

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET BİLİM DALI

SOSYAL ÇALIŞMACILARIN EMPATİ EĞİLİMİNİN
BİLİŞSEL KONTROL VE ESNEKLİĞE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Muhammet Talha KARAKELEŞ

İstanbul
Ağustos-2023

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET BİLİM DALI

SOSYAL ÇALIŞMACILARIN EMPATİ EĞİLİMİNİN BİLİŞSEL
KONTROL VE ESNEKLİĞE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Muhammet Talha KARAKELEŞ

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Emel YURTSEVER

İstanbul
Ağustos-2023

TEZ ONAYI

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Sosyal Hizmet Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman Doç. Dr. Emel YURTSEVER

(Islak İmza)

Üye

.....

(Islak İmza)

Üye

.....

(Islak İmza)

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Erhan İÇENER
Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım “**Sosyal Çalışmacıların Empati Eğiliminin Bilişsel Kontrol ve Esnekliğe Etkisi**” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

Muhammet Talha KARAKELEŞ

ÖN SÖZ

Sosyal Hizmet yüksek lisans eğitimim sürecinde bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşarak araştırmamın her aşamasında bana yardımcı olan değerli danışman hocam Doç. Dr. Emel YURTSEVER'e teşekkürlerimi sunarım.

Tüm hayatım boyunca maddi ve manevi desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen, ellerinden gelenin en iyisini yapan sevgili annem Sebile KARAKELEŞ ve kıymetli babam İrfan KARAKELEŞ'e çok teşekkür ediyorum.

Sadece bu tez çalışması sürecinde değil hayatımın her anında bana destek olan, karşılaştığım zorluklar karşısında umutsuzluğa düştüğümde sevgisiyle varlığını derinden hissettiren canım eşim Melike ÜZÜM KARAKELEŞ'e tüm kalbimle sonsuz teşekkür ederim.

Muhammet Talha KARAKELEŞ
İstanbul-2023

ÖZET

SOSYAL ÇALIŞMACILARIN EMPATİ EĞİLİMİNİN BİLİŞSEL KONTROL VE ESNEKLİĞE ETKİSİ

Muhammet Talha KARAKELEŞ

Yüksek Lisans, Sosyal Hizmet

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Emel YURTSEVER

Ağustos, 2023 - 106 Sayfa

Bu çalışmada, sosyal çalışmacıların bilişsel kontrol ve bilişsel esnekliğe sahip olmaları üzerinde empati eğiliminin etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda çalışmada empati eğilimi bağımsız değişken, bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik ise bağımlı değişken olarak ele alınmış ve değişkenler arasındaki ilişkilerin analizler yoluyla istatistiksel olarak ortaya konulması amaçlanmıştır. Araştırmada ayrıca bir alt amaç olarak sosyal çalışmacıların sahip olduğu çeşitli demografik ve mesleki özelliklerin bu değişkenler bağlamında belirleyici olup olmadığı araştırılmıştır.

Araştırmada nicel araştırma yöntemine dahil olan ilişkisel tarama yöntemine dayalı olarak, değişkenler arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak tespit edilmesi noktasında Sosyal Çalışmacılar İçin Empati Ölçeği Bilişsel Kontrol ve Esneklik Ölçeği'ni içeren anket uygulamasına yer verilmiştir. Uygun örnekleme yöntemine dayalı olarak 410 sosyal çalışmacıdan veri elde edilmiştir. Veriler ışığında yapılan analizlerde erişilen bulgular, sosyal çalışmacıların empati, bilişsel esneklik ve bilişsel kontrol ortalamalarının yüksek olduğunu göstermiştir. Korelasyon ve regresyon analizleri değişkenler arası ilişkileri sınamaya yönelik olarak formülize edilmiş olan tüm hipotezlerin desteklendiğini göstermiştir. Elde edilen sonuçlar, empati düzeyinin bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik gibi mesleki beceriler üzerinde etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Empati düzeyinin bilişsel esneklik üzerinde daha önemli bir etkisinin olduğu görülmüştür.

Empati kadınlar, lisansüstü eğitim düzeyi, kısa süreli mesleki deneyim, mesleği kendi isteğiyle seçenler ve meslekten memnun olanlarda anlamlı şekilde yüksek olmuştur. Bilişsel kontrolde erkek, evli, ileri yaş düzeyindeki katılımcıların, ayrıca uzun mesleki deneyime sahip, mesleği kendi isteğiyle seçen ve memnun olan

katılımcıların ortalamaları anlamlı şekilde yüksek olmuştur. Bilişsel esneklikte ise lisansüstü eğitim düzeyine sahip olan katılımcılarda, mesleği kendi isteğiyle seçtiğini ve memnun olduğunu belirten katılımcılarda anlamlı ve yüksek ortalamalar bulunduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Bilişsel Esneklik, Bilişsel Kontrol, Empati, Sosyal Hizmet



ABSTRACT
**THE EFFECT OF EMPATHY TENDENCY ON COGNITIVE
CONTROL AND FLEXIBILITY OF SOCIAL WORKERS**

Muhammet Talha KARAKELEŞ

Master, Social Work

Thesis Advisor: Assoc. Prof. Emel YURTSEVER

August, 2023 - 106 Pages

The aim of this study was to investigate the influence of empathy on social workers' cognitive control and cognitive flexibility. In this context, empathy was treated as the independent variable, while cognitive control and cognitive flexibility were considered as dependent variables. The objective was to statistically examine the relationships between these variables through data analysis. Additionally, the study explored whether various demographic and professional characteristics of social workers were determinants within the context of these variables.

The study employed a quantitative research method, specifically a correlational survey approach. The survey included the Empathy Scale for Social Workers, the Cognitive Control Scale, and the Flexibility Scale to assess the variables. Data were collected from 410 social workers using convenience sampling. The findings of the data analysis indicated that social workers had high average scores in empathy, cognitive flexibility, and cognitive control. Correlation and regression analyses supported all the formulated hypotheses regarding the relationships between the variables. The results revealed that empathy level had an impact on professional skills such as cognitive control and cognitive flexibility. Furthermore, it was observed that empathy had a more significant influence on cognitive flexibility.

Empathy was found to be significantly higher in women, individuals with postgraduate education, those with short-term professional experience, those who chose their profession voluntarily, and those who were satisfied with their profession. In terms of cognitive control, male participants, married individuals, participants at an advanced age level, as well as those with extensive professional experience, who chose their profession voluntarily and expressed satisfaction, had significantly higher

average scores. For cognitive flexibility, participants with postgraduate education and those who chose their profession voluntarily and expressed satisfaction demonstrated significant and higher average scores.

Keywords: Cognitive Flexibility, Cognitive Control, Empathy, Social Work



İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI	i
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ	ii
ÖN SÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
TABLOLAR LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
KISALTMALAR LİSTESİ	xiii

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ	1
1.1. Araştırma Problemi.....	3
1.2. Araştırmanın Amacı.....	4
1.3. Araştırmanın Önemi	4
1.4. Varsayımlar.....	6
1.5. Sınırlılıklar	6
1.6. Tanımlar.....	6

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE	7
2.1. Empati Kavramı ve Empatik Eğilim.....	7
2.1.1. Empati Kavramının Tanımlanması.....	7
2.1.2. Empatinin Bileşenleri	12
2.1.2.1. Bilişsel Empati	14
2.1.2.2. Duygusal Empati	15
2.1.3. Empati Eğilimi (Empatik Eğilim)	16
2.1.4. Sosyal Hizmet Bağlamında Empati ve Empati Eğilimi	18

2.2. Bilişsel Kontrol ve Esneklik	23
2.2.1. Bilişsel Kontrol Kavramı	23
2.2.2. Bilişsel Esneklik Kavramı	28
2.2.3. Bilişsel Esnekliğe İlişkin Kuramlar	33
2.2.3.1. Akılcı Duygusal Davranış Kuramı	33
2.2.3.2. Bilişsel Davranışçı Kuram	35
2.2.3.3. Sosyal Bilişsel Kuram	36
2.2.4. Sosyal Hizmet Bağlamında Bilişsel Kontrol ve Esneklik	37

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....	41
3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	41
3.2. Evren ve Örneklem	42
3.3. Veri Toplama Araçları (Ölçekler).....	44
3.3.1. Sosyal Çalışmacılar İçin Empati Ölçeği	44
3.3.2. Bilişsel Kontrol ve Esneklik Ölçeği	45
3.4. Verilerin Toplanması	47
3.5. Verilerin Çözümlemesi	47

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI	50
4.1. Demografik Bilgiler	50
4.2. Araştırma Ölçeklerinin Betimsel İstatistikleri	51
4.3. Demografik ve Mesleki Özelliklerin Fark Analizleri	52
4.4. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik İlişkisel Analiz	58

BEŞİNCİ BÖLÜM

DEĞERLENDİRME VE TARTIŞMA	63
5.1. Genel Değerlendirme ve Tartışma	63
5.2. Sonuç	68
5.3. Öneriler	70

KAYNAKÇA.....	73
----------------------	-----------

EKLER	102
ÖZ GEÇMİŞ	106



TABLULAR LİSTESİ

Tablo 3.1: Araştırma Ölçeklerinin Güvenilirlik ve Normal Dağılım Değerleri	46
Tablo 4.1: Yanıtlayıcıların Demografik Özelliklerinin Frekans ve Yüzde Dağılımı	50
Tablo 4.2: Yanıtlayıcıların Mesleki Özelliklerinin Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	51
Tablo 4.3: Araştırma Ölçeklerinin Betimsel İstatistikleri.....	52
Tablo 4.4: Yanıtlayıcıların Cinsiyetine Göre T-Testi Sonuçları	53
Tablo 4.5: Yanıtlayıcıların Medeni Durumuna Göre T-Testi Sonuçları	53
Tablo 4.6: Yanıtlayıcıların Yaşına Göre Anova Analizi Sonuçları.....	54
Tablo 4.7: Yanıtlayıcıların Eğitim Durumuna Göre T-Testi Sonuçları.....	55
Tablo 4.8: Yanıtlayıcıların Mesleki Deneyimine Göre Anova Analizi Sonuçları...	56
Tablo 4.9: Yanıtlayıcıların Meslek Seçim Kriterine Göre T-Testi Sonuçları	57
Tablo 4.10: Yanıtlayıcıların Mesleki Memnuniyetine Göre Anova Analizi Sonuçları	58
Tablo 4.11: Korelasyon Analizi Sonuçları	59
Tablo 4.12: Regresyon Analizi Sonuçları.....	60
Tablo 4.13: Araştırma Hipotezlerinin Testi Sonucunda Kabul Edilme Durumu	62

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3.1: Araştırma Modeli	41
-----------------------------------	----



KISALTMALAR LİSTESİ

Akt	: Aktaran
ANOVA	: Analysis of Variance
Çev	: Çeviren
Ed	: Editör
f	: Frekans
F	: F İstatistiği
Ort	: Ortalama
sf	: Sayfa
S.S.	: Standart Sapma
SPSS	: (Statistic Packets For Social Sciences) Sosyal Araştırmalar İçin İstatistiksel Program Paketi
vd	: Ve Diğerleri

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Sosyal hizmet, temelleri insan haklarına dayalı olan ve buna bağlı olarak insan değeri üzerine odaklanmış olan bir disiplin ve bir meslektir. Sosyal hizmetin temel hedefi sosyal refaha erişmek, toplumsal eşitsizlikleri ortadan kaldırmak ve sosyal adaleti sağlamaya çalışmak noktasında toplumsal işlevsellikleri düşük olan bireyler ve gruplara, profesyonel destekler ve yardımlar sağlamaktır. Sosyal hizmet mesleğini icra eden sosyal çalışmacılar bu hedefleri bilgiler, beceriler ve değerler temeli üzerinde gerçekleştirmektedir. Bilgi-beceri temelleri ile iç içe geçmiş olan değer, bilimsel bilginin oluşturulması noktasında olduğu kadar mesleki uygulamalar kapsamında da önem arz etmektedir. Temeli bu bilgi, beceri ve değerler paradigması üzerine kurmuş olan sosyal hizmet uygulamaları sırasında sosyal çalışmacılar, karar verme ve bu kararlara uygun olan mesleki müdahalelerde bu sarmalı her daim dikkate almalıdır (Aldoğan, 2018: 1).

Sosyal çalışmacılar yoksulluk, ayrımcılık, baskılar ve sosyal adaletsizlikleri sonlandırmaya çalışarak, kültürel ve etik ayrımcılık hususunda duyarlı bir biçimde insani değerler çatısı altında müracaatçılar adına sosyal değişimi ve sosyal adaleti arttırmaya çalışmaktadır. Müracaatçılar kişiler, aileler, gruplar, organizasyonlar ve toplumu içermektedir (Reamer, 2006: 6-7). Diğer yandan, “sosyal hizmet uygulaması müracaatçı, toplum ve mesleğe ilişkin pek çok sorumluluğa sahiptir ve ele aldığı konular tüm toplumu ilgilendiren, çözümünü oldukça zor konularda yardımcı olmayı içermektedir” (Gökçearslan Çifçi ve Gönen, 2011: 151).

Dünyanın birçok yerinde olduğu gibi Türkiye’de de sosyal hizmetlerden yararlanmak için başvuran müracaatçılar maddi ve manevi sorun ve ihtiyaçlarını dile getirmektedirler (Tuncay, 2007; Tuncay, 2009; Yaman ve Akyurt, 2013). Müracaatçılar, içerisinde buldukları zorlu koşullar, dezavantajlar, olumsuzluklar gibi durumlar sebebiyle umutsuzluk, tükenmişlik gibi güçlüklerle karşı karşıya olabilmektedir. Bu durum, müracaatçı ile iletişim ve etkileşimlerde onların durumunu anlama ve anlamlandırma yeteneği gerektirmektedir. Öte yandan, Türkiye’de birçok etnik köken, sosyal farklılıklar, kültürel farklılıklar, manevi farklılıkları barındıran bir ülkedir ve sosyal çalışmacıların tüm bu farklılıklara duyarlılık göstermesi önemli bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır (Apak ve Abay, 2019: 59).

Diğer yandan müracaatçılara yardımcı olmak, benzersiz bilgi ve yetenekler gerektiren bir iştir, ancak etkili müdahale çabalarına aynı zamanda bir bireyin başkalarının koşullarını, düşüncelerini, endişelerini bakış açılarını ve duygularını anlaması ve takdir etmesi, diğer bir ifade ile empati becerisi de eşlik etmelidir. Bu süreç sosyal çalışmacılar için tanıdık bir süreçtir ve büyük ölçüde mesleğin uygulamaya yaklaşımını tanımlamaktadır; sosyal hizmet uygulamasının temel öğeleri, büyük oranda uygulayıcının, yani sosyal çalışmacıların empatik becerilerine bağlıdır (Turner, 2009). Sosyal hizmet teorisini ve uygulamasını bilgilendiren birçok insan davranışı ve gelişimi modeli, müracaatçılar ile verimli bir terapötik ilişkinin oluşturulmasında empatinin açık önemini vurgulamaktadır. Psikodinamik, bilişsel-davranışçı ve hümanist bakış açılarının tümü, bir dereceye kadar, başarılı bir yardım ilişkisini tanımlamak için empati becerilerin kullanımına odaklanmaktadır. Bu bakımdan, empatinin sosyal hizmet uygulamasındaki rolü belirgin ve uzun süredir devam etmektedir (King, 2011: 680). Diğer yandan, empatinin aşırı düzeyde olması da, sosyal çalışmacının müracaatçı ile özdeşleşme gibi bir duruma yol açması ve onu mesleki kararlarda yanlı karar vermeye sevk etmesi gibi bir durum da, mesleki bakımdan risk teşkil eden bir hususu oluşturabilecektir. Bu da vaka analizleri ve müdahalelerde sosyal çalışmacının etik ikileme sürükleyebilecektir.

Tüm bunların yanında, sosyal hizmet müdahalelerinde bazen müracaatçılar ile yaşanan etkileşimler ve hatta kriz gibi durumlar, sosyal çalışmacıların kontrolünü kaybetmesine neden olma riski taşımaktadır. Bu sebeple sosyal çalışmacıların durumları-olayları hızlı bir biçimde değerlendirebilmesi, etik, çözüm odağında ve yapıcı bir bakış açısıyla yaklaşması ve mesleki bilgi-becerilerini usta bir şekilde kullanabilmesi gerekmektedir (Yanardağ, 2020: 1202). Sosyal hizmet mesleğinde sıklıkla karşı karşıya kalınabilen çözümlenmesi gerekli olan durumlarda, sosyal çalışmacıların bilişsel kontrol ve esneklik yetenekleri önemli olacağını ileri sürmek yanlış olmayacaktır.

Bu çalışmada tüm bu bilgilerden hareketle, sosyal çalışmacılar çerçevesinde bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik konusuna odaklanılarak, sosyal hizmet alanında önemli kavram olan empati bağlamında ilişkilerin tespitine yönelik olarak analizler gerçekleştirmek suretiyle, elde edilecek bulgular ile sosyal hizmet uygulamasına ve sosyal hizmet literatürüne katkı sağlamak hedeflenmiştir. Bu kapsamda, bir nicel araştırma kapsamında iki ölçekli bir anket uygulamasına yer verilmiş olup; sosyal

çalışmacılardan uygun örnekleme yöntemine dayalı olarak veri toplanmıştır. Elde edilen olan veriler SPSS istatistik paket programında kodlanmış ve analiz edilmiştir. Ortaya çıkan bulgular ışığında birtakım değerlendirmeler ve öneriler sunulmuştur.

Çalışma beş temel bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde giriş kısmına ek olarak çalışmanın amacı, önemi, problemleri, varsayımlar ve sınırlıkları ile ilgili detayları paylaşılmıştır. İkinci bölümde kavramsal çerçeveye yer verilmiş empati ve bilişsel kontrol ve esneklik kavramları açıklanmıştır. Üçüncü bölümde araştırmanın materyal yöntemine ilişkin bilgiler verilmiş; araştırma modeli ve hipotezleri, veri toplama yöntemi, anakütle ve örneklem, analiz yöntemi gibi detaylar paylaşılmıştır. Dördüncü bölümde, yapılan nicel araştırma kapsamında elde edilmiş olan verilerin istatistiksel olarak analiz edilmesi neticesinde ortaya çıkan araştırma bulguları paylaşılmıştır. Beşinci ve son bölümdeyse araştırmada elde edilen bulgulardan yola çıkılarak yapılan tartışmaya, erişilen sonuçlara ve birtakım değerlendirme ve önerilere yer verilmiştir.

1.1. Araştırma Problemi

Bilişsel kontrol, temel anlamıyla durumla (ya da amaçla) ilgisi bulunmayan bilgiye engel olurken, ilgili olan bilgilereyse dikkatin yönlendirilmesi olarak tanımlanabilmektedir (Gabrys, vd., 2018). Diğer bir ifadeyle bilişsel kontrol, belli bir amaç doğrultusunda uygun düşen bilgilere odaklanırken, konu ile alakalı olmayan bilgilere engel olabilme yeteneğini ifade etmektedir (Morton, vd., 2011). Bilişsel esneklik ise “durumla alakalı olarak bireylerin farklı görüşleri esnek yollar çerçevesinde düşünme ve ele alma derecesi” şeklinde tanımlanmaktadır (De Dreu, vd., 2008). “Bireyin herhangi bir durumda seçenekler ve alternatiflerin mevcut olduğuna ilişkin farkındalığını, problemin çözümü konusunda esnek olma ve duruma uyum sağlama istekliliğini ve esnek olma konusunda öz-yetkinliğini” kapsayan bir kavramdır (Martin ve Rubin, 1995). Durumsal gerekliliklerin karmaşıklığı ve zorluğu içinde farklı düşünme stratejileriyle bilginin çeşitli yollarla tekrardan yapılandırılması şeklinde ifade edilmektedir (Jacobson ve Spiro, 1995). Bilişsel esnekliğe sahip olan bireyler, durumlarla ilgili tanımlamalar, durumlara-olaylara ilişkin kolektif bir anlayışa sahip olma ve gelişebilecek her türden duruma-olaya hazırlıklı olmak noktasında stratejiler geliştirmek noktasında çevreyi araştırma ve gözlemleme becerisine sahiptir (Gurvis ve Calarco, 2007). Bu bakımdan bilişsel kontrol ve bilişsel

esneklik, kişinin devamlı olarak değişebilen ortamlara uyum sağlayabilme becerisinde ve hedefe ilişkin davranışlarında rol sahibi olan önemli bir özelliktir (Gabrys, vd., 2018; Demirtaş, 2019: 349-350) ve için doğası gereği sosyal hizmet alanında görev yapan kişilerde bulunması gerekli olan özellikler seti olarak ele alınabilecektir.

Bu çalışmada temel araştırma problemi, sosyal çalışmacıların empati ile bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik düzeylerinin ne olduğu ve bunlar arasında ilişki bulunup bulunmadığıdır. Bu doğrultuda araştırmanın temel problemini şu şekilde ifade etmek mümkündür: Sosyal çalışmacıların empati eğilimi, bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik düzeyleri nedir ve bu değişkenler arasında anlamlı ilişkiler var mıdır? Ele alınan bu araştırma problemi çerçevesinde oluşturulan hipotezler ve değişkenler arasındaki ilişkileri ve hipotezleri gösteren araştırma modeli tezin yöntem kısmında sunulmuştur.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, sosyal çalışmacıların, meslekleri gereği vermeleri gereken mesleki kararlarda bilişsel kontrol ve bilişsel esnekliğe sahip olmaları üzerinde empati eğiliminin etkisinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Diğer bir ifade ile sosyal çalışmacıların müracaatçılar ile temaslarında gösterdikleri empati eğilimlerinin bilişsel kontrol (durumları tartma, zor durumlarda karar verme gibi) ve bilişsel esneklik (başa çıkma esnekliği gibi) davranışlarını nasıl etkilediğinin tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda çalışmada empati eğilimi bağımsız değişken, bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik ise bağımlı değişken olarak ele alınmakta ve değişkenler arasındaki ilişkilerin analizler yoluyla istatistiksel olarak ortaya konulması amaçlanmaktadır. Araştırmada ayrıca bir alt amaç olarak sosyal çalışmacıların sahip olduğu çeşitli demografik ve mesleki özelliklerin bu değişkenler bağlamında belirleyici olup olmadığının araştırılması amaçlanmaktadır. Araştırmada elde edilen bulgular ve buradan hareketle geliştirilen öneriler ile literatüre ve sosyal hizmet mesleğine dönük faydalar sağlanması araştırmanın temel esasını oluşurmaktadır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Sosyal hizmet mesleği bakımından duyarlılık, empati gibi konular literatürde sıklıkla ele alınmış ve önem atfedilmış konulardır. Ancak, müracaatçılarla olan ilişkilerde,

vaka çözümlerinde ve müdahalelerde sosyal çalışmacıların durumlarla ilgili bilgiyi rasyonel bir biçimde süzebilmesi, durumun karmaşıklığı ve zorluğu karşısında, problemlerin çözümü noktasında sahip olması gereken bilişsel kontrolün ve esnekliğin incelenmemiş bir konu bütünü olduğu göze çarpmaktadır.

Sosyal hizmet bağlamında empati konusu ele almış olan ve sosyal hizmetin çeşitli yönleriyle birlikte açıklama gayretinde olan çalışmalar (Gerdes ve Segal, 2009; King, 2011; Serpen ve Hasgöl, 2015; Acar ve Apak, 2017; Eriksson ve Englander, 2017; Clark ve Butler, 2020; Kalkan, 2021; Mendez Fernandez, vd., 2022) bulunmaktadır. Ancak, empatinin bilişsel kontrol ve esneklikle birlikte ele alınmadığı yönünde bir sınırlılıktan söz edebilmek mümkündür. Bilişsel kontrol ve esneklik psikoloji ve nörobilim disiplinleri çerçevesinde yoğun olarak incelenmiş ve depresif semptomlar (Gabrys, vd., 2018; Sadeghi, vd., 2022), psikolojik dayanıklılık ve affedicilik (Demirtaş, 2021), duygu düzenleme (Pruessner, vd., 2020), mental iyi oluş (Bedir, 2023), yetişkin bağlanma örüntüleri (Dağ ve Gülüm, 2013), sosyal problem çözme (Buğra, vd., 2018), yansıtıcı düşünme becerileri (Temel, 2021), sınav gibi stresli durumlardaki psikoloji (Payaz, 2022), yaratıcılık (Zabelina ve Robinson, 2010) gibi psikolojik faktörlerle birlikte ele alınmıştır. Bunun yanı sıra, kariyer uyumluluğu (Demirtaş ve Kara, 2022), karmaşık bir bilişsel görevlerdeki zihinsel durumlar (Kelly vd., 2006) gibi bu araştırmanın yapısına benzer nitelikte de çalışmalar yürütülmüş olmakla beraber, bu değişkenlerin sosyal hizmet literatüründe alanında ele alınmamış olduğu görülmektedir. Bu bakımdan alanda bu konuda sınırlılık bulunduğu göze çarpmakta, bu konuda yapılacak olan araştırmaların ve elde edilecek olan bulguların katkı sunacağı düşünülmektedir. Diğer taraftan, bilişsel esneklik ile empatinin birlikte ele alındığı (Grattan ve Eslinger, 1989; Grattan, vd., 1994; Katovsich, 2007; Liu ve Wei, 2020; Karaçay, vd., 2021; Cai ve Qi, 2022) çalışmalardan söz edilebilmekle birlikte, gerek ulusal gerekse uluslararası literatürde bilişsel kontrol ve esneklik ile empatiyi ilişkilendiren çalışmaya rastlanmamaktadır. Bu bakımdan bu çalışmada sosyal hizmet bağlamında konunun irdelenmesinin ve ayrıca yapılacak olan nicel araştırmada elde edilecek olan ampirik bulguların sosyal hizmet literatürüne farklı bir bakış açısı kazandırması beklenmektedir. Diğer yandan, araştırmada geliştirilen değişkenler arası yapısal ilişki model, literatürde örneği bulunmayan bir özgünlük arz etmektedir. Bu bakımdan elde edilecek sonuçlar, önemli bir katkı sağlama potansiyeli taşımaktadır. Bu doğrultuda erişilecek olan bulgular ve bu bulgular

doğrultusunda yapılacak olan değerlendirmeler ile literatüre ve sosyal hizmet saha uygulamasına dönük faydalar sağlanması çalışmanın esasını teşkil etmektedir.

1.4. Varsayımlar

Araştırmaya gönüllü olarak katılan ve araştırmanın verilerini oluşturan katılımcıların, ölçek ifadelerine etki altında kalmadan, dürüst ve samimi bir biçimde yanıtladıkları varsayılmaktadır.

1.5. Sınırlılıklar

Bu araştırmanın, her araştırmada olduğu gibi birtakım sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle araştırmada elde edilen bulgular ve sonuçlar, bir nicel araştırmada elde edilen yanıtlarla sınırlıdır. Bulgular, sonuçlar ve değerlendirmeler bu araştırmanın örneklemini ile sınırlıdır ve genellenebilirlik açısından örneklem sınırlandırmasına tabidir. Bulgular, katılımcıların ölçekler çerçevesinde verdikleri yanıtlarla sınırlıdır. Son olarak araştırmadaki tüm bulgular, sonuç ve değerlendirmeler sosyal çalışmacılar bağlamındadır ve bu sınırlılıkta değerlendirilmelidir.

1.6. Tanımlar

Empati: Bir başkasının zihin durumunu, düşüncelerini, sorunlarını, içinde bulunduğu durumu veya duygularını paylaşma ve anlama kapasitesidir (Ioannidou ve Konstantikaki, 2008: 118).

Empati Eğilimi: Bir bireyin empatik davranış sergileme potansiyelidir (Hollin, 1994: 1240).

Bilişsel Kontrol: Bir bireyin, herhangi bir durumda zihinsel olarak belirli bir durumla (hedefle) ilgili olmayan bilgileri engellerken, hedefle ilgili olan bilgilere odaklanma yeteneğidir (Morton, vd., 2011: 212).

Bilişsel Esneklik: Bir bireyin durumları farklı şekillerde algılamak, işlemek ve tepki vermek için düşünce ve eylem yollarını değiştirebilme yeteneğidir (Eslinger ve Grattan, 1993: 17).

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu kısımda çalışmanın kavramsal çerçevesine yer verilmiştir. Bu çerçevede ilk önce empati kavramı, empatinin bileşenleri, empatik eğilim kavramı ve sosyal hizmet bağlamında empatik eğilim ele alınmıştır. Daha sonra bilişsel kontrol kavramı, bilişsel esneklik kavramı, bilişsel esnekliğe ilişkin kuramlar ve sosyal hizmet bağlamında bilişsel kontrol ve esneklik kapsamında bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Empati Kavramı ve Empatik Eğilim

1873 yılında Alman sanat tarihçisi-filozof Robert Vischer'in ortaya atmış olduğu bir kavram olan empati estetik, psikoloji ve psikanalizde uzun bir geçmişe sahiptir (Pigman, 1995: 237). 1940'larda psikoterapi alanında kendine yer bulmuş olan empati, 1990'ların ortalarından beri gelişimsel ve sosyal psikolojide bilimsel ilgi konusu haline gelmiştir (Elliott, vd., 2011: 43).

Bugün empati kavramı, sosyal ve kişilik psikolojisi, sinirbilim, klinik psikoloji ve sağlık meslekleri dahil olmak üzere insanlarla etkileşimin yoğun olduğu bir zeminde faaliyet gösteren diğer birçok alanda merkezi öneme sahip bir olgu olarak kabul edilmektedir. Empati kavramı, birçok alanda araştırmacıların insancıl sosyal duyguların, tutumların ve davranışların kökenlerini, süreçlerini ve sonuçlarını takip edebileceği geniş bir şemsiye sağlamaktadır. Bununla birlikte, empati alanı genişledikçe, kavramsal tutarlılık ve netlik eksikliği göz ardı edilmeyecek bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Hall ve Schwartz, 2018: 225). Bu bakımdan bu başlık altında öncelikle empati kavramı detaylı olarak tanımlanmış, daha sonra empatik eğilime ilişkin açıklamalar sunularak bu kavram sosyal hizmet bakımından değerlendirilmiştir.

2.1.1. Empati Kavramının Tanımlanması

Empatinin felsefede on sekizinci yüzyıla kadar uzanan ve daha sonra psikoloji, psikanaliz ve terapide uzun bir geçmişi vardır. Bu bakımdan empati kavramı, ilk başlarda filozoflardan, ayrıca daha sonraları hem bilişsel hem de sosyal psikologlardan çok ilgi görmüş olan bir kavramdır. Bununla birlikte, bazı araştırmacılar empatiyi

öncelikle epistemolojik (bilgi felsefesi ile alakalı) bir kavram olarak, bazıları ise sosyal bir kavram olarak almakla birlikte, empati kavramı geniş çapta birbiri ile farklılaşan ve bazen ayrışan tanımlara sahiptir. Empati üzerine araştırmalar gelişmeye devam ederken, empati araştırmacıları arasında empatinin tam manası ile ne olduğu konusunda çok az fikir birliği olduğunu belirtmek olağan bir durumdur (Batson, 2009; Goldman, 2011; Matravers, 2014; Coll, vd., 2017; Smith, 2017: 709).

“Estetik sempati” anlamına gelen ve daha sonra Almanca’dan İngilizce’ye “empathy” olarak çevrilen “Einfühlung” terimi, ilk olarak 1873’te Alman filozof Robert Vischer (1847-1933) tarafından insan duygularının doğal dünyaya yansımalarını belirtmek için olarak kullanılmıştır. Pigman’a (1995) göre bu kelime, çeşitli sanat formlarında insanların duygularının doğal dünya ve cansız nesnelere yansımalarını tanımlamak adına kullanım alanı bulmuştur. 1879 yılında Almanya’da Leipzig Üniversitesi’nde deneysel psikolojinin ilk laboratuvarını kurmuş olan ve deneysel psikolojinin babası olarak kabışl edilen Wilhelm Wundt, 1903 tarihinde Einfühlung kelimesini “insan ilişkileri” kapsamında ilk kez kullanmıştır (Hunsdahl, 1967).

Daha sonra espriler ve bunların bilinçdışıyla ilişkisi üzerine çalışmasında Freud (1905/1976) empatiyi estetik sempati anlamında kullanmıştır. Daha sonra Freud (1920/1955: 110), empatiyi “başka bir zihinsel yaşama karşı herhangi bir tutum almamızı sağlayan bir mekanizma” olarak tanımlamıştır. Empati kavramı uygulamada, Jaspers’in psikiyatri ve psikolojiye varoluşçu yaklaşımında ve sanrıları teşhis etmek için bir ölçüt olarak vurguladığı Genel Psikopatoloji üzerine çalışmasında (Jaspers, 1913/1963) ortaya çıkmıştır (Akt. Tudor, 2011: 39).

Empati ile ilgili araştırma öncül çalışmalarının çoğu Amerika Birleşik Devletleri’nde yapılmıştır ve büyük ölçüde danışmanların ve psikoterapistlerin çalışmalarına ve özellikle Carl Rogers’ın (1951; 1959; 1961; 1975) çalışmalarına dayanmaktadır (Price ve Archbold, 1997: 106). Psikolojide hümanist yaklaşımın kurucularından biri olarak kabul edilen ve psikoterapi araştırmacıları içerisinde en önemlilerinden biri olarak görülen Amerikan psikolog Carl Rogers (1980: 85) empatiyi bir terapist ile danışan arasındaki ilişkiye atıfta bulunarak “Bir terapistin, danışanın bakış açısından, onun düşüncelerini, duygularını, sorunlarını ve mücadelelerini anlama konusundaki hassas yeteneği ve istekliliği” olarak tanımlamıştır. Bu yaklaşıma göre empati, tamamen danışanın gözünden görme, onun referans çerçevesini benimseme yeteneğidir. Bu tanımdan yola çıkarak empatinin, diğer bir kişinin özel algısal dünyasına girmeyi,

diğer kişide var olan ve değişen, hissedilen anlamlara an be an duyarlı olmayı içeren çeşitli deneyimler ve eylemlerden oluşan karmaşık bir yapı olarak kavramsallaştırıldığı anlaşılmaktadır (Greenberg, vd., 2001: 380).

Aslında, Rogers'ın empati anlayışı, duygulara basitçe cevap vermekten farklı ve daha karmaşıktır. Rogers'a göre empatik olmak, "bir başkasının içsel referans çerçevesini doğrulukla ve onunla ilgili duygusal bileşenler ve anlamlarla algılamaktır. Bir başkasının acısını veya zevkini onun hissettiği gibi hissetmek ve bunların nedenlerini onun algıladığı gibi algılamak" demektir. Ancak burada bir "sanki" durumu vardır ve kişi, sanki karşısındaki kişinin yerindeymiş gibidir, ama kendinin farkındadır (Rogers, 1980: 140). Başka bir deyişle empati, karşıdaki kişinin algıları, fikirleri, anlamları ve bunlarla bağlantılı duygusal bileşenleri içeren tüm içsel referans çerçevesinin empatik olarak anlaşılmasını ifade etmektedir (Brodley, 1996: 22).

Empatiyle ilgili ilk psikanalitik çalışmalardan birinde, Schroeder (1925: 159) "empatik içgörü, gözlemlenen kişinin sanki içinden görmek anlamına gelir" şeklinde ele alınmıştır. Diğer erken dönem çalışmaların birinde Mead (1934: 27) empati kavramını "başka bir kişinin rolünü üstlenme ve alternatif bakış açılarını benimseme kapasitesi" olarak ele almıştır. Aring (1958), empatiyi "başka bir kişinin duygularını, bu duygulara katılmadan takdir etme eylemi veya kapasitesi" şeklinde açıklamıştır. Hogan (1969: 308) empati kavramını "bir başkasının durumunu veya ruh halini, o kişinin duygularını fiilen deneyimlemeden entelektüel veya yaratıcı bir şekilde kavramak" olarak tanımlamıştır. Clark (1980: 187) daha geniş bir şekilde ele aldığı empati tanımında "insanın, başkalarının deneyimlerini, ihtiyaçlarını, özlemlerini, hayal kırıklıklarını, üzüntülerini, sevinçlerini, endişelerini, incinmesini veya açlığını sanki kendisiymiş gibi hissetme konusundaki eşsiz kapasitesi" şeklinde bir tanımlama getirmiştir. Hogan ve Clark'ın bu tanımlamaları, Rogers'ın (1959) empatiyi tanımlarken "sanki" durumu ve Aring'in (1958) daha önce açıklanan empatinin "katılmadan" özelliği ile uyumludur. Bu konuya vurgu yapan Wispe (1986: 318) empatiyi "kendinin farkında olan bir benliğin başka bir benliğin olumlu ve olumsuz deneyimlerini yargılamadan kavrama girişimi" olarak tanımlamıştır. Bellet ve Maloney (1991: 1831) empati kavramını "diğer kişinin referans çerçevesinden diğer kişinin deneyimlediğini anlama kapasitesi, yani kendini başka birinin yerine koyma kapasitesi" olarak ele almıştır. Bu tanımlarda empatinin genel olarak, bir başka kişinin durumunu, duygusunu hissedebilme, anlayabilme olarak ele alındığı görülmektedir (Hojat, 2016: 6).

Daha yakın dönemde empati kavramını ele alan araştırmacılar da benzer tanımlar ortaya koymuş ve benzer vurgularda bulunmuşlardır.

Keen'e (2007) göre empati, "başkalarının duygularını, bu duyguların nedenlerini tanımak ve bir bireyin duygusal deneyimine onun parçası olmadan katılabilmek" anlamına gelmektedir. Decety ve Meyer'e (2008: 1053) göre empati, bir aynılaşma veya özdeşleşme söz konusu olmaksızın (esasında kime ait olduğunu gözden kaçırmadan) karşıdaki bir kişinin olumlu ve olumsuz duygularının, düşüncelerinin, deneyimlerinin paylaşıldığı ve anlaşıldığı özneler arası bir tümevarım sürecidir. Ioannidou ve Konstantikaki'ye (2008: 118) göre empati "bir başkasının zihin durumunu, düşüncelerini, sorunlarını, içinde bulunduğu durumu veya duygularını paylaşma ve anlama kapasitesi" olarak açıklanabilmektedir. Akgün şahin ve Kardaş zdemir (2015: 1) açısından empati kavramı, bir bireyin kendini karşısındaki bir bireyin yerine koyarak yaşamsal olaylara onun bakış açısından bakabilmeyi, bireyin düşünce ve duygularını anlamayı, hissetmeyi ve tüm bunları karşısındaki bireye iletme süreci olarak ele alınmıştır. Dieguez, vd. (2020: 524), "duyguların, düşüncelerin ve deneyimlerin nesnel olarak açık bir şekilde tam olarak iletilmeden, geçmişte veya şimdiki bir başkasının duygu, düşünce ve deneyimlerini anlama, farkında olma, bunlara duyarlı olma ve vekâleten deneyimleme eylemi" şeklinde tanımlamıştır. Scott ve Akella'nın tanımına göre (2021: 1) empati, bireyin geçmişte neler yaşadığını veya nelerle karşı karşıya olduğunu anlamak amacıyla bir kişi ile diğeri arasındaki duygusal bağlantıdır. Figueroa ve Lemus (2022: 268) bu kavrama, bir deneyimi paylaşmayı, bir bakış açısı elde etmeyi ve ilgi göstermeyi gerektiren başka bir kişinin içsel durumunu paylaşma ve anlama yeteneği biçiminde açıklama getirmiştir.

Geniş bir şekilde yorumlandığında empati, diğer bir kişinin belirli bir durumda hissettiklerine veya hissetmesi beklendiğine benzer şekilde, bir başkasının duygusal durumunu veya durumunu anlamaktan kaynaklanan duygusal bir tepki olarak ele alınmaktadır (Eisenberg, vd., 1991). Bir kişinin kendi durumundan çok bir başkasının durumuyla daha uyumlu duygular yaşamasına izin veren psikolojik süreçleri ifade etmektedir (Hoffman, 2000). Bu anlayışa uygun olarak empatiyi, biri diğerinin duygularını deneyimleyen ve paylaşan iki kişi arasındaki bir etkileşim (Feshbach, 1997), hem olumlu hem de olumsuz duyguların otomatik olarak paylaşıldığı bir tür tümevarım süreci olarak kabul etmek mümkündür (Decety ve Meyer, 2008: 1055).

Standart tanıma göre, empatinin gerçekleşmesi için empati yapan kişinin hedefte olan kişiye benzer bir duygusal durumda olması gerekmektedir. Bu nedenle, empatik bir tepki göstermek için, empati yapan kişinin hedefin duygusal durumunu doğru bir şekilde tanımlayabilmesi gerekmektedir. Bu nedenle, standart empati yaklaşımına göre, empati yapan kişi ancak hedefin duygusunu doğru bir şekilde tanımlayıp paylaşırsa empatik olarak kabul edilebilir. O halde, empati, en az iki sürecin (duygu tanımlama ve duygu paylaşımının) bir sonucu olarak girilen bir durumdur. Ancak, eşleştirme durumundan sapan herhangi bir durum empati tanımını karşılamamaktadır (Coll, vd., 2017: 33).

Rogers'ın (1957: 210-211) erken dönem empati tanımında “bir başkasının içsel referans çerçevesini doğru bir şekilde ve onunla ilgili duygusal bileşenler ve anlamlarla, “sanki” durumunu hiç kaybetmeden algılamak” açıklaması, empatinin açık bir biçimde bir başkasının durumunu ve duygusunu anlamaya atıfta bulunması açısından önem taşımaktadır. Rogers, eğer bu “sanki” niteliği kaybolursa, bunun empati değil, özdeşleşme olacağını iddia etmektedir. Tam bir empatik deneyimde, gözlemciler kendilerini diğerlerinden ayırabilmeli ve asgari düzeyde zihinselleştirme yeteneğine sahip olmalıdır. Bu yön, olgun empatik deneyimin bir dönüm noktasıdır (Zahn-Waxler ve Radke-Yarrow, 1990; Eisenberg, vd., 2006). Duygusal paylaşım, kimin duygularının kime ait olduğu duygusu tarafından modüle edilmeli ve izlenmelidir (Decety ve Jackson, 2004). Diğer bir ifade ile empatide karşıdaki kişinin durumunun ve duygusunun anlaşılması söz konusudur, ancak birey, kendi bilincindedir, öz farkındalığı vardır ve bu durumların ve duyguların karşıdaki kişinin olduğunun farkındadır (Decety ve Meyer, 2008: 1064). Fernandez ve Zahavi (2020: 4), empatinin özdeşleşme, kaynaşma ya da benzerlikle ilgili olarak görülmesinden ziyade, benlik-öteki farkını tanıyan ve koruyan bir şekilde bir başkası ile deneyimsel bir ilişki olarak görülmesi gerektiğinin altını çizmektedir. Buna göre empati, bir bireye bir başka kişiyi doğrudan, çıkarımsal olmayan bir biçimde, olduğu gibi deneyimlemesini sağlayan bir özelliktir (Stein, 1989: 7). Ancak empati gerçekleştiğinde, bu, karşıdaki kişiyle bütünleşme, aynılaşıma veya özdeşleşme değildir. Başka bir kişiyle empati kurulduğunda farkında olunan şey ile bir başkanın deneyimlediği arasında her zaman ve zorunlu olarak bir fark kalacaktır. Empati, bir başkasıyla aynı zihinsel duruma, duyguya, duyuya veya bedenlenmiş tepkiye sahip olmakla ilgili değildir. Daha çok, bir bireyin kendisinin olmayan bir deneyimle

deneyimsel olarak tanışmış olmasıyla ilgilidir. Diğer bir ifade ile empati, yabancı deneyimleri, diğer kişilerin ötekiliğini ortadan kaldırmadan hedeflemektedir. Empatide bir birey, kendi yaşamadığı bir deneyimin mevcudiyeti ile karşı karşıyadır. Diğer bir yaklaşımla, bir birey, karşısındaki bir kişinin üzüntülü durumu ile empati kurarsa, kendisi üzülmeyen, üzgün olmanın nasıl bir şey olduğunu anlayacaktır. Söz konusu üzüntüye birinci şahıs erişiminden yoksundur. Bir başkasının sevincini empatik bir şekilde kavramak da bir bireyin kendisinin mutlu olması değil, sevinci diğerine ait olarak kabul etmesi ve anlamasıdır (Fernandez ve Zahavi, 2020: 4).

Empatinin kesin tanımı konusunda henüz bir fikir birliği bulunmamakla birlikte, çoğu araştırmacı empatinin bir başkasının duygusal durumunun benimsenmesini içerdiği konusunda hemfikirdir. Bu anlamda hem empati yapan hem de empatik hedef benzer bir durumdadır. Bir başkasının duygusal durumunu paylaşma nosyonu, empatinin standart tanımı olarak adlandırılabilir fenomenin özünü oluşturmaktadır (Decety ve Jackson, 2004; de Vignemont ve Singer, 2006; de Waal, 2008; Shamay-Tsoory, vd., 2009; Zaki ve Ochsner, 2012; Cuff, vd., 2016; Coll, vd., 2017: 132).

Chlopan, vd. (1985: 635-363) tarafından belirtildiği üzere, empati kavramına ilişkin olarak ortaya atılan çeşitli tanımlar ve açıklamalar, empatinin anlaşılması ve ölçülmesine karşı bir engel gibi görünse de, bunların altında yatan anlamlar ilk bakışta görüldükleri kadar farklı değildir. Bu tanımlar ve yaklaşımlardan hemen her biri, diğerlerinin duygusal deneyimlerine karşı bir duyarlılığı içermektedir ve katılımcılar arasında bir tür yakın ilişki aracılığıyla paylaşma ve anlayış kazanma unsuru söz konusudur. Literatürdeki kavramsal bağlamdaki farklılıkların çoğu, empatinin bir başkasının duygularının gerçek vekâleten deneyimini mi yoksa basitçe kendini başkasının yerine koyma istekliliğini ve becerisini mi (rol alma) içerip içermediği konusundadır. Bu durum, empatinin yapısal içeriğini ve bileşenlerini anlamayı önemli kılmaktadır.

2.1.2. Empatinin Bileşenleri

Empatinin ne anlama geldiğine dair literatürdeki fikir birliğinin oluşmamış olması, ortak bir empati yapısı bulma ihtiyacına vurgu yapmaktadır. Erken çalışmalarda empati (i) bir davranış; (ii) kişilik boyutu ve (iii) yaşanmış bir duygu gibi literatürde çeşitli şekillerde kavramsallaştırılmıştır (MacKay, vd., 1990). Bazı yazarlar (örneğin

Davis 1983; Williams 1990, Morse, vd., 1992, Bennett 1995), empatik sürecin karmaşıklığının bir sonucu olarak, empatinin anlamı ve bileşenleri hakkında kafa karışıklığının var olduğunu öne sürmüşlerdir. Bu yazarlar, empatinin çok boyutlu, çok aşamalı bir yapı olduğunu ve genellikle dar bir anlamda tek bir yapı olarak kabul edildiğini öne sürmüştür. Literatürün kapsamlı bir incelemesinin ardından, Morse, vd. (1992) empatinin dört bileşeni olduğunu ileri sürmüş ve bunların ahlaki, duygusal, bilişsel ve davranışsal empati olarak tanımlamıştır. Patterson (1974), yardım ilişkisi içeren insan ilişkilerinde empatiyi dört kavram veya aşamayı içeren bir olgu olarak tanımlamıştır. İlk olarak, yardımcı, diğer kişinin iletişimine, duygusal veya ahlaki bileşene açık olmalıdır. İkinci olarak, yardımcı kişi, bilişsel bileşen olan kendini diğerinin yerine koyarak iletişimi anlamalıdır. Üçüncüsü, yardımcı, bu anlayışı danışana, davranışsal veya iletişimsel bileşene iletmelidir. Son olarak Patterson, empatinin, danışanın, yardımcının danışanın dünyasına ilişkin algısını, ilişkisel bir bileşen olarak doğrulama olasılığına izin verdiğini öne sürmüş; ilişkisel empati adındaki ek bileşenin, danışana, yardımcının algılarını doğrulama ve anlaşılmayı deneyimleme fırsatı sunulabilmesi için, yardımcının bilişsel ve davranışsal/iletişimsel yeteneğine bağlı ve bununla ilgili olduğu tartışılabilir bir sonuç olduğuna dikkat çekmiştir. Benzer şekilde, empatiyi bir tutum olarak görme eğiliminde olan Rogers (1975), yapının iletişimsel yönünü vurgulamıştır. Tüm etkili ilişkilerde etkin olan kolaylaştırıcı koşulların, yardımcının tutumu, bilişi ve davranışı ile ilgili olduğunu öne sürmüştür. Bu yaklaşımlara benzer şekilde, Williams (1990) empatinin en yaygın olarak tanınan bileşenlerinin duygusal empati, bilişsel empati, iletişimsel empati ve ilişkisel empati olduğunu bildirmiştir. İlişkisel empati ek bileşenini, bir yardım ilişkisinde danışan tarafından algılanan empati olarak tanımlanmıştır (Reynolds ve Scott, 1999: 366).

Empatinin tanımı ve yapısı konusunda fikir birliğinin olmamasının yanında sözel olmayan tepkiler, duygu yansımaları, sempati ve merhamet gibi empati ile yakın anlamlı olan veya bir biçimde dirsek temasında bulunan kişilerarası ilişkilere dair konular, empatinin ayrıştırılmasını daha zor hale getirmektedir. Empatinin açıklanması konusundaki bu karışıklık, empatinin boyutsal bağlamını ve ölçümünü de etkilemiştir. Bazı araştırmacılar duygusal ve bilişsel yönlere daha fazla eğilirken, bazı araştırmalarda empati, ağırlıklı olarak bilişsel bir süreç olarak ele alınabilmektedir (Dohrenwend, 2018: 1754).

Bu yaklaşımda genel olarak empatinin, bilişsel ya da duygusal bir nitelik ya da her ikisinin bir birleşimi şeklinde ele alındığı görülmektedir. Biliş, daha iyi anlamak için bilgiyi edinme ve işlemeye alakalı bilişsel faaliyetler gerektirmekte ve duygu, öznel olarak deneyimlenen duygularda meydana gelen duygunun paylaşılması olarak ifade edilmektedir (Colman, 2001). İki tür empati, bilişsel empati ve duygusal empati, sırasıyla bu biliş ve duygu tanımlarına uymaktadır (Hojat, 2016: 7). Temel olarak bilişsel empati, “başka bir kişinin rolünü, durumunu, duygusunu veya bakış açısını zihinsel olarak üstlenmek” olarak tanımlanırken (Gladstein, 1983: 468), duygusal empati, “başka bir kişinin duygularına aynı duyguyla karşılık vermek” (Gladstein, 1983: 468) olarak tanımlanmaktadır. Triandis’in (1980) yaklaşımında empatinin, bilişsel yönleri (fikirler ve inançlar), duygusal yönleri (duygular ve duygu) ve bilişsel ve duyusal yönlere dayalı eylemi temsil eden davranışsal bir boyutu içerdiğini görmek mümkündür. Yapının sosyal psikolojik tanımlarında bilişsel, duyusal ve davranışsal boyutların her biri karşılıklı olarak birbirine bağımlı olarak görülmektedir (Irwing ve Dickson, 2004: 215). Bu yönüyle de anlaşılacağı üzere empatinin doğasının daha net bir şekilde anlaşılması bakımından farklı bağlamlar ifade eden farklı bileşenlerin bir bütünü olarak ele alınması doğru olacaktır. Bu bilgiler ışığında, aşağıda empati kavramına ilişkin olarak en fazla kabul gören bileşenler olan bilişsel empati ve duygusal empati irdelenmiştir.

2.1.2.1. Bilişsel Empati

İki yüz yılı aşkın bir süredir, düşünceli insanlar, bir bireyin diğerini gözlemleyerek düşüncelerinde veya duygularında birtakım değişiklikler yaşadığı genel fenomeni anlamaya çalışmışlardır. Bu çabalar tipik olarak iki geniş kategoriden birine dahil olmaktadır. Bir yaklaşım, empatiyi, ya hedefin duygusal durumunu paylaşma anlamına gelen (örneğin, Eisenberg ve Strayer 1987) ya da hedefin duygusal durumuna tepki olarak bazı duygusal durumları deneyimleyen gözlemcilerden oluşan empatik deneyimin tanımlayıcı özelliğiyle, esasen duygusal bir fenomen olarak düşünmek olmuştur (örneğin, Batson 1991). Diğer yaklaşım ise empatiyi esasen bilişsel bir fenomen olarak kabul etmek olmuştur (Davis, 2006: 443).

Hoffman’a göre (1990) “bir bireyin karşısındaki kişiyle empati kurabilmesi için öncelikle kendisiyle karşısındaki kişinin ayrımını bilişsel olarak yapabilmesi ve

karşısındaki kişinin hangi duygu durumu içerisinde olduğunu bilişsel olarak ayırt edebilmesi gerekmektedir” (Topcu, vd., 2010: 175).

“Bilişsel empati bileşeni kapsamında empati, karşısındaki kişinin ihtiyaçlarını, tavırlarının, tutum ve davranışlarının altında yatan derin anlamı, hissettiklerinin onda uyandırdıklarını anlayabilme adına yapılanlardır” (Özbalta, 2018). Diğer bir bakış açısıyla, iletişim halinde olunan bir kişinin bilişsel bakımdan psikolojisinin ne durumda olduğu, yaşadıkları ve hissettiklerini algılayabilmekle ilgilidir (Alver, 2003: 69; Sayim, 2021: 16).

Empatinin bilişsel görüşünü savunanlar, duygusal katılımdan ziyade anlayışa ve sosyal içgörüyeye daha fazla önem vermektedir (Rogers, 1975). Perspektif alma ve rol alma gibi bilişsel etkinlikler, bazı yazarların empati tanımlarında öne sürdükleri özellikler arasındadır. Örneğin, Dymond (1949: 127) empatiyi “kişinin kendini başka birinin düşüncesine, hissine ve eylemine hayal gücüyle aktarması ve böylece dünyayı onun yaptığı gibi yapılandırması” olarak tanımlamıştır. Kohut (1971: 300) “karmaşık bir psikolojik yapılandırmanın algısına özellikle uyum sağlayan bir biliş tarzı” olarak tanımlamıştır. Basch (1983) ayrıca empatiyi, yargılama ve gerçeklik testi gibi bilişsel işlevleri içeren karmaşık bir bilişsel süreç olarak ele almıştır. Bilişsel bileşen Staub (1987) tarafından “karşısındaki bir kişinin belirli bir durum veya olaydan ötürü nasıl hissettiğini anlayabilmek, bu duyguların farkında olabilmeye ilişkin bir biliş” olarak açıklanmıştır. MacKay, vd. (1990: 155) bu bakış açısından empatiyi “kişinin durumunu kendi haline getirmeden anlama yeteneği” olarak tanımlarken, benzer şekilde, Decety ve Jackson (2004) ise bu kavrama ilişkin olarak kimin duygularının kime ait olduğunu gözden kaçırmadan, benlik ve diğerleri tarafından deneyimlenen duygular arasındaki öznel benzerlik deneyimi olarak açıklama getirmiştir (Hojat, 2016: 7).

2.1.2.2. Duygusal Empati

Empatinin öncelikli bilişsel görüşüne ek olarak, diğer araştırmacılar bu terimi çeşitli duygusal fenomenleri tanımlamak için kullanmışlardır. Bu tür bir fenomen, başka bir kişiyle aynı duygusal deneyimi hissetmeyi içermektedir (Lishner, vd., 2020: 1). Eisenberg ve Strayer (1987: 5) bu bakımdan empatiyi, “bir başkasının duygusal

durumundan kaynaklanan ve diğzerinin duygusal durumuyla uyumlu olan duygusal bir tepki” olarak ele almış ve empatinin duygusal yönünü vurgulamıştır.

Duygusal empati, “başkalarının duygusal durumlarına uygun duygular ile yanıt verebilme kapasitesidir. Duygusal empati yeteneği, duygusal yayılmaya bağlıdır. Başka bireylerin duygusal ve uyarılma durumlarından etkilenmektedir” (Gülle ve Beyleroğlu, 2007). Duygusal empati, empatinin önemli bir bileşenidir. Kuramcılar empatinin duygusal bileşenini, karşıdaki bireylerin duygularına duyarlı olma ve onların duygularını anlama olarak ele alınması gerektiğine dikkat çekmiş ve bu yönü olmadan empatinin, yalnızca diğzer bireylerin yaşamlarını tanımlama ve etiketleme becerisi olarak görülebileceğini aktarmışlardır. Dolayısıyla duygusal bileşen olmadan empatinin tam manasıyla gerçekleştiğini söylemek olası değildir (Yılmaz, 2003; Akçakaya, 2021: 20).

Tüm bunların yanında, literatürde birçok araştırmacı (Örneğin Davis, 1996; Compton, vd., 2005; Ginot, 2009) empatiyi hem duygusal hem de bilişsel bir süreç olarak okumanın doğru tercih olduğunu savunmaktadır. Buna göre, karşıdaki bir kişinin yaşantısını algılamak ve anlamak hususunda harcanacak bilişsel çabalar empatinin ortaya çıkmasında bir öncüdür, ancak tek başına bu yeterli değildir. Empatinin oluşumunda bilişsel yöne ek olarak karşıdaki kişinin duygusal deneyimlerine de belirli ölçüde ortak olmak gerekmektedir. “Empati kuran bir bireyin, bu anlık duygusal ortaklığı kurarken, kendisine anlatılan yaşantının karşısında oluşan kişisel hislerinden öte, anlatı sahibi olan kişinin hislerine de odaklanması gerekmektedir” (Tuncay ve İl, 2009: 41).

2.1.3. Empati Eğilimi (Empatik Eğilim)

Empati eğilimi veya empatik eğilim, en temelde bir bireyin empati kurabilme potansiyelini ifade etmektedir. Bir bireyin kendi davranışlarını kapsayacak bir şekilde, dünyayı başka birisinin gözünden, onun bakış açısından görebilme eğilimi olarak da tanımlanabilmektedir. Empati eğilimi, empatik davranış sergileme potansiyeli biçiminde de ele alınmaktadır (Hollin, 1994: 1240). Bu bakımdan bir bireyin empati eğilimi ne düzeyde yüksekse, empatinin ortaya çıkması da o derece olası olabilecektir.

Empatinin duygusal boyutuyla daha çok ilişkili olarak ele alınan empatik eğilim kavramı, “bir bireyin başkalarının hislerini ve düşüncelerini anlaması ve onlara yardım

etme eğilimi” olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifade ile empatik eğilim, “empati kurulan bir bireyin hissettikleri ve deneyimlediklerinden etkilenerak ona yardım etme isteğinin düzeyini yansıtmaktadır” (Dökmen, 2017). Bireyler arası sağlıklı iletişimlerin kurulması süreci içerisinde kritik önem taşıyan empati eğilimi (Koç, 2015) bilişsel ve duygusal bir yetenek olarak görülmektedir (Kapıkıran, vd., 2010; Kalkan, 2021: 24).

Empati eğilimi gelişmiş olan bireylerin, çocukluk dönemlerinden itibaren içsel motivasyon, duygusal tepki ve kontrol mekanizmaları, empatik eğilimi düşük olan bireylere kıyasla daha yüksek olmaktadır. Bireylerin hem diğer kişilerle hem de kendilerinin duygularını anlamlandırabilmeleri, karşılıklı ilişkilerin daha sağlam ve sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesine katkı sağlamaktadır. Diğer yandan empatik eğilim, pozitif davranış değişimlerini de kolaylaştırmaktadır. Kişilerin anti sosyal ve saldırgan davranış örüntülerinin azalmasında önemli bir rol alabilmektedir (Önder ve Gülay, 2007; Topçu, vd., 2010; Okudum, 2021: 22).

Empatik eğilime sahip olmak, sosyal hizmet uygulamalarında bilhassa terapötik ilişkilerin en önemli bileşenlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Mesleki bağlamda empatik eğilimin davranışa dönüşmesinde temel olarak üç bileşeni bulunduğundan söz etmek mümkündür. Bunlar “a) başka bireylerin duyguları, düşünceleri ve eylemlerine karşı duygusal tepki, b) bireyin duygusal tepkisinin ve diğer kişinin bakış açısının bilişsel olarak işlenmesi, c) empatik yanıt verebilmek için bilinçli karar vermedir” (Gerdes ve Segal, 2009; Çetinkaya Büyükbodur ve Kayma, 2020: 912).

Sosyal hizmet alanı açısından ele alındığında, bir sosyal çalışmacıda empatik eğilimin bulunmasının hem sosyal çalışmacılara hem de müracaatçılara pek birçok yararı olduğu kabul edilmektedir. Buna göre, sosyal çalışmacıların müracaatçılar ile daha fazla ve daha iyi düzeylerde iletişim kurma çabası empatik eğilimle doğru orantılı kabul edilmektedir. Empati kullanımının sosyal çalışmacıların başarısında önemli bir unsur olduğu kabul gören bir yaklaşımdır (Tuncay ve İl, 2009; Hepworth, vd. 2010). Çünkü empati, sosyal çalışmacılara, sosyal hizmet sunduğu ve sosyal müdahalede bulunduğu bireylere ilişkin anlayış ve duyarlılık kazandırmada yardımcı olmaktadır. Diğer taraftan müracaatçılar da anlaşılmalı olmanın olumlu hissiyatını yaşayabilmektedir. Müracaatçılar sosyal çalışmacının kendi yaşadıkları durumları kendileri gibi görüp hissettiğini ve takdir ettiğini hissettiğinde kendisini güvende hissedebileceği bir ortam oluşabilmektedir (Kadushin ve Kadushin, 2016: 94). “Bu empatik ilişki, anlaşma ve uyum sağlama olasılığını artırabilmekte ve verimli bir

çalışma ilişkisini tesis edebilmektedir” (Ayten, 2010: 79; Cournoyer, 2011: 14). Empati eğilimi, müracaatçıların karşı karşıya kaldıkları zorlukların, çeşitli durumların anlaşılması noktasında içgörüler elde edilmesini sağlamak yoluyla sosyal hizmet ilişkisinde bilgi paylaşımı ve uyumu sağlama fonksiyonunu yerine getirmektedir (Hepworth, vd., 2010: 36; Akt. Acar ve Apak, 2017: 96). Sosyal hizmet bağlamında empati ve empatik eğilime ilişkin hususlar aşağıda daha geniş biçimde ele alınmıştır.

2.1.4. Sosyal Hizmet Bağlamında Empati ve Empati Eğilimi

Amerikalı bir psikiyatrist olan Karl Augustus Menninger (1947) bir keresinde The Human Mind (İnsan Zihni) isimli kitabında özgür bir balığın kancaya takılmış olan balığa ne olduğunu anlamasının zor olduğunu belirtmiştir; çünkü bunu takdir etmek için özgür olan balığın kendisini kancaya takılmış olan balığın yerine koyması gereklidir. Aynı şekilde, insanların empati yaşayabilmeleri için, belirli bir durum veya sorunla ilgili olarak diğer kişinin hissettiklerini gerçekten hissedebilmeleri için kendilerini başka birinin yerine koyabilme yeteneğine sahip olmaları gerekmektedir (Price ve Archbold, 1997: 106).

Batson’a (1990) göre insanlar gerçekten de sosyal hayvanlardır (Antik Yunan felsefesine atıfla) ve neredeyse tüm eylemleri başkalarına yöneliktir veya onlara tepki olarak üretilmektedir. İnsanlar hayatta kalmak için başkalarına güvenmekte ve Baumeister ve Leary’nin (1995) “ait olma ihtiyacı” olarak adlandırdıkları güçlü kişilerarası ilişkiler kurma ve sürdürme motivasyonuna sahiptirler. Empati ve insanlar arası sosyal etkileşim arasındaki bağlantı çoğunlukla empati ve öznelarasılık arasındaki ilişkiden kaynaklanmaktadır. Paylaşılan deneyim duygusu diğer insanların niyetlerini, duygularını ve motivasyonlarını neyin harekete geçirdiğini anlamak için bir ön koşul olduğundan, empatinin öznelliklerarasılığın birincil kaynağı olduğu varsayılmaktadır (Gallagher, 2001; Trevarthen ve Aitken, 2001; Meltzoff ve Decety, 2003). Öznelarasılık (yani başkalarının öznel durumlarını paylaşma ve onların bakış açısıyla yankılanma yeteneği), başkalarının içerisinde bulunduğu psikolojik durumlarını belirlemek için onların duygularını okuma (tepki verme ve anlama anlamında) yeteneğine güçlü bir şekilde bağlıdır. Öznelarasılığın yokluğu, bireyleri sosyal bilişi geliştirmenin önemli yan ürünleri olan olumlu sosyal davranışlar, empati ve ahlaki yargılar geliştirme fırsatından mahrum etmektedir (Rochat ve Striano, 1999).

Mevcudiyeti ise etkileşimleri güçlendirebilmektedir. Bu süreçler, bireyi başkalarıyla duygusal etkileşimler yoluyla daha sonraki empatik bağlantılara hazırlamaktadır (Decety ve Meyer, 2008: 1054).

İnsanlar arasında “duygusal bir köprü” kurulmasını kolaylaştıran empati, insan ilişkilerinde olumlu bir yapı olarak göze çarpmaktadır. Daha geniş anlamda empatinin özgecil, toplum yanlısı ve şefkatli davranışları teşvik ettiği kabul edilmektedir (Reiss, 2017; Van Rhyen, vd., 2020: 2).

Halpern’e (2003) göre empati, birisiyle temas kurmaya çalışmak, iletişim kurmak ve başkalarının deneyimlerini veya duygularını anlamak için kullanılacak, öğrenilen bir beceri veya yaşam tutumudur. Bu, belirli bir durumda başka birinin ne düşündüğünü ve hissettiğini hayal etme yeteneğini geliştirmeyi ve insanlar olarak birbirimizi anlama, aynı şekilde yaşama ve hissetme çabasını ifade etmektedir. Bu görüşe göre empati, öğrenilebilen bir nitelik olmanın yanında, iletişim ve etkileşimi daha verimli hale getirmek amacıyla hizmet edebilecek bir yapı olarak görülmektedir (Ioannidou ve Konstantikaki, 2008: 119).

Brown, vd. (2022) tarafından getirilen açıklamaya göre empati, en temelde bir başkasının deneyimiyle özdeşleşme yeteneğidir. Empati, bireyin bir duruma verdiği fiziksel tepkiyle (gözyaşları gibi) gözlemlenebilmekte, ancak aynı zamanda motivasyonel yer değiştirmeyi de içermektedir (Noddings, 2010: 4). Empatik olduğu bir zamanda bir birey, istek ve ihtiyaçlarını bir kenara bırakıp, bir başkasının acısını dindirmek için çalışmaya hazır bir durumda olabilmektedir.

“Empatik anlayış her zaman kişilerarası alan içinde oluşmaktadır. Kişilerarası etkileşim her iki yönde bilgi ve duyguların akışını içermekte, bu da karşılıklı geribildirim süreçlerini güçlendirip, anlayışı arttırmaktadır” (Starcevic ve Piontek 1997). Bu bakımdan empati, bir bireyin diğerini anlamasına yardımcı olmaktadır (Shamasundar, 1999). Söz gelimi iki empatik birey, birbirini kolayca ve etkili bir şekilde anlayabilecektir (Kışlak ve Çabukça, 2002: 2)

İnsanlar arası yardım ilişkisi açısından ele alındığında, empatik olarak yaratılan duygunun yardım tutumu ve davranışına götürebileceği bir yol basittir. Örneğin yardıma muhtaç bir hedefin varlığında yüksek derecede kişisel sıkıntı yaşayan bir gözlemci olduğu varsayılırsa, gözlemcinin yüksek düzeyde uyarılması, onda belirli bir durumu azaltmak için bir motivasyon yaratacaktır. Durumdan fiziksel olarak kaçmak

herhangi bir nedenle zorsa ya da olanaksızsa, bu yüksek düzeyde uyarılma muhtemelen gözlemci pozisyonuna bulunan bireyi, uyarılmanın kaynağını bertaraf etmenin bir yolu olarak yardım etmeye yönlendirecektir. Bir başkasını sıkıntı içinde görmek, gözlemcilerin paralel duygulanım yaşamasına neden oluyorsa ve bu duygulanım nahoş olarak deneyimleniyorsa, yardım etmek basitçe bu istenmeyen durumu azaltmakla sonuçlanabilecektir. Böyle bir ilişkide nihai amaç, gözlemcinin, hedefin refahını iyileştirmek yönünde güdülenmesidir (Davis, 2006: 456).

Literatürde önceki çalışmalarda ortaya konulan görüşlerden bu yana empatinin yapıcı kişiler arası ilişkilerin önemli bir kolaylaştırıcısı olduğu görüşünü desteklemek için kapsamlı bir argüman bulmak mümkündür. Örneğin Truax (1970), klinik psikoloji, hemşirelik ve tıp bağlamında yardım ilişkisine atıfta bulunurken, empati olmadan yardım etmenin bir temeli olmadığını vurgulamıştır. Bu görüş diğer birçok yazar tarafından tekrarlanmıştır. Kalish (1971: 202), kişilerarası ilişkiler üzerine birikmiş çok sayıda araştırma ve teorik bulgunun, empatinin yardım ilişkisinin kritik bir bileşeni olduğu fikrini desteklediğine dikkat çekmiştir. Carver ve Hughes (1990: 15), yardım sunan mesleklerde teknik yeterliliğin önemli bir gereklilik olduğunu, ancak profesyonellerinin görevlerini icra ederken empati, sıcaklık ve saygı gibi kişilerarası becerilerle profesyonel becerilerini birleştirmesi gerekliliğini vurgulamıştır. Reynolds ve Scott (1999: 363-364), literatürde yardım ilişkisinin gerçekleştiği mesleklerde (i) diğer kişinin algılarını ve ihtiyaçlarını anlamak için destekleyici kişiler arası iletişimi başlatmak; (ii) diğer kişinin öğrenmesi veya çevresiyle daha etkili bir şekilde başa çıkması için yetkilendirilmesi ve (iii) başka bir kişinin sorunlarının azaltılması veya çözülmesi noktasında empatinin önemini altının çizildiğini belirtmiştir.

Yardım etmedeki temel amaç, karşılıklı güvene dayanan iletişim-etkileşim içerisinde yardım hizmeti sunulan kişileri tanımak, ihtiyaçlarını belirlemek ve sonuç olarak sorunlarıyla daha etkili bir biçimde baş etmek suretiyle ihtiyaçlarını giderebilir hale erişmelerini sağlamaktır. Sosyal hizmet mesleğini, bu temele dayalı olan bir yardım mesleği olarak ele almak mümkündür. Yardım eden bir meslek profesyoneli olarak sosyal çalışmacılar, ihtiyaç sahibi kişiler, gruplar ve genel olarak toplumda dezavantajlı bir konumda bulunan engelli bireyler, yaşlı bireyler, korunma gereksinimi bulunan çocuklar, sokak çocukları, evsiz kişiler, mülteciler-sığınmacılar, doğal afet mağdurları gibi genişçe bir kesime hizmet sunmaktadır. Bu tür grupların her birinin kendine özgü kültürel, ekonomik, sosyal ve psikolojik özellikleri ve ihtiyaçları

bulunmaktadır. Sosyal çalışmacıların müracaatçı ile çalışma sırasında bu tür farklılıkları göz önüne alarak, müracaatçının içerisinde yer aldığı durumu idrak etmesi beklenmektedir. Sosyal alışmacılar müracaatçıları anladığı, kendisini onların yerine koyduğu, anlayarak değerlendirdiğı sürece etkin hizmet sunabilecektir. Bu da sosyal hizmet mesleki bilgi, deneyimi gibi hususların yanında, empati becerilerinin ve eğiliminin bulunması ile mümkün olabilecektir (Çifci ve Altınova, 2012: 134-135).

Sosyal hizmet alanı ve sosyal çalışmacılar bağlamında empati, sosyal hizmetlerin bir sunucusu olarak da adlandırılabilir sosyal çalışmacının bilinçli olarak danışanın (müracaatçının) bakış açısını kendi dünya görüşü ve değer sisteminden almasını, danışanın davranışları için ön yargıyı askıya almasını, danışanın içindeki duyguları tanımasını ve duyulduğunu ve onaylandığını hissettirecek bir şekilde bunu danışanın anlayacağı biçimde danışana iletmesini içeren eğitimli bir beceridir (Branson, 2021: 175).

Sosyal hizmet mesleği, yardım etme fonksiyonun yerine getirilmesini ama edinen, fakat bunları insan ilişkileri temelinde gerçekleştiren bir meslektir. Dolayısıyla bu meslekte insanlar arası iyi ilişkilerin tesis edilmesinde empatik anlayışın büyük bir önemi bulunmaktadır. “Sosyal çalışmacıların hizmet alanlara ilgi göstermesi, samimi olması ve kabul edici olması tek başına yeterli olmamakta; ayrıca onların dünyasını algılaması ve anlaması, bu anlayışın sonuçlarını görmesi, anlaması ve bu anlayışını onlara aktarması gerekmektedir. Bu da empati ile gerçekleşebilecek bir durumdur” (Erkan ve Duyan, 2000). Bu açıdan empati kavramının sosyal hizmet çalışmalarının başarısı ve verimliliğinde kilit bir rol üstlendiğini ve müracaatçılar ile yakın temaslı olarak görev icra ederken yaşamsal bir önem taşıdığını ifade etmek mümkündür (Tuncay ve İl, 2009; Hepworth, vd., 2010: 88; Acar ve Apak, 2017: 95)

Empati kavramına ilişkin olarak gerçekleştirilen tanımlama ve açıklama çabalarında bu kavramın öne çıkan özelliği, karşıdaki kişinin duygularını, düşüncelerini, yaşantılarını, durumunu anlamak ve hissetmek, ancak bunun da ötesinde bu ortak hissiyatın karşı tarafa yansıtılması bulunmaktadır. Sosyal hizmet mesleği açıdan ele alındığında, danışan (müracaatçı) ile sorun çözme sürecini beraber yürütmekte olan bir sosyal çalışmacı, müracaatçının duygusal ve bilişsel deneyimlerini detaylı şekilde anlamış ve hissetmiş olsa bile, sosyal çalışmacı onu anladığını açık bir biçimde ifade etmediğinde empati tam manasıyla gerçekleşmeyecektir. şu hâlde empati, müracaatçının duyguları, düşünceleri ve koşullarını anlaması ve yansıtması noktasında

sosyal çalışmacılara yapılan açık bir çağrıdır. Bu bakımdan empatinin sosyal çalışmacıya, çalıştığı bireylerin ne düşündüğü, nasıl hissettiğini hisseden ve hissettiğini gösterebilen, içsel deneyimlerini keşfetmek suretiyle içgörüler kazanma olanağı sağlayan, psikososyal değişim odaklı müdahalelerde güçlü bir uygulama enstrümanı” olarak kabul edilmesi mümkündür (Tuncay ve İl, 2009: 42). Zira, bir sosyal çalışmacının etkili müdahale sağlaması için, herhangi bir eylemden önce güvene dayalı bir ilişki ve danışanın ihtiyaçlarının empatik bir şekilde anlaşılması gerektiği (Rousseau, 2008); sosyal çalışmacının her zaman yalnızca danışanın dünyasının koşullarını değil, aynı zamanda danışanın bu dünyayı yorumlamasını da anlaması gerektiği (England, 1986), sosyal hizmet mesleğinin icra edilmesinde bir koşul olarak görülmektedir (Van Rhyn, vd., 2020: 3).

Yardım davranışı açısından ele alındığında, insanların ihtiyaç duydukları durumlarda birbirlerine yardım etme eğiliminde olduklarını söylemek mümkündür ve empati genellikle bu davranışın olası motivasyon kaynağı olarak ele alınmaktadır (Brown 2009). Bununla birlikte, insanlar arası etkileşimlerin yoğun olduğu çalışma alanlarında ve bilhassa yardım içerikli çalışmalarda empatinin genel olarak karşıdaki kişinin yaşadıklarını anlamanın bir yolu olarak faydalı olduğu kabul görse de bu konuda tam bir netlik bulunmamaktadır. Son yıllarda bazı araştırmacıların (Örneğin Prinz 2011; Bloom 2016) empati kavramına eleştirel bir bakış açısıyla yaklaştığını söylemek mümkündür. Araştırmacılar, empatinin etik olarak doğru kararları desteklemek için pek de uygun olmadığını savunmuşlardır. Bloom (2016), empatiyi açıklarken, empati halinde kısa bir süre için bireysel bir duruma odaklanırken, daha büyük resmi, uzun vadeli çözümleri ve çok sayıda insanı ya da başka durumları ihmal etme riskine dikkat çekmektedir. Diğer bir ifade ile empati durumunda, o anda dikkat çeken kişiye kısa bir süreliğine yardımcı olma söz konusudur. Bu, empati-özgecilik hipotezi paradigmalarına uymaktadır, ancak bunun yanı sıra, daha fazla yardıma ihtiyaç duyabilecek diğer kişilerin atlanabileceği ve mutlaka uzun vadeli çözümlere yol açmadığı için optimal olarak iyi davranışa yol açmayabileceğinin altı çizilmektedir. Diğer taraftan Prinz (2011) argümanını verilere dayandırmasa da empatinin sağlam etik karar vermeyi desteklediği fikrine birçok önemli istisna bulunduğu ilişkin uyarıda bulunmuştur. Bloom’un (2016) görüşünü destekler şekilde, empatinin spot ışığı etkisinin, özel durumlara dikkati artırdığına dikkat çekmiştir. Kişinin farkındalığını bir sahneye veya kişiye çektiği için empatinin nasıl güçlü bir davranış

tetikleyicisi olabileceğini açıklamakla birlikte, empatinin manipüle edilebileceğini de öne sürmüştür. Bu görüşte insanların reklamlarda gördüğü ihtiyaç sahibi bir kişiden etkilenerek para bağışlamaya istekli olabileceğini, ancak diğer yandan kıtlık veya iç savaştan mustarip binlerce kişinin durumundan habersiz olabileceği bir durum üzerinden örneklendirilmektedir. Breithaupt (2012), bu argümanı genişleterek, empatinin bu etkisinin yargıyı gizleyebileceğini ve ahlaki açıdan doğru olanın değil, kendisine empati kurmada yakın olan kişinin tarafını tutmasına yol açabileceğini eklemiştir. Breithaupt'a (2018) göre empati kuran kişi, dünyayı başkaları aracılığıyla vekaleten hissetmekte ve deneyimlemekte ve böylece kendi çıkarlarını göz önünde bulundurmadan onların kaderine katılmaktadır. Dolayısıyla genel olarak bir kişi insanlarla empati kurmaya başladığında, bu onu onların fikirlerine katılmaya, duygularını paylaşmaya ve bakış açılarını benimsemeye yönlendirebilmektedir. Empati bir kez geliştiğinde, bu taraf tutma dinamiğini zorlayabilmektedir. Örneğin çatışmalar veya karşıtlıklar durumlarında, insanlar empati duydukları tarafı desteklerken diğer tarafı ihmal edebilecektir. Empati kuran kişi, empati kurduğu hedefin bazı tercihlerini benimserse, karşı tarafa yönelik isteksizliklerin de benimsenmiş olması muhtemeldir. Sosyal çatışmalar, diğer taraf hakkında olumsuz görüşlerin benimsenmesine yol açabilecek tek taraflı empati için ortak bir tetikleyici olabilecektir. Seçilen taraf açısından, bir çatışmanın diğer tarafı sevilmeyen, haksız, istenmeyen, yanlış veya kötü görünme eğilimindedir. Kişinin seçtiği taraf için hissettiği destek ve empati ne kadar güçlüyse, karşı taraf o kadar olumsuz görünecektir. Bu taraf tutma dinamiğinin çatışma artırıcı etkisi göz ardı edilmemelidir (Breithaupt, 2018: 167-171).

2.2. Bilişsel Kontrol ve Esneklik

Bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik kavramları birbirinden bağımsız olarak birer fenomen olsa da genel olarak birlikte ele alınmaktadır. Bu kısımda, öncelikle bilişsel kontrol kavramı ele alınmış, daha sonra bilişsel esneklik kavramı ele alınarak, bilişsel esnekliğe ilişkin kuramlar verilmiş ve nihai olarak sosyal hizmet bağlamında bilişsel kontrol ve esneklik kavramları değerlendirilmiştir.

2.2.1. Bilişsel Kontrol Kavramı

Çatışmalar, beklenmedik değişimler, başarısızlıklar, olumsuz deneyimler ve zaman zaman kayıplar bir insanı olumsuz etkileyebilmektedir. Ancak, Eski Roma İmparatoru Marcus Aurelius'un yaklaşık iki bin yıl önce gözlemlediği gibi, insanlar bu tür sancuların yol açtığı duyguları düzenlemek için olağanüstü bir kapasiteye sahiptir. Daha da önemlisi, bu düzenleyici çabalar, bu tür zorlukların zihinsel ve fiziksel sağlığımız üzerindeki etkisini büyük ölçüde belirlemektedir (Ochsner ve Gross, 2005: 242).

İnsan bilişinin en dikkat çekici özelliklerinden biri, değişen bir dünyada davranışa hızla uyum sağlama yeteneğidir (Musslick ve Cohen, 2021: 757). İnsanlar anında ve göze çarpan duyuşal bilgilere refleks olarak tepki vermektan daha fazlasını yapabilmektedir. Genellikle uzak hedeflere yönelik karmaşık ve kapsamlı davranışlarda bulunabilmektedir. İnsan zihni bunu yapmak için, niyetlerine göre davranışı düzenlemek için refleksif ve alışılmış tepkileri geçersiz kılabilecek veya artırabilecek mekanizmalar geliştirmiştir. Bu mekanizmalar genellikle "bilişsel" olarak adlandırılmaktadır ve işlevleri ortak bir amaç için alt düzey duyuşal, bellek ve/veya motor işlemleri kontrol etmektir. Bu nedenle, rasyonel davranış olarak tanımlanan durumlar için bilişsel kontrol esastır (Miller, 2000: 59).

Sinir sistemimizdeki bilgi akışı, hayati faaliyetlerimizi sürdürmede, günlük görevlerimizi yerine getirmede kritik bir rol oynamakta ve hatta bir dereceye kadar kim olduğumuzu (özellikle de hafıza oluşumu söz konusu olduğunda) belirlemektedir. Bu nedenle, bilgi akışını kontrol etmek, zihinsel olarak yönetmek önemli bir insan becerisidir (Haykin, vd., 2012: 3157).

Optimal insan davranışı, en karmaşık akıl yürütme ve karar vermeden, hayatta kalmamızın bağlı olduğu sıradan, ancak kritik, günlük görevlere kadar, temel olarak bilişsel kontrole bağlıdır. Genel olarak bilişsel kontrol kavramı, davranışları hedeflemekte ve bağlamla uyumlu hale getirmek için zihinsel kaynakların yönetimini ifade etmektedir (Miller ve Cohen, 2001). Diğer bir ifade ile bilişsel kontrol kavramı, mevcut görev taleplerine ve sosyal bağlama dayalı olarak düşünce, duygu ve davranışların kasıtlı olarak seçilmesini ve uygun olmayan alışılmış eylemlerin eş zamanlı olarak bastırılmasını içermektedir (Miller ve Cohen, 2001; Philips, vd., 2021: 487). Bilişsel kontrolün temel bileşeni, düşünceleri ve eylemleri içsel olarak temsil

edilen davranışsal hedeflere göre düzenleme yeteneğidir (Braver, 2012: 106). Daha öz tabiri ile bilişsel kontrol, düşünceler ve davranışlar üzerinde kontrol uygulama, bunları kontrol edebilme becerisidir. Belirli bir göreve doğru veya belirli bir görevden uzaklaşarak bir davranışı yönlendiren, hedefler belirleyerek ve alışılmış eylemleri engelleyerek uyarlanabilir karar vermeyi optimize eden yürütücü işlevlerin alt kümesini ifade etmektedir (Braver ve Barch, 2002; Ridderinkhof, vd., 2004; Wilcox, vd., 2014: 1). Bu açıdan ele alındığında bilişsel kontrol süreçleri, bir bireyin düşüncelerini ve eylemlerini içsel hedeflere göre koordine etme yeteneğini ifade etmektedir (Brass, vd., 2005: 314). Nöral düzeyde bilişsel kontrol, kişinin eylemlerinin olası ve gerçek sonuçlarını değerlendirmesinin bir sonucu olarak görülmektedir (Alexander ve Brown, 2011: 1338).

Bilişsel kontrol, modern bilişsel sinirbilimde, 1950'lerin ve 1960'ların bilişsel devriminden kaynaklanan bilgi işleme konusundaki yenilenen ilgiden kaynaklanan temel bir kavramdır (Gratton, vd., 2018: 1). "Bilişsel kontrol" kavramı ilk kez ortaya atıldığı zamanlarda genellikle dikkat uzamı (Gardner, vd., 1959; Gardner ve Long, 1962) ve öğrenme, özellikle de çoklu ipucu olasılıklı öğrenme (Hammond ve Summers, 1972) temelinde ele alınmıştır. Hammond ve Summers (1972) bilişsel kontrol becerisinin tanımına önemli katkıda buldukları çalışmalarında karmaşık ve interferans içeren görevlerde bilişsel kontrol becerisinin devreye girdiğini ve bu görevlerdeki düşük performansın ise bu becerinin düzeyine (bireysel farklılıklar temelinde) atfedebileceğini savunmuşlardır. Günümüzde bilişsel kontrol kavramının sahip olduğu kapsam genişleyerek pek çok beceriyi de kapsayan bir şemsiye terim olarak ele alınmaktadır. Diğer taraftan, kapsamlı bir kavram olduğundan çeşitli tanımları yapılmıştır (İmren, 2021: 10).

Bilişsel kontrol, davranışın mevcut hedeflere göre uyarlanabilir şekilde değişmesine izin veren zihinsel süreçleri ifade etmektedir. Bilişsel kontrol kavramı çok yönlüdür, ancak en temel işlevlerinden biri istenmeyen ancak baskın tepki eğilimlerini geçersiz kılmak, kısıtlamak veya engellemektir (Miyake, vd., 2000). Bilişsel kontrol, düşük seviyeli tepki süresi görevleri sırasında ve aynı zamanda karmaşık öz düzenleme davranışları sırasında da önem taşımaktadır (Hoffmann, vd., 2012). Örneğin, bilişsel kontrol, alışılmış okuma tepkilerini engellemeyi (MacLeod, 1991), kişinin sağlıksız yiyeceklere olan arzusunu kısıtlamayı (Nederkoorn, vd., 2010), belirli durumlarla ilgili stereotipik çağrışımların üstesinden gelmeyi (Payne, 2005) içerebilmektedir. Bilişsel

kontrol ve bilişsel kontrolün sağladığı öz-denetim ve öz-düzenleme böylece insanların kalplerini, bedenlerini ve zihinlerini günlük yaşamın çeldiricilerinden uzak tutmalarına ve daha uzun vadeli hedeflere odaklanmalarını sürdürmelerine olanak tanımaktadır. Bu itibarla, bilişsel kontrol, ileriye dönük olarak daha iyi sağlık, üstün akademik performans, mesleki performans, daha iyi kişisel finans ve daha düşük suç oranlarının öngörülmesi dahil, bireyler ve toplum için önemli faydalar sağlamaktadır. Kısacası bilişsel kontrol, iyi bir günlük veya profesyonel yaşamı teşvik etmektedir (Duckworth ve Seligman, 2005; Moffitt, vd., 2010; Hall ve Fong, 2013; Inzlicht, vd., 2015: 126-127).

Bilişsel kontrol kavramı ile, mevcut görevin bir temsilini kodlayan ve sürdüren bu üst düzey işlevler kümesine atıfta bulunmaktadır. Diğer bir ifade ile bağlamsal olarak ilgili uyaran-tepki ilişkileri, eylem-sonuç olasılıkları ve hedef durumlar veya hedefler, bu göreve bağlı alt işlevler, anlamsal ve olaysal bellek, algısal dikkat ve eylem seçimi gibi karmaşık bir süreçte pek çok faktörü barındırmaktadır (Botvinick ve Braver, 2015: 84).

İnsanlar, (i) aynı anda kaç tane kontrole bağlı görev yürütebilecekleri ve (ii) ne kadar yoğun bir şekilde tek bir göreve odaklanabilecekleri konusunda oldukça sınırlı bir kapasiteye sahiptir. Bu sınırlamalar, çoğu biliş teorinin evrensel varsayımlarıdır (Musslick ve Cohen, 2021: 757). Bilişsel kontrol en çok, beyinde nispeten yaygın bir durum olan sınırlı zihinsel kaynaklar için rekabet olduğunda önemlidir. Diğer bir ifade ile, insan dikkatinin belirli bir sınırı olduğu için ve insanın bir anda birden fazla göreve odaklanmakta zorluk yaşadığı bilindiği için bu noktada bilişsel kontrol önem kazanmaktadır. Bilişsel kontrol, hangi bilgilerin odaklanmış farkındalığa ulaştığını kontrol ederek, çeşitli seviyelerde karar vermedeki belirsizliği azaltmaya hizmet etmektedir. Bir bireyin dikkat işlevlerinin zihinsel kaynakları tahsis ettiği ve işlenecek bilgiye öncelik verdiği bilindiği için, uyarma, yönlendirme ve yürütücü kontrol gibi dikkatle alakalı işlevlerin ve bunlar arasındaki etkileşimlerin, belirsizliği azaltma hizmetinde bilişsel kontrole katkıda bulunduğu bilinmektedir (Mackie, vd., 2013: 301). Bu açıdan ele alındığında bilişsel kontrol, uygun görev hedeflerini oluşturma ve sürdürme ve artık ilgili olmayan görev hedeflerini bastırma ile ilgili süreçlerin toplanmasını ve ayrıca mevcut hedef temsillerinin nasıl yapıldığını kapsanmakta ve görev performansını iyileştirmek için dikkat önyargılarını değiştirmek için kullanılmaktadır (Gratton, vd., 2018: 1).

Bilişsel kontrol, tipik olarak, bilinçli erişilebilirliği ima eden gönüllü bir süreç olarak kabul edilmektedir (Morton, vd., 2011: 213). Bilişsel kontrol kuramı, bir insanın beynindeki lateral prefrontal korteksin işleyen bellekteki kuralları veya talimatları temsil ettiğini ve bu bilginin arka beyin bölgelerindeki algısal ve motor işlemeyi uyarlanabilir bir şekilde yönlendirdiğini, böylece uygun davranışların seçilmesine ve uyumsuz alışılmış eylemlerin bastırılmasına yol açtığını öne sürmektedir (Miller ve Cohen, 2001; Bunge, 2004). Bilişsel kontrol gerektiren yaygın durumlar sosyal medyayı kontrol etme dürtüsüne direnirken bir sınava çalışmak; diyet yaparken tatlı yerine meyve yemek; halıya meyve suyu döktükleri için çocuklara bağırarak yerine onlara karşı sabırlı olmak, belirli duygular hissedildiği halde davranış açısından uygun olacak şekilde bunları bastırabilmek gibi hususları içermektedir. Örneğin bir öğrenci sinemaya gitmek veya bir sınava çalışmak arasında karar vermek durumunda kalıyorsa, ders çalışmak (bilişsel kontrol gerektiren) ve sinemaya gitmek arasındaki nedensel ilişkiye odaklandığında, üreteceği istenen sonuç (iyi bir not) açısından bilişsel kontrolü uygularsa, öğrencinin sinemaya gitmenin anlık zevkine direnme olasılığı daha yüksek olacaktır (Dixon, 2015: 1-2).

İnsan belleğindeki bilgilerin izlenmesi ve manipülasyonu, güçlü eylemlerin engellenmesi ve mevcut davranış stratejilerine odaklanma veya değiştirme yeteneği gibi çeşitli alt bileşen yürütücü işlevler, birlikte bilişsel kontrolün temelini oluşturmaktadır (Miyake, vd., 2000). Ayrıca, eylemlerimizin çoğu, nihai olarak ödüllendirici sonuçlara ulaşmaya hizmet eden hedeflerin peşinden koşmaya yöneliktir; ödüllere yol açan eylemler hatırlanmakta ve tekrarlanmaktadır. Bu nedenle, eylem ve uyarıların öğrenilmiş değerlerine göre hareket etme yeteneği, hedefe yönelik davranış ve bilişsel kontrolde duyuşsal ve anımsatıcı süreçlerin katılımını vurgulamaktadır (Barbas, 2000). Yaptığımız şeylerin çoğu için büyük ölçüde bilişsel kontrole güvendiğimiz için, bunun eksikliği bir problem olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin, bilişsel kontroldeki bir bozukluk ve onun sinirsel alt tabakasındaki anormallikler, şizofreninin temel bir semptomunu temsil etmektedir (Green, vd., 2000; Philips, vd., 2021: 487-488). Bilişsel kontrol ile ilgili önemli bir nokta, bazı durumlarda, bilişsel kontroldeki bireysel ve grup farklılıklarının (örneğin, kuralları akılda tutma yeteneği, akıl yürütme, tepki engelleme, dışsal bazı çeldirici ya da uyarıcılar) bilişsel kontrolde etkili olabileceğidir. Bilişsel kontrolü etkin bir şekilde motive eden teşvik türlerinde önemli bireysel farklılıklar olabilecektir. Örneğin bazı

bireyler parasal ödüllere, diğerleri yiyecek ödüllere ve diğerleri sosyal övgüye, içsel motivasyona veya cezadan kaçınmaya daha duyarlı olabilecektir (Dixon, 2015: 2). Dolayısıyla herhangi bir durumda bilişsel kontrolün devreye girmesi gereken anlarda içsel veya dışsal uyaranlar bilişsel kontrolün uygulanıp uygulanmayacağını etkileyebilecektir ve bu nedenle dikkate alınması gerekmektedir.

2.2.2. Bilişsel Esneklik Kavramı

İnsan davranışlarının çoğu, zihni hızla yeniden yapılandırma ve farklı durumlar ve görevler arasında geçiş yapma konusundaki olağanüstü yetenekle karakterize edilmektedir. Örneğin çamaşır kurutucudan yeni çıkmış bir giysi yığnında çorap ararken, odağımızı renk ve kumaştan hızla şekle çevirebilmemiz mümkündür. Genellikle bilişsel esneklik olarak adlandırılan bu yetenek, yaygın olarak yukarıda ele alınmış olan bilişsel kontrolün (cognitive inflexibility) temel bir işlevi olarak kabul edilmiştir (Diamond, 2013: 135; Braem ve Egner, 2018: 470).

Günlük yaşamda bireylerin karşı karşıya kaldıkları insan ilişkilerinden kişisel içsel dünyada yaşanan düşünsel sorunlara kadar çeşitli durumlar, zorluklar, sorunlar, çözüm bekleyen problemlerli koşullar ister beklenen isterse beklenmedik durumlar olsun, insan yaşamının doğal birer parçasıdır. İnsanlar bu türden zor durumları ve sorunları bir biçimde çözmek durumundadır. Böyle türden sorunlar karşısında bir birey, bazı zaman hiçbir şey yapmadan görmezden gelmek, bazen şaşkınlık içerisinde donakalmak, bazen çözüm yolları bulmaya gayret göstermek, bazense etkili çözümler üretmek suretiyle baş etmeye çalışmaktadır. Elbette sorunsuz ve zorluk olmadan bir yaşam sürmek olanaklı olmadığı için, bunlara ilişkin etkili çözüm yolları üretmek önem taşımaktadır (D'Zurilla, vd. 2010: 197; Demirci ve Güneri Yöyen, 2020: 652).

Bir bireyin karşı karşıya kaldığı çeşitli zor durumlar ile etkili bir biçimde baş edebilmesi için birtakım duyuşsal, davranışsal ve bilişsel becerilere sahip olması gerekmektedir. Bilişsel esneklik, bu becerilerden birisidir ve duyuşsal, davranışsal ve bilişsel öğelerin tamamını içermektedir (Eskin, 2014). Bireyin bir olay veya durumla alakalı olarak çeşitli düşüncelere sahip olması doğaldır. Çünkü karşı karşıya olduğu durumda uygulayabileceği çeşitli davranışlardan birini belirlemek ve uygulamak yönünde seçim yapmalıdır (Beck, 1976). Bireyin bu tür belirlemeleri yapmadan önceyse farklı seçeneklerin olabileceğinin bilincinde olması gerekmektedir. Yalnızca

bir seçeneğe odaklanmak yerine tüm olası seçeneklerin bilincinde olabilmek önem arz etmektedir. İşte bu noktada bilişsel esneklik kavramı devreye girmektedir (Martin ve Anderson, 1998; Aslan ve Türk, 2022: 121).

Bilişsel esneklik, psikolojik ve sinirbilimsel literatürde, en genel tabiri ile düşünme biçimleri arasında geçiş yapma ve yeni veya değişen ortamlara uyum sağlama yeteneği olarak işlevselleştirilmiştir (Zmigrod, vd., 2019: 1749). Ancak bilişsel esneklik kavramı sezgisel görünse de kendisini geniş bir davranış yelpazesinde gösteren bir kavramdır ve üzerinde fikir birliğine varılmış, kalıplaşmış bir tanımdan yoksundur (Ionescu, 2012: 191). Bunu ortaya koymak için bazı bilişsel esnekliğin bazı tanımlarını ele almak gerekmektedir.

Yapılan erken dönem tanımlardan birine göre (Scott, 1962) bilişsel esneklik, iki farklı kavram veya durum arasında düşünceleri değiştirme, aynı anda birden fazla kavram ya da durum hakkında düşünme veya bir nesnenin çoklu temsilleri, çoklu stratejiler veya belirli veya değişen durumlarda alternatifler arasından seçim yapma yeteneği olarak ele alınmıştır (Kercood, vd., 2017: 329).

Başka bir erken dönem tanımda (Guilford, 1967) bilişsel esneklik, eski bilişsel kalıpları kırma, işlevsel sabitliğin üstesinden gelme ve böylece kavramlar, durumlar, olaylar, görevler arasında yeni (yaratıcı) ilişkiler kurma yeteneğidir (Ritter, vd., 2012: 961).

Bilişsel esneklik, değişen çevresel taleplere yanıt olarak çeşitli fikirler üretme, yanıt alternatiflerini değerlendirme ve davranış ve bilişi değiştirme yeteneğini kapsamaktadır (Rende, 2000: 121). Bilişsel esneklik, çeşitli fikirler üretme, yanıt alternatiflerini göz önünde bulundurma ve değişen koşulları yönetmek için davranışları değiştirme yeteneğini kapsayan yürütme işlevinin bir yönüdür (Johnco, vd., 2013: 577).

Bilişsel esneklik, genel olarak “durumlar ve olayları farklı biçimlerde algılamak, işlemek ya da tepki vermek için bilişsel seti, yeteneği, düşünceyi veya dikkati değiştirme yeteneğini” ifade etmektedir (Eslinger ve Grattan, 1993: 17). Eslinger ve Grattan (1993) bu tanımda değişen koşulları ve uzun vadeli hedefleri yönetmek için çeşitli fikirler üretme, yanıt alternatiflerini dikkate alma ve planları ve davranışları değiştirme gibi esnek bilişsel davranışa katkıda bulunan kolektif bilişsel süreçleri vurgulamıştır. Bu süreçler, belirli koşullar altında harekete geçme durumunda kendi

kendine başlatılan kararlar, mevcut duruma ilişkin bir alternatifin seçilmesini ve yürütülmesini gerektirdiğinde ortaya çıkmaktadır (Richards, vd., 1993; Rende, 2000: 121-122).

Bilişsel esneklik, çevredeki yeni ve beklenmedik şartlar ile yüzleşmek noktasında bilişsel işlem stratejilerini uyarlamakla ilgili olan bir insani yetenektir (Cañas, vd., 2003). Bu tanımlama üç önemli kavramsal özellik barındırmaktadır. Öncelikle bilişsel esneklik, bir öğrenme sürecidir. Yani deneyimler yoluyla kazanılan bir yetenek olarak ele alınmaktadır. İkincisi bilişsel esneklik, belirli durumlar karşısında bilişsel işlemeye yönelik stratejilerin uyarlanmasını kapsamaktadır. Bu tanımlama bağlamında “bir strateji, bir problem uzayını araştıran bir işlemler dizisidir” (Payne, vd., 1993) ve bu nedenle bilişsel esneklik, karmaşık davranışlardaki değişiklikleri ifade etmektedir. Son olarak, bu tanıma göre bilişsel esnekliğe sahip olan bir kişi, bir süreliğine belirli bir görevi yerine getirmenin sonrasında gerçekleşen yeni-beklenmedik çevresel değişikliklere uyum sağlayabilecektir. Esneklik, kişilerin uyum sağlayabilme kapasitesi olarak ele alınmakla birlikte (Payne, vd. 1993), bu uyumun her zaman gerçekleşmesi bir koşul değildir. Bir kişinin çevredeki değişikliklerle başa çıkmak için esnek olması gerektiği açıktır, ancak bunu yapamadığı durumlarda bilişsel esneklikten söz edebilmek mümkündür. Diğer bir ifade ile bir durumda esnek davranılmaması, esnekliğin bulunmadığı anlamına gelmemektedir. Bu beceri veya yetenek, genel bir durumu ifade etmektedir (Cañas, vd., 2006: 296).

Bilişsel esneklik, bir bireyin “(a) herhangi bir durumda mevcut seçenekler ve alternatifler olduğuna ilişkin farkındalığını, (b) esnek olma ve duruma uyum sağlama istekliliğini ve (c) esnek olmada öz yeterliliği” ifade etmektedir (Martin ve Rubin, 1995). Zihnin bilişsel alanıyla alakalı bir kavram olan bilişsel esneklik, bireyin çeşitli zorluklar ile karşı karşıya geldiği hallerde alternatifler bulmak suretiyle mevcut problemi gidermesi yönünde etkili olmakta ve bireyin durumunu kolaylaştırmaktadır (Akçay Özcan ve Kıran Esen, 2016). Bilişsel esneklik becerisine sahip olan kişiler, genel olarak belli bir durumla karşı karşıya kaldığında farklı alternatifler üretmek noktasında yeni bilgileri hızlıca işleme, değerlendirme eğiliminde olmakta, böylece ortamda bulunan değişkenlere kolay bir biçimde uyum gösterebilmekte, sorunları işlevsel bir biçimde çözümlenebilmektedir (Satıcı, vd., 2020; Ateş ve Sağar, 2021; Temel, 2021: 18-19). Bilişsel esnekliği bulunan bir kişi, daha önceki koşullarda etkili olduğunu gözlemlediği, ancak yeni süreçte etkili olmayacağını anladığı yöntemleri

ısrarlı bir biçimde tekrarlayarak sorunu çözümlenmeye çalışmak yerine yeni yöntemlere başvurma yoluna gitmektedir (Aslan ve Türk, 2022: 120).

Herhangi bir durumla alakalı olarak mevcut ve olası alternatiflerin farkında olan kişiler, yalnızca bir alternatifini en doğru davranış olarak gören kişilere göre, bilişsel olarak daha esnektir (Martin, vd., 1998). Bireyler, yaşadığı olayların karşısında esnek olmayı başarabilirse, diğer bir ifade ile sorunlara birden fazla bakış açısı ile yaklaşabilirse, belirli bir çözüm konusunda ısrarcı olmak yerine, birden fazla çözüm yolunu deneme eğilimi ve cesaretini gösterebilirse çeşitli olumsuz durumlar (örneğin stres veya baskı gibi) karşı dayanıklılığı artmaktadır (Altunkol, 2011). Bilişsel olarak esnek olan kişiler, diğer kişilerle olan ilişkilerinde daha pozitif olabilmektedir (Martin ve Rubin, 1994). Diğer kişilere kıyasla daha çok kendine güvenen, sorumluluk sahibi, atılgan (Martin ve Anderson, 1998; Dennis ve VanderWal, 2010) ve olumlu duygular içerisinde olan kişilerdir (Lin, vd., 2014). Böyle kişiler, yaşamda karşılaşılan çeşitli zorluklara karşı da dayanıklılık gösterebilmektedir (Eskin, 2014; Bedel ve Ulubey, 2015: 292). Ayrıca bilişsel olarak esnek bireyler, çevreye uyum sağlama konusunda en yetenekli olan bireylerdir (Chung, vd., 2012: 738).

Bilişsel esneklik, seçenekler yaratabilmeyi ve her zaman kullanılagelen çözümlerden daha farklı bir şekilde düşünebilmeyi gerektirmektedir. Bilişsel açıdan esnekliğe sahip olan kişiler dikkatlerini ilgili duruma tam olarak odaklayabilmektedir. Bu kişiler durumlar karşısında değişikliğe, farklılığa açık bir tutum içerisinde ve çözümleyici bir yaklaşımda olmaktadır. Esnek olmayanlarsa genel olarak bütüncü, dikkatleri dağınık olabilmekte ve değişikliklere, farklılıklara karşı direnç gösterme eğiliminde olabilmektedir (Jonassen ve Grabowski, 1993; Buğa, vd., 2018: 49-50).

Bilişsel esneklik, yanıt setleri arasında geçiş yapma, yapılan hatalardan dersler çıkartma, alternatif stratejiler geliştirme, dikkati tek bir odakta toplamak yerine bölme ve birden çok bilgi kaynağını eşzamanlı olarak işleyebilme ile ilişkilidir. Buna göre, işleyen bir bellek aynı zamanda bilişsel esneklik alanının bir unsurudur. Bilişsel anlamda esnekliğe sahip olmayan bireyler genel olarak faaliyetler, işler ya da kurallar değiştirildiğinde yeni durumlara uyum sağlama konusunda mücadele eden, katı ve ritüelci, alışkanlık ve kalıplar üzerinde hareket eden bireyler olarak kabul edilmektedir. Bu alandaki bozulmalar genellikle ısrarcı davranışlar, aynı hataları tekrarlama ya da aynı kuralı çiğnemeye devam etme gibi davranışlar ile ilişkilendirilmektedir (Anderson, 2002: 74; Çelik, 2022: 13).

Bilişsel esneklik, bir kişinin düşünce ve davranışlarını bağlama göre uyarlama eğiliminin artmasıyla ilişkilidir (Canas, vd., 2003). Spesifik olarak, yüksek bilişsel esnekliğe sahip bireyler, bilişsel repertuarlarında bilgi, kural setleri ve davranış kalıplarının çeşitli temsillerini sürdürebilmektedir (Spiro, 1988; Martin, vd., 2011), bu da onların çoklu alternatifler üzerinden düşüncelerini sağlamakta ve çeşitli yanıt kümeleri aracılığıyla düşünmeyi gerektiren görevlerle karşılaştığında en etkili yanıt seçmelerini sağlamaktadır (Crisp ve Turner, 2011). Bu bireylerin değişimin gerekliliğinden daha az şüphe duymaları (Ionescu, 2012), değişimden daha az korku duymaları ve değişime karşı daha olumlu tutum almaları (Chung, vd., 2012) da daha olasıdır. Bu bireyler dikkati değişen koşullara kaydırarak (Dajani ve Uddin, 2015), bağlamdan ilgili bilgileri filtreleyerek (Deak, 2003) ve hedefe yönelik yanıtlar lehine hedef uyumsuz yanıtları bastırarak (Luna, vd., 2015) karar vermenin ihtiyaçlarına daha kolay bir biçimde uyum sağlayabilmektedir (Dheer ve Lenartowicz, 2019: 3-4).

Bilişsel esneklik, bireyin önceki bir durumun etkisinden sıyrılarak, yeni bir yanıt kümesini yeniden yapılandırmak ve bu yeni yanıt kümesini eldeki duruma, soruna, olaya veya göreve uygulamak için verimli bir şekilde çalışmasına olanak tanımaktadır. Uygun davranışsal tepkiler oluşturmak için zihinsel süreçler arasında seçici olarak geçiş yapılabilen bilişsel esneklik, uzun süreli bir şekilde gelişmektedir ve yaygın görülen birkaç nörogelişimsel bozukluk halinde tehlikeye girmektedir (Dajani ve Uddin, 2015: 571).

Bilişsel esnekliğin tam tersi, bilişsel katılık (cognitive inflexibility) olarak ele alınmaktadır. Bilişsel katılık, birey çevresel veya görev taleplerindeki bir değişikliği fark edemediğinde ve etkisiz olmasına rağmen aynı stratejiyi kullandığında ortaya çıkmaktadır. Bu durum, karşı karşıya kalınan bir durumun, olayın veya görevin yeni olduğunu ve çözümlenmesi için yeni bir strateji gerektirdiğini belirlemedeki başarısızlığı yansıtmaktadır (Cañas, vd., 2005). Genellikle muhafazakâr hatalar olarak da adlandırılan bu durum, görev taleplerinde, durumda bir değişiklik meydana gelmiş olmasına rağmen daha önceden farklı bir durumda etkili olmuş olan stratejilerin kullanılmaya devam ettiği bu katılık biçimi, genç yetişkinlere kıyasla daha yaşlı yetişkinlerde nöropsikolojik testlerde daha sık gözlenebilmektedir (Daigneault, vd., 1992; Johnco, vd., 2013: 577).

Bir kişi bilişsel olarak esnek olmadığında, durumsal taleplerle başa çıkmada işlevsel olmayan bir şekilde davranabilmekte, bu nedenle de genellikle hatalı bir şekilde ya da

olumsuz sonuçlara yol açabilecek veya çözümsüz kalabilecek olan davranışlar sergileyebilmektedir (Cañas, vd., 2006: 297). Bilişsel esnekliği olmayan bireyler, belli bir durum için uygun olmayan düşünceleri sürekli tekrar ederek bilişsel katılık sergilemektedir. Bireyler bilişsel katılık gösterdiği durumlarda sorunu veya durumu yorumlama sırasında daha önceden işe yaramış olan kalıplara tutunma eğiliminde olmakta ve yeni durumlara tepki verememektedir. Dolayısıyla daha önce işe yaramış, ancak mevcut durum için işlevsel olmayan stratejiler uygulamaya devam edebilmektedir. Bu bireyler, algısal olarak belirgin ve bilişsel olarak mevcut uyaranların kapanına kısılmışlardır. Aynı zamanda bu bireylerin, değişime karşı dirençli olan şemalara ve kalıpları sahip olduklarını söylemek mümkündür (Stager ve Lethwood,1998: 6; Badak, 2019: 60).

2.2.3. Bilişsel Esnekliğe İlişkin Kuramlar

Bilişsel esneklik, çevresel değişimler karşısında uyum sağlama ve yeniliği yönlendiren, gelişmeyi ve keşfetmeyi teşvik eden, yeni fikirler üretme yeteneğini sağlayan insan düşüncesinin bir özelliği olarak kabul edilmektedir (Stemme, vd., 2005; Badre ve Wagner, 2006; Hennessey ve Amabile, 2010; Leuner ve Gould, 2010). Bilişsel esneklik, sanat ve bilimlerde dehanın sergilenmesinden, günlük yaşamda daha sıradan uyarlanabilir problem çözme eylemlerine kadar değişen birçok yolla ifade edilebilmektedir. Bilişsel esnekliğin kendini gösterebileceği koşulların genişliği göz önüne alındığında, araştırmacılar arasında, bunun üniter bir yapı olmadığı konusunda artan bir fikir birliğinin olduğunu (Barron ve Harrington, 1981; Batey ve Furnham, 2006; Runco, 2004; Barbey, vd., 2013) ve bilişsel esnekliği açıklamaya ilişkin farklı kuramlar ortaya atılmış olduğunu söylemek mümkündür. Bu kuramlardan literatürde sıklıkla ele alınanlarına ilişkin bilgiler aşağıda sunulmuştur.

2.2.3.1. Akılcı Duygusal Davranış Kuramı

Rasyonel duygusal davranış olarak da ele alınan akılcı duygusal davranışçı kuramının geliştiricisi Amerikalı psikolog Albert Ellis'tir. 1960'larda Psikiyatrist Aaron Beck tarafından geliştirilen Bilişsel Terapi ile beraber "Bilişsel Davranış Terapisi" olarak bilinen psikoterapi ailesinin temelini oluşturmaktadır (Froggatt, 2005; Gülek, 2021: 41).

Rasyonel duygusal davranış kuramı temel olarak Epiktetos'un "Bizi hasta eden olaylar değil, olaylara ilişkin bakış açılarımızdır" öğretisine dayalıdır (DiGiuseppe, vd., 2013). Kuramın temelinde akılcı (yani rasyonel) olmayan düşüncelerin (yani irrasyonel) bireylerde sağlıklı olmayan duygu, tutum ve davranışlara sebebiyet verdiği anlayışı yer almaktadır (Dryden, vd., 2010; Kabadayı ve Güven, 2022: 518).

Akılcı duygusal davranışçı kuram, insanların işlevlerinin temel olarak üç yönü bulunduğunu kabul etmektedir. "Bunlar düşünceler, duygular ve davranışlardır. Kurama göre bireylerin bir durum ya da olay ile ilgili fikrini değiştirmesi, aynı zamanda bireyin hislerinin ve davranış tepkilerinin de tarzının değişmesine sebep olacaktır ve buna benzer biçimde davranışlardaki farklı tarzlar düşüncelerin değişimini beraberinde getirebilecektir" (DiGiuseppe, vd., 2017; Bölükbaş, 2021: 17). Diğer bir ifade ile düşünceler, duygular ve davranışlar bir bütündür, birbirini etkilemektedir, dolayısıyla bilişsel esneklik durumunda bunların tümü değişim gösterecektir.

Bu kurama göre, bireyler hem rasyonel hem de irrasyonel potansiyele sahip olarak doğmaktadır. Her bir birey, kendini korumak, kendi düşünceleriyle ilgili düşünmek, yaratıcı olmak, hissetmek, kendi arkadaşlarıyla ilgilenmek, hatalardan ders çıkarmak gibi eğilimlere sahiptir. Ancak diğer yandan da hazlar, kaçınmalar, ertelemeler, hataları tekrar etme, batıl inançlar, mükemmeliyetçilik gibi irrasyonel olarak kabul edilebilecek türde eğilimlere de sahiptir (Ellis, 1979; Ellis, 1989; Ellis, 1995). Ellis'e (1973; 1979) göre akılcı olmayan inançlar ve tutumlar, olumsuz sonuçlar ve psikolojik rahatsızlıklarla ilişkilendirilebilmektedir. Kendi fikirlerinde esnek olan kişiler farklı bakış açılarına, çevredeki değişimlere açık olabilecektir. Kendileri veya başkaları için değişmeyen nitelikteki kurallara sahip olmayacak, katı bir tutum ve davranış sergilemeyecektir. Dolayısıyla esnekliğe sahip olan kişiler, psikolojik açıdan sağlıklı kişilerdir ve bu kişiler kendileri için rasyonel olan seçeneği bulabilecektir (Çivitci, 2014: 2-10).

Akılcı duygusal davranış yaklaşımında psikolojik refahın temelinde olan akılcı inançlar esnek, tutarlı ve mantıklıdır. Akılcı inançlara sahip bireylerin, bilişsel esneklik ve açık fikirlilik gibi fonksiyonel özellikleri bulunmaktayken, akılcı olmayan inançlarsa katı, genellikle mantıksız ve gerçeklikten uzaktır. Bu yaklaşımda dogmatik, katı ve gerçekçi olmayan bakış açısına bağlı olmaksızın farklı bakış açılarına sahip olabilmenin ve çeşitli başa çıkma stratejileri üretebilmenin temelinde bilişsel açıdan esnek olmanın önemi vurgulanmaktadır (Gürpınar, 2021: 28-29).

2.2.3.2. Bilişsel Davranışçı Kuram

İnsan zihninin dinamikleri, bilişsel esneklik de dahil olmak üzere karmaşık biliş ve davranış biçimlerinin altında yatmaktadır. Bilişsel esnekliğin tipik olarak hem bilişsel hem de davranışsal bileşenleri içerdiği kabul edilmektedir. Bilişsel esneklik genel olarak bir durumun bağlamına göre iki farklı kavram hakkında düşünme arasında geçiş yapma zihinsel yeteneği olarak ele alındığında davranışsal esneklik, değişen çevresel koşullara yanıt olarak davranışın uyarlanabilir değişimini ifade etmektedir. Bilişsel esneklik ve davranışsal esneklik yapıları bu nedenle iç içe geçmiştir (Uddin, 2021: 167).

Bilişsel modele göre olgu formülasyonunda bir birey karşı karşıya olduğu bir nesnel durumu mevcut bilişsel alt yapısı sebebiyle çarpıtılabilmektedir. Bu çarpıtma neticesinde meydana gelen düşünceler işleve sahip olmayan birtakım duygular ve çoğunlukla bu duygular ile ilişkili belli başlı davranışlar oluşmasını sağlamaktadır. Bu davranışlar ise çoğu zaman mevcut bilişsel altyapının devamına hizmet etmektedir. Burada kastedilen bilişsel alt yapı şemalardır. Diğer bir ifade ile bireylerin kendisi ve dünyaya ilişkin olarak sahip olduğu koşulsuz inançlar bulunmaktadır. Bu inançlar bireyin kendini ve dünyayı anlamak için kullanageldiği kalıplar biçiminde hizmet etmektedir. Bunlar, çeşitli hallerde çarpıtmalar olarak vuku bulabilmektedir. Bu da durumun rasyonel bir biçimde ele alınmasına mâni olmaktadır (Özdel, 2015: 18).

Kendall (2006: 7) bilişsel davranışçı çerçevede bir bireyin aracılık/bilgi işleme tarzının ve duygusal deneyiminin merkezinde bulunduğu altını çizmektedir. Yani, çevresel etkilere ek olarak, bir kişinin düşünce ve duygularının davranışsal sağlığa benzersiz bir katkı sağladığına inanılmaktadır (Hupp, vd., 2018: 263).

Bilişsel esneklik, bilişsel davranışçı yaklaşım ile sıklıkla ilişkilendirilen bir kavramdır. Yukarıda da ele alındığı gibi, bilişsel esneklik bir bireyin yaşamında olumlu ve tutarlı sonuçlarla ilişkilendirilen sağlıklı bir durumdur. Bu açıdan bilişsel esneklik, çeşitli yaklaşımlarda olduğu gibi, bilişsel davranışçı kuramda da psikolojik sağlığın temel bileşenlerinden birisi olması nedeniyle büyük bir önem arz etmektedir. Bu bağlamda özellikle bilişsel davranışçı terapilerde bilişsel esnekliğin psikopatolojiyi önleme hususundaki ana faktörlerden birisi olarak görüldüğü ve terapi süreçlerinde danışanlara bilişlerini esnetmeleri yönünde bir yardım sunulmasının amaçlandığı bilinmektedir. Bu açıdan ele alındığında bilişsel esnekliğin özellikle bilişsel davranışçı

terapilerde önemi vurgulanan ve arttırılması amaçlanan bir kavram olduğu anlaşılmaktadır (Aslan ve Türk, 2022: 120).

Bilişsel davranışçı kuramdan kökenini alan bilişsel davranışçı terapi yaklaşımında bir birey, bilişsel esneklik kazanarak bu tür yıkıcı inanç ve varsayımlarla karşılaştığında teslim olmak yerine meydan okumakta ve zihninde durumu tüm yönleriyle araştırarak kararlar vermekte ve davranışlarda bulunmaktadır (Mitchell, vd., 2013; Nazarzadeh, vd., 2015: 1785). Bu bakımdan bilişsel esnekliğe sahip olan bireyler, sahip olduğu koşulsuz inançlar, kalıplar, otomatik düşünceler ve çarpıtmalardan sıyrılarak, sürekli değişen sorunlara ve çevreden gelen uyaranlara karşı alternatif çözümleri olan, bu değişkenliğin içinde hızlı bir şekilde adaptasyon gösteren, problem çözme ve karar verme konusunda öz yeterlilik özelliğine sahip olan bireylerdir (Martin ve Anderson, 1998; Bilgin, 2009: 152; Ablak, 2021: 19).

2.2.3.3. Sosyal Bilişsel Kuram

Sosyal bilişsel kuramın geliştiricisi ünlü Kanadalı psikolog Albert Bandura olarak kabul edilmektedir (1989). Sosyal bilişsel kuram, “insan davranışlarını açıklamak noktasında davranışçı yaklaşımların pekiştirme dayalı öğrenmesinin yanında bilişsel süreçleri de dikkate alan bir yaklaşımdır ve dolaylı öğrenme, karşılıklı belirleyicilik ve öz düzenleme gibi bazı temel varsayımları içermektedir”. Buna göre bireyler belirli davranışları yalnızca kendi içsel süreçlerinin bir sonucu olarak değil, aynı zamanda başkalarının da davranışlarını gözleyerek, onların davranışlarının sonuçlarını gözlemleyerek de gerçekleşebilmektedir (İnanç ve Yerlikaya, 2014). Dolayısıyla bireyler yalnızca kendi davranışlarının sonuçlarına göre değil, başkalarının davranışlarının sonucuna göre de yeni duygu, düşünce ve davranış kalıpları geliştirebilmektedir (Conner ve Norman, 2005). Böylece, sahip olunan öngörü ve sembolleştirme kapasitesi sayesinde davranışların sonuçlarını tahmin edebilmek mümkün hale gelmektedir. Birey davranışta bulunma sürecinde içsel kriterler oluşturmakta, kendi davranışlarını ve diğerlerinin davranışlarını gözlemlemekte, bu kriterler kapsamında davranışlarını değerlendirmekte ve gerektiği zaman da davranışlarında değişikliğe gitmektedir. Bu durum aynı zamanda öz düzenleme olarak da adlandırılmaktadır (Tüfekçibaşı, 2020: 26-27).

“Öz düzenleme kişinin yapmış olduğu davranışlarını gözleyip, kendi kriterleriyle karşılaştırıp yargıda bulunup ve gerekli gördüğü taktirde davranışlarını kriterlerine uygun olarak değiştirmesidir”. Diğer bir ifadeyle öz düzenleme, “bir bireyin kendi davranışlarını etkileyip, yönlendirip, kontrol etmesidir, insan olmanın temel bir özelliğidir ve bilişsel esnekliğin bir yordayıcısıdır” (Dağgeçen Başsu, 2016: 27). Diğer bir ifade ile bir bireyin bilişsel esnekliğe sahip olmasında, öz düzenleme bir temel teşkil etmektedir.

Bu yaklaşıma göre bilişsel esneklik, çeşitli dışsal sosyal faktörler, tartışmalar, algı, anlam, mevcut normlar, temsiller veya öznel deneyim (duygu, ruh hali, duygulanım) tarafından sağlanan herhangi bir bilgi parçasından, başlangıçtaki beklentileri ve yargıları değiştirilebilir kılan ve yeni bilgilere ve düşüncelere daha açık hale getiren, buna göre düzenlemeler yapmayı ve uygun olan davranışı seçmeyi mümkün kılan bir özelliktir (Mechi, vd., 2016: 250).

Kuramın geliştiricisi olan Bandura’ya (1989) göre bilişsel esneklik, genel olarak bir “bireyin kendisine seçenekler yaratabilme yapısı ve iletişiminin çevreye uyumu neticesinde meydana getirdiği duygusal ve bilişsel unsurların ilişkisinden doğmaktadır. Bu bireyler sosyal açıdan etkin, hedef odaklı, alternatifler üretebilen, yüksek yaşam kalitesi arzulayan, çeşitli durumlar karşısında farkındalığı yüksek olan bireylerdir” (Dalgın, 2021: 33).

2.2.4. Sosyal Hizmet Bağlamında Bilişsel Kontrol ve Esneklik

Sosyal hizmet, sosyal bilimlerin bir çalışma alanıdır. Esas olarak sosyal problemlerin ve sosyal müdahalelerin incelenmesi ile ilgilidir. Sosyal hizmet, bireyleri, grupları, toplulukları ve kurumları inceler, dezavantajlı konumda olan kişi ve gruplara sosyal müdahalelerde bulunur ve sosyal durumlarını iyileştirerek toplumsal fayda sağlar. Sosyal hizmet aynı zamanda bir uygulama disiplini olarak da kabul edilmektedir, çünkü diğer sosyal bilimler profesyonellerinden farklı olarak sosyal çalışmacılar, alana doğrudan uygulama ve müdahalede bulunmaktadır (Ronald, vd., 2014: 1).

Sosyal hizmet, çeşitlilikle karakterize edilen, karmaşık ve sürekli değişen toplumumuzda vazgeçilmez bir meslektir. Bireylerin ve grupların sosyal işlevlerini geliştirmelerine yardımcı olmaya adanmış bir mesleğin temelini oluşturan, toplumun entegrasyonu ve sosyal ilişkilerin gücüdür. Sosyal çalışmacılar, birçok farklı ortamda

ve birçok farklı insanla geniş bir faaliyet yelpazesinde yer almaktadır. Bazıları yoğun olarak bireyler ve ailelerle çalışırken diğerleri küçük gruplar, kuruluşlar veya tüm topluluklarla çalışmaktadır. Bazıları öncelikle çocuklarla ilgilenirken, diğerleri yaşlılarla ilgilenmektedir (Sheafor, vd., 2014: 3-4).

Sosyal çalışmacılar ile müracaatçılar arasındaki ilişkinin kalitesi, müdahalenin başarısı noktasında yaşamsal bir önem taşımaktadır. Eğer sosyal çalışmacı müracaatçı ile etkin bir bağlantı kuramadığı takdirde, büyük bir ihtimalle müdahalenin çeşidi, konusu ya da odak noktası fark etmeden, o müdahalenin başarısız olma ihtimali ortaya çıkacaktır. Dolayısıyla köprünün iyi kurulmasına bağlı olarak vakayı çözümlenmek ve fayda üretmek de o derece mümkün olabilecektir. Aksi halde ise müracaatçıya ulaşılamayacak, faydalı bir aktarma yapılamayacaktır (Asl, vd., 2021: 651).

Müracaatçılar ile sosyal çalışmacılar arasındaki mesleki ilişki, görüşmenin sebebi, mensubu olunan kurumun veya kuruluşun yasal statüsü ve talep edilen hizmetin niteliği gibi faktörler tarafından biçimlendirilmektedir. Fakat mesleki müdahale sürecinin başından sonuna kadarki süreç içinde bilhassa müracaatçılarla kurulacak olan mesleki ilişkide, müdahale sürecinin başarıyla yürütülmesi ve çözüme kavuşturulması noktasındaki en önemli hususlardan birinin sosyal çalışmacı ile müracaatçı arasındaki iletişim ve etkileşim olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Sosyal çalışmacıların süreci kontrol edebilmesi, müracaatçının durumunu anlaması, çözümlenmesi, analiz etmesi ve uygun olan biçimde mesleki kararlar vermek suretiyle çözümlenmesi noktasında gereğinin yapılması, sosyal hizmetin niteliği açısından vazgeçilmez bir öneme sahiptir (Karapınar ve Kılıç, 2021: 212).

Bir sosyal çalışmacı, mesleği gereği karşı karşıya olduğu vakayı dikkate alarak uygulamanın niteliğine karar vermekte, geçmişte karşılaştığı veya anlatılar aracılığıyla bildiği vakalarla benzerlikleri ve farklılıkları üzerine düşünerek vakayı şematize etmekte veya model oluşturmakta, bu oluşturduğu şema çerçevesinde müdahalede bulunmaktadır. Vaka sürecinde edindiği tecrübeleri daha sonra karşılaşılabilecek vakaların modellenmesinde de kullanmaktadır. Ancak, insana dair psikososyal olgular çoklu değişkenler tarafından etkilenmektedir. Bu nedenle bu olgulara ilişkin keskin tasnifler ve kategorizasyonlar yapmak zordur. Belirli sınırlılıklar psikososyal örüntüleri tespit etmek mümkündür, ancak bu örüntüler de asla birbirinin aynısı olamayacak, yalnızca benzerlikler dâhilinde analiz ve sentezde bulunulabilecektir (Ercan ve Tekgöz Obuz, 2016: 462). Her vaka kendine ait özellikler taşımakta, her müracaatçının özellikleri,

sorunları, talepleri, ihtiyaçları ve içinde buldukları durum farklılık arz etmektedir. Bu bağlamda, sosyal çalışmacının müracaatçının sorununu çözmek ve doğru, rasyonel ve fayda sağlayacak mesleki kararlar vermek noktasında müracaatçının durumuna ilişkin olarak kontrolü elinde tutması gerekmekte, diğer yandan duruma özgü çıkarımlar, analizler yapmak suretiyle doğru stratejik kararlar alması gerekmektedir. Bu da bilişsel kontrol ve bilişsel esnekliğe sahip olmakla başarılabilecek bir husustur.

İnsan beyni tüm düşünce, duygu ve davranışlardan sorumludur. Zihnin komuta merkezi, insan deneyimlerini ve kararlarını düzenleyerek görev kontrolü için önemli bir kontrol mekanizması sağlamaktadır (Rutledge, 2014: 22). Sosyal hizmet mesleği gereği önemli sosyal, toplumsal ve bireysel sorunları, problemleri ele aldığından, sosyal çalışmacılar müracaatçıların çeşitli olumsuz koşullarına, travmalarına, yaşantılarına tanıklık etmek, dinlemek, bir biçimde maruz kalmak durumunda olduklarından, sosyal çalışmacıların bu durumlarla empati yapmak, müracaatçının yaşantısını, sorununu, ihtiyacını anlamaları, aynı zamanda duygu ve düşüncelerini rasyonel düzlemde kontrol altında tutmaları ve durumu rasyonel değerlendirerek doğru mesleki kararlar ve çözümlenmelerde bulunmaları gerekmektedir.

Bilişsel esneklik, geniş anlamda çevredeki değişikliklere uyum sağlamak için bakış açısını veya yaklaşımı değiştirme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Johnco, vd., 2014). Bilişsel esneklik, “insanların çoklu görev yapma ve değişen taleplere yeni, uyarlanabilir çözümler bulma gibi karmaşık görevleri yerine getirmelerine yardımcı olan önemli bir özellik” olarak kabul edilmektedir (Ionescu, 2012: 190). Bireyin fikirler üretmesine, alternatif bakış açılarını değerlendirmesine ve zorluklara daha uyumlu yaklaşımlar lehine alışılmış tepkileri bertaraf etmesine izin veren, yürütme işlevinin çeşitli yönlerinden oluşan karmaşık bir yapı olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle, bilişsel esnekliği yüksek olan bireylerin, duruma göre yaklaşımlar oluşturma ve uygun şekilde değiştirme yetenekleri nedeniyle çeşitli durumları, zorlu koşulları, sorunları, çözümlenmesi gereken problemleri etkin bir şekilde yönetmeleri beklenmelidir (Johnson, 2009: 1). Ayrıca bir kişi karmaşık bir görevi yerine getirdiğinde, davranışlarının görevin yerine getirildiği çevresel koşullara uyarlanması gerekmektedir. Ayrıca, görevin içeriği veya çevresi geliştikçe ve değiştikçe, bu koşullar da değişmeye devam etmektedir. Bu nedenle bilişsel olarak esnek olabilmek için bir kişinin düzenli olarak bu koşullara dikkat etmesi gerekmektedir. Diğer yandan, davranışlarını yeni şartlara uyarlamak için bireyin yeni durumu-yeni görevin

gerektirdiklerini etkin bir biçimde yorumlayabilmesi için bilgilerini yeniden yapılandırması gerekmektedir. Bu açıdan bilişsel esneklik önemli ölçüde dikkat süreçlerine bağlıdır. Bir durumun değiştiğini ve rutin olmayan bir yanıtın gerekliliklerini tespit ederken, bireyin yeni durumu değerlendirdiği ve yapılacak eylemi planladığı daha yüksek seviyede bir dikkat kontrolü gerekmektedir. Yani, bilişsel olarak esnek olmak için, bir kişinin eldeki göreve müdahale edebilecek çevresel koşulları algılaması gerekmektedir (Cañas, vd., 2006: 296). Bu bakımdan bu tür gerekliliklerin bulunduğu sosyal hizmet gibi mesleklerde bu özelliğin bulunması karşı karşıya kalınan ve çözümlenmesi gereken durumlar noktasında önemli olabilmektedir. Sosyal hizmet mesleği açısından bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik, karmaşık ve zor müracaatçı vakaları üzerinde çalışan sosyal çalışmacıların doğru vaka çözümlerinde önemli bir özellik olarak ele alınabilecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

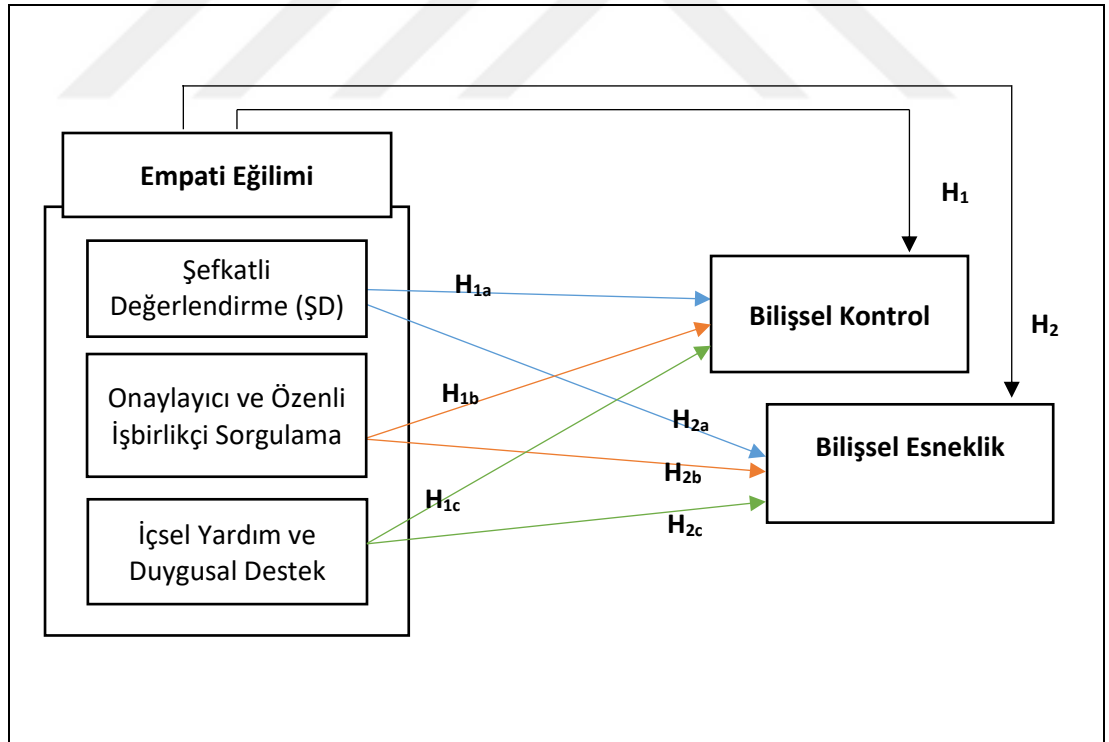
YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırma yöntemi ele alınmıştır. Araştırma modeli, evreni ve örneklemini, veri toplama araçları, araştırmada kullanılan ölçek ve veri çözümleme teknikleriyle ilgili ayrıntılı bilgiler sunulmuştur.

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu araştırma, değişkenler arasındaki ilişkilerin tespitine yönelik olarak ilişkisel tarama modeline dayalı bir araştırmadır. Bu tür ilişkisel tarama araştırması, iki veya daha fazla kavram, kategori veya değişken arasında var olan ilişkileri değerlendirmeyi amaçlamaktadır (Hair, vd., 2012).

Araştırmada ele alınan araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri ve araştırma hipotezlerini temsil eden araştırma modeli ile ortaya atılmış olan araştırma hipotezleri aşağıda sunulmuştur.



Şekil 3.1: Araştırma Modeli

H1. Sosyal çalışmacılarda empati eğilimi ile bilişsel kontrol arasında anlamlı ilişki vardır.

H1.a. Sosyal çalışmacılarda şefkatli değerlendirme eğilimi ile bilişsel kontrol arasında anlamlı ilişki vardır.

H1.b. Sosyal çalışmacılarda onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama eğilimi ile bilişsel kontrol arasında anlamlı ilişki vardır.

H1.c. Sosyal çalışmacılarda içsel yardım ve duygusal destek eğilimi ile bilişsel kontrol arasında anlamlı ilişki vardır.

H2. Sosyal çalışmacılarda empati eğilimi ile bilişsel esneklik arasında anlamlı ilişki vardır.

H2.a. Sosyal çalışmacılarda şefkatli değerlendirme eğilimi ile bilişsel esneklik arasında anlamlı ilişki vardır.

H2.b. Sosyal çalışmacılarda onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama eğilimi ile bilişsel esneklik arasında anlamlı ilişki vardır.

H2.c. Sosyal çalışmacılarda içsel yardım ve duygusal destek eğilimi ile bilişsel esneklik arasında anlamlı ilişki vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmada ele alınan değişkenler arasındaki ilişkilerin tespitine yönelik olarak istatistiksel analizlerin gerçekleştirilmesi için birincil verilere başvurulmuştur. Bu kapsamda, bir nicel araştırmaya dayalı olarak anket uygulamasına yer verilmiş ve sosyal çalışmacıların görüşlerini yansıtan yanıtlar alınmıştır.

Bu araştırmanın anakütlesini sosyal hizmet mesleği çerçevesinde Türkiye’de aktif olarak “sosyal çalışmacı” olarak görev yapmakta olan bireyler oluşturmaktadır. Bu meslek altında sosyal çalışma görevlisi adıyla da anılan psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, aile danışmanlığı gibi ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensuplarını anakütleye dahil değildir. Ancak araştırma bulgularının ve sonuçlarının mesleğe genelleştirilebilmesi adına özel sektör, kamu sektörü ve yerel yönetimler de dahil olmak üzere çeşitli alanlarda faaliyet gösteren tüm sosyal çalışmacılar hedeflenmiştir. Ancak, Aile ve

Sosyal Hizmetler Bakanlığı ya da ilgili kurum-kuruluşlar tarafından bu popülasyona dahil olan meslek mensubu sayısına ilişkin bir istatistiki bilgi yer almamaktadır. Bu nedenle, bu anakütleyi oluşturan sosyal çalışmacıların sayısı tam olarak bilinemeyeceğinden, yerel yönetimler ve özel sektörün de dahil olmasıyla birlikte bu kapsamda faaliyet gösteren çalışanların sayısına ilişkin resmi bir istatistik bulunmadığından, bu kişilerin tamamına erişmek olanaksız olduğundan ve diğer yandan zaman ve maliyet bakımından optimal olmadığından dolayı örnekleme yöntemine başvurulmuştur.

Araştırmanın amacına uygunluk bakımından örnekleme yöntemleri içerisinde uygun örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Araştırma anakütlesini oluşturan popülasyonun tam anlamıyla tespit edilmesinin mümkün olmadığı durumlarda araştırmacı, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerine başvurabilmektedir (Gegez, 2010: 211). Bu yöntemlerden biri olan uygun örnekleme, anakütle içerisinde seçilecek örnek kütleinin araştırmacının yargılarına belirlendiği bir örnekleme yöntemidir (Haşiloğlu, 2015: 20). Bu çerçevede uygun örnekleme yoluyla online anket yöntemine dayalı olarak, Google Forms online anket platformu tarafından üretilen davet linkinin ulaştırılması suretiyle sosyal çalışmacıların yanıtlarına başvurulmuştur.

Sosyal bilimler alanında saha araştırmasını içeren araştırmalar kapsamında, araştırmanın evrenini oluşturan popülasyonun tam olarak hesaplanamaması ve diğer yandan çok büyük olması halinde, %95 güven aralığı ve %5 hata toleransı ile 384 örneklemin yeterli olduğu kabul edilmektedir (Sekaran, 2003). Bu bağlamda kabul edilebilir hata payı (d), 0,05 ve güven düzeyi, 0,95 olarak alınmıştır. Uygun örneklem büyüklüğü için en büyük varyans verecek şekilde p değerini seçilmiştir. Buna göre $p=0,5$ güven düzeyi 0,95 olduğundan buna karşılık gelen t değeri 1,96 olarak belirlenmiştir. Süreksiz değişkenler için örneklem formülüne uygulandığında:

$$n_0 = \frac{t^2 \cdot p \cdot q}{d^2} = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2} = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,0025} = 384$$

Buna göre örneklem büyüklüğü 384 kişiden oluşmaktadır (Baştürk ve Taştepe, 2013). Bu yaklaşımda yapılan veri toplama işleminde toplam 417 katılımcının yanıtlarını içeren anket formlarına erişilmiştir. Erişilen anket formlarından 7'si tam ve doğru doldurulmadığı anlaşıldığından araştırma dışında kalmış, bu itibarla 410 katılımcıdan elde edilen veriler araştırmanın veri setini oluşturmuştur.

3.3. Veri Toplama Araçları (Ölçekler)

Araştırmada sosyal çalışmacıların empati eğilimi ve bilişsel kontrol ve esnekliğini tespit etmek üzere iki ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçekler, daha önceden bu amaca yönelik olarak geliştirilmiş, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yürütülmüş olan ölçeklerdir. Her iki ölçek de 5’li Likert tipindedir. Ölçeklere ilişkin detaylar aşağıda sunulmuştur.

3.3.1. Sosyal Çalışmacılar İçin Empati Ölçeği

King ve Holosko (2012) tarafından sosyal çalışma mesleği için geliştirilmiş bir ölçektir. Ölçeğin orijinali, sosyal hizmet pratiğinde empati kullanımıyla ilgili düşünceleri, duyguları ve eylemleri tanımlayan 40 madde içermektedir. Ancak ölçekte 22 maddelik, daha yüksek güvenilirlik ve geçerlilik arz eden bir versiyon da yer almaktadır. Bu çalışmada yanıtlayanların yanıtlama dürüstlüğüne maksimize etmek amacıyla kısa form ele alınmıştır. King ve Holosko (2012) tarafından yapılan faktör analizinde öğeler faktörlere göre gruplandırıldığında, üç farklı öge kümesi tanımlanmıştır. Bu faktörler, sosyal hizmet pratiğinde empatiyi içerdiği varsayılan yapının altında yatan unsurları yansıtmaktadır. İlk faktör, “şefkatli değerlendirme” olarak adlandırılmıştır ve sosyal hizmet sunma deneyimini anlamak için bir çerçeve tanımlamaktadır. Analizlerde tanımlanan ikinci faktör, “onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama” olarak adlandırılmış olup, doğrudan sosyal hizmet mesleğinin doğasında bulunan ilişki tarzını ve kaliteyi tanımlamaktadır. Son faktör “içsel yardım ve duygusal destek” olarak adlandırılmıştır ve empatik bir yardım deneyiminde bakım ve özgeciliğin davranışsal ifadelerini yansıtmaktadır. Bu tez çalışmasında, orijinal ölçekte yer alan bu üç faktörlü yapı ele alınmıştır. Bu ölçek, Avustralya, Kuveyt, Yunanistan gibi farklı kültürlerde ve sosyal hizmet mesleği altında çocuk gelişim uzmanı, klinik sosyal çalışmacı, psikolog, psikolojik danışman gibi farklı meslek gruplarında (Kim, vd., 2016; Al-Ma’seb, 2017; Kim, 2020; Rayner, vd., 2020; Sinkule, 2020; Moudatsou, vd., 2021; Lee ve Seo, 2022) güvenilir bir biçimde uygulanmıştır. Bununla birlikte, ölçeğin Türkçe diline uyarlanarak geçerliliği ve güvenilirlik çalışmaları Serpen ve Hasgöl (2015) tarafından 295 sosyal hizmet uzmanı üzerinde yapılmıştır. Uyarlaması yapılan ölçeğin Cronbach Alpha değeri $\alpha=.88$ düzeyinde gerçekleşmiştir. Ölçekte katılımcılardan Likert tipi bir sıklık ölçeğinde maddelere

yanıt vermeleri istenmektedir. Ölçekten alınan yüksek puanlar, daha yüksek empati düzeylerini yansıtmaktadır. Yanıt formatı 1-asla, 2-nadiren, 3-bazen, 4-sıklıkla ve 5-her zaman şeklindedir. Ölçeğin Cronbach Alfa değeri .83'tür ölçek güvenilirdir. Bu çalışmada yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ise Cronbach Alfa değeri .88 olarak bulunmuştur.

3.3.2. Bilişsel Kontrol ve Esneklik Ölçeği

Gabrys, vd. (2018) tarafından geliştirilmiş olan bu ölçek, "bir bireyin araya giren, istenmeyen düşünceleri ve duyguları üzerinde kontrol sağlayabilme ve bir durumla esnek bir biçimde başa çıkabilme becerisini ölçmeyi amaçlamaktadır". "Değerlendirme ve başa çıkma esnekliği" ve "duygular üzerinde bilişsel kontrol" olarak iki boyut içeren bu ölçek, her iki boyutta 9'ar ifade olarak toplam 18 ifade içermektedir. Orijinal çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayısı değerlendirme ve başa çıkma esnekliği boyutu için $\alpha=.89$ ve $\alpha=.93$ olarak, duygular üzerinde bilişsel kontrol faktörü için $\alpha=.90$ olarak tespit edilmiştir. Ölçek, orijinalinden Demirtaş (2019) tarafından Türkçe diline uyarlanarak dil ve yapı geçerliliği sağlanmıştır. Ölçeğin güvenilirliğini tespit etmek için incelenen Alpha katsayıları duygular üzerinde bilişsel kontrol boyutunda $\alpha=.88$, değerlendirme ve başa çıkma esnekliği boyutunda $\alpha=.88$, ölçeğin tümünde $\alpha=.90$ olarak bulunmuştur (Demirtaş, 2019). Bu çalışmada yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ise Bilişsel Kontrol Cronbach Alfa değeri .91, Bilişsel Esneklik Cronbach Alfa değeri .89 olarak bulunmuştur. Bu ölçek de diğer ölçeklerle uyumlu bir biçimde 5'li Likert esasına dayalı olarak katılımcılara yönlendirilmiştir.

Araştırmanın temel analizlerine geçilmeden önce, araştırma ölçeklerine ilişkin olarak güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Güvenilirlik, bir ölçüm prosedürünün tutarlılığı veya tekrarlanabilirliği olarak tanımlanmaktadır (John ve Benet-Martinez, 2000; Chmielewski ve Watson, 2009). Güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen güvenilirlik endeksleri, ölçüm prosedürü tarafından üretilen puanların ne ölçüde doğru, tutarlı ve tekrarlanabilir olduğunu tanımlamaktadır (John ve Benet-Martinez, 2000: 342; Dimitrov, 2007: 99). Güvenilirliği tahmin etmek için çeşitli yöntemler geliştirilmiştir, ancak bunlar arasında en yaygın olarak bildirilen ve kullanılanı, Cronbach alfadır (Cortina, 1993; Chmielewski ve Watson, 2009; Cronbach ve Shavelson, 2004; Agbo, 2010: 233). Tüm ölçek ifadeleri için elde edilen alfa değeri o

anketin toplam güvenilirliğini göstermektedir ve genel kabul bu değerin 0,7 ve üzerinde bulunmasıdır (Kılıç, 2016: 47).

Normal dağılım analizi parametrik testlerin temel varsayımlardan biridir. Normal dağılımın iki bileşeni çarpıklık ve basıklıktır. Çarpıklık dağılımların simetrik olma durumu ile alakalıdır ve dağılımın ortalaması 0'dan uzaklaştıkça çarpıklaşmaktadır. Basıklık ise dağılımın sivriliği ile ilgilidir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Dağılımın normal olduğunu tespit etmek üzere başvuru çarpıklık-basıklık katsayılarıyla ilgili olarak literatürde belirli kesme noktalarına yer verilmiştir. En yaygın yaklaşıma göre, eğer dağılım normalse çarpıklık katsayısı -1 ile 1 aralığında ise basıklık katsayısının -2 ile 2 aralığında olabileceği belirtilmektedir (George ve Mallery, 2001; Leech, vd., 2005; Uysal ve Kılıç, 2021: 222-223). Bu bilgiler doğrultusunda gerçekleştirilen güvenilirlik ve normal dağılım analizi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 3.1'de sunulmuştur.

Tablo 3.1: Araştırma Ölçeklerinin Güvenilirlik ve Normal Dağılım Değerleri

Ölçekler	Cronbach Alfa	Çarpıklık	Basıklık
Sosyal Çalışmacılar İçin Empati Ölçeği Toplam	.884	121	240
Bilişsel Kontrol	.915	-0.475	-0.557
Bilişsel Esneklik	.899	-0.946	1.503

Tablo 3.'de yer alan güvenilirlik ve normal dağılım değerleri incelendiğinde, sosyal çalışmacılar için empati ölçeğinin $\alpha=,884$ düzeyinde; bilişsel kontrol $\alpha=,915$ düzeyinde ve bilişsel esneklik $\alpha=,899$ düzeyinde güvenilir olduğu görülmektedir. Tüm ölçekler için, Cronbach alfa değeri 0,70'in üzerinde olduğu için ölçeklerin iyi bir iç tutarlılığı olduğu söylenebilir. Ölçeklerin çarpıklık ve basıklık değerleri ele alındığında, tüm değerlerin normal dağılım varsayımını doğrulayan aralıkta yer aldığı görülmektedir. Empati ölçeği için çarpıklık değeri 121, bilişsel kontrol için -0.475 ve bilişsel esneklik için -0.946'dır. Empati ölçeği için basıklık değeri 240, bilişsel kontrol için -0.557 ve bilişsel esneklik için 1.503'tür. Tüm ölçekler için, normal dağılıma yakın olduklarını gösteren düşük/kabul edilebilir ölçüde çarpıklık ve basıklık değerleri bulunmaktadır. Bu bulgular ışığında araştırma ölçeklerinin güvenilir olduğu, normal

dağılım varsayımına uygunluk gösterdiği ve parametrik analizlerin gerçekleştirilmesine uygun olduğu söylenebilmektedir.

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırmanın ölçekleri kapsamında anket formları ile veri toplanması sürecinin öncesinde, araştırmanın etik açıdan uygunluğunun tespit edilmesine ilişkin olarak İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Rektörlüğü Etik Kurulu'na başvurulmuş, kurulca değerlendirilerek, E-20292139-050.01.04-54544 sayılı karar ile araştırmanın etik açıdan uygun bulunduğuna karar verilmiştir (EK-2).

Araştırmanın verileri, oluşturulan online anket formları vasıtasıyla gerçekleştirilen veri toplama uygulamasıyla elde edilmiştir. Online anket platformu olan Google Forms aracılığı ile sosyal çalışmacılara ulaştırılmış ve veriler bu doğrultuda toplanmıştır. Bu platformda toplanan veriler, Microsoft Excel dosyası biçiminde indirilebilmektedir. Excel dosyası üzerinde yapılan çözümlene işlemlerinin ardından veriler, SPSS istatistik paket programına aktarılmıştır. Burada ters madde ve değişken altındaki boyutların tanımlanması ve düzenlemesi gerçekleştirilecek analize hazır hale getirilmiştir.

3.5. Verilerin Çözümlemesi

SPSS istatistik paket programında yapılan analizlerde öncelikle ön testler olan güvenilirlik ve normallik analizi gerçekleştirilmiştir. Güvenilirlik için Cronbach's Alpha katsayısı, normallik için çarpıklık-basıklık katsayıları değerlendirilmiştir. Daha sonra demografik ve mesleki özelliklere ilişkin olarak frekans analizi, araştırma ölçeklerinin ortalamalar, varyanslar ve standart sapmalar gibi tanımlayıcı istatistiksel özelliklerine ilişkin olarak betimsel analizler gerçekleştirilmiştir.

Demografik ve mesleki özellikler bakımından değişkenlerin incelenmesi için normal dağılımın tespitine göre parametrik testler olan (t-testi ve ANOVA-Analysis of Variance) fark testlerinden yararlanılmıştır. Üzerinde durulan özelliğe etki ettiği düşünülen faktör sayısı eğer faktör sayısı iki gruplu ise, veriler aralık ölçekli ve normal dağılıyorsa, bu durumda ortalamaların farkı için t-testi yapılmaktadır (Karagöz, 2010: 23). Ele alınan faktör sayısı ikiden fazla ANOVA analizi kullanılmaktadır. ANOVA analizi, grup ortalamaları arasında istatistik olarak önemli düzeyde fark olup

olmadığını tespit edilebilmektedir. Hangi grup ortalamalarının birbirinden farklı olduğunu ise çoklu karşılaştırma testlerinden herhangi birini kullanarak belirlenebilmektedir (Genç ve Soysal, 2018: 19). Buna göre cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurumun sektörü, mesleği seçme kriteri ikili gruplardan oluştuğundan dolayı t-testi; yaş, meslek, mesleki deneyim ve meslekten memnuniyet düzeyi ikiden daha fazla grup içerdiğinden dolayı ANOVA testi ile analiz edilmiştir.

Değişkenler arası ilişkilerin tespitine yönelik olarak korelasyon ve regresyon analizlerine başvurulmuştur. İlişkilerin yönünü ve gücünü belirlemek için Pearson korelasyon katsayısı hesaplanmış ve önerilen hipotezler doğrultusunda ilişkiler regresyon analizi ile sınanmış; kabul ya da reddine karar verilmiştir.

Korelasyon analizi, iki nicelik arz eden değişken arasındaki ilişkinin hangi yönde ve ne kuvvette olduğunu anlamak için başvurulan bir analiz yöntemidir. Regresyon analizi ise, ele alınan bir değişkenin bir diğerinden nasıl etkilendiğini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Korelasyon analizinde iki değişken simetrik olarak kabul edilmektedir. Diğer bir ifade ile bağımlı ve bağımsız değişken aranmamaktadır. Regresyon analizinde ise birinin diğerine simetrik olmayan bir şekilde bağımlı olduğu varsayılmaktadır. Bu bakımdan en az bir bağımlı, bir bağımsız değişken ilişkisi aranmakta ve bağımsız değişkenin, bağımlı olan değişken üzerindeki etkisi araştırılmaktadır (Lindley, 1990: 237).

İki değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve gücünü belirlemek noktasında Pearson korelasyon katsayısı (r) bir ölçü alınmaktadır. Pozitif bir korelasyon, bir değişken arttıkça diğerinin de arttığını göstermektedir. Negatif bir korelasyon, bir değişkenin arttığını, diğerinin azaldığını göstermektedir. Bu katsayının 1 olması, mükemmel bir korelasyonu göstermektedir (yani, birinci değişken, pozitif bir ilişki ile ikincinin tam doğrusal bir fonksiyonudur). Bunun yanında -1 değeri, tam bir negatif doğrusal ilişkiyi göstermektedir. Katsayıdaki 0 ile bu uç noktalar arasındaki değerler, sırasıyla pozitif ve negatif bir ilişkide artan bağlantı gücünü göstermektedir. Korelasyonun $r \leq 0,4$ ise zayıf, $0,4 < r < 0,8$ ise orta ve $r \geq 0,8$ ise güçlü olduğu genel olarak kabul edilmektedir (Shi ve Conrad, 2009: 35).

Regresyon analizi, değişkenler arasındaki ilişkilerin araştırılması için istatistiksel bir araçtır. Amacı, bir sonuç değişkeninin (yani bağımlı değişkenin) bağımsız değişken veya değişkenler (yani açıklayıcı) ile ilişkisini tanımlamaktır (Liang, 1993: 43). Diğer

bir ifade ile regresyon analizi, ilgilenilen bir sonuç ile açıklayıcı değişkenler olarak bilinen bir veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi tanımlamaktadır (Lewis, 2007: 259).

Bir regresyon modeli, bir bağımlı (gözlenen veya sonuç) değişken ile bir veya daha fazla bağımsız (açıklayıcı) değişken arasında tanımlanmış bir ilişkiden oluşmaktadır. Buradaki varsayım, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında nedensel veya kontrol edici bir ilişki olduğudur. Bir regresyon modelinin formu, aşağıdaki genel denklem olarak gösterilebilir (Shi ve Conrad, 2009: 37):

$$Y = f(X, \beta)$$

Regresyon analizi sonuçları yorumlanırken, p değerine ve R^2 etki büyüklükleri ele alınmaktadır (Lewis, 2007: 259). Eğer model için bulunan p değeri $<,05$ ise regresyon katsayısı 0'dan farklıdır, yani iki değişken arasındaki ilişki istatistiksel olarak önemlidir. İki değişken arasında doğrusal bir ilişki vardır. Buna karşılık modelin uygunluk göstergesi R^2 şeklinde ifade edilmektedir. R^2 değeri 1'e ne kadar yakınsa bağımsız değişkenin bağımlı değişkende gerçekleşen değişimi açıklama gücü o kadar fazladır (Kılıç, 2013: 90). Araştırmada analizler bu kapsamda gerçekleştirilmiş olup, elde edilen bulguların değerlendirilmesinde literatürde yer alan bu yaklaşımlar benimsenmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu bölümde nicel araştırma neticesinde elde edilen verilerin analizine yer verilmiştir. Öncelikle araştırmaya dahil olan katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin veriler analiz edilmiş, ardından araştırmanın temel sorusu ve alt sorularına ilişkin olarak yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular paylaşılmıştır.

4.1. Demografik Bilgiler

Araştırmanın örneklemi 410 sosyal çalışmacı yanıtlayıcıdan oluşmuştur. Yanıtlayıcıların sahip olduğu demografik özelliklere ilişkin olarak yapılan frekans analizi sonucunda ortaya çıkan frekans (sıklık) ve yüzdelik dağılımlar Tablo 4.1’de sunulmuştur.

Tablo 4.1: Yanıtlayıcıların Demografik Özelliklerinin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Demografik Özellik	Gruplar	f	%
Cinsiyet	Kadın	240	58.5
	Erkek	170	41.5
Medeni Durum	Bekar	204	49.8
	Evli	206	50.2
Yaş	18-25	88	21.5
	26-33	186	45.4
	34-40	88	21.5
	41 ve üzeri	48	11.7
Eğitim Durumu	Lisans	319	77.8
	Lisansüstü	91	22.2

Tablo 4.1’de yer alan demografik özelliklerin frekans ve yüzde dağılımları incelendiğinde, cinsiyet bakımından toplam 410 sosyal çalışmacı yanıtlayıcıdan 240’ı kadın (%58,5), 170’i erkektir (%41,5). Medeni durum bakımından yanıtlayıcının 204’ü bekar (%49,8), 206’sı evlidir (%50,2). Yaş bakımından 18-25 yaş aralığındaki yanıtlayıcı sayısı 88 (%21,5), 26-33 yaş aralığındaki yanıtlayıcı sayısı 186 (%45,4), 34-40 yaş aralığındaki yanıtlayıcı sayısı 88 (%21,5), 41 yaş ve üstü yanıtlayıcı sayısı 48’dir (%11,7). Toplam 410 sosyal çalışmacı yanıtlayıcının 319’u lisans mezunudur (%77,8) ve 91’i lisansüstü eğitim almıştır (%22,2).

Tablo 4.2: Yanıtlayıcıların Mesleki Özelliklerinin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Mesleki Özellik	Gruplar	f	%
Mesleki Deneyim	1 yıldan az	58	14.1
	1-3 yıl	151	36.8
	4-10 yıl	146	35.6
	11 yıl ve üzeri	55	13.4
Meslek Seçimi	Kendi isteğiyle gönüllü olarak	361	88.0
	Kendi isteği dışında başka faktörlerin etkisiyle	49	12.0
Meslekten Memnuniyet Düzeyi	Çok memnun	180	43.9
	Memnun	188	45.9
	Pek memnun değil	42	10.2

Yanıtlayıcıların demografik özelliklerine ek olarak, mesleki özelliklerinin belirlenmesine yönelik olarak sorulan sorulara alınan yanıtlar itibarıyla oluşan frekans ve yüzde dağılımları ise Tablo 4.2’de verilmiştir. Tabloda görüldüğü gibi, mesleki deneyim bakımından Toplam 410 yanıtlayıcıdan 58’i (%14,1) 1 yıldan az deneyime sahipken, 151’i (%36,8) 1-3 yıl deneyime sahiptir. 146 yanıtlayıcı (%35,6) 4-10 yıl arası deneyime sahipken, 55’i (%13,4) 11 yıl ve daha fazla deneyime sahiptir. Meslek seçimi bakımından yapılan inceleme neticesinde 410 sosyal çalışmacının 361’i (%88,0) kendi isteğiyle ve gönüllü olarak mesleği seçerken, 49’u (%12,0) kendi isteği dışındaki faktörlerin etkisiyle mesleği seçmiş olduğu anlaşılmaktadır. Meslekten memnuniyet ele alındığında ise çok memnun olduğunu aktaran 180 (%43,9), memnun olduğunu belirten 188 (%45,9), pek memnun olmadığını belirten ise 42 (%10,2) katılımcı söz konusu olmuştur. Dolayısıyla katılımcı sosyal çalışmacıların çoğunluğunun mesleği kendi isteğiyle seçtiği ve büyük bir ağırlığının bu mesleği yapmaktan çok memnun veya memnun olduğu anlaşılmaktadır.

4.2. Araştırma Ölçeklerinin Betimsel İstatistikleri

Araştırmada ele alınan değişkenlerin ölçümünü sağlayan ve 5’li Likert esasına dayalı olan empati ölçeği ile alt boyutları olan şefkatli değerlendirme, onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama, içsel yardım ve duygusal destek ile bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik ölçeklerine ilişkin betimsel istatistikler Tablo 4.3’te verilmiştir.

Tablo 4.3: Araştırma Ölçeklerinin Betimsel İstatistikleri

Ölçekler/Boyutlar	İfade Sayısı	Ortalama (\bar{x})	Std. Sapma
Sosyal Çalışmacılar İçin Empati Ölçeği	22	4.39	.36310
- Şefkatli değerlendirme	10	4.46	.37030
- Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama	8	4.29	.47468
- İçsel yardım ve duygusal destek	4	4.40	.55509
Bilişsel Kontrol	9	4.00	.75417
Bilişsel Esneklik	9	4.29	.51548

Tablo 4.3, araştırmada kullanılan ölçeklerin betimsel istatistiklerini göstermektedir. Tabloda görüldüğü üzere, şefkatli değerlendirme boyutu 10, onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama 8, içsel yardım ve duygusal destek 4 ifade olmak üzere Sosyal Çalışmacılar İçin Empati Ölçeği toplam 22 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin yanıtlayıcılardan alınan yanıtlar itibarıyla sahip olduğu ortalama $\bar{x}=4,39$ düzeyindedir. Şefkatli değerlendirme boyutu $\bar{x}=4,46$; onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama $\bar{x}=4,29$; içsel yardım ve duygusal destek boyutu $\bar{x}=4,40$ ortalama sergilemiştir. Buna göre, yanıtlayıcıların empati ortalamalarının 5'li Likert üzerinden değerlendirildiğinde yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Her biri 9'ar ifadeden oluşan bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik ele alındığında, örneklemin bilişsel kontrol ortalamasının $\bar{x}=4,00$ düzeyinde, bilişsel esneklik ortalamasının $\bar{x}=4,29$ düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu ortalama değerler itibarıyla, örneklemini oluşturan sosyal çalışmacıların yüksek düzeyde bilişsel kontrole ve bilişsel esnekliğe sahip olduğunu aktarmak mümkündür.

4.3. Demografik ve Mesleki Özelliklerin Fark Analizleri

Yanıtlayıcıların sahip olduğu demografik ve mesleki özelliklerin bağımsız değişken olan empati değişkeni, empati değişkeninin boyutları olan şefkatli değerlendirme, onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama ve içsel yardım ve duygusal destek bakımından ve ayrıca sonuç değişkenlerini oluşturan bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik değişkenleri bakımından gruplar arası istatistiksel anlamlı farklılık gösterme durumunu tespit etmek üzere fark analizleri gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular aşağıda paylaşılmıştır.

Tablo 4.4: Yanıtlayıcıların Cinsiyetine Göre T-Testi Sonuçları

Değişken/Boyut	Cinsiyet	n	Ort.	S.S.	t	P
Empati	Kadın	240	4.4263	.31089	2.577	.010*
	Erkek	170	4.3332	.42103	2.451	
Şefkatli değerlendirme	Kadın	240	4.4846	.33632	1.776	.076
	Erkek	170	4.4188	.41152	1.717	
Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama	Kadın	240	4.3516	.40819	2.918	.004*
	Erkek	170	4.2140	.54638	2.780	
İçsel yardım ve duygusal destek	Kadın	240	4.4302	.51196	1.310	.191
	Erkek	170	4.3574	.60985	1.272	
Bilişsel Kontrol	Kadın	240	3.9375	.76215	-2.045	.042*
	Erkek	170	4.0915	.73557	-2.057	
Bilişsel Esneklik	Kadın	240	4.2977	.49243	.145	.885
	Erkek	170	4.2902	.54783	.142	

Cinsiyetin empati değişkeninde $p=,010$ düzeyinde istatistiksel anlamlı farklılık arz ettiği görülmektedir. Empatinin boyutlarından onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama $p=,004$ düzeyinde anlamlı iken, şefkatli değerlendirme ve içsel yardım ve duygusal destek boyutlarında anlamlı olmamıştır. Empatide ve anlamlı olan onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama boyutunda kadınların daha yüksek ortalama göstererek farklılaştığı anlaşılmaktadır. Burada erkeklerin ortalamaları daha düşük olmuştur. Bilişsel kontrol bakımından cinsiyet faktörü ele alındığında, $p=,042$ düzeyinde anlamlı gruplar arası fark olduğu görülmektedir. Burada ortaya çıkan fark, erkekler lehine olmuş ve erkeklerin ortalaması kadınlara kıyasla daha yüksek olmuştur. Bilişsel esneklik değişkeninde ise cinsiyetin anlamlılık değerleri $p\geq,05$ değerinin üzerinde olduğu ve istatistiksel anlamlı bir gruplar arası farklılık arz etmediği görülmektedir. Bu bakımdan bilişsel esneklik bakımından kadın ve erkek arasında belirgin ölçüde gruplar arası anlamlı fark oluşmamıştır.

Tablo 4.5: Yanıtlayıcıların Medeni Durumuna Göre T-Testi Sonuçları

Değişken/Boyut	Medeni Durum	n	Ort.	S.S.	t	P
Empati	Bekar	204	4.3672	.36832	-1.138	.256
	Evli	206	4.4080	.35758	-1.137	
Şefkatli değerlendirme	Bekar	204	4.4627	.38479	.295	.768
	Evli	206	4.4519	.35623	.295	
Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama	Bekar	204	4.2598	.46297	-1.475	.141
	Evli	206	4.3289	.48467	-1.476	
İçsel yardım ve duygusal destek	Bekar	204	4.3431	.59959	-2.072	.039*
	Evli	206	4.4563	.50234	-2.071	
Bilişsel Kontrol	Bekar	204	3.9227	.77614	-2.111	.035*
	Evli	206	4.0793	.72525	-2.111	
Bilişsel Esneklik	Bekar	204	4.2740	.52677	-.805	.421
	Evli	206	4.3150	.50450	-.805	

Tablo 4.5'teki değerler ele alındığında, empati değişkeninin içsel yardım ve duygusal destek boyutunda $p=,039$ düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Buradaki fark, evliler lehine olmuş ve evli olan yanıtlayıcıların ortalamaları bekar olanlara göre daha yüksek düzeyde ortaya çıkmıştır. Ancak empatinin diğer iki boyutunda istatistiksel anlamlı fark görülmemektedir. Empati değişkeni açısından da medeni durum istatistiksel anlamlı fark göstermemiştir. Diğer yandan, bilişsel kontrol değişkeninde $p=,035$ düzeyinde anlamlı fark görülürken, burada yine evli olan yanıtlayıcıların yüksek ortalama sergilediği dikkat çekmektedir. Bilişsel esneklikte ise anlamlı gruplar arası fark gerçekleşmemiştir.

Tablo 4.6: Yanıtlayıcıların Yaşına Göre Anova Analizi Sonuçları

Değişken/Boyut	Yaş	n	Ort.	S.S.	F	P
Empati	18-25	88	4.4365	.32527	1.196	.311
	26-33	186	4.3534	.39353		
	34-40	88	4.3962	.36487		
	41 ve üzeri	48	4.4157	.29218		
Şefkatli değerlendirme	18-25	88	4.4750	.33296	.085	.968
	26-33	186	4.4516	.40686		
	34-40	88	4.4534	.36513		
	41 ve üzeri	48	4.4542	.29819		
Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama	18-25	88	4.3736	.43487	1.967	.118
	26-33	186	4.2386	.50833		
	34-40	88	4.2997	.44831		
	41 ve üzeri	48	4.3568	.43986		
İçsel yardım ve duygusal destek	18-25	88	4.4659	.51998	1.483	.219
	26-33	186	4.3374	.60356		
	34-40	88	4.4460	.51200		
	41 ve üzeri	48	4.4375	.48240		
Bilişsel Kontrol	18-25	88	4.0556	.71712	3.079	.027*
	26-33	186	3.8949	.77350		
	34-40	88	4.0442	.74954		
	41 ve üzeri*	48	4.2361	.70184		
Bilişsel Esneklik	18-25	88	4.2273	.55897	.844	.470
	26-33	186	4.2975	.50836		
	34-40	88	4.3497	.50639		
	41 ve üzeri	48	4.3056	.47722		

Tablo 4.6'da yer alan değerler ele alındığında, araştırma değişkenlerinden yalnızca bilişsel kontrolde istatistiksel olarak anlamlı ($p=,027$) fark olduğu anlaşılmıştır. Burada ortaya çıkan fark temel olarak 41 ve üzeri yaş grubundan kaynaklanmıştır. Burada en yüksek düzey yaş grubu olan 41 ve üzeri grubunun bilişsel kontrol ortalaması diğer yaş gruplarından anlamlı ölçüde farklılaşmış; yüksek ortalama göstermiştir. Ele alınan diğer değişken ve boyutlarından hiçbirinde istatistiksel anlamlı gruplar arası farklılık meydana gelmediği anlaşılmaktadır. Tamamında p

anlamlılık düzeyleri yüksek olmuştur bu bakımdan ortalamalar arasında anlamlı fark yoktur. Gruplar arasındaki ortalama değerlerin birbirine yakın seyrettiği görülmektedir.

Tablo 4.7: Yanıtlayıcıların Eğitim Durumuna Göre T-Testi Sonuçları

Değişken/Boyut	Eğitim Durumu	n	Ort.	S.S.	t	P
Empati	Lisans	319	4.3656	.36994	-2.316	.021*
	Lisansüstü	91	4.4650	.32834	-2.475	
Şefkatli değerlendirme	Lisans	319	4.4395	.36952	-1.829	.068
	Lisansüstü	91	4.5198	.36825	-1.833	
Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama	Lisans	319	4.2684	.48938	-2.093	.037*
	Lisansüstü	91	4.3860	.40852	-2.313	
İçsel yardım ve duygusal destek	Lisans	319	4.3754	.57321	-1.684	.093
	Lisansüstü	91	4.4863	.47924	-1.860	
Bilişsel Kontrol	Lisans	319	3.9687	.74937	-1.647	.100
	Lisansüstü	91	4.1160	.76388	-1.630	
Bilişsel Esneklik	Lisans	319	4.2539	.50585	-3.020	.003*
	Lisansüstü	91	4.4371	.52634	-2.954	

Yanıtlayıcıların eğitim durumuna göre oluşan tablo incelendiğinde, empati değişkeni bakımından $p=,021$ düzeyinde istatistiksel anlamlı fark olduğu görülmektedir. Burada lisansüstü eğitime sahip olan yanıtlayıcıların, lisansa göre daha yüksek ortalamalar sergiledikleri görülmektedir. Empatinin onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama boyutunda benzer şekilde $p=,037$ düzeyinde anlamlı fark olduğu ve lisansüstü eğitimde yüksek ortalamalar bulunduğu anlaşılmaktadır. Diğer iki boyutta ortama farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı değildir. Eğitim durumu, bilişsel kontrol bakımından istatistiksel anlamlı fark sergilemezken, bilişsel esneklik bakımından $p=,003$ düzeyinde anlamlı fark bulunduğu göze çarpmaktadır. Bilişsel esneklikte yine lisansüstü eğitim düzeyine sahip olan yanıtlayıcıların yüksek ortalamalarının bulunduğu gözlenebilmektedir.

Tablo 4.8: Yanıtlayıcıların Mesleki Deneyimine Göre Anova Analizi Sonuçları

Değişken/Boyut	Mesleki Deneyim	n	Ort.	S.S.	F	P
Empati	1 yıldan az*	58	4.5219	.32020	3.962	.008*
	1-3 yıl	151	4.3730	.36160		
	4-10 yıl*	146	4.3362	.37818		
	11 yıl ve üzeri	55	4.4231	.33867		
Şefkatli değerlendirme	1 yıldan az	58	4.5293	.33821	.881	.451
	1-3 yıl	151	4.4523	.38364		
	4-10 yıl	146	4.4397	.37444		
	11 yıl ve üzeri	55	4.4418	.35470		
Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama	1 yıldan az*	58	4.5043	.34963	6.748	.000*
	1-3 yıl	151	4.2608	.47499		
	4-10 yıl*	146	4.2080	.50691		
	11 yıl ve üzeri	55	4.3955	.42408		
İçsel yardım ve duygusal destek	1 yıldan az	58	4.5388	.52105	1.973	.117
	1-3 yıl	151	4.3990	.53399		
	4-10 yıl	146	4.3339	.61817		
	11 yıl ve üzeri	55	4.4318	.44215		
Bilişsel Kontrol	1 yıldan az	58	4.1724	.74613	5.323	.001*
	1-3 yıl	151	3.9426	.76679		
	4-10 yıl*	146	3.8851	.74191		
	11 yıl ve üzeri*	55	4.2909	.66786		
Bilişsel Esneklik	1 yıldan az	58	4.3276	.48741	1.584	.193
	1-3 yıl	151	4.2892	.53304		
	4-10 yıl	146	4.2420	.51816		
	11 yıl ve üzeri	55	4.4141	.47789		

Tablo 4.8’de verilen sonuçlar incelendiğinde, araştırma değişkenlerinden empati değişkeninde $p=,008$ düzeyinde anlamlı istatistiksel fark gözlenebilmektedir. Burada 1 yıldan az sürelik mesleki deneyime sahip olduğunu aktaran yanıtlayıcıların empati ortalamalarının en yüksek olan grup olduğu görülmektedir. 4-10 yıl grubunda ise düşük ortalamalar bulunduğu görülmektedir. Empati değişkeninin şefkatli değerlendirme boyutu ve içsel yardım ve duygusal destek boyutunda anlamlı fark görülmezken, onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama boyutunda $p=,000$ düzeyinde ortaya çıkan anlamlı fark, 1 yıldan az mesleki deneyim lehine 4-10 yıl grubundan farklılaşarak gerçekleşmiştir. Bilişsel kontrol değişkeni bakımından mesleki deneyim ele alındığında $p=,001$ düzeyinde istatistiksel anlamlı fark olduğu görülmektedir. Burada en yüksek ortalama 11 yıl ve üzerinde gerçekleşmiş ve 4-10 yıl grubundan anlamlı ölçüde farklılaşmıştır. Bilişsel esneklik değişkeninde ise istatistiksel anlamlı ölçüde gruplar arası ortalama farkı gözlenmemektedir.

Tablo 4.9: Yanıtlayıcıların Meslek Seçim Kriterine Göre T-Testi Sonuçları

Değişken/Boyut	Meslek Seçimi	n	Ort.	S.S.	t	P
Empati	Kendi isteğiyle	361	4.4125	.33170	3.815	.000*
	Kendi isteği dışında	49	4.2050	.50939	2.773	
Şefkatli değerlendirme	Kendi isteğiyle	361	4.4861	.34299	4.373	.000*
	Kendi isteği dışında	49	4.2449	.48350	3.379	
Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama	Kendi isteğiyle	361	4.3130	.46089	2.152	.032*
	Kendi isteği dışında	49	4.1582	.55244	1.876	
İçsel yardım ve duygusal destek	Kendi isteğiyle	361	4.4273	.52580	2.723	.007*
	Kendi isteği dışında	49	4.1990	.71074	2.169	
Bilişsel Kontrol	Kendi isteğiyle	361	4.0662	.71470	4.852	.000*
	Kendi isteği dışında	49	3.5238	.86662	4.192	
Bilişsel Esneklik	Kendi isteğiyle	361	4.3416	.47042	5.173	.000*
	Kendi isteği dışında	49	3.9478	.68196	3.918	

Yanıtlayıcıların mesleği seçmelerinin altında yatan temel faktör olarak kendi isteğiyle gönüllü olarak seçme veya kendi isteği dışında başka faktörlerin etkisiyle seçme durumu bir faktör olarak ele alındığında, tüm incelenen değişkenlerde istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar elde edilmiş olduğu görülmektedir. Empati bakımından $p=,000$ düzeyinde istatistiksel anlamlı farklılık sergilediği anlaşılmaktadır. Mesleği kendi isteğiyle seçtiğini belirten yanıtlayıcıların empati ortalamaları daha yüksek olmuştur. Bu anlamlı fark durumu empati değişkeninin şefkatli değerlendirme boyutunda ($p=,000$) onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama boyutunda ($p=,032$) ve içsel yardımcı ve duygusal destek boyutunda da ($p=,007$) ortaya çıkmış, bu boyutlarda da kendi isteğiyle seçtiğini aktaranların ortalamaları daha yüksek düzeyde gerçekleşmiştir. Bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik değişkenlerinin her ikisinde de $p=,000$ düzeyinde istatistiksel anlamlı gruplar arası fark olduğu görülmektedir. Her ikisinde de geçerli olmak üzere, mesleği kendi isteği ve iradesi dahilinde seçmiş olan yanıtlayıcıların ortalamalarının yüksek olduğu dikkat çekmektedir.

Tablo 4.10: Yanıtlayıcıların Mesleki Memnuniyetine Göre Anova Analizi Sonuçları

Değişken/Boyut	Meslekten Memnuniyet Düzeyi	n	Ort.	S.S.	F	P
Empati	Çok memnun*	180	4.5121	.32333	31.673	.000*
	Memnun	188	4.3375	.30023		
	Pek memnun değil*	42	4.0790	.52011		
Şefkatli değerlendirme	Çok memnun*	180	4.5667	.32079	17.567	.000*
	Memnun	188	4.3963	.33132		
	Pek memnun değil*	42	4.2619	.55610		
Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama	Çok memnun*	180	4.4347	.40498	27.465	.000*
	Memnun	188	4.2520	.41032		
	Pek memnun değil*	42	3.8839	.70462		
İçsel yardım ve duygusal destek	Çok memnun*	180	4.5306	.51693	16.912	.000*
	Memnun	188	4.3617	.48039		
	Pek memnun değil*	42	4.0119	.78661		
Bilişsel Kontrol	Çok memnun*	180	4.2840	.68425	37.417	.000*
	Memnun	188	3.8812	.70010		
	Pek memnun değil*	42	3.3280	.71629		
Bilişsel Esneklik	Çok memnun*	180	4.4944	.44773	29.687	.000*
	Memnun	188	4.1696	.46626		
	Pek memnun değil*	42	3.9974	.66824		

Tablo 4.10'da yer alan sonuçlar incelendiğinde, araştırma değişkenleri ve boyutlarının tamamında $p=,000$ düzeyinde istatistiksel anlamlı gruplar arası fark olduğu dikkat çekmektedir. Tamamında söz konusu olmak üzere, mesleğinden çok memnun olduğunu aktaran yanıtlayıcıların tüm değişkenlerde ortalamaları yüksek düzeylerde gerçekleşerek pek memnun olmadığını aktaran yanıtlayıcılardan ayrılmıştır.

4.4. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik İlişkisel Analiz

Bu kısımda, araştırmada ele alınan bağımsız değişken olarak empati değişkeni ve boyutları olan, şefkatli değerlendirme, onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama ve içsel yardım ve duygusal destek ile bağımlı değişkenler olarak ele alınan bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik değişkenleri arasındaki ilişkilerin tespit edilmesine yönelik olarak korelasyon analizi ve doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Buna göre yapılan korelasyon analizi sonucu Tablo 4.11'de sunulmuştur.

Tablo 4.11: Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5	6
1 Empati	1					
2 Şefkatli değerlendirme	.832**	1				
3 Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama	.869**	.530**	1			
4 İçsel yardım ve duygusal destek	.724**	.419**	.531**	1		
5 Bilişsel Kontrol	.440**	.385**	.367**	.316**	1	
6 Bilişsel Esneklik	.557**	.514**	.442**	.390**	.643**	1

Korelasyon analizinin sonuçlarını yansıtan Tablo 4.12’de yer alan veriler incelendiğinde şu çıkarımları yapmak mümkündür:

- Empati ile bilişsel kontrol arasında $r=,440$ düzeyinde doğrusal orta güçte ilişki,
- Empati ile bilişsel esneklik arasında $r=,557$ düzeyinde doğrusal orta güçte ilişki,
- Şefkatli değerlendirme ile bilişsel kontrol arasında $r=,385$ düzeyinde doğrusal zayıf güçte ilişki,
- Şefkatli değerlendirme ile bilişsel esneklik arasında $r=,514$ düzeyinde doğrusal orta güçte ilişki,
- Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama ile bilişsel kontrol arasında $r=,367$ düzeyinde doğrusal zayıf güçte ilişki,
- Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama ile bilişsel esneklik arasında $r=,442$ düzeyinde doğrusal orta güçte ilişki,
- İçsel yardım ve duygusal destek ile bilişsel kontrol arasında $r=,316$ düzeyinde doğrusal zayıf güçte ilişki,
- İçsel yardım ve duygusal destek ile bilişsel esneklik arasında $r=,390$ düzeyinde doğrusal zayıf güçte ilişki söz konusudur.

Bu doğrultuda, araştırmada ele alınan tüm değişkenler arasında pozitif doğrusal ilişkilerin olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuçta birlikte araştırma değişkenleri arasında doğrusal regresyon modelleri kurulmuştur. Hipotezler doğrultusunda ilk olarak empati değişkeni ve boyutları ile bilişsel kontrol değişkeni arasındaki ilişkiler sınanmıştır. Birinci modelde empati bağımsız değişken, bilişsel kontrol bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. İkinci model şefkatli değerlendirme ile bilişsel kontrol, üçüncü model onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama ile bilişsel kontrol, dördüncü model içsel yardım ve duygusal destek ile bilişsel kontrol arasında kurulmuştur. Daha sonra empati eğilimi ve boyutları ile bilişsel esneklik arasındaki ilişkiler sınanmıştır.

Bu kapsamda beşinci modelde empati bağımsız değişken, bilişsel esneklik bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Altıncı model şefkatli değerlendirme ile bilişsel esneklik, yedinci model onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama ile bilişsel esneklik, sekizinci model içsel yardım ve duygusal destek ile bilişsel esneklik arasında kurulmuştur. Bu çerçevede elde edilen bulgular Tablo 4.12’de paylaşılmıştır.

Tablo 4.12: Regresyon Analizi Sonuçları

Model 1	β	Standart Hata	Standart β	t	R²	P
(Sabit)	-.013	.406		-.031		
Empati	.915	.092	.440	9.910	.194	.000
Sabit: Bilişsel Kontrol (Bağımlı değişken)						
Model 2	β	Standart Hata	Standart β	t	R²	p
(Sabit)	.510	.416		1.226		
Şefkatli Değerlendirme	.783	.093	.385	8.415	.148	.000
Sabit: Bilişsel Kontrol (Bağımlı değişken)						
Model 3	β	Standart Hata	Standart β	t	R²	p
(Sabit)	1.499	.316		4.741		
Onaylayıcı ve Özenli İşbirlikçi Sorgulama	.583	.073	.367	7.963	.134	.000
Sabit: Bilişsel Kontrol (Bağımlı değişken)						
Model 4	β	Standart Hata	Standart β	t	R²	p
(Sabit)	2.112	.283		7.463		
İçsel Yardım ve Duygusal Destek	.429	.064	.316	6.728	.100	.000
Sabit: Bilişsel Kontrol (Bağımlı değişken)						
Model 5	β	Standart Hata	Standart β	t	R²	p
(Sabit)	.827	.257		3.217		
Empati	.790	.058	.557	13.535	.310	.000
Sabit: Bilişsel Esneklik (Bağımlı değişken)						
Model 6	β	Standart Hata	Standart β	t	R²	p
(Sabit)	1.108	.264		4.188		
Şefkatli Değerlendirme	.715	.059	.514	12.092	.264	.000
Sabit: Bilişsel Esneklik (Bağımlı değişken)						
Model 7	β	Standart Hata	Standart β	t	R²	p
(Sabit)	2.234	.208		10.720		
Onaylayıcı ve Özenli İşbirlikçi Sorgulama	.480	.048	.442	9.949	.195	.000
Sabit: Bilişsel Esneklik (Bağımlı değişken)						
Model 8	β	Standart Hata	Standart β	t	R²	p
(Sabit)	2.699	.188		14.381		
İçsel Yardım ve Duygusal Destek	.363	.042	.390	8.565	.152	.000
Sabit: Bilişsel Esneklik (Bağımlı değişken)						

Tablo 4.12, regresyon analizlerinin sonuçlarını göstermektedir. Her bir modelde, bağımsız değişkenlerin (empati, şefkatli değerlendirme, onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama ve içsel yardım ve duygusal destek) bağımlı değişkenler olan bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik üzerindeki etkileri incelenmiştir. Yapılan regresyon analizinin sonuçlarında elde edilen bulgular ışığında şu çıkarımları yapmak mümkündür:

Model 1: Empati bağımsız değişkeni ile bilişsel kontrol bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Modelin R^2 değeri ,194'tür. Empatinin bilişsel esneklik üzerindeki etkisi (standart $\beta = ,440$) anlamlıdır. Bu modele göre, empati arttıkça bilişsel kontrol de artmaktadır ($t= 9,910, p< ,001$).

Model 2: Şefkatli değerlendirme bağımsız değişkeni ile bilişsel kontrol bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Modelin R^2 değeri ,148'dir. Empatinin bilişsel esneklik üzerindeki etkisi (standart $\beta = ,385$) anlamlıdır. Bu modele göre, şefkatli değerlendirme arttıkça bilişsel kontrol de artmaktadır ($t= 8,415, p< ,001$).

Model 3: Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama bağımsız değişkeni ile bilişsel kontrol bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi inceler. Modelin R^2 değeri ,134'tür. Empatinin bilişsel esneklik üzerindeki etkisi (standart $\beta = ,367$) anlamlıdır. Bu modele göre, onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama arttıkça bilişsel kontrol de artmaktadır ($t= 7,963, p< ,001$).

Model 4: İçsel yardım ve duygusal destek bağımsız değişkeni ile bilişsel kontrol bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi inceler. Modelin R^2 değeri ,100'dür. Empatinin bilişsel esneklik üzerindeki etkisi (standart $\beta = ,316$) anlamlıdır. Buna göre, içsel yardım ve duygusal destek arttıkça bilişsel kontrol de artmaktadır ($t= 6,728, p< ,001$).

Model 5: Bağımsız değişken olarak empati değişkeninin bilişsel esneklik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Modelin R^2 değeri ,310'dur. Empatinin bilişsel esneklik üzerindeki etkisi (standart $\beta = ,557$) anlamlıdır ($t= 13,535, p< ,001$).

Model 6: Bağımsız değişken olarak şefkatli değerlendirme ele alınarak, bilişsel esneklik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Modelin R^2 değeri ,264'tür. Şefkatli değerlendirmenin bilişsel esneklik üzerindeki etkisi (standart $\beta = ,514$) anlamlıdır ($t= 12,092, p< ,001$).

Model 7: Bağımsız değişken olarak onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama ele alınarak, bilişsel esneklik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Modelin R^2 değeri ,195'tir.

Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulamanın bilişsel esneklik üzerindeki etkisi (standart $\beta = ,442$) anlamlıdır ($t= 9,949$, $p< ,001$).

Model 8: Bağımsız değişken olarak içsel yardım ve duygusal destek ele alındığında, bilişsel esneklik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Modelin R^2 değeri ,152'dir. İçsel yardım ve duygusal desteğin bilişsel esneklik üzerindeki etkisi (standart $\beta = ,390$) anlamlıdır ($t= 8,565$, $p< ,001$).

Genel olarak, bütün modellerde bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkileri anlamlıdır. Empati, şefkatli değerlendirme, onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama ve içsel yardım ve duygusal desteğin artması, bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik seviyelerini arttırmaktadır. Ancak, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkileri farklılık göstermektedir. Empatinin bilişsel kontrol üzerindeki etkisi daha yüksekken, boyutlardan içsel yardım ve duygusal desteğin bilişsel esneklik üzerindeki etkisi daha düşüktür. Hem bilişsel kontrol hem de bilişsel esneklik bakımından empati boyutları içerisinde en önemli açıklama payına şefkatli değerlendirme boyutu sahiptir. Diğer bir ifade ile empati boyutlarından şefkatli değerlendirme boyutu bilişsel kontrol ve esnekliğin açıklanmasında en önemli katkıyı sunmuştur. Korelasyon ve regresyon analizleri neticesinde ortaya çıkan bu bulgular ışığında, araştırma değişkenleri arasındaki pozitif doğrusal ilişkilere yönelik olarak ortaya atılan tüm hipotezlerin desteklendiğini söylemek mümkündür. Ele alınan hipotezlerin desteklenme durumuna ilişkin bir özet Tablo 4.13'te sunulmuştur.

Tablo 4.13: Araştırma Hipotezlerinin Testi Sonucunda Kabul Edilme Durumu

Hipotezler	Kabul Durumu
H₁ Sosyal çalışmacılarda empati eğilimi ile bilişsel kontrol arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul edildi
H_{1.a} Sosyal çalışmacılarda şefkatli değerlendirme eğilimi ile bilişsel kontrol arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul edildi
H_{1.b} Sosyal çalışmacılarda onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama eğilimi ile bilişsel kontrol arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul edildi
H_{1.c} Sosyal çalışma görevlilerinde içsel yardım ve duygusal destek eğilimi ile bilişsel kontrol arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul edildi
H₂ Sosyal çalışmacılarda empati eğilimi ile bilişsel esneklik arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul edildi
H_{2.a} Sosyal çalışmacılarda şefkatli değerlendirme eğilimi ile bilişsel esneklik arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul edildi
H_{2.b} Sosyal çalışmacılarda onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama eğilimi ile bilişsel esneklik arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul edildi
H_{2.c} Sosyal çalışmacılarda içsel yardım ve duygusal destek eğilimi bilişsel esneklik arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul edildi

BEŞİNCİ BÖLÜM

DEĞERLENDİRME VE TARTIŞMA

Çalışmanın bu bölümünde nicel araştırma kapsamında elde edilmiş olan bulgulardan yola çıkılarak yapılan değerlendirmeler, tartışmalara yer verilmiş; bulguların ulaştırdığı sonuçlar ve bunlara bağlı birtakım öneriler paylaşılmıştır.

5.1. Genel Değerlendirme ve Tartışma

Bu çalışmada sosyal hizmet bağlamında empati, bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik konularına odaklanılmıştır. Sosyal çalışmacıların empati, bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik düzeylerinin tespit edilmesi ve bu değişkenler arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada ayrıca sosyal çalışmacıların demografik ve mesleki özelliklerinin bu araştırma değişkenleri bakımından anlamlı birer belirleyici faktör olup olmadığının araştırılması hedeflenmiştir. Bu itibarla, nicel araştırma yöntemine dayalı olarak sosyal çalışmacılar için empati ölçeği ve bilişsel kontrol ve esneklik ölçeği kullanılarak bir anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede 410 sosyal çalışmacıdan uygun örnekleme yöntemine dayalı olarak veri toplanmıştır. Elde edilen veriler, SPSS istatistik paket programında kodlanmış ve analiz edilmiştir. Analizler sonucunda erişilen bulguları aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür.

Araştırmanın örneklemini oluşturan sosyal çalışmacıların empati düzeyine ilişkin ortalaması $\bar{x}=4,39$ düzeyinde gerçekleşmiştir. Buna göre, sosyal çalışmacıların empati ortalamalarının yüksek olduğunu söylemek mümkün olmakla beraber, en yüksek ortalama şefkatli değerlendirmede ($\bar{x}=4,46$) ortaya çıkmıştır. Yani, müracaatçılarla aynı fikirde olmasa bile durumlarını ve duygularını anlamak noktasında müracaatçıları dinlerken kendi duygularını bir kenara koyabilme, onların bakış açısını anlayabilme gibi konularda daha hassas oldukları anlaşılmaktadır. Genel bir değerlendirme yapmak gerekirse 5’li Likert esasına dayalı olduğu düşünüldüğünde, bu ortalamanın oldukça yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Yanıtlayıcı sosyal çalışmacıların bilişsel kontrol ortalamalarının $\bar{x}=4,00$ düzeyinde, bilişsel esneklik ortalamalarının ise $\bar{x}=4,29$ düzeyinde olduğu anlaşılmıştır. Bu ortalamaların da empati düzeyine benzer bir biçimde yüksek olduğunu söylemek mümkün görünmektedir.

Ele alınan demografik özelliklerden cinsiyet faktörüne ilişkin olarak yapılan t-testi, kadınların empati düzeyi açısından daha yüksek ortalama gösterdiklerini; erkeklerin ise kadınlara kıyasla ortalamalarının daha düşük olduğunu ortaya koymuştur. Cinsiyet bilişsel kontrol bakımından ele alındığında ise erkeklerin daha yüksek ortalama gösterdiği, diğer bir ifade ile kadınlara kıyasla daha yüksek bilişsel kontrole sahip oldukları anlaşılmıştır. Bilişsel esneklikte ise anlamlı fark oluşmamıştır. Cinsiyet faktörünün empati düzeyine etkisinin nedenleri arasında, toplumda yerleşik cinsiyet rolleriyle ilgili beklentiler ve eğitimlerin etkisi gibi faktörler düşünülebilir. Bilişsel kontrol düzeylerine etkisi için ise, cinsiyet faktörünün beyin yapısı ve öğrenme stilleriyle ilgili farklılıkları etkileyebileceği gibi, toplumda yerleşik cinsiyet rollerine ilişkin beklentilerin ve eğitimlerin etkisi de düşünülebilir.

Medeni durumun empati ve bilişsel esneklik değişkenleri bakımından anlamlı fark sergilemediği anlaşılmıştır. Empati boyutlarından yalnızca içsel yardım ve duygusal destek boyutunda evli bireyler lehine anlamlı fark oluşmuş, ancak bu empati değişkenini tamamına sirayet etmemiştir. Bilişsel kontrolde evli olan yanıtlayıcıların bekarlara kıyasla daha yüksek ortalama gösterdikleri anlaşılmıştır. Bu bulguya göre, medeni durumun empati ve bilişsel esneklik değişkenleri bakımından anlamlı bir fark sergilememesi, bu özelliklerin insanların evli ya da bekar olmalarından bağımsız olarak benzer seviyelerde olabileceği anlamına gelir. Bu, medeni durumun bu özellikler üzerinde bir etkisinin olmadığı anlamını taşımaktadır. Bilişsel kontrol değişkeninde ise, evli olan yanıtlayıcıların bekarlara kıyasla daha yüksek ortalama göstermesi, evli olmanın bilişsel kontrol özelliğini arttırdığı anlamına gelebilir. Ancak, bu bulguya yol açan nedenlerin araştırılması gerekir. Örneğin, evli olmanın neden bilişsel kontrol özelliğini arttırdığı konusunda daha fazla araştırma yapılması gerekebilir.

Yaş faktörü, bilişsel kontrol değişkeni haricindeki araştırma değişkenlerinden hiçbirinde anlamlı fark göstermemiş, tüm gruplarda ortalamalar birbirine yakın düzeylerde gerçekleşmiştir. Bilişsel kontrol değişkeninde 41 ve üzerinde yüksek ortalamalar olduğu görülmüştür. Diğer bir ifade ile ileri yaştaki katılımcıların bilişsel kontrolü daha yüksek olmuştur. Bu bulguya göre, yaş faktörünün bilişsel kontrol dışında diğer araştırma değişkenlerinden hiçbirinde anlamlı bir fark göstermemesi, yaşın bu değişkenler üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı anlamına gelebilecektir.

Eğitim durumu, empati bakımından anlamlı fark göstermiş, lisansüstü eğitim durumuna sahip olan katılımcıların daha yüksek ortalamaya sahip oldukları anlaşılmıştır. Bu durum, yüksek eğitim düzeyinin yüksek empatiyi beraberinde getirebileceğini düşündürmektedir. Empati bilişsel kontrolde anlamlı fark göstermezken, bilişsel esneklik açısından lisansüstü eğitime sahip olan yanıtlayıcıların, lisans eğitim düzeyine göre daha yüksek ortalamalar sergiledikleri anlaşılmıştır. Eğitim durumu faktörünün empati ve bilişsel esneklik değişkenlerine etkisi konusunda yapılan bu tespit, eğitimin bu değişkenler üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olabileceğini göstermekte; eğitimin insanların empati ve bilişsel esneklik düzeylerini etkileyebileceğini ortaya koymaktadır.

Ele alınan mesleki faktörlerin ilkinde, mesleki deneyim araştırma değişkenleri bakımından ele alındığında, 1 yıldan az süreli mesleki deneyime sahip olan yanıtlayıcıların empati ortalamalarının en yüksek olan grup olduğu anlaşılırken, 4-10 yıl aralığı ise en düşük düzeyde gerçekteşmiştir. Bilişsel kontrolde ise en yüksek ortalamalar, en yüksek mesleki deneyim grubunu oluşturan 11 yıl ve üzerinde ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar, mesleki deneyimin empati ve bilişsel kontrol gibi önemli mesleki beceriler üzerinde olumlu bir etkisi olma olasılığını göstermektedir.

Mesleği kendi isteğiyle seçtiğini belirten yanıtlayıcıların empati ortalamaları, bilişsel kontrol ortalamaları ve bilişsel esneklik ortalamaları mesleği kendi isteğiyle seçmediğini ve başka faktörlerin bunda etkili olduğunu aktaran yanıtlayıcılardan daha yüksek olmuştur. Ayrıca mesleğinden çok memnun olduğunu ifade eden yanıtlayıcıların benzer şekilde empati ortalamaları, bilişsel kontrol ortalamaları ve bilişsel esneklik ortalamaları diğer gruplara göre yüksek düzeyde gerçekteşerek diğer gruplardan belirgin şekilde ayrışmıştır. Bu durum, mesleği kendi isteğiyle seçen ve mesleğinden çok memnun olan yanıtlayıcıların mesleki hedeflerine uygun bir meslek seçimi yaptığı ve bu nedenle daha yüksek becerilere sahip olma olasılığı olduğunu düşündürmektedir. Mesleki hedeflerine uygun bir meslek seçimi yapılması, daha yüksek mesleki becerilere sahip olma olasılığını artırabilecektir.

Araştırmada ele alınan değişkenler arasındaki ilişkilerin yönünü ve gücünü belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi neticesinde empati ile bilişsel kontrol arasında $r=,440$ düzeyinde doğrusal orta güçte ilişki, empati ile bilişsel esneklik arasında doğrusal orta güçte ilişki, şefkatli değerlendirme ile bilişsel kontrol arasında doğrusal zayıf güçte ilişki, şefkatli değerlendirme ile bilişsel esneklik arasında doğrusal orta güçte ilişki,

onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama ile bilişsel kontrol arasında doğrusal zayıf güçte ilişki, onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama ile bilişsel esneklik arasında doğrusal orta güçte ilişki, içsel yardım ve duygusal destek ile bilişsel kontrol arasında doğrusal zayıf güçte ilişki ve son olarak içsel yardım ve duygusal destek ile bilişsel esneklik arasında doğrusal zayıf güçte ilişkiler bulunduğu anlaşılmıştır. Elde edilen bu bulgular, empati becerilerinin bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik üzerindeki etkisine dair önemli ipuçları sağlamaktadır.

Uluslararası literatürde, empati ile bilişsel esneklik ve bilişsel kontrol arasındaki ilişkilere yönelik çeşitli bulgular mevcuttur ve bazı araştırmalar empati düzeyinin bilişsel esneklik üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu göstermiştir. Ciarrochi, vd. (2015) tarafından empati düzeyinin yüksek olan kişilerin daha iyi bilişsel esneklik ve bilişsel kontrol gösterdikleri bulunmuştur. Empati düzeyinin yüksek olan kişilerin daha iyi öğrenme ve problem çözme becerilerine sahip olduğu, bu becerilerin de bilişsel esneklik ve bilişsel kontrol gibi mesleki becerilere bağlı olduğu vurgulanmıştır (Ciarrochi, vd., 2015). Empati düzeyinin yüksek olan kişilerin, daha iyi bilişsel esneklik ve bilişsel kontrol gösterdikleri gibi, daha az stresli ve daha az depresyon içinde olduğu da bildirilmiştir (Gökçen, 2017). Furnham ve Cheng (2016) tarafından empati düzeyinin yüksek olan kişilerin daha iyi bilişsel esneklik gösterdikleri bulunmuştur. Benzer şekilde, empati düzeyinin yüksek olan kişilerin daha iyi problem çözme yeteneklerine sahip olduğu, bu yeteneğin ise bilişsel esneklik ile ilişkili olduğu belirtilmiştir (Zhang ve Fan, 2017). Özellikle, empati düzeyinin yüksek olan kişilerde bilişsel esneklik düzeyinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Özdemir ve Şahin, 2016). Diğer taraftan, bazı araştırmalar da empati ile bilişsel kontrol arasındaki ilişkiye işaret etmiştir. Örneğin, empati düzeyinin yüksek olan kişilerin daha iyi bilişsel kontrol yeteneklerine sahip olduğu bulunmuştur (Konrath, vd., 2011). Benzer şekilde, empati düzeyinin yüksek olan kişilerin daha az distraksiyona maruz kalabildiği, bu da daha iyi bilişsel kontrol gösterdiklerine işaret etmektedir (O'Connor ve Archer, 2012).

Bu sonuçlar, ulusal literatürde yer alan bazı çalışmalar ile de paralellik göstermektedir. Sosyal hizmet bağlamında olmasa da antrenörler bağlamında empatik eğilim ile bilişsel esneklik değişkenlerini bir arada ele alan Akçakaya'nın (2021) çalışmasında elde edilen empatik eğilim ve bilişsel esneklik arasındaki pozitif yönde anlamlı ilişki bulunduğunu gösteren bulguları desteklemektedir. Ruhsal bozuklukları olan bireylere bakım verenlerde empatik eğilim ve bilişsel esneklik arasında pozitif doğrusal anlamlı

ilişki bulunduğunu saptayan Demirden ve Sarıkoç (2022) tarafından gerçekleştirilen araştırma sonuçlarını da destekler yöndedir. Özel gereksinimli bireylerle çalışan öğretmenler bağlamında yapılan çalışmada (Polatoğlu, 2018) da benzer şekilde empati ile bilişsel esneklik arasında pozitif düzeyde anlamlı ilişkiler bulunduğu tespit edilmiştir ve bu çalışmada elde edilen bulgulara paralellik göstermektedir.

Empatinin boyutları içerisinde bilişsel kontrol ile ve bilişsel esneklik ile en yüksek ilişkiyi gösteren boyut şefkatli değerlendirme olmuştur. Bu bakımdan empatinin boyutları içerisinde şefkatli değerlendirmenin bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik ile en çok ilişkilendirilebilecek boyut olduğunu söylemek mümkün görülmektedir. Bu sonuçlar, empati düzeyinin bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik gibi mesleki beceriler üzerinde bir etkisi olduğunu düşündürmektedir. Özellikle, empatinin boyutları içerisinde en yüksek ilişkiyi gösteren boyut olan şefkatli değerlendirme, bilişsel kontrol ile önemli bir ilişki göstermiştir ve bu nedenle, empati düzeyinin yüksek olmasının bilişsel kontrol düzeyini de yükseltebilme olasılığı vardır.

Regresyon analizlerinde ise empati bilişsel kontroldeki değişimin %19,4'ünü; bilişsel esneklikteki değişimin %31'ini açıklayabilmiştir. Bu sonuçlar, sosyal çalışmacılar örneğinde empatinin bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik üzerinde etkili olabileceğine işaret etmektedir. Ancak empati, daha çok bilişsel esnekliği yordamıştır. Yine şefkatli değerlendirme, her iki sonuç değişkeni bakımından en yüksek açıklayıcılık gösteren boyut olmuştur. Bu bakımdan şefkatli değerlendirme, empati boyutları arasında en önemli katkıyı sunan boyut olmuştur.

Korelasyon ve regresyon analizleri çerçevesinde elde edilmiş olan bu bulgular, çalışmada değişkenler arası ilişkileri sınamaya yönelik olarak formülize edilmiş olan tüm hipotezlerin desteklendiğini göstermiştir. Elde edilen bu sonuçlar, empati düzeyinin bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik gibi mesleki beceriler üzerinde bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Ancak bu sonuçlara dikkat edildiğinde, empati düzeyinin bilişsel esneklik üzerinde daha önemli bir etkisinin olduğu görülmektedir. Bu nedenle, empatinin bilişsel esneklik üzerinde daha önemli bir rolü olduğu düşünülebilir. Ayrıca, empatinin boyutları içerisinde en yüksek açıklayıcılık gösteren boyut olan şefkatli değerlendirme, her iki sonuç değişkeni bakımından da en önemli katkıyı sunmuştur. Bu nedenle, şefkatli değerlendirme, empatinin en önemli boyutlarından biri olarak kabul edilebilir.

5.2. Sonuç

Günümüzde insanların karşı karşıya kaldığı insanlar arası ilişkisel sorunların temelinde yatan sebeplerden birinin de empati becerisini kullanmak noktasındaki yetersizlik olduğunu söylemek mümkündür. “Empati, insanların birbirlerini anlamasında önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır ve çoğu iletişim problemlerinin doğmasına engel olduğu gibi yaşanan çatışmaların da en az zarar verici şekilde çözümlenmesine olanak tanımaktadır” (Ersoy ve Köşger, 2016: 15).

Empati kavramı, davranış bilimleri ve sosyal bilimlerin hemen tümünün felsefi temelinde bulunan önemli bir kavramdır. “Doğal olarak empati, her alanda bir tür etkileşimler bütünü olarak görülebilecek sosyal hizmet uygulamasının bilgi ve beceri temelinde de her zaman önem arz eden bir alanı oluşturmaktadır” (Tuncay ve İl, 2009: 52).

Müracaatçılarla sosyal çalışmacılar arasındaki mesleki ilişki, müdahalenin sebebi, yasal durumlar, talep edilen hizmetin niteliği, müracaatçıların durumu ve özellikleri gibi çeşitli faktörler tarafından biçimlendirilmektedir. Ancak müracaatçılarla kurulacak mesleki ilişki sürecinin başarıya erişmesinde, mesleki müdahalelerin başından sonuna kadar geçen süreçte, bilhassa olumlu bir iletişim ve etkileşimin bulunduğu bir gerçektir. Bu açıdan sosyal hizmet mesleğinde müracaatçılar ile etkili ve verimli iletişim ve etkileşim tesis etmek, hizmetlerin niteliği bakımından vazgeçilmez bir önem taşımaktadır (Artan ve Kumbasar, 2017: 61).

Tüm bunların yanında, belki de insan bilişinin en büyüleyici gizemlerinden biri, bilişsel kontrol ve esneklik kapasitesidir: içsel olarak sürdürülen davranışsal hedeflere göre düşünceleri ve eylemleri düzenleme, koordine etme ve sıralama yeteneğidir. Bilişsel kontrolü ve esnekliği mümkün kılan mekanizmalarla ilgili olarak son yıllarda önemli teorik ve deneysel ilerlemeler gerçekleşmiş olsa da, hala tam olarak anlaşılmayan, tartışmaya konu olan ve tartışmaya konu olan birçok yön bulunmaktadır (Braver, 2012: 106). Diğer yandan, bu konu sosyal hizmet bağlamında ulusal ve uluslararası literatürde ele alınmamıştır.

Bu bakımdan sosyal çalışmacılar ile müracaatçılar arasındaki iletişimlerde ve müdahalelerde empati kavramının üzerinde önemle durulmasının yanında, düşüncelerin ve duygularını kontrol etme, farklı düşünce ve duyguların işe odaklanmayı engellemesine izin vermeme, rahatsız edici düşünceleri görmezden gelme gibi bilişsel

kontrol becerileri; nasıl bir adım atılacağına karar vermeden önce seçenekleri tartma, durumlara farklı bakış açılarından yaklaşma, farklı çözüm yolları düşünme, düşünce ve duyguları içinde bulunulan şartlara göre değerlendirme gibi bilişsel esneklik becerilerinin sosyal hizmet mesleğinin icra edilmesi bakımından önemli beceriler olduğu düşünülmektedir. Sosyal çalışmacılar, müracaatçılar ile ilişkilerinde bu becerileri kullanmak suretiyle daha doğru, daha isabetli kararlar verebilecek; böylece kendileri, kurumları ve müracaatçılar açısından faydayı maksimize edebileceklerdir.

Araştırmada empati düzeyinin tespitine ilişkin olarak yararlanılan Sosyal Çalışmacılar İçin Empati Ölçeği'nin yanı sıra, yararlanılan Bilişsel Kontrol ve Esneklik Ölçeği, birbiriyle örtüşen ancak farklılık arz eden iki boyuttan oluşmaktadır. Bilişsel kontrol olumsuz düşünce ve duygularını kontrol edebilme becerisini ifade ederken, bilişsel esneklik boyutuysa kişilerin stresli bir durumun uygun değerlendirmesini ve başa çıkma stratejilerinin seçimini kolaylaştırabilen davranışlarda bulunma becerisini kapsamaktadır (Gabrys, vd., 2018; Demirtaş, 2019: 351). Bu açıdan, görevleri gereği müracaatçıların olumsuz deneyimleri, sorunları, dezavantajları, sıkıntılı ve stresli durumları ile daimî olarak karşılaşan sosyal çalışmacılar bağlamında bu becerilerin değerlendirilmesi önemlidir. Bunun yanında, literatürde daha önce sosyal hizmet bağlamında ele alınmamış olan bu becerilerin sosyal hizmet literatürüne kazandırılması yönünden de bu araştırmanın bulguları ve sonuçlarının önem taşıdığı düşünülmektedir.

Bu çalışma, temel olarak sosyal çalışmacıların empati, bilişsel kontrol ve bilişsel esnekliğe odaklanmış ve bunların mesleki bağlamdaki önemini vurgulamıştır. Yapılan nicel araştırmanın sonuçları, sosyal çalışmacıların bu değişkenlerin her birinde yüksek ortalamalar gösterdiğini tespit etmiştir. Ancak daha da önemlisi, empati düzeyi ile bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik arasında pozitif doğrusal ilişkilerin söz konusu olduğunu ortaya koymuştur. Diğer bir ifade ile sosyal çalışmacılar bağlamında empatinin bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik ile ilişkili olduğu sonucuna erişilmiştir. Bu çalışmada erişilen bu sonuç, ilgili literatürde bu değişkenleri sosyal çalışmacılar bağlamında ele alan çalışmaya rastlanmadığından, özgünlük arz etmektedir. Ortaya çıkan bu bulgular ve sonuçlar ile sosyal hizmet pratiğine ve literatüre katkı sağlamak araştırmanın temel esasını teşkil etmektedir.

Araştırmada ele alınan değişkenlerden ilki olan empati, insanların başkalarının düşüncelerini, duygularını ve deneyimlerini anlama yeteneklerini ifade eder. Sosyal

hizmet alanı için empati önemlidir, çünkü sosyal çalışmacıların işleri, insanlarla ilişki kurma ve onların ihtiyaçlarını anlama gerektirir. Empati, sosyal çalışmacıların elemanlarının insanlarla daha iyi iletişim kurma ve onların ihtiyaçlarını daha iyi anlama yeteneklerine yardımcı olur. Bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik de sosyal çalışmacılar için önemli özelliklerdir, çünkü yerine getirdikleri görevler, farklı durumlar karşısında çözümler üretebilme ve öğrendiklerini uygulama yeteneklerini gerektirir. Bilişsel esneklik ve bilişsel kontrol, sosyal çalışmacıların işlerini daha etkin bir şekilde yerine getirebilmelerine yardımcı olur.

Bu araştırmada elde edilen bulgular ve erişilen sonuçlarda da görülebildiği gibi sosyal hizmet bağlamında empati, bilişsel esneklik ve bilişsel kontrol arasında bir ilişki vardır. Örneğin, empati sayesinde insanlar başkalarının düşüncelerini, duygularını ve deneyimlerini anlama yeteneklerine sahip olurlar. Bu, onların bilişsel esnekliklerini artırır ve onların farklı durumlar karşısında daha iyi çözümler üretebilme yeteneklerine yardımcı olur. Bilişsel kontrol ise, insanların dikkatlerini yönetme ve öğrendiklerini uygulama yeteneklerine yardımcı olur. Bu da sosyal çalışmacıların empati yeteneklerini geliştirir, çünkü müracaatçıların düşüncelerini, duygularını ve deneyimlerini anlayabilirler. Bu özelliklerin hepsi birlikte çalıştığında, sosyal çalışmacılar daha etkili bir şekilde insanlarla, yani müracaatçılarla iletişim kurabilir ve onların ihtiyaçlarına daha iyi bir şekilde cevap verebilir, daha doğru mesleki kararlar, tutum ve davranışlarda bulunabilirler.

5.3. Öneriler

Bu araştırmada ortaya konulduğu üzere, sosyal hizmet alanında empati, bilişsel esneklik ve bilişsel kontrol gibi özelliklerin geliştirilmesi önemlidir. Bu özelliklerin hepsi sosyal çalışmacıların müracaatçılar ile iletişim kurma ve onların ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilme yeteneklerini artırır. Bu becerileri geliştirme önerileri arasında, başka insanların duygularını anlama ve onların yerine kendini koyma yeteneklerini geliştirmeyi amaçlayan, dikkatlerini yönetme ve öğrendiklerini uygulama yeteneklerini geliştirmeyi amaçlayan, farklı durumlar karşısında çözümler üretebilme yeteneklerini geliştirmeyi amaçlayan eğitimler ve atölye çalışmaları, role-play gibi öğrenme yöntemleri, farklı durumlara uyum sağlama yeteneklerini geliştirmesi için problem çözme etkinlikleri düzenlenebilir. Örneğin, zihin haritaları

kullanarak öğrendiklerini sistematik bir şekilde organize etmeyi öğreterek, sosyal hizmet alanında çalışanların bilişsel kontrollerini geliştirmeye yardımcı olunabilir.

Üniversitelerin ilgili bölümlerinde öğretim programlarında bilişsel esneklik, bilişsel kontrol ve empati gibi konuların daha fazla vurgulanması önemli olabilir. Bu konuların derslerde daha fazla yer alması, sosyal çalışmacı adaylarının bu özellikleri geliştirme fırsatı verebilecektir.

Bu öneriler sadece birkaç örnektir ve her bireyin ihtiyaçlarına göre değişebilir. Ancak, empati, bilişsel kontrol ve esneklik ve gibi özelliklerin geliştirilmesi, sosyal hizmet alanında çalışanların daha etkili bir şekilde insanlarla iletişim kurabilme ve onların ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilme yeteneklerini artırır. Önemli olan, bu özellikleri geliştirmeye özen göstermek ve sürekli olarak öğrenmeye açık olmaktır.

Bu sonuçlardan yola çıkarak, gelecekteki sosyal hizmet alanında araştırmalar yürüten akademik alandaki araştırmacılara empati, bilişsel esneklik ve bilişsel empati gibi özelliklerin sosyal hizmet alanında nasıl etkili olduğu konusunda daha fazla araştırma yapmalarını önermek mümkündür. Özellikle, bu becerilerin sosyal çalışmacıların işlerini daha etkin bir şekilde yapabilmelerine yardımcı olup olmadığı konusunda daha fazla araştırma yapılması önemlidir. Ayrıca, bu becerilerin sosyal çalışmacıların müracaatçılarının duygusal sağlıklarını nasıl etkilediği konusunda da daha fazla araştırma yapılması önemlidir. Diğer taraftan, bu becerilerin sosyal çalışmacıların müracaatçılarıyla ilişkilerini nasıl etkilediği konusunda da daha fazla araştırma yapılması önemlidir.

Genel bağlamda gelecekteki araştırmacıların, empati, bilişsel esneklik ve bilişsel kontrol gibi özelliklerin insanların mesleklerini ve mesleki kararlarını nasıl etkilediği konusunda daha fazla araştırma yapmaları bilimsel katkı bakımından önemli olabilecektir. Özellikle, bu becerilerin insanların işlerini daha etkin bir şekilde yapabilmelerine yardımcı olup olmadığı konusunda daha fazla araştırma yapılması önemlidir. Ayrıca, bu becerilerin insanların duygusal sağlıklarını nasıl etkilediği konusunda da daha fazla araştırma yapılması da önemli olabilecektir.

Elbette her araştırmada olabileceği gibi bu araştırmanın da belli başlı sınırlılıkları bulunmaktadır ve araştırmada elde edilen bulgular bu sınırlılıklar kapsamında değerlendirilmelidir. Elde edilen tüm sonuçlar, anket uygulamasına dayalı olan bir nicel araştırmada elde edilen yanıtlarla sınırlıdır. Ayrıca araştırmanın tüm bulguları ve

sonuçları sosyal hizmet bağlamındadır. Araştırmanın rneklemine oluşturan sosyal çalışmacıların tüm sorularda gönüllü olarak dürüst yanıtlar verdikleri kabul edilmiştir. Ayrıca bulguların değerlendirilmesi ve tartişılması noktasında, yapılacak olan çıkarımların bu örneklem sınırlılığında genelleştirilebilir olduğunun altı çizilmesi gerekmektedir.

Gelecekte yapılacak olan benzer çalışmalarda ele alınabilecek olan bu değişkenler, bu araştırmada elde edilen sonuçların tartişılması bakımından ve dolayısıyla literatüre katkı sağlamak bakımından önemli olabilecektir. Ayrıca, bu konuda literatürde yer alan araştırma boşluğundan hareketle, gelecek araştırmalarda bilişsel kontrol ve bilişsel esnekliğin başka değişkenler ile birlikte farklı yapısal modellerde test edilmesinin, sosyal hizmet bağlamında bu konunun daha açıklanabilir bilgiler sunmasına hizmet edebileceğini söylemek mümkün görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ablak, G. (2021). *Genç Erişkinlerde İnternet Bağımlılığının Bilişsel Esneklik ve Özdüzenleyici Öğrenmeye Olan Etkisinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.
- Acar, M. C., ve Apak, H. (2017). Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri ile Özgecilik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1): 93-112.
- Agbo, A. A. (2010). Cronbach's Alpha: Review of Limitations and Associated Recommendations. *Journal of Psychology in Africa*, 20(2): 233-239.
- Akçakaya, F. (2021). *Antrenörlerin Empatik Eğilimleri ve Bilişsel Esneklik Düzeylerinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Akçay Özcan, D., ve Kıran Esen, B. (2016). Ergenlerin Bilişsel Esneklik Düzeyleri ile Özyeterlilikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *International Journal of Eurasian Education and Culture*, 1(1): 1-8.
- Akgül Şahin, Z., ve Kardeş Özdemir, F. (2015). Hemşirelerin İletişim ve Empati Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi. *Jaren*, 1(1): 1-7.
- Aldoğan, S. N. (2018). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Etik Karar Verme Süreçlerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Alexander, W. H., & Brown, J. W. (2011). Medial Prefrontal Cortex as an Action-Outcome Predictor. *Nature Neuroscience*, 14(10): 1338-1344.
- Altunkol, F. (2011). *Üniversite Öğrencilerinin Bilişsel Esneklikleri ile Algılanan Stres Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Alver, B. (2003). *Çeşitli Kamu ve Kuruluşlarında Çalışanların Empatik Becerileri, Karar Stratejileri ve Psikolojik Belirtileri Arasındaki İlişkiler* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

- Al-Ma'seb, H. (2017). Factors that Affect the Empathy Constructs Among a Sample of Clinical Social Workers in Kuwait. *International Social Work*, 60(6): 1537-1547.
- Anderson, P. (2002). Assessment and Development of Executive Function (EF) During Childhood. *Child Neuropsychology*, 8(2): 71-82.
- Apak, H., ve Abay, A. R. (2019). Sosyal Hizmet ve Maneviyat: Sosyal Çalışmacılar Üzerine Bir Alan. Araştırması. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1): 56-87.
- Aring, C. D. (1958). Sympathy and Empathy. *Journal of the American Medical Association*, 167(4): 448-452.
- Artan, T., ve Kumbasar, B. (2017). Sosyal Hizmet Mesleğinde Etkili İletişim. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 1(2): 51-63.
- Asl, N. R. H., Dölek, K., ve Sunay, İ. L. (2021). Sosyal Hizmet ve Bilinçli Farkındalık Uygulamaları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(2): 643-659.
- Aslan, Ş., ve Türk, F. (2022). Bilişsel Esneklik ve Psikolojik Esneklik Kavramlarının Karşılaştırılması. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 14(1): 119-130.
- Ateş, B., ve Sağar, M. E. (2021). Üniversite Öğrencilerinde Bilişsel Esneklik ve Duygu Düzenleme Becerilerinin İnternet Bağımlılığı Üzerindeki Yordayıcı Rolü. *Uşak Üniversitesi Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 7(1): 87-102.
- Ayten, A. (2010). *Empati ve Din*. İstanbul: İz Yayıncılık.
- Badak, A. (2019). *Pozitif Psikolojik Sermaye, Bilişsel Esneklik, Psikolojik Güvenlik ve Çalışan Performansı Arasındaki İlişkiler* (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.
- Badre, D., & Wagner, A. D. (2006). Computational and Neurobiological Mechanisms Underlying Cognitive Flexibility. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 103(18): 7186-7191.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice- Hall, Inc.
- Barbas, H. (2000). Connections Underlying the Synthesis of Cognition, Memory, and Emotion in Primate Prefrontal Cortices. *Brain Research Bulletin*, 52(5): 319-330.

- Barbey, A. K., Colom, R., & Grafman, J. (2013). Architecture of Cognitive Flexibility Revealed by Lesion Mapping. *NeuroImage*, 82: 547-554.
- Barbey, A. K., Colom, R., Paul, E. J., & Grafman, J. (2014). Architecture of Fluid Intelligence and Working Memory Revealed by Lesion Mapping. *Brain Structure and Function*, 219(2): 485-494.
- Barron, F., & Harrington, D. M. (1981). Creativity, Intelligence, and Personality. *Annual Review of Psychology*, 32(1), 439-476.
- Basch, M. F. (1983). Empathic Understanding: A Review of the Concept and Some Theoretical Considerations. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 31(1): 101-126.
- Baştürk, S., & Taştepe, M. (2013). *Evren ve Örneklem*. Bilimsel Araştırma Yöntemleri içinde (129-159). Ankara: Vize Yayıncılık.
- Batey, M., & Furnham, A. (2006). Creativity, Intelligence, and Personality: A Critical Review of the Scattered Literature. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 132(4), 355-429.
- Batson, C. D. (1990). How Social an Animal? The Human Capacity for Caring. *American Psychologist*, 45(3): 336-346.
- Batson, C. D. (1991). *The Altruism Question: Toward a Social-Psychological Answer*. Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Batson, C. D. (2009). These Things Called Empathy: Eight Related but Distinct Phenomena. In J. Decety & W. Lckes (Eds.), *The Social Neuroscience of Empathy* (pp. 3-15). Cambridge, MA: MIT Press.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The Need to Belong: Desire for Interpersonal Attachments as a Fundamental Human Motivation. *Psychological Bulletin*, 117: 497-529.
- Beck, A. T (1976). *Cognitive Therapy and the Emotional Disorders*. New York: International Universities Press.
- Bedel, A., ve Ulubey, E. (2015). Ergenlerde Başa Çıkma Stratejilerini Açıklamada Bilişsel Esnekliğin Rolü. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(55): 291-300.

- Bedir, D. (2023). Sporcularda Bilişsel Kontrol ve Bilişsel Esneklik Becerilerinin Mental İyi Oluş Üzerine Etkisinin İncelenmesi. *Research in Sport Education and Sciences*, 25(1): 26-29.
- Bellet, P. S., & Maloney, M. J. (1991). The Importance of Empathy as an Interviewing Skill in Medicine. *Journal of the American Medical Association*, 266: 1831-1832.
- Bennett, J. A. (1995). Methodological Notes on Empathy: Further Considerations. *Advances in Nursing Science*, 18(1): 36-50.
- Bilgin, M. (2009). Developing a Cognitive Flexibility Scale: Validity and Reliability Studies. *Social Behavior and Personality*, 37(3): 343-354.
- Bloom, P. (2016). *Against Empathy*. New York: Harper Collins.
- Botvinick, M., & Braver, T. (2015). Motivation and Cognitive Control: From Behavior to Neural Mechanism. *Annual Review of Psychology*, 66(1): 83-113.
- Bölükbaş, S. (2021). *Üniversite Öğrencilerinin Fonksiyonel Olmayan Tutumları, Bilişsel Esneklik Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aksaray Üniversitesi, Aksaray.
- Branson, D. C. (2021). Hidden Occupational Hazards for Social Service Providers. In *Invisible Victims and the Pursuit of Justice: Analyzing Frequently Victimized Yet Rarely Discussed Populations* (pp. 171-194). IGI Global.
- Brass, M., Derrfuss, J., Forstmann, B., & von Cramon, D. Y. (2005). The Role of the Inferior Frontal Junction Area in Cognitive Control. *Trends in Cognitive Sciences*, 9(7): 314-316.
- Braver, T. S. (2012). The Variable Nature of Cognitive Control: a Dual Mechanisms Framework. *Trends in Cognitive Sciences*, 16(2): 106-113.
- Braver, T. S., & Barch, D. M. (2002). A Theory of Cognitive Control, Aging Cognition, and Neuromodulation. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 26(7): 809-817.
- Braem, S., & Egner, T. (2018). Getting a Grip on Cognitive Flexibility. *Current Directions in Psychological Science*, 27(6): 470-476.

- Breithaupt, F. (2012). A Three-Person Model of Empathy. *Emotion Review*, 4(1): 84-91.
- Breithaupt, F. (2018). The Bad Things We Do Because of Empathy. *Interdisciplinary Science Reviews*, 43(2): 166-174.
- Brodley, B. T. (1996). Empathic Understanding and Feelings in Client-Centered Therapy. *The Person-Centered Journal*, 3(1): 22-30.
- Brown, D. S., Haeussler, J. A., Mitchell, C. L., Rae, S. A., Ross, J. E., & Wollett, E. L. (2022). The Dispositions of Diversity: Practical Methods for Instructional Practice. In *Dispositional Development and Assessment in Teacher Preparation Programs* (pp. 95-119). IGI Global.
- Buğa, A., Özkamalı, E., Altunkol, F., ve Çekiç, A. (2018). Üniversite Öğrencilerinin Bilişsel Esneklik Düzeylerine Göre Sosyal Problem Çözme Tarzlarının İncelenmesi. *Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2(1): 48-58.
- Bunge, S. A. (2004). How We Use Rules to Select Actions: A Review of Evidence From Cognitive Neuroscience. *Cognitive, Affective, & Behavioral Neuroscience*, 4(4): 564-579.
- Cai, Z., & Qi, B. (2022). Cognitive Flexibility as a Protective Factor for Empathy. *Frontiers in Psychology*, 13: 1064494-1064494.
- Cañas, J. J., Antolí, A., Fajardo, I., & Salmerón, L. (2005). Cognitive Inflexibility and the Development and Use of Strategies for Solving Complex Dynamic Problems: Effects of Different Types of Training. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 6(1): 95-108.
- Cañas, J. J., Fajardo, I., & Salmeron, L. (2006). Cognitive Flexibility. *International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors*, 1(3): 297-301.
- Cañas, J., Quesada, J., Antolí, A., & Fajardo, I. (2003). Cognitive Flexibility and Adaptability to Environmental Changes in Dynamic Complex Problem-Solving Tasks. *Ergonomics*, 46(5): 482-501.
- Carney, D. R., & Harrigan, J. A. (2003). It Takes One to Know One: Interpersonal Sensitivity is Related to Accurate Assessments of Others' Interpersonal Sensitivity. *Emotion*, 3(2): 194-200.

- Carver E. & Hughes J. (1990). The Significance of Empathy. In Mackay, R., Hughes, J. & Carver, E. (Eds.), *Empathy in the Helping Relationships*. New York: Springer Publishing.
- Chlopan, B. E., McCain, M. L., Carbonell, J. L., & Hagen, R. L. (1985). Empathy: Review of Available Measures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(3): 635-653.
- Chmielewski, M., & Watson, D. (2009). What is Being Assessed and Why It Matters: The Impact of Transient Error on Trait Research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 97(1), 186-202.
- Chung, S.-H., Su, Y.-F., & Su, S.-W. (2012). The Impact of Cognitive Flexibility on Resistance to Organizational Change. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 40(5): 735-745.
- Ciarrochi, J., Heaven, P. C. L., & Leeson, P. (2015). Emotional Intelligence Moderates the Relationship Between Stress and Mental Health. *Personality and Individual Differences*, 75: 18-23.
- Clark, A. J., & Butler, C. M. (2020). Empathy: An Integral Model in Clinical Social Work. *Social Work*, 65(2): 169-177.
- Clark, K. B. (1980). Empathy: A Neglected Topic in Psychological Research. *American Psychologist*, 35(2): 187-190.
- Coll, M. P., Viding, E., Rütgen, M., Silani, G., Lamm, C., Catmur, C., & Bird, G. (2017). Are We Really Measuring Empathy? Proposal For a New Measurement Framework. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 83: 132-139.
- Colman, A. M. (2001). *A Dictionary of Psychology*. London, UK: Oxford University Press.
- Compton, B. R., & Galaway, B., & Cournoyer, B. R. (2005). *Social Work Processes* (7th ed). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Conner, M., & Norman, P. (2005). *Predicting Health Behaviour*. England: Open University Press.

- Cortina, J. M. (1993). What is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1): 98-104.
- Cournoyer, B.R. (2011). *The Social Work Skills Workbook*. Brooks/Cole, USA: Cengage Learning.
- Crisp, R. J., & Turner, R. N. (2011). Cognitive Adaptation to the Experience of Social and Cultural Diversity. *Psychological Bulletin*, 137(2): 242.
- Cronbach, L. J., & Shavelson, R. J. (2004). My Current Thoughts on Coefficient Alpha and Successor Procedures. *Educational and Psychological Measurement*, 64(3): 391-418.
- Cuff, B. M., Brown, S. J., Taylor, L., & Howat, D. J. (2016). Empathy: A Review of the Concept. *Emotion Review*, 8(2): 144-153.
- Çelik, M. (2022). *Evli Bireylerde Bilişsel Esneklik ve Evlilik Öz Yetkinliği Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Çetinkaya Büyükbodur, A., ve Kayma, D. (2020). Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerinde Empati Düzeyinin Sosyal Adalet Savunuculuğuna Etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(70): 910-920.
- Çifci, E. G., ve Altınova, H. H. (2012). Sosyal Hizmet Eğitiminde Yaratıcı Drama Yönteminin Öğrencilerin Empati Becerisine Etkisi. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(2): 133-149.
- Çivitci, A. (2014). Akılcı Duygusal Davranış Terapisi. Asım Çivitçi A. Sibel Türküm Baki Duy Zeynep Hamamcı (Ed.), *Okullarda Akılcı-Duygusal Davranış Terapisine Dayalı Uygulamalar: Kavramlar, Teknikler ve Örnek Etkinlikler* içinde (ss.1-14), Ankara: Pegem Akademi.
- Dağ, İ., ve Gülüm, V. (2013). Yetişkin Bağlanma Örüntüleri İle Psikopatoloji Belirtileri Arasındaki İlişkide Bilişsel Özelliklerin Aracı Rolü: Bilişsel Esneklik. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 24(4): 240-247.
- Dağgeçen Başsu, A. (2016). *Öğretmenlerin Bazı Demografik Özelliklerine Göre Bilişsel Esneklik Düzeyleri ile Öğrencilerinin Bilişsel Esneklik Düzeylerinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çağ Üniversitesi, Mersin.

- Daigneault, S., Braun, C. M., & Whitaker, H. A. (1992). Early Effects of Normal Aging on Perseverative and Non-Perseverative Prefrontal Measures. *Developmental Neuropsychology*, 8(1): 99-114.
- Dajani, D. R., & Uddin, L. Q. (2015). Demystifying Cognitive Flexibility: Implications for Clinical and Developmental Neuroscience. *Trends in Neurosciences*, 38(9): 571-578.
- Dalgın, M. (2021). *Okul Öncesi Öğretmenlerinin Bilişsel Esneklik ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Davis, M. H. (1983). The Effects of Dispositional Empathy on Emotional Reactions and Helping: A Multidimensional Approach. *Journal of Personality*, 51(2): 167-184.
- Davis, M. H. (1996) *Empathy: A Social Psychological Approach*. Boulder, Colo.: Westview Press.
- Davis, M. H. (2006). Empathy. In *Handbook of the Sociology of Emotions* (pp. 443-466). Springer, Boston, MA.
- De Dreu, C. K. W., Baas, M., & Nijstad, B. A. (2008). Hedonic Tone and Activation in the Mood– Creativity Link: Towards a Dual Pathway to Creativity Model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94(5): 739-756.
- De Vignemont, F., & Singer, T. (2006). The Empathic Brain: How, When and Why?. *Trends in Cognitive Sciences*, 10(10): 435-441.
- De Waal, F. B. (2008). Putting the Altruism Back into Altruism: The Evolution of Empathy. *Annu. Rev. Psychol*, 59: 279-300.
- Deak, G. O. (2003). The Development of Cognitive Flexibility and Language Abilities. *Advances in Child Development and Behavior*, 31: 273-328.
- Decety, J., & Jackson, P. L. (2004). The Functional Architecture of Human Empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews*, 3(2): 71-100.
- Decety, J., & Meyer, M. (2008). From Emotion Resonance to Empathic Understanding: A Social Developmental Neuroscience Account. *Development and Psychopathology*, 20(4): 1053-1080.

- Demirci, O. O., ve Güneri Yöyen, E. (2020). Bilişsel Esnekliğin Bilişsel Duygu Düzenleme Üzerindeki Etkisi. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(39): 651-684.
- Demirden, A., ve Sarıkoç, G. (2022). Ruhsal Bozuklukları Olan Bireylere Bakım Verenlerde Bilişsel Esneklik, Empatik Eğilim ve Hastalık Yükü. *Humanistic Perspective*, 4(3): 623-640.
- Demirtaş, A. S. (2019). Stresli Durumlarda Bilişsel Kontrol ve Bilişsel Esneklik: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Psikoloji Çalışmaları*, 39(2): 345-368.
- Demirtaş, A. S. (2021). Beliren Yetişkinlikte Psikolojik Dayanıklılık ve Affedicilik: Bilişsel Kontrol/Esnekliğin Paralel Çoklu Aracılığı. *OPUS International Journal of Society Researches*, 17(35): 1968-1989.
- Demirtaş, A. S., & Kara, A. (2022). Beliren Yetişkinlerde Kariyer Uyumluluğunun Yordayıcısı Olarak Bilişsel Kontrol ve Esneklik. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 30(2): 390-397.
- Dennis, J. P., & Vander Wal, J. S. (2010). The Cognitive Flexibility İInventory: Instrument Development and Estimates of Reliability and Validity. *Cognitive Therapy Research*, 34: 241-253.
- Dheer, R. J., & Lenartowicz, T. (2019). Cognitive Flexibility: Impact on Entrepreneurial Intentions. *Journal of Vocational Behavior*, 115: 1-17.
- Diamond, A. (2013). Executive Functions. *Annual Review of Psychology*, 64: 135-168.
- Dieguez, T., Loureiro, P., & Ferreira, I. (2020). How Active Learning Can Make a Difference. In *Handbook of Research on Enhancing Innovation in Higher Education Institutions* (pp. 523-544). IGI Global.
- DiGiuseppe, R. A., Doyle, K. A., Dryden, W. & Backx, W. (2013). *A Practitioner's Guide to Rationalemotive Behavior Therapy*. New York, NY: Oxford University Press.
- DiGiuseppe, R. A., Doyle, K. A., Dryden, W., & Backx, W. (2017). *Rasyonel Duygucu Davranışçı Terapi Uygulayıcısının Bir Kılavuzu*, (M. Artıran, Çev.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

- Dixon, M. L. (2015). Cognitive Control, Emotional Value, and the Lateral Prefrontal Cortex. *Frontiers in Psychology*, 6(758): 1-5.
- Dohrenwend, A. M. (2018). Defining Empathy to Better Teach, Measure, and Understand its Impact. *Academic Medicine*, 93(12): 1754-1756.
- Dökmen, Ü. (2017). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Dryden, W., David, D. & Ellis, A. (2010). Rational Emotive Behavior Therapy. In K. S. Dobson (Ed.), *Handbook of Cognitive Behavior Therapy* (pp. 321-324). Boston, MA: Springer.
- Duckworth, A. L., & Seligman, M. E. (2005). Self-Discipline Outdoes IQ in Predicting Academic Performance of Adolescents. *Psychological Science*, 16(12): 939-944.
- Dymond, R. F. (1949). A Scale for the Measurement of Empathic Ability. *Journal of Consulting Psychology*, 13(2): 127-133.
- D’Zurilla, T. J., Nezu, A. M., & Dobson, K. S. (2010). Problem-Solving Therapy. *Handbook of cognitive-behavioral therapies*, 3: 197- 225.
- Eisenberg, N., Shea, C. L., Carlo, G., & Knight, G. P. (1991). Empathy-Related Responding and Cognition: A “Chicken and the Egg” Dilemma. In W. M. Kurtines & J. L. Gewirtz (Eds.), *Handbook of Moral Behavior and Development Research* (Vol. 2., pp. 63-88). New York: Erlbaum.
- Eisenberg, N., Spinrad, T. L., & Sadovsky, A. (2006). Empathy-Related Responding in Children. In M. Killen & J. Smetana (Eds.), *Handbook of Moral Development* (pp. 517–549). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Eisenberg, N., & Strayer, J. (1987). Critical Issues in the Study of Empathy. In N. Eisenberg & J. Strayer (Eds.), *Empathy and Its Development* (pp. 3-13). Cambridge: Cambridge University Press.
- Elliott, R., Bohart, A. C., Watson, J. C., & Greenberg, L. S. (2011). Empathy. *Psychotherapy*, 48(1): 43-49.
- Ellis, A. (1973). Are Cognitive Behavior Therapy and Rational Therapy Synonymous?. *Rational Living*, 8(2): 8-11.

- Ellis, A. (1979). Is Rational-Emotive Therapy Stoical, Humanistic, or Spiritual?. *Journal of Humanistic Psychology*, 19(3): 89-92.
- Ellis, A. (1989). Rational Psychotherapy. *TACD Journal*, 17(1): 67-80.
- Ellis, A. (1995). Changing Rational-Emotive Therapy (RET) to Rational Emotive Behavior Therapy (REBT). *Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy*, 13(2): 85-89.
- England, H. (1986). *Social Work as Art: Making Sense for Good Practice*. Allen and Unwin.
- Ercan, F. Z., ve Tekgöz Obuz, A. (2016). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Reflektif Düşüncenin Önemi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 8(49): 457-465.
- Eriksson, K., & Englander, M. (2017). Empathy in Social Work. *Journal of Social Work Education*, 53(4): 607-621.
- Erkan, G., ve Duyan, V. (2000). Sosyal Hizmette Mülakat dersinin Öğrencilerin Empatik Anlayışına Etkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 1(10): 29-37.
- Ersoy, E., ve Köşger, F. (2016). Empati: Tanımı ve Önemi. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 38(2): 9-17.
- Eskin, M., Akoğlu, A., ve Uygur, B. (2006). Ayaktan Tedavi Edilen Psikiyatri Hastalarında Travmatik Yaşam Olayları ve sorun Çözme Becerileri: İntihar Davranışıyla İlişkisi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(4): 266-275.
- Eskin, M. (2014). *Sorun Çözme Terapisi*. Ankara, Hekimler Yayın Birliği.
- Eslinger, P. J., & Grattan, L. M. (1993). Frontal Lobe and Frontal-Striatal Substrates for Different Forms of Human Cognitive Flexibility. *Neuropsychologia*, 31(1): 17-28.
- Fernandez, A. V., & Zahavi, D. (2020). Basic Empathy: Developing the Concept of Empathy From the Ground Up. *International Journal of Nursing Studies*, 110: 1-6.
- Feshbach, N. D. (1997). Empathy: The Formative Years— Implications for Clinical Practice. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds.), *Empathy Reconsidered*:

New Directions in Psychotherapy (pp. 33-59). Washington, DC: American Psychological Association.

Figueroa, M., & Lemus, D. R. (2022). Leaning In With Empathy: Leading Through a Global Pandemic. In *Achieving Equity in Higher Education Using Empathy as a Guiding Principle* (pp. 267-287). IGI Global.

Freud, S. (1955). Group Psychology and the Analysis of the Ego. In J. Strachey (Ed. & Trans.), *The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud* (Vol. 18, pp. 67-143). London, England: Hogarth Press. (Original work published 1920).

Freud, S. (1976). Jokes and Their Relation to the Unconscious. In S. Freud, *The Pelican Freud library. Vol. 6: Jokes and Their Relation to the Unconscious* (J. Strachey & A. Richards, Eds.; J. Strachey, Trans.) (pp. 31-302). Harmondsworth, England: Pelican. (Original work published 1905).

Froggatt, W. (2005). A Brief Introduction to Rational Emotive Behaviour Therapy. *Journal of Rational-Emotive and Cognitive Behaviour Therapy*, 3(1): 115.

Furnham, A., & Cheng, H. (2016). Childhood Intelligence, Self-Esteem, Early Trait Neuroticism and Behaviour Adjustment as Predictors of Locus of Control in Teenagers. *Personality and Individual Differences*, 95: 178-182.

Gabrys, R. L., Tabri, N., Anisman, H., & Matheson, K. (2018). Cognitive Control and Flexibility in the Context of Stress and Depressive Symptoms: The Cognitive Control and Flexibility Questionnaire. *Frontiers in Psychology*, 9, 1-19.

Gallagher, S. (2001). The Practice of Mind. Theory, Simulation or Primary Interaction?. *Journal of Consciousness Studies*, 8(5-6): 83-108.

Gardner, R. W., Holzman, P. S., Klein, G. S., Linton, H. B., & Spence, D. P. (1959). Cognitive Control: A Study of Individual Consistencies in Cognitive Behavior. *Psychological Issues*, 1(4): 1-186.

Gardner, R. W., & Long, R. I. (1962). Cognitive Controls of Attention and Inhibition: A Study of Individual Consistencies. *British Journal of Psychology*, 53(4): 381-388.

George, D. & Mallery, M. (2001). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference 10.0 Update*. Allyn and Bacon.

- Gegez, A. E. (2010). Pazarlama Araştırmaları. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Genç, S., ve Soysal, M. İ. (2018). Parametrik ve Parametrik Olmayan Çoklu Karşılaştırma Testleri. *Black Sea Journal of Engineering and Science*, 1(1): 18-27.
- Gerdes, K. E., & Segal, E. A. (2009). A Social Work Model of Empathy. *Advances in Social Work*, 10(2): 114-127.
- Gerdes, K. E., & Segal, E. (2011). Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science. *Social Work*, 56(2): 141-148.
- 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.
- Gladstein, G. A. (1983). Understanding Empathy: Integrating Counseling, Developmental, and Social Psychology Perspectives. *Journal of Counseling Psychology*, 30(4): 467-482.
- Goldman, A. I. (2011). Two Routes to Empathy: Insights From Cognitive Neuroscience. In A. Coplan & P. Goldie (Eds.), *Empathy: Philosophical and Psychological Perspectives* (pp. 31-44). Oxford: Oxford University Press.
- Gökçearslan Çifçi, E., ve Gönen, E. (2011). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Etik Karar Verme Süreci. *Journal of Society & Social Work*, 22(2): 149-160.
- Gökçen, S. (2017). The Relationship Between Empathy and Cognitive Flexibility, Depression and Stress. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 17(3): 823-832.
- Grattan, L. M., & Eslinger, P. J. (1989). Higher Cognition and Social Behavior: Changes in Cognitive Flexibility and Empathy After Cerebral Lesions. *Neuropsychology*, 3(3): 175.
- Grattan, L. M., Bloomer, R. H., Archambault, F. X., & Eslinger, P. J. (1994). Cognitive Flexibility and Empathy After Frontal Lobe Lesion. *Cognitive and Behavioral Neurology*, 7(4): 251-259.

- Gratton, G., Cooper, P., Fabiani, M., Carter, C. S., & Karayanidis, F. (2018). Dynamics of Cognitive Control: Theoretical Bases, Paradigms, and a View for the Future. *Psychophysiology*, 55(3), 1-29.
- Green, M. F., Kern, R. S., Braff, D. L., & Mintz, J. (2000). Neurocognitive Deficits and Functional Outcome in Schizophrenia: Are We Measuring the “Right Stuff”? *Schizophrenia Bulletin*, 26(1): 119-136.
- Greenberg, L. S., Watson, J. C., Elliot, R., & Bohart, A. C. (2001). Empathy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38(4): 380-384.
- Guilford, J. P. (1967). *The Nature of Human Intelligence*. New York: McGraw-Hill.
- Gurvis, J., & Calarco, A. (2007). *Adaptability: Responding Effectively to Change*. USA: Center for Creative Leadership.
- Gülek, S. (2021). *Akılcı Duygusal Davranışçı Yaklaşım Temelli İletişim Becerileri Programının Yetişkinlerin İletişim Becerileri ve Bilişsel Esneklik Düzeylerine Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Gülle, M., ve Beyleroğlu, M. (2017). *Eleştirel Düşünme ve Empati Eğitim ve Spor Alanı*. Ankara: Elif Yayınevi.
- Gürpınar, A. C. (2021). *Öğretmen Adaylarının Bilinçli Farkındalık Bilişsel Esneklik ve Ruhsal Belirtilerinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Hair, J., Money, A., Samouel, F., & Page, M. (2012). *Research Method for Business*. London: John Wiley & Sons.
- Hall, P. A., & Fong, G. T. (2013). Conscientiousness Versus Executive Function as Predictors of Health Behaviors and Health Trajectories. *Annals of Behavioral Medicine*, 45(3): 398-399.
- Halpern, J. (2003). What is Clinical Empathy?. *Journal of General Internal Medicine*, 18(8): 670-674.
- Hall, J. A., & Schwartz, R. (2019). Empathy Present and Future. *The Journal of social Psychology*, 159(3): 225-243.
- Hammond, K. R., & Summers, D.A. (1972) Cognitive Control. *Psychological Review*, 79(1): 58-67.

- Harb, G., Heimberg, R., Fresco, D., Schneier, F., & Liebowitz, M. (2002). The Psychometric Properties of the Interpersonal Sensitivity Measure in Social Anxiety Disorder. *Behaviour Research and Therapy*, 40(8): 961-979.
- Haşiloğlu, S. B., Baran, T., & Aydın, O. (2015). Pazarlama Araştırmalarındaki Potansiyel Problemlere Yönelik Bir Araştırma: Kolayda Örneklem ve Sıklık İfadeli Ölçek Maddeleri. *Pamukkale İşletme ve Bilişim Yönetimi Dergisi*, 1: 19-28.
- Haykin, S., Fatemi, M., Setoodeh, P., & Xue, Y. (2012). Cognitive Control. *Proceedings of the IEEE*, 100(12): 3156-3169.
- Hennessey, B. A., & Amabile, T. M. (2010). Creativity. *Annual Review of Psychology*, 61: 569-598.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., Strom-Gottfried, K., & Larsen, J. A. (2010). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills* (8th Edition). Brooks/Cole USA: Cengage Learning.
- Hoffman, M. L. (1990). Empathy and Justice Motivation. *Motivation and Emotion*, 14(2): 151-172.
- Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice*. New York: Cambridge University Press.
- Hofmann, W., Schmeichel, B. J., & Baddeley, A. D. (2012). Executive Functions and Self-Regulation. *Trends in Cognitive Sciences*, 16(3): 174-180.
- Hogan, R. (1969). Development of an Empathy Scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(3): 307-316.
- Hojat, M. (2016). *Empathy in Health Professions Education and Patient Care*. Cham: Springer.
- Hunsdahl, J. B. (1967). Concerning Einfühlung (Empathy): A Concept Analysis of its Origin and Early Development. *Journal of History of the Behavioral Sciences*, 3: 180-191.
- Hupp, S. D., Reitman, D., & Jewell, J. D. (2008). Cognitive-Behavioral Theory. *Handbook of Clinical Psychology*, 2: 263-287.

- Inzlicht, M., Bartholow, B. D., & Hirsh, J. B. (2015). Emotional Foundations of Cognitive Control. *Trends in Cognitive Sciences*, 19(3): 126-132.
- Ioannidou, F., & Konstantikaki, V. (2008). Empathy and Emotional Intelligence: What is it Really About. *International Journal of Caring Sciences*, 1(3): 118-123.
- Ionescu, T. (2012). Exploring the Nature of Cognitive Flexibility. *New Ideas in Psychology*, 30(2): 190-200.
- Irving, P., & Dickson, D. (2004). Empathy: Towards a Conceptual Framework for Health Professionals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 17(4): 212-220.
- İmren, M. (2021). *Çoklu Medya Görevlerinin Bilişsel Kontrol Yetisi Üzerine Etkileri* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- İnanç, Y. B., ve Yerlikaya, E. E. (2014). *Kişilik Kuramları*. Ankara: Pegem Akademi.
- Jacobson, M. J., & Spiro, R. J. (1995) Hypertext Learning Environment, Cognitive Flexibility, and the Transfer of Knowledge: An Empirical Investigation. *Journal of Educational Computing Research*, 12(4): 301-333.
- Jaspers, K. (1963). *General Psychopathology* (J. Hoenig & M. W. Hamilton, Trans.). Chicago, IL: University of Chicago Press. (Original Work Published in 1913).
- John, O. P., & Benet-Martínez, V. (2000). Measurement: Reliability, construct validation, and scale construction. In H. T. Reis, & C. M. Judd (Eds.), *Handbook of research methods in social and personality psychology* (pp. 339-369). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Johnco, C., Wuthrich, V. M., & Rapee, R. M. (2013). The Role of Cognitive Flexibility in Cognitive Restructuring Skill Acquisition Among Older Adults. *Journal of Anxiety Disorders*, 27(6): 576-584.
- Johnco, C., Wuthrich, V. M., & Rapee, R. M. (2014). Reliability and Validity of Two Self-Report Measures of Cognitive Flexibility. *Psychological Assessment*, 26(4): 1381-1387.
- Johnson, B. T. (2009). *The Relationship Between Cognitive Flexibility, Coping, and Symptomatology in Psychotherapy*. (Unpublished Master's Thesis), Marquette University, Milwaukee, WI, USA.

- Jonassen, D. H., & Grabowski, B. (1993). *Handbook of Individual Differences, Learning and Instruction*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Kabadayı, F., ve Güven, M. (2022). Akılcı Duygusal Davranış Terapisine Dayalı Müdahale Çalışmalarının İncelenmesi: Sistemik Bir Derleme. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 20(2), 517-540.
- Kaçay, Z., Güngör, N. B., ve Soyer, F. (2021). The Mediating Role of Cognitive Flexibility in the Effect of Empathic Tendency on Teacher Professionalism. *International Journal of Psychology and Educational Studies*, 8(1): 124-134.
- Kadushin, A., ve Kadushin, G. (2016). *Sosyal Hizmet Görüşme Teknikleri*. Ankara: Nika Yayınları.
- Kalish B. (1971). An Experiment in the Development of Empathy in Nursing Students. *Nursing Research* 20: 202-211.
- Kalkan, G. (2021). *Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Empatik Eğilim Düzeyleri ile İkincil Travmatik Stres Belirtileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Kapıkıran, N., Kapıkıran, Ş., ve Başaran, B. (2010). Psikolojik Danışma ve Rehberlik Öğrencilerinin Empatik Eğilimler ve Algıladıkları Anne ve Baba Olma Olumlu Sosyal Davranışları: Cinsiyetin Farklılaştırıcı Rolü. *Ege Eğitim Dergisi*, 11(1): 1-9.
- Karagöz, Y. (2010). Nonparametrik Tekniklerin Güç ve Etkinlikleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(33): 18-40.
- Karapınar, D. Ç., ve Kılıç, C. (2021). Sosyal Çalışmacıların/Sosyal Hizmet Görevlilerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma. *Ekev Akademi Dergisi*, 86: 209-224.
- Katovsich, R. B. (2007). *Empathy and Cognitive Flexibility as Correlates of Forgiveness*. (Unpublished Doctoral Dissertation). Andrews University School of Education, Michigan.
- Keen, S. (2007). *Empathy and the Novel*. Oxford: Oxford University Press.

- Kelly, A. C., Hester, R., Foxe, J. J., Shpaner, M., & Garavan, H. (2006). Flexible Cognitive Control: Effects of Individual Differences and Brief Practice on a Complex Cognitive Task. *Neuroimage*, 31(2): 866-886.
- Kendall, P. C. (2006). Editorial: Expanding the Impact of Clinical Psychology's Science and Practice. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 13: 293-294.
- Kercood, S., Lineweaver, T. T., Frank, C. C., & Fromm, E. D. (2017). Cognitive Flexibility and its Relationship to Academic Achievement and Career Choice of College Students with and without Attention Deficit Hyperactivity Disorder. *Journal of Postsecondary Education and Disability*, 30(4): 329-344.
- Kılıç, S. (2013). Doğrusal Regresyon Analizi. *Journal of Mood Disorders*, 3(2): 90-92.
- Kılıç, S. (2016). Cronbach'ın Alfa Güvenirlik Katsayısı. *Journal of Mood Disorders*, 6(1): 47-48.
- Kışlak, Ş. T., ve Çabukça, F. (2002). Empati ve Demografik Değişkenlerin Evlilik Uyumu ile İlişkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 5(5): 1-7.
- Kim, B. M. (2020). The Influence of Job Stress, Stress Coping Strategies, Empathy ability on Burnout of Social Workers in Long-term Care Facilities. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 21(12): 218-226.
- Kim, Y. S., Song, J. H., Kim, M. J., & Jo, M. Y. (2016). Validation of the Korean Version of Empathy Scale for Social Workers Who Are in the Medical and Mental Health Fields. *Korea Academy Of Mental Health Social Work*, 44(1): 188-213.
- King Jr, S. H. (2011). The Structure of Empathy in Social Work Practice. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 21(6): 679-695.
- King, S., & Holosko, M. J. (2012). The Development and Initial Validation of the Empathy Scale for Social Workers. *Research on Social Work Practice*, 22(2): 174-185.

- Koç, M. (2015). Demografik Özellikler ile Empatik Eğilim Arasındaki İlişki: Yetişkinler Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9: 25-47.
- Konrath, S., O'Brien, E. H., & Hsing, C. (2011). Changes in Dispositional Empathy in American College Students Over Time: A Meta-Analysis. *Personality and Social Psychology Review*, 15(2): 180-198.
- Lee, M., & Seo, M. (2022). Effects of Human Rights Sensitivity on Empathy and Working Relationship in Mental Health Social Workers: Using Vignettes of Schizophrenia and Alcoholism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14): 1-12.
- Leech, N. L., Barrett, K. C. & Morgan, G. A. (2005). SPSS for Intermediate Statistics: Use and Interpretation. Taylor & Francis.
- Leuner, B., & Gould, E. (2010). Dendritic Growth in Medial Prefrontal Cortex and Cognitive Flexibility are Enhanced During the Postpartum Period. *Journal of Neuroscience*, 30(40): 13499-13503.
- Leung, L. C. (2011). Gender Sensitivity Among Social Workers Handling Cases of Domestic Violence. *Affilia*, 26(3): 291-303.
- Lewis, S. (2007). Regression Analysis. *Practical Neurology*, 7(4): 259-264.
- Liang, K. Y., & Zeger, S. L. (1993). Regression Analysis for Correlated Data. *Annual Review of Public Health*, 14(1): 43-68.
- Lin, W. L., Tsai, P. H., Lin, H. Y. & Chen, H. C. (2014). How Does Emotion Influence Different Creative Performances? The Mediating role of Cognitive Flexibility. *Cognition and Emotion*, 28(5): 834-844.
- Lindley, D. V. (1990). Regression and Correlation Analysis. In *Time Series and Statistics* (pp. 237-243). London: Palgrave Macmillan.
- Lishner, D. A., Stocks, E. L., & Steinert, S. W. (2020). Empathy. In Zeigler-Hill, V., & Shackelford, T. K. (Eds.). *Encyclopedia of Personality and Individual Differences* (pp. 1-8). Cham: Springer International Publishing.

- Luna, B., Marek, S., Larsen, B., Tervo-Clemmens, B., & Chahal, R. (2015). An Integrative Model of the Maturation of Cognitive Control. *Annual Review of Neuroscience*, 38: 151.
- MacKay R., Hughes J. & Carver E. (1990). *Empathy in the Helping Relationship*. New York: Springer Publishing.
- Mackie, M.-A., Van Dam, N. T., & Fan, J. (2013). Cognitive Control and Attentional Functions. *Brain and Cognition*, 82(3): 301-312.
- MacLeod, C. M. (1991). Half a Century of Research on the Stroop Effect: An Integrative Review. *Psychol. Bull.* 109: 163-203.
- Martin, M. M. & Anderson, C. M. (1998). The Cognitive Flexibility Scale: Three Validity Studies. *Communication Reports*, 11: 1-9.
- Martin, M.M., Anderson, C. M. & Thweatt, K. S. (1998). Aggressive Communication Traits and Their Relationship with the Cognitive Flexibility Scale and the Communication Flexibility Scale. *Journal of Social Behavior and Personality*, 13(3): 34-45.
- Martin, M. M., & Rubin, R. B. (1994). Development of a Communication Flexibility Scale. *Southern Communication Journal*, 59: 171-178.
- Martin, M. M., & Rubin, R. B. (1995). A New Measure of Cognitive Flexibility. *Psychological Reports*, 76(2): 623-626.
- Martin, M. M., Staggers, S. M., & Anderson, C. M. (2011). The Relationships Between Cognitive Flexibility with Dogmatism, Intellectual Flexibility, Preference for Consistency, and Self-Compassion. *Communication Research Reports*, 28(3): 275-280.
- Matravers, D. (2014). Empathy as a Route to Knowledge. In A. Coplan & P. Goldie (Eds.), *Empathy: Philosophical and Psychological Perspectives* (pp. 19–30). New York: Oxford University Press.
- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Alegakis, A., Philalithis, A., & Koukouli, S. (2021). Self-Reported Assessment of Empathy and Its Variations in a Sample of Greek Social Workers. In *Healthcare* (Vol. 9, No. 2, p. 219). MDPI.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, Self and Society* . Chicago: University of Chicago Press.

- Mechi, A., & Sanchez-Mazas, M. (2016). The Role of Social Cognitive Flexibility in Effective Teaching. In *Handbook of Research on Applied Learning Theory and Design in Modern Education* (pp. 221-250). IGI Global.
- Meltzoff, A. N., & Decety, J. (2003). What Imitation Tells us about Social Cognition: A Rapprochement between Developmental Psychology and Cognitive Neuroscience. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B: Biological Sciences*, 358(1431): 491-500.
- Mendez Fernandez, A. B., Lombardero Posada, X., Aguiar Fernández, F. X., Murcia Álvarez, E., & Gonzalez Fernandez, A. (2022). Professional Preference for Mental Illness: The Role of Contact, Empathy, and Stigma in Spanish Social Work Undergraduates. *Health & Social Care in the Community*, 30(4): 1492-1503.
- Menninger, K. (1947). *The Human Mind*. London: Alien and Unwin.
- Miller, E. K. (2000). The Prefrontal Cortex and Cognitive Control. *Nature Reviews Neuroscience*, 1(1): 59-65.
- Miller, E. K., & Cohen, J. D. (2001). An Integrative Theory of Prefrontal Cortex Function. *Annual Review of Neuroscience*, 24(1): 167-202.
- Mitchell, J. H., Newall, C., Broeren, S., & Hudson, J. L. (2013). The Role of Perfectionism in Cognitive Behaviour Therapy Outcomes for Clinically Anxious Children. *Behaviour Research and Therapy*, 51: 547-554.
- Miyake, A., Friedman, N. P., Emerson, M. J., Witzki, A. H., Howerter, A., & Wager, T. D. (2000). The Unity and Diversity of Executive Functions and Their Contributions to Complex “Frontal Lobe” Tasks: A Latent Variable Analysis. *Cognitive Psychology*, 41(1): 49-100.
- Moffitt, T. E., Arseneault, L., Belsky, D., Dickson, N., Hancox, R. J., Harrington, H., & Caspi, A. (2011). A Gradient of Childhood Self-Control Predicts Health, Wealth, and Public Safety. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 108(7): 2693-2698.
- Morse, J. M., Anderson, G., Bottorff, J. L., Yonge, O., O'Brien, B., Solberg, S. M., & McIlveen, K. H. (1992). Exploring Empathy: A Conceptual Fit for Nursing Practice?. *Image: The Journal of Nursing Scholarship*, 24(4): 273-280.

- Morton, J. B., Ezekiel, F., & Wilk, H. A. (2011). Cognitive Control: Easy to Identify But Hard to Define. *Topics in Cognitive Science*, 3(2): 212-216.
- Musslick, S., & Cohen, J. D. (2021). Rationalizing Constraints on the Capacity for Cognitive Control. *Trends in Cognitive Sciences*, 25(9): 757-775.
- Nazarzadeh, R. S., Fazeli, M., Aval, M. M., & Shourch, R. M. (2015). Effectiveness of Cognitive-Behavior Therapy on Cognitive Flexibility in Perfectionist. *Psychology*, 6(14): 1780-1785.
- Nederkoorn, C., Houben, K., Hofmann, W., Roefs, A., & Jansen, A. (2010). Control Yourself or Just Eat What You Like? Weight Gain Over a Year is Predicted by an Interactive Effect of Response Inhibition and Implicit Preference for Snack Foods. *Health Psychology*, 29(4): 389-393.
- Noddings, N. (2010). Complexity in Caring and Empathy. *Abstracta*, 5(5): 6-12.
- Ochsner, K. N., & Gross, J. J. (2005). The Cognitive Control of Emotion. *Trends in Cognitive Sciences*, 9(5): 242-249.
- Okudum, M. (2021). *Üniversite Öğrencilerinde Çocukluk Çağı Travmaları ile Empatik Eğilim Ve Akılcı Olmayan İnançlar Arasındaki İlişki* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Okan Üniversitesi, İstanbul.
- O'Connor, L. E., & Archer, J. (2012). Empathy and Emotion Recognition in Children and Adolescents with Conduct Problems: The role of Cognitive Flexibility. *Personality and Individual Differences*, 52(2): 187-192.
- Önder, A., ve Gülay, H. (2007). Annelerin Kabul Red Düzeyi ile Çocuklarının Empati Becerisi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(22): 23-30.
- Özbalta, M. (2018). *Spor Yapan ve Yapmayan Ortaöğretim Öğrencilerinin İletişim Becerileri ile Empatik Eğilim Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Özdel, K. (2015). Dünden Bugüne Bilişsel Davranışçı Terapiler: Teori ve Uygulama. *Türkiye Klinikleri*, 8(2): 10-20.

- Özdemir, O., & Şahin, N. (2016). The Relationship Between Empathy and Cognitive Flexibility in Adolescence. *Journal of Education and Training Studies*, 4(4): 98-106.
- Patterson C. (1974). *Relationship Counselling and Psychotherapy*. New York: Harper & Row.
- Payaz, E. B. (2022). Üniversite Sınavına Girecek Olan Eşit Ağırlık ve Sayısal Grubu Öğrencilerinin Stresli Durumlarda Bilişsel Kontrol ve Bilişsel Esneklik Düzeylerinin İncelenmesi. *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(24): 334-345.
- Payne, B. K. (2005). Conceptualizing Control in Social Cognition: How Executive Functioning Modulates the Expression of Automatic Stereotyping. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(4): 488-503.
- Payne, J. W., Payne, J. W., Bettman, J. R., & Johnson, E. J. (1993). *The Adaptive Decision Maker*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Phillips, J. M., Kambi, N. A., Redinbaugh, M. J., Mohanta, S., & Saalman, Y. B. (2021). Disentangling the Influences of Multiple Thalamic Nuclei on Prefrontal Cortex and Cognitive Control. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 128: 487-510.
- Pigman, G. W. (1995). Freud and the History of Empathy. *International Journal of Psycho-Analysis*, 76: 237-256.
- Polatoğlu, E. (2018). Özel Gereksinimli Bireylerle Çalışan Öğretmenlerin Bilişsel Esneklik Düzeyleri ile Yaratıcılık ve Empati Düzeyleri Arasındaki İlişki. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Price, V., & Archbold, J. (1997). What's it All About, Empathy?. *Nurse Education Today*, 17(2): 106-110.
- Prinz, J. (2011). Against Empathy. *The Southern Journal of Philosophy*, 49: 214-233.
- Pruessner, L., Barnow, S., Holt, D. V., Joormann, J., & Schulze, K. (2020). A Cognitive Control Framework for Understanding Emotion Regulation Flexibility. *Emotion*, 20(1): 21.

- Rayner, S., Davis, C., Moore, M., & Cadet, T. (2020). Secondary Traumatic Stress and Related Factors in Australian Social Workers and Psychologists. *Health & Social Work, 45*(2), 122-130.
- Reamer, F.G. (2006). *Ethical Standards in Social Work: A Review of the Nasw Code of Ethics*. 2nd Edition, NASW Press.
- Reiss, H. (2017). The Science of Empathy. *Journal of Patient Experience, 4*(2): 74-77.
- Rende, B. (2000). Cognitive Flexibility: Theory, Assessment, and Treatment. *Seminars in Speech and Language, 21*(2): 121-153.
- Reynolds, W. J., & Scott, B. (1999). Empathy: A Crucial Component of the Helping Relationship. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 6*(5): 363-370.
- Richards, M., Cote, L. J., & Stern, Y. (1993). Executive Function in Parkinson's Disease: Set-Shifting or Set-Maintenance?. *Journal of Clinical and Experimental Neuropsychology, 15*(2): 266-279.
- Ridderinkhof, K. R., Ullsperger, M., Crone, E. A., & Nieuwenhuis, S. (2004). The Role of the Medial Frontal Cortex in Cognitive Control. *Science, 306*(5695): 443-447.
- Ritter, S. M., Damian, R. I., Simonton, D. K., van Baaren, R. B., Strick, M., Derks, J., & Dijksterhuis, A. (2012). Diversifying Experiences Enhance Cognitive Flexibility. *Journal of Experimental Social Psychology, 48*(4), 961-964.
- Rochat, P., & Striano, T. (1999). Social Cognitive Development in the First Year. In P. Rochat (Ed.), *Early Social Cognition* (pp. 3-34). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-Centred Therapy*. London, UK: Constable.
- Rogers, C. R. (1959). A Theory of Therapy, Personality and Interpersonal Relationships, as Developed in the Clientcentered Framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of a Science. Vol. 3: Formulation of the Person and the Social Context* (pp. 184-256). New York, NY: McGraw-Hill.
- Rogers, C. R. (1961). *On Becoming A Person*. Mifflin, Boston: Houghton Mifflin Harcourt.

- Rogers, C. R. (1975). Empathic: An Unappreciated Way of Being. *The Counseling Psychologist*, 5(2): 2-10.
- Rogers, C. R. (1980). Empathic: An Unappreciated Way of Being. In C. R. Rogers, A Way of Being (pp. 137- 163). Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Ronald, Y., Malar, S., & Laavanya, P. V. (2014). *Social Work. An Introductory Text Book*. New Delhi: Regal Publications.
- Rousseau, P. (2008). Empathy. *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 25(4): 261-262.
- Runco, M. A. (2004). Creativity. *Annual Review of Psychology*, 55: 657-687.
- Rutledge, N. (2014). Neuroscience and Social Work. Toward a Brain Based Practice. *Social Work Today*, 14(3): 22.
- Sadeghi, S., Pouretamad, H. R., & Brand, S. (2022). Cognitive Control and Cognitive Flexibility Predict Severity of Depressive Symptoms in Parents of Toddlers with Autism Spectrum Disorder. *Current Psychology*, 1: 1-8.
- Satıcı, B., Göçet Tekin, E., ve Deniz, M. E. (2020). Cognitive Flexibility and Mental Well-Being: Fear of Negative Evaluation and Academic Perfectionism as Serial Mediators. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(2): 386-396.
- Sayim, M. (2021). *Yaratıcı Drama Etkinliklerinin Empatik Eğilim ve Sosyal Beceri Düzeyine Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bartın Üniversitesi, Bartın.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A skill-Building Approach*. Fourth Edition. New York: Wiley.
- Serpen, A., ve Hasgöl, E. (2015). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin Önemi ve Yardım İlişkisi Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 15(35): 37-52.
- Schroeder, T. (1925). The Psycho-Analytic Method of Observation. *International Journal of Psychoanalysis*, 6: 155-170.

- Scott, R. K., & Akella, D. (2021). HR: For the People?. In *Cases on Critical Practices for Modern and Future Human Resources Management* (pp. 1-14). IGI Global.
- Scott, W. A. (1962). Cognitive Complexity and Cognitive Flexibility. *Sociometry*, 25: 405-414.
- Shamasundar, C. (1999). Understanding Empathy and Related Phenomena. *American Journal of Psychotherapy*, 53(2): 232-245.
- Shamay-Tsoory, S. G., Aharon-Peretz, J., & Perry, D. (2009). Two Systems for Empathy: A Double Dissociation Between Emotional and Cognitive Empathy in Inferior Frontal Gyrus Versus Ventromedial Prefrontal Lesions. *Brain*, 132(3): 617-627.
- Sheafor, B. W., Horejsi, C. R., & Horejsi, G. A. (2014). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. USA: Pearson Education.
- Shi, R., & Conrad, S. A. (2009). Correlation and Regression Analysis. *Annals of Allergy, Asthma & Immunology*, 103(4): 35-41.
- Sinkule, M. D. C. R. (2020). *What Influences School Social Workers into the Field? Adverse Childhood Experiences, Adult Attachment, and Empathy in School Social Workers* (Unpublished Doctoral Dissertation), Aurora University, Aurora, IL, USA.
- Smith, J. (2017). What is Empathy for?. *Synthese*, 194(3): 709-722.
- Spiro, R. J., Coulson, R. L., Feltovich, P. J., & Anderson, D. (1988) Cognitive Flexibility Theory: Advanced Knowledge Acquisition in Illstructured Domains. In V. Patel (Ed.), *Proceedings of the 10th Annual Conference of the Cognitive Science Society*, New Jersey, USA.
- Stager, M., & Leithwood, K.A. (1988). Cognitive Flexibility and Inflexibility in Principals Problem Solving. *Annual Meeting of the American Educational Research Association Conference Paper*, 5(9): 1-28.
- Starcevic, V., & Piontek, C. M. (1997). Empathic Understanding Revisited: Conceptualization, Controversies, and Limitations. *American Journal of Psychotherapy*, 51(3): 317-328.

- Staub, E. (1987). Commentary on part I. In N. Eisenberg ve J. Strayer (Eds), *Empathy and its Development. Cambridge Studies in Social and Emotional Development.* (pp. 195-217). New York: Cambridge University Press.
- Stein, E. (1989). *The Collected Works of Edith Stein vol. III, On the Problem of Empathy. Trans.* Waltraut Stein. Washington, DC: ICS Publications.
- Stemme, A., Deco, G., Busch, A., & Schneider, W. X. (2005). Neurons and the Synaptic Basis of the fMRI Signal Associated with Cognitive Flexibility. *Neuroimage*, 26(2): 454-470.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics.* USA: Pearson Education.
- Temel, M. (2021). *Okul öncesi öğretmenlerinin bilişsel kontrol ve esneklik ile yansıtıcı düşünme becerilerinin incelenmesi.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- Topcu, Ç., Erdur-Baker, Ö., ve Çapa-Aydın, Y. (2010). Temel Empati Ölçeği Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 4(34): 174-181.
- Trevarthen, C., & Aitken, K. J. (2001). Infant Intersubjectivity: Research, Theory, and Clinical Applications. *The Journal of Child Psychology and Psychiatry and Allied Disciplines*, 42(1): 3-48.
- Triandis, H. C. (1980). Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior. In Howe, H., & Page, M. (Eds), *Nebraska Symposium on Motivation 1979* (pp. 195-259). Lincoln, NE, University of Nebraska Press.
- Topcu, Ç., Erdur Baker, Ö., ve Çapa Aydın, Y. (2010). Temel Empati Ölçeği Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 4(34): 174-181.
- Truax C. (1970). Length of Therapist Response, Accurate Empathy and Patient Improvement. *Journal of Clinical Psychology* 26: 539-541.
- Tudor, K. (2011). Understanding Empathy. *Transactional Analysis Journal*, 41(1): 39-57.

- Tuncay, T. (2007). Kronik Hastalıklarla Başetmede Tinsellik. *Sağlık ve Toplum*, 17(2): 13-20.
- Tuncay, T. (2009). Genç Kanser Hastalarının Hastalık Anlatılarının Güçlendirme Yaklaşımı Temelinde Analizi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(2): 69-88.
- Tuncay, T., ve İl, S. (2009). Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatiyi Yeniden Düşünmek. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(2): 39-56.
- Tüfekçibaşı, S. (2020). *Üniversite Öğrencilerinin Toplumsal Cinsiyet Rollerine İlişkin Tutumları ile Bilişsel Esneklik ve Otantiklik Arasındaki İlişkiler* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Trabzon Üniversitesi, Trabzon.
- Uddin, L. Q. (2021). Cognitive and Behavioural Flexibility: Neural Mechanisms and Clinical Considerations. *Nature Reviews Neuroscience*, 22(3): 167-179.
- Uysal, İ., ve Kılıç, A. (2022). Normal dağılım ikilemi. *Anadolu Journal of Educational Sciences International*, 12(1): 220-248.
- Van Rhyen, Barwick, A., & Donnelly, M. (2020). Embodiment as an Instrument for Empathy in Social Work. *Australian Social Work*, 74(2): 146-158.
- Wilcox, C. E., Dekonenko, C. J., Mayer, A. R., Bogenschutz, M. P., & Turner, J. A. (2014). Cognitive Control in Alcohol Use Disorder: Deficits and Clinical Relevance. *Reviews in the Neurosciences*, 25(1): 1-24.
- Williams, C. A. (1990). Biopsychosocial Elements of Empathy: A Multidimensional Model. *Issues in Mental Health Nursing*, 11(2): 155-174.
- Wispé, L. (1986). The Distinction Between Sympathy and Empathy: To Call Forth a Concept, a Word is Needed. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(2): 314-321.
- Yaman, Ö. M., ve Akyurt, M. A. (2013). Sosyal Hizmete Kültürel Yaklaşım: 2011 Van Depremi Örneği. *Sosyoloji Dergisi*, 26(1): 105-144.
- Yanardağ, M. Z. (2020). Sosyal Hizmet Mesleki Uygulamalarında Müracaatçılara Karşı Etik Sorumluluklar ve Etik Karar Verme Süreci. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(3): 1201-1226.

- Yılmaz, A. (2003). *Empati Eğitim Programının İlköğretim Öğrencilerinin Empatik Becerilerine Etkisi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Zahn-Waxler, C., & Radke-Yarrow, M. (1990). The Origins of Empathic Concern. *Motivation and Emotion, 14*(2): 107-130.
- Zaki, J., & Ochsner, K. N. (2012). The Neuroscience of Empathy: Progress, Pitfalls and Promise. *Nature Neuroscience, 15*(5): 675-680.
- Zhang, J., & Fan, X. (2017). The Relationship Between Empathy and Problem-Solving Ability: The Mediating Role of Cognitive Flexibility. *Personality and Individual Differences, 112*: 39-44.
- Zmigrod, L., Rentfrow, P. J., Zmigrod, S., & Robbins, T. W. (2019). Cognitive Flexibility and Religious Disbelief. *Psychological Research, 83*(8): 1749-1759.

EKLER

EK-1. Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Sizi Muhammet Talha KARAKELEŞ tarafından yürütülen ‘‘Sosyal Çalışma Görevlilerinin Empati Eğiliminin Bilişsel Kontrol ve Esnekliğe Etkisi’’ başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmanın amacı sosyal çalışmacıların empati düzeylerinin ve bilişsel kontrol/esneklik düzeylerinin belirlenmesidir. Araştırmada sizden tahminen 10 dakika ayırmanız istenmektedir. Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, bütün soruları eksiksiz, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup kişisel bilgileriniz **gizli tutulacaktır**. Araştırmada Kişisel veri toplanacağından **6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu** ve ilgili mevzuat uyarınca kişisel verileri korumak amacıyla gerekli tüm tedbirler alınacaktır. Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler dışında şimdi veya sonra daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız araştırmacıya şimdi sorabilir veya karakeles.muhammet@std.izu.edu.tr e-posta adresi ve 05xx xxx xx xx numaralı telefondan ulaşabilirsiniz.

Muhammet Talha KARAKELEŞ

Doç. Dr. Emel YURTSEVER

İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

GENEL BİLGİLER

Cinsiyetiniz

Kadın Erkek

Medeni Durumunuz

Bekar Evli

Yaşınız

18-25 26-33 34-40 41 ve üzeri

Eğitiminiz

Lisans Lisansüstü

MESLEKİ BİLGİLER

Mesleki deneyiminiz

1 yıldan az
 1-3 yıl
 4-10 yıl
 11 yıl ve üzeri

Bu mesleği kendi isteğinizle mi seçtiniz?

Evet, kendi isteğimle gönüllü olarak seçtim.
 Hayır, kendi isteğim dışında başka faktörlerin etkisiyle seçtim.

Mesleğinizden memnuniyet düzeyiniz?

Çok memnunum
 Memnunum
 Pek memnun değilim

Sosyal Çalışmacılar İçin Empati Ölçeği		Hiç katılmıyorum	Pek katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1	Müracaatçılarla aynı fikirde olmayabilirim ama yine de durumlarını anlarım.					
2	Bir müracaatçıyı dikkatle dinlemek için kendi duygularımı bir kenara koyarım.					
3	Bir müracaatçının ses tonu değişimlerine çok dikkat ederim.					
4	Müracaatçılarla çalışırken dikkatli olurum.					
5	Bir müracaatçının duygularını anlamak için kendi duygularımı bir kenara koyabilirim.					
6	Bir müracaatçıyla çalışırken onun kültürel bağlamını dikkate almaya çalışırım.					
7	Sonuca varmadan önce müracaatçının bakış açısını anlamaya çalışırım.					
8	Müracaatçıların sözel olmayan beden dilini anlamaya çalışırım.					
9	Sosyal cinsiyet rollerine ilişkin beklentilerin müracaatçıları nasıl etkilediğini dikkatle değerlendiririm.					
10	Müracaatçının sosyoekonomik durumu yoksa ihtiyaç duyduğu yardımı alması için bir yol bulmaya çalışırım.					
11	Bir müracaatçının kişisel durumunu bilmek ona yardım edeceksem gerçekten önemlidir.					
12	Bir müracaatçı ile kurduğum ilişki, müracaatçının sorunlarının üstesinden gelmesine yardımcı olabilir.					
13	Müracaatçıların bana güvenebilmesi çok önemlidir.					
14	Müracaatçıların, yeni kişilerarası beceriler geliştirmek için kurulan danışan-danışman ilişkisini kullanmaları yararlı olabilir.					
15	Müracaatçıların, onları önemseydiğimi bilmeleri önemlidir.					
16	Bir müracaatçıyla kurulan ilişki, sorunları çözmek için faydalıdır.					
17	Bir müracaatçıyla ilişkim başlı başına terapötik (iyileştirici) olabilir.					
18	Müracaatçıların bana aktarmadığı ancak benim tespit ettiğim hususlarda onlara gönüllü olarak yardım etmeye çalışırım.					
19	İşimde insanlara yardım etmekten zevk alırım.					
20	İşte olmadığım zamanlarda bile insanlara yardım etmekten zevk alırım.					
21	Müracaatçılara yardım etmek başlı başına içsel bir ödüllendiricidir.					
22	Müracaatçılara nazik davranırım.					

Şefkatli değerlendirme: 1-10

Onaylayıcı ve özenli işbirlikçi sorgulama: 11-18

İçsel yardım ve duygusal destek: 19-22

Kaynak: King ve Holosko (2012); Serpen ve Hasgöl (2015)

Bilişsel Kontrol ve Esneklik Ölçeği		Hiç katılmıyorum	Pek katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1	Nasıl bir adım atacağıma karar vermeden önce elimdeki seçenekleri tartarım.					
2	Düşüncelerim ve duygularım üzerindeki kontrolümü kaybediyormuşum gibi hissedirim.					
3	Duruma farklı bakış açılarından yaklaşıyorum.					
4	Aniden ortaya çıkan düşüncelerden ve duygulardan kurtulmak benim için zordur.					
5	Tepki vermeden önce çok yönlü bakış açısı ile durumu değerlendiririm.					
6	Durumla en iyi şekilde başa çıkabilmek için harekete geçmeden önce farklı çözüm yolları düşünmeye çalışırım.					
7	Hoş olmayan düşüncelerden veya duygulardan kurtulmak benim için kolaydır.					
8	Rahatsız edici düşünceleri görmezden gelmek benim için kolaydır.					
9	Nasıl bir tepki göstereceğime karar vermeden önce, kolaylıkla farklı başa çıkma stratejileri düşünebilirim.					
10	Tepki vermeden önce olaylara farklı açılardan bakmaya çalışırım.					
11	Can sıkıcı düşünceler veya duygular yüzünden dikkatim kolaylıkla dağılır.					
12	Soruna birden fazla çözüm yolu bulmak için uğraşırım.					
13	Düşüncelerimi ve duygularımı, durumu içinde bulunduğu şartlara göre değerlendirerek kontrol ederim.					
14	Düşüncelerimi ve duygularımı kontrol altında tutabilirim.					
15	Duygularımı yönetmede zorlanırım.					
16	Düşüncelerim ve duygularım bir işe odaklanabilmemi engeller.					
17	Düşüncelerimi veya duygularımı, durumu yeniden değerlendirerek yönetirim.					
18	Dikkatimi olumsuz düşüncelerden veya duygulardan başka yöne çevirmekte zorlanırım.					

Duygular Üzerinde Bilişsel Kontrol: 2, 4, 7, 8, 11, 14, 15, 16, 18

Değerlendirme ve Başa Çıkma Esnekliği: 1, 3, 5, 6, 9, 10, 12, 13, 17

Ters Maddeler: 2, 4, 11, 15, 16, 18

Kaynak: Gabrys, vd. (2018); Demirtaş (2019)

EK-2. Etik Kurul Onayı



T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
ETİK KURULU BAŞKANLIĞI

Sayı : E-20292139-050.01.04-54544
Konu : Etik Kurul Kararları

Sayın Muhammet Talha KARAKELEŞ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet Tezli Yüksek Lisans Programı Öğrencisi

"Sosyal Çalışma Görevlilerinin Empati Eğiliminin Bilişsel Kontrol ve Esnekliğe Etkisi" başlıklı araştırmanız, kurulumuzun 03.05.2023 tarihli ve 2023/04 sayılı toplantısında değerlendirilerek, araştırmanızın etik açıdan uygun bulunduğu katılanların oy birliği ile karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Kadir CANATAN
Kurul Başkanı

Ek:44-Muhammet Talha Karakeleş Etik Onay Belgesi (1 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : *BSP3DPDMNN* Pin Kodu : 85492

Belge Takip Adresi : https://ebys.izu.edu.tr/en/Vision/Validate_Doc.aspx

Adres:Halkalı Caddesi No: 281 Küçükçekmece/İstanbul

Telefon:444 97 98 Faks:+90 (212) 693 82 29

e-Posta: bilgi@izu.edu.tr Web: www.izu.edu.tr

Keş Adresi: izu@hs01.kep.tr

Bilgi için: Zeynep Funda TEZ

KURTULUŞ

Unvanı: Yeminli Katip

Tel No: +902126929606



ÖZ GEÇMİŞ

Adı Soyadı: Muhammet Talha KARAKELEŞ

A. EĞİTİM

Yüksek Lisans: İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalı
Sosyal Hizmet Bölümü, 2023, İstanbul

Lisans: Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
Sosyal Hizmet Bölümü, 2018, Erzincan

B. MESLEKİ DENEYİM

2019-Halen İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı,
Sosyal Hizmetler Şube Müdürlüğü, Sosyal Çalışmacı

C. YAYINLARI

Karakeleş, M. T. (2022). Sosyal çalışma görevlilerinin mesleki müdahalelerinde bilişsel kontrol ve bilişsel esneklik. Ege 7. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi Kongre Kitapçığı içinde (ss. 923-937). 24- 25 Aralık 2022, İzmir: Academy Global Publishing House. ISBN: 978-625-6393-01-1