

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ELEŞTİREL DÜŞÜNCE DÜZEYİ İLE PROBLEM ÇÖZME
BECERİSİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: SAĞLIK TURİZMİNE HİZMET
VEREN KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

**İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİCİLİĞİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan
Gamze PEHLİVAN**

**Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Serdar ÇÖP**

İSTANBUL-2017

TEZ TANITIM FORMU

YAZAR ADI SOYADI : Gamze PEHLİVAN

TEZİN DİLİ : Türkçe

TEZİN ADI : Eleştirel Düşünce Düzeyi İle Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişki: Sağlık Turizmine Hizmet Veren Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma

ENSTİTÜ : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

ANABİLİM DALI : İşletme Ana Bilim Dalı

TEZİN TÜRÜ : Yüksek Lisans

TEZİN TARİHİ :

SAYFA SAYISI : 101

TEZ DANIŞMANLARI : Yrd.Doç.Dr.Serdar ÇÖP

DİZİN TERİMLERİ : Problem çözme, eleştirel düşünce, konaklama işletmesi, sağlık turizmi

TÜRKÇE ÖZET : Bu yüksek lisans tezinin amacı sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinde eleştirel düşünce ve problem çözme becerisinin arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Araştırma verileri alan araştırması yapılarak sağlık turizmine hizmet veren İstanbul ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı 14 konaklama işletmesinden 330 gönüllü otel çalışanlarına anket uygulanarak elde edilmiştir. Bu amaçla Kişisel Bilgi Formu, California Eleştirel Düşünme Eğilim Ölçeği, Problem Çözme Envanteri kullanılmış elde edilen veriler SPSS programıyla değerlendirilerek çalışan personellerin problem çözme becerileri ile eleştirel düşünce arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın sonucunda konaklama işletmelerinde çalışan personellerin eleştirel düşüncelerinde meydana gelen herhangi bir değişimin problem çözme becerisi üzerinde etkisi olduğu diğer bir ifade ile eleştirel düşüncenin problem çözmenin üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinde yapılan anketlerde demografik özellikler incelendiğinde otellerde çalışanların büyük çoğunluğunun erkeklerden oluştuğu ve medeni durumlarının evli olduğu tespit edilmiştir. Eğitim durumlarında ise lise mezunu çalışanların yoğun olduğu ve turizm alanında eğitim alma seviyesinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların yaş aralıklarının 20-29 yaş arasında geç bireylerden oluştuğu ve genel çalışma süreleri ile aynı işletmede çalışılan süre değerlendirildiğinde iş deneyimlerinin az olduğu tespit edilmiştir.

DAğITIM LİSTESİ : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsüne
2. YK Ulusal Tez Merkezine

Gamze PEHLİVAN

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ELEŞTİREL DÜŞÜNCE DÜZEYİ İLE PROBLEM ÇÖZME
BECERİSİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: SAĞLIK TURİZMİNE HİZMET
VEREN KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

**İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİCİLİĞİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan
Gamze Pehlivan**

**Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Serdar ÇÖP**

İSTANBUL-2017

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Gamze PEHLİVAN

.../.../2017



İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Gamze Pehlivan'ın Eleştirel Düşünce Düzeyi İle Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişki: Sağlık Turizmine Hizmet Veren Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İŞLETME anabilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan _____
Yrd. Doç. Dr. Atila .HAZAR

Üye _____
Yrd.Doç.Dr. Serdar ÇÖP

Üye _____
Yrd.Doç.Dr. Kemal ER

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

... / ... / 2017

Enstitü Müdürü

Doç.Dr. Ragıp Kutay KARACA

ÖZET

İçinde bulunulan çağın gereksinimlerine bakıldığında teknolojinin yanı sıra toplumun bilgi toplumu olduğu görülmektedir. Bilgi toplumu, hazır bilgileri sorgusuz olarak kabul eden bireyler yetiştirmektense, sorgulayan, gerektiğinde neyi, neden, niçin ve nasıl öğrenmemiz gerektiğini benimseyen, öğrendiği bilgileri başka alanlara transfer edebilen, bu bilgileri geliştiren daha sonrasında da yeni bilgiler üretmek için kullanan bireylerin yetiştirilmesini amaçlamaktadır. Bunun için de özellikle bireylerin eleştirel düşünce ve problem çözme becerisine sahip olması gerekmektedir.

Bireylerin karşılaşılabileceği sorunları fark edip, bunlar karşısında gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Bu sorunlar düzeltilmediği gibi iş hayatımızda da nasıl sorunlarla karşılaşılacağı bilinmemektedir. İşletmelerde çalışan herkesin akademik başarılarının gelişmiş olmasının yanında özgüvenlerinin de yüksek olması gerekmektedir. Bunun sonucunda çalışanlar her türlü duruma ayak uydurabilirler. Bu nedenle eleştirel düşünce ve problem çözme becerisi bütün çalışanlara kazandırılması gereken beceriler arasında yer almaktadır.

Hem bireysel olarak hem de toplumda bu tür becerilerin kazandırılması sayesinde iş yerlerinde yaşanacak sorunların çözümlenmesi noktasında çalışanlara kolaylık sağlayacağı bir gerçektir.

Sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışan personellerin üst düzey eleştirel düşünce ve problem çözme becerisine sahip olmaları verdikleri hizmetin kalitesini yükseltmede önemli bir role sahiptir.

Bu araştırmanın amacı; sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışan personellerin eleştirel düşünce ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırmaya İstanbul ilinde bulunan 330 gönüllü otel çalışanı katılmıştır. Araştırmada kişisel bilgi formu, eleştirel düşünce ve problem çözme becerisine ait tutum ölçekleri kullanılmaktadır. Verilerin yorumlanmasında anova testi, t-testi ve regresyon analizi teknikleri kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Problem Çözme, Eleştirel Düşünce, Konaklama İşletmeleri, Sağlık Turizmi

ABSTRACT

When we look at the needs of the present age, it is seen that the society as well as technology on information society. Information society aims to educate people who question and adopt to understand how and why we should learn the info when necessary and who can transfer the learned information to the other fields, people who can develop such ideas and use it to create the new ideas instead of people who accept the information as it is. Individuals should have the skills of solving problems and critical thinking.

Individuals should realize the problems which they may face and take the necessary precautions against them. When these problems are not solved, which problems will be encountered in our business life cannot be know. Employees need to be supported with academic knowledge as well as an enhanced sense of self-reliance so that they can adapt to any situation and express themselves freely in all situations. For this reason, critical thinking and problem solving skills are among the skills that must be acquired for all employees.

Providing such skills to both individuals and society will provide convenience to the employees at the point of solving the problems in working places.

Employees who work for accomodation enterprises which provide service for health tourism should have critical thinking and problem solving skills as they have an important role on improving the quality of service that they provide.

The purpose of this research is to explore the relationship between critical thinking and problem solving skills of employees who work for accomodation enterprises which provide service for health tourism. In Istanbul 330 volunteer hotel workers were participated in survey. Personal information form, critical thinking scale and attitude scale of problem solving skills were used in the research. Anova test, t-test and regression analysis techniques were used in the analysis of the data.

Key Words: Problem solving, Critical thinking, Accomodation enterprises, Health tourism.

ÖZET.....	I
ABSTRACT.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
TABLolar.....	V
EKLER LİSTESİ.....	VI
ÖNSÖZ.....	VII
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM: ELEŞTİREL DÜŞÜNCE	
1.1. ELEŞTİREL DÜŞÜNCE	3
1.1.1. Eleştirel Düşüncenin Özellikleri	5
1.1.2. Eleştirel Düşünce Süreçleri	7
1.1.3. Eleştirel Düşüncenin Boyutları	9
1.1.4. Eleştirel Düşünce Stratejileri	9
1.1.5. Eleştirel Düşünce Becerileri	10
1.1.6. Eleştirel Düşünen Bireylerin Özellikleri	12
1.1.6.1. İdeal Eleştirel Düşünürün Eğilimleri	14
1.1.6.2. İdeal Eleştirel Düşünürün Becerileri	15
1.1.7. Eleştirel Düşüncenin Yararları	17
1.1.8. Eleştirel Düşünceyi Etkileyen Faktörler	18
1.1.8.1. Kalıtsal Faktörler	18
1.1.8.2. Çevresel Faktörler	19
1.2. ELEŞTİREL DÜŞÜNCE NE DEĞİLDİR?	22
1.3. ELEŞTİREL DÜŞÜNCE MODELLERİ	24
1.3.1. Düşüncenin Boyutları Modeli.....	24
1.3.1.1. Bilişsel Farkındalık	24
1.3.1.2. Eleştirel Düşünce ve Yaratıcı Düşünce	24
1.3.1.3. Düşünce Süreçleri.....	24
1.3.1.4. Temel Düşünce Becerileri	25
1.3.1.5. Konu/İçerik Alan Bilgisi.....	25
1.3.2. Dreyfus ve Dreyfus'un Beceri Kazanma Modeli.....	25
1.3.3. Uygulama Odaklı Eğitimde Eleştirel Düşünce Modeli	25
İKİNCİ BÖLÜM: PROBLEM VE PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ	
2.1. PROBLEM ÇÖZME İLE ALAKALI KAVRAMLAR	27
2.2. PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ	30
2.3. PROBLEM ÇÖZME AŞAMALARI	31
2.4. PROBLEM ÇÖZME YÖNTEMLERİ	35
2.5. PROBLEM ÇÖZMEYİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	36
2.6. PROBLEM ÇÖZÜMÜNDE KARŞILAŞILAN ENGELLER	37
2.7. PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR	39
2.8. PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİNİN GELİŞTİRİLMESİNİN SAĞLADIĞI FAYDALAR	40
2.9. PROBLEM ÇÖZME MODELLERİ	41
2.9.1. Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlilik Modeli	41
2.9.2. John Dewey'in Yansıtımlı Düşünce Kuramı.....	42
2.9.3. Karl Popper ve Problem Çözme Kuramı.....	42
2.9.4. Alex Osborn'un Sorun Çözme Kuramı.....	43
2.9.5. Mountrorse ve Beş Aşamalı Sorun Çözme Yaklaşımı	43
2.9.6. Thorndike ve Sınama Yanılma Yoluyla Problem Çözme Kuramı	44
2.10. PROBLEM ÇÖZÜMÜNDE ELEŞTİREL DÜŞÜNCENİN ÖNEMİ	45

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: SAĞLIK TURİZMİ	
3.1. SAĞLIK TURİZMİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR	47
3.2. SAĞLIK TURİZMİ ÇEŞİTLERİ	48
3.2.1. Medikal Turizm.....	48
3.2.2. Termal Turizm.....	49
3.2.3. İleri Yaş Ve Engelli Turizm	50
3.3. SAĞLIK TURİZMİNDE ZORLUKLAR VE FIRSATLAR	51
3.4. SAĞLIK TURİZMİNİN FAYDALARI	52
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: YÖNTEM VE BULGULAR	
4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	53
4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	53
4.3. VERİ TOPLAMA ARACI	53
4.4. TOPLANAN VERİLERİN ANALİZİ	54
4.5. BULGULAR VE YORUMLAR	54
4.5.1. Araştırmanın Hipotezleri.....	54
4.5.2. Araştırmaya Katılanların Bireysel ve İş Özelliklerine İlişkin Bulgular	54
SONUÇ VE ÖNERİ	71
KAYNAKÇA	75
EKLER	-

TABLolar

SAYFA

Tablo-1 Eleştirel Düşünceyle Düşünme Arasındaki Farklılıklar.....	5
Tablo-2 Düşünce Stratejileri.....	10
Tablo-3 İdeal Eleştirel Düşünürün Becerileri.....	16
Tablo-4 Eleştirel Düşünce İle Alakalı Algılar.....	23
Tablo-5 Eleştirel Düşünce İle Problem Çözme Arasındaki Farklar	46
Tablo-6 Ankete Katılanların Kişisel Özelliklerine İlişkin Frekans Ve Yüzde Dağılımları	55
Tablo-7 Ankete Katılanların İş Alanına İlişkin Frekans Ve Yüzde Dağılımları	577
Tablo-8 Ankete Katılanların Problem Çözme Ve Eleştirel Düşünce Algısına İlişkin Ortalama Ve Standart Sapma Değerleri	59
Tablo-9 Araştırmaya Katılanların Problem Çözme Becerileri İle Bireysel Özellikleri Arasındaki Farklılığa İlişkin t- Testi ve Anova Testi Sonuçları.....	60
Tablo-10 Araştırmaya Katılanların Problem Çözme Becerileri İle İş Alanı Özellikleri Arasındaki Farklılığa İlişkin t- Testi Ve Anova Testi.....	62
Tablo-11 Araştırmaya Katılanların Eleştirel Düşünce Becerileri İle Bireysel Özellikleri Arasındaki Farklılığa İlişkin t- Testi Ve Anova Testi Sonuçları	64
Tablo-12 Araştırmaya Katılanların Eleştirel Düşünce Becerileri İle İş Alanı Özellikleri Arasındaki Farklılığa İlişkin t- Testi Ve Anova Testi Sonuçları	66
Tablo-13 Problem Çözme Becerisi İle Eleştirel Düşünce Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analizi	68
Tablo-14 Eleştirel düşüncenin Problem Çözme Becerisi Üzerine Etkisine Ait Resresyon Analizi	70

EKLER LİSTESİ

EK – A KİŞİSEL SORULARI

EK – B ELEŞTİREL DÜŞÜNCE ÖLÇEĞİ

EK – C PROBLEM ÇÖZME ÖLÇEĞİ



ÖNSÖZ

Araştırmanın planlanmasında, yürütülmesinde ve oluşumunda ilgisini ve desteğini esirgemeyen deneyimleri ile bana yardımcı olan değerli danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Serdar Çöp'e,

Tezimin araştırma evresinde anketlerin doldurulmasında benden bir an olsun yardımlarını esirgemeyen dostum Zeynep Temel'e,

Tez sürecinde bilgi ve desteği ile yanımda olan değerli Arş. Gör. Öznur Çetinkaya'ya,

Tüm eğitim hayatım süresince her durumda desteklerini üzerimden eksik etmeyen ve her zaman yanımda bulunan sevgili aileme ve tezimde emeği geçen herkese sonsuz teşekkürler.

Gamze PEHLİVAN

GİRİŞ

Bilgi toplumu günümüzde hazır ve kolay bilgileri kullanmak yerine bilgiyi üreten ve geliştiren toplum yapısı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgi üzerinde değişime ve gelişime önem gösterilmesi en önemli amaçlar arasında yer almaktadır. Bilgi toplumunun öngördüğü bu amaçlar problem çözme ve eleştirel düşünce gibi bireylerin öğrenmelerini açıklayan ve sorgulamaya dayalı düşünce becerilerini içeren iki önemli kavramı ortaya çıkarmaktadır.

Bilgi toplumunda eleştirel düşünce ve problem çözme becerisinin kazanılması noktasında bireylerin gelişimleri, bireysel farklılıkları, motivasyonları, bireyin yetiştiği sosyokültürel çevresi, alınan eğitim ve öğretim en önemli etkenler olarak söylenebilir. Bu yüzden de bireyleri yetiştirirken, "Ben Sorun Çözebilirim" ifadesini çekinmeden kullanabilecekleri ortamlar hazırlamak gerekmektedir. Bunun için de bireylere fırsatlar sunulması gerekmektedir.

Günümüzde bilgiye ulaşmak artık eskisi kadar zor değil. Değişen yaşam biçimleri ve hızla gelişen teknoloji bu durumu mümkün kılmaktadır. Eleştirme kabiliyetine sahip, olayları olduğu gibi kabul etmeyen, pratik düşünen ve problem çözme becerisi olan kişiler diğer kişilere nazaran daha ön plandadır. Eleştirel düşünce genel yapı olarak ortaya atılan fikrin veya herhangi bir bilginin doğruluğunun ve kesinliğinin incelenmesidir. Toplumda sürekli olarak artan isteklerin ve hedeflerin farklılaşması eleştirel düşüncenin çalışma alanına girmektedir.¹

Eleştirel düşünce ve problem çözme becerileri eğitim sürecinin en önemli çıktılarında birisidir. Bu eğitim süreci içerisinde bireylere dünya görüşü kazanabilmeleri ve bireylerin bakış açılarını genişletebilmeleri için eleştirel düşünce ve problem çözme becerisini geliştirmeleri beklenir. Problem çözme becerisi, bireyi çözüme ulaştıracak bilgilerin kazanılması ve kullanıma uygun olacak şekilde birleştirerek, bir sorunun çözümünü uygulayabilme düzeyidir. Eleştirel düşünce de, ortaya çıkan problem veya durum hakkında karar vermeden önce, problemin daha iyi anlaşılabilmesi için var olan bilginin yorumlanıp değerlendirilme süreci olarak tanımlanmaktadır. Eleştirel düşünce ortaya çıkan bilginin doğruluğunun kabullenmeden önce araştırılması gerektiğini vurgulamaktadır.²

Medeni toplumun ihtiyaçları, günümüz koşullarında bireylerin düşünce becerilerine sahip olmalarını gerekli kılmaktadır. Özellikle eğitim hayatında da öğretmenler bilgiyi doğrudan öğrenciye aktarmak yerine onlara bilgiyi kendilerinin bulmasını sağlamak için yol gösteren bir rehber konumundadır. Bu sayede

¹Yüksel Özden, **Öğrenme ve Öğretme**, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2005, s.139.

²Sevim Ulupınar, **Hemşirelik Eğitiminin Öğrencilerin Sorun Çözme Becerilerine Etkisi**, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 1997.(**Yayımlanmamış Doktora Tezi**)

öğrenciler yeni fikirler ortaya çıkarabilmekte ve bağımsız düşünmeyi başarmaktadır. Bu şekilde de bilgi alış verişi yerine, düşünme kavramı ön plana çıkmaktadır³.

Sağlık turizmi günümüzde çok fazla önem kazanmıştır. Sağlık turizmi faaliyetlerinin yürütüldüğü alanlara her geçen gün daha fazla ziyaretçinin uğramasıyla beraber turizm sektörünün değişen sisteme ve yeniliklere hazırlıklı olması gerekmektedir. Bunun için de turizm sektöründe çalışan kişilerin daha kalifiye olması gerekmektedir.

Bireyler işlerini ne kadar iyi yaparlarsa yapsınlar yenilikçi fikirlere açık olmaları gerekmektedir. Geleneksel anlayışı bir kenara bırakıp bilginin doğruluğu noktasında acaba demesini bilmeleri gerekmektedir. Çünkü sistem bunu gerektirmektedir. Eleştirel düşünce yapısına sahip çalışanlar diğer çalışanlara göre daha sistematik ve daha pratik çözümler üretebilmektedir.

Bu bilgiler doğrultusunda sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışan personellerin eleştirel düşünce ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla araştırmanın yapılmasına karar verilmiştir.

³Hüseyin Subhi Erdem, *Felsefe İle İlgili Temel Kavramlar*, Lisans Yayıncılık, İstanbul, s. 39.

BİRİNCİ BÖLÜM

ELEŞTİREL DÜŞÜNCE

1.1. ELEŞTİREL DÜŞÜNCE

Yaratılışın temel gayelerinden birisi olan düşünce olgusu insanoğlunun varoluşundan bu yana tarih boyunca üzerinde konuşula gelen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Birçok ünlü düşünür özellikle Sokrates, Plato ve Aristo başta olmak üzere düşünce alanı üzerine farklı teoriler ortaya atıp bunları araştırmışlardır. Kısacası yüz yıllardan beri düşüncenin çok sayıda tanımı yapılmaktadır⁴.

Düşünce elimizde olan bilgiler sayesinde başka bir duruma ulaşmak ve eldeki bilgileri daha ileriye götürebilmektir. Eğer elimizdeki bilgileri farklı durumlara uyarlayabiliyorsak o zaman düşünce sürecini verimli bir şekilde kullanmışız demektir. Düşünce kavramı insanın dünya üzerine geldiği andan itibaren başlayan ve daha sonraki zamanlarda direkt veya dolaylı yoldan değiştirilebilen ve geliştirilebilen sadece insana ait olan bir özelliktir. Düşünce özelliğine sahip olan ve diğer canlılardan ayrılan insan bu kavram sayesinde varoluşunu ve yaşama nedenini bu sayede açıklayabilmektedir⁵.

Cüceloğlu düşünce kavramı içine düştüğü durumu anlamak amacı ile hedefleri doğrultusunda bilgilerini organize edebilen bir yapı olarak tanımlanmaktadır ve bilinçli olarak en çok kullanılan dört alana dikkat çekmiştir⁶:

1. Bir sorunu çözme: Bir sorunu çözerken; sorunun tanımlanması, ortaya çıkacak olan farklı çözüm tekniklerinin fayda ve zararlarının karşılıklı olarak değerlendirilmesi ve farklı çözüm yolları arasından birini seçme ve seçilmiş olan yolun doğruluğunun test edilmesi yani değerlendirilmesidir.
2. Belirlenen amacın gerçekleştirilmesi: Amacın belirlenmesinden sonra; amacın açık tanımı yapılmalı, amacı açık olmayan düşüncelerden ayırt edilmeli, amacın basamakları belirlenmeli, amacın özgünlüğünün test edilmesi ile belirlenen amaçlar gerçekleştirilir.
3. Bilgiyi ve olguları tanımlama: Elde edilen bilgilerin ve olguların fikrini açıklamak, gerçekte olan düşünceyi destekleyen kanıtları belirlemek, aynı olay ya da düşünceyi açıklayan başka görüşleri araştırmak, var ise bu görüşlerin karşılaştırılması ile ortaya çıkan sonuç değerlendirmeli bilgi ve olayları anlamlandırmalı.

⁴ Hilal Karabacak, İlköğretim Öğrencilerinin Eleştirel Düşünme Becerileri Ve 5. Sınıf Öğrencilerinin Eleştirel Düşünme Düzeyleri, Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, 2011, s.6 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

⁵ Milli Eğitim Bakanlığı, *İlköğretim Düşünme Eğitimi Dersi Öğretim Programı*, Ankara, s.48.

⁶ Doğan Cüceloğlu, *İyi Düşün Doğru Karar Ver*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2001, s.142.

4. Karşılaşılan bireyleri objektif değerlendirme: Kişinin sahip olduğu nitelikleri tanımak, hangi nedenden dolayı ilişkiye girildiğinin belirlenmesi durumunda bireyler karşı taraftaki bireyleri daha iyi tanıyabilir.

Eleştirel kelimesi “kritiks” kelimesinden türemiş, Latin diline “critikus” şeklinde geçiş yapan bu ifade yargılamak, değerlendirmek, ayırt etme anlamlarına gelmektedir. Herhangi bir durumun iyi ve kötü taraflarını ile değerlendirmek anlamında kullanılmaktadır⁷.

“Eleştirel düşünce nedir?” sorusuna 80’li yılların başından bu yana bazı psikologlar ve eğitim adamları farklı yönlerden yaklaşımlarının sonucu olarak eleştirel düşünce için tanımlamaların çeşitlilik ve değişiklik gösterdiği görülmüştür. Eleştirel düşünce kişilerin amaçları ile hareket eden ve kendini tekrar etmeyen kalıplardan sıyrılarak ön yargıların olmadığı farklı bilgi ve becerilerin kendileri arasında sınanabildiği daha çok akıl yürütme yolu ile belirli fikirlere ulaşılan bir düşünce biçimi olarak tanımlanabilmektedir⁸.

Amerikan felsefe birliğinin yapmış olduğu tanımlama şu şekildedir; Eleştirel düşünce bir karar verme süreci olup amaçlanan kavram, yöntem, kriter ve bağlamsal konularda; kişinin kendi kararları üzerine yorum yapma ve bu yorumları analiz ederek değerlendiren, sonucunda da anlamlandıran bir karar verme mekanizması olarak tanımlanmaktadır.⁹ Eleştirel düşünce mesleki uygulama alanında bilgi ve meslek alanında karar sürecini genişletmek için kullanılan içsel bir durum olarak kabul etmektedir. Bu doğrultuda eleştirel düşünce karar verme ve problem çözme süreçlerini içerir¹⁰.

Richard Paul ise eleştirel düşünceyi nesnel bilgilere dayandırılarak sonuca varma süreci olarak tanımlamışlardır¹¹.

Eleştirel düşüncede bireylerde olması gereken beş ana kural vardır¹². Bunlar:

- 1- Tutarlı olmak: Düşüncede meydana gelen çelişkileri ortadan kaldıracaktır.
- 2- Düşünce birleştirme: Düşünceyi farklı boyutlarda yapabilmeli ve bu boyutları bir arada ele alabilmelidir.

⁷ Elif Dirimeşe, Hemşirelerin ve Öğrenci Hemşirelerin Eleştirel Düşünme Eğilimlerinin İncelenmesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıklar Hemşireliği, İzmir, 2006, s.7 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

⁸ Semih Şahinel, **Eleştirel Düşünme**, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2007, s.3.

⁹ Peter Facione. Critical Thinking: A Statement of Expert Consensus for Purposes of Educational Assessment and Instruction, Executive Summary “The Delphi Report” **ERIC Document**, 1990; s.315-423.

¹⁰ Barry Beyer. Developing a Scope Sequence for Thinking Skills **Instruction. Educational Leadership**, 1988, 7, s.26-30.

¹¹ Paul Richard vd. “Critical Thinking in the Classroom.” **Teaching K-8**. 49-51. April.1988.

¹² Özcan Demirel, **Eğitimde Program Geliştirme**, A Pegem Akademi, Ankara, 2011, s.242-243.

3- Uygulanabilir olması: Tecrübelerden faydalanarak algıladıkları bilgileri bir model üzerinde uygulamasını bilmelidir.

4- Yeterlik: Tecrübelerini ve bunun sonuçlarını zihinsel açıdan algılamaya hazır olmalıdır.

5- İletişime geçme: Düşüncelerini sentezleyerek anladığı bilgileri çevresindeki kişilere değiştirmeden aktarabilmelidir.

Düşünce ile eleştirel düşüncenin birbirleri arasında ortak noktalar çok fazladır, fakat bu noktada eleştirel düşünce ile düşünce arasında farklılıklar mevcuttur. Lipmann bu iki kavram arasındaki farklılıkları Tablo 1’de belirtmiştir¹³:

Tablo-1 Eleştirel Düşünceyle Düşünce Arasındaki Farklılıklar

Düşünce	Eleştirel Düşünce
Tahminde bulunma	Yordayabilme
Tercihde bulunma	Değerlendirebilme
Grup yapma	Sınıflandırma
İnanmak	Varsaymak
Çıkarım yapma	Mantıksal olarak açıklama
İlişkilerin farkına varma	İlişkilerdeki ilişkiyi algılama
Katı kurallar	Esnek kurallar
Ölçüt kullanmadan değerlendirme	Ölçüt kullanarak değerlendirme

1.1.1. Eleştirel Düşüncenin Özellikleri

Aybek eleştirel düşüncenin dört önemli özelliği üzerinde durmaktadır. Bunlar¹⁴:

1. Eleştirel düşünce yansıtıcıdır: Eleştirel düşünce sadece düşünmekten farklıdır. Her bir görüş bir düşünce örneğidir, fakat eleştirel düşünce olmak zorunda da değildir. Eleştirel düşünce ancak kişinin kendi düşüncesi üzerinde yansıtma yaptığında ortaya çıkar.

2. Eleştirel düşünce standartlar içerir: Eleştirel düşünce kişinin kendi düşüncelerinin bir ölçüte göre olmasını içerir.

¹³ Rojda Yağcı, Sosyal Bilgiler Öğretiminde Eleştirel Düşünme: İlköğretim 5. Sınıf Sosyal Bilgiler Öğretiminde, Öğretmenleri Eleştirel Düşünme Becerilerini Geliştirmek İçin Uyguladıkları Etkinliklerin Değerlendirilmesi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2008, s.35 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

¹⁴ Birsal Aybek, *Eleştirel Düşünme Ve Disiplinler Arası Eleştirel Düşünme Rehberi*, Anı Yayıncılık 2012, s.3-4.

3. Eleştirel düşünce gerçekçidir: Eleştirel düşünce özünde gerçek problemler hakkında düşünmektedir. Eleştirel düşünce inanılan ve yapılanların ötesinde iyi bir karar ile alakalıdır.

4. Eleştirel düşünce mantıklı olmayı gerektirir: Mantıklı düşüncenin kesin kuralları yoktur. Mantıklı düşünceyi garanti edecek hatadan arınmış kurallar yoktur. İzlenecek yollar vardır. Bunları bağlama, hedeflere ve tüm gerçekliklere duyarlı bir biçimde uygulamak gerekir. Düşüncenin eleştirel düşünce olabilmesi için mantıklı düşünce olması gerekir.

Cüceloğlu ise; belirli bir konuda var olan düşünceleri farklı düşünceler kullanarak işe yarayan ve yaramayan düşünceleri ayırmaktadır ve eleştirel düşüncenin kullanılmadığı takdirde, verimli şekilde sorunun çözümlenmesi ya da bir karara varılması zor olacaktır. Bu açıklama sonucunda eleştirel düşüncenin özelliklerini beş madde ile açıklamıştır¹⁵:

1) Eleştirel düşünce aktiftir: Eleştirel düşünce sırasında zeka, bilgi, bellek, zihinsel beceriler aktif olarak kullanılmaktadır. Süreçte aktif olan birey, kendisini etkilemekte olan olayların içerisinde yer alıp onlara yön vermeye çalışır. Karşılaştığı sorunlarla uğraşmaktan vazgeçmez. Kendi verdiği kararlar doğrultusunda harekete geçer. Çözmek istediği olayların sonucunu görene kadar çözümlenmeye devam ederler.

2) Eleştirel düşünce bağımsızdır. Eleştirel düşünce herhangi bir otorite ile ilişkilendirilemez.

3) Çeşitli fikirlere açıktır. Eleştirel düşünen kişi kendi düşüncelerinin haricinde farklı düşünceleri de değerlendirerek düşüncelerini zenginleştirir.

4) Fikirleri desteklenmesinin altında yatan nedenler ile kanıtları devamlı göz önünde tutar. Eleştirel yönden düşünebilen bireyler ortaya koyduğu düşüncelerin nedenleri ile gerekçelerini açıklayabilir, nedenini açıklayamadığı ve delilini gösteremediği düşüncenin arkasında durmazlar.

5) Eleştirel düşünce fikirlerin organizasyonuna önem verir. Düşünceler arasında sebep sonuç ilişkisi kurularak ortaya çıkan düşünceleri destekleyen açıklamalar yapılır.

Özdemir'e göre eleştirel düşünce derinlemesine incelenmesi gereken bir kavramdır. Bilgi ve olguların arasında meydana gelen ilişkinin kurulmasını, öne sürülerek savunulan düşüncenin gerekçelendirilmesini, soruna farklı açılardan

¹⁵ Cüceloğlu, a.g.e., s. 221-224.

bakılmasını zorunlu kılar. Özdemir eleştirel düşüncenin nasıl olacağı konusuna dokuz madde ile açıklık getirmiştir¹⁶:

1. Eleştirel düşüncede daha öncesinden planlanmış bir durum söz konusu değildir. Hazırda bulunan ve kolay çözüm yolları olan bir örneklem yapısına sahip değildir.
2. Eleştirel düşüncede tek bir bakış açısı bulunmamaktadır. Farklı olan her bakış açısından farklı bir durum ortaya çıkabilmektedir.
3. Eleştirel düşüncede tek bir çözüm önerisi sunulmaz. Birden fazla çözüm önerisi bulunmaktadır ve her çözüm önerisinin avantaj ve dezavantajları bulunmaktadır.
4. Eleştirel düşüncede yorumlara ve değerlendirmelere ihtiyaç duyulmaktadır. Net ve katı kurallar yoktur. Esnek yorumlamalar yapılabilir.
5. Eleştirel düşüncede farklı ölçütler vardır ve bunlar dikkate alınması gerekmektedir.
6. Eleştirel düşüncede güvensiz bir durum vardır ve sorunun gözükken kısmı ile zaman harcamaz.
7. Eleştirel düşüncede bağımsız olma ve nesnellik çok önemlidir.
8. Eleştirel düşüncenin kuralları öğrenilebilir.
9. Eleştirel düşünce emek ve zaman istemektedir.

1.1.2. Eleştirel Düşünce Süreçleri

Eleştirel düşünce gücünün geliştirilmesinde ilk olarak eleştirel düşüncenin bir süreç olarak ele alınıp anlaşılması gerekmektedir. Literatürde eleştirel düşünce süreci ile ilgili farklı görüşler bulunmaktadır¹⁷.

Eleştirel düşünce sürecinin aşamalarını sıralayan Beyer sıralamanın değiştirilebileceğini belirtmektedir¹⁸:

- 1- Değer iddiaları ile doğrulanabilir olguları birbirinden ayırt etme,
- 2- Bilginin gerçekliğini kesinleştirmek,
- 3- Varsayımlar ile bilgiler arasında doğru olan ve olmayanları belirleme,
- 4- Önyargıları saptama,
- 5- Daha önce söylenmemiş varsayımlar belirleme,
- 6- Farklı düşünceleri fark etme,
- 7- Akıl yürütürken tutarsız davranışları belirleme,

¹⁶ Orhan Özdemir, *Eleştirel Düşünme*, Kriter Yayınları, İstanbul, 2008, s. 20

¹⁷ Hülya Kaya, Üniversite Öğrencilerinde Eleştirel Akıl Yürütme Gücü, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul, 2009, s.12 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**).

¹⁸ Carkhuff M.J, Reflective Learning: Work Groups As Learning Groups, *The Journal Of Continuing Education In Nursing*, 1996, 27:5, s.209-214.

8- Düşüncelerin güçlerini saptayabilme olarak ifade etmiştir.

Kazancı ise eleştirel düşünce sürecinin beş adım ile oluşacağını açıklamıştır¹⁹:

1- Sorunun Tanımı: Karşılaşılan sorunu tanıma, tanımlamasının yapılması ve sınırlılıklarının belirlenmesi,

2- Hipotez Kurma: Karşılaşılan sorun ile ilgili hipotezler kurarak bu hipotezler için gerekli olan bilgi toplamak ve doğru olanı seçmek.

3- Hipotezi Değerlendirme: Seçilen hipotezlerin doğruluğunun test edilmesini sağlama ve çözümlene için seçenekler geliştirme.

4- Yordama: Çeşitli düşünce stratejilerini kullanarak yeni varsayımlarda bulunmak.

5- Karar: Son aşama olarak değerlendirilir. Buradaki amaç karar verme sürecidir ve diğer sonuçlara yönelik genellemelerde bulunulur.

Eleştirel düşünce sürecinde yedi aşama söz konusudur. Bunlar birbirlerinin tamamlayıcısı şeklinde oluşmaktadır.

1- Tanım yapılması: Sorunun tanımlanması ile fikir birliğinin sağlanması ve ölçütlerin saptanması bu aşamada gerçekleştirilir.

2- Denence Kurma: Akıl yürütme, seçenek arama, mantıklı doğrular elde etme ve denence ile ilgili düşünce becerilerinden oluşur.

3- Bilgilerin Toplanması: Bilgilerin belirlenmesi, toplanması ve ihtiyaca uygunluk oranı yüksek olan bilgilerin seçilmesidir.

4- Yorum yapma: Elde edilen bilgiler üzerinde yorum yapılır ve bilgiler karşılaştırılır. Sonucu olumsuz yönde etkileyecek bilgiler üzerine araştırmalar yapılır. Bu aşamada kanıtlar ile hareket edilerek genellemelere varılabilir, geçerliliği ortaya konularak varsayımlarda bulunulur, yorumlanan bilginin taraflılığı olup olmadığı kontrol edilir.

5- Akıl Yürütme: Akıl yürütme ile ilgili hataların nedenleri araştırılmaktadır.

6- Değerlendirme: Belirlenen ölçütlere göre değerlendirme işlemi yapılır. İfadelerin doğruluğu belirlenir. Sonuçların uygunluğu hakkında karara varılır.

7- Uygulama Yapma: Tümevarım yöntemiyle beraber yargılar test edilip genellemeler uygulanır²⁰.

¹⁹ Osman Kazancı, *Eğitimde Eleştirel Düşünme Ve Öğretimi*, Kazancı Kitap A.Ş. İstanbul, 1989

²⁰ Kaya a.g.e. s. 75-76.

1.1.3. Eleştirel Düşüncenin Boyutları

Eleştirel düşünce üç farklı boyutta ele alınmaktadır. Bunlar:

1- Doğru düşünce: Düşüncenin doğal bir yapısı vardır ve kusursuz olarak algılanmaktadır. Düşünce herkes tarafından kabul edilebilen, mantık sınırları içerisinde yer alan, kendi içerisinde çelişmeyen, kendine has bir yapısı olan anlamlı bir yapıyı ifade etmektedir. Doğru olarak aktarılan her düşünce tartışılmaz ve herkes tarafından kabul edilebilir olmalıdır. Bilime ve insanlığa ters düşmemelidir.

2- Düşüncenin öğeleri: Eleştirel düşünceyi daha iyi anlayabilmek için onu eleştirel olmayan düşünce ile kıyaslamak gerekmektedir. Bu yüzden de eleştirel olmayan ifadelerden kaçınmak için aşağıdaki düşünce öğelerinden yararlanılmaktadır. Bunlar:

- Ortaya çıkan problemi anlama ve soruyu araştırma,
- Düşüncenin amacını bilme,
- Görüşler hakkında bilgi sahibi olma,
- Sayıtların hakkında fikir sahibi olma,
- Ana düşüncedeki kavramları bilme,
- İlkelerin ve kuralların ne olduğu saptayabilme,
- Kanıtları değerlendirebilme,
- Yorumlar hakkında açıklamalarda bulunabilme,
- Varsayımları açıklayabilme,
- Ortaya çıkan ve izlenen sonuçları değerlendirme anlayışını içerir.

3- Düşünce alanları: Düşünce, görüşler ya da davranışlar ile yapılandırılarak ilişkilendirilir. Düşünceler sorunlar ve amaçlar ile yönlendirilir. Özetlenecek olursa düşünceler problemlere ya da amaçlara bağlı olarak değişiklik gösterebilmektedir. Eleştirel düşünebilen kişilerde problemler kendi durum ve algılarına göre şekillenebilmektedir²¹.

1.1.4. Eleştirel Düşünce Stratejileri

Stratejiler tek bir yapı halinde karşımıza çıkmamaktadır. Eleştirel düşüncede farklı düşünceler ve stratejiler yer almaktadır. Genel olarak ikiye ayrılmaktadır. Bunlar; bilişsel ve duyuşsal stratejilerdir. Bilişsel olarak nitelendirilen stratejiler kendi içlerinde de gruplara ayrılmaktadır. Eleştirel düşüncedeki stratejilerin birbirinden farklı amaçları bulunmaktadır. Duyuşsal stratejilerde esas amaç bağımsız düşünceyi ortaya çıkarmaktır. Bilişsel stratejilerde ise ortaya konan farklı temel becerilerin örgütlenmesi olarak belirtilebilir²².

²¹ Şahinel, a.g.e.,s. 7-8.

²² Şahinel, a.g.e., s. 9.

Tablo-2 Düşünce Stratejileri

DUYUŞSAL STRATEJİLER	BİLİŞSEL STRATEJİLER	
	MAKRO BECERİLER	MİKRO BECERİLER
Bağımsız düşünce Kişisel ve topluma ait görüşler geliştirme Yanlı olmayan düşünceler belirleme Düşünce ile duygu arasındaki bağı güçlendirme Alçak gönüllüğü geliştirme Sorgulama duygusunu geliştirme İyi olmayı ve dürüstlüğü geliştirme Düşünce azmi geliştirme Düşünce becerisine güven duyma	Genellemelerin farkına varma Öğrenilen davranışı geliştirme ve transfer etme Bireylerin görüşlerini geliştirmek Sorunları açık hale getirme Sözcüklerin açık hale getirilmesi ve analiz edilmesi Ölçütleri geliştirmek Bilgilerin kaynağının ve güvenilirliğinin değerlendirilmesi Derinlemesine sorgulamak Görüşleri, inançları ve kurumları analiz etme ve değerlendirme Çözüm üretme ve değerlendirme Eylemleri ve politikaları analiz etme Eleştirel okuma ve dinleme Disiplinler arası ilişki kurma Görüşleri karşılaştırma Diyalektik düşünce	İdeal ve gerçeği birbirinden ayırma Kelime haznesini geliştirme Benzer olan ile olmayanı ayırt etme Varsayımları belirme ve değerlendirmek Alakalı ve alakasız olguları ayırt etmek Mantıklı varsayımlarda bulunma Kanıtlar ile sonuçları değerlendirmek Çelişkilerden uzak durmak ve onları fark etmek Sonuçlar hakkında yeni gerçekleri öğrenmek

Kaynak: Semih Şahinel, Eleştirel Düşünme, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2007

1.1.5. Eleştirel Düşünce Becerileri

Bireylerin, eleştirel düşüncenin ne demek olduğunun farkına vardıklarında ya da iyi bir eleştirel düşünür olma noktasında isteklilerse, yapılması gereken eleştirel düşünce becerilerinin ne olduğunu bilmek ve bu becerilere sahip olması için gerekli özveride bulunması gerekmektedir. Eleştirel düşünce becerileri, eleştirel düşünce konusunda usta olabilmek için gerekli nitelikler olarak özetlemek yanlış olmaz.

Robert Ennis eleştirel düşünce becerileri alanında en kapsamlı araştırmayı yapan bilim adamlarının arasında yer almaktadır. Bu becerileri on iki madde ile sıralamıştır. Fisher ise Robert Ennis'in geliştirdiği maddeleri daha iyi anlatabilmek

için her maddenin yanına sorular yerleştirmiştir. Bu maddeler ve her maddeye yönelik sorular yer almaktadır. Bu sorular²³:

- 1- İfadeleri algılama (ifade doğru algılandı mı?),
- 2- Belirsizlik durumunu yargılamak (ifadeler anlaşılır mı?),
- 3- İfadeler arası çelişki var mı(ifadeler arasında tutarlılık var mı?),
- 4- İfadenin sonuca ulaşıyor mu (ifadeler mantık yapısı içerisinde mi?),
- 5- İfadelerin kesinliğinin yargılanması (ifadeler kesinlik içeriyor mu?),
- 6- İfadeler birbirlerini takip ediyor mu (ifadeler arasında kurallar var mı?),
- 7- Nesnel ifadeler güvenilirliğinin yargılanması(ifade net mi?),
- 8-Bir ifadenin tümevarımcı bir sonucu garantileyip garantilenmediğini yargılama (ifade savunulabilir mi?),
- 9- Bir problemin tanımlanıp tanımlanmadığını yargılama(ifade ilişkili mi ?),
- 10- Bir ifadenin sayılara dayalı olup olmadığını yargılama (ifade doğru olarak kabul edilebilir mi ?),
- 11- Bir tanımın yeterliliğini yargılama (ifade yeterince tanımlanmış mı?),
- 12- Bir ifadenin otoriteler tarafından doğru olarak kabul görüp görmeyeceğini yargılama (ifade doğru mu ?),

Swart (1991) eleştirel düşünce bazı becerilere sahip olmalıdır. Bu beceriler²⁴:

1. Temel bilgi için destek
 - Gözlemlerin doğruluğunu,
 - İkincil kaynakların güvenilirliğini tespit etme,
2. Çıkarım
 - Kanıtların kullanılması
 - ✓ İyi temellendirilmiş nedenleri açıklama,
 - ✓ Tahmin etme,
 - ✓ Genelleme,
 - ✓ Benzetme vasıtası ile iyi temellenmiş mantık yürütme
 - Tümdengelim
 - ✓ Geçerli şartlı tartışmalar (eğer ..., o zaman....),
 - ✓ Geçerli kategorisel tartışmalar (hepsi/bir kısmı....).

Glaser eleştirel düşünce becerileri şu şekilde belirtmiştir²⁵:

²³ Aybek, a.g.e, s.12.

²⁴ Robert Swartz. *Developing Minds: A Resource Book For Teaching Thinking* (Rev. Ed. Vol 1, 177-184). Alexandria, VA:ASCD.

²⁵ Tıcan Canses, Yansıtıcı Düşünmeye Dayalı Öğretim Etkinliklerinin Öğretmen Adaylarının Yansıtıcı Düşünme Becerilerine, Eleştirel Düşünme Becerilerine, Demokratik Tutumlarına Ve Akademik Başarılarına Etkisi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2012, s.55 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**).

1. Problemleri tanıma,
2. Tanımlanan problemleri çözmek gerekli yollar bulma,
3. İlgili bilgileri toplama ve kullanıma sokma,
4. İfade edilmemiş olan düşünce ve değerleri tanıma,
5. Dili doğru, net ve ayırt edici bir biçimde anlama ve kullanma,
6. Verileri yorumlama,
7. Kanıtları ve ifadeleri değerlendirme,
8. Önergeler arasında ki mantıksal ilişkilerin varlığını tanıma,
9. Geçerli olacak sonuçlar ve genellemeler çıkarma,
10. Kişinin ulaşılan genelleme ve sonuçları teste tabi tutma,
11. Kişinin inanç kalıplarını daha geniş kapsamlı bir tecrübe temelinde yeniden yapılandırma,
12. Günlük yaşamda belirli şeyler ve nitelikler hakkında doğru hükümler verme olarak belirtmiştir.

Kökdemir eleştirel düşünce becerilerini şu şekilde belirtmiştir²⁶:

1. Doğrulanmış gerçek ve iddiaların birbirleri ile olan ilişkisi,
2. Sonuçta oluşan bilgilerin doğru kaynaklardan edinilip edinilmediği,
3. İlişkili olmayan bilgileri kanıttan ayırt etme,
4. Hataların farkında olabilme,
5. Çelişkili yargıları fark edebilme,
6. Yetkin bir şekilde sorular sorma,
7. Dil becerisini etkili kullanma,
8. Kişilerin düşünceleri hakkında bilgi sahibi olmaları.

Yukarıda söylenen bu beceriler eleştirel düşünce eğiliminin temelini oluşturmaktadır.

1.1.6. Eleştirel Düşünen Bireylerin Özellikleri

Beyer eleştirel yapıya sahip kişilerin özelliklerini şu şekilde sıralamıştır²⁷:

- 1- Sorunlarını açık şekilde ifade edebilmesi,
- 2- İletişimde olduğu kişilerden kesin ve net bir dil kullanmasını konusunda ısrarcı olma,
- 3- Düşünce olgusunun gelişmiş olması,
- 4- Kontrol mekanizmasının gelişmiş olması,
- 5- Sabit fikirli olmama ve düşüncelerinin arkasında durma,

²⁶ Doğan Kökdemir, Üniversite Eğitimi ve Eleştirel Düşünme , *Pivalko*, (21), s.16-19.

²⁷ Şahinel a.g.e., s. 20.

- 6- Ortaya atılan iddiaları destekleyen nedenleri araştırma, kanıtları sunma,
- 7- Yargılama işlemini gerçekler, sorunlar ve amaçlar ile yapma,
- 8- Eski öğrenmelerini zamanı geldiğinde kullanabilme,
- 9- Tatmin edecek kadar kanıt olana kadar şüpheli olma olarak söylenebilir.

Schafersman ise eleştirel düşünceye sahip olan bir bireyin özelliklerini şu şekilde sıralamıştır²⁸:

- Kanıtları ustalıkla ve tarafsızca kullanır,
- Düşüncelerini düzenler ve bunları tutarlı bir şekilde kısaca ifade eder,
- Mantıksal olarak geçerli olan veya olmayan gerçekler arasındaki farkları aydın eder,
- Bir kararı destekleyecek yeterli kanıt ulaşmadığında yargıda bulunmayı erteler,
- Alternatif eylemleri ve muhtemel oluşacak sonuçları öğrenmeye çalışır,
- Tarafsız bir şekilde gözlemlerde bulunur; konu ve olayla ilgili kanıt, doküman toplamakta ısrarcı olur,
- Olaylar ve nesnelere arasındaki ilişkiyi belirlemeye çalışır. Bu ilişkilerden de anlamlar çıkarmaya çalışır,
- Tek başına öğrenmeye meraklıdır ve bu alanda ilgisi vardır.
- Bildiklerini, öğrenilen problem çözme tekniklerinin dışındaki diğer konularda da uygular,
- Tartışmaları sever ve bu tartışmaları bilime dayandırarak devam ettirir,
- Her zaman kendisinin doğru olmadığını bilir ve ona göre hareket eder,
- Fikirleri nettir fakat farklı düşüncelere saygı duyar ve o görüşler hakkında bilgi toplar ve değerlendirir,
- Kaynakların güvenilirliğini merak eder,
- Varsayımları belirler ve onları araştırır,
- Soru sorma kapasite gelişmiştir ve açık şekilde sorularını sorar,
- Doğru hipotez kurmaya çalışır,

Nickerson göre bir kişi kendisini eleştirel düşünür olarak ifade ediyor ise aşağıda belirtilen bilgi ve becerileri taşıyor olması gerekmektedir. Bu beceriler ve bilgiler şu şekilde listelenmiştir²⁹:

²⁸ An Introduction to Critical Thinking. <http://www.freeinquiry.com/critical-thinking.html> adresinden www.freeinquiry.com/critical-thinking.html. (Erişim Tarihi: 14.02.2017).

²⁹ Selçuk Özdemir, Web Ortamında Bireysel Ve İşbirlikli Problem Temelli Öğrenmenin Eleştirel Düşünme Becerisi, Akademik Başarı Ve İnternet Kullanımına Yönelik Tutuma Etkileri, Eğitim Bilimleri

- Sorunlarla ilgili elde edilen bilgileri tarafsız olarak kullanmalıdır,
- Duygu ve düşünceleri tutarlı şekilde düzenlemelidir,
- Elde ettiği sonuçlarda anlamlı ve anlamsız olan kısımları hemen ayırt edebilmeli ve yeteri kadar bilgiye sahip olmadığı durumlarda, elde edebileceği yargıları daha sonraya saklayabilmeli,
- Sorunlar hakkında ya da problemler hakkında elde edeceği bilgileri daha önceden kestirebilmeli,
- Karşılaşılan herhangi bir problemi daha önceden elde ettiği deneyimler sayesinde zorlanmadan çözebilmeli,
- Bağımsız olarak kendi başına öğrenebilmeli ve bunu yapmayı istemelidir,
- Öğrendiği becerileri farklı durumlara uyum sağlayacak şekilde zihninde yapılandırmalı,
- Zor olan ve algılanması karışık olan herhangi bir problemi analiz edebilmeli ve anlaşılır yapıya getirmeli,
- Algısal sınırlılıkları bilmeli.

1.1.6.1. İdeal Eleştirel Düşünürün Eğilimleri

Ennis (1989) ideal eleştirel düşünürün eğilimlerini on iki madde ile sıralamıştır. Bunlar³⁰:

- 1- İletişime duyarlı olabilmek,
- 2- Elde ettiği problem durumu ve sorun üzerinde düşünceyi bırakmamak ve bir karara bağlanmak,
- 3- İçinde olduğu durumda bütünsel olarak düşünmek,
- 4- Araştırmacı olmak ve elde edilen bilgileri saklamak,
- 5- Doğruyu bulmak için çaba harcamak,
- 6- Farklı yolları denemek,
- 7- Olayların hassasiyetinin farkında olmak,
- 8- Bireysel ihtiyaçlarını bilmek,
- 9- Farklı fikirlere saygı göstermek,
- 10- Karar verirken durum hakkında en ince ayrıntısına kadar düşünmek,
- 11- Elde ettiği kanıtların yetmesi durumunda uygun işlemleri yapmak ve gerektiğinde farklı işlemler için uğraşmak,
- 12- Eleştirel beceri hakkında kendisini geliştirmiş olmak ve bu beceriyi kullanabiliyor olmak.

Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2005, s.33 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**).

³⁰ Yalçın Kanbay, Hemşirelik Öğrencilerine Verilen Eleştirel Düşünme Eğitiminin Problem Çözme Becerisi Üzerine Etkisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, Atatürk Üniversitesi, Erzurum, 2013, s.10 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**)

1.1.6.2. İdeal Eleştirel Düşünürün Becerileri

Eleştirel düşünce becerileri arasında; kanıtlanmış gerçek ve öne atılan iddiaların farklılığını ortaya koyabilme, kaynakların güvenilirliğini test edebilme, ilişkisi bulunmayan bilgileri kanıtlardan çıkarabilme, önyargı ve bilişsel hataların farkına varabilme, tutarlı olmayan bilgilerin farkında olabilme, etkili soru sorabilme, sözlü ve yazılı dili etkin olarak kullanabilme, bireyin kendi düşüncelerinin farkına vardığı üst biliş becerileri ve benzerleri bulunmaktadır. Bu düşünceler eleştirel düşünce eğitiminin de temelini oluşturmaktadır³¹.

Ennis ise yukarıda bahsedilen bu becerileri on beş maddede listelemiştir. 1 ve 3. maddeler “temel beceriler”; 4 ve 5. Maddeler “karar verme temellerini”; 6 ve 8. Maddeler “sonuç ve anlam çıkarma”; 9 ve 10. Maddeler “gelişmiş açıklama”; 11 ve 12. Maddeler “varsayım ve bütünleştirme becerileri” içermektedir. 13- 15. Maddeler ise eleştirel düşünce için şart olmayan fakat eleştirel düşünce için yararlı olabilen “yardımcı becerileri” içermektedir. Bu beceriler³²:

³¹ Kanbay, a.g.e., s.10.

³² Kanbay, a.g.e., s. 11.

Tablo-3 İdeal Eleştirel Düşünürün Becerileri

Temel beceriler	1. Soruna odaklanma	Sorunun belirlenmesi
		Kriterlerin belirlenmesi
		Formüle etme
	2. Delillerin analizi	Durumun tanımlanması
		Önceliklerin belirlenmesi
		Özetleme
	3. Açıklayıcı sorular	Neden
		Gerçek olan nedir
		Asıl durum ne
		Ne söylenmek isteniyor
		Ne demek istiyor
		Farklılıkta ne yapılabilir
Örnek ne gösterilir		
Karar verme becerileri	4. Kaynağın güvenilirliği	Örnek olmayan nedir
		Uzmanlaşma
		Çıkara dayalı ilişkiler
		İtibarın zedelenmemesi
		Belirlenen prosedürlerin kullanımı
		Gerekçe gösterme becerisi
	5. Gözlemleri değerlendirme	Bilinen riskler
		Alakalı varsayımlar
		Olasılıklı gerçekler
		Gerçekçi kayıtlar
		Yeteneklerin gerçekliği
		İyi yaklaşım
Sonuç ve anlam çıkarma becerileri	6. Çıkarımsama yapmak	Teyit
		Gözlem ve rapor arasındaki farklılıklar
		Uygun mantık ve Nitelikli tündengelim
Gelişmiş açıklama becerileri	7. Çıkarımsama araçları oluşturma	Genellemeler, Açıklayıcı hipotezler
	8. Değer yargıları	Geri plandaki faktörler, alternatifler, denge ve karar verme
	9. Yargıların tanımını yapma	Tanımın içeriği ve fonksiyonları
Varsayımlar ve Bütünleştirme becerileri	10. Nitelikli olmayan varsayımlar	Küçümseyici hava
	11. Öncülerin nedenleri	
Yardımcı beceriler	12. Diğer becerilerin ve eğilimlerin entegrasyonu	
	13. Duruma uygun işleyen düzenli bir süreç	
	14. Diğerlerinin entelektüelliği, bilgi düzeyi ve duyguları konusunda hassas olmak	

15. Yazılı ve sözlü münakaşa ve sunumlara uygun farklı iletişim stratejileri kullanma şeklinde ifade etmiştir.
--

1.1.7. Eleştirel Düşüncenin Yararları

Eleştirel düşünce, bireylerde içsel gücü etkinleştirir ve içsel gücün gelişmesi için yardımcı olur ve bireylerin kendine güvenlerini arttırır. Bireylerin daha seçici olmasını sağlar böylece karşılaşılan sorunların farkına varmaya başlarlar. Aynı zamanda da önerileri tartışmak, alternatif çözüm arayışları arama için güç kazanırlar³³.

Bireyler eğitim hayatlarında eleştirel düşünce yeteneğini kazandıkları takdirde, dinledikleri bir konuşmacının kanaatlerini, önermelerini, iddialarını ayıt edebileceklerdir. Konuşmada açıklığa kavuşmayan noktaları ve konuşulan konunun eksik kalan kısımlarını fark edeceklerdir³⁴. Bu yeteneğe sahip kişilerin kendilerini değiştirme ihtiyacı hissetmediklerini, aynı kalıplar içinde kaldıklarını, gerçek anlamda yapıcı ve yaratıcı olamadıklarını ifade etmiştir ve eleştirel düşüncenin kişi üzerinde ne derecede yararı olduğunu şöyle sıralamıştır:

- Düşünce özgürlüğüne sahip olurlar,
- Edinilen bilgilere yenileri eklenir,
- Düşünce sorunlarını çözmeye yardımcı olur,
- Akla uymayan düşüncelerden uzaklaşmak,
- Eleştirel düşünürken bireyler mantıklarını kullanırlar,
- Farklı açıdan bakmayı öğrenir,
- Sebep sonuç ilişkisi kurabilir,
- Mantığı ile hareket eder.

Kelly'nin belirttiği düşünce faydaları şu şekildedir:

Otonomi: Bireyin kendi kendini yönlendirmesi ve kontrolünü elinde tutmasını kapsar. Kim olduğumuz, ne yaptığımız, neden yaptığımız sorularının cevabı bilinir.

Politik okur-yazarlık: Güncel sorunlar ve meseleler hakkında iyi bilgilendirilmiş ve yansıtıcı olmalarını ifade etmektedir, böylece yönetim, politikadan ve eylemlerinden sorumlu tutulabilir.

Sosyal değerler: Sosyal tutarlılık ve istikrar olacaksa temel sosyal problemleri tanımlayıp tepki vereceksek bir dizi ortak değer, gelenek ve uygulamaya sahip olmamız gerekir.

³³ Asude Bilgin ve Jale Eldeleklioğlu, "Üniversite Öğrencilerinin Eleştirel Düşünme Becerilerinin İncelenmesi", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2007, s.55-57.

³⁴ Yüksel Özden, *Öğrenme Ve Öğretme*, Pegem Yayıncılık, 2012, s.162.

Kariyer ile ilgili kazanımlar: Pek çok meslek problem çözme yaratıcı, bağımsız düşünce yetisi gerektirir. Bu tür düşünce becerisine sahip olan bireyler kariyerlerinde yapacakları atılımlarda bir adım daha önde olurlar.

Pratik kazanımlar: Eleştirel düşünce becerileri her gün yapılan seçimler ile ilgili kararlarımızı geliştirmektedir. Bu kararları doğru ya da yanlış olarak değerlendirmektense daha geniş bir pencereden bakmamıza yardımcı olacaktır.³⁵

Eleştirel düşünce ne olduğumuza eleştirel açıdan değerlendirmemize yardımcı olur. Karşılaştıkları konular ile ilgili problem çözme, yaratıcı düşünce, düşüncelerini açık ve etkili bir şekilde ifade etme yetilerini geliştirerek bireylerin kariyerlerinde olumlu yönde etki sağlamaktadır. Kişisel kararlar verirken hata yapma ihtimalini düşürebilir ve daha dikkatli, açık ve olayları mantık çerçevesinde değerlendirebilir.³⁶

1.1.8. Eleştirel Düşünceyi Etkileyen Faktörler

Eleştirel düşünce zihinsel, bedensel ve fiziksel olarak davranışlardan etkilenmektedir. Yapılan araştırmalar da zekanın büyük oranda kalıtlardan etkilendiğini göstermiş olup, dışadönüklük, sebat, kaygı gibi bir çeşit kişisel özelliklerin zekaya nazaran daha az kalıtımsal olduğunu göstermektedir.³⁷ Eleştirel düşüncenin oluşturulması ve geliştirilmesinde kalıtım ve çevre faktörlerinin olduğunu göstermektedir.

1.1.8.1. Kalıtımsal Faktörler

Kişilerin doğumu ile birlikte ortaya çıkan faktörler olarak söylenebilmektedir. Bu faktörler sonradan ortaya çıkabileceği gibi doğrudan doğumla beraber de ortaya çıkabilmektedir. Fakat bazı bireyler bu özellikleri olmasına rağmen genellikle düşünmemektedir ve düşünce tembelliği olarak tanımlanan durumla karşı karşıya gelmektedirler³⁸.

Kalıtımsal olarak etki eden faktörlerin genellikle bireysel faktörler olduğu düşünülmektedir fakat duygusallığın da etkisinin olduğu açık bir gerçektir. Aşağıdaki duygusal özelliklerin eleştirel düşünceyi olumsuz yönde etkilediği söylenmektedir³⁹:

- Kişi duygusal olarak bağımlı bir yapıya sahip ise,
- Kişi aşırı katı duyguya sahip ise,
- Kişi kompleks sahibi ise,
- Kişi aşağılık duygusuna sahip ise,
- Kişi yeteri kadar zeka ve zihin gücüne sahip değil ise,

³⁵ Canses, a.g.e. s. 59.

³⁶ Gregory Bassham, vd. *Critical thinking: A student's introduction*. Boston: McGraw Hill, 2002, s. 7-11.

³⁷ Aybek a.g.e. s. 15.

³⁸ Mary J. Gander, Harry W. Gardiner, *Çocuk ve Ergen Gelişimi*. (Çev. Bekir Onur), İmge Kitapevi, Ankara, 1993.

³⁹ Kazancı, a.g.e., s.14-15.

- Kişi olaylara karşı aşırı heyecana sahip ise,
- Kişi kendine güven duygusundan yoksun ise.

Yukarıda sayılan durumlardan eksik olan kişiler olumsuz bir şekilde etkilenecektir ve bundan dolayı da eleştirel düşünce becerisi de gelişmeyecektir.

Sungur eleştirel düşünceyi etkileyen bireysel faktörleri şu şekilde sıralamıştır⁴⁰:

- Kendine güvensizlik,
- Hata yapma eğilimi,
- Eleştirilerden korkma duygusu,
- Mükemmeli isteme,
- Ortaya çıkabilecek engellerden korkma,
- Tek bir konuya odaklanma,
- Sabırsızlık,
- Bilişsel çelişkilere karşı direnç gösterme,
- Savunma mekanizmaları olarak belirtmiştir.

Kalıtım yoluyla ortaya çıkan bilişsel, psikomotor ve duyuşsal nedenler eleştirel düşünceyi etkileyen faktörler olarak söylenebilir.

1.1.8.2. Çevresel Faktörler

Bireyi sadece kalıtımsal faktörlerin olumsuz yönde etkileyeceğini düşünmek çok yanlış olur. Birey hem kendinden kaynaklı faktörlerden etkilenirken hem de kendinden kaynaklamayan faktörlerden etkilenmektedir. Bu faktörlere de çevresel faktörler denilmektedir. Çevresel faktörler şu şekilde sıralanabilir:

1. Aile
2. Toplum
3. Okul

Bu çevresel faktörlerin eleştirel düşünceye etkileri aşağıda sırasıyla anlatılmıştır:

Aile: Kişilerde zihinsel gelişimin sağlıklı bir şekilde ilerlemesi için öncelikle okul çağından önce aile yapısının iyi ve etkili bir şekilde örgütlenmesi gerekmektedir. İyi şekilde örgütlenmeyen aile yapısında çocuklar kendilerini yeteri kadar ifade edemedikleri için kendilerine olan özgüvenleri yeteri kadar gelişmeyecektir. Bunun sonucunda da bireyler eleştirel anlamda yeteri kadar gelişim gösteremeyecektir. Uyumlu ve özerk bir aile ortamında yetişen birey tutarlı, sağlıklı bir birey olarak yaşamına devam edebilir. Ailenin aşırı baskısı, otoriter tutuma sahip olması bireyin kendine olan güvenini ortadan kaldıran, kişiliğini hiçe sayan bir davranıştır.

⁴⁰ Nuray Sungur, *Yaratıcı Düşünme*, Motif Basım, İstanbul, 1997, s.34-35.

Formal eğitimin yanı sıra informal eğitim yoluyla da bireylerde öğrenmeler meydana gelmektedir. Bu informal öğrenmelerde genellikle rol ailelere düşmektedir. Yaşam koşullarında bütün bireyler çocukların gelişimini olumlu yönde sürdürmelerini istemektedir. Gerçek olarak herkes çocuğunu sağlıklı bir şekilde geliştirmek ister. Fakat her aile çocuğu için bu geliştirici bir aile ortamı sağlama noktasında aynı özeni gösteremeyebilir. Bunun içinde gerekli olan ortamı sağlamayabilirler. Okul öncesi dönemde sağlıklı bir zihinsel gelişim süreci geçirmeleri gerekmektedir. Geliştirici aile ortamı, çocuğun hareketlerinin ve düşüncelerinin kısıtlanmadığı, özgürce davranabildiği ve çocuğun ailesi tarafından dar kalıplara sokulmaya çalışılmadığı doğal bir ortamdır⁴¹.

Toplum: Eleştirel düşünceyi etkileyen önemli faktörlerden birisi de çocuğun hayatını sürdürdüğü, doğumundan itibaren ve onun kişiliğinin oluşması noktasında çok önemli bir konuma sahip olan toplum ve o toplumun değerlerini oluşturan toplumun kültürüdür.

Kültür tanım olarak açıklanacak olursa, bir toplumun bütün olarak ele alınan yaşam biçimi olarak ifade edilebilir. Kültür bireylerin öğrenmiş oldukları davranışlar ve bu öğrenmeler sonucunda ortaya çıkan davranışların sonuçlarının birleşmesiyle oluşan kavramdır. Onu birleştiren öğeler, belirli bir toplum üyeleri tarafından paylaşılır ve diğer kuşaklara aktarılır⁴².

Farklı kültürel yapılar, içinde yaşayan bireyleri herhangi bir konuda yaratıcılığa yönlendirirken bir başkasında aynı duyguları ortaya çıkarmayabilir. Örneğin, Amerika'da çocuklar bilime yönlendirilirken aynı durum sosyal alanlar için geçerli değildir ve özendirilmemektedir. Arap yarım adasında ise teknik alanlarda yapılacak işlemlere izin verilirken, dinsel konularda aynı özveri olmadığı bilinmektedir⁴³.

Önyargıya sahip toplum içerisinde yetişen bu kişiler toplumun gerekliliklerine uyum sağlayacak ve kendileri de önyargılı davranacaklardır. Bostram (1992) göre önyargı eleştirel düşünce açısından çok büyük bir sorundur. Sonuç olarak her birey doğru ile yanlış ayırt edebilecek zihinsel bir yapıya sahiptir. Bireyler önyargılarından kurtulup düşünceye yönelirlerse, farklı görüşlerin ne olduğuna dair fikirlerimizin gelişmesine yardımcı olur⁴⁴.

Okul: Bireyin bilinçli ve kontrollü bir toplumsallaşma süreci eğitim kavramı ile alakalıdır. Okulların genel yapıları denetimli ve gelişime açık bir eğitim sürecini içermektedir. Bundan dolayı kişilerin okul öncesindeki aile yaşantısı ve

⁴¹ Cüceloğlu, a.g.e., s.15-20.

⁴² Mahmut Tezcan, *Eğitim Sosyolojisi*, Feryal Matbaacılık, Ankara, 1996, s.100-120.

⁴³ Sungur, a.g.e., s.34-35.

⁴⁴ Hugh Mccam, Janet Mccam, Edgar Moore, *Creative and Critical Thinking*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1985, s.13.

toplumsallaşma süreçlerinde meydana gelecek olumsuzluklar bu eğitim kurumlarında en aza indirilmeye çalışılır⁴⁵.

Okulların başarılı sayılabilmesi için bireylerin topluma uyum sağlamalarına yardımcı olması gerekmektedir. Okullarda alınan eğitimin aynı zamanda bireylerin mutlu olmaları için gerekli olan konularda öğrenmelerine yardımcı olması gerekmektedir. Eğitimin amacı, bireyin kendisini yönetmesinde onlara yol gösteren, bunun sayesinde de gerek toplumun gerekse bireyin ödüllendirilmesini sağlamaktır.

Günümüzde eğitimin genel amaçları arasında bireylerin kendileri yönetebilme becerilerinin gelişmesinde yardımcı olmak, bu sayede de topluma yararlı bireyler kazandırmaktır. Bugünkü eğitim yapısı ele alındığında çağdaş okulların amacı, toplumda yapıcı, yaratıcı ve eleştirel düşünebilen kişiler yetiştirmek olarak söylenebilir. Eğitim kurumlarının bu tür kişilerin yetiştirebilmesi için öğrencileri dar kalıplara sokmak yerine daha geniş düşünebilen ve özgürce fikirlerini ifade edebildiği ortamlar sağlaması gerekir⁴⁶.

R. Ennis eleştirel düşünceyi bireyin sorunu ifade etme, sonuçlarını araştırma, tarafsız olma, bütün seçenekleri dikkate alma, bir soru veya sorunun üzerine yoğunlaşma, bir tartışmaya katılma şeklinde ifade etmektedir⁴⁷.

E.T. Pascarella ise entelektüel esnekliği öne çıkarmış ve bir tartışma ortamında ihtimalleri görme ve tutarlı bir şekilde değerlendirme olarak entelektüel esnekliği açıklamıştır. Eleştirel okuma- yazma, tartışmaya katılma, şüpheli yaklaşma, bilgi kaynaklarını değerlendirme, bağımsız, mantıklı düşünce, düşüncelerin altındaki duyguları keşfetme, entelektüel merak ve cesaret gibi özelliklerin eleştirel düşünceyi etkilediğini belirtmektedir⁴⁸.

Kataoka- Yahiro ve Saylar(1994), eleştirel düşünceyi güven duyma, bağımsız düşünce, dürüstlük, sorumluluk ve risk alma, disiplinlik, azimli ve yaratıcı, ilgili ve doğru olmak bireyin sahip olduğu tutumlar tarafından etkilediğini vurgulamaktadır. Eleştirel düşünceyi etkilediği söylenen bu özellikleri dışında yaş, cins, ırk, zeka, gelişim düzeyi, sosyo-ekonomik durum, deneyim gibi etkenler eleştirel düşünce gücünü etkileyebilmektedir. Öne sürülen bu özellikler kısaca ifade edilmek gerekirse sorunların farkına varabilen, geniş düşünebilen, tarafsız olabilen, araştırma ve düşüncede arzulu, bilgili, şüpheli, merak eden, sonuçlara ulaşmak için sabırlı ve

⁴⁵ Aybek a.g.e, s. 15-29.

⁴⁶ Haluk Yavuzer, **Çocuk Psikolojisi**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1993, s.75.

⁴⁷ Kaya a.g.e, s. 22.

⁴⁸ Jean Kintgen ve Andrews: Critical Thinking And Nursing Education: Perplexities And Insights, **Journal Of Nursing Education**, 1991, 30:4, s.152-156.

azimli olabilen, sorumluluklarının farkında olan, risklerden korkmayan ve bu riskleri alabilen olarak sıralanmaktadır⁴⁹.

1.2. ELEŞTİREL DÜŞÜNCE NE DEĞİLDİR?

Bireylerin eleştirel kelimesini algılama biçimi genellikle, birini yerme, inatlaşma, karşı çıkma, bireylerin açıklarını ortaya koyma, olumsuz söylemlerde bulunma anlamında kullanılmaktadır.

Eleştirel düşünce olumsuzlukların ya da hataların bulunma eğiliminde negatif yönde kullanılan bir düşünce değildir. Bize ya da başkalarına ait fikirlerin ya da iddaların değerlendirilmesi için tarafsız ve önyargısız bir süreçtir. Eleştirel düşünce insanları aynı düzeyde benzer düşüncelere yönlendirmemektedir. Bu durumlar eleştirel düşünce konusunda aynı düzeye sahip olan fakat farklı değerlere sahip ve farklı ilkeleri olan iki bireyin bağımsız bir sonuca ulaşmasıyla açıklanabilir. Eleştirel düşünce bireylerin özgün ve kişilik yapılarını etkilememektedir.⁵⁰

⁴⁹ Kaya a.g.e, s. 33.

⁵⁰ Zeynep Yiğit, Sınıf Öğretmenlerinin Medya Ve Televizyon Okuryazarlık Düzeyleri ile Eleştirel Düşünme Eğilimlerinin İncelenmesi, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2015, s.17. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

Aşağıdaki tabloda eleştirel düşüncenin doğru ve yanlış anlayışları verilmiştir⁵¹.

Tablo-4 Eleştirel Düşünce İle Alakalı Algılar

Yanlış Algılanan	Algılanması Gereken
Olumsuz bir süreci içermektedir.	Gerçekleri ortaya koymaya çalışan gerçekçi bir süreci içerir.
İnsanların düşüncelerini kesin yargılarla birlikte ortaya koymaya çalışır	Kesin yargılar, kişi tarafından yeniden biçimlendirilir.
Bireylerden devamlı olarak geçmiş yaşantısındaki düşüncelerinden kendisini soyutlaması istenir.	Değişmeyecek inançlar vardır.
Tarafsızlık söz konusudur.	Eski varsayımlara birlikte yeni olgular oluşturulmaya çalışır.

Yukarıdaki tabloya bakıldığında eleştirel olmak veya yapılan eleştiriye maruz kalmak gerçekte olumsuz süreçleri içermemektedir. Olaylara eleştirel bakabilmek bireylerin görüş alanlarını geliştirir, bireylerin daha gerçekçi, tarafsız ve önyargısız olmalarını sağlar⁵².

⁵¹ Hakan Gülveren, Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Eleştirel Düşünme Becerileri Ve Bu Becerileri Etkileyen Eleştirel Düşünme Faktörleri, Dokuz Eylül Üniversitesi, 2007, s.44. **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**

⁵² Yiğit, a.g.e., s.18.

1.3. ELEŞTİREL DÜŞÜNCE MODELLERİ

Eleştirel düşüncenin toplumda giderek önem kazanmasından dolayı bilim adamları ve düşünürlerin bu alana yoğunlaşmalarını sağlamaktadır. Bunun sonucu olarak eğitim alanında ve diğer alanlarda eleştirel düşünceyi geliştirmeyi amaçlayan modeller ortaya çıkmıştır.

1.3.1. Düşüncenin Boyutları Modeli

Bu modelin ortaya çıkmasının amacı eğitim faaliyetine katılan bütün bireylerin eleştirel düşüncenin nasıl gerçekleştirilmesi gerektiğine yönelik olarak yapılan araştırmalar sonucunda meydana gelmiştir. Bu modelde, eleştirel düşüncenin geliştirilmesinde beş boyutu ele alınmıştır. Bu boyutlar şu şekilde sıralanabilir⁵³:

1. Bilişsel farkındalık
2. Eleştirel düşünce ve yaratıcı düşünce
3. Düşünce süreçleri
4. Temel düşünce becerileri
5. Konu / İçerik alan bilgisi

1.3.1.1. Bilişsel Farkındalık

Genel yapı itibari ile bireylerin düşünce süreçlerini kendilerinin yönetebilmesi ve bu süreçlerin farkında olma durumu olarak söylenebilir. Aynı zamanda bireyin kendi denetim mekanizmasını kurarak düşünce sürecinde neleri değerlendirmesini, planlamasını ve düzenlemesini bilmesi olarak söylenebilir⁵⁴.

1.3.1.2. Eleştirel Düşünce ve Yaratıcı Düşünce

Bu noktada en önemli olan iki düşünce biçiminden eleştirel ve yaratıcı düşüncenin birbirini tamamladığı ve birlikte ortak olarak hareket ettiklerini söylemek mümkündür. Eğitim sürecinde eleştirel düşünceyi geliştirmek için eleştirel düşüncenin yapılandırılması gerektiği vurgulanmaktadır⁵⁵.

1.3.1.3. Düşünce Süreçleri

Bu kısım zihinsel işlemler grubu olarak bilinen düşünce süreçlerinden meydana gelmektedir. Bu boyutun en temel özellikleri şu şekildedir:

- Kavramların meydana gelmesi
- İlkelerin belirlenmesi
- Süreci anlamlandırma
- Sorunları çözümüleme
- Karar verme
- Araştırmayla birlikte geliştirme

⁵³ Kaya, a.g.e, s.17.

⁵⁴ Kaya, a.g.e, s.18.

⁵⁵ Kaya, a.g.e, s.19.

- Düzenlemeler yapma
- Anlatım dilinin sözel olması olarak sekiz basamaktan oluşmaktadır.

Bu basamaklar kendi aralarından birini etkilemekte ve birbirlerinden etkilenmektedir. Kısacası dinamik bir yapıya sahiptirler⁵⁶.

1.3.1.4. Temel Düşünce Becerileri

Bu boyut genel ifade ile düşünce sürecine hakim olan temel becerilerin yer aldığı kısımdır. Bu aşamada becerilerin bir bütün olarak öğretileceği ve birbirinden tamamen farklılaşmış beceriler olarak ele alınması gerektiği vurgulanmaktadır.

1.3.1.5. Konu/İçerik Alan Bilgisi

Bu boyuta ulaşılan kadar ele alınan bütün boyutlar alan bilgisi becerisi kazanmaya yönelik olan boyutlardır. Burada esas amaç düşüncenin konu alan bilgisi ile birlikte bir bütün olduklarını vurgulamaktır⁵⁷.

1.3.2. Dreyfus ve Dreyfus'un Beceri Kazanma Modeli

Modelin esas kaynağı Benner'in deneyimsizlikten deneyime modeline dayanmaktadır. Deneyimlere dayanak göstererek esas odaklanması gereken noktanın sezgisel karar verme olduğuna dikkat çekmiştir. Bireyler sezgisel olarak karar verebilmeleri için çözümün ve olasılıkların içgüdüsel olarak hissedilmesi gerekmektedir. Ortaya çıkacak olan varsayımlar genel olarak sezgiye ve uygulama alanında oluşan deneyimlere dayanak oluşturulur ve bu sayede de eleştirel düşünce süreci başlamış olur. Varsayımların doğrulanması aşamasında bilgiler toplanmaya başlar ve bu bilgiler doğrultusunda varsayımlar değerlendirilir. Bu işlerde genel olarak tümdengelim ve akıl yürütme yöntemi kullanılmaktadır ve bu süreç varsayımların doğrulanmasına kadar devam etmektedir⁵⁸.

1.3.3. Uygulama Odaklı Eğitimde Eleştirel Düşünce Modeli

Bu modelin temel dayanağı olarak uygulama odaklı eğitim kavramı üzerinde durulmuştur. Bu modelde, bireylerin katı kurallarla yönlendirilmesine dayandırılan ve eleştirel düşüncenin gerçek bilgiler ile bu davranışlar arasında ilişkili olduğu öne sürülmüştür. Uygulama odaklı modellerde üç temel kavram üzerinde durulmaktadır. Bu kavramlar şu şekilde sıralanmaktadır:

1. Bilgi
2. Eleştirel düşünce
3. Eylem

⁵⁶ Kaya, a.g.e., s.18.

⁵⁷ Kaya, a.g.e., s.18.

⁵⁸ Fatma Balci, Yönetici Hemşirelerin Eleştirel Düşünme Eğilimleri Ve Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015, s.50.(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

Bilgi: Kişilerin herhangi bir konuyla alakalı derinlemesine ve detaylı bilgiye sahip olması gerekliliği olarak vurgulanmıştır⁵⁹.

Eleştirel Düşünce: Sözün doğruluğundan harekete geçilerek, üzerine henüz konuşulmamış varsayımların ortaya çıkartılması için derin bir düşünce ile incelemek olarak söylenebilir. Eleştirel düşünce gerçeği ortaya çıkarma durumları anlama ve algılamayı değiştirdiğini vurgular⁶⁰.

Eylem: Harekete geçmek olarak adlandırılan eylem eleştirel düşünceyi anlamlandıran bir davranışsal olay olarak ele alınmaktadır. Sorumlu olan ve kuralcı bireylerin sergilemiş oldukları davranış biçimidir. Eylemlerin gerçekleşebilmesi için iki temel özelliğin olması gerekmektedir. Bu iki temel özellik, gelişmeyi sağlamayı isteme ve etkin olarak katılımdır⁶¹.



⁵⁹ Kaya, a.g.e., s.21.

⁶⁰ Balci, a.g.e., s.51.

⁶¹ Balci, a.g.e., s.51.

İKİNCİ BÖLÜM

PROBLEM VE PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ

2.1. PROBLEM ÇÖZME İLE ALAKALI KAVRAMLAR

Problem kelimesini ilk başta duyduğumuzda çoğumuzun aklına sayıları kullanarak cevaplandırılması istenen matematiksel problemler gelmektedir. Bu problemler sadece matematik alanı ile alakalı değildir. Problemler hayatımızın bütün alanını kapsayan ve karşılaştığımız sorunları çözmek için çaba harcadığımız karmaşık bir durumdur. İnsanlar hayatları boyunca birçok problemle karşılaşabilirler. Bireyler karşılaştıkları sorunların çözümü için düşünce eyleminde bulunmak zorundadırlar. Bireylerin öncelikle problemi çözebilecek inanca sahip olmaları gerekmektedir ve üst biliş yollarını kullanarak problemlerin odak noktalarına inmelidirler. Çok basit bir yapı olarak düşünülen problem çözme becerisi aslında görüldüğü kadar kolay çözüme kavuşturulacak bir durum olmadığı problemi çözümlerken zihinsel süreçlerden yardım aldığımız için aslında zor bir yapıya sahiptir⁶².

Korkut bir problemin çözümü için gerekli olan durum aslında geçmiş yaşantılarda saklı kalmaktadır. Bireyler tecrübelerinden faydalanarak olaylar karşısında nasıl davranması gerekliliği noktasında kendilerini yönlendirebilirler. Aslında problem çözerken sadece bilişsel beceriler kullanılmamaktadır bunun yanında bireylerin hem davranışsal hem de duyuşsal özellikleri de kullanılmaktadır⁶³.

Morgan göre problemin oluşması bireylerin ulaşmak istedikleri hedefler doğrultusunda karşılaştıkları engellemeler ile çatıştıkları bir kavram olarak ele alınması durumudur. Engellemeler bireyin istediği amaca ulaşmasını geçiktirebilir. Bununla beraber problem tanımlanırken engelleri aşma süreci olarak tanımlanmaktadır⁶⁴. Başka bir ifade ile problemi tanımlayacak olursak, problem günlük olarak karşılaştığımız sorunlar ve sıkıntılardır⁶⁵. Özbay'a göre, "Problem, adından da anlaşılacağı gibi çözümü hazır olarak sunulmayan, çözümünde mental ve fiziksel engeller olan durumlardır"⁶⁶.

⁶² Gülnur Candan Gürleyük, Sınıf Öğretmeni Adaylarının Çeşitli Değişkenler Açısından Eleştirel Düşünme Eğilimleri, Problem Çözme Becerileri Ve Akademik Başarı Düzeylerinin İncelenmesi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak, 2008,s.23-24. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

⁶³ Fidan Korkut, Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri , *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 22, s.177-184.

⁶⁴ Adem Gültekin, Psikolojik Danışmanlık Ve Rehberlik Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2006, s.10.(Yayımlanmamış Doktora Tezi)

⁶⁵ Paul Heppner ve Charles Krauskopf. An Information- Processing Approach To Personal Problem Solving, *The Counseling Psychologist*, 15, N3, 1987, s.371.

⁶⁶ Yaşar Özbay, *Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi*, Emprati Yayıncılık, Ankara, 2004, s.215.

D'Zurilla ve Nezu problem çözmeyi tanımlarken herhangi bir olayın birey için problem olarak algılanabilmesi için bireyi huzursuz etmesi, sorun olarak algılanması ve amaca ulaşılması noktasında kendisine engel olarak karşısına çıkan durum olarak tanımlamaktadır. Problem durumunu oluşturan genel yapı çözüm için gerekli olan yolun bilinmemesi ve uyumsuz sürecinin net bir ifade ile belirtilmemesi olarak söylenebilir⁶⁷.

Her insan hayatı boyunca çeşitli sorunlarla sürekli karşı karşıya kalmış ve karşılaştığı sorunu çözmek için kendisine ihtiyacı olan yolu aramaya çalışması gerekmiştir. İnsan her yaş döneminde çeşitli sorunlar ile karşılaşmaktadır. Günlük yaşantısında çıkan sorunlar, yaşam dönemlerinde karşılaşılan tüm sorunlar yaşamalarını düzgün bir şekilde idame ettirebilmeleri için problem çözme becerisinden yararlanmalarını gerektirmektedir⁶⁸.

Problem çözmeyi tanımlarken aslında ne yapmamız gerektiğini bilmediğimiz durumlarda gerçekte yapılması gereken durum olarak tanımlanmaktadır. Bireyler problemlerle karşılaştıklarında asıl mesele problemi doğru şekilde algılayabilmeleridir. Eğer birey problemi iyi şekilde anlayamaz ise çözüme yönelik herhangi bir öneride bulunamayabilir ve çözüme yönelik stratejiler geliştiremeyebilir⁶⁹.

Problemin oluşmasında bilinmekte olan ya da belirsizlik unsurlarını içerisinde barındıran bir durum sonucunda ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkan bu unsurların bilinmemesi ise bireylerin problemler karşısında duyarsızlaşmasına sebep olacaktır⁷⁰.

Problemi çözmek için kullanılan her aşama kendi içerisinde farklı yapılara sahiptir. Bireylerin kişisel yeteneklerine ve zihinsel canlandırmalarına ihtiyaç duyulmaktadır. Eğer bu beceriler gelişir ise toplumun refah seviyesinin artması sağlanabilir. Yine de bireyler kişisel problemlerini çözmek için becerilerini de geliştirmesi gerekmektedir.⁷¹

Arslan'a göre de etkili bir şekilde problemin çözümüne ulaşılacak isteniyorsa bireylerin problem çözme noktasında kararlı ve sabırlı olması gerekmektedir. Öncelikli amaçlarının problemin çözümüne uygun olan metodun kullanılmasıdır. Eğer birey etkili bir problem çözme sürecinden geçmek istiyorlar ise öncelikli olarak

⁶⁷ Arthur Nezu, Differences in Psychological Distress Between Effective and Ineffective Problem Solvers, *Journal of Counselling psychology*, 1985, 32, 1, s.135-138

⁶⁸ Sabahat Taylan, Heppner'in Problem Çözme Envanterinin Uyarılma, Güvenlik Ve Geçerlilik Çalışması, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitimde Psikolojik Hizmetler Anabilim Dalı, Ankara, 1990, s.1. (**Yayımlanmış Doktora Tezi**).

⁶⁹ İlköğretimde Problem Çözme Öğretimi, <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/147/altun.htm>. (Erişim Tarihi: 02.03.2017).

⁷⁰ Ferhat Oğuzkan, **Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi**, Milli Eğitim Yayınevi, 2. Baskı, 1998, s.18.

⁷¹ Korkut, a.g.e, s. 197.

örgüt içi stresten ve kişiler arası uyumsuzluklardan uzak durmaları gerekmektedir. Duygusal stresin azalması ile beraber problemin engelleyici etkilerinden kurtulmuş oluruz. Bu durum içinde bireyin savunma mekanizmalarını etkili şekilde kullanması gerekmektedir. Problemlerini etkili bir şekilde çözemeyen bireylerde süreci etkili şekilde yönetenlere karşılık daha kaygılı ve endişeli oldukları görülmüştür ve bu tür bireylerde daha fazla duygusal problemlerin oluştuğu ortaya çıkartılmıştır⁷².

Sonmaz'a göre problemlerin algılanma biçimleri kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Bireyin içinde bulunduğu durum veya çevresel faktörlerin etkisi ortaya çıkan problemin önem derecesini doğrudan etkileyebilmektedir. Ders çalışma arzusu olmayan bir öğrencinin derslerinden düşük not alması ile çalışkan bir öğrencinin düşük not alması karşılaştırıldığı zaman çalışkan öğrenci için ciddi bir problem durumu olarak algılanabilmektedir. Mejerse ise problem çözme becerisini bireylerin sağlıklarını doğrudan etkilediğini ifade etmiştir. Ruhsal olarak sorunlarla karşılaşıldığında birey duygusal yönden sorunlar yaşayabilmektedir. Bu durumlarda bireyin problem çözme alanında sahip olduğu yetkinlikler sayesinde en aza indirgenebilir. Bu yetkinlikleri; geçmiş yaşantılardan ders çıkarma, algılama gücünün fazla olması, olayların karşısında vermiş oldukları olumlu tepkiler, karakter özellikleri ve değer yargıları olarak söylemek mümkündür. Bu sıralanan yetkinlikler problem çözme becerisini doğrudan etkileyen kavramlar olarak söylenebilmektedir⁷³.

Heppner'e göre problem ile başa çıkabilmesi için bireyin problemli durumla baş edebilme stratejilerinin gelişmiş olması ve kendi kontrol mekanizmasının etkin bir şekilde çalışmasıyla doğrudan ilişkili olduğu ve probleme odaklanmasıyla alakalıdır. Buraya kadar genel anlamda verilen bilgilerden bireylerin yaşamlarında birçok problemle karşılaştıklarını, bu problemlerin onlarda oluşturduğu etkileri ve bu etkilerden kurtulmak için göstermeleri gereken çabanın yani problem çözme becerilerinin ne kadar önemli olduğu anlaşılabilir.

Öğülmüş'e göre problem olgusuna sahip bir durumda olması gereken özellikler şu şekilde özetlenebilir:

- Olan ve olması gereken durum arasında farklılığın meydana gelmesi,
- Oluşan farkın algılanması,
- Ortaya çıkan algıdan kaynaklı gerginliğin oluşması,
- Bireyin ortaya çıkan gerginliği kaldırma girişiminde bulunması,
- Bireyin gerginliği çözme çabesindeki engellemeler⁷⁴.

Bütün bunlar problemin üç temel özelliğini ortaya koymaktadır:

⁷² Gültekin, a.g.e., s.2.

⁷³ Gültekin, a.g.e., s. 2.

⁷⁴ Selahiddin Öğülmüş, *Kişiler Sorun Çözme Becerileri ve Eğitimi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006, s.4

- 1- Bireyin karşısına çıkan bir engeldir,
- 2- Bireyin problemi çözmeye ihtiyaç duyar ve bir amaç belirler,
- 3- Bireyler daha önceden bu tür problemler karşılaşmadığı için çözüme yönelik bir hazırlık içinde bulunamayabilirler, bu da bireyde amacına ulaşmaya iten içsel bir gerginlik yaratır⁷⁵.

Bingham ise problem durumu ne olursa olsun her probleme ait 3 özelliğın bulunduğunu belirtmiştir.

1. Kişilerin planladığı bir hedef vardır.
2. Kişilerin bu hedeflere ulaşmak için harcadığı çaba karşısında engellemelerle karşılaşabilir.
3. Hedefe ulaşmak için içsel bir gerginlik ortaya çıkmayabilir⁷⁶.

2.2. PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ

Problem çözüme becerisi, kişiyi belli bir amaca ulaşması için bilginin elde edilmesi, kullanıma hazır olacak şekilde toparlaması ve çözüme ulaşma süreci olarak açıklanabilir⁷⁷.

İnsanların hayatlarında çözüme kavuşturulması gereken birçok problem durumu bulunmaktadır. Bundan dolayı da bireylerin olaylar karşısında algılama biçimleri, yaşam felsefeleri, düşünce yapılarındaki farklılıklar, karşılaşılan problemlere farklı pencerelerden bakabilen bir yapı içerisinde olmalarını gerekmektedir⁷⁸.

Türnüklü ve Yeşildere'ye göre bireylerin karşılaştıkları problemlerde zihinlerinde karmaşıklıklar meydana gelmektedir. Zihin bu süreçte sorunu çözmek için ihtiyaç duyduğu yolu aramaya çalışmaktadır, fakat ilk defa karmaşıklıkla karşılaşan zihin pek fazla çözüm yolu geliştiremez. Sadece geçmiş tecrübelerden faydalanarak bir yol bulmaya çalışmaktadır ve bu da bireyin bilgi ve birikimi ile alakalıdır⁷⁹.

İnsanların hayatları boyunca hiçbir sorunla karşılaşmama gibi bir durumun oluşması söz konusu değildir. Her birey birbirinden farklı olsa da bir noktada problemlerle karşılaşabilir. İnsanlar içlerine düştükleri problemlerden kurtulmak için düşünce sürecine yönelmek zorundadır. Eğer bireyler kendilerini problem çözüme noktasında yeteri kadar yetenekli görebiliyorsa sorunlar karşısında çok fazla

⁷⁵ Öğülmüş, a.g.e s. 6.

⁷⁶ Oğuzkan a.g.e, s. 9.

⁷⁷ Muhtelime Bahar, Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Yönetici Hemşirelerin Problem Çözme Becerileri Ve Yaratıcılık Düzeyleri, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul , 2006, s.9 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

⁷⁸ Meral Kelleci ve Zehra Gölbaşı, Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, **C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, 2004, 8(2)

⁷⁹ Elif Törnükü Ve Sibel Yeşildere Problem, Problem Çözme Ve Eleştirel Düşünme, **Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt 25, Sayı 3, 2005 s. 107-123.

gerginlik yaşamazlar. Problemin nedenini ve çözümünü bilgi ve becerileri ile araştırarak bakış açısını genişleterek çözüme kavuşabilirler. Bireyler sorunlarını çözerken üstbilmiş adı verilen düşünce biçimlerinden de faydalanabilmektedir. Böylelikle bireylerde daha kolay çözüm önerileri gelişebilir ve içsel olarak yaşamış oldukları gerginliklerden de kurtulabilirler.⁸⁰

Ortaya çıkan problemlerin çözümü için kullanılan problem çözme programlarının amacı bireylerin çözüme yönelik eylemlerde bulunma durumu olarak açıklanabilir. Aslında bireyler problemleri çözerken genellikle farkına varmadan kullandıkları yöntemler bulunmaktadır. Bundan dolayı da çoğu zaman problemin çözümünde başarısız olmaktadır. Bireyler sorunlara sistematik bir yapıda yaklaşmalı ve bazı basamakları kullanarak sonuca yönelmesi gerekmektedir.⁸¹

Problemin çözümlenmesinde esas süreç; problem durumunun tanımlanması, çözüm için önerilerin oluşturulması, çözüme en uygun önerinin bilinmesi, önerinin uygulanıp değerlendirilmesi olarak belirtilmiştir. Ortaya çıkan problemin çözümlenebilmesinde her ne kadar problem çözme becerisinin yüksek olması önemli olsa da aynı zamanda bireyler soruna yönelik sorumluluk alması da bir o kadar önemlidir. Karşılaşılan sorunun kaynağının ne olduğunun ve kimler tarafından yapıldığının bilinmesi sorunla baş edebilme noktasında çok önemlidir. Eğer birey karşılaştığı problemlerle sorumluluklarını birleştirmese sorunu çözmek için çaba harcama gereksiniminde bulunmaz.⁸²

2.3. PROBLEM ÇÖZME AŞAMALARI

Problem çözme sürecinde her birey farklı yöntem ve teknik kullanabilmektedir. Sorunun çözüm noktasında her problem için farklı bir sürece ihtiyaç duyulsa da aslında problem çözme sürecinde belli başlı izlenmesi gereken kurallar ve yollar bulunmaktadır.⁸³

Kazancı herkesin bireysel bir düşünce tarzı olduğunu ve yolun problemin türüne bağlı olarak problemi çözmeye yönelik dört aşamalı bir yol izleme eğiliminde olduğunu belirtmiştir. Bunlar⁸⁴:

- 1- Hazırlık: İlk aşamada düşünür, sorunun hangi durumda ortaya çıktığını düşünür ve amaca yönelik bilgiler toplamaya başlar,
- 2- Kuluçka: Problem üzerinde düşünür ve çözüm yolları aranır, başarı sağlanmadığı takdirde daha iyi bir çözüm yolu bulmak için bir süre

⁸⁰ Gürleyük, a.g.e., s. 26.

⁸¹ Sultan Taşçı, Hemşirelikte Problem Çözme Süreci, **Sağlık Bilimleri Dergisi**, Cilt No: 14, s. 73-78.

⁸² Arzu Yüksel , Hemşirelik Öğrencilerinin Problem Çözme Öz Değerlendirme Sonuçları ve Etkileyen Faktörler Araştırma, **Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi**, 2015, s.37-49.

⁸³ Lise Müdürlerinin Problem Çözme Becerileri, <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/160/guclu.htm>. (Erişim Tarihi: 25.02.2017).

⁸⁴ Kazancı, a.g.e., s. 27.

aramaktan vazgeçilir. Bu süre zarfında yeni çözüm yolları aranmakta ve öğrenilmektedir,

3- Kavrayış ya da Aydınlanma: Üçüncü aşamada düşünce yoluyla yepyeni bir çözüm yolu üretir,

4- Değerlendirme: Birey fikrinin gerçekten işe yarayıp yaramadığını sınar.

D'Zurilla ve Goldfried problem çözme sürecindeki sosyal süreci dört farklı aşamada ele almışlardır. Bu aşamalar şu şekilde listelenmektedir:

- Problem durumunun tanısı,
- Farklı çözüm önerileri,
- Ortak karara varılma,
- Çözüm önerisini uygulama ve doğrulama⁸⁵.

Stevens da problem çözme sürecini başka şekilde ifade etmektedir. Bunlar⁸⁶:

- Sorunu anlama,
- Soruna yönelik bilgi hazırlığı,
- Sorundaki detayın araştırılması,
- Çözüme yönelik önerilerin çıkarılması,
- Etkili çözüm önerisinin seçilmesi,
- Sorunun çözümlenmesi.

Bingham yukarıda ifade edilen aşamaları çoğaltmıştır ve ona göre, problem çözme sürecinin aşamalarını şunlardır⁸⁷:

- Sorunu Tanıma
- Sorunu Açıklama
- Sorunla İlgili Verileri Toplamak
- Verileri Seçme ve Düzenleme
- Olası Çözüm Yollarını Belirleme
- Çözüm Şekillerini Değerlendirme
- Çözüm Şeklinin Uygulamaya Konması
- Çözme Yöntemini Değerlendirmek.

Literatürde birden fazla problem çözme modeline rastlanabilir. Yukarıdaki modellerden anlaşıldığı gibi, problem çözmenin ilk basamağı sorunun tanımlanmasıdır. Problem, kişiye rahatsızlık vermeli ve kişi problemle uğraşma ihtiyacı duymalıdır. Problem kişi tarafından anlaşılmalıdır yani problemin niteliği iyi bir şekilde belirlenmelidir. Problemlerin anlaşılabilmesi için ön hazırlık gerekmektedir. Sorunun çözümüne yönelik bilgiler toplanmalı ve sorunla doğrudan

⁸⁵ D'Zurilla Thomas, Problem Solving and Behavior Modification, *Journal of Abnormal Psychology*, Cilt 78, Sayı 1, s. 107-126.

⁸⁶ Ali Çimen, *Sorun Çözümleme*. Timaş Yayınları, 1998.

⁸⁷ Oğuzkan a.g.e. s. 38.

ya da dolaylı olarak ilgisi olmayan bilgiler çıkartılmalıdır. Soruna yönelik bilgiler detaylı ve sistematik bir şekilde toplanmalıdır. Toplanmış bilgiler sayesinde, sorun için çeşitli çözümler yapılmalıdır. Bu aşamada, farklı düşünceler ve bilgiler en iyi şekilde değerlendirilmeye çalışılmalıdır. Birey çözüm yolları içerisinde problem için en iyi çözüm yoluna karar vermelidir. Problem belirlenen bu çözüm yoluyla çözüme kavuşur ve son olarak problem ve aşamaları genel bir çerçevede değerlendirilir ve kişi sonucu yorumlar. Eğer problem bu çözüm yoluyla çözülemezse, problem durumu devam eder ve diğer olası çözüm yolları, problem durumu ortadan kalkana kadar denenir⁸⁸.

Bireyler farkına varamasa da aslında herkeste problem çözmeye yönelik bir kapasite bulunmaktadır. Gündelik hayatlarında bireyler farklı sorunlarla karşılaşabilir ve bunların çözümüne yönelik arayışlara girebilirler. Fakat sorunları ele alırken alanında uzman olmayan kişiler sistemli ve ilgili olarak sorunlara yaklaşamayacaklardır. Problem çözme becerisi alanında uzman olmak sorunlara daha farklı açılardan bakmaya olanak gösterebilmektedir. Bu tarz bireyler problemler karşısında yeni fikirler üreterek başka bireylerin durumlarından da faydalanarak, problem çözme becerilerine katkıda bulunabilirler⁸⁹.

Problem çözmeye genel olarak izlenmesi gereken ve ihtiyaç duyulabilecek aşamalar Başar tarafından şu şekilde ifade edilmiştir.

- 1- Problemin belirlenmesi: İlk basamakta asıl amaç ortada bir sorunun olduğunu belirlemektir. Problem çözme ile uğraşan birçok kişi sonuçların, onların olmasını istedikleri gibi olmadıklarını fark ederek işe başlar. Olayların istedikleri gibi olmaması ise belirsizlik ve karışıklık gibi duyguları uyandıran şüphe, tedirginlik ve huzursuzluk gibi hislere neden olmaktadır.
- 2- Problem ile alakalı bilgi toplama: belirlenen sorundan sonra yapılması gereken esas mesele o soruna ait bilgilerin ne olduğunun bilinmesidir. Soruna yönelik bilgiler toplanırken yapılması gereken bazı basamaklar bulunmaktadır. Bu basamaklar şunlardır;
 - Problemin ihtiyacına yönelik olan bilgilerin belirlenmesi,
 - Araştırmalar yaparak sadece problem sahibi kişilerin bilgilerinden değil, farklı kişilerden de bilgi toplamak,
 - Elde edilen bilgileri analiz etmek,

⁸⁸ Gürleyük, a.g.e., s. 36.

⁸⁹ Özlem Koray ve Ali Azar, Ortaöğretim Öğrencilerinin Problem Çözme Ve mantıksal Düşünme Becerilerinin Cinsiyet ve Seçilen Alan Açısından İncelenmesi, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, 2008, Cilt 16, Sayı. 1, s.125-136.

- 3- Problemin yeniden tanımlanması: İlk başta belirlenen sorundan öte, elde edilen bilgiler doğrultusunda, gerçek sorunun ne olduğunu açık bir şekilde tanımlanmasıdır.
- 4- Hedeflerin belirlenmesi: Karşılaşılan problemlerin çözümlenmesinden önce problemin çözümüne yönelik hedeflerin belirlenmesi gerekmektedir. Yani: sorun çözülemezse neler olabileceğini tahmin edebilmeli ve sorunun çözümünden ne beklendiği bilinmelidir. Böylelikle, sorunun önemli ya da önemsiz yönleri belirlenebilir.
- 5- Yeni fikirler üretme: Yapılması gereken esas iş var olan bilgilerle yetinmek değildir. Elde bulunan fikirlerden yola çıkarak yeni fikirler geliştirilmelidir. Sorunların çözüme kavuşturulması noktasında tek bir yöntem yoktur ve birden fazla çözüm yolu olduğu unutulmamalıdır. Kişinin yapacağı şey bunları ortaya çıkarmaktır. Bunun için, sorunun çeşitli yönlerden ele alınması ve soruna nesnel yaklaşılması gerekmektedir.
- 6- Çözüm bulma ve karar verme: Herhangi bir sorunda çözüme ulaşmak için yapılması gereken en önemli yol bütün seçenekleri bir arada değerlendirmektir. Burada yapılması gereken asıl iş bütün fikirlerin en ince ayrıntısına kadar değerlendirilmesi ve çözüme uygun olan en önemli fikrin seçilmesidir. Seçim yapmadan önce yapılması gereken ilk şey olayları açmak ve yaratıcı düşündürmektir ve seçenekler arasından seçimler yapmak için engel oluşturacak bütün faktörlerin de ele alınması gerekir.
- 7- Çözümleri uyarılama ve sonuçları izlemek: Problemleri çözebilmek için bütün problem süreçleri bir arada değerlendirildikten sonra ele alınan kararlar doğrultusunda uygulamaya koymak gerekmektedir. Tabi bu kararların uyarlanması için bir plan ve programa ihtiyaç duyulmaktadır. Uygulamaya başladıktan sonra sürecin dikkatli bir şekilde izlenmesi gerekmektedir⁹⁰.

Çobancık'a göre problem çözme aşamaları⁹¹:

- 1- Problemleri tanımlamak ve problem ile uğraşma ihtiyacı duymak,
- 2- Problemleri açıklamak,
- 3- Problemlerle alakalı bilgiler toparlamak,
- 4- Problemlere uygun bilgileri seçmek,

⁹⁰ Yeşim Başar, Sorun Çözme, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul ,2000, s.26. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

⁹¹ Güçlü Özen, Dağcılık Eğitiminin Problem Çözme Becerisi Üzerine Etkisinin İncelenmesi Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Programı, Bolu, 2004, s.16., **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

- 5- Elde edilen bulgular sonucunda problemin çözümüne yönelik olası çözüm önerileri oluşturmak,
- 6- Çözümler için belirlenen yolları değerlendirmek,
- 7- Karar kılınan çözüm yollarını uygulamaya sokmak,
- 8- Çözümlemede kullanılan metodu değerlendirmeye almak.

2.4. PROBLEM ÇÖZME YÖNTEMLERİ

İnsanlar hayatları boyunca sorunlarla karşılaşacaktır. Önemli olan bu sorunların üstesinden nasıl geldiğidir. Problemsiz bir yer olmadığını düşünmek hayal bile edilemez. Bu yüzden de sorunun olmadığı bir yaşam hayal etmek yerine sorunların üstesinden nasıl geliriz anlayışının önemini kavramak gerekir⁹².

Problemlerin çözümünde kullanılan yöntemler incelendiğinde en basitten en karmaşığa göre şu yöntemler kullanılır:

İçgüdülerden yararlanma: Problemlerin içsel duygulardan yararlanılarak çözümlenmesidir. Hayvanlarda insanlara oranla daha sık görülür. İçgüdü öğrenmelerle meydana gelen bir değişim değildir. Doğuştan ortaya çıkan davranışlardır. Örnek verilecek olursa, yeni doğan bir bebeğin emme eylemini gerçekleştirmesi. Daha öncesinde hiç karşılaşmadığı bir duruma uyum sağlaması olarak söylenebilir. Bir başka örnekte korkan bir çocuğun ağlaması içgüdüsel bir davranış olarak söylenebilir.

Deneme yanılma: İnsan karşılaştığı problemlere farklı tepkilerde bulunur. Bu tepkilerin bazılarında problemler çözüme kavuşurken bazı problemler başarısızlıkla sonuçlanmaktadır. Bu yönetime bilinçli bir öğrenme denilemez. Deneme yanılma yolu ile öğrenilen öğrenmeler diğer öğrenme yöntemlerine göre daha kalıcıdır ve kolay kolay unutulmaz.

Ezber ile çözüm geliştirme: Bu basamakta aslında bireyler geçmiş yaşantılarından örneklemelerle yola çıkmaktadır. Ortaya çıkmış olan problem daha önceki problemlere benzer sorunları içeriyor ise kişi sorunu çözme noktasında çok da zorlanmaz. Genelde karşılaşılan sorunların birebir benzerlik göstermediği durumların daha çok olduğu varsayılacak olursa bu durumda tek yöntem çok fazla işe yaramayacaktır.

Başka yaşantılardan yararlanma yöntemi: Problemler çözüme kavuşturulamadığı zaman yakınımızdaki kişilerden yardım almak durumunda kalabiliriz. Bu şekilde farkında olmadan problem çözme yöntemi de uygulanmış olur. Bu aşamada yardım durumu iki şekilde gerçekleşmektedir.

1. Kişilerden doğrudan yardım alma,

⁹² Gültekin a.g.e, s. 39.

2. Kişilerin problem karşısında yaptığı çözüm yollarına başvurmak olarak söylenebilir.

Uslamlama yöntemi: Çoğu tekniğe göre oldukça güvenli problem çözme yöntemidir. Özellikle başka bireylerin yaşantılarından örnek alınan yöntemlerle birlikte kullanıldığında daha etkili sonuçlar elde edilebilir. Zihinsel bir süreç olarak ele alınır ve farklı metotları birleştirilerek kullanıldığı için etkili bir yöntem olduğu savunulmaktadır⁹³.

2.5. PROBLEM ÇÖZMEYİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Problem çözme becerisini etkileyen faktörler şunlardır⁹⁴

Özgüven: Ortaya çıkan sorunun çözümüne yönelik araştırma yaparken amaca ulaşırken karşılaşılan zorluklarla mücadele süreci olarak tanımlanabilmektedir. Bu alanda en önemli yapı taşı bireyin inancıdır. Eğer çözüme olan inancı tam ise daha etkili şekilde sorunları değerlendirebilir.

Yaş: Problemin çözümünde yaşla problem arasındaki ilişkiyi çeşitli şekillerde değerlendirmek gerekmektedir. Araştırmacıların bazıları, yaşın problem çözme becerisi üzerinde etkili olmadığı düşüncesine sahiptirler. Başka araştırmacılara göre yaş ilerledikçe de problem çözme becerisi artmaktadır.

Model olmayla öğrenme: Toplumlarda davranışları düzenlemek için normlar geliştirilir ve küçük yaşlardan başlayarak toplumun bütün bireylerine ortaklaşa aşılması gerekir. Bu şekilde ortaya çıkan öğrenmelerin hepsi ortak öğrenmeler sonucunda meydana gelmektedir. Bu öğrenmelerin hepsi gözleme dayalı olarak gerçekleşmektedir. Bireylerin yaşantılarına rol-model olan bir kişinin yaptıkları ve söylediklerinden etkilenme derecesi de yüksektir.

Bireysel farklılıklar: Bireysel farklılıklar problem çözümede etkili olabilir. Her bireyin kendine özgü davranış ve öğrenme yolları bulunmaktadır. Kendilerini aktif yaşantı içerisinde barındıran, gelişimi ailesi tarafından desteklenen, demokratik bir yapıda büyüyen kişiler problem çözme becerisi noktasında diğer bireylere göre daha başarılıdırlar. Bireylerin iş hayatındaki konumları yükseldikçe problem çözme becerisindeki başarısı da artmaktadır.

Sorumluluk duygusu: Kişinin kendisi dışında başkalarına karşı sorumluluk duyması, bireylerin çözüme yönelik ilgisinin artmasına sebep olmaktadır. Sorumluluk duygusuna sahip bireylerde problemi anlamlandırmaları ve çözüme ihtiyaç duyulan bütün önerileri daha dikkatli araştırma hissi oluşmaktadır. Özellikle çevresi ile etkin bir iletişim içerisinde bulunan bireylerde problem çözme becerisine yönelik duygular daha gelişmiştir.

⁹³ Kanbay a.g.e, s. 25.

⁹⁴ Gülay a.g.e, s. 47.

Problem hakkında bilgi düzeyi: Yeteneklerine ve bilgilerine güvenen bireylerde problem çözme süreci daha etkili bir şekilde ilerlemektedir. Bireyin donanımlı olması problem çözmek için gerekli olan şartları taşımasında yardımcı bir role sahiptir. Yeni fikir üretme, elde olan bilgileri değerlendirme ve hayata uyarlama gibi problem çözme basamaklarını etkin bir şekilde kullananlar problem çözme aşamasında daha az sorunla karşılaşabilirler.

Duygu ve düşüncelerin etkisi: Duygular insanlar tarafından saklanmaktadır. Ancak ne kadar saklanırsa saklansın yeri geldiğinde korkular da sevinçler de bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Bireyler duygularını bilinçaltında saklamaktadır. Herhangi bir olaya geçmişte kalan izlerle cevap verebilmektedir. Problem çözme durumlarında da bu süreç geçerlidir. Problem çözümede duygular çok önemlidir. Kendi duygularını tanımlayan bireyler kendilerini daha iyi ifade edebildikleri için karşılarındaki kişilerin duygularını da anlayabileceklerdir.

Geçmiş yaşantı ve deneyimler: Öğrenme süreçlerinde de olduğu gibi problem çözme aşamasında da geçmiş yaşantılardan ve tecrübelerden yararlanma problem çözümenin en etkili ve en kolay yoludur. Karşılaşılan sorun diğer durumlarla benzerlik gösteriyor ise geçmiş zamanda üretilen çözüm önerisi yeni duruma uyum sağlayacak şekilde değiştirilir ve geliştirilir.

Bireylerin problem çözme becerisini etkileyen başlıca çevresel faktörler ise⁹⁵:

1. Sosyal ve ekonomik yapı,
2. Bireyin toplumsal olarak gelişimi
3. Ailenin birey üzerindeki etkisi,
4. Eğitim kurumlarının durumları.

2.6. PROBLEM ÇÖZÜMÜNDE KARŞILAŞILAN ENGELLER

Yapılan araştırmalar değerlendirildiğinde problem çözme sürecinde olumsuz etkiye sahip olan etkenler bulunmaktadır. Bunlar problem çözümündeki engeller olarak tanımlanabilir.

Problem çözme sürecinde karşılaşılan güçlükler arasında en önemli engel bireylerin problemler karşısında olumsuzluklara yönelmeleridir. Olumsuzluklar yaratarak beraberinde başarısızlığa neden olacak bu güçlükler şu şekilde sıralanabilir⁹⁶:

1. Algılama Engelleri: Bu engel genel yapı itibari ile görmek istenilen durumu görmek, sıradanlaşmış davranışların arkasına sığınma, olayları fark edememe ve neden-sonuç ilişkisini kuramamaktan meydana gelen durumlardır.

⁹⁵ Halis Saygılı, Problem Çözme Becerisi İle Sosyal ve Kişisel Uyum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2000. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

⁹⁶ Ögülmüş, a.g.e., s.24.

Daha net bir ifade ile söylemek gerekirse problemin tanımlanamaması ve duyarsızlıktan meydana gelen engellerdir.

2. Duygusal Engeller: Bireylerin hata yapmadan, beceriksiz olarak görünmekten korkma, sabırsız davranışlar, korku ve endişe duyma, sorumluluk duygusundan yoksunluk, meydan okuyamama ve mücadeleden kaçma duygusal engellere neden olmaktadır. Bu engellerin tamamı bireyin ruhsal durumları ile alakalı bir durumdur. Bu durumun meydana gelmesinin altında yatan en önemli neden ise özgüven eksikliğidir. Sonuç olarak birey kendisini küçümsemektedir.

3. Entelektüel Engeller: Bireylerde problem çözmeyi bilmeme, dar kalıplar içerisinde düşünce, doğru bilgiyi nerde ve nasıl kullanacağını bilememe gibi durumlarda yetersizlik olarak söylenebilir. Bu durum bireylerin hayata bakış açıları ile alakalı bir durumdur. Bu engele sahip bireyler genellikle sabit fikirli ve esnek görüşlere sahip olamadıkları için doğru bir tanedir ve o doğrudan asla vazgeçmezler bundan dolayı da problem çözme aşamasında çözüm bulunamaz ve böylelikle sonuç olumsuz olacaktır.

4. İfade Engelleri: Bu engel türü genellikle iletişimden kaynaklı, bilgi alışverişi aşamasında meydana gelen kopukluklardan meydana gelmektedir. Bu engeller sözel ya da sözel olmayan iletişim tekniklerini etkili bir şekilde kullanamamaktan kaynaklanmaktadır. İletişim engeli olan bireyler problemleri karşı tarafa iletirken ya da kendileri anlamaya çalışırken yaşadığı zorluklardan dolayı problemin çözümü noktasında zorlanabilirler.

5. Çevresel Engeller: Bu engel rahatsız edici derecede fiziki koşullar, zaman olmaması, parasal durumlar, stres gibi durumlar problem çözme sürecinde yaşanan engellerdendir.

Öğülmüş problemlere, bütün bireylerin ulaşabileceği çözümleri bulma noktasında karşılaştıkları en büyük engelin bireylerin karşılaştıkları problemler karşısında olumsuz yönelimi olduğunu ve bu durum problemler ile ilgili olumsuz düşünceleri, inançları ve ya tutumları içerdiğini belirtmiştir⁹⁷.

Kazancı problem çözümünde karşılaşılan engellerin problemin özelliklerinden çok bireyin kendisine ilişkin etkenlerine dikkat çekmiştir. Problem çözümünü⁹⁸:

- 1- Güdülenme: Birey problemleri çözmek için güdülenmiş olması gerekmektedir. Düşüncelerini yönlendirme güdülenme için önemlidir,
- 2- Kurulum: Birey problemin başında düşüncelerini belirtir bir doğrultuda hareket ettirerek düşüncenin yanlı olmasına yol açabilir.

⁹⁷ Seledin a.g.e., s.26.

⁹⁸ Kazancı a.g.e., s.29.

3- İşleve takılma: Karşılaşılan bir problemi sadece kullandığımız fonksiyonuna göre düşündüğümüz zaman problemin farklı çözüm yollarını görmekte zorlanırız.

2.7. PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Budak, “Lise Öğrencilerinde Algılanan Sosyal Destek Düzeyi İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki” adlı çalışmasında lise öğrencilerinin aile ve arkadaş çevresinden aldıkları sosyal destek düzeyinde artış oldukça problem çözme becerilerinin de arttığını; buna karşın öğretmenlerden alınan sosyal destek düzeyinin problem çözme becerileri üzerine herhangi bir etki bırakmadığı bulunmuştur⁹⁹.

Ünüvar yaptığı araştırmada, problem çözme becerisinde elde edilen puanların, demografik verilerle kıyaslanması sonucunda elde ettiği bilgiler doğrultusunda;

- Cinsiyet
- Annenin çalışma durumu
- Aile eğitim düzeyi
- Öğrenim görülen çevre
- Okul
- Aile ve arkadaş çevresinden alınan sosyal destek
- Bireyin benlik algısı gibi değişkenlere göre anlamlı bir farklılığın olduğunu saptamıştır¹⁰⁰.

Alver, “Üniversite Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri ve Akademik Başarılarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi” adlı çalışmasında eğitim fakültesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin problem çözme becerileri ve akademik başarıları çeşitli değişkenlere göre incelenmesini amaçlamıştır. Sonuç olarak, öğrencilerin problem çözme beceri puan ortalamaları ile akademik başarı puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı bulunmuştur¹⁰¹.

Çam, “Öğretmen Adaylarının Ego Durumları İle Problem Çözme Becerisi Algısı İlişkinin İncelenmesi” çalışmasında sınıf öğretmenliği bölümünde öğrenim gören öğrencilerden toplanan veriler doğrultusunda yapılan analiz değerlendirildiğinde öğretmen adaylarının problem çözme becerisi algılarının

⁹⁹Bülent Budak, Lise Öğrencilerinde Algılanan Sosyal Destek Düzeyi İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki,19 Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun, 1999.(**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

¹⁰⁰ Ayşe Ünüvar, Ok Yönlü Algılanan Sosyal Desteğin 15-18 Yaş Arası Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerisine Ve Benlik Saygısına Etkisi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2003. (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

¹⁰¹ Birol Alver , Üniversite Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri Ve Akademik Başarılarının Çeşitli Değişkenlere göre İncelenmesi, *M.Ü. Atatürk eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*,2005, Cilt:21, s.75-88.

yetişkin ve koruyucu ebeveyn ego durumlarıyla olumlu yönde, eleştirel ebeveyn, doğal çocuk ego durumlarıyla ise olumsuz yönde ilişkinin olduğu bulunmuştur¹⁰².

Özen ve arkadaşları “Öfkelenme Anında Cama Yumruk Atarak Kendini Yaralayan Hastalarda Problem Çözme Becerileri ve Çocukluk Çağı Travmaları” adlı çalışmalarında öfkesini kontrol edemeyen, pencere ya da kapı camına yumruk atarak kendini el bileğini yaralayan kişilerin problem çözme becerileri konusundaki düzeylerini ve çocukluk çağı travmalarının problem çözme becerileriyle ilişkisinin araştırılması amaçlanarak ciddi el bileği yaralanmaları nedeniyle acil servise başvuran ve “tendon, damar veya sinir” kesikleri nedeniyle ameliyat edilerek hastane yatışı yapılan hastalar çalışmaya alınmıştır. Bunun sonucunda, daha önceden yaşamış oldukları duygusal ve fiziksel travmalar problem çözme becerilerini olumsuz etkilemektedir. Bir problem ile karşı karşıya kaldıklarında bu kişilerin öfkesine yenik düşüp, farklı seçenekleri deneyerek problemleri ele alma eğilimlerinin zayıf olduğu saptanmıştır¹⁰³.

2.8 PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİNİN GELİŞTİRİLMESİNİN SAĞLADIĞI FAYDALAR

Problem çözme becerisine sahip olan bireylerin bu becerilerinin geliştirilmesi günlük hayatlarını olumlu yönde etkilemesi kaçınılmaz bir gerçektir. Problem çözme becerisine sahip bireyler hayatları boyunca karşılaştıkları sorunlar karşısında olayları görmezden gelmeyip, sorunları çözmek için girişimlerde bulunmaktadır.

Tertemiz problem çözme becerilerini geliştirilmesinin yararlarını aşağıda özetlemiştir¹⁰⁴:

1. Bireylerin değerlendirme becerilerini geliştirir,
2. Öğrenmeye olan ilgiyi artırır,
3. Kalıcı izli öğrenmeyi sağlar,
4. Bilimsel yöntemi kullanmayı öğretir,
5. Motivasyonu sağlar,
6. Bireylerin başarısız oldukları durumlarda da öğrenme gerçekleştirir,
7. Bireylerin kendine güven duygusunu geliştirir.

Bireylerin problem çözme becerilerini geliştirmeleri sayesinde bilgiyi daha kolay şekilde yapılandırmalarını kolaylaştırmakta ve anlamlı öğrenmeyi desteklemektedir. Bu durumun daha etkili bir hale gelmesi için bireylerin etkin bir şekilde sorumluluk alması gerekmektedir.

¹⁰² Sabahattin Çam, Öğretmen Adaylarının Ego Durumları İle Problem Çözme Becerisi Algısı İlişkinin İncelenmesi, *Psikoloji Danışma Ve Rehberlik Dergisi*, 1995, Cilt: 2(6), s.35-42.

¹⁰³ Şakir Özen Vd., Öfkelenme Anında Cama Yumruk Atarak Kendini Yaralayan Hastalarda Problem Çözme Becerileri Ve Çocukluk Çağı Travmaları, *Klinik Ve Deneysel Araştırmalar Dergisi*, 2010, Cilt:1(1), S.25-30.

¹⁰⁴ Neşe Işık Tertemiz, *Problem Çözme*, Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, Ankara, 2004.

2.9. PROBLEM ÇÖZME MODELLERİ

İnsanlar problem çözme için çeşitli yollar denemektedir. Bireyleri bu duruma iten en önemli faktör ortaya çıkan sorunları çözmek ve gerginlikten kurtulmak için problem çözme yaklaşımlarını kullanmaktadır.

Yıllardır problem çözme ile alakalı farklı kuramsal modeller ve kuramlar ortaya çıkmıştır. Bu modeller:

1. Bandura'nın problem çözme ve kendine yeterlilik modeli,
2. Jhon Dewey'in yansıtımlı düşünce kuramı,
3. Karl Popper problem çözme kuramı,
4. Alex Osborn'un sorun çözme kuramı,
5. Mountrorse ve beş aşamalı sorun çözme yaklaşımı,
6. Thorndike ve sınaama yanılma yoluyla problem çözme kuramı olarak sıranabilir.

2.9.1. Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlilik Modeli

Bandura'nın modelinde problem çözme becerisini geliştirmek için bireyler çevreden izlemlerde bulunmaktadır. İnsanların olaylara vermiş oldukları tepkilerden yola çıkarak öğrendiklerini savunmuşlardır. Özellikle bireylerin yeteneklerinin sorunlarla başa çıkma becerilerindeki etkinin problem çözme becerisini de doğrudan etkilediğini belirtilmiştir.

“Bandura'nın kendine yeterlilik modelinde insanların yeteneklerine ve problemlerle başa çıkma becerilerine olan inançlarının, problem çözme becerilerini algılaması, gösterecekleri çabanın miktarını etkileyeceği kabul edilmektedir. Kendine yeterlilik beklentileri hem davranışın başlayışını hem de devamı etkiler. Kişiler kendi yeterliliklerine olan inançlarının gücünü muhtemelen belirli problemlerle başa çıkmayı deneyip denemeyeceklerini belirler. Bu başlangıç düzeyinde kişisel yeterliliklerini algılamaları davranışsal seçimlerini etkilemektedir.”¹⁰⁵ Sonuç olarak bireyler diğer bireylerin vermiş oldukları tepkilere göre davranışlarını sürdürürler ya da bırakırlar.

Bandura'nın bu modeline örnek verilecek olursa; şeker hastalığı teşhisi konulan bir hastanın yaşamının geride kalan kısmında çok fazla problemle karşı karşıya kalabilir. Bu problemler; yemek yeme alışkanlıkları, devam eden kan takibi, düzenli ilaç kullanımı, yapması gereken egzersizler gibi birçok problem durumu olabilir. Bu kadar çok problemle beraber hastalarda kaygılanma, endişelenme gibi duygusal sorunlarda ortaya çıkmaktadır. Bu sorunları çözmek için hemşirelerin

¹⁰⁵ Taylan, a.g.e., s.39.

vermiş oldukları destekler ile onun yaptıklarını tekrar ederek öğrenen hasta bu sayede karşılaştığı sorunları çözümlenmeyi öğrenmiş sayılmaktadır¹⁰⁶.

2.9.2. John Dewey'in Yansıtımlı Düşünce Kuramı

Dewey problem çözme becerisini beş basamak ile açıklamıştır¹⁰⁷:

1. Birinci basamak problemin ortaya çıktığı noktanın anlaşılmasına çalışılmasıdır,
2. İkinci basamak problemin herkes tarafından anlaşılabilir şekilde tanımlanmasıdır,
3. Üçüncü basamakta probleme yönelik varsayımların çıkartılması gerekmektedir,
4. Dördüncü basamakta bireyler problemin varsayımlarını denerler,
5. Beşinci basamakta problemlerin çözümleri için uygulamalar yapılır.

Bütün bireyler için tavsiye edilen problem çözme metodu aşağıda belirtilmiştir¹⁰⁸:

1. Durumlar karşısında güçlü olduğunun fark etme ve problemleri tanımlama,
2. Bilgi elde etme ve bilgileri sınıflandırma,
3. Probleme uygun hipotezler oluşturma,
4. Uygun hipotezleri test etme,
5. Ortaya çıkan sonuçları değerlendirme.

2.9.3 Karl Popper ve Problem Çözme Kuramı

Bu modelde bireylerin beklentilerin gerçekleşmemesi, farklılıklardan veya katı kuralların bireyleri zor durumda bırakmasından kaynaklanan sorunlar bizi öğrenmeye, bilgileri artırmaya, tecrübeye ve gözlem yapmaya yönlendirmektedir. Bundan dolayı da problem çözmek bir dünya görüşü olarak algılanmaktadır. Bütün bireyler yaşamları boyunca sorun çözmekle meşgullerdir. Popper yaşamının her şeyin üzerinde problem çözme süreci olduğunu vurgulamıştır ve bütün toplumların sorun çözmeye yatkın olması gerektiği üzerinde durmuştur. Popper sorun çözmeyi toplumsal değerler ile birlikte ele almıştır ve bilim anlayışlarını topluma uygularken, demokrasi ve yüksek hayat standartları doğrudan sorun çözme ile alakalı olduğunu söylemiştir¹⁰⁹.

¹⁰⁶ Pelin Şahin, Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Çeşitli Demografik Özellikleri İle İlişkisi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul 2015, s.39. (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

¹⁰⁷ Burcu Gökbüzoğlu, Ergenlerin Saldırganlık Düzeyleri İle Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2008, s.47. (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

¹⁰⁸ Sungur, a.g.e., s.63.

¹⁰⁹ Sungur, a.g.e., s.64

2.9.4. Alex Osborn'un Sorun Çözme Kuramı

Bu kurama göre problem çözme süreci üç aşamadan meydana geldiğini aşağıda belirtmiştir¹¹⁰;

1. Sorun bulmak,
2. Düşünce bulmak,
3. Çözüm bulmak.

Sorun Bulmak: Ortaya çıkan problemlerin belirlenmesi ve problem için hazırlık yapılması gerekmektedir. Bu durumda problemin tanımlanması, onu karışık yapının içerisinde çıkartmayı gerektirir. Hazırlık da ise bilgilerin toplanmasını ve çözümlene işlemini kapsamaktadır.

Düşünce Bulma: Bu kısımda yapılması gereken en önemli işlem düşünce üretmek ve düşünceyi geliştirmektir. Düşünce üretirken dikkat edilmesi gereken en önemli şey ise çok sayıda düşüncenin üretilmesidir. Düşünce geliştirmek ise ortaya atılan düşünceleri birbirlerine ekleyerek, bu düşünceleri yeniden değerlendirerek en doğru sonuç belirlenmelidir. Bu basamağa bir başka farklı ifade ile denence geliştirme olarak da söylenebilmektedir.

Çözüm Bulma: Bu aşama genel olarak değerlendirme ve seçme işleminin yapıldığı aşamadır. Değerlendirme işlemi ortaya çıkan birbirinden farklı çözümlerin denenmesi veya başka şekillerde kontrol edilmesi işlemidir. Seçme işlemi ise herhangi bir düşünceyi başka düşüncelerle karşılaştırma ve onu üretilen son çözüme eklemeyi içermektedir. Yaratıcı sorun çözme sürecinde işlem sadece bir düşünce ile sona ermemektedir ve aslında işlem daha yeni başlamaktadır. Farklı şekillerde üretilen düşünceler arasında en etkili olanı seçilir ve sonuca ulaşmak için çalışılır.

2.9.5. Moutrose ve Beş Aşamalı Sorun Çözme Yaklaşımı

Bu yaklaşımda problem çözme sürecinde özellikle içeriğinde duyguların bulunduğu beş aşaması olan bir yöntem üzerinde durulmuştur. Moutrose eğer davranışın değiştirilmesi isteniyorsa davranışın altında bulunan duygu ve düşüncelerin ortaya çıkarılması gerektiğini vurgulamaktadır. Problem çözme sürecinde kullanılan beş aşama şu şekilde sıralanmıştır:

1. Sorunları tanımlamak,
2. Duyguların ifade edilmesi,
3. Olumsuz inancı bulmak,
4. Olumlu inancı bulmak,
5. Geleceği zihinde canlandırmak.

¹¹⁰ Sungur, a.g.e., s.65.

Aşağıda bu aşamaların açıklamaları yapılmıştır.

1. Sorun Tanımlama: Sorun tanımlanırken aile bireyleri çocuklara karşı sabırlı ve sakin olmaları gerekmektedir. Yapılması gereken ailenin çocuğa sadece ne olduğu sormasıdır. Sorun anlatılırken çocukla etkileşim içerisinde olunmalıdır.

2. Duyguların İfade Edilmesi: Çocuklar söz konusu olan sorun ne ise onun hakkındaki düşüncelerini açık bir şekilde söylemelidirler. Bu kısımda yetişkinlere düşen önemli sorumluluk çocuğun anlattıklarında onun duygularını tanımlamalarına ve ifade etme biçimlerine yardımcı olmalıdır.

3. Olumsuz İnanç Bulmak: Soruna neden olan durumlar, bireylerin inançlarından kaynaklanmaktadır ve bu süreç keşfedilmelidir.

4. Olumlu İnanç Bulmak: Soruna neden olan olumsuz ifadelerin olumlu düşüncelere çevrilmesi gerekmektedir. Olumsuz bir durum üç ilkele olumlu ifadeye dönüşmektedir. Bunlar; doğruluk, sonuç ve değişim ilkeleridir.

5. Geleceği Zihinde Canlandırmak: Olumsuz inançları zaman içinde olumlu inançlara dönüştükten sonra bu kişiler, artık yeni inançlarıyla sorunu tekrar yargılayarak gelecek zamanda oluşabilecek inanç ile hayal etmelidirler¹¹¹.

Bu kuramda özellikle iyi bir iletişim kurma çok önemlidir. Çünkü iyi bir iletişim ortamı sağlanabilirse bireyler duygu ve düşüncelerini daha rahat ve kolay bir şekilde dile getireceklerdir. Bunun sayesinde de problemin çözümü daha kolay olabilir.

2.9.6. Thorndike ve Sınama Yanılma Yoluyla Problem Çözme Kuramı

Bu kuramın bir diğer adı da bağ kuramıdır. Bireylerin problem çözme süreçlerinde deneme yanılma yolunu kullanmaları üzerinde durulmuştur. Eğer bu şekilde bir yol izlenirse bireyler sorunu çözebilecekleri düşünülmektedir.

“Thorndike, problem çözme durumunda, bireyin yaptığı davranışlardan tatmin eden sonuçları kalıcı kıldığı ve hangi davranışların tatmin edeceğinin ise, deneme yanılma yoluyla öğrenildiği sonucuna ulaşmıştır. Deneme yanılma yoluyla problem çözme, çoğunlukla anlamlı ilişki örüntüleri olmayan problemlerin çözümünde ya da problem hakkında ön bilgilerin yetersiz olduğu durumlarda elverişli bir yöntem olarak kullanılabilir.”

Bu yaklaşım ile birlikte bireylerin sınama yanılma yolu ile problem çözme yoluna gittiklerinde gündelik yaşantılarında karşılaştıkları çeşitli sorunların çözümünde kullanılabilir. Birey daha öncesinde karşılaştığı problem hakkında herhangi bir çözüm önerisi yoksa yani problemin çözümü noktasında öğrenilmiş bir yola veya bilgiye sahip değil ise sınama yanılma yolu ile problem çözmeye

¹¹¹ Gökbüzoğlu, a.g.e., s.49.

çalışabilir. Sınama yanılma yolu ile gerçekleşen problem çözme bireylerde daha kalıcı öğrenmeler sağlayabilmektedir.¹¹²

2.10. PROBLEM ÇÖZÜMÜNDE ELEŞTİREL DÜŞÜNCENİN ÖNEMİ

Dewey problem çözme ve eleştirel düşüncenin birbirinden ayılamayacağını, problem çözmenin eleştirel düşüncenin alt boyutu olduğunu ve bu iki konunun iç içe olan beceriler olduğunu belirtmiştir¹¹³. Eleştirel düşünceye sahip olan bireyler kendilerini etkili bir problem çözücü olarak gördüklerini, sorun karşısında karar verme ve karar verme süreci içerisinde kendilerinin daha programlı hareket ettiklerini ve problemden kaçmaktansa karşılaştıkları problemlerin üzerine giden kişiler olarak görmektedirler¹¹⁴.

Cüceloğlu eleştirel düşünceyi normal düşünce sürecinin üzerine kurulduğunu ve bir sorunu çözmek için eleştirel düşüncenin kullanımını beş aşamada gerçekleştirdiğini ifade etmektedir¹¹⁵:

1. Sorunun Tanımı: Sorunu tanımlarken hangi sonuçlara ulaşılmak istendiği ve sorunu açık bir şekilde nasıl ifade edileceği yanıtlanır.
2. Sorunun Kapsamlarını Belirlemek: İkinci aşamada sorunun sınırlarını ve bu sınırlar içerisindeki seçeneklerin neler olduğu belirlenir.
3. Seçeneklerin Avantaj ve Dezavantajlarını Belirleme: Bu aşamada bütün seçeneklerin avantaj ve dezavantajları belirlenip tam değerlendirme sağlanabilmesi için başka bilgilere gereksinim olup olmadığı dikkate alınır.
4. Çözüm: Bu aşamada da hangi seçeneklerin uygulanacağına ve uygulamaya koyabilmek için hangi adımların atılacağına karar verilir.
5. Uygulanan Seçeneğin Değerlendirilmesi: Uygulamanın sorunu çözüme ulaştırıp ulaştırmadığı gözlemler. Çözüm sağlanmadıysa ne tür değişikliklere gereksinim olduğuna karar verilir.

Cüceloğlu başka bir ifadesinde kişilerin karşılaştıkları herhangi bir problem çözümünde değişik davranışlar sergilediğini, bu davranışların da kişinin iç dünyasındaki önem derecesine göre kişiden kişiye değişiklik gösterebileceğini söylemiştir. Kişilerin karşılaştıkları problemlere üç gruba ayrılan tepkilerden birini gösterdiğini belirtmiştir. Bunlar¹¹⁶:

- 1- Düşünmeden eyleme geçmek,
- 2- Kendi düşünceleri yerine başkalarının düşünceleriyle hareket etmek,

¹¹² Söylemez, a.g.e., 25

¹¹³ John Dewey, How We Think, Boston, *D.C. Health&Co*, 1910.

¹¹⁴ Süheyla Abaan, Arzu Altıntoprak, Hemşirelerle Problem Çözme Becerisi: Öz Değerlendirme Sonuçlarının Analizi, *Hacettepe Üniversitesi Yükseköğretim Dergisi*, 2005, s.62-76.

¹¹⁵ Cüceloğlu, a.g.e., 225-240.

¹¹⁶ Cüceloğlu, a.g.e., 225-226.

3- Problemlerin zamanla kendi kendine çözülmesi ile sorunun ortadan kalmasını bekleme olarak ifade etmiştir.

Ricketts eleştirel düşünce ile problem çözme arasında farklılıklar olduğunu belirtmiştir. Bu farklılıkları eleştirel düşünceyi beş madde, problem çözme de altı madde ile açıklamıştır. Bunlar¹¹⁷:

Tablo-5 Eleştirel Düşünce İle Problem Çözme Arasındaki Farklar

Eleştirel Düşünce	Problem Çözme
Problemlerin belirlenmesi, formüle edilmesi ve çözümlenmesi	Bir problemin durumunu tanıma
Özelden genele akıl yürütmeyi kullanarak problemleri çözme	Problemin tanımlanması
Mantiğa uygun sonuçlar çıkararak farklı kaynaklardan bilgiler kullanarak uygun sonucu alma ve savunma	Kavramları anlama , kullanma, geliştirme ve genellemeler yapma
Kavramları kavramak, kullanmak ve genelleme yapmak	Varsayımları test etme ve veri toplama
Sonuç ve görüş arasındaki ayrımı yapmak	Varsayımları gözden geçirme, test etme ya da yeni varsayımlar oluşturma
	Sonuç çıkarma

¹¹⁷John C. Ricketts, The Efficacy Of Leadership Development, Critical Thinking Dispositions, And Student Academic Performans On The Critical Thinking Skills Of Selected Youth Leaders. *In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Doctor Of Philosophy School Of Nursing*, 2003; University Of Florida. UMI No:3095110

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. SAĞLIK TURİZMİ

3.1. SAĞLIK TURİZMİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

İnsanlar hayatları boyunca ruhsal, fiziksel ve sosyal değişimlere istikrarlı bir biçimde uyum sağlayabilirlerse sağlıklı olabilirler. Kişilerin sağlıklarını muhafaza etmeleri çevresel faktörlerin tesirine karşı uyum sağlama, süreklilik hali ve istikrarlı cevap verebilme kapasitesine bağlıdır¹¹⁸.

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yaptığı tanıma göre sağlık turizmi: Kişilerin beden ve ruhen kendilerini iyi hissetmek gayesi ile kaplıcalar, organ nakli, estetik cerrahi, diş tedavisi, rehabilitasyon, fizik tedavisi vb. tedavilere ulaşmak ve bulunduğu yerden başka bir yerde konaklayarak ihtiyacı olan sağlık hizmetini almak için yaptıkları seyahatlerdir¹¹⁹.

Kişiler kaybettikleri sağlıklarına tekrar kavuşmak ve ya sahip oldukları sağlıklarını muhafaza etmek için seyahate çıkmayı yeğlemektedirler. Bundan dolayı sağlık turizmi alternatif turizm seçenekleri arasında fazlasıyla önem kazanmakla birlikte hızla ilerleyen bir bölüm haline gelmiştir¹²⁰. Sağlık turizminin hedef kitlesi, sağlığını yitirmiş ve ya sağlığını korumak için çabalayan kişiler gösterilebilir¹²¹.

Sağlık turizmi tanımına genel bir yaklaşım ile Bennett ve ark. “ kişilerin stresten kurtulma ve rahatlama odaklı her türlü turistik etkinlikleri” olarak tanımlamışlardır¹²². Sağlık turizmi almak isteyenlerin ilk amaçları kaliteli bir sağlık hizmetinden yararlanmak, ikinci amaçları ise sağlık hizmetinin alındığı yerde farklı mekanları gezmek, hayatın stresinden uzaklaşarak dinlenmek, yapılan aktivitelere katılarak eğlenmektir. Bu hizmetlerden yararlanırken sağlık hizmetlerinde ileri teknolojiyi yakalamış, kaliteyi arttırmış ve uygun fiyat politikalarıyla hizmet veren kurumlar aktif bir rol oynamaktadır. Kişilerin hizmet alırken yabancı sigorta şirketleri ile anlaşma yaparak sağlık hizmetini güvence altına alan kurumları olan ve görülmesi gereken kültürel, tarihi ve fiziki özelliklere sahip ülkeleri seçmeleri

¹¹⁸ Behice Ekici , Sağlık Turizminde Planlama-İşletmecilik-Tedavi ve Türkiye'de Durum, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Anabilim Dalı, İstanbul, 1995, s.4 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**).

¹¹⁹ Sağlık ve Termal Turizmin Tanımı <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr>. (Erişim Tarihi: 26.06.2017).

¹²⁰ İlker Daştan, Türkiye'de Sağlık Turizmi: Türkiye Ve Özelinde İzmir'de Sağlık Turizminin Mevcut Durum Analizi Ve Strateji Önerileri, **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2014, Cilt No:6, Sayı:10, s.143-163.

¹²¹ Oğuz Aydın, Türkiye'de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, **Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 2012, 14(23) s.91-96

¹²² Michelle Bennett , Brian King , Ve Laura Milner, The Health Resort Sector In Australia: A Positioning Study., **Journal Of Vacation Marketing**, 2004, Cilt:10, Sayı:2, s.122-137.

kaçınılmaz olur. Bu durumda sağlık turizminin gelişip artmasında çok büyük rol oynamaktadır¹²³.

Sağlık bakanlığı sağlık turizmine talep edilmesinin kişisel nedenlerini şu şekilde açıklamıştır¹²⁴.

- 1- Ülkelerinde sağlık hizmetinin pahalı olması,
- 2- Sağlık hizmeti için beklenilmesi,
- 3- Kaliteli ve ucuz sağlık hizmetlerinden yararlanma isteği,
- 4- Sağlık sisteminde yaşanan sorunlardan ve sağlık sistemlerinin yetersiz oluşu,
- 5- Yararlanılmak istenen sağlık hizmetinin sigorta kapsamı dışında kalması,
- 6- Sağlık hizmetinden yararlanırken turizm faaliyetlerinin de sunulması kişilerin sağlık turizmini talep etmesine neden olarak göstermiştir.

3.2. SAĞLIK TURİZMİ ÇEŞİTLERİ

Sağlık turizmi denilince akıllara sadece kaplıca turizminin gelmesi yanlıştır. Çünkü kaplıca turizmi sağlık turizminin alt bir grubu olarak değerlendirilmektedir. Sağlık turizmi üç ana başlık altında toplanmıştır. Bunlar¹²⁵:

3.2.1. Medikal Turizm

Medikal turizm, daha çok tedavi amacı ile sağlıklarını yitirmiş kişilerin başka ülkelere yaptıkları seyahatlerdir. Ekonomik anlamda gelişmiş ülkelerin sağlık hizmet bedellerinin yüksek olması, tedavi için fazla bekleme süresine tabi tutulması kişinin başka ülkelerdeki medikal uygulamalardan yararlanmak sebebiyle seyahat etmeleri olarak ifade edilebilir¹²⁶.

Sağlık turizmi 90'lı yıllardan sonra daha fazla önem kazanmış ve bu yıllar sağlık turizmi için dönüm noktası olmuştur. Bundan önce sağlık turizmi denilince akla termal turizm gelirken, günümüzde sağlık alanındaki ilerlemeler, akreditasyona verilen önemin artması sağlık turizminde medikal turizmi en önemli kolu haline getirmiştir¹²⁷.

¹²³ Sibel Kabukcuoğlu, Nevşehir İli Kozaklı İlçesindeki Sağlık Turizmi Potansiyeli Ve Bu Potansiyeli Artırabilmek İçin Yapılabilecekler, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul , 2013, s. 5 **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹²⁴ <http://www.saglikturizmi.gov.tr/TR,23587/saglik-turizmi-nedir.html>. (Erişim Tarihi: 10.07.2017)

¹²⁵ http://www.saglikturizmi.org.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=28&Itemid=71. (Erişim Tarihi: 26.06.2017).

¹²⁶ Ayhan Özgül, Türkiye'de Sağlık Turizmi Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Isparta, 2014, s.16-17. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹²⁷ Sinem Buldukoğlu, Sağlık Turizminin Türkiye'deki Yeri Ve Önemi, Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2014, s. 37 **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

Medikal turizm insan ihtiyaçları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Cerrahi ve uzmanlık isteyen uygulamaları bünyesinde barındırdığı için yeterli sertifika, lisansüstü eğitim ile doktorların alanlarında uzman olması iyi eğitim alması gerekmektedir. Medikal turizmi tercih eden turistler kozmatik cerrahi, fizyoterapi ve rehabilitasyon, beyin cerrahi, kanser tedavisi, diş hekimliği, kısırlık, obezite, ortopedik cerrahi, gözbilim cerrahi, kalp cerrahi, madde bağımlılığı cinsiyet değiştirme işlemleri, hücre ve organ nakli gibi işlemlerden yararlandıklarını belirtebiliriz¹²⁸.

Özalp medikal turizmin özelliklerini şu şekilde açıklamaktadır:

- 1- Teknik donanım ve iş gücü gerektirmektedir,
- 2- Hizmetin sunulduğu sağlık kuruluşunda ortak yabancı dil bilen personelin muhakkak olması gerekmektedir,
- 3- Sağlık hizmetinin uluslar arası standartlara uygun olması gerekmektedir,
- 4- Medikal turizmde seçilmiş olan pazara yönelik devlet destekli, farklı dillere hakim, reklam ve pazarlama faaliyetleri gerekmektedir. Yapılan bu reklamlar ile hedefteki hastaların ülkeleri dışında sağlık hizmetlerinden yararlanmasını destekleyecek sigorta ve sağlık kuruluşları seçilmelidir¹²⁹

3.2.2. Termal Turizm

Ekonomik gelişmişlik düzeyini yakalamış şehirlerde çalışan insanların büyük bölümü işgücü kayıpları yaşamakta ve ciddi sağlık sorunları ile yüz yüze gelmektedir. Günümüz tıp imkanlarından yararlanmak yerine insanlar daha çok doğal tedavi yöntemlerine yönelmektedir. Bu düşünce ile var olan sağlıklarını korumak, sağlıklı bir şekilde hayatlarını sürdürmek için termal tedavi programlarından yararlanmak istemektedirler¹³⁰.

Termal Turizm, termomineral su banyosu, soluk alma, içme, çamur banyosu gibi değişik türdeki yöntemlerin yanında iklim kürü, fizik tedavi, rehabilitasyon, egzersiz, psikoterapi, diyet gibi destek tedavi yöntemlerinin birleştirilmesi ile tedavi uygulamaları yanı sıra termal suların eğlence ve reaksiyon amaçlı kullanımı ile oluşan turizm türüdür¹³¹.

¹²⁸ Şebnem Sevtap Canver, Kamu Ve Özel Hastane Çalışanlarının Sağlık Turizmine İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul, 2015, s.12-13 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

¹²⁹ Günnur Özalp, "Sağlık Turizmi", *Hastane Dergisi*, 2005, s. 34.

¹³⁰ Murat Selim Selvi, "Termal Ürün Pazarlamada Tutundurma Elemanlarının Rolü: Termal Bölgede Devre Mülk Sistemi Uygulayan İşletmeler İle Diğer Termal Otel İşletmeleri Açısından Bir Karşılaştırma", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2002, Cilt :17, Sayı: 1, s.95-104.

¹³¹ <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11475/genel-tanimlar.html> ,(Erişim Tarihi: 26.06.2017).

Termal Turizmin gerekleŖtiđi yerler termal suyun çıktığı bölgelerde kurulan iŖletmelerde uygulanmaktadır. Termal Turizm yılın her ayında turizm faaliyetini gerekleŖtirme yüksek doluluk oranı ile farklı turizm alanlarından daha yüksek gelir imkanı sağlamaktadır. Termal turizm, termal uygulamanın yanında insanlar sağlıklarında iyileŖme ve sağlıklarını muhafaza ederken turistlere tatil ve eğlenme imkanı sağlayan bir turizm seçeneği olmuŖtur¹³².

3.2.3. İleri YaŖ Ve Engelli Turizm

Toplumların yaŖam kalitesinin yükselmesi ile ortalama yaŖam süresi artmıŖ olup doğurganlık oranlarında gözlenen dŖuŖler yaŖlı nüfusun artmasına neden olmaktadır¹³³. Genel anlamda bilinen turizmin en fazla gelir getiren kısmı ileri yaŖ grubudur. Bu gruptaki turistlerin düzenlenen turlara katılmaları, bir meŖguliyet ve eŖitlilik gösteren terapiler ile vakitlerini daha kaliteli geçirmeleri sağlanır. Bunun yanı sıra yaŖlı ve engelliler için yapılan hizmetler: Bakım evleri, rehabilitasyon hizmetleri, klinik otelde rehabilitasyon hizmetleri olarak sınıflandırılır. GeliŖmiŖ ülkelerde ki yaŖlı ve engelli bakım evleri pahalı olduğundan bakımları için farklı ülkeler tercih etmelerine ileri yaŖ ve engelli turizmi denilebilir¹³⁴.

Sağlık sistemlerindeki geliŖmeler, teknolojinin ilerlemesi, hastalıkların çok daha kaliteli bir Ŗekilde tedavi edilip olumlu sonuçların alınması ile dünya üzerinde yaŖam sürelerinin uzadığı bu durumda da yaŖlı ve engelli nüfusun arttığı bilinmektedir. YaŖlı ve engelli bireylerin sağlıklarını korumak ve bakım hizmetlerinden yararlanmak için müracaatları arttıracaktır. Her lke bu durum ile ilgili önlemler almalı ilk olarak kendi yaŖlı ve engelli insanların tedavilerine cevap vermeli kapasite yeterliliği ve fazlalığı olduğu taktirde farklı ülkelerdeki bireyleri de bünyesine alarak sağlık, bakım ve rehabilitasyon hizmetlerini sağlanmalı bunun yanında da engelli ve yaŖlı bireylerin eğlenme, dinlenme, eŖitli aktiviteler ile zamanlarını güzel geçirmeye yönelik alıŖmalar yapılarak hizmet sunulmalıdır¹³⁵.

Sağlık Bakanlığı yaŖlı ve engelli turizmde verilecek hizmetleri Ŗu Ŗekilde sıralamıŖtır¹³⁶:

1. İleri yaŖ turizmi (gezi turları, meŖguliyet terapileri),
2. YaŖlı bakım hizmetleri (bakım evlerinde veya rehabilitasyon hizmetleri),
3. Klinik otelde rehabilitasyon hizmetleri,

¹³² Kabukcuoğlu, a.g.e., s.21-22.

¹³³ Nermin Gr ağlar, Sağlık Turizmde İçsel Pazarlama Uygulamalarının Hizmet Kalitesine Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık KuruluŖları Yöneticiliği Anabilim Dalı, Ankara, 2016, s.15(**YayımlanmamıŖ Yüksek Lisans Tezi**).

¹³⁴ zgl, a.g.e., s.21-22.

¹³⁵ Kabukcuoğlu, a.g.e., s.47.

¹³⁶ <http://www.saglikturizmi.gov.tr> (EriŖim Tarihi: 10.07.2017)

4. Engelliler için özel bakım ve gezi turları olarak sıralanmıştır.

3.3. SAĞLIK TURİZMİNDE ZORLUKLAR VE FIRSATLAR

Garcia-Altes sağlık turizminin gelişmesine yön veren zorluk ve fırsatları şu şekilde sıralamıştır¹³⁷:

- Yaşlanan nüfus,
- Yaşam kalitesinin değişimi,
- Turizm alternatifleri,
- Ulusal sağlık hizmetlerinin özellikleri,
- Yabancı sağlık hizmeti sağlayıcıların önündeki kısıtlamalar,
- Yabancı yatırımcılar için sağlık sektöründe doğrudan yatırım yapmalarının önündeki engeller,
- Ulusal altyapısal, finans , insan kaynağı kapasite kısıtlılıkları,
- Pazardaki rekabet,
- Ülkeye kolay varış prosedürleri,
- Hukuki düzenlemeler,
- Devlet desteği,
- Ulaşım, iletişim, elektrik, su alt ve üst yapısı,
- Vergi uygulamaları,
- Tedavi sürecinde kullanılan teknoloji,
- Sigorta, eğitim ve iletişimde teknolojileri konusunda hukuki düzenlemeler,
- Ticari ve reklam stratejileri,
- Pazar odaklanmalar,
- Hizmet kalitesi beklentilerine uyum,
- Uzman belgeleri,
- Yerli ve yabancı işgücüne gelen kısıtlamalar,
- Hekimlerin mesleğe girişinde ruhsat uygulaması olarak sıralamıştır.

3.4. SAĞLIK TURİZMİNİN FAYDALARI

Sağlık turizminin gelişmesi ile meydana çıkan faydaları Yalçın somut faydalar ve soyut faydalar olmak üzere iki grupta sınıflandırmıştır. Bunlar¹³⁸:

Somut faydalar:

¹³⁷ Anna Garcia Altes, The Development of Health Tourism Services, Annals of Tourism Research, 2005, Vol.32, s.262-266.

¹³⁸ Pınar Yalçın, Türkiye’de Sağlık Turizminde Altyapı Oluşturulma Gereği ve Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma, Ankara Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı, Ankara, 2006, s.40-41. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

- Yabancı turistlerden kaynaklanan gelirler ülkelerin iktisadi gelişimine katkıda bulunmaktadır,
- Sağlık turizmi , gelişmekte olan ülkelere, fiyat tarifelerinde gelişmiş ülkelere karşı maliyet avantajı sağlamaktadır.
- Ülkeler arasında olan bilgi paylaşımını etkilemekte ve arttırmaktadır,
- Ülke içinde, ülke dışında stratejik ortaklı sağlamaktadır,
- Ülkeler arası teknoloji ve bilgi aktarımını sağlamaktadır,
- Yabancı hastalara sağladıkları hizmet kalitesini, kendi ülkelerin bulunan hastalara da sunulmasını sağlamaktadır,
- Küresel pazarlama ve tıbbi ticareti sağlamaktadır.

Soyut faydalar:

- Ülkelerin küresel sağlık bakım sunucusu olarak uluslar arası kabulünü sağlamaktadır,
- Ülkelerin sosyal ve kültürel alanda deneyimlerinin paylaşılmasını sağlamaktadır,
- Ülkelere dünya seviyesinde hizmet sunduğu imajını kazandırmaktadır,
- Ülkeler arasında rekabet avantajı sağlamaktadır,
- Hastane destek hizmetleri arasında daha kaliteli koordinasyon sağlamaktadır,
- Kamu ve özel sektör arasında ortaklığı sağlamaktadır,
- Hasta memnuniyetini arttırmak olarak sıralamıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE BULGULAR

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırma sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışan personellerin problem çözme becerileri ile eleştirel düşünce arasındaki ilişkiyi belirlemek amacı ile yapılmıştır.

4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Yapılan araştırmanın evrenini İstanbul ilinde bulunan sağlık turizmine hizmet veren 4 ve 5 yıldızlı 14 konaklama işletmesinde çalışan otel personelleri oluşturmaktadır. Araştırmanın evreninde bulunan bütün konaklama işletmelerine ulaşmak zaman ve parasal açıdan zor olacağından dolayı örneklem alma yoluna başvurulmuştur.

Örneklem seçiminde İstanbul ilinde bulunan 14 konaklama işletmesinde görev yapan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 330 otel çalışanı oluşturmaktadır. Örneklemde stajer olarak görev yapan personeller ankete dahil edilmemiştir.

4.3. VERİ TOPLAMA ARACI

Yapılan araştırmada literatür taraması yapılarak farklı araştırmacıların yapmış oldukları araştırmalar değerlendirilerek geniş kapsamlı olarak 11 sorudan oluşan kişisel bilgilerin yer aldığı formla beraber, California Eleştirel Düşünme Eğilimi Ölçeği ile Problem Çözme Envanteri kullanılmıştır.

İkinci bölümde 51 maddeden oluşan eleştirel düşünce becerisi ölçen soruların yer aldığı bir ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeğin iç tutarlılık katsayısı (alfa) ise .88 olarak bulunmuştur. Eleştirel düşünce ölçeğinin 6 farklı alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar, Analitiklik, Açık Fikirlilik, Meraklılık, Kendine Güven, Doğruyu Arama ve Sistematiçlik olarak yer almaktadır. Bu ölçekte bireylerin eleştirel düşünce algıları belirlenmek amacı ile hazırlanmıştır¹³⁹.

Üçüncü bölümde Problem Çözme Envanteri, Heppner ve Peterson tarafından geliştirilen, 35 maddeden oluşan 1-6 arası puanlanan likert tipi bir ölçektir.. Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı .88 olarak bulunmuştur. Problem Çözme Envanterinin 6 farklı alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar; Aceleci, Düşünen, Kaçınma-Kaçınan, Değerlendirici, Kendine Güvenli ve Planlı Yaklaşımlı alt boyutlarıdır. Problem çözme envanteri, bireyin problem çözme becerileri konusunda kendini algılayışını ölçen, kendini değerlendirme ölçeğidir¹⁴⁰.

¹³⁹ Doğan Kökdemir, Belirsizlik Durumlarında Karar Verme Ve Problem Çözme, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2003, s.73-74. (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**)

¹⁴⁰ Nail Şahin, Nurhan Hisli Şahin ve Paul Heppner, The psychometric properties of the Problem Solving Inventory, *Cognitive Therapy and Research*, 17, 379-396.

4.4. TOPLANAN VERİLERİN ANALİZİ

Araştırma sonucunda elde edilen veriler, Spss 21 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Otel çalışanlarının kişisel bilgileri ve iş alanına ilişkin bilgileri frekans (f), yüzde olarak hesaplanmış ve tablolar halinde özetlenmiştir.

Araştırmanın genel amacına uygun olarak verilerin istatistiksel analizi aşamasında ise problem çözme becerisi ile eleştirel düşünce arasındaki ilişkiyi öğrenmek için önce kişisel ve iş alanına ilişkin veriler doğrultusunda t-testi ile Anova testi yapılmıştır. Daha sonra eleştirel düşüncenin problem çözme becerisi üzerindeki etkiyi ve ilişkiyi görebilmek için korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır.

4.5. BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırmanın bu bölümünde öncelikle katılımcıların bireysel özellikleri ile iş alanına ilişkin özelliklere dair yüzde frekansı dağılımlarına yer verilmiştir. Sonrasında da problem çözme becerisi ile bireysel özellikler arasındaki problem çözme becerisi ile iş alanı özellikleri arasındaki farklılığa ilişkin t-testi ve anova testi sonuçları saptanmıştır. Aynı şekilde eleştirel düşünce becerileri ile bireysel özellikler arasındaki ve eleştirel düşünce ve iş alanı özellikleri arasındaki farklılığa ilişkin t-testi ve anova testi sonuçları saptanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişki ve etki belirlenmesi için korelasyon ve regresyon analizi uygulanmıştır.

4.5.1. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada aşağıda belirtilen hipotezler araştırılmıştır;

1. Eleştirel düşüncenin problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
2. Demografik özellikler ile eleştirel düşünce arasında anlamlı bir farklılık vardır.
3. Demografik özellikler ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık vardır.
4. İşe ilişkin özellikler ile eleştirel düşünce arasında anlamlı bir farklılık vardır.
5. İşe ilişkin özellikler ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

4.5.2. Araştırmaya Katılanların Bireysel ve İş Özelliklerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda yapılan analizler sonucunda elde edilen istatistiksel değerler aşağıda incelenmiş olup 0.05 anlamlılık düzeyine göre yorumlanmıştır. Ayrıca frekans ve yüzde dağılımları belirtilmiştir.

Tablo-6 Ankete Katılanların Kişisel Özelliklerine İlişkin Frekans Ve Yüzde Dağılımları

Bireysel Özellikler		F	%
Cinsiyet	Kadın	133	40,3
	Erkek	197	59,7
Yaş	19 ve altı	27	8,2
	20-29	167	50,6
	30-39	67	20,3
	40-49	26	7,9
	50-59	26	7,9
	60 ve üzeri	17	5,2
Medeni Hal	Evlü	161	48,8
	Bekâr	169	51,2
Eğitim Durumu	İlköğretim	52	17
	Lise	102	30,9
	Ön lisans	66	20
	Lisans	87	26,4
	Lisansüstü	11	3,3
	Diğer	8	2,4
Turizm alanında eğitim aldınız mı?	Evet	160	48,5
	Hayır	170	51,5
Eleştirel düşünce eğitimi aldınız mı?	Evet	51	15,5
	Hayır	279	84,5
Kendinizi problem çözücü olarak tanımlar mısınız?	Evet	296	89,7
	Hayır	34	10,3

Araştırmaya katılanların bireysel özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde değerleri Tablo 5'de yer almaktadır. Ankete katılanların bireysel özelliklerine dair frekans ve yüzde dağılımlarına göre araştırmaya katılanların %40,3'ü bayan %59,7'si erkek oluşturmaktadır. Özellikle turizm faaliyetlerinin yürütüldüğü yerlerde özellikle erkek çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu durumu en çok yoğun çalışma mesaisi etkilemektedir. Katılımcıların %48,8 evli, %51,2'si bekârdır. Yaş grupları arasındaki dağılımda çoğunluk %50,6 ile 20-29 yaş aralığındaki kişilerden oluşmaktadır. Özellikle son yıllarda turizm faaliyeti gösteren yerlerde genç bireylere ihtiyaç duyulmasından kaynaklanmaktadır. Katılımcıların %30,9'unu lise, 26,4'ünü lisans %20'si ile ön lisans takip etmektedir. Eğitim faaliyetleri son dönemlerde bu alan üzerinde gelişmeye başlamıştır ve kalifiye elaman yetiştirilmeye çalışılmaktadır. Ancak yüksek eğitim kurumlarından mezun olan bireyler mezun olur olmaz yönetici olarak çalışma arzusunda olmasından dolayı bu alanlarında pek fazla

çalışmamaktadırlar. Katılımcıların %51,5'i turizm alanında eğitim almadıklarını, %48,5'inin ise bu eğitimi aldıkları görülmektedir. Katılımcılar çalıştıkları alanda eğitim almadıkları düşünüldüğünde özellikle farklı alanlarda eğitim almaları da çokta beklenen bir gerçek değildir bundan dolayı da %84,5 gibi büyük orana sahip olan eleştirel düşünce eğitimi almayanların %15,5 olan eğitim alanlardan bir hayli fazla olduğu görülmektedir. Kendisini problem çözücü olarak tanımlayan kişiler %89,7 iken tanımlamayanlar %10,3'lük kısmı oluşturmaktadır. Yapılan işlerde pratik çözüm üreten kişiler kendilerini bu kategoride algılamaktadır ve kendilerini bir problem çözücü olarak görürler.



Tablo-7 Ankete Katılanların İş Alanına İlişkin Frekans Ve Yüzde Dağılımları

İş Alanı Özellikleri	F	%	
Çalıştığınız Departman	Ön büro	50	15,2
	Kat Hizmetleri	47	14,2
	Yiyecek İçecek	66	20
	İnsan Kaynakları	9	2,7
	Satış pazarlama	23	7
	Muhasebe	36	10,9
	Teknik Servis	43	13
	Güvenlik	13	3,9
	Diğer	43	13
İşletme Sınıfı	4 yıldızlı	164	49,7
	5 yıldızlı	166	50,3
Turizm sektöründeki çalışma süreniz	1yıl ve altı	52	15,8
	2-5 yıl	113	34,2
	6-9 yıl	97	29,4
	10-13 yıl	37	11,2
	14-17 yıl	14	4,2
	18 yıl ve üzeri	17	5,2
Aynı işletmedeki çalışma süreniz	1yıl ve altı	79	23,9
	2-5 yıl	161	48,8
	6-9 yıl	55	16,7
	10-13 yıl	18	5,5
	14-17 yıl	6	1,8
	18 yıl ve üzeri	11	3,3

Araştırmaya katılanların iş alanı özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde değerleri Tablo 6'da yer almaktadır. Katılımcıların çalıştıkları departmanlar incelendiğinde %20 ile yiyecek içecek bölümünde yer alan, 15,2 ile ön büro, %14,2 ile kat hizmetleri personelleri, %13 ile teknik servis, %10,9 ile muhasebe çalışanları takip etmektedir. Konaklama işletmelerinde hizmet alan bireyler özellikle kaldıkları işletmelerde rahatlarının ve genel ihtiyaçlarının karşılanmasını istemektedir. Bundan dolayı da konaklama işletmeleri müşterilerini karşılama noktasında onların yeme içme ihtiyaçlarının karşılanmasının daha önemli olduğunu düşünerek bu alanlarda personel alımlarını artırmaktadır. Katılımcıların %50,3'ü 5 yıldızlı otellerde %49,7'si 4 yıldızlı otellerde çalışmaktadır. Turizm sektöründeki çalışma sürelerine bakıldığında %34,2 ile 2-5 yıl arası ile %29,4'ü ile 6-9 yıl arası çalışanlar takip etmektedir. Konaklama işletmelerinde özellikle genç nüfusa sahip çalışanlara ihtiyaç duyulduğundan dolayı sektörde genel olarak bir dalgalanma meydana gelmektedir. Bundan dolayı da çalışanlar devamlı iş değişikliğine gidebilmektedir. Bu durum hem

turizm alanında çalışmayı etkilemektedir hem de aynı işletmede çalışmayı etkilemektedir bunun doğrultusunda aynı işletmede çalışanların %48,8'ini 2-5 yıl arası çalışan personeller oluşturmaktadır.



Tablo-8 Ankete Katılanların Problem Çözme Ve Eleştirel Düşünce Algısına İlişkin Ortalama Ve Standart Sapma Değerleri

Değişken	N	Ortalama	S.s
Problem çözme becerisi	330	3,12	0,56
Eleştirel düşünce	330	3,19	0,51

Tablo 7 incelendiğinde araştırmaya katılan konaklama işletmelerinde çalışan personellerin eleştirel düşünce ve problem çözme becerisine ait verilen cevaplara ilişkin ortalama değerler yer almaktadır. Problem çözme becerisine yönelik hazırlanan tutum ölçeğine verilen cevapların ortalaması 3,12 olarak hesaplanmıştır. Eleştirel düşünce düzeyini belirlemek amacı ile hazırlanan ölçeğe verilen cevaplar doğrultusunda ölçeğin ortalaması 3,19 olarak belirlenmiştir. Problem çözme becerisi ile eleştirel düşünce düzeyleri kıyaslandığı zaman ankete katılan konaklama işletmelerinde çalışan personellerin eleştirel düşünce algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo-9 Araştırmaya Katılanların Problem Çözme Becerileri İle Bireysel Özellikleri Arasındaki Farklılığa İlişkin t- Testi ve Anova Testi Sonuçları

Bireysel özellikler		N	Ort.	S.s	t/F	P
Cinsiyet	Kadın	133	3,21	0,50	2,403	,017
	Erkek	197	3,06	0,58		
Yaş	19 ve altı	27	3,29	0,61	4,737	,000
	20-29	167	3,07	0,56		
	30-39	67	3,09	0,44		
	40-49	26	3,57	0,49		
	50-59	26	3,09	0,62		
	60 ve üzeri	17	2,94	0,57		
Medeni hal	Evli	161	3,15	0,56	,894	,372
	Bekâr	169	3,10	0,55		
Eğitim durumu	İlköğretim	56	3,24	0,79	2,339	,042
	Lise	102	3,07	0,48		
	Ön lisans	66	3,00	0,46		
	Lisans	87	3,23	0,53		
	Lisansüstü	11	2,90	0,51		
	Diğer	8	3,16	0,38		
Problem çözücü müsünüz?	Evet	296	3,10	0,56	2,484	,013
	Hayır	34	3,35	0,46		
Turizm alanında eğitim aldınız mı?	Evet	160	3,09	0,58	1,019	,309
	Hayır	170	3,16	0,53		

Problem çözme becerisi ile bireysel özellikler arasında farklılığa ilişkin t-testi ve Anova testine ait olan sonuçlar Tablo 8'de yer almaktadır. Tablo 8'deki verilere göre otel işletmelerinde çalışan personellerin, problem çözme becerisine ait olan algılarının cinsiyete anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir (t: 2,403, $p < 0,05$). Otelerde çalışan erkeklerin problem çözme becerileri kadınlara göre daha yüksek bir ortalama değere sahip oldukları görülmektedir. Otel çalışanların yaşlarına göre bakıldığı zaman, otel personellerinin problem çözme becerileri ile yaş arasında anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir (F: 4,737, $p < 0,05$). Katılımcılar arasında 40-49 arası yaş grubuna sahip olan kişilerde problem çözme becerisinin yüksek olduğu görülmektedir. Problem çözme becerisi ile medeni hal arasında anlamlı bir

farklılığın oluşup oluşmadığı incelendiğinde, medeni hal ile problem çözme becerisi arasında herhangi bir farklılaşma olmadığı görülmektedir($t: 894, p>0,05$). Problem çözme becerisinin ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılaşma olup olmadığını belirlemek amacı ile yapılan analiz sonucunda problem çözme becerisi ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılaşma görülmektedir ($F: 2,339, p<0,05$). Lisans mezunu çalışanların ortalamalarının diğer gruplar arasından fazla olmasından dolayı lisans mezunu kişilerin problem çözme becerileri daha yüksek olduğu söylenebilir. Kendilerini problem çözücü olarak tanımlayan kişiler ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu görülmektedir($t: 2,484, p<0,05$). Turizm alanında eğitim alma durumu ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılaşmanın olup olmadığı incelendiğinde aralarında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir($t: 1,019, p>0,05$).



Tablo-10 Araştırmaya Katılanların Problem Çözme Becerileri İle İş Alanı Özellikleri Arasındaki Farklılığa İlişkin t- Testi Ve Anova Testi

İş ilişkin Özellikler		N	Ort.	S.s	t/F	P
Çalışılan departman	Ön büro	50	3,12	0,60	5,919	,000
	Kat hizmetleri	47	3,35	0,46		
	Yiyecek içecek	66	3,18	0,37		
	İnsan kaynakları	9	2,98	0,17		
	Satış pazarlama	23	3,32	0,51		
	Muhasebe	36	3,18	0,55		
	Teknik servis	43	2,65	0,65		
	Güvenlik	13	3,12	0,58		
	Diğer hizmetler	43	3,15	0,58		
İşletmenin sınıfı	4 yıldızlı otel	164	3,25	0,50	4,282	,000
	5 yıldızlı otel	166	2,00	0,58		
Turizm sektöründe çalışma süresi	1 yıl ve altı	52	3,22	0,54	1,456	,204
	2-5 yıl	113	3,10	0,61		
	6-9 yıl	97	3,05	0,52		
	10-13 yıl	37	3,20	0,46		
	14-17 yıl	14	3,39	0,73		
	18 ve üzeri	17	3,07	0,44		
Aynı işletmedeki çalışma süreleri	1 yıl ve altı	79	3,16	0,51	2,338	,042
	2-5 yıl	161	3,18	0,58		
	6-9 yıl	55	3,20	0,65		
	10-13 yıl	18	2,85	0,23		
	14-17 yıl	6	3,00	0,29		
	18 ve üzeri	11	2,65	0,26		

Problem çözme becerisi ile iş alanı özellikleri arasında farklılığa ilişkin t-testi ve Anova testine ait olan sonuçlar Tablo 9'da yer almaktadır. Otel çalışanların çalıştıkları departmanlar ile problem çözme becerisi arasındaki anlamlı bir farklılığın olup olmadığına bakıldığında elde edilen analiz sonucuna göre anlamlı bir farklılığın meydana geldiği görülmektedir(F: 5,919, $p < 0,05$). Problem çözme becerisi ile otellerin sahip oldukları yıldız sayısına göre anlamlı bir farklılık meydana

gelmektedir. 5 yıldızlı ve 4 yıldızlı otellerin ortalama değerlerine bakıldığı zaman 4 yıldızlı otellerin problem çözme becerilerinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir. İşletmelerde alışan kişilerin turizm sektöründeki çalışma süreleri ile problem çözme becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır(F:1,456, $p<0,05$). Aynı işletmelerde çalışan kişilerin çalışma süreleri ile problem çözme becerisi arasındaki anlamlı farklılığın oluşup oluşmadığına bakıldığı zaman problem çözme becerisi ile aynı kurumda çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılaşma meydana geldiği görölmektedir (F: 2,338, $p<0,05$).



Tablo-11 Araştırmaya Katılanların Eleştirel Düşünce Becerileri İle Bireysel Özellikleri Arasındaki Farklılığa İlişkin t- Testi Ve Anova Testi Sonuçları

Bireysel özellikler		N	Ort.	S.s	t/F	P
Cinsiyet	Kadın	133	3,26	0,47	2,180	,030
	Erkek	197	3,14	0,53		
Yaş	19 ve altı	27	3,30	0,60	2,541	,028
	20-29	167	3,15	0,50		
	30-39	67	3,16	,45188		
	40-49	26	3,49	0,44		
	50-59	26	3,13	0,56		
	60 ve üzeri	17	3,08	0,52		
Medeni hal	Evli	161	3,19	0,51	,125	,901
	Bekâr	169	3,18	0,51		
Eleştirel düşünce eğitimi aldınız mı?	Evet	51	3,21	0,73	,405	,685
	Hayır	279	3,18	0,46		
Eğitim durumu	İlköğretim	56	3,30	0,72	1,953	,085
	Lise	102	3,14	0,44		
	Ön lisans	66	3,08	0,42		
	Lisans	87	3,27	0,48		
	Lisansüstü	11	3,04	0,39		
	Diğer	8	3,19	0,41		
Turizm alanında eğitim aldınız mı?	Evet	160	3,16	0,53	,844	,400
	Hayır	170	3,21	0,49		

Eleştirel düşünce ile bireysel özellikler arasında farklılığa ilişkin t-testi ve Anova testine ait olan sonuçlar Tablo 10'da yer almaktadır. Yapılan analizler sonucunda Tablo 10'a bakıldığı zaman eleştirel düşünce ile çalışanların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık meydana geldiği tespit edilmiştir (t:2,180, p<0,05). Cinsiyete göre ortalama değerlere bakıldığında ankete katılan erkeklerin eleştirel düşünce düzeylerinin kadınlara göre daha fazla olduğunu söylemek mümkündür. Eleştirel düşünce ile yaş grupları arasındaki anlamlı bir farklılığın oluşup oluşmadığı incelendiği zaman 0,05 anlamlılık düzeyinde aralarında anlamlı bir farklılaşma meydana gelmektedir (F:2,541, p<0,05). 40-49 yaş aralığındaki çalışanların eleştirel düşünce düzeylerinin diğer yaş aralıklarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Bir başka durum olan medeni hal ile eleştirel düşünce düzeyi arasındaki anlamlı bir farklılaşma olup olmadığına bakıldığı zaman aralarında anlamlı bir farklılaşmanın meydana gelmediği görülmektedir (t: 0,125, p>0,05). Evli olan kişilerin eleştirel düşünce düzeylerinin bekar olanlara göre daha yüksek olduğu ortalama değerlerine bakıldığı zaman görülmektedir. Eleştirel düşünce eğitimi alma durumu ile eleştirel düşünce düzeyi arasındaki anlamlılık incelendiği zaman aralarında anlamlı bir farklılık olmadığını söylemek mümkündür (t: 0,405, p>0,05). Eğitim alanlar ile almayanlar arasında ortalama değerler karşılaştırıldığı zaman eleştirel düşünce eğitimi alan kişilerin eleştirel düşünce eğitimi almayan kişilere göre eleştirel düşünce düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Eleştirel düşünce düzeyi ile eğitim durumuna göre 0,05 önem düzeyine göre anlamlı bir farklılaşmanın meydana gelip gelmediğine bakıldığında aralarında anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir (F: 1,953, p>0,05). Turizm alanında eğitim alıp almama durumu ile eleştirel düşünce düzeyi arasındaki anlamlı farklılığın oluşup oluşmadığı incelendiği zaman bu iki değişken arasında anlamlı bir farklılığın meydana gelmediği görülmektedir (t: 0,844, p>0,05). Bu iki grup arasındaki ortalama değerler incelendiği zaman eğitim almayanların eğitim alanlara göre eleştirel düşünce düzeylerinin daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo-12 Araştırmaya Katılanların Eleştirel Düşünce Becerileri İle İş Alanı Özellikleri Arasındaki Farklılığa İlişkin t- Testi Ve Anova Testi Sonuçları

İşe ilişkin Özellikler		N	Ort.	S.s	t/F	p
Çalışılan departman	Ön büro	50	3,16	0,56	4,431	,000
	Kat hizmetleri	47	3,34	0,43		
	Yiyecek içecek	66	3,23	0,40		
	İnsan kaynakları	9	3,06	0,10		
	Satış pazarlama	23	3,33	0,43		
	Muhasebe	36	3,30	0,53		
	Teknik servis	43	2,81	0,57		
	Güvenlik	13	3,19	0,54		
	Diğer hizmetler	43	3,23	0,53		
İşletme sınıfı	4 yıldızlı otel	164	3,29	0,44	3,815	,000
	5 yıldızlı otel	166	3,08	0,55		
Turizm sektöründe çalışma süresi	1 yıl ve altı	52	3,26	0,48	,974	,434
	2-5 yıl	113	3,20	0,55		
	6-9 yıl	97	3,13	0,50		
	10-13 yıl	37	3,21	0,42		
	14-17 yıl	14	3,35	0,62		
	18 ve üzeri	17	3,05	0,34		
Aynı işletmedeki çalışma süreleri	1 yıl ve altı	79	3,23	0,46	3,224	,007
	2-5 yıl	161	3,26	0,53		
	6-9 yıl	55	3,06	0,56		
	10-13 yıl	18	2,89	0,21		
	14-17 yıl	6	3,15	0,31		
	18 ve üzeri	11	2,95	0,26		

Eleştirel düşünce düzeyi ile iş alanı özellikleri arasında farklılığa ilişkin t-testi ve Anova testine ait olan sonuçlar Tablo 11’de yer almaktadır. Tablo 11’deki veriler incelendiğinde, işletmelerde çalışanların buldukları departman ile eleştirel düşünce düzeyine göre 0,05 önem düzeyinde anlamlı bir farklılığın meydana gelip gelmediğine bakıldığında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir (F: 4,431, $p < 0,05$). İşletme sınıfı ile eleştirel düşünce düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek üzere yapılan analiz sonucunda bu iki değişken arasında anlamlı bir farklılık meydana geldiği tespit edilmiştir (t: 3,815, $p < 0,05$). İşletme

sınıflarının ortalama değerleri karşılaştırıldığı zaman 4 yıldıza sahip olan işletmelerin 5 yıldıza sahip olan işletmelere göre eleştirel düşünce düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Eleştirel düşünce düzeyi ile turizm sektöründe çalışma sürelerinin arasındaki anlamlı farklılığın olup olmadığının incelendiğinde bu iki değişken arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir(F: 0,974, $p>0,05$). Fakat aynı işletmede çalışma süresi ile eleştirel düşünce düzeyi arasındaki farklılaşmaya bakıldığı zaman aralarında anlamlı bir farklılığın meydana geldiği görülmektedir(F:3,224, $p<0,05$).



Tablo-13 Problem Çözme Becerisi İle Eleştirel Düşünce Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analizi

Korelasyon Sonuçları							
Değişken	Eleştirel Düşünce	Analitik	Açık fikirlilik	Meraklılık	Kendine güven	Doğruyu arama	Sistemati klik
Problem Çözme Becerisi	,960*	,754*	,527*	,638*	,835*	,757*	,824*
	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	330	330	330	330	330	330	330
Değişken	Aceleci	Düşünen	Kaçınan	Değerlendirici	Kendine güvenli	Planlı	
Eleştirel Düşünce	,225*	,780*	,784*	,712*	,743*	,757*	
	,009	,000	,000	,000	,000	,000	
	330	330	330	330	330	330	

Tablo 12'deki veriler incelendiği zaman problem çözme becerisi ile eleştirel düşünce arasında yüksek derecede pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r: 960$, $p < 0,05$). Problem çözme becerisine sahip konaklama işletmelerinde çalışan bireylerde bu beceri düzeyinde bir artış olursa eleştirel düşünce düzeylerinde de bir artışın olabileceği söylenebilir.

Eleştirel düşüncenin alt boyutları ile problem çözme becerisi arasında yapılan korelasyon sonucuna göre ilişkilerin yönleri ve şiddeti aşağıda belirtilmiştir.

Problem çözme becerisi ile eleştirel düşüncenin alt boyutlarından olan analitik alt ölçeği arasında yüksek derecede pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r: 754$, $p < 0,05$). Problem çözme becerisi ile açık fikirlilik arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r: 527$, $p < 0,05$). Problem çözme becerisi ile meraklılık arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r: 638$, $p < 0,05$). Problem çözme becerisi ile kendine güven arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r: 835$, $p < 0,05$). Problem çözme becerisi ile doğruyu arama arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r: 757$, $p < 0,05$). Problem çözme becerisi ile sistematik alt ölçeği arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r: 824$, $p < 0,05$).

Sonuç olarak; problem çözme becerisi ile eleştirel düşüncenin bütün boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir. Kısacası problem çözme becerisine ait algıda meydana gelecek herhangi bir değişiklik hem eleştirel

düşünceyi hem de eleştirel düşüncenin alt boyutlarında da değişimin meydana geleceğini söyleyebiliriz.

Tablo 12'deki veriler incelendiği zaman eleştirel düşünce ile problem çözme becerisine ait alt boyutlara yönelik yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre aralarında ortaya çıkan ilişkinin yönü ve şiddeti aşağıda belirtilmiştir.

Eleştirel düşünce ile problem çözme becerisinin alt boyutlarından olan aceleci boyutu ile aralarında düşük düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (r: ,225, $p<0,05$). Eleştirel düşünce ile problem çözmenin bir başka alt boyutu olan düşünen boyutuna göre aralarında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir (r: ,780, $p<0,05$). Eleştirel düşünce ile problem çözme becerisinin alt boyutlarından olan kaçınan boyutuna göre yapılan korelasyon analizi sonucuna göre aralarında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (r: ,784, $p<0,05$). Problem çözmenin bir başka alt boyutu olan değerlendirici boyutu ile eleştirel düşünce arasındaki ilişkide pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişkiye sahip oldukları görülmektedir (r: ,712, $p<0,05$). Problem çözmenin alt boyutu olan kendine güven ile eleştirel düşünce arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (r: ,743, $p<0,05$). Problem çözmenin son boyutu olan planlı alt boyutuna göre eleştirel düşünce arasında pozitif yönde yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (r: ,757, $p<0,05$)

Sonuç olarak; eleştirel düşünce ile problem çözme becerisinin bütün boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir. Kısacası eleştirel düşüncede meydana gelecek herhangi bir değişiklik ile problem çözme beceresinin alt boyutlarında da değişimin meydana geleceğini söyleyebiliriz.

Tablo-14 Eleştirel düşüncenin Problem Çözme Becerisi Üzerine Etkisine Ait Resresyon Analizi

Model	Bağımsız Değişken	B	t	p	R	R ²	p(sig)	F
Eleştirel Düşünce	Sabit	,499	9,949	,000	0,960	0,921	,000	3817,299
	Problem Çözme	,877	61,784	,000				

Ankete katılan konaklama işletmelerinde çalışan personellerin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda yapılan regresyon analizi Tablo 13'de yer almaktadır. Algılanan eleştirel düşüncenin problem çözme becerisine olan etkisini tespit etmek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucunda problem çözme becerisinin eleştirel düşünce üzerinde ,960 düzeyinde pozitif yönlü bir etkisi olduğu tespit edilmiştir (p=,000, p<0,05). Aynı zamanda problem çözme becerisinde meydana gelen değişimin %92'si eleştirel düşünce tarafından açıklanmaktadır (p=,000, p<0,05).

SONUÇ VE ÖNERİ

Problem, toplumsal yaşamın kaçınılmaz bir olgusu olarak insanın bulunduğu her ortamda olacaktır. Bu durum eleştirel düşünce ve problem çözme becerisi kaliteli bir konaklama hizmeti sunma noktasında çalışanların sahip olması gereken önemli iki basamağını oluşturmaktadır. Sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmeleri içinde yer alan otellerin emek-yoğun bir özelliğe sahip olması, bu işletmelerde insan faktörünün önemini daha da arttırmaktadır.

Günümüzde eleştirel düşünce düzeyi ile problem çözme becerisi kaliteli bir konaklama alanında çalışan kişilerin sahip olması gereken özelliklerden en önemli iki basamağından birisidir.

Eleştirel düşünce düzeyi ile problem çözme becerisinin arasındaki ilişkinin sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmeleri üzerine ele alındığı bu çalışmada öncelikli olarak araştırmanın konusu, amacı ve önemi ele alınmıştır. Birinci bölümde düşünce, eleştirel düşünce kavramları kuramsal açıdan incelenmiştir. Eleştirel düşünce kapsamında düşünce süreci, temel düşünce becerileri, eleştirel düşünce , eleştirel düşüncenin özellikleri, süreçleri, boyutları, stratejileri, becerileri, eleştirel düşünen bireyin özellikleri, yararları, eleştirel düşünceyi etkileyen faktörler, eleştirel düşüncenin ne olmadığı ve eleştirel düşünce modelleri üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde ise problem ve problem çözme ile ilgili kavramlar kuramsal açıdan incelenmiştir. Problem çözme kapsamında, problem çözme becerileri, aşamaları, yöntemleri, problem çözmeyi etkileyen faktörler, problem çözümünde karşılaşılan engeller, problem çözme becerisi ile ilgili yapılan araştırmalar, problem çözme becerisinin geliştirilmesinin sağladığı faydalar ve problem çözme modelleri ve problem çözümünde eleştirel düşüncenin önemi üzerinde durulmuştur. Araştırmanın üçüncü bölümünde sağlık turizmi ile ilgili kavramlar, sağlık turizmi çeşitleri, sağlık turizminde zorluklar ve fırsatlar ve sağlık turizminin faydaları üzerinde durulmuştur. Araştırmanın dördüncü bölümünde ise araştırmanın metodolojisi ele alınmıştır. T-testi, anova testi, korelasyon testi ve regresyon testinin yer aldığı bulgular bölümü oluşturulmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların, demografik özelliklerine ilişkin bulgular incelendiğinde, otellerde çalışanların büyük çoğunluğunu erkeklerin oluşturduğu ve medeni durumun evli olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumları incelendiğinde, çoğunluğunun lise mezunu ve turizm alanında eğitim almadıkları görülmüştür. Katılımcıların yaş aralıkları 20-29 olduğu görülmüştür. Konaklama çalışanlarının hem turizm alanında çalışma süreleri hem de şu an çalışmakta oldukları oteldeki çalışma sürelerine bakıldığında iş deneyimlerinin az olduğu görülmüştür.

Yapılan araştırmada anketin kişisel bilgiler kısmında yer alan sorulara ve birinci kısmında yer alan sorulara verilen cevaplar doğrultusunda yapılan analizler sonucunda araştırma kapsamında belirlenen hipotezler değerlendirilmiştir. Sonuçları aşağıda belirtilmiştir

1. Hipotez: Eleřtirel dūřuncenin problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

1.Hipotezin açıklaması: Saęlık turizmine hizmet veren konaklama iřletmelerinde çalıřan personellere yönelik yapılan regresyon analizi sonucunda eleřtirel dūřuncenin problem çözmenin üzerinde anlamlı bir etkisinin görülmektedir. Sonuç olarak konaklama iřletmelerinde çalıřan personellerin eleřtirel dūřuncelerinde meydana gelen herhangi bir deęiřimin problem çözme becerisi üzerinde etkisi olduęu söylenebilir.

2. Hipotez: Demografik zellikler ile eleştirel dūřünce arasında anlamlı bir farklılık vardır.

2. Hipotezin açıklaması: Sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışan personellerin eleştirel tutum leęine vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda yapılan analizler sonucunda; cinsiyet ve yař değişkenlerinin eleştirel dūřünce arasında anlamlı bir fark vardır. Medeni hal, eleştirel dūřünce eğitimi alma, eğitim durumu ve turizm alanında eğitim alma değişkenlerine göre yapılan analiz sonucunda ise anlamlı bir farklılık oluşmadığı gözlemlenmiştir.

3. Hipotez: Demografik zellikler ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

3. Hipotezin açıklaması: Sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışan personellerin problem çözme leğine vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda yapılan analizler sonucunda; cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve kendini problem çözücü olarak görme değişkenleri ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılığın belirlendiği gözlemlenmiştir. Medeni hal ile turizm alanında eğitim alma değişkenlerine göre yapılan analiz sonucunda ise anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

4. Hipotez: İşe ilişkin özellikler ile eleştirel dūřünce arasında anlamlı bir farklılık vardır.

4. Hipotezin açıklaması: Sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışan personellerin eleştirel tutum leęine vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda yapılan analizler sonucunda; çalışılan departman, işletme sınıfı ve aynı işletmede çalışma süreleri değişkenleri ile eleştirel dūřünce arasında anlamlı bir farklılığın olduğu belirlenmiştir. Fakat turizm sektöründe çalışma süresi değişkenine göre eleştirel dūřünce arasında anlamlı bir fark olmadığı izlenmiştir.

5. Hipotez: İşe ilişkin özellikler ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

5. Hipotezin açıklaması: Sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışan personellerin problem çözme ölçeğine vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda yapılan analizler sonucunda; çalışılan departman, işletme sınıfı ve aynı işletmede çalışma süreleri değişkenleri ile problem çözme arasında anlamlı bir farklılığın olduğu belirlenmiştir. Fakat turizm sektöründe çalışma süresi değişkeni ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farkın olmadığı bulunmuştur.

Bu çalışmanın sonucunda sağlık turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışanların eleştirel düşünce düzeyleri ile problem çözme becerisine ilişkin önemli bilgiler elde edilmiştir. Araştırmanın yapıldığı konaklama çalışanlarının eleştirel düşünce düzeyleri ile problem çözme becerilerinin geliştirilmesine ihtiyaç olduğu ve bununla beraber problem çözme becerisi ile eleştirel düşünce düzeyi arasında ilişki araştırılmış olup sonucunda da pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Bunun sonucunda:

- Konaklama işletmelerinin yöneticilerinin işletmenin misyon ve vizyonunda değişiklikler yapması gerekmektedir.
- Konaklama işletmelerinde çalışanlar için eleştirel düşünce düzeyi ile problem çözme becerilerinin artmasını sağlamak amacı ile yeni önlemler alınmalıdır.
- Konaklama işletmelerinde verimli bir çalışma için alt yapı oluşturulmalıdır. Çalışan bireylerin sosyal gelişimleri de dikkate alınarak kültürel alanlarda kendilerini geliştirmek için fırsatlar verilmelidir.
- Konaklama işletmelerinde zamanla daha iyi hizmet vermek amacıyla çalışanların başarılı diğer işletmelerin neyi nerede ve nasıl yaptıklarını gözlemlene imkanı sunulmalıdır. Bu şekilde çalışanlar hem kendileri için hem de işletmeleri için eleştirel bir bakış açısı geliştirerek eksik ve hatalı yönlerini belirleyebilir.
- Konaklama işletmelerinde öncelik çalışanların memnuniyeti olmalı ve buna yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Bunun nedeni ise bir işletmede çalışan personel ne kadar memnun ise o memnuniyet derecesinin büyüklüğü kadar hizmet verebilirler. Aksi durumda işler yavaşlar ve müşteriler bu durumdan rahatsız olabilir.

- Sektörde çalışan personellere hem görsel hem de eğitici yayınlar kullanarak bilinçlendirmeler yapılmalıdır.
- Konaklama işletmelerinde çalışan personellere özellikle çevrenin olumsuz etkisiyle sahip oldukları yanlış bilgilendirmelerin önüne geçilmeli ve yok edilmelidir. Varsayımlardan yola çıkarak gerçek bilgiye erişmelerine olanak sağlanmalıdır.
- İşletme sahipleri ve yöneticilerin hizmet alanlarında gerekli olan eksiklikleri gidermeleri ve daha verimli ortamlar hazırlamaları gerekmektedir. Özellikle çalışanların problem çözme becerileri desteklenmelidir.
- Konaklama işletmelerinde kurum kültürü oluşturulmalıdır.
- İşletmelerde oluşturulan kurum kültürü sayesinde personeller ödüllendirilmeli ve aralarında olan iletişim geliştirilmelidir. Eğer ödül veya ayın elemanı seçilme gibi faaliyetler yaygınlaşırsa; her personel kendisi için öz eleştiri yapabilir ve nerede eksik kaldığını çözümler. Bu sayede de verilen hizmetin kalitesi artmış olur.
- Zaman ve mekan sınırlılığından dolayı ilerleyen bir zamanda daha geniş bir örneklem grubu seçilerek araştırma tekrarlanabilir. Bu durumun en temel sebebi ise bu iki kavram arasındaki ilişkiyi açıklama noktasında daha fazla kanıt sağlayacağını düşünülmesidir.
- Konaklama işletmeleri insan odaklı işletmeler olduğu için bu işletmelerde problemlerin olasılığı çok yüksektir. Bu durumda da konaklama işletmelerinde çıkan problemlerin yöneticilerce ve çalışanlarca nasıl giderileceğinin önemi ortaya çıkmaktadır ve konaklama işletmeleri iş görenlerinin eleştirel düşünce düzeyinin artırılması ile problemlerin çözülmesi veya en aza indirilmesi gerekmektedir.

Yapılan bu araştırmanın işletme çalışanlarına ve personellerine hem eleştirel düşünce düzeylerini hem de problem çözme becerilerini araştırma girişimleri açısından yararlı bilgiler sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

- AYBEK Birsnel, *Eleştirel Düşünme Ve Disiplinler Arası Eleştirel Düşünme Rehberi*, Anı Yayıncılık 2012.
- BASSHAM Gregory vd. *Critical thinking: A student's introduction*. Boston: McGraw Hill, 2002.
- CÜCELOĞLU Doğan, *İyi Düşün Doğru Karar Ver*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2001.
- ÇİMEN Ali, *Sorun Çözümleme*. Timaş Yayınları, 1998.
- DEMİREL Özcan, *Eğitimde Program Geliştirme*, A Pegem Akademi, Ankara, 2011.
- ERDEM Hüseyin Subhi, *Felsefe İle İlgili Temel Kavramlar*, Lisans Yayıncılık, İstanbul, 2014.
- GANDER Mary J. ve GARDİNER Harry W., *Çocuk ve Ergen Gelişim*. (Çeviren: B. Onur), İmge Kitabevi, Ankara, 1993.
- KAZANCI Osman, *Eğitimde Eleştirel Düşünme ve Öğretimi*, Kazancı Kitap A.Ş. İstanbul 1989.
- KÖKDEMİR Doğan, *Üniversite Eğitimi ve Eleştirel Düşünme*, Pivalko, (21).
- MCCAM Hugh vd, *Creative and Critical Thinking*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1985.
- OĞUZKAN Ferhat, *Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi*. Milli Eğitim Yayınevi, 2. Baskı, 1998.
- ÖĞÜLMÜŞ Selahaddin, *Kişilerarası Sorun Çözme Becerileri ve Eğitimi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001.
- ÖZBAY Yaşar, *Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi*, Empati Yayıncılık, Ankara, 1999.
- ÖZDEMİR Orhan, *Eleştirel Düşünme*, Kriter Yayınları, İstanbul, 2008.
- ÖZDEN Yücel, *Öğrenme ve Öğretme*, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2005.
- ÖZDEN Yüksel, *Eleştirel Düşünme Öğrenme Ve Öğretme*, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2012.
- SUNGUR Nuray, *Yaratıcı Düşünme*, Motif Basım, İstanbul, 1997.
- ŞAHİNEL Semih, *Eleştirel Düşünme*, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2007.
- TERTEMİZ Neşe Işık, *Problem Çözme*, Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, Ankara, 2004.
- TEZCAN Mahmut, *Eğitim Sosyolojisi*, Feryal Matbaacılık, Ankara, 1996.
- YAVUZER Haluk, *Çocuk Psikolojisi*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1993.

MAKALELER

ABANN Süheyla, ALTINTOPRAK Arzu, "Hemşirelerde Problem Çözme Becerisi: Öz Değerlendirme Sonuçlarının Analizi", **Hacettepe Üniversitesi Yüksekokul Dergisi**, 2005, s.62-76.

ALVER Birol, "Üniversite Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri Ve Akademik Başarılarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi" , **M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi**, 1995, Cilt: 21, s.75-88.

AYDIN Oğuz, "Türkiye'de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi" **Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal VE Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 2012, 14(23), s.91-96.

BENNETT Michelle, KING Brian, And MILNER Laura, "The Health Resort Sector In Australia: A Positioning Study", **Journal Of Vacation Marketing**, 2004, 10(2).

BEYER Barry. "Developing a Scope and Sequence for Thinking Skill" **Instruction. Educational Leadership**, 1988, 7.

BİLGİN Asude ve ELDELEKLİOĞLU Jale, "Üniversite Öğrencilerinin Eleştirel Düşünme Becerilerinin İncelenmesi", **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2007, s.55-57.

CARKHUFF M.J, "Reflective Learning: Work Groups As Learning Groups", **The Journal Of Continuing Education In Nursing**, 1996, 27.

ÇAM Sabahattin, "Öğretmen Adaylarının Ego Durumları İle Problem Çözme Becerisi Algısı İlişkinin İncelenmesi", **Psikoloji Danışma Ve Rehberlik Dergisi**, 1995, Cilt: 2(6), s.35-42.

DAŞTAN İlker, "Türkiye'de Sağlık Turizmi: Türkiye Ve Özelinde İzmir'de Sağlık Turizminin Mevcut Durumu Analizi Ve Strateji Önerileri", **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2014, Cilt 6 , Sayı 10, s.143-163

DEWEY John, How We Think, Boston, **D.C. Health&Co**, 1910.

D'ZURILLA Thomas, "Problem Solving and Behavior Modification", **Journal of Abnormal Psychology**, Cilt 78, Sayı 1.s. 107-126.

FACIONE Peter. "Critical Thinking: A Statement of Expert Consensus for Purposes of Educational Assessment and Instruction, Executive Summary "The Delphi Report"" **ERIC Document**, 1990; s. 315-423.

GARCIA- ALTES Anna " The Developmant Of Health Tourism Services, Annals Of Tourism Services", **Annals Of Tourism Research**, 2005, Vol:32

HEPPNER Paul ve KRAUSKOPF Charles. "An Information – Processing Approach To Personal Problem Soving", **The Counseling Psychologist** 15, N3, 1987.

HEPPNER Paul, PETERSON Chris, "The development and implications of a personal-problem solving inventory". *Journal of Counseling Psychology*. 1982, Cilt: (29).

KELLEÇİ Meral ve GÖLBAŞI Zehra, "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2004, 8(2).

KİNTGEN Jean ve Andrews, "Critical Thinking And Nursing Education: Perplexities And Insights", *Journal Of Nursing Education*, 1991, 30:4.

KORKUT Fidan, "Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2002, Sayı 22, s. 177-184.

NEZU Arthur, "Differences in Psychological Distress Between Effective and Ineffective Problem Solvers", *Journal of Counseling Psychology*, 1985, 32,1.

ÖZALP Günnur, "Sağlık Turizmi", *Hastane Dergisi*, 2005, Cilt:7, s.34.

ÖZEN Şakir vd., "Öfkelenme Anında Cama Yumruk Atarak Kendini Yaralayan Hastalarda Problem Çözme Becerileri Ve Çocukluk Çağı Travmaları", *Klinik Ve Deneysel Araştırmalar Dergisi*, 2010, Cilt: 1(1), s. 25-30.

ÖZLEM Koray ve AZAR Ali, "Ortaöğretim Öğrencilerinin Problem Çözme ve Mantıksal Düşünme Becerilerinin Cinsiyet ve Seçilen Alan Açısından İncelenmesi", *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 2008, Cilt 16, Sayı 1, s.125-136.

RICKETTS John C. "The Efficacy Of Leadership Development, Critical Thinking Dispositions, And Student Academic Performans On The Critical Thinking Skills Of Selected Youth Leaders", *In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Doctor Of Philosophy Scholl Of Nursing*, 2003; University Of Florida. UMI No: 3095110.

RİCHARD Paul. "Critical Thinking in the Classroom." *Teaching K-8*. 49-51. April. 1988.

SELVİ Murat Selim, " Termal Ürün Pazarlamada Tutundurma Elemanlarının Rolü: Termal Bölgede Devre Mülk Sistemi Uygulayan İşletmeler İle Diğer Termal Otel İşletmeleri Açısından Bir Karşılaştırma", Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2002, Cilt: 17 Sayı: 1, s. 95-104.

ŞAHİN Nail, vd., "The psychometric properties of the Problem Solving Inventory". *Cognitive Therapy and Research*, 1993, Cilt: 17, s. 379-396.

TAŞÇI Sultan, "Hemşirelikte Problem Çözme Süreci", *Sağlık Bilimleri Dergisi*, Cilt:14, s. 73-78

TÜRNÜKLÜ Elif Ve Sibel Yeşildere Problem, Problem Çözme Ve Eleştirel Düşünme, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2005, Cilt 25, Sayı 3, s. 107-123.

YÜKSEL Arzu, "Hemşirelik Öğrencilerinin Problem Çözme Öz Değerlendirme Sonuçları İle Etkileyen Faktörlerin Araştırılması", **Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi**, 2015, s.37-49.

TEZLER

ALDEMİR Gülay Yasemin, Elit Sporcularda İmgelemenin Benlik Algısı Ve Problem Çözme Becerisine Etkisi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2013, **(Yayımlanmış Doktora Tezi)**.

BALCI Fatma, Yönetici Hemşirelerin Eleştirel Düşünme Eğilimleri ve Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2015, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

BAŞAR Yeşim, Sorun Çözme, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2000. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

BUDAK Bülent, Lise Öğrencilerinde Algılanan Sosyal Destek Düzeyi İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki, 19 Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun, 1999, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

BULDUKOĞLU Sinem, Sağlık Turizminin Türkiye'deki Yeri Ve Önemi, Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2014, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

CANVER Şebnem Sevtap, Kamu Ve Özel Hastane Çalışanlarının Sağlık Turizmine İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul, 2015, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

DOĞAN Kökdemir, Belirsizlik Durumlarında Karar Verme ve Problem Çözme, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2003, **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**.

DİRİMEŞE Elif, Hemşirelerin ve Öğrenci Hemşirelerin Eleştirel Düşünme Eğilimlerinin İncelenmesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Cerrahi Hastalıklar Hemşireliği, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 2006, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÇAĞLAR Nermin Gür, Sağlık Turizminde İçsel Pazarlama Uygulamalarının Hizmet Kalitesine Etkisi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Anabilim Dalı, Ankara, 2016, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

EKİCİ Behice, Sağlık Turizminde Planlama-İşletmecilik-Tedavi ve Türkiye'de Durum, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Anabilim Dalı, İstanbul, 1995, **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**.

GÖKBÜZOĞLU Burcu, Ergenlerin Saldırganlık Düzeyleri İle Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2008. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

GÜLTEKİN Adem, Psikolojik Danışmanlık Ve Rehberlik Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2006, **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**.

GÜRLEYÜK Gülnur Candan, Sınıf Öğretmeni Adaylarının Çeşitli Değişkenler Açısından Eleştirel Düşünme Eğilimleri, Problem Çözme Becerileri Ve Akademik Başarı Düzeylerinin İncelenmesi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak, 2008, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

GÜLVEREN Hakan, Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Eleştirel Düşünme Becerileri Ve Bu Becerileri Etkileyen Eleştirel Düşünme Faktörleri, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 2007. **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**.

KABUKCUOĞLU Sibel, Nevşehir İli Kozaklı İlçesindeki Sağlık Turizmi Potansiyeli Ve Bu Potansiyeli Artırabilmek İçin Yapılabilecekler, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

KARABACAK Hilal, İlköğretim Öğrencilerinin Eleştirel Düşünce Becerileri İle 5. Sınıf Öğrencilerinin Eleştirel Düşünme Düzeyleri, Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, 2011. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

KAYA Hülya, Üniversite Öğrencilerinde Eleştirel Akıl Yürütme Gücü İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul, 2009, **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**.

MUHTELİME Bahar, Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Yönetici Hemşirelerin Problem Çözme Becerileri Ve Yaratıcılık Düzeyleri, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2006, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÖZEN Güçlü, Dağcılık Eğitiminin Problem Çözme Becerisi Üzerine Etkisinin İncelenmesi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Spor Yöneticiliği Programı, Bolu, 2004, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÖZGÜL Ayhan, Türkiye’de Sağlık Turizmi Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Isparta, 2014, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

SAYGILI Halis, Problem Çözme Becerisi İle Sosyal ve Kişisel Uyum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2000. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

SÖYLEMEZ Sebahat, Ergenlerde Problem Çözme Becerisini Geliştirmeye Yönelik Bir Grup Çalışması Programının Etkisinin İncelenmesi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2002, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ŞAHİN Pelin, Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Çeşitli Demografik Özellikleri İle İlişkisi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2015. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**

TAYLAN Sabahat, Heppner 'İN Problem Çözme Envanterinin Uyarılma, Güvenirlilik Ve Geçerlik Çalışması, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitimde Psikolojik Hizmetler Anabilim Dalı, Ankara, 1990, (**Yayımlanmış Doktora Tezi**).

ULUPINAR Sevim, Hemşirelik Eğitiminin Öğrencilerin Sorun Çözme Becerilerine Etkisi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 1997. **(Yayımlanmamış Doktora Tezi).**

ÜNÜVAR Ayşe, Ok Yönlü Algılanan Sosyal Desteğin 15-18 Yaş Arası Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerisine Ve Benlik Saygısına Etkisi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2003, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**

YALÇIN Pınar, Türkiye'de Sağlık Turizminde Altyapı Oluşturulma Gereği Ve Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma, Ankara Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı, Ankara, 2006, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**

YAĞCI Rojda, Sosyal Bilgiler Öğretiminde Eleştirel Düşünme: İlköğretim 5. Sınıf Sosyal bilgiler Öğretiminde, Öğretmenlerin Eleştirel Düşünme Becerilerini Geliştirmek İçin Uyguladıkları Etkinliklerin Değerlendirilmesi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2008, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**

YİĞİT Zeynep, Sınıf öğretmenlerinin Medya ve Televizyon Okuryazarlık Düzeyleri İle Eleştirel Düşünme Eğilimlerinin İncelenmesi, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale, 2015, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**

İNTERNET KAYNAKLARI

An Introduction to Critical Thinking.<http://www.freeinquiry.com/critical-thinking.html> adresinden www freeinquiry com critical thinking html. (Erişim Tarihi: 14.02.2017).

İlköğretimde Problem Çözme Öğretimi,

<http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/147/altun.htm>. (Erişim Tarihi: 02.03.2017).

Lise Müdürlerinin Problem Çözme Becerileri, <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/160/quclu.htm>. (Erişim Tarihi: 25.02.2017).

<http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr>. (Erişim Tarihi: 26.06.2017).

http://www.saglikturizmi.org.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=28&Itemid=71. (Erişim Tarihi: 26.06.2017).

<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11475/genel-tanimlar.html> ,(Erişim Tarihi: 26.06.2017).

<http://www.saglikturizmi.gov.tr/TR,23587/saglik-turizmi-nedir.html>, (Erişim Tarihi: 10.07.2017).

Sağlık Turizm Daire Başkanlığı <http://www.saglikturizmi.gov.tr> (Erişim Tarihi:10.07.2017)



EKLER
KİŞİSEL BİLGİ FORMU

- 1- Cinsiyetiniz?
Bayan () Bay ()
- 2- Yaşınız?
19 ve altı () 20-29 () 30-39 () 40-49 () 50-59 () 60 ve üstü ()
- 3- Medeni Durumunuz?
Evli () Bekar ()
- 4- Eğitim Durumunuz ?
İlköğretim () Lise () Önlisans () Lisan () Lisans Üstü ()
Diğer().....
- 5- Turizm Alanında Eğitim Aldınız mı ?
Evet () Hayır ()
- 6- Çalıştığınız Departmanınız?
Ön büro () Kat Hizmetleri () Yiyecek-İçecek () İnsan Kaynakları () Satış
Pazarlama () Muhasebe () Teknik Servis () Güvenlik () Diğer ()
- 7- İşletmenizin sınıfı?
4 yıldızlı otel () 5 yıldızlı otel ()
- 8- Eleştirel Düşünce ile ilgili eğitim aldınız mı?
Evet () Hayır ()
- 9- Kendinizi iyi bir problem çözücü olarak tanımlayabilir misiniz?
Evet () Hayır ()
- 10- Turizm Sektöründe Toplam Çalışma Süreniz?
1yıl ve altı(1) 2-5yıl (2) 6-9 yıl () 10-13 yıl () 14-17 yıl () 18 yıl ve
üstü()
- 11-Kaç Yıldır Bu Konaklama İşletmesinde Çalışmaktasınız?
1yıl ve altı() 2-5yıl () 6-9 yıl () 10-13 yıl () 14-17 yıl () 18 yıl ve
üstü()

CALIFORNIA ELEŞTİREL DÜŞÜNME EĞİLİM ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadelerin sizi ne kadar tanımladığını düşünerek bu ifadelere ne ölçüde katıldığınızı aşağıdaki ölçek üzerinde değerlendiriniz. Değerlendirmelerinizi sizi tam olarak yansıtacak şekilde yapınız. Değerlendirmeyi 1 den 6'ya doğru yapınız.

1	2	3	4	5	6
Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum

1	Tüm hayatım boyunca yeni şeyler çalışmak harika olurdu						
2	İnsanların iyi bir düşünceyi savunmak için zayıf fikirlere güvenmeleri beni rahatsız eder						
3	Cevap vermeye kalkışmadan önce, her zaman soruya odaklanırım						
4	Büyük bir netlikle düşünebilmekten gurur duyuyorum						
5	Dört lehte, bir aleyhte görüş varsa, lehte olan dört görüşe katılırım						
6	Pek çok üniversite dersi ilginç değildir ve anlamaya değmez						
7	Sadece ezberi değil düşünmeyi gerektiren sınavlar benim için daha iyidir						
8	Diğer insanlar entelektüel merakımı ve araştırmacı kişiliğimi takdir ederler						
9	Mantıklıymış gibi davranıyorum, ama değilim						
10	Düşüncelerimi düzenlemek benim için kolaydır						
11	Ben dahil herkes çıkarı için tartışır						
12	Kişisel harcamalarımın dikkatlice kaydını tutmak benim için önemlidir						
13	Büyük bir kararla yüz yüze geldiğimde, ilk önce, toplayabileceğim tüm bilgileri toplarım						
14	Kurallara uygun biçimde karar verdiğim için, arkadaşlarım karar vermek için bana danışırlar						
15	Açık fikirli olmak neyin doğru olup olmadığını bilmemek demektir.						
16	Diğer insanları çeşitli konularda neler düşündüklerini anlamak benim için önemlidir						
17	İnandıklarımın tümü için dayanaklarım olmalı						
18	Okumak, mümkün olduğunca, kaçtığım bir şeydir						
19	İnsanlar çok acele karar verdiğimi söylerler						
20	Üniversitedeki zorunlu dersler vakit kaybıdır						
21	Gerçekten çok karmaşık bir şeyle uğraşmak zorunda kaldığımda benim için panik zamandır						
22	Yabancılar sürekli kendi kültürlerini anlamaya uğraşacaklarına, bizim kültürümüzü çalışmalılar						

23	İnsanlar benim karar vermeyi oyaladığını düşünürler								
24	İnsanların , bir başkasının fikrine karşı çıkacaklarsa, nedenlere ihtiyacı vardır								
25	Kendi fikirlerimi tartışırken tarafsız olmam imkansızdır								
26	Ortaya yaratıcı seçenekler koyabilmekten gurur duyarım								
27	Neye inanmak istiyorsam ona inanırım								
28	Zor problemleri çözmek için uğraşmayı sürdürmek o kadar da önemli değildir								
29	Diğerleri, kararların uygulanmasında mantıklı standartların belirlenmesi için bana başvururlar								
30	Zorlayıcı şeyler öğrenmeye istekliyimdir								
31	Yabancıların ne düşündüklerini anlamaya çalışmak oldukça anlamlıdır.								
32	Meraklı olmam en güçlü yanlarımdan birisidir								
33	Görüşlerimi destekleyecek gerçekleri ararım, desteklemeyenleri değil								
34	Karmaşık problemleri çözmeye çalışmak eğlencelidir								
35	Diğerlerinin düşüncelerini anlama yeteneğimden dolayı takdir edilirim								
36	Benzetmeler ve analogiler ancak otoyol üzerindeki tekneler kadar yararlıdır								
37	Beni mantıklı olarak tanımlayabilirsiniz								
38	Her şeyin nasıl işlediğini anlamaya çalışmaktan gerçekten hoşlanırım								
39	İşler zorlaştığında, diğerleri problem üstünde çalışmayı sürdürmemi isterler								
40	Elimizdeki sorun hakkında açık bir fikir edinmek ilk önceliklidir								
41	Çelişkili konulardaki fikrim genellikle en son konuştuğum kişiye bağlıdır								
42	Konu ne hakkında olursa olsun daha fazla								
43	Sorunları çözenin en iyi yolu, cevabı başkasından istemektir								
44	Karmaşık problemlere düzenli yaklaşımımla tanırım								
45	Farklı dünya görüşlerine karşı açık fikirli olmak, insanların düşündüğünden daha az önemlidir								
46	Öğrenebileceğin her şeyi öğren, ne zaman işe yarayacağını bilemezsin								
47	Her şey görüldüğü gibidir								
48	Diğer insanlar, sorunun ne zaman çözümleneceği kararını bana bırakırlar								
49	Ne düşündüğümü biliyorum, o zaman neden seçenekleri değerlendiriyor gibi davranayım								
50	Diğerleri kendi fikirlerini ortaya koyarlar ama benim onları duymaya ihtiyacım yok								
51	Karmaşık problemlerin çözümüne yönelik düzenli planlar geliştirmede iyiyimdir								

PROBLEM ÇÖZME ENVANTERİ

Her bir ifadeyi okuyarak, verilen ifade ile ne kadar uzlaştığının veya uzlaşmadığının derecesini yanındaki ölçek üzerinde işaretleyiniz. Cevaplarken her bir ifadenin yanındaki rakamlardan birinin üzerine çarpı koyunuz.

1	2	3	4	5	6
Her Zaman Böyle Davranırım	Çoğunlukla Böyle Davranırım	Sık Sık Böyle Davranırım	Arada Sırada Böyle Davranırım	Ender Olarak Böyle Davranırım	Hiçbir Zaman Böyle Davranmam

1	Bir sorunumu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırırım						
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 sorunum çözdükten sonra bu sorunu çözerken neyin işe yaradığını, neyin yaramadığını ayrıntılı olarak düşünmem						
5	Sorunlarımı çözmeye konusunda genellikle yaratıcı ve etkili çözümler üretebilirim						
6	Bir sorunumu 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 açık-seçik terimlerle ifade etmeye uğraşmam						
10	Başlangıçta çözümünü fark etmesem de sorunlarımı çözmeye yeteneğim vardır						
11	Karşılaştığım sorunların çoğu, çözebileceğimden daha zor ve karmaşıktır						
12	Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu karardan hoşnut olurum						
13	Bir sorunla karşılaştığımda onu çözmek için genellikle aklıma ilk gelen yolu izlerim						
14	Bazen durup sorunlarım üzerinde düşünmek yerine gelişigüzel sürüklenip giderim						
15	Bir sorunla ilgili olası bir çözüm yolu üzerinde karar vermeye çalışırken seçeneklerimin başarı olasılığını tek tek değerlendirmem						
16	Bir sorunla karşılaştığımda, başka konuya geçmeden önce durur ve sorun üzerinde düşünürüm						

17	Genellikle aklıma ilk gelen fikir doğrultusunda hareket ederim								
18	Bir karar vermeye çalışırken her seçeneğin sonuçların ölçer, tartar, birbiriyle karşılaştırırım								
19	Bir sorunumu çözmek üzere plan yaparken o planı yürütebileceğime güvenirim								
20	Belirli bir çözüm planını uygulamaya koymadan önce, nasıl bir sonuç vereceğini tahmin etmeye çalışırım								
21	Bir soruna yönelik olası çözüm yollarını düşünerek çok fazla seçenek üretmem								
22	Bir sorunumu çözmeye çalışırken sıklıkla kullandığım bir yöntem; daha önce başıma gelmiş benzer sorunları düşünmektir								
23	Yeterince zamanım olur ve çaba gösterirsem karşılaştığım sorunların çoğunu çözebileceğime inanıyorum								
24	Yeni bir durumla karşılaştığımda ortaya çıkabilecek sorunları çözebileceğime inancım vardır								
25	Bazen bir sorunu çözmek için çabaladığım halde, bir türlü esas konuya giremediğim ve gereksiz ayrıntılarla uğraştığım duygusunu yaşarım								
26	Ani kararlar verir ve sonra pişmanlık duyarım								
27	Yeni ve zor sorunları çözebilme yeteneğime güveniyorum								
28	Elimdeki seçenekleri karşılaştırırken ve karar verirken kullandığım sistematik bir yöntem vardır								
29	Bir sorunla başa çıkma yollarını düşünürken çeşitli fikirleri birleştirmeye çalışmam								
30	Bir sorunla karşılaştığımda bu sorunun çıkmasında katkısı olabilecek benim dışındaki etmenleri genellikle dikkate almam								
31	Bir konuyla karşılaştığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, durumu gözden geçirmek ve konuyla ilgili olabilecek her türlü bilgiyi dikkate almaktır								
32	Bazen duygusal olarak öylesine etkilenirim ki, sorunumla başa çıkma yollarından pek çoğunu dikkate bile almam								
33	Bir karar verdikten sonra, ortaya çıkan sonuç genellikle benim beklediğim sonuca uyar								
34	Bir sorunla karşılaştığımda , o durumla başa çıkabileceğimden genellikle pek emin değilimdir								
35	Bir sorunun farkına vardığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, sorunun tam olarak ne olduğunu anlamaya çalışmaktır								

