



OTEL İŞLETMELERİNDE ÖĞRENİLMİŞ GÜÇLÜLÜK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA*

A RESEARCH ON DETERMINING THE LEVEL OF LEARNED RESOURCEFULNESS IN HOTEL BUSINESSES

Betül ÇETİN¹

Öz

Bu araştırma otel işletmelerinde öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin belirlenmesi ve otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Araştırmada Rosenbaum tarafından geliştirilen “Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği” kullanılmıştır. Veriler Kapadokya bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki 360 çalışana uygulanan anket tekniğiyle toplanmıştır. Verilerin analizinde t-testi ve ANOVA kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin orta düzeyde olduğu ve otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin demografik özelliklere göre değişmediği gözlemlenmiştir

Anahtar Kelimeler: *Otel İşletmeleri, Öğrenilmiş Güçlülük, Otel Çalışanları, Kapadokya Bölgesi.*

Abstract

The purpose of this study is to determine the level of learned resourcefulness in hotel businesses and whether learned resourcefulness levels of the hotel employees varied according to the demographic variables. In this study, the scale of “Learned Resourcefulness Schedule” previously developed by Rosenbaum was used. Data were collected from the 360 employees of four- and five-star hotel businesses in Cappadocia through questionnaires. The t-test and ANOVA were used in data analysis. At the end of the study, it was observed that the level of learned resourcefulness of the hotel employees was medium level and the learned resourcefulness levels of the hotel employees did not change according to the demographic characteristics.

Keywords: *Hotel Businesses, Learned Resourcefulness, Hotel Employees, Cappadocia Region.*

* Bu çalışma “Otel İşletmelerinde Öğrenilmiş Güçlülük Ve İş Stresi İlişkisinde Algılanan Sosyal Desteğin Düzenleyicilik Rolü: Kapadokya Örneği” adlı doktora tezinden türetilerek 2nd International EMI Entrepreneurship & Social Sciences Congress, 09-11 November 2018, Cappadocia ‘de sözlü olarak sunulmuştur.

¹ Dr, betulcetin51@gmail.com

1. GİRİŞ

Günümüzde artan rekabet koşulları, çalışma sürelerinin uzun olması, müşterilerin isteklerinin daha fazla olması gibi faktörler hizmet sektöründe çalışanları olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışma ortamındaki sorunlar çalışanların strese maruz kalmalarına, örgütsel bağlılığın azalmasına, motivasyon düşüklüğüne ve işletme açısından istenilen düzeye ulaşamamalarına neden olmaktadır. Üretim ve tüketimin eş zamanlı olduğu, emek yoğun olan otel işletmelerinin de çalışanlarını tatmin edebilmeleri için çalışma ortamını ve şartlarını daha iyi bir hale getirerek çalışanlarla müşteri ilişkilerini geliştirmeleri otel işletmeleri açısından oldukça önemli bir hale gelmiştir. Bu anlamda stresli ve olumsuz durumlarla etkin bir şekilde baş etme konusunda öğrenilmiş güçlülük kavramı ortaya çıkmıştır.

Meichenbaum (1977)'a göre öğrenilmiş güçlülük, stresli ve sorunlu olaylar karşısında kontrolü sağlamak ve aynı zamanda içten gelen stres kaynaklarıyla etkin bir şekilde baş edebilmek için net davranışlar sergilemek anlamına gelmektedir. Çalışma ortamında stresin en aza indirilerek, sorunların etkin ve verimli bir şekilde yönetilebilmesi için çalışanların öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin artırılması ile otel işletmelerinin olumlu yönde etkileneceği düşünülmektedir.

Kapadokya bölgesi turizm sektörü açısından önemli destinasyonlardan birisidir. Her yıl pek çok sayıda yerli ve yabancı turist bu destinasyonu ziyaret etmektedir. Turistlerin konaklama, yeme-içme ve rekreasyonel ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri otel işletmeleri de mevcuttur. Dolayısıyla turistlerin tatmin olmalarında ve destinasyonu tekrar ziyaret etmelerinin sağlanmasında otel çalışanlarının öncelikle kendi hayatlarındaki sorunların üstesinden gelebilmeleri gerekmektedir. Çalışanların öğrenilmiş güçlülük düzeylerini arttırdıklarında bu sorunlardan daha kolay kurtulacakları düşünülmektedir.

Literatür taraması yapıldığında öğrenilmiş güçlülük kavramının genellikle sağlık, eğitim ve psikoloji alanlarında ele alındığı; ancak turizm sektöründe çok fazla incelenmediği tespit edilmiştir. Bu bulgudan yola çıkarak bu çalışmayla Kapadokya bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin değerlendirilmesi ve elde edilen bulguların ilişkilendirilmesi ile ilgili çalışma kısıtlılığı bu araştırmanın yapılmasını gerekli kılmıştır. Çalışma kapsamında öncelikle öğrenilmiş güçlülük kavramı açıklanmıştır. Daha sonra alan araştırması sonucu elde edilen verilerin analizi yapılarak ortaya çıkan bulgulara yer verilmiştir.

2. ÖĞRENİLMİŞ GÜÇLÜLÜK KAVRAMI

Öğrenilmiş güçlülük kavramı ilk olarak Meichenbaum (1977) tarafından stres aşılama eğitimi programında ortaya atılmıştır. Meichenbaum, öğrenilmiş güçlülük kavramını daha soyut bir bakış açısıyla tanımlarken (Zauszniewski, 1995a; Yıldız, 2014; TÜRESİN Tetik ve Köse, 2015; Çakır, 2018), Rosenbaum öğrenilmiş güçlülüğü baş etme stratejilerinin bir unsuru olarak daha somut bir tanımla ifade etmiştir. Öğrenilmiş güçlülük kavramını dört ana başlık altında toplamak mümkündür (Rosenbaum, 1980a): Duygusal ve fizyolojik tepkilerle başa çıkmak için bilişleri ve öz yönergeleri kullanma; planlama, problem tanımlama, alternatifleri değerlendirme ve sonuçları tahmin etme gibi problem çözme stratejilerini uygulama; hemen doyumunu erteleyebilme ve içsel olayları bireyin kendisinin düzenleyebileceği genel bir inanca sahip olma üzere. O halde, öğrenilmiş güçlülük, kişinin hedefe yönelik olan davranışlarının yerine getirilmesine engel olan duygu, acı veya biliş gibi içsel tepkileri düzenlemede kullandıkları çoğunlukla bilişsel olan davranış ve becerilerin birikimidir (Rosenbaum, 1983). Dağ (1991) ise öğrenilmiş güçlülüğü “bireylerin stresli bir durumla karşı karşıya kaldıkları ortamda bilinçli olarak bu durumdan kendilerini başarıyla kurtarabildikleri yetenektir” şeklinde tanımlamıştır. Rachman (1990)'a

göre ise öğrenilmiş güçlülük, sorunlarla başarılı bir şekilde baş edebilmek için kişinin bireysel ve sosyal kaynaklarını kullanabilme yeteneğidir.

Öğrenilmiş güçlülük hem doğuştan gelen hem de çevresel etkilerle öğrenilebilen bir yetidir (Rosenbaum, 1983). Farklı ortamlarda büyüyen bireylerin öğrenilmiş güçlülük becerileri de farklı gelişir (Ceyhan, 2006). Dolayısıyla öğrenilmiş güçlülük becerileri bireylere göre farklılık gösterebilmektedir (Rosenbaum ve Jaffe, 1983). Öğrenilmiş güçlülüğü yüksek olan bireyler stres kaynaklarından daha az etkilenebilmekte (Gintner vd., 1989); daha az psikolojik sorunlar yaşayarak (Dağ, 1992) depresyonla daha iyi baş edebilmekte (Simons vd., 1985; Siva, 1991; Flett vd., 1991; Zauszniewski, 1995a; Zauszniewski, 1995b; Huang ve Guo, 2009; Chung vd., 2012; Ngai ve Chan, 2012); çalışma ortamında daha başarılı olarak (Smith, 1979) kendini daha iyi kontrol edebilmekte (Frankel ve Merbaum, 1982); yeteneklerini daha iyi kullanarak (Rosenbaum ve Rolnick, 1983; Rosenbaum ve Ben-Ari Smira, 1986; Güloğlu ve Aydın, 2007) sorunlarla daha etkin bir şekilde mücadele edebilmektedir (Rosenbaum ve Palmon, 1984). Bu nedenle öğrenilmiş güçlülük becerileri her işletmede olduğu kadar otel işletmelerinde de önemi vurgulanması gereken ve farkında olunması gereken önemli bir araştırma konusu olarak görülmektedir.

3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI

Bu çalışmanın temel amacı Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin belirlenerek onların öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmektir. Bu kapsamda çalışmada şu sorulara yanıt aranmıştır:

- Otel işletmelerinde çalışanların öğrenilmiş güçlülük düzeyleri nedir?
- Otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeyleri demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir?

Bireylerin çalışma yaşantılarında başarılı ve etkin olmaları karşılıklarına çıkan sorunlarla nasıl başa çıktıklarıyla yakından ilgilidir. Hizmet sektörü olan otel işletmeleri çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin belirlenmesi bu anlamda önem taşımaktadır. Otel çalışanları üzerinde öğrenilmiş güçlülük kavramının çalışılmamış olması da bu çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı anlamına gelmektedir.

4. YÖNTEM

Bu çalışmada nicel yöntem esas alınmış, veri toplama aracı olarak da anket tekniğinden faydalanılmıştır. Bu çalışmanın amacı doğrultusunda Siva (1991) ve Dağ (1991) tarafından gözden geçirilerek güvenilirliği ve geçerliliği kabul edilebilir düzeyde bulunarak Türkçeye uyarlanan ve Rosenbaum (1980a) tarafından geliştirilen “Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçekte öğrenilmiş güçlülüğe ilişkin 36 ifade yer almaktadır. Bu çalışmanın evrenini Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Nevşehir İl ve Kültür Turizm Müdürlüğü’nün 2017 yılı Ocak ayı verilerine göre Nevşehir’de toplam 21 adet dört ve beş yıldızlı otel olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen bu otellerde çalışanlar araştırma kapsamında incelenmiştir. Çalışmanın zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle araştırma evreni üzerinde tamsayım yapmak mümkün olmadığı için örnekleme gidilmiştir. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan yargısal örnekleme yöntemi tercih edilmiştir (Burns ve Bush, 2014). Araştırma verileri anket tekniği ile Eylül 2017 ile Aralık 2017 tarihleri arasında elde edilmiştir. 390 katılımcıdan oluşan örneklemden elde edilen verilere öncelikle frekans analizi yapılmıştır. Daha sonra ölçeğe ilişkin yapılan

güvenilirlik analizi sonucunda ölçekte yer alan ifadelerin Cronbach Alpha değeri 0,694 bulunmuş ve ölçeğin orta düzeyde güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada doğruluğu test edilen araştırma soruları için hangi analizlerin yapılması gerektiğine karar vermek amacıyla otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülüklerinin ortalama, mod ve medyan değerleri ile çarpıklık ve basıklık değerleri incelenerek dağılımların normal olduğu görülmüştür. Ardından t-testi ve ANOVA testleri uygulanmış ve ortaya çıkan bulgular açıklanmıştır.

5. BULGULAR

Çalışma kapsamında katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 1.'de yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Özellikler	f	%	Özellikler	f	%
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	170	43,6	Evli	181	46,4
Erkek	220	56,4	Bekar	209	53,6
Eğitim Durumu			Sektörde Çalışma Süreleri		
İlköğretim	75	19,2	1 yıldan az	39	10
Lise ve dengi	147	37,7	1-5 yıl	167	42,8
Ön lisans	73	18,7	6-10 yıl	101	25,9
Lisans	65	16,7	11 yıl ve üzeri	83	21,3
Lisansüstü	30	7,7			
İşletmede Çalışma Süreleri			n= 390		
1 yıldan az	130	33,3			
1-5 yıl	197	50,6			
6-10 yıl	46	11,8			
11 yıl ve üzeri	17	4,3			

Tablo 1. incelendiğinde, katılımcıların 220'sinin (%56,4) erkek, 170'inin (%43,6) kadın olduğu; 209'unun (%53,6) bekar ve 181'inin (%46,4) evli olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında 147'sinin (%37,7) lise ve dengi; 75'inin (%19,2) ilköğretim; 73'ünün (%18,7); 65'inin (%16,7) ve 30'unun (%7,7) lisansüstü mezunu olduğu anlaşılmaktadır. Söz konusu katılımcıların sektörde çalışma sürelerine bakıldığında 167'sinin (%42,8) turizm sektöründe 1-5 yıl arası; 101'inin (%25,9) 6-10 yıl arası; 83'ünün (%21,3) 11 yıl ve üzeri; 39'unun (%10) ise 1 yıldan az bir süre çalıştığı tespit edilmiştir. Katılımcıların işletmede çalıştıkları süreye göre ise 197'sinin (%50,6) aynı işletmede 1-5 yıl arası; 130'unun (%33,3) 1 yıldan az; 46'sının (%11,8) 6-10 yıl arası ve 17'sinin (%4,3) 11 yıl ve üzeri çalıştığı görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda ankete katılanların eğitim seviyelerinin çok yüksek düzeyde olmadığı sonucuna varılabilir. Ayrıca katılımcıların turizm sektöründe çalışma sürelerine göre 1-5 yıldan fazla çalışanların sayısı azalmaktadır. Bu durum turizm sektörünün emek yoğun olması, çalışma saatlerinin uzun olması, turizmin sezonluk olması ve işten ayrılmaların çok yaşanması gibi nedenlere bağlanabilir. Katılımcıların aynı işletmede çalıştıkları süreye bakıldığında da bu durumun çok değişmediği ve bu çalışmada değerlendirilen otel çalışanlarının aynı işletmede sabit olarak en çok 1 ve 5 yıl arası çalıştığı görülmüştür.

Bu çalışmayla otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük ölçeğindeki ifadelerle katılıp katılmadıklarını ifade eden genel bir değerlendirme yapılmıştır. Tablo 2.'de otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerini ölçmek için öğrenilmiş güçlülük ölçeğine ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 2. Öğrenilmiş Güçlülük Değişkenine Ait Betimsel İstatistikler

Değişken	Std. Sapma	Aritmetik Ortalama
Öğrenilmiş Güçlülük	0,36	3,43

İfadelere verilen yanıtların aritmetik ortalaması 3 (Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum) ve 4 (Katılıyorum) yanıtı arasındadır. Ölçekteki “Endişelendiğim bir iş olduğunda, nasıl üstesinden gelebileceğimi düşünürüm” (3,98); “Zor bir durumla karşılaştığımda sistematik bir şekilde çözüm üretmeye çalışırım” (3,97); “Yapılacak çok şey olduğunda genellikle işlerimi planlarım” (3,95); “Kötü bir alışkanlığımdan kurtulduğumda kendime olan güvenim artar” (3,89); “İşime odaklanmakta zorlandığımda, odaklanmayı arttırmak için yollar ararım” (3,86); “Sinirli ve gergin olduğumda, yanımdaysa sakinleştirici bir ilaç alırım” (2,67) ifadelerine verilen yanıtlarla otel çalışanlarının sorunların üstesinden gelebilme, çözüm odaklı olma, planlama ve akılcı davranma, dikkati ve duygularını yönlendirerek amaca yönelme, kendini yatıştırma, erteleme, ruh halini ve ağrıyı denetleyebilme gibi öğrenilmiş güçlülük becerilerine orta düzeyde sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 3.’te otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin cinsiyet ve medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan t-testi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 3. Otel Çalışanlarının Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerinin Cinsiyet ve Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması (t-testi)

Cinsiyet/ Medeni Durum	N	Ort.	S.S.	s.d.	t	P
Kadın	157	3,5996	,58204	388	0,682	0,496
Erkek	203	3,5587	,59272			
Bekar	195	3,5960	,59314	388	-0,705	0,481
Evli	165	3,5540	,58216			

Tablo 3’e göre otel çalışanlarının cinsiyetlerinin ve medeni durumlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık yaratmadığı sonucuna varılmıştır ($p>0,05$). Dolayısıyla kadınlar erkeklere göre daha fazla öğrenilmiş güçlülük becerisine sahip ya da evliler bekarlara göre daha az öğrenilmiş güçlülük becerisine sahip diye bir çıkarım yapmak söz konusu değildir. O halde cinsiyetin ve medeni durumun katılımcıların öğrenilmiş güçlülük düzeyleri üzerinde herhangi bir etkisi yoktur denilebilir.

Tablo 4’te otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin eğitim durumu, sektörde çalışma süreleri ve işletmedeki çalışma süreleri açısından bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik ANOVA sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4. Otel Çalışanlarının Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerinin Diğer Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması (ANOVA)

Demografik Özellikler	Ort.	S.S.	Kareler Toplamı	s.d.	F	P
Eğitim	3,5765	,58769	134,352	389	2,058	0,86
Sektörde Çalışma S.					0,982	0,494
İşletmede Çalışma S.					1,042	0,411

Tablo 4'e göre otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin eğitim durumuna, sektörde ve işletmede çalışma sürelerine göre de istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmüştür ($p>0,05$).

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmayla Kapadokya bölgesinde 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük kavramı açısından mevcut durumları irdelenerek çalışanların öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığı üzerinde durulmuştur. Kapadokya bölgesinde otel işletmeleri açısından öğrenilmiş güçlülük kavramını inceleyen bir çalışmaya rastlanmadığı için de bu çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırma bulgularına göre otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük ifadelerine verdikleri yanıtlarda öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin orta bir düzeyde (3,43) olduğu görülmüştür. Kapadokya bölgesindeki otel çalışanlarının bazı öğrenilmiş güçlülük becerilerine sahip olduğu ve sorunların üstesinden nasıl gelecekleri konusunda strateji geliştirebildikleri; ancak bu düzeyin geliştirilmesi gerektiği söylenebilir. Öğrenilmiş güçlülük düzeyi yüksek olan bireylerin çalışma ortamında daha başarılı, sakin ve rahat oldukları (Smith, 1979; Rosenbaum 1980a; Rosenbaum, 1983; Rosenbaum ve Palmon 1984; Gintner vd., 1989); daha az sağlık sorunlarıyla karşı karşıya kaldıkları (Guloglu, 2016); daha az tükenmişlik sendromu yaşadıkları (Clanton vd., 1992; Yürür, 2011) göz önünde bulundurulursa çalışanların öğrenilmiş güçlülük becerilerine sahip olması ve bu düzeyi yükseltebilmesi işletmeler açısından rakiplerine fark yaratmada stratejik bir araç olabilir.

Rosenbaum (1990), öğrenilmiş güçlülüğün çevreden yaşam boyunca öğrenildiğini ancak bunun cinsiyete bağlı olmadığını ileri sürmektedir. Bu çalışmayla da öğrenilmiş güçlülüğün demografik özelliklere göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yaratmadığı tespit edilerek sonuçlar, bazı çalışmaların bulgularıyla da tutarlılık göstermektedir (Rosenbaum, 1980a; Edwards ve Riordan, 1994; Kennett ve Keefer, 2006; Güloğlu ve Aydın, 2007; Yürür ve Keser, 2010; Ceyhan ve Ceyhan, 2011). Öte yandan öğrenilmiş güçlülüğün cinsiyete ve eğitim düzeyine göre değiştiğini tespit eden çalışmalar da mevcuttur (Brewin vd., 1996; Goff, 2009; Huang vd., 2010; Chung vd., 2012; Türesin Tetik ve Köse, 2015; Karaçor ve Cengiz 2018).

Günümüzde otel işletmeleri gibi hizmet sektörü kapsamında olan işletmelerde çalışanlar, pek çok konuda strese maruz kalarak işletmenin istediği performansı sergilemede yetersiz kalabilmektedirler. Öğrenilmiş güçlülük, bireylerin çalışma yaşamında karşılaştığı psikolojik sorunların üstesinden gelerek yaşadıkları iş stresinin olumsuz etkilerinin azaltılmasında ve ortaya çıkabilecek psikolojik, sosyal ve psiko-somatik sorunların engellenmesinde etkili bir araç olarak değerlendirilebilir (Çakır, 2018). Dolayısıyla çalışanların öğrenilmiş güçlülük becerilerini geliştirip bu sorunların üstesinden gelebilmeleri son derece önemli bir hale gelmiştir. Bu anlamda otel işletmelerinin çalışma grupları oluşturarak çalışanlarını eğitmesi, onların farklı uğraşlar (Müzik, spor, sanatsal etkinlikler vs.) edinmelerine fırsat vermesi, çalışma koşullarında ve saatlerinde düzenlemeler yapması gibi yöntemlerle çalışanların öğrenilmiş güçlülük becerilerinin artması sağlanabilir.

Bu çalışma sadece Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlar ile sınırlanmıştır. Öğrenilmiş güçlülük ile ilgili bundan sonraki yapılacak benzer çalışmalarda öğrenilmiş güçlülük konusu farklı destinasyonlarda ve farklı turizm işletmelerinde (seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri, ulaşım işletmeleri vb.) yürütülebilir. Ayrıca bu çalışmadan ayrı olarak otel yöneticilerinin öğrenilmiş güçlülük düzeyleri tespit edilerek çözüm önerili yaklaşımlar geliştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Brewin, C. R., Andrews, B. ve Hurnham, A. (1996). Intergenerational links and positive self-cognitions: Parental correlates of optimism, learned resourcefulness, and self-evaluation. *Cognitive Therapy and Research*, 20 (3), ss. 247-263.
- Burns, A. C. ve Bush, R. F. (2014). *Marketing Research*. Harlow: Pearson Education.
- Ceyhan, A. A. (2006). Üniversite öğrencilerinin geçmişte yaşadıkları ayrılık kaygısının öğrenilmiş güçlülük, kaygı ve psikolojik belirtileri yordama düzeyi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 6 (1), ss. 53-79.
- Ceyhan, A. A. ve Ceyhan, E. (2011). Investigation of university students' self-acceptance and learned resourcefulness: A longitudinal study. *High Educ*, 61, ss. 649-661.
- Chung, C. C., Lin, M. F., Ching, Y. C., Kao, C. C., Chou, Y. Y., Ho, P. H. ve Chang, H. J. (2012). Mediating and moderating effects of learned resourcefulness on depressive symptoms and positive ideation in hospital nurses in Taiwan. *Research in Nursing and Health*, 35, ss. 576–588.
- Clanton, L. D., Rude, S. S. ve Taylor, C. (1992). Learned resourcefulness as a moderator of burnout in a sample of rehabilitation providers. *Rehabilitation Psychology*, 37 (2), ss. 131-140.
- Çakır, Ö. (2018). Öğrenilmiş Güçlülük ve Çalışma Yaşamı. A. Keser, G. Yılmaz, S. Yürür (Ed.), *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar* içinde, (4. Baskı), Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Dağ, İ. (1991). Rosenbaum'un öğrenilmiş güçlülük ölçeği'nin üniversite öğrencileri için güvenilirliği ve geçerliği. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 2 (4), ss. 269-274.
- Dağ, İ. (1992). Kontrol odağı, öğrenilmiş güçlülük ve psikopatoloji ilişkileri. *Psikoloji Dergisi*, 7 (27), ss. 1-9.
- Edwards, D. ve Riordan, S. (1994). Learned resourcefulness in black and white South African university students. *Journal of Social Psychology*, 134 (5), ss. 665-675.
- Flett, G. L., Hewitt, P. L., Blankstein, K. ve O'brien, S. (1991). Perfectionism and learned resourcefulness in depression and self-esteem. *Personality and Individual Differences*, 12 (1), ss. 61-68.
- Frankel, M. J. ve Merbaum, M. (1982). Effects of therapist contact and a self-control manual on nailbiting reduction. *Behavior Therapy*, 13, ss. 125-129.
- Gintner, G. G., West, J. D. ve Zarski, J. J. (1989). Learned resourcefulness and situation-specific coping with stress. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 123 (3), ss. 295-304.
- Goff, A. M. (2009). Stressors, academic performance, and learned resourcefulness in baccalaureate nursing students. Yayınlanmamış Doktora Tezi. The University of North Carolina at Greensboro.
- Guloglu, B. (2016). Mediating role of psychiatric symptoms on the relationship between learned resourcefulness and life satisfaction among Turkish university students. *Australian Journal of Psychology*, sayfa numarası yok.
- Güloğlu, B. ve Aydın, G. (2007). İlköğretim 5. sınıf öğrencilerinin öğrenilmiş güçlülük ve otomatik düşünce biçimi arasındaki ilişki. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, ss. 157-168.
- Huang, C. Y. ve Guo, S. E. (2009). Stress, perceived support, resourcefulness and depressive symptoms in Taiwanese adolescents. *Journal of Clinical Nursing*, 18, ss. 3271–3279.

- Huang, C. Y., Guo, S. E., Hung, C. M., Shih, S. L., Lee, L. C. ve Huang, S. M. (2010). Learned resourcefulness, quality of life, and depressive symptoms for patients with breast cancer. *Oncology Nursing Forum*, 37 (4), ss. 280-287.
- Karaçor, M. ve Cengiz, Ş. (2018). Üniversite Öğrencilerinin Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir çalışma: Ulubey Meslek Yüksekokulu örneği. *Social Sciences Studies Journal*, 4 (13), ss. 10-17.
- Kennett, D. J. ve Keefer, K. (2006). Impact of learned resourcefulness and theories of intelligence on academic achievement of university students: An integrated approach. *Educational Psychology*, 26, ss. 441-457.
- Meichenbaum, D. (1977). *Cognitive-Behavior Modification: An Integrative Approach*. New York: Plenum Press.
- Ngai, F. W. ve Chan, S. W. C. (2012). 'Learned resourcefulness, social support, and perinatal depression in Chinese mothers. *Nursing Research*, 61 (2), ss. 78-85.
- Özdamar, K. (2001). *Paket Programlar ve İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler)*. (4. Baskı). Eskişehir: Kaan Yayınları.
- Rachman, S. (1990). Learned Resourcefulness in the Performance of Hazardous Tasks. M. Rosenbaum (Ed.), *Learned Resourcefulness: On Coping Skills, Self-Control, and Adaptive Behavior* içinde. New York: Springer publishing company.
- Rosenbaum, M. (1980a). A schedule for assessing self-control behaviors: Preliminary findings. *Behavior Therapy*, 11, ss. 109-121.
- Rosenbaum, M. (1983). Learned Resourcefulness As a Behavioral Repertoire for The Self-Regulation of Internal Events: Issues and Speculations. M. Rosenbaum. C.M. Franks, Y. Jaffe (Ed.), *Perspectives on Behavior Therapy in The Eighties* içinde. New York: Springer.
- Rosenbaum, M. (1990). The Role of Learned Resourcefulness in The Self-Control of Health Behavior. M. Rosenbaum (Ed.), *Learned Resourcefulness: On Coping Skills, Self-Control, and Adaptive Behavior* içinde (3-30). New York: Springer.
- Rosenbaum, M. ve Jaffe, Y. (1983). Learned helplessness: The role of individual differences in learned resourcefulness. *British Journal of Social Psychology*, 22, ss. 215- 225.
- Rosenbaum, M. ve Rolnick, A. (1983). Self-control behaviors and coping with seasickness. *Cognitive Therapy and Research*, 7 (1), ss. 93-98.
- Rosenbaum, M. ve Palmon, N. (1984). Helplessness and resourcefulness in coping with epilepsy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 52 (2), ss. 244-253.
- Rosenbaum, M. ve Ben-Ari-Smira, K. (1986). Cognitive and personality factors in the delay of gratification of hemodialysis patients', *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, ss. 357-364.
- Simons, A. D., Lustman, P. J., Wetzel, R. D. ve Murphy, G. E. (1985). Predicting response to cognitive therapy of depression: The role of learned resourcefulness. *Cognitive Therapy and Research*, 9 (1), ss. 79-89.

- Siva, N. A. (1991). İnfertilitede öğrenilmiş güçlülük, stresle başetme ve depresyonun incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Nörolojik ve Psikiyatrik Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Smith, T. V. G. (1979). Cognitive correlatives of response to a behavioral weight control program. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Queen's University, Kingston, Canada.
- Türesin Tetik, H. ve Köse, S. (2015). Örgüt çalışanlarının paternalistik liderlik algıları ve öğrenilmiş güçlülük düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11 (26), ss. 29-56.
- Yıldız, D. (2014). Örgütlerde öğrenilmiş güçlülük kavramı ve insan kaynakları departmanı çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yürür, Ş. (2011). Öğrenilmiş güçlülük, kıdem ve medeni durumun duygusal tükenmedeki rolü: Kaynakların korunması teorisi kapsamında bir analiz. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (1), ss. 107-126.
- Yürür, Ş. ve Keser, A. (2010). Öğrenilmiş güçlülük: Öğretmenler üzerinde bir uygulama. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 1 (1), ss. 59-70.
- Zauszniewski, J. A. (1995a). Learned resourcefulness: A conceptual analysis. *Issues in Mental Health Nursing*, 14, ss. 13-31.
- Zauszniewski, J. A. (1995b). Theoretical and empirical considerations of resourcefulness. *Journal of Nursing Scholarship*, 27 (3), ss. 177-180.