

EDREMIT KÖRFEZ BÖLGESİNDEKİ ECZANE ECZACILARININ STRES KAYNAKLARI

THE STRESS SOURCES IN COMMUNITY PHARMACISTS IN EDREMIT GULF REGION

Alp Arslan ERCAN Sevgi ŞAR

Ankara University, Faculty of Pharmacy, Department of Pharmacy Management,
06100 Tandoğan-Ankara, TURKEY

ÖZET

Bu çalışma da Edremit Körfez Bölgesindeki eczane eczacılarının meslek yaşantıları süresince karşılaştıkları stres kaynakları ve bu stres kaynaklarının oluşturduğu stres düzeyleri incelenmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda eczane eczacılarının uzun, yorucu ve yoğun bir çalışma içerisinde oldukları, bu nedenle bir çok konuda hata yapma olasılığının yüksek olduğu belirlenmiş özellikle geri ödemeleri de yaşanan sorunların belli başlı stres yaratan faktörler olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Eczacı, Eczane Eczacısı, Eczane, Stres, Stres Kaynakları

ABSTRACT

In this study it has been tried to examine the sources of stress of the pharmacists who have community pharmacies in Edremit Gulf Region their professional lifetime and their stress level.

At the end of the study it's established that the community pharmacy owners are in a long, dense and tiring work, for this reason making mistake probability is very high and repayment problems can be countered as a main stress source.

Key Words: Pharmacist, Community Pharmacist, Pharmacy, Stress, Stress Sources

GİRİŞ

Günlük yaşamda hemen herkesin kullandığı bir kavram olan stres, son yıllarda üzerinde yapılan araştırmaların artmasına karşın insanoğlunun yaratıldığı günden beri varlığını hissettiği bir durumdur.

Stres, Türk Dil Kurumunun yayınladığı Ruhbilim Terimleri Sözlüğünde: "Herhangi bir varlığa uygulandığı zaman gerginlik ve düzen bozukluğu yaratan, çok güçlü olunca da yapı ve görevlerde köklü değişme ve çöküntülere yol açan güç" olarak tanımlanmıştır (1).

Kavramı ilk kez kullanan **Hans Selye**'ye göre ise stres, memnuniyet verici olup olmadığına bakılmaksızın, bedenin her türlü isteme uyum sağlamak için gösterdiği yaygın tepkidir (2).

Selye, stresin olumsuz yönlerinin yanında yaşam içindeki olumlu ve motive edici yönlerini de vurgulayarak bir sınıflandırma yapmış, stresi yararlı ve zararlı olarak ikiye ayırmıştır (3).

Tablo 1. Zararlı ve Yararlı Stresin Belirtileri.

Zararlı stres belirtileri	Yararlı stres belirtileri
✓ Uykusuzluk ve diğer uyku hastalıkları	✓ İş tatmini
✓ Astım ve diğer solunum problemleri	✓ İş ve hayata karşı olumlu tutumlar
✓ Deride oluşan lekeler	✓ Başkalarını dinlemeye gönüllü olma
✓ Mide bulantısı	✓ Başkalarının duygularını anlayabilme
✓ Ülser	✓ Gülümseme
✓ İnce ve kalın bağırsak spazmı	✓ Olayların gülünç yönlerini görme
✓ Baş, boyun ve sırt ağrısı	✓ Bilginin uygulanması
✓ Ağız ve boğaz kuruması	✓ Yaratıcılık
Şeklinde sıralanabilirken	✓ Yüksek verimlilik
	Şeklinde sıralanabilir.

Stresi psikologlar kısaca "uyarıcı" ve "uyarıcı-davranım etkileşimi" olarak ele almıştır. Bu kavramlardan **Uyarıcıya** "stres yaratması mümkün olan durumlar" şeklinde, **Davranıma** ise "kişinin stres yapıcılara gösterdiği psikolojik ve fizyolojik tepkilerdir ve kişiye özgü bir olgudur" şeklinde açıklık getirmişlerdir (1). **Uyarıcı-davranım** da stres, çevredeki uyarıcı durumlar ile kişinin, belirli bir şekilde davranma eğilimi arasındaki etkileşimi içeren bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle stres, "organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının zorlanmasıyla ortaya çıkan bir durum" dur denebilir (1).

Stres kavramı üzerinde yapılan tanımların ortak özellikleri birleştirildiği zaman şu durum ortaya çıkmaktadır (4).

- ✓ Stres, kişi ve çevrenin etkileşimi sonucunda oluşur.
- ✓ Stres, motive edilmiş bir durumdan daha aşırı bir biçimde insanı harekete geçirir.
- ✓ Streste, tehlike söz konusudur ve bu tehlikenin önemi algılanmalıdır.
- ✓ Stres, organizmanın tümünü etkiler.
- ✓ Stres, normal olarak kontrol edilebilir bir tepki değildir.

Stresin ne olduğunun sağlıklı bir biçimde anlaşılabilmesi için onun ne olmadığını da ortaya konması gerekir. Buna göre stres ne değildir (1).

- ✓ Stres sadece sinirsel bir gerilim değildir.
- ✓ Stres daima belirsiz bir hasarın sonucunda oluşmaz.
- ✓ Stres kaçınılacak bir şey değildir.

Stresten tümüyle kurtulmak ancak ölümlle mümkün olunabilir.

İnsanlar, kendi çıkarları doğrultusunda yaşamlarını sürdürebilmek için kararlar alan, bu kararları kıt kaynaklar karşısındaki yoğun rekabet ortamı içinde uygulamaya çalışan, belirli bir zaman dilimi sonunda da çabalarının sonuçlarına katlanan canlılardır. Ancak insanlar bireysel olarak bağımsızlık güdüsüne sahip olmalarına rağmen, yaşamsal faaliyetlerini sürdürebilmek amacıyla kendilerini gruplar halinde yaşamak zorunda hissetmektedirler. Dolayısıyla hemcinsleriyle ortak bir yaşam, bazı zorlukları da beraberinde getirmektedir. İnsan için güç yaşam koşullarının getirdiği baskı ihtiyaçlarına karşı bir grubun üyesi olarak iş bölümüne katılmak zorunda olması ve kıt kaynaklara karşı grubun diğer üyeleri ile bir rekabet ortamı içinde bulunması psikolojik bir karmaşa oluşturmaktadır. Bu durum insanın yaşamını sürdürdüğü çevreden çeşitli uyarıcılar almasına neden olmaktadır. Bu uyarıcılar da insanı çeşitli şekillerde etkilemekte ve bazı davranış bozukluklarıyla sonuçlanabilmektedir. İnsanın çevresi ile olan bu etkileşimi de stres olarak tanımlanmaktadır (1).

Kişinin strese gösterdiği tepki, fizyolojik yatkınlıklar, deneyimler, kişilik özellikleri, sosyal destek kaynakları gibi pek çok faktöre bağlanmaktadır (5).

Stres verici durumdaki tepkiler, kişilik özelliklerine göre korku, kaygı, gerilim veya geri çekilme gibi farklı psikolojik nitelikler olabileceği gibi, terleme, kızarma, kalp atışlarının

hızlanması gibi fizyolojik nitelikler de olabilmektedir. Ayrıca kişiler aynı tepkileri gösterebilirler bile, bunların şiddetlerinin birbirinden farklı olduğu gözlenmektedir (6).

Kişiliği oluşturan birçok unsur olsa da, bunlardan daha çok ikisi üzerinde durulmaktadır (6).

Bu unsurların ilki, içe dönüklüğü ifade eden nevrotik kişilik özellikleridir. Bu özelliğe sahip insanlar katı, endişeli, içe kapanık, ağırbaşlı, a sosyal, aşırı kontrollü ve kendisi ile ilgili olmayan sorunları bile, kendisiyle ilişkilimiş gibi sanma özellikleri gösterirler. Kişiliği ortaya çıkaran diğer temel unsur ise, dışa dönük kişilik özellikleridir. Bu kişilik özelliğindeki insanlar, nevrotikliğin aksine sosyal çevreye açık, konuşkan, iyimser, aktif, rahat, geniş, kaygısız v.b. gibi özellikler taşırlar (6). İçe dönük kişiliğin stresse çok yakından ilişkisi vardır ve bu kişilik özelliğindeki insanların stres eğilimleri daha yüksektir. Diğer taraftan dışa dönük kişilik özellikleri gösterenlerde ise stres düzeyi görece olarak daha düşüktür. Bu nedenle dışa dönük kişilik tipine sahip olan insanların stresse karşı gösterdikleri direnç daha yüksektir (5).

İnsanlarda bir kimlik ve kişilik olarak ortaya çıkmasını sağlayan özellikler bulunmaktadır. Bu özellikler, bireyin faaliyet alanına göre üslendiği rol ve görevler, kendini diğer insanlardan ayıran bedensel yapı faktörleri, benimsediği sosyo-kültürel faktörler, ait olduğu coğrafi ve fiziki faktörler, mensubu olduğu sosyal sınıf faktörleri, sahip olduğu beceri, yetenek ve eğitim durumu şeklinde sıralanabilmektedir (5).

İnsanların aynı olaylar karşısında yaşadıkları farklı stres düzeyleri onların kişilik özellikleriyle de yakından ilişkilidir. Bu özelliklerin türü ve boyutları, bireyin değişime uyum yeteneğini belirlemektedir. Yeni durumlara uyum yeteneği yüksek olan bireylerin, stresse karşı dirençleri daha yüksek, dolayısıyla stres düzeyleri daha düşük olmaktadır (5).

Tepki biçimi, sadece stresin yapısına değil, aynı zamanda kişinin stresse karşı olan tutumuna da bağlıdır. Stres oluşturan bir olay, bazı insanlar tarafından bir şans olarak görülebildiği gibi, başkaları tarafından bir tehdit olarak algılanabilmektedir. Eğer bir olayı, kişi tehdit olarak görürse, kendisine zarar getireceği düşüncesiyle endişeye kapılmaktadır. Aynı olayı bir şans olarak görürse, sadece heyecanlanmaktadır (1).

Eğer birey, yeni durumlara uyum yeteneği yüksek olan bir kişiliğe sahip ise, stres yaratan durumlarla başa çıkması daha kolay olmaktadır. Bu da göstermektedir ki, aynı olay farklı kişilikler tarafından farklı şekilde algılanabilmektedir (5).

Davranış kalıplarının kazanılmasında rol oynayan diğer bir faktör ise kişinin içinde yaşadığı çevredir. Çevre ise hoşgörüyü dayalı olmayan, önemli ve sıradan olaylar karşısında suçlayıcı, kahredici ve yaşamın bütününe lanetleyen tutumlar ortaya koyabilmektedir (6).

Kaygı, depresyon ve korku stres sonucunda ortaya çıkan psiko-patolojik durumlardır. Bu patolojik durumlar kişilik özellikleri ile birleşince artabilir veya azalabilir (6). Ülkemizde stres konusunda yapılan bilimsel araştırmalara dayanarak stresle mücadeleyi zorlaştıran kişilik özellikleri şöyle sıralanmaktadır (1).

- ✓ Düşmanlık duyguları baskın kişiler,
- ✓ Kendine her konuda bir suçluluk payı çıkaranlar,
- ✓ Aşırı duyarlı ve duygusal tepkileri önde olanlar,
- ✓ Ben merkezci olarak adlandırılan egoist kişilik özelliği baskın olanlar,
- ✓ Olayları ya çok iyi, yada çok kötü bulanlar,
- ✓ Çocuksu diye bilinenler,
- ✓ Çevreleriyle etkileşimlerinde ve ilişkilerinde yetersiz kalan kişiler,

Bu özelliklere sahip olan bireylerin stresle başa çıkmada başarısız oldukları görülmüştür.

Meyer Friedman ve Ray Rosenman adlı iki Amerikalı doktorun yaptığı çalışmalara dayanılarak, insanın kişilik tiplerinin bir sınıflandırması yapılmıştır. A ve B tipi kişilik özelliklerinin bireylerin davranış özelliklerini etkilediği ve kişilik tipleri ile stres arasında yakın bir ilişki bulunduğu daha sonra yapılan çalışmalarla da ortaya konulmuştur (7).

Sudherland ve **Cooper**'e göre "A" tipi bir kişiliğin gösterdiği tipik davranış özellikleri şöyledir: Sürekli bir zamana yetişme kaygısıyla, aşırı iş yükü altında uzun süre çalışırlar, hafta sonları ve geceleri de eve iş getirirler, sık sık tatillerini kısa keserek işe dönerler, hatta tatil yapmayabilirler, devamlı olarak kendileriyle veya diğer insanlarla rekabet halindedirler, iş ortamında engellendikleri hissine kapılırlar, astlarının faaliyetlerine kızarlar ve üstlerinin onları anlamadıklarını düşünürler (1).

"B" tipleri ise daha rahat daha uysal, daha az rekabetçidirler. "A" tiplerinin küçük ayrıntılara takıldıkları yerlerde, "B" tipleri olaylara daha farklı yönlerden bakabilirler. Yaşama dair, daha az telaşlı bir yaklaşımı vardır. "B" tipleri de stres yaşarlar, ancak zorlama ve tehditler karşısında daha az paniğe kapılırlar. Herkes "A" tipi veya "B" tipi davranış biçiminin bazı özelliklerine sahip olabilirler (8).

İnsanın doğal dünyasından giderek koparılması, onda geçicilik ve güvensizlik duyguları oluşturmaktadır. Geçicilik, umutsuzluk ve belirsizlik durumları da stresin önemli kaynakları arasında yer almaktadır (5).

Bir organizma, çevreyle sürekli uyum içinde olmak durumundadır. İnsanlar aynı zamanda, hem içinde buldukları doğal ortamın fiziksel koşullarının etkisinde, hem de sosyal ortamın psikolojik koşullarının etkisinde bulunabilir. Farklı ortamlar, onun çevresiyle uyumunu kolaylaştırır veya zorlaştırır. Bireyin sosyal ve fiziksel çevreden gelen uyarıcılara tepki göstermesi ve dengeli bir duruma geçmek için olağanüstü gayret harcaması stresin temel nedeni olarak bilinmektedir (6).

Toplumun ahlaki kuralları, kültürü, inançları, örf ve adetleri bireyin davranışlarını belirlemede ve bastırmada önemli birer faktördürler. Böyle karmaşık bir ortamda hayatını sürdürmeye çalışan insanın psikolojik ve fizyolojik yapısının etki altında kalmaması düşünülemez. İnsan çevresiyle bir bütün oluşturduğuna göre bu etkilerden kurtulması mümkün değildir. Dolayısıyla stresin toplumsal yapı ile de dolaylı ve dolaysız ilişkisi bulunmaktadır (9).

Kaygı, bireyde stres reaksiyonu sonucu oluşan aşırı enerji ve karşı gelişen psikolojik bir tepki olarak tanımlanmaktadır (10). Kaynağı belirsiz korku olarak da tanımlanabilen kaygı, tehdit potansiyeli taşıyan bir olayın veya durumun önceden algılanmaması sonucu ortaya çıkan duygusal bir durum şeklinde de ifade edilmektedir (6).

Kaygıyı anlık kaygı ve sürekli kaygı olarak da sınıflandırmak mümkündür (11).

Anlık kaygı (durumluk kaygı), durumdan duruma yoğunluğu değişen, sürekli olmayan durumlarda bireyin gösterdiği geçici duygusal reaksiyonlardır. Bireyin stres yaratan durumu tehdit edici olarak algıladığı zaman “durumluk kaygı” düzeyi yüksek, bu tehlikeyi tehdit edici olarak algılamadığı durumlarda ise düşük olmaktadır (11).

Sürekli kaygı, stres yaratan durumun tehlikeli yada tehdit edici olarak algılanması ve bu tehditlere karşı, durumluk duygusal reaksiyonların frekansının ve yoğunluğunun artması ve süreklilik kazanmasıdır. Sürekli kaygı bireyler arasında farklılıklar gösteren bir kişilik özelliğidir. Sürekli kaygısı yüksek olan bireyler, düşük olanlara göre stres yaratan durumları daha çok tehlikeli yada tehdit edici olarak algılama ve daha yoğun durumluk kaygı reaksiyonları ile tepkide bulunma eğilimindedirler (11).

Nemiah kaygıyı dört gruba ayırmıştır (10).

✓ **Süperego kaygısı:** Bireyin yaptığı hareketten duyduğu suçluluk duygusudur. Başkalarının onun yaptığı yanlış hareketi fark etmesinden birey korkar ve kaygı duyar.

✓ **Kastrasyon kaygısı:** Bedene zarar gelmesinden korkmaya dayanan kaygıdır.

✓ **Ayrılık kaygısı:** Birey için önemli olan kişiden uzak kalma, ayrı olma korkusunun yarattığı kaygıdır.

✓ **İd kaygısı:** Bireyin iradesine hakim olmayıp bir güdü üzerindeki kontrolünü kaybetme korkusudur.

Kaygı nedenleri kişiden kişiye de değişmektedir. Kaygı duygusunun yoğunluğu oranında davranışlar aksamakta, algılama ve dikkat bozuklukları ortaya çıkmaktadır. Kaygının ortaya çıktığı en uygun ortam, stres kaynaklarının yoğun olarak bulunduğu ortamdır. Stres içinde olan kişi de kaygı duymaya hazırdır. Yani kaygı ile stres arasında yüksek bir korelasyon vardır (12).

Psikologlara göre stres, onu zihninde taşıyan kişiye aittir. Aynı olaya farklı kişiler farklı tepki ve yaklaşımlar gösterirler. Bu farklılık zihinsel şartlardan, sosyal şartlara kadar uzanan değişkenlerden kaynaklanmaktadır. Bu sebeple stres olgusu incelenirken, stres verici durumlar kadar onlarla karşılaşılacak bireyin psikolojik özelliklerinin de ele alınması ve değerlendirilmesi gerekmektedir (6).

Cüceloğlu stresi üç dönemli bir süreç olarak ortaya koymaktadır (13).

İlk dönem, ”**alarm tepkisi**” adını alır. Bu dönemde otonom sinir sistemi faal bir duruma geçerek salgı bezlerini uyarır, kana bol miktarda adrenalin ve onun etkisi altında ortaya çıkan diğer biyokimyasal maddeleri pompalar, böylece salgıların etkisi altındaki vücut alarm durumuna geçer ve ortaya çıkacak acil durumlarla uğraşmaya hazırlanır. Stres veren uyarıcı ya da ortam devam ederse, ikinci dönem ortaya çıkar (14).

İkinci basamağa ”**direnç dönemi**” adı verilir. Bu dönemde, organizma yapmış olduğu alarm tepkisini ortadan kaldırır, stresli ortama uyum sağlar ve kandaki biyokimyasal maddeleri geri çeker, organizma sanki normal koşullar altında işliyormuş izlenimini verir. Oysa ki, gerçekte organizma yorulmaktadır ve içten içe direncini kaybetmektedir (14).

Üçüncü basamağı oluşturan ”**tükenme dönemi**” n de beden, artık stresin baskısını kaldıramaz, direncini kaybeder, ilk alarm dönemindeki bazı belirtiler ise geri döner ve hastalıklar ortaya çıkmaya başlar, hatta bu hastalıklardan bazıları da ölümlü sonuçlanabilir. Eğer stres verici olay çok ciddi ise ve uzun sürerse, organizma tükenme aşamasına gelir ve yeniden alarm dönemi reaksiyonları ortaya çıkabilir. Bu dönemde kronik baş ağrıları ve yorgunluk duygusu, uyuyamama ve uyanma zorluğu, aşırı yeme, kas ağrıları, göğüs ağrıları, kabus, hazımsızlık, aşırı alkol tüketimi,

bitkinlik, baş dönmesi, bulantı, yüksek kan basıncı, sinirli hareketler, paniğe kapılma, olaylar karşısında aşırı duyarlılık ve kalp çarpıntısı gibi belirtiler görülebilir (14).

Stres altındaki insanlar genel olarak daha kolay sinirlenirler ve oldukça önemsiz olaylara bile çok sert tepki gösterebilirler. Bu insanlar uyku düzenlerini değiştirirler, daha fazla içki ve sigaraya düşerler, gittikçe daha yorgun ve huzursuz olurlar, devamlı olarak kuşku duyarlar, kendi işlerini olduğu kadar, başkalarının işlerini de kontrol etmeye kalkarlar, gerginlik yükseldikçe tansiyonları yükselir ve hafızaları zayıflar, konsantrasyonları bozulur ve bunun sonucunda yüksek tansiyondan ileri gelen baş ağrıları, hazımsızlık ve kolit gibi psikosomatik hastalıklara kapılırlar (15).

İnsan stres altındayken, vücudun en önemli bölümlerinin fonksiyonlarını kaybetmesiyle birlikte bir dizi tehlike işaret ve belirtileri ortaya çıkar. Kişilerin direnç ve sağlımlıkları farklı olduğu için stresin ortaya çıkardığı belirtiler de farklıdır. Stres durumunda insanların bazılarında migren ortaya çıkarken, bir başkasında sırt ağrısı veya çarpıntı ortaya çıkabilmektedir (1).

Stres belirtilerinin en önemli iki türü, bunalım ve huzursuzluktur (5).

✓ **Bunalım**, tek olay karşısında değil, kişinin hayatının genelinde ortaya çıkan kronikleşmiş keder halidir (5).

Endişe ise geniş kapsamlı kuruntu, korku ve sıkıntıdan oluşur. Endişe, içeriği pek kolay anlaşılmayan, ancak sezinlenebilen tehlikelere karşı gösterilen tepkidir (5).

Tablo 2. Bireylerde tipik olarak ortaya çıkan stres belirtileri (7).

Yüksek Tansiyon	STRES BELİRTİLERİ	Gerginlik
Sindirim Problemleri		Sürekli Endişe
Duygusal Dengesizlik		Rahatlama Güçlüğü
Yetersizlik Duygusu		Aşırı Alkol ve Sigara Kullanımı
İşbirliğinden Uzak Davranış		Uyku Problemleri

Her işin belli bir sorumluluk ve risk gerektirmesi onu doğal olarak bir stres etmeni yapar. İşin stres etmeni olmasına çeşitli faktörler etki eder. Bu etmenler hem bireyden, hem de işin niteliğinden kaynaklanan etmenlerdir (16). Yates'e göre yetersiz fiziksel koşullar, zaman darlığı ve iş yetiştirme telaşı, aşırı iş yükü, bilgi yığılması, iş akışı ve teknik sorunlar, görev tanımlarındaki belirsizlikler, yöneticiden kaynaklanan güvensizlikler iş ile doğrudan ilişkili stres faktörleridir. Bu faktörler bireyi strese sokan olumsuz çevre koşullarıdır (17).

Bireyin yaşadığı genel çevre ile ilgili stres kaynakları ise, iş hayatı dışındaki stres kaynaklarıdır. Bunları orta yaş bunalımı, aile sorunları, tekdüzelik, ekonomik sorunlar, siyasi ve politik belirsizlikler, sosyal ve kültürel değişimler, işin bulunduğu kentte yaşanan ulaşım sorunları, teknolojik gelişmeler şekilde sıralamak mümkündür (5):

İnsanların stres kaynakları, çoğu kez onların kişiliklerini ortaya çıkaran huyları, mizaçları, karakterleri ve yetenekleridir. Kişileri etkileyen olaylar değil, olaylara verdikleri anlamlardır. İnsanlar nasıl düşünüyorsa öyle görürler veya görmek istediklerini görürler. Buna göre, önemli olan nereye bakıldığı değil, nereden bakıldığıdır (5).

Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları, onun fizyolojik ve biyolojik özellikleri ile de ilgili olabilir. Bunlar; çeşitli sistem bozuklukları, fizyolojik bozukluklar, salgı bezleri ve hormonal denge düzensizliklerine bağlı olarak ortaya çıkan biyolojik stres kaynakları olabileceği gibi, yaşam koşullarının ağırlığı ve refah düzeyine ilişkin olarak gelişen genel ekonomik yetersizlikler, temel ihtiyaçların karşılanmasında yaşanan sıkıntılar, kişisel özelliklerinin strese yatkın olması gibi, psikolojik stres kaynakları da olabilir (5). Yaşam tarzıyla ilgili olarak ortaya çıkan ve strese kaynaklık eden faktörler, bireyin doğal yaşam düzenine yakınlığı ve uzaklığı ile de doğrudan bağlantılıdır (1).

İnsan hayatında meydana gelen değişmelerin ortaya çıkardığı stres düzeyinin, herkes için aynı olacağını düşünmemek gerekir. Aynı olaydan kaynaklanan stres bireyden bireye, kültürden kültüre farklı olmaktadır. Boşanma gibi olaylar, geleneksel toplumlarda önemli bir stres kaynağı iken, modern toplumlarda sıradan olaylar olarak algılanabilmektedir. Ayrıca ölüm olayı yaklaşık bütün kültürlerde önemli bir stres kaynağı iken, Hint kültüründe doğum kadar doğal karşılanabilmektedir. Burada stres düzeyini belirleyen, olayın kendisi değil, onun algılanış biçimidir (5).

Karar verme sürecinde katılım eksikliği, iletişim eksikliği, bireyin davranışının sınırlandırılması, ait olma duygusunun olmaması, karara katılma düzeyi, yetki ve sorumluluk denkliği, kişi rol çatışmasının olması, yetersiz kaynaklar, işin toplumsal düzlemdeki saygınlığı, işteki statü sembolleri, formel ve informel roller arasındaki çatışma veya rol belirsizliği gibi faktörler ise örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörleridir (16). Yine iş güvenliliğinin olmaması, örgütün fiziki unsurunun çalışmaya elverişli olmaması, ergonomi koşullarına uygunsuzluk, örgüt kültürünün çalışanları temsil etmemesi, karara ve yönetime katılma olanaklarından yoksunluk, hiyerarşi, katı ve merkezi mekanik örgüt yapıları ise örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stres

faktörleridir. Bunlara bürokratik engeller, formel ilişkiler, uyum için duyulan baskılar, üst kademenin ilgisizliği ve subjektif tutumları da ilave etmek mümkündür (5).

Hiyerarşik ve merkezi örgüt yapıları da önemli bir stres faktörüdür. Hiyerarşik örgütlerin bir stres etmeni olmasının nedeni, ast-üst ilişkilerinin formel bir biçimde olması ve aynı zamanda iletişimde çeşitli engeller ortaya çıkarmasıdır. Hiyerarşik yapıda çok sayıda üstü memnun etme ihtiyacı da bireyi gerilim altına sokmakta ve onun iş tatminini engelleyerek, işte önemli bir stres etmenini oluşturmaktadır (18).

Çalışanlar, örgüt içinde kariyer olanakları konusunda da açık ve net bilgiye sahip olmalıdırlar (19). Başarı değerlendirme standartlarının uygunsuzluğu ve başarı değerlendirmede nesneliliğin olmaması, terfi olanağının olmaması veya terfide subjektif tutumlar gibi faktörler de kariyer geliştirmeden kaynaklanan stres faktörleridir. Ayrıca yetersiz ve hızlı terfi, iş güvensizliği, terfide nesnel davranılmayacağı korkusu, hırs, başarı arzusunun engellenmesi, özellikle başarı dürtüsü de bireyler için önemli birer stres faktörüdür (5).

Toplum yapısındaki değişimler de kişiler üzerinde stres yaratmaktadır. Çok kısa bir sürede geleneksel toplum yapısından çağdaş bir topluma dönüşme zorunluluğu bireyler üzerinde zorlama yaratarak çeşitli uyum sorunlarına yol açmaktadır. Ülkemizde görülen hızlı kentleşme, Türk toplumunun daha önce hiç karşılaşmadıkları sorunlarla karşılaşmalarına neden olmaktadır (1). Kırsal alanlardan kente göç neticesinde bireyler bir yandan geleneksel yapıyı sürdürmeye çalışırken, diğer yandan kentin içine girerek dışlanmışlık duygularından kurtulmayı istemekte bu da insanların yaşadığı çelişkilerin temelini oluşturmaktadır. Kendini geleneksel değerlerle yönetmeye alışagelmiş insanlar bundan yoksun bırakılıp kendi varoluş sorumluluğu ile yüzleşmek zorunda kalınca kimlik bunalımı denilen olguyla karşılaşmaktadır (12).

Sosyal ve kültürel stres kaynaklarının, diyet, iklim, kalıtım, din, toplumsal sınıf, aşırı kalabalık, konut tipi ve yalıtılmışlık duygusu gibi faktörlerden etkilendiği ileri sürülmüştür. Bunların tümü de kültürel ve coğrafi yapıya göre değişmektedir (20).

Bireyin sosyal hayatında meydana gelen değişimler onun psikolojik ve bedensel sağlığından çok şey götürmektedir. Amerikalı ünlü yönetim ve işletme uzmanı **Karl Albrecht'in** insanlara neler olduğunu belirleyebilmek için oluşturduğu beş alan, çağımızdaki tüm önemli değişimleri kapsamasa da bu yüzyılın “**stres çağı**” haline gelmesinin temel nedenini oluşturmaktadır (1).

Bu beş önemli değişim alanı şunlardır (21).

- ✓ Kırsal yaşamdan kentsel yaşama geçiş,
- ✓ Durağanlıktan hareketliliğe geçiş,
- ✓ Kendine yeterlilikten tüketim ekonomisine geçiş,
- ✓ Kapalı sistemde açık sisteme geçiş,
- ✓ Bedensel aktiflikten hareketsizliğe geçiş.

Tüm bu faktörler bir arada ele alındığında, yeni bir yaşam tarzının sergilenmekte olduğu da görülmektedir (21).

Aşırı stresin insanlar üzerinde çeşitli fizyolojik, psikolojik ve davranışsal zararları olabileceği gibi, aşırı stres altındaki bir iş gören, örgütsel açıdan önemli zararlara da neden olabilmektedir. Stresin iş yaşamında örgüt üzerindeki genel etkisi ise performans düşüklüğü, iş gören devir hızının artması, iş kazalarının artması, işe devamsızlık, işten ayrılma, örgütsel faaliyetlerde süreci bütünlük içerisinde kavrayamamaktan kaynaklanan yabancılaşma durumları şeklinde görülmektedir (5).

Örgütlerin çalışma ortamlarında büyük bir etkinlik göstermeleri, çalışanlara, çalışanların performansı da, psikolojik iklimlerine, yani stres düzeylerine bağlıdır. Uygun psikolojik iklim, ancak olumlu stres düzeyindeki bireyler tarafından gösterilmektedir (1).

Orta derecede stres, verimliliği ve performansı arttırmasına karşılık, aşırı yüksek derecede stres ise iş görenin fiziksel ve zihinsel sistemini bozabilmektedir.

Stresin belirtileri genel olarak zihinsel, duygusal ve fiziksel olmak üzere, üç şekilde ortaya çıkmaktadır (22).

✓ **Zihinsel belirtiler;** ilgisizlik, konsantrasyon bozuklukları, karar verme güçlüğü, anlaşılma duygusu, özgüven eksikliği, gelecek kaygısı, korkular ve fobilerdir.

✓ **Duygusal belirtileri;** hafıza zayıflığı, başkaları ile iletişim eksikliği, süreci bütünlük içinde kavrayamamaktan kaynaklanan anomi ve yabancılaşma duygusu, bastırılmış öfke hali, duyguları ifade edememe ve geçmişten dolayı suçluluk duyma gibi duygusal durumlardır.

✓ **Fiziksel belirtileri;** “Modern toplum hastalığı” olarak kabul edilen stres, bugün artık gündelik hayatın bir parçası durumundadır.

Modern toplumlarda tüm hayat unsurları, öylesine karmaşık hale gelmiş, üretim, dağıtım ve tüketim süreçleri öylesine özelleşmiş ve bölünmüştür ki, birey bunun sonucunda kendi kapasitesine

duyduğu öz güvenini kaybetmiştir. Güvensizlik duygusu ise, stresin bir başka kaynağıdır. Birey, bu toplumsal paradigmada ve çalışma yaşamında anlamadığı emirlere maruz kalmakta, hiçbir surette kontrol edemediği güçlerin inisiyatifiyle kendisinin seçmediği bir noktaya doğru sürüklenmektedir (23).

Stres, genel olarak bireyin doğal düzenini bozan, psikolojik bir durumdur ve bireyin üzerinde psikolojik, fiziksel ve davranışsal bakımdan çeşitli etkileri vardır. İnsanlarda farklı etkileri gözlenen stres, genel olarak “süre bakımından” iki şekilde ele alınmaktadır. Bunlar, gündelik yaşamda herhangi bir nedenden dolayı, kısa süreli engellemelere bağlı olarak ortaya çıkan kısa süreli stres ile kronik bir hal alan **uzun süreli stressir**. Uzun süreli stres genel olarak olağanüstü olaylara aşırı tepkiden kaynaklanabileceği gibi bireyin özellikle üstesinden gelmede zorlandığı taleplerin birikmesi ve hayat biçimindeki değişiklikler de buna neden olabilmektedir. Monoton bir biçimde süren ve sevilerek yapılmayan sıkıcı bir iş, uzun süreli stresin önemli kaynakları arasındadır (5).

Stres sürekli hale geldiği zaman, gerginliğe dönüşür ve gerginlik durumunda insan vücudu, strese karşı üç aşamada tepki gösterir. Bunlar (24);

Alarm Aşaması: Vücut stresin kaynağını fark ederek savaşmaya veya kaçmaya hazırlanır. Bu durum da endokrin bezlerinden hormonlar salgılanması sonucunda kalp atışları ve solunum artar, kan şekeri yükselir, nefes hızlanır, göz bebekleri büyür ve sindirim yavaşlar.

Direnme Aşaması: Vücut, stresin yol açtığı zararları onarır. Ancak stres nedeni ortadan kalkmazsa, vücut zararını onaramaz ve tetikte kalmayı sürdürür.

Tükenme Aşaması: Eğer bu aşama, uzun süre devam ederse migren, kalp atışlarındaki düzensizlik, hatta zihinsel hastalık gibi stres hastalıklarından biri ortaya çıkabilir. Bu aşamada sürekli strese maruz kalmak vücudun etkisini tüketir, hatta vücut fonksiyonlarını durdurabilir. Stresle başa çıkmanın en iyi yolu, strese neden olan faktörlerden uzak durmak veya onunla hemen başa çıkmaktır.

Stresin birey üzerindeki etkileri üç ana başlık altında incelenebilir (13).

Stresin Fizyolojik Sonuçları: Hans Selye'ye göre, yaygın hastalıkların çoğu bakterilerin, virüslerin, zararlı maddelerin veya her türlü dış etkinin yarattığı aksaklıklardan çok, strese uyum gösterme eksikliklerinden kaynaklanmaktadır. Bugün birçok rahatsızlığın stresle olan ilişkisi farklı biçimlerde ortaya konabilmektedir. Bireyler gerek fizyolojik, gerekse psikolojik farklılıklarından dolayı stresten değişik ölçülerde ve şekillerde etkilenmektedirler. Ancak kesin olan şudur ki, kişinin fiziksel ve psikolojik açıdan zayıf yönü sürekli olarak, stres karşısında tehlike altındadır.

Stresin fizyolojik sonuçları arasında sindirim sisteminde yavaşlama, yüksek tansiyon, kilo kaybı veya aşırı kilo alma, kalp atışında, kan basıncında ve solunum sıklığında artış, göz bebeklerinde büyüme, bütün duyumlarda artma, hareket sistemi hastalıkları, göbekte yağ birikimi, düzensiz adet kanamaları ve migren ağrıları da sayılabilir (25).

Stresin Psikolojik Sonuçları: Stresin ortaya çıkardığı fizyolojik sonuçlara karşı organizma, bazı duygusal tepkiler göstererek, stresle başa çıkmaya çalışmaktadır. Uyarıcıların ya da denge durumundaki değişimin bir kayıp gibi yorumlandığı durumlarda yaşanan duygu, özellikle karamsarlık veya depresyondur. Bu duygular da, duygusal dengenin bozulmasına yol açtıkları için, başlı başına stres kaynağıdır. Stres sonucunda bireylerde ortaya çıkan psikolojik rahatsızlıkların en belirginleri ise endişe, depresyon, uykusuzluk ve psikolojik yorgunluktur (26).

Stresin Davranışsal Sonuçları: İnsan günlük yaşamında pek çok stres vericiyle karşılaşmaktadır. Karşılaşılan durumlara göre önlem alan bunları çözümleyen insan, yaşamını düzenlemekte, böylece kendi bedensel ve ruhsal dengesini korumaktadır. Eğer stres gelip geçici değilse, sürekli olursa ve bunun yanında insanın direnme gücünü de aşarsa, o zaman etkiye karşılık veren tepkilerde insan için zararlı olmaktadır (26).

Biyolojik ve psikolojik dengedeki bozulmanın, var oluşa bir tehdit ya da engel gibi yorumlandığı durumlarda, organizma “savaş ya da kaç” davranışları başlatır ve bu şekilde stres oluşturucu durumdan sıyrılmaya, tekrar eski denge durumuna döndürmeye çalışır (5).

Strese yönelik davranışsal tepkilere bakıldığında, bunları aktif ve pasif davranışlar olarak iki grupta değerlendirmek mümkündür (1). Aktif davranışlar genel olarak stres oluşturucu etmene yöneliktir ve onu ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır. Pasif davranışlar ise, kaçmakla ilgili davranışları içermektedir. Bu davranışlar, stres ortamından bir süre için uzaklaşıp, enerji toplamayı ve daha sonra dönüp, stres oluşturucu faktörü ortadan kaldırmayı içeriyorsa, yararlı olabilmektedir. Kısaca insan organizmasının stres durumlarında gösterdiği davranışsal tepkileri “aktif ve probleme yönelik” ile “pasif ve savunmaya yönelik” olanlar şeklinde ikiye ayırmak mümkündür (26).

Stresten kaçınmak için bireylerin en çok başvurduğu davranış kalıpları arasında sigara, alkol ve uyuşturucu madde kullanımı gibi zararlı alışkanlıklar yer almaktadır. Bu tür maddeler kaygı düzeyini azaltan kimyasal ve ruha etkileri nedeniyle, bireyin gerilim durumlarında ilk başvurdukları olumsuz kaçış yollarıdır. Başlangıçta sadece kaygıdan kurtulmak amacıyla kullanılan bu maddeler, zamanla bağımlılık yaratarak, zararlı sonuçlara yol açabilmektedir (5).

Stres her zaman insanın çalışma çevresinin olumsuz bir bileşeni değildir. Aslında üstün bir başarı elde etmek için belli bir miktar stres gerekmektedir. Ancak çatışmaya yol açan işteki

stresörler ortadan kaldırılmalıdır. Buna göre stresin her bakımdan olumsuz olduğu yönündeki yaygın kanaat doğru değildir. Stres eşiğini aşmış aşırı bir stresin insanlar için olumlu yanları yoktur ve çeşitli psikolojik ve fiziksel hastalıklara neden olabilmektedir. Ancak bir stres eşiği ve olumlu stres düzeyinin varlığı da göz ardı edilmemelidir. Denetlenebilen ve stres toleransını aşmayan yönetilebilir bir stres, bireyde varolan potansiyelin açığa çıkmasında katalizör etkisi yapabilmektedir (22). Çalışanların yüksek bir verimlilik ve etkinlik gösterebilmeleri, “optimum stres düzeyinde” bulunmalarına bağlıdır. Bunun için, gerekiyorsa, işler yeniden gözden geçirilmeli, stres planlaması yapılmalı, yetki devri ve ihtiyaç varsa, personel alımı yoluna gidilmelidir. Herhangi bir işte başarının en önemli dinamiklerinden biri, işe karşı heyecan duymaktır. Bu heyecan sayesinde çalışanlar daha çok enerjik, başarıya daha çok güdülenmiş, kararlı ve güçlü bir algılamaya sahip olabilmektedirler. İşte bireye bu heyecanı sağlayan “olumlu ve optimum stres” düzeyidir (27).

MATERYAL VE YÖNTEM

Bu araştırmanın materyalini, Edremit Körfez Bölgesi’nde (Ayvalık, Edremit, Burhaniye, Havran, Gömeç, Akçay, Altınoluk, Güre) faaliyet gösteren ve Balıkesir Eczacı Odasına üye olan 92 eczane eczacısından 83’üne uygulanan anket formları oluşturmaktadır. Anket uygulanamayan serbest eczacılardan 2 kişinin ölmüş olduğu tespit edilmiştir. Kalan 7 serbest eczacıya ise konuya ilgisiz davranmaları nedeniyle anket uygulanamamıştır. Çalışma dahilinde eczane eczacılığı yapan 83 eczacıya, kişisel bilgileri içeren 17, stres kaynaklarını konu alan 31 soru olmak üzere toplam 48 soruluk anket uygulanmıştır.

Bu çalışmada konu ile ilgili Türkçe ve yabancı literatürler ile eczane eczacıları ile görüşmeler sonucu elde edilen bilgiler kullanılmıştır. Anket formlarının esas uygulamasına geçmeden önce ön bir çalışma yapılarak sınanmış ve bunun sonucunda tespit edilenler çerçevesinde gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Eczane eczacılarından bilgi toplanması yüz yüze görüşme yolu ile anket uygulama tekniği kullanılarak sağlanmıştır. Anketlerde yer alan bilgilerin kod anahtarları oluşturulduktan sonra istatistiksel değerlendirmeleri ve yorumları yapılmıştır. İstatistiksel değerlendirmeler bilgisayar ortamında yapılmıştır.

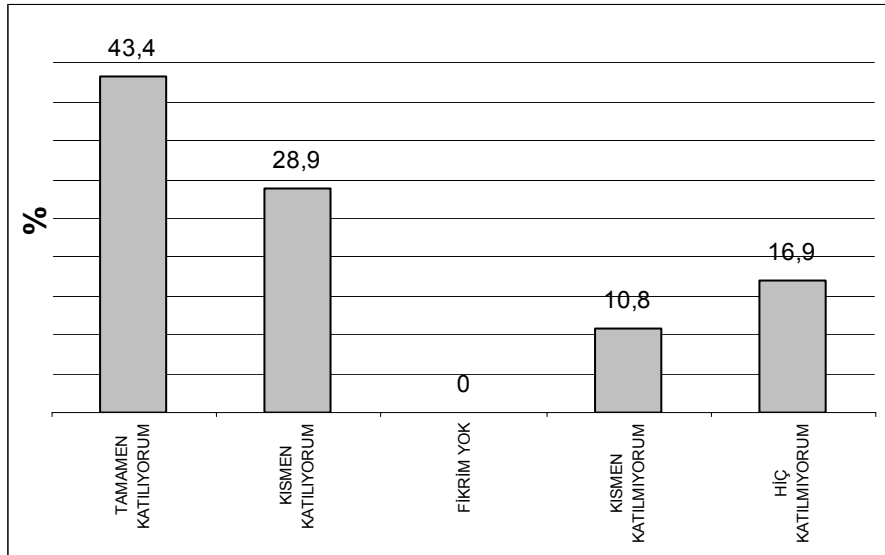
SONUÇ ve TARTIŞMA

Eczacılar, eczaneye gelen hasta ve yakınları ile ilgilenmenin, kullanılacak ilaçlarla ilgili bilgi vermenin, sağlık ile ilgili soruları cevaplandırmanın ve doğru birimlere yönlendirmenin (doktora, hastaneye, sağlık ocağına v.b.) yanı sıra anlaşmalı kurum ve kuruluşların işlemlerini yürütmek (reçetelerin provizyon sistemine girilmesi, oluşabilecek sorunların çözümlerinin bulunması v.b.) gibi bir çok görevi yerine getirmektedirler. Eczanede yürütülen tüm bu faaliyetlerden sorumlu olan eczacılar, bu çok çeşitli faaliyetler karşısında stres de yaşamaktadırlar.

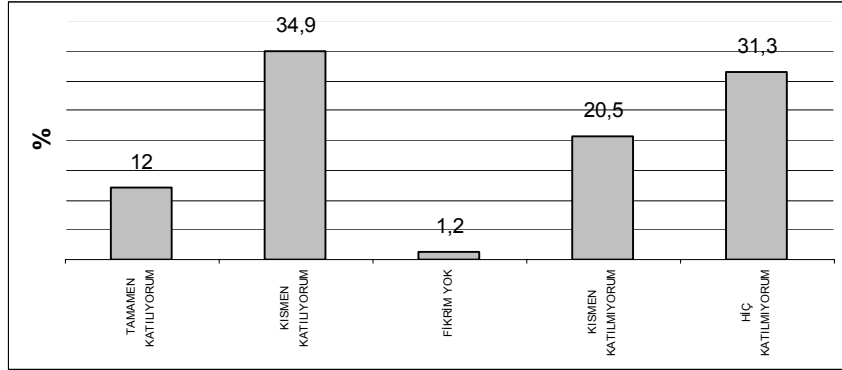
Bu çalışmada uygulanan anket formuna verilen cevaplardan elde edilen bazı bulgular şu şekildedir.

Grafik-1 de eczane eczacılarının, "çalışma saatinin uzun olduğunu düşünüyorum", Grafik-2 de "çalışma ortamının gürültülü ve kalabalık olduğunu düşünüyorum", Grafik-3 de "çalışma süresince dinlenme için uygun yerin olmadığını düşünüyorum" ve Grafik-4 de "eczanede gereksiz ve rahatsız edici konuşmalar oluyor" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılım gösterilmektedir.

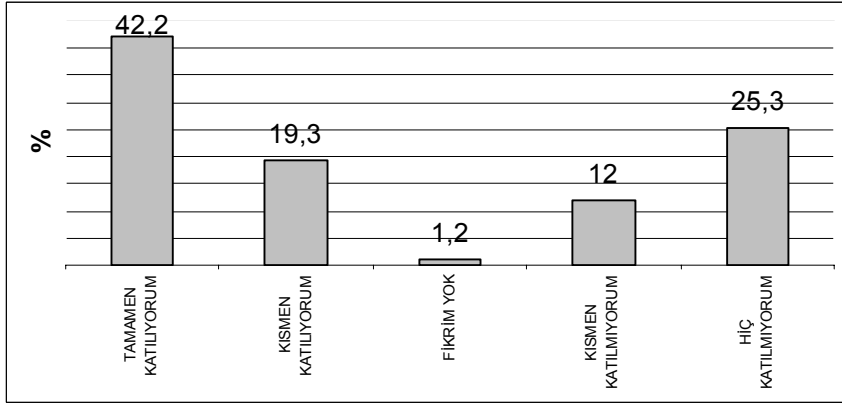
Grafik 1: Ankete katılan eczane eczacılarının, "çalışma saatinin uzun olduğunu düşünüyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı



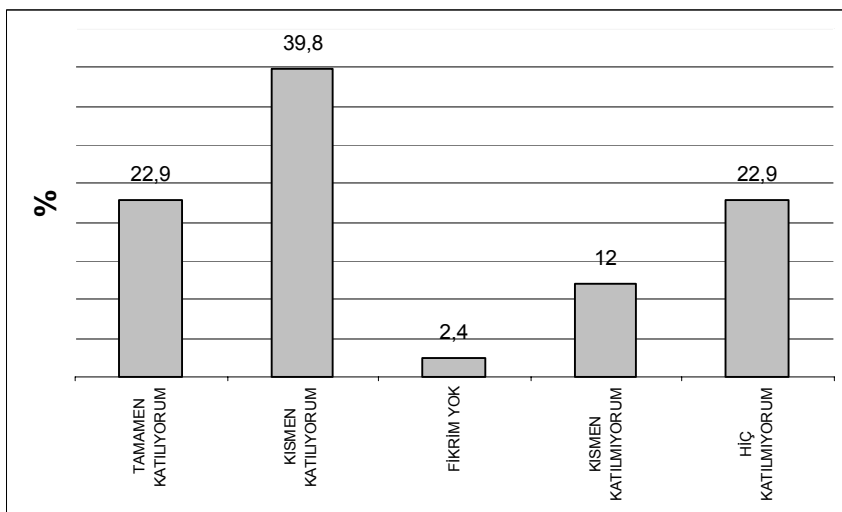
Grafik 2. Ankete katılan eczane eczacılarının, "çalışma ortamının gürültülü ve kalabalık olduğunu düşünüyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı



Grafik 3. Ankete katılan eczane eczacılarının, "çalışma süresince dinlenme için uygun yer olmadığını düşünüyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı



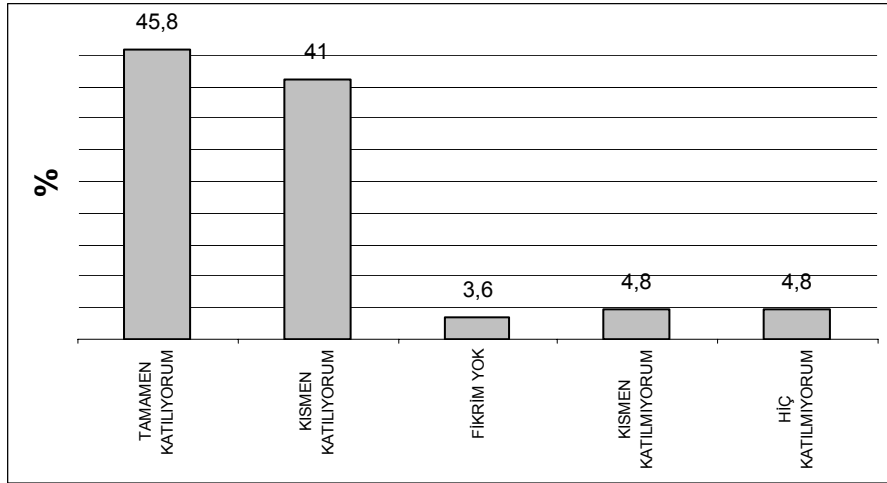
Grafik 4. Ankete katılan eczane eczacılarının, "eczanede gereksiz ve rahatsız edici konuşmalar oluyor" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı



Eczaneler yöresel bazı değişikliklerin olması ile birlikte haftada 6 gün (Özellikle yaz sezonunda haftanın yedi günü saat 24.00'e kadar açık bulunan eczanelerde bulunmaktadır.), saat 8.00 ile 19.00 saatleri arasında çalışmaktadırlar. Bazı çalışmaların (kasanın kapanması, anlaşmalı kurum ve kuruluşlarla ilgili olan işlemler nedeniyle yapılan çalışmalar, temizlik v.b.) eczane kapatıldıktan sonra devam etmesiyle eczaneden ayrılma süresi uzayabilmektedir. Bu da günde 11-12 saate haftada 66-72 saate karşılık gelmektedir. Bir de değişen sürelerde gelen nöbetlerin de değerlendirmeye alındığında bu toplam süre uzamaktadır. Ankete katılan eczacıların %72,3'lük bir kısmı çalışma saatinin uzun olduğunu düşünmektedirler (Grafik-1). Bu durum eczane eczacılarında strese neden olmaktadır. Ayrıca çalışma ortamının gürültülü ve kalabalık olması (Grafik-2), çalışma süresince dinlenme için uygun bir yerin olmaması (Grafik-3), eczanenin fiziksel koşullarının uygun olmaması, eczanede gereksiz ve rahatsız edici konuşmaların olması (Grafik-4) gibi olumsuz faktörler de stres oluşumuna neden olmaktadır.

Grafik-5 de eczane eczacılarının, "yaptığım iş karşılığında elde ettiğiniz gelirin yeterli olmadığını düşünüyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılım gösterilmektedir.

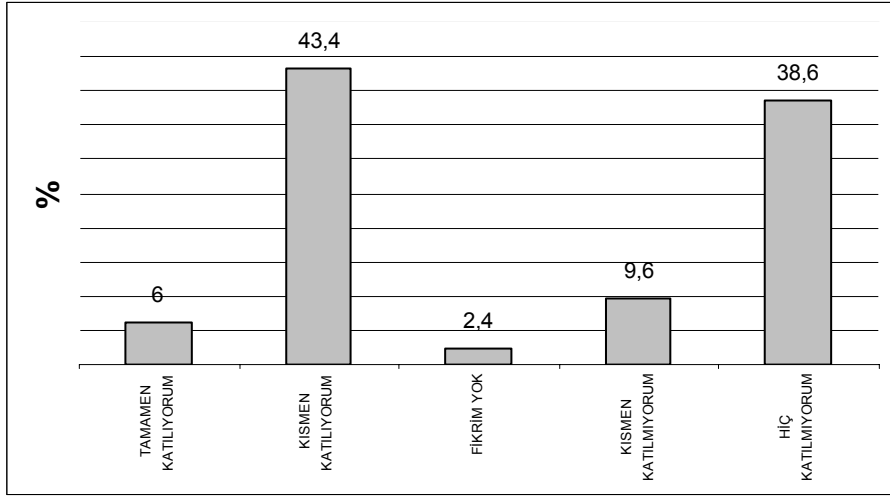
Grafik 5. Ankete katılan eczane eczacılarının, "yaptığım iş karşılığında elde ettiğiniz gelirin yeterli olmadığını düşünüyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı



Ülkemizin içinde bulunduğu ekonomik durum, geleceğe bakıldığında yaşanan belirsizlik, ticari bir işletme olan eczanelerin yaşadığı risk faktörleri ve yoğun bir ortamda çalışan eczane eczacılarının %86,8'i bu çalışmalarının karşılığında elde ettikleri gelirin yeterli olmadığını düşünmektedirler (Grafik-5).

Grafik-6 da eczane eczacılarının, "hastaların ilaç ihtiyaçlarını karşılamakta sorunlarla karşılaşıyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılım gösterilmektedir.

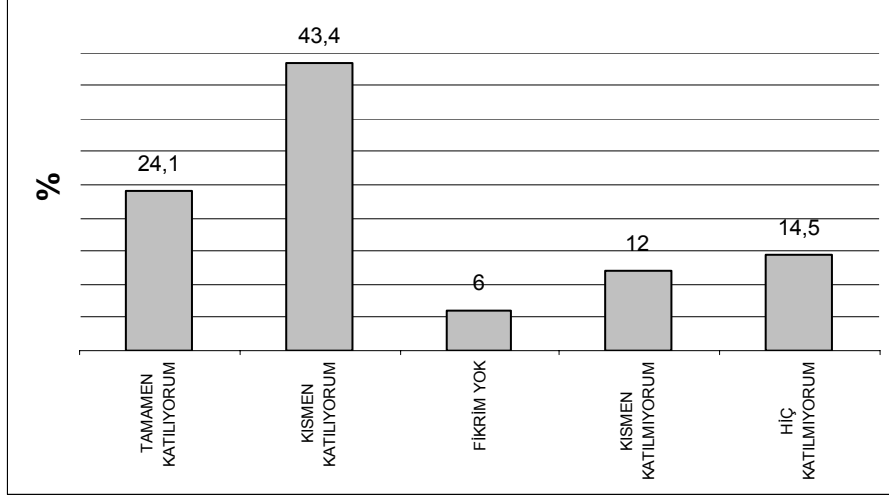
Grafik 6 : Ankete katılan eczane eczacılarının, "hastaların ilaç ihtiyaçlarını karşılamakta sorunlarla karşılaşıyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı



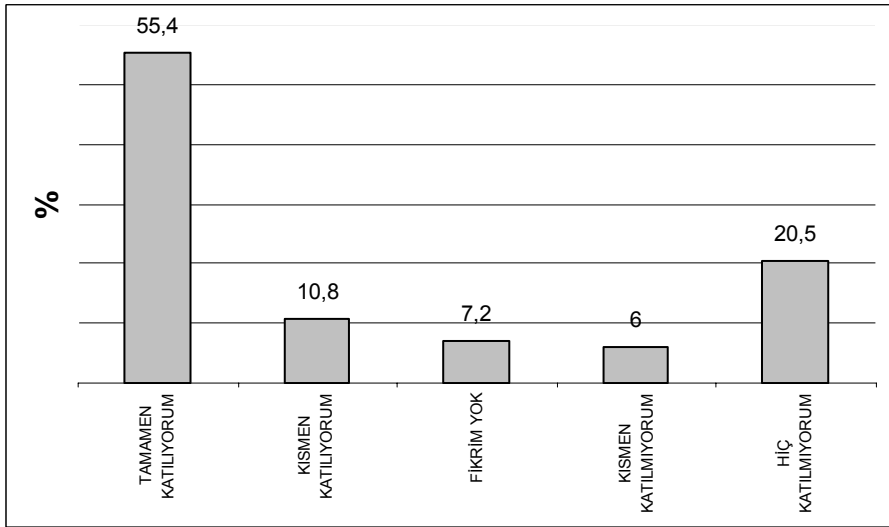
Edremit Körfezi Bölgesinde faaliyet gösteren bir adet ecza deposu vardır. Eczaneler ihtiyaçların çoğunu bu depodan sağlamaktadır. Bu depodan karşılayamadıkları ilaçlar İzmir, Bursa ve Balıkesir'den karşılanmaktadır. Diğer illerden karşılanan ilaçların getirilmesinin zaman alması, bazı ilaçların buralarda dahi olmaması nedeniyle İstanbul gibi daha uzak illerden getirilmesi nedeniyle bazı durumlarda hastaların ilaç ihtiyaçlarının zamanında karşılanmasında sorunlarla karşılaşılabilen (Grafik 6) ve bu durumda stres kaynağı oluşturmaktadır.

Grafik-7 de eczane eczacılarının, "diğer eczaneler ile iyi ilişkiler geliştirmekte sorunlarla karşılaşıyorum", Grafik-8 de "rekabet beni rahatsız ediyor" ve Grafik-9 da "bazı meslektaşlarımın illegal yollara başvurmaları ve bunların bizlere mal edilmesi beni rahatsız ediyor" ifadesi konusunda ki değerlendirmelerine ait dağılım gösterilmektedir.

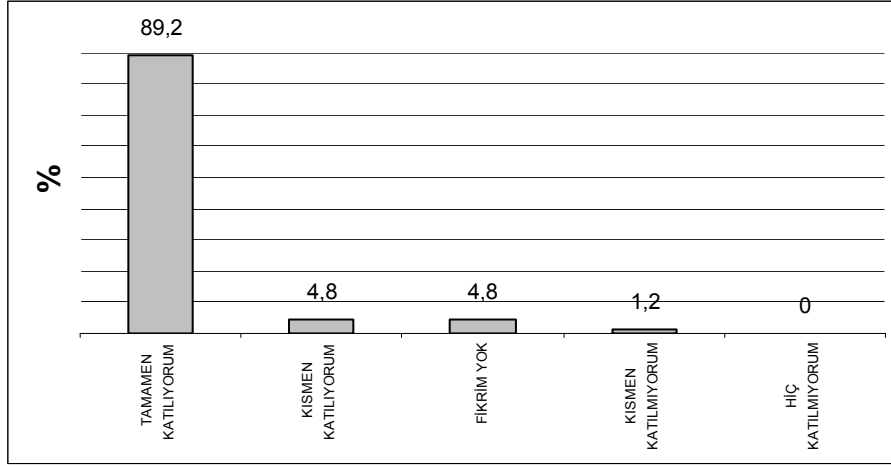
Grafik 7. Ankete katılan eczane eczacılarının, "diğer eczaneler ile iyi ilişkiler geliştirmekte sorunlarla karşılaşyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı



Grafik 8. Ankete katılan eczane eczacılarının, "rekabet beni rahatsız ediyor" ifadesi konusunda ki değerlendirmelerine ait dağılımı,



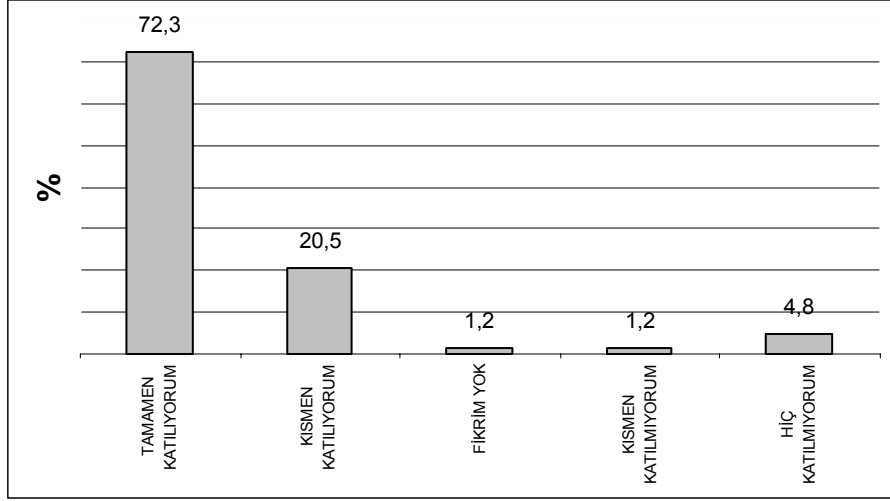
Grafik 9. Ankete katılan eczane eczacılarının, "bazı meslektaşlarının illegal yollara başvurmaları ve bunların bizlere mal edilmesi beni rahatsız ediyor" ifadesi konusunda ki değerlendirmelerine ait dağılımı,



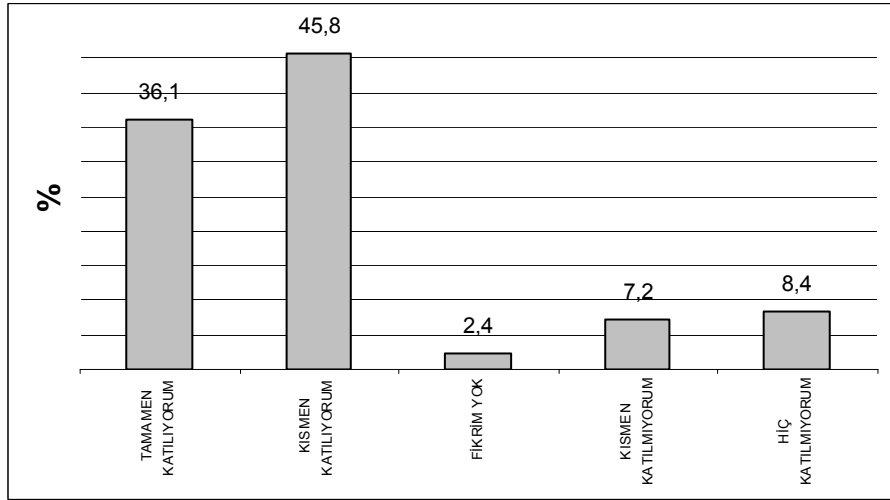
Eczaneler topluma sağlık hizmeti vermesi ile birlikte ticari işletmelerdir. Her ticari kuruluşta olduğu gibi eczaneler arasında da rekabet yaşanmaktadır. Rekabet istem dışı ortaya çıkan, birçok insanı stres altına sokan, kimi zaman pes etmeye iten, ancak çoğu zaman onunla yaşayarak yıpranmaya neden olan bir olgudur. Bu olgu mevcut sistemin bir ürünü olarak ortaya çıkmaktadır. Birçok kişisel gelişim uzmanı rekabeti insanların yaratıcılıklarını ve çalışma verimliliklerini arttıran mucizevi bir şey olarak nitelendirmekle birlikte rekabetin seviyesi çok önemlidir. Eczaneler meslektaşta olsalar komşu da olsalar sonuçta ticari olarak birbirlerinin rakipleridirler. Bu nedenle eczacılar birbirleri ile iyi ilişkiler geliştirmekte sorunlarla karşılaşmaktadır (Grafik-7). Eczaneler arasında yaşanan rekabet ankete katılan eczacıların %66,2'sini rahatsız etmektedir (Grafik-8). Ayrıca bazı eczacıların illegal yollara başvurmaları ve bunların diğer tüm eczacılara mal edilmesi de, yine eczacıları rahatsız etmektedir (Grafik-9).

Grafik-10 da eczane eczacılarının, "anlaşmalı olduğum kurumların geri ödemelerinde sorunlarla karşılaşıyorum" ve Grafik-11 de "bazı nedenlerle ödemelerimde sıkıntılarla karşılaşıyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılım gösterilmektedir.

Grafik 10. Ankete katılan eczane eczacılarının, "anlaşmalı olduğum kurumların geri ödemelerinde sorunlarla karşılaşıyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı



Grafik 11. Ankete katılan eczane eczacılarının, "bazı nedenlerle ödemelerimde sıkıntılarla karşılaşıyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı

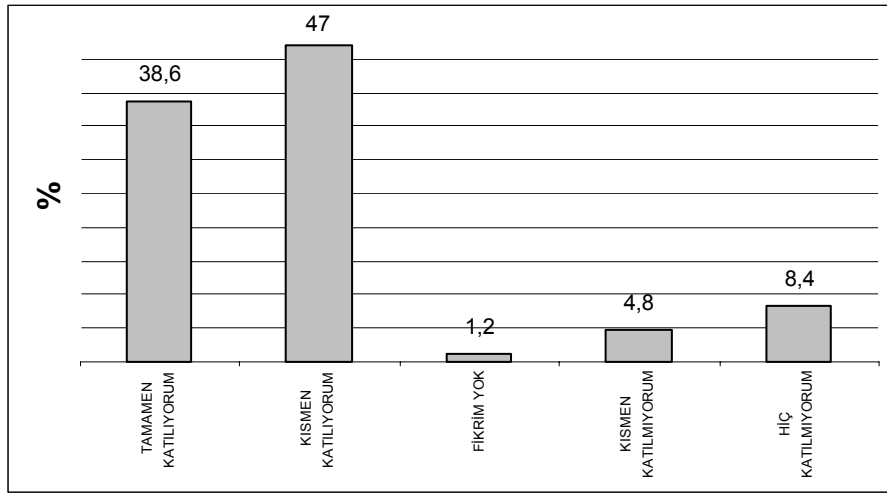


Günümüzde bölgeden bölgeye, eczanelerden eczaneye değişse de eczanelerin en büyük müşterileri resmi kurum ve kuruluşlardır (Emekli Sandığı, Bağ Kur, S.S.K., T.S.K. v.b.). Bunun yanında sigorta şirketleri ile de çalışmaktadırlar. Çoğu eczanenin elden satışı, resmi kurum ve kurumlara yaptığı satışlar yanında çok az kalmaktadır. Özellikle resmi kurum ve kuruluşlara verilen ilaç miktarının ve tutarının çok fazla olması nedeniyle, bu kurum ve kuruluşların yaptığı geri ödemeler eczaneleri çok fazla etkilemektedir. Bu geri ödemelerin geç yapılması, ödeme yapılacak zamanın bilinmemesi gibi nedenlerle eczacılar sıkıntı yaşamaktadırlar. Ankete katılan

serbest eczacıların %92,8'i anlaşmalı olduğu kurumların geri ödemelerinde sorunlarla karşılaşmaktadırlar (Grafik-10). Geri ödemelerde meydana gelen gecikmeler ve belirsizlikler nedeniyle ankete katılan eczacıların %81,9'u ödemelerinde sıkıntılar yaşamaktadırlar (Grafik-11). Bu durum eczacılarda başta gelen stres kaynaklarından birini oluşturmaktadır.

Grafik-12 de eczane eczacılarının, "anlaşmalı olduğum sağlık kurum ve kuruluşları ile olan ilişkilerimde sorunlarla karşılaşıyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılım gösterilmektedir.

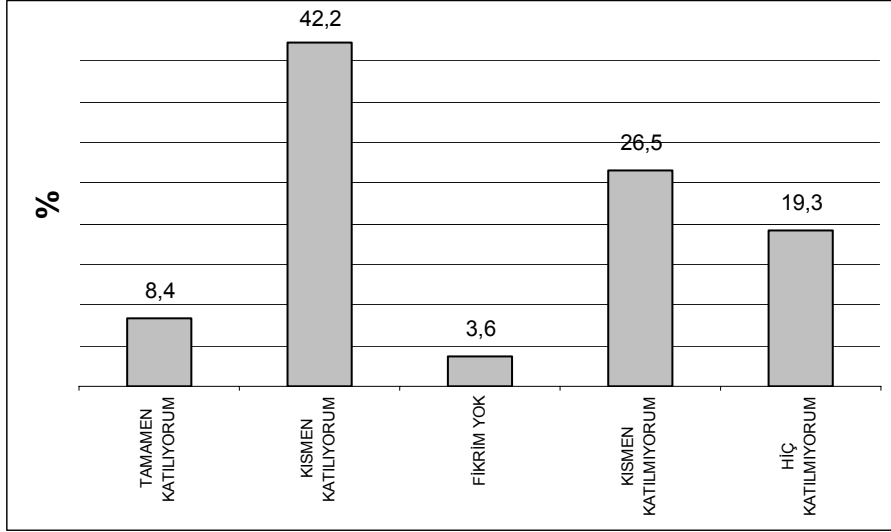
Grafik 12. Ankete katılan eczane eczacılarının, "anlaşmalı olduğum sağlık kurum ve kuruluşları ile olan ilişkilerimde sorunlarla karşılaşıyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı



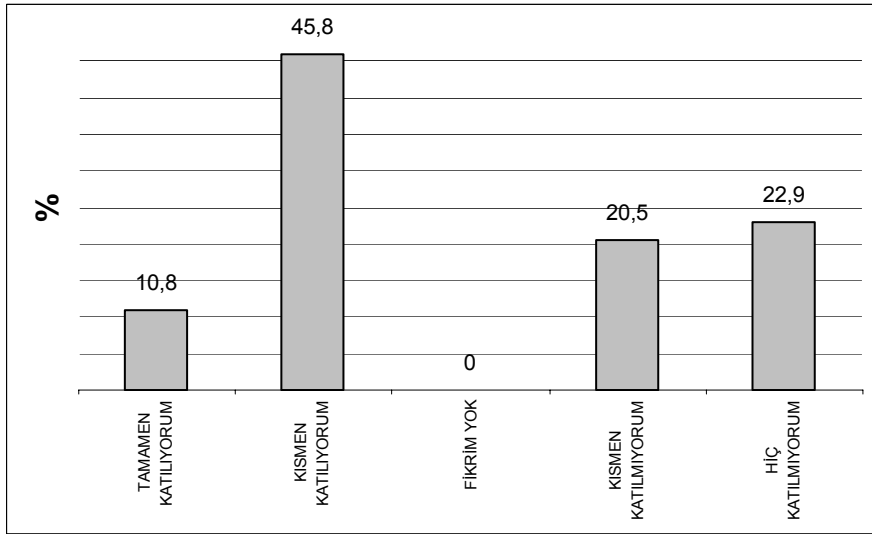
Anlaşmalı kurum ve kuruluşlarla geri ödeme sistemlerinin yanında, işlemlerdeki bürokrasi ve kırtasiyenin fazlalığı, iletişim eksikliği, yetkili kişilerle gerekli koordinasyonların sağlanamaması v.b. nedenlerden dolayı ankete katılan eczacıların %85,6'sı anlaşmalı olduğu sağlık kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde sorunlarla karşılaşmaktadır (Grafik-12).

Grafik-13 de eczane eczacılarının, "hastaların olumsuz davranışlarına maruz kalıyorum" ve Grafik-14 de "hasta ve yakınlarının uygun olmayan istekleri ile karşılaşıyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılım gösterilmektedir.

Grafik 13. Ankete katılan eczane eczacılarının, "hastaların olumsuz davranışlarına maruz kalıyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı,



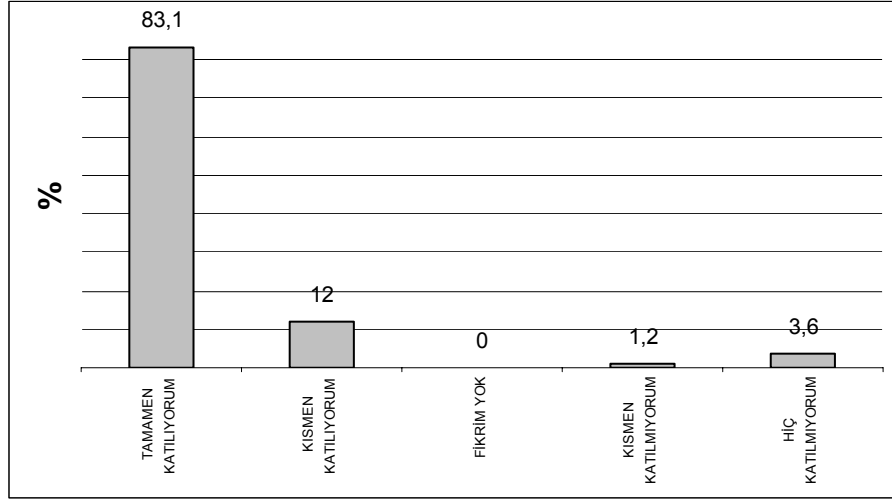
Grafik 14. Ankete katılan eczane eczacılarının, "hasta ve yakınlarının uygun olmayan istekleri ile karşılaşıyorum" ifadesi konusundaki değerlendirmelerine ait dağılımı,



Eczaneler sağlık sektörünün önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bu çerçevede verilen hizmet çoğunlukla sağlık problemi olan kişiler ve bunların yakınları ile ilgilidir. Bu nedenlerle sağlık problemi yaşayan kişi ve yakınlarının içinde bulunabilecekleri fiziksel ve psikolojik durumlar eczacılarla ilişkilerine de yansiyabilmektedir. Örneğin özellikle resmi kurum ve kuruluşlara bağlı olarak sağlık hizmeti alan hastaların bazı işlemlerinin eksik veya yanlış yapılması nedeniyle hasta ve eczacı karşı karşıya gelebilmektedir. Bunun gibi birçok nedenden dolayı ankete katılan eczacılardan %50,6'sı hastaların, %56,6'sı ise hasta ve yakınlarının olumsuz davranışlarına maruz kaldıklarını belirtmektedirler (Grafik-13-14).

Grafik-15 de eczane eczacılarının, "maddi gücü olmadığı için ilacını alamayan hastalar beni duygusal olarak rahatsız ediyor" ifadesi konusunda ki değerlendirmelerine ait dağılım gösterilmektedir.

Grafik 15. Ankete katılan eczane eczacılarının, "maddi gücü olmadığı için ilacını alamayan hastalar beni duygusal olarak rahatsız ediyor" ifadesi konusunda ki değerlendirmelerine ait dağılımı,



Günümüzün ekonomik koşullarında sağlık güvencesi bulunmayan birçok kişinin olduğu bir gerçektir. Doğal olarak ekonomik güçlük çeken insanların sağlık problemleri nedeniyle büyük sıkıntılarla karşılaşmaktadır. Bu konu ile ilgili olarak serbest eczacılar bir çok örnek yaşamaktadırlar. Birçok kişi reçetelerini getirerek reçete tutarını öğrenmek istemekte, birçoğu da ilaçlarını alamadan gidebilmektedirler. Maddi olarak reçeteleri karşılayamayan insanların bazı ilaçları alabildikleri bazılarını ise alamadıkları görülebilmektedir. Ankete katılan eczacılardan %95,1'i maddi gücü olmadığı için ilacını alamayan hastaların kendilerini rahatsız ettiğini belirtmektedirler (Grafik-15).

Bu açıklamalardan sonra serbest eczacıların, eczanenin durumuna göre değişiklik gösterse de stresli bir çalışma ortamında buldukları söylenebilir.

KAYNAKLAR

1. **Okutan, M.,** Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, (2002).
2. **Allen, R.,** Human Stres It's Nature and Control, New York, (1990).

3. **Nykodym, N., Georgy, K.**, Stress Busting on the Job, Personnel, Vol.66, No.7, Çev: Acar Baltaş ve Zuhul Baltaş, (1989).
4. **Cofor, C. H., Apley, M. H.**, Motivation Theory and Resarch, John Wiley and Sons. Inc., New York, (1968).
5. **Tutar, H.**, Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, Hayat Yayınları, Kişisel Gelişim Dizisi, No:14, İstanbul, (2000).
6. **Baltaş, Z. ve Baltaş, A.**, Stres ve Başa Çıkma Yolları, 19. Baskı, Remzi Kitapevi, İstanbul, (1999).
7. **Pehlivan, İ.**, İş Yaşamında Stres, PEGEM A Yayıncılık, Ankara, (2000).
8. **Whitligton, G.H.**, Bir Psikiyatristin Gerçekçi ve Bütüncül Yaklaşımı, Stresle Başa Çıkma, Ed: Nesrin E. Şahin, Türk Psikologları Derneği Yayınları, Çev: Neslihan Rugancı, Ankara, (1994).
9. **Dökmen, Ü.**, İletişim Çalışmaları ve Empati, Sistem Yayınları, İstanbul, (1999).
10. **Görgülü, R.S.**, Hemşirelerin Anksiyete Düzeylerinin Saptanması ve Hemşireleri İş Ortamında Etkileyen Stresörlerin Tanımlanması, H.Ü.Sağlık Bilimleri Ens., Doktora Tezi, Ankara, (1988).
11. **Özgüven İ.E.**, Psikolojik Testler, PDREM Yayınları, Sistem Ofset, 2. Baskı, Ankara, (1991).
12. **Gençtan, E.**, İnsan Olmak, Remzi Kitapevi, 5.Baskı, İstanbul, (1988).
13. **Selye, H.**, Stress Without Distress Teach Your Self Book, London, (1992).
14. **Gezer, N.**, Muğla İl Merkezindeki Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Hemşirelerde İş Doyumu ve Stres, 9 Eylül Üniv. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, (1998).
15. **Norfolk, D.**, İş Hayatında Stres, Çev: Leyla Serdaroğlu, Form Yayınları, İstanbul, (1989).
16. **Valerie, J. S., Cary, L. C.**, Understanding Stress a Psychological Perspective For Health Professionals, Chapman and Hall, (1990).
17. **Yates, E. J.**, Gerilim Altındaki Yönetici, Çev: Fatoş Dilber, İlgı Yayınları, İstanbul, (1989).
18. **Ketz, D.**, Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi, Çev:H.Can-Y.Bayer, TODAİE Yayınları, Ankara, (1977).
19. **Palmer, M., Hyman, B.**, Yönetimde Kadınlar, American Management Association, Çev: Kurul, Rota Yayınları, İstanbul, (1993).

20. **Cooper, C. L. , Davidson, M.,** Sources of Stress at Work and Their, World Health Organization, (1987).
21. **Albrecht, K.,** Gerilim ve Yönetici, Çev: K. Tosun, İ.Ü.İşletme Fakültesi Yayımı, No:197, İstanbul, (1979).
22. **Cüceloğlu, D.,** İnsan ve Davranışı, Remzi Kitapevi, İstanbul, (1992).
23. **Guenon, R.,** Modern Dünyanın Bunalımı, Çev: N.Avcı, Yeryüzü Yayınları, İstanbul, (1979).
24. **Dornan, J.,** Başarı İçin Stratejiler, Çev: İdil Güpgüpoğlu, Sistem Yayınları, İstanbul, (1995).
25. **Özgür, F.,** Hizmet Sektöründe Çalışanların Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (2002).
26. **Şahin, H. N.,** Stres Nedir? Ne Değildir? Stresle Başa Çıkma, Ed: Nesrin H. Şahin, Türk Psikologları Derneği Yayınları, Ankara, (1994).
27. **Ertekin, Y.,** Stres ve Yönetim, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Yayınları, Ankara, (1993).

received: 02.02.2005

accepted: 09.03.2005