2,4
Adıyaman	2	0,7
Afyon	1	0,3
Ağrı	1	0,3
Amasya	3	1,0
Ankara	108	36,6
Antalya	8	2,7
Aydın	3	1,0
Balıkesir	1	0,3
Bilecik	1	0,3
Bolu	1	0,3
Burdur	2	0,7
Bursa	5	1,7

Çanakkale	1	0,3
Denizli	4	1,4
Diyarbakır	2	0,7
Edirne	1	0,3
Elazığ	1	0,3
Erzurum	2	0,7
Eskişehir	2	0,7
Gaziantep	1	0,3
Giresun	1	0,3
Hakkari	1	0,3
Hatay	6	2,0
Mersin	4	1,4
İstanbul	24	8,1
İzmir	11	3,7
Kastamonu	12	4,1
Kayseri	8	2,7
Kocaeli	3	1,0
Konya	2	0,7
Kütahya	1	0,3
Malatya	1	0,3
Manisa	3	1,0
Kahramanmaraş	2	0,7
Mardin	2	0,7
Muğla	1	0,3
Muş	1	0,3
Nevşehir	2	0,7
Niğde	2	0,7
Ordu	4	1,4
Rize	1	0,3
Sakarya	3	1,0
Samsun	6	2,0
Sivas	3	1,0
Tokat	3	1,0
Trabzon	4	1,4
Şanlıurfa	3	1,0
Van	1	0,3
Yozgat	1	0,3
Zonguldak	1	0,3
Aksaray	1	0,3
Kırıkkale	5	1,7
Batman	5	1,7
Bartın	5	1,7
Karabük	2	0,7
Kilis	2	0,7
Düzce	1	0,3
Toplam	295	100,0

Araştırma kapsamına alınan sosyal hizmet uzmanlarının üçte birinden fazlası (%36,6) Ankara’da görev yapmaktadır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %8,1’i İstanbul, %4,1’i Kastamonu, %3,7’si İzmir, %2,7’si Antalya, %2,7’si Kayseri, %2,4’ü Adana, %2,0’si Samsun, %2,0’si Hatay, %1,7’si Bartın, %1,7’si Batman, %1,7’si Bursa, %1,7’si Kırıkkale, %1,4’ü Denizli, %1,4’ü Ordu, %1,4’ü Mersin ve %1,4’ü Trabzon’da görev yapmaktadır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının 69’u da (%23,4) Adıyaman, Afyon, Ağrı, Aksaray, Amasya, Aydın, Balıkesir, Bilecik, Bolu, Burdur, Çanakkale, Diyarbakır, Düzce, Edirne, Elazığ, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, Giresun, Hakkari, Karabük, Kilis, Kocaeli, Konya, Kütahya, Malatya, Manisa, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Muş, Nevşehir, Niğde, Rize, Sakarya, Sivas, Tokat, Şanlıurfa, Van, Yozgat ve Zonguldak’da görev yapmaktadır (Çizelge 3.1).

Çizelge 3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımları

Bölge	Sayı	%
Akdeniz Bölgesi	29	9,8
Doğu Anadolu Bölgesi	10	3,4
Ege Bölgesi	24	8,1
Güney Doğu Anadolu Bölgesi	15	5,1
İç Anadolu Bölgesi	134	45,4
Karadeniz Bölgesi	44	15,0
Marmara Bölgesi	39	13,2
Toplam	295	100,0

Araştırma kapsamına alınan sosyal hizmet uzmanlarının yarısına yakını (%45,4) İç Anadolu Bölgesi’nde görev yapmaktadır. Araştırmaya katılanların %15’i Karadeniz Bölgesi’nde, %13,2’si Marmara Bölgesi’nde, %9,8’i Akdeniz Bölgesinde, %8,1’i Ege Bölgesi’nde, %5,1’i Güney Doğu Anadolu Bölgesi’nde ve %3,4’ü ise Doğu Anadolu Bölgesi’nde görev yapmaktadır (Çizelge 3.2).

Araştırma kapsamına alınan sosyal hizmet uzmanlarının yarısına yakını (%46,4) Sağlık Bakanlığı’nda, üçte biri (%33,6) Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’nda

görev yapmaktadır. Araştırmaya katılanların %4,1'i Özel Kuruluşlar'da, %3,7'si Adalet Bakanlığı'nda, %3,7'si Üniversiteler'de, %3,1'i Belediyeler'de, %2,7'si Afet ve Acil Durum Başkanlığı'nda, %1'i Emniyet Genel Müdürlüğü'nde, %0,7'si Türk Silahlı Kuvvetleri'nde, %0,3'ü Sivil Toplum Kuruluşları'nda, %0,3'ü Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı'nda ve %0,3'ü Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu'nda, görev yapmaktadır (Çizelge 3.3).

Çizelge 3.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Kurumlara Göre Dağılımları

Kurum	Sayı	%
Sağlık Bakanlığı	137	46,4
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	99	33,6
Belediyeler	9	3,1
Özel Kuruluşlar	12	4,1
Üniversiteler	11	3,7
Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu	1	0,3
Türk Silahlı Kuvvetleri	2	0,7
Afet ve Acil Durum Başkanlığı	8	2,7
Adalet Bakanlığı	11	3,7
Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı	1	0,3
Emniyet Genel Müdürlüğü	3	1,0
Sivil Toplum Kuruluşları	1	0,3
Toplam	295	100,0

Çizelge 3.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Cinsiyet	Sayı	%
Kadın	155	52,5
Erkek	140	47,5
Toplam	295	100,0

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %52'si Kadın ve %47,5'i ise Erkek'dir (Çizelge 3.4).

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %84,4'ü Hacettepe Üniversitesi'nden mezun olmuştur. Araştırmaya katılanların %4,7'i Ankara Üniversitesi'nden, %3,7'si Başkent Üniversitesi'nden, %2,7'si Adnan Menderes Üniversitesi'nden, %2,7'si Sakarya Üniversitesi'nden ve %1,7'si Selçuk Üniversitesi'nden mezun olmuştur (Çizelge 3.5).

Çizelge 3.5. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mezun Oldukları Üniversitelere Göre Dağılımları

Üniversite	Sayı	%
Hacettepe Üniversitesi	249	84,4
Ankara Üniversitesi	14	4,7
Adnan Menderes Üniversitesi	8	2,7
Selçuk Üniversitesi	5	1,7
Sakarya Üniversitesi	8	2,7
Başkent Üniversitesi	11	3,7
Toplam	295	100,0

Çizelge 3.6. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Alanları ile İlgili Aldıkları Eğitime Göre Dağılımları

Eğitim Alanı	Sayı	%
Tıbbi Sosyal Hizmet	28	9,5
Çocuk	5	1,7
Aile	40	13,6
Adli Sosyal Hizmet	4	1,4
Kadın	4	1,4
Afetlerde Sosyal Hizmet	7	2,4
Akademik	45	15,3
Eğitim Yok	162	54,9
Toplam	295	100,0

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlası (%54,9) lisans eğitimini tamamladıktan sonra herhangi bir eğitim almamıştır. Araştırmaya katılanların %15,3'ü yüksek lisans ya da doktora yapmıştır. Araştırmaya katılanların

%13,6'sı lisans eğitimini tamamladıktan sonra aile alanında, %9,5'i tıbbi sosyal hizmet alanında, %2,4'ü afetlerde sosyal hizmet alanında, %1,7'i çocuk alanında, %1,4'ü adli sosyal hizmet alanında ve %1,4'ü kadın alanında eğitim almıştır (Çizelge 3.6).

Çizelge 3.7. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

Çalışma Süresi	Sayı	%
0 – 10 yıl	209	70,8
11 – 20 yıl	57	19,3
21 – 30 yıl	27	9,2
31 yıl ve üzeri	2	0,7
Toplam	295	100,0

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının dörtte üçüne yakını (%70,8) 10 yıl veya daha az süredir çalışmaktadır. Araştırmaya katılanların %19,3'ü 11 yıl ile 20 yıl, %9,2'si 21 yıl ile 30 yıl arasında çalışmıştır. %0,7'si 31 yıldan daha fazla süredir çalışmaktadır (Çizelge 3.7).

Çizelge 3.8. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşlarına Göre Dağılımları

Yaş	Sayı	%
22 – 30 yıl	165	55,9
31 – 40 yıl	84	28,5
41 – 50 yıl	41	13,9
51 yıl ve üzeri	5	1,7
Toplam	295	100,0

Araştırma kapsamına alınan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlası (%55,9) 22 ile 30 yaşları arasındadır. Araştırmaya katılanların %28,5'i 31 ile 40 yaşları arasında, %13,9'u 41 ile 50 yaşları arasında ve %1,7'si 51 yaş ve üzerindedir (Çizelge 3.8).

Araştırma kapsamına alınan sosyal hizmet uzmanlarının %29,5'i günde 1 ile 5 kişi arasında müracaatçı ile görüşmektedir. Araştırmaya katılanların %22,7'si 6 ile 10 kişi arasında, %13,2'si 11 ile 15 kişi arasında, %11,2'si 16 ile 20 kişi arasında, %7,8'i 21 kişiden fazla müracaatçı ile görüşme yapmaktadır. Ayrıca %15,6'sı müracaatçılar ile görüşme yapmadığını belirtmiştir (Çizelge 3.9).

Çizelge 3.9. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Günlük Görüşme Yaptıkları Müracaatçı Sayılarına Göre Dağılımları

Müracaatçı Sayısı	Sayı	%
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
Toplam	295	100,0

Çizelge 3.10. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Alanlara Göre Dağılımları

Çalışma Alanı	Sayı	%
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	100,0

Araştırma kapsamına alınan sosyal hizmet uzmanlarının yarısına yakını (%44,1) tıbbi sosyal hizmet alanında görev yapmaktadır. Araştırmaya katılanların %22'si çocuk, %9,5'i aile, %8,5'i engellilik, %5,4'ü yaşlı, %2,7'si adli sosyal hizmet, %2,7'si kadın ve %2,4'ü afetlerde sosyal hizmet alanında görev yapmaktadır (Çizelge 3.10).

3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Empati Becerilerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının empati becerileri üç faktör altında toplanmıştır. İlk faktör “Şefkat Bağlamında Empati”dir. Bu faktörde sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmeti alma ve sunma deneyimini anlamaya çalışılır. İkinci faktör “Onaylayıcı ve Özenli İşbirlikçi İnceleme”dir. Bu faktörde doğrudan sosyal hizmet uygulamasına özgü ilişkinin biçimini ve kalitesini anlamaya çalışılır. Üçüncü faktör ise “Temel Yardım ve Duygusal Destek”dir. Bu faktörde empatik yardım tepkisinde ilginin ve alturizmin davranışsal olarak ifade edilme biçimini anlamaya çalışılır.

3.2.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bazı Sosyo-Demografik Özellikleri ile Empati Puan Ortalamalarının ve Standart Sapmalarının İncelenmesi

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet, yaş, çalışma süresi, çalışma alanı ve lisans sonrası eğitim alıp-almama durumları gibi bazı sosyo-demografik özellikleri ile empati puan ortalamaları incelenmiştir. Minimum ve maksimum empati puanları ile birlikte empati puan ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir.

Çizelge 3.11. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyetlerine Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları

CİNSİYET		N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	S
	Kadın	155	125	189	163,68	11,85
	Erkek	140	126	197	162,44	13,23

Araştırma kapsamına alınan kadınların empati puan ortalamalarının (163,68) erkeklerin empati puan ortalamalarından (162,44) daha yüksek olduğu saptanmıştır. En düşük empati puanının (125) kadınlarda olduğu, en yüksek empati puanının ise (197) erkeklerde olduğu görülmüştür (Çizelge 3.11).

Araştırmaya katılan “51 ve üzerinde” yaşı olan sosyal hizmet uzmanlarının empati puan ortalamalarının en yüksek olduğu (169,00) görülmüştür. “22-30” yaşları (163,10) ile “41-50” yaşları (163,90) arasında olan sosyal hizmet uzmanlarının empati puan ortalamalarının birbirine yakın olduğu bulunmuştur. En düşük empati puan ortalamasının ise “31-40” yaşları (162,31) arasında olan sosyal hizmet uzmanlarında olduğu saptanmıştır. En düşük empati puanının “22-30” yaşları (125) arasında olan sosyal hizmet uzmanlarında olduğu görülmüştür. En yüksek empati puanının ise “31-40” yaşları (197) arasındaki sosyal hizmet uzmanlarında olduğu görülmüştür. Çizelge 4.12’ye göre sosyal hizmet uzmanlarının yaşları arttıkça sırasıyla (125, 126, 138, 158) en düşük empati puanları da artmaktadır (Çizelge 3.12). Bunun nedenin tecrübenin artmasının olabileceği düşünülmektedir. Deneyim sahibi sosyal hizmet uzmanlarının empati becerilerinde artış olduğu görülmüştür.

Çizelge 3.12. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşlarına Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları

YAŞ		N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	S
	22-30	165	125	189	163,10	10,67
	31-40	84	126	197	162,31	15,52
	41-50	41	138	187	163,90	13,20
	51 ve üzeri	5	158	174	169,00	7,00

Çizelge 3.13. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Sürelerine Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları

ÇALIŞMA SÜRESİ		N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	S
	0-10	209	125	197	163,22	11,92
	11-20	57	131	191	162,09	14,94
	21-30	27	141	187	164,07	12,01
	31 ve üzeri	2	155	174	164,50	13,43

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanları arasından en yüksek empati puan ortalamalarının “31 ve üzeri” (164,50) yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarında olduğu, bununla birlikte bu ortalamaya en yakın ortalamanın “21-30” yılları (164,07) arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarında olduğu görülmüştür. “0-10” yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının empati puan ortalamasının

163,22 olduğu, “11-20” yılları (162,09) arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ise en düşük empati puan ortalamasına sahip olduğu görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma süreleri arttıkça en düşük empati puan ortalamaları da sırasıyla (125, 131, 141, 155) artış göstermektedir. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının çalışma sürelerinin artmasıyla en yüksek empati puanının sırasıyla (197, 191, 187, 174) düştüğü görülmüştür. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları süre arttıkça en düşük ve en yüksek empati puanları arasındaki farkın azaldığı görülmektedir (Çizelge 3.13).

Araştırma kapsamına alınanlar arasından, empati puan ortalamalarının en yüksek olduğu çalışma alanının “Akademik” alan (170,00) olduğu görülmüştür. Empati puan ortalamalarında “Akademik” alanın arkasında sırasıyla “Engellilik” (164,68), “Afetlerde Sosyal Hizmet” (164,57), “Yaşlılık” (163,81), “Çocuk” (163,80), “Tıbbi Sosyal Hizmet” (162,74), “Kadın” (161,62), “Aile” (160,82), “Adli Sosyal Hizmet” (157,75) alanları gelmektedir. Buna göre akademik alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının empati becerilerinin müracaatçı görmemelerine rağmen daha iyi olduğu görülmektedir. Adli sosyal hizmet alanında çalışanların ise empati becerilerini etkili bir şekilde kullanamadıkları görülmektedir. En yüksek empati puanına “Aile” alanında (197) çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, en düşük empati puanına ise “Adli Sosyal Hizmet” alanında (125) çalışan sosyal hizmet uzmanlarının sahip olduğu görülmektedir (Çizelge 3.14).

Çizelge 3.14. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Alanlarına Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları

ÇALIŞMA ALANI		N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	S
	Tıbbi Sosyal Hizmet	130	131	191	162,74	12,18
	Çocuk	65	126	193	163,80	12,71
	Aile	28	137	197	160,82	14,48
	Yaşlılık	16	137	181	163,81	13,28
	Adli Sosyal Hizmet	8	125	173	157,75	16,59
	Engellilik	25	144	186	164,68	11,40
	Kadın	8	141	175	161,62	9,59
	Afetlerde Sosyal Hizmet	7	158	172	164,57	5,83
	Akademik	8	144	187	170,00	14,69

Sosyal hizmet uzmanlarının lisans sonrası eğitim alıp-almama durumlarına bakıldığında empati puan ortalamasının en yüksek olduğu eğitim alanının “kadın” alanı (167,25) olduğu görülmüştür. Kadın alanını sırasıyla “Afetlerde Sosyal Hizmet” (166,29), “Çocuk” (166,20), “Akademik” (165,04), “Adli Sosyal Hizmet” (164,00), “Tıbbi Sosyal Hizmet” (163,54), “Aile” (162,31) alanları takip etmektedir. Lisans eğitimi sonrası herhangi bir eğitim almayanların ise en düşük empati puan ortalamasına (162,28) sahip olduğu görülmektedir. En yüksek empati puanına lisans sonrası “Akademik” (197) alanda eğitim alanların sahip olduğu görülmektedir. Bu durumda “Akademik” alanda yüksek lisans ve doktora yapmanın sosyal çalışmaların empati becerileri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. En düşük empati puanının (125) ise lisans sonrası herhangi bir eğitim almayan sosyal hizmet uzmanlarında olduğu görülmektedir. Buna göre lisans sonrası eğitimin empati becerilerini arttırdığı sonucuna varılabilir (Çizelge 3.15).

Çizelge 3.15. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Lisans Sonrası Eğitim Alıp-Almama Durumlarına Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları

LİSANS SONRASI ALINAN EĞİTİM		N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	S
	Tıbbi Sosyal Hizmet	28	131	192	163,54	13,91
	Çocuk	5	148	181	166,20	14,20
	Aile	40	143	187	162,31	10,39
	Adli Sosyal Hizmet	4	155	175	164,00	10,03
	Kadın	4	155	177	167,25	9,53
	Afetlerde Sosyal Hizmet	7	159	172	166,29	5,31
	Akademik	45	138	197	165,04	13,46
	Eğitim Yok	162	125	193	162,28	12,86

3.2.2. Şefkat Bağlamında Empati

“Şefkat Bağlamında Empati” alt ölçeğindeki maddelerden “Bir müracaatçı ile hemfikir olmasanız da, yine de onun tutumunu takdir edebilirsiniz.” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %40,3’ü bazen, %38,6’sı sık sık, %2,4’ü nadiren ve 1’i (%0,3) Asla cevabını vermiştir. “Müracaatçının geçmişini anlamak beni onlar için daha yararlı hale getirir.” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısına yakını (%44’1) sık sık, %41,7’si her zaman, %12,2’si bazen ve %2,0’si nadiren cevabını

vermiştir. “Tarafsız bir yaklaşım müracaatçılara yardımcı olur” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlası (%61,4) her zaman, üçte birine yakını (%32,5) sık sık ve %6,1’i ise bazen cevabını vermiştir. “Müracaatçının ses tonu değiştiğinde daha çok dikkat ederim” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısına yakını (%47,8) sık sık, üçte biri (%34,2) her zaman, %16,3’ü bazen ve %1,7’si nadiren cevabını vermiştir. “Bir müracaatçı ile ilişkim kendiliğinden terapötik olarak gelişebilir” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısına yakını (%46,8) sık sık, %37,6’sı bazen, %10,8’i her zaman, %4,1’i nadiren ve %0,7’si ise asla cevabını vermiştir. “Müracaatçılarla çalışırken onları kültürel bağlamda göz önünde bulundurmaya çalışırım” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısına yakını (%46,8) sık sık, %38,6’sı her zaman, %10,5’i bazen, %2,0’si nadiren ve %2,0’si asla cevabını vermiştir. “Bir öneride bulunmadan önce müracaatçımın bakış açısını anlamaya çalışırım” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlası (%53,9) sık sık, %37,6’sı her zaman, %7,8’i bazen, %0,3’ü nadiren ve %0,3’ü asla cevabını vermiştir. “Müracaatçılarımla sözel olmayan ipuçlarına karşı dikkat olurum” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısı (%50,8) sık sık, %41,0’i her zaman, %7,5’i bazen ve %0,7’si nadiren cevabını vermiştir. “Toplumsal cinsiyet rollerinin müracaatçımı etkileyen yönlerini dikkatle değerlendiririm” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısı (%51,9) sık sık, %31,9’u her zaman, %13,2’si bazen, %2,4’ü nadiren ve %0,7’si asla cevabını vermiştir (Çizelge 4.16).

Sosyal hizmet uzmanlarının en fazla katılım gösterdikleri madde “Tarafsız bir yaklaşım müracaatçılara yardımcı olur” maddesidir (4,55). Sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlası (%61,4) bu maddeye “Her zaman” cevabını vermiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının en az katılım gösterdikleri madde “Bir müracaatçı ile ilişkim kendiliğinden terapötik olarak gelişebilir” maddesidir (3,63). Sosyal hizmet uzmanlarının yarısına yakını (%46,8) bu maddeye “Sık sık” cevabını vermiştir (Çizelge 3.16).

Çizelge 3.16. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Şefkat Bağlamında Empati Düzeyleri Alt Ölçeği

Maddeler		Sayı	%	$\bar{X}$	S
8. Bir müracaatçı ile hemfikir olmasanız da, yine de onun tutumunu takdir edebilirsiniz.	Sık Sık	114	38,6	3,72	,798
	Bazen	119	40,3		
	Nadiren	7	2,4		
	Asla	1	0,3		
12. Müracaatçının geçmişini anlamak beni onlar için daha yararlı hale getirir.	Her zaman	123	41,7	4,25	,747
	Sık Sık	130	44,1		
	Bazen	36	12,2		
	Nadiren	6	2,0		
18. Tarafsız bir yaklaşım müracaatçılara yardımcı olur.	Her zaman	181	61,4	4,55	,609
	Sık Sık	96	32,5		
	Bazen	18	6,1		
22. Müracaatçının ses tonu değiştiğinde daha çok dikkat ederim.	Her zaman	101	34,2	4,15	,744
	Sık Sık	141	47,8		
	Bazen	48	16,3		
	Nadiren	5	1,7		
23. Bir müracaatçı ile ilişkim kendiliğinden terapötik olarak gelişebilir.	Her zaman	32	10,8	3,63	,758
	Sık Sık	138	46,8		
	Bazen	111	37,6		
	Nadiren	12	4,1		
	Asla	2	0,7		
28. Müracaatçılarla çalışırken onları kültürel bağlamda göz önünde bulundurmaya çalışırım.	Her zaman	114	38,6	4,18	,852
	Sık Sık	138	46,8		
	Bazen	31	10,5		
	Nadiren	6	2,0		
	Asla	6	2,0		
30. Bir öneride bulunmadan önce müracaatçımın bakış açısını anlamaya çalışırım.	Her zaman	111	37,6	4,28	,648
	Sık Sık	159	53,9		
	Bazen	23	7,8		
	Nadiren	1	0,3		
	Asla	1	0,3		
31. Müracaatçılarımın sözel olmayan ipuçlarına karşı dikkat olurum.	Her zaman	121	41,0	4,32	,640
	Sık Sık	150	50,8		
	Bazen	22	7,5		
	Nadiren	2	0,7		
33. Toplumsal cinsiyet rollerinin müracaatçımı etkileyen yönlerini dikkatle değerlendiririm.	Her zaman	94	31,9	4,12	,771
	Sık Sık	153	51,9		
	Bazen	39	13,2		
	Nadiren	7	2,4		
	Asla	2	0,7		
Toplam		295	100,0		

3.2.3. Onaylayıcı ve Özenli, İşbirlikçi İnceleme

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının “Onaylayıcı ve Özenli, İşbirlikçi İnceleme” alt ölçeğindeki sorulara verdikleri cevaplar incelenmiştir. Bu ölçekte doğrudan sosyal hizmet uygulamasına özgü ilişkinin biçimini ve kalitesini anlamaya çalışılır.

Çizelge 3.17. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Onaylayıcı ve Özenli İşbirlikçi İnceleme düzeyleri alt ölçeği.

Maddeler		Sayı	%	$\bar{X}$	S
1. Müracaatçılarımla, onların refahı için kaygı duyduğumu anlamalarına çalışırım.	Her zaman	94	31,9	3,95	,957
	Sık Sık	120	40,7		
	Bazen	56	19,0		
	Nadiren	21	7,1		
	Asla	4	1,4		
3. Yüz ifadeleri müracaatçının duyguları hakkında çok şey söyler.	Her zaman	102	34,6	4,22	,662
	Sık Sık	158	53,6		
	Bazen	33	11,2		
	Nadiren	2	0,7		
5.Müracaatçının üzgün olup olmadığını vücut diline bakarak söyleyebilirim.	Her zaman	68	23,1	4,06	,646
	Sık Sık	179	60,7		
	Bazen	47	15,9		
	Asla	1	0,3		
7. Müracaatçılara gerçekten yardımcı olacaksam, onların kişisel durumlarını bilmem önemlidir.	Her zaman	126	42,7	4,21	,802
	Sık Sık	111	37,6		
	Bazen	52	17,6		
	Nadiren	6	2,0		
13.Müracaatçılar ile olan ilişkim, onların problemlerinin üstesinden gelmelerine yardımcı olabilir.	Her zaman	69	23,4	3,95	,772
	Sık Sık	154	52,2		
	Bazen	62	21,0		
	Nadiren	9	3,1		
14.Müracaatçılarımla bana güvenebilmeleri onlar için önemlidir.	Asla	1	0,3	4,58	,571
	Her zaman	182	61,7		
	Sık Sık	101	34,2		
15.Yeni kişilerarası becerileri ilişkilerimizde kullanmak müracaatçılara yardımcı olabilir.	Bazen	12	4,1	4,12	,706
	Her zaman	92	31,2		
	Sık Sık	150	50,8		
	Bazen	51	17,3		
16.Müracaatçılar beni onların olduğundan daha güçlü olarak algıladılar.	Nadiren	2	0,7	3,97	,682
	Her zaman	61	20,7		
	Sık Sık	166	56,3		
	Bazen	67	22,7		

	Asla	1	0,3		
17.Onlar için endişelendiğimi bilmeleri müracaatçıları için önemlidir.	Her zaman	133	45,1		
	Sık Sık	81	27,5		
	Bazen	18	6,1	3,75	,899
	Nadiren	5	1,7		
	Asla	58	19,7		
19.Müracaatçı ile ilişkimin kişisel niteliği tedavi süreci için yararlıdır.	Her zaman	60	20,3		
	Sık Sık	112	38,0		
	Bazen	91	30,8	3,65	,989
	Nadiren	23	7,8		
	Asla	9	3,1		
Toplam		295	100,0		

“Onaylayıcı ve Özenli, İşbirlikçi inceleme” alt ölçeğindeki maddelerden “Müracaatçıları, onların refahı için kaygı duyduğumu anlamalarına çalışırım” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %40,7’si sık sık, %31,9’u her zaman, %19,0’u bazen, %7,1’i nadiren ve %1,4’ü asla cevabını vermiştir. “Yüz ifadeleri müracaatçının duyguları hakkında çok şey söyler” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısından biraz fazlası (%53,6) sık sık, %34,6’sı her zaman, %11,2’si bazen ve %0,7’si nadiren cevabını vermiştir. “Müracaatçının üzgün olup olmadığını vücut diline bakarak söyleyebilirim” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %60,7’si sık sık, %23,1’i her zaman, %15,9’u bazen ve %0,3’ü asla cevabını vermiştir. “Müracaatçılara gerçekten yardımcı olacaksam, onların kişisel durumlarını bilmem önemlidir” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %42,7’si her zaman, %37,6’sı sık sık, %17,6’sı bazen ve %2,0’si ise nadiren cevabını vermiştir. “Müracaatçılar ile olan ilişkim, onların problemlerinin üstesinden gelmelerine yardımcı olabilir” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısı (%52,2) sık sık, %23,4’ü her zaman, %21,0’i bazen, %3,1’i nadiren ve %0,3’ü ise asla cevabını vermiştir. “Müracaatçıları bana güvenebilmeleri onlar için önemlidir” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %61,7’si her zaman, üçte birinden fazlası (%34,2) sık sık ve %4,1’i bazen cevabını vermiştir. “Yeni kişilerarası becerileri ilişkilerimizde kullanmak müracaatçılara yardımcı olabilir” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısı (%50,8) sık sık, üçte birine yakını (%31,2) her zaman, %17,3’ü bazen ve %0,7’si nadiren cevabını vermiştir. “Müracaatçılar beni onların olduğundan daha güçlü olarak algılarlar” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %56,3’ü sık sık, %22,7’si bazen, beşte biri (%20,7) her zaman ve %0,3’ü asla cevabını vermiştir. “Onlar için endişelendiğimi

bilmeleri müracaatçıların için önemlidir” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %45,1’i her zaman, %27,5’i sık sık, %19,7’si asla, %6,1’i bazen ve %1,7’si nadiren cevabını vermiştir. “Müracaatçı ile ilişkimin kişisel niteliği tedavi süreci için yararlıdır” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %38,0’i sık sık, %30,8’i bazen, %20,3’ü her zaman, %7,8’i nadiren ve %3,1’i asla cevabını vermiştir (Çizelge 3.17).

3.2.4. Temel Yardım ve Duygusal Destek

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının “Temel Yardım ve Duygusal Destek” alt ölçeğindeki sorulara verdikleri cevaplar incelenmiştir. Bu ölçekte empatik yardım tepkisinde ilginin ve alturizmin davranışsal olarak ifade edilme biçimini anlamaya çalışılır.

“Temel Yardım ve Duygusal Destek” alt ölçeğindeki maddelerden “İnsanlara yardımcı olmak hoşuma gider” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %69,2’si her zaman, %27,1’i sık sık ve %3,7’si ise bazen cevabını vermiştir. “Müracaatçım için şefkat hissederim” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %43,1’i sık sık, %31,2’si bazen, %13,6’sı her zaman ve %12,2’si nadiren cevabını vermiştir. “İş için olmasa bile insanlara yardım etmek hoşuma gider” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısı (%51,2) her zaman, %37,6’sı sık sık, %9,8’i bazen ve %1,4’ü nadiren cevabını vermiştir. “Müracaatçılara yardım etmek başlı başına tatmin edicidir” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %40,3’ü her zaman, %39,7’si sık sık, %16,6’sı bazen, %2,7’si nadiren ve %0,7’si asla cevabını vermiştir. “Müracaatçılarımlı sıcak bir şekilde karşılamaya çalışırım” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısına yakını (%49’2) her zaman, %45,4’ü sık sık, %5,1’i bazen ve %0,3’ü nadiren cevabını vermiştir. “Müracaatçılara karşı kibarımdır” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %57,3’ü her zaman, %41,7’si sık sık, %0,7’si bazen ve %0,3’ü nadiren cevabını vermiştir. “Ben bir sosyal sorumluluk insanıyım” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %43,4’ü sık sık, %40,7’si her zaman, %13,9’u bazen ve %2,0’ı ise nadiren cevabını vermiştir. “Bir müracaatçının tedavi masraflarını karşılayacak gücü yoksa ihtiyaç duyduğu yardımı alabilmesi için bir yol bulmaya çalışırım” maddesine

sosyal hizmet uzmanlarının %56,9'u her zaman, %38,3'ü sık sık, %4,4'ü bazen ve %0,3'ü nadiren cevabını vermiştir (Çizelge 3.18).

Çizelge 3.18. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Temel Yardım ve Duygusal Destek düzeyleri alt ölçeği.

Maddeler		Sayı	%	$\bar{X}$	S
4.İnsanlara yardımcı olmak hoşuma gider.	Her zaman	204	69,2	4,65	,549
	Sık Sık	80	27,1		
	Bazen	11	3,7		
6.Müracaatçım için şefkat hissederim.	Her zaman	40	13,6	3,58	,873
	Sık Sık	127	43,1		
	Bazen	92	31,2		
	Nadiren	36	12,2		
10.İş için olmasa bile insanlara yardım etmek hoşuma gider.	Her zaman	151	51,2	4,39	,719
	Sık Sık	111	37,6		
	Bazen	29	9,8		
	Nadiren	4	1,4		
11.Müracaatçılara yardım etmek başlı başına tatmin edicidir.	Her zaman	119	40,3	4,16	,845
	Sık Sık	117	39,7		
	Bazen	49	16,6		
	Nadiren	8	2,7		
	Asla	2	0,7		
24.Müracaatçılarımı sıcak bir şekilde karşılamaya çalışırım.	Her zaman	145	49,2	4,43	,607
	Sık Sık	134	45,4		
	Bazen	15	5,1		
	Nadiren	1	0,3		
34.Müracaatçılara karşı kibarımdır.	Her zaman	169	57,3	4,56	,530
	Sık Sık	123	41,7		
	Bazen	2	0,7		
	Nadiren	1	0,3		
35.Ben bir sosyal sorumluluk insanıyım.	Her zaman	120	40,7	4,24	,760
	Sık Sık	128	43,4		
	Bazen	41	13,9		
	Nadiren	6	2,0		
36.Bir müracaatçının tedavi masraflarını karşılayacak gücü yoksa ihtiyaç duyduğu yardımı alabilmesi için bir yol bulmaya çalışırım.	Her zaman	168	56,9	4,52	,599
	Sık Sık	113	38,3		
	Bazen	13	4,4		
	Nadiren	1	0,3		
Toplam		295	100,0		

3.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelimlerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının yardım yönelim kişilik tiplerine göre verdiği cevaplar, yüzdeleri, ortalaması ve standart sapması verilmiştir. Cevapların yanlarında parantez içersinde yer alan harfler yardım yönelimi kişilik tiplerinin kısaltmasıdır. Buna göre sırasıyla “A” harfi “Alturistik” kişilik tipini, “AV” harfleri “Alıp-Verici” kişilik tipini, “KY” harfleri “Kendine Yeten” kişilik tipini ve “B” harfi ise “Bencil” kişilik tipini göstermektedir.

Çizelge 3.19. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelim Modeli Alt Ölçeği

Yardım Soruları	Cevaplar ve Kişilik Tipleri	Sayı	%	$\bar{X}$	S
1. İçinde çok miktarda para ve sahibinin kimliği bulunan bir cüzdan buldunuz ne yaparsınız?	Kendimi cüzdanın sahibine bildirmeden ona geri veririm. (A)	273	92,5	1,16	,608
	Bir ödül almak umuduyla cüzdanı geri veririm. (AV)	9	3,1		
	Cüzdanı bulduğum yere bırakırım. (KY)	11	3,7		
	Parayı ve cüzdanı alıkoyarım (B)	2	0,7		
	Toplam	295	100,0		
2. Bir cumartesi öğleden sonra büyük olasılıkla aşağıdakilerden hangisini yaparsınız?	Bana ihtiyacı olduğunu düşündüğüm arkadaşına yardım ederim. (A)	194	65,8	3,28	1,061
	Yarı zamanlı bir işte çalışırım. (AV)	13	4,4		
	Tek başıma sinemaya giderim. (KY)	64	21,7		
	Uzun süre gecikmiş bir proje üzerinde bana yardım etmesi için birini bulurum. (B)	24	8,1		
	Toplam	295	100,0		
3. Yolda Türkçe bilmeyen biriyle karşılaşıyorsunuz. Yön tarifine ihtiyacı var gibi görünüyor ne yaparsınız?	Elimden geldiğince ona yardım etmeye çalışırım. (A)	264	89,5	3,88	,394
	Görünüşüne bakarak ne yapacağıma karar veririm. (AV)	28	9,5		
	Onu duymamış gibi davranırım. (KY)	1	0,3		
	Gideceğim yere gecikmemek için yürümeye devam ederim. (B)	2	0,7		
	Toplam	295	100,0		
4. Önemli bir sınavdan önceki akşam bir öğrenci size sınav sorularının bulunduğu kâğıdın çalınmış bir fotokopisini gösteriyor ne yaparsınız?	Öğretim elemanının sınav kâğıdının çalınmış olduğunu bildiren takma isimli bir not bırakırım. (A)	29	9,8	2,48	,891
	Sınavın çalınmış bir fotokopisinin olduğunu öğretim elemanına bildiririm. (AV)	51	17,3		
	Çalınan sorulara bakmayı reddeder ve öğretim elemanına bir şey söylemem. (KY)	79	26,8		
	Çalınan sorulara çalışır ve sınavdan iyi bir not alırım. (B)	136	46,1		
	Toplam	295	100,0		
5. Bir işi birlikte yapma ya da yapmamayı tercih etmeniz gereken durumlarda genellikle ne yaparsınız?	İş yapmam başkalarının işine yarayacaksa işbirliği yaparım. (A)	186	63,1	1,42	,611
	İş yapmam benim işime yarayacaksa işbirliği yaparım. (AV)	98	33,2		
	İşbirliği yapmayı reddederim (KY)	7	2,4		
	İşbirliği yapmam istenebilecek ortamlardan kaçınırım. (B)	4	1,4		
	Toplam	295	100,0		

Çizelge 3.19. (Devamı) Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelim Modeli Alt Ölçeği

Yardım Soruları	Cevaplar ve Kişilik Tipleri	Sayı	%	$\bar{X}$	S
6.Bir binanın ikinci katındasınız, sıkıntılı olduğu görülen ve sendeleyeni bir adamı fark ettiniz ne yaparsınız?	Onu tanıyıp tanımadığıma bakmaksızın, yardım için dışarı çıkarım. (A)	202	68,5	3,53	,764
	Onu tanıyorsam, yardım etmek için dışarı çıkarım. (AV)	50	16,9		
	Onu görmezden gelirim. (KY)	3	1,0		
	Olası bir tehlikeden korktuğum için polisi ararım. (B)	40	13,6		
	Toplam	295	100,0		
7.Çok iyi bilinen bir yardım kuruluşuna bağış toplayan bir kişi size yaklaşıyor ne yaparsınız?	Verebileceğim kadar bağış yaparım. (A)	221	74,9	2,78	,512
	Karşılığında alacağım bir şey varsa bağış yaparım. (AV)	6	2,0		
	Acelem varmış gibi yaparım. (KY)	7	2,4		
	Bağış yapmayı reddederim (B)	61	20,7		
	Toplam	295	100,0		
8.Bir komşunuz kendisini altı blok uzakta bulunan markete götürmeniz için sizi arıyor ne yaparsınız?	Hemen onu arabamla götürür ve o alışveriş yaparken beklerim. (A)	131	44,4	3,49	,559
	Komşum iyi bir arkadaşım ise yardım ederim. (AV)	155	52,5		
	Şuan çok meşgul olduğum söylerim (KY)	9	3,1		
	Ondan herhangi bir çıkar elde edemeyeceğimi düşünür, reddederim. (B)	0	0		
	Toplam	295	100,0		
9.Evinizde tek başınasınız. Dışarıda yardım isteyen bir kadın sesi duyuyorsunuz ne yaparsınız?	Yardıma giderim. (A)	82	27,8	1,91	,788
	Polisi arar ve olay yerinde onlara katılırım. (AV)	182	61,7		
	Başka birisinin kadını işittiğinden eminsem, beklerim. (KY)	24	8,1		
	Doğrudan müdahale etmekten çekinir ve hiçbir şey yapmam. (B)	7	2,4		
	Toplam	295	100		
10.Arabanızda okula giderken aşağı yukarı sizin yaşlarınızda ve sizin cinsiyetinizde birisini fark ediyorsunuz. Arabasıyla ilgili bir problemi var görülüyor ne yaparsınız?	Onun tanıdığım biri olup olmadığına bakmaksızın dururum.	107	36,3	1,99	1,077
	O tanıdığım biri ise dururum. (AV)	121	41,0		
	Devam ederim. (KY)	16	5,4		
	Durmam, çünkü durmanın tehlikeli olabileceğini düşünürüm. (B)	51	17,3		
	Toplam	295	100,0		
11.Karşılığında para almayacağınız bir görev için sizden gönüllü olmanız istenildiğinde ne yaparsınız?	Soru sormaksızın gönüllü olurum. (A)	102	34,6	3,09	,827
	Görev, tanımamı sağlayacak ya da beni onurlandıracaksa yardım eder, uzlaşırm. (AV)	133	45,1		
	Yanıt vermem ya da yanıt vermektan kaçınırım. (KY)	14	4,7		
	Aynı amaçlara sahip olmadığımızı söyler. Bu nedenle gönüllü olmam.	46	15,6		
	Toplam	295	100,0		

Çizelge 3.19. (Devamı) Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelim Modeli Alt Ölçeği

Yardım Soruları	Cevaplar ve Kişilik Tipleri	Sayı	%	$\bar{X}$	S
12.Yaşlı bir kadın caddenin köşesinde duruyor ve kaybolmuş görünüyor ne yaparsınız?	Gider ve ona yardım ederim. (A)	270	91,5	1,16	,560
	Sadece iyi giyimli ise ona yardım ederim. (AV)	5	1,7		
	Başka birinin ona yardım edeceğini düşünürüm ya da varsayarım. (KY)	17	5,8		
	Beni bir kapkaççı (çanta hırsızı) sanmasın diye, ondan uzak dururum. (B)	3	1,0		
	Toplam	295	100,0		
13.Bir otostopçu akşamın geç saatlerinde arabanıza binmek için el işareti yapıyor. Yağmur yağıyor ve yolda çok az araba var. Ne yaparsınız?	Dururum ve arabama alırım. (A)	42	14,2	2,26	,767
	Sohbet edebileceğim bir insana benziyorsa arabama alırım. (AV)	16	5,4		
	On u görmezden gelir, sürmeye devam ederim. (KY)	9	3,1		
	Güvenlik endişesiyle sürmeye devam ederim. (B)	228	77,3		
	Toplam	295	100,0		
14.Başka bir insanla bir odada bekliyorsunuz. Yandaki odadan bir çığlık işitiyorsunuz ve yanınızdaki insan hiçbir tepki vermiyor ne yaparsınız?	Yanımdaki insanın tepki verip vermediğine bakmaksızın çığlık atan kişiye yardım ederim. (A)	237	80,3	1,33	,740
	Yanımdaki insan da yardım ederse, çığlık atan kişiye yardım ederim. (AV)	28	9,5		
	Çığlık devam ediyorsa ne olacağını görmek için beklerim. (KY)	21	7,1		
	Odadan ayrılırım. (B)	9	3,1		
	Toplam	295	100,0		
15.Daha çok hangi çeşit gruba katılmaktan hoşlanırsınız?	Öncelikli olarak diğer insanlara yardım sağlayan bir derneğe. (A)	33	11,2	2,23	,940
	Diğer insanlara yardım sağlayan ve kendim için de etkinlikleri olan bir derneğe. (AV)	158	53,6		
	Hiçbirine (KY)	46	15,6		
	Boş zaman etkinlikleri ile ilgili bir derneğe.(B)	58	19,7		
	Toplam	295	100,0		
16. Aşağıdakilerden hangisini yapmaktan daha çok hoşlanırsınız?	Arkadaşlarıma yardım etmeyi severim. (A)	223	75,6	1,37	,758
	Arkadaşlarımda bana yardım etme ihtimali varsa, onlara yardım etmeyi severim. (AV)	14	4,7		
	Problemlerimle uğraşmayı severim. (KY)	46	15,6		
	Başkalarının bana yardım etmesini severim. (B)	12	4,1		
	Toplam	295	100,0		

Çizelge 3.19. (Devamı) Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelim Modeli Alt Ölçeği

Yardım Soruları	Cevaplar ve Kişilik Tipleri	Sayı	%	$\bar{X}$	S
17.Sizden ihtiyaç duyulan bir nedenden dolayı gönüllü olmanız ve bunun karşılığında size para verileceği söylendiğinde ne yaparsınız?	Gönüllü olur, fakat para almayı kabul etmem. (A)	100	33,9	1,92	,900
	Gönüllü olur ve para almayı kabul ederim. (AV)	148	50,2		
	Gönüllü olmam. (KY)	16	5,4		
	İş çok ağır değilse ve ödeme yapılacağından eminsem gönüllü olurum. (B)	31	10,5		
	Toplam	295	100,0		
18.Başka bir üniversiteden bir arkadaş bir hafta sonu için oda arkadaşınızı ziyaret ediyor. Oda arkadaşınız yemekhaneye para ödemedi ona yemek ısmarlayabilmek için, sizin yemek kartınızı kullanmak istiyor ne yaparsınız?	Kendim yemek yemeden kartımı ona veririm. (A)	11	3,7	3,24	1,152
	Oda arkadaşım başka bir zaman benim için aynı şeyi yapmayacağına söz verirse, yemek kartımı veririm. (AV)	273	92,5		
	Yemek kartım yokmuş gibi davranırım. (KY)	9	3,1		
	Karşılığında bir ödeme yaparsa, ona yemek kartımı veririm. ((B)	2	0,7		
	Toplam	295	100,0		

“Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelim Modeli” alt ölçeğindeki maddelerden “İçinde çok miktarda para ve sahibinin kimliği bulunan bir cüzdan buldunuz ne yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %92,5’i “Kendimi cüzdanın sahibine bildirmeden ona geri veririm”, %3,7’si “Cüzdanı bulduğum yere bırakırım”, %3,1’i “Bir ödül almak umuduyla cüzdanı geri veririm” ve %0,7’si “Parayı ve cüzdanı alıkoyarım” cevabını vermiştir.

“Bir cumartesi öğleden sonra büyük olasılıkla aşağıdakilerden hangisini yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının üçte ikisi (%65,8) “Bana ihtiyacı olduğunu düşündüğüm arkadaşıma yardım ederim”, %21,7’si “Tek başıma sinemaya giderim”, %8,1’i “Uzun süre gecikmiş bir proje üzerinde bana yardım etmesi için birini bulurum” ve %4,4’ü “Yarı zamanlı bir işte çalışırım” cevabını vermiştir.

“Yolda Türkçe bilmeyen biriyle karşılaşıyorsunuz. Yön tarifine ihtiyacı var gibi görünüyor ne yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %89,5’i “Elimden geldiğince ona yardım etmeye çalışırım”, %9,5’i “Görünüşüne bakarak ne yapacağıma karar veririm”, %0,7’si “Gideceğim yere gecikmemek için yürümeye devam ederim” ve %0,3’ü ise “Onu duymamış gibi davranırım” cevabını vermiştir.

“Önemli bir sınavdan önceki akşam bir öğrenci size sınav sorularının bulunduğu kağıdın çalınmış bir fotokopisini gösteriyor ne yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısına yakını (%46,1) “Çalınan sorulara çalışır ve sınavdan iyi bir not alırım”, %26,8’i “Çalınan sorulara bakmayı reddeder ve öğretim elemanına bir şey söylemem”, %17,3’ü “Sınavın çalınmış bir fotokopisinin olduğunu öğretim elemanına bildiririm” ve %9,8’i “Öğretim elemanının sınav kağıdının çalınmış olduğunu bildiren takma isimli bir not bırakırım” cevabını vermiştir.

“Bir işi birlikte yapma ya da yapmamayı tercih etmeniz gereken durumlarda genellikle ne yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %63,1’i “İşi yapmam başkalarının işine yarayacaksa işbirliği yaparım”, %33,2’si “İşi yapmam benim işime yarayacaksa işbirliği yaparım”, %2,4’ü “İşbirliği yapmayı reddederim”

ve %1,4'ü “İşbirliği yapmam istenebilecek ortamlardan kaçınırım” cevabını vermiştir.

“Bir binanın ikinci katındasınız, sıkıntılı olduğu görülen ve sendeleyeni bir adamı fark ettiniz ne yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %68,5'i “Onu tanıyıp tanımadığıma bakmaksızın, yardım için dışarı çıkarım”, %16,9'u “Onu tanıyorsam, yardım etmek için dışarı çıkarım”, %13,6'sı “Olası bir tehlikeden korktuğum için polisi ararım” ve %1,0'i “Onu görmezden gelirim” cevabını vermiştir.

“Çok iyi bilinen bir yardım kuruluşuna bağış toplayan bir kişi size yaklaşıyor ne yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %74,9'u “Verebileceğim kadar bağış yaparım”, %20,7'si “Bağış yapmayı reddederim”, %2,4'ü “Acelem varmış gibi yaparım” ve %2,0'si “Karşılığında alacağım bir şey varsa bağış yaparım” cevabını vermiştir.

“Bir komşunuz kendisini altı blok uzakta bulunan markete götürmeniz için sizi arıyor ne yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %52,5'i “Komşum iyi bir arkadaşım ise yardım ederim”, %44,4'ü “Hemen onu arabamla götürür ve o alışveriş yaparken beklerim”, %3,1'i “Şuan çok meşgul olduğum söylerim” cevabını vermiştir. Hiçbir sosyal hizmet uzmanı “Ondan herhangi bir çıkar elde edemeyeceğimi düşünür, reddederim” cevabını vermemiştir.

“Evinizde tek başınasınız. Dışarıda yardım isteyen bir kadın sesi duyuyorsunuz ne yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %61,7'si “Polisi arar ve olay yerinde onlara katılırım”, %27,8'i “Yardıma giderim”, %8,1'i “Başka birisinin kadını işittiğinden eminsem, beklerim” ve %2,4'ü “Doğrudan müdahale etmekten çekinir ve hiçbir şey yapmam” cevabını vermiştir.

“Arabanızda okula giderken aşağı yukarı sizin yaşlarınızda ve sizin cinsiyetinizde birisini fark ediyorsunuz. Arabasıyla ilgili bir problemi var görülüyor ne yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %41,0'ı “O tanıdığım biri ise dururum”,

%36,3', "Onun tanıdığım biri olup olmadığına bakmaksızın dururum", %17,3'ü "Durmam, çünkü durmanın tehlikeli olabileceğini düşünürüm" ve %5,4'ü "Devam ederim" cevabını vermiştir.

"Karşılığında para almayacağınız bir görev için sizden gönüllü olmanız istenildiğinde ne yaparsınız?" maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısına yakını (%45,1) "Görev, tanımamı sağlayacak ya da beni onurlandıracaksa yardım eder, uzlaşıyorum", üçte biri (%34,6) "Soru sormaksızın gönüllü olurum", %15,6'sı "Aynı amaçlara sahip olmadığımızı söyler. Bu nedenle gönüllü olmam" ve %4,7'si "Yanıt vermem ya da yanıt vermekten kaçınırım" cevabını vermiştir.

"Yaşlı bir kadın caddenin köşesinde duruyor ve kaybolmuş görünüyor ne yaparsınız?" maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %91,5'i "Gider ve ona yardım ederim", %5,8'i "Başka birinin ona yardım edeceğini düşünürüm ya da varsayarım", %1,7'si "Sadece iyi giyimli ise ona yardım ederim" ve %1,0'i "Beni bir kapkaççı (çanta hırsızı) sanmasın diye, ondan uzak dururum" cevabını vermiştir.

"Bir otostopçu akşamın geç saatlerinde arabanıza binmek için el işareti yapıyor. Yağmur yağıyor ve yolda çok az araba var. Ne yaparsınız?" maddesine sosyal hizmet uzmanlarının dörtte üçü (%77,3) "Güvenlik endişesiyle sürmeye devam ederim", %14,2'si "Dururum ve arabama alırım", %5,4'ü "Sohbet edebileceğim bir insana benziyorsa arabama alırım" ve %3,1'i "Onu görmezden gelir, sürmeye devam ederim" cevabını vermiştir.

"Başka bir insanla bir odada bekliyorsunuz. Yandaki odadan bir çılgık işitiyorsunuz ve yanınızdaki insan hiçbir tepki vermiyor ne yaparsınız?" maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %80,3'i "Yanımdaki insanın tepki verip vermediğine bakmaksızın çılgık atan kişiye yardım ederim", %9,5'i "Yanımdaki insan da yardım ederse, çılgık atan kişiye yardım ederim", %7,1'i "Çılgık devam ediyorsa ne olacağını görmek için beklerim" ve %3,1'i "Odadan ayrılırım" cevabını vermiştir.

Daha çok hangi çeşit gruba katılmaktan hoşlanırsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlası (%53,6) “Diğer insanlara yardım sağlayan ve kendim için de etkinlikleri olan bir derneğe”, %19,7’si “Boş zaman etkinlikleri ile ilgili bir derneğe”, %15,6’sı “Hiçbirine”, %11,2’si “Öncelikli olarak diğer insanlara yardım sağlayan bir derneğe” cevabını vermiştir.

“Aşağıdakilerden hangisini yapmaktan daha çok hoşlanırsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının dörtte üçü (%75,6) “Arkadaşıma yardım etmeyi severim”, %15,6’sı “Problemlerimle uğraşmayı severim”, %4,7’si “Arkadaşımda bana yardım etme ihtimali varsa, onlara yardım etmeyi severim”, %4,1’i “Başkalarının bana yardım etmesini severim” cevabını vermiştir.

“Sizden ihtiyaç duyulan bir nedenden dolayı gönüllü olmanız ve bunun karşılığında size para verileceği söylendiğinde ne yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının yarısı (%50,2) “Gönüllü olur ve para almayı kabul ederim”, %33,9’u “Gönüllü olur, fakat para almayı kabul etmem”, %10,5’i “İş çok ağır değilse ve ödeme yapılacağından eminsem gönüllü olurum” ve %5,4’ü ise “Gönüllü olmam” cevabını vermiştir.

“Başka bir üniversiteden bir arkadaş bir hafta sonu için oda arkadaşınızı ziyaret ediyor. Oda arkadaşınız yemekhaneye para ödemedi ona yemek ısmarlayabilmek için, sizin yemek kartınızı kullanmak istiyor ne yaparsınız?” maddesine sosyal hizmet uzmanlarının %92,5’i “Oda arkadaşım başka bir zaman benim için aynı şeyi yapmayacağına söz verirse, yemek kartımı veririm”, %3,7’si “Kendim yemek yemeden kartımı ona veririm”, %3,1’i “Yemek kartım yokmuş gibi davranırım” ve %0,7’si “Karşılığında bir ödeme yaparsa, ona yemek kartımı veririm” cevabını vermiştir (Çizelge 3.19).

3.3.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bazı Sosyo-Demografik Özellikleri ile Yardım Yönelim Ölçeği Puan Ortalamalarının ve Standart Sapmalarının İncelenmesi

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet, yaş, çalışma süresi, çalışma alanı ve lisans sonrası eğitim alıp-almama durumları gibi bazı sosyo-demografik özellikleri ile yardım puan ortalamaları incelenmiştir. Minimum ve maksimum yardım puanları ile birlikte yardım puan ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir.

Çizelge 3.20. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyetlerine Göre Yardım Yönelim Ölçeği Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları

CİNSİYET		N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	S
	Kadın	155	35	51	42,84	3,66
	Erkek	140	30	56	42,19	3,31

Kadınların yardım yönelim ölçeği puan ortalamaları ile (42,84) erkeklerin yardım yönelim ölçeği puan ortalamalarının (42,19) birbirine yakın olduğu saptanmıştır. En düşük yardım yönelim ölçeği puanının (30) erkeklerde olduğu, en yüksek yardım yönelim ölçeği puanının ise (56) yine erkeklerde olduğu görülmüştür (Çizelge 3.20).

Çizelge 3.21. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşlarına Göre Yardım Yönelim Ölçeği Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları

YAŞ		N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	S
	22-30	165	30	56	43,16	3,44
	31-40	84	34	50	41,98	3,49
	41-50	41	35	51	41,29	3,29
	51 ve üzeri	5	38	46	41,20	3,96

“22-30” yaşları arasında olan sosyal hizmet uzmanlarının yardım yönelim ölçeği puan ortalamalarının en yüksek olduğu (43,16) görülmüştür. “31,40” yaşları (41,98) ile “41-50” yaşları (41,29) arasında olan sosyal hizmet uzmanlarının yardım yönelim

ölçeği puan ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmüştür. En düşük yardım yönelim ölçeği puan ortalamasının ise “51 ve üzerindeki” yaşlarda olan (41,20) sosyal hizmet uzmanlarında olduğu saptanmıştır. En düşük yardım yönelim ölçeği puanının”22-30” yaşları (30) arasında olan sosyal hizmet uzmanlarında olduğu görülmüştür. En yüksek yardım yönelim ölçeği puanının da yine “22-30” yaşları (56) arasındaki sosyal hizmet uzmanlarında olduğu görülmüştür. Çizelge 4.21’e göre sosyal hizmet uzmanlarının yaşları arttıkça sırasıyla (43,16; 41,98; 41,29; 41,20) yardım yönelim ölçeği ortalama puanları azalmaktadır. Buna göre sosyal hizmet uzmanları yaşlandıkça yardım davranışları ters orantılı bir şekilde azalmaktadır (Çizelge 3.21).

Çizelge 3.22. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Sürelerine Göre Yardım Yönelim Ölçeği Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları

ÇALIŞMA SÜRESİ		N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	S
	0-10	209	30	56	42,91	3,44
	11-20	57	34	50	41,59	3,67
	21-30	27	37	51	41,56	3,28
	31 ve üzeri	2	40	45	42,50	3,53

En yüksek yardım ölçeği puan ortalamalarının “0-10” (42,91) yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarında olduğu, bununla birlikte bu ortalamaya en yakın ortalamanın “31 ve üzerinde” yıldır (42,50) çalışan sosyal hizmet uzmanlarında olduğu görülmüştür. “11-20” yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yardım yönelim ölçeği puan ortalaması (41,59) ile “21-30” yılları arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yardım yönelim ölçeği puan ortalamasının (41,56) birbirine çok yakın olduğu saptanmıştır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının çalışma süreleri arttıkça en düşük yardım yönelim ölçeği puanları da sırasıyla (30, 34, 37, 40) artış göstermektedir (Çizelge 3.22).

Yardım yönelim ölçeği puan ortalamasının en yüksek olduğu çalışma alanının “Kadın” alanı (45,87) olduğu görülmüştür. Yardım yönelim ölçeği puan ortalamalarında “Kadın” alanının arkasından sırasıyla “Engellilik” (43,52), “Tıbbi Sosyal Hizmet” (42,71), “Aile” (42,64), “Adli Sosyal Hizmet” (42,62), “Afetlerde

Sosyal Hizmet” (42,14), “Çocuk” (41,74), “Akademik” (41,62), “Yaşlılık” (41,44) alanları gelmektedir. Buna göre kadın alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yardım etme davranışlarının daha iyi geliştiği görülmektedir. Yaşlılık ve Akademik” alanlarda ise sosyal hizmet uzmanlarının yardım etme davranışlarının gelişmediği görülmektedir. En yüksek yardım yönelim ölçeği puanına “Tıbbi Sosyal Hizmet” alanında (56) çalışan sosyal hizmet uzmanlarının, en düşük empati puanına ise yine “Tıbbi Sosyal Hizmet” alanında (30) çalışan sosyal hizmet uzmanlarının sahip olduğu görülmektedir (Çizelge 3.23).

Çizelge 3.23. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Alanlarına Göre Yardım Yönelim Ölçeği Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları

ÇALIŞMA ALANI		N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	S
	Tıbbi Sosyal Hizmet	130	30	56	42,71	3,81
	Çocuk	65	35	48	41,74	3,26
	Aile	28	36	46	42,64	3,13
	Yaşlılık	16	37	45	41,44	2,28
	Adli Sosyal Hizmet	8	38	49	42,62	3,92
	Engellilik	25	35	49	43,52	3,18
	Kadın	8	42	49	45,87	2,99
	Afetlerde Sosyal Hizmet	7	39	46	42,14	2,41
	Akademik	8	36	46	41,62	3,58

Çizelge 3.24. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Lisans Sonrası Eğitim Alıp-Almama Durumlarına Göre Empati Puan Ortalamaları ve Standart Sapmaları

LİSANS SONRASI ALINAN EĞİTİM		N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	S
	Tıbbi Sosyal Hizmet	28	38	51	43,04	3,13
	Çocuk	5	40	48	43,40	3,43
	Aile	40	36	49	43,15	3,39
	Adli Sosyal Hizmet	4	38	44	42,00	2,71
	Kadın	4	41	45	44,00	2,00
	Afetlerde Sosyal Hizmet	7	40	46	42,29	2,21
	Akademik	45	36	50	42,44	3,41
	Eğitim Yok	162	30	56	42,28	3,72

Sosyal hizmet uzmanlarının lisans sonrası eğitim alıp-almama durumlarına bakıldığında yardım yönelim ölçeği puan ortalamasının en yüksek olduğu eğitim alanının “kadın” alanı (44,00) olduğu görülmüştür. Kadın alanını sırasıyla “Çocuk”

(43,40), “Aile” (43,15), “Tıbbi Sosyal Hizmet” (43,04), “Akademik” (42,44), “Afetlerde Sosyal Hizmet” (42,29), “Adli Sosyal Hizmet” (42,00) alanları takip etmektedir. Lisans eğitimi sonrası herhangi bir eğitim almayanların ise en düşük yardım yönelim ölçeği puan ortalamalarından birine (42,28) sahip olduğu görülmektedir. En yüksek yardım yönelim ölçeği puanına (56) lisans sonrası herhangi bir eğitim almayan sosyal hizmet uzmanlarının sahip olduğu görülmektedir. En düşük yardım yönelim ölçeği puanının (30) ise yine lisans sonrası herhangi bir eğitim almayan sosyal hizmet uzmanlarında olduğu görülmektedir. Lisans sonrası herhangi bir eğitim almayan sosyal hizmet uzmanlarının yardım yönelim ölçeği puan ortalamasının düşük olması sebebiyle, lisans sonrası eğitimin sosyal hizmet uzmanlarının yardım etme davranışlarını arttırdığı sonucuna varılabilir (Çizelge 3.24).

3.3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelimi Kişilik Tiplerinin Bazı Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi

Bu bölümde sosyal hizmet uzmanlarının yardım yönelimi kişilik tipleri olan bencil, kendine yeten, alıp-verici ve alturistik kişilik tipleri ile bağlantılı olduğu düşünülen cinsiyet, çalışma süresi, yaş, günlük müracaatçı sayısı, eğitim alanı ve çalışma alanı gibi bazı sosyo-demografik değişkenler incelenmiştir.

Çizelge 3.25. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yardım Yönelimi Kişilik Tiplerinin Cinsiyete Göre Dağılımı

			Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tipleri			
			Kendine Yeten Tip	Alıp Verici Tip	Alturistik Tip	Toplam
CİNSİYET	Kadın	Sayı	6	149	0	155
		%	3,9	96,1	0	100,0
	Erkek	Sayı	5	134	1	140
		%	3,6	95,7	0,7	100,0
	Toplam	Sayı	11	283	1	295
		%	3,7	95,9	0,4	100,0

Araştırmaya kapsamına alınan sosyal hizmet uzmanlarının %95,9'u Alıp Verici Kişilik Tipine, %3,7'si Kendine Yeten Kişilik Tipine ve %0,7'si Alturistik Kişilik Tipine girmektedir. Araştırmaya katılan kadınların %96,1'i Alıp Verici Kişilik Tipine ve %3,9'u Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir. Araştırmaya katılan erkeklerin %95,7'si Alıp Verici Kişilik Tipine, %3,6'sı Kendine Yeten Kişilik Tipine ve %0,7'si Alturistik Kişilik Tipine girmektedir (Çizelge 3.25).

Çizelge 3.26. Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tiplerinin Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.

			Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tipleri			
			Kendine Yeten Tip	Alıp Verici Tip	Alturistik Tip	Toplam
ÇALIŞMA SÜRESİ	0-10 yıl	Sayı	6	202	1	209
		%	2,9	96,6	0,5	100,0
	11-20 yıl	Sayı	5	52	0	57
		%	8,8	91,2	0	100,0
	21-30 yıl	Sayı	0	27	0	27
		%	0	100	0	100,0
	31 yıl ve üzeri	Sayı	0	2	0	2
		%	0	100	0	100,0
	Toplam	Sayı	11	283	1	295
		%	3,7	95,9	0,4	100,0

Araştırma kapsamına alınan 1 ile 10 yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının %96,6'sı Alıp Verici Kişilik Tipine, %2,9'u Kendine Yeten Kişilik Tipine ve %0,5'i Alturistik Kişilik Tipine girmektedir. 11 ile 20 yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının %91,2'si Alıp Verici Kişilik Tipine ve %8,8'i Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir. 21 ile 30 yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tamamı Alıp Verici Kişilik Tipine girmektedir. 31 yıl üzerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tamamı Alıp Verici Kişilik Tipine girmektedir (Çizelge 3.26).

Araştırmaya katılan 22 ile 30 yaşları arasında olan sosyal hizmet uzmanlarının %96,4 Alıp Verici Kişilik Tipine, %3'ü Kendine Yeten Kişilik Tipine ve %0,6'sı Alturistik Kişilik Tipine girmektedir. 31 ile 40 yaşları arasındaki sosyal hizmet uzmanlarının %95,2'si Alıp Verici Kişilik Tipine ve %4,8'i Kendine Yeten Kişilik Tipine

girmektedir. 41 ile 50 yaşları arasındaki sosyal hizmet uzmanlarının %95,1'i Alıp Verici Kişilik Tipine ve %4,9'u Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir. 50 yaş ve üzeri sosyal hizmet uzmanlarının tamamı Alıp Verici Kişilik Tipine girmektedir (Çizelge 3.27).

Çizelge 3.27. Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tiplerinin Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşlarına Göre Dağılımı

			Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tipleri			
			Kendine Yeten Tip	Alıp Verici Tip	Alturistik Tip	Toplam
YAŞ	22-30	Sayı	5	159	1	165
		%	3,0	96,4	0,6	100,0
	31-40	Sayı	4	80	0	84
		%	4,8	95,2	0	100,0
	41-50	Sayı	2	39	0	41
		%	4,9	95,1	0	100,0
	50 ve üzeri	Sayı	0	5	0	5
		%	0	100	0	100,0
	Toplam	Sayı	11	283	1	295
		%	3,7	95,9	0,3	100,0

Araştırma kapsamına alınan ve müracaatçı ile görüşme yapmadığını belirten sosyal hizmet uzmanlarının %93,5'i Alıp Verici Kişilik Tipine, %4,3'ü Kendine Yeten Kişilik Tipine, %2,2'si Alturistik Kişilik Tipine girmektedir. Günde 1 ile 5 kişi arasında müracaatçı görüşmesi yaptığını belirten sosyal hizmet uzmanlarının %97,7'si Alıp Verici Kişilik Tipine ve %2,3'ü Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir. Günde 6 ile 10 kişi arasında müracaatçı görüşmesi yaptığını belirten sosyal hizmet uzmanlarının %95,5 Alıp Verici Kişilik Tipine ve %4,5'i Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir. Günde 11 ile 15 kişi arasında müracaatçı görüşmesi yaptığını belirten sosyal hizmet uzmanlarının %94,9'u Alıp Verici Kişilik Tipine ve %5,1'i Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir. Günde 16 ile 20 kişi arasında müracaatçı görüşmesi yaptığını belirten sosyal hizmet uzmanlarının tamamı Alıp Verici Kişilik Tipine girmektedir. Günde 21 ve üzerinde müracaatçı görüşmesi yaptığını belirten sosyal hizmet uzmanlarının %91,3'ü Alıp Verici Kişilik Tipine ve %8,7'si Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir (Çizelge 3.28).

Çizelge 3.28. Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tiplerinin Sosyal Hizmet Uzmanlarının Günlük Müracaatçı Sayılarına Göre Dağılımı

			Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tipleri			
			Kendine Yeten Tip	Alıp Verici Tip	Alturistik Tip	Toplam
MÜRACAATÇI SAYISI	0	Sayı	2	43	1	46
		%	4,3	93,5	2,2	100,0
	1-5	Sayı	2	85	0	87
		%	2,3	97,7	0	100,0
	6-10	Sayı	3	64	0	67
		%	4,5	95,5	0	100,0
	11-15	Sayı	2	37	0	39
		%	5,1	94,9	0	100,0
	16-20	Sayı	0	33	0	33
		%	0	100	0	100,0
	21 ve üzeri	Sayı	2	21	0	23
		%	8,7	91,3	0	100,0
	Toplam	Sayı	11	283	1	295
		%	3,7	95,9	0,3	100,0

Araştırma kapsamına alınan sosyal hizmet uzmanlarından üniversiteden mezun olduktan sonra tıbbi sosyal hizmet alanında eğitim alanların tamamı Alıp Verici Kişilik Tipine girmektedir. Çocuk alanında, adli sosyal hizmet alanında, kadın alanında, afetlerde sosyal hizmet alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tamamı Alıp Verici Kişilik Tipine girmektedir. Aile alanında eğitim alan sosyal hizmet uzmanlarının %97,5'i Alıp Verici Kişilik Tipine ve %2,5'i Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir. Akademik alanda yüksek lisans veya doktora yapan sosyal hizmet uzmanlarının %95,6'sı Alıp Verici Kişilik Tipine ve %4,4'ü Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir. Üniversiteyi bitirdikten sonra herhangi bir eğitim almayan sosyal hizmet uzmanlarının %94,5'i Alıp Verici Kişilik Tipine, %4,9'u Kendine Yeten Kişilik Tipine ve %0,6'sı Alturistik Kişilik Tipine girmektedir (Çizelge 3.29).

Çizelge 3.29. Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tiplerinin Sosyal Hizmet Uzmanlarının Eğitim Alanlarına Göre Dağılımı

			Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tipleri			
			Kendine Yeten Tip	Alp Verici Tip	Alturistik Tip	Toplam
EĞİTİM ALANI	Tıbbi Sosyal Hizmet	Sayı	0	28	0	28
		%	0	100	0	100,0
	Çocuk	Sayı	0	5	0	5
		%	0	100	0	100,0
	Aile	Sayı	1	39	0	40
		%	2,5	97,5	0	100,0
	Adli Sosyal Hizmet	Sayı	0	4	0	4
		%	0	100	0	100,0
	Kadın	Sayı	0	4	0	4
		%	0	100	0	100,0
	Afetlerde Sosyal Hizmet	Sayı	0	7	0	7
		%	0	100	0	100,0
	Akademik	Sayı	2	43	0	45
		%	4,4	95,6	0	100,0
	Eğitim Yok	Sayı	8	153	1	162
		%	4,9	94,5	0,6	100,0
	Toplam	Sayı	11	283	1	295
		%	3,7	95,9	0,3	100,0

Araştırmaya katılan tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının %95,4'ü Alp Verici Kişilik Tipine, %3,8'i Kendine Yeten Kişilik Tipine ve %0,8'i Alturistik Kişilik Tipine girmektedir. Çocuk alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının %95,4'ü Alp Verici Kişilik Tipine ve %4,6'sı Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir. Aile alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının %96,4'ü Alp Verici Kişilik Tipine ve %3,6'sı Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir. Yaşlılık alanında, adli sosyal hizmet alanında, kadın alanında, afetlerde sosyal hizmet alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tamamı Alp Verici Kişilik Tipine girmektedir. Engelli alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının %96'sı Alp Verici Kişilik Tipine ve %4'ü Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir. Akademik alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının %87,5'i Alp Verici Kişilik Tipine ve %12,5'i Kendine Yeten Kişilik Tipine girmektedir (Çizelge 3.30).

Çizelge 3.30. Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tiplerinin Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalıştıkları Alanlara Göre Dağılımı

			Yardım Yönelim Modeli Kişilik Tipleri			
			Kendine Yeten Tip	Alp Verici Tip	Alturistik Tip	Toplam
ÇALIŞTIKLARI ALAN	Tıbbi Sosyal Hizmet	Sayı	5	124	1	130
		%	3,8	95,4	0,8	100,0
	Çocuk	Sayı	3	62	0	65
		%	4,6	95,4	0	100,0
	Aile	Sayı	1	27	0	28
		%	3,6	96,4	0	100,0
	Yaşlılık	Sayı	0	16	0	16
		%	0	100	0	100,0
	Adli Sosyal Hizmet	Sayı	0	8	0	8
		%	0	100	0	100,0
	Engellilik	Sayı	1	24	0	25
		%	4,0	96,0	0	100,0
	Kadın	Sayı	0	8	0	8
		%	0	100	0	100,0
	Afetlerde Sosyal Hizmet	Sayı	0	7	0	7
		%	0	100	0	100,0
	Akademik	Sayı	1	7	0	8
		%	12,5	87,5	0	100,0
	Toplam	Sayı	11	283	1	295
		%	3,7	95,9	0,3	100,0

3.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Empati Becerileri ve Yardım Yönelimlerinin Bazı Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi, T-testi ve ANOVA sonuçları

Araştırmanın bu bölümünde sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet, yaş ve çalışma süresi gibi bazı sosyo-demografik özellikleri ile Empati Ölçeği Toplam Puanları, Şefkat Bağlamında Empati, Onaylayıcı ve Özenli, İşbirlikçi İnceleme, Temel Yardım ve Duygusal Destek, Yardım Ölçeği Toplam Puanları, Yardım Yönelimi Kişilik Tipleri arasındaki ilişki ölçekler yardımı ile belirlenmiş ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın saptanabilmesi için t-testi ve ANOVA uygulanmıştır.

Çizelge 3.31. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Cinsiyetlerine Göre T-testi Sonuçları

	Cinsiyet	$\bar{X}$	S	F	P	Anlamlı Fark
Empati Ölçeği Toplam Puanları	Kadın	1,636	11,855	,850	,396	-
	Erkek	1,624	13,229			
Şefkat Bağlamında Empati	Kadın	37,645	3,585	2,041	,042*	1-2
	Erkek	36,721	4,184			
Onaylayıcı ve Özenli, İşbirlikçi İnceleme	Kadın	40,200	4,125	-1,095	,274	-
	Erkek	40,742	4,388			
Temel Yardım ve Duygusal Destek	Kadın	34,625	3,449	,541	,589	-
	Erkek	34,407	3,486			
Yardım Ölçeği Toplam Puanları	Kadın	42,838	3,658	1,583	,114	-
	Erkek	42,192	3,313			
Yardım Yönelimi Kişilik Tipleri	Kadın	2,961	,193	-,436	,663	-
	Erkek	2,971	,205			

* $p < 0,05$

Araştırma bulgularına göre “Şefkat Bağlamında Empati” alt ölçeğinin cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farka neden olduğu görülmüştür. Kadın sosyal hizmet uzmanlarının ortalama puanının 37,65 olduğu, erkek sosyal hizmet uzmanlarının ortalama puanının 36,72 olduğu görülmüştür. Elde edilen bu bulgular kadın sosyal hizmet uzmanlarının erkek sosyal hizmet uzmanlarından daha fazla şefkat bağlamında empati kurduklarını göstermektedir ($p < 0,05$). Cinsiyetin, empati ölçeği toplam puanları üzerinde etkisi istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($P = 0,396$). Bu bulguya göre cinsiyetin empati becerileri üzerinde etkisi yoktur. Cinsiyetin, yardım ölçeği toplam puanları üzerinde etkisi istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($P = 0,114$). Bu bulguya göre cinsiyetin yardım etme davranışı üzerinde etkisi yoktur (Çizelge 3.31).

Araştırma bulgularına göre yaşın, 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. 22-30 yaşları arasındaki sosyal hizmet uzmanlarının ortalama puanının 43,16 olduğu, 41-50 yaşları arasındaki sosyal hizmet uzmanlarının ortalama puanının 41,29 olduğu görülmüştür. Yaş ile empati ölçeği toplam puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı

bir ilişki görülmemiştir ($P=658$). Bu bulguya göre yaşın sosyal hizmet uzmanlarının empati becerileri üzerinde etkisi yoktur (Çizelge 3.32).

Çizelge 3.32. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Yaşlarına Göre ANOVA Sonuçları

	Yaş	$\bar{X}$	S	F	P	Anlamlı Fark
Empati Ölçeği Toplam Puanları	22-30	1,631	10,668	,535	,658	-
	31-40	1,623	15,524			
	41-50	1,639	13,198			
	51 ve üzeri	1,690	7,000			
	Toplam	1,631	12,520			
Şefkat Bağlamında Empati	22-30	37,084	3,466	,652	,583	-
	31-40	37,059	4,574			
	41-50	37,829	4,176			
	51 ve üzeri	38,600	3,209			
	Toplam	37,206	3,902			
Onaylayıcı ve Özenli, İşbirlikçi İnceleme	22-30	40,448	4,041	,169	,917	-
	31-40	40,273	4,539			
	41-50	40,804	4,578			
	51 ve üzeri	41,000	4,527			
	Toplam	40,457	4,253			
Temel Yardım ve Duygusal Destek	22-30	34,593	2,877	1,529	,207	-
	31-40	34,059	4,203			
	41-50	34,878	3,938			
	51 ve üzeri	37,000	2,549			
	Toplam	34,522	3,462			
Yardım Ölçeği Toplam Puanları	22-30	43,163	3,443	4,595	,004**	1-3
	31-40	41,976	3,495			
	41-50	41,292	3,288			
	51 ve üzeri	41,200	3,962			
	Toplam	42,532	3,507			
Yardım Yönelimi Kişilik Tipleri	22-30	2,976	,189	,384	,764	-
	31-40	2,952	,214			
	41-50	2,951	,218			
	51 ve üzeri	3,000	,000			
	Toplam	2,966	,199			

** $p<0,01$

Çizelge 3.33. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Sürelerine Göre ANOVA Sonuçları

	Çalışma Süresi	$\bar{X}$	S	F	P	Anlamlı Fark
Empati Ölçeği Toplam Puanları	0-10	1,632	11,920	,192	,902	-
	11-20	1,620	14,945			
	21-30	1,640	12,006			
	31 ve üzeri	1,645	13,435			
	Toplam	1,630	12,520			
Şefkat Bağlamında Empati	0-10	37,138	3,628	,232	,874	-
	11-20	37,386	4,712			
	21-30	37,481	4,291			
	31 ve üzeri	35,500	2,121			
	Toplam	37,206	3,902			
Onaylayıcı ve Özenli, İşbirlikçi İnceleme	0-10	40,440	4,102	,047	,986	-
	11-20	40,386	4,901			
	21-30	40,703	4,102			
	31 ve üzeri	41,000	5,656			
	Toplam	40,457	4,253			
Temel Yardım ve Duygusal Destek	0-10	34,512	3,203	,536	,658	-
	11-20	34,245	4,098			
	21-30	35,037	3,956			
	31 ve üzeri	36,500	4,949			
	Toplam	34,522	3,462			
Yardım Ölçeği Toplam Puanları	0-10	42,913	3,442	2,931	,034*	1-2
	11-20	41,596	3,668			
	21-30	41,555	3,285			
	31 ve üzeri	42,500	3,535			
	Toplam	42,532	3,507			
Yardım Yönelimi Kişilik Tipleri	0-10	2,976	,181	1,859	,137	-
	11-20	2,912	,285			
	21-30	3,000	,000			
	31 ve üzeri	3,000	,000			
	Toplam	2,966	,199			

* $p < 0,05$

Sosyal hizmet uzmanlarının toplam çalışma sürelerinin, yardım ölçeği toplam puanları üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farka neden olduğu görülmüştür ($p < 0,05$). 0-10 yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ortalama puanının 42,91 olduğu ve 11-20 yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının ortalama puanının 41,60 olduğu görülmüştür. Elde edilen bu bulgulara göre 0-10 yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanları, 11-20 yıl arasında çalışan sosyal hizmet

uzmanlarından daha fazla yardım etme davranışı göstermektedirler. Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma sürelerinin, empati ölçeği toplam puanları üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark görülmemiştir. Bu bulguya göre çalışma süresinin sosyal hizmet uzmanlarının empati becerileri üzerinde etkisi yoktur (Çizelge 3.33).

4. TARTIŞMA

Araştırmanın ikinci bölümünde King ve Holosko'dan (2009) Türkçeye uyarlaması araştırmacı tarafından yapılan “Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Empati Ölçeği” uygulanmıştır. Bu ölçek orijinalde 41 maddeden oluşmaktadır. Yapılan güvenirlik ve geçerlilik çalışması sonrasında madde sayısı 27'ye düşürülmüştür. Bu ölçeğin olası en yüksek empati puanı 210'dur. King ve Holosko (2009) 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. Türkçeye uyarlaması, geçerliği ve güvenirliği 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) 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.

Kullanılan empati ölçeği dikkate alındığında kadınların empati puan ortalamalarının (163,68), erkeklerin empati puan ortalamalarından (162,44) daha yüksek olduğu görülmektedir (Çizelge 3.11). Yapılan bazı araştırmalara göre yine kadınların erkeklere oranla daha yüksek empatik eğilim içinde oldukları görülmüştür (Otero, ve Luengo, 1989; Duru, 2002; Austin ve ark., 2005; Rueckert ve Naybar, 2008; Garaigordobil ve García de Galdeano, 2006; Litvack ve ark., 1997). Bazı araştırmalar da ise empatinin bileşenlerinden olan “Duygusal empati” bileşeninde kadınların daha empatik davrandığı, “Bilişsel empati” bileşeninde ise erkeklerin daha empatik davrandığı sonucuna varılmıştır (Garaigordobil, 2009).

Araştırma bulgularına göre kadınların yardım ölçeği puan ortalamaları (42,84), erkeklerin yardım ölçeği puan ortalamalarından (42,19) daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre kadınlar erkeklere göre daha fazla yardım etme davranışı

göstermektedirler (Çizelge 3.20). Garaigordobil'in (2009) yapmış olduğu olduğu çalışmada da kadınların erkeklere oranla daha fazla yardım davranışı ve prososyal davranış gösterdiği saptanmıştır.

Araştırma bulgularına göre, sosyal hizmet uzmanlarının yaşları arttıkça empati ölçeği puan ortalamalarının da doğru orantılı bir şekilde arttığı görülmektedir (Çizelge 3.12). Ayrıca çalışma süreleri artan sosyal hizmet uzmanlarının da empati ölçeği puan ortalamaları artmaktadır (Çizelge 3.13). 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 ve ark., 1995; Aydın, 1996; Uygun, 2006; Mlcak ve Zaskodna, 2008; İkiz, 2009; Pedersen, 2009; akt. Tuncay ve İl, 2009). 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 (Çizelge 3.21). Bu durumun nedenin 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 müracaatçılarına katı bir biçimde davrandıkları ve bu kişilerin sorunlarını çözmektense “kitaba göre” hareket etmeyi yeğlediklerini ifade etmektedir. 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 müracaatçılarına altüstistik 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 (Çizelge 3.14). 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 (Çizelge 3.23). 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.

Araştırma bulgularına göre “Kadın” alanında lisans eğitimi sonrası eğitim alan sosyal hizmet uzmanlarının en yüksek empati ölçeği puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir (Çizelge 3.15). Ayrıca “Kadın” alanında lisans eğitimi sonrası eğitim alan sosyal hizmet uzmanlarının en yüksek yardım ölçeği puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir (Çizelge 3.24). Bununla birlikte “Kadın” alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının en yüksek yardım ölçeği puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir (Çizelge 3.23). Buna göre “Kadın” alanında eğitim alan sosyal hizmet uzmanlarının daha fazla empatik eğilim ve yardım etme davranışı gösterdikleri ve yine bu alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının daha fazla 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 (Çizelge 3.15). Ayrıca lisans sonrası eğitim almayan sosyal hizmet uzmanlarının “Adli Sosyal Hizmet” ile birlikte en düşük yardım ölçeği puan ortalamalarından birine sahip olduğu görülmektedir (Çizelge 3.24). Buna göre lisans sonrası eğitimin empati becerileri üzerinde ve yardım etme davranışı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu görüşüne varılabilir. Yapılan bazı araştırmalara göre de eğitimin empatik eğilimi artırdığı sonucuna varılmıştır (Salmon, 2003; Dereboy ve ark., 2005; Mete ve Gerçek, 2005; Tarrant ve ark., 2009; akt. Tuncay ve İl, 2009). Sosyal hizmet alanında

empati çalışması yapan Erkan ve Duyan (2000) “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 (Çizelge 3.31).

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 (Çizelge 3.32).

Sosyal hizmet uzmanlarının toplam çalışma sürelerinin, yardım ölçeği toplam puanları üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farka neden olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Elde edilen bu bulgulara göre 0-10 yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanları, 11-20 yıl arasında çalışan sosyal hizmet uzmanlarından daha fazla yardım etme davranışı gösterdikleri bulunmuştur (Çizelge 3.33).

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada, sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet, yaş, çalışma süresi, günlük görüşülen müracaatçı sayısı, çalışılan alan, lisans sonrası alınan eğitim gibi sosyo-demografik değişkenlerin empati becerileri ve yardım etme davranışı üzerindeki etkisinin incelenmesi ve empati becerilerinin yardım etme davranışı üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

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. Bugüne kadar olan araştırmaların sonuçları empatik eğilimlerin yardım davranışlarını olumlu etkilediği şeklindedir (Fakouri ve ark., 1991; Watson ve ark., 1994; Myyry ve Helkama, 2001; Eisenberg ve ark., 2001).

Empati kurma ve yardım etme davranışı arasında ilişkilerin incelendiği araştırmalarda yardıma ihtiyacı olan kişilere, bu kişilerle empati kuranlar, kurmayanlara göre daha fazla yardımda bulunduklarından söz edilmektedir (Thakkar ve Kanekar, 1989; akt. Dökmen, 2009).

Bu konudaki bir başka araştırmada ise, empatisi yüksek ve düşük olan çocukların karşılaştırıldığı ve bunun sonucunda empatik becerisi yüksek olan çocukların empatik becerisi düşük olan çocuklara göre işbirliği ve yardım etme davranışlarını göstermeye daha eğilimli oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Roberts ve Strayer, 1996).

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 ($p>0,05$) görülmüş,

- 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 saptanmış,
- 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.

Sosyal hizmet mesleği yüz yüze iletişim yolunu kullanarak, müracaatçısına en etkili şekilde fayda sağlamaya çalışan bir disiplindir. Bu yönüyle sosyal hizmet bir yardım mesleğidir. Lisans eğitimi boyunca aldıkları eğitimle etkili iletişim becerilerini kullanması beklenen sosyal hizmet uzmanları ise bu yardım ilişkisindeki sosyal değişim ajanlarıdır.

Sosyal Hizmete Giriş, Psikolojiye Giriş, İnsan Davranışları ve Sosyal Çevre, Sosyal Sorunlar, Sosyal Hizmet Kuram ve Uygulamaları, İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet, Aile ve Çocuklarla Sosyal Hizmet, Özürlülerle Sosyal Hizmet, Sosyal Hizmet Etik İlke ve Değer Sorumlulukları, Tıbbi ve Psikiyatrik Sosyal Hizmet, Suçluluk ve Sosyal Hizmet ve Sosyal Hizmet Uygulamaları gibi ortak alan dersleri sosyal hizmet uzmanlarına insan, insan davranışları, tıbbi sorunlar, adli sorunlar, aile ve çocuk sorunları, yaşlı sorunları, engelli sorunları, ergenlik sorunları, psikolojik sorunlar, sosyoekonomik sorunlar vb. konularda çözüm yolu bulabilmeleri ya da gereken yardımı verebilmeleri için gereken eğitimi vermesi beklenir. Tüm bu konuların

çözümünde temel araç iletişimdir. Sosyal hizmet uzmanlarının bu sorunlarla baş edebilmesi ve müracaatçısına yardım edebilmesi için iletişimi terapötik bir araç olarak kullanabilmesi gerekmektedir. 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” mesajını verir. Yardım ilişkisindeki bu büyük adım dikkate alındığında empatinin sosyal hizmet için önemi inkar edilemez. Bu nedenle gerek sosyal hizmet eğitiminde gerekse hizmet içi eğitimlerde müracaatçısına yardım etmek isteyen sosyal hizmet uzmanlarının empati becerilerinin geliştirilmesi önemlidir.

Bu amaçla 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.

Sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini iletişim becerileri, empati konusunda geliştirebilecekleri ve vakaların tartışılacağı 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.

Bundan sonra planlanacak çalışmalarda sosyal hizmet eğitiminin empati üzerindeki etkisi, düzenlenecek empati programlarının veya derslerinin sosyal hizmet uzmanlarının empati becerileri üzerindeki etkisi, tükenmişlik yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının yardım etme davranışları üzerine etkisi araştırılabilir. Bu araştırma daha farklı meslek grupları üzerinde ve bu mesleklerin aldıkları derslerin empati becerileri üzerindeki etkisi üzerinde 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.

ÖZET

SOSYAL HİZMET UYGULAMALARINDA EMPATİNİN ÖNEMİ VE YARDIM İLİŞKİSİNE ETKİSİ

Bireylerin sosyal işlevselliklerini artırarak 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. Bu gelişim ve devamlılık için değişim gereklidir. Sosyal değişim ajanı olarak, sosyal hizmet müdahalesini gerçekleştirecek sosyal hizmet uzmanının bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanı sorumluluk alabilen, farklılıklara saygı gösteren ve onları dikkate alan, eleştirel düşünebilen, 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.

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, yardım etme eğiliminin perspektif alma ve empatik ilgi ile pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca empatik eğilim düzeyi yükseldikçe yardım eğiliminin de yükseldiği görülmüştür. Bugüne kadar olan araştırmaların sonuçları empatik eğilimlerin yardım davranışlarını olumlu etkilediği şeklindedir.

Sosyal hizmet uygulamalarında empatinin önemini ve yardım etme davranışına etkisini inceleyen bu araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının empatik becerileri ve yardım etme davranışları konusunda yapılan çalışmaların sınırlı olması bu konunun seçilmesinin temel nedenidir. Bu nedenle Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği'ne üye sosyal hizmet uzmanlarını sosyo-demografik özellikleri bakımından tanımlamayı, empati becerilerini ve yardım etme davranışlarını ölçmeyi amaçlayan bu araştırmanın, sosyal hizmet eğitiminde yapılacak olan değişikliklere temel oluşturması ve bu konudaki bilgi eksikliğini gidermesi beklenmektedir.

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 dahil edilmiştir.

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 Türkçeye uyarlanarak geçerliği ve güvenilirliği yapılan “Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Empati Ölçeği” kullanılmıştır. Üçüncü kısımda ise Duru tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan ve geçerli, güvenilir olduğu ispatlanmış “Yardım Yönelim Ölçeği” kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda, sosyal hizmet uzmanlarının empati becerilerinin yardım etme davranışları üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığa neden olmadığı görülmüştür ($p<0,05$). Kadınların erkeklere oranla empati ve yardım puan ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. “Şefkat Bağlamında Empati” alt ölçeğinin cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farka neden olduğu görülmüştür. Elde edilen bu bulgular kadın sosyal hizmet uzmanlarının erkek sosyal hizmet uzmanlarından daha fazla şefkat bağlamında 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 Sözcükler: Empati, Sosyal Hizmet, Sosyal Hizmet Uzmanı, Yardım Etme Davranışı, Yardım İlişkisi,

SUMMARY

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

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. Change and continuity is necessary for this improvement to be rendered possible. As social change agents, social workers need to possess special characteristics to implement their social work interventions. A social worker is a professional who takes responsibility, pays attention, respects diversity, has critical thinking, verbal and nonverbal communication skills, is able to understand a client's emotions and empathize with others. By utilizing the characteristics mentioned above, a social worker initiates the helping relationship.

Previous research on the importance of empathy in social work practices and its effect on the helping behavior has that empathy has a significant effect. Duru et al. has inferred that the tendency to help has a positive correlation with empathic concern and the ability to take varying perspectives. Also, increased tendency to show empathy was shown to lead to an increased tendency to help. Research up to today, has shown that empathic tendency positively influences helping behaviors.

This topic has been selected because of the limitations of current research on empathic skills and helping behavior of social workers. This study aims to describe socio-demographic characteristics, empathy skills and helping behavior of the Association of Social Workers members, to become a cornerstone about social work education, and amend the lack of evidenced based findings in this subject.

The sample of the study comprised of 295 volunteer Association of Social Workers members' who responded to an approved announcement. A questionnaire with three sections was used to collect data. In the first part, an "Interview Form" was administered to determine the social workers' socio-demographic characteristics. IN the second part, the "Empathy Scale for Social Workers" form, that was validated and established as reliable by the

researcher after adaptation into Turkish, was used. In the third part, “Helping-Orientation Questionnaire”, which was adapted to Turkish and was proven to be reliable and valid by Duru, was used.

In conclusion, empathy skills of social workers were not found to have a statistically significant difference on the helping behavior ($p < 0,05$). 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.

Key Words: Empathy, Helping Behavior, Helping Relationship, Social Work, Social Worker.

KAYNAKLAR

- AKKOYUN, F. (1982). Empatik Anlayış Üzerine. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 15 (2). Ankara.
- ALLEN-MEARES, P., BURMAN, S. (1999). Cross-Cultural Therapeutic Relationships: Entering the World of African Americans. Journal of Social Work Practice, 13, 49-57.
- ALVER, B. (1998), Bireylerin Uyum Düzeyleri İle Empatik Becerileri Arasındaki İlişkiler, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ALVER, B. (2004). Güzel Sanatlar Eğitimi Alan Öğrencilerin Empatik Beceri ve Kara Verme Stratejilerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 4 (2), 2004.
- ARİFOĞLU, B., RAZI, G. S. (2010). Birinci Sınıf Hemşirelik Öğrencilerinin Empati ve iletişim Becerileriyle İletişim Yönetimi Dersi Akademik Başarı Puanı Arasındaki İlişki. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Eğitim Dergisi, 2011. İzmir.
- AUSTIN, E., EVANS, J. P., GOLDWATER, R., POTTER, V. (2005) “A Preliminary Study of Emotional Intelligence, Empathy and Exam Performance in First Year Medical Students”. Personality and Individual Differences, 39, 1395-1405.
- AYDIN, A. (1996) Empatik Becerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BAILEY, T. L. (2005). Teacher Peceptions on the Roots of Empath Program. Proquest Dissertations And Theses. Canada University of Manitoba, Canada.
- BARKER, L. R. (1999). The Social Work Dictionary NASW Press. Washington.
- BASCH, M. F. (1983) Empathic Understanding: A Review of The Concept and Some Theoretical Considerations. J Am Psychoanal Assoc. 31:101-126.
- BATSON, C. D., FULTZ, J., SCHOENRADE, P. A. (1987). Distress and Empathy: Two Qualitatively Distinct Vicarious with Different Motivational Consequences. Journal of Personality, 55, 19-39.
- BATSON, C. D. (1990), How Social An Animal?: The Human Capacity For Caring. American Psychologist. Sf:339-346
- BATSON, C. D. (1991). The Altruism Question: Toward a Social-Psychological Answer. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

- BATSON, C. D., BATSON, J. G., HARRELL, K. L., PEEKNA, H. M., SLINDSBY, J. K., TODD, M. (1991). Empathic Joy and The Empathy-Altruism Hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(3), 413-426.
- BATSON, C. D., CARPENTER, A., DULIN, L., HARJUSOLA-WEBB, S., LISHNER, D. A., STOCKS, E. (2003). "...as you would have them do unto you": Does Imagining Yourself in The Other's Place Stimulate Moral Action? *Personality & Social Psychology Bulletin*, 29, 1190-1201.
- BAYAM, G., DİLBAZ, N., ŞİMŞEK, E. (1995) "Üç Farklı Meslek Grubunda Empatik Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması". *Kriz Dergisi*, 3(1-2), 182-184.
- BIERHOFF, H., ROHMANN, E. (2004). Altruistic Personality in The Context of The Empathy-Altruism Hypothesis. *European Journal of Personality*, 18, 351-365.
- BOSTIC, T. B. (2006). Teacher Empathy and its Relationship to the Standardized Test Scores of Diverse Secondary Students. Proquest Dissertations And Theses. United States – Virginia Commonwealth University.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2002). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- CARKHUFF, R. (1969). *Helping & Human Relations*. Vol I & II 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*.
- CÜCELOĞLU, D. (1993). *Yeniden İnsan İnsana*. 4. Basım. Remzi Kitabevi, İstanbul.
- ÇELİK E., ÇAĞDAŞ A. (2010). Okul Öncesi Eğitim Öğretmenlerinin Empatik Eğilimlerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.
- DALEY, M. (1979). Burnout: Smoldering Problem in Protective Services. *Social Work*, 24, 375-379.
- DAVIS, M. H. (1980). A Multidimensional Approach to Individual Differences in Empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 10-15.
- DAVIS, M. H. (1996). *Empathy: A Social Psychological Approach*. Boulder, CO: Westview Press.
- DECETY, J., JACKSON, P. L. (2006). A Social-Neuroscience Perspective on Empathy. *Current Directions in Psychological Science*, 15(2), 54-58.

- DECETY, J., MORIGUCHI, Y. (2007). The empathic brain and its dysfunction in psychiatric populations: Implications for intervention across different clinical conditions. *BioPsychoSocial Medicine*, 1, 22-43.
- DEREBOY, Ç., ESKİN, M., GEMALMAZ, A., GÜREL, S., HARLAK, H. (2005) “Tıp Eğitiminde Eşduyumu Öğretmek”. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 16(2), 83-89.
- DOVIDIO, J. (2000). *Prosocial Behavior And Empathy*, In Adulthood ,Colgate University, Hamilton, New York.
- DÖKMEN, Ü. (1987). Empati Kurma Becerisi İle Sosyometrik Statü Arasındaki İlişki. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 20 (1), 1987.
- DÖKMEN, Ü. (1994). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. Remzi Kitabevi. İstanbul.
- DÖKMEN, Ü. (1997). *İletişim Çatışmaları Ve Empati*. Sistem Yayıncılık. 14. Baskı.
- DÖKMEN, Ü. (2009). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. Remzi Kitabevi, İstanbul.
- DÖKMEN, Ü. (2011). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. Remzi Kitabevi, İstanbul.
- DUBOIS, B. L., MILEY, K. K. (2005). *Empowering Processes for Social Work Practice*. Social Work an Empowering Profession. Generalist Social Work.
- DURU, E. (2002). Öğretmen Adaylarında Kişi-Durum Yaklaşımı Bağlamında Yardım Etme Davranışı Eğilimi, Empati ve Düşünme Stilleri İlişkisi ve Bu Değişkenlerin Bazı Psikososyal Değişkenler Açısından İncelenmesi. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi. İzmir.
- DUYAN, V. (1996). Sosyal Hizmette Eğitiminde Uygulamalı Derslerin Öğrencilerin Empati Kurma Kurma Becerilerine Etkisi: SHY Blok Uygulama 1 Örneği. 35. Kuruluş Yılı Kutlaması ve Sosyal Hizmet Sempozyumu 96. Ankara.
- EISENBERG, N., KOLLER, S., ZHOU, Q. (2001). ” Brazilian Adolescents’ Prosocial Moral Judgment and Behavior: Relations to Sympathy, Perspective Taking, Gender Role Orientation and Demographic Characteristics”. *Child Development* ,Vol.72 (20), 518-534.
- ERKAN, G., DUYAN, V. (2000). Sosyal Hizmette Mülakat Dersinin Öğrencilerin Empatik Anlayışına Etkisi, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 1(1): 29-37.
- FAKOURI, C., FAKOURI, E., ZUCKER, B. K. (1991). Empathy; Others-Concept and Prosocial Orientations” *Perceptual and Motor Skills*, June ,Vol.72 (30) ,743-748.

- FELDMAN, R. S. (1996). *Understanding Psychology*, Mc Graw- Hill, Inc Printed United States Of America, Fourt Edition.
- FORD, M. E. (1979). The Construct Validity of Egocentrism. *Psychological Bulletin*.
- GALLASE, V., GOLDMAN, A. (1998). Mirror Neurons and The Simulation Theory of Mind-reading. *Trends in Cognitive Sciences*, 2(12), 493-501.
- GARAIGORDOBIL M., GARCIA de GALDEANO P. (2006). 10 ile 12 Yaş Arasındaki Çocuklarda Empati: Psikoteknik, 18, 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, 217-235.
- GAZDA, G. M., BALZER, F. C., CHILDERS, W. C., NEALY, A., PHELPS, R. E., WALTERS, R. P. (1974). *Human Relationships Development: A Manuel for Educators*. 7th Edition.
- GENÇ S. Z., KALAFAT T. (2008). Öğretmen Adaylarının Demokratik Tutumları İle Empatik Becerilerinin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. Kırgızistan.
- GERDES, K. E., SEGAL, E. A. (2009). A Social Work Model of Empathy. *Advances in Social Work Practice*, 10(2), 114-127.
- GERDES, K. E., SEGAL, E. A. (2011). The Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science. *Social Work*, 56(2), 141-148.
- GUTTMAN, H. A. (2000). Empathy İn Families Of Women With Borderline Personality Disorder, Anorexia Nervosa, And A Control Group Family Process, Fall.
- GÜLSEREN, Ş. (2001). Eşduyum (Empati): Tanımı ve Kullanımı Üzerine Bir Gözden Geçirme. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 12 (2): 133-145.
- HAMMOND, D., MATHIEU, G., SIMPSON, H. (1977). Distribution and Transport Across The Sediment-Water Interface in The Hudson River Estuary. *Journal of Geophysical Research* 82.
- HOFFMAN, M. L. (2000). *Empathy and Moral Development: İmplications for Caring and Justice*. New York: Cambridge University Press.
- HALL, J. A., MAST, M. S. (2007). Sources of Accuracy in The Empathic Accuracy Paradigm. *Emotion*, 7, 438-446.

- IACOBONI, M. (2008). *Mirroring People: The New Science of How We Connect with Others*. New York: Farrar, Straus and Giroux.
- İKİZ F. E. (2006). *Danışma Becerileri Eğitiminin Danışmanların Empatik Eğilim, Empatik Beceri ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi. İzmir.
- İKİZ, F. E. (2009) “İlköğretim Okullarında Çalışan Psikolojik Danışmanların Empati Düzeylerinin İncelenmesi”. *İlköğretim Online*, 8(2), 346-356.
- KADUSHIN, A. (1990). *The Social Work Interview: A Guide For Human Service Professionals*. Columbia. New York.
- KAHRAMAN H., AKGÜN S., (2008). *Empati Becerileri Eğitiminin Okul Öncesi Dönemdeki Çocukların Empati Becerilerine ve Sorun Davranışlarına Etkisi*. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*; 15 (1).
- KALISH, B. (1971). *An Experiment in The Development Of Empathy İn Nursing Studenets* *Nursing Research* 20, 202 – 211.
- KAPLAN, J. T., IACOBONI, M. (2006). *Getting a Grip on Other Minds: Mirror Neurons, Intention Understanding and Cognitive Empathy*. *Social Neuroscience*, 1(3/4), 175-183.
- KARABAĞ, S. G. (2003). *Öğretilebilir Ve Bilişsel Bir Beceri Olarak Tarihsel Empati*. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- KARASAR, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- KING S. J., HOLOSKO, M. J. (2012). *The Development and Initial Validation of the Empathy Scale for Social Workers*. *Research on Social Work Practice*, 22 (2). 174-185.
- KOHUT, H. (1959). *Introspection, Empahty and Psychoanalysis. An Examination of The Relationship Between Mode of Observation and Theory*. *Journal of the American Psychoanalytic Association*.
- KÖKLÜ, N., BÜYÜKÖZÜTRK, Ş. (2000). *Sosyal bilimler için istatistiğe giriş*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- KÖKSAL, A. (1997). *Müzik Eğitimi Alma, Cinsiyet ve Sınıf Düzeyi Değişkenlerine Göre Ergenlerin Empatik Becerilerinin ve Uyum Düzeylerinin İncelenmesi*. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*.

- KÖSEOĞLU, S. (1994). Psikolojik Danışmanların Empatik Becerilerinin ve Kişilik Özelliklerinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- KURDEK, L. A., RODGON, M. M. (1975), “Perceptual, cognitive, and affective perspective taking in kindergarten through sixth-grade children”, *Developmental Psychology*, 11, 643-650.
- KURT, G. (2007). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik Danışma Bölümü Öğrencilerine Verilen Duygusal Zeka Düşünme Becerileri Eğitiminin Empatik Beceri Düzeylerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi. Samsun.
- LA MONICA, E. (1981). Constructivality Of An Empathy Instrument Research İn Nursing And Health, 4. 389-400.
- LAMBERT, M. J., BARLEY, D. E. (2001). Research Summary on The Therapeutic Relationship and Psychotherapy Outcome. *Psychotherapy*, 38, 357-361
- LOANNIDOU, F., KONSTANTIKAKI, V. (2008) “Empathy and Emotional Intelligence: What is it really about?” *International Journal of Caring Sciences*, 1(3):118-123.
- LITVACK M. W., MCDOUGALL D., ROMNEY D. M. (1997). The structure of empathy during middle childhood and its relationship to prosocial behavior. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 123, 303-324.
- METE, S., GERÇEK, E. (2005). PDÖ Yöntemiyle Eğitim Gören Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Becerilerinin İncelenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 9 (2).
- MLCAK, Z., 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), 201-216.
- MORRIS E. R. (1999). Teachers’ Understanding of Empathy and its Application in the Management of Student’ Misbehavior in Secondary Classrooms. Proques Dissertations And Theses. United States-California: Azusa Pacific University.
- MYRY, L., HELKAMA, K. (2001). “ University Students’ Value Priorities and Emotional Empathy ”. *Education Psychology* ,Vol. 21 (1), 28-40.
- NERDRUM, P. (1997). Maintenance Of The Effect Of Training İn Communication Skills: A Controlled Follow up Study Of Level Of Communicated Empathy. *British Journal Of Social Work*, 27. 705-722.

- OKVURAN A. (1993). Çağdaş İnsanı Yaratmada Yaratıcı Drama Eğitiminin Önemi ve Empatik Beceri ve Empatik Eğilim Düzeylerine Etkisi. Ankara Üniversitesi. Ankara.
- OTERO J. M., LUENGO A. (1989). Empati ve Antisosyal Davranış: Davranış Analizi ve Değişikliği, 15, 239-254.
- ÖNER, N. (2001). Farklı Cinsiyet Rol Yönelimli Kız ve Erkek Üniversite Öğrencilerinin Empatik Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- ÖZBEK, M. F. (2004), Toplumsal Yaşamda Empati, İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası Kırgız-Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Bilimler E-Dergisi.
- PATTERSON, C. H. (1973) Theories of Counseling and Psychotherapy, Harper Row Public Communication.
- PEDERSEN R. (2009) "Empirical Research on Empathy in Medicine - a Critical Review". Patient Education and Counseling, 76(3), 307-322.
- PLATT, F. W., PLATT, C. M. (1998). Empathy: A Miracle or Nothing at All. Journal of Clinical Outcomes Management. Vol.5, No.2.
- RASOAL, C., ANDERSON, G., HAU, S., JUNGERT, T., STIWNE, E. (2009). Ethnocultural Empathy Among Students In Health Care Education. Evaluation & The Health Professions, 32. 300-313.
- REYNOLDS, W. J., SCOTT, B. (1999). Empathy: A Crucial Component Of The Helping Relationship. Journal Of Psychiatric And Mental Health Nursing, 6. 363-370.
- RIZZOLATTI, G., CRAIGHERO, L. (2004). The Mirror Neuron System. Annual Review of Neuroscience, 2, 169-192.
- ROBERTS, W., STRAYER, J. (1996). Empathy, Emotional Expressiveness, and Prosocial Behavior. Child Development, 67, 449-470.
- ROGERS, C. R. (1951). Client-Centered Therapy. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- ROGERS, C. R. (1975). Empathic: An Unappreciated Way Of Being. The Counseling Psychologist, Vol.5, No.2-10.
- ROMER D., CHARLES G. L., LIZZADRO T. (1986). "A Person-Situation Approach to Altruistic Behavior", Journal of Personality and Social Psychology, Vo.51(5), pp.101-1012.

- RUECKERT, L., NAYBAR, N. (2008) "Gender Differences in Empathy: The Role of the Right Hemisphere". [Reports - Research]. *Brain and Cognition*, 67(2), 162-167.
- SALMON, S. (2003) "Teaching Empathy: The Peace Curriculum". [Reports - Descriptive]. *Reclaiming Children and Youth: The Journal of Strength-based Interventions*, 12(3), 167-173.
- SCHULTZ, P.W. (2000). Empathizing With Nature: The Effects Of Perspective Taking On Concern For Environmental Issues.(Statistical Data Included) *Journal Of Social Issues*.
- SEGAL, E. A. (2006). Welfare as We Should Know It: Social Empathy and Welfare Reform. In K. M. Kilty and E. A. Segal (Eds.), *The Promise of Welfare Reform: Political Rhetoric and The Reality of Poverty in The Twenty-First Century* (pp. 265-274). Binghamton, NY: Haworth Press
- SEGAL, E. A. (2007a). Social Empathy: A New Paradigm to Address Poverty. *Journal of Poverty: Innovations on Social, Political & Economic Inequalities*, 11(3), 65-81.
- SEGAL, E. A. (2007b). Social Empathy: A Tool to Address The Contradiction of Working But Still Poor. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Sciences*, 88(3), 333-337.
- SEGAL, E. A. (2008). Welfare Reform: The Need for Social Empathy. In I. Colby (Ed.), *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare, Volume 4: Social Policy and Social Practice* (pp. 371-384). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- SMITH, K. D., KEATING, J. P., 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, 641-650.
- SNODGRASS, S. E., HECHT, M. A., PLOUTZ-SNYDER, A. (1998). Interpersonal Sensitivity: Expressivity or Perceptivity? *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 238-249.
- SNODGRASS, S. E., ROSENTHAL, R. (1985). Interpersonal Sensitivity and Skills in Decoding Nonverbal Channels: The Value of Face Value. *Basic and Applied Social Psychology*, 6, 243-255.
- STRAUSSNER, S. L. A., PHILIPS, N. K. (2005). The Role Of Empathy In Work With Women Offenders. *International Journal OF Prisoner Health*, 1. 255-262.

- TARRANT, M., COTTOM, T., DAZELEY, S. (2009) "Social Categorization and Empathy for Outgroup Members". *British Journal of Social Psychology*, 48, 427-446.
- THAKKAR, B. M., KANEKAR, S. (1989). Dispositional Empathy an Casual Attribution as Determinants of Estimated Willingness to Help. *The Irish Journal of Psychology*, 10(3), 381-387.
- TRUAX, C. (1961). A Scale For The Measurement Of Accurate Empathy. Wisconsin Psychiatric Institute: Discussion Paper 20. Madison, Winconsin.
- TRUAX, C., CARKHUFF, R. (1967). *Toward Effective Counseling and Psychotherapy*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- TRUAX, C. (1970). Length Of Therapist Response, Accurate Empahty And Patient Improvement. *Journal Of Clinical Psychology* 26, 539 – 541.
- TUNCAY, T., İL, S. (2009). Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatiyi Yeniden Düşünmek. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. Ankara.
- TURAN, N. (2009). *Sosyal Kişisel Çalışma. Birey ve Aile için Sosyal Hizmet*. Ankara.
- TUTUK A., AL D., DOĞAN S. (2002). Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 6 (2), 2002.
- UNDERWOOD, B., MOORE, B. (1982). Perspective-Taking and Altruism. *Psychological Bulletin*, 91, 143-173.
- UYGUN E. (2006). *Psikiyatri Servisinde Çalışan Hemşirelerin Empati Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- ÜNAL, C. (1972), İnsanları Anlama Kabiliyeti, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi.
- YILMAZ A. (2003). Empati Eğitim Programının İlköğretim Öğrencilerinin Empatik Becerilerine Etkisi. *Doktora Tezi*. Ankara Üniversitesi. Ankara.
- YURTTAŞ A., YETKİN A. (2003). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik Becerileri ile Problem Çözme Becerilerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 6 (1).
- WATSON, R. J., BIDERMAN, M. D., SAWRIE, M. S. (1994). "Empathy, Sex Role Orientation ,and Narcissism". *Sex Roles : A Journal of Research* , May .Vol.30 (9-10), 701-724.

- WATSON, J.C. (2002). Re-visioning Empathy. In D.j.Cain ve J. Seeman (Eds.), Humanistic Psychotherapies: Handbook of Research and Practice. Washington, DC: American Psychological Association
- WISPE, L., (1986). "The Distinction Between Sympathy and Empathy: To Call Forth A Concept." Journal of Personalty and Social Psychology. 50, 316.

EKLER

EK 1. ANKET FORMU

Değerli katılımcı,

Bu araştırma sosyal hizmet uzmanlarının empati becerilerinin yardım ilişkisindeki önemini ortaya koymak amacıyla planlanmıştır. Bilgileriniz ve elde edilen verilerin gizliliği sağlanacak ve bu araştırmanın dışında başka hiçbir amaçla kullanılmayacaktır. Elde edilen veriler, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans tez çalışması için kullanılacaktır. Soruların **dikkatli ve eksiksiz** olarak yanıtlanması çalışmanın geçerlik ve güvenilirliği açısından büyük önem taşımaktadır. Gösterdiğiniz ilgi ve işbirliğine teşekkür ederim.

Ergün HASGÜL

Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formunu Okudum.

Hiçbir Baskı ve Zorlama Olmadan Araştırmaya

Katılmayı Kabul Ediyorum.

Tarih:

Adı Soyad:

İmza:

I. SOSYO-DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Yaşadığınız şehir :
2. Çalıştığınız kurum :
3. Çalışma süresiniz (yıl) :
4. Cinsiyetiniz : () Kadın () Erkek
5. Yaşınız :
6. Hangi üniversiteden mezunsunuz? :
7. Hizmet verdiğiniz alan :
8. Bir günde ortalama hizmet verdiğiniz müracaatçı sayısı:
9. Lisans eğitimi dışında alanınız ile ilgili aldığınız eğitim var mı? Var ise belirtiniz:
.....
.....

II. EMPATİ ÖLÇEĞİ

Aşağıda sosyal hizmet uzmanları için empati ölçeği yer almaktadır. Lütfen aşağıdaki her bir cümle için size en yakın seçeneği işaretleyiniz.

	Her Zaman	Sık Sık	Bazen	Nadiren	Asla
1.Müracaatçılarımla, onların refahı için kaygı duyduğumu anlamalarına çalışırım.					
2.Koşulsuz bir kabullenme müracaatçıya yardımcı olur.					
3.Yüz ifadeleri müracaatçının duyguları hakkında çok şey söyler.					
4.İnsanlara yardımcı olmak hoşuma gider.					
5.Müracaatçının üzgün olup olmadığını vücut diline bakarak söyleyebilirim.					
6.Müracaatçım için şefkat hissederim.					
7.Müracaatçılara gerçekten yardımcı olacaksam, onların kişisel durumlarını bilmem önemlidir.					
8.Bir müracaatçı ile hemfikir olmasanız da, yine de onun tutumunu takdir edebilirsiniz.					
9.Müracaatçılar, cinsiyetim nedeniyle benim belirli bir tarzda düşünmemi beklerler.					
10. İş için olmasa bile insanlara yardım etmek hoşuma gider.					
11. Müracaatçılara yardım etmek başlı başına tatmin edicidir.					
12. Müracaatçının geçmişini anlamak beni onlar için daha yararlı hale getirir.					
13. Müracaatçılar ile olan ilişkim, onların problemlerinin üstesinden gelmelerine yardımcı olabilir.					
14. Müracaatçılarımla bana güvenebilmeleri onlar için önemlidir.					
15. Yeni kişilerarası becerileri uygulamayı ilişkilerimizde kullanmak müracaatçılara yardımcı olabilir.					
16. Müracaatçılar beni onların olduğundan daha güçlü olarak algılarlar.					
17. Onlar için endişelendiğimi bilmeleri müracaatçılarımla için önemlidir.					
18. Tarafsız bir yaklaşım müracaatçılara yardımcı olur.					
19. Müracaatçı ile ilişkimin kişisel niteliği tedavi süreci için yararlıdır.					
20. Müracaatçıyı daha dikkatli dinleyebilmek için kendi duygularımı bir kenara koyarım.					
21. Kendimi müracaatçının yerine koyabilirim.					
22. Müracaatçının ses tonu değiştiğinde daha çok dikkat ederim.					

23. Bir müracaatçı ile ilişkim kendiliğinden terapötik olarak gelişebilir.					
24. Müracaatçılarımla sıcak bir şekilde karşılaşmaya çalışırım.					
25. Müracaatçılar ile çalışırken umursamaz olurum.					
26. Bir müracaatçının duygularını anlayabilmek için kendi duygularımı bir kenara koyabilirim.					
27. Müracaatçının bana söylediklerini aklımda tutmam.					
28. Müracaatçılarla çalışırken onları kültürel bağlamda göz önünde bulundurmaya çalışırım.					
29. Kendi yaptığı şeylerin kurbanı olan müracaatçılara çok az sempati duyarım.					
30. Bir öneride bulunmadan önce müracaatçımın bakış açısını anlamaya çalışırım.					
31. Müracaatçılarımla sözel olmayan ipuçlarına karşı dikkat olurum.					
32. Müracaatçılarım bana duyarsız olabildiğimi söylerler.					
33. Toplumsal cinsiyet rollerinin müracaatçımı etkileyen yönlerini dikkatle değerlendiririm.					
34. Müracaatçılara karşı kibarımdır.					
35. Ben bir sosyal sorumluluk insanıyım.					
36. Bir müracaatçının tedavi masraflarını karşılayacak gücü yoksa, ihtiyaç duyduğu yardımı alabilmesi için bir yol bulmaya çalışırım.					
37. Bir müracaatçı ile olan iş ilişkim onun için yıkıcı sonuçlara neden olabilir.					
38. Müracaatçılar gönüllü olarak tedavi olanaklarını araştırmamış olsalar da onlara yardımcı olmaya çalışırım.					
39. Müracaatçı ile kişisel sınır konularını tartışırım.					
40. Bir müracaatçı ile yakın ilişki kurmak uygundur.					
41. Bir müracaatçı ile ilişkimin mesleki niteliğinin tartışılması önemlidir.					

III. YARDIM YÖNELİM ÖLÇEĞİ

Bu anket, insanların günlük yaşamda karşılaştıkları çeşitli durumları ve bu durumlara gösterilebilecek tepkileri içermektedir. **Lütfen, kendinizi bu durumlarda düşününüz ve vereceğiniz tepkiyi, seçeneklerden size en uygun olanı işaretleyerek belirtiniz.**

1. “İçinde çok miktarda para ve sahibinin kimliği bulunan bir cüzdan buldunuz”
 - a) Kendimi cüzdanın sahibine bildirmeden onu geri veririm.
 - b) Bir ödül almak umuduyla cüzdanı geri veririm.
 - c) Parayı ve cüzdanı alıkoyarım.
 - d) Cüzdanı bulduğum yere bırakırım.
2. “Bir cumartesi öğleden sonra büyük olasılıkla aşağıdakilerden hangisini yaparsınız?
 - a) Uzun süre gecikmiş bir proje üzerinde bana yardım etmesi için birini bulurum.
 - b) Tek başıma sinemaya giderim.
 - c) Yarı zamanlı bir işte çalışırım.
 - d) Bana ihtiyacı olduğunu düşündüğüm arkadaşşıma yardım ederim.
3. “Yolda Türkçe bilmeyen biriyle karşılaşıyorsunuz. Yön tarifine ihtiyacı var gibi görünüyor”.
 - a) Gideceğim yere gecikmemek için yürümeye devam ederim.
 - b) Onu duymamış gibi davranırım.
 - c) Görünüşüne bakarak ne yapacağıma karar veririm.
 - d) Elimden geldiğince ona yardım etmeye çalışırım.
4. “Önemli bir sınavdan önceki akşam bir öğrenci size sınav sorularının bulunduğu kağıdın çalınmış bir fotokopisini gösteriyor”.
 - a) Sınavın çalınmış bir fotokopisi olduğunu öğretim elemanına bildiririm.
 - b) Çalınan sorulara bakmayı reddeder ve öğretim elemanına bir şey söylemem.
 - c) Çalınan sorulara çalışır ve sınavdan iyi bir not alırım.
 - d) Öğretim elemanına sınav kağıdının çalınmış olduğunu bildiren takma isimli bir not bırakırım.
5. “Bir işi birlikte yapma ya da yapmamayı tercih etmeniz gereken durumlarda genellikle...”
 - a) İş yapmam başkalarının işine yarayacaksa işbirliği yaparım.
 - b) İş yapma benim işime yarayacaksa işbirliği yaparım.
 - c) İşbirliği yapmayı reddederim.
 - d) İşbirliği yapmam istenebilecek ortamlardan kaçınırım.
6. “Bir binanın ikinci katındasınız, sıkıntılı olduğu görülen ve sendeleyen bir adamı fark ettiniz”.
 - a) Onu görmezden gelirim.
 - b) Olası bir tehlikeden korktuğum için polisi ararım.
 - c) Onu tanıyorsa, yardım etmek için dışarı çıkarım.
 - d) Onu tanıyıp tanımadığıma bakmaksızın, yardım için dışarı çıkarım.

7. “Çok iyi bilinen bir yardım kuruluşuna bağış toplayan bir kişi size yaklaşıyor”.
 - a) Karşılığında alacağım bir şey varsa bağış yaparım.
 - b) Bağış yapmayı reddederim.
 - c) Verebileceğim kadar bağış yaparım.
 - d) Acelem varmış gibi yaparım.
8. “Bir komşunuz kendisini altı blok uzakta bulunan markete götürmeniz için sizi arıyor”.
 - a) Ondan herhangi bir çıkar elde edemeyeceğimi düşünür, reddederim.
 - b) Şu an çok meşgul olduğumu söylerim.
 - c) Hemen onu arabamla götürür ve o alışveriş yaparken beklerim.
 - d) Komşum iyi bir arkadaşımса yardım ederim.
9. “Evinizde tek başınasınız. Dışarıda yardım isteyen bir kadın sesi duyuyorsunuz”.
 - a) Yardıma giderim.
 - b) Polisi arar ve olay yerinde onlara katılırım.
 - c) Doğrudan müdahale etmekten çekinir ve hiçbir şey yapmam.
 - d) Başka birisinin kadını işittiğinden eminsem, beklerim.
10. “Arabanızla okula giderken aşağı yukarı sizin yaşlarınızda ve sizin cinsiyetinizde birisini fark ediyorsunuz. Arabasıyla ilgili bir problemi var görölüyor”.
 - a) O tanıdığım biri ise dururum.
 - b) Onun tanıdığım biri olup olmadığına bakmaksızın dururum.
 - c) Devam ederim.
 - d) Durmam, çünkü durmanın tehlikeli olabileceğini düşünürüm.
11. “Karşılığında para almayacağınız bir görev için sizden gönüllü olmanız istenildiğinde”.
 - a) Yanıt vermem ya da yanıt vermektan kaçınırım.
 - b) Aynı amaçlara sahip olmadığımızı söyler. Bu nedenle gönüllü olmam.
 - c) Görev, tanınmamı sağlayacak ya da beni onurlandıracaksa yardım eder, uzlaşırim.
 - d) Soru sormaksızın gönüllü olurum.
12. “Yaşlı bir kadın caddenin köşesinde duruyor ve kaybolmuş görünüyor”.
 - a) Gider ve ona yardım ederim.
 - b) Sadece iyi giyimli ise ona yardım ederim.
 - c) Başka birinin ona yardım edeceğini düşünürüm (varsayarım).
 - d) Beni bir kapkaççı (çanta hırsız) sanmasın diye, ondan uzak dururum.
13. “Bir otostopçu akşamın geç saatlerinde arabanıza binmek için el işareti yapıyor. Yağmur yağıyor ve yolda çok az araba var”.
 - a) Sohbet edebileceğim bir insana benziyorsa arabama alırım.
 - b) Güvenlik endişesiyle sürmeye devam ederim.
 - c) Onu görmezden gelir, sürmeye devam ederim.
 - d) Dururum ve arabama alırım.

14. “Başka bir insanla bir odada bekliyorsunuz. Yandaki odadan bir çığlık işitiyorsunuz ve yanınızdaki insan hiçbir tepki vermiyor”.
- a) Yanımdaki insanın tepki verip vermediğine bakmaksızın çığlık atan kişiye yardım ederim.
 - b) Yanımdaki insan da yardım ederse, çığlık atan kişiye yardım ederim.
 - c) Çığlık devam ediyorsa ne olacağını görmek için beklerim.
 - d) Odadan ayrılırım.
15. “Daha çok hangi çeşit gruba katılmaktan hoşlanırsınız”.
- a) Boş zaman etkinlikleri ile ilgili bir derneğe.
 - b) Diğer insanlara yardım sağlayan ve kendim için de etkinlikleri olan bir derneğe.
 - c) Öncelikli olarak diğer insanlara yardım sağlayan bir derneğe.
 - d) Hiçbirine.
16. Aşağıdakilerden hangisini yapmaktan daha çok hoşlanırsınız?
- a) Arkadaşlarıma yardım etmeyi severim.
 - b) Problemlerimle uğraşmayı severim.
 - c) Arkadaşlarımdan da bana yardım etme ihtimali varsa, onlara yardım etmeyi, severim.
 - d) Başkalarının bana yardım etmesini severim.
17. “Sizden ihtiyaç duyulan bir nedenden dolayı gönüllü olmanız ve bunun karşılığında size para verileceği söylendiğinde”.
- a) Gönüllü olur, fakat para almayı kabul etmem.
 - b) Gönüllü olur ve para almayı kabul ederim.
 - c) Gönüllü olmam.
 - d) İş çok ağır değilse ve ödeme yapılacağından eminsem gönüllü olurum.
18. “Başka bir üniversiteden bir arkadaş bir hafta sonu için oda arkadaşınızı ziyaret ediyor. Oda arkadaşınız yemekhaneye para ödmeden ona yemek ısmarlayabilmek için, sizin yemek kartınızı kullanmak istiyor”.
- a) Oda arkadaşım başka bir zaman benim için aynı şeyi yapacağına söz verirse, yemek kartımı veririm.
 - b) Yemek kartım yokmuş gibi davranırım.
 - c) Karşılığında bir ödeme yaparsa, ona yemek kartımı veririm.
 - d) Kendim yemek yemeden kartımı ona veririm.



**SOSYAL HİZMET UZMANLARI DERNEĞİ
GENEL MERKEZİ**

**SAYI:2012/22
KONU: Yüksek lisans Tezi**

**ANKARA
12.11.2012**

**Sayın
Ergün HASGÜL**

Tarafınızdan derneğimize sunulan dilekçeniz ve ekinde yer alan "Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin Önemi ve Yardım İlişkisine Etkisi" konulu yüksek lisans tezi anket soruları Yönetim kurulumuzca değerlendirilmiş olup konuya ilişkin Derneğimizden talep etmekte olduğunuz destek size verilecektir.
Bilgilerinizi rica ederim .

Hakan ERDOĞAN
Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği
Genel Sekreteri

ÖZGEÇMİŞ

1986 yılında Gaziemir/İzmir’de doğdu. İlkokul üçe kadar İzmir’de, Ortaokul bire kadar Hatay’da okudu. Ortaokul ve Liseyi Kırıkkale’de tamamladıktan sonra 2004 yılında başladığı Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü’nü 2009 yılında tamamladı. Mezun olduktan sonra 2009-2011 yılları arasında Amasya Merzifon Kara Mustafa Paşa Devlet Hastanesi’nde görev yaptı. 2011-2012 yılları arasında Ankara Türk Silahlı Kuvvetleri Özel Bakım Merkezi’nde yedek subay olarak askerlik görevini yerine getirdi. 2011 yılında başladığı Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalı’ndaki yüksek lisansını 2013 yılında tamamlamıştır. 2012 yılında Kastamonu Üniversitesi Tosya Meslek Yüksekokulu Evde Bakım Programı’nda Öğretim Görevlisi olarak başladığı görevine halen devam etmektedir.