

Toplum ve Sosyal Hizmet

ISSN: 2147-3374 / E-ISSN: 2602-280X

Derleme Makalesi / Review Article

Sosyal Hizmet Uygulamasında Sezgisel Karar Verme Üzerine Bir Değerlendirme

An Evaluation of Intuitive Decision-Making in Social Work Practice

Gizem Nur SAĞLIK TUĞRUL¹, Mehmet KIRLIOĞLU²

¹ Arş. Gör., Karabük Üniversitesi
Sosyal Hizmet Bölümü,
sagligizemnur@gmail.com

ORCID: 0000-0002-6296-6471

² Doç. Dr., Karabük Üniversitesi
Sosyal Hizmet Bölümü,
kirliloglumehmet@gmail.com

ORCID: 0000-0003-0130-0841

Başvuru: 28.01.2025
Kabul: 05.06.2025

Atıf:

Sağlık Tuğrul, G. N. ve Kırlioğlu, M. (2025). Sosyal hizmet uygulamasında sezgisel karar verme üzerine bir değerlendirme. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 36(3), 571-590. DOI: 10.33417/tsh.1628497

ÖZ

Sosyal hizmet uygulamalarında sezgisel karar verme, karmaşık ve belirsizlik içeren durumlarda hızlı ve etkili çözümler sunan bir süreçtir. Sezgisel karar verme modeli geçmiş deneyimler, bilişsel şemalar, bireysel sezgiler ve farkındalık şekillenerek karar alma sürecini kolaylaştırmaktadır. Sezgisel karar verme sürecinde temsiliyet, ulaşılabilirlik ve uyum gibi teknikler bilinçdışı şekilde kullanılabilir ve bu teknikler karar alma süreçlerinde önemli işlevler üstlenir. Sezgisel karar vermenin avantajları arasında hızlı problem çözme, bilişsel yükü azaltma ve belirsizliği yönetme yeteneği yer almaktadır. Bununla birlikte sezgisel karar verme bireysel önyargılar, geri bildirim eksikliği ve profesyonel uygulamadaki hesap verilebilirlik gerekliliği gibi konularda zorluklar barındırabilir. Bu nedenle sezgilerin analitik karar verme ile dengelenmesi, yansıtıcı uygulama ve geri bildirim süreçlerinin güçlendirilmesi önerilmektedir. Bu derleme makalede, sezgisel karar verme modelinin temel özellikleri ve sosyal hizmet uzmanlarının karar süreçlerindeki rolü ele alınmıştır. Sezginin, sosyal hizmet uzmanlarının profesyonel kararlarında kritik bir rol oynayabileceği, müracaatçılara yönelik etkili müdahaleler geliştirmede önemli bir araç olarak kullanılabileceğine dikkat çekilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının sezgisel karar verme sürecini tamamlayıcı nitelikte ve etik standartlarla uyumlu bir şekilde yürütülmesi gerektiği belirtilirken konuyla ilgili literatürde yer alan bazı ikilemlerden de bahsedilmiştir. Bu çalışma ile sosyal hizmet literatürüne ve uygulamalarına katkı sağlamak hedeflenmiş, sezgiyi daha iyi anlamak ve sosyal hizmet uygulamalarına dahil etmek için daha fazla araştırma yapılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Karar Verme, Sosyal Hizmet, Sezgi, Sezgisel Karar Verme, Deneyim.

ABSTRACT

Intuitive decision-making in social work practice is a process that enables quick and effective solutions in complex and uncertain situations. The intuitive decision-making model facilitates decision-making by integrating past experiences, cognitive schemas, individual intuitions, and awareness. In intuitive decision-making, techniques such as representativeness, availability, and anchoring can be used unconsciously, and these techniques play an important role in decision-making processes. The benefits of intuitive decision-making include rapid problem-solving, reduced cognitive load, and the ability to deal with uncertainty. However, intuitive decision-making is limited by individual biases, lack of feedback, and the need for accountability in professional practice. Therefore, balancing intuition with analytical decision-making and strengthening reflective practice and feedback processes are recommended. This review article discusses the main features of the intuitive decision-making model and its role in social workers' decision-making processes. It is suggested that

intuition can play a critical role in social workers' professional decisions and can be an important tool in developing effective interventions for clients. The intuitive decision-making process of social workers should be carried out in a complementary manner and in accordance with ethical standards. This study aims to contribute to social work literature and practice and concludes that more research is needed to understand intuition better and incorporate it into social work practice.

Keywords: *Decision Making, Social Work, Intuition, Intuitive Decision Making, Experience.*

GİRİŞ

Yaşamları boyunca tüm bireyler, günlük yaşam faaliyetlerine yönelik farklı kararlar almaktadır. Alınan kararlar belirsizlikler, riskler, yanlışlar ve tedbirleri içerebilecek nitelikte olabilmektedir. Karar verme, sosyal hizmet odağında düşünüldüğünde de farklı bir senaryodan bahsetmek mümkün görünmemektedir. Tıpkı tüm bireyler gibi sosyal hizmet uzmanları da her gün birtakım kararlar vermektedir (Taylor, 2010: 8). Ancak bahsi geçen kararlar sosyal hizmet uygulama alanlarındaki ‘profesyonel kararlara’ işaret etmektedir. Profesyonel karar alma; bir veya daha fazla kişi tarafından bilinçli değerlendirmeler yapılarak eyleme geçmeyi ve bireyler, aileler, topluluklar, toplumlar, mesleki roller ve bağlı olunan kuruluş gibi farklı bağlamlardan etkilenen bir süreci tanımlamaktadır (Taylor, 2010: 8-10; Taylor ve Whittaker, 2018: 105). Sosyal hizmet uygulamaları, sosyal hizmetin doğası gereği, kırılgan bireylerin ya da grupların hayatlarını ve geleceklerini etkileyebilecek profesyonel kararlar almayı gerektirmektedir (Banks, 2020: 915-16; Taylor, 2010: 1). Her ne kadar geçmişte sosyal hizmette karar vermenin öneminin ihmal edildiği belirtilse de, müdahale alanının genişlemesi ve karmaşılaşması, karar vermenin sosyal hizmette odak noktada yer almasına olanak sağlamıştır (O’Sullivan, 1999: 2; Nutt ve Wilson, 2010: 3). Nitekim, dezavantajlı grupta yer alan herhangi bir bireyin güçlendirilmesi, yaşlı bir bireyin aktif yaşlanması için gerekli motivasyonun sağlanması, işlevsel olmayan özellikler gösteren ailelerle çalışılması, istismara maruz kalan bir bireyle çalışılması veya bir çocuğun koruma sistemine dahil edilip edilmemesi gibi (Gibbons vd., 1995: 51; Taylor, 2010: 8) durumlarda sosyal hizmet uzmanının profesyonel karar vermemesinin söz konusu bile olamayacağı belirtilmektedir. Sosyal hizmet literatüründe dört temel karar türünün yer alması bu durumu desteklemektedir. Sosyal hizmet uygulamalarında alınan kararlardan ilki “müracaatçıları destekleyen kararlar” olarak karşımıza çıkmaktadır. Müracaatçıları destekleyen kararlar, müracaatçının bulunduğu noktadan müdahaleye başlanması ve kendi kaderini tayin hakkına özen gösterilmesiyle birlikte sosyal hizmet uzmanının fayda ve zarar değerlendirmesi ile risk analizi yapmasını içermektedir. Ek olarak, müracaatçının tüm sürecinde destekçi olmayı, mevcut bireysel ve toplumsal değerleri ayrıntılı olarak ele almayı da kapsamaktadır (Taylor ve Donnelly, 2006: 808; NASW, 2021a). Diğer karar türü “hizmetlere uygunluk kapsamında verilen kararlar” olarak adlandırılmaktadır. Bu kararlar, müracaatçı ve ailesinin herhangi bir hizmet modelinden faydalanıp faydalanmamasına yönelik verilen kararları ifade etmektedir (Hammond, 1996: 83-84; NASW, 2021b). Üçüncü karar türü, zaman zaman etik ikilem yaratan ve sosyal hizmet uzmanının, kuruluşu ve toplum adına müracaatçıyı korumasını kapsayan kararlar almasını ifade eden “koruyucu kararlar”dır (Taylor, 2010: 14). Son karar türü “bakım planı kararları” ise, sosyal hizmet uzmanının müracaatçının tüm müdahale sürecinde hangi hizmetlerden faydalanabileceği ile müdahalenin sonraki adımlarında neler yapılabileceği üzerine kararlar almasına ve sürece yönelik alternatif eylemleri değerlendirmesine karşılık gelmektedir (Taylor ve Devine, 1993:79-80).

Temel literatür göz önüne alındığında, meslek profesyonellerinin; problemi tanımlama, problemin nedenlerini analiz etme, olası çözümler belirleme, en yüksek yararı sağlayacak çözümü seçme ve

uygulama basamaklarını takip ederek ‘karar vermesi’ gerekmektedir (Mintzberg ve Westley, 2010: 73). Ancak karar vermenin, özellikle bireylerin yaşamlarını etkileyecek mesleklerde odak noktada olması nedeniyle farklı karar verme modelleri geliştirilmiştir. Bu modellere normatif model, akılcı model, bağlamsal model, betimleyici model ve sezgisel model örnek verilebilir (Polat-Uluocak ve İçağasioğlu-Çoban, 2011: 163; Baron, 2012: 1). Normatif model kararların, konuyla ilgili yeterli gözlem yapıldıktan sonra bireylerin yargı ve değerlendirmelerinden bağımsız şekilde alınması gerektiğini öne süren değerlendirme standartlarını ifade etmektedir (Baron, 2004:19-20). Akılcı model, bireylerin karar alırken mevcut gerçekleri, bilgileri ve analiz sonuçlarını adım adım değerlendirdikleri bir karar verme sürecidir (Noorani, 2010: 7-8). Bağlamsal model, bireylerin karar verme süreçlerinin psikososyal koşullardan ve kültür gibi makro koşullardan etkilendiğini dile getirmektedir (Morçöl, 2006: 8-9). Betimleyici model, bireylerin kararlarını nasıl verdiklerini açıklamaya çalışan genelde bilişsel psikoloji terminolojisini kullanan psikolojik teorilere karşılık gelmektedir (Baron, 2012: 1). Bu çalışmanın konusu olan sezgisel model ise, karar vermede yalnızca mevcut gerçeklerin ve düşüncelerin değil (O’Sullivan, 1999: 87) geçmiş deneyimlerden elde edilen sonuçların ve yargıların da ‘kısa yol’ olarak kullanılabileceğini ileri sürmektedir (O’Sullivan, 1999: 90; Taylor, 2010: 63).

Verilen bilgiler doğrultusunda, sosyal hizmet uygulamalarında karar vermenin bireylerin ve grupların hayatlarını doğrudan etkileyen, karmaşık ve belirsizlik içerebilen bir süreç olduğu ve karar verme süreçlerinde farklı modellerden faydalanılabileceğini söylemek mümkündür. Bu geleneksel literatür incelemesinde, karar verme modellerinden biri olan sezgisel karar verme modelinin kapsamı ve içeriği kısaca aktarılmış, sosyal hizmet uzmanlarının karar alma süreçlerinde sezginin nasıl bir işleve sahip olabileceği farklı yönleriyle ele alınmıştır. Ancak geleneksel literatür inceleme çalışmalarının keşfetmeye ve özetlemeye olanak tanıdığı, mevcut bilgilerin yorumlanmasına elverişli olduğu unutulmamalıdır (Baumeister ve Leary, 1997; Sylvester vd., 2013). Buradan hareketle, bu geleneksel literatür incelemesinde, sistematik derleme çalışmaları gibi katı adımlarının, içirme/dışlama kriterlerinin bulunmadığını (Green vd., 2006; Sylvester vd., 2013) belirtmekte fayda görülmektedir. Mevcut araştırma; sosyal hizmette sezgisel karar verme modeli tercih edilmesinin bireyler, aileler ve topluluklar üzerindeki etkilerinin ifade edilmesine katkı sunarak sosyal hizmette sezgisel karar vermenin anlaşılmasına, konuyla ilgili ulusal literatür ve uygulama boşluğunun giderilmesine ve farklı bakış açılarının ele alınmasına olanak sunmayı amaçlamıştır.

SEZGİSEL KARAR VERME MODELİNE BAKIŞ

Karar verme, verilecek karar hakkında düşünmeyi ve hissetmeyi içermektedir (O’Sullivan, 1999: 85). Aynı zamanda karar verme, bilinçli düşünce olmadan ve sezgilere önem verilerek de gerçekleşebilmektedir (O’Sullivan, 1999: 10). Sezgilerin, profesyonel karar verme sürecindeki kullanımı oldukça önemli görülmektedir. Bununla birlikte sezginin doğasının ve tanımının karmaşık veya problemli olduğuna da vurgu yapılmaktadır (Hammond, 1996: 60; Sicora vd., 2021: 775-780).

Bu nedenle, sezgisel karar verme modelinin anlaşılması için sezgi kavramının farklı tanımlarının aktarılması ve anlaşılması önemli görülmektedir.

Literatürde sezgiyle ilgili farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Oxford English Dictionary (2024) sezgiyi “herhangi bir akıl yürütme sürecinin müdahalesi olmaksızın, anında kavramayı içeren” olarak tanımlamaktadır. Sinclair (2010: 378) kavramın bilinçdışı yönüne vurgu yapmakta olup sezgiyi “bilinçdışı bütüncül bilgi işleme” biçimi olarak ifade etmektedir. Benzer olarak hem Topolinski (2011: 275) hem de Epstein (2010: 296) sezginin bilinçdışı sürece ait olduğunu ifade etmekle birlikte sezginin “bir kişinin nasıl bildiğini bilmeden bir şeyleri bilme” şeklinde tanımlanabileceğini belirtmektedir. Kahneman (2012: 11-12) ise psikoloji literatüründe sezginin, bir yargıya varmak için bilinçli ve çaba gerektiren bir düşünme sürecini ifade eden analitik düşünmenin tam zıttı olduğunu yani hızlı, bilinçsiz ve yargılar kendiliğinden oluşuyormuş gibi büyüleyici bir algı yarattığını ifade etmektedir. Son olarak Effken (2001: 246), sezginin ekolojik psikoloji perspektifiyle doğrudan algılama biçimi olarak ele alınabileceğini belirtmiştir. Yapılan farklı tanımlamalara ek olarak sezgi kavramının farklı işlevleri olduğuna dikkat çekildiği görülmektedir. Sezginin; güven duygusu inşa etme (Stolper vd., 2009: 199) işlevine ek olarak bireylerin verimli ve zahmetsiz şekilde karmaşık senaryoları basitleştirmelerine ve belirsizliğin çözülmesine yardım ettiğine vurgu yapılmaktadır (Finucane ve Holup, 2006: 143).

Görüldüğü üzere sezgi kavramıyla ilgili, ortak betimlemeler bulunmasına rağmen oldukça farklı tanımlamalar ve vurgular bulunmaktadır. Bu noktada şu soruya yanıt aramak gerekmektedir: “Sezgi kavramıyla ilgili farklı tanımlar ve vurgular mevcutken, sezgisel karar verme nasıl tanımlanmaktadır?” Sezgisel karar verme en kısa haliyle, hızlı ve otomatik olarak karar verme modellerinden biri olan “sistem 1” şeklinde tanımlanmıştır (Kahneman, 2012). Sezgisel karar verme, hızlı bir biçimde anlatılar inşa etmek için bazı ipuçlarını kullanan bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Whittaker, 2018: 4). Bununla birlikte Sicora (2010) tıpkı sezgi kavramında olduğu gibi sezgisel karar vermede de bilinçdışı süreçlere dikkat çekmiş ve sezgisel karar vermenin seçim yapmadan ya da çaba gerektirmeden gerçekleştiğini belirtmiştir.

Sezgisel karar verme söz konusu olduğunda ‘analitik düşünme’ kavramına da değinmek gerekmektedir. Analitik düşünme, Kahneman (2012) tarafından “sistem 2” olarak nitelendirilmekte; yavaş, bilinçli ve mantıklı bir süreç olarak değerlendirilmektedir. Bu tanımlamadan hareketle sezgisel karar verme ve analitik karar vermenin daha önce de bahsedildiği üzere neredeyse zıt olduklarını söyleyebilmek mümkündür. Bu zıtlık sezgisel karar verme ve analitik karar verme arasındaki farklılıkların anlaşılmasını gerekli kılmaktadır. Analitik karar verme mevcut sorunu açıkça tanımlama, kesin çözümleri belirleme, bilgi için kanıtlar toplama, analizler aracılığıyla sentezler elde etme basamaklarını takip ederek belirsizliği en aza indirme ve öngörülebilir olma gayesi taşımaktadır. Sezgisel karar verme ise, herhangi bir yol haritasına bağlı kalmaktan kaçınan, bilinmeyen durumlar ve olaya ilişkin ‘büyük resmi’ akılda tutmayı önemli gören bir karar verme yolunu izlemektedir (Sauter, 1999: 110). Her ne kadar analitik karar verme ve sezgisel karar verme arasında büyük

farklılıklar bulunsa da Sicora (2010) bu karar verme modelinin birbirleriyle rekabet eden iki farklı model olarak görülmemesinin önemli olduğunu vurgulamaktadır.

Nasıl bildiğimizi açıklayamadan bir şeyi bilinçdışı düzeyde bilme (Topolinski, 2011: 275; Epstein, 2010: 296) olarak tanımlanabilen sezgisel karar vermenin, zamanla ve tekrarlanan deneyimlerle birlikte hızlı bir değerlendirme yapılmasına olanak sağladığının (Klein, 2015: 2) bilinmesi gerekmektedir. Sezgisel karar verme sürecinde bir değerlendirme yapıldığında bilinçdışı olsa dahi kullanılan farklı teknikler bulunmaktadır. Bu tekniklerden ilki benzerliklerden yola çıkarak karar vermeye karşılık gelen *temsiliyet* tekniğidir (Tversky ve Kahneman, 1982: 1127-1128). Geçmişte davranış bozukluğu tanısı olan bir gencin sık sık okuldan kaçtığı ve öfke patlamaları yaşadığı bir vakayı yönetmiş sosyal hizmet uzmanının, yeni müracaatçısı olan başka bir gencin de benzer şekilde öfkesini kontrol edemediğini ve okuldan kaçtığını duyduğunda, bu durumu otomatik olarak “davranışsal bozukluk” kategorisine yerleştirmesi temsiliyet tekniğine örnek gösterilebilir. Sezgisel karar verme sürecinde kullanılan diğer bir teknik, akılda daha kolay kalan ve kalıcılık sağlayan bilgilerin öncülüğünde karar vermeye karşılık gelen *ulaşılabilirlik* tekniğidir (Tversky ve Kahneman, 1982: 1127-1128). Örneğin, sosyal hizmet uzmanının geçmişte mülteci kadınlarla gerçekleştirdiği uygulamalar sırasında, mülteci kadınların genellikle travma sonrası stres bozukluğu belirtileri gösterdikleri ve sosyal destek sistemlerinin eksik olduğunu gözlemlemiş olması, yeni bir mülteci kadın danışmanlık talebinde bulunduğunda, uygulama önceliğini travmatik deneyimleri anlama ve sosyal destek sistemlerini güçlendirmeye yönelik geliştirmesi, ulaşılabilirlik tekniğinin yansımasıdır. Sosyal hizmet uzmanı belleğindeki aynı müracaatçı grubuna ait bu bilgileri anımsayarak uygulamasına yön vermektedir. *Uyum* ise kişinin sezgisel olarak verdiği ön kararı destekleyecek yeni kararlar vermesini ifade etmekte olup sezgisel karar vermenin başka bir tekniği olarak karşımıza çıkmaktadır (Tversky ve Kahneman, 1982: 1127-1128). Aileler ile çalışmalar yürüten bir sosyal hizmet uzmanının ebeveynlerin boşanma sürecinde olduğu bir vakada; çocuğun okul başarısının düştüğünü, içine kapandığını ve sosyal becerilerinin azaldığını fark etmesi üzerine, çocuğun duygusal ihmal yaşıyor olabileceği yönünde bir ilk karara varması ve bu kararı takiben çocuğun öğretmeniyle görüşmesi, ev ortamını incelemesi ve yaşadığı duygu durumunu daha detaylı değerlendirmek üzere oyun terapisi gibi bir araç kullanması ise uyum tekniğine örnek teşkil edebilir. Elbette karar verirken bilinçdışı düzeyde tüm bu teknikler kullanılabilir ancak yine de Taylor (2010: 62)’un belirttiği üzere verilecek kararlara ilişkin sezgilerin bilgi ve beceri temelinde konumlandırılması önem arz etmektedir.

SOSYAL HİZMETTE SEZGİSEL KARAR VERME SÜRECİ: AVANTAJ MI DEZAVANTAJ MI?

Sosyal hizmet uygulamalarında karar alma sürecinin daha çok rasyonel tarafına dikkat çekilmekte ve son dönemlerde ilgili literatürde kanıta dayalı uygulamalar ön plana çıkmaktadır (Adams vd., 2009: 170; Özkan ve Gökçearslan Çifci, 2012: 187; Bertotti, 2016). Bununla birlikte yapılan araştırmalar sosyal hizmet uzmanlarının, müdahale sürecine ilişkin karar vermede sezginin önemini kabul ettiğini ve verecekleri karara ilişkin düşüncelerini düzenlemek için zihinsel bazı şemalar

kullandıklarını göstermektedir (Taylor, 2006; Cook, 2017; Stevenson ve Taylor, 2017b; Whittaker, 2018; Sicora vd., 2021). Benzer şekilde Morrison (2007: 225) da sosyal hizmet uzmanlarının uygulama ve karar verme süreçlerinde, duygularını ve izlenimlerini 'dikkat gerektiren durumlara ilişkin derin sinyaller' olarak değerlendirerek duygularından faydalanabileceğini belirtmektedir. Bu durumda sosyal hizmette karar vermenin yalnızca analitik model ile sınırlı kalmayacağını söyleyebilmek mümkündür. Sezgisel karar verme; bilgiyi basitleştirme, bilişsel yükü azaltma, hızlı ve doğru kararlar vermek için kullanılabilir (Taylor, 2017a). Sezgisel karar vermenin bu özellikleri, dezavantajlı müracaatçılarla farklı düzeylerde çalışan ve risk değerlendirmesi yapan sosyal hizmet uzmanlarının (Regehr, 2018: 4) kullanımına uygun görünmektedir. Sezgisel karar vermenin hem sosyal hizmet uzmanları hem de müracaatçılar için daha bütüncül bir yaklaşım sunmak amacıyla faydalanılabilecek kritik bir araç haline gelebileceği düşünülebilir.

Sosyal hizmet uzmanları mesleki çalışmalarını yürütürken odak noktaya “çevresi içinde birey” anlayışını odağa almaktadır (Germain ve Gitterman, 1996). Bu yaklaşım, sosyal hizmet uygulamalarında bireylerin etkileşim içinde bulundukları sistemlere dikkat çekmektedir (Baykara-Acar ve Acar, 2002: 29-30). Çevresi içinde birey yaklaşımının etkisiyle, sosyal hizmet uygulamalarında ev ziyaretleri oldukça önemli bir noktada bulunmaktadır (Ferguson, 2016: 471). Hatta, Hall ve diğerleri (2006: 71), ev ziyaretlerinin sosyal hizmet uygulamasında çok özel ve kamuya açık olmayan nadir alanlardan biri olduğunu dile getirmektedir. Ev ziyaretleri sırasında, sosyal hizmet uzmanlarından, müracaatçıların farklı dinamiklerini ve sosyal ipuçlarını anlamlandırmaları, hızla gelişen durumları gözlemlmeleri ve belirsizlikleri çözümlmeye yönelik profesyonel yargılarda bulunmaları beklenmektedir (Hall vd., 2006; Cook, 2017: 435-436). Yapılan bazı araştırmalar sosyal hizmet uzmanlarının ev ziyaretlerinde sezgisel karar vermeden faydalandıklarını açığa çıkarmıştır (Cook, 2017; Saltiel ve Lakey, 2020; Newman ve Littlechild, 2022). Ev ziyaretleri sırasında sosyal hizmet uzmanlarının “kendi sezgilerine dikkat etme, içinde kötü bir his olma, doğru olmayan bir şeyler olduğunu sezgisel olarak hissetme, iyi bir hissiyat alma” gibi noktalara vurgu yapıldığı da belirtilmektedir (Cook, 2017: 436; Newman ve Littlechild, 2022: 376). Bir aileye gerçekleştirilen ilk ev ziyareti sırasında, sosyal hizmet uzmanları, mevcut ya da potansiyel riski değerlendirmek için kendi sezgisel tepkilerine (içgüdüsel hisleri ve duygusal tepkileri gibi) güvenebilir. Örneğin, ev ziyareti sırasında ebeveynlerden birinin tehditkâr davranışlar sergilemesi ya da o sırada çocuğun hissettiği korku düzeyindeki artış, sosyal hizmet uzmanının sezgisel bir farkındalık geliştirmesine neden olabilir (Munro, 2011: 90; Cook, 2017: 440-441).

Fazla risk unsuru barındıran vakalarda profesyonel kararların anlık ve hızlıca alınması gerektiği düşünüldüğünde (Sheppard, 1995), sezgilerin sosyal hizmet uygulamasında önemli bir noktada bulunduğu söylenebilir. Nitekim, sosyal hizmet uygulamalarında bazen kararların anlık ve hızlıca alınmasının gerekmesi, daha önce belirtildiği üzere, sezgisel karar vermenin “hızlı bir biçimde anlatılar inşa etmek için bazı ipuçlarını kullanan bir süreç” (Whittaker, 2018: 4) tanımı ile örtüşmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının profesyonel kararlarının; zaman kısıtlamaları, yüksek

riskli durumlar, iyi yapılandırılmamış müdahale süreçleri, belirsizlikler ve farklı baskı unsurları altında alınma ihtimalinin olduğu düşünüldüğünde (Orasanu ve Connolly, 1993: 7; O'Sullivan, 2011, 2017), sezgiler kilit noktada olabilir. Hatta Munro (2011: 91) sosyal hizmet uzmanları gibi belirsizliklerle dolu uygulama ortamlarına sahip meslek profesyonelleri için sezgisel karar vermenin nispeten kesinlik hissiyatı yaratmasından dolayı çekici olduğunu dahi belirtmektedir. Dolayısıyla sezgiler, sosyal hizmet uzmanlarının, potansiyel olarak göze çarpan bilgileri, rasyonel olarak erişilebilir hale gelmeden önce belirlemelerinde, ilk adım olabilir (Cook, 2017).

Sosyal hizmet uygulamalarında sezgisel karar verme “önceki deneyimlerin yansıması (temsiliyet tekniği)” olarak kavramsallaştırılabilmektedir (Tversky ve Kahneman, 1982: 1127-1128; Sicora vd., 2020: 13). Bu noktada, yalnızca “müracaatçının ya da müracaatçıya ait çevresel faktörlerin” profesyonel kararları ve kararlara neden olacak sezgileri etkilediğini düşünmenin hata olacağına dikkat çekilmektedir. Profesyonel karar verme yetkinliğine sahip sosyal hizmet uzmanlarının “bireysel bazı özellikleri ve çevresel faktörleri” de sezgisel karar verme sürecini etkileyebilir. Thiele (2006), sosyal hizmet uzmanlarının sezgilerini geliştirebileceklerini ve bu konuda yetkinlik kazanabileceklerini ifade etmektedir. Bahsi geçen sezgisel yetkinliğin kazanılması noktasında ise literatürde yaygın olarak “deneyim” vurgusu yapılmaktadır. Dreyfus ve Dreyfus (1986), Nyathi (2018) ve Shaban (2005) sezgisel akıl yürütmenin önceki deneyimlerle güçlendiğini ve deneyim arttıkça belirginleştiğini ifade ederken Klein (1995, 1999: 104) ve Hogarth (2010: 308), sosyal hizmet uzmanlarının geçmiş deneyimlerini gözden geçirmesi ve bu deneyimlerden ders çıkarmasıyla ilişkili olduğunun altını çizmektedir. Deneyim vurgusunun yanı sıra, sosyal hizmet uzmanının sezgisel karar verme sürecini etkileyecek farklı unsurlara da vurgu yapılmaktadır. Bu unsurlardan ilki deneyimle de yakından bağlantılı olan “bilişsel şemalar ve önyargı”dır. Bilişsel şemalar kısaca, deneyimler yoluyla insanlar, nesneler, durumlar veya olaylar hakkında oluşturulan zihinsel modelleri ifade etmektedir (Schank ve Abelson, 1997; Gilboa ve Marlatte, 2017: 618). Sosyal hizmet uzmanlarının vakaları değerlendirirken faydalanacakları sezgiler, bireysel deneyimlerinden beslenen bilişsel şemalarından etkilenebilir. Mevcut bilişsel şemalara dayalı sezgiler, profesyonel karar verme noktasında vakayı daha hızlı anlamlandırmaya, daha kolay ihtiyaç sıralaması yapmaya ve uygun müdahale planını geliştirmeye yardımcı olmaktadır. Örneğin, aile içi şiddet alanında yetkin bir sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının davranışlarındaki çekingenlik, düşük özgüven göstergeleri veya çelişkili ifadeleri bilişsel şemaları doğrultusunda fark ederek bu kişinin şiddet mağduru olabileceğine dair sezgi geliştirebilir. Benzer şekilde, madde bağımlılığı alanındaki vakalarda sıklıkla gözlemlenen davranış kalıplarını tanıyan bir sosyal hizmet uzmanı müracaatçının yaşadığı sorunları hızlıca tespit edebilir ve uygun müdahale planı oluşturabilir (Altındağ, 2020; Sicora vd., 2020; Cook, 2017). Ancak, sezgilere yol açan bu bilişsel şemaların bireysel önyargılar içerebileceğine dikkat etmek gerekmektedir. Fiske ve diğerleri (2007), bireylerin bilişsel yapılarının dış görünüşe, cinsiyete, etnik kökene, ortam sıcaklığına ve yetkinliğe dayanarak belirli kişilik özellikleri tahmin etme ve önyargıda bulunma eğiliminde olduğunu belirtmektedir. Sezgisel karar verme sürecini etkileyecek diğer bir

unsurun, “sezgisel karar verme sürecinin nihai kararına ilişkin güvenilir ve zamanında geri bildirim almak” olduğu belirtilmektedir. Geri bildirim, sosyal hizmet uzmanlarının sezgisel etkisine dair farkındalık geliştirmesine ve sezgilerini geliştirebilmelerine olanak sağlayacaktır (Kirkman ve Melrose, 2014: 18). “Yansıtıcı uygulama” ise sezgisel karar vermenin niteliğini etkileyecek farklı bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Yansıtıcı uygulama, sosyal hizmet uzmanlarının profesyonel düşüncelerini şekillendirmelerine ve mesleki uygulamalarını geliştirmelerine yardımcı olması için yansımaları kullandıkları bir öğrenme sürecini tanımlamaktadır. Yansıtıcı uygulama sezgisel karar verme odağında düşünüldüğünde, daha çok sezgilerin “örtük ve farkında olunmayan yapıda” olmasına dikkat çekilmektedir (Ruch, 2002: 203; Myers, 2010: 371; Ferguson, 2018: 417; Gigerenzer, 2015). Sezgisel karar verme sürecinde yansıtıcı uygulama; öğrenmeyi, uygulamayı, verilen kararları gözden geçirmeyi ve hatalardan dersler almayı içeren bütüncül bir anlayışa sahip olunmasını mümkün kılacaktır (Klein, 1998; Ruch, 2002: 203). Sezgisel karar vermeyi etkileyen temel unsurlar daha anlaşılır olması için aşağıda (Şekil 1) görselleştirilmiştir. Kısaca, sosyal hizmet uzmanlarının sezgisel karar verme sürecinde; hem deneyim biriktirmeleri, bilişsel şemalarının ve önyargılarının farkında olmaları, kararlara yönelik geri bildirim almaları ve yansıtıcı uygulamaya önem vermeleri hem de vaka bağlamını dikkatle analiz etmeleri gerekmektedir. Tüm bunlar dikkate alındığında sezgisel karar verme süreci daha nesnel ve faydalı bir değerlendirme sürecine dönüşebilir.

Deneyim biriktirme	• Vaka sonuçlarını uzmanı sonuca götüren ipuçlarıyla birlikte derlemeyi içerir. Bu derlemenin, yeni vakalarda sezgi oluşmasını kolaylaştıracağını vurgular.
Bilişsel şemalar ve önyargı	• Sosyal hizmet uygulaması ve profesyonel karar verme sürecinde sezgilerin kaynağı olan bilişsel şemaların ve bilişsel şemalara bağlı bireysel önyargıların farkında olunmasını içerir.
Geri bildirim alma	• Profesyonel kararların sonuçları hakkında doğru zamanda müracaatçıdan ve ilgili diğer kaynaklardan geri bildirim almayı içerir.
Yansıtıcı uygulama	• Yeni içgörüler elde etmeyi ve uygulamalardan ders çıkarılması için önceki kararları gözden geçirmeyi içerir.
Uygulama	• Literatür bilgisine hakim olmayı, diğer meslek profesyonelleriyle etkileşimde bulunmayı, karar verme sürecinde hedefler ve değerlendirme kriterleri belirlemeyi içerir.

Şekil 1: Sezgisel Karar Vermeyi Etkileyen Temel Unsurlar (Klein, 1998; Sicora, 2017; Sicora vd., 2020)

Sezgisel karar vermenin profesyonel karar verme süreçlerine dahil edilmesi tüm temel unsurlara dikkat edilmesine rağmen zorluklar yaratabilmektedir (Harris vd., 2020). Sosyal hizmet uzmanlarının sadece sezgilerine dayanarak karar vermeleri, mevcut vakaya ilişkin kararın profesyonel olduğu yanılgısına kapılmalarına neden olabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanı böyle bir durumda geri bildirim, yeni görüşmelere veya benzer vaka sunumlarına kendini kapatabilir (Munro, 2011: 91). Bu durum ise hem profesyonel karar verme hem de sezgisel karar verme anlamında bir çelişki

yaratabilir. Sezgisel karar verme sürecinde sezgilerin geliştirilmesi için deneyim biriktirme, geri bildirim alma ve yansıtıcı uygulama unsurları önemli olmakla birlikte tüm bunların profesyonel uygulama ve yetkinlik kazanma için uygulanması gerekmektedir. Sezgisel karar verme, her ne kadar sosyal hizmet uygulamalarında hızlı ve deneyime dayalı kararlar geliştirmeye olanak tanısa da, bu yaklaşımın eleştirel sınırlılıkları göz ardı edildiğinde ciddi sonuçlar açığa çıkabilir. Örneğin; müracaatçısı olan bir çocuğun görüşmelerde iletişim kurmaktan kaçınmasını ve içine kapanık tavırlar sergilemesini, önceki deneyimlerinden yola çıkarak kişilik özelliği olarak değerlendiren bir sosyal hizmet uzmanı risk değerlendirmesi noktasında yetersiz kalarak aile içi istismarı gözden kaçırabilir. Bu örnek, sezgisel kararların her zaman güvenilir olmayabileceğini ve çok boyutlu veri kaynaklarıyla desteklenmedikçe çocuk koruma sisteminde ciddi hatalar oluşturabileceğini ve koruyucu-önleyici tedbirler alınmasını engelleyebileceğini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla sezgisel karar vermenin, eleştirel düşünme ve kanıta dayalı uygulamalar ile dengelendiği takdirde daha güvenilir hale gelebileceği söylenebilir. Sezgisel karar verme sürecinde önemli bir noktada bulunan deneyim biriktirmeye “deneyim sahibi olmayan sosyal hizmet uzmanları” perspektifinden vurgu yapıldığına da dikkat çekmek önemlidir. Henüz yeterli deneyim biriktirmemiş sosyal hizmet uzmanları, karmaşık ve belirsiz vakaları çözümlerken; vakayla ilgili sezgi geliştirmelerine yardımcı olacak deneyimleri, bilişsel şemaları ve organizasyonel ipuçları yetersiz olabileceği için zorlanabilmektedir. Bu yetersizliklere paralel olarak, verilecek profesyonel kararların kalitesi de sezgi noktasında yetersiz olabilir (Devaney vd., 2017; Whittaker, 2018; Sutcliffe ve Weick, 2008). Örneğin Regehr vd. (2022) ile Gunnarsson ve Hedman (2024) tarafından yürütülmüş intihar riski değerlendirmesini odağına alan araştırmalarda, uzmanların mesleki deneyimlerinin ve sezgilerinin, risk değerlendirmeleri ve profesyonel kararlarda önemli unsurlar olduğu bulunmuştur. Ancak deneyim sahibi olmayan sosyal hizmet uzmanları, profesyonel kararlarını verirken bu unsurlardan nasıl ve ne düzeyde faydalanabilecektir ya da faydalanabilecek midir? Sezgilerin ve sezgisel karar vermenin “uygulama bilgeliği” olarak da ele alındığı düşünülürse (Cheung, 2017), deneyim sahibi olmayan sosyal hizmet uzmanlarına yönelik bu sorular “uygulama bilgeliği” boyutunu olumsuz etkileyebilir.

Sosyal hizmet uygulamasında sezgilerin karar verme sürecine dahil edilmesinde karşılaşılabilecek başka bir zorluk disiplinler arası ekip çalışmalarında meydana gelebilmektedir (Harris vd., 2020). Disiplinler arası ekip çalışmalarında sosyal hizmet uzmanlarının sezgisel kararlarını nasıl ifade edeceği, tartışacağı ve gerekçelendirileceği odak noktada bulunmaktadır (Duffy vd., 2006). Böyle bir durumda sosyal hizmet uzmanı, bir çocuğun koruma altına alınması gerektiğine veya velayet değerlendirmelerine dair sezgilerini çalıştığı ekibe karşı nasıl gerekçelendirecektir? Sosyal hizmet uzmanlarının temel mesleki değerleri ve toplum yararına hizmet sundukları (NASW, 2021c) göz önüne alındığında aldıkları kararların hesap verilebilir olması gerektiği bilinmektedir (Reamer, 2015). Bu nedenle bazı sosyal hizmet uzmanları, karar vermelerinde etkili olan sezgilerini açıklamaktan çekinebilirler (Sicora, 2010). Hatta bazı sosyal hizmet uzmanları sezgisel karar vermeyi gerekli titizlikten ve somut kanıtlardan yoksun olduğu için “simyacılık” gibi değerlendirebilirler (Hollows,

2003). Nitekim Welsh ve Lyons (2001) ile Effken (2001) de sezginin güvenilirmez, gizemli ve sistematik kanıttan yoksun olarak algılandığını, bazı riskler barındırdığını bu nedenle göz ardı edildiğini dile getirmektedir. Ancak, sosyal hizmet uzmanlarını da kapsayan bireylerle çalışan meslek profesyonellerinin kullanışlılığı, güvenilirliği ve hızı nedeniyle sezgiye değer verdiği görülmektedir (Witteman vd., 2012; Sicora, vd., 2020). Örneğin, adli sosyal hizmet alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları ile yürütülen bir araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının profesyonel kararlarını verirken sezgiden yararlandıkları bulgusu elde edilmiştir (Mullineux, vd., 2018). Benzer şekilde Hammond (1996) meslek profesyonellerinin karar verme sürecinde örtük bilgi ve sezgisel kararlara başvurduğunu ifade etmiş, Sletten (2024) ise çocuk refahı alanında yürüttüğü araştırmada müracaatçı değerlendirme raporlarında sezgisel karar verme sürecinden kaynaklı boşluklar olduğunu dile getirmiştir. Bu durum, sosyal hizmet uzmanının etik kodlar ve temel değerlerini zedeleyebilir nitelikte olmakla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının saygınlığını ve makro perspektifte sosyal hizmetin prestijini sarsabilir. Profesyonel mesleki kararların hesap verilebilir düzeyde kanıta dayalı olmaması, yani, sadece sezgisel olması; sosyal hizmetin eşitlik, sosyal adalet ve zarar vermeme ilkeleriyle çelişebilecek uygulamalara neden olabilir. Bu durum yalnızca sosyal hizmet uzmanları için riski taşımakla kalmaz, aynı zamanda dezavantajlı gruplara yönelik yapısal ayrımcılıkların yeniden üretimi açısından da tehlike arz ederek kırılgan grupları daha kırılgan bir pozisyona sürükleyebilir. Örneğin, bir sosyal hizmet uzmanının yalnız yaşayan ve günlük yaşam aktivitelerini yerine getiremeyen yaşlı bir müracaatçının “durumunu idare ediyor gibi görünmesi” veya “durumdan şikâyet etmemesi” nedeniyle bakım ihtiyacını sezgisel olarak düşük değerlendirmesi, yaşlının ihmale uğramasına neden olabilir. Bu durum bir taraftan da sosyal hizmetin etik ikilem alanlarından kendi kaderini tayine işaret etmektedir (Reamer, 1983). Sosyal hizmet uzmanının karşılaştığı bu etik ikilem alanını sezgileri ile meşrulaştırmaya çalışması durumu daha da karmaşık bir hale getirebilir. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanının yalnızca sezgisini değil; gözlemlerini, mesleki değerlendirmelerini ve bağlamları kapsayan çok boyutlu bir değerlendirme sonrası karar vermesi gerekmektedir. Nitekim Munro (1999) da, sezgisel karar vermenin analitik karar verme ile birlikte kullanılmasını ve her iki karar verme türünün güçlü yönlerinin birleştirilmesini önermektedir. Böylece sosyal hizmette sezgisel karar vermenin bağlamı belirlenmiş, belirsizlik ortadan kaldırılmış ve hesap verilebilirlik artmış olacaktır. Ek olarak sosyal hizmet uygulaması ve profesyonel kararlarda değerli olmakla birlikte sezgilerin sorgulanması, sezgilere neden olan unsurların farkında olunması ve sezginin analitik karar vermeyi tamamlayıcı nitelikte olmasına dikkat edilmesi gerektiği göz önünde bulundurulmalıdır (Carew, 1987; Cook, 2017). Kısacası, sosyal hizmet uzmanının kendi yetkinliklerinin ve mevcut güçlerinin farkında olarak, sezgilerini, profesyonel karar verme sürecine dahil etmesi gerekmektedir. Karar verme sürecinde sosyal hizmet uzmanının sezgileri doğrultusunda kapılacağı yanılgılar, sadece karar verme sürecini değil tüm mesleki uygulamalarını olumsuz etkileyebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sezgi, sosyal hizmet uygulamasının değerli ancak karmaşık bir yönüdür. Analitik karar verme ve eleştirel değerlendirme ile dengelendiğinde karar verme sürecini ve müracaatçı etkileşimlerini geliştirebileceği düşünülmektedir. Sosyal hizmet uygulamalarında sezgisel karar verme, kanıta dayalı yaklaşımların yanı sıra önemli bir bileşen olarak kabul edilmektedir. Kanıtlar, sezginin mesleki muhakemede, özellikle de duygusal olarak bilgilendirilmiş muhakemede ve geçmiş deneyimlerin içselleştirilmesinde önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Sezgisel karar vermenin, kanıta dayalı yöntemleri tamamlayan sosyal hizmet uygulamasının önemli bir yönü olduğu söylenebilir. Sezgisel karar verme, müracaatçı ile etkileşim, iş birliği ve karar verme için gerekli olan duygusal muhakeme ile geçmiş deneyimlerin içselleştirilmesini içerir. Sezgiyi sosyal hizmet eğitime ve uygulamasına entegre etmek, sosyal hizmet uzmanlarının etkinliğini ve duyarlılığını artırarak müracaatçılara fayda sağlayabilir. Bununla birlikte, sezgiyi açık bilgiyle bütünleştirme ve sezgisel yargıları profesyonel ortamlarda iletme konusunda zorluklar devam etmektedir. Bu boşluğu dolduracak modellerin daha fazla araştırılması ve geliştirilmesi, sosyal hizmet uygulamalarının etkinliğini artırabilir. Bu gerekçelerle sosyal hizmet alanında sezgisel karar vermeye ilişkin uygulama, eğitim ve araştırma boyutlarında sistematik bir yeniden değerlendirme yapılması önemli görülmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının sezgilerinin ve sezgilerini etkileyen unsurların farkında olması için düzenli süpervizyon ve vaka tartışma oturumları ile farkındalık eğitimleri mesleğin akademik ve saha boyutunda yaygınlaştırılmalıdır. Sezgisel karar verme sürecinde kişisel veya mesleki şartlardan kaynaklanan hataların ve önyargıların önüne geçilmesi için karar alma süreçlerinde daha titiz davranılmalı; ev ziyaretleri, vaka geçmişi, multidisipliner değerlendirmeler, ihtiyaç önceliklendirmesi ve risk analizlerinin bir arada kullanılması teşvik edilmelidir. Bu teşvik sağlanırken sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünün makul seviyede tutulmasına ve kanıta dayalı olacak biçimde profesyonel özerklik kazanılmasına yönelik adımlar atılmalıdır. Çocuk koruma, aile içi şiddet, ihmal, istismar ve ruh sağlığı gibi riskli alanlarda sezgisel karar vermenin tek model olmadığı bilinci, sosyal hizmet uzmanlarına kazandırılmalı böylece mikro, mezzo ve makro hataların önüne geçilmelidir. Sezgisel karar vermeyi etkileyen temel unsurlardan biri olan geri bildirim alma ile ilgili örgütsel düzenlemeler yapılmalı, gerekirse veri tabanları oluşturulmalıdır. Bu düzenleme ile sosyal hizmet uzmanlarının sezgisel kararlarını gerekçelendirmelerine ve gerekçelerin planlı müdahale sürecinin izleme oturumlarında rutin olarak değerlendirilmesine olanak sağlanmalıdır. Sosyal hizmette karar verme modelleri dersleri lisans ve lisansüstü düzeylerde eğitim müfredatlarına eklenmeli, bu modeller açıkça ele alınmalıdır. İlgili derslerde öğrencilerin, teknoloji temelli interaktif olanaklardan faydalanmaları sağlanmalı, sezgiler ve analitik kararlar arasında denge kurulması desteklenmelidir. Eğitim sürecinde sosyal hizmet öğrencilerinin, sahada aktif olarak çalışan sosyal hizmet uzmanları ile bir araya gelmesi ve karar verme biçimleri üzerine vaka analizi atölyeleri yapmaları sağlanmalıdır. Hem ulusal hem uluslararası literatürde sezgisel karar vermeyi odak noktasına açıkça alan araştırmaların sınırlı olması gerekçesiyle, sezgisel karar vermeye yönelik güçlü metodolojiye sahip

araştırmaların yürütülmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda, sosyal hizmette sezgisel karar vermeyle ilgili derinlemesine nitel araştırmalar, deneysel araştırmalar, nicel ve karma araştırmalar yürütülmelidir.

ARAŞTIRMACILARIN KATKI ORANI

Birinci yazar çalışmaya %70, ikinci yazar %30 oranında katkı sağlamıştır.

ÇATIŞMA BEYANI

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

EXTENDED ABSTRACT

Social work practices are an interdisciplinary field that aims to intervene in the complex problems faced by individuals, families, and communities. In this context, the professional decision-making processes of social workers are based not only on technical knowledge but also on individual experiences, intuition, and ethical awareness. This study comprehensively examines the intuitive decision-making model, which is gaining increasing importance in the decision-making processes of social workers. Intuitive decision-making is an approach that enables professionals to make quick and effective decisions based on their past experiences, cognitive schemas, and internal awareness, particularly in situations characterized by uncertainty, time constraints, information gaps, or high-risk factors.

The main objective of this study is to analyze the intuitive decision-making process in the field of social work at both theoretical and practical levels, to reveal its advantages and limitations, and to provide a comprehensive assessment of the place of this decision-making model in professional practice. This traditional review study also aims to fill an important gap in the social work literature, where there are only a limited number of studies on intuitive decision-making. The intuitive decision-making model has been evaluated in comparison with normative, rational, contextual, and descriptive models, shedding light on the multidimensional nature of decision-making processes.

The intuitive decision-making model is explained primarily through Daniel Kahneman's concept of "System 1," which refers to a form of decision-making that is fast, unconscious, and automatic. According to this model, individuals make decisions based on past experiences and mental patterns without conducting a conscious analysis process. Social work practices often involve time pressure, emotional burden, and the need for multidimensional intervention, making such rapid decision-making processes frequently necessary. In particular, social workers' intuitive decision-making skills come to the fore in areas such as child protection, domestic violence, home visits, and crisis intervention.

Techniques such as representation, accessibility, and consistency play an important role in the intuitive decision-making process. Representation refers to the tendency to evaluate new situations based on mental representations of similar cases, while accessibility refers to the influence of

information that can be easily recalled from previous experiences on the decision-making process. Consistency, on the other hand, reflects how the evaluations and actions that follow a decision align with the intuitive judgment. Being aware of these techniques is critical for social workers to both understand their intuitions and integrate them into a more objective decision-making process.

Intuitive decision-making offers social workers several advantages. First, it enables them to quickly find solutions in situations where information is lacking or contradictory. Second, it can strengthen their inner guidance in the face of complex social dynamics, thereby increasing their emotional resilience. Additionally, intuition developed through experience contributes to social workers' ability to better understand clients and develop appropriate intervention strategies. In this way, intuition can enable social workers to establish deeper and more empathetic relationships with clients, thereby enhancing their professional effectiveness.

However, the limitations and risks of intuitive decision-making should not be overlooked. Intuition can be shaped by individual biases, cultural assumptions, or limited experience, which can lead to wrong decisions. Especially for social workers whose experience is not sufficiently developed, intuition-based decisions can lead to misjudgments and ethical violations. In the field of child protection, a social worker who assesses a child's introversion solely as a personality trait may overlook possible signs of abuse. This situation can undermine not only the decision-making process but also the integrity of the intervention. Therefore, it is emphasized that intuition must be balanced with analytical decision-making and evidence-based practices.

Within the scope of this study, the fundamental factors influencing intuitive decision-making were examined under four main headings: experience, cognitive schemas and biases, feedback processes, and reflective practice. As social workers gain more professional experience, their approach to case assessment becomes more profound and their intuitive reflexes develop. However, experience alone is not sufficient; it is important for professionals to be aware of the cognitive schemas they possess and to be able to control the biases that these schemas may create in the decision-making process. Feedback mechanisms are functional in terms of enabling social workers to review their own decisions and make their intuitive judgments more reliable. Additionally, reflective practice enables social workers to analyze their own thought processes, make sense of their emotional responses, and plan their professional development. All these elements ensure that intuitive decision-making is used in a more ethical, professional, and accountable manner.

One of the biggest challenges social workers face in the intuitive decision-making process is justifying their intuitive judgments within interdisciplinary teamwork. Objectively explaining an intuitive decision may not be convincing to other professional stakeholders. This situation may cause social workers to suppress their intuition or refrain from expressing it in the decision-making process. However, when properly addressed, intuition, which represents the emotional dimension of professional judgment, can contribute to the professional decision-making process. In this context,

it is recommended that safe discussion environments be created where social workers can explain their intuitive decisions, case analysis sessions be encouraged, and decisions be systematically documented.

As a result of this review, it has been revealed that intuitive decision-making in social work practice is not only an individual skill but also a professional skill that can be developed. In order to use intuitive decision-making in a healthier way, decision-making models should be integrated into the social work education curriculum, case-based training should be increased, and professionals working in the field should be empowered through supervision and professional support mechanisms. Additionally, systematically monitoring intuitive decisions and developing feedback systems at the organizational level is also an important requirement. Increasing research on intuitive decision-making at the national and international levels will contribute to the development of theoretical depth and practical wisdom in this field.

In conclusion, this study reveals that social workers' intuitive decision-making processes are a critical factor in terms of professional development, ethical practice, and decision quality. Intuitive decision-making is not merely an internal feeling; when combined with systematic experience, knowledge, and ethical principles, it becomes an important tool in social work practice. However, it should be emphasized that intuition alone should not determine the decision-making process; it must be balanced with analytical thinking, evidence-based assessment, and ethical responsibility. In this context, conscious awareness of intuitive decision-making processes in social work will both enhance the professional quality of practitioners and ensure the safety of services provided to clients.

KAYNAKÇA

- Adams, K. B., Matto, H. C., & LeCroy, C. W. (2009). Limitations of evidence-based practice for social work education: Unpacking the complexity. *Journal of social work Education*, 45(2), 165-186.
- Altındağ, Ö. (2020). Vaka yönetimi ve sosyal hizmette kullanımı. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(2), 618-646.
- Banks, S. (2020). *Ethics and values in social work*. Bloomsbury Publishing.
- Baron, J. (2004). Normative models of judgment and decision making. İçinde *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making* (ss. 19–36), D. J. Koehler, N. Harvey (Ed.) London: Blackwell.
- Baron, J. (2012). The point of normative models in judgment and decision making. *Frontiers in Psychology*, 3(577), 1-3.
- Baumeister R. F., & Leary M.R. (1997). Writing narrative literature reviews. *Review of General Psychology*, 1(3), 311–320.
- Bertotti, T. (2016). Decidere del servizio sociale. Metodo e riflessioni etiche [Decide on social work. Method and ethical reflections]. Carocci.

- Carew, R. (1987). The place of intuition in social work activity. *Australian Social Work*, 40, 5-10.
- Cheung, J. (2017). Practice wisdom in social work: An uncommon sense in the intersubjective encounter. *European Journal of Social Work*, 20(5), 619-629.
- Cook, L. (2017). Making sense of the initial home visit: The role of intuition in child and family social workers' assessments of risk. *Journal of Social Work Practice*, 31, 431- 444.
- Devaney, J., Hayes, D., & Spratt, T. (2017). The influences of training and experience in removal and reunification decisions involving children at risk of maltreatment: Detecting a 'beginner dip'. *British Journal of Social Work*, 47(8), 2364–2383.
- Dreyfus, H. L., & Dreyfus, S. E. (1986) *Mind over machine: The power of human intuition and expertise in the age of the computer*, New York, Free Press.
- Duffy, J., Taylor, B. J., & McCall, S. (2006). Human rights and decision making in child protection through explicit argumentation. *Child Care in Practice*, 12(2), 81–95.
- Effken, J. A. (2001). Informational basis for expert intuition. *Journal of Advanced Nursing*, 34(2), 246.
- Epstein, S. (2010). Demystifying intuition: What it is, what it does, and how it does it. *Psychological Inquiry*, 21(4), 295–312.
- Ferguson, H. (2016). Researching social work practice close up: Using ethnographic and mobile methods to understand encounters between social workers, children and families. *British Journal of Social Work*, 46(1), 153–168.
- Ferguson, H. (2018). How social workers reflect in action and when and why they don't: The possibilities and limits to reflective practice in social work. *Social Work Education*, 37(4), 415-427.
- Finucane, M., & Holup, J. (2006). Risk as value: Combining affect and analysis in risk judgments. *Journal of Risk Research*, 9(2), 141–164.
- Fiske, S., Cuddy, A., & Glick, P. (2007). Universal dimensions of social cognition: Warmth and competence. *Trends in Cognitive Sciences*, 11(2), 77–83.
- Germain, C. B., & Gitterman, A. (1996). *The life model of social work practice: Advances in theory and practice*. Columbia University Press.
- Gibbons, J., Conroy, S., & Bell, C. (1995). *Operating the child protection system: A study of child protection practices in English local authorities*. London, HMSO.
- Gigerenzer, G. (2015). *Risk savvy: How to make good decisions*. Penguin.
- Gilboa, A., & Marlatte, H. (2017). Neurobiology of schemas and schema-mediated memory. *Trends in Cognitive Sciences*, 21(8), 618-631.
- Green B. N., Johnson C. D., Adams A. (2006) Writing narrative literature reviews for peer-reviewed journals: secrets of the trade. *Journal of Chiropractic Medicine*, 5(3), 101-117.
- Gunnarsson, N. V., & Hedman, K. (2024). Navigating suicidality: Swedish social workers' approaches to identifying and supporting suicidal clients. *Nordic Social Work Research*, 1–14.

- Hall, S., Slembrouck, S., Sarangi, S. (2006). *Language practices in social work*. Abingdon: Routledge.
- Hammond, K. R. (1996). *Human judgment and social policy: Irreducible uncertainty, inevitable error, unavoidable injustice*. New York: Oxford University Press.
- Harris, R., Fletcher, S., Sims, S., Ross, F., Brearley, S., & Manthorpe, J. (2020). Understanding key mechanisms of successfully leading integrated team-based services in health and social care: Protocol for a realist synthesis. *BMJ Open*, 10(7), e038591.
- Hogarth, R. M. (2010). Intuition: A challenge for psychological research on decision making. *Psychological Inquiry*, 21(4), 338–353
- Kahneman, D. (2012). *Thinking, fast and slow*. London: Penguin.
- Kahneman, D., Klein, G. (2009). Conditions for intuitive expertise: A failure to disagree. *The American Psychologist*, 64(6), 515–526.
- Kirkman, E., & Melrose, K. (2014). *Clinical judgement and decision-making in children's social work: An analysis of the 'frontdoor' system* (Research Report DFE 323). London: Behavioural Insights Team, Department for Education.
- Klein, G. (1998). *Sources of Power: How people make decisions*, London, MIT Press.
- Klein, G. (1999). *Sources of power: How people make decisions*. London, MIT Press.
- Klein, G. (2015). A naturalistic decision making perspective on studying intuitive decision-making. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 4, 164–168.
- Klein, W. C., & Bloom, M. (1995). Practice wisdom. *Social Work*, 40(6), 779-807.
- Krill, D. (1990). *Practice wisdom: A guide for helping professionals*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Mintzberg, H., & Westley, F. (2010). It's not what you think. İçinde *Handbook of decision making*, 73-81.
- Morçöl, G. (2006). Decision making: An overview of theories, contexts, and methods. *Handbook of Decision Making*. (Ed. Göktuğ Morçöl), Taylor and Francis Group, New York.
- Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: Contexts, characteristics, complications and contribution. *British Journal of Social Work*, 37(2), 245–263.
- Mullineux, J. C., Taylor, B. J., & Giles, M. L. (2019). Probation officers' judgements: A study using personal construct theory. *Journal of Social Work*, 19(1), 41-59.
- Munro, E. (1999). Common errors of reasoning in child protection work. *Child Abuse and Neglect*, 23(8), 745–758.
- Myers, D. G. (2010). Intuition's powers and perils. *Psychological Inquiry*, 21(4), 371–377.
- NASW. (2021a). Social Workers' Ethical Responsibilities to Clients, <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English/Social-Workers-Ethical-Responsibilities-to-Clients>
- NASW. (2021b). Read the Code of Ethics. <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>

- NASW. (2021c). Ethical principles. <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
- Newman, C., & Littlechild, B. (2022). The development of professional decision-making: A small-scale study exploring the impact of practice experience on decision-making during home visits. *Practice*, 34, 370-385.
- Noorani, H. (2010). Rational decision-making. Xlibris Corporation.
- Nutt, P. C., Wilson, D. C. (2010). Crucial trends and issues in strategic decision making. İçinde *Handbook of decision making*, 3-29.
- Nyathi, N. (2018). Child protection decision-making: social workers' perceptions. *Journal of Social Work Practice*, 32, 189-203.
- O'Sullivan, T. (2011). Decision-making in social work (2. Baskı). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Orasanu, J., & Connolly, T. (1993) 'The reinvention of decision making', in G.A. Klein, J. Orasanu, R. Calderwood and C.E. Zsombok (eds), *Decision Making in Action: Models and Methods*, Norwood, NJ, Ablex Publishing Corporation.
- O'Sullivan, T. (1999). *Decision making in social work*. New York, Palgrave
- Özkan, Y., & Gökçearslan Çifci, E. (2012). Sosyal hizmette kanıta dayalı uygulamalar: Sosyal hizmet eğitimi açısından irdelenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 23(1), 187-199.
- Reamer, F. G. (1983). Ethical dilemmas in social work practice. *Social Work*, 28(1), 31-35.
- Reamer, F. G. (2015). *Risk management in social work: Preventing professional malpractice, liability and disciplinary action*. Columbia University Press.
- Regehr, C. (2018). *Stress, trauma, and decision-making for social workers*. Columbia University Press.
- Regehr, C., Paterson, J., Sewell, K., Birze, A., Bogo, M., Fallon, B., & Regehr, G. (2022). Tolerating risk: Professional judgment in suicide risk assessment. *The Social Service Review* 96(1), 4-33.
- Ruch, G. (2002). From triangle to spiral: Reflective practice in social work education, practice and research. *Social Work Education*, 21(2), 199-216.
- Saltiel, D., & Lakey, R. (2020). Analysing invisibility: The decision-making ecology and home visits. *Child and family social work*, 25(1), 37-44.
- Sauter, V. L. (1999). Intuitive decision-making. *Communications of the ACM*, 42(6), 109-115.
- Schank, R., & Abelson, R. (1977). *Scripts plans goals and understanding: An inquiry into human knowledge structures*, New Jersey: LEA Publishers.
- Shaban, R. (2005). Theories of clinical judgment and decision-making: A review of the theoretical literature. *Australasian Journal of Paramedicine*, 3(1-2).
- Sheppard, M. (1995). Social work, science and practice wisdom. *British Journal of Social Work*, 25, 265-93.

- Sicora, A. (2010). Errore e apprendimento nelle professioni di aiuto. Fare più errori per fare meno danni? [Mistake and learning in the helping professions. Making more mistakes to do less damage?]. Maggioli.
- Sicora, A. (2017). *Reflective practice and learning from mistakes in social work*. Policy Press.
- Sicora, A., Lu, W., & Lei, J. (2020). Exploring mistakes and errors of professional judgement in social work in China and Italy: The impact of culture, organization and education. *Journal of Social Work*, 21(5), 1065-1083.
- Sicora, A., Taylor, B. J., Alfandari, R., Enosh, G., Helm, D., Killick, C., Lyons, O., Mullineux, J., Przeperski, J., Rölver, M., & Whittaker, A. (2021). Using intuition in social work decision making. *European Journal of Social Work*, 24(5), 772–787.
- Sinclair, M. (2010). *Misconceptions about intuition*. *Psychological Inquiry*, 21(4), 378–386.
- Sletten, M. S. (2022). Proceduralisation of decision-making processes: a case study of child welfare practice. *Nordic Social Work Research*, 14(1), 149-161.
- Stevenson, M., & Taylor, B. J. (2017). Risk communication in dementia care: Professional perspectives on consequences, likelihood, words and numbers. *British Journal of Social Work*, 47(7), 1940–1958.
- Stolper, E., Van de Wiel, M., Van Royen, P., Van Bokhoven, M., Van der Weijden, T., & Dinant, G. J. (2011). Gut feelings as a third track in general practitioners' diagnostic reasoning. *Journal of General Internal Medicine*, 26(2), 197–203.
- Sutcliffe, K., & Weick, K. (2008). Information overload revisited. İçinde G. Hodgkinson ve W. Starbuck (Ed.), *The Oxford handbook of organisational decision making* (ss. 56–75). Oxford: Oxford University Press.
- Sylvester A., Tate M., & Johnstone D. (2013). Beyond synthesis: Re-presenting heterogeneous research literature. *Behaviour and Information Technology*, 32(12), 1199-1215.
- Taylor, B. (2017b). Heuristics in professional judgement: A psych-rationality model. *British Journal of Social Work*, 47(4), 1043–1060.
- Taylor, B. J. (2006). Risk management paradigms in health and social services for professional decision making on the long-term care of older people. *British Journal of Social Work*, 36(8), 1411–1429.
- Taylor, B. J. (2010). *Professional decision making in social work*. Learning Matters.
- Taylor, B. J. (2017a). *Decision making, assessment and risk in social work* (3. Baskı). London: Sage.
- Taylor, B. J., & Devine, T. (1993) *Assessing Needs and Planning Care in Social Work*. Aldershot: Ashgate.
- Taylor, B. J., & Donnelly, M. (2006). Professional perspectives on decision making about the long-term care of older people. *British Journal of Social Work*, 36(5), 807–826.
- Taylor, B. J., & Whittaker, A. (2018). Professional judgement and decision-making in social work. *Journal of Social Work Practice*, 32(2), 105–109.

- Thiele, L. P. (2006). *The heart of judgment: Practice wisdom, neuroscience, and narrative*. Cambridge University Press
- Topolinsky, S. (2011). A process model of intuition. *European Review of Social Psychology*, 22(1), 274–315. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/10463283.2011.640078>
- Tversky, A., & D. Kahneman. (1982). Judgement under uncertainty: Heuristics and biases. İçinde Kahneman, D., Slovic, P. ve Tyversky, A. (Ed.), *Judgement under Uncertainty* (ss. 3-23). Cambridge: Cambridge University Press.
- Welsh, I., & Lyons, C. M. (2001). Evidence-based care and the case for intuition and tacit knowledge in clinical assessment and decision making in mental health nursing practice: An empirical contribution to the debate. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 8(4), 299–305.
- Whittaker, A. (2018). How do child protection practitioners make decisions in real life situations? Lessons from the psychology of decision making. *British Journal of Social Work*, 48(7), 1967-1987.
- Witteman, C. L. M., Spaanjaars, N. L., & Aarts, A. A. (2012). Clinical intuition in mental health care: A discussion and focus groups. *Counselling Psychology Quarterly*, 25(1), 19–29.