

Derleme

## SOSYAL HİZMET UYGULAMASINDA EMPATİYİ YENİDEN DÜŞÜNMEK

### Rethinking Empathy in Social Work Practice

Tarık TUNCAY\*  
Sunay İL\*\*

\* Dr., Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari  
Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü  
\*\* Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve  
İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü

#### ÖZET

*Bu makalede, sosyal hizmet mesleğinde empati kavramının anlamı ve çağrışımları ele alınmaktadır. Makalede, empatinin yardım sürecindeki temel rolü güncel bilgiler ışığında tartışılmaktadır. Sosyal hizmette empati, içeriğin ve hissin yansıtılmasıyla gelişen bir süreçtir. Ortaya çıkışını sağlayan unsurların neler olduğu ise tartışılan bir konudur. Bireyin kalıtsal yetenekleri arasında olduğu veya eğitimle edinilen bir beceri olduğu yönünde çeşitli görüşler mevcuttur. Makalede, çeşitli referanslarla savunulan temel görüş, empatinin bir süreç olarak ortaya çıkmasına eğitimle yardım edilebilirken, davranışın kendisinin bir*

*beceri olarak doğrudan öğretilemeyeceğidir. Öz-farkındalığı gelişmiş, etkili dinleme becerilerine sahip, toplumsal ve kültürel farklılıklar hakkında bilgi, saygı ve hoşgörü sahibi bir sosyal hizmet uzmanında empatinin gelişmesi kolaylaştırılabilir. Bununla birlikte, terapötik görüşmelerde kullanılan empatik tepkiler ise eğitimle sosyal hizmet uzmanlarına kazandırılacak bir uygulama becerisidir. Yazarlar, uzantıları oldukça yoğun bir kavramlar alanına yayılan empatiyi sosyal hizmet disiplini bakışıyla tartışmaktadır.*

**Anahtar Sözcükler:** Empati, etkileşim, anlamak, klinik sosyal hizmet

#### ABSTRACT

*This paper examines the meaning and the connotations of the concept of empathy in social work profession. In the article, the basic role of empathy in the helping process is discussed in the light of current knowledge. Empathy in social work has evolved as a process through reflection of feeling and content. Which ingredients reveals empathy is an issue to be discussed. There are various views that it is an individual's genetic ability or it is a skill acquired by education. The essential point of view advocating with various references in this article is that, although empathy, as a process, can be facilitated to occur, the behaviour itself cannot be directly taught as a skill. Occurring of empathy can be facilitated for social workers, who developed self-awareness, effective listening skills, knowledge, respect and tolerance for the social and cultural differences. However, empathetic reflections, as a practice skill, can be gained to social workers through education. Writers of this paper discuss the empathy, which extends to a various field of concepts from the viewpoint of social work discipline.*

**Key Words:** Empathy, interaction, understanding, clinical social work

## GİRİŞ

Empati nedir? Ne değildir? Sosyal hizmet mesleğinin kuramsal temeline ve uygulamasına katkısı nelerdir? Empati bireyin kalıtsal yetenekleri arasında yer alan bir özellik midir? Yoksa eğitim süreci ile kazanılabilir mi? Empatinin doğuştan gelen bir yetenek olduğu düşünülürse, bu özelliğe sahip olmayan bir profesyonelden empatik olması için sergilemesi beklenen davranışlar kimi durumlarda, deyim yerindeyse kurda kuzu postu giydirmeye benzer mi? Eğer empati eğitim süreciyle gelişebilen bir özellik ise profesyonelle düşen öğrenme sorumlulukları nelerdir? Empati ile kendisine benzerlik gösteren diğer kavramlar arasındaki fark nasıl ayırt edilebilir? Sorun çözme sürecinde, danışanıya empatik bağlantı kuracak bir sosyal hizmet uzmanının kişisel özellikleri, davranış ve tutumu nasıl olmalıdır?

Bu makalede yazarların amacı, sosyal ve davranış bilimleri literatüründe uzun yıllardır tartışılan empati kavramının anlamını ve çağrışımlarını literatürdeki güncel gelişmeler ışığında eleştirel bir gözle incelemektir. Bu incelemeye gerek olduğu düşünülmüştür, çünkü psikososyal değişim odaklı sosyal hizmet uygulamalarının, alan ve nüfus grubu farkı gözetmeksizin tümünün başarısında empatinin anahtar bir rol üstlendiği düşünülmektedir. Öte yandan, yoğun teknolojik gelişmelerin kişiler arası doğal etkileşimleri farklılaştırdığı (sanal sosyal ağlar, iletişim araçları vb.) günümüzde bireyi anlamaya duyulan gereksinim daha çok artmaktadır. Sosyal hizmet müdahale süreci bir yönüyle sosyal hizmet uzmanının, kişisel hayatının ötesindeki dünyayı doğru biçimde hissetmesi ve anlaması sayesinde başlamakta, gelişmekte ve yine bu şekilde

sonlanmaktadır. Bunun sağlanmasında empatinin son derece etkili bir rolünün olduğu ise genel kabul gören bir görüştür. Şu halde empatiyi, danışan ve sosyal çevresi ile etkileşimde bulunan sosyal hizmet uzmanı için daha açık ve anlaşılır hale getirecek bazı tartışmaları gözden geçirmekte yarar vardır.

## Tarihsel Perspektifte Değişen Anlam ve Kapsam

Empati insanı odak alan disiplinlerin kavramsal birikimine sonradan dâhil edilmiş değildir. İnsanoğlu farklı anlamlarla kullanılıyor olsa da uzun yüzyıllardan beri bu kavramın farkındadır. Antik Yunanda felsefeciler, empatiye ilişkin kavrayışlarını, başka bir kişinin duygusal ve düşünsel deneyimine aktif olarak katılma anlamına gelen *empathia* sözcüğü ile telaffuz etmişlerdir (Astin, 1967; akt. Freedberg, 2007). Antik Yunandaki dilbilimsel köklerine karşın empati kavramı esasında 19. ve 20. Yüzyılın bilimsel birikimine aittir. Kavramın *altın çağ*ı olarak adlandırılacak bu dönemde empati, başka bir akıldan bilgi almak anlamı ve onun çağrışımlarıyla beşeri bilimler tarafından zenginleştirilmiştir. Bununla birlikte empati, özellikle psikoloji disiplini tarafından davranış ve tutumlar ekseninde bir fenomen olarak ele alınmıştır (Stueber, 2008). Empati İngilizce'ye 1909 yılında Edward Titchener tarafından, içine doğru hissetmek anlamına gelen ve kişinin özünün algılanan nesneye yüklenmesini çağrıştıran, Almanca *Empfindung* sözcüğü referans alınarak *empathy* olarak kazandırılmıştır (Stueber, 2008). Türkçe'de *duygudaşlık* (TDK, 1998) ya da *eşduyum* (Tomanbay, 1999) olarak da adlandırılmaktadır.

Empatiyle ilgili literatür 1920'lerden günümüze doğru bir tarihsel eksen üzerinde incelendiğinde dikkati çeken ilk şey empatinin anlamına ilişkin görüş farklılıklarıdır. Yapılan her tanımda farklı yönlerine ağırlık verilen bu kavrama ilişkin bir tutarlılık sorununun halen var olduğunu belirtmek iddialı olmayacaktır. Bununla birlikte empatiyi açıklamaya ilişkin farklı disiplinlerden çeşitli yazarların tanım üretme çabaları kavramın genel bir anlayışla kabul edilmesini sağlamıştır.

Bazı sosyal hizmet kuramcıları empatiyi bilişsel bir kavrayış sürecinin sonucu olan zihinsel bir işlev gibi okuyarak kavramın düşünce ve algı boyutunu önceliklemişlerdir. Kişinin karşısındaki kişiyi, kendisini onun yerine koyarak anlaması ve böylece onun özellikleri hakkında bilgi sahibi olması empatinin genel çerçevesini oluşturmuştur (Compton ve Galaway, 1979; Keefe, 1980). Bu bakış Yirminci yüzyılın ilk yarısında etkin olmuş ve 1950'lere kadar kavramın bilişsel boyutu vurgulanmaya devam etmiştir. 1950'lerin sonrasında konuyla ilgili yazarlar, bilişsel boyutunu göz ardı etmedikleri empatiyi aynı zamanda korumaya davranışı ile motive olan, duyguları, tutumları ve değerleri içeren duyuşsal bir süreç olarak değerlendirmişlerdir (Corcoran, 1983; Bohart ve Greenberg, 1997). Buna göre, bireyin başkasının yaşantısını algılamak ve anlamak için harcayacağı bilişsel çaba empatinin ön koşuludur, ama bu tek başına yetersizdir. Bireyin duygusal deneyimlerine de belli ölçüde ortak olmak söz konusudur. Empati kuran kişinin bu anlık duygusal ortaklığı kurarken, kendisine anlatılan yaşantı karşısında oluşan kişisel hislerinden ziyade, anlatı sahibinin hislerine odaklanması gerekmektedir.

Empatiyi hem duyuşsal hem de bilişsel bir süreç olarak okumanın doğru tercih olduğunu savunan kuramcıların sayısı ise oldukça çoktur (Davis, 1996; Compton ve diğ., 2005; Ginot, 2009). Bununla birlikte, kimi yazarlar empatiyi bilişsel ve duyuşsal özelliklerine ilave olarak, ahlaki bir perspektif ve özgeci bir eylem olarak da kavramsallaştırmıştır (Batson, 1991; Barnes ve Thagard, 1997; Stueber, 2008; Stocks ve diğ., 2009). Güncel paradigmalara bakıldığında ise, empatinin kişiler arası iletişimle görünür olan duygu ve düşünce yansıması olarak açıklandığı görülmektedir (Carkhuff, 2000; Freedberg, 2007; Garden, 2009). Ayrıca bireylerin temsil ettikleri kültürden bağımsız olarak anlaşılamayacağı ve bu nedenle kişilerin kültürel gerçekliğiyle de empati kurulması gerektiği vurgulanmaktadır.

Sosyal hizmet sözlüğünde empati, *başka bir kişinin, duygusal durumunu ve düşüncelerini fark etmeyi, anlamayı, deneyimlemeyi ve bunlara yanıt vermeyi* içerir (Barker, 1999, s. 141). Kişisel yaşantıyı başkasının perspektifinden görmeyi olanaklı kılan bu yetenek sosyal hizmet literatüründe *empatiye sahip olmak* biçiminde kullanılır (Dubois ve Miley, 1996; Payne, 1997; Sheafor ve diğ., 2006). De Waal üç aşamada ele aldığı empatiyi benzer biçimde şöyle tanımlamaktadır: (a) başkasının duygusal durumunu duyuşsal olarak anlama, (b) onun mevcut durumunu bilişsel olarak değerlendirme ve (c) onun perspektifinden bakarak mevcut durumunu ona açıklama (de Waal, 2008, s. 281). Psikiyatri disiplininin önde gelen isimlerinden Heinz Kohut (2009) ise epistemolojik bağlamda ele aldığı empatiyi değer yargılarından bağımsız bir gözlem tarzı olarak açıklamaktadır. Bu

çerçeve, nasıl dışa bakış dış dünyaya ayarlı bir gözlem şekliyse, empati de insanın içsel yaşamına ayarlı bir gözlem şeklidir. İster gündelik hayatta, ister bilimsel amaçlarla kullanılıyor olsun, empati zihinsel bir eylem olarak da incelenebilir ve incelenmesi de gereklidir. Bu yönüyle empati, hem bir bilgi toplama eylemidir, hem de insanlar arasında güçlü bir duygusal bağlantı aracıdır. Bilgi toplama eylemi olarak empati, doğrunun ya da yanlışın, merhametin ya da düşmanlığın hizmetinde olabilir. Kişinin zihinsel ve duygusal dünyası hakkında bilgi elde eden bir profesyonel, bu bilgileri kişinin lehinde de aleyhinde de kullanabilir. Bu noktada, kurda kuzu postu giydirmek deyiimi de daha anlaşılır olmaktadır. Ayrıca empati tek başına terapötik bir araç değildir, ama sorun çözme sürecinde destekleyici olabilmenin de ön koşuludur.

Empatiyle ilgili uluslararası literatür incelendiğinde öne çıkan isimlerin başında gelen hümanist psikolog ve danışan–merkezli terapinin kurucusu Carl Rogers'a (1970, 1983; akt. Dökmen, 1994, s. 120) göre empati, bir insanın kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir. Yazarların tümünün yaptıkları tanımlarda görüldüğü gibi, empatiyi gerçekleştirebilmek için, kişi tarafından hem duygu hem de düşünce alanları etkin olarak kullanılmaktadır. Konuyla bağlantılı ulusal literatürde en çok bilinen yazarlar arasında yer alan Dökmen'e göre (1994, s. 120-122) Rogers'ın oldukça yaygın kabul gören empati tanımında öne çıkan üç temel öğe vardır. *Birincisi*, empati kuran profesyonelin, kendisini danışanın yerine koyması ve anlatisına onun penceresinden bakması gerektiğidir. Bunun için

profesyonelin, kişisel kontrolünü kaybetmeden danışanın rolüne belirli bir süre girmesi, danışanın gerçekliği içinde bir süre kalması ve sonrasında bu rolden çıkarak kendi konumuna geri dönebilmesi gerekmektedir. *İkincisi*, empati kuran profesyonel danışanın duygularını ve düşüncelerini *doğru* olarak anlamalıdır. Ayrıca önceden belirtildiği gibi, yalnızca duyguları ya da düşünceleri kavramış olmak yeterli değildir. *Üçüncüsü*, empati kuran profesyonelin bunu danışanına hem beden dilini, mimiklerini, jestlerini kullanarak hem de kişisel anlayışını açıkça dillendirerek ifade etmesinin zorunlu olduğudur.

Kavramı tanımlama ve açıklama çabalarında empatinin öne çıkan özelliği, anlamının ve hissetmenin ötesine geçerek bu anlayışı karşı tarafa yansıtmanın tamamlayıcı ve zorunlu bir aşama olduğudur. Diğer ifadeyle, danışanı sorun çözme sürecini birlikte yürüten bir sosyal hizmet uzmanı, danışanın duygusal ve düşünsel deneyimlerini ayrıntılı olarak kavramış ve hissetmiş olsa da ona kendisini anladığını açıkça ifade etmediği sürece empati tam olarak gerçekleşmemektedir.

Şu halde empatiyi, danışanın duygularını, düşüncelerini ve koşullarını hem anlaması hem de yansıtması için profesyonelle yapılan açık bir çağrı olarak algılamak gerekir. Empati profesyonelle, çalıştığı bireylerin ne düşündüğünü, nasıl hissettiğini gösteren, onların içsel deneyimlerini keşfederek içgörü kazanmaya olanak sağlayan güçlü bir uygulama enstrümanıdır. Bu yönüyle empati, hem duyuşsal hem de bilişsel süreçleri içerir (Raines, 1990; Saari, 1994 vd.). Öncelikle danışan kendisi ve içinde bulunduğu durum hakkındaki bilgileri sözel ve sözel olmayan yollarla sosyal hizmet uzmanına aktarır. Bu aktarımı sosyal

hizmet uzmanı mesleki bilgi birikiminin yanı sıra hisleri ve sezgisi ile algılar, anlamlandırır. Bu algılamaya, sosyal hizmet uzmanının danışanına onun mevcut duyuşsal ve bilişsel durumunu anladığını açıkça yansıtan empatik tepkiler vermesini sağlar. Görüldüğü gibi empattide, sözlerini, beden dilini ve mimiklerini dikkatle gözlemleyerek bir kişinin hem zihinsel süreçlerini hem de duygularını keşfetmek söz konusudur.

### Çok Disiplinli İlgı

Empati, insanın var olduğu her yerde güçlü biçimde görünür olması özelliğiyle, sosyal hizmet, psikoloji ve psikiyatri gibi yardım edici disiplinlerin yanı sıra, tıp, hemşirelik, işletme ve eğitim gibi disiplinler tarafından da ele alınmaktadır. Bu alanlarda eğitim gören öğrencilere ve çalışan profesyonellere yönelik empatik beceri eğitimlerinin yanı sıra empati kapasitesi ve mesleki performans arasındaki ilişkiyi sorgulayan çok sayıda çalışma yürütülmektedir. Gerek Türkiye’de gerekse Türkiye dışındaki çeşitli ülkelerde yapılan empati temelli araştırmaların bulguları bütüncü bir gözle incelendiğinde ortaya çıkan bazı anlamlı sonuçlara burada yer vermekte yarar vardır. Türkiye’de konuyla ilgili yapılan çalışmaların tümünde Dökmen (1988, 1990) tarafından geliştirilen empatik beceri ve empatik eğilim ölçekleri kullanılmış, yurt dışı çalışmalarda ise bir ölçek çeşitliliği olduğu görülmüştür.

- Empatik tepki becerisi, eğitim yoluyla artış gösterebilmektedir (Salmon, 2003; Dereboy ve diğ., 2005; Mete ve Gerçek, 2005; Tarrant ve diğ., 2009).
- Eğitim, Sağlık ve Sosyal Bilim dallarında eğitim gören öğrencilerin

empatik eğilimlerinin diğer disiplinlerdeki öğrencilere göre daha yüksek olduğu gözlenmektedir (Duru, 2002; Rasoal ve diğ., 2009; Turnuklu ve diğ., 2009).

- Sosyal etkileşimlerin ve yüz yüze iletişimin daha yoğun yaşandığı mesleklerde çalışanlar, teknik mesleklerde çalışanlara oranla daha çok empatik eğilim sergilemektedirler (Bayam ve diğ., 1995; Aydın, 1996; Uygun, 2006; Mlcak ve Zaskodna, 2008; İkiç, 2009; Pedersen, 2009).
- Çeşitli araştırmaların ortak ve çarpıcı bir diğer sonucu ise kadınların erkeklere oranla daha yüksek düzeyde empatik eğilim içinde olduğudur (Austin ve diğ., 2005; Rueckert ve Naybar, 2008).

Yukarıda verilen bulgulara ilaveten, Mehrabian ve diğ. (1988; 1997; akt. Engeler ve Yargıç, 2007, s. 120) empatik kişilerin bazı ayırt edici özelliklerini belirtmiştir. Buna göre, empatisi yüksek kişiler başkalarının ifadelerine daha yoğun fizyolojik (kalp atım sayısının artması gibi) tepkiler verirler. Bu kişilerin yüz ifadeleri gözlemlenen olaylara göre daha çok değişiklik gösterir ve empatik kişiler daha yardımseverdirler, daha çok hoşgörölü ebeveyn olabilirler, çocukları ile daha çok vakit geçirir, onlara daha çok sevgi gösterirler. Bununla birlikte, duygusal empati ile saldırganlık arasında negatif korelasyon varken, ahlâkî değerlerle pozitif korelasyon gözlenir. Empatik kişiler toplumsal değerlere daha çok dikkat ederler ve daha fazla içedönük olabilirler (de Kemp ve diğ., 2007). Duygusal empati patlayıcı tarzda şiddet riski, öfke-saldırganlık, şiddet eylemleri ve duyguları ile anlamlı olarak negatif korelasyon da göstermektedir.

### Empati Öğretilbilir mi?

Toplum tarafından benimsenen olumlu kişilik özellikleri ve davranış örüntüleriyle paralellik gösteren empatinin eğitim yoluyla sahip olunabilecek bir beceri olup olmadığı oldukça yoğun tartışılan bir konudur. Empatinin bir beceri yerine tam aksine öğretilmesi olanaksız ve ancak kalıtsal bir yetenek ve davranış olduğunu savunanlar arasında Davis (1990) yer alır. Davis'in görüşünü güçlendiren temel referansları Alman Felsefeci Edith Stein (1970) ve Carl Rogers (1951; 1975) olmuştur. Her iki yazar da empatinin bir varoluş tarzı olduğu görüşünü benimsemiştir. Edith Stein (1970; akt. Davis, 1990, s. 708-709), empatiyi oldukça karmaşık bir süreç olarak görmüş ve açıklamıştır. Ona göre empati, *sonradan farkına varma* niteliğiyle eşsiz bir deneyimdir. Gerçek bir empati ancak gerçekleştikten sonra anlaşılabilir. Planlı bir eylem olarak profesyonel tarafından kullanılabilen bir araç değildir. Önceden planlanarak görüşme sürecine yansıtılan şey ancak empatik tepkidir, empatinin kendisi kontrolü zor bir doğallık içermektedir. Başlangıcında bireyin farkında olmadığı bir yaşantı olarak *âşık olmayı* da örnek olarak vermiştir:

*“Âşık olmayı isteyebiliriz, tanıdığımız birisiyle aşk yaşamayı isteyebiliriz, ama kendinden geçme ânı bizi vurduğunda, çoğunlukla buna habersiz bir haldeyken yakalanırız. Doğrudan oluşturmaktan ziyade, kendimizi onu deneyimlerken buluruz.”*

Sonuçta Stein, empatinin kolaylaştırılabileceğimiz ya da engel olabileceğimiz bir davranış olmadığını savunmuştur. Birey, tıpkı âşık olduğunu sonradan fark ettiği gibi, kendisini empatiyi yaşarken

bulmaktadır. Bu içsel deneyim bağışlamayla da benzerlik göstermektedir. Birey karşısındaki kişiyi bağışlamak isteyebilir. Ancak bağışlama deneyimi, bireyin bağışlama isteğini gerçekten hissettiğinde zaten gerçekleşmiş olur. Birey kişisel motivasyonu ile bağışlama isteğinin oluşmasına ancak yardımcı olmaktadır. Bunun gerçekleşmesi ise bilişsel alanda istemenin sonrasında değil istemeye paralel ve hatta onun öncesinde oluşmaktadır.

Şu halde, empatinin bireylerin bilişsel, duygusal, sosyal kodlarını ve işaretlerini okuma ve hissetme *yeteneği* olduğunu ve gerçek bir empati davranışının oluşmasına en çok yardımcı olunabileceğini belirtmek yerinde bir açıklama olacaktır. Bireye empati davranışı doğrudan öğretilemese de, iletişimdeki güçlü ve zayıf yönlerin farkına varmasını sağlayacak, kendi benliği ve kişisel değerleri hakkındaki içgörüsünü güçlendirecek eğitim faaliyetleri yapılabilir. Bu eğitim, hem bilişsel hem de duyuşsal becerilerin geliştirilmesini dikkate alan nitelikte olmalıdır. Eğitimin içeriği belirlenirken terapötik iletişim ve empati konusunda kuramsal bilgilerin verildiği derslerin yanı sıra *rol oynama* tekniğinin kullanılması yararlıdır. Bilindiği gibi bu teknikte, kişi belirlenen senaryoya göre ya uzman rolüne girerek ya da kendisini danışanın yerine koyarak iletişim kurmaktadır. Ayrıca uzmanların danışanlarla gerçekleştirdiği görüşme süreçlerinin gözlem odasından canlı olarak ya da video kayıtlarıyla izlenmesi, model alma olanağı sunması açısından yararlı olmaktadır.

### Empatinin Aşamaları

Gelişmesinde doğal süreçlerin etkin, eğitimin ise destekleyici nitelikte olduğu empatinin kendisi üç aşamada



oluşmaktadır (Davis, 1990, s. 709-710). Başlangıçta, birey karşısındaki dikkatle dinler ve onu anlamak için bilişsel bir çaba harcar. Dinleme yapılırken diğer kişiyle bir tür *yer değiştirme* yapılmaktadır. Bu durum bireyin dikkatle dinlediği kişiyi daha iyi anlayabilmek için, kendisini onun yerine koyma çabasıyla gerçekleşir.

Empatinin ilk aşaması olan bu süreçte yaşananlara iyi bir örnek, empatiyi tarif ederken de başvurulan *başkasının ayakkabılarını giymek* deyimidir. Bu deyimle daha çok karşı tarafın bilişsel alanıyla kurulan bağlantıya atıfta bulunulmaktadır. Bunun yanı sıra, *başkasının gözleriyle görmek, başkasının kulaklarıyla duymak* ve hatta *başkasının yüreğiyle hissetmek* ifadeleriyle de empatik bağlantının duygusal boyutuna çağırışım yapılmaktadır (Kadushin, 1990, s. 110). Öyleyse, empatik bağlantı kurmak isteyen profesyonel öncelikle kendi ayakkabılarını çıkartacak, gözlerini ve kulaklarını kapatacak ve anlatıyı kendisinininki yerine danışanın yüreğiyle dinleyecektir. Burada kastedilen şey, bireyin karşısındaki anlamak için kendi duygu ve düşüncelerini bir süre dışarıda tutmasıdır. Aksi durumda profesyonelin kişisel yargıları, karşısındaki tam olarak anlamasına engel olacaktır. Dünyayı danışanın gördüğü biçimde algılamak, bunu yaparken, dış dünyanın bireye ilişkin bütün algılarını görmezden gelmek, danışan ile bu şekilde iletişim kurmak empatik bağlantıyı kuran ilk anahtardır.

Empatinin oluşumuna giden ikinci aşama her istendiğinde ortaya çıkmayan oldukça karmaşık süreçleri içerir. Bu aşamada birey, karşısındaki anlamak için harcadığı bilişsel çaba ve yer değiştirme eylemiyle duygusal bir derinleşme yaşar. Karşınızdaki bireyle bir tür

*köprü kurma* gerçekleşir. Köprü kurma üç aşama içindeki en önemli aşamadır. Çevresi tarafından anlaşılma gereksinimi içindeki tüm bireyler için son derece olumlu ve güçlü bir yaşantıdır. Bireyin dinlediği kişinin içsel dünyasına ilişkin farkındalığı bu aşamada artış gösterirken, düşünmekten hissetmeye doğru seyreden duygusal bir değişim yaşanır. Bu aşama *anlamın paylaşıldığı an* olarak adlandırılmakta ve empati kuran bireyin yaşadığı ani bilişsel ve duygusal değişim nedeniyle *karına inen bir yumruk* gibi yaşanmaktadır. Bu aşamada yaşananlar özdeşim kurmaya benziyor olsa da son tahlilde ondan farklıdır. Çünkü duygusal derinleşmenin yaşandığı anda birey kendisini dinlediği kişiye derinden bağlanmış gibi hissetmiş, onunla bütünleşmiş ve bir an için ayrı bir varlık olduğunu unutmuş gibi olsa da bu anlık bir deneyimdir. Sırada empatinin üçüncü aşaması vardır. Empati kuracak olan bireyin artık kendisini geri çekme zamanı gelmiştir. Az önce kendisinin derinden hissettiği yaşantıyı dışarıdan bir gözle değerlendirebilecektir. Kuşkusuz bu aşamanın gerçekleşmediği durumlarda bireyin etkileşim halinde olduğu kişiyle özdeşim kurması ya da güçlü bir sempati ilişkisi kurması olasıdır.

Burada Davis'e referansla verilen, empatinin bizatihi kendisinin oluşumuna ilişkin açıklamalardır. Önceden vurgulandığı gibi, empatik tepkinin düzeylerini empatinin kendisinden ayırt etmek gereklidir. Empatinin kendisinde kişisel yeteneğin etkisi ağırlıkta iken empatik tepki, mesleki bir beceri olarak değerlendirilmelidir. Diğer ifadeyle, empatinin kendisi kişisel kontrolün dışında gelişirken, empatik tepki kişisel kontrol ile ortaya çıkan bir beceridir. Bu makalede

özellikle savunduğumuz bu görüşle Dökmen'in (1994) empatiye ilişkin ana sınıflaması tutarlılık göstermektedir. Ona göre empati, empatik eğilim ve empatik beceri olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır. Empatik eğilim, empatinin duygusal boyutunu oluşturur ve bireyin empati yapma potansiyelini gösterir. Kişi bu potansiyele belirli ölçüde sahiptir ya da değildir. Empatik beceri ise bireyin empati kurabilme durumunu ifade etmekte ve bir mesleki donanım olarak görülmektedir. Önceden belirtildiği gibi, Dökmen (1988, 1990) bu iki sınıflamadan yola çıkarak, *empatik beceri ölçeği* ve *empatik eğilim ölçeği* adıyla iki ayrı ölçek de geliştirmiştir.

### Empatik Tepki Düzeyleri

Doğru empatik tepki veren bir profesyonelin görüşme sürecine mesleki bilgi ve becerilerini (etkili kullandığı beden dili, mimikleri, jestleri ve ses tonuyla) tiyatral bir ustalıklı yansıması beklenir. Ama pratikte farklı profesyonel davranışları gözlenmektedir. Bu nedenle empatik tepkilere ilişkin çeşitli düzey sınıflamaları yapılmıştır. Robert R. Carkhuff, empatik tepkinin düzeylerini tanımlayan bir ölçme aracı geliştiren ilk yazardır (1969, 2000). *Birinci düzey* empatik tepkide, empatik bağlantı kurulamaması ya da yeterli etkisi olmayan bir yansıtma yapılması söz konusudur. *İkinci düzey* tepkide, danışanın duyguları doğru biçimde anlaşılma fakat yeterli yansıtma yapılamamaktadır. *Üçüncü düzeyde*, tatmin edici düzeyde terapötik beceriler kullanılmaktadır. Bu düzeyde, profesyonel danışanın duygularını yansitarak yerinde ve doğru bir empatik tepki vermektedir. *Dördüncü düzeyde*, profesyonelin danışanın anlatısının altında yatan duygusal dinamikleri de algılaması söz

konusudur. *Beşinci düzey* empatik tepkide ise, profesyonel danışanına tutarlı ölçüde bir içgörü ile yanıt vermektedir. Bu düzey empatik tepkinin en yüksek noktasıdır. Danışanın zihinsel ve duygusal tüm süreçlerine ilişkin derinlikli bir bilişsel ve sezgisel kavrayışın yanı sıra yansıtmayı içermektedir.

Empatik tepkilere ilişkin bir diğer dikkat çekici sınıflama Dökmen tarafından yapılmıştır (1994, s. 133-135). Yazar, *onlar*, *ben* ve *sen* basamaklarından üç temel empatik tepki düzeyi tanımlamıştır. Bunların her biri kendi içinde düşünce ve duygu olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. *Onlar* basamağında tepki veren kişi, karşısındakinin kendisine anlattığı üzerinde düşünmemekte, sorun sahibinin duygu ve düşüncelerine yeterince dikkat etmemektedir. Soruna ilişkin kendi düşünce ve duygularından da söz etmemektedir. Sorunu dinleyen kişinin anlatana verdiği geribildirim orada bulunmayan üçüncü şahısların, diğer ifadeyle toplumun görüşlerini yansıtmaktadır. Bu düzeyde tepki veren kişinin genellemeler yapması, atasözleri kullanması olasıdır. *Ben* basamağında empatik tepki veren kişi ben-merkezci bir tutum sergilemektedir. Kendisine sorununu anlatan kişinin duygu ve düşüncelerine odaklanmak yerine, sorun sahibini eleştirmekte, ona akıl vermektedir. Bazen de kişiyi kendi sorunuyla baş başa bırakıp kendinden söz etmeye başlaması olasıdır. *Ben* basamağında tepki veren kişinin karşısındaki insanı bir ölçüde rahatlatması söz konusudur. Bu yüzden *Ben Basamağı*'ndaki tepkiler *Onlar Basamağı*'ndaki tepkilere oranla daha kaliteli görülmektedir. Yine de *ben* basamağında empatik tepki veren kişiler, bilişsel ve duygusal açıdan karşısındaki kişinin rolünü almadıkları



için, yeterli düzeyde empati kurmuş sayılmamaktadırlar. Son olarak, *sen* basamağında empatik tepki veren kişi, kendisiyle sorununu paylaşan kişinin rolüne girmekte, yaşanan olaylara o kişinin bakış açısıyla bakmaktadır. Kendisine aktarılan sorun karşısında, toplumun ya da kendisinin düşüncelerini dile getirmek yerine doğrudan doğruya karşısındaki kişinin duyguları ve düşünceleri üzerinde yoğunlaşarak, o kişinin ne hissettiğini ve düşündüğünü anlamaya ve bu anlayışı karşı tarafa özenle yansıtmaya çalışmaktadır.

Gerek Carkhuff'un gerekse Dökmen'in empatik tepkilere ilişkin düzey tanımlamaları, empatik tepkinin öğrenilebilen ileri düzey klinik bir beceri olduğunu göstermiştir. Danışana verilen yanıtlar onun gerçekliğini ne kadar yansıtmaktadır? Empatik tepkiler danışanla birlikte bulunduğu inancını ne ölçüde pekiştirmektedir? Sorun çözmeye sürecinde bu soruların yanıtlarını biliyor olmak bir profesyonel için son derece yararlı olmaktadır. Empatik tepkiyi somut bir beceri olarak ölçme olanağı profesyonelin terapötik iletişimini gözden geçirmesini de sağlamaktadır. Bu nedenle, danışan ile iletişimini Carkhuff'un tanımlamasında *üçüncü* ve *beşinci* düzeyler arasında veya Dökmen'in sınıflamasında *sen* basamağında kurabilen bir sosyal hizmet uzmanı doğru empatik tepki vermeyi başarmış sayılır. Bu sayede danışanın kültürel arka planını ve sosyo-ekonomik hayatını ayrıntılı biçimde gözleme ve kavrama şansına da sahip olmaktadır. Şu halde, konuyla ilgili yazarların da vurguladığı gibi (Compton ve diğ., 2005; Segal, 2007); anlamın, duygunun, düşüncenin ve içeriğin izini dikkatle süren bir sosyal hizmet uzmanının danışanına sağlayacağı yardım oldukça yüksek bir

düzeyde olacaktır. Danışanın anlatısında bunların her birini tekil olarak tanımlamak, keşfetmek ve ayırt edebilmek gerekir. Bunun için sosyal hizmet uzmanının danışanı etkileşimini güven veren, içtenlik içeren ve değer atfeden bir yapıda kurması gerektiğine kuşku yoktur. Ayrıca, görüşmede empatik tepkinin yansıtılması, genellikle danışana açık uçlu sorularla yanıt verilmesi veya danışanın anlatısında kullandığı ifadeleri içeren alıntılarla, onun duygularını ve düşüncelerini içeren açıklamalarla hayata geçer. Bunların tümünün gerçekleşmesinde etkisi olan temel bileşen ise profesyonelin doğallığıdır. Empatik iletişimin doğallığı üzerinde durmakta yarar vardır.

### **Empatinin Temel Koşulu: Açık ve Doğal İletişim**

Sosyal hizmet uzmanı ve danışan arasındaki etkileşimin düzenlenmesinde temel olan empati, başkasının duygusal durumuyla çabucak ve *kendiliğinden* bağlantı kurulmasını sağlamaktadır. Bunun gerçekleşebilmesi ise profesyonelin özel bir çaba harcamasıyla olanaklıdır. Esasında duygusal bağlantı kurma eylemi insanlarda son derece yaygın bir özelliktir. Yaşamın başlangıcından itibaren görülmektedir. De Waal'a göre genetik mirasla aktarılan bu özellik, nörolojik, fizyolojik ve bedensel gelişmeye paralel olarak artış gösterir ya da artış göstermesi beklenir (2008, s. 283). Görüşme sürecindeki bir sosyal hizmet uzmanının danışanı hem hızlı bir biçimde hem de *kendiliğinden* bağlantı kurabilmesi kuşkusuz doğallık gerektirecektir. Kendisini danışanın yaşantısını ayrıntılı olarak kavramaya ve hissetmeye motive etmek yerine danışanına vereceği anlayış gösteren

yanıtlara hazırlamış, söyleyecekleri önceden planlı bir profesyonelin davranışları, mimikleri ve ifadeleri oldukça ikna edici ve gerçekçi görünebilir. Ama danışanın gerçekliğini yeterli ölçüde algılayamayan ve daha önemlisi hissedemeyen bu profesyonelin empatik bağlantı kurma şansı yine de az olabilir. Birey tarafından aktarılan duygusal yoğunluğu olan bir soruna profesyonelin empatik tepki verebilmesi bu sorununu danışanı ile birlikte belli ölçüde hissedilmesini de gerektirecektir. Diğer ifadeyle empatik bağlantı, teskin edici bir ses tonuyla da olsa “*seni anlıyorum...*” diyebilmenin ötesindedir. Şu halde, empatiyi etkili bir uygulama becerisi kılan bazı ilave niteliklere gereksinim olduğu aşikârdır. Bunlar; kabul etme, anlama ve desteklemedir. Profesyonelin empati ile birlikte bu davranışları kullanmaya özen göstermesi başarılı bir değişim süreci için elzemdir.

Öte yandan, davranış ve tutum değişimi odaklı tüm görüşmelerde, danışana verilecek tepkilerin açık, anlaşılır, doğru ve bir anlayış içeriyor olması da genel beklentidir. Bu içerikte tepkiler, alıcı ve gönderici arasında açık veya kapalı mesajlar olarak iletilmektedir. Anlam ve içerik yönünden açık olan mesajlar empatik iletişime engel olmaz. Fakat açık olmayan mesajların zihinsel bir açıklamaya kavuşturulurken gerçek anlamından saptırılması riski her zaman mevcuttur. Dolayısıyla, etkili empatik iletişimin önündeki temel engeller, anlatıyı açıklamada yetersizlik, dinlemede dikkat eksikliği ve hatalı varsayımlardır (Compton ve diğ., 2005, s. 407). Bu saptama ışığında, empatik iletişimin sağlanması için sosyal hizmet uzmanının danışanını dinlerken yoğun bir dikkat ve enerji harcaması gerektiğini

vurgulamak gerekir. Sözcük ve ifadelerin anlamını olabildiğince tarafsız bir şekilde ve danışanın kişisel ve sosyo-kültürel özelliklerini dikkate alarak keşfetmek sosyal hizmet uzmanı için bir zorunluluktur.

### **Psikososyal Değişim Odaklı Müdahalede Temel Unsur Olarak Empati**

Empatinin özellikle birey, aile ve grup odaklı uygulamalarda amaca ulaşmada yardımcı, anahtar bir profesyonel davranışı olduğu sosyal hizmet alanında yaygın olarak paylaşılan bir görüştür (Pinderhughes, 1979; Raines, 1990; Saari, 1994; Erkan, 1997; Compton ve diğ., 2005). Sosyal hizmetin özgün bir disiplin kimliği geliştirerek meslekleştiği Yirminci Yüzyılın başından beri empati kavramının üzerinde durulmuştur. Bireylerle çalışırken, sosyal hizmet uzmanının danışanına, onu anladığını hissettiren, sıcak, samimi ve içten bir tutum geliştirmesinin hayati bir önemde olduğu sıklıkla vurgulanmıştır.

Yirminci yüzyılın ilk çeyreğinde Batı’da sosyal hizmetin bir meslek olarak benimsenmesi sürecinde hayati gereksinimi duyulan bir şey kuşkusuz bu mesleğin kuramsal köklerinin olmasıydı. Sosyal hizmet uzmanları bu dönemde yoğun olarak Freudyen kuramdan etkilendiler ve sosyal hizmet uygulamasına bilimsel bir bakış kazandırmak için Freud’un kuramsal çalışmalarından yararlandılar. Günümüz sosyal hizmet literatüründe empatiye ilişkin kavrayışın temelinde halen bu bakışın izleri mevcuttur. Bireylerle çalışırken, empatiye ilişkin kavrayış ve bunun uygulaması danışanın farkında olduğu ya da olmadığı bilinçaltı kaynaklı düşüncelerin ve

duyguların dengelenmesi yolu olarak görülmektedir (Hartman, 1972; akt. Freedberg, 2007, s. 252). Buna göre örneğin, 40 yaşında bir kadın danışan, gözyaşlarıyla ve depresif bir halde boşanma hikâyesinden bahsediyor. Sosyal hizmet uzmanı ise ona şöyle tepki veriyor:

*“Sizin için boşanmanız ve kocanızı kaybınız hakkında konuşmanın ne kadar acı verici olduğunu görüyorum. Kendinizi açıkça ihanete uğramış hissediyorsunuz.”*

Bu yaklaşımda sosyal hizmet uzmanı empatiyi bireyin duygularını ve düşüncelerini ona yansıtmak ve içgörü kazandırmak için kullanmaktadır. Profesyonelin bu yanıtı aynı zamanda danışanla duygusal bağlantı kurmasına olanak tanımaktadır. Danışana verilecek empatik tepkinin yargı ya da suçlama içermeyen, duygu yansıması belirgin açık ifadelerden oluşması kuşkusuz çok önemlidir. Kadushin'e referansla (1990, s. 109) başka bir örnek vermekte yarar vardır. Danışan – sosyal hizmet uzmanı görüşmesinde, genç yetişkinlik döneminde olup orta düzey gelir grubundaki bir anne çocuğu ile ilişkisini paylaşmakta ve çeşitli yakınlarda bulunmaktadır:

*“Oğlumu sevmem gerektiğini biliyorum, ama size, sevginize, ilginize hiç karşılık vermeyen bir çocuğa ne kadar sevgi verebilirsiniz? Size hiç sevgi göstermeyen bir çocuğu sevmeye devam edemezsiniz...”*

Annenin ısrarlı yakınmasına profesyonelin verebileceği uygun empatik yanıtlar şunlar olabilir: (a) *Sizin için gerçekten hayal kırıklığı yaratıcı bir durum*, (b) *Bu koşullar altında bir şey yapmak gerçekten zor olmalı*, (c) *Bu çok yaralayıcı*.

Verilen bu yanıtlar, müracaatçı ile empatik bağlantı kurulmasına olanak tanıyan ve onun duygularını yansıtmaya çabalayan içeriktedir. Bunlar yerine uygun olmayan ve yargı içeren şu ifadelerden de kaçınmak gereklidir: (a) *Sonuçta, o sadece bir çocuk ve sizi anlamıyor olabilir*, (b) *Ama her ne olursa olsun siz onun annesisiniz*. Yargısal nitelikteki bu yanıtlar empatik bağlantıya engel olduğu gibi acelecî bir profesyonel tutumunu yansıtmaktadır. Bu yanıtlar annenin ne düşünce ne de duygu dünyası ile belirli süre birlikte olduğuna ilişkin hiçbir işaret içermemektedir.

Bireyin bir başkasıyla duygusal bağlantı kurabilmesinde kalıtsal özelliklerinin yanı sıra gelişme ve büyüme dönemindeki bazı deneyimlerinin rolü vardır. Nitekim bu görüşü benimseyen sosyal hizmet disiplini, bilgi gövdesine uygulamada kullanmak üzere 1960'lardan itibaren nesne ilişkileri kuramını dâhil etmiştir. Bu gelişme sosyal hizmet uzmanlarının empatinin yararlarına ilişkin kavrayışını da güçlendirmiştir. Nesne ilişkileri kuramcısı Winnicott'a göre (1965), bir çocuğun kendisine güvenli ve tutarlı bir sosyal çevre sağlayan ebeveyninden içten bir sevgi alması, onun önce ebeveyninin sonra da sosyal çevresindeki diğer kişilerin duygularını hissedebilmesini, onları anlayabilmesini sağlar (Freedberg, 2007, s. 253). Dolayısıyla empatinin bireyin duygusal ve düşünsel alanında gelişmesinde önemli bir belirleyici, gelişme döneminde birinci derece yakınlarından sevgi görmesidir. Birey, kendisiyle birlikte hisseden kişilerin varlığını pekiştirdiğinde, o da başkalarıyla birlikte hissetmeyi öğrenmektedir. Üniversite lisans öğrencileriyle yürütülen bir araştırmada bu görüşü destekleyen sonuçlara ulaşılmıştır.

(Trumpeter ve diğ., 2008). Araştırmanın bulguları, algılanan ebeveyn sevgisi ve empatisi ile kişisel uyum kapasitesi ve benlik saygısı arasında pozitif yönde, psikolojik uyumsuzluk ve depresyon arasında negatif yönde seyreden anlamlı ilişkiler olduğunu göstermiştir.

Empati her ne kadar farklı uygulama ortamlarında ve modellerinde farklı biçimlerde kullanılıyor olsa da, sosyal hizmet bilim çevresi empatiyi yardım ilişkisinin temel bir bileşeni olarak görür. Bu ilişkide danışan ancak empati sayesinde kendisinin sosyal hizmet uzmanı tarafından anlaşıldığını ve kabul edildiğini hissedebilecektir. Şu halde, iyileştirici bir potansiyeli olan empatik bağlantı yoluyla 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. Empatinin kullanımının sosyal hizmet uygulamasının başarısında önemli bir unsur olduğu birçok araştırmada ortaya çıkmıştır. Ayrıca sosyal hizmet gibi psiko-sosyal bağlamda yardım edici mesleklerin eğitimi sürecinde olan ya da bu mesleklerde çalışanların empati eğitiminden anlamlı düzeyde yararlandığını açıkça ortaya koyan birçok çalışma yapılmıştır (Nerdrum, 1997; Mitchell, 1998; Holm, 2002; Strug ve diğ., 2003; Straussner ve Phillips, 2005; Rasoal ve diğ., 2009). Sosyal hizmet uzmanının danışan ile empati yapmada yeterli olmadığı durumda ise yardım ilişkisi istenilen sonuca ulaşmamaktadır.

Bireyle çalışma, danışanın sorununun belirli bir kısmını paylaşması ile başlar. Profesyonel, danışan ile birlikte *hissettiğini* ona gösterirken aynı zamanda ona, sorunuyla başetmesi için gereken mesleki yardımı sunacak yeterliliktedir.

Sosyal hizmet uzmanının danışanın sorunlarını dinlerken empatik tepkiler vermesi, onu anladığını ve onunla birlikte hissettiğini yansıttasının rahatlatıcı olacağına kuşku yoktur. Ama empatinin kullanımında temel amaç yalnızca danışanın rahatlamasını mı sağlamaktır? Empati bunun ötesinde, sosyal hizmet uzmanının bireysel sorunlara ilişkin kavrayış yeteneğini artırmakta, bireyin potansiyel güçlerini keşfetmesini kolaylaştırmakta ve çözüm stratejilerinin en iyisini belirlemede etkili bir kılavuz olmaktadır.

Son tahlilde, sosyal hizmette sorun çözme sürecinin belki de en değerli boyutunun danışan ve sosyal hizmet uzmanı arasındaki etkileşim olduğu unutulmamalıdır. Sosyal hizmet uzmanının danışanı biricik deneyimler yaşayan özgün bir varlık olarak görmediği, danışanın düşüncelerini keşfetmediği, duygularını anlayıp ona bu anlayışı yansıtmadığı ve danışanın gereksinimlerini onun bakış açısıyla değerlendirmede bir etkileşim empatiden kesinlikle uzak olmakla kalmayacak, ayrıca danışanın profesyonelle güven geliştiremediği bu etkileşim başarıdan da yoksun olacaktır. Öte yandan empatik duyarlığa dayalı bir etkileşimin tesis edilebilmesi, sosyal hizmet uzmanının bazı kişisel özellikleri taşımasına bağlıdır. Kaygılı, özgüveni az, önyargılı ve düşük benlik saygısı olan bir profesyonel dikkatini kendi içine yöneltmektedir. Kendi benliğini aşarak başkasının duygu ve düşüncelerine ulaşması ise oldukça güçtür. Bu durum, Davis'in de vurguladığı gibi (1990) kişinin başkaları için terapötik olarak var olmasını zorlaştırmakta, empatinin ortaya çıkmasına engel olabilmektedir.

### Empati ile Karıştırılan Kavramlar

Empatinin çeşitli boyutlarını tartışan bu makalede üzerinde özellikle durulması gereken bir diğer konu empati ile karıştırılan kavramlardır. Gerek çeşitli yazılarda (empatinin doğrudan ele alınmadığı bazı bilimsel yayınlar, gazete ve dergi yazıları gibi), gerekse günlük konuşma dilinde başka kavramlar empati gibi düşünülerek kullanılmaktadır.

Bu kavramların başında sempati gelmektedir. Sosyal hizmet uzmanının danışan ile kurduğu empatik ilişkiyi sempatik ilişkiye dönüştürmekten uzak durması temel bir uygulama ilkesidir. Literatürde empati ve sempati kavramları birbirinden kesin çizgilerle ayrılmaktadır (Eisenberg, 2003; Mathiasen, 2006). Empati yapan profesyonel, onun gibi görünürken ve onun duygusunu etkili bir dinleme ile paylaşırken, sempati bunun da ötesine geçerek onun aynı zamanda haklı olduğuna da inanmakta, acıyı en az onun kadar yaşamaktadır. Bu durum profesyonelin tarafsızlığını bütünüyle ortadan kaldırır. Ayrıca, sempati etkileşim halindeki iki kişi arasında gelişen bir tür ortak duygu özelliği de taşır. Bu yönüyle empatiye benzer gibi görünür. Ama empatideki duygusal ortaklık profesyonelin kendisini, daha önce içerideyken, sonrasında dışarıdan bakan ve değerlendiren kişi konumuna getirmesi davranışı ile açıkça farklılık gösterir. Oysa sempatide karşıdaki kişiyle güçlü bir düşünce ve duygu birlikteliği yaşanmakta, sempati kuran kişinin dışarıdan bir göz olarak durum değerlendirmesi yapması söz konusu olmamaktadır. Hiç şüphesiz, empatiyi sempatiden farklı kılan bir özellik profesyonelin duygu kontrolü sağlayabilmesidir. Empatik iletişimde, danışanın anlatısı ne kadar etkileyici ya da dramatik olursa olsun

profesyonel duygularını kontrollü bir biçimde yansıtır. Nitekim Kadushin'in vurguladığı gibi (1990, s. 108) gereğinden fazla duygusallık beraberinde birçok tehlikeyi getirmekte ve sosyal hizmet uzmanının yeterli düzeyde yardım sağlama kabiliyetini azaltmaktadır. Ne var ki empatik bağlantı kurulduğunda esas olan, danışan için değil danışan ile birlikte bir duygusal deneyim yaşanmasıdır. Danışanı ile hissetmek yerine danışanı için hissetmeye başlayan profesyonel, kontrolü dışına çıkmaya başlayan duyguları nedeniyle açıkça şunu söyleyebilir: *Bu koşullarda benim hissettiğim şeyler danışanın da hissettiği şeyler olmalı*. Artık empati sınırları aşılmış ve gereğinden fazla yoğunlukta yaşanan duyguları nedeniyle sosyal hizmet uzmanı danışanın durumunu kendi duyguları ile açıklamaya başlamıştır. Danışanın gerçekliği sosyal hizmet uzmanının gerçekliği ile karışmış ve profesyonelin ağır basmaya başlamıştır. Şu halde sosyal hizmet uzmanının empatik iletişimi sempatiye dönüştürmemesinin ve tarafsızlığını koruyabilmesinin ön koşulu duygularını kontrol altında tutmasıdır. Son tahlilde, karşımızdaki kişiye sempati duyuyorsak, sevinci, öfkeyi, üzüntüyü ya da sevgiyi onunla birlikte deneyimleriz. Empati kurduğumuzda ise önemli olan karşımızdakinin duygu ve düşünce dünyasını keşfetmektir. Günlük hayatta bireylere empati ya da sempati duyulabilir. Fakat bireyler kendilerine sempati duyulduğunda bir gruba ait olduklarını, kendileriyle empati kurulduğunda ise anlaşıldıklarını hissederek.

Empati ile sıklıkla karışan diğer kavramlar acıma ve özdeşim kurmadır. Davis'e göre (1990, s. 708) acıma esasında üzüntünün paylaşılmasıdır ve bu

yönüyle sempatinin bir biçimi olarak tanımlanmaktadır. Fakat sempatinin yandaş olma biçimindeki doğası, yerini hiyerarşik bir ilişkiye bırakmaktadır. Birisine acıdığımızda, o kişi için üzüldür ve böylece kendimizi daha şanslı veya üstün hissederiz. Özdeşim kurma, birey bir başka kişi ya da bir gruba yaklaştığında veya yöneldiğinde güçlü bir duygusal ve düşünsel aidiyetle sonuçlanan kişiler arası bir deneyimdir. Kendimizi bir kişi veya grupla bir tuttuğumuzda, aynı değerleri, tutumları ve davranışları benimseyebiliriz. Özdeşim, iki kişinin aynı benliği paylaşmasına benzer. Oysa empatide iki ayrı benliğin birlikte var olması söz konusudur. 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. Sorun çözme sürecindeki profesyonel rolünden uzaklaşma ve nesnellliğini kaybetme endişesiyle danışanıya empati kurmaktan kaçındığını düşünen bir sosyal hizmet uzmanının endişelendiği şey empati kurmak değil özdeşim kurmaktır. Aslında ikisi arasındaki fark oldukça nettir ve öz-farkındalığı yüksek bir profesyonelin yaşadığı deneyimin ne olduğunu tanımlaması zor değildir. *Bilişsel bir çaba ve yüksek bir dikkatle karşındakini anlamak, kurulan duygusal bağ ile onunla birlikte hissetmek, bu deneyimi bir süre yaşadıktan sonra sürece tekrar kişisel penceresinden bakmak ve bireyin anlatısını ona, uygun, anlaşılır, içten ve destekleyici bir üslupla aktarmak.* Empatik bir sosyal hizmet uzmanından

beklenen en önemli şey kendisinin ve konumunun farkında ama doğal olmasıdır. Empati zaten kendi süreci içinde profesyoneli yakalamaktadır.

Son tahlilde, sempati, acıma ve özdeşim kurma tam olarak anlaşılammakta ve böylece sıklıkla empati ile karıştırılmaktadır. Tümü, ortaya çıkmaları istemli olarak sağlanabilen kişiler arası süreçler olmaları yönüyle de birbirlerine benzemektedir. Bu kavramların farkında olmak ve ustaca ayırt edebilmek klinik düzeyde çalışan sosyal hizmet uzmanları için temel bir sorumluluktur.

## SONUÇ

Empati kavramı davranış ve sosyal bilimlerin tümünün felsefi temelinde yer almaktadır. Doğal olarak empati, her alanda bir tür etkileşimler bütünü olarak görülebilecek sosyal hizmet uygulamasının bilgi ve beceri gövdesinde de her zaman önemli bir alan işgal etmiştir. Çünkü ancak empati kavramının varlığı ile bireylerin birbirlerini bilişsel ve duyuşsal deneyimler yaşayan varlıklar olarak algılamaları olanaklıdır. Empatik anlayış, günlük hayatın her alanında kişiler arası yakınlığı sağlama ve iletişimi kolaylaştırma özelliğine sahiptir. Bireyler, kendileri ile empati kurulduğunda anlaşıldıklarını ve kendilerine önem verildiğini hissederler. Empati, sadece kendisiyle empati kurulan kişi için değil, aynı zamanda empati kuran için de anlamlı bir çabadır.

Klinik bir ortamda, danışanın davranış ve tutum değişiminin sağlanması için profesyonelin empatik duyarlılığa sahip olması temel bir uygulama ilkesidir. Kişinin, kendisi haricindeki bir insanın herhangi bir durum karşısında nasıl hissedeceğini bilişsel bir çabanın yanı



sıra sezgisel bir farkındalık ile keşfedebilmesi ise empati ile olanaklıdır. Aktif dinleme, anlatıdaki anlamları keşfetme, anlatıyı karşı tarafa doğru biçimde yansıtabilme, özgeci bir motivasyona sahip olma ve iletişimde olabildiğince hassas ve duyarlı bir tutum sergileme, profesyonelin empatik yeterliliğinin temel belirleyicileridir. Öte yandan, empatiye dayalı bir danışan – sosyal hizmet uzmanı etkileşimini tesis etmek için öncelikli koşul, profesyonelin kişisel duygu ve düşüncelerini danışanı ile iletişimi süresince başarılı bir biçimde ayrıştırabilmesidir.

Bu makalede yazarların, çeşitli referanslarla savunduğu temel bir görüş, empatinin oluşmasına yardım edilebilirken, davranışın kendisinin (doğrudan öğretilmeyen) bir yetenek olduğudur. Sosyal hizmet uzmanının, kendisine ilişkin farkındalığının gelişmiş olması, etkili dinleme becerilerine sahip olması, kişisel ön yargılarını ve korkularını aşmış olması, toplumsal ve kültürel farklılıklar hakkında bilgi, saygı ve hoşgörü geliştirmiş olması empatinin gelişmesini kolaylaştırabilir. Bununla birlikte, terapötik görüşmelerde kullanılan empatik tepkiler ise eğitimle sosyal hizmet uzmanlarına kazandırılacak bir uygulama becerisidir.

Sosyal hizmet ve diğer insani yardım meslekleri uzunca bir dönem danışan sorunlarına medikal modelin bakışını benimseyerek yaklaşmış ve bu durum empatik anlayışın üzerine yeterince odaklanılmasına engel olmuştur. Danışanın patolojisine odaklanan medikal modele dayalı bakış, içerdiği standarde uygulamalar ve sınırlı esneklikle müdahalenin daha çok teknik bir görünüm kazanmasına neden olmuştur. Bu

yüzden empatinin beceri yönü üzerinde duran çalışmalara halen önemli bir gereksinim vardır. Empati eğitimi almış sosyal hizmet uzmanlarının davranış ve tutum değişimi amaçlı uygulamalarda bu eğitimi almamış kişilere göre yaratacağı farkı gösteren araştırmaların çeşitli sorun alanlarında ve farklı nüfus grupları örneğinde artırılması anlamlı olacaktır.

Empatik uygulama hem bilişsel (senin düşündüğün şeyi seninle birlikte düşünüyorum) hem de duyuşsal (Senin hissettiğin şeyleri seninle birlikte hissediyorum) işlevlerin etkinliği ile var olmaktadır. Bu yönüyle empatinin sosyal hizmetin de genel doğasıyla tam bir uyum sergilediği aşikârdır. Bilindiği gibi sosyal hizmetin, içerdiği bilişsel unsurlar ve dinamiklerle hem bir bilim (Fraser ve diğ., 1991) olduğu; uygulamada hayal gücünün, sezginin ve duyguların varlığıyla hem de bir sanat (Gray, 2002) olduğu genel kabul gören bir görüştür. Empatiyi mesleğin bu iki yönlü doğasının yansıması olarak algılamakta yarar vardır. Son tahlilde, eğitiminde yenilikçi anlayışların egemen olduğu ve mesleğin misyonunun, esnekliği ve yaratıcılığı artıran terapötik stratejileri meşrulaştırmak olduğu sosyal hizmet gibi disiplinlerde empati her zaman danışanın gelişmesine ve güçlenmesine hizmet etmeyi sürdürecektir.

#### KAYNAKÇA

Astin, H. S. (1967) "Assessment of Empathic Ability by Means of a Situational Test". *Journal of Counseling Psychology*, 14, 57-60.

Austin, E., Evans, J. P., Goldwater, R. ve Potter, V. (2005) "A Preliminary Study of Emotional Intelligence, Empathy and Exam Performance in First Year Medical Students". *Personality and Individual Differences*, 39, 1395-1405.

- Aydın, A. (1996) *Empatik Becerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Barker, R. L. (1999) *The Social Work Dictionary* (4th ed.). Washington DC: NASW Press.
- Barnes, A. ve Thagard, P. (1997) "Empathy and Analogy". *Canadian Philosophical Review*, 36, 705-720.
- Batson, C. D. (1991) *The Altruism Question: Toward a Social-Psychological Answer*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Bayam, G., Şimşek, E. ve Dilbaz, N. (1995) "Üç Farklı Meslek Grubunda Empatik Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması". *Kriz Dergisi*, 3(1-2), 182-184.
- Bohart, A. ve Greenberg, L. (1997) *Empathy Reconsidered: New Directions in Psychotherapy*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Carkhuff, R. R. (1969) *Helping and Human Relations: Practice and Research* (Vol. 2). New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Carkhuff, R. R. (2000) *The Art of Helping in the 21st Century* (8th ed.). Amerst, MA: Human Resources Development Press.
- Compton, B. R. ve Galaway, B. (1979) *Social Work Processes*. Homewood, Illinois: The Dorsey Press.
- Compton, B. R., Galaway, B. ve Cournoyer, B. R. (2005) *Social Work Processes* (7th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Corcoran, K. J. (1983) "Emotional Separation and Empathy". [Reports - Research]. *Journal of Clinical Psychology*, 39(5), 667-671.
- Davis, C. M. (1990) "What Is Empaty, and Can Empaty Be Taught?". *Physical Therapy*, 70(11), 707-711.
- Davis, M. H. (1996) *Empathy : A Social Psychological Approach*. Boulder, Colo.: WestviewPress.
- de Kemp, R. A. T., Overbeek, G., de Wied, M., Engels, R. C. M. E. ve Scholte, R. H. J. (2007) "Early Adolescent Empathy, Parental Support, and Antisocial Behavior". *Journal of Genetic Psychology*, 168(1), 5-18.
- de Waal, F. B. M. (2008) "Putting the Altruism Back into Altruism: The Evolution of Empathy". *Annual Review of Psychology*, 59, 279-300.
- Dereboy, Ç., Harlak, H., Gürel, S., Gemalmaz, A. ve Eskin, M. (2005) "Tıp Eğitiminde Eşduyumu Öğretmek". *Türk Psikiyatri Dergisi*, 16(2), 83-89.
- Dökmen, Ü. (1988) "Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi Ve Psikodrama İle Geliştirilmesi". *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 21(1-2), 155-190.
- Dökmen, Ü. (1990) "Yeni Bir Empati Modeli Ve Empatik Becerinin İki Farklı Yaklaşımla Ölçülmesi". *Psikoloji Dergisi*, 7(24), 42-50.
- Dökmen, Ü. (1994) *Sanatta Ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları Ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dubois, M. ve Miley, K. (1996) *Social Work an Empowering Profession* (2nd ed.): Allyn and Bacon.
- Duru, E. (2002) "Öğretmen Adaylarında Empati- Yardım Etme Eğiliminin Bazı Psikososyal Değişkenler Açısından İncelenmesi". *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12, 21-35.
- Eisenberg, N. (2003) "Prosocial Behavior, Empathy, and Sympathy". *Well-Being*, 253-265.
- Engeler, A. ve Yargıç, L. İ. (2007) "Kişiler Arası Tepkisellik İndeksi: Empatinin Çok Boyutlu Ölçümü". *Yeni Symposium Journal*, 45(3), 119-127.
- Erkan, G. (1997) *Sosyal Hizmette Mülakat*. Ankara.
- Fraser, N., Taylor, M., Jackson, R. ve O'Jacky, J. (1991) "Social Work and Science: Many Ways of Knowing?". *Social Work Research and Abstracts*, 27(4), 5-15.

- Freedberg, S. (2007) "Re-Examining Empathy: A Relational-Feminist Point of View". *Social Work*, 52(3), 251-259.
- Garden, R. (2009) "Expanding Clinical Empathy: An Activist Perspective". *Journal of General Internal Medicine*, 24(1), 122-125. doi: DOI 10.1007/s11606-008-0849-9
- Ginot, E. (2009) "The Empathic Power of Enactments the Link between Neuropsychological Processes and an Expanded Definition of Empathy". *Psychoanalytic Psychology*, 26(3), 290-309. doi: Doi 10.1037/A0016449
- Gray, M. (2002) "Art, Irony and Ambiguity: Howard Goldstein and His Contribution to Social Work". *Qualitative Social Work*, 1(4), 413-433.
- Hartman, A. (1972) *Casework in Crisis*. PhD Dissertation, Columbia University.
- Holm, U. (2002) "Empathy and Professional Attitude in Social Workers and Non-Trained Aides". *International Journal of Social Welfare*, 11, 66-75.
- İkiz, 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* (3rd ed.). New York: Columbia University Press.
- Keefe, T. (1980) "Empathy Skill and Critical Consciousness". *Social Casework-Journal of Contemporary Social Work*, 61(7), 387-393.
- Kohut, H. (2009) İçerik Bakış, Empati ve Akıl Sağlığının Yarım Çemberi. Nafî Mitranî (Çev.). Retrieved from <http://www.icgoru.com>
- Mathiasen, H. (2006) "Empathy and Sympathy: Voices from Literature". *American Journal of Cardiology*, 97(12), 1789-1790.
- Mehrabian, A. (1997) "Relations among Personality Scales of Aggression, Violence, and Empathy: Validation Evidence Bearing on the Risk of Eruptive Violence Scale". *Aggressive Behaviour*, 23, 443-445.
- Mehrabian, A., Young, A. L. ve Sato, S. (1988) "Emotional Empathy and Associated Individual Differences". *Current Psychology: Research and Reviews*, 7, 221-240.
- Mete, S. ve Gerçek, E. (2005) "Pdö Yöntemiyle Eğitim Gören Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim Ve Becerilerinin İncelenmesi". *C.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 9(2), 11-17.
- Mitchell, C. G. (1998) "Perceptions of Empathy and Client Satisfaction with Managed Behavioral Health Care". [Reports - Evaluative]. *Social Work*, 43(5), 404-411.
- Mlcak, Z. ve Zaskodna, H. (2008) "Analysis of Relationships between Prosocial Tendencies, Empathy, and the Five-Factor Personality Model in Students of Helping Professions". *Studia Psychologica*, 50(2), 201-216.
- Nerdrum, P. (1997) "Maintenance of the Effect of Training in Communication Skills: A Controlled Follow-up Study of Level of Communicated Empathy". *British Journal of Social Work*, 27, 705-722.
- Payne, M. (1997) *Modern Social Work Theory*. London: Macmillan Press.
- Pedersen, R. (2009) "Empirical Research on Empathy in Medicine - a Critical Review". *Patient Education and Counseling*, 76(3), 307-322.
- Pinderhughes, E. (1979) "Teaching Empathy in Cross-Cultural Social Work". *Social Work*, 7, 312-316.
- Raines, J. (1990) "Empathy in Clinical Social Work". *Clinical Social Work Journal*, 18(1), 57-72.
- Rasool, C., Jungert, T., Hau, S., Stiwne, E. E. ve Andersson, G. (2009) "Ethnocultural Empathy among Students in Health Care Education". *Evaluation & the Health Professions*, 32(3), 300-313.
- Rogers, C. R. (1951) *Client Centered Therapy*. Boston, Mass: Houghton Mifflin Co.
- Rogers, C. R. (1970) *Carl Rogers on Encounter Groups*. New York: Harper and Row.

- Rogers, C. R. (1975) "Empathic: An Unappreciated Way of Being". *Counseling Psychologist*, 1, 1.
- Rogers, C. R. (1983) "Empatik Olmak Değeri Anlaşılmamış Bir Varoluş Şeklidir, Çev. Akkoyun, F". *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 16, 103-124.
- Rueckert, L. ve Naybar, N. (2008) "Gender Differences in Empathy: The Role of the Right Hemisphere". [Reports - Research]. *Brain and Cognition*, 67(2), 162-167.
- Saari, C. (1994) "Empathy in Clinical Social Work: Playing in Transcontextual Space". *Journal of Analytic Social Work*, 2(1), 25-42.
- Salmon, S. (2003) "Teaching Empathy: The Peace Curriculum". [Reports - Descriptive]. *Reclaiming Children and Youth: The Journal of Strength-based Interventions*, 12(3), 167-173.
- Segal, E. A. (2007) "Social Empathy: A Tool to Address the Contradiction of Working but Still Poor". *Families in Society-the Journal of Contemporary Social Services*, 88(3), 333-337. doi: Doi 10.1606/1044-3894.3642
- Sheafor, B., Horejsi, C. ve Horejsi, G. (2006) *Techniques and Guidelines for Social Work Practice* (7th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Stein, E. (1970) *On the Problem of Empathy* (2nd ed.). The Hague: Martinus Nijhoff/Dr W. Junk Publishers.
- Stocks, E. L., Lishner, D. A. ve Decker, S. K. (2009) "Altruism or Psychological Escape: Why Does Empathy Promote Prosocial Behavior?". *European Journal of Social Psychology*, 39(5), 649-665. doi: Doi 10.1002/Ejsp.561
- Straussner, S. L. A. ve Phillips, N. K. (2005) "The Role of Empathy in Work with Women Offenders". *International Journal of Prisoner Health*, 1(2-4), 255-262.
- Strug, D., Ottman, R., Kaye, J., Saltzberg, S., Walker, J. ve Mendez, H. (2003) "Client Satisfaction and Staff Empathy at Pediatric Hiv/Aids Programs". *Journal of Social Service Research*, 29(4), 1-22. doi: Doi 10.1300/J079v29n04\_01
- Stueber, K. (2008) Empathy N. Z. Edward (Ed.) *The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Fall 2008 Edition)* Retrieved from <http://plato.stanford.edu/archives/fall2008/entries/empathy/>
- Tarrant, M., Dazeley, S. ve Cottom, T. (2009) "Social Categorization and Empathy for Outgroup Members". *British Journal of Social Psychology*, 48, 427-446. doi: Doi 10.1348/014466608x373589
- TDK. (1998) *Türkçe Sözlük* (Vol. 1 A-J). Ankara: Türk Dil Kurumu.
- Tomanbay, İ. (1999) *Sosyal Çalışma Sözlüğü*. Ankara: Selvi Yayınları.
- Trumpeter, N. N., Watson, P. J., O'Leary, B. J. ve Weathington, B. L. (2008) "Self-Functioning and Perceived Parenting: Relations of Parental Empathy and Love Inconsistency with Narcissism, Depression, and Self-Esteem". *Journal of Genetic Psychology*, 169(1), 51-71.
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Gurler, S., Kalender, A., Zengin, F. ve Sevkin, B. (2009) "The Effects of Conflict Resolution and Peer Mediation Education on Students' Empathy Skills". *Eğitim Ve Bilim-Education and Science*, 34(153), 15-24.
- Uygun, E. (2006) *Psikiyatri Servisinde Çalışan Hemşirelerin Empati Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Winnicott, D. W. (1965) *The Maturation Processes and the Facilitating Environment*. New York International Universities Press.