

T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**SOSYAL HİZMET UZMANLARINDA BİLİŞSEL ESNEKLİK VE PROBLEM
ÇÖZME BECERİSİNİN MESLEKİ DOYUM ÜZERİNDEKİ YORDAYICI
ETKİSİNİN İNCELENMESİ: ANKARA İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS

Serair Ferhat BULAT

OCAK-2024
GÜMÜŞHANE



T.C.

**GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**SOSYAL HİZMET UZMANLARINDA BİLİŞSEL ESNEKLİK VE PROBLEM
ÇÖZME BECERİSİNİN MESLEKİ DOYUM ÜZERİNDEKİ YORDAYICI
ETKİSİNİN İNCELENMESİ: ANKARA İLİ ÖRNEĞİ**

**INVESTIGATION OF THE PREDICTIVE EFFECT OF COGNITIVE
FLEXIBILITY AND PROBLEM SOLVING SKILLS ON PROFESSIONAL
SATISFIED SOCIAL WORKERS: A CASE STUDY IN ANKARA**

YÜKSEK LİSANS

Serair Ferhat BULAT

**OCAK-2024
GÜMÜŞHANE**



T.C.

**GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**SOSYAL HİZMET UZMANLARINDA BİLİŞSEL ESNEKLİK VE PROBLEM
ÇÖZME BECERİSİNİN MESLEKİ DOYUM ÜZERİNDEKİ YORDAYICI
ETKİSİNİN İNCELENMESİ: ANKARA İLİ ÖRNEĞİ**

**INVESTIGATION OF THE PREDICTIVE EFFECT OF COGNITIVE
FLEXIBILITY AND PROBLEM SOLVING SKILLS ON PROFESSIONAL
SATISFIED SOCIAL WORKERS: A CASE STUDY IN ANKARA**

YÜKSEK LİSANS

Serair Ferhat BULAT

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Gülin YAZICI ÇELEBİ

**OCAK-2024
GÜMÜŞHANE**

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “**Sosyal Hizmet Uzmanlarında Bilişsel Esneklik Ve Problem Çözme Becerisinin Mesleki Doyum Üzerindeki Yordayıcı Etkisinin İncelenmesi: Ankara İli Örneği**” isimli bu tezimin, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi, alıntı yaptığım tüm çalışmaları kaynakçada belirttiğimi ve Gümüşhane Üniversitesi’nin lisanslı kullanıcısı olduğu intihal yazılım programı ile Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’nün belirlediği kıstaslara uygun olarak raporladığımı taahhüt ederim. Tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivinde saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği’nin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

19/01/2024

.....
Serair Ferhat BULAT

TEŞEKKÜR

Tez yazmaya başladığım andan itibaren desteğini ve ilgisini her an hissettiren,engin bilgilerinden istifade ettiğim, çalışmamın başlangıcından çalışmamın sonlanmasına kadar her türlü desteğini esirgemeyerek her zaman yanımda olan, çok değerli hocam ve tez danışmanım Sayın Dr. Öğr. Üyesi Gülin YAZICI ÇELEBİ, bugün ki olduğum kişi olmamı sağlayan, eğitim serüvenimin en başından itibaren desteğini hiçbir zaman sakınmayan biricik aileme, sevgili eşim Şeyma'ya, tez çalışmam sürecinde yardımlarını esirgemeyen Mürşit RECEPOĞLU ve tez çalışmamın asıl konusu olup çalışmama katkı sunan, sorduğum bütün sorulara ivedilikle ve samimiyetle cevap veren katılımcılarıma teşekkür ediyorum.

Serair Ferhat BULAT
GÜMÜŞHANE-2024

ÖZET

Sosyal hizmet uzmanlarında bilişsel esneklik ve problem çözme becerisinin mesleki doyum üzerindeki yordayıcı etkisinin incelendiği bu araştırma nicel tasarıma göre dizayn edilmiştir. Bu araştırma Ankara il merkezinde kamu veya özel sektörde görev yapan toplamda 147 personel ile yürütülmüştür. Araştırmada demografik ve mesleki bilgi formu, bilişsel esneklik envanteri, mesleki doyum ölçeği ve problem çözme envanteri kullanılmış olup araştırma verileri IBM SPSS Statistics Subscription paket programında çözümlenmiştir. Demografik ve mesleki bilgi formundaki değişkenlere göre sosyal hizmet uzmanlarının, bilişsel esneklik ve problem çözme becerisinin mesleki doyum üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu çalışmadan elde edilen veri ve sonuçlarının sosyal hizmet alan yazına, sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarına ve araştırmacılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal hizmet, Bilişsel esneklik, Mesleki doyum, Problem çözme becerisi, Sosyal hizmet uzmanı

SUMMARY

This research, which examines the effect of cognitive flexibility and problem-solving skills on professional satisfaction in social workers, was designed according to quantitative design. This research was carried out with a total of 147 personnel working in the public or private sector in the city center of Ankara. In the research, demographic and occupational information form, cognitive flexibility inventory, occupational satisfaction scale and problem solving inventory were used and the research data were analyzed in the IBM SPSS Statistics Subscription package program. The effect of social workers' cognitive flexibility and problem-solving skills on professional satisfaction was examined according to the variables in the demographic and occupational information form. It is thought that the data and results obtained from this study will contribute to the social work literature, professionals and researchers working in the field of social work.

Keywords: Social work, Cognitive flexibility, Job satisfaction, Problem solving skills, Social worker

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	III
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI.....	IV
TEŞEKKÜR.....	V
ÖZET	VI
SUMMARY	VII
İÇİNDEKİLER	VIII
TABLolar DİZİNİ	XI
ŞEKİLLER DİZİNİ	XII
EKLER DİZİNİ	XIII
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	XVI
1. GİRİŞ	1
2. SOSYAL HİZMET	3
2.1. Sosyal Hizmet Kavramı	3
2.2. Sosyal Hizmet Uzmanının Görevleri	3
2.3. Farklı Kurumlarda Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Görevleri	4
2.4. Sosyal Hizmet Uzmanının İhtiyaç Duyduğu Bilgi ve Beceriler	6
2.4.1. Empati	6
2.4.2. İletişim Becerileri.....	7
2.4.3. Aktif Dinleme	7
2.4.4. Organizasyon	8
2.4.5. Sınırların belirlenmesi.....	8
2.4.6. Eleştirel Düşünce	8
2.4.7. Savunuculuk.....	9
2.4.8. Kültürel Farkındalık.....	9
2.4.9. İş birliği.....	9
2.4.10. İkna	10
2.4.11. Zaman yönetimi	10
3. BİLİŞSEL ESNEKLİK.....	11
3.1. Bilişsel Esneklik Kavramı.....	11
3.2. Bilişsel Esnekliğe Sahip Olan Kişilerin Özellikleri.....	14
3.3. Bilişsel Gelişim Kuramları	17
3.4. Bilişsel Esneklik ve Sosyal Hizmet	19

3.5. Bilişsel Esneklikle İlgili Yurtiçi Araştırmalar	21
3.6. Bilişsel Esneklikle İlgili Uluslararası Araştırmalar	22
4. MESLEKİ DOYUM	25
4.1. Mesleki Doyum Kavramı.....	25
4.2. Mesleki Doyumun Önemi.....	27
4.3. Mesleki Doyumu Etkileyen Faktörler.....	28
4.3.1. Bireysel Faktörler.....	31
4.3.2. Çevresel Faktörler	36
4.4. İşin Niteliği	37
4.5. Mesleki Doyumu Açıklayan Kuramlar.....	38
4.5.1. İhtiyaçların Karşılanması Kuramı.....	39
4.5.2. Sosyal Referans Grubu Kuramı	41
4.5.3. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı	42
4.5.4. Locke 'un Amaç kuramı	43
4.5.5 Adams'ın Eşitlik Kuramı	44
4.6. Mesleki Doyum ve Sosyal hizmet	44
4.7. Mesleki Doyum İle İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar	45
4.8. Mesleki Doyum İle İlgili Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar	46
5. PROBLEM ÇÖZME.....	47
5.1. Problem Çözme Kavramı.....	47
5.2. Problem Çözme Becerisini Etkileyen Faktörler	49
5.2.1. Düşünme Modelleri	49
5.2.2. Beceriler ve Teknik Yetkinlik.....	50
5.2.3. Dış ortam.....	50
5.3. Problem Çözme Becerisi Kuramları	50
5.3.1. Bandura'nın Problem Çözme Kuramı	50
5.3.2. Thorndike ve Deneme-Yanılma Yoluyla Problem Çözme	51
5.3.3. Phips Mountrose'un Beş Aşama Kuramı.....	51
5.3.4. John Dewey'in Yansıtımlı Düşünce Kuramı	52
5.4. Problem Çözme Becerisi Aşamaları	52
5.5. Problem Çözme ve Sosyal Hizmet	54
5.6. Problem Çözme Becerileri İle İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar.....	55

6. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ	57
6.1. Araştırmanın Yöntemi ve Amacı	57
6.2. Araştırmanın Örneklemi	57
6.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları	57
6.3.1. Bilişsel esneklik ölçeği	58
6.3.2. Mesleki doyum ölçeği	57
6.3.3. Problem çözme becerileri ölçeği	59
6.4. Araştırmanın İşlemi	59
7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLANMASI	60
7.1. Katılımcılara Ait Bilgiler	61
7.2. Verilerin İstatistiksel Analizi	62
7.3. Bulgular	64
8. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	73
8.1. Sonuçlar	73
8.2. Tartışma	74
8.3. Öneriler	76
KAYNAKÇA	77
EKLER	95
ETİK KURUL KARARI	102
ÖZGEÇMİŞ	104

TABLÖLER DİZİNİ

Tablo 1.Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi	28
Tablo 2.Maslow ve Herzberg'in teorilerinin karşılaştırılması.....	31
Tablo 3.Katılımcıların tanılayıcı özelliklere göre dağılımı.....	61
Tablo 4.Katılımcıların kurumdaki hizmet sürelerinin incelenmesi	61
Tablo 5.Katılımcıların meslekleri ile ilgili sorulara verdikleri cevaplara göre dağılımı ...	62
Tablo 6.Çarpıklık ve Basıklık katsayıları	63
Tablo 7.Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme arasındaki ilişkilere ait pearson korelasyon katsayıları.....	64
Tablo 8.Bilişsel esneklik ve Problem çözmenin Mesleki doyum üzerindeki yordayıcı etkisini belirlemek için gerçekleştirilen çoklu regresyon analizi sonuçları	66
Tablo 9.Cinsiyete göre Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme puan ortalamaları, standart sapmaları ve bağımsız gruplar t testi sonuçları.....	66
Tablo 10.Yaş gruplarına göre Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme puan ortalamaları, standart sapmaları ve ANOVA sonuçları	67
Tablo 11.Medeni duruma göre Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme puan ortalamaları, standart sapmaları ve bağımsız gruplar t testi sonuçları.....	69
Tablo 12.Çocuk sahibi olma durumuna göre Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme puan ortalamaları, standart sapmaları ve bağımsız gruplar t testi sonuçları.....	70
Tablo 13.Hizmet süresine göre Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme puan ortalamaları, standart sapmaları ve ANOVA sonuçları	71

ŞEKİLLER DİZİNİ

<i>Şekil 1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi</i>	30
--	----



EKLER DİZİNİ

Ek 1. Demografik Ve Mesleki Bilgi Formu.....	92
Ek 2. Bilişsel Esneklik Envanteri.....	93
Ek 3. Mesleki Doyum Ölçeği.....	94
Ek 4. Problem Çözme Envanteri.....	95



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Akt.	: Aktaran
ASHB	: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
IFSW	: Uluslararası Sosyal Hizmet Federasyonu
IASSW	: Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği
NAWS	: National Association of Social Workers
KİPT	: Kişilerarası İlişkiler Psikoterapi
ÖEBMY	: Özel Engelli Bakım Merkezleri Yönetmeliği
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
vd.	: Ve diğerleri
y.y.	: Yayıncı bilinmiyor
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü
www	: World Wide Web

1. GİRİŞ

Sosyal hizmet, bir toplumdaki bireylerin refahını ve eşitliğini teşvik etmede çok önemli bir rol oynamaktadır. Sosyal sorunları ele almayı, destek sağlamayı, bireyler ve toplumlar için genel yaşam kalitesini iyileştirmeyi amaçlayan çok çeşitli faaliyetleri kapsamaktadır. Curtis ve Burns'ün (2015) sağlık ve sosyal bakımın birim maliyetlerine ilişkin araştırması gibi çeşitli çalışmalarda sosyal hizmetin önemi vurgulanmaktadır. Bu çalışma, sosyal hizmet sunumunun mali yönlerine dair değerli bilgiler sunarak politika yapıcıların ve kuruluşların kaynak tahsisi konusunda bilinçli kararlar almasına yardımcı olmaktadır.

Kaynak yönetiminin yanı sıra eşitlik kavramı da sosyal hizmetin vazgeçilmez bir unsurudur. Eşitliğin sağlanması, kaynakların yeniden dağıtılmasını ve toplumun tüm üyeleri için adaleti ve fırsat eşitliğini sağlayan stratejilerin uygulanmasını gerektirir. Bu konu Le Grand (2018) tarafından "Eşitlik Stratejisi: Yeniden Dağıtım ve Sosyal Hizmetler" adlı kitabında ayrıntılı olarak tartışılmaktadır. Yazar yeniden dağıtım, sosyal hizmetler ve eşitlik arayışı arasındaki ilişkiyi araştırmakta ve daha eşitlikçi bir toplum yaratmaya yönelik etkili yaklaşımlara ışık tutmaktadır.

Sosyal hizmet; sağlık, eğitim, barınma ve refah gibi çeşitli alanları kapsamaktadır. Bu hizmetler, bireylerin ve toplumların farklı ihtiyaçlarını karşılamak, onları zorlukların üstesinden gelmede ve yaşam kalitelerini iyileştirmede desteklemek üzere tasarlanmıştır. Curtis ve Burns (2015) tarafından yürütülen araştırma, sağlık ve sosyal bakım hizmetleriyle ilgili birim maliyetlere ilişkin değerli bilgiler sunmaktadır. Politika yapıcılar ve hizmet sağlayıcılar, finansal sonuçları anlayarak sosyal hizmet sunumunun verimliliğini ve etkililiğini artırabilirler.

Sosyal hizmetin temel hedeflerinden biri, dışlanmış veya dezavantajlı kökenden gelen bireylerin ihtiyaç duydukları desteği almasını sağlamaktır. Buna yoksulluk, ayrımcılık ve sosyal dışlanma konularının ele alınması da dahildir. Sosyal hizmet kuruluşları, Le Grand (2018) tarafından tartışıldığı gibi eşitliği önceliklendiren stratejiler uygulayarak, sosyal eşitsizlikleri azaltmak ve daha adil bir toplumu teşvik etmek için aktif olarak çalışabilmektedir.

Sonuç olarak sosyal hizmet, refahın artırılmasında ve toplumda daha fazla eşitliğin sağlanmasında hayati bir rol oynamaktadır. Curtis ve Burns (2015) tarafından sağlık ve sosyal bakımın birim maliyetleri üzerine yapılan araştırma, kaynak tahsisine ilişkin değerli bilgiler sunmaktadır. Ayrıca Le Grand (2018), eşitlik arayışında yeniden dağıtım ve sosyal hizmetlerin önemini vurgulamaktadır. Bu bulguları uygulamaya dahil

ederek toplum, sosyal hizmet sunumunun etkisini ve etkinliğini artırabilir ve sonuçta tüm bireyler için daha kapsayıcı ve eşitlikçi bir toplum yaratabilir.

Araştırmada bilişsel esneklik, mesleki doyum ve problem çözme arasındaki ilişki, bilişsel esneklik ve problem çözme bileşenlerinin mesleki doyum üzerindeki etkisi, cinsiyet,yaş, medeni duruma, çocuk sahibi olma durumuna ve hizmet süresine göre bilişsel esneklik, mesleki doyum ve problem çözme puan ortalamaları arasında anlamlı fark olup olmadığı incelenmiştir.

Araştırma yedi bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde sosyal hizmet kavramı ve tanımı. İkinci bölümde bilişsel esneklik kavramı. Üçüncü bölümde mesleki doyum kavramı. Dördüncü bölümde problem çözme kavramı. Beşinci bölümde araştırmanın metodolojisine. Altıncı bölümde araştırmanın bulgularına ve son bölümde sonuç, tartışma ve öneriler kısmına yer verilmiştir.

2. SOSYAL HİZMET

2.1. Sosyal Hizmet Kavramı

Sosyal hizmet, sosyal değişimi, gelişimi, uyumu ve insanlarla toplumların güçlenmesini destekleyen uygulamaya dayalı bir meslektir. Sosyal hizmet uygulaması, insani gelişme, davranış, sosyal, ekonomik ve kültürel kurumlarla etkileşimlerin anlaşılmasını içermektedir (URL-1. 2021).

Sosyal hizmet disiplinine ilişkin öne çıkan bir tanım, Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği (IASSW) ve Uluslararası Sosyal Hizmet Federasyonu (IFSW)' nun tanımıdır: Sosyal değişime, insan ilişkilerinde sorun çözmeye, güçlenmeye ve özgürleşmeye katkı sağlamak amacıyla toplumsal iyilik halini arttırmaya çalışan bir meslektir. İnsan davranışı ve sosyal sistem teorilerini kullanarak insanların çevreleriyle etkileşime girdikleri noktalara müdahale etmektedir. İnsan hakları ve sosyal adalet ilkeleri temel önem arz etmektedir (URL-1. 2021).

Sosyal hizmet uzmanları, özellikle savunmasız, ezilen ve yoksulların ihtiyaçlarına öncelik vererek, çeşitli bireyler ve toplumlarla etkileşime girer. Birincil hedefleri, hem temel hem de karmaşık ihtiyaçları ele almak ve sonuçta hizmet ettikleri bireylerin ve toplumların genel refahını arttırmaktır. Clarke (1993) sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçıların ihtiyaçlarını karşılamak ile toplumun ihtiyaçlarını bir bütün olarak dikkate almak arasında hassas bir denge kurma sorumluluğuna sahip olduğunu ileri sürmüştür.

2.2. Sosyal Hizmet Uzmanının Görevleri

Sosyal hizmet uzmanları, ihtiyaç sahibi bireylere yardım sağlamanın yanı sıra, sosyal adaletsizliklerle mücadele ederken insan haklarının geliştirilmesi ve korunması için de aktif olarak çalışmaktadır. IFSW'ye (2014) göre araştırma yürütmek, politikaları bilgilendirmek ve etkilemek, bireyleri kişisel zorluklarla başa çıkma konusunda güçlendirmek gibi çeşitli görevlerle meşgul olmaktadır. Bunların genel amacı, bireylerin yaşadığı kişisel zorluklar karşısında adaptasyonu ve dayanıklılığı kolaylaştırmaktır.

Sosyal Hizmet Uzmanları, insanların hayatlarının her aşamasında zorluklarla başa çıkmalarına yardımcı olmaktadır. İnsanların günlük yaşamlarındaki sorunları çözmelerine ve bunlarla baş etmelerine yardımcı olan doğrudan hizmet sağlayan uzmanlar ile zihinsel, davranışsal ve duygusal sorunları teşhis edip tedavi eden klinik hizmeti sunan uzmanlar

olmak üzere iki ana tür sosyal hizmet uzmanı bulunmaktadır (Bureau of Labor Statistics, 2012). Doğrudan hizmet sağlayan sosyal hizmet uzmanları genellikle:

- Müracaatçının hedeflerini belirlemek için; ihtiyaçlarını, durumlarını, güçlü yönlerini ve destek ağlarını değerlendirir.
- Müracaatçının refahını iyileştirmek için planlar geliştirir.
- Müracaatçının hastalık, boşanma veya işsizlik gibi yaşamlarındaki değişikliklere ve zorluklara uyum sağlamasına yardımcı olur.
- Müracaatçının temel ihtiyaçları ve sağlık hizmetleri gibi topluluk kaynaklarını araştırır ve yönlendirir.
- Doğal afetler veya çocuk istismarı gibi kriz durumlarına müdahale eder.
- Müracaatçının refahlarını artıracak kaynakları savunmak ve onlara yardımcı olmayı amaçlar.
- Durumlarının iyileştiğinden emin olmak için müracaatçıyla düzenli takipler yapar.
- Sunulan hizmetlerin etkililiğini sağlamak için etkinliğini değerlendirir.

Klinik hizmet sağlayan sosyal hizmet uzmanları tipik olarak:

- Müracaatçının güçlü, zayıf yönleri ve ihtiyaçları hakkında fikir edinmek için geçmiş ve mevcut durumunu değerlendirin.
- Bir tedavi planı geliştirmek için doktorlar ve sağlık uzmanlarıyla işbirliği yapar.
- Kendini anlamayı teşvik etmek ve ilişkileri geliştirmek için müracaatçının duyguları ve deneyimleri hakkında açık tartışmaları teşvik eder.
- Müracaatçının yaşam değişikliklerine uyum sağlamasına yardımcı olur.
- Gerektiğinde bireysel, grup, aile ve çift terapisi sunar.
- Davranışları değiştirmek ve zorlu durumlarla başa çıkma stratejileri geliştirmek için müracaatçıyla işbirliği yapar.
- Müracaatçının ilerlemesini sürekli olarak değerlendirir ve gerekirse tedavi planını buna göre değiştirir.

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların genel refahının önündeki sosyal adaletsizlikleri ve engelleri ortadan kaldırmak için eğitim alırlar. Karşılaşılan sorunlardan bazıları yoksulluk, işsizlik, ayrımcılık ve barınma eksikliği gibi konulardır. Ayrıca engelli, madde bağımlılığı sorunları yaşayan veya ev içi çatışmalar yaşayan insan ve toplulukları da desteklemektedir.

2.3. Farklı Kurumlarda Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Görevleri

Türkiye’de 2000’li yılların başından itibaren sosyal hizmetler alanında hareketlilik artmış, başta sosyal yardımlar olmak üzere aile ve çocuk refahı, adli sosyal hizmet, tıbbi sosyal hizmet, engelli refahı, yaşlı refahı ve sosyal hizmet eğitimi gibi pek çok alanda önemli gelişmeler yaşanmıştır (Alptekin, Topuz ve Zengin, 2017). Farklı uzmanlık alanlarına göre organize edilmiş sosyal hizmet uzmanlarının bazı ortak sorumlulukları şunlardır (NASW, 2021):

Okul sosyal hizmet uzmanları öğrencilere, okul personeline ve ailelere problem çözmede yardımcı olmada önemli bir rol oynamaktadır. Ailelere çocuklarını yetiştirme ve yetiştirme becerilerini geliştirme konusunda destek sağlarken aynı zamanda temel kaynaklara erişimi kolaylaştırırlar. Bu profesyoneller zorbalık, öğrenme güçlükleri ve akademik başarıyı engelleyebilecek diğer engeller gibi sorunları çözmek için öğrenciler ve öğretmenlerle işbirliği yapar.

Tıbbi sosyal hizmet uzmanları, ciddi hastalıklarla ve kronik sağlık sorunlarıyla boğuşan bireylere çok değerli yardımlar sağlamaktadır. Bu bireylerin sağlık sistemlerinin karmaşıklıklarında gezinmelerine yardımcı olarak, uygun bakımı almalarını ve sağlık sigortası ve evde hasta bakımı hizmetleri gibi hayati kaynaklara erişmelerini sağlarlar. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılar ile çeşitli sağlık ve kamu hizmeti sistemleri arasında bir köprü görevi görerek, müracaatçıları için kapsamlı sağlık hizmetlerinin koordine edilmesinde kritik bir rol oynamaktadır.

Psikaytri sosyal hizmet uzmanları, ruh sağlığı veya madde bağımlılığı sorunları olan kişiler ile çalışmaktadır. Terapi, sosyal hizmet uzmanları tarafından müracaatçıların bu sorunları ele almalarına yardımcı olmak için kullanılan yaygın bir müdahale yöntemidir. İnsanlara mali açıdan erişilebilir rehabilitasyon programları veya uzun vadeli akıl sağlığı hizmetleri bulmaları için yardım etmek, sunulan başka bir hizmet şeklidir. Ruh sağlığı ve bağımlılık alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların sorunları şiddetlenmeden önce konuyu ele almaya ve sosyal yardım ile önleyici programlara da katılmaya çalışmaktadır.

Adli sosyal hizmet hukuk sistemleriyle ilgili bireylere yardımcı olan her türlü mikro, mezzo veya makro düzeyde sosyal hizmeti içeren çok geniş ve çeşitli bir uygulama alanıdır. Adli sosyal hizmet uzmanlarının hizmet verdiği hassas gruplar arasında çocuklar (ihmal ve istismara uğrayan çocuklar, suça yönelen çocuklar, suç mağduru çocuklar), aileler (boşanma ve ayrılık, evlat edinme, velayet vb.), hükümlü ve tutuklular ile mağdurlar yer almaktadır. Adli sosyal hizmetin temel amacı, ceza adaleti sistemiyle temas halinde olmakta ve toplumun korunması ile bireylerin yaşam kalitesinin yükseltilmesi arasında denge kurmaktadır. Ayrıca diğer meslek gruplarıyla işbirliği içinde çalışarak

riskleri belirlemeye, değerlendirmeyeyle yönetmeye ve ayrımcı yapıları, uygulamaları tespit edip bunlara karşı çıkmayı çalışmaktadır. Bu alanda hizmet veren uzmanlar müracaatçıların yasal adalet sistemi içerisinde olduğunu ve görülmesini sağlamak için gerekli bilgi ve becerilerini de kullanarak iş sorumluluklarını yerine getirmektedir. (Purutçuoğlu, 2018)

Sorumluluklarını yerine getirme arayışında sosyal hizmet uzmanları, ilgili literatürü inceleme, gerekçeli sonuçlar çıkarma ve bu bilgiyi uygulamalarına entegre etme sürecine girerler. Mracaatılarına zarar vermeden yardımcı olacak müdahale planları oluşturmayı hedeflerken, aynı zamanda bu müdahalelerin sosyal bilim ilkelerine uygun olmasını ve sosyal adaleti teşvik etmesini sağlamak için araştırmalar yürütmektedirler. Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştığı geniş vaka yelpazesi göz önüne alındığında, her durumda ileri düzeyde uzmanlığa sahip olamayacakları kabul edilmektedir. Bu nedenle, eylemlerine rehberlik etmek için sezgilerine güvenirler ve bilgi alışverişinde bulunmak için meslektaşlarıyla işbirliği yaparlar (Cheung, 2016).

2.4. Sosyal Hizmet Uzmanının İhtiyaç Duyduğu Bilgi ve Beceriler

Sosyal hizmet çeşitli profesyonel, duygusal ve bilişsel beceriler gerektiren dinamik ve zorlu bir disiplindir. Sosyal Hizmet Uzmanı genellikle birbirinden farklı müracaatçılarla çalışmakta ve uygulama alanlarında uzmanlık gerektiren beceriler kullanmaktadır. Uzmanların kariyerleri boyunca ister doğuştan ister edinilmiş olsun becerilerini sürekli olarak geliştirmeleri gerektirmektedir. Kesin bir liste bulunmamakla birlikte, sosyal hizmet uzmanı olmak için gereken birkaç nitelik ve beceri aşağıda belirtilmiştir.

2.4.1. Empati

Empati, bir başkasının entelektüel, kültürel ve duygusal ihtiyaçlarını veya koşullarını anlamak, özdeşleşmek veya dolaylı olarak deneyimleme yeteneğidir. Brouillette (2023) bunu "başka bir kişinin duygusal durumunu ve fikirlerini algılama, anlama, deneyimleme ve bunlara yanıt verme eylemi" olarak tanımlamaktadır. Empati, insan etkileşimlerinde ve ilişkilerinde çok önemli bir rol oynayan temel bir kavramdır. Başkalarının duygularını ve deneyimlerini anlama ve paylaşma yeteneğini kapsar ve bireylerin daha derin bir düzeyde bağlantı kurmasını sağlar. Empati kapsamlı bir şekilde araştırılmış ve gözden geçirilmiş, çeşitli boyutlarına ve sonuçlarına ışık tutulmuştur.

Cuff ve ark. (2016) empati kavramına ilişkin kapsamlı bir inceleme yapmıştır. Araştırmaları empatinin çok yönlü doğasını araştırmakla birlikte onun bilişsel ve

duygusal bileşenlerini vurgulamaktadır. Empatik tepkileri geliştirmede perspektif almanın, duygusal rezonansın ve empatik ilginin önemini vurgulamaktadır.

Toplumsal dinamikler ve teknoloji gelişmeye devam ettikçe empatinin önemi değişmeden sürmektedir. Hall ve Schwartz (2019) araştırmalarında empatinin bugününü ve geleceğini araştırmakta; kişilerarası ilişkiler, sağlık hizmetleri ve eğitim de dahil olmak üzere çeşitli bağlamlarda empatinin rolünü incelemektedirler. Ek olarak, giderek dijitalleşen ve hızlı tempolu dünyada empatiyi sürdürmenin ve beslemenin zorluklarını da araştırdılar. Onların içgörülerini, mevcut ve gelecekteki sosyal etkileşimlerde empatiyi geliştirmek için değerli düşünceler sağlamaktadır.

Empatiyle ilgili literatür incelendiğinde empatinin anlamına ilişkin görüş farklılıkları bulunmaktadır. Yapılan her tanımda farklı yönlerine ağırlık verilmiştir. Bununla birlikte empatiyi açıklamaya ilişkin farklı disiplinlerden çeşitli yazarların tanım üretme çabaları kavramın genel bir anlayışla kabul edilmesini sağlamıştır. Empati zihinsel bir eylem olarak hem bir bilgi toplama eylemi, hem de insanlar arasında güçlü bir duygusal bağlantı aracıdır. Ayrıca empati tek başına terapötik bir araç değildir, ama sorun çözme sürecinde destekleyici olabilmenin de ön koşuludur. Empati profesyoneller, müracaatçının ne düşündüğünü, nasıl hissettiğini gösteren, onların içsel deneyimlerini keşfederek içgörü kazanmaya olanak sağlayan güçlü bir uygulama enstrümanıdır. (Tuncay ve İl 2009).

2.4.2. İletişim Becerileri

Sözlü ve sözlü olmayan iletişim, sosyal hizmet uzmanları için hayati bir beceridir. İletişim; kültür, toplumsal cinsiyet yaş grubu, sınıf ve sosyal dünyanın diğer boyutlarına bağlı olarak çeşitlilik gösterebilir. Güçlü iletişim, yanlış anlamaları azaltmaya ve diğer iletişim engellerini ortadan kaldırmaya yardımcı olabilir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıları, iş arkadaşları, bakım sağlayıcılar, devlet yetkilileri ve kar amacı gütmeyen kuruluşların üyeleri dahil olmak üzere çok çeşitli profesyonel ve kültürel geçmişe sahip insanlarla iletişim kurmaktadır. Bu nedenle, kişilerarası etkileşimde başarıya ulaşmak için uzman, iletişim becerisini geliştirebilmesi ve pekiştirebilmesi gerekmektedir (Hagan ve Thompson, 2014).

2.4.3. Aktif Dinleme

Bir sosyal hizmet uzmanının rolünün çoğu etkili bir şekilde dinlemektir. Aktif dinleme, sohbete dahil olduğunuzu ve diğer kişinin söylediklerini vb gerçekten duymakla ilgilendiğinizi göstermektedir. Aktif dinleme yalnızca terapötik bir ittifak

kurmakla kurmayı kolaylaştırmakla kalmaz, aynı zamanda müracaatçı uzman tarafından görüldüğünü ve anlaşıldığını hissederek. Görünür ve onaylanmış hissetmek, herhangi bir uygulama ortamında herhangi bir terapötik ittifakın temel bir bileşenlerinden biridir. Dikkatlice dinlemek, konsantre olmak, doğru soruları sormak, açıklama ve özetleme gibi teknikleri kullanmak, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla ilişki kurmasına ve güven oluşturmaya da yardımcı olmaktadır. Güven oluşturmak, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarıyla ilgili ayrıntıları keşfetmelerini kolaylaştırır ve onları sosyal hizmet uzmanı tarafından yapılan çözümlere veya yönlendirmelere daha açık hale getirmektedir (Moran, 2022).

2.4.4. Organizasyon

Sosyal hizmet uzmanları sıklıkla birden fazla müracaatçıyla aynı anda ilgilenerek kapsamlı destek ve yardım sunmayı amaçlamaktadır. Doğrudan müracaatçı çalışmalarına ek olarak, sosyal hizmet uzmanları aynı zamanda vaka yöneticileri rolünü de üstlenerek program kolaylaştırma, dokümantasyon, etkinlik koordinasyonu, işbirlikçi projeler ve diğer hizmet sağlayıcılarla ağ oluşturma gibi çeşitli hizmetler sağlar. Bu vaka yönetimi sorumluluklarını etkili bir şekilde yönetmek ve çok sayıda müracaatçıya psikososyal destek sağlamak, iyi yapılandırılmış bir organizasyon gerektirir. Güçlü organizasyon becerilerine sahip olmak, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların çeşitli ihtiyaçlarını etkili bir şekilde karşılamasını sağlamaktadır (Davies ve Jones, 2015).

2.4.5. Sınırların belirlenmesi

Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarıyla profesyonel ilişkiler kurmalı ve sürdürmelidir. Bunun için uzmanın müracaatçılarıyla arasında sınırlar belirlemesi, kişisel yaşamı için zamanı koruması, ailesi ve arkadaşları ile daha sağlıklı bir iş-yaşam dengesi oluşturulmasına yardımcı olmaktadır. Sınırların belirlenmesi aynı zamanda uzmanı daha etkili bir profesyonel yapmakta ve müracaatçının makul beklentiler oluşturmaya da yardımcı olmaktadır (Herrity, 2022).

2.4.6. Eleştirel Düşünce

Çeşitli müracaatçılarla ve gruplarla çalışma sürecinde sosyal hizmet uzmanları, özel çözümler gerektiren belirli durumlarla karşılaşır. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların karşılaştığı temel sorunları anlayarak, pratik ve etkili müdahaleler tasarlamak için eleştirel düşünme becerilerini kullanır. Ayrıca ilgili hükümet

programlarını ve destek sistemlerini belirlemek için uzmanlıklarını kullanırlar. Bu durum sosyal hizmette eleştirel düşünme becerilerinin önemini vurgulamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, benzer sorunlara yönelik çeşitli yaklaşımların yararlarını ve sınırlamalarını değerlendirmek için mantıksal akıl yürütmeye, analize ve yaratıcılığa güvenerek, her benzersiz duruma uygun çözümler bulmalarını sağlamaktadır (Doyle, 2020).

2.4.7. Savunuculuk

Savunuculuk, başkaları adına açıkça konuşma ve eyleme geçme eylemini kapsayan, sosyal hizmetin hayati bir bileşenidir. Etkili savunuculuk becerisi, sosyal hizmet uzmanları için çok önemli bir beceridir; çünkü bu, onların müracaatçıların temsilcisi olarak hizmet etmelerine, haklarını korumalarına ve onları temel kaynaklar ve fırsatlarla bağlantılandırmalarına olanak sağlar. Özellikle müracaatçılar kendilerini savunamadıklarında, sosyal hizmet uzmanları onların ihtiyaçlarının savunulmasında önemli bir rol oynarlar. Bu genellikle yeni programların oluşturulmasını, mevcut politikaların revizyonunu ve hastaların gerekli tedavi ve hizmetleri almasını sağlamak için toplum temelli destek sistemlerinin geliştirilmesini savunmayı içerir. Savunuculuk, olumlu değişimi teşvik etmek ve bireylerin kendi yaşamlarına aktif olarak katılmalarını sağlamak için güçlü bir araç olarak hizmet etmektedir (URL-2. 2021).

2.4.8. Kültürel Farkındalık

Farklı sosyoekonomik, etnik ve ırksal geçmişlere sahip müracaatçılarla etkili bir şekilde çalışmak, sosyal hizmet uzmanlarının kültürel inanç ve uygulamalara saygılı ve duyarlı olmasını gerektirir. Sosyal hizmet uzmanları, Davies, tarafından belirtildiği gibi, müracaatçıların ırkları, etnik kökenleri, cinsiyetleri, sınıfları, cinsel yönelimleri, dinleri, yaşları veya engellilikleriyle ilişkili çeşitli kültürel deneyimler konusunda yargılarında tarafsız kalmaya çalışmalı ve hizmet ettikleri insanların, ailelerin ve toplulukların yaşamlarını zenginleştirecek eyleme geçirilebilir çözümler bulmaya odaklanmalıdır (Davies ve Jones, 2015).

2.4.9. İş birliği

İş birliği, müracaatçıların sorunlarını çözmek için bir yol sağlayabilir. Sosyal hizmet uzmanları, bir müracaatçının ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamak için başkalarıyla müzakere edebilmeli, uzlaşabilmeli ve koordine edebilmelidir. Bir müracaatçının problemini çözmek, aile üyeleri, okul personeli, sağlık uzmanları, adalet

sisteminde çalışan kişiler ve diğer meslek elemanları ile işbirliği gerektirmektedir (URL-3. 2021).

2.4.10. İkna

Sosyal hizmet uzmanları, gerçekçi tedavi hedefleri belirlemek ve müracaatçılara değişime yönelik proaktif adımlar atmaları konusunda ilham vermek için ikna edici beceriler kullanır. İkna konusundaki uzmanlıkları sayesinde sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıları eylemi benimsemeye motive eder, teşvik eder ve davet eder. Müracaatçıların kişilikleri, deneyimleri ve itirazları açısından bireyselliğini tanıyan sosyal hizmet uzmanları, çeşitli motivasyon tekniklerini kullanma konusunda uzmandır. Bu çok yönlülük, müracaatçıları etkili bir şekilde etkilemelerine, engelleri aşmalarına ve bir dönüşüm yoluna girmelerine yardımcı olmalarını sağlamaktadır (URL-3. 2021).

2.4.11. Zaman yönetimi

Sosyal hizmet uzmanlarının organizasyon becerilerine ek olarak etkili zaman yönetimi uygulamalarına da sahip olmaları gerekmektedir. Aynı anda ele aldıkları çoklu vakalar ve idari sorumluluklar göz önüne alındığında, sosyal hizmet uzmanlarının, her müracaatçının gerekli ilgiyi ve hizmeti gereksiz gecikmeler olmadan derhal almasını sağlamak için zamanlarını ustaca yönetmeleri gerekir. Yeterli zaman yönetimi aynı zamanda aşırı çalışmaya ve potansiyel "tükenmişliğe" karşı önleyici bir tedbir olarak da hizmet eder. Sosyal hizmet uzmanları, zamanlarını ve kaynaklarını etkili bir şekilde tahsis ederek sağlıklı bir iş-yaşam dengesini koruyabilir ve müracaatçılarına en uygun desteği sağlamaya devam edebilir (Murphy, 2009).

3. BİLİŞSEL ESNEKLİK

3.1. Bilişsel Esneklik Kavramı

Bilim adamları ve araştırmacılar uzun süredir kendilerini bireylerin davranışlarını ve bu tür davranışlara katkıda bulunan temel faktörleri ve süreçleri incelemeye adanmıştır. Davranışın nedenleri araştırılırken bu faktör ve süreçlerin biyolojik, psikolojik ve sosyolojik açılardan incelenebileceği ortaya çıkmaktadır. Davranışın bilişsel yönü ve onu etkileyen faktörler psikolojide önemli bir alan olmayı sürdürürken, bireylerin bilişsel gelişimini, bilişsel çarpıtmalarını, bilişsel öğrenme süreçlerini ve bunların davranış üzerindeki etkilerini araştırmak için kapsamlı araştırmalar yapılmıştır. Son yıllarda bilimsel çalışmalarda ve araştırmalarda dikkat çeken bir diğer değişken ise bilişsel esneklik kavramıdır. Ancak kültürel etkiler, sosyo-psikolojik oluşumlar, farklı görüş ve inançlar nedeniyle bilişsel esnekliğin tanımının literatürde önemli ölçüde farklılık gösterdiği görülmektedir. Çeşitli bilim adamları ve araştırmacılar bilişsel esnekliği fikirler arasında geçiş yapma yeteneği, farklı seçenekleri uyumlaştırmada üstün olma kapasitesi, farklı taleplere yanıt vermek için çoklu mekanizmaların etkileşimi, alternatif çözümler üretme yeteneği, insan zekasının benzersiz bir yönü, esnek bir zeka biçimi ve anlamsal ilişkiler oluşturma ve düzenleme süreci olarak tanımlamaktadır. Tanımlardaki bu çeşitlilik, birden fazla etkileşimli sürecin ürünü olan bilişsel esnekliğin karmaşık doğasından kaynaklanmaktadır. Bu tanım ve açıklamalar bilişsel esneklik kavramının bir parçasını oluştursa da tek başına onun karmaşıklığını tam olarak yakalamak ve açıklamakta yetersizdir (Ayva Şirin, 2018).

Bilişsel esneklik kavramının kökeni, 1990 yılında Spiro tarafından ilk kez kullanıldığına kadar izlenebilmektedir. Spiro'ya göre bilişsel esneklik, önceden edinilmiş bilgilerin bellekten geri getirilmesini içeren bilişsel yön ve bu bilginin uyarlanabilir şekilde kullanılmasını içeren esneklik boyutundan oluşmaktadır. Spiro, bilişsel esnekliği "bir bireyin, değişen durumlardan kaynaklanan taleplere uygun şekilde yanıt vermek için bilgilerini kendiliğinden yeniden yapılandırma yeteneği" olarak tanımlamaktadır (Spiro ve Jeng, 1990). Spiro bu tanımda öncelikle bilişsel esnekliğin içerdiği zihinsel ve bilişsel süreçleri vurgulamıştır. Biliş ve esnekliğin kurucu

kavramlarını açıklayarak, bu kavramların yeniden tanımlanmasını sağlamış ve onları kolektif bilişsel esneklik anlayışına entegre etmiştir (Çobanoğlu, 2013).

Dennis ve Vander Wal (2010) bilişsel esnekliği "bireyin değişen bağlamsal koşullara yanıt olarak bilişlerini uyarlama kapasitesi" olarak tanımlamaktadır. Bu tanım bilişsel esnekliğin üç temel yönünü kapsamaktadır. Birincisi, belirli durumların kişinin kontrolü dışında olduğunun algılanmasını içerir. İkincisi, kişinin yaşam koşullarında alternatif seçeneklerin var olduğu inancını gerektirir. Üçüncüsü ise olağanüstü durumlarla karşılaşıldığında birden fazla çözüm üretebilme yeteneğini kapsar (Asıcı ve İkiz, 2015). Bu da seçenekleri algılamanın, sıralı düşünmenin ve çözüm üretebilme becerisinin önemini vurgulamaktadır. Buna göre bilişsel esnekliğe sahip bireyler, günlük yaşamda zorluklarla karşılaştıklarında uygun tutum ve davranışlar sergileme eğilimindeyken bilişsel esnekliğe sahip olmayan bireylerin olaylara ve durumlara katı bir şekilde tepki verme olasılıkları daha yüksektir.

Bilişsel esneklik, günlük yaşamın karmaşıklıklarına uyum sağlama, problem çözme ve yön bulma yeteneğimizde çok önemli bir rol oynayan insan bilişinin temel bir yönüdür. Değişen çevresel taleplere veya bağlamlara yanıt olarak farklı bilişsel süreçler, düşünceler, bakış açıları veya stratejiler arasında geçiş yapma zihinsel kapasitesini ifade eder. Bu bilişsel yetenek, bireylerin birden fazla seçeneği algılamasına ve dikkate almasına, alternatif çözümler üretmesine ve yeni veya zorlu durumlarla karşılaştıklarında düşünme kalıplarını ayarlamasına olanak tanımaktadır.

Bilişsel esnekliğin yapısal geçerliliğini inceleyen araştırmalardan biri, onun çeşitli bilişsel süreçlerle ilişkisini keşfetmeye odaklanmıştır. Periañez ve diğerleri (2021) tarafından yapılan bir araştırmaya göre bilişsel esneklik, görsel arama hızı, sözel akıcılık, çalışma belleği ve çatışma izleme gibi faktörlerden etkilenmektedir. Çalışma, bu bilişsel yeteneklerin bilişsel esneklikle birbirine bağlılığını vurguluyor ve bunların insan zihninin uyarlanabilir ve esnek işleyişindeki rolünü vurgulamaktadır.

Genel bilişsel işlevsellikteki önemine ek olarak, bilişsel esneklik belirli psikolojik bozukluklar bağlamında da incelenmiştir. Örneğin Miles ve arkadaşları (2020) tarafından yürütülen sistematik bir inceleme, akut anoreksiya nervoza hastalarında ve iyileşme sırasındaki bilişsel esnekliği incelemiştir. Çalışma, anoreksiya nervozalı bireylerde bilişsel esneklikteki bozulmaya ışık tutarak bu yeteneğin, bozukluğun bilişsel özelliklerini ve tedavi yaklaşımlarını anlamadaki önemini vurgulamaktadır.

Genel olarak bilişsel esneklik kavramı, değişen koşullara veya görevlere yanıt olarak uyum sağlama, bakış açılarını değiştirme ve bilişsel stratejileri ayarlama

yeteneğini kapsar. Çeşitli bilişsel süreçleri etkiler, psikolojik bozukluklarda rol oynar ve potansiyel olarak spor eğitimi yoluyla geliştirilebilir. Bilişsel esneklik konusundaki anlayışımız büyümeye devam ettikçe, bu alanda yapılacak daha fazla araştırma, bunun altında yatan mekanizmalar, pratik uygulamalar ve bilişsel gelişim ile psikolojik iyi oluş üzerindeki etkileri hakkında değerli bilgiler sağlayacaktır.

Canas (2006) bilişsel esneklik kavramını en genel anlamıyla, *“kişinin bilgi yorumlama sürecinde, çevresindeki yeni ve umulmayan vaziyetlerle yüzleşmek için organizasyon becerisidir.”* şeklinde tanımlamıştır. Bu tanımında, bilişsel esneklik kavramının belleme süreçleri ile ilişkili olup, yaşanmışlık yoluyla kazanılabildiğini belirtmektedir. Bu tanımın bünyesinde üç önemli fikri içermekte olduğu görülmektedir. Birinci görüşe göre, bilişsel esneklik, yaşanmışlık ile kazanılabilmektedir. Basit bir şekilde ifade edersek, bilişsel esneklik sonradan kazanılabilen bir yetenektir. İkinci görüşe göre, bilişsel esneklik, alternatif veri işleme ve yorumlama araçlarının uyumunu içermektedir ve üçüncü görüşe göre ise, birey bir olay veya durum ile karşı karşıya kaldığında, belirli bir süre sonra değişen farklı çevresel değişimlere uyumu gerçekleştirecektir. Bilişsel esneklik, kısaca, bireyin yeni durumlara veya çevresel uyarıcılara karşı uyum sağlayabilme yeteneğidir (Payne, Bettman ve Johnson, 1993).

Bilişsel esneklik kavramı Stevens (2009) tarafından "durumları uyumlu hale getirme, fikirlere alternatif bulma veya farklı problemlere birden fazla perspektiften yaklaşma yeteneği" olarak tanımlanırken, Silver, Hughes, Bornstein ve Beversdorf (2004) ise "çeşitli durumlara alternatif tepkiler üretme yeteneği." olarak tanımlamaktadırlar. Bu tanımlar bilişsel esneklikle ilgili zihinsel süreci vurgulamaktadır. Ancak bilişsel esnekliği sadece zihinsel-bilişsel bir süreçten ziyade gözlemlenebilir bir davranış olarak gören başka bir bakış açısı daha vardır. Bu açıdan bakıldığında bilişsel esneklik, yeni kurallara dayalı olarak tutumları değiştirme, sorunlara yeni çözümler bulma, tedavi stratejilerini değiştirme, yeni bilgi veya araçlar üretme gibi davranışları içermektedir (Ayva Şirin, 2018). Tanımlardaki bu çeşitlilik, hem bilişsel hem de davranışsal yönleri kapsayan bilişsel esnekliğin çok boyutlu, kapsamlı ve karmaşık doğasının altını çizmektedir.

Bilişsel esnekliğin kapsamlı bir şekilde anlaşılmasını sağlamak için onun diğer kavramlarla ilişkisini araştırmak önemlidir. Literatürde bilişsel esnekliğin yaratıcılık ve yürütücü işlev gibi kavramlarla yakından ilişkili olduğu belirtilmektedir. Yaratıcılık, bilişsel esneklikte alternatif yanıtlar üretme becerisiyle uyumlu, yeni ve uyarlanabilir fikirlerin üretilmesini içerir. Benzer şekilde yürütücü işlev, hepsi bilişsel esneklikle bağlantılı olan hedefe yönelik davranış, öz kontrol ve esnek düşünmeyle ilgili bir dizi

bilişsel süreci ifade eder. Bu kavramlar iç içe geçmiştir ve uyarlanabilir bilişsel işlevselliğe ve problem çözmeye katkıda bulunan temel bilişsel mekanizmaları paylaşırlar.

Genel olarak bilişsel esneklik, hem bilişsel hem de davranışsal boyutları olan çok yönlü ve karmaşık bir süreçtir. Bakış açılarını uyarlanabilir bir şekilde değiştirme, alternatif tepkiler üretme ve farklı durumlarda esnek davranışlar sergileme yeteneği olarak tanımlanabilir. Bilişsel esneklik anlayışı, onun yaratıcılık ve yürütme işlevi gibi ilgili kavramlarla olan ilişkisinden faydalanarak, onun mekanizmalarına ve insan bilişinin ve davranışının çeşitli alanlarındaki sonuçlarına daha fazla ışık tutmaktadır.

Bireyler yaşamları boyunca çeşitli zorluklarla karşılaşır ve bu sorunlarla başa çıkmak için farklı stratejiler kullanırlar. Bireyler anında çözüm bulamadıklarında, karşılaştıkları zorluklara uyum sağlamaya ve alışmaya çalışabilirler. Bilişsel esneklik, bu değişikliklerle baş etmede son derece etkili bir yaklaşımdır ve bireylerin yalnızca baskıya yanıt vermesini değil aynı zamanda zorlu durumlara da uyum sağlamasını sağlar. Bu yetenek, bireylerin bir durumu analiz etmelerine ve hedeflerine ulaşmalarına veya ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olabilecek alternatif planlar oluşturmalarına olanak tanır. Bilişsel esnekliğe sahip olanlar, yeni koşullara dayalı değişiklikleri ele alacak stratejiler geliştirebilirler. Bilişsel esnekliğe sahip olmak, bireylere zorlu durumlarla karşı karşıya kaldıklarında seçenekler üretme gücü verir. Daha da önemlisi, bilişsel olarak esnek olmak, alternatiflere açıklığı teşvik ederek ve stres seviyelerini azaltarak bireylerin üretkenliğini artıran değerli bir özelliktir (Pierce, Burke ve Salas, 2006). Genel olarak bu beceriye sahip bireyler yaşamda daha fazla ilerleme kaydetme eğilimindedir.

3.2. Bilişsel Esnekliğe Sahip Olan Kişilerin Özellikleri

Bilişsel esneklik, bireylerin değişen koşullara yanıt olarak düşünce ve davranışlarını uyarlamalarına olanak tanıyan bilişsel bir yetenektir. Yüksek düzeyde bilişsel esnekliğe sahip insanlar, esnek düşünme ve problem çözme becerilerine katkıda bulunan belirli özelliklere sahiptir.

Entelektüel Tevazu: Bilişsel esnekliğe sahip insanların bir özelliği de entelektüel alçakgönüllülüktür. Yeni fikirlere, bilgiye ve bakış açılarına açıklık gösterirler. İnançlarında katı olmak yerine, başkalarından öğrenmeye açıktırlar ve kendi bilgilerinin sınırlarının farkındadırlar. Yanılabilirliği kabul etme ve alternatif bakış açılarına dikkate alma istekliliği, daha yüksek düzeyde bilişsel esneklikle ilişkilidir (Zmigrod ve ark., 2019).

Dayanıklılık ve Duygusal Düzenleme: Bilişsel esnekliğe sahip bireyler genellikle daha yüksek düzeyde dayanıklılık ve duygusal düzenleme sergilerler. Zorluklar karşısında tepkilerini uyarlama ve stresi etkili bir şekilde yönetme becerisine sahiptirler. Esnek düşünceleri, duygularını düzenlemelerine ve zorluklarla başa çıkmanın verimli yollarını bulmalarına olanak tanır (Otero ve ark., 2020).

Olumlu Refah: Bilişsel esnekliğe sahip olmak, daha yüksek düzeyde refahla ilişkilidir. Bilişsel esnekliğe sahip insanlar, zor durumlarla başa çıkma ve hayatın zorluklarının üstesinden gelme konusunda daha donanımlıdır. Düşüncelerini uyarlama yetenekleri, olumlu bir bakış açısı sürdürmelerine, anlam bulmalarına ve daha büyük bir öznel refah duygusu deneyimlemelerine yardımcı olur (Muyan Yılık ve Demir, 2020).

Ruh Sağlığı Durumlarından İyileşme: Bilişsel esneklik, zihinsel sağlık koşullarından kurtulmada çok önemli bir rol oynar. Araştırmalar, daha sonra iyileşen akut anoreksiya nervoza hastalarının bilişsel esneklikte iyileşmeler sergilediğini göstermiştir. Bu durum, bilişsel esnekliğin yalnızca zihinsel sağlığı iyi olan bireylerin bir özelliği olmadığını, aynı zamanda iyileşme süreci boyunca da geliştirilip iyileştirilebileceğini göstermektedir (Miles, Gnatt, Phillipou ve Nedeljkovic, 2020).

Daha Düşük Dürtüsellik ve Daha İyi Duygusal Denge: Bilişsel esnekliğe sahip kişiler daha düşük düzeyde dürtüsellik ve daha iyi duygusal stabiliteye sahip olma eğilimindedir. Duygusal uyaranlara tepki olarak dürtüsel davranma olasılıkları daha düşüktür ve dürtüleri üzerinde daha fazla kontrol sahibi olurlar. Bu özellik, düşüncelerini uyarlama yetenekleriyle birleştiğinde, daha bilinçli ve düşünceli kararlar almalarına yardımcı olur (Yu, Yu ve Lin, 2020).

Sonuç olarak, bilişsel esnekliğe sahip bireyler; uyum sağlamayı, dayanıklılığı, olumlu refahı, zihinsel sağlık koşullarından kurtulmayı ve duygusal istikrarı destekleyen özelliklere sahiptir. Entelektüel alçakgönüllülük, dayanıklılık, duygusal düzenleme ve olumlu bir bakış açısı, bilişsel esneklikle ilişkili özelliklerden bazılarıdır. Bilişsel esnekliği anlamak ve beslemek, zihinsel sağlığın, refahın ve yaşamın çeşitli yönlerinde uyumlu işleyişin iyileşmesine yol açabilir.

3.3. Bilişsel Gelişim Kuramları ve Davranışçı Terapi (BDT)

Bilişsel gelişim teorileri ve bilişsel terapi yaklaşımları, çeşitli psikolojik sorunların anlaşılmasında ve ele alınmasında çok önemlidir. Bu teoriler bireylerin bilgiyi nasıl elde ettiğini, bilgiyi nasıl işlediğini ve bilişsel yetenekleri nasıl geliştirdiğini anlamak için çerçeveler sağlar. Bilişsel terapi yaklaşımları ise olumsuz

düşünce, inanç ve davranışları değiştirmeyi ve zihinsel iyilik halini iyileştirmeyi amaçlayan terapötik müdahalelerdir.

Piaget'nin bilişsel gelişim teorisi bu alanda en çok bilinen teorilerden biridir. Piaget, çocukların bilişsel gelişimin dört aşamasından geçtiğini öne sürdü: duyu-motor aşama, işlem öncesi aşama, somut işlemler aşaması ve resmi işlemler aşaması. Piaget'e göre çocuklar dünya anlayışlarını çevreleriyle etkileşimler yoluyla aktif olarak inşa ederler (Bamicha ve Drigas, 2022). Bu teorinin eğitim ve çocuk gelişimi alanında önemli bir etkisi olmuştur.

Bir diğer etkili teori ise Lev Vygotsky'nin sosyokültürel bilişsel gelişim teorisidir. Vygotsky bilişsel gelişimde sosyal etkileşimlerin önemini vurgulamaktadır. Çocukların bilişsel gelişiminin dil, semboller gibi kültürel araçlardan ve daha bilgili bireylerle olan sosyal etkileşimlerden etkilendiğine inanmaktadır (Bamicha ve Drigas, 2022). Vygotsky'nin teorisi, bilişsel yeteneklerin şekillenmesinde kültürel ve sosyal faktörlerin rolünü vurgulamaktadır.

Terapi bağlamında, bilişsel-davranışçı terapi (BDT), bilişsel ve davranışsal ilkeleri bütünleştiren yaygın olarak kullanılan bir yaklaşımdır. BDT, psikolojik sıkıntıya katkıda bulunan olumsuz düşünce kalıplarını ve davranışlarını belirlemeye ve değiştirmeye odaklanır. Amaç, olumsuz düşünce ve davranışların daha uyumlu ve olumlu olanlarla değiştirilmesidir (Gilbert, 2019). BDT'nin anksiyete ve depresyon gibi çeşitli zihinsel sağlık durumlarının tedavisinde etkili olduğu bulunmuştur (González-Prendes ve diğerleri, 2019).

Diğer bir terapötik yaklaşım, terapötik ilişkinin ve erken yaşam deneyimlerinin araştırılmasının önemini vurgulayan bilişsel analitik terapidir (CAT). CAT, bireylerin geçmiş deneyimlerin mevcut düşünce ve davranışlarını nasıl etkileyebileceğini anlamalarına yardımcı olmayı amaçlayan bilişsel ve psikodinamik teorilerden unsurları birleştirmektedir (Ryle ve Kerr, 2020). CAT, öz değerlendirmeyi teşvik etmeye ve bireylerin alternatif düşünme ve başkalarıyla ilişki kurma yollarını geliştirmelerine yardımcı olmaya odaklanmaktadır.

Sonuç olarak, bilişsel gelişim teorileri ve bilişsel terapi yaklaşımları çeşitli psikolojik sorunların anlaşılmasında ve ele alınmasında önemli rol oynamaktadır. Piaget ve Vygotsky'nin teorileri, bireylerin yaşamın farklı evreleri boyunca bilişsel yeteneklerini nasıl geliştirdiklerini anlamak için çerçeveler sağlar. Öte yandan bilişsel-davranışçı terapi ve bilişsel analitik terapi, psikolojik sıkıntının tedavisinde, düşünce ve davranışta olumlu değişikliklerin teşvik edilmesinde etkili yaklaşımlardır. Bu teoriler ve

terapi yaklaşımları psikoloji alanını şekillendirmeye ve bireylerin refahına katkıda bulunmaya devam etmektedir.

3.3.1. Bilişsel Gelişim Kuramları

Bilişsel gelişim teorileri, bireylerin bilgiyi nasıl edindikleri, bilgileri nasıl işledikleri ve bilişsel yetenekleri nasıl geliştirdikleri konusunda paha biçilmez bilgiler sağlar. Bu teoriler insan bilişini anlamamanın temelini oluşturur ve eğitim, psikoloji ve sinir bilimi gibi çeşitli alanlar için derin çıkarımlara sahiptir.

Etkili teorilerden biri Jean Piaget'in bilişsel gelişim teorisidir. Piaget, çocukların bilişsel yeteneklerini geliştirirken bir dizi farklı aşamadan geçtiklerini öne sürmektedir. Piaget'e göre bilişsel gelişim, çocuğun çevreyle olan etkileşimlerinin yönlendirdiği aktif ve yapıcı bir süreçtir (Babakr ve diğerleri, 2019). Onun teorisi, çocukların dünyayı anlamalarını sağlamak için çevrelerini keşfetme ve yönlendirme konusunda aktif katılımlarının önemini vurgulamaktadır.

Bir diğer önemli teori ise Lev Vygotsky'nin sosyokültürel bilişsel gelişim teorisidir. Vygotsky, sosyal etkileşimlerin ve kültürel araçların bilişsel gelişimde merkezi bir rol oynadığını savunmaktadır. Çocukların ebeveynler, öğretmenler ve akranlar gibi daha bilgili bireylerle etkileşimler yoluyla bilişsel beceri ve bilgi edindiklerini vurgulamaktadır (Babakr ve diğerleri, 2019). Vygotsky'nin teorisi, bilişsel yeteneklerin şekillenmesinde sosyal ve kültürel faktörlerin etkisini açıklamaktadır.

Lawrence Kohlberg'in ahlaki-bilişsel gelişim teorisi, ahlaki akıl yürütmenin gelişimine odaklanmaktadır. Kohlberg, bireylerin her biri daha ileri düzeyde ahlaki muhakemeyi temsil eden bir dizi ahlaki aşamadan geçtiğini öne sürmektedir. Ahlaki gelişimin, ahlaki ikilemlere maruz kalma ve ahlaki bilginin aktif bilişsel işlenmesi yoluyla gerçekleştiğini ileri sürmüştür (Lind, 2023). Kohlberg'in teorisi ahlaki karar verme süreçlerine ve etik davranışın gelişimine dair içgörü sağlamaktadır.

Bu öne çıkan teorilere ek olarak, bilişsel gelişimin karmaşıklığını daha iyi anlamak için çeşitli bilişsel gelişim modelleri önerilmiştir. Dikkate değer modellerden biri, Piaget'nin teorisini temel alan, yeni kanıt ve anlayışları birleştiren neo-Piagetçi çerçevedir. Bu çerçeve, bilişsel gelişimdeki bireysel farklılıkları vurgulayarak dikkat, hafıza ve yürütücü işlevlerin rolünü vurgulamaktadır (Richardson, 2019). Neo-Piagetçi yaklaşım, Piaget'nin orijinal teorisini, bazı sınırlamalarına değinerek ve bilişsel gelişime ilişkin daha kapsamlı bir açıklama sunarak tamamlar.

Sonuç olarak bilişsel gelişim teorileri, bireylerin bilgiyi nasıl edindikleri ve bilişsel yeteneklerini nasıl geliştirdikleri konusundaki anlayışımıza önemli katkılarda

bulunmuştur. Piaget'nin bilişsel gelişim teorisi, Vygotsky'nin sosyokültürel teorisi ve Kohlberg'in ahlaki-bilişsel gelişim teorisi, bilişsel büyümenin farklı yönlerini kavramak için çerçeveler sağlar. Ek olarak, neo-Piagetçi çerçeve gibi modeller, yeni kanıtları bir araya getirerek ve bireysel farklılıkları ele alarak anlayışımızı daha da geliştirmektedir. Bu teoriler ve modeller, bilişsel gelişim alanındaki araştırmaları şekillendirmeye, eğitim uygulamalarına bilgi sağlamaya ve bireylerde optimal bilişsel büyümeyi teşvik etmeye devam etmektedir.

3.3.2. Bilişsel Davranışçı Terapi

Bilişsel terapi yaklaşımları, düşünce ve inançların duygu ve davranışları şekillendirmedeki rolüne odaklanarak psikoterapi alanında devrim yaratmıştır. Bu yaklaşımlar, çok çeşitli psikolojik sorunları ele almak ve zihinsel refahı artırmak için etkili stratejiler sağlar.

Bilişsel-davranışçı terapi (BDT), en yaygın kullanılan ve araştırılan bilişsel terapi yaklaşımlarından biridir. BDT, psikolojik sıkıntıya katkıda bulunan olumsuz düşünce kalıplarını ve davranışlarını belirlemeyi ve değiştirmeyi amaçlamaktadır. Terapi, bireylerin mantıksız veya uyumsuz düşünceleri tanımasına ve bunlara meydan okumasına, daha gerçekçi ve yararlı inançlar geliştirmesine ve yeni uyarlanabilir davranışlarda bulunmasına yardımcı olmayı içerir (Blackwell ve Heidenreich, 2021). BDT'nin anksiyete bozuklukları, depresyon ve madde bağımlılığı dahil olmak üzere çeşitli zihinsel sağlık durumlarının tedavisinde etkili olduğu bulunmuştur.

Farkındalık temelli stres azaltma (MBSR) ve farkındalık temelli bilişsel terapi (MBCT), farkındalık uygulamalarını içeren bilişsel terapi yaklaşımlarıdır. Bu yaklaşımlar, şimdiki an farkındalığını geliştirmeyi ve kişinin düşüncelerini ve duygularını yargılamadan kabul etmeyi vurgular. MBSR ve MBCT, klinik olmayan popülasyonlarda stresi azaltmada ve psikolojik refahı iyileştirmede umut verici sonuçlar göstermiştir (Querstret ve diğerleri, 2020). Bu yaklaşımlar bireylerin kendilerine ve deneyimlerine karşı daha şefkatli ve kabullenici bir tutum geliştirmelerine yardımcı olabilir.

Merhamet odaklı terapi (CFT), kendine şefkat ve başkalarına karşı şefkat geliştirmeye odaklanan bilişsel bir terapi yaklaşımıdır. CFT, duygusal refahı arttırmada evrime dayalı şefkat sistemlerinin önemini kabul etmektedir. Terapi, bireylerin çeşitli egzersizler ve teknikler yoluyla şefkatli bir zihin geliştirmelerine yardımcı olmayı, sonuçta özeleştiriye azaltmayı ve duygusal düzenlemeyi geliştirmeyi amaçlamaktadır

(Cheli ve diğeri, 2023). CFT, depresyon, anksiyete ve yeme bozuklukları gibi durumların tedavisinde ümit verici sonuçlar göstermiştir.

Üstbilişsel terapi (MCT), uyumsuz düşünme süreçlerini değiştirmeye ve bireylerin düşünce ve duygularını düzenleme becerilerini geliştirmeye odaklanan bir bilişsel terapi yaklaşımıdır. MCT, düşünmeyle ilgili yararsız inançları değiştirmeyi ve bireyleri kendi düşünme kalıplarının daha fazla farkına varmaları ve bunları yönetmek için üstbilişsel stratejiler geliştirmeleri için eğitmeyi amaçlamaktadır (Kirschner ve diğeri, 2022). MCT, yaygın anksiyete bozukluğu, obsesif kompulsif bozukluk ve depresyon gibi durumların tedavisinde umut verici sonuçlar göstermiştir.

Bilişsel terapi yaklaşımları, zihinsel sağlık ve refahta bilişin rolüne ilişkin anlayışımızı önemli ölçüde geliştirmiştir. Bilişsel-davranışçı terapi, farkındalık temelli yaklaşımlar, şefkat odaklı terapi ve üstbilişsel terapi, psikolojik sıkıntıyı ele almak ve olumlu değişimi teşvik etmek için etkili stratejiler sunar. Bu yaklaşımlar gelişmeye ve farklı popülasyonlara ve koşullara uyarlanmaya devam ederek psikoterapi alanındaki ilerlemelere ve bireylerin ruh sağlığının iyileştirilmesine katkıda bulunmaktadır.

3.4. Bilişsel Esneklik ve Sosyal Hizmet

Sosyal hizmet mesleğinin temel amacı, sosyal ve psikolojik sorunları hafifleterek müracaatçıların sağlığını ve refahını teşvik etmek için çalışmaktır. Hem makro hem de mikro düzeyde, sosyal hizmet uzmanları bireylerin, ailelerin, toplulukların ve kuruluşların varlığını sürdürmeleri ve gelişmeleri için güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Uzman, müracaatçılara karmaşık sistemlerde nasıl baş edebileceklerine ve yaşamın engebeli yörüngesinde nasıl manevra yapacakları konusunda yardımcı olurken kaynaklara erişimi artırmanın yolları da aranmaktadır (Carlucci, 2020).

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıları için değişen yaşam koşullarına karşılık adaptasyon içerisinde olmalıdır. Charles Darwin'e göre, " Hayatta kalmanın yolu en güçlü veya en zeki olmak değil, değişime en uygun olmaktır" (Carlucci, 2020). Uyarlanabilirlik bilişsel, duygusal ve fiziksel uyumu içermektedir. Uyarlanabilirlik, sosyal hizmet alanında, ailelerde, topluluklarda ve kuruluşlarda sürdürebilme, alternatif seçenekler üretilebilme ve yeni şartlara uyum sağlayabilme, kısacası esnek düşünebilme yeteneği ile ilgilidir.

Bilişsel esneklik, profesyonellerin çeşitli ve karmaşık durumlara uyum sağlamasına, eleştirel düşünmesine ve yenilikçi çözümler geliştirmesine olanak sağladığından sosyal hizmetlerde çok önemli bir rol oynar.

Bilişsel esneklik, durumsal taleplere dayalı olarak farklı bilişsel görevler, bakış açıları veya stratejiler arasında geçiş yapma yeteneğini ifade eder. Yeni bilgilere açık olmayı, birden fazla bakış açısını dikkate almaya istekli olmayı ve problem çözmede uyarlanabilirliği içerir (Odacı, Ülken ve Bülbül, 2022). Sosyal hizmetler alanında bilişsel esneklik, profesyonellerin farklı geçmişlere, ihtiyaçlara ve zorluklara sahip müracaatçılara empatiyle, kültürel duyarlılıkla ve farklı bakış açılarına açıklıkla yaklaşmalarına olanak tanır.

Sosyal hizmetlerde bilişsel esnekliğin esas olduğu alanlardan biri de tek ebeveynli ailelerin ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Odacı, Ülken ve Bülbül (2022) tarafından yapılan araştırmada bekar annelerin bilişsel esneklikleri ile yaşam doyumları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Bu anneler arasında daha yüksek bilişsel esneklik düzeylerinin daha yüksek yaşam memnuniyeti ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Bu, tek ebeveynlerin güçlendirilmesinde ve hizmetlerin kendilerine özgü koşullara uyarlanmasında bilişsel esnekliğin önemini vurgulamaktadır.

Bilişsel esnekliğin hayati bir rol oynadığı bir diğer alan ise çok kültürlü eğitimin teşvik edilmesidir. Bozkur, Kıran ve Alıcı (2020) sosyal mesafe, bilişsel esneklik ve öğretmen adaylarının çok kültürlü eğitime yönelik tutumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bulgular, Suriyelilere yönelik bilişsel esnekliğin çok kültürlü eğitime yönelik tutumları olumlu yönde yordadığını gösterdi. Bu, daha yüksek düzeyde bir bilişsel esnekliğin, profesyonellerin çeşitliliği benimsemesine, önyargılara meydan okumasına ve eğitim ortamlarında kültürel açıdan duyarlı uygulamaları hayata geçirmesine olanak tanıdığını göstermektedir.

Sosyal hizmetler bağlamında bilişsel esneklik, profesyonellerin eleştirel düşünmesine ve müdahaleleri bireylerin ve toplulukların gelişen ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde uyarlamasına olanak tanır. Uygulayıcıların etkili hizmet sunum planlarını tasarlarken ve uygularken kültürel geçmiş, sosyoekonomik durum ve bireysel tercihler gibi çeşitli faktörleri dikkate almalarını sağlar. Bilişsel esneklik, profesyonellerin yaratıcı çözümler geliştirmesine, karmaşık sistemlerde gezinmesine ve sosyal adaleti savunmasına olanak tanır.

Ayrıca bilişsel esneklik, sosyal hizmetlerde iletişimi ve işbirliğini artırır. Yüksek bilişsel esnekliğe sahip profesyoneller, müracaatçılar, aileler, meslektaşlar ve topluluk üyeleri dahil olmak üzere çeşitli paydaşlarla etkili bir şekilde etkileşim kurabilir. Karmaşık kişilerarası dinamiklerde yol alabilir, uyum kurabilir ve anlayış ve saygıya dayalı işbirliğine dayalı ilişkiler kurabilirler. Bilişsel esneklik, farklı bakış açılarını bir

araya getiren, bireyleri ve toplulukları güçlendiren yenilikçi yaklaşımların geliştirilmesine katkıda bulunur.

Bilişsel esneklik sosyal hizmetler alanında hayati bir beceridir. Hizmet sunumunu geliştirme, çok kültürlü eğitimi teşvik etme ve bireyleri ve toplulukları güçlendirmedeki rolü abartılamaz. Uyum sağlama, eleştirel düşünme ve farklı bakış açılarını dikkate alma becerisi, profesyonellerin karmaşık sosyal sorunları ele almasına ve müracaatçıların benzersiz ihtiyaçlarını karşılamasına olanak tanır. Sosyal hizmetler gelişmeye devam ettikçe ve yeni zorluklarla karşılaştıkça, profesyoneller arasında bilişsel esnekliği geliştirmek ve teşvik etmek, alandaki olumlu sonuçlar için giderek daha önemli hale geliyor.

3.5. Bilişsel Esneklikle İlgili Yapılan Çalışmalar

Altunkol (2011) "Üniversite öğrencilerinin bilişsel esneklikleri ile algılanan stres düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi" başlıklı yüksek lisans tezini 484 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda farklı bölümlerde okuyan öğrencilerin bilişsel esneklik düzeyleri ile algılanan stres düzeyi arasında negatif yönde, anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Diril (2011) " Lise öğrencilerinin bilişsel esneklik düzeylerinin sosyodemografik değişkenler ve öfke düzeyi ile öfke ifade tarzları arasındaki ilişki açısından incelenmesi" başlıklı yüksek lisans tezini 1000 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda öfke ifade tarzlarının alt boyutlarından bazıları ile bilişsel esneklik düzeyi arasında negatif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Çelikkaleli (2014) "Ergenlerde bilişsel esneklik ile akademik, sosyal ve duygusal yetkinlik inançları arasındaki ilişki" adlı çalışmasını 163 kız ve 107 erkek lise öğrencisi ile gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda lise öğrencilerinin bilişsel esnekliğin duygusal ve sosyal yetkinlik inançları ile arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler, akademik yetkinlik inançları ile arasında da negatif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Zahal (2014) "Özel Yetenek Sınavına Giren Adayların Öğrenme Stilleri ve Bilişsel Esneklik Düzeyleri ile Sınav Başarıları Arasındaki İlişki" başlıklı doktora tezinde İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Müzik Öğretmenliği Programından örneklem kullanarak bir çalışma yürütmüştür. 2013-2014 eğitim-öğretim yılı. Örneklemi özel yetenek sınavına giren 449 öğrenci oluşturmuştur. Araştırmanın amacı öğrenme stilleri, bilişsel esneklik düzeyleri ve sınav başarısı arasındaki ilişkiyi

incelemektir. Araştırmanın bulguları, sınav başarısının belirli alt boyutları ile bilişsel esneklik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Asıcı ve İkiz (2015) “Mutluluğa giden bir yol: bilişsel esneklik” adlı çalışmasını 81 erkek 197 kadın üniversite öğrencisi ile gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda öğrencilerinin mutluluk ile bilişsel esneklik düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır.

Gürbüz Kaptanbaş ve Sezgin Nartgün (2018) "Pedagojik formasyon programı öğrencilerinin bilişsel esneklik ve öz yeterlik düzeyleri" başlıklı yüksek lisans tezini 2015-2016 eğitim-öğretim yılında Abant İzzet Baysal Üniversitesinde Pedagojik Formasyon Eğitimi Sertifika Programına devam eden 1750 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda öğretmen adaylarının bilişsel esneklik ile öz yeterliliği arasında pozitif düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Öge (2020) "Okul psikolojik danışmanlarının serbest zaman doyumunu ile bilişsel esneklikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi" başlıklı yüksek lisans tezini İstanbul İlinde Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı okullarda görev yapan 157 kadın, 146 erkek toplam 303 okul psikolojik danışmanın katılımıyla gerçekleştirmiştir. Bilişsel esneklik ile serbest zaman doyum arasında pozitif yönde, yüksek düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir.

Alan (2020) "Psikolojik danışmanların çok kültürlü psikolojik danışma yeterlikleri ile bilişsel esneklik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi" adlı çalışmasını Türkiye de çalışmakta olan ve araştırma kapsamında ulaşılabilen 190 psikolojik danışman oluşturmaktadır. Çok kültürlü psikolojik danışma ile bilişsel esneklik düzeyleri arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Psikolojik danışmanların bilişsel esneklik düzeyleri arttıkça çok kültürlü psikolojik danışma yeterliliklerinin de arttığı sonucuna varılmaktadır.

3.6. Bilişsel Esneklikle İlgili Uluslararası Araştırmalar

Dennis ve VanderWal (2010) “bilişsel esneklik envanteri: araç geliştirme ve güvenilirlik ve geçerlilik tahminler” adlı çalışmalarını 196 lisans öğrencisinin katılımı ile gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada bilişsel esneklik ile başa çıkma stilleri arasındaki ilişki incelenmektedir. Çalışmanın sonucunda, öğrencilerin bilişsel esneklik düzeyi arttıkça olumluya odaklanma kullanımının, sosyal destek arama, problem odaklı başa çıkmanın arttığı; kendini suçlama, kendini saklama, uzaklaşmanın ve keşkeci düşünmenin ise azaldığı tespit edilmiştir.

Uddin'in (2021) çalışmasında, bilişsel ve davranışsal esnekliğin sinirsel mekanizmalarının ve klinik sonuçlarının araştırılmasına odaklanılmaktadır. Araştırmacı, beyin ağlarının bilişsel esneklikte oynadığı önemli rolün ve bunun uyum sağlayıcı davranışa nasıl katkıda bulunduğunun altını çizmektedir. Ayrıca çalışma, psikiyatrik bozuklukların gelişmesine yol açabilecek esnekliğin bozulmasının sonuçlarını da araştırıyor. Bu araştırma, bilişsel esnekliğin altında yatan sinirsel süreçlere ışık tutarak, psikiyatrik rahatsızlıkları olan bireylere yönelik potansiyel terapötik yaklaşımlar ve müdahaleler hakkında değerli bilgiler sağlamaktadır.

Anacker ve Hen (2017) tarafından yürütülen çalışma, yetişkin hipokampal nörojenezi (hipokampusta yeni nöronlar üretme süreci) ile bilişsel esneklik arasındaki bağlantıyı incelemeye odaklanmaktadır. Araştırmacılar nörojenezdeki değişikliklerin hem hafıza fonksiyonu hem de ruh hali düzenlemesi üzerindeki etkisini ve bilişsel esneklik ile genel zihinsel sağlığı iyileştirmenin bir yolu olarak nörojenezi geliştirme potansiyelini de araştırmaktadır. Nörojenez, hafıza, ruh hali ve bilişsel esneklik arasındaki ilişkiyi vurgulayan bu araştırma, uyum sağlayıcı davranışa ve psikolojik dayanıklılığa katkıda bulunan temel mekanizmalara dair değerli bilgiler sağlamaktadır.

Dajani ve Uddin (2015) tarafından yürütülen çalışma, bilişsel esnekliği açığa çıkarmayı ve bunun klinik ve gelişimsel sinir bilimi üzerindeki etkilerini araştırmayı amaçlamaktadır. Araştırmacılar bilişsel esnekliğe katkıda bulunan temel sinir mekanizmalarını araştırıyor ve uyum sağlayıcı davranışlarla ilgili süreçlere ışık tutmaktadır. Çalışma, nörogelişimsel bozukluklar ve ruh sağlığı konusundaki araştırmalara bilgi sağlamada bu mekanizmaları anlamının önemini vurgulamaktadır. Bu araştırma, bilişsel esnekliğin karmaşıklığını açığa çıkararak, çeşitli nörolojik ve psikiyatrik durumların anlaşılmasını ve tedavi edilmesini geliştirebilecek değerli bilgiler sunmaktadır.

Doss ve diğerleri (2021), majör depresif bozukluk (MDB) tanısı alan bireylerde psilosibin tedavisinin bilişsel ve sinirsel esneklik üzerindeki etkilerini araştırmaya odaklanmaktadır. Araştırmacılar özellikle psilosibin tedavisinin zihinsel sağlık ve uyumsal davranışlarda önemli faktörler olan bilişsel ve sinirsel esnekliği nasıl etkilediğini incelemektedir. Çalışmanın bulguları, psilosibin tedavisinin MDB hastalarında hem bilişsel hem de sinirsel esnekliği artırma potansiyeline sahip olduğunu göstermektedir. Bu, depresyon için psilosibin destekli tedavinin terapötik etkilerine, en azından kısmen, bilişsel ve sinirsel esneklikteki gelişmelerin aracılık edebileceğini göstermektedir. Bu araştırma, psilosibin tedavisinin terapötik faydalarının altında yatan

mekanizmalar ve bunun depresyon tedavisindeki potansiyel uygulamaları hakkında değerli bilgiler sunmaktadır.

Mohamed ve diğerleri (2021), bilişsel esnekliğe özel olarak odaklanarak dikkat eksikliği/hiperaktivite bozukluğu (DEHB) olan yetişkinlerde temel ve karmaşık bilişsel işlevleri araştırmaktadır. Araştırma, DEHB'nin yetişkin popülasyonda bilişsel esneklik ile ilgili bilişsel süreçleri nasıl etkilediğine dair daha derin bir anlayış sağlamayı ve çeşitli bilişsel işlevleri inceleyerek DEHB'li yetişkinlerin yaşadığı spesifik bilişsel bozukluklara ışık tutmayı amaçlamaktadır. Bulgular DEHB'yi anlamamıza ve bu bozukluğa sahip yetişkinlere yönelik teşhis ve tedavi yaklaşımlarında bilişsel esnekliği ele almanın önemine katkıda bulunmaktadır.

Hudson ve diğerleri (2014) çocukluk çağı anksiyete bozukluklarında bilişsel-davranışçı terapide (BDT) çocuk katılımının, terapötik ittifakın ve terapist esnekliğinin rolünü incelemiştir. Araştırma, terapinin etkinliğine katkıda bulunan süreç değişkenlerini belirlemeye odaklandı. Çalışma özellikle çocukların aktif katılımının, çocuk ve terapist arasındaki güçlü terapötik ittifakın ve terapistin esnekliğinin BDT'deki tedavi sonuçlarını nasıl etkilediğini araştırdı. Çalışma, bu faktörleri keşfederek çocukluk çağı anksiyete bozukluklarına yönelik başarılı terapötik müdahalelerin altında yatan mekanizmalara ilişkin içgörü sağlamayı amaçladı. Bulgular, bu popülasyonda BDT uygulamasının optimize edilmesi ve tedavi sonuçlarının iyileştirilmesi açısından önemli çıkarımlara sahiptir.

Guillomía, Artigas ve Falcó (2021) çalışmalarında özel eğitim alanında bilişsel erişilebilirlik ve desteğe odaklandılar. Araştırmacılar bu bağlamda bilişsel esnekliğin önemini keşfetmeyi amaçladılar. Çalışma, bilişsel erişilebilirliği artırmak ve bilişsel zorluklarla karşılaşan bireylere yeterli desteği sağlamak için kullanılabilecek çeşitli stratejileri inceledi. Araştırma, bu konuyu derinlemesine inceleyerek, özel eğitim ortamlarında bilişsel ihtiyaçların etkili bir şekilde nasıl karşılanabileceği ve kapsayıcılığın nasıl teşvik edilebileceği konusundaki anlayışımızı geliştirmeyi amaçladı. Bulguların eğitimciler ve politika yapıcılar için bilişsel güçlükleri olan bireyler için destekleyici ortamlar yaratma konusunda pratik çıkarımları vardır.

4. MESLEKİ DOYUM

4.1. Mesleki Doyum Kavramı

Mesleki doyum, bireylerin genel refahında ve kariyer tatmininde önemli bir rol oynamaktadır. Bireylerin mesleki rollerinde yaşadıkları doyum, tatmin ve mutluluk duygusunu kapsar. Mesleki tatmine katkıda bulunan faktörleri anlamak, işe bağlılığı, üretkenliği ve genel işe uyumu teşvik etmede önemlidir.

Kariyer gelişimi, tüm insani gelişim görevlerinin büyük bir bölümünü oluşturduğundan insanlar yaşamlarının neredeyse tamamını çalışmaya ayırmaktadır (Shiyani, 2021). Bu nedenle, çalışanların mesleklerinden bir memnuniyet duygusu hissetmeleri önem arz etmektedir. Mesleki doyum aynı zamanda kariyer gelişim görevlerinde bir başarı göstergesi olarak görülmektedir. Mesleki doyum konusunda çok sayıda çalışma bulunmakta ve sonuçlar genellikle hem insani hem de finansal faydalar için değerlendirilmektedir.

Mesleki doyum ile ilgili "Kişinin işinden memnun olduğunu doğru bir şekilde söylemesine neden olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların herhangi bir kombinasyonu" olarak tanımlamakta ve bu literatürde en eski tanım olarak bilinmektedir (Rinehart ve Short, 1994. s.571). Çalışanlar memnun olduklarında, işlerinin kalitesine daha fazla önem verme eğiliminde, kuruma daha çok bağlanma, daha üretken olma gibi olumlu özellikleri bulunmaktadır. Literatüre bakıldığında bazı araştırmacılar tarafından mesleki doyum kavramının, iş doyumu ve iş tatmini olarak da kullanıldığı görülmekte ve çeşitli tanımlar ortaya atılmış olmasına rağmen, mesleki doyum kavramıyla ilgili araştırmacılar tarafından kabul görmüş evrensel bir tanım bulunmamaktadır (Çetin ve Özcan, 2004).

Locke (1968) mesleki doyumu, kişinin işinin, iş başarısının veya iş deneyimlerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan olumlu veya zevkli bir tepki olduğunu öne sürmektedir. Siegal ve Lance (1987), "Mesleki doyumu, insanların işlerini ne kadar sevdiklerini tanımlayan duygusal bir tepkidir" şeklinde tanımlamaktadır.

Mesleki doyum ile ilgili olarak, yapılan mesleğin çeşitli yönleriyle ilgili fizyolojik ve duygusal iyilik halinin bir göstergesi olarak duygulardan oluştuğu kabul edilmektedir. Diğer bir deyişle, mesleki doyum kavramı, çalışanın çalışmasıyla ortaya koyduğu ve olumlu olabilen (tatmin duygusu) memnuniyet duygusu veya olumsuz olabilen memnuniyetsizlik duygusu olarak anlaşılmaktadır.

Son olarak, Solmuş (2004)'a göre mesleki doyumu ile ilgili yapılan tanımlamalarda 3 ortak özellik bulunmaktadır. Bunlar;

- Çalışan kişinin öznel ve içsel duyguları mesleki doyum ile ilgili olabilmesi konusundadır.
- Kişilerin işlerinden aldığı ödüllerin elde edilmesi ve beklentilerin karşılanması durumunda mesleki doyumunun ortaya çıkabileceğidir.
- İş ile alakalı olarak yükselme olanakları, kurulan sosyal ilişkiler ve ücret gibi tutumları da mesleki doyumu içinde barındırmaktadır .

Sağlık sektöründeki araştırmalar akreditasyonun mesleki doyum üzerindeki etkisini vurgulamıştır. Hastane ortamında hemşirelik ekibi üzerinde yapılan bir araştırma, hastane akreditasyonunun hemşirelerin mesleki doyumunu olumlu yönde etkilediğini ortaya çıkarmaktadır. Çalışma, kalite iyileştirme süreçlerinin uygulanmasının ve akreditasyon standartlarına bağlılığın, hemşirelerin mesleki memnuniyetini ve katılımını artıran bir çalışma ortamı yarattığını öne sürmektedir (Oliveira ve diğerleri, 2019). Bu araştırma, mesleki doyumu arttırmada örgütsel faktörlerin önemini vurgulamaktadır.

Yoğun bakım ünitesi (YBÜ) ortamı mesleki doyumun araştırıldığı bir diğer alandır. Yoğun bakım ünitesindeki hemşirelerin mesleki memnuniyetini inceleyen bir araştırma, ekip çalışması, olumlu iş ilişkileri ve destekleyici çalışma ortamları gibi faktörlerin memnuniyet düzeylerini önemli ölçüde etkilediğini buldu. Çalışma, mesleki doyumu arttırmada çalışma ortamının önemli rolünü vurguladı ve YBÜ ortamlarında işbirlikçi ve destekleyici ilişkilerin geliştirilmesi ihtiyacını vurguladı (Santos ve diğerleri, 2021).

Eğitim alanında öğretmen memnuniyeti kapsamlı bir şekilde incelenmiştir. Öğretmenlerin öğretimden memnuniyetine odaklanan bir araştırma, iş güvenliği, mesleki gelişim fırsatları ve meslektaşlarıyla olumlu ilişkiler gibi faktörlerin genel mesleki doyumlarına önemli ölçüde katkıda bulunduğunu ortaya çıkardı. Araştırma, öğretmenlerin memnuniyetini ve refahını etkilemede hem içsel hem de dışsal faktörlerin önemini vurgulamıştır (Chapman ve Lowther, 1982).

Mesleki doyum aynı zamanda müracaatçı sonuçları bağlamında da incelenmiştir. Tıp alanında yapılan araştırmalar mesleki doyum ile müracaatçı sonuçları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Karşılaştırmalı bir organizasyonel analiz, tıp uzmanlarının memnuniyetinin, iyileşen müracaatçı sonuçlarıyla olumlu yönde ilişkili olduğunu buldu. Çalışma, yüksek kaliteli bakımın sağlanmasında mesleki doyumun önemini ve tatmin

edici mesleki deneyimleri teşvik etmede kurumsal destek ve kaynakların önemini vurgulamıştır (Weisman ve Nathanson, 1985).

Bu çalışmalar mesleki doyumun çok boyutlu doğasını ve çeşitli faktörlerin etkisini göstermektedir. Akreditasyon, çalışma ortamı ve destekleyici ilişkiler gibi organizasyonel faktörler mesleki doyumun şekillenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Ayrıca iş güvenliği, mesleki gelişim fırsatları ve içsel faktörler gibi bireysel faktörler de farklı alanlardaki mesleki doyumunu etkilemektedir.

Mesleki doyuma katkıda bulunan faktörlerin anlaşılmasının kuruluşlar ve bireyler için pratik sonuçları bulunmaktadır. Kuruluşlar, kaliteyi iyileştirmeyi teşvik eden, işbirliğini ve ekip çalışmasını teşvik eden ve mesleki gelişim için kaynak ve destek sağlayan süreçleri uygulayarak olumlu bir çalışma ortamı yaratabilirler. Bu tür girişimler profesyonel memnuniyeti artırabilir, dolayısıyla iş performansını ve müracaatçı sonuçlarını iyileştirmektedir.

Sonuç olarak, mesleki doyum bireylerin kariyer deneyimlerinin önemli bir yönüdür. Mesleki doyumunu etkileyen faktörleri anlamak, tatmini, bağlılığı ve kariyer tatminini teşvik eden çalışma ortamları yaratma konusunda fikir verilebilmektedir. Organizasyonel faktörleri, bireysel ihtiyaçları ve çeşitli faktörler arasındaki etkileşimi dikkate alarak, organizasyonlar ve bireyler mesleki doyumunu artırma ve olumlu sonuçlara ulaşma yönünde çalışılmaktadır.

4.2. Mesleki Doyumun Önemi

Mesleki doyum bireylerin yaşamlarını derinden etkileyen önemli bir faktördür. Bireyler bir mesleğe sahip olduklarında hayatları işiyle iç içe geçmekte ve yaşamlarının büyük bir bölümünde mesleki sorumluluklarını yerine getirmeye çalışmaktadırlar.

Çalışanların etkili ve verimli bir şekilde performans göstermelerinin önemli ön koşullarından biri, işlerinden memnuniyet duymaktır. Eronat (2004), mesleki tatminin önemine dikkat çekerek, işinden memnun olmayan bireylerin, bu tatminsizliğin yansımalarını hayatlarının çeşitli yönlerinde yaşadıklarını belirtmektedir.

Mesleki doyuma sahip olan bireyler yaşama karşı daha olumlu ve duygusal olarak daha güçlü olabilirken, mesleki doyuma sahip olmayan bireyler bu özellikleri göstermemekte dahası olumsuz duygu ve davranışlarını etraflarındaki bireylere de yansıtmaktadır. İnsanlar bireysel yeteneklerini ortaya çıkarmak ve gerçekleştirmek istemektedir. Bu bağlamda mesleki olarak doyuma ulaşamayan bireyler psikolojik olgunluğa ulaşamayabilmektedir (Özkalp ve Kirel, 2005; 133). Mesleki doyum

sağlanamadığında bireyler yeteneklerini ortaya çıkaramadığından hayal kırıklığına uğramaktadır.

Hulin ve Judge (2003)' de araştırmasında mesleki doyuma henüz ulaşamamış çalışanların olumsuz duygular geliştirdiği ve bu duyguların, işe devamsızlık ya da işten ayrılmaya kadar uzanan süreçler ile sonlandığını ifade etmektedir.

4.3. Mesleki Doyumu Etkileyen Faktörler

Mesleki doyum teorisinin temeli Maslow tarafından ortaya atılmaktadır. Maslow'un (1954), geleneksel mesleki doyum görüşleri, beş aşamalı insan ihtiyaçları modeline dayanmaktadır. En alt kademedeki su, yiyecek ve barınak gibi temel yaşam sürdürme ihtiyaçları belirlenmektedir. Bir sonraki seviye fiziksel ve finansal güvenlikten oluşurken, üçüncü kademe sosyal kabul, aidiyet ve sevgi ihtiyaçlarını içermektedir. Dördüncü aşama, öz saygı ihtiyaçlarını ve kişinin akranları tarafından tanınmasını içermekteyken piramidin tepesinde, kişisel özerklik ve özyönetim gibi kendini gerçekleştirme ihtiyaçları için ayrılmaktadır.

Maslow'a göre, bir bireyin ihtiyaçları mantıksal bir sırayla var olmakta ve daha düşük seviyedeki temel ihtiyaçların daha yüksek seviyelerdekilerden önce karşılanması gerekmektedir. Daha sonra, temel ihtiyaçlar karşılandığında, artık birey için motive edici işlevi görmemektedir. Bu ihtiyaçların örgüt tarafından nasıl karşılandığına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir (Steinlin ve diğerleri, 2015).

Tablo 1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi

İhtiyaçlar	Örgüt Davranışı
Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı	Yaratıcılık gerektiren cazip işler, terfi olanakları ve kişisel gelişme
Benlik İhtiyacı	Statüye uygun aylık, yükselme, itibar kazanmak, yapılan işin takdir edilmesi
Sosyal İhtiyaçlar	Destekleyici sosyal çevre, iş arkadaşları ile olumlu ilişkiler,
Güvenlik İhtiyaçları	Sigorta, emeklilik olanakları, uygun iş koşulları ve iş güvencesi
Fizyolojik İhtiyaçlar	Ücret, yan ödenekler ve iyi çalışma koşulları

Maslow'un teorilerine dayanan Frederick Herzberg (1974), çalışmanın kendisinin mesleki doyum için temel bir kaynak olabileceğini öne sürmektedir. Herzberg, Mauser ve Snyderman (1959) mesleki doyumun tek boyutlu bir kavram olmadığını, mesleki

doyumda katkıda bulunan işle ilgili değişkenlerin mesleki memnuniyetsizliğe katkıda bulunan faktörlerden ayrı ve farklı olduğu görüşünü öne sürmektedirler. Herzberg (1968), insanların işleriyle ilgili olarak onları memnun edecek faktörlerin neler olduğu ile ilgili araştırmaları sonucu çift faktör kuramına dikkat çekmektedir. İnsanların işinde kendilerini kötü hissettikleri faktörler ile memnun eden faktörlerin birbirinden ayrıldığını ve farklı bir yapıya sahip olduğunu ifade etmektedir (Özkalp ve Kırel, 2013: 115-117). Herzberg (1959) göre, işin içsel unsurları başarı, tanınma, işin kendisi, sorumluluklar ve ilerleme gibi işin gerçek içeriği ile ilgili olduğunu varsaymaktadır. Bunlara 'motivasyonel' faktörler olarak atıfta bulunulmakta ve mesleki doyumda önemli unsurlar içermektedir. Buna karşılık Herzberg, dışsal faktörleri çalışma koşulları, maaş, denetim, şirket politikası ve kişiler arası ilişkiler gibi çalışma ortamıyla ilişkili unsurlar olarak tanımlamaktadır. Bunlar, mesleki tatminsizlik ile ilgili “bağlam” veya “hijyen” faktörleri olarak adlandırılmaktadır (Topaloğlu ve Özer , 2014).



Şekil 1. Herzberg Çift Faktör Kuramı (Topaloğlu ve Özer , 2014).

Herzberg'in çift faktör kuramında bireylerin ihtiyaçları belli bir düzen içinde değildir. İnsanlar iki farklı bölümde incelenen ihtiyaçlarından hijyen ihtiyaçlarını

karşılanmadığında mesleki doyumsuzluk yaşanmaktadır. Bir başka ifade ile çalışanların iş yerinde ücret, yönetim politikası, çalışma koşulları ve bireysel ilişkilere yönelik ihtiyaçları mesleki doyum ile ilgili değildir. Motive edici faktörler olan başarı ve tanınma duygusu, işin kendisi ve kişisel gelişim gibi ihtiyaçlar mesleki doyum ile ilgili olmaktadır. Buna karşın “motive edici faktörler” içindeki gereksinimler karşılanmadığında birey doyumlu olmayacaktır. Ancak, kendini doyumsuz olarak da tarif etmeyecektir (Topaloğlu ve Özer , 2014: 11). Çalışanlar işlerinde bu faktörleri açıkça görmeleri ve hissetmeleri halinde doyum sağlamakta ve motive olmaktadır. Ancak hijyen faktörlerinin tersine bu faktörlerin yokluğu doyum duygusunu ortadan kaldırmakla birlikte, doyumsuzluk hissi de vermemektedir (Moorhead ve Griffin, 1992: 116).

Çift faktörlü teori olarak da bilinen Motivasyon-Hijyen Teorisi, çalışanların mesleki tatmini ve tatminsizliğinin farklı faktörlerden etkilendiğini öne sürmektedir. Bu teori, motive edici faktörlerin yerine getirilmesiyle mesleki doyumun yaşanabileceği, hijyen ihtiyaçları karşılanmadığında ise mesleki tatminsizliğin yaşanabileceği karmaşık bir yapıya sahiptir. Bu tutumlara katkıda bulunan faktörler iki ana kategoriye girdiği için hem mesleki tatmin hem de tatminsizlik aynı anda yaşanabilmektedir (Dikici, 2005:57). Hijyen ve motive edici faktörlerin kombinasyonu ve etkileşimi bu teoride çok önemlidir. Çalışma koşulları ve iş güvenliği gibi unsurları içeren hijyen faktörleri, çalışanları işlerine yabancılaştırma eğilimindedir ve mesleki doyumunun azalmasına neden olabilir. Ancak bu hijyen faktörleri yerine getirildikten sonra bile, tanınma ve büyüme fırsatları gibi motive edici faktörler de ele alınmadıkça çalışan memnuniyeti artmayabilir (Eren, 2007).

Alemi (2014) Herzberg'in iki faktör teorisini Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisiyle karşılaştırmış ve bazı benzerlikler tespit etmiştir. Her iki teori de insan ilişkilerinin ve sosyal etkileşimlerin önemini vurgulamaktadır. Herzberg'in teorisindeki hijyen faktörleri, Maslow piramidinin ilk aşamasında tanımlanan temel ihtiyaçlarla örtüşmektedir. Benzer şekilde Herzberg'in motive edici faktörleri Maslow'un dördüncü ve beşinci ihtiyaçları olan saygı ve kendini gerçekleştirme ihtiyacına karşılık gelmektedir.

Genel olarak Motivasyon-Hijyen Teorisi, farklı faktörlerin hem tatmine hem de tatminsizliğe katkıda bulunduğunu kabul ederek mesleki doyumun karmaşık doğasını vurgular. Ayrıca Herzberg'in teorisi ile Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinin karşılaştırılması, insan ilişkilerinin önemi ve mesleki doyum için temel ihtiyaçların

karşılanması açısından bu iki çerçeve arasındaki örtüşmeyi ortaya koymaktadır. Alemi (2014) bu iki teorinin benzerliği Tablo 3’de özetlenmektedir:

Tablo 2.Maslow ve Herzberg'in teorilerinin karşılaştırılması

Maslow'un Hiyerarşı Teorisi	Motive Edici Faktörler	Herzberg'in Çift Etmen Teorisi
Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı		Başarı Unvan İşin Niteliği Sorumluluk Terfi İmkânı Gelişme İmkânı
Saygı Görme İhtiyacı	Hijyen Faktörleri	Süpervizyon Sosyal İlişkiler Kurum politikaları ve stratejileri İş çevresi Maaş Prim
Ait olma ve Sevgi		
Güvenlik İhtiyacı		
Fizyolojik İhtiyaçlar		

DeVaney ve Chen (2003)'e göre yaş, cinsiyet, ırk ve eğitim gibi demografik değişkenlerin mesleki doyum üzerinde etkisi bulunmaktadır. Örneğin, yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre daha memnun oldukları gösterilmektedir. İşin ilginç olup olmadığı, yönetimle iyi ilişkiler, iş güvenliği (kalıcı veya sözleşmeli işler), daha yüksek ücret, kişinin işi üzerinde kontrol duygusu gibi işle ilgili değişkenler, mesleki doyumun altında yatan önemli faktörler olarak tanımlanmıştır.

4.3.1. Bireysel Faktörler

Mesleki doyumunu etkileyen bireysel faktörler: yaş, cinsiyet, çalışma süresi ve eğitim durumu sayılabilmektedir.

4.3.1.1. Yaş

Mesleki doyum, çalışanların genel refahı ve motivasyonunda önemli bir rol oynamaktadır. Çeşitli faktörlerden etkilenir ve mesleki doyumunu etkileyebilecek önemli faktörlerden biri de yaştır. Bireyler kariyerlerinin farklı aşamalarında ilerledikçe ihtiyaçları, tercihleri ve öncelikleri de gelişme eğilimindedir.

Erken Kariyer Aşaması: Bir kişinin kariyerinin ilk aşamalarında mesleki doyumunu genellikle öğrenme fırsatları, beceri gelişimi ve büyüme potansiyeli gibi faktörlerden etkilenmektedir. Daha genç çalışanlar yeni beceriler edinme, deneyim kazanma ve kariyerlerinde ilerleme fırsatlarına daha fazla önem verilmektedir. Mesleki gelişim için zorlu görevler ve fırsatlar arama olasılıkları daha yüksektir (Rožman, Grinkevich ve Tominc, 2019). Bir amaç duygusuna ve destekleyici bir çalışma ortamına

sahip olmak, genç çalışanların mesleki doyumunu önemli ölçüde etkileyebilmektedir (Darmody ve Smyth, 2016).

Kariyer Ortası Aşaması: Bireyler kariyer ortası aşamasına ilerledikçe mesleki doyumunu geliştirmekte kendi alanlarında daha fazla deneyime ve uzmanlığa sahiptir. İş güvenliği, iş-yaşam dengesi, liderlik ve mentorluk fırsatları gibi faktörler önemli hususlar haline gelmektedir. Kariyer ortasındaki profesyoneller, istikrar sağlayan ve edindikleri beceri ve bilgileri etkili bir şekilde kullanmalarına olanak tanıyan pozisyonlar arayabilmektedir. Ayrıca genç meslektaşlarına kariyer gelişimlerinde rehberlik etme ve onları destekleme fırsatlarına da değer verebilmektedir (Rožman, Grinkevich ve Tominc, 2019).

Geç Kariyer Aşaması: Emekliliğe yaklaşan veya kariyerlerinin sonraki aşamalarına gelen bireylerde öncelikler ve değerler yeniden değişebilmekte bu aşamada mesleki doyumunu genellikle iş-yaşam dengesi, azalan stres seviyeleri ve başarı duygusu gibi faktörleri içermektedir. Kariyerinin son dönemlerindeki profesyoneller, bilgilerini aktarma ve gelecek neslin gelişimine katkıda bulunma fırsatlarını arayabilmektedir (Rožman, Grinkevich ve Tominc, 2019). Sağlıklı bir çalışma ortamına ve emekliliğe sorunsuz geçiş fırsatlarına öncelik vermektedir.

İş-Yaşam Dengesi: İş-yaşam dengesi, tüm kariyer aşamalarında mesleki doyumunu etkileyen önemli bir unsurdur. Ancak iş-yaşam dengesinin önemi yaşa göre değişebilmektedir. Genç çalışanlar kariyerlerine daha fazla zaman ve çaba ayırmaya daha istekli olabilirken, kariyerinin ortasındaki ve kariyerinin sonundaki profesyoneller iş ve kişisel yaşam arasında bir denge kurmaya öncelik verebilmektedir. İş-yaşam dengesi girişimlerini, esnek çalışma düzenlemelerini ve kişisel sorumlulukları destekleyen organizasyonlar, her yaştan çalışanın mesleki doyumunu arttırmaktadır (Darmody ve Smyth, 2016).

Yaş ile mesleki doyum arasındaki ilişkiyi anlamak, kuruluşlara ve yöneticilere, çalışanlarının farklı ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan strateji ve politikalar geliştirmede yardımcı olabilmektedir. Kuruluşlar, çalışanların kariyerlerinin farklı aşamalarında gelişen öncelikleri ve değerleri kabul ederek, iş memnuniyetini ve çalışanların refahını teşvik eden destekleyici bir çalışma ortamı yaratmaktadır.

Sonuç olarak, mesleki doyum ve yaş birbiriyle bağlantılıdır ve yaş, mesleki doyuma katkıda bulunan faktörleri etkilemektedir. Kariyerin erken aşamasında büyüme fırsatları aramaktan iş-yaşam dengesine değer vermeye ve kariyerinin ilerleyen dönemlerinde başarı hissine kadar, mesleki doyum ile yaş arasındaki ilişki, çalışan

bağlılığı ve refahına yönelik kişiselleştirilmiş yaklaşımlara olan ihtiyacı vurgulamaktadır.

4.3.1.2. Cinsiyet

Bireylerin işlerinden duydukları memnuniyet düzeyi anlamına gelen mesleki tatmin, cinsiyet de dahil olmak üzere çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. Cinsiyet rolleri ve beklentileri sıklıkla bireylerin mesleki seçimlerini, fırsatlarını ve deneyimlerini şekillendirir ve bu da onların genel mesleki doyumu etkileyebilmektedir.

Mesleki Ayrımcılık: Belirli sektörlerin veya mesleklerin tek bir cinsiyet tarafından hakim olduğu cinsiyete dayalı mesleki ayrımcılık, mesleki tatminde önemli bir rol oynayabilmektedir. Geleneksel cinsiyet rolleri ve toplumsal beklentiler genellikle bireyleri belirli kariyer yollarına yönlendirmektedir. Örneğin kadınlar, erkeklerin egemen olduğu alanlara girerken engellerle ve ayrımcılıkla karşılaşabiliyor ve bu durum mesleki doyumlarını etkileyebilmektedir. Öte yandan erkekler de cinsiyet normlarına uyma konusunda baskı yaşayabilmekte, bu da kariyer seçimlerini ve sonrasındaki tatminlerini etkilemektedir (Cortes ve Pan, 2018).

İş-Yaşam Dengesi ve Aile Sorumlulukları: İş-yaşam dengesi ve aile sorumluluklarındaki cinsiyet farklılıkları mesleki tatmini etkileyebilmektedir. Kadınlar çoğu durumda iş ve aile yaşamını dengeleme yükünü üstlenmekte; sıklıkla çocuk bakımı, bakım ve ev işleriyle ilgili zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu dengesizlik, kariyerlerine tam olarak katılma yeteneklerini etkilemekte ve genel mesleki doyumlarını sınırlayabilmektedir. Toplumsal beklentiler geleneksel olarak erkek bakım rollerine daha az vurgu yapsa da, erkekler de iş-yaşam dengesini sağlamada zorluklarla karşılaşmaktadır (Cortes ve Pan, 2018).

Mesleki Prestij: Mesleki prestijdeki cinsiyet eşitsizlikleri ve farklı mesleklerin algılanan değeri mesleki doyumla şekillendirmektedir. STEM (bilim, teknoloji, mühendislik ve matematik) gibi belirli alanlar, tarihsel olarak erkek egemen ve statü bakımından daha yüksek olarak görülmüştür. Bu alanlardaki erişim, fırsatlar ve ilerlemedeki farklılıklar, kadınların mesleki memnuniyetini etkilemektedir. Benzer şekilde, geleneksel cinsiyet normlarından sapan kariyer yollarını seçen erkekler, sosyal tanınma ve tatmin açısından zorluklarla karşılaşmaktadır (Choi ve Lim, 2020).

Ayrımcılık ve Önyargı: Cinsiyete dayalı ayrımcılık ve önyargı, mesleki tatmini önemli ölçüde etkilemektedir. Kadınlar sıklıkla kariyer ilerlemesinde engellerle, eşit olmayan ücretlerle ve sınırlı ilerleme fırsatlarıyla karşı karşıya kalırlar. Bu ayrımcılık ve önyargı hayal kırıklığı ve tatminsizlik duygularına katkıda bulunabilmektedir. Erkekler

de kariyerle ilgili kararlarda, özellikle hemşirelik veya öğretmenlik gibi geleneksel olarak kadınlıkla ilişkilendirilen alanlarda önyargı yaşayabilmektedir (Choi ve Lim, 2020).

Mesleki tatmin ile cinsiyet arasındaki ilişkinin anlaşılması, işyerindeki eşitsizliklerin giderilmesi ve tüm bireyler için eşit fırsatların ve memnuniyetin teşvik edilmesi açısından önemlidir.

Sonuç olarak mesleki tatmin cinsiyet dahil olmak üzere çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. Mesleki ayırım, iş-yaşam dengesi, mesleki prestij, ayrımcılık ve önyargı deneyimlerinin tümü karmaşık dinamiklere katkıda bulunmaktadır. Bu faktörlerin tanınması ve ele alınması, her cinsiyetten bireyler mesleki doyumunu ve eşitliği teşvik eden kapsayıcı çalışma ortamları yaratmak açısından çok önemlidir.

4.3.1.3. Eğitim durumu

Mesleki doyum, bireylerin seçtikleri meslekte yaşadıkları memnuniyet ve doyum düzeyini ifade etmektedir. Mesleki tatmini etkileyebilecek faktörlerden biri eğitim durumudur.

Beceri Kazanımı ve İşe Uygunluk: Eğitim durumu, bireylere seçtikleri meslek için gerekli bilgi ve becerileri kazandırarak mesleki tatminde önemli bir rol oynamaktadır. Daha yüksek eğitim kazanımı genellikle iş performansını ve memnuniyetini artırabilecek daha kapsamlı bir beceri seti ve uzmanlıkla ilişkilidir. Bireyler, eğitim geçmişleri ile işin gereklilikleri arasında güçlü bir eşleşmeye sahip olduklarında, daha yüksek düzeyde mesleki tatmin yaşama olasılıkları daha yüksektir (Tarcan ve diğerleri, 2017).

Kariyer Geliştirme Fırsatları: Eğitim durumu, kariyer geliştirme fırsatları üzerindeki etkisi yoluyla mesleki tatmini de etkilemektedir. Daha yüksek eğitim seviyeleri genellikle daha yüksek seviyeli pozisyonlara, artan sorumluluğa ve daha iyi mesleki gelişim beklentilerine kapı açmaktadır. Eğitimlerine yatırım yapan ve daha yüksek niteliklere ulaşan bireyler, mesleki başarı ve ilerleme duygusu yaşayarak daha yüksek düzeyde doyum yaşayabilmektedir (Butler, Carello ve Maguin, 2017).

Mesleki Kimlik ve Doyum: Mesleki kimliğin geliştirilmesi yoluyla eğitim ve mesleki tatmin iç içe geçmektedir. Eğitim programları genellikle bireylere öz değerlendirme, öğrenme ve mesleki kimliklerini şekillendirme fırsatları sağlar. Yeterlilik duygusu, amaç ve seçtikleri mesleğe uyum, mesleki doyumunu ve genel mesleki refahı olumlu yönde etkilemektedir (Sabancıoğulları ve Doğan, 2015).

İşe Uyum ve İşe Katılım: Eğitim durumu, işe uyum ve işe katılımı kolaylaştırarak mesleki tatmine katkıda bulunmaktadır. Daha yüksek eğitim seviyesine sahip bireyler kendi ilgi alanlarına, değerlerine ve isteklerine uygun iş fırsatlarını seçme konusunda daha fazla seçeneğe sahip olabilir. Bireyler anlamlı ve kişisel gelişim ve gelişim için fırsatlar sağlayan işler bulduklarında mesleki seçimlerinden memnun kalma olasılıkları daha yüksektir (Tarcan ve diğerleri, 2017).

Mesleki tatmin ile eğitim durumu arasındaki ilişkinin anlaşılması bireyler, eğitim kurumları ve politika yapıcılar için çok önemlidir. Eğitim başarısının mesleki tatmin üzerindeki etkili rolünün farkına vararak bireyler, eğitim ve kariyer yolları hakkında bilinçli kararlar verebilirler. Eğitim kurumları pratik becerileri birleştiren ve eğitim ile iş piyasası arasında anlamlı bağlantılar yaratan programlar tasarlayabilir. Politika yapıcılar, tüm bireylerin mesleki memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için eğitim ve öğretim fırsatlarına eşit erişim sağlamaya odaklanabilirler.

Sonuç olarak, eğitim durumu bireylere gerekli becerileri, kariyer ilerleme fırsatlarını ve mesleki kimlik duygusunu sağlayarak mesleki tatmini önemli ölçüde etkilemektedir. Bireyler, mesleki tatminde eğitimin öneminin farkına vararak, kariyer hedefleriyle uyumlu ve sonuçta mesleki refahlarını artıran eğitim kazanımları için çaba göstermektedir.

4.3.1.4. Mesleki Kıdem

Mesleki tatmin, bireylerin işlerinde yaşadıkları memnuniyet ve doyum düzeyini ifade etmektedir. Mesleki tatmini etkileyebilecek önemli faktörlerden biri, bireyin mevcut pozisyonunda veya bir kuruluş içinde çalıştığı süreyi ifade eden kıdemdir.

Ustalık ve Deneyim: Bireyler rollerinde daha fazla deneyim ve kıdem kazandıkça genellikle bir ustalık ve uzmanlık duygusu geliştirmektedir. Zamanla, görevleri ve zorlukları ele alma konusunda daha yetkin hale gelirler ve bu da mesleki tatmini olumlu yönde etkileyebilmektedir. Bu ustalık duygusu, daha yüksek düzeyde mesleki doyumuna ve daha büyük bir başarı duygusuna katkıda bulunmaktadır (Anghelache, 2015).

İş Özerkliği ve Karar Verme: Kıdem genellikle artan iş özerkliği ve karar verme yetkisini beraberinde getirir. Uzun süredir aynı pozisyonda olan kişiler, organizasyonu, operasyonlarını ve kültürünü daha iyi anlama eğilimindedir. Bu artan özerklik ve karar verme kapasitesi, bireylerin işleri üzerinde daha fazla kontrole ve etkiye sahip olması nedeniyle daha fazla mesleki doyuma yol açmaktadır (Kalinowska ve Marcinowicz, 2020).

Büyüme ve İlerleme Fırsatları: Kıdem, bireylere büyüme ve ilerleme için daha geniş fırsatlara erişim sağlamaktadır. Zamanla çalışanlar daha zorlu projeler üzerinde çalışma, liderlik rolleri üstlenme veya kuruluş içinde terfi alma şansına sahip olmaktadır. Kariyer ilerlemesine yönelik bu fırsatlar, kişisel ve mesleki gelişim duygusu sağlayarak mesleki tatmini arttırmaktadır (Åkerwall & Johansson, 2015; Black, 2004).

İş İstikrarı ve Güvenliği: Kıdem arttıkça genellikle daha fazla iş istikrarı ve güvenliği gelir. Daha uzun süredir bu pozisyonda olan kişiler, görev süresi veya sözleşme garantileri gibi avantajlar da dahil olmak üzere daha istikrarlı istihdam koşullarından yararlanmaktadır. Bu istikrar duygusu bireylere güvenlik ve gönül rahatlığı sağlayarak mesleki doyuma katkıda bulunabilmektedir (Anghelache, 2015).

Mesleki tatmin ile kıdem arasındaki ilişkinin anlaşılması hem bireyler hem de örgütler açısından önemlidir. Uzun süredir görevlerinde olan çalışanlar, ustalık, iş özerkliği, büyüme fırsatları ve iş istikrarı gibi faktörlerden dolayı genellikle daha yüksek düzeyde mesleki doyum sergilemektedir. Kuruluşlar, kıdem değerinin tanınmasından, kariyer ilerlemesini ve mesleki gelişimi destekleyen bir ortamın teşvik edilmesinden yararlanmaktadır.

Sonuç olarak kıdem mesleki tatminde önemli bir rol oynamaktadır. Bireyler rollerinde daha fazla deneyim ve zaman kazandıkça genellikle bir ustalık duygusu, artan iş özerkliği, büyüme fırsatlarına erişim ve daha fazla iş istikrarı yaşarlar. Kıdem etkisinin kabul edilmesi ve değer verilmesi, kariyerlerinin her aşamasında bireyler için daha tatmin edici ve tatmin edici bir çalışma ortamı yaratılmasına katkıda bulunmaktadır.

4.3.2. Çevresel Faktörler

Mesleki doyum, bireylerin işlerinde yaşadıkları tatmin ve doyum düzeyini ifade etmektedir. Mesleki doyuma çeşitli faktörler katkıda bulunurken, çevresel faktörler çalışanların işleriyle ilgili genel tatminini şekillendirmede önemli bir rol oynamaktadır.

Fiziksel Çalışma Ortamı: Fiziksel çalışma ortamı aydınlatma, sıcaklık, gürültü seviyeleri ve çalışma alanı tasarımı gibi faktörleri içerir. Rahat ve iyi tasarlanmış bir çalışma ortamı, üretkenliği teşvik ederek, stresi azaltarak ve hoş bir atmosfer yaratarak iş memnuniyetini artırabilir. Ayrıca güvenli ve ergonomik bir çalışma ortamı, çalışanların fiziksel ve psikolojik refahına katkıda bulunabilir ve sonuçta mesleki doyumlarını etkileyebilir (Eklund ve diğerleri, 2017).

Örgüt Kültürü: Örgüt kültürü, bir şirket içindeki değerleri, normları ve uygulamaları ifade eder. Olumlu ve destekleyici bir örgüt kültürü, mesleki doyumunu

önemli ölçüde etkileyebilir. Çalışanlar örgüt kültürleri içerisinde kendilerini değerli, saygı duyulan ve desteklendiklerini hissettiklerinde, daha yüksek düzeyde mesleki doyum yaşama olasılıkları daha yüksektir. Öte yandan, olumsuz ve toksik bir kültür tam tersi bir etkiye sahip olabilmekte mesleki doyumun ve genel refahın azalmasına yol açmaktadır (Haque ve Aston, 2016).

İş-Yaşam Dengesi: Sağlıklı bir iş-yaşam dengesine ulaşmak, genel refah ve mesleki doyum için çok önemlidir. Çalışanlar işlerini ve kişisel sorumluluklarını yönetmede esnekliğe ve özerkliğe sahip olduklarında, daha yüksek düzeyde mesleki doyum yaşama olasılıkları daha yüksektir. Tam tersine, işin talepleri kişisel yaşamı ihlal ettiğinde çalışanlar daha yüksek düzeyde stres yaşamakta, bu da mesleki doyumun azalmasına ve iş-yaşam dengesizliğine yol açmaktadır (Eklund ve diğerleri, 2017).

İşyerinde Sosyal Destek: İşyerinde sosyal desteğin varlığı, mesleki doyumunu büyük ölçüde etkilemektedir. Meslektaşlar ve amirlerle destekleyici ilişkiler, işbirliğini, güveni ve aidiyet duygusunu teşvik eden olumlu bir çalışma ortamı yaratmaktadır. Akranları ve üstleri tarafından desteklendiğini ve kabul edildiğini hisseden çalışanların daha yüksek düzeyde mesleki doyum yaşama olasılıkları daha yüksektir (Haque ve Aston, 2016).

Çevresel faktörlerin mesleki doyum üzerindeki etkisini anlamak işverenler ve örgütler için çok önemlidir. İşverenler, işyerinin fiziksel yönlerini dikkate alan, destekleyici bir organizasyon kültürünü teşvik eden, iş-yaşam dengesini teşvik eden ve sosyal desteği teşvik eden pozitif bir çalışma ortamı yaratarak iş memnuniyetini artırabilir ve genel çalışan refahını iyileştirebilir.

Sonuç olarak çevresel faktörler mesleki doyumunu önemli ölçüde etkilemektedir. Fiziksel çalışma ortamı, organizasyon kültürü, iş-yaşam dengesi ve sosyal desteğin tümü, çalışanların işlerinden genel memnuniyetine katkıda bulunur. Bu çevresel faktörlerin etkisinin tanınması, kuruluşlara mesleki doyumunu teşvik eden ve çalışanların refahını destekleyen elverişli bir çalışma ortamı yaratma konusunda rehberlik etmektedir.

4.4. İşin Niteliği

İşin kendisine ilişkin mesleki doyumun kaynakları, iş yöntemleri ve temposu üzerinde kontrole sahip olmak, beceri ve yetenekleri kullanmak, görevlerde çeşitlilik yaşamak gibi çeşitli yönleri kapsar. Çalışanlar işleri üzerinde kontrol sahibi olabildiklerinde, bu onların özerklik ve tatmin duygularını artırır. Ayrıca beceri ve yeteneklerini kullanmak, yeterlilik ve özgüven duygusu sağlayarak mesleki doyuma katkıda bulunur. Uzmanlaşmanın, tekrarın ve görevlerde tutarlılığın varlığı aynı

zamanda meslekte tatmin ve tatmin duygusunu da geliştirebilir (Subramaniam ve Basheer 2017).

4.5. Mesleki Doyumu Açıklayan Kuramlar

Mesleki tatmin, çalışma ortamındaki çeşitli faktörlerden ve bireysel özelliklerden etkilenen karmaşık bir yapıdır. Mesleki tatmin kavramını açıklamak ve buna katkı sağlayan faktörlere ışık tutmak amacıyla çeşitli teoriler geliştirilmiştir.

İş Özellikleri Modeli (JCM), belirli iş özelliklerinin çalışanların deneyimlediği memnuniyet düzeyini etkileyebileceğini öne sürmektedir. JCM'ye göre beş temel iş özelliği (beceri çeşitliliği, görev kimliği, görev önemi, özerklik ve geri bildirim), bir işte bulunduklarında çalışanların memnuniyetini ve motivasyonunu arttırmaktadır. Bu özellikler çalışanlara anlamlılık, özerklik ve geri bildirim duygusu sağlayarak daha yüksek düzeyde memnuniyet ve bağlılık sağlamaktadır (Ren ve diğerleri, 2020).

Mesleki Stres Teorisi, işle ilgili stres faktörlerinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisine odaklanmaktadır. Yüksek düzeydeki mesleki stresin çalışanlar arasında daha düşük düzeyde tatmine yol açabileceği öne sürülmektedir. Ağır iş yükü, rol belirsizliği ve iş süreçleri üzerindeki kontrol eksikliği gibi faktörler strese katkıda bulunmakta ve mesleki doyumu azaltmaktadır. Bu teori, işyerinde memnuniyeti ve refahı artırmak için mesleki stres faktörlerini ele almanın ve yönetmenin önemini vurgulamaktadır (Dartey-Baah ve diğerleri, 2020).

Sosyal Bilişsel Kariyer Teorisi (SCCT), bireysel inançların, öz yeterliliğin ve hedeflerin mesleki tatmindeki rolüne dair içgörü sağlar. SCCT'ye göre, bireylerin kariyerle ilgili öz-yeterlik inançları (seçtikleri kariyerde görevleri başarılı bir şekilde yerine getirme ve hedeflere ulaşma yeteneklerine olan inançları), seçtikleri meslekten duydukları tatmini etkilemektedir. Bireyler yüksek düzeyde öz yeterlik algıladıklarında ve kariyer hedeflerinin ilgi ve değerleriyle örtüştüğüne inandıklarında daha yüksek düzeyde tatmin yaşamaktadır (Brown ve Lent, 2019).

Bu teoriler mesleki tatminin çok boyutlu doğasını ve çeşitli faktörler arasındaki etkileşimi vurgulamaktadır. Beceri çeşitliliği ve özerklik gibi iş özellikleri, çalışanlara anlamlı ve ilgi çekici bir çalışma ortamı sağlayarak memnuniyeti etkilemekte, mesleki stres faktörlerinin varlığı, gerginlik ve tatminsizliğe neden olarak memnuniyet düzeylerini azaltmaktadır. Öz-yeterlik ve hedef uyumu gibi bireysel faktörler de memnuniyet düzeylerinin şekillenmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

Mesleki tatmini açıklayan teorileri anlamamanın örgütler ve bireyler için pratik sonuçları vardır. İşverenler, çalışanlar arasında memnuniyeti ve bağlılığı teşvik eden

işleri tasarlamak için İş Özellikleri Modelinden elde edilen bilgilerden yararlanmaktadır. Organizasyonlar görev çeşitliliği, özerklik ve geri bildirim mekanizmalarını birleştirerek anlamlı ve tatmin edici iş deneyimleri yaratabilmektedir.

Mesleki Stres Teorisi'nin önerdiği gibi mesleki stres etkenleriyle mücadele etmek, mesleki doyumu ve çalışanların refahını arttırmaktadır. Kuruluşlar, memnuniyeti artırmak ve stres düzeylerini azaltmak için stres faktörlerini belirlemek ve hafifletmek, destek sistemleri sağlamak ve iş-yaşam dengesini teşvik etmek için stratejiler uygulanmaktadır.

Bireyler için Sosyal Bilişsel Kariyer Kuramı farkındalığı, kariyer kararı verme süreçlerine rehberlik edebilir. Bireyler, öz-yeterlik inançlarını değerlendirerek, kariyer hedeflerini kişisel değerlerle uyumlu hale getirerek ve ilgi alanlarına uygun fırsatlar arayarak mesleki doyum yaşama olasılıklarını artırabilir.

Sonuç olarak, mesleki tatmini açıklayan teoriler, işyeri tatmini ve refahını etkileyen faktörlerin anlaşılması için değerli çerçeveler sunmaktadır. İş Özellikleri Modeli, iş özelliklerinin memnuniyeti artırmadaki rolünü vurgularken, Mesleki Stres Teorisi, stres faktörlerinin memnuniyet düzeyleri üzerindeki etkisine odaklanmaktadır. Sosyal Bilişsel Kariyer Teorisi, mesleki tatmin için öz yeterliliğin ve hedef uyumunun önemine ışık tutmaktadır. Bu teorileri dikkate alarak kuruluşlar ve bireyler, tatmin edici iş deneyimleri yaratma ve genel refahı artırma yönünde çalışmaktadır.

4.5.1. İhtiyaçların Karşılanması Kuramı

Kendini Belirleme Teorisi (SDT) olarak da bilinen İhtiyaçların Karşılanması Kuramı, psikolojide altta yatan motivasyon faktörlerini ve bunların refah ve katılım üzerindeki etkilerini açıklayan bir çerçevedir. Bu kuram göre bireylerin üç temel psikolojik ihtiyacı vardır: özerklik, yeterlilik ve ilişkililik; bunlar tatmin edildiğinde refahlarını ve motivasyonlarını artırır.

SDT'de tanımlanan ilk temel ihtiyaç özerkliktir. Özerklik, bireylerin eylemleri ve deneyimleri üzerinde irade, seçim ve kişisel kontrol duygusu hissetme ihtiyacını ifade etmektedir. Bireyler bağımsız kararlar alma ve kendi değer ve ilgi alanlarına uygun faaliyetleri takip etme özgürlüğüne sahip olduklarında, daha büyük bir refah ve motivasyon duygusu yaşamaktadır (Van Tuin ve diğerleri, 2021).

İkinci temel ihtiyaç ise yeterliliktir. Yeterlilik, kişinin eylemlerinde ve çevreyle olan etkileşimlerinde etkili ve yetenekli hissetme ihtiyacını ifade eder. Bireyler becerilerini geliştirme ve ustalaşma fırsatlarına sahip olduklarında ve başarıları için

olumlu geri bildirim ve takdir aldıklarında, motivasyonlarını ve refahlarını artıran bir yeterlilik duygusu yaşamaktadırlar (Martela ve Sheldon, 2019).

Üçüncü temel ihtiyaç ise akrabalıktır. İlişkililik, bireylerin başkalarıyla anlamlı bağlantılar kurma ve aidiyet duygusunu deneyimleme ihtiyacını ifade eder. Bireyler başkalarıyla tatmin edici ilişkilere, sosyal desteğe ve bağlantı duygusuna sahip olduklarında daha fazla refah, katılım ve motivasyon yaşamaktadırlar (Toyama ve diğerleri, 2022).

Bu üç ihtiyaç (özerklik, yeterlilik ve ilişkililik) çeşitli bağlamlarda, kültürlerde ve yaşam alanlarında optimal işleyiş ve refah için evrensel ve temel kabul edilir. Bu ihtiyaçlar karşılandığında bireylerin olumlu duygular, içsel motivasyon ve daha yüksek düzeyde refah ve bağlılık yaşama olasılıkları daha yüksektir.

İhtiyaçların Karşılanması Kuramı aynı zamanda bu ihtiyaçların tatmini veya hayal kırıklığını etkilemede çevrelerin ve sosyal bağlamların rolünü de vurgular. Kendi kendini yönlendiren eylem için seçenekler ve fırsatlar sunarak özerkliği destekleyen ortamlar, bireylerin yetenekleriyle eşleşen geri bildirim ve zorluklar yoluyla yeterliliği teşvik eden ortamlar ve ilişki ve sosyal bağlılığı teşvik eden ortamlar, bireylerin refahını ve katılımını arttırmaktadır (Van Tuin ve diğerleri, 2021).

Ayrıca araştırmalar, ihtiyaçların karşılanmasının, farklı alanlardaki refah ve katılımın çeşitli yönleri üzerindeki önemli etkisini göstermiştir. Örneğin, eğitim ortamlarında öğrencilerin ihtiyaçlarının karşılanmasının onların akademik motivasyonunu, katılımını ve psikolojik refahını olumlu yönde yordadığı bulunmuştur. Benzer şekilde işyerinde çalışanların ihtiyaçlarının karşılanması, daha yüksek işe bağlılık, mesleki doyum ve genel refah ile ilişkilendirilmiştir.

İhtiyaçların tatminini destekleyen liderlik tarzları ve uygulamalarının çalışanların katılımını ve refahını arttırdığı gösterilmiştir. Katılımcı liderler, özerkliği, yetkinliği ve bağlılığı teşvik eden, çalışanların seçim yapma duygusunu, büyüme fırsatlarını ve sosyal bağlantıları deneyimlemelerine olanak tanıyan çalışma ortamları yaratmaktadır. Kişisel gelişim ve başkalarına yardım etme gibi içsel değerleri temel ihtiyaçların karşılanmasıyla uyumlu hale getirmek, katılımı ve refahı daha da geliştirmektedir (Van Tuin ve diğerleri, 2021).

Sonuç olarak, İhtiyaçların Karşılanması Kuramı, altta yatan motivasyon faktörleri ve bunların refah ve katılım üzerindeki etkileri hakkında değerli bilgiler sağlar. Bireyler ve kuruluşlar, özerklik, yeterlilik ve ilişkililik gibi temel ihtiyaçları tanıyıp ele alarak, en iyi işleyişi destekleyen ve çeşitli alanlarda olumlu sonuçları teşvik eden ortamlar yaratır.

İhtiyaçların karşılanmasıyla önemini anlamak, refahı, motivasyonu ve katılımı teşvik eden müdahalelere, stratejilere ve uygulamalara yol göstermektedir.

4.5.2. Sosyal Referans Grubu Kuramı

Referans Grup Teorisi olarak da bilinen Sosyal Referans Grubu Kuramı, bireylerin davranış ve tutumlarının, referans gruplarının etkisiyle nasıl şekillendiğini açıklayan sosyal psikolojik bir çerçevedir. Referans grupları, bireylerin kendilerini ve davranışlarını değerlendirmek için temel olarak kullandıkları sosyal gruplardır ve tüketici seçimleri ve tercihleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olmaktadır.

Sosyal Referans Grubu Kuramına göre bireyler, uygun davranış, norm ve değerler hakkında fikir edinmek için kendilerini başkalarıyla ve referans gruplarıyla karşılaştırırlar. Referans grupları resmi (sosyal veya profesyonel dernekler gibi) veya resmi olmayan (arkadaşlar, aile veya çevrimiçi topluluklar gibi) gruplar olabilir. Bu gruplar bireylere tutumlarını, inançlarını ve satın alma kararlarını etkileyen sosyal ve psikolojik referans noktaları sağlamaktadır (Kim ve diğerleri, 2021).

Teorideki önemli kavramlardan biri normatif etki fikridir. Normatif etki, bireyler kabul, onay ve aidiyet duygusu kazanmak için referans gruplarının beklenti ve davranışlarına uyduklarında ortaya çıkar. Bireyler, sosyal uyumu sürdürmek ve potansiyel sosyal reddedilmeyi önlemek için referans gruplarının tercihlerini, fikirlerini ve seçimlerini benimsemektedir (Dahrendorf, 2022).

Sosyal Referans Grubu Kuramının bir diğer önemli yönü bilgisel etki kavramıdır. Bilgisel etki, bireyler bilinçli kararlar vermek için referans gruplarının tutum, görüş ve davranışlarını bilgi kaynağı olarak kullandıklarında ortaya çıkar. Bireyler rehberlik almak ve belirli ürünler, markalar veya hizmetler hakkındaki belirsizliği azaltmak için referans gruplarına bakmaktadır (Meltzer ve diğerleri, 2020).

Referans gruplarının tüketici davranışları üzerindeki etkisi çeşitli şekillerde olabilir. Örnek olarak istek uyandıran referans grupları, bireylerin ait olmayı veya kendilerini özdeşleştirmeyi arzuladıkları gruplardır. Bireyler, öz imajlarını, sosyal statülerini ve algılanan kimliklerini geliştirmenin bir yolu olarak bu istekli referans gruplarının tüketim kalıplarını, tercihlerini ve yaşam tarzı seçimlerini benimsemektedir (Kim ve diğerleri, 2021).

Sosyal Referans Grubu Kuramı aynı zamanda tüketicinin karar verme süreçlerinde grup etkisinin önemini vurgulamaktadır. Referans grupları içerisinde karar alma, kolektif karar alma ve akran baskısı gibi süreçlere yol açmaktadır. Kolektif karar alma, grup üyelerinin birbirlerinin fikir ve seçimlerini etkileyerek fikir birliğine veya

uzlaşmaya yol açmasıyla ortaya çıkmaktadır. Akran baskısı, bireylerin kişisel tercihleri farklı olsa bile referans gruplarının beklenti ve davranışlarına uymaya mecbur hissetmeleri durumunda ortaya çıkmaktadır (Dahrendorf, 2022).

4.5.3. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

Psikolog Frederick Herzberg tarafından 1950'lerde geliştirilen Herzberg'in İki Faktör Teorisi, çalışan motivasyonunu ve mesleki doyumunu anlamak için yaygın olarak tanınan bir çerçevedir. Bu teori, çalışanların mesleki tatminini ve tatminsizliğini etkileyen iki grup faktör olduğunu öne sürmektedir.

Herzberg'in teorisine göre iki tür faktör vardır: hijyen faktörleri ve motive edici faktörler. Hijyen faktörleri, yetersiz olmaları veya bulunmamaları durumunda çalışanların mesleki tatminsizliğine katkıda bulunan temel unsurlardır. Bu faktörler maaş, iş güvenliği, şirket politikaları ve işteki kişilerarası ilişkiler gibi çalışma ortamının yönlerini içermektedir. Bu hijyen faktörleri karşılandığında mutlaka yüksek düzeyde memnuniyete yol açmayabilir, ancak yokluğu memnuniyetsizliğe neden olmaktadır (Thant ve Chang, 2021).

Motivatörler ise işin doğasıyla doğrudan ilgili olan, mesleki doyum ve motivasyonu olumlu yönde etkileme potansiyeline sahip faktörlerdir. Bu motive edici faktörler tanınma, sorumluluk, kişisel gelişim ve başarı gibi faktörleri içermektedir. Çalışanlar bu motive edici unsurları deneyimlediğinde kendilerini tatmin olmuş, motive olmuş ve işlerine bağlı hissetme olasılıkları daha yüksektir (Alrawahi ve diğerleri, 2020).

Herzberg'in teorisinin temel kavramlarından biri hijyen faktörleri ve motivasyonlarının birbirinden farklı ve bağımsız olduğu düşüncesidir. Bu, hijyen faktörlerinin iyileştirilmesinin tek başına daha yüksek mesleki doyum veya motivasyona yol açmayacağı anlamına gelir. Bunun yerine kuruluşların memnuniyeti ve bağlılığı teşvik eden bir çalışma ortamı yaratmak için hem hijyen faktörlerine hem de motive edici faktörlere odaklanması gerekir.

Herzberg'in İki Faktör Teorisinin uygulaması çeşitli organizasyonel bağlamlarda gözlemlenmiştir. Örneğin Myanmar'daki kamu çalışanlarına odaklanan bir çalışmada hem hijyen faktörlerinin hem de motivasyon faktörlerinin mesleki doyumunu önemli ölçüde etkilediği ortaya konulmuştur. Bu bağlamda çalışma koşulları, kişilerarası ilişkiler, şirket politikaları gibi faktörler hijyen faktörleri olarak tanımlanırken, tanınma, başarı ve kişisel gelişim gibi faktörler de motive edici faktörler olarak değerlendirilmektedir (Thant ve Chang, 2021).

Benzer şekilde Herzberg'in teorisi sağlık sektöründe de uygulanmıştır. Umman hastanelerinde yapılan bir araştırma da, klinik laboratuvarlarda iş memnuniyeti incelenmiş ve işyeri güvenliği, denetim ve maaş gibi hijyen faktörlerinin, yetersiz olduklarında memnuniyetsizlikle ilişkili olduğu ortaya çıkmaktadır. Tanınma, kişisel gelişim ve sorumluluk gibi motive edici faktörler, daha yüksek düzeyde mesleki doyumla bağlantılı olmaktadır (Alrawahi ve diğerleri, 2020).

Günümüz organizasyonlarında iş zenginleştirme, anlamlı ve zorlayıcı işlerin tasarlanması, çalışan memnuniyeti ve motivasyonu açısından hayati öneme sahiptir. Kuruluşlar, Herzberg'in İki Faktör Teorisini Hackman ve Oldham'ın iş özellikleri modeli gibi diğer modellerle birleştirerek çalışanların büyüme, başarı ve tanınma ihtiyaçlarına uygun zenginleştirilmiş iş rolleri yaratmaktadır. Teorilerin bu entegrasyonu, iş memnuniyetinin ve genel organizasyonel performansın artırılmasına katkıda bulunmaktadır (Siruri ve Cheche, 2021).

Sonuç olarak Herzberg'in İki Faktör Teorisi, çalışan motivasyonunu ve mesleki doyumunu anlama konusunda değerli bilgiler sağlamaktadır. Hijyen faktörleri ve motive edici faktörler arasındaki ayrımın farkına vararak kuruluşlar, çalışanların temel ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırken aynı zamanda memnuniyet ve bağlılığı teşvik eden faktörlere de odaklanmaktadır. Kapsamlı bir yaklaşım benimseyen kuruluşlar, çalışanların refahını, motivasyonunu ve sonuçta daha yüksek performans seviyelerini teşvik eden bir çalışma ortamı yaratabilmektedir.

4.5.4. Locke 'un Amaç kuramı

Birey değer verdiği sonuçları ne kadar çok alırsa memnuniyet düzeyi o kadar yüksek olurken daha az değer verilen sonuçların alınması memnuniyetin azalmasına neden olmaktadır. Özünde, mesleki tatminsizlik, bireyin arzuları ile işinin mevcut yönleri arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanır ve daha fazla tutarsızlık, daha yüksek düzeyde tatminsizliğe neden olmaktadır (Maniksaly, 2020).

Bu teori, telif hakları ve mülkiyet hakları da dahil olmak üzere çeşitli alanları etkileyen John Locke'un amaç kavramıyla ilişkilendirilmektedir. Locke, bireylerin, harcadıkları emeğe bağlı olarak, mülkiyet sahibi olma konusunda doğal bir hakka sahip olduklarını savunmaktadır. Bu ilke, Locke'un amaç teorisinin ve bunun telif hakkı ve mülkiyet haklarına ilişkin sonuçlarının temel bir yönü olarak hizmet etmektedir (Chatterjee, 2020).

Locke'un teorisinin merkezinde, bireylerin ortak kaynakları geliştirmek için emeklerini yatırarak mülkiyetin haklı mülkiyetini elde ettiği emek karışımı fikri yer

almaktadır. Bu ilke yalnızca fiziksel mallara değil aynı zamanda entelektüel yaratımlara da uzanarak telif hakkının geliştirilmesinin önünü açmaktadır (Chatterjee, 2020).

Telif hakkıyla ilgili olarak Locke'un amaç teorisi, bireylere yaratıcı çalışmaları üzerinde özel haklar verilmesini haklı çıkarmaktadır. Telif hakkı kanunu, orijinal yaratımlara harcanan çaba ve emeği dikkate alarak yaratıcılığı teşvik etmeyi ve toplumsal ilerlemeyi teşvik etmeyi amaçlamaktadır. Telif hakkının korunması, bireyleri eserlerini üretmeye ve paylaşmaya teşvik ederek çeşitli ve gelişen bir kültürel ortama katkıda bulunmaktadır. Ancak Locke'un teorisi aynı zamanda yaratıcıların hakları ile daha geniş kamu çıkarını dengelemenin önemini de vurgulamaktadır. Telif hakkı yaratıcıların haklarını korurken, bilgiye ve kültürel ifadelere erişim ve bunların kullanımını engellememelidir. Locke, telif hakkı yasasında toplumsal faydalar, eğitim fırsatları ve sanat ve bilimde ilerlemeler sağlayan sınırlamaları ve istisnaları savunmaktadır (Chatterjee, 2020).

Sonuç olarak Locke'un amaç teorisi emek, mülkiyet ve yaratıcılık arasındaki ilişkiyi vurgulamaktadır. Telif hakkı ve mülkiyet haklarının ardındaki mantığa dair içgörüler sunarak yenilikçiliği teşvik etmenin önemini vurgularken aynı zamanda topluma daha geniş faydayı da göz önünde bulundurmaktadır. Locke'un teorisinin ilkelerini uygulamak, politika yapımcıların ve hukuk uzmanlarının yaratıcılığı, yenilikçiliği ve ortak iyiliği teşvik eden fikri ve fiziksel mülkiyet çerçeveleri oluşturmalarına olanak tanımaktadır (Chatterjee, 2020).

4.5.5 Adams'ın Eşitlik Kuramı

Bu teorinin temel varsayımı, bireyin girdilere (maaş, çalışma koşulları, saygınlık, yükselme imkânı ve benzer özellikler) çıktılarının (deneyim, güç, yetkinlik, çaba, eğitim düzeyi ve buna benzer özellikler) oranını diğerlerinininkiyle karşılaştırmasını içermektedir. Bireye göre eşitsizlik, bir kişinin kendi sonuçlarının girdilere oranının ve ilgili diğer çıktılarının girdilere oranlarının eşit olmadığını algılaması durumunda ortaya çıkmaktadır (Maniksaly, 2020).

4.6. Mesleki Doyum ve Sosyal hizmet

Sosyal hizmet mesleğinin temel aracı profesyonellerin kendisidir ve sundukları hizmetlerin kalitesi, sosyal refahın artırılması hedefine ulaşmada önemli bir rol oynamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, çeşitli bireylere ve müracaatçı gruplarına yönelik müdahaleler yürütürken sıklıkla güçlü duygusal arzularla karşılaşmaktadırlar. Bu arzuların karşılanması mesleki doyuma yol açabilirken, karşılanmayan arzular

başarısızlık duygusuna yol açabilmektedir. Sürekli başarısızlıklar profesyonel tükenmişliğe katkıda bulunabilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanları hizmet verdikleri dezavantajlı birey ve grupların benzersiz ihtiyaçlarına uygun önemli kararlar alırlar. Karar verme, sosyal hizmet alanının temelidir ve bu kararların alınma şekli müracaatçılar üzerinde önemli bir etkiye sahip olur. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki rollerinde hak ettikleri saygı ve değeri görmemeleri ya da engellerle karşılaşmaları durumunda mesleki doyum yerine tükenmişlik yaşamaları kaçınılmazdır (Seçer, 2009).

Bu hassas çalışma alanında sosyal hizmet uzmanları sundukları görüşlerden dolayı üstlendikleri sorumluluğun bilincindedirler. Olumlu sonuçlar her zaman takdir edilmeyebilirken, görüşlerinin olumsuz etkilenmesi durumunda olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bu durum mesleki doyum üzerinde zararlı bir etkiye sahip olabilir ve sosyal hizmet uzmanları arasında tükenmişlik hissine sebep oluşturabilmektedir. Tükenmişlik sadece iş yaşamlarını etkilemekle kalmamakta, aynı zamanda iş dışındaki genel yaşam kalitelerini de etkilemektedir. Bunlara ek olarak uzmanların ‘sosyal hizmet’ olarak nitelendirilemeyecek işlerle meşgul olması da olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir (Zengin ve Çalış, 2017).

4.7. Mesleki Doyum İle İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

Çoban Kaynak (2018) tarafından gerçekleştirilen "Kurumsal bakım sağlayan kurumlarda çalışan personelin mesleki tatmin ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Gümüşhane ili örneği" başlıklı araştırmaya 150 bakım personeli ve profesyonel personel katılmıştır. Çalışmanın amacı bu personelin mesleki tatmin ve tükenmişlik düzeylerini analiz etmektir. Sonuçlar, araştırmaya katılan bakım personelinin mesleki memnuniyet puanlarının, profesyonel personelin ortalama puanlarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğunu göstermiştir.

Aslan Açı ve Özbessler (2020) “Farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki doyum ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi” adlı yüksek lisans tezini 2016-2017 yılı içinde İstanbul ilinde farklı sosyal hizmet kurumlarında görev yapan 152 sosyal hizmet uzmanının katılımıyla ile gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda birey kendini yeterli hissettikçe, müracaatçılar tarafından yeterli olarak değerlendirildikçe, katılımcıların yöneticileri ve iş arkadaşları ile iletişim kalitesi arttıkça mesleki doyum artmaktadır.

Kırlioğlu (2019), “Sosyal hizmet uygulamasında mesleki uygunluk, genel öz yeterlilik ve mesleki doyum ilişkisi” adlı doktora tezini 809 sosyal hizmet uzmanının

katılımı ile gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda yönetici pozisyonunda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki doyumunun meslek elemanı pozisyonunda çalışan sosyal hizmet uzmanlarına göre daha yüksek olduğu, mesleği icra ederken uygulama alanında karşılaşılabilecek etik sorunlarla baş etme konusunda kendi yeterlilik düzeylerini yüksek olarak değerlendiren sosyal hizmet uzmanlarının mesleki doyumunun yüksek olduğu görülmektedir.

Ceylan, Gül ve Öksüz (2016), “Sosyal çalışmacılarda mesleki doyumu ve tükenmişliğe etki eden faktörlerin sosyal hizmet alanlarına göre karşılaştırmalı incelenmesi” başlıklı çalışmasını 2013 yılında bütün illerde çalışan 192 sosyal çalışmacı ile gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda Birincil meslek elemanı olarak çalışılan sosyal hizmet alanlarında amirlerin meslek dışından olmaları, sosyal hizmet alanlarında görev yapan idarecilerin sosyal çalışmacıları yönetme ve yönlendirme konusundaki yetersizlikleri, müracaatçı sayısının çok olmasına rağmen yeterli sosyal çalışmacı istihdamının olmama ve fazla evrak yükünün olması sosyal çalışmacıların mesleki doyumunu düşürmektedir.

4.8. Mesleki Doyum İle İlgili Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Hombrados-Mendieta ve Cosano-Rivas (2013), "İspanya'daki sosyal hizmet uzmanları arasında tükenmişlik, işyeri desteği, mesleki doyum ve yaşam tatmini: Yapısal bir eşitlik modeli" başlıklı çalışmalarında, 107 sosyal hizmet uzmanı arasında işyeri desteği ile mesleki doyum arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. İşçiler. Araştırmanın sonuçları, işyeri desteği arttıkça mesleki doyumun da arttığını gösterdi.

Baggerly ve Osborn (2006) tarafından yürütülen bir başka araştırma ise 1280 rehberlik ve psikolojik danışmanlık öğretmeninin mesleki doyum ve bağlılığına odaklanmıştır. "Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Katılımı: Korelasyonlar ve Yordayıcılar" başlıklı makaleleri çeşitli bulguları ortaya çıkardı. Uygun görevler, yüksek öz yeterlik, çalışma bölgesi, akran desteği ve mesleki tatmin gibi değişkenler arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Öte yandan uygunsuz görevler ile stres ve mesleki tatmin gibi değişkenler arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Jessen (2010), “Sosyal hizmetlerde mesleki doyum ve sosyal ödüller” adlı çalışmasını 445 sosyal hizmet uzmanının katılımı ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışma Norveç kamu sosyal hizmetlerinde çalışan uygulayıcılar ve yöneticiler arasındaki mesleki doyum kaynaklarını ve özellikle profesyonellerin sosyal ödül algısını araştırmaktadır. Çalışmanın sonucunda kurum hedeflerini gerçekleştirmeye yönelik

daha üretken ve dingin bir çalışma sergilenebilmesi için uzmanlara işyerinde değer verilmesi, hizmet alanlardan aldığı övgü ve olumlu geri bildirimler ile kurumsal yapı içinde gerek ekonomik, gerekse örgütsel özendirici/teşvik araçlar ve psiko-sosyal destek sağlanması gerekmektedir. Böylece uzmanın mesleki doyumu da artmaktadır.



5. PROBLEM ÇÖZME

5.1. Problem Çözme Kavramı

Problem çözme, istenen sonuçlara ulaşılmasını engelleyen durumları ele almayı amaçlayan sosyal hizmet alanında önemli bir odak noktasıdır. Bireyler yaşamları boyunca basitten karmaşığa ve çok boyutluya kadar sorunlarla karşılaşmaktadırlar (Taşçı, 2005). Sorun çözme yeteneği, bireylerin eylemlerini gerçekleştirmelerine yardımcı olmak amacıyla hedeflere ulaşmayı ve harekete geçmeyi içermektedir (Taşçı, 2005).

Rastgele yaklaşımlar çoğu zaman çözüm üretmede başarısız olduğundan problem çözmeye sistematik bir şekilde yaklaşmak önemlidir. Farklı disiplinlerin yöntem, teknik, strateji, yaklaşım gibi terimleri kullanarak problem çözmeye yönelik farklı bakış açıları vardır (Taşçı, 2005). Sosyal hizmet perspektifinden bakıldığında problem çözme, müracaatçının problemlerini tanımlamayı, onları anlamayı ve çözüm bulmak için müracaatçı ile işbirliği yapmayı içermektedir. İnsan davranışları, sosyal ortamlar ve çeşitli müdahale yöntemlerine ilişkin geniş bir anlayışa dayanan çok yönlü bir yaklaşımdır (Heinonen, Spearman ve Hart, 2001).

Problem çözme yaklaşımı 1950'li yıllardan bu yana sosyal hizmette kullanılmakla beraber, bireylerin problem çözme kapasitelerini geliştirmeyi, sorunlarını bağımsız olarak ele almalarını ve başarılı bir biçimde yaşamlarını sürdürmelerini sağlamayı amaçlamaktadır (Perlman, 1970). Bu yaklaşım genellikle ruhsal bozukluklar, maddi sıkıntılar, kurumsal bakım ihtiyaçları ve aile içi çatışmalar gibi konuları ele almaktadır (Turan, 1999). Sorun çözme yaklaşımı, yalnızca nihai bir hedefe ulaşmaya odaklanmak yerine, engelleri ortadan kaldıracak çözümler geliştirmeyi vurgulamaktadır. Bu yaklaşım, uzmanın amaçlı düşünme, görevleri aşamalara ayırma ve bunları kademeli olarak yerine getirme yeteneğini öne çıkarır (Kut, 1988).

Problem çözme, sosyal çevreyi anlamayı, istenen değişiklikleri belirlemeyi, mevcut durumu etkileyen faktörleri değerlendirmeyi, alternatifler geliştirmeyi, kararlar almayı, eylemleri uygulamayı ve bunların etkilerini gözlemlemeyi içeren insanın evriminde hayati bir rol oynamaktadır (Turan, 1999). Bu yaklaşım, bireylerin ve çevrelerinin birbirine bağlılığını vurgulayan ekolojik sistemler perspektifiyle uyumludur. Ancak bireylerin problem çözme becerilerini geliştirebilmeleri için çevrelerinin farkında olmaları, algılama, kavrama, düşünme, akıl yürütme, karar verme

gibi zihinsel yeteneklere sahip olmaları ve iç çatışmalarını yönetmeyi öğrenmeleri gerekmektedir (Turan, 1999).

5.2. Problem Çözme Becerisini Etkileyen Faktörler

Problem çözme sürecini etkileyen faktörler iki ana grupta toplanabilir: sosyal faktörler ve bireyin kendi özelliklerinden kaynaklanan kişisel faktörler (Develioğlu, 2006).

Sosyal Faktörler: Bu faktörler, bireyin çocukluktan itibaren çevresiyle olan etkileşimleriyle şekillenmektedir (Develioğlu, 2006). Temel sosyal faktörler, bireyin sosyal çevresindeki sosyal konumu ve prestijiyile ilişkili sosyo-ekonomik statüsünü içermektedir.

Kişisel Faktörler: Problem çözme becerilerini etkileyen bireysel faktörler, bireyin probleme konsantre olma ve kişisel özelliklerini değerlendirme becerisine bağlıdır (Heppner, Baumgardner ve Jackson, 1985). Bu faktörler geçmiş deneyimleri, bilgileri, değerleri, zeka düzeyini, algıyı ve kişiliğe özgü diğer nitelikleri içermektedir (Kasap, 1997).

Problem çözme becerilerini etkileyen bu faktörleri kabul ederek ve dikkate alarak bireyler, problemleri etkili bir şekilde çözme yeteneklerini geliştirebilirler. Sosyal ve kişisel faktörlerin etkileşimini anlamak, problem çözme çabalarında uygun stratejiler geliştirmek için değerli bilgiler sağlar.

5.2.1. Düşünme Modelleri

Bireylerin düşünce süreçleri ve düşünme kalıpları problem çözme faaliyetlerinde önemli rol oynamaktadır. Aşağıdakiler de dahil olmak üzere çeşitli temel boyutlar düşünce süreçleriyle ilişkilidir:

- **Stratejik düşünme:** Bu, yalnızca kısa vadeli departman kaygılarına odaklanmak yerine daha uzun vadeli bir bakış açısı benimsemeyi içerir.
- **Duygusal düşünme:** Duygusal düşüncelere veya kişisel bağlılığa dayalı olarak bir çözüm hakkında karar almayı içerir.
- **Gerçekçi düşünme:** Bu yaklaşım, birincil sorunla uğraşırken neyin fizibil olarak başarılabileceğine odaklanır.
- **Ampirik düşünme:** Bu boyut, bir durumun geçerliliğini belirlemek için geçmiş deneyimlerden yararlanmayı içerir.

Problem çözmeye çalışırken bireyler belirli duruma uygun olan uygun düşünme modelini seçmelidir. Ayrıca sistematik düşünme, hipotez oluşturma, sistem nesnelerini

analiz etme, neden-sonuç ilişkilerini analiz etme, koşulları dikkate alma gibi rasyonel süreçleri kullanma yeteneği, düşünme süreçlerinin etkinliğini daha da arttırabilmektedir (Huitt, 2010). Problem çözücüler, bu çeşitli boyutlardan yararlanarak ve sistematik düşünme stratejilerini kullanarak problem çözme yeteneklerini geliştirebilirler.

5.2.2. Beceriler ve Teknik Yetkinlik

Bir sorunu çözme yeteneği, büyük ölçüde kişinin eldeki soruna göre yetkinliğine bağlı bulunmaktadır. Bireyin yaşı, sağlık durumu, problem durumuna hazır olma, probleme ilişkin bilgi sahibi olma, problemin çözümünün kişiye katacakları, bireyin probleme ilişkin algısı ile kişisel özellikleri problem çözümünü etkilemektedir (Gelbal, 1991). Bazen problem çözme, yine kişinin kişiliğine ve mizacına ve organizasyonun kültürüne bağlı olan yaratıcılık ve yenilik gerektirir.

5.2.3. Dış ortam

Bir organizasyonun dış ortamı çoğu zaman bir proje içindeki çeşitli sorunları tetikler ve bunların çözümleri o çevreye özgü faktörlere bağlıdır. Örneğin, vasıflı insan gücünün mevcudiyeti işgücü piyasasına bağlıdır, makinelerin çalıştırılması kamu hizmet sağlayıcılarından gelen enerji arzına bağlıdır ve operasyonların başlatılmasına yönelik prosedürlerin izlenmesi gerekli izinlerin alınmasını gerektirir. Sorun çözmeye yönelik en etkili yaklaşım, iş operasyonlarını dinamikleriyle uyumlu hale getirmek için dış çevrenin kapsamlı bir şekilde anlaşılmasını gerektirir. Bir kuruluş, dış çevre üzerinde sınırlı bir kontrole sahip olabilir veya önemli değişiklikler getiremeyebilirken, dış faktörlere ilişkin anlayışını kendi avantajına kullanabilir. Çoğu sorunu çözenin anahtarı, dış çevreyi anlamak ve buna göre uyum sağlamakta yatmaktadır (Shibata, 2010).

5.3. Problem Çözme Becerisi Kuramları

5.3.1. Bandura'nın Problem Çözme Kuramı

Bandura, öğrenmenin yalnızca doğrudan pekiştirmeyele değil aynı zamanda başkalarını gözlemleyerek, taklit ederek ve modelleyerek de gerçekleştiğini savunan sosyal öğrenme teorisiyle ünlüdür (Nabavi, 2012). Bandura, problem çözme becerileri bağlamında bireylerin bu becerileri başkalarının davranışlarını gözlemleyerek ve taklit ederek kazandıklarını öne sürmektedir. Bandura, bu ilkeleri kendi yeterlilik modeliyle bütünleştiriyor ve bireyin kendi problem çözme yetenekleri hakkındaki algı ve

inançlarının, gerçek problem çözme becerilerini önemli ölçüde etkileyebileceğini vurgulamaktadır. Bu faktörler bireyin motivasyonunu ve sorunu çözme çabalarını etkileyebilir (Bandura, 1997). Dolayısıyla Bandura'nın teorisine göre öğrenme ve problem çözme becerilerinin geliştirilmesi, sosyal gözlem ve kişinin kendi yeteneklerine ilişkin kişisel inançları yoluyla gerçekleşir.

5.3.2. Thorndike ve Deneme-Yanılma Yoluyla Problem Çözme

Thorndike'a göre öğrenme, deneme yanılma yoluyla gerçekleşmekte ve öğrenme, tepkiler, izlenimler ve eylem duygusuyla ilişkilendirilmektedir. Deneme yanılma, bir çözüme ulaşmak için birden fazla girişimin yapıldığı bir problem çözme yöntemidir. Temelde tüm organizmaların yeni davranışları öğrenmek için kullandığı temel bir öğrenme yöntemi içermektedir. Bu, bir soruna anında veya otomatik bir çözüm olmadığında, bireyin bir çözümü denediği ve bu işe yaramazsa, kişinin onu reddedip başka bir çözüm denediği anlamına gelmektedir.. Bu işlem, başarıya veya bir çözüme ulaşılan kadar tekrarlanabilmektedir (Erden ve Akman, 1996).

5.3.3. Phips Mountrose'un Beş Aşama Kuramı

Phips Mountrose (2000), Beş Aşama Kuramı problem çözme süreçlerine özellikle duygu ve düşüncelere erişilmesini ve açığa çıkarılmasının üzerinde durmaktadır. Mountrose bireylerden, problemle karşılaştığı hallerde davranışın değiştirilmesi gibi yaklaşımlar isteniyorsa problem çözme becerilerini gelişimlerine ve problem çözme süreçlerinde kendilerini ortaya koymalarına engel olabileceğini belirtmektedir. Önemli olanın bireylerin kendi problem çözme becerilerini geliştirmelerine fırsat verilmesini olduğunu öne sürmektedir. Modelinde kullanılan beş aşama şu şekilde sıralanmaktadır (Mountrose, 2000):

1. Sorunun Belirlenmesi: Bu aşamada sorun iyice anlaşılır ve tanımlanır. Çözüm bulmaya başlamadan önce sorunun net bir şekilde anlaşılması önemlidir.

2. Duygusal İfade: Bireylerin, özellikle de çocukların, sorunla ilgili duygularını ifade etmelerinin teşvik edilmesi çok önemlidir. Duygularını ve bakış açılarını daha derinlemesine anlamalarını sağlar.

3. Olumsuz İnançların Belirlenmesi: Bu adım, soruna katkıda bulunan inanç ve düşüncelerin ortaya çıkarılmasını içerir. Bu olumsuz inançları tanımlayarak bireyler, soruna neyin sebep olduğu veya sorunun devam ettiğine dair içgörü kazanabilirler.

4. Olumlu İnançların Geliştirilmesi: Olumsuz düşüncelerin olumluya dönüştürülmesi süreci problem çözmede önemli rol oynar. Bireyler daha olumlu inançlara yönelerek zihniyetlerini ve soruna yaklaşımlarını değiştirebilirler.

5. Olumlu Bir Geleceği Görselleştirmek: Olumsuz inançlar olumlu inançlara dönüştürüldükten sonra bireyler sorunu yeni bir bakış açısıyla yeniden değerlendirebilirler. Bu adım, olumlu sonuçlara ve çözümlere vurgu yaparak olası gelecek senaryolarının tasavvur edilmesini içerir.

Bu adımlar, sorunları ele almak ve etkili çözümler bulmak için yapılandırılmış bir çerçeve sağlar. Bireyler bu aşamaları takip ederek problem çözmeye netlik, duygusal farkındalık ve proaktif bir zihniyetle yaklaşabilirler.

5.3.4. John Dewey'in Yansıtma Düşünce Kuramı

John Dewey'e göre yansıtma düşünce kavramı bir bilgiyi pasif bir şekilde alarak öğrenmek yerine, genellikle deneyerek öğrenmenin bireylerin problem çözme becerilerini geliştirmelerini sağladığına inanmaktadır. Daha sonra öğrenmeyi netleştirebilir ve gelecekteki yaşamlarında uygulayabilir olduğunu öne sürmektedir. Dewey problem çözme becerisini altı aşamada açıklamaktadır (Bingham, 1998):

- Problemin algılanması, ortaya çıktığı noktanın anlaşılması
- Problemin herkes tarafından anlaşılacak şekilde tanımlanması
- Probleme yönelik varsayımların oluşturulması
- Probleme yönelik oluşturulan varsayımların denenmesi
- Problemin çözümü için uygulamalar yapılması
- Kullanılan uygulamaların değerlendirilmesi

Dewey, ayrıca bu aşamaların yerlerinin değiştirilebilir olduğunu ve bu aşamalara çıkarma veya ekleme yapılabileceğini söylemektedir (Şahin, 2015: 41).

5.4. Problem Çözme Becerisi Aşamaları

Problem Çözme süreci sadece problem çözme için bir rehber görevi görmektedir. Hiçbir şeyin gözden kaçmadığından emin olmak için takip edilecek bir yapıya sahip olmak gerekmektedir. Süreç, çözülmesi gereken problem türüne bağlı olarak birbirine uyan bir dizi bölümlerden oluşmaktadır (URL-4. 2023). Bunlar:

Problem tanımı: Problem çözme sürecinin ilk adımı, çözülmesi gereken spesifik problemin tanımlanmasını içermektedir. Bir karar vermeniz ve hangi sonuca veya hedefe ulaşmak istediğinizi açıkça ifade etmeniz çok önemlidir. Çoğu zaman insanlar sorunu zihinlerinde belirsiz bir kavram olarak algırlar ve uygun bir çözüm bulmakta

zorlanırlar, sorunun karmaşıklığı içinde kaybolabilmektedirler. Sorunu basitçe yazarak bireyler gerçekten çözmeye çalıştıkları sorun hakkında daha derinlemesine düşünmeye teşvik edilir. Bu ilk adım, yalnızca çözülecek sorunun tanımlanmasını değil aynı zamanda bireyin sorunu doğru anlayıp tanımladığının doğrulanmasını da içermektedir. Bireylerin, problem tanımının istenen sonuçla uyumlu olup olmadığını doğrulamak için zaman ayırmadan, en kolay ulaşılabilir çözüme yönelmesi yaygındır. Bu nedenle, problem çözme sürecine geçmeden önce duraklamak ve problem ifadesinin doğru bir şekilde çerçevelendiğinden emin olmak çok önemlidir.

Problem analizi: Sorun çözme sürecindeki bir sonraki adım, mevcut durumun incelenmesini ve bunun neden bir sorun olarak kabul edildiğinin anlaşılmasını gerektiren sorun analizini içermektedir. Potansiyel çözümlerin fizibilitesini belirlemek için sorunun kökenini, devam eden gelişmelerle nasıl uyum sağladığını ve mevcut ortamı anlamak önemlidir. Ayrıca yeni bir çözümü etkili bir şekilde değerlendirmek için bireyin ilgili kriterleri veya önlemleri oluşturması gerekir. Bu tür kriterler olmadan önerilen fikrin uygulanabilirliğini değerlendirmek zorlaşır. Sorun çözme sürecinin bu aşaması, bir adım geri atmanın, mevcut durumu dikkatle değerlendirmenin ve gerçekten neyin değişmesi gerektiğini belirlemenin önemini vurgulamaktadır. Bu araştırmayı takiben, başlangıçtaki sorun tanımının geçerliliğinin yeniden değerlendirilmesi yaygındır. Çoğu zaman bireyler, gerçekten çözmeye çalıştıkları soru veya sorunun ilk yorumlarından farklı olduğunu fark ederler. Bu adım, eldeki temel sorunların daha doğru anlaşılmasına olanak tanıyarak, daha hedefe yönelik ve etkili sorun çözme yaklaşımlarına yol açmaktadır.

Olası çözümler üretmek: Birey, çözmeyi amaçladığı sorunu tanımladıktan ve çözümün uygulanması gereken bağlamı inceledikten sonra, sonraki adım bir dizi olası çözüm üretmeyi içermektedir. Bu aşamada çok sayıda çözüm üretmeye odaklanmak önemlidir. Başlangıçta daha az umut verici görülen fikirlerin bile, doğru değerlendirmeye mükemmel çözümlere dönüşebileceğini belirtmekte fayda var. Bu nedenle birey önyargılardan kaçınmalı ve her fikre kendi içinde dikkatle değerlendirilmeyi hak eden taze ve uygulanabilir bir olasılık olarak davranmalıdır. Açık ve tarafsız bir zihniyet benimseyerek birey, eldeki sorunu etkili bir şekilde çözmek için daha geniş bir potansiyel çözüm yelpazesini keşfedebilir.

Çözümleri analiz etme: Problem çözme sürecinin bu aşamasında, her potansiyel çözüme ilişkin çeşitli faktörlerin kapsamlı bir şekilde araştırılması gerçekleştirilmektedir. Bu araştırma, her bir çözümle ilişkili diğer ilgili faktörlerin yanı sıra avantajların ve dezavantajların dikkatle değerlendirilmesini içermektedir. Her

seçeneğin olumlu ve olumsuz yönlerinin yanı sıra, eldeki sorunun çözümünde bunların etkililiğini etkileyebilecek diğer hususları da dikkate almak çok önemlidir. Bireyler, bu faktörleri titizlikle değerlendirerek potansiyel çözümlere ilişkin kapsamlı bir anlayış kazanabilmekte ve bilinçli kararlar verebilmektedir.

En iyi çözüm veya çözümleri seçme: Problem çözmede değerlendirme aşaması, problemi etkileyen faktörlerin incelenmesini ve hangi çözümlerin uygulanabilir, hangilerinin atılması gerektiğinin belirlenmesini içermektedir. Bu aşama, çözümlerin bir bütün olarak ele alınmasını ve uygulanabilirliğine ilişkin kararların alınmasını gerektirir. Oylama ve potansiyel çözümlerin kısa listesini oluşturma gibi yöntemlerin kullanılması, bireylere sorunun çözümünde hangi çözümün daha etkili olabileceğinin belirlenmesine yardımcı olabilmektedir. Mevcut seçenekleri dikkatli bir şekilde değerlendirerek bireyler hangi çözümün izleneceği konusunda bilinçli kararlar verebilir.

5.5. Problem Çözme ve Sosyal Hizmet

Problem çözme becerileri, bireylerin ve toplumların karşılaştığı çeşitli zorlukların çözümünde çok önemli bir rol oynamaktadır. Bireyler günlük yaşamlarında kendi becerileriyle çözebilecekleri sorunlarla karşılaşabilseler de yoksulluk, işsizlik, engellilik gibi bazı karmaşık toplumsal sorunlar kolektif çaba gerektirir. Bu nedenle problem çözme sosyal hizmet mesleğinin ayrılmaz bir parçası haline gelir.

Sosyal hizmet uzmanlarının temel amacı müracaatçıların sorunlarını tanımlayıp anlayarak ve işbirliği içinde çözümler bularak onları güçlendirmektir. Sosyal hizmette problem çözme, insan ve sosyal davranış, sosyal çevre ve etkili müdahale stratejilerine ilişkin kapsamlı bir anlayışı birleştiren bir dizi değer ve varsayıma dayanır (Heinonen, Spearman ve Hart, 2001). Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların problem çözme yeteneklerini geliştirebilmeleri ve zorlukların bağımsız olarak üstesinden gelebilmeleri için müracaatçıları güçlendirmeye çalışmaktadırlar (Şahin, 2001).

Perlman tarafından sosyal hizmet literatürüne kazandırılan problem çözme süreci, bireylerin sorunları tanımlamasına yardımcı olmayı, eylem planları oluşturmayı, çözümleri uygulamayı ve bunların etkililiğini değerlendirmeyi içermektedir. Her seferinde belirli bir sorunu ele alan bu model, uzun vadeli psikoterapiye gerek kalmadan ilerlemeyi kolaylaştırmaktadır (Perlman, 1970).

Sosyal hizmet, mikro, mezzo ve makro uygulama düzeylerini kapsayan, bireyin ötesinde daha geniş sosyal bağlama uzanan disiplinlerarası bir alandır. Sorun çözme yaklaşımına dayanan sosyal hizmet, çeşitli sorunları etkili bir şekilde ele almak için bilgi, beceri ve değerleri birleştirmektedir. Sosyal hizmet müdahalelerinin başarısını

artırmak için akademik altyapı ve sosyal hizmet eğitiminde problem çözme becerilerinin geliştirilmesine ve önceliklendirilmesine odaklanılmalıdır.

5.6. Problem Çözme Becerileri İle İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

Eves(2008) “Okul Yöneticilerinin İş Doyumları ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki” adlı yüksek lisans tezi çalışmasını okul yöneticilerinin problem çözme becerileri ile mesleki doyum düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı düzeyde bir ilişki olduğunu saptanmıştır. Okul yöneticilerinin Cinsiyet değişkeni açısından mesleki doyum düzeyleri ve problem çözme becerileri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır.

Koç (2015) “Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal sorun çözme becerileri üzerine bir araştırma” adlı yüksek lisans tezi çalışmasını 87 sosyal hizmet uzmanının katılımıyla gerçekleştirmişlerdir. Çalışmanın sonucunda uzmanların sosyal problem çözme anlamında kendilerini yeteri kadar becerikli hissettikleri görülmüştür. Katılımcıların genel olarak mesleki deneyimlerinin az olmasından dolayı çok fazla problemle karşılaşmamış oldukları tespit edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının, cinsiyet ve genel sağlık durumu değişkenlerinin sosyal problem çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmazken, en uzun süre yaşanan yerleşim yeri, medeni durum, yaş ve aylık gelir miktarları gibi sosyo-demografik özelliklerin sosyal problem çözme becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmaktadır.

Altınok (2015), “Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Ölçülmesi: Yalova Örneği” adlı yüksek lisans tezi çalışmasını 255 lisans öğrencisinin katılımıyla gerçekleştirmiştir. Çalışmanın sonucunda bütün değişkenler içinde sadece öğrenim görülen sınıf ile problem çözme becerisi arasında pozitif düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu ancak cinsiyet, eğitim durumu, yaşanan yer, ailenin ekonomik durumu, anne ve baba eğitim düzeyi, ebeveyn durumu, kardeş sayısı gibi değişkenlerin problem çözme becerisi arasında ise negatif bir farklılaşma olduğu saptanmıştır.

Küçük (2018)'de 600 öğrencinin katılımıyla yürüttüğü tez çalışmasında sosyodemografik farklılıkların ergenlerin iletişim ve problem çözme becerileri arasında anlamlı bir farklılaşma olduğunu saptanmıştır.

5.7. Problem Çözme Becerileri İle İlgili Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Heppner ve Peterson (1982), “Kişisel Problem Çözme Envanterinin Geliştirilmesi ve Uygulamaları” adlı çalışmalarını 500 üniversite öğrencisinin katılımıyla gerçekleştirmişlerdir. Çalışmanın sonucunda Problem Çözme Becerisi ile olumlu benlik

algısına sahip bireylerin kader ve kısmet gibi konulardan daha çok kendisine ve becerilerine inandıkları ayrıca dışarıya bağı kararlar alan bireylerin ise işlevsel olmayan problem çözme becerisine sahip oldukları, içsel denetimlerinin yetersiz olduğu saptanmıştır.

Nezu ve D'zurilla (1982)'ın, üniversite öğrencileri ile yaptıkları bir araştırmalarında, olumsuz yaşam olaylarından sorun çözme becerisi olanların daha az etkilendikleri saptanmıştır (Akt. Eskin, 2018).

Belzer, D'Zurilla ve Maydeu-Olivares (2002), 353 üniversite öğrencisi ile problem çözme ile kaygı arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmalarında kaygı ile probleme olumsuz yönelme arasında ilişki olduğu saptanmıştır (Dora, 2003).

Beth-Harris ve Franklin (2003), 14-18 yaş arası ergen anne adaylarına uyguladıkları bilişsel-davranışçı müdahale programının problem çözme becerisine etkisinin olduğu değerlendirmesi yapılmıştır (Akt, Çekici, 2009).

6. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Çalışmanın bu bölümünde sırasıyla araştırmanın yöntemi ve amacı, araştırmanın örneklemini, araştırmanın veri toplama araçları ve yöntem ve teknikler belirtilmiştir.

6.1. Araştırmanın Yöntemi ve Amacı

Bu araştırma nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel desen kullanılarak tasarlanmıştır. Araştırmanın amacı sosyal hizmet uzmanlarında bilişsel esneklik ve problem çözme becerisinin mesleki doyum üzerindeki yordayıcı etkisinin ve demografik değişkenler açısından farklılaşma durumlarının incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

Araştırma Soruları:

- Sosyal hizmet uzmanlarının bilişsel esneklik ve problem çözme becerilerinin meslek doyumunu düzeylerini yordayıcı etkisi var mıdır?
- Sosyal hizmet uzmanlarının Bilişsel Esneklik, Problem Çözme Becerisi ve Mesleki Doyum Algısı demografik değişkenler açısından farklılaşmakta mıdır ?

6.2. Araştırmanın Örneklemini

Araştırmanın örneklemini Ankara ilinde çalışan sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır. Araştırmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmaya 147 kişi katılmış ve katılımcıların 76'sı (%51.7) kadın 71 'i (%48.3) erkektir.

6.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Bu bölümde, araştırmada kullanılan ölçme araçları tanıtılmış ve veri analizinde kullanılan istatistiksel analiz tekniklerine yer verilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda, bilişsel esneklik envanteri, mesleki doyum ölçeği, problem çözme envanteri kullanılmıştır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının bazı demografik verilerini saptayabilmek amacı ile Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Kullanılan ölçeklerle ilişkin soru formunun hazırlanmasında bu ölçeklerin bu ölçeklerin kullanım hakkına sahip araştırmacılardan gerekli izinler de alınmıştır.

Araştırmamızda Mesleki Doyum Ölçeği, Bilişsel Esneklik ve Problem Çözme Envanterlerinin güvenirliğini belirlemek için Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmıştır. 0.60-0.80 arasındaki alfa katsayıları ölçme aracının oldukça güvenilir, 0.81-1.00 arasındaki alfa katsayıları ise ölçme aracının yüksek derecede güvenilir olduğunu işaret etmektedir.

6.3.1. Bilişsel esneklik ölçeği

Bilişsel Esneklik Envanteri (BEE), Dennis ve Vander Wall tarafından geliştirilmiş, Volkan Gülüm ve İhsan Dağ tarafından 2012’de Türkçe’ye uyarlanmıştır. BEE, ‘alternatifler’ ve ‘kontrol’ alt boyutlarından oluşan toplam 20 maddelik öz bildirim türü bir değerlendirme aracıdır. Alternatifler alt ölçeğinin ilk ve son ölçümdeki Cronbach alfa değeri .91’dir. Kontrol alt ölçeğinin Cronbach alfa değerleri ise ilk ölçümde .86. son ölçümde .84’tür (Gülüm ve Dağ, 2012). Ölçek 5’li likert (1 Tamamen uygun -5 Hiç uygun değil) tipinde yetişkinlere uygulanabilecek şekilde hazırlanmıştır. 20 maddeden oluşmaktadır. 2. 4. 7. 9. 11 ve 17. maddeler tersine puanlanan maddelerdir. 2. 4. 7. 9. 11. 15 ve 17. maddeler ‘kontrol’ alt boyutundadır. 1. 3. 5. 6. 8. 10. 12. 13. 14. 16. 18. 19 ve 20. maddeler ‘alternatifler’ alt boyutunda yer almaktadır. Her bir alt ölçeğe ait toplam puan hesaplanabileceği gibi genel bir ‘bilişsel esneklik’ puanı da hesaplanabilmektedir. Alt ölçek ya da ölçeğin genelinden alınan puanlar ile bilişsel esneklik düzeyi doğru orantılıdır. Ölçekten alınan puan arttıkça bilişsel esnekliğin de arttığı düşünülür (Gülüm, 2014). Bu çalışma da kontrol ve alternatifler faktörü için hesaplanan alfa katsayılarının sırasıyla 0.83 ve 0.89 olduğu anlaşılmaktadır. Bilişsel esneklik ölçeğinin geneli için hesaplanan alfa katsayısı ise 0.89’dur.

6.3.2. Mesleki doyum ölçeği

Çalışanların mesleki doyum düzeylerini saptamak amacıyla Mesleki Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte 1den (hiçbir zaman) 5’e (her zaman) kadar değerlendirme seçenekleri bulunmaktadır. İki Faktör Kuramı temel alınarak, Kuzgun, Sevim ve hamamcı (2) tarafından geliştirilen Mesleki doyum ölçeği (MDÖ), herhangi bir işte çalışan bireylerin o mesleğin üyesi olmaktan ne derece mutlu olduklarını belirlemek amacıyla uygulanmaktadır. Olumlu maddeler A:5. B:4. :3. D:2. E:1. olumsuz maddeler A:1. B:2. :3. D:4. E:5 şeklinde tersten puanlanmıştır. Mesleki doyum ölçeğinin yapı geçerliğini belirlemek için faktör analizi tekniği kullanılmıştır. Ölçeğin, Niteliklere Uygunluk ve Gelişme İsteği adlı iki faktörü vardır. Birinci faktörü (Niteliklere Uygunluk) oluşturan maddeler 1.2.3.4.6.8.9.10.14.15.17.18.19 nolu maddelerdir.İkinci faktör (gelişme isteği) ise 5.7.11.12.13.16.20 nolu maddelerden meydana gelmektedir. MDÖ’nün güvenirliği, iç tutarlılık katsayısı hesaplanarak belirlenmiştir (Kayhan, 2008). Ölçekte 2 madde bulunmaktadır. 1.2.3.5.6.7.8.12.13.15.16.17.18.20 numaralı maddeler, 1-Kesinlikle Katılıyorum, 2-Katılıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde puanlanmaktadır. 4. 9. 10. 11. 14. 19 numaralı maddeler ise

numaralı maddeler ise olumsuz maddelerdir ve 5-Kesinlikle Katılıyorum, 4-Katılıyorum, 3-Kararsızım, 2-Katılmıyorum, 1-Kesinlikle Katılmıyorum puanlanması gerekmektedir. Yüksek puan kişinin mesleki doyumunun yüksek olduğunu göstermektedir (Öner, 2008). Bu çalışma da kontrol ve alternatifler faktörü için hesaplanan alfa katsayılarının sırasıyla 0.91 ve 0.73 olduğu anlaşılmaktadır. Bilişsel esneklik ölçeğinin geneli için hesaplanan alfa katsayısı ise 0.90'dır.

6.3.3. Problem çözme becerileri ölçeği

Heppner ve Petersen (1982) tarafından geliştirilen Problem Çözme Envanteri (Orijinal ismi Problem Solving Inventory, Form-A) problem çözme becerileri açısından kendisini nasıl algıladığını ölçmektedir. Ölçekte toplam 35 madde bulunmaktadır. Bu maddeler, 1. Her zaman böyle davranırım, 2. Çoğunlukla böyle davranırım, 3. Sık sık böyle davranırım, 4. Arada sırada böyle davranırım, 5. Ender olarak böyle davranırım, 6. Hiçbir zaman böyle davranmam olarak 6 dereceli likert türünde 1 ile 6 aralığında yanıtlanmaktadır. Elde edilebilecek en az puan 26. en fazla puan ise 186'dır. Puanlama esnasında 9. 22. ve 29. maddeler puanlama dışı tutulmaktadır. Envanterde puan hesaplanırken, 1. 2. 3. 4. 13. 14. 15. 17. 21. 25. 26. 30. 32 ve 34. maddeleri ters yönde puanlanmaktadır. Ölçekte aceleci yaklaşım, düşünen yaklaşım, kaçınan (kaçınma) yaklaşım, değerlendirici yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım ve planlı yaklaşım olmak üzere 6 alt boyut vardır. Ölçekte aceleci yaklaşım, 13.14.15.17.21.25.26.30 ve 32. maddeler ters çevrilerek hesaplanabilmektedir. Düşünen yaklaşım 18.20.31.33 ve 35. maddeler normal hesaplanabilmektedir. Kaçınan (kaçınma) yaklaşım 1.2.3 ve 4.maddeler ters çevrilerek hesaplanabilmektedir. Değerlendirici yaklaşım 6.7 ve 8. maddeler normal hesaplanabilmektedir Kendine güvenli yaklaşım 5.23.24.27 ve 28 maddeler normal, 34. madde ters çevrilerek hesaplanabilmektedir. Planlı yaklaşım 10.12.16 ve 19. maddeler normal hesaplanabilmektedir. Envanterden ayrı alt boyut puanları elde edilebilmekle birlikte toplam puan da hesaplanabilmektedir. Envanterden alınan puanların arttıkça problem çözme becerileri algısı azalmakta ye alınan puanlar azaldıkça problem çözme becerileri algısı artmaktadır. Bu araştırmada, problem çözme becerilerinden alınan yüksek puanlar yüksek problem çözme becerileri algısına, alınan düşük puanlar ise düşük düzeyde problem çözme becerileri algısına işaret etmektedir

Problem Çözme Envanterinin geçerlilik ve güvenirlik çalışması Şahin, Şahin ve Heppner (1993) tarafından yapılmıştır. Geçerlilik çalışmasında Problem Çözme Becerileri Envanterinin Sürekli Kaygı Envanteri, Kendini Kabul Envanteri ve Beck Depresyon Envanteri ile anlamlı düzeyde ilişkili olduğu belirlenmiştir. Güvenirlik

alışmasında, envanterin toplam puanı için Cronbach's Alfa güvenirlik katsayısı .88 olarak hesaplanmıştır. Envanterin alt ölçekleri için Cronbach's Alfa güvenirlik katsayıları Problem özme Güveni için .76 Yaklaşım-Kaçınma için .78 ve Kişisel Kontrol alt leği için .69 olarak bulunmuştur. Bu alışma da Aceleci yaklaşım, Düşünen yaklaşım, Kaçınan yaklaşım, Değerlendirici yaklaşım, Kendine güvenli yaklaşım ve Planlı yaklaşım faktörü için hesaplanan alfa katsayılarının sırasıyla 0.85; 0.85; 0.73; 0.64; 0.79 ve 0.68 olduğu anlaşılmaktadır. Problem özme envanterinin geneli için hesaplanan alfa katsayısı ise 0.90'dır. Elde edilen değerler, problem çözme envanterinin i tutarlılığa bağlı güvenirliğinin yeterli düzeyde olduğunu göstermiştir.

6.4. Araştırmanın İşlemi

Bu bölümde, araştırma ile ilgili olarak süreç hakkında kısa bir bilgilendirmeye yer verilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçekler ile ilgili ölçekleri hazırlayan kişiler ile mail üzerinden görüşülmüş ve gerekli izinler alınmıştır. Araştırmanın alışma grubunu Ankara ilinde görev yapan sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır. Araştırma ile ilgili olarak etik kurul izinleri 09/11/2021 tarihli 2021/7 sayı ile alınmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket formları google form olarak hazırlanmış, verilerin toplanacağı dönem şubat - Haziran 2022 arası olarak belirlenmiş ve ilgililere ulaştırılıp sadece google form üzerinden uygulanmıştır.

7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLANMASI

7.1. Katılımcılara Ait Bilgiler

Tablo 3.Katılımcıların tanılayıcı özelliklere göre dağılımı

		f	%
Cinsiyet	Kadın	76	51.7
	Erkek	71	48.3
Yaş	18-24	7	4.8
	25-29	70	47.6
	30-35	42	28.6
	36-41	10	6.8
	41 üzeri	18	12.2
Medeni Durumunuz?	Bekar	75	51
	Evli	72	49
Çocuğunuz var mı?	Evet	43	29.3
	Hayır	104	70.7

Tablo incelendiğinde, katılımcıların %51.7'sinin kadın, %48.3'ünün ise erkek olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların büyük bir oranı 25-29 (%47.6) ve 30-35 (%28.6) yaş grubunda bulunmaktadır. Katılımcıların %49.7'si yaşamı boyunca en uzun süre yaşadığı yerleşim birimini büyükşehir olarak belirtmiştir. Evli katılımcıların oranı %49'dur. Çocuğu olan katılımcıların oranı %29.3'tür. Çocuk sahibi olan katılımcıların %58.1'i bir, %4.9'u ise iki çocuğu olduğunu belirtmiştir.

Tablo 4.Katılımcıların kurumdaki hizmet sürelerinin incelenmesi

		f	%
Hizmet Süreniz?	0-2 yıl	33	22.4
	2-4 yıl	29	19.7
	4-6 yıl	31	21.1
	6-10 yıl	28	19
	10-15 yıl	10	6.8
	15 yıl ve üzeri	16	10.9

Tablo incelendiğinde, katılımcıların tamamının sosyal hizmet uzmanı olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların %22.4'ü 0-2 yıl, %19.7'si 2-4 yıl, %21.1'i 4-6 yıl, %19'u 6-10 yıl, %6.8'i 10-15 yıl ve %10.9'u 15 yıl ve üzeri süre ile çalıştığını ifade etmiştir.

Tablo 5.Katılımcıların meslekleri ile ilgili sorulara verdikleri cevaplara göre dağılımı

		f	%
Sosyal Çalışmacı mesleğini değiştirme şansınız olsaydı değiştirir miydiniz?	Evet	49	33.3
	Hayır	57	38.8
	Kısmen	41	27.9
Sosyal Çalışmacı mesleğini seçmenizde etkili olan etmen nedir?	Hayallerim ve ideallerim	56	38.1
	Garantili iş sahibi olmak	65	44.2
	Diğer	26	17.7
Sosyal Çalışmacı mesleğini icra ederken duygusal olarak zorlanıyor musunuz?	Evet	38	25.9
	Hayır	44	29.9
	Kısmen	65	44.2
Kendinizi mesleki açıdan yeterli hissediyor musunuz?	Evet	79	53.7
	Hayır	14	9.5
	Kısmen	54	36.7
Müracaatçılara yeterli hizmet verdiğinizi düşünüyor musunuz?	Evet	86	58.5
	Hayır	11	7.5
	Kısmen	50	34.0
İş yerinde yaşamız olduğunuz bir takım olayları evinizde düşündüğünüz oluyor mu?	Evet	77	52.4
	Hayır	19	12.9
	Kısmen	51	34.7

Tablo incelendiğinde, “Sosyal Çalışmacı mesleğini değiştirme şansınız olsaydı değiştirir miydiniz?” sorusuna katılımcıların %33.3’ü evet, %38.8’i hayır ve %27.9’u ise kısmen cevabını vermiştir. “Sosyal Çalışmacı mesleğini seçmenizde etkili olan etmen nedir?” sorusuna katılımcıların %38.1’i Hayallerim ve ideallerim, %44.2’si Garantili iş sahibi olmak ve %17.7’si ise diğer cevabını vermiştir. “Sosyal Çalışmacı mesleğini icra ederken duygusal olarak zorlanıyor musunuz?” sorusuna katılımcıların %25.9’u evet, %29.9’u hayır ve %36.7’si ise kısmen cevabını vermiştir. “Kendinizi mesleki açıdan yeterli hissediyor musunuz?” sorusuna katılımcıların %53.7’si evet, %9.5’i hayır ve %34’ü ise kısmen cevabını vermiştir. “İş yerinde yaşamız olduğunuz bir takım olayları evinizde düşündüğünüz oluyor mu?” sorusuna katılımcıların %52.4’ü evet, %12.9’u hayır ve %34.7’si ise kısmen cevabını vermiştir.

7.2. Verilerin İstatistiksel Analizi

Veri analizi işlemlerinden önce araştırmada kullanılan Mesleki Doyum Ölçeği, Bilişsel Esneklik ve Problem Çözme Envanterlerinden elde edilen puanların dağılımı çarpıklık ve basıklık katsayıları temel alınarak incelenmiştir. Normal dağılım varsayımının karşılanabilmesi için çarpıklık ve basıklık katsayısının ± 2 aralığında

bulunması yeterli görülmektedir (George ve Mallery, 2010). Elde edilen çarpıklık ve basıklık katsayıları belirtilen aralıkta yer almıştır (Tablo 6). Bu sonuç, normal dağılım varsayımının karşılandığını göstermiştir.

Tablo 6.Çarpıklık ve Basıklık katsayıları

Değişkenler	Çarpıklık		Basıklık	
	z	Sh	z	Sh
Kontrol	-0.41	0.20	0.44	0.40
Alternatifler	0.01	0.20	0.05	0.40
BEE Toplam	-0.04	0.20	0.23	0.40
Niteliklere uygunluk	0.07	0.20	-0.67	0.40
Gelişme isteği	0.00	0.20	-0.33	0.40
MDÖ Toplam	-0.18	0.20	-0.06	0.40
Aceleci yaklaşım	1.01	0.20	1.13	0.40
Düşünen yaklaşım	-0.82	0.20	0.80	0.40
Kaçıngan yaklaşım	0.72	0.20	0.11	0.40
Değerlendirici yaklaşım	-0.50	0.20	0.23	0.40
Kendine güvenli yaklaşım	-0.45	0.20	0.33	0.40
Planlı yaklaşım	-0.29	0.20	-0.15	0.40
PÇE Toplam	0.05	0.20	1.59	0.40

Araştırmanın amacına uygun olarak, Mesleki Doyum Ölçeğinden, Bilişsel Esneklik ve Problem Çözme Envanterlerinden elde edilen puanlar arasındaki ilişkileri incelemek için Pearson korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Bilişsel esneklik ve problem çözmenin bileşenlerinin birlikte mesleki doyum üzerindeki yordayıcı etkisini incelemek için ise çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır.

Mesleki Doyum Ölçeğinden Bilişsel Esneklik ve Problem Çözme Envanterinden elde edilen puanları cinsiyet, medeni durum ve çocuk sahibi olma durumu değişkenlerine göre karşılaştırmak için bağımsız gruplar t testi uygulanmıştır. Ölçme araçlarından alınan puanları yaş ve hizmet süresine göre karşılaştırmak için ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Az sayıda katılımcıların bulunduğu bazı gruplar bir üst veya bir alt grup ile birleştirilerek analize dahil edilmiştir. Analizler için güven aralığı %95 olarak belirlenmiş ve $p < 0.05$ değerleri istatistiksel olarak anlamlı

kabul edilmiştir. SPSS 26.0 istatistik paket programı kullanılarak veriler analiz edilmiştir.

7.3. Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde ilk olarak bilişsel esneklik, mesleki doyum ve problem çözme arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon katsayıları hesaplanarak incelenmiştir. Bir sonraki adımda, bilişsel esneklik ve problem çözme bileşenlerinin mesleki doyum üzerindeki etkisi regresyon analizi ile incelenmiştir. Son adımda ise bilişsel esneklik, mesleki doyum ve problem çözme puanları bazı tanılayıcı özelliklere göre karşılaştırılarak incelenmiştir.

Tablo 7. Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme arasındaki ilişkilere ait pearson korelasyon katsayıları

Değişkenler	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.
1. Kontrol	1												
2. Alternatifler	.44**	1											
3. BEE Toplam	.81**	.88**	1										
4. Niteliklere uygunluk	.31**	.36**	.40**	1									
5. Gelişme isteği	.13	.34**	.29**	.65**	1								
6. MDÖ Toplam	.28**	.38**	.40**	.97**	.81**	1							
7. Aceleci yaklaşım	-.44**	-.30**	-.42**	-.21*	-.22**	-.24**	1						
8. Düşünen yaklaşım	.43**	.46**	.53**	.27**	.23**	.28**	-.44**	1					
9. Kaçıngan yaklaşım	-.32**	-.37**	-.41**	-.34**	-.28**	-.35**	.65**	-.40**	1				
10. Değerlendirici yaklaşım	.30**	.47**	.46**	.13	0.13	.14	-.26**	.60**	.30**	1			
11. Kendine güvenli yaklaşım	.42**	.36**	.46**	.24**	.20*	.25**	-.27**	.72**	.24**	.44**	1		
12. Planlı yaklaşım	.51**	.48**	.58**	.38**	.28**	.37**	-.39**	.73**	.38**	.59**	.59**	1	
13. PÇE Toplam	.52**	.53**	.62**	.35**	.27**	.35**	-.58**	.86**	.64**	.69**	.70**	.80**	1
Ort	26.39	54.39	80.78	43.44	27.10	70.30	24.44	23.02	9.39	13.69	20.40	18.35	96.74
Ss	4.30	5.35	8.22	9.37	3.54	12.49	7.42	4.13	3.78	2.38	2.97	2.75	14.58

*p<0.05; **p<0.01; N=147; BEE= Bilişsel Esneklik Envanteri, MDÖ= Mesleki Doyum Ölçeği, PÇE= Problem Çözme Envanteri.

Tabloda yer alan ve istatistiksel olarak anlamlı bulunan ilişkiler incelendiğinde, kontrol puanları ile niteliklere uygunluk ($r=0.31$; $p<0.01$), MDÖ Toplam ($r=0.28$; $p<0.01$), Düşünen yaklaşım ($r=0.43$; $p<0.01$), Değerlendirici yaklaşım ($r=0.30$; $p<0.01$), Kendine güvenli yaklaşım ($r=0.42$; $p<0.01$), Planlı yaklaşım ($r=0.51$; $p<0.01$) ve PÇE Toplam ($r=0.52$; $p<0.01$) puanları arasında orta düzeyde pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. Kontrol puanları ile Aceleci yaklaşım ($r=-0.44$; $p<0.01$) ve Kaçıngan

yaklaşım ($r=-0.32$; $p<0.01$) puanları arasında ise orta düzeyde negatif yönlü ilişkiler bulunmaktadır.

Alternatifler puanları ile niteliklere uygunluk ($r=0.36$; $p<0.01$), gelişme isteği ($r=0.34$; $p<0.01$), MDÖ Toplam ($r=0.38$; $p<0.01$), Düşünen yaklaşım ($r=0.46$; $p<0.01$), Değerlendirici yaklaşım ($r=0.47$; $p<0.01$), Kendine güvenli yaklaşım ($r=0.36$; $p<0.01$), Planlı yaklaşım ($r=0.48$; $p<0.01$) ve PÇE Toplam ($r=0.53$; $p<0.01$) puanları arasında orta düzeyde pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. Alternatifler puanları ile Aceleci yaklaşım ($r=-0.30$; $p<0.01$) ve Kaçınan yaklaşım ($r=-0.37$; $p<0.01$) puanları arasında ise orta düzeyde negatif yönlü ilişkiler bulunmaktadır.

BEE Toplam puanları ile niteliklere uygunluk ($r=0.40$; $p<0.01$), gelişme isteği ($r=0.29$; $p<0.01$), MDÖ Toplam ($r=0.40$; $p<0.01$), Düşünen yaklaşım ($r=0.53$; $p<0.01$), Değerlendirici yaklaşım ($r=0.46$; $p<0.01$), Kendine güvenli yaklaşım ($r=0.46$; $p<0.01$), Planlı yaklaşım ($r=0.58$; $p<0.01$) ve PÇE Toplam ($r=0.62$; $p<0.01$) puanları arasında orta düzeyde pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. BEE Toplam puanları ile Aceleci yaklaşım ($r=-0.42$; $p<0.01$) ve Kaçınan yaklaşım ($r=-0.41$; $p<0.01$) puanları arasında ise orta düzeyde negatif yönlü ilişkiler bulunmaktadır.

Niteliklere uygunluk puanları ile Düşünen yaklaşım ($r=0.27$; $p<0.01$), Kendine güvenli yaklaşım ($r=0.24$; $p<0.01$), Planlı yaklaşım ($r=0.38$; $p<0.01$) ve PÇE Toplam ($r=0.35$; $p<0.01$) puanları arasında düşük ve orta düzeyde pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. Niteliklere uygunluk puanları ile Aceleci yaklaşım ($r=-0.21$; $p<0.01$) ve Kaçınan yaklaşım ($r=-0.34$; $p<0.01$) puanları arasında ise düşük ve orta düzeyde negatif yönlü ilişkiler bulunmaktadır.

Gelişme isteği puanları ile Düşünen yaklaşım ($r=0.23$; $p<0.01$), Kendine güvenli yaklaşım ($r=0.20$; $p<0.05$), Planlı yaklaşım ($r=0.28$; $p<0.01$) ve PÇE Toplam ($r=0.27$; $p<0.01$) puanları arasında düşük düzeyde pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. Gelişme isteği puanları ile Aceleci yaklaşım ($r=-0.22$; $p<0.01$) ve Kaçınan yaklaşım ($r=-0.28$; $p<0.01$) puanları arasında ise düşük düzeyde negatif yönlü ilişkiler bulunmaktadır.

MDÖ Toplam puanları ile Düşünen yaklaşım ($r=0.28$; $p<0.01$), Kendine güvenli yaklaşım ($r=0.25$; $p<0.01$), Planlı yaklaşım ($r=0.37$; $p<0.01$) ve PÇE Toplam ($r=0.35$; $p<0.01$) puanları arasında düşük ve orta düzeyde pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. MDÖ Toplam puanları ile Aceleci yaklaşım ($r=-0.24$; $p<0.01$) ve Kaçınan yaklaşım

($r=-0.35$; $p<0.01$) puanları arasında ise düşük ve orta düzeyde negatif yönlü ilişkiler bulunmaktadır.

Tablo 8.Bilişsel esneklik ve Problem çözmenin Mesleki doyum üzerindeki yordayıcı etkisini belirlemek için gerçekleştirilen çoklu regresyon analizi sonuçları

Değişken	B	SH	β	t	p
(Sabit)	29.45	12.83		2.30	0.02*
Kontrol	0.07	0.27	0.03	0.27	0.79
Alternatifler	0.61	0.21	0.26	2.84	0.01*
Aceleci yaklaşım	0.12	0.18	0.07	0.70	0.48
Düşünen yaklaşım	-0.15	0.40	-0.05	-0.37	0.71
Kaçıngan yaklaşım	-0.85	0.33	-0.26	-2.55	0.01*
Değerlendirici yaklaşım	-1.17	0.52	-0.22	-2.26	0.03*
Kendine güvenli yaklaşım	0.35	0.46	0.08	0.76	0.45
Planlı yaklaşım	1.26	0.54	0.28	2.35	0.02*
R=0.508	R ² =0.26	F(8;146)=6.01			p<0.01

Bağımlı değişken= MDÖ toplam; *p<0.05.

Tablo incelendiğinde, bilişsel esneklik ve problem çözme bileşenlerinin birlikte mesleği doyum ile anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu gözlenmektedir ($R=0.508$; $F(8;146)=6.01$; $p<0.01$). Bilişsel esneklik ve problem çözme bileşenleri, mesleki doyumun %26'sını açıklamıştır. Standardize beta katsayılarına ait anlamlılık değerleri dikkate alındığında, alternatifler ($\beta=0.26$; $p<0.01$), kaçıngan yaklaşım ($\beta=-0.26$; $p<0.01$), değerlendirici yaklaşım ($\beta=-0.22$; $p<0.01$) ve planlı yaklaşım ($\beta=0.28$; $p<0.01$) değişkenlerinin mesleki doyumun anlamlı yordayıcısı olduğu anlaşılmaktadır. Alternatifler ve planlı yaklaşım puanları arttıkça mesleki doyum artmakta, kaçıngan ve değerlendirici yaklaşım puanları arttıkça mesleki doyum azalmaktadır.

Tablo 9.Cinsiyete göre Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme puan ortalamaları, standart sapmaları ve bağımsız gruplar t testi sonuçları

Değişkenler	Cinsiyet	N	Ort	Ss	t(156)	p
Kontrol	Kadın	76	26.18	4.29	-0.73	0.47
	Erkek	71	26.62	4.33		
Alternatifler	Kadın	76	54.93	5.26	1.25	0.21
	Erkek	71	53.80	5.42		
BEE Toplam	Kadın	76	81.12	8.00	-0.40	0.69
	Erkek	71	80.42	8.48		
Niteliklere uygunluk	Kadın	76	44.63	9.40	-1.25	0.21
	Erkek	71	42.17	9.23		

Tablo 9. (Devamı)

Değişkenler	Cinsiyet	N	Ort	Ss	t(156)	p
Gelişme isteği	Kadın	76	27.57	3.48	-0.60	0.55
	Erkek	71	26.59	3.57		
MDÖ Toplam	Kadın	76	72.14	11.88	0.94	0.35
	Erkek	71	68.32	12.90		
Aceleci yaklaşım	Kadın	76	23.30	7.05	-0.32	0.75
	Erkek	71	25.66	7.65		
Düşünen yaklaşım	Kadın	76	23.22	3.90	0.48	0.63
	Erkek	71	22.80	4.38		
Kaçıngan yaklaşım	Kadın	76	8.75	3.67	1.00	0.32
	Erkek	71	10.07	3.80		
Değerlendirici yaklaşım	Kadın	76	13.78	2.35	-0.25	0.80
	Erkek	71	13.61	2.43		
Kendine güvenli yaklaşım	Kadın	76	20.42	2.97	-0.60	0.55
	Erkek	71	20.38	2.99		
Planlı yaklaşım	Kadın	76	18.49	2.76	0.80	0.42
	Erkek	71	18.20	2.75		
PÇE Toplam	Kadın	76	97.82	13.10	1.06	0.29
	Erkek	71	95.59	16.03		

Tablo incelendiğinde, cinsiyete göre, Kontrol, Alternatifler, BEE Toplam, Niteliklere uygunluk, Gelişme isteği, MDÖ Toplam, Aceleci yaklaşım, Düşünen yaklaşım, Kaçıngan yaklaşım, Değerlendirici yaklaşım, Kendine güvenli yaklaşım, Planlı yaklaşım, PÇE Toplam puan ortalamalarının anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır ($p>0.05$). Araştırmaya katılan kadın ve erkek sosyal hizmet uzmanlarının bilişsel esnekliklerinin, mesleki doyumlarının ve problem çözme becerilerinin benzer olduğu gözlenmiştir.

Tablo 10. Yaş gruplarına göre Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme puan ortalamaları, standart sapmaları ve ANOVA sonuçları

Değişkenler		KT	Sd	KO	F	p
Kontrol	Gruplar arası	33.72	2	16.86	0.91	0.40
	Grup içi	2665.40	144	18.51		
	Toplam	2699.12	146			
Alternatifler	Gruplar arası	21.62	2	10.81	0.37	0.69
	Grup içi	4157.28	144	28.87		
	Toplam	4178.90	146			
BEE Toplam	Gruplar arası	92.04	2	46.02	0.68	0.51
	Grup içi	9761.00	144	67.78		
	Toplam	9853.03	146			

Tablo 10. (Devamı)

Değişkenler		KT	Sd	KO	F	p
Niteliklere uygunluk	Gruplar arası	13.70	2	6.85	0.08	0.93
	Grup içi	12796.55	144	88.86		
	Toplam	12810.26	146			
Gelişme isteği	Gruplar arası	12.18	2	6.09	0.48	0.62
	Grup içi	1822.49	144	12.66		
	Toplam	1834.67	146			
MDÖ Toplam	Gruplar arası	49.94	2	24.97	0.16	0.85
	Grup içi	22720.89	144	157.78		
	Toplam	22770.83	146			
Acelecı yaklaşım	Gruplar arası	282.49	2	141.25	2.62	0.08
	Grup içi	7753.77	144	53.85		
	Toplam	8036.26	146			
Düşünen yaklaşım	Gruplar arası	14.43	2	7.21	0.42	0.66
	Grup içi	2472.51	144	17.17		
	Toplam	2486.94	146			
Kaçınan yaklaşım	Gruplar arası	14.32	2	7.16	0.50	0.61
	Grup içi	2066.57	144	14.35		
	Toplam	2080.90	146			
Değerlendirici yaklaşım	Gruplar arası	2.36	2	1.18	0.21	0.81
	Grup içi	826.87	144	5.74		
	Toplam	829.22	146			
Kendine güvenli yaklaşım	Gruplar arası	6.25	2	3.13	0.35	0.70
	Grup içi	1283.07	144	8.91		
	Toplam	1289.32	146			
Planlı yaklaşım	Gruplar arası	20.27	2	10.14	1.34	0.26
	Grup içi	1087.03	144	7.55		
	Toplam	1107.31	146			
PÇE Toplam	Gruplar arası	449.79	2	224.89	1.06	0.35
	Grup içi	30606.39	144	212.54		
	Toplam	31056.18	146			

Tablo incelendiğinde, yaş gruplarına göre, Kontrol, Alternatifler, BEE Toplam, Niteliklere uygunluk, Gelişme isteği, MDÖ Toplam, Acelecı yaklaşım, Düşünen yaklaşım, Kaçınan yaklaşım, Değerlendirici yaklaşım, Kendine güvenli yaklaşım, Planlı yaklaşım, PÇE Toplam puan ortalamalarının anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır ($p>0.05$). 29 ve altı, 30-35. 36 ve üzeri yaş gruplarında bulunan sosyal hizmet uzmanlarının bilişsel esnekliklerinin, mesleki doyumlarının ve problem çözme becerilerinin benzer olduğu gözlenmiştir.

Tablo 11.Medeni duruma göre Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme puan ortalamaları, standart sapmaları ve bağımsız gruplar t testi sonuçları

Değişkenler	Medeni Durumunuz?	N	Ort	Ss	t(145)	p
Kontrol	Bekar	75	26.17	4.42	-0.64	0.53
	Evli	72	26.63	4.19		
Alternatifler	Bekar	75	54.12	5.48	-0.62	0.54
	Evli	72	54.67	5.24		
BEE Toplam	Bekar	75	80.29	8.61	-0.74	0.46
	Evli	72	81.29	7.81		
Niteliklere uygunluk	Bekar	75	43.91	8.51	0.61	0.54
	Evli	72	42.96	10.22		
Gelişme isteği	Bekar	75	27.47	3.06	1.30	0.20
	Evli	72	26.71	3.98		
MDÖ Toplam	Bekar	75	71.23	11.14	0.92	0.36
	Evli	72	69.33	13.77		
Aceleci yaklaşım	Bekar	75	24.73	7.61	0.48	0.63
	Evli	72	24.14	7.25		
Düşünen yaklaşım	Bekar	75	22.60	4.61	-1.26	0.21
	Evli	72	23.46	3.54		
Kaçınan yaklaşım	Bekar	75	9.39	3.58	0.00	1.00
	Evli	72	9.39	3.99		
Değerlendirici yaklaşım	Bekar	75	13.41	2.68	-1.46	0.15
	Evli	72	13.99	2.01		
Kendine güvenli yaklaşım	Bekar	75	19.73	3.12	-2.85	0.01*
	Evli	72	21.10	2.65		
Planlı yaklaşım	Bekar	75	18.16	2.87	-0.84	0.40
	Evli	72	18.54	2.64		
PÇE Toplam	Bekar	75	95.48	16.82	-1.07	0.29
	Evli	72	98.06	11.79		

*p<0.05

Tablo incelendiğinde, medeni duruma göre, Kontrol, Alternatifler, BEE Toplam, Niteliklere uygunluk, Gelişme isteği, MDÖ Toplam, Aceleci yaklaşım, Düşünen yaklaşım, Kaçınan yaklaşım, Değerlendirici yaklaşım, Planlı yaklaşım, PÇE Toplam puan ortalamalarının anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır ($p>0.05$). Bununla birlikte, medeni duruma göre Kendine güvenli yaklaşım puan ortalamaları anlamlı bir farklılık göstermiştir ($p<0.05$). Evli olan sosyal hizmet uzmanlarının kendine güvenli yaklaşım puan ortalaması, bekar sosyal hizmet uzmanlarının puan ortalamasından anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 12.Çocuk sahibi olma durumuna göre Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme puan ortalamaları, standart sapmaları ve bağımsız gruplar t testi sonuçları

Değişkenler	Çocuğunuz var mı?	N	Ort	Ss	t(145)	p
Kontrol	Evet	43	27.00	3.90	1.10	0.27
	Hayır	104	26.14	4.45		
Alternatifler	Evet	43	55.67	5.49	1.89	0.06
	Hayır	104	53.86	5.23		
BEE Toplam	Evet	43	82.67	8.07	1.81	0.07
	Hayır	104	80.00	8.19		
Niteliklere uygunluk	Evet	43	44.33	9.15	0.73	0.46
	Hayır	104	43.08	9.48		
Gelişme isteği	Evet	43	26.58	3.58	-1.13	0.26
	Hayır	104	27.31	3.53		
MDÖ Toplam	Evet	43	70.56	12.49	0.16	0.87
	Hayır	104	70.19	12.55		
Aceleci yaklaşım	Evet	43	24.09	6.83	-0.37	0.72
	Hayır	104	24.59	7.68		
Düşünen yaklaşım	Evet	43	23.30	3.74	0.53	0.60
	Hayır	104	22.90	4.29		
Kaçınan yaklaşım	Evet	43	9.12	3.39	-0.56	0.58
	Hayır	104	9.50	3.93		
Değerlendirici yaklaşım	Evet	43	14.09	2.26	1.31	0.19
	Hayır	104	13.53	2.43		
Kendine güvenli yaklaşım	Evet	43	20.84	2.64	1.14	0.25
	Hayır	104	20.22	3.09		
Planlı yaklaşım	Evet	43	18.44	2.75	0.27	0.79
	Hayır	104	18.31	2.77		
PÇE Toplam	Evet	43	98.05	12.65	0.70	0.49
	Hayır	104	96.20	15.34		

Tablo incelendiğinde, çocuk sahibi olma durumuna göre, Kontrol, Alternatifler, BEE Toplam, Niteliklere uygunluk, Gelişme isteği, MDÖ Toplam, Aceleci yaklaşım, Düşünen yaklaşım, Kaçınan yaklaşım, Değerlendirici yaklaşım, Kendine güvenli yaklaşım, Planlı yaklaşım, PÇE Toplam puan ortalamalarının anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır ($p>0.05$). Çocuk sahibi olan ve olmayan sosyal hizmet uzmanlarının bilişsel esnekliklerinin, mesleki doyumlarının ve problem çözme becerilerinin benzer olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 13.Hizmet süresine göre Bilişsel esneklik, Mesleki doyum ve Problem çözme puan ortalamaları, standart sapmaları ve ANOVA sonuçları

Değişkenler	Hizmet süresi	N	Ort	Ss	F(4;142)	p
Kontrol	0-2 yıl	33	25.48	4.26	0.91	0.46
	2-4 yıl	29	26.72	4.50		
	4-6 yıl	31	27.23	3.94		
	6-10 yıl	28	25.79	4.35		
	10 yıl ve üzeri	26	26.85	4.51		
Alternatifler	0-2 yıl	33	53.94	5.85	0.17	0.95
	2-4 yıl	29	54.14	5.72		
	4-6 yıl	31	54.97	5.24		
	6-10 yıl	28	54.61	4.52		
	10 yıl ve üzeri	26	54.31	5.56		
BEE Toplam	0-2 yıl	33	79.42	7.65	0.48	0.75
	2-4 yıl	29	80.86	9.18		
	4-6 yıl	31	82.19	8.22		
	6-10 yıl	28	80.39	7.36		
	10 yıl ve üzeri	26	81.15	8.96		
Niteliklere uygunluk	0-2 yıl	33	43.55	10.27	0.03	1.00
	2-4 yıl	29	42.97	8.20		
	4-6 yıl	31	43.81	10.47		
	6-10 yıl	28	43.50	9.56		
	10 yıl ve üzeri	26	43.35	8.45		
Gelişme isteği	0-2 yıl	33	27.67	3.11	0.39	0.81
	2-4 yıl	29	27.21	3.33		
	4-6 yıl	31	26.77	3.78		
	6-10 yıl	28	26.64	3.63		
	10 yıl ve üzeri	26	27.12	4.04		
MDÖ Toplam	0-2 yıl	33	70.94	13.07	0.05	1.00
	2-4 yıl	29	69.93	11.23		
	4-6 yıl	31	70.45	13.88		
	6-10 yıl	28	69.61	12.97		
	10 yıl ve üzeri	26	70.46	11.69		
Aceleci yaklaşım	0-2 yıl	33	25.15	6.42	0.82	0.52
	2-4 yıl	29	22.83	7.16		
	4-6 yıl	31	24.90	7.87		
	6-10 yıl	28	25.79	8.60		
	10 yıl ve üzeri	26	23.35	7.07		
Düşünen yaklaşım	0-2 yıl	33	22.67	3.99	0.24	0.92
	2-4 yıl	29	22.79	4.69		
	4-6 yıl	31	23.58	5.06		
	6-10 yıl	28	22.89	3.05		
	10 yıl ve üzeri	26	23.19	3.61		
Kaçıngan yaklaşım	0-2 yıl	33	10.06	3.80	0.93	0.45
	2-4 yıl	29	8.31	3.41		
	4-6 yıl	31	9.23	3.52		
	6-10 yıl	28	9.68	4.41		
	10 yıl ve üzeri	26	9.62	3.70		
Değerlendirici yaklaşım	0-2 yıl	33	13.45	2.35	0.12	0.98
	2-4 yıl	29	13.72	2.78		
	4-6 yıl	31	13.71	2.71		
	6-10 yıl	28	13.82	2.02		
	10 yıl ve üzeri	26	13.81	2.04		

Tablo 13 .(Devamı)

Değişkenler	Hizmet süresi	N	Ort	Ss	F(4;142)	p
Kendine güvenli yaklaşım	2-4 yıl	29	20.03	3.20	1.02	0.40
	4-6 yıl	31	20.90	3.42		
	6-10 yıl	28	21.11	2.57		
	10 yıl ve üzeri	26	19.96	2.55		
	0-2 yıl	33	18.21	2.68		
Planlı yaklaşım	2-4 yıl	29	18.76	2.86	0.20	0.94
	4-6 yıl	31	18.29	2.96		
	6-10 yıl	28	18.25	2.52		
	10 yıl ve üzeri	26	18.23	2.89		
	0-2 yıl	33	93.88	13.35		
PÇE Toplam	2-4 yıl	29	99.34	18.86	0.65	0.63
	4-6 yıl	31	98.26	15.75		
	6-10 yıl	28	96.39	11.61		
	10 yıl ve üzeri	26	96.04	12.27		

Tablo incelendiğinde, hizmet süresine göre, Kontrol, Alternatifler, BEE Toplam, Niteliklere uygunluk, Gelişme isteği, MDÖ Toplam, Aceleci yaklaşım, Düşünen yaklaşım, Kaçıngan yaklaşım, Değerlendirici yaklaşım, Kendine güvenli yaklaşım, Planlı yaklaşım, PÇE Toplam puan ortalamalarının anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır ($p>0.05$). 0-2 yıl, 2-4 yıl, 4-6 yıl, 6-10 yıl, 10 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip sosyal hizmet uzmanlarının bilişsel esnekliklerinin, mesleki doyumlarının ve problem çözme becerilerinin benzer olduğu gözlenmiştir.

8. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, Ankara'da çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bilişsel esneklik ve problem çözme becerisinin mesleki doyum üzerindeki etkisini ve bu durumu sosyal hizmet bakış açısı ile incelemek amaçlanmıştır. Araştırmada kullanılan veri toplama araçları; demografik ve mesleki bilgi formu ,bilişsel esneklik envanteri mesleki doyum ölçeği ve problem çözme envanteridir. Araştırmadan elde edilen veriler alan yazındaki çalışmalar ile karşılaştırılarak, benzer ve farklı bulgular bu bölümde tartışılmıştır. Bununla birlikte araştırma sonuçlarının genel değerlendirilmesi yapılmış olup, elde edilen bulgulara göre alanla ilgili araştırmacılara ve uygulayıcılara katkı niteliğinde önerilerde bulunulmuştur.

8.1. Sonuçlar

Araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının bilişsel esneklik ve problem çözme becerisinin mesleki doyum üzerindeki yordayıcı etkisi ölçülmüştür.

Yaptığımız çalışmanın sonuçları, sosyal hizmet uzmanlarının genel olarak işlerinden ve mesleki yeterliliklerinden memnun olduklarını müracaatçılarla ilişkileri nedeniyle zaman zaman duygusal olarak zorlanabileceklerini ve iş yerinde yaşadıkları sorunların bazen kişisel yaşamlarını da etkileyeceğini ortaya koymaktadır.

Çalışmada, sosyal hizmet uzmanları arasında bilişsel esneklik, mesleki doyum ve problem çözme becerileri arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermektedir. Spesifik olarak, daha yüksek düzeydeki bilişsel esneklik, artan mesleki doyum ve niteliklere uygunluk ile ilişkilendirilmiştir. Ek olarak, bilişsel esneklik ve problem çözmenin belirli bileşenlerinin mesleki doyumunun önemli yordayıcıları olduğu bulunmuştur.

Çalışma, bilişsel esnekliğin mesleki doyumunu ve yeterlilik uygunluğundaki varyansın %26'sını açıkladığını ortaya çıkardı. Alternatifler ve planlı yaklaşım değişkenlerinde daha yüksek puan alan sosyal hizmet uzmanları daha yüksek mesleki doyum bildirirken, kaçınan ve değerlendirici yaklaşım değişkenlerinde daha yüksek puan alanlar daha düşük mesleki doyum bildirdiler.

Bulgular ayrıca bilişsel esnekliğin gelişme arzusuyla anlamlı bir ilişkisi olduğunu gösterdi. Alternatifler değişkeninde daha yüksek puan alan sosyal hizmet uzmanları mesleki gelişime yönelik daha güçlü bir istek gösterdiler.

Bilişsel esneklik, mesleki doyum ve problem çözme becerisi puan ortalamalarında cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma ve hizmet süresine göre anlamlı bir

farklılık görülmedi. Bu, bu demografik faktörlerin sosyal hizmet uzmanları arasındaki bu sonuçları önemli ölçüde etkilemediğini göstermektedir.

Genel olarak sonuçlar, bilişsel esnekliğin artırılmasının ve etkili problem çözme stratejilerinin benimsenmesinin, sosyal hizmet uzmanları için daha yüksek mesleki doyuma ve daha iyi mesleki sonuçlara katkıda bulunabileceğini göstermektedir. Bu bulguların, sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarında desteklenmesi ve genel refahlarının artırılması açısından önemli sonuçları vardır.

8.2. Tartışma

Yazar, R. ve Tolan, Ö. (2021)'nın çalışması ve çalışmamızda araştırmacılar sosyal hizmet uzmanlarında bilişsel esneklik, mesleki doyum ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Sonuçlar bu değişkenler arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermiştir.

Üzümcü, B. ve Müezzini, E.E. (2018)'nin çalışmalarında öğretmenlerin bilişsel esneklik düzeyi ile mesleki doyum düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Bilişsel esnekliğin kontrol alt boyutu düzeyi ile mesleki doyum düzeyi arasında düşük, pozitif ve anlamlı bir ilişki, bilişsel esnekliğin alternatif alt boyutu düzeyi ile mesleki doyum düzeyi arasında orta, pozitif ve anlamlı bir ilişki ve genel bilişsel esneklik düzeyi ile mesleki doyum düzeyi arasında düşük, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

İlk olarak, yapmış olduğumuz çalışmada bulgular bilişsel esneklik ile mesleki doyum arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu ortaya çıkardı. Bu, daha yüksek düzeyde bilişsel esnekliğe sahip sosyal hizmet uzmanlarının daha yüksek mesleki doyumunu yaşama eğiliminde olduklarını göstermektedir. Çalışma ayrıca bilişsel esneklik ve problem çözme bileşenlerinin mesleki doyumdaki varyansın %26'sını açıkladığını buldu. Bu, bilişsel esnekliğin sosyal hizmet uzmanları arasında mesleki doyumunu etkilemede önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Problem çözme becerisi yüksek ve esnek düşünebilen insanlar meslek hayatında karşılaştıkları sorunlarla daha etkin başedebilecekleri için bu durum mesleki doyumlarını da olumlu etkileyecektir.

Ayrıca çalışma, bilişsel esneklik ve problem çözmede mesleki doyumun önemli yordayıcıları olan belirli faktörleri tanımladı. Spesifik olarak, alternatifler ve planlı yaklaşım değişkenlerindeki yüksek puanlar artan mesleki doyum ile ilişkilendirilmiştir. Öte yandan, kaçınan ve değerlendiren yaklaşım değişkenlerindeki yüksek puanlar, mesleki doyumun azalmasıyla bağlantılıydı. Bu, bilişsel esneklik, mesleki doyum ve

problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelerken bu faktörlerin dikkate alınmasının önemini vurgulamaktadır.

Çalışmada mesleki doyumun yanı sıra bilişsel esneklik ile niteliklere uygunluk arasındaki ilişki de araştırıldı. Sonuçlar bilişsel esneklik, problem çözme bileşenleri ve yeterlilik uygunluğu arasında anlamlı bir ilişki olduğunu gösterdi. Ancak, yeterlilik uygunluğunda açıklanan varyansın da %26 olduğu ve bu durumun, bilişsel esnekliğin tek başına yeterliliklere uygunluğu tam olarak açıklamadığını gösterdiği unutulmamalıdır. Bununla birlikte, alternatifler ve planlı yaklaşım değişkenlerinin yeterlilik uygunluğunun önemli yordayıcıları olduğu, kaçınmacı ve değerlendirici yaklaşım puanlarının ise yeterlilik uygunluğuyla negatif ilişkili olduğu bulunmuştur.

Ayrıca çalışma, bilişsel esneklik ile gelişme arzusu arasındaki ilişkiyi de araştırdı. Bulgular, açıklanan varyansın %18'den daha düşük olmasına rağmen, bu değişkenler arasında anlamlı bir genel ilişki olduğunu gösterdi. Farklı değişkenler arasında yalnızca alternatifler iyileştirme arzusuyla anlamlı pozitif bir ilişki göstermiştir. Bu, alternatiflerde daha yüksek puan alan sosyal hizmet uzmanlarının mesleki gelişim konusunda daha güçlü bir istek duyma eğiliminde olduklarını göstermektedir.

Sonuçlar cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma, hizmet süresi gibi demografik faktörlere göre incelendiğinde bilişsel esneklik, mesleki doyum ve problem çözme becerisi puan ortalamalarında anlamlı bir farklılık görülmedi. Bu, bu faktörlerin sosyal hizmet uzmanları arasındaki bu sonuçları önemli ölçüde etkilemediğini göstermektedir.

Karabulut (2014) İzmir ilindeki ilkokul ve ortaokul öğretmenlerinin mesleki doyumları üzerine yaptığı araştırmada, öğretmenlerin mesleki doyumlarının kıdemlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır (Üzümcü ve Müezziz, 2018).

Can (2006), Türkiye'deki öğretmenlerin mesleki doyumlarını yaş, cinsiyet ve kıdemlerine göre belirlemeye çalışmış ve öğretmenlerin mesleki doyumlarının kıdemlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. Sonuçlar cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma, hizmet süresi gibi demografik faktörlere göre incelendiğinde bilişsel esneklik, meslek doyum ve problem çözme becerisi puan ortalamalarında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Bu faktörlerin sosyal hizmet uzmanları arasında da önemli ölçüde etkilemediğini göstermektedir (Üzümcü ve Müezziz, 2018).

Çalışma sosyal hizmet uzmanları arasında bilişsel esneklik, meslek doyum ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkiye dair değerli bilgiler sunmaktadır. Mesleki

doyumunu ve yeterlilik uygunluğunu etkilemede bilişsel esnekliğin önemini vurgulamaktadır. Dahası, bilişsel esneklik ve problem çözmenin belirli bileşenlerinin meslek doyumunun önemli yordayıcıları olduğu belirlendi. Bulgular, bilişsel esnekliğin artırılmasının ve etkili problem çözme stratejilerinin benimsenmesinin, sosyal hizmet uzmanları için meslek doyumunun artmasına ve daha iyi mesleki sonuçlara katkıda bulunabileceğini göstermektedir.

8.3. Öneriler

Araştırma bulgularına dayanılarak sosyal hizmet uzmanlarının bilişsel esneklik ve mesleki doyumlarının artırılmasına ve problem çözme becerilerinin geliştirilmesine yönelik aşağıdaki önerilere yer verilmiştir:

Sosyal hizmet alanında eğitim veren kurum ve kuruluşların artırılması, bu doğrultuda mesleki bilgi, değer ve beceri donanımına sahip uzmanların olmasına, meslek içi oryantasyonlara, seminerlere, kongrelere ve sempozyumlara önem verilmesine, süpervizyon sağlanmasına, uzmanların lisans eğitimi sonrasında da yüksek lisans ve doktora gibi eğitimlere devam edebilmeleri için teşviklerin sağlanmasına önerilmektedir. Sosyal hizmet mesleği ve önemini anlatan çalışmalara kamuoyunda yer verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Sosyal hizmet mesleğinin gerektirmiş olduğu bilişsel esnekliğin kazanılması veya geliştirilmesi için düzenli bir yaşam sahası oluşturma, farklı sosyal ve kültürel aktivitelere (spor yapmak, hobi kazanmak, çeşitli yerler görüp yeni insanlar tanımak ... gibi) katılmanın, yeni beceriler öğrenmenin veya yeni bilgiler keşfetmenin, rutin yaşamında daha fazla empati yapmanın, bireyin konsantrasyonu, öz farkındalığını ve duygusal düzenlemeyi teşvik edecek meditasyon veya yoga gibi uygulamaların etkili olacağı düşünülmektedir.

Sosyal hizmet alanında mesleki örgütlenmenin sağlanması amacıyla sendika ve derneklere katılımının yaygınlaşmasına, mesleki teorik bilgi birikimlerinin rahat bir şekilde aktarılabilmesi için mevzuat ve iş yeri koşullarının iyileştirilmesine, birimlerde yaşanan iş yoğunluğunun azaltılmasına yönelik tedbirlerin alınmasına, çalışanların ilişkilerinin olumlu yönde kuvvetlenebilmesi için kurum içi etkinliklere yer verilmesine, uzmanların bağımsız ve daha objektif karar verebilmeleri için kurum politikalarına yansıtılmasına, müracaatçı için gerekli olan kaynaklara ve sosyal politikalara ulaşımındaki aksaklıkların giderilmesi uzmanların daha aktif bir şekilde çalışmalarında etkili olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Åkerwall, M., ve Johansson, M. (2015). Teacher's workdays and psycho-social environments (Unpublished master's thesis). Retrieved from <http://hv.divaportal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A843420&dswid=6579>
- Akın, A. (2009). *Akılcı Duygusal Davranışçı Terapi Odaklı Grupla Psikolojik Danışmanın Psikolojik İyi Olma ve Öz-Duyarlık Üzerindeki Etkisi*. Yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya
- Aksan, N. (2006). *Üniversite Öğrencilerinin Epistemolojik İnançları ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki*. Yüksek lisans tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Alan, S. (2020). *Psikolojik danışmanların çok kültürlü psikolojik danışma yeterlikleri ile bilişsel esneklik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Binali Yıldırım Üniversitesi, Erzincan.
- Alemi B. (2014). Job Satisfaction Among Afghan Teacher Educators. 2 Ocak 2018 tarihinde <https://www.Diva-Portal.Org/Smash/Get/Diva2:713998/FULLTEXT01> adresinden erişildi.
- Alptekin, K., Topuz, S., ve Zengin, O. (2017). Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitiminde Neler Oluyor? *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(2), 50-69.
- Alrawahi, S., Sellgren, S. F., Altouby, S., Alwahaibi, N., ve Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. *Heliyon*, 6(9).
- Altınok, S. (2015). *Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Ölçülmesi: Yalova Örneği*. Yüksek lisans tezi, Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Altunkol, F. (2011). *Üniversite öğrencilerinin bilişsel esneklikleri ile algılanan stres düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Anacker, C., ve Hen, R. (2017). Adult hippocampal neurogenesis and cognitive flexibility - linking memory and mood. *Nature reviews. Neuroscience*, 18(6), 335–346.
- Anghelache, V. (2015). A possible explanatory model for the relationship between teaching motivation and job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 180. 235-240.

- Arkar, H. (1992). Beck'in Depresyon Modeli ve Bilişsel Terapisi. *Düşünen Adam: Psikiyatri Ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 5(1-3), 37-40.
- Arnold, H. J., Feldman, D. C., ve Hunt, G. (1996). Organizational behaviour: a Canadian perspective. McGraw-Hill Ryerson.
- Asıcı, E. ve İkiz, F. E. (2015). Mutluluğa Giden Bir Yol: Bilişsel Esneklik. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1 (35), 191-211.
- Aslan Açı, B., ve Özbesler, C. (2020). Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Toplum Ve Sosyal Hizmet*, 31(1), 106-130.
- Aydın, B. (2013). *Çocuk ve Ergen Psikolojisi*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Ayva Şirin, B. A. (2018). *Macera Terapisi Temelli Grupla Danışmanlığın Üniversite Öğrencilerinde Bilişsel Esneklik ve Belirsizliğe Tahammülsüzlüğe Etkisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Babakr, Z., Mohamedamin, P., ve Kakamad, K. (2019). Piaget's cognitive developmental theory: Critical review. *Education Quarterly Reviews*, 2(3).
- Baggerly, J., ve Osborn, D. (2006). *School counselors' career satisfaction and commitment: Correlates and predictors*. *Professional School Counseling*, 9(3), 197-205. <https://doi.org/10.5330/prsc.9.3.547188866k76qg76>
- Bamicha, V., ve Drigas, A. (2022). TOM ve ASD: The interconnection of Theory of Mind with the social-emotional, cognitive development of children with Autism Spectrum Disorder. The use of ICTs as an alternative form of intervention in ASD. *Technium Social Sciences Journal*, 33. 42-72. <https://doi.org/10.47577/tssj.v33i1.6845>
- Bandura, A. (1977). *Self-efficacy*. Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*. 84. 191-215.
- Barker, R. L. (2003). *The Social Work Dictionary*. 5th ed. Washington, DC: NASW Press.
- Beck, J.S. (1995). *Cognitive Therapy: Basics and Beyond*. New York: The Guilford Press.
- Beck, J. S. (2001). Bilişsel terapi: Temel ilkeler ve ötesi. (Çev: Hisli Şahin N. Türk), *Ankara: Psikologlar Derneği*
- Beck, A.T. (2005). *Bilişsel Terapi ve Duygusal Bozukluklar*. İstanbul: Litera Yayıncılık.
- Beck A.T. (2006) *How an anomalous finding led to a new system of psychotherapy*. *Nature Medicine*, vol. 12. nu.10 ((12:10))

- Bedel, A. ve Ulubey, E. (2015). Ergenlerde Başa Çıkma Stratejilerini Açıklamada Bilişsel Esnekliğin Rolü. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(55), 291-300. ISSN:1304-0278.
- Beder, N. (2021). Muhasebe meslek mensuplarının yeni dünya ile imtihanı. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(1), 163-184.
- Belzer, K. D., D'Zurilla, T. J., ve Maydeu-Olivares, A. (2002). Social problem solving and trait anxiety as predictors of worry in a college student population. *Personality and Individual Differences*, 33(4), 573-585. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(01\)00173-8](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(01)00173-8)
- Berger, Kathleen Stassen (2008). *The developing person through the life span* (7th ed.). Worth. p. 43. ISBN 9780716760801.
- Bilgiç, R. (2015). *Ergenlerin cinsiyet ve öğrenim kademesi düzeylerine göre bilişsel esneklik düzeyleri ile karar stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Bilgin. M. (2009b). Bilişsel Esnekliği Yordayan Bazı Değişkenler. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 36(3), 142-157.
- Bingham, A. (1998). *Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi (Development of Problem Solving Skills in Children)*. Milli Eğitim Basımevi, İstanbul.
- Black, S. (2004). Stroking stressed-out teachers. *Education Digest*, 69(5), 28-32.
- Blackwell, S. E., ve Heidenreich, T. (2021). Cognitive behavior therapy at the crossroads. *International Journal of Cognitive Therapy*, 14(1), 1-22.
- Bozkur, B., Kıran, B., ve Alıcı, D. (2020). Öğretmen adaylarının çokkültürlü eğitime yönelik tutumlarının yordayıcıları olarak Suriyelilere yönelik toplumsal uzaklık ve bilişsel esneklik. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(2), 382-393.
- Brown, S. D., ve Lent, R. W. (2019). Social cognitive career theory at 25: Progress in studying the domain satisfaction and career self-management models. *Journal of Career Assessment*, 27(4), 563-578.
- Brouillette L. (2009). How the arts help children to create healthy social scripts: Exploring the perceptions of elementary teachers. *Arts Education Policy Review*. doi: 10.1080/10632910903228116.
- Bureau of Labor Statistics (2012). *Çalışma İstatistikleri Bürosu , ABD Çalışma Bakanlığı, Mesleki Görünüm El Kitabı , Sosyal Hizmet Uzmanları*, <https://www.bls.gov/ooh/community-and-social-service/social-workers.htm>

- Butler, L. D., Carello, J., ve Maguin, E. (2017). Trauma, stress, and self-care in clinical training: Predictors of burnout, decline in health status, secondary traumatic stress symptoms, and compassion satisfaction. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 9(4), 416.
- Campbell, D. T. (1960). Blind variation and selective retentions in creative thought as in other knowledge processes. *Psychological Review*, 67(6), 380–400.
- Canas, J. J. (2006). Cognitive flexibility. 30 Temmuz 2022 tarihinde http://www.ugr.es/~ergocogn/articulos/cognitive_flexibility1.pdf adresinden erişildi.
- Carlucci, K. M. (2020). The art of adaptability— the social worker’s superpower. *The New Social Worker*.
- Carraher, S. M., ve Buckley, M. R. (1996). Cognitive complexity and the perceived dimensionality of pay satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(1), 102–109.
- Carskadon, Thomas G, Nancy G McCarley, ve Mary H McCaulley. (1987). Compendium of Research Involving the Myers-Briggs Type Indicator. Gainesville, Fl.: *Center for Applications of Psychological Type*, 1987. Print.
- Ceylan, H., Gül, N., ve Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69.
- Chapman, D. W., ve Lowther, M. A. (1982). Teachers’ satisfaction with teaching. *The Journal of Educational Research*, 75(4), 241-247.
- Chatterjee, M. (2020). Lockean Copyright Versus Lockean Property. *Journal of Legal Analysis*, 12. 136-182.
- Cheli, S., Cavalletti, V., Lysaker, P. H., Dimaggio, G., Petrocchi, N., Chiarello, F., ve Goldzweig, G. (2023). A pilot randomized controlled trial comparing a novel compassion and metacognition approach for schizotypal personality disorder with a combination of cognitive therapy and psychopharmacological treatment. *BMC psychiatry*, 23(1), 113.
- Cheung J. C.S., Kwan V. (2016) Social Work Initiatives For The Inclusion Of Students With Special Educational, 107-119. 21 Jul 2022 tarihinde <https://Www.Tandfonline.Com/Doi/Full/10.1080/09503153.2016.1211260> adresinden erişildi.
- Choi, S., ve Lim, K. (2020). Life satisfaction, occupation and gender. *Journal of asian sociology*, 49(1), 57-74.

- Clarke, J. (ed.) (1993) *A Crisis in Care Challenges to Social Work*. London, Sage.
- Cortes, P., ve Pan, J. (2018). Occupation and gender. *The Oxford handbook of women and the economy*, 425-452.
- Cuff, B. M., Brown, S. J., Taylor, L., ve Howat, D. J. (2016). Empathy: A review of the concept. *Emotion review*, 8(2), 144-153.
- Curtis, L. A., ve Burns, A. (2015). *Unit costs of health and social care 2015*. Personal Social Services Research Unit.
- Çekici, F. (2009). *Problem çözme terapisine dayalı beceri geliştirme grubunun üniversite öğrencilerinin sosyal problem çözme becerileri, öfkeyle ilişkili davranış ve düşünceler ile sürekli kaygı düzeylerine etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Çelikkaleli, Ö. (2014b). Ergenlerde Bilişsel Esneklik İle Akademik, Sosyal Ve Duygusal Yetkinlik İnançları Arasındaki İlişki. *Eğitim Ve Bilim*, 39 (176), 347-354.
- Çetin, M. ve Özcan, K. (2013). Okul Yöneticilerinin Etik Davranışlarının Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*
- Çevik, N. K. ve Korkmaz, O. (2014). Türkiye’de Yaşam Doyumu Ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi. *Niğde Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 7 (1) , 126-145 .
- Çoban Kaynak, R. (2018). *Kurumsal Bakım Hizmeti Veren Kuruluşlarda Çalışan Personelin Mesleki Doyum Ve Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi: Gümüşhane İli Örneği*. Yüksek lisans tezi , Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Çobanoğlu, A. (2013). *Harmanlanmış Öğrenmenin Öğrencilerin Erişilerine, Algıladıkları Bilişsel Esneklik Düzeylerine Ve Öz Düzenleyici Öğrenme Becerilerine Etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.
- Çoştı, Y. (2013). Din Görevlilerinde Meslekî Doyum; Çorum İl Merkezi Örneği. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1). ISSN :1308-5107.
- Dahrendorf, R. (2022). *Essays in the Theory of Society* (Vol. 2). Routledge.
- Davies, K. ve Jones, R. (2015) *Skills for Social Work Practice*. 1st edn. Bloomsbury Publishing.
- Dajani, D. R., ve Uddin, L. Q. (2015). Demystifying cognitive flexibility: Implications for clinical and developmental neuroscience. *Trends in neurosciences*, 38(9), 571–578. <https://doi.org/10.1016/j.tins.2015.07.003>
- Darmody, M., ve Smyth, E. (2016). Primary school principals' job satisfaction and

- occupational stress. *International Journal of Educational Management*, 30(1), 115-128.
- Dartey-Baah, K., Quartey, S. H., ve Osafo, G. A. (2020). Examining occupational stress, job satisfaction and gender difference among bank tellers: evidence from Ghana. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(7), 1437-1454.
- David, D., Dryden, W. ve Ellis, A. (2010). *Rational emotive behavior therapy*. In K. S. Dobson (Ed.), *Handbook of cognitive-behavioral therapies* (3rd ed.) (pp. 226–276). Guilford Press
- Dennis, J. P., ve Vander Wal, J. S. (2010). The cognitive flexibility inventory: Instrument development and estimates of reliability and validity. *Cognitive therapy and research*, 34(3), 241-253.
- DeVaney SA, Chen ZS (2003). *Job Satisfaction of recent graduates in Financial services, US Department of Labour. Bureau of Labour Statistics, Compensation and Working Conditions Online.*
- Develioğlu M. (2006). *Problem Çözme Becerileri Yüksek ve Düşük Olan Üniversite Öğrencilerinin Karar Verme Stratejilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Doss, M. K., Považan, M., Rosenberg, M. D., Sepeda, N. D., Davis, A. K., Finan, P. H., Smith, G. S., Pekar, J. J., Barker, P. B., Griffiths, R. R., ve Barrett, F. S. (2021). Psilocybin therapy increases cognitive and neural flexibility in patients with major depressive disorder. *Translational psychiatry*, 11(1), 574. <https://doi.org/10.1038/s41398-021-01706-y>
- Doyle, N.(2020) Neurodiversity at work: a biopsychosocial model and the impact on working adults, *British Medical Bulletin*, Volume 135. Issue 1. September 2020. Pages 108–125.
- Dökmen, Ü. (2008). *İletişim çatışmaları ve empati* (14. Baskı). Ankara: Remzi Kitabevi.
- Dryden, W. ve Ellis, A. (1987). *The practice of rational emotive therapy*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- Dikici, A. M. (2005), *Dönüştürücü liderliğin iş tatminine etkisi- gap bölgesi ve çevre illerde bir uygulama*. Yayımlanmamış doktora tezi. Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Diril, A. (2011). *Lise Öğrencilerinin Bilişsel Esneklik Düzeylerinin Sosyo Demografik Değişkenler Ve Öfke Düzeyi İle Öfke İfade Tarzları Arasındaki İlişki Açısından*

İncelenmesi. Yüksek lisans tezi. Çukurova Üniversitesi, Adana.

- Di Tommaso, E., Brannen-McNulty, C., Ross, L. ve Burges, M. (2002). Attachment styles, social skills and loneliness in young adults. *Personality and Individual Differences*, 35 (2), 303-312.
- Eklund, M., Orban, K., Argentzell, E., Bejerholm, U., Tjörnstrand, C., Erlandsson, L. K., ve Håkansson, C. (2017). The linkage between patterns of daily occupations and occupational balance: Applications within occupational science and occupational therapy practice. *Scandinavian journal of occupational therapy*, 24(1), 41-56.
- Ellis, A. (1994), *Reason and emotion in psychotherapy, revised and updated*, New York: Carol Publishing Group.
- Ellis, A. (2001). *Over Coming Destructive Beliefs, Feelings, and Behaviors*. Amherst, NY: Prometheus Books.
- Elma, T. (2020). *Lise Öğrencilerinde Benlik Saygısı, Atılganlık Düzeyi Ve Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Erden, M. , Akman, Y. (1996) *Eğitim Psikolojisi*, Ankara: Arkadaş Yayınevi.
- Eren, E. (2007). *Orgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayıncılık, İstanbul,
- Eronat, Z. (2004). *İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; KOBİ'lerde Ampirik Bir Uygulama* Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Eskin, M. (2014). *Sorun Çözme Terapisi*. (3. Baskı). Ankara: Hyb Yayınları.
- Eves, S. (2008). *Okul Yöneticilerinin İş Doyumları ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkili*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Gelbal, S. (1991), “Problem Çözme”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, sayı:6. s.167-173. ISSN:2148-2659
- Gilbert, P. (2019). Psychotherapy for the 21st century: An integrative, evolutionary, contextual, biopsychosocial approach. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 92(2), 164-189.
- Grabowski, B.L. Ve Jonassen, D.H. (1993). *Handbook Of Individual Differences*. Learning And Instruction, Lawrence Erlbaum Associates Publishers
- Griffin, R.W., ve Moorhead, G. (1992). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*.
- González-Prendes, A. A., Resko, S., ve Cassady, C. M. (2019). *Cognitive-behavioral*

- therapy. In Trauma: Contemporary directions in trauma theory, research, and practice (pp. 20-66). Columbia University Press.
- Gökbüzoğlu B. (2008). *Ergenlerin Saldırganlık Düzeyleri ile Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Guillomía, M. A., Artigas, J. I., ve Falcó, J. L. (2021). *Cognitive Accessibility and Support in Special Education*. Sensors (Basel, Switzerland), 21(14), 4871. <https://doi.org/10.3390/s21144871>
- Güler, B. İ. (2017). *Eylem Kimlikleme Düzeyinin Yordanmasında Akademik Erteleme, Sosyal Sorun Çözme, Bilişsel Esneklik ve Dürtüselliğin Rolü*. Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Gülüm, İ.V. ve Dağ, İ. (2012). Tekrarlayıcı Düşünme Ölçeği Ve Bilişsel Esneklik Envanterinin Türkçeye Uyarlanması, Geçerliliği Ve Güvenilirliği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 13(3), 216-223.
- Gündüz, B. (2013). *Bağlanma Stilleri, Akılcı Olmayan İnançlar Ve Psikolojik Belirtilerin Bilişsel Esnekliği Yordamadaki Katkıları*. Kuram Ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 13(4), 2071-2085.
- Gürbüz Kaptanbaş, E. ve Sezgin Nartgün, Ş. (2018). Pedagojik Formasyon Programı Öğrencilerinin Bilişsel Esneklik Ve Öz Yeterlik Düzeyleri. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(55).
- Hagan, L. ve Thompson, H. (2014), *It's good to talk: developing the communication skills of an adult with an intellectual disability through augmentative and alternative communication*.
- Hall, J. A., ve Schwartz, R. (2019). Empathy present and future. *The Journal of social psychology*, 159(3), 225-243.
- Hombrados-Mendieta, I., ve Cosano-Rivas, F. (2013). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *International Social Work*, 56(2), 228–246. <https://doi.org/10.1177/0020872811421620>
- Hasgül, E. ve Serpen, A. (2015). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin Önemi Ve Yardım İlişkisi Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi* (35).
- Haque, A. U., ve Aston, J. (2016). A relationship between occupational stress and organisational commitment of it sector's employees in contrasting economies. *Polish Journal of Management Studies*, 14(1), 95-105.
- Hatchett, G., Fuegen, K., ve Ripley, D. (2022). Occupational experiences of associate

- and full professors of counselor education. *Journal of Counselor Preparation and Supervision*, 15(4), 2.
- Heinonen, T., Spearman, L. B., ve Hart, M. (2001). *Social Work Practice: Problem Solving and Beyond*, Vancouver, Canada: Irwin.
- Heppner, P. P., Baumgardner, A., ve Jackson, J. (1985). Problem-solving self-appraisal, depression, and attributional style: Are they related? *Cognitive Therapy and Research*, 9(1), 105–113. <https://doi.org/10.1007/BF01178754>
- Heppner, P. P., ve Petersen, C. H. (1982). The development and implications of a personal problem-solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29(1), 66–75. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.29.1.66>
- Herrity, J. (2022). A complete guide to organizational culture and leadership. 18 Ağustos 2022 tarihinde <https://www.indeed.com/careeradvice/career-development/organizational-culture-and-leadership> adresinden erişildi.
- Herzberg, F., Mausner, B., ve Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley & Sons, 2nd ed.
- Hiçdurmaz, D. D., ve Öz, F. (2011). Benliğin Bilişsel Yaklaşımla Güçlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 18(2), 6878.
- Hudson, J. L., Kendall, P. C., Chu, B. C., Gosch, E., Martin, E., Taylor, A., ve Knight, A. (2014). Child involvement, alliance, and therapist flexibility: process variables in cognitive-behavioural therapy for anxiety disorders in childhood. *Behaviour research and therapy*, 52, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.brat.2013.09.011>
- Huitt, W.G. (1992). Problem solving and decision making: consideration of individual differences using the myers-briggs type indicator. *Journal of Psychological Type*, 24: 33-44.
- Hulin, C. L., ve Judge, T. A. (2003). *Job attitudes*. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, ve R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*, Vol. 12. pp. 255–276). John Wiley & Sons Inc.
- Hyde, J. S., ve Mezulis, A. H. (2020). *Gender differences in depression: biological, affective, cognitive, and sociocultural factors*. *Harvard review of psychiatry*, 28(1), 4-13.
- Işıkkhan V. (2000). Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumu, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 1:38-52.
- Jessen, J. T. (2010). Job satisfaction and social rewards in the social services. *Journal of comparative social work*, 5(1), 21-38.

- Kalinowska, P., ve Marcinowicz, L. (2020). *Job satisfaction among family nurses in Poland: A questionnaire based study*. Nursing Open, 7(6), 1680-1690.
- Kara, S. (2020). *Investigation of job satisfaction and burnout of visual arts teachers*. International Journal of Research in Education and Science, 6(1), 160-171.
- Karahan, T., F., ve Sardoğan, M., E. (2004). *Psikolojik danışma ve psikoterapide kuramlar*. (2. bs.). Samsun: Deniz Kültür yayınları.
- Kasap Z. (1997). *İlkokul 4. Sınıf Öğrencilerinin Sosyo-Ekonomik Düzeye Göre Problem Çözme Başarısı ile Problem Çözme Tutumu Arasındaki İlişki*, Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Kayabaşı, Y. (2008). Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri . *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 10 (20) , 191-212 . ISSN: 1694-5093
- Kh-Metle, M. (2003).The impact of education on attitudes of female government employee, *Journal of Management Development*, 22(7), 603 – 626.
- Kırlioğlu, H. İ. (2019). *Sosyal Hizmet Uygulamasında Mesleki Uygunluk, Genel Öz Yeterlilik ve Mesleki Doyum İlişkisi*, Yayımlanmamış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Kim, D. H., Sung, Y. H., Lee, S. Y., ve Yoo, C. Y. (2021). How do self-brand connections affect ad responses among South Korean consumers? The roles of reference groups and message construals. *International Journal of Market Research*, 63(4), 494-513.
- Kirschner, H., Kuyken, W., ve Karl, A. (2022). *A biobehavioural approach to understand how mindfulness-based cognitive therapy reduces dispositional negative self-bias in recurrent depression*. Mindfulness, 13(4), 928-941.
- Koustelios, A.D. Personal Characteristics and Job Satisfaction of Greek Teachers, *The International Journal of Educational Management*,15. 6/7; ABI/INFORM Global, 354–358. 2001
- Kut, S. (1988). *Sosyal hizmet mesleği: nitelikleri, temel unsurlar, Müdahale yöntemleri*. Ankara.
- Kutanis, R. Ö. (2006). *Örgütlerde Davranış Bilimleri (Ders Notları)*, Sakarya Kitabevi, Sakarya.
- Küçük, G. (2018). *Ergenlerin iletişim ve sorun çözme arasındaki ilişkinin incelenerek okul sosyal hizmet düzeyi değerlendirmesi / Ergenlerde iletişim ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi ve sosyal hizmet planında değerlendirilmesi*. Yüksek lisans tezi, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Ankara.

- Küçüködük, C. (2015). *3-5 Yaş Arasında Ve Anaokuluna Giden Çocuk Annelerinin Ayrılma Kaygısı Ve Bağlanma Biçimleri İle Çocuğun Davranışları Ve Ayrılma Kaygısı Arasındaki İlişki: Bilişsel Esnekliğin Aracı Rolü*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Koç, S.Ç. (2015). *Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri üzerine bir araştırma*. Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Le Grand, J. (2018). *The strategy of equality: redistribution and the social services* (Vol. 13). Routledge.
- Lin, W.L., Tsai, P.H., Lin, H.Y. ve Chen, H.C. (2014). How does emotion influence different creative performances the mediating role of cognitive flexibility. *Cognition - Emotion*, 28(5), 834-844.
- Lind, G. (2023). *The theory of moral-cognitive development: A socio-psychological assessment*. In *Moral development and the social environment* (pp. 21-53). Routledge.
- Locke, E.A. (1968). *Edwin A. What is Job Satisfaction?*, American Psychological Association, Washington DC.
- Locke, E.A. (1971). *The nature and causes of job satisfaction*, Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 1:1297-1343.
- Locke, E.A. (1984), *Job Satisfaction in Social Psychology and Organizational Behaviour*, New York: John Willey ve Sons.
- Maniksaly, S. (2020). *Importance of Motivation in Manageme*. 12 Kasım 2020 tarihinde <http://www.economicsdiscussion.net/management/importance-of-motivation-in-management/31938> adresinden erişildi.
- Maria, M. (2006). *The Possible Relationship of Cognitive Style Rigidity-Flexibility of Cognitive Control with Properties of Nervous System*. Social and Behavioral Sciences, 82. 917-920.
- Martela, F., ve Sheldon, K. M. (2019). Clarifying the concept of well-being: Psychological need satisfaction as the common core connecting eudaimonic and subjective well-being. *Review of General Psychology*, 23(4), 458-474.
- Martin, M. M. ve Rubin, R. B. (1995). A new measure of cognitive flexibility. *Psychological Reports*, 76. 623-626.
- Martin, M., Anderson., C. M. ve Thweatt, K. S. (1998). Aggressive communication traits and their relationship with the cognitive flexibility scale. *Journal of Social Behavior and Personality*, 13 (3), 34-45. (Akt. Güzeltepe, 2017 ve Güler, 2017).
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York, NY:Harper ve Row.

- McNamara, C. (1999). *Basic guidelines to problem solving and decision making*. Minnesota: Suite 360 St. Paul.
- Meltzer, B., Petras, J., ve Reynolds, L. (2020). *Symbolic Interactionism (RLE Social Theory): Genesis, Varieties and Criticism*. Routledge.
- Miles, S., Gnat, I., Phillipou, A., ve Nedeljkovic, M. (2020). Cognitive flexibility in acute anorexia nervosa and after recovery: A systematic review. *Clinical psychology review*, 81. 101905.
- Mohamed, S. M. H., Butzbach, M., Fuermaier, A. B. M., Weisbrod, M., Aschenbrenner, S., Tucha, L., ve Tucha, O. (2021). *Basic and complex cognitive functions in Adult ADHD*. PloS one, 16(9), e0256228. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0256228>
- Moran A. (2022). Want to become a social worker? You'll need these top skills to succeed! 29.09.2023 tarihinde <https://www.careeraddict.com/social-work-skills> adresinden erişildi.
- Mountrose, P. (2000). *6 İle 18 Yaş Çocuklarıyla Sorunları Çözmede 5 Aşama*. İstanbul: Kariyer Developer Yayınları.
- Murphy, J.(2009) . *Bilinçaltının Gücü* (Çev. Şimşek, A.), İstanbul: Koridor Yayıncılık
- Muyan-Yılık, M., ve Demir, A. (2020). A pathway towards subjective well-being for Turkish university students: The roles of dispositional hope, cognitive flexibility, and coping strategies. *Journal of Happiness Studies*, 21(6), 1945-1963.
- National Association of Social Workers.(2021). *Standards for Clinical Social Work in Social Work Practice*. Washington: NASW.
- Nabavi, R.T. (2012) Bandura's Social Learning Theory and Social Cognitive Learning Theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1. 589.
- Nezu, A. M. ve D'Zurilla, T. J. (1982) *Social problem solving in adults*. In P. C. Kendall (Ed.). *Advances in cognitivebehavioral research and therapy* (Vol. 1. pp. 201–244). New York: Academic Press.
- Odacı, H., Ülken, E., ve Bülbül, K. (2022). Tek ebeveyn olan annelerin bilişsel esneklikleri ve yaşam doyumları arasındaki ilişki: psikolojik sağlamlığın aracı rolü. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 22(55), 305-338.
- Oliveira, J. L. C. D., Magalhães, A. M. M. D., Bernardes, A., Haddad, M. D. C. F. L., Wolff, L. D. G., Marcon, S. S., ve Matsuda, L. M. (2019). Influence of hospital Accreditation on professional satisfaction of the nursing team: mixed method study. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27.
- Organ, D.W. (1988). Restatement of Satisfaction-Performance Hypothesis, *Journal of*

- Otero, J., Muñoz, M. A., Fernández-Santaella, M. C., Verdejo García, A., ve Sánchez Barrera, M. B. (2020). Cardiac defense reactivity and cognitive flexibility in high and low resilience women. *Psychophysiology*, 57(11), e13656.
- Öge, R.M. (2020). *Okul psikolojik danışmanlarının serbest zaman doyumunu ile elastikiyetleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul.
- Özcan, D.A. (2016). *Ergenlerde Bilişsel Esneklik İle Özyeterlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Toros Üniversitesi, Mersin.
- Özkalp E. ve Kirel Ç. (2013). *Örgütsel Davranış*, (6. baskı), Bursa, Ekin Yayın Dağıtım: 115 117.
- Payne J. W., Bettman J. R., Johnson E. (1993). *The adaptive decision maker*. Cambridge. Cambridge University Pres.
- Peng, P., ve Kievit, R. A. (2020). The development of academic achievement and cognitive abilities: A bidirectional perspective. *Child Development Perspectives*, 14(1), 15-20.
- Periáñez, J. A., Lubrini, G., García-Gutiérrez, A., ve Ríos-Lago, M. (2021). Construct validity of the stroop color-word test: influence of speed of visual search, verbal fluency, working memory, cognitive flexibility, and conflict monitoring. *Archives of Clinical Neuropsychology*, 36(1), 99-111.
- Perlman, H. H. (1970). *The Problem-Solving Model in Social Casework*, R. Roberts, R. Nee (eds.), In *Theories of Social Casework*, (pp. 129-179), Chicago: University of Chicago Press.
- Pierce L. G., Burke S. C., ve Salas E. (2006). *Understanding Adaptability: A Prerequisite For Effective Performance Within Complex Environments*. Usa: Elsevier Inc.
- Purutçuoğlu E. (2018). *Adli Sosyal Hizmet ve Etik* . Social Sciences Studies Journal (Sssjournal)
- Querstret, D., Morison, L., Dickinson, S., Cropley, M., ve John, M. (2020). Mindfulness-based stress reduction and mindfulness-based cognitive therapy for psychological health and well-being in nonclinical samples: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Stress Management*, 27(4), 394.
- Ren, T., Cao, L., ve Chin, T. (2020). Crafting jobs for occupational satisfaction and innovation among manufacturing workers facing the COVID-19 crisis.

- International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11), 3953.
- Reyes, D. M., Santos, J. J., ve Tsai, A. L. (2022. June). *Designing an Educational Point- and-Click Adventure Game About Cognitive Flexibility*. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 88-95). Cham: Springer International Publishing
- Richardson, K. (2019). *Models of cognitive development*. Psychology Press.
- Rinehart, J.S., Short, P.M. (1994). *Job Satisfaction and Empowerment Among Teacher Leaders, Reading Recovery Teachers and Regular Classroom Teachers*, Education, Vol. 114 Issue 4. p570. 11p, 5 charts; (AN 9410103377).
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behaviour*. New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., ve Judge, T. A. (2003). *Organizational Behavior* (Cilt 15). New Jersey: Pearson Education.
- Rožman, M., Grinkevich, A., ve Tominc, P. (2019). *Occupational stress, symptoms of burnout in the workplace and work satisfaction of the age-diverse employees*, Organizacija, 52(1), 46-52.
- Ryle, A., ve Kerr, I. B. (2020). *Introducing cognitive analytic therapy: Principles and practice of a relational approach to mental health*. John Wiley & Sons.
- Sabancıogullari, S., ve Dogan, S. (2015). Effects of the professional identity development programme on the professional identity, job satisfaction and burnout levels of nurses: A pilot study. *International Journal of Nursing Practice*, 21(6), 847-857.
- Santos, E. L. D., Silva, C. E. P. D., Oliveira, J. M. D., Barros, V. F., Romão, C. M. D. S. B., Santos, J. J. D., ve Silva, M. B. D. (2021). *Professional satisfaction of nurses in the intensive care unit environment*. Rev. baiana enferm, e42812-e42812.
- Sarı G. (2017). *Davranış Bilimleri Ve Diğer Sosyal Bilimlerle İlişkisi*. 29.03.2023 tarihinde <https://docplayer.biz.tr/37420474-Davranis-bilimleri-su-sorulardan-hareketle-insan-davranislarini-inceler-raniyor-davranis-iliskisi-nedir.html> adresinden erişildi.
- Satan, A.A. (2014). Dini İnanç ve Bilişsel Esneklik Düzeylerinin Öznel İyi Oluş Düzeyine Olan Etkisi. *21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum Eğitim Bilimleri ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(7), 56-74.
- Senemoğlu, N., 2002. *Gelişim, Öğrenme ve Öğretim: Kuramdan Uygulamaya*, 4.Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, 598s.
- Schultz, T.W. (1982), On The Economics Of Agricultural Production Over Time.

Economic Inquiry, 20: 10-20.

- Seçer H.Ş., (2009). Mesleki Yaşam Modelinin Oluşturulması Ve Mesleki Analizlerde Kullanımı, *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (1): 35-56.
- Shibata, H. (1998). *Problem solving: Definition, terminology, and patterns* [Accessed 02807/06]. www.mediafrontier.com.
- Shiyani V. (n.d.). *Job satisfaction: Meaning, definition, importance, factors, effects and theories*. Business Management Ideas. Retrieved 14.11.2022 tarihinde from <https://www.businessmanagementideas.com/human-resource-management-2/job-satisfaction/job-satisfaction-meaning-definition-importance-factors-effects-and-theories/19709> adresinden erişildi.
- Siegal ve Lance (1987). *Personnel and Organizational Psychology*, Homewood, IL:Richard D. Irwin, Inc.
- Silver, J. A., Hughes, J. D., Bornstein, R. A., ve Beversdorf, D. (2004). Effect of anxiolytics on cognitive flexibility in problem solving. *Cognitive Behavioral Neurology*, 17. 93–97
- Siruri, M. M., ve Cheche, S. (2021). Revisiting the Hackman and Oldham job characteristics model and Herzberg's two factor theory: Propositions on how to make job enrichment effective in today's organizations. *European Journal of Business and Management Research*, 6(2), 162-167.
- Steinlin C., Dölitzsch C., Fischer S., Lüdtke J., Fegert J.M., Schmid M.B., (2015). post-traumatic stress disorder and secondary trauma–stress reactions in staff of Swiss child and adolescent welfare institutions, *Trauma and Gewalt*, 9(1):6-21.
- Stevens, A. D. (2009). *Social Problem Solving and Cognitive Flexibility: Relations to Social Skills and Problem Behaviour of At-Risk Young Children*. Unpublished Doctoral Dissertation, Seattle Pacific University, USA
- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler*, Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayınları, İstanbul.
- Spiro, R.J.ve J.C., Jehng.(1990). *Cognitive Flexibility and Hypertext: The oryand technology for the nonlinear and multidimensional traversal of complex subject matter*. İn D. Nixand R.J. Spiro (Eds.) *Cognition, Educationand Multimedia: ExploringIdeas in High Tecnology* (p.p:163-205) Hillsdale. N.J. Lawrance Erlbaum Associates.
- Stamps, P. L., ve Piedmonte, E. B. (1986). *Nurses and work satisfaction: an index for measurement*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Stevens, A.D. (2009). *Social Problem-Solving And Cognitive Flexibility: Relations To*

Social Skills And Problem Behavior Of At-Risk Young Children. Unpublished Doctoral Thesis, Available From Pro Quest Dissertations And Theses Database. (Umi No. 3359050).

- Subramaniam, A. ve Basheer, M. (2017). Environmental Factors Affecting Job Satisfaction: An Evidence from The Republic of Maldives Police Service. *International Journal of Advanced Biotechnology and Research (IJBR)*. 8. 364-369.
- Şahin, F. (2001). Sosyal Hizmetlerde Güçler Perspektifi ve Çözüm Odaklı Mülakat, *Aile ve Toplum Dergisi*, Eylül – Aralık 59-71. ISSN: 1302-7867
- Şahin P. (2015). *Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Çeşitli Demografik Özellikleri ile İlişkisi Adnan Menderes Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Tang, T. L. P. ve Talpade, M. (1999). Sex Differences in Satisfaction with Pay and Co-Workers: Faculty and Staff at a Public Institution of Higher Education, *Public Personnel Management*, 28: 345-364.
- Tarcan, M., Hikmet, N., Schooley, B., Top, M., ve Tarcan, G. Y. (2017). An analysis of the relationship between burnout, socio-demographic and workplace factors and job satisfaction among emergency department health professionals. *Applied nursing research*, 34. 40-47.
- Taşçı, S., (2005). Hemşirelikte Problem Çözme Süreci. *Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14. 73–78. ISSN: 1018-3655.
- Tengiz Yönetim İlkeleri Ankara: Gazi Büro Basımevi. 1988.
- Thant, Z. M., ve Chang, Y. (2021). Determinants of public employee job satisfaction in Myanmar: Focus on Herzberg's two factor theory. *Public Organization Review*, 21. 157-175.
- Topaloğlu, T. ve Özer, P. S. (2014). Psikolojik Sermaye İle İş Performansı Arasındaki İlişkiye Otantik Liderliğin Düzenleyici Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6 (1) , 156-171 . ISSN: 1309-8039.
- Toyama, H., Upadyaya, K., ve Salmela-Aro, K. (2022). Job crafting and well-being among school principals: The role of basic psychological need satisfaction and frustration. *European management journal*, 40(5), 809-818
- Tuncay, T., ve İl, S. (2009). Sosyal Hizmet Uygulamasında Empatiyi Yeniden Düşünmek. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(2), 39-56.
- Turan, N. (1999). *Sosyal kişisel alma: birey ve aile için sosyal hizmet*. Ankara: Aydınlar Matbaas.

- Turner M.J. (2016). *Rational emotive behavior therapy (REBT)*, irrational and rational beliefs, and the mental health of athletes.
- Tutum, C. (1979). *Personel Yönetimi*, TODAİE Yay. , Ankara.
- Uddin L. Q. (2022). Cognitive and behavioural flexibility: neural mechanisms and clinical considerations. *Nature reviews. Neuroscience*, 22(3), 167–179. <https://doi.org/10.1038/s41583-021-00428-w>
- URL-1. (2022). 20.06.2022 tarihinde <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> , adresinden erişildi.
- URL-2. (2022). 19.09.2022 tarihinde <https://onlinedegrees.unr.edu/blog/skills-of-a-social-worker/> adresinden erişildi.
- URL-3. (2022). 02.04.2023 tarihinde <https://msw.usc.edu/mswusc-blog/10-skills-every-social-worker-needs/> adresinden erişildi.
- URL-4. (2023). 05.04.2023 tarihinde <https://www.simplilearn.com/what-is-problem-solving-article> adresinden erişildi.
- Üzümcü, B., ve Müezzini, E. E. (2018). Öğretmenlerin Bilişsel Esneklik ve Mesleki Doyum Düzeyinin İncelenmesi. *Sakarya University Journal of Education*, 8(1), 8-25. <https://doi.org/10.19126/suje.325679>.
- Van Tuin, L., Schaufeli, W. B., ve Van den Broeck, A. (2021). Engaging leadership: Enhancing work engagement through intrinsic values and need satisfaction. *Human Resource Development Quarterly*, 32(4), 483-505.
- Vroom V.H. (1982). *Work and Motivation*. ed. Malabar Fla: R.E. Krieger Pub (ISBN'si :9780898745276 , 0898745276)
- Weisman, C. S., ve Nathanson, C. A. (1985). Professional satisfaction and client outcomes: a comparative organizational analysis. *Medical care*, 1179-1192.
- Yazar R., ve Tolan Ö. (2021). *Evlilik Terapilerinde Bilişsel Davranışçı Yaklaşım. Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*. Mart 2021;13(1):1-22. doi:10.18863/pgy.708061
- Yu, Y., Yu, Y., ve Lin, Y. (2020). Anxiety and depression aggravate impulsiveness: the mediating and moderating role of cognitive flexibility. *Psychology, health and medicine*, 25(1), 25-36.
- Zahal, O. (2014). *Özel yetenek sınavına giren adayların öğrenme stilleri ve bilişsel esneklik düzeyleri ile sınav başarıları arasındaki ilişki*, Doktora tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Zengin O. ve Çalış N. (2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları Ve Çalışma Koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 28(1), 47 - 68.

Zmigrod, L., Zmigrod, S., Rentfrow, P. J., ve Robbins, T. W. (2019). The psychological roots of intellectual humility: The role of intelligence and cognitive flexibility. *Personality and Individual Differences*, 141. 200-208.



EKLER

Ek-1: Bilgi Formu

Cinsiyetiniz?	Yaşınız?
Eğitim Durumunuz ?	Mezun Olduğunuz üniversite?
Gelir düzeyiniz ?	Hizmet Süreniz ?
Medeni Durumunuz?	Evli iseniz, kaç yıldır evlisiniz?
Çocuklarınız var mı? Çocuğunuz varsa kaç çocuğunuz olduğunu yazınız.	Yaşamınız boyunca en uzun süre yaşadığınız yerleşim birimi neresidir? () Şehir Merkezi () Kasaba () Köy
Aylık gelirinizin sizin için yeterli olduğunu düşünüyor musunuz? () Evet () Hayır () Kısmen	
Kurumunuzun hangi biriminde Çalışıyorsunuz?	
Çalıştığınız Kurumdaki Pozisyonunuz?	
Sosyal Çalışmacı mesleğini değiştirme şansınız olsaydı değiştirir miydiniz? () Evet () Hayır () Kısmen	
Sosyal Çalışmacı mesleğini seçmenizde etkili olan etmen nedir? () Hayallerim ve ideallerim () Garantili iş sahibi olmak	
Sosyal Çalışmacı mesleğini icra ederken duygusal olarak zorlanıyor musunuz? () Evet () Hayır () Kısmen	
Kendinizi mesleki açıdan yeterli hissediyor musunuz? () Evet () Hayır () Kısmen	
Müracaatçılara yeterli hizmet verdiğinizi düşünüyor musunuz? () Evet () Hayır () Kısmen	
İş yerinde yaşamız olduğunuz bir takım olayları evinizde düşündüğünüz oluyor mu? () Evet () Hayır () Kısmen	

Ek-2: Bilişsel Esneklik Envanteri

		Tamamen uygun	Uygun	Kararsızım	Pek uygun değil	Hiç uygun değil
1.	Durumları "tartma" konusunda iyiyimdir.	1	2	3	4	5
2.	Zor durumlarla karşılaştığımda karar vermekte güçlük çekerim.	1	2	3	4	5
3.	Karar vermeden önce çok sayıda seçeneği dikkate alırım.	1	2	3	4	5
4.	Zor durumlarla karşılaştığımda kontrolümü kaybediyordum gibi hissedirim.	1	2	3	4	5
5.	Zor durumlara değişik açılardan bakmayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
6.	Bir davranışın nedenini anlamak için önce, elimdeki dışında ek bilgi edinmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
7.	Zor durumlarla karşılaştığımda öyle strese girerim ki sorunu çözecek bir yol bulamam.	1	2	3	4	5
8.	Olaylara başkalarının bakış açısından bakmayı denerim.	1	2	3	4	5
9.	Zor durumlarla baş etmek için çok sayıda değişik seçeneğin olması beni sıkıntıya sokar.	1	2	3	4	5
10.	Kendimi başkalarının yerine koymakta başarılıyım.	1	2	3	4	5
11.	Zor durumlarla karşılaştığımda ne yapacağımı bilemem.	1	2	3	4	5
12.	Zor durumlara farklı açılardan bakmak önemlidir.	1	2	3	4	5
13.	Zor durumlarda nasıl davranacağıma karar vermeden önce birçok seçeneği dikkate alırım.	1	2	3	4	5
14.	Durumlara farklı bakış açılarından bakarım.	1	2	3	4	5
15.	Hayatta karşılaştığım zorlukların üstesinden gelmeyi becerebilirim.	1	2	3	4	5
16.	Bir davranışın nedenini düşünürken mevcut bütün bilgileri ve gerçekleri dikkate alırım.	1	2	3	4	5
17.	Zor durumlarda, şartları değiştirecek gücümün olmadığını hissedirim.	1	2	3	4	5
18.	Zor durumlarla karşılaştığımda önce bir durup çözüm için farklı yollar düşünmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
19.	Zor durumlarla karşılaştığımda birden çok çözüm yolu bulabilirim.	1	2	3	4	5
20.	Zor durumlara tepki vermeden önce birçok seçeneği dikkate alırım.	1	2	3	4	5

Ek-3: Mesleki Doyum Ölçeği

Aşağıda mesleğinize ilişkin bazı sorular bulunmaktadır. Lütfen size en uygun olanı "X" ile işaretleyerek belirtiniz.						
		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1	Bir kez daha dünyaya gelsem aynı mesleği tercih ederim.					
2	Yaptığım işi önemli ve anlamlı buluyorum.					
3	Mesleğimi başkalarına öneririm.					
4	Keşke başka bir iş yapan insan olsam dediğim olur.					
5	Mesleğimin gelişimime olanak verdiğini düşünüyorum.					
6	İşyerime hevesle gelirim.					
7	İşimle ilgili yeni bir şeyler öğrenmeye çalışırım.					
8	İşyerimde, aldığım eğitime uygun iş yapıyorum					
9	İş günü sonunda kendimi mutsuz ve bıkkın hissederim.					
10	Fırsatını bulduğum an başka bir işe geçmeyi düşünüyorum.					
11	Erken emekli olup bir köşeye çekilmeyi düşünüyorum.					
12	Meslektaşlarımla karşılaştığımda onların işlerini nasıl yaptıklarını sorarım.					
13	Mesleki bilgimi artırmak için seminerlere, kongrelere katılırım.					
14	İşyerimde bazı engeller çalışma isteğimi engeller.					
15	İşimin yeteneklerime uygun olduğunu düşünüyorum.					
16	Mesleğimle ilgili yayınları izlerim.					
17	Mesleğimi yürütürken karşılaştığım engellerle mücadele ederim.					
18	İşimin ilgilerime uygun olduğunu düşünüyorum.					
19	Mesleğimi değiştirmeyi düşündüğüm anlar olur.					
20	Meslek bilgimi artırmaya yönelik girişimlerde bulunuyorum.					

Ek-4: Problem Çözme Envanteri

Bu envanterin amacı, günlük yaşantınızdaki problemlerinize (sorunlarınıza) genel olarak nasıl tepki gösterdiğiniz belirlemeye çalışmaktır. Sözü ettiğimiz bu problemler, matematik ya da fen derslerindeki alışmış olduğumuz problemlerden farklıdır. Bunlar, kendini karamsar hissetme, arkadaşlarla geçinememe, bir mesleğe yönelme konusunda yaşanan belirsizlikler gibi karar verilmesi zor konularda ve hepimizin başına gelebilecek türden sorunlardır. Lütfen aşağıdaki maddeleri elinizden geldiğinizce samimiyetle ve bu tür sorunlarla karşılaştığınızda tipik olarak nasıl davrandığınızı göz önünde bulundurarak cevaplandırın. Cevaplarınızı, bu tür problemlerin nasıl çözülmesi gerektiğini düşünerek değil, böyle sorunlarla karşılaştığınızda gerçekten ne yaptığınızı düşünerek vermeniz gerekmektedir. Bunu yapabilmek için kolay bir yol olarak her soru için kendinize şu soruyu sorun: “ Burada sözü edilen davranışı ben ne sıklıkla yaparım.”

Yanıtlarınızı aşağıdaki ölçeğe göre değerlendirin:

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 1. Her zaman böyle davranırım | 4. Arada sırada böyle davranırım |
| 2. Çoğunlukla böyle davranırım | 5. Ender olarak böyle davranırım |
| 3. Sık sık böyle davranırım | 6. Hiçbir zaman böyle davranmam |

Ne kadar sıklıkla böyle davranırsınız?

	1	2	3	4	5	6
1. Bir sorunu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırmam.						
2. Zor bir sorunla karşılaştığımda ne olduğunu tam olarak belirleyebilmek için nasıl bilgi toplayacağımı uzun boylu düşünmem.						
3. Bir sorunu çözmek için gösterdiğim ilk çabalar başarısız olursa o sorun ile başa çıkabileceğimden şüpheye düşerim.						
4. Bir sorunu çözdükten sonra bu sorunu çözerken neyin işe yaradığını, neyin yaramadığını ayrıntılı olarak düşünmem.						
5. Sorunlarımı çözmek konusunda genellikle yaratıcı ve etkili çözümler üretebilirim.						
6. Bir sorunu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım.						
7. Bir sorunum olduğunda onu çözebilmek için başvurabileceğim yolların hepsini düşünmeye çalışırım.						
8. Bir sorunla karşılaştığımda neler hissettiğimi anlamak için duygularımı incelerim.						

9. Bir sorun kafamı karıştırdığında duygu ve düşüncelerimi somut ve açıkseçik terimlerle ifade etmeye uğraşmam.	1	2	3	4	5	6
10. Başlangıçta çözümünü fark etmesem de sorunlarımın çoğunu çözme yeteneğim vardır.	1	2	3	4	5	6
11. Karşılaştığım sorunların çoğu, çözebileceğimden daha zor ve karmaşıktır.	1	2	3	4	5	6
12. Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu kararlardan hoşnut olurum.	1	2	3	4	5	6
13. Bir sorunla karşılaştığımda onu çözmek için genellikle aklıma gelen ilk yolu izlerim.	1	2	3	4	5	6
14. Bazen durup sorunlarım üzerinde düşünmek yerine gelişigüzel sürüklenip giderim.	1	2	3	4	5	6
15. Bir sorunla ilgili olası bir çözüm yolu üzerinde karar vermeye çalışırken seçeneklerimin başarı olasılığını tek tek değerlendirmem.	1	2	3	4	5	6
16. Bir sorunla karşılaştığımda, başka konuya geçmeden önce durur ve o sorun üzerinde düşünürüm.	1	2	3	4	5	6
17. Genellikle aklıma ilk gelen fikir doğrultusunda hareket ederim.	1	2	3	4	5	6
18. Bir karar vermeye çalışırken her seçeneğin sonuçlarını ölçer, tartar, birbirleriyle karşılaştırır, sonra karar veririm.	1	2	3	4	5	6
19. Bir sorunumu çözmek üzere plan yaparken o planı yürütebileceğime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
20. Belli bir çözüm planını uygulamaya koymadan önce, nasıl bir sonuç vereceğini tahmin etmeye çalışırım.	1	2	3	4	5	6
21. Bir soruna yönelik olası çözüm yollarını düşünürken çok fazla seçenek üretmem.	1	2	3	4	5	6

22. Bir sorunumu çözmeye çalışırken sıklıkla kullandığım bir yöntem; daha önce başıma gelmiş benzer sorunları düşünmektir.	1	2	3	4	5	6
23. Yeterince zamanım olur ve çaba gösterirsem karşılaştığım sorunların çoğunu çözebileceğime inanıyorum.	1	2	3	4	5	6
24. Yeni bir durumla karşılaştığımda ortaya çıkabilecek sorunları çözebileceğime inancım vardır.	1	2	3	4	5	6
25. Bazen bir sorunu çözmek için çabaladığım halde, bir türlü esas konuya giremediğim ve gereksiz ayrıntılarla uğraştığım duygusunu yaşıyorum.	1	2	3	4	5	6
26. Ani kararlar verir sonra pişmanlık duyarım.	1	2	3	4	5	6
27. Yeni ve zor sorunları çözebilme yeteneğime güveniyorum.	1	2	3	4	5	6
28. Elimdeki seçenekleri karşılaştırırken ve karar verirken kullandığım sistematik bir yöntem vardır.	1	2	3	4	5	6
29. Bir sorunla başa çıkmak yollarını düşünürken çeşitli fikirleri birleştirmeye çalışmam.	1	2	3	4	5	6
30. Bir sorunla karşılaştığımda bu sorunun çıkmasında katkısı olabilecek benim dışındaki etmenleri genellikle dikkate almam.	1	2	3	4	5	6
31. Bir konuyla karşılaştığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, durumu gözden geçirmek ve konuyla ilgili olabilecek her türlü bilgiyi dikkate almaktır.	1	2	3	4	5	6
32. Bazen duygusal olarak öylesine etkilenirim ki, sorunumla başa çıkma yollarından pek çoğunu dikkate bile almam.	1	2	3	4	5	6
33. Bir karar verdikten sonra, ortaya çıkan sonuç genellikle benim beklediğim sonuca uyar.	1	2	3	4	5	6

34. Bir sorunla karşılaştığımda, o durumla başa çıkabileceğimden genellikle pek emin değilimdir.	1	2	3	4	5	6
35. Bir sorunun farkına vardığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, sorunun tam olarak ne olduğunu anlamaya çalışmaktır.	1	2	3	4	5	6



ETİK KURUL KARARI



T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİKİ KURULU



Sayı: B-95674917-168.99-240477

Konu: etik onay

Toy danışmanı olduğunuz "Semir Ferhat BULAT isimli Sosyal Hizmet Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencinize ait" "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Bilişsel Esneklik Düzeyleri Ve Mesleki Duyum Algıları Arasındaki İlişkide Problem Çözme Becerilerinin Araçlık Rolünün İncelenmesi " adlı çalışmanız, Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulunun 2021/7 sayı 19.11.2021 tarihli toplantısında etik onay aldığı ve bu tarihten sonra ilgili çalışmanız, ekte sunulan karar ile başlığında bir değişiklik ile "Sosyal Hizmet Uzmanlarında Bilişsel Esneklik ve Problem Çözme Becerisinin Mesleki Duyum Üzerindeki Yordayıcı Etkisinin İncelenmesi: Ankara III Örneği" yapıldığı, kullanılan ölçeklerde, değişkenlerde, çalışma grubunda herhangi bir değişiklik yapılmadığı tarafınıza ekteli dilekçemizle bildirilmiştir.

Başvurunuz Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulunun 2024/2 sayı 21/02/2024 tarihli toplantısında, görüşülmüş olup, güncel projenin yurtdışındaki mercazına uygun olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir.

Dileklerinize rica ederiz.

Prof. Dr. Selçuk ALEMDAĞ
Öğretim Üyesi

ÖZ GEÇMİŞ

2012 yılında Havza Anadolu Lisesinden mezun oldu. 2013 yılında Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümünü kazandı ve 2018 yılında mezun oldu. 2024 yılında Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümünü Tezli Yüksek Lisans Programını bitirdi. 2018 yılında da Atatürk Üniversitesi Adalet Önlisans programını tamamladı. 2019 yılından İstanbul Arnavutköyde POMEM eğitimini tamamlayıp aynı yıl içerisinde Ankarada Polis memuru olarak görevini yürütmektedir.

