

EMPATİNİN PSİKOLOJİK DANIŞMA SÜRECİNDE MOTİVASYONEL BİR GÜÇ OLARAK KULLANILMASI: KURAMSAL BİR BAKIŞ

A THEORETICAL OVERVIEW ON USING EMPATHY AS A MOTIVATIONAL TOOL IN PSYCHOLOGICAL COUNSELING PROCESS

M. Zeki ILGAR¹ ve Semra Coşgun ILGAR²

Özet: Bu araştırmada empatinin psikolojik danışmadaki motivasyonel gücü ele alınmıştır. Çalışmada psikolojik danışma sürecinde danışanın direncini azaltmanın ve günlük ilişkilerde sağlıklı iletişimin gereklerinden biri olarak empatinin motivasyonel bir araç olarak kullanılmasına dikkat çekilmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın temel problemi empati becerisinin etkililiğinin tartışılmasıdır. Bu araştırma doküman incelemesi yöntemine dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Danışanı anlamak, daha da önemlisi danışanı oyalamadan, zarar vermeden, meslek etiğini gözeterek ona yardım etmek açısından en önemli araç olması sebebiyle alan yazında empati konusuna geniş yer verildiği tespit edilmiştir. Danışanın gönülsüz olduğu ve direnç gösterdiği durumlarda motivasyonun gerekliliğine dikkat çekilerek çeşitli boyutlarıyla ele alınmıştır.

Araştırma sonucunda empati becerisinin gerek gönüllü gerekse gönülsüz danışanlarla yürütülen psikolojik danışma hizmetlerinde motivasyonu artırıcı bir araç olarak ta psikolojik danışmanın bütün aşamalarında kullanılabilecek temel becerilerden biri olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Empati, psikolojik danışma, psikolojik danışma ve motivasyon.

¹ İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi m_zekeilgar@hotmail.com

² Uzman Psikolojik Danışman semracosgun2010@hotmail.com

Abstract

This study investigated the motivational power of empathy in psychological counselling. The aim of this study is to attract attention to the use of empathy as a motivational tool during the process of counselling. The basic aim of the study is to discuss the effectiveness of the skill of empathy in increasing the motivation of the client during the counselling process. This study employed the document review method. It was found that the issue of empathy occupies an important place in the related literature due to the fact that it is an important tool to understand the client, and more importantly, to help the client by not jerking him around, not hurting him, and by pursuing the occupational ethics. The study discusses motivation with its different dimensions by calling attention to the necessity of motivation in cases where the client is involuntary and shows resistance.

The study has found that the skill of empathy is a basic skill that can also be used to increase motivation in all stages of psychological counseling services conducted with both voluntary and involuntary clients.

Key words: Empathy, Psychological Counseling, Motivation and Counseling.

Giriş

Empati becerisi, danışanı anlamada ve danışma sürecinin başlaması, sürdürülmesi, danışmanın amacına ulaştırılması ve sonlandırılmasına kadar danışmanın bütün aşamalarında kullanılan, doğru ve etkili kullanıldığında danışanda anlaşıldığı ve kabul edildiği hissi ile güven oluşturan, direnç oluşumunu engelleyen, direnci kırmaya yarayan, ayrıca gönülsüz danışanları gönüllü hale getirme ve motivasyonu sağlama gibi birçok konuda etkili olan bir beceridir.

Empatik anlayışın egemen olmadığı veya etkili kullanılmadığı, yanlış kullanıldığı bir psikolojik danışma sonuçsuz kalır, danışmanın amaçları gerçekleşmez. Çünkü, danışmada uygulanacak kuram ve uygulamalarda tayin edici güç danışan ve özellikleridir. Psikolojik danışmanın herkes için aynı sonuçları veren bir şablonu yoktur. Psikolojik danışma kuramına göre danışan yoktur, danışana göre psikolojik danışma kuramı geçerlidir. Danışanı anlamadan da bunların saptanması mümkün değildir.

Bu noktada danışma sürecini başlatma ve sürdürme, danışana zarar verecek kararlar ve uygulamaların önlenmesinde empati çok önemli bir işleve sahiptir. Aksi halde danışanı anlamamak, danışana yardım edememek, daha da ötesi danışanı, oyalamak, sonuçsuz çabalar yani zarar vermek demektir ki bu durum meslek etiğine aykırıdır. Danışma sürecinde çok önemli hatta en önemli tutum olması sebebiyle alan yazında empati konusuna geniş yer verilmiştir.

Latince “movere”, yani “hareket ettirme, hareketlendirme” kelimesinden gelen motivasyon kelimesi günlük hayatta çok karşımıza çıkmaktadır. Psikolojik bir olgu olan motivasyonun değişik açılardan ele alınmış olması birçok tanımının yapılmasına neden olmuştur.

Empatik anlayış, insan ilişkilerinin etkililiğini artırır ve devamını sağlar. Empati, karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerinin farkına varmasına ve daha iyi anlamasına yardım eder (Çağdaş, 2002, s.50, 68). Empati, eşduyum, duygudaşlıkla eşanlamlı olarak ta kullanılmaktadır. Empatik anlayış, danışanın özel dünyasını sanki kendi dünyasındaymış gibi fakat niteliğini kaybetmeden hissetmek olarak açıklanmaktadır. Karşıdaki bireyin söylediklerinin aynısını tekrar etmek empatidir algısı doğru değildir. Doğru empati, danışanın sözlerini ve davranışlarındaki seslerini duymaktır ve bunu yansıtıp içgörü kazanmasına yardımcı olmaktır. İdeal bir danışmanın her şeyden önce empatik olması gerekir. Empatik anlayış, başka bir insanın duygu ve yaşantıları ile bunların anlamını

doğru olarak algılama ve iletme yeteneği gerektirir. Başka birinin kimliğine tam olarak girilemez. Bunun için danışman danışanın dünyasının hem içinde hem de dışında kalabilir (Truax ve Mitchell, 1971,s.315-317).

Empati bugün psikiyatride ve psikolojide sıklıkla söz edilen önemli bir kavramdır. Gerek psikiyatride gerekse psikolojinin çeşitli dallarında özellikle klinik ve sosyal psikolojide, gelişim, danışma, okul ve iletişim psikolojisi olanların da empati ile ilgili çeşitli araştırmalar yapılmış, bu konuda büyük bir bilgi birikimi ortaya çıkmıştır. Fakat yinede empati konusunda üzerinde uzlaşamayan ya da yerince aydınlanmamış noktalar bulunmaktadır.

Psikolojik danışmada, danışanın ve getirdiği problemin doğru anlaşılması kritik önem taşımaktadır. Çünkü danışana ve problemine uygun danışma kuramı, teknik ve becerileri doğru tespit edip, uygulayabilmek için danışanın duygu ve düşüncelerinin çok iyi anlaşılması gerekir. Psikolojik danışma sürecinde empatiyi danışanın danışmana güvenmesinde ve kendini açabilmesinde yani motive olmasında etkili bir araç olarak kullanabilirsek insanların bu konudaki önyargılarını da azaltabiliriz.

Empatinin Tanımı ve Tarihçesi

Günümüzdeki empati tanımına zaman içindeki pek çok değişiklikler sonucunda ulaşılmıştır. Rogers (1975)' a göre empati, bir kimsenin içsel referans çerçevesini doğru algılamak, onun duygusal unsurlarını ve anlamlarını sanki kendisiymiş gibi hissetmek ve onun yerindeymiş gibi olma şartını mutlaka yerine getirmektir. Eğer -imiş gibi olma durumu yoksa o zaman özdeşleşme olur. Psikolojik danışmanın danışan ile böylece varolabilmesi demek danışanın dünyasına önyargısız girebilmesi için bir süre kendi değer ve görüşlerinden uzaklaşması demektir (Yıldırım,1992,s.193).

Empati, danışanın duygularının yoğunluğunu anlama ve algılama yeteneğidir. Empatide iki boyut söz konusudur.

a) Danışanın söylediklerini anlam açısından doğru anlamak.

b) Danışanın duygularını ona iletme. Duyguyu, danışanın ne hissettiğini anlamaktır.

Empatide ifade edilen duygunun şiddetine dikkat etmek ve o duygunun şiddetine uygun tepki vermek gereklidir. Geribildirim şarttır. Danışanı anlamak yeterli değildir, bunu ona iletme gerekir.

Başka bir deyişle empati danışanın yaşantılarına danışmanın kendi açısından değil, danışanın açısından bakabilmesidir. Danışanın hissettiklerinin aynısını hissetmek değil, onun ne hissettiğini belli bir durumda ne tür duygu yaşadığını anlamaktır (Karahan ve Sardoğan, 2004,s.81-82).

Karşıdaki insana empatik tepki vermenin başlıca iki yolu vardır:

- 1.Yüzü/bedeni kullanmak,
- 2.Sözlü olarak onu anladığını ifade etmek.

Empatik tepki vermenin en etkili yolu bu ikisini birlikte kullanmaktır. Bu yönüyle empati etkin dinlemeyi de içerir.Empati, bir insanın kendisini karşıdaki insanın yerine koyarak onun duyguları ve düşüncelerini doğru olarak anlaması bunu ona iletmesidir.Bugün kullanılan empati teriminin iki atası vardır. Bunlar: Almanca'daki *emfühlung* ve Eski Yunanca'daki *empatheia* terimleridir. Empati teriminin ortaya çıkışı şöyle olmuştur: 18.yüzyılın sonlarında Almanya'daki estetik ve psikoloji alanlarındaki çalışmalar kapsamında '*emfühlung*' adı verilen bir kavram ortaya atılmıştır. Bu kavramı ilk kullananlardan birisi Alman psikologlardan Tpeodar Lipps olmuştur. 1897 yılında Lipps *emfühlung*'u bir insanın kendisini karşıdaki bir nesneye örneğin bir sanat eserine yansıtması, kendisini onun içinde hissetmesi ve bu yolla o nesneyi kendi içine alarak (özümseyerek) anlaması süreci şeklinde tanımlamıştır. Lipps,1897'den sonraki çalışmalarında nesnelere yanı sıra insanların algılanması sırasında *emfühlungun* ortaya çıkabileceğinden söz etmiştir. 1903 yılında yayımlanan bir makalesinde Lipps bir insan için üç tür bilgiden söz eder. Bunlar:

- a) Nesnelere,
- b) Kişinin kendisine,
- c) Diğer insanlara ilişkin bilgilerdir.

Üçüncü tür bilgiyi elde etmenin yolu ise, *emfühlungdan* yararlanmaktadır. Bir insan karşıdaki bir insana kendisini yansıtarak onu anlamaya çalışır. Bu yaşantıya ise *emfühlung* denir. Bu yolla insanlar karşıdakilerin iç dünyalarına nüfuz etme, onları tanıma şansına sahip olurlar.

1909 yılında Titchener einfühln'u Eski Yunanca'daki empathia teriminden yararlanarak İngilizce'ye empathy olarak tercüme etmiştir. Böylece empati psikoloji ve psikiyatri literatüründe yer almaya başlamıştır (Baston ve Ark.,1987).

Bilimsel yayınlara bakıldığında farklı yıllarda farklı araştırmacıların empatiyi değişik şekillerde tanımladıkları görülür. Empatiyle ilgili tanımlar yıllar boyunca üç temel aşamadan geçmiştir.

1. Başlangıçtan 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.

2. 1960'lı yıllarda ise empatinin bilişsel boyutunun yanı sıra duygusal boyutu da vurgulanmıştır. Bu yıllarda bir kişinin karşısındaki kişi gibi hissetmesi empati kabul edilmiştir.

3. 1970'lerde ise üçüncü aşamaya geçilmiştir. Bu dönemde empati 1960'lara oranla daha dar anlamda kullanılmaya başlanmış bir kişinin belirli bir duygusunu anlamaya ve durumu ona iletmeye empati denilmiştir (Baston ve Ark.,1987, s.19 -39).

Günümüzde empati denildiğinde akla Rogers ve onun konuya ilişkin çalışmaları gelir. Rogers'ın 1970'li yıllarda ulaştığı empati anlayışı bugün çoğunluğun üzerinde uzlaştığı bir tanıma dönüşmüştür. Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine empati denir.

Tanımda üç önemli unsurun yer aldığı izlenmektedir. Bunlar:

a)Empati kuracak kişi kendisini karşısındakinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. Empati kurmak isteyen kişinin karşısındaki kişinin fenomenolojik alanına girmesi gereklidir. Her insan dünyaya kendine özgü bir bakış tarzıyla bakar. Eğer bir insanı anlamak isteniyorsa dünyaya onun bakış tarzıyla bakmalı, olayları onun gibi algılamaya ve yaşamaya çalışılmalıdır. Bunu gerçekleştirmek için de empati kurmak istenilen kişinin rolüne girilmeli, onun yerine geçerek olaylara onun gözlüklerinin gerisinden bakılmalıdır.

Karşıdaki kişinin rolüne girip empati kuran kişi o kişinin rolünde kısa bir süre kalmalı, daha sonra bu rolden çıkarak kendi yerine geçmelidir. Aksi halde birey empati kurmuş sayılmaz. Empati kuran kişinin kendisi kalma koşulu önemlidir.

b) Empati kurmuş sayılmak için karşıdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamak gerekir. Karşıdaki kişinin yalnızca duygularını ya da yalnızca düşüncelerini anlamış olmak yeterli değildir. Karşıdakinin rolüne girerek onun ne düşündüğünü anlamak bilişsel, karşıdakinin hissettiklerini hissetme duygusal nitelikli bir etkinliktir. Bilişsel rol alma duygusal rol almanın ön şartıdır. Empatinin bileşenlerinin neler olduğu konusunda uzlaşılan görüş empatinin bilişsel ve duygusal bileşenlerden oluştuğu şeklindedir.

c) Son öge, empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın karşıdaki kişiye iletilmesi davranışdır. Karşıdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini tam olarak anlaşılabilir eğer ona ifade edilmezse empati kurma süreci tamamlanmış sayılmaz (Rogers, 1962, 1970, s. 416-429, 103-124). Goleman, empatinin kökenini özbilinç olarak ifade etmektedir. Birey, kendi duygularına ne kadar açıksa, duyguları okumayı da o kadar iyi becerir. Kendilerinin ne hissettiği hakkında hiçbir fikri olmayanlar, çevrelerindeki kişilerin ne hissettiğini anlayamazlar (Çetinkaya, 2004, s.38).

Araştırmacılar, insanların zihinlerinde kurdukları empatiyle karşılarındaki kişiye ilettikleri empati arasında farklılık bulunduğunu belirtmektedirler. Bu farkın özellikle çocuklarda daha da belirgin olması söz konusudur. Borke (1971)'ye göre, çocuklar karşılarındaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlasalar bile bu durumu iletmekte başarılı olamayabilirler.

Çocuklar gibi yetişkinler de zaman zaman karşıdakinin duygularını ve düşüncelerini doğru anlasalar bile uygun empatik tepki vermekte yani içlerindeki ifade de güçlük çekerler.

Hogan (1969), geliştirdiği empati ölçeğinde empatik iletişimin yapısının, kendine güven, mizaç dengesi, duyarlılık ve uymaca olmama şeklinde dört unsurdan oluştuğunu tespit etmiştir.

Etkili empatik tepkiler amaca ulaşmayı kolaylaştırır. Etkili bir empatik kuram danışana mesajının sadece görünen yönünü değil, senin için önemi olan derindeki nedeni de anladım imajını verir. Danışana güven ve rahatlık kazandırır. Derin bir şekilde anlaşılabilir olmak, gelecekteki daha derin anlaşılabilirlik destekler. Danışanı empatik kuramla dinleme ilgiyi gerektirir, aynı zamanda empatik kuram bir ilgi göstergesidir. Doğru bir empatik kuram, danışma olayını yüzeysel konuşmalardan derin anlamaya götüren duyarlı, destekleyici bir rol oynar. Duyguları anlamaya dayalıdır.

Carkhuff (1969), duygu ve içeriği aynen yansıtan empatik tepkilerle, içerik ve duygulara eklemeler yapılan empatik tepkiyi birbirinden ayırır. Duygu ve içeriğin aynen yansıtıldığı empati danışandan doğru olarak alınan mesajın tümü ya da gerekli bir kısmının danışana aynen geri gönderildiği tepkilerdir. Bu tepkilere herhangi bir bilgi katılmadığı gibi çıkarılmaz da. Böylece bu tepkiler yalın olarak düşünülürler. İçerik ve duygulara eklemeler yapılan tepki biçiminde ise, danışman danışanın ifade ettiği yüzeysel duyguların daha derinindeki duyguları açığa çıkararak ifadeleri doğru bir şekilde vurgular. Bu tür bir empatik tepki biçimi danışanın verdiği mesajın ötesine gittiğinden anlamlar danışanın söylediğinden çıkarılır ya da varsayımlar yorumlanır. Bu nedenle empatik tepkiler çok yoruma dayanır.

Carkhuff ve Neans, danışma sürecinin başlarında kullanılan içerik ve duygulara eklemeler yapılan empatik tepkinin danışma ilişkisi üzerinde olumsuz bir etkiye neden olabileceğini, kendisiyle ilgili hazır olmadığı duygularla yüzleşmenin danışanı ürkütebileceğini vurgulamaktadırlar. Yoruma dayalı bir empatik tepkinin ancak danışanın kendini anlama ve değerlendirme düzeyine hazır olduğu zaman verilmesi gerektiğini belirtmektedirler. Bu tür bir empati kaygıya neden olabilir ve bu durumda danışman kaygı üzerinde dikkatini toplamaya yönelmelidir. Yapılan eklemelerde danışanın ifadelerinden uzaklaşmamaya özen gösterilmelidir.

Empati, danışanı etkili ve yoğun bir şekilde dinleyebilmeyi gerekli kılar. Danışanın verdiği bilgiyi tam olarak anlama, akılda tutma ve daha önce verilen bilgiler arasında bir ilişki kurabilme yeteneğini kapsar. Bu da, duygu, inanç, değer ve sanılara özel bir dikkat sarfetmeyi ve danışanın söylediklerini fenomenolojik bir bakış açısından anlamayı gerektirir (Eisenberg ve Delaney; çev. Ören ve Takkaç, 1993,s.106). Ancak, danışanın duygu ve söylediklerini iletirken aynısını tekrar etmek, empati kurmak demek değildir. Empatide ifade edilen duygunun şiddetine dikkat etmek ve o duygunun şiddetine uygun tepki vermek gerekir. Yine empati yaparken, sadece danışanın sözel tepkilerine değil, ses tonuna, konuşma temposuna, jest ve mimiklerine, duruşuna dikkat etmek gerekmektedir. Nesnelliği yitirmemek, danışanın, korku, kaygı, incinme, neşe, öfke vb. duygularıyla bunalmamak gerekir (Voltan-Acar,1994,s.15).Profesyonel kimliğin canlı tutulması zorunludur.

Psikolojik danışmanın başlangıcında, dikkatle seçilmiş tercih durumlarında kullanılan yalın empatik kuram, derinliğine anlamayı ve hareketi daha geniş bir açıklığa kavuşturmayı kolaylaştırabilir. Bununla birlikte güvenin ve açık iletişimin tamamen

geliştirilmesinden önce duygu içeren empatik tepkileri dikkatli kullanmakta yarar vardır. Aksi halde bu tepkilerin sonuç olarak çıkarılabilecek yorum yanları yıldırıcı olabilir ve danışanı gitmeye hazır olduğu düzeyden daha öteye itebilir.

Bir insanla empati kurmak demek, onun görüşlerini kabullenmek demek değildir. O insanın neye önem verdiğini hissetmek, aslında o insana önem vermek ve onu bir insan olarak algılamaktır. Bu aynı zamanda ona saygı duymaktır. Empati kurmak, anlamak demektir (Baldık,2004,s.316).

Danışman, danışanı dikkatle dinler ve anlamaya özen gösterirse, danışan kabul gördüğünü, ciddiye alındığını hissederek rahatlar, güven duyar ve doğal davranır. Ayrıca, empatiyle danışanın varlığı da onaylanmış olur.

Empatinin Sempatiden Farklılığı

Bir insana sempati duymak demek, o insanın sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmak demektir. Karşıdaki kişiye sempati duyan kişi onunla birlikte acı çeker ya da sevinir.

Empati kurulduğunda ise, karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlamak esastır. Bireyin kendisini sempati duyduğu kişinin yerine koyması onu anlaması şart değildir. Sempatide yandaş olmak esastır. Empatide ise, karşıdaki kişiyle aynı duyguları ve görüşleri paylaşmak gerekmez, sadece onun duyguları ve düşünceleri anlaşılmalı çalışılır. Bir insanı anlamak başka şeydir, ona hak vermek başka şey. Empatide anlamak, sempatide ise, anlamış olsun ya da olmasın karşıdakine hak vermek esastır. Sempati duyulan kişilerle özdeşim kurulmuş olur. Empati kurulan kişilerle ise özdeşim kurmak gerekli değildir. Hatta özdeşim empatiyi zedeleyebilir. Empatide anlamak önemlidir. Dersten kalan arkadaşı ağlıyor diye onunla ağlamak sempatiye, geçmeyi düşündüğün dersten kaldığın için düş kırıklığı yaşıyor olmak empatiye örnektir.

Ben-Merkezcilik (Ego-Santrizm) ve Empati

Ben-merkezcilik ve empatik anlayış birbirleriyle bağdaşmaz. Benmerkezci davranan bir kişinin 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 ben-merkezcilikten kurtulmak olduğunu söylenebilir. Özgeci bireyler empatik davranmaya daha fazla yatkındırlar. Bazı araştırmacılar örneğin, Fond empatiyi ben-merkezcilikten uzak davranış olarak tanımlamaktadırlar.

Kurdek ve Rodgon'a Göre Perspektif Alma Şekilleri

- 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 Rodgon'a göre algısal, bilişsel ve duygusal açıdan karşılardaki insanın perspektifini alamayanlar ben-merkezci davranmış olurlar. Dolayısıyla da onlarla empati kuramazlar. Duyarlılık ve empati eğitimiyle empatik davranmaları sağlanabilir.

Empati Kurma ve Yardım Etme Davranışı

Yardıma ihtiyacı olan, kişilerle empati kuranlar, kurmayanlara oranla daha fazla yardımda bulunmaktadır. Başkalarıyla empati kuranların onlara yardım etme ihtimalleri artmaktadır. Empati kurmanın yardım davranışına nasıl dönüştüğü konusunda başlıca iki kuramsal açıklama vardır:

Bunlardan birincisine göre; 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.

İkinci açıklamaya göre; sıkıntıda bulunan kişi ile empati kurarak onun durumundan haberdar olan kişi sıkıntidaki kişiyi rahatlatmak amacıyla ona yardım eder.

Birincisine göre yardım davranışının temelinde egoist bir güdü, ikincisine göre ise diğergam (altruistic) bir güdü bulunmaktadır.

Empatik yardım davranışının temelinde her iki güdü birlikte yer almaktadır. Yani sıkıntı içinde bulunan birisiyle karşılaşıldığında birey hem o kişiyi gözlerken duyduğu kendi sıkıntısını gidermek, hem de onu rahatlatmak amacıyla yardım ediyor olabilir. Bazen de bu iki güdü kaynağından birisi bireyi yardım etme davranışına yöneltiyor olabilir. Eğer empatik yardım davranışının temelinde egoist ve diğergam olmak üzere iki güdü birlikte yer alıyorsa bunlardan birincisi ruh sağlığını korumaya, ikincisi yardım konusundaki toplumsal değerleri sürdürmeye yarıyor olabilir. Nedeni ister bencillik ister elseverlik olsun bütün yardım davranışları kişilerarası ilişkileri olumlu yönde etkileme gücüne sahiptir. Fedakarlık seferberliğine varmadığı sürece yardım kişiler arasındaki

bağları güçlendirir. Empati aynı zamanda günlük yaşamda insanlararası ilişkilerde sağlıklı iletişimin koşullarındandır.

Empati Eğitimi

Empati, ölçülebilen ve eğitimle geliştirilebilen bir beceridir. Empatik becerinin eğitimle geliştirilebildiğini gösteren çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Bu konudaki çok sayıdaki araştırmaya bakıldığında araştırmacıların empati eğitimi ile iletişim eğitimini kesin çizgilerle birbirlerinden ayırmadıkları görülür. Sıklıkla bu terimlerin biri diğerinin yerine kullanılır. Araştırmacılar, özellikle empatik beceriyi genel iletişim becerisinin bir parçası olarak görmektedirler.

Empati eğitiminin hemen herkese yararlı olabileceği, fakat belirli alanlarda çalışan kişilerin bu tür bir eğitime özellikle ihtiyaçları vardır. Empati eğitiminden yararlanabileceğine inanılan gruplar arasında, tıp öğrencileri, ticaret alanında çalışanlar, öğretmenler ilk sıradakilerdir. Bunların yanı sıra öğretmenlere, sosyal çalışmacılara, hemşirelere, psikiyatristlere, psikologlara ve danışmanlara empati/iletişim eğitiminin verilmesinin son derece gerekli olduğu vurgulanmaktadır. Carkhuff ve arkadaşları da, psikoloji formasyonuna sahip olmayan bazı kişilere, örneğin hastane personeline ya da endüstri kurumlarındaki yöneticilere empati/iletişim eğitimi verilmesini savunmaktadırlar (Carkhuff, 1968, s. 117-126; Carkhuff ve Truax, 1965, s. 333-336; Carkhuff ve Griffin, 1970, s. 443-445).

Psikolojik Danışmanlık Eğitiminde Kullanılabilecek Empati Eğitimi Teknikleri

1. Didaktik (Öğretme) Teknik:

Bu kuramda bir uzman, danışmanlara, danışman adaylarına/öğrencilere ve diğer bireylere sağlıklı iletişim ve empati konusunda teorik bilgiler verir. Konferans, seminer, hizmetiçi eğitim vb. verilebilir.

2. Yaşantısal Teknik:

Danışman adaylarının, bir başkasıyla gerçekleştirdiği iletişim, eğitimi veren uzman tarafından gözlenerek ya da banttan izlenerek eleştirilir.

3. Rol Oynama Tekniği:

Bu kuramda aday danışmanlar, duruma göre bazen kendisi olarak, bazen de

karşısındaki kişinin rolüne girerek iletişim kurar. Rol oynama tekniği psikodrama içinde sık kullanılmakta, iletişim becerisini, özellikle de empatik duyarlılığı artırmada etkili olmaktadır (Özbek,Leutz,1987,s.752-757). Çünkü, rol oynama tekniğinde kişi karşısındaki kişinin rolüne girerek olaylara onun bakış açısından bakmaya ve onun hissettiklerini hissetmeye çalışır. Empati eğitiminde çok etkili bir kuram olarak gözükmektedir. Boş sandalye tekniği örnek gösterilebilir.

4. Modelden Öğrenme Tekniği:

Bu kuramda aday danışmanlar, uzmanların danışanlarla/danışanlarla gerçekleştirdiği iletişimleri, doğrudan ya da videodan gözleyerek empati kurmayı öğrenir, bu teknikte denek, uzmanı model almaktadır. Eğitici CD ve kasetlerden yararlanılabilir. Süpervizyon eğitimine de başvurulabilir.

Bir empati eğitimi programında bu dört teknikten sadece bir tanesi kullanılabilir gibi, bir kaç bir arada da kullanılabilir. Mümkün olduğu kadar birden fazla tekniğin kullanılmasında yarar vardır. Örneğin, Gladstein ve Feldstein (1983), danışmanlara yoğun duygusal öğeler taşıyan filmler gösterilmesi ve bu filmler üzerinde tartışılması halinde etkili bir empati eğitimi sağlanabileceği görüşündedirler (Fladstein ve Feldstein,1983,s.125-131).

Payne ve Arkadaşları (1972), dört tür empati eğitiminden hangisinin daha etkili olduğu konusunda yapılan bir araştırmada yaşantısal tekniğin tek başına etkili olmadığı didaktik ve modelden öğrenme tekniklerinin birlikte kullanılması halinde ise, etkili olduklarını saptamışlardır.

5.Yüz İfadelerini Teşhis Etme Tekniği:

Kişilere empati eğitimi vermenin bir başka yolu ise, onlara başkalarına ait duygusal yüz ifadelerini teşhis etme konusunda eğitim vermektir. Bazı araştırmacılar, duygusal yüz ifadelerini teşhis becerisini genel empatik becerinin bir parçası kabul etmektedirler. Bu durumda kişilere duygusal yüz ifadeleri konusunda eğitim verildiğinde bu eğitim, bir anlamda da empati eğitimi niteliği taşıyacaktır (Allport, 1924; Izard, 1971 ,Mann, 1975).

Araştırmalar, duyguların çizgilerle ifade edilmesinde ilkokul çocuklarının en çok kullandıkları yüz ayrıntılarının, dudaklar, gözler ve kaşlar olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte okulöncesi çocuklar bile ayrıntı içermeyen resimlerin kullanıldığı tanıma görevlerinin çoğunda duygusal yüz ifadelerini ayırt edebilmektedirler (Walden ve Field,1982,s.1312-1319).

6.Psikodrama Tekniği:

Empatik becerinin gelişimi, Moreno'nun sosyometri ile ilgili kurumsal görüşleri arasında rol alma ve rol gelişimi çok önemli bir yere sahiptir. Özellikle psikodramada rol değiştirme (rol alma) en temel tekniklerdendir.

Psikodrama, Moreno (1962 ve 1977), tarafından ortaya atılmış olan, sözel anlatımdan ziyade, hareketli anlatıma, rol oynamaya dayalı bir ruhsal geliştirme ve tedavi tekniğidir. Deneysel gruba ile gerçekleştirilen psikodrama oturumları sonrasında doğrudan empati eğitimi verilmemiş hatta empati sözcüğü bile kullanılmamıştır. Yalnızca yeri geldiğinde değişik psikodrama teknikleri kullanılmıştır.

Psikodrama uygulamasının kişilerin empati kurma becerileri üzerinde etkili olduğu, bu beceriyi geliştirdiği, fakat söz konusu uygulamanın kişilerin empati kurma eğilimleri üzerinde etkili olmadığı görülmüştür. Psikodramada kullanılan tekniklerden empatik becerinin geliştirilmesinde“eşleme”ve“rol değiştirme”önemli ölçüde etkili olmuştur.

Eşleme tekniğinde, psikodramayı yöneten lider ya da grup üyelerinden birisi gerektiğinde başoyuncunun arkasında durup onun vücut pozisyonunu alarak başoyuncunun o anda hissettiklerini hissetmeye özellikle de farkında olmadığı derin duygularını yakalamaya ve bunları sözlü olarak ifade etmeye çalışır. Psikodramada baş oyuncular oyun sırasında kendileriyle empati kurmaya çalışanların ne ölçüde başarılı oldukları konusunda anında geri bildirim verirler.

Psikodramaya katılanların empatik becerilerini geliştirmeye katkısı olan ikinci teknik ise“rol değiştirme” tekniğidir. Bu teknikte psikodramaya katılanlar, birbirlerinin ya da grupta bulunmayan kişilerin rolüne girerek, rolüne girdikleri kişinin neler hissettiğini anlamaya ve onun gibi davranmaya çalışırlar. Oyunun sonunda üyeler bir araya geldiklerinde rol alan üyeler başoyuncunun hayalindeki kişilerin rolüne ne ölçüde girebildiklerini ve neler hissettiklerini ifade ederler.

Psikolojik danışma hizmetleri bir tür yardım etme davranışı olarak kabul edildiğinden empatinin bu süreçte önemli bir rolü bulunmaktadır. Bu yönüyle empati motivasyonu artırıcı bir güç olarak ta değerlendirilmelidir.

Motivasyon ve Tanımı

Temelde kişinin davranışlarıyla ilgili bir kavram olan motivasyon, Latince Movere, kelimesinden gelmektedir. Teşvik etmek, etki altına almak, harekete geçirmek vs. gibi

anlamlara sahiptir. İnsanların belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere etkin hale gelmesi motivasyon olarak tanımlanabilir. (Bingöl, 1997: 258)

Teşvik etmek, harekete geçirmek anlamında motivasyon psikolojik danışma sürecinde çok etkili olan bir süreçtir. Danışanın kendini açmak üzere güdülenmesinde empatiyi bir araç olarak kullanmak psikolojik danışmanın işini kolaylaştırmaktadır.

Eren (2000: 474)'e göre motive kelimesinin Türkçe karşılığı olan güdü, saik veya harekete geçirici olarak belirlenebilir. Şu halde, motive, harekete geçirici, hareketi devam ettirici (ya da sürdürücü) ve olumlu yöne yöneltici, üç temel özelliğe sahip bir güçtür. "Motive" temel kavramından türetilen güdüleme ise, bir veya birden çok insanı, belirli bir yöne (gaye veya amaca) doğru devamlı bir şekilde harekete geçirmek için yapılan çabaların toplamı şeklinde tanımlanmıştır. Motivasyon, bireylerdeki içsel enerjinin belirli hedeflere yönlendirilmesi için hareketlendirilmesi, aktive edilmesidir (Düren, 2000: 104)

Motivasyonu bir ihtiyacı kullanarak bireyi harekete geçirmek olarak ele aldığımızda empatiyi bir araç olarak kullanabileceğimiz kanısı güçlenmektedir.

Psikolojik Danışmada Motivasyon

Motivasyonun; harekete geçirici, hareketi devam ettirici ve olumlu yönde yöneltici özellikleri psikolojik danışma sürecinde ihtiyaç duyulan bir araç olmasını gündeme getirmektedir. Ancak motivasyonu sağlamada bir güdüye ve o güdüyü tahrik edecek bir araca ihtiyaç vardır. Empatinin ve iletişim kurma(kendini açma) güdüsünün karşılanmasında bir araç olarak kullanılması üzerinde tartışılması gereken bir konudur. Bu konuda alanyazında kuramsal ya da uygulamalı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla bu makale konuyu bilimsel yaklaşımla tartışmaya açmaktadır.

Motivasyon Kuramları

Koçel, (2003)' e göre motivasyon kuramlarını iki ana grupta toplamak mümkündür. Birinci grupta kapsam kuramları olarak adlandırılacak ve içsel faktörlere ağırlık veren, ikinci grupta ise süreç kuramları olarak adlandırılacak ve dışsal faktörlere ağırlık veren kuramlardır.

A. Kapsam Kuramları

Bu isim altında toplanan kuramlar, bireyin içinde bulunan ve bireyi belirli bir yönlerde davranışa sevk eden faktörleri anlamaya önem vermektedir (Koçel, 2003: 637).

Bu bölümde kapsam kuramları adı altında toplanan kuramlardan konumuzla ilgili olan Abraham Maslow ‘un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı ile Clayton Alderfer’in Varolma, İlişki Kurma ve Gelişme İhtiyaçları kuramı üzerinde durulmuştur.

1.İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı (Abraham Maslow)

Bu güne kadar ortaya konulmuş pek çok ihtiyaç hiyerarşisi arasında yönetim alanında en popüler olanı 1940’larda Abraham Maslow tarafından öne sürülenidir (Pekel, 2001: 9). Bu yaklaşımın iki temel varsayımı vardır bunlardan birincisi bireyin gösterdiği her davranışın, bireyin sahip olduğu belirli ihtiyaçları gidermeye yönelik olduğudur. İhtiyaçlar davranışı belirleyen önemli bir faktördür. İkinci varsayım ise, ihtiyaçların sırası ile ilgilidir. Buna göre birey belirli bir hiyerarşi izleyen ihtiyaçlara sahiptir (Dinçer ve Fidan, 1996: 309).

Maslow’un kuramı motivasyon konusunda en ikna edici kuramdır. Bu kuramda sayılan ihtiyaçlardan biri de ilişki kurma(iletişim kurma)ihtiyacı olduğuna göre bu konuda empatinin araç olabileceğini söyleyebiliriz.

Bu yaklaşıma göre alt düzeydeki bir gereksinim belirli bir ölçüde karşılanmadıkça, birey bir üst gereksinmeyi karşılamaya yönelemez (Akat ve diğerleri, 1994: 210). İnsanın bir üst basamaktaki ihtiyacı alt basamaktaki ihtiyacı tatmin edilmişse ortaya çıkar. Bu nedenledir ki, gelişmekte olan ülkelerde demokrasi, hak ve adalet kavramları henüz temel ihtiyaçlarını tatmin edemeyen toplum bireyleri için pek anlam ifade etmez (Can, 1999: 177). Maslow’a göre bütün insan ihtiyaçları aşağıdan yukarıya doğru beşli bir kademe içinde incelenebilir. Söz konusu kademelendirme şu şekildedir (Can, 1999: 177,178 ; Efil, 2006 : 153 ; Akat ve diğerleri, 1994: 210 - 212).

Fizyolojik İhtiyaçlar

Bunlar, yeme, içme, hava, barınma, hayatı devam ettirme, uyku, cinsellik vb. gibi, fizyolojik ihtiyaçların ortak noktaları şunlardır (Akat ve diğerleri, 1994: 211).

- Göreceli olarak birbirinden bağımsızdır.

- Refah derecesinin yüksek olduğu toplumlarda bu tür gereksinimler tipik tevsik unsuru olmaktan çok, ender rastlanır türdendir.

- Bu tür ihtiyaçların sürekli bir şekilde ve kısa aralıklarla karşılanması zorunludur. (Örneğin günde 3 kez yemek yeme)

Güvenlik İhtiyaçları

Can ve iş güvenliği, hastalık, yaşlılık gibi hallerde geleceği garantiye alma, tehlikelerden korunma, korku duymamadır.

Sosyal İhtiyaçlar

Gruba mensup olma, kabul edilme, dostluk, kimlik duygusu kazanma, sevme gibi duygusal ve toplumsal ihtiyaçlardır.

Değer, Saygınlık (Kendini Gösterme) İhtiyacı

Prestij, Başarı, Saygı Görme, Kendine Güven Duyma, Statü Sahibi Olma, rekabet edebilmedir.

Kendini Tamamlama (Gerçekleştirme) İhtiyacı

Self-Actualization olarak da bilinen bu ihtiyaçlar, sahip olunan potansiyeli gerçekleştirme, yaratıcılık, kişisel tatmin ve başarı, bilimsel buluşlardır. Bu hiyerarşi göz önüne alındığında, bireylerin öncelikle en alt düzeydeki ihtiyaçları tatmin etmek için çaba sarf edeceğini, ancak bu düzeydeki ihtiyaçların tatmin edilmesi ile bir üst basamağa geçilebileceği görülmektedir. Örneğin karnı aç olan birisini sosyal ihtiyaçlarını tatmin ederek motive etmeye çalışmak imkansızdır (Dinçer ve Fidan, 1996: 309 ; Koçel, 2003: 639).

Maslow'a göre ilk iki kategorideki ihtiyaçlar düşük seviyedeki, sonraki üç kategoride ele alınan ihtiyaçlar ise yüksek seviyedeki ihtiyaçlardır (Pekel, 2001: 11). Tatmin edilecek her ihtiyaç grubu, davranışları etkileme özelliğini kaybedecek ve daha üst düzeydeki ihtiyaçlar bireyin davranışlarını etkilemeye başlayacaktır. Maslow'un geliştirdiği bu ihtiyaçlar hiyerarşisi, herkesin aynı şekilde ve aynı şiddetle bu ihtiyaçlar tarafından motive edildiğini söylemek mümkün değildir. Öte yandan bu ihtiyaçların kesin sınırlarla birbirinden ayrılmadığını belirtmek gerekir. ihtiyaçlar arasında pek çok ortak alan mevcuttur.

Maslow'un geliştirmiş olduğu bu yaklaşımın gerçeğe uygunluk derecesini araştıran pek çok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmaların bir kısmı bu yaklaşımın varsayımlarını doğrulamış, bir kısmı ise doğrulamamıştır. Bütün bunlara rağmen ihtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımı basitliği, anlaşılabilirliği ve mantıki olması gibi nedenlerle en çok bilinen motivasyon kuramı olmuştur (Koçel, 2003: 640, 641).

Bu kurama göre iletişim bir güdüsel ihtiyaç olduğu varsayımından hareketle bireyi iletişime açık hale getirmede kullandığımız empati becerisi bir motivasyon aracıdır diyebiliriz.

1. Varolma, İlişki Kurma ve Gelişme İhtiyacı Kuramı

Clayton Alderfer'in, Maslow'un ihtiyaçlar tasnifini basitleştirerek geliştirmiş olduğu motivasyon yaklaşımıdır. Burada ihtiyaç sıralaması daha basittir, ancak Maslow sınıflaması gibi bir ihtiyaç sıralaması esastır (Koçel, 2003: 643). Varolma, İlişki Kurma ve Gelişme İhtiyacı kuramı Maslow'dan farklı olarak, tatmin edilemeyen yüksek seviyeli bir ihtiyacın daha önceden tatmin edilen daha alt basamaktaki ihtiyaçların tekrar ortaya çıkmasına sebep olacağını öne sürmektedir (Pekel, 2001: 14). Maslow'un modelini modern zamanlara uyarlayan Alderfer ihtiyaçları üç temel gruba ayırmıştır (Efil, 2006: 158,159).

-Varolma (Existence) ihtiyacı: Fizyolojik ve Güvenlik ihtiyaçlarıdır.

-Aidiyet - ilişki Kurma (Relatedness) ihtiyacı: Başkaları ile bir arada olma, sosyal ilişkilerde bulunma ihtiyacıdır.

-Gelişme (Growth) ihtiyaçları: Kişisel olarak kendini geliştirme, yeteneklerini artırma ihtiyacıdır. Bu ihtiyaçların İngilizce kelimelerinin baş harflerinin alınmasıyla ERG, Türkçe kelimelerinin baş harflerinin alınmasıyla V. İ.G kuramı ifade edilmektedir (Koçel, 2003: 644).

Tablo 1. Maslow'un İhtiyaçlar hiyerarşisi ile Alderfer'in Varolma, İlişki Kurma ve Gelişme İhtiyacı Kuramının Karşılaştırması (Efil, 2006: 159)

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisine ve Alderfer'in V.İ.G Kuramına İlişkin Basamaklar

1- Fizyolojik	1-Varolma ihtiyacı
2- Güvenlik	
3- Sosyal ihtiyaç	2-İlişki ihtiyacı
4- Saygınlık ihtiyacı	
5- Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı	3-Gelişme İhtiyacı

Bireylerin tüm yaşamları alt basamaktaki ihtiyaçlardan daha üst basamaktaki ihtiyaçlara doğru bir gelişme izler diye bir şey yoktur. Zaman zaman ihtiyaçların yönü değişebilir. Bazı ihtiyaçların dönemselsel olarak bireyde kendini göstermesi ve bazılarının yaşam boyu sürekli varlığını hissettirmesi gerçeğini göz önünde bulunduran Alderfer,

ihtiyaçları “dönemsel” ve “ sürekli” olarak ayırmakta ve aynı anda birden fazla ihtiyacın ortaya çıkabileceğini kabul etmektedir (Pekel, 2001: 15).

Sonuç olarak, kapsam kuramları (teorileri), esas itibariyle, kişiyi davranışa sevk eden faktörleri belirlemeye ağırlık vermektedir. Ancak pek çok yazar, özellikle davranışsal şartlanma tarafları motivasyon konusunun sadece kişinin içindeki faktörlerin incelenmesi ile tam olarak anlaşılamayacağı inancındadır. Bunlara göre, kişinin içinde bulunduğu dışsal ortam ve özellikleri de motivasyon üzerinde rol oynayan önemli bir etkidir (Koçel, 2003: 644).

Burada da varolma, ilişki ve gelişme ihtiyaçları empatiyi bir itici güç olarak kullandığımızda yeterli düzeyde karşıladığımızda yani empatik becerilerimizi kullandığımızda daha kolay sonuç alacağımız kanısı güçlenmektedir.

B. Süreç Kuramları

Bu kuramlar davranışın nasıl harekete geçirilip yönlendirileceğini ya da yavaşlatılacağını açıklamaya çalışan kuramlardır (Taştan, 2005). Başka bir deyişle, belirli bir davranışı gösteren kişinin, bu davranışı tekrarlaması (veya tekrarlamaması) nasıl sağlanabilir, sorusu süreç kuramlarının cevaplamaya çalıştığı temel sorudur (Koçel, 2003: 644).

Süreç kuramları kişisel farklılıkların motivasyondaki önemini de dikkate alarak farklı kişilerin değişik görüş ve değer yargılarına sahip olduklarını, ancak hepsinde davranış hareketine geçiren güdüleme sürecinin aynı olduğunu savunmuşlardır (Dinçer ve Fidan, 1996: 312).

Bu kuramlara göre ihtiyaçlar kişiyi davranışa sevk eden faktörlerden sadece birisidir. Bu içsel faktöre ek olarak pek çok dışsal faktörde kişi davranışı ve motivasyonu üzerinde rol oynamaktadır (Koçel, 2003: 644). Bu kuramların empatiyle bağlantılı gördüğümüz iki tanesini ele alacağız.

1.Beklenti Kuramı

Vroom, 1964 yılında yayınlanan çalışma ve motivasyon (work and motivation) adlı eserinde motivasyonun çalışanların işle ilgili beklentilerine bağlı bulunduğunu belirtmiştir (Aktan, 2006). Beklenti kuramına göre çalışanlar sadece işlerinden umduklarını buldukları zaman tatmin olurlar (Taştan, 2005). Bu modele göre, iş ve görev başarısı büyük ölçüde ödüllendirilmiş bir davranışın bir fonksiyonudur. Eğer birey umduğunu bulamazsa aynı davranışı tekrar etmeyecektir (Eren, 2000: 512). Bu noktada birey, bir tür yarar-maliyet analizine başvurur. Yani, eğer beklenen yarar, bu sonucu elde etmede gösterilecek

davranış çabasının maliyetinden fazlaysa, daha fazla çaba göstermeyi sürdürecektir (Eroğlu, 2000: 270).

Vroom'un motivasyon konusundaki yaklaşımının temeli ödüllendirme beklentisine dayalıdır. Birey göstereceği çabanın takdir edilmesi ve ödüllendirme beklentisi içerisindedir. Eğer organizasyonda takdir ve ödüllendirme ile ilgili ilkeler ve politikalar önceden belirlenmiş ise bu çalışanlar üzerinde motive edici etki gösterecektir (Aktan, 2006). Vroom'un modeline göre, bir bireyin motivasyon gücü, belirli bir sonuca ulaşma beklentisi ile onun sonuca verdiği değer çarpımına eşittir (Eroglu, 2000: 270).

Motivasyon Gücü = Değer x Beklenti'dir (Pekel, 2001: 16). Vroom'un geliştirdiği beklenti kuramının beş değişkeni vardır. Bu değişkenler birinci derece ve ikinci derece sonuçlar, çekicilik, araçsallık, beklentidir. (Taştan, 2005).

Birinci Derece Sonuçlar

İşin kendisinin yapılmasıyla oluşan davranışların sonuçları birinci dereceden sonuçlardır. Verimlilik, devamsızlık, personel devri ve işin kalitesi gibi sonuçlardır.

İkinci Derece Sonuçlar

Bu sonuçlar negatif veya pozitif ödüllerdir. Bu sonuçlar maaşlarda artışa, terfiye ve diğer iş görenler tarafından kabul edilmeye neden olan sonuçlardır.

Çekicilik

Çekicilik, bireyin gözünde davranışlarının sonuçlarının değeri ve bireylerin bunlar hakkındaki tercihidir. Bu tercih kişinin amaca ulaşmasındaki istek derecesini gösterir. Motivasyonda kişinin istekli olmasıyla baslar. Mesela terfi almak isteyen bir işçi için terfinin çekicilik derecesi oldukça yüksektir.

Beklenti

Kişinin belli bir çabayı harcadığı ve belli bir davranışa yöneldiği zaman istediği sonucu elde edebileceği konusunda bireyin inancıdır. Beklentiler olasılıklar olarak değerlendirilebilirler (Taştan, 2005). Bu olasılık belirli gayretin belirli bir ödülle ödüllendirileceği hakkındadır. Eğer kişi gayret sarf etmekle belirli bir ödülü elde edebileceğine inanyorsa (bunu bekliyorsa), daha fazla gayret sarf edecektir (Koçel, 2003: 649).

Araçsallık

Birinci derecedeki sonuçların, ikinci derece sonuçlarla ilişkisi konusunda bireyin algısıdır (Can, 1999: 182). Başka bir deyişle iş görenin verilen görevi tamamlar tamamlamaz, vaad edilen getiriyi (ödül) alacağına olan inancıdır (Pekel, 2001: 16).

Şunu yaparsam şu sonucu elde ederim anlamındaki araçsallık +1 den -1' e uzanan değerdedir. Eğer ücret artışı verimlilik sağlıyorsa araçsallığın değeri +1 olacaktır. İkinci derecedeki sonuçlar, birinci derecedeki sonuçlar olmadan mümkün görünmüyorsa, araçsallık -1 değerinde olacaktır (Can ve Diğerleri, 2001: 315).

Psikolojik danışmada kendini anlayabilecek birisini bulma beklentisi empatiyi bir motivasyon aracı haline getirmektedir. Bu yaklaşıma dayanarak empatik eğilimin araçsallığını vurgulayabiliriz.

2.Geliştirilmiş Beklenti Kuramı

Vroom'un beklenti kuramının bir uzantısı olan Porter ve Lawler modeli, çok sayıda değişken üzerine kurulmuştur (Eroğlu, 2000: 274). Bu modeli geliştirenler, Vroom'un kuramının bazı eksiklerini giderici yönde çalışmalar yapmış ve katkıda bulunmuşlardır. Bunlardan birincisi, kişinin kendi başarısını değerlendirmesine bağlı olarak ortaya çıkan ve nihai doyumunu etkileyen ödüllendirme adaletine ilişkindir. (Dinçer ve Fidan, 1996: 314). Başka bir ifadeyle, bireyler gösterdikleri çaba sonucunda kendilerine verilen ödülleri diğer bireylerle karşılaştırmakta ve başarısına uygun olmayan bir değerlendirmeye maruz kaldıklarını hissettikleri zaman, doyumluluklarını önemli ölçüde olumsuz yönde etkilenmektedir. Bu yüzden motivasyon uygulamalarında ödüllerin adaletli dağılımına özen gösterilmesi gerekmektedir (Pekel, 2001: 17-18).

Önemli katkı ise; Her organizasyon üyesi, performans gösterebilmek için uygun bir rol anlayışına sahip olmak zorundadır (Koçel, 2003: 652). Buna göre görev tanımlarının yapılmadığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmediği bir örgütte, iş görenlerin umulan davranış güçlerinin azaldığını ve motivasyonu etkileyici rol çatışmalarının yaşandığını belirtmektedir. Bundan dolayı motivasyona olumlu katkı yapabilecek bir örgüt iklimi için iyi tasarlanmış bir örgüt yapısı ve planı gerekmektedir (Pekel, 2001: 18). Bu modeli bir motivasyon aracı olarak kullanmak isteyen bir yönetici, Vroom modeli ile ilgili olarak söylediklerimize ek olarak aşağıdaki hususlara dikkat etmek zorundadır (Koçel, 2003: 652-653).

Personel kendilerinden beklenen performansa göre eğitim ve yetiştirilmeye tabi tutulmalıdır. Personelin fiilen aldığı ödül tutarından çok, aynı düzeyde performans gösteren meslektaşlarının aldığı ödül düzeyine dikkat ettiği hatırlanmalıdır. Rol çatışmaları mümkün olduğu ölçüde azaltılmalıdır. Kişilerin içsel ve dışsal ödül türlerine farklı önem verdikleri bilinmelidir.

Nihayet sürekli bir kontrol ile personelin performans, ödül ve aralarındaki ilişkiler konusundaki anlayış izlenmeli ve elde edilen bulgulara göre bu modelin işleyişinde

gerekli değişiklikler yapılmalıdır. Porter ve Lawler, motivasyonun tatmin ve performansa eşit olmadığını savunmuşlardır. Onların modeline göre motivasyon, tatmin ve performans üç ayrı parametredir ve performansa yol açan tatmin değil, tersine tatmine yol açan performanstır (Pekel, 2001: 18).

Başka bir ifadeyle; Porter – Lawler’in motivasyon teorisi çok değişkenli olsa da gerçekte bir performans – tatmin modelidir. Böyle olmakla teori, iki değişken arasındaki ilişkiyi, önceki geleneksel görüş ve inançlardan farklı olarak ortaya koymaktadır. Önceden yüksek düzeydeki tatminin, yüksek düzeyde performans yarattığına inanılırken, Porter ve Lawler modeli, bir yandan çeşitli değişkenleri de bünyesinde ihtiva ederek, performansın tatmine yol açtığını vurgulamaktadır (Eroğlu, 2000: 278).

Bu teoriye yöneltilen en önemli eleştiri, bu teorilerin çok kompleks oldukları dolayısıyla test edilmelerinin güçlükler arz ettiği hususudur. Diğer bir eleştiride bu teorilerin iddia ettiği gibi, kişilerin belirli bir davranış göstermeden önce ayrıntılı mantıki aritmetik hesaplamalara giriştikleri konusundaki şüphedir (Koçel, 2003: 653).

Sonuç

Psikolojik danışmada danışanın empatiyi bir teşvik ve destek aracı gibi algılaması sağlanabilirse empati aynı zamanda motivasyon aracı haline de getirilmiş olur. Danışanların ilk oturumdan itibaren kendisini doğru anlayan bir psikolojik danışman desteği aldıklarına inanmalarını sağlamakla empatiyi bir motivasyon faktörü olarak kullanılabilir. Anlaşıldığını hisseden danışan psikolojik danışmanın kendisine yardım edebileceğine dair inanç geliştirir. Bu direnci azaltır ve danışanın psikolojik danışma sürecine katılımını ve gönüllülüğünü artırır.

Kaynakça

- Akat, İ. , Budak, G. (1994). İşletme Yönetimi, İstanbul.
- Aktan, C. (2006). , Motivasyon Teorileri. [http://www.kisisel basari.com](http://www.kisiselbasari.com). Erişim Tarihi 20.01.2012
- Baldık, Ö. (2004).Ansiklopedik Eğitim ve Psikoloji Rehberi. İstanbul:Timaş Yayınları, Batson, C. D., Fultz,J., Schoenrade,P.A.(1987).Distress And Empathy.Journal Of Personality.
- Bingöl, D. (1997).Personel Yönetimi. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Blatner, A.(2002). Psikodramanın Temelleri. Çeviren: G.Şen. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Can, H.(1999). Organizasyon ve Yönetim. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Can, H., Akgün, A., Kavuncubaşı S.(2001). Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Carkyhuff, R.R. ve Griffin, A.H. (1970).The Selection And Training Of Human Relations Specialists. Journal Of Counseling Psychology.
- Carkyhuff, R.R. (1969).Helping And Human Relations, Vol:1 Selection And Training New York .
- Carkyhuff, R.R.,Truax,C.B,Lay (1965).Mental Health Counseling, Journal Of Consulting Psychology Çağdaş, A.(2002). Anne-Baba-Çocuk iletişimi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım. Çetinkaya, B. (2004). Ruhsal Açından Sağlıklı Aile Sağlıklı Çocuk. Ankara: Empati Yayıncılık.
- Diñer, Ö. , Fidan Y. (1999). İşletme Yönetimi. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Dökmen,Ü.(1997). İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Düren , A. Z.(2000). 2000’li Yıllarda Yönetim. İstanbul:Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Efil, İ. (2006). Yönetim ve Organizasyon. İstanbul:Alfa Aktüel.
- Eren, E. (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi,. İstanbul:Beta Kitabevi.
- Eroğlu, F.(2000). Davranış Bilimleri. İstanbul:Beta Yayınevi .
- Eisenberg, S., Delaney J. D. (1993).Psikolojik Danışma Süreci, Çeviren: N. Ören, M, Takkaç. İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.
- Hogan, R.(1969).Development Of An Empathy Scale Journal Of Counseling And Cilinical Psychology.

Izard, C.E. (1971).The Face Of Emotion Appleton Century Crofts, New York .

Karahan, T.F.Sardoğan, E.M.(2004). Psikolojik Danışma ve Psikoterapide Kuramlar. Samsun: Deniz Kültür Yayınları .

Koçel, T. (2003). İşletme Yöneticiliği. İstanbul: Beta Yayınevi.

Mann, D. P.(1975).An Investigation Of The Effects, Of A Training Program For Female, Nurses In The Recognition Of emotion In The Facial Region. Kansas State University.

Moreno, J. L.(1977). Psychodrama.Beacon House, NewYork .

Moreno, J. L. (1963). Sosyometrinin Temelleri Çeviren:N.S. Kösemihal.. İstanbul Matbaası.

Pekel, H. N. (2001).İşletmelerde Motivasyon Verimlilik İlişkisi. Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanlara Arasında Bir Örnek Olay Araştırması. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Rogers, G.R.(1975). Empathic An Unappreciated Way Of Being.The Counseling Psychologists. Taştan,S.(2005). Motivasyon ve Motivasyonun İş Yaşamına Etkileri, <http://www.kisiselbasari.com>, erişim tarihi 23.01.2012 Truax,C.B., Mitchell, K. M.(1971). Research On Certain Therapist Interpersonal Skills In Relation To Process And Outcome,John Wiley And Sons Inc.New York. Yıldırım, İ. (1992).“Psikolojik Danışma ve Rehberlik Program öğrencileri ile Psikoloji Programı Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeyleri” Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:7. Ankara: Şafak Matbaacılık

Voltan-Acar,N.(1994). Terapötik İletişim. Ankara: Ertem Matbaacılık.

