

SOCIAL AND HUMAN SCIENTIFIC

Kırpık, G. (2020). "Serbest Eczacıların İş Stres Düzeylerinin Belirlenmesi ve Bazı Sosyo-Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi: Adıyaman Örneği", R&S -Research Studies Anatolia Journal, Vol:3 Issue:4; pp:306-320

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Serbest Eczacılar, **Keywords:** Job Stress, Free Pharmacists, Socio-Sosyo-Demografik Özellikler, Adıyaman Demographic Characteristics, Adıyaman

Makale Türü Araştırma Makalesi

SERBEST ECZACILARIN İŞ STRES DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ VE BAZI SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER AÇISINDAN İNCELENMESİ: ADIYAMAN ÖRNEĞİ

Determining the Job Stress Levels of Free Pharmacists, and Investigation of the Job Stress Levels in Terms of Some Socio-Demographic Characteristics: Adıyaman Example

Gülşen KIRPIK¹

Geliş Tarihi / Arrived Date
25/09/2020

Kabul Tarihi / Accepted Date
09/10/2020

Yayınlanma Tarihi / Published Date
31/10/2020

ÖZ

ABSTRACT

Bu çalışma, Adıyaman ilinde faaliyet gösteren serbest eczanelerin yöneticisi konumundaki eczacıların iş stres düzeylerinin ölçülmesi ve yaşadıkları iş stresinin sosyo-demografik özellikler açısından farklılaşp farklılaşmadığının ortaya konulması amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın evreni olan Adıyaman ilindeki serbest eczacılar arasından basit tesadüfi örneklem yöntemiyle gönüllü olarak katılan 73 serbest eczacı bu çalışmanın örneklemini oluşturmuştur. Sosyo-demografik özelliklere ilişkin sorular ve iş stresi ölçeğine yönelik ifadeler ile elde edilen verilerin çözümlenmesi amacıyla, SPSS 22.0 paket programından ve Microsoft Excel programından yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda, Adıyaman ilinde çalışan eczacıların genel iş stresi seviyelerinin çok yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, serbest eczacıların cinsiyeti açısından algılanan iş stres düzeyleri incelendiğinde, kadın eczacıların iş stres düzeylerinin erkek eczacılarından anlamlı derecede yüksek olduğu gözlenmiştir. Ancak, serbest eczacıların medeni durumu, kuşak durumu ve iş deneyimi açısından algıladıkları iş stres düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmamıştır. Verilerin elde edildiği zaman aralığının 2019 yılı Ekim, Kasım ve Aralık ayları olması sebebiyle ulaşılan sonuç serbest eczacıların fiziksel ve ruhsal sağlığı açısından endişe vericidir. Çünkü pandemi öncesi yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre, serbest eczacıların algıladığı iş stres düzeylerinin çok yüksek olması durumu, COVID-19 pandemisi ile birlikte değerlendirildiğinde, stres düzeylerinin daha da artacağı tahmin edildiğinden serbest eczacıların yakın zamanda fiziksel ve psikolojik sorunlar yaşayabileceğinin bir belirtisi olarak düşünülebilir.

This study was conducted in order to measure the job stress levels of pharmacists who are managers of free pharmacies operating in Adıyaman and to reveal whether the work stress they experience differs in terms of socio-demographic characteristics. Among the free pharmacists in Adıyaman, which is the population of the study, 73 free pharmacists who voluntarily participated with the simple random sampling method formed the sample of this study. SPSS 22.0 package program and Microsoft Excel program were used in order to analyze the data obtained by questions about socio-demographic characteristics, and expressions related to the scale of job stress. As a result of the research, it was concluded that the general job stress levels of pharmacists working in Adıyaman province are very high. However, when the perceived job stress levels of free pharmacists were examined in terms of their gender, it was observed that the job stress levels of female pharmacists were significantly higher than that of male pharmacists. However, there are no significant differences between free pharmacists' perceived job stress levels in terms of marital status, generation status and job experience. The conclusion reached is alarming in terms of the physical and mental health of free pharmacists, since the time interval for the data is October, November and December in 2019. Because, according to the results of this study conducted before the pandemic, the very high level of work stress perceived by free pharmacists can be considered as an indication that free pharmacists may experience physical and psychological problems in the near future, as stress levels are predicted to increase further when evaluated with the COVID-19 pandemic.

GİRİŞ

Son yıllarda eczacı ve eczacı teknisyenlerinin çalışan refahı ile ilgili yapılan çalışmalar arasında iş stresi (Holden vd., 2010) çalışmaları da yerini almıştır. Stres, fiziksel, ruhsal ya da duygusal uyum ya da tepki gerektiren bir değişikliğe vücudun tepkisidir (Rehman vd., 2012). Otcnews (2016), McCann ve diğerleri (2009) ve Gidman (2007) tarafından hem serbest eczacılar hem de hastane eczacıları için stresin önemli konulardan biri olduğu, eczacılık mesleğinde gün geçtikçe sorumlulukların ve iş yükünün arttığı ve eczane hedeflerinin tutması konusundaki baskılar, yetersiz eleman ve uzun çalışma saatlerinin eczacıların her geçen gün daha fazla stres altında kalmasına neden olduğu belirtilmiştir. Benzer şekilde, Dolapçioğlu, Güneş & Özçelikay (2016) ile Ercan & Şar (2004) tarafından da, eczanelerin tek kişi işletmesi olmasına rağmen özellikle son yıllarda, iş yükünün oldukça arttığı, eczanede günlük işler olarak; sipariş verilmesi, gelen siparişlerin kontrol edilerek teslim alınması ve depolanması, eczanenin düzenlenmesi, reçetelerin kontrolü, reçetelerin provizyon sistemine girilmesi, oluşabilecek sorunların çözümlerinin bulunması, hastaya ilaçlarının sunulması, eczaneye gelen hasta ve yakınları ile ilgilenilmesi, kullanılacak ilaçlarla ve ödeme ile ilgili bilgi verilmesi, sağlık ile ilgili soruların cevaplandırılması ve uzman hekim, aile hekimi, hastane gibi doğru birimlere yönlendirilmesi, eczanenin temizliği gibi işler sayılmıştır. Ayrıca, bu hizmetlerin eczacı tarafından tek başına yapılmasının mümkün olmadığı ve eczanede yürütülen tüm bu faaliyetlerden sorumlu olan eczacıların ise bu çok çeşitli faaliyetler karşısında stres de yaşadıkları belirtilmiştir. Baker (2018) tarafından ise eczacıların sınırlı fizyolojik ve psikolojik kaynağa sahip olduğu, iş yerinde yapabileceğinden çok iş olduğunda bunun bir kısmını eve götürdüğü, dolayısıyla işteki stresin ev stresini etkilediği ya da tam tersi evdeki stresin iş stresini etkilediği vurgulanmıştır.

Bununla birlikte, Amerikan Stres Enstitüsü tarafından, bir iş gününü çalışanların %62'sinin boyun ağrısı, %44'ünün göz yorgunluğu, %38'inin el ağrısı ve %34'ünün ise uyku güçlüğü ile bitirdiği belirlenmiştir. Ayrıca, bir İsviçre araştırmasında kronik iş stresinden muzdarip insanlarda duyguyu düzenleme becerisinin azaldığı ortaya konmuştur (Baker, 2018). Benzer şekilde, Wick & Zanni (2002: 16) tarafından yapılan çalışmada da iş stresi yükseldikçe bireyin vücudunda bazı tepkilerin ortaya çıktığı belirtilmiştir. Örneğin, nabız hızlanır, kan basıncı yükselir, sinirler devreye girer ve hızlı solunum, terleme, kas gerginliği, hipervijilans, bilişsel veya hafıza sorunları ve ağız kuruluğu oluşur. Dolayısıyla, iş stresinin insan organizmasında olumsuz sonuçlara sebep olduğu söylenebilir.

Eczacılar ile ilgili yapılan bilimsel çalışmalar ile ilgili ulusal yazın tarandığında; ampirik niteliğinde sadece Ercan & Şar (2004) ile Şar (2005) tarafından yapılan iş stres kaynakları, stres düzeyleri ve serbest eczacıların stresle başa çıkma yöntemleri ve Yavuz (2019) tarafından tez niteliğinde yapılan eczacıların yaşadığı iş stresinin yaşam kalitesine etkisi konulu çalışmalara, ayrıca, derleme niteliğinde Sencan, Yegenoglu & Aydın (2013) tarafından yapılan iş doyumu ve örgütsel bağlılık ile Kırpık & Doğan (2020) tarafından yapılan stres ve iş performansı ile ilgili çalışmalara ulaşılmıştır. Bununla birlikte, online Otcnews (2016) tarafından, eczanelerde yaşanan iş stresinin kaynakları ve çözüm önerileri üzerine bir yayına da rastlanılmıştır.

Ayrıca, yabancı yazın incelendiğinde, eczacıların iş tatmini ve stres düzeyleri (Teong ve diğerleri, 2019), eczacıların kişiliği ile iş performansı arasındaki ilişki (Malik ve diğerleri, 2019), örgütsel iklim, iş stresi, işyerinde tükenmişlik ve eczacıların işyerinde tutulması arasındaki ilişki (Lan ve diğerleri, 2019), çocuk hastanesi eczacıları üzerinde iş yükü çalışması (Holden vd., 2010), eczacıların iş tatmini ve stres değerlendirmesi (McCann ve diğerleri, 2009), eczacıların iş stresi için modifiye edilen bir model (Gaither vd., 2008), eczacılık öğrencilerinin stresini anlama ve ölçme (Dutta, Pyles & Miederhoff, 2006), eczanede stres ve stres ile baş etme teknikleri (Wick & Zanni, 2002) konulu çalışmalara rastlanılmıştır.

Yukarıda verilen bilgilerden de anlaşılacağı üzere alan yazında, eczacılık işletmeciliği kapsamında yer alan konular ile ilgili özellikle ülkemizde çok kısıtlı çalışmaların olduğu gözlenmiştir. Eczacılar her ne kadar diğer meslek gruplarına göre daha az hareketli bir meslek olarak görülse de sahip olduğu birçok iç dinamikler sebebiyle, çalışırken zaman zaman yoğun iş stresine maruz

kalmaktadırlar. Yoğun iş stresinin ise düşük iş performansı, iş performansının durması, hatalar, fiziksel ve zihinsel sağlık sorunları, çalışan memnuniyetsizliği, işe yabancılaşma, düşük üretkenlik, devamsızlık, işe geç kalma, işten ayrılma niyeti, intihar ve hatta ölüm gibi sorunlara (Demir & Kara, 2019; Işık & Hamurcu, 2017; Anane ve diğerleri, 2007; Wick & Zanni, 2002: 16; Arroba & James, 1990: 21; Davis, 1983: 445; Schafer, 1987: 310; LaRocco vd., 1980; Schuler, 1980; Beehr & Newman, 1978) sebep olabileceği söylenebilir. Ancak, eczacılık mesleğinin hizmet sunduğu kesimin çoğunlukla hasta bireyler olması sebebiyle, eczacılık mesleği hata kabul etmeyen bir meslektir. Çalışılan eczacılık kariyeri açısından, en fazla serbest eczacılar tarafından, doğrudan hasta bireylere hizmet sunulduğundan, serbest eczacıların iş stres düzeylerinin de olumsuz sonuçlara yol açacak düzeyde olmaması gerekmektedir. Bu bağlamda, bu çalışma Adıyaman il merkezinde çalışan serbest eczacıların algıladığı iş stres düzeyinin ölçülmesi ve sosyo-demografik özellikler açısından algılanan iş stres düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Ayrıca, bu çalışma ile yerli ve yabancı alan yazındaki bilgi birikimine destek sağlamak, gelecekteki araştırmacılara yol göstermek ve elde edilen bulgular ışığında serbest eczacılara öneriler geliştirilmesi de amaçlanmıştır.

SERBEST ECZACILARDA İŞ STRESİ

Eczacıların iş stresinin diğer mesleklere göre daha düşük düzeyde olduğu söylenebilir. Online Sabah (2019) haber sitesinde, Careercast tarafından yapılan “en stresli ve en stressiz meslekler”in belirlendiği araştırma sonucunda, eczacılık mesleğinin en stressiz meslekler arasında yer aldığı belirtilmiş olsa da özellikle COVID-19 pandemisi ile birlikte eczacılardaki iş stresinin arttığı ve önceki yıllarda da eczacılık mesleğinde iş stresi ve iş stresinin mücadelesi gibi konuların özellikle Eczacı Odaları tarafından gündemde tutulduğu söylenebilir. Örneğin, aşağıda verilen çalışmalar ve haberler özellikle son yıllarda eczacılık mesleğinde artan stres ve stresle mücadele yollarına dikkat çekildiğini göstermektedir. Şöyle ki;

- Bursa Eczacı Odası (2019) tarafından belirtildiği üzere, “İş Sağlığımız ve Güvenliğimiz” temalı, 19-20 Nisan 2019 tarihlerinde Ankara’da düzenlenen “Kamuda Çalışan ve Eczanesi Olmayan Eczacılar Çalıştayı”nda, iş hayatında yaşanan sorunlarla ilgili “Çalışan Sağlığı Açısından Stres ve Tükenmişlik” ve “Stres Yönetimi” başlıklı çalışmalar,
- Araştırmacı İlaç Firmaları Derneği (AİFD, 2017) tarafından “Stresle Başa Çıkma Yöntemleri” başlıklı haber,
- Online haber sitesi “haberler.com” (2011) tarafından Türk Eczacıları Birliği ile Novartis arasında imzalanan protokolle eczacılara internet üzerinden mesleki konularda eğitim sunulacağını bildirilmesi ve bu konular arasında “stresle başa çıkma yöntemleri”nin yer alması,
- İstanbul Eczacı Odası’nın (2002) ve Mersin Eczacı Odası’nın (2008) stresle başa çıkma yollarına ilişkin haberler, eczacılık mesleğinde stres konusunun gittikçe daha önemsenir hale geldiğini göstermektedir.

Ayrıca, AA online haber sitesinde (AA Online Haber, 2020) “Koronavirüs sürecinde eczanelerin yoğunluğu iki kat arttı” başlıklı yazı, eczacıların sağlık sektöründe mihenk taşıını oluşturduğunu ifade eden İstanbul Eczacı Odası Başkanı Zafer Cenap Sarıalioğlu tarafından eczacıların iş yoğunluğunun COVID-19 sürecinde iki katına çıktığının ifade edilmesi, söz konusu iş yükünün de eczacıların yaşadığı ya da yaşayabilecekleri iş stresinin kaynaklarından biri olabileceğine de işaret etmektedir. Benzer şekilde, Samsun Eczacı Odası’nın (2020) “COVID-19 Sürecinde 10 Mart 2020-13 Nisan 2020 arası Samsun Eczacı Odası Faaliyetleri” başlıklı haberinde de COVID-19 pandemisi sürecine bağlı olarak eczacıların ve eczane çalışanlarının stresli bir dönemde yaşadıkları belirtilmiştir. Bununla birlikte, Türk Eczacıları Birliği Başkanı Ecz. Erdoğan ÇOLAK’ın (2020) “COVID-19’la Nasıl Bir Mücadele?” başlıklı yazısında sağlık çalışanlarının COVID-19 sürecinde mücadelenin en ön cephesinde yer aldıkları, bu nedenle de enfeksiyon riski açısından en yüksek grup oldukları, uzun çalışma saatleri, psikolojik stres, aşırı yorgunluk, mesleki tükenmişlik, fiziksel ve psikolojik şiddete maruz kalma durumlarının da son derece yüksek seviyelerde olduğu

ifade edilmiştir. Bununla birlikte, COVID-19 pandemisi öncesinde de eczacılarda iş stresinin olduğunu gösteren Wisconsin Üniversitesi'nden David A. Mott tarafından yapılan bir çalışmada ise eczacıların neredeyse %70'inin iş stresi (Barker, 2018) yaşadığı belirtilmiştir. Benzer şekilde, Ercan & Şar (2004: 240) tarafından ise serbest eczacıların, eczanenin durumuna göre değişiklik gösterse de stresli bir çalışma ortamına sahip oldukları belirtilmiştir. Buna göre çalışma yılları farklı olsa da genel olarak serbest eczacıların çalışma ortamında strese maruz kaldıkları ve özellikle COVID-19 pandemisiyle birlikte iş stresi düzeyinin oldukça yüksek seviyelere çıkabileceği söylenebilir.

Eczacılık Mesleği ile İlişkili İş Stresi Kavramına Yönelik Literatür Özeti

Stres kavramı ile ilgilenen her bilim dalı kendi incelediği alan açısından stresi tanımlamıştır. Bu nedenle, stres kavramı ile ilgili çok fazla sayıda tanım söz konusudur. Örneğin, Cambridge sözlüğünde stres (URL-1):

- Kaygı olarak stres: Zor bir durumdan kaynaklanan büyük endişe veya bu duruma neden olan bir şey.
- Telafuz açısından stres: Bir kelimenin veya hecenin, aynı cümledeki diğer kelimelere veya aynı kelimedeki diğer hecelere göre daha güçlü telaffuz edilme şekli.
- Fizik ve mühendislik açısından stres: Genellikle bir nesnenin şeklini değiştirecek şekilde hareket eden bir kuvvet.
- Vurgu açısından stres: Bir şeye vurgu yapmak veya özel önem vermek.
- İş açısından stres: Çok fazla iş veya başa çıkılması gereken çok fazla sorun olması durumunda hissedilen endişe ve mutsuzluk hissi; zor bir durumun neden olduğu sorunlar şeklinde tanımlanmıştır.

Yönetim Bilimi ise konuya daha çok iş hayatında yaşanan stres açısından yaklaşmaktadır. Zaman zaman olumlu bir durum olarak da nitelendirilen stres, yazında daha çok modern çağın bir hastalığı olarak nitelendirilmektedir (Yıldırım, Gülpınar ve Uğuz, 2012: 134). Diğer taraftan, iş stresi ise oldukça evrensel ve şiddetli bir stres türüdür. Pelletier'e göre, iş stresi, iş arkadaşları arasındaki çatışma, yönetici ile çatışma, iş doyumsuzluğu, işteki sorumlulukların fazla olması, toplumsal desteğin az oluşu, iş beklentilerinin belirsizliği veya zaman baskısından kaynaklanabilir (Allen, 1983: 33). İş stresi ile ilgili araştırmalarda ortaya çıkan temel faktörlerin iş ortamı (örgütsel), bireyin kişilik yapısı ve çevresel faktörler şeklinde tasnif edilmeye çalışıldığı görülmektedir (Okutan ve Tengilimioğlu, 2002: 18; Yıldırım, Gülpınar ve Uğuz, 2012: 134). Ayrıca, iş stresi ile ilgili yapılan çalışmalara örnek olarak, Öztürk ve Kıraç (2019) tarafından hemşireler üzerinde yapılan iş stresi ile iş doyumu ilişkisi, Timuroğlu ve Serçemeli (2018) tarafından avukatlar üzerinde yapılan duygusal zekanın iş stresini etkilemesi, Işıkhani (2017) tarafından yöneticiler üzerinde yapılan sosyal hizmet ve sağlık alanında görev yapan yöneticilerin kişiliği ile iş stresi arasındaki ilişki ve Yıldırım ve diğerleri (2012) tarafından akademisyenler üzerinde yapılan iş yaşamında öğrenilmiş güçlülüğün iş stresi ile başa çıkmadaki rolüne ilişkin çalışmalar gösterilebilir. Söz konusu çalışmalardan da görüleceği üzere ülkemizde iş stresi ile ilgili eczacılar üzerinde üzerinde çok kısıtlı (Ercan & Şar, 2004; Şar, 2005; Yavuz, 2019) çalışmaya rastlanılmıştır.

Diğer taraftan yabancı alan yazın incelendiğinde, eczacıların örgütsel destek algılarını ve dayanıklılığın ve algılanan örgütsel desteğin stresli ve rekabetçi bir çalışma ortamında çalışan bağlılığı üzerindeki etkisinin araştırılması (Al-Omar vd., 2019), eczacıların iş tatmini ve stres düzeyleri (Teong ve diğerleri, 2019), eczacıların kişiliği ile iş performansı arasındaki ilişki (Malik ve diğerleri, 2019), örgütsel iklim, iş stresi, işyerinde tükenmişlik ve eczacıların işyerinde tutulması arasındaki ilişki (Lan ve diğerleri, 2019), eczacılarda tükenmişlik ve iş stresi (Baker, 2018), çocuk hastanesi eczacıları üzerinde iş yükü çalışması (Holden vd., 2010), iş stresini reçetesiz aşma (Wick, 2010), eczacılar ile ilgili iş tatmini ve stres değerlendirmesi (McCann ve diğerleri, 2009), eczacıların iş stresi için modifiye edilen bir model (Gaither vd., 2008), iş stresinin iş tatminini olumsuz etkilediğini ortaya koyan, eczane teknisyenleri üzerinde yapılan ampirik çalışma (Desselle & Holmes, 2007), eczacılık öğrencilerinin stresini anlama ve ölçme (Dutta, Pyles & Miederhoff, 2006), eczanede stres ve stresle başa çıkma teknikleri (Wick & Zanni, 2002; kadın

ve erkek eczacıların iş stresi, iş arkadaşı sosyal desteği ve kariyer bağlılığı açısından karşılaştırılması (Wolfgang, 1995) ve Eczacılık Fakültesinin öğretim üyeleri arasında iş stresi ve memnuniyetsizliği (Wolfgang, 1993) çalışmalarına rastlanılmıştır.

Yukarıda verilen literatür özetinde de görüleceği üzere, ülkemizde çeşitli meslek çalışanları üzerinde iş stresi ile ilişkili çalışmalar yapıldığı, ancak eczacılık mesleğinin çalışanlarına yönelik çok kısıtlı çalışmaların olduğu söylenebilir. Bu durum bahsekonu bu çalışmanın alanındaki özgünlüğünü açıkça ortaya koymaktadır.

Eczacılık mesleğinde çalışanların yaşadıkları iş stresinin kaynaklarının belirlenmesine yönelik alan yazında incelendiğinde, ülkemizdeki serbest eczacıların yaşadıkları iş stresinin kaynakları (Teong vd., 2019; Yavuz, 2019; Barker, 2018; Çakır Yıldız ve Güneş, 2017; Otcnews, 2016; Wick, 2010; Gaither vd., 2008; Gidman, 2007; Lapane & Hughes, 2004; Ercan & Şar, 2004; Wick & Zanni, 2002) şu şekilde sıralanabilir:

- Çalışma saatinin uzun olması,
- İş yoğunluğu ve iş yükü fazlalığı,
- Hasta bakımına ilişkin sorumluluk,
- Plansızlık,
- Değer görmeme,
- Gelecek kaygısı,
- Çalışma ortamının gürültülü ve kalabalık olması,
- Çalışma süresince dinlenme için uygun bir yerin olmaması,
- Eczanenin fiziksel koşulların uygun olmaması,
- Eczanede gereksiz ve rahatsız edici konuşmaların olması,
- Yapılan iş karşılığında elde edilen gelirin yetersizliği,
- Eczacıların dağınık ve sayılarının az olması sebebiyle hastaların ilaç ihtiyaçlarının zamanında karşılanamaması,
- Diğer eczane sahipleri ile ilgili iyi ilişkiler geliştirememesi,
- Eczane çalışanları arasındaki iletişim sorunları,
- Eczacıların sınırlı fiziksel ve psikolojik kaynaklara sahip olması,
- Eczacılar arasındaki rekabet,
- Rakip eczacıların illegal yollara başvurmaları,
- Satış baskısı ve iş yerinde benzeri baskılar,
- Ödemelerde yaşanan sıkıntılar ve diğer mali kaygılar,
- Anlaşmalı kurum ve kuruluşların yaptığı geri ödemelerin zamanı açısından belirsizlik ve gecikme,
- Anlaşmalı olunan sağlık kurum ve kuruluşları ile olan ilişkilerde yaşanan sorunlar,
- Hasta ve yakınlarının olumsuz davranışlarına ve uygun olmayan isteklerine maruz kalma,
- Maddi gücü olmadığı için ilacını alamayan hastaların duygusal olarak rahatsız etmesi,
- Hasta tedavisinde hata yapma olasılığı,
- Uygun olmayan sıcaklık, açlık, hayal kırıklığı, yetenekleri aşan beklentiler,
- Eksik ve yetersiz eleman,
- Tecrübe eksikliği,
- Çalışma dışı yükümlülüklerle (aile, kişisel yaşam gibi) çatışmaların yaşanması.

Her ne kadar literatürde genel olarak eczacılık mesleğinde iş yükünün son yıllarda artmakta (Dolapçioğlu, Güneş & Özçelikay, 2016; Ercan & Şar, 2004) ve iş yükünün stres kaynakları arasında olduğu (Çakır Yıldız & Güneş, 2017; Gaither vd., 2008; Gidman, 2007) belirtilse de eczacılık mesleğindeki düşük iş yükünün hem iş stresine hem de daha düşük performansla neden olabileceği (Holden vd., 2010) ifade edilmiştir. Bununla birlikte, algılanan iş stresi, aşırı iş yükü veya rol çatışması, rol anlaşmazlığı nedeniyle fiziksel ve zihinsel sağlığı etkileyebilir ve ayrıca iş ve iş tatmini ile ilgili genel duyguları da olumsuz etkileyebilir (LaRocco vd., 1980).

ARAŞTIRMA

Araştırmanın Yöntemi, Çalışma Evreni ve Örneklem

Adıyaman Eczacı Odası'na üye olan serbest eczacılar bu çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Adıyaman Eczacı Odasının (2019) resmi internet sitesi verilerine göre, Adıyaman il ve ilçelerinde faaliyet gösteren 163 kayıtlı serbest eczacı bulunmaktadır. Bu çalışmada kullanılan veri setine yüz yüze uygulanan anket yöntemiyle ulaşılmıştır. Adıyaman il merkezinde faaliyet gösteren ve basit tesadüfi yöntemle seçilen 73 serbest eczacı gönüllü olarak bu araştırmaya katılmıştır. Anket uygulama 2019 yılının Ekim, Kasım ve Aralık aylarında tamamlanmıştır. Dolayısıyla, bu çalışmada evrenin %44,78'ine ulaşılmıştır. Bu bağlamda, söz konusu örneklem çalışmada evreni temsil edecek sayıda olduğu kanaatine varılmıştır.

Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Çalışmada kullanılan anket formu, iki bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde serbest eczacının cinsiyet, medeni durum, kuşak durumu ve iş deneyimi gibi sosyo-demografik özellikleri belirleyen 4 soru yer almaktadır. Eczacıların kuşak durumunun belirlenmesinde eczacıların sahip olduğu doğum yıl aralığı esas alınmıştır. Söz konusu yıl aralığının belirlenmesi için, Andrea, Gabriella & Tímea (2016) tarafından belirtilen, doğum yılları aralıkları kullanılmıştır. İkinci bölümde ise Suzanne Haynes tarafından uygulanan, Aktaş (1996) tarafından güvenilirlik uygulamasıyla geliştirilen, daha önceki çalışmalarda (Yıldırım, Gülpınar ve Uğuz, 2012:137; Öztürk ve Kırac, 2019: 556; Timuroğlu ve Serçemeli, 2018: 327; Işıkhana, 2017:7) kullanılan ve beşli Likert ölçeği şeklinde 10 ifadeden oluşan 'İş Stresi Ölçeği' yer almaktadır. Bu çalışmanın hipotezlerinin analizinde %95 güven aralığı kullanılmıştır.

Ayrıca, iş stres düzeyi ölçeğinden elde edilen puanların yorumlanmasına ilişkin literatürde yer alan bilgiler şu şekilde yapılmaktadır:

- Toplam puan 12'den düşük ise, bireyin işteki baskı ve sıkıntılarla etkili bir şekilde baş edebildiği;
- Toplam puan 12-30 arasında ise, bireyde fiziksel ve ruhsal stres belirtilerinin mevcut olduğu;
- Toplam puan 30'dan yüksek ise, bireydeki iş stresinin tehlikeli bir boyutta olduğu söylenebilir (Işıkhana, 2017: 7; Timuroğlu ve Serçemeli, 2018: 327).

Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmanın amacı ve alan yazındaki bilgi birikimi bağlamında aşağıdaki ana ve alt hipotezler oluşturulmuştur:

1.H1: Serbest eczacıların iş stres düzeyi yüksektir.

2.H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi sosyo-demografik özellikler açısından farklılık göstermektedir.

2.1. H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi cinsiyet açısından farklılık göstermektedir.

2.2.H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi medeni durum açısından farklılık göstermektedir.

2.3.H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi kuşak durumu açısından farklılık göstermektedir.

2.4.H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi iş deneyimi açısından farklılık göstermektedir.

BULGULAR**Güvenirlilik ve Faktör Analizleri**

Elde edilen veri setinin SPSS 22.0 istatistik programına ham veri girişi yapılmış olup, çalışmanın devamında öncelikle güvenirlik ve faktör analizleri yapılmıştır. 10 maddeden oluşan iş stresi ölçeğine uygulanan birinci güvenirlik ve faktör analizleri sonucunda 2 madde (6. ve 9. ifadeler) ölçekten çıkarılmıştır. Güvenirlik ve faktör analiz sonuçları aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak gösterilmiştir. Alpha, yaygın olarak kullanılan bir test güvenirliği indeksidir (Tavakol & Dennick, 2011: 54). Dolayısıyla, bu çalışmadaki iş stresi ölçeğinin güvenirlik katsayısının ölçülmesinde de Cronbach's Alpha katsayısından yararlanılmıştır.

Tablo 1. Güvenirlik ve Faktör Analiz Sonuçları

İş Stresi Ölçeği	1.Güvenirlilik Analiz Sonuçları	2.Güvenirlilik Analiz Sonuçları	İş Stresi Ölçeği	1.Faktör Analizi Sonuçları	2.Faktör Analizi Sonuçları
Soru Sayısı	10	8	Kaiser Meyer Olkin Test	0,745	0,752
Cronbach's Alpha	,875	,871	Barlett's Testi	,000*	,000*
Ölçekten çıkarılan maddeler ve faktör yükleri	-	6. madde (0,486) ve 9. madde (0,431)	Açıklanan Varyans %'si	63,99	70,53

Tablo 1'deki bulgular incelendiğinde, güvenirlik katsayısı aralığı açısından alan yazında da belirtildiği üzere (Yıldız & Uzunsakal, 2018: 19; Yaşar, 2014: 63; Tavakol & Dennick, 2011: 54; Özdamar, 2004) ölçeğin güvenirlik düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir.

Ayrıca, ikinci faktör analizi ve güvenirlik analizi sonrasında, çalışmanın hipotezlerinin test edilmesinde kullanılacak ölçek maddelerine ilişkin açıklayıcı bilgiler ve faktör yükleri aşağıdaki Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. İş Stresi Ölçeğinde Kullanılan İfadelerin Faktör Yükleri

İş Stresi Ölçeği İfadeleri	Faktör Yüğü
1.Eczanemdeki iş yükü beni zorluyor.	,762
2.Genellikle işten ayrılana kadar yapmam gereken her şeyi bitiremiyorum.	,767
3.Bazı astlarımla çalışmak güçtür.	,648
4.İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim.	,838
5.İşimde çok az çeşitlilik ve sorun vardır.	,680
7.İşimde baskı altında kaldığımda kontrolü kaybetme eğilimindeyim.	,718
8.İşimin gereklerini yerine getirmemi engelleyen birçok müdahalelerin sıkıntısını yaşıyorum.	,706
10.İşim evde de devam eder, işimi bitirmeden hayatta uyuyamam.	,524

Tablo 2'de görüleceği üzere, iş stresi ölçeğinde kullanılan 8 ifadenin faktör yükü 0,524 ile 0,762 arasında değişmektedir. Birinci faktör analizi sonrasında faktör yükleri 0,50'nin altındaki "İşimin gereklerini yerine getirmek için yaptığım işe çoğunlukla aşırı yüklenirim." şeklinde ifade edilen olan 6. madde (0,486<0,50) ile "Hem mükemmel bir yönetici hem mükemmel bir eş hem de bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir." şeklinde ifade edilen 9. madde (0,431<0,50) ölçekten çıkarılmıştır. Bu çalışmada faktör analizi sadece Kaiser-Myer Olkin Test, Barlett Test, faktör yükleri ve açıklanan varyans ile sınırlı tutulmuştur.

Ayrıca, araştırmaya katılan serbest eczacıların %64,4'ünün erkek, %35,6'sının kadın, %87,7'sinin evli, %12,3'ünün bekar, %75,3'ünün X kuşağından, %12,3'ünün Y kuşağından olduğu görülmüştür. Bununla birlikte iş deneyimi açısından incelendiğinde ise katılımcıların %15'inin 0-10 yıl arasında iş deneyimine sahip olduğu, %54,8'inin 11-20 yıl arasında iş

deneyimine sahip olduğu ve %30,2'sinin ise 21 yıl ve üzeri iş deneyimine sahip olduğu belirlenmiştir. Buna göre, araştırmaya katılan serbest eczacıların çoğunluğunun erkek, evli, X kuşağından ve 11-20 yıl arasında iş deneyimine sahip bireylerin oluşturduğu söylenebilir.

Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

a) "1.H1: Serbest eczacıların iş stres düzeyi yüksektir." hipotezinin test edilmesi

Çalışmada kullanılan iş stres ölçeğinin uygulanması ile elde edilen iş stres düzeylerinin yorumlanmasının nasıl yapılacağı genel olarak 10 madde üzerinden açıklanmıştır (Işıkkhan, 2017: 7; Timuroğlu & Serçemeli, 2018: 327). Ancak, çalışmada 2 maddenin ölçekten çıkarılmasıyla geriye kalan 8 maddenin ortalaması üzerinden elde edilen iş stres düzeylerinin yorumlanması amacıyla şu kriterlerden yararlanılmıştır. Çalışmaya katılan bireylerin stres düzeyleri genel ortalama değerler üzerinden incelenmesi sonucunda,

- Toplam puan 9,6'den düşük ise bireylerin düşük stresli olduğu,
- Toplam puan 9,6 ile 24 arasında ise bireylerin stresli olduğu,
- Toplam puan 24'den yüksek ise, bireylerin yüksek stresli olduğu söylenebilir.

Buna göre, araştırmaya katılan 73 serbest eczacının iş stres düzeyi ile ilgili SPSS 22.0 programında öncelikle bireysel toplam ortalamalar alınmıştır. Daha sonra ise Microsoft Excel Programından yararlanarak genel toplam ortalama değere ($268,32/73=3,68$) ulaşılmıştır. Son olarak, araştırmaya katılan eczacıların genel iş stres düzeylerine ilişkin puana ulaşmak için gerekli hesaplamalar ($(3,68*24)/3$) yapılmış ve 29,44 değerine ulaşılmıştır. Bu bağlamda, elde edilen puan $29,44>24$ olduğundan araştırmaya katılan eczacıların genel olarak yüksek stres düzeyine sahip oldukları söylenebilir. Dolayısıyla, araştırmanın birinci ana hipotezi olan "H1: Serbest eczacıların iş stres düzeyi yüksektir." ifadesi kabul edilmiştir.

b) "2.H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi sosyo-demografik özellikler açısından farklılık göstermektedir." hipotezinin test edilmesi

Çalışmanın ikinci ana hipotezinin test edilmesi için öncelikle çalışmanın alt hipotezleri test edilmiştir. Bu nedenle, araştırmaya katılan serbest eczacıların cinsiyet, medeni durum ve kuşak durumları açısından algıladıkları iş stres düzeyleri arasında anlamlı farklılık gösterip göstermedikleri Mann Whitney-U testi ile analiz edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların iş deneyim durumlarına göre iş stres düzeyleri arasında anlamlı farklılık gösterip göstermedikleri ise Kruskal Wallis H testi analiz edilmiştir. Söz konusu analizlere ilişkin sonuçlar aşağıdaki Tablo 3 ve 4'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Cinsiyet, Medeni Durum ve Kuşak Durumu Açısından İş Stresi Düzeylerinin Analizi

İş Stres Ölçeğinin Genel Ortalaması	N	Mean Rank	Mann-Whitney U	z	Asymp. Sig. (2-tailed)	
Cinsiyet	Kadın	26	48,44	313,500	-3,435	,001
	Erkek	47	30,67			
	Toplam	73				
Medeni Durum	Evli	64	38,77	175,000	-1,900	,057
	Bekar	9	24,44			
	Toplam	73				
Kuşak Durumu	X Kuşağı	55	35,92	435,500	-,763	,445
	Y Kuşağı	18	40,31			
	Toplam	73				

Araştırmaya katılan serbest eczacıların cinsiyeti açısından algılanan iş stres düzeyi incelendiğinde, kadın eczacıların algıladığı iş stresi düzeyinin erkek eczacılara göre oldukça yüksek ve anlamlı olduğu gözlenmiştir (Mean Rank= $48,44>30,67$; $p=0,001<0,05$). Ayrıca, medeni durum ve kuşak durumu açısından serbest eczacıların iş stres düzeyleri arasındaki farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p=0,057>0,05$ ve $0,445>0,05$). Buna göre, çalışmanın

ikinci ana hipotezinin alt hipotezleri olan “2.1.H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi cinsiyet açısından farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilmiş olup, “2.2.H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi medeni durum açısından farklılık göstermektedir.” ve “2.3.H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi kuşak durumu açısından farklılık göstermektedir.” hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 4. İş Deneyimi Açısından İş Stresi Düzeylerinin Analizi

İş Stres Ölçeğinin Genel Ortalaması	N	Mean Rank	Chi-Square	df	Asymp. Sig
	0-10 Yıl	11	39,91		
İş Deneyimi	11-20 Yıl	40	38,33	1,097	2
	20 Yıl ve üzeri	22	33,14		
	Toplam	73			

Diğer taraftan, araştırmaya katılan serbest eczacıların iş deneyim durumuna göre iş stres düzeyleri incelendiğinde, algılanan iş stres düzeylerinin iş deneyimi açısından anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p= 0,578>0,05$). Buna göre, çalışmanın ikinci ana hipotezinin alt hipotezi olan “2.4.H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi iş deneyimi açısından farklılık göstermektedir.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 3 ve Tablo 4'teki analiz sonuçları birlikte değerlendirildiğinde, çalışmanın ikinci ana hipotezini destekleyen alt hipotezlerden sadece “2.1.H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi cinsiyet açısından farklılık göstermektedir.” hipotezinin kabul edildiği, diğer alt hipotezlerin ise reddedildiği gözlenmiştir. Yani, araştırmaya katılan serbest eczacıların algıladığı iş stres düzeyi sosyo-demografik özellikler açısından incelendiğinde sadece cinsiyet değişkeninin anlamlı farklılık gösterdiği, medeni durum, kuşak durumu ve iş deneyimi açısından anlamlı farklılıkların görülmediği belirlenmiştir. Buna göre, çalışmanın ikinci ana hipotezi olan “2.H1: Serbest eczacıların algıladıkları iş stres düzeyi sosyo-demografik özellikler açısından farklılık göstermektedir.” hipotezinin kısmen kabul edildiği söylenebilir.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Günümüzün karmaşık, belirsiz, dinamik ve zorlu çevre koşullarında hemen hemen her işletme kıyasıyla birbirleriyle rekabet halindedir. Her ne kadar eczacılık mevzuatı dolayısıyla serbest eczacıların rekabetçi stratejiler ile varlığını sürdürmeye çalışmasının önüne geçilmiş olsa da serbest eczacılar mevcut ve potansiyel hasta ve hasta yakınlarına sundukları daha iyi hizmet ile müşteri sadakati yaratarak varlıklarını sürdürmeye çalışmaktadırlar. Bu bağlamda, serbest eczacıların hasta ve hasta yakınlarına daha iyi hizmet vermesi için anlayışlı ve güler yüzlü davranış ve tutum içerisinde olması gerekmektedir. Ancak, bu çalışmada da görüldüğü üzere serbest eczacıların ve eczane personelinin yoğun iş temposu, artan iş yükü ve beklentiler vb. nedenler ile yüksek düzeyde iş stresine maruz kaldıkları görülmektedir. Maruz kalınan stres düzeyi ise serbest eczacının ve personelinin hastaları memnun etmesi, daha kaliteli hizmet vermesi ve daha istekli çalışabilmesi üzerinde olumsuz etkilere yol açabilmektedir. Çünkü, serbest eczacının ve personelinin maruz kaldığı iş stresi düzeyi, yapılan iş ve işlemler üzerindeki konsantrasyonu etkileyerek hem hatalara hem de hasta ya da hasta yakınlarının memnuniyetini olumsuz etkileyerek müşteri bağlılığının azalmasına sebep olmaktadır.

Bu çalışmada, Adıyaman il merkezinde faaliyet gösteren serbest eczacıların algıladığı iş stres düzeyi ölçülmüş ve algılanan iş stresi düzeyinin cinsiyet, medeni durum, kuşak durumu ve iş deneyimi açısından farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Çalışmada kullanılan iş stresi ölçeğine yönelik güvenirlik ve faktör analizleri yapılmıştır. Çalışmanın hipotezlerinin test edilmesinde kullanılacak analiz yöntemlerinin belirlenmesi amacıyla veri setine normallik testi uygulanmıştır. Verilerin normal dağılmadığının belirlenmesi sonucunda hipotezlerin test edilmesinde non-parametrik yöntemlerden Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H testlerinden yararlanılmıştır.

Araştırmaya katılan eczacıların genel olarak yüksek stres düzeyine (29,44>24) sahip oldukları gözlenmiştir. Araştırmaya katılan serbest eczacıların iş stres düzeylerinin hesaplanmasında Işıkhani (2017: 7) ve Timuroğlu & Serçemeli (2018: 327) tarafından belirlenen puanlama esasları kullanılmış olup, elde edilen sonuca göre, katılımcıların tehlikeli düzeyde iş stresine sahip oldukları belirlenmiştir. AA Online Haber (2020), Samsun Eczacı Odası (2020) ve Türk Eczacıları Birliği Başkanı Ecz. Erdoğan ÇOLAK (2020) tarafından da belirtildiği üzere COVID-19 pandemisi sürecinde, eczacıların iş yükünün ve maruz kaldıkları risk düzeyinin de artmasıyla birlikte yaşanan iş stresinin ve psikolojik stresin artması beklenen bir durumdur. Ancak, bu çalışmanın verileri 2019 yılının Ekim, Kasım ve Aralık aylarında toplandığından ve o tarihler aralığında henüz ülkemizde pandemi yaşanmamış iken serbest eczacılardaki iş stres düzeyinin oldukça yüksek olması endişe vericidir. Diğer taraftan, serbest eczacılardaki endişe verici düzeyde yüksek olan iş stresi düzeyine ilişkin bu bulgu, Teong ve diğerleri (2019) tarafından yapılan çalışmada ortaya konan, toplum eczacılarındaki stres düzeyinin ortalamanın altında olduğu bulgusu ile çelişmektedir.

Ayrıca, araştırma verilerinin analizi sonucunda, kadın serbest eczacıların algıladığı iş stresi düzeyinin erkek serbest eczacılara göre oldukça yüksek ve anlamlı olduğu belirlenmiştir (MR=48,44 ve $p=0,001<0,05$). Bu bulgu, Çakır Yıldız ve Güneş, (2017) tarafından yapılan çalışmada, cinsiyet açısından stres düzeyinin anlamlı farklılıklar gösterdiği bulgusunu desteklemektedir. Ancak, Yavuz (2019)'un kadın ve erkek eczacıların iş stres düzeylerinin benzer olduğu bulgusunu desteklememektedir.

Medeni durum açısından evli ve bekar serbest eczacıların iş stres düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülmemiştir ($p= 0,057>0,05$). Medeni durum açısından iş stres düzeyleri arasında anlamlı farklılığın olmaması ise Yavuz (2019) tarafından yapılan çalışma ile paralellik göstermektedir. Diğer taraftan, eczacıların kuşak durumları açısından iş stres düzeyleri incelendiğinde, iş stres düzeyleri arasındaki farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir ($p=0,445>0,05$). Bu bulgu, Yavuz (2019) tarafından yapılan çalışma ile ortaya konan "eczacıların yaş grupları arasındaki iş stres düzey farklılıklarının anlamlı bulunduğu" bulgusu ile çelişmektedir. Ayrıca, araştırmaya katılan serbest eczacıların iş deneyim durumuna göre iş stresi düzeyleri incelendiğinde, algılanan iş stres düzeylerinin iş deneyimi açısından anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p= 0,578>0,05$).

Bu çalışmada ortaya çıkan önemli bir bulgu ise, veri setinin elde edilmesinde kullanılan iş stres ölçeğinin ulusal yazındaki güvenilirlik düzeylerinin genellikle düşük olmasıdır. Örneğin, söz konusu ölçeğin diğer ulusal çalışmalarda güvenilirlik sonuçları incelendiğinde; Timuroğlu ve Serçemeli (2018: 328-330) tarafından yapılan çalışmada, 10 maddeden oluşan ölçeğin Cronbach Alfa değeri 0,546 bulunmuştur. 3., 5., 7., 8. ve 10. maddelerin ölçekten çıkarılmasıyla Cronbach Alfa değeri 0,659'a yükselmiş ve çalışma bu haliyle tamamlanmıştır. Benzer şekilde, Yıldırım ve diğerleri (2012: 138) tarafından yapılan çalışmada aynı ölçek kullanılmış olup, 2., 4. ve 5. maddelerin ölçekten çıkarılmasıyla Cronbach Alfa değeri 0,635'e yükseltilmiştir. Diğer taraftan, Öztürk ve Kıracı (2019) tarafından yapılan çalışmada ise ölçeğin güvenilirliği 0,724 olarak ölçülmüştür. Ancak, aynı ölçek bu çalışmada yüksek derecede güvenilirlik katsayısına (0,871) sahiptir. Yani, araştırmaya katılan serbest eczacılar üzerinde iş stres ölçeğinin güvenilirlik düzeyi yüksek bulunmuştur. Her ne kadar bu çalışmada kullanılan iş stresi ölçeğinin güvenilirlik düzeyi yüksek olsa da diğer ulusal çalışmalarda yüksek olmaması nedeniyle gelecekteki çalışmalarda iş stresi ölçmek için farklı ölçeklerin geliştirilmesi ve kullanılması önerilebilir.

Elde edilen bulgular ışığında ve literatürdeki diğer çalışmalardan da (Lan vd., 2020; Yavuz, 2019; Malik vd., 2019; Işıkhani, 2017; Otcnews, 2016; Wick, 2010; Çalgan vd., 2009; Anane vd., 2007; Şar, 2005; Aktaş, 2001) yararlanılarak serbest eczacıların ve personelinin algıladığı iş stres düzeyinin azaltılmasına yönelik aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- İş analizlerinin ve görev tanımlarının yapılması ve bu doğrultuda yetki ve sorumlulukların dağıtılması önerilebilir.

- Stres yönetimi ve başa çıkma yolları ile ilgili eğitimlere katılım önerilebilir. Eczacılar, kendi streslerini yönetmede ne kadar iyi olurlar ise, etkileşim içerisinde oldukları çevreyi de o kadar olumlu etkiler ve diğer meslektaşlarının stresi de kendilerini daha az olumsuz etkiler.
- Örgütsel iklimin daha iyi hale getirilmesiyle, eczacıların iş stresi düzeyleri azaltılabilir.
- Serbest eczacıların, işyerlerinde ilaç hatalarına sebep olabilecek stresli durumları azaltmanın yollarını tanımaları gerekmektedir. Buna göre, eczacıların kendi kişisel stres tetikleyicilerini tanımlamaları ve strese karşı tepkilerini tahmin etmeleri önerilebilir.
- Eczanede mevcut ve/veya potansiyel hataların izlenmesi ve ardından ilaç hatalarına yol açan faktörlerin belirlenmesi önerilebilir. Böylece, eczacının ve personelinin performansı iyileştirilerek iş stres düzeyi azaltılabilir.
- Eczacı ve eczane çalışanlarının sahip olduğu kişilik özelliklerinin de stres düzeyi ile ilişkili olabileceğinden strese yatkın olanların iş stresini önleme ya da üstesinden gelebilme amacıyla danışmanlık ve koçluk hizmetlerinden yararlanmaları önerilebilir.
- Eczanede yapılacak tüm işlerin listelenip planlanması, doğru iş bölümü yapılması, mola ve tatil zamanlarının ayarlanması önerilebilir.
- Eczacılık hizmetlerine yönelik finansal analizlerin dikkatli yapılması, etkili bir satın alma stratejisi geliştirilmesi, doğru stok yönetiminin uygulanması, personele satış teknikleri konusunda eğitimler verilmesi önerilebilir.
- Etkili iletişim ile ilgili eğitimlere katılarak mevcut ve potansiyel çatışmalar yönetilebilir.
- İş stresini azaltmaya yönelik uyku ve gevşeme yolu ile vücudu dinlendirme, konuşarak rahatlama, kitap okuma, film izleme, gezi ve spor gibi hobiler edinme, dernek ve klüp gibi sosyal faaliyetlere katılma, çalışma arkadaşları ile sosyal aktivitelerin gerçekleştirilmesi önerilebilir.
- Işık, gürültü, kullanılan eşyaların rahatlığı ve kullanılabilirlik durumu ve eczane içi yerleşim planı gibi eczacıların ve personelinin duygusal ve fiziksel sağlığını olumsuz etkileyerek iş stres düzeyini arttıracak durumlara yönelik gerekli tedbirlerin alınması önerilebilir.
- Serbest eczacı, iş stresini azaltmak için kendi kontrolü dışında gerçekleşen olayları kabul etmeli ve ona göre hareket etmelidir. Ayrıca, kendisine değer vermeli, egzersiz yapmalı, diyetini iyi beslenecek şekilde planlamalı ve her gece 7-8 saat uyumalıdır.

Son olarak, bu çalışma Adıyaman ili ve serbest eczacılar ile sınırlı bir çalışmadır. Araştırma sonuçlarının ülkemiz açısından genelleşebilmesi için daha büyük bir örneklem ile çalışılabilir. Sadece serbest eczacılar değil eczacılık mesleğinin tüm kariyer alanlarındaki eczacılar ve personeli çalışmaya dahil edilip, iş stresinin farklı kariyer alanlarındaki farklılıkları ve stres kaynakları ayrı ayrı belirlenip çözüm yolları üretilebilir. Ayrıca, yapılan çalışma COVID-19 pandemisi öncesinde elde edilen veri seti ile sınırlıdır. Özellikle mevcut pandemi sırasında eczacılık mesleğinde çalışanların da diğer sağlık personeli ile birlikte maruz kaldıkları yüksek risk nedeniyle hem iş stres düzeyinin hem de psikolojik stres düzeyinin çok daha yüksek olması beklenmektedir. Konuya yönelik, Türk Eczacıları Birliği Başkanı Ecz. Erdoğan ÇOLAK (2020) tarafından "COVID-19 pandemisi sürecinde eczacıların iş yükünün ve maruz kaldıkları risk düzeyinin arttığı" ifadesi ile bu ifadeyi daha da somutlaştıran İstanbul Eczacı Odası Başkanı Cenap Sarıalioğlu (2020) tarafından 30 eczacı ve 40 eczane çalışanının koronavirüse yakalanması, ülke genelinde 5 eczacının ve 1 eczane çalışanının hayatını kaybetmesine ilişkin haberler (URL-2; URL-3; URL-4), maruz kalınan iş stres düzeyinin aslında çok ciddi seviyelerde olduğuna işaret etmektedir. Dolayısıyla, serbest eczacılar ve eczane personeli başta olmak üzere tüm eczacılara ve eczacılık mesleğinde görev yapan bireylere, iş stres düzeylerinin azaltılmasına yönelik acilen yönetsel eylemlerde bulunulması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

AA Online Haber (2020). Koronavirüs sürecinde eczanelerin yoğunluğu iki kat arttı. 04.09.2020 tarihinde <https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/koronavirus-surecinde-eczanelerin-yogunlugu-iki-kat-artti-/1840375> adresinden erişildi.

- Adıyaman Eczacı Odası (2019). Üyelerimiz. 04.09.2020 tarihinde <http://www.adiyamane.org.tr/Uyelerimiz> adresinden erişildi.
- AİFD (2017). Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. 04.09.2020 tarihinde <https://www.aifd.org.tr/stresle-basa-cikma-yontemleri/> adresinden erişildi.
- Aktaş, A. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 56(4). DOI: 10.1501/SBFder_0000001872
- Al-Omar, H. A., Arafah, A. M., Barakat, J. M., Almutairi, R. D., Khurshid, F. & Alsultan, M. S. (2019). The impact of perceived organizational support and resilience on pharmacists' engagement in their stressful and competitive workplaces in Saudi Arabia. Saudi Pharm Journal, 27(7), 1044-1052. Doi: 10.1016/j.jsps.2019.08.007
- Allen, R. J. (1983). Human Stress: It's Nature and Control. Newyork: McPillan Pub. Com.
- Anane, C., Mensah, T., Angela, K. ve Attakorah, J. (2007). Managing Stress in a Workplace of Risks— The Pharmacy Perspective. Journal of Clinical and Hospital Pharmacy, Vol 8 (2007-3180), 110-112.
- Andrea, B., Gabriella, H. C. & Tímea, J. (2016). Y and Z Generations at Workplaces, Journal of Competitiveness, 8(3), 90-106.
- Arroba, T. & James, K. (1990). Reducing the Cost of Stress: An Organisational Model. Personnel Review, Vol. 19, No. 1, 21-27. <https://doi.org/10.1108/00483489010143267>
- Baker, A. (2018). 5 External Reasons Pharmacists Feel Burned Out, and What They Can Do About It. Pharmacy Times. 21.09.2020 tarihinde <https://www.pharmacytimes.com/contributor/alex-barker-pharmd/2018/02/5-external-reasons-pharmacists-feel-burned-out-and-what-they-can-do-about-it> adresinden erişildi.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. Personnel Psychology, 31(4), 665-699.
- Bursa Eczacı Odası (2019). Kamuda Çalışan ve Eczanesi Olmayan Eczacılar Çalıştayı. Türk Eczacıları Birliği, Ankara. 03.09.2020 tarihinde <https://www.beo.org.tr/duyuru/kamuda-calisan-ve-eczanesi-olmayan-eczacilar-calistayi-ankarada-duzenlendi-61716> adresinden erişildi.
- Çakır Yıldız, N. & Güneş, M. Ş. (2017). Örgütsel stresin, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik üzerine etkisi: Eczane çalışanları üzerinde bir araştırma. Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi, 1(1), 45-66.
- Çalgan, Z., Yeğenoğlu, S. & Aslan, D. (2009). Eczacılar da mesleki bir sağlık sorunu: Tükenmişlik. Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi, 29(1), 61-74.
- Çolak, E. (2020). COVID-19'la Nasıl Bir Mücadele? 04.09.2020 tarihinde <https://www.teb.org.tr/content/159/COV%C4%B0D-19%E2%80%99LA%20NASIL%20B%C4%B0R%20M%C3%9CCADELE?> adresinden erişildi.
- Davis, K. (1983). Human Behavior at Work: Organizational Behavior. TATA McGraw Hill Pub. Com., New Delhi.
- Demir, T. & Kara, E. (2019). Duygusal Zekâ ve Örgütsel Stres İlişkisi: Osmaniye'de Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, 23(1), ss.1-16.
- Desselle, S. P. & Holmes, E. R. (2007). Structural model of certified pharmacy technicians' job satisfaction. Journal of the American Pharmacists Association, 47(1), 58-72.

- Dolapçioğlu, N., Güneş, G. & Özçelikay, G. (2016). Serbest Eczanelerde Çalışan Personelin Davranış Modelleri. *Marmara Pharmaceutical Journal*, 20, 333-340. DOI: 10.12991/mpj.20162084824
- Dutta, A. P., Pyles, M. A. & Miederhoff, P. (2006). Measuring and Understanding Stress in Pharmacy Students. *Stress and Mental Health of College Students*, Editor: Mery V. Landow, pp.1-28. Nova Science Publishers: Newyork.
- Ercan, A. A. & Şar, S. (2004). Edremit Körfez Bölgesindeki Eczane Eczacılarının Stres Kaynakları. *Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 33 (4), 217-242.
- Gaither, C. A., Kahaleh, A. A., Doucette, W. R., Mott, D. A., Pederson, C. A. & Schommer, J. C. (2008), A modified model of pharmacists' job stress: the role of organizational, extra-role, and individual factors on work-related outcomes. *Res Social Adm Pharm.*, 4(3), 231-243. doi: 10.1016/j.sapharm.2008.04.001.
- Gidman, W. K., Hassell, K., Day, J. & Payne, K. (2007). The impact of increasing workloads and role expansion on female community pharmacists in the United Kingdom. *Res Social Adm Pharm*, 3(3), 285-302. doi: 10.1016/j.sapharm.2006.10.003.
- Holden, R. J., Patel, N. R., Scanlon, M. C., Shalaby, T. M., Arnold, J. M. & Karsh, B-T. (2010). Effects of mental demands during dispensing on perceived medication safety and employee well being: A study of workload in pediatric hospital pharmacies. *Res Social Adm Pharm.*, 6(4), 293-306.
- Işık, M. & Hamurcu, A. (2017). The role of job stress at emotional labor's effect on intention to leave: Evidence from call center employees. *BEH- Business and Economic Horizons*, Volume 13, Issue 5, pp.652-665.
- Işıkhan, V. (2017). Sosyal Hizmet ve Sağlık Alanında Görev Yapan Yöneticileri Etkileyen İş Stres Faktörleri. 01.09.2020 tarihinde <https://www.vedatisikhan.com/wp-content/uploads/2017/04/4.3.-sosyal-hizmet-ve-saglik-alaninda.pdf> adresinden erişildi.
- İstanbul Eczacı Odası (2002). Stresle Başa Çıkma Yolları. 04.09.2020 tarihinde https://www.istanbuleczaciodasi.org.tr/?page=haberler&news_ID=190 adresinden erişildi.
- Kırpık, G. & Doğan, M. A. (2020). Çalışanın Stres Düzeyi ile İş Performansı Arasında Bir İlişki Var mı? Eczacılık Mesleğine Yönelik Bir Literatür Taraması. *International Journal of Society Researches*, 16(27), 720-743. DOI: 10.26466/opus.753945
- Lan, Y. L., Huang, W. T., Koa, C. L., Wang, H. J. (2019). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health*, 62(2), 1-9. DOI: 10.1002/1348-9585.12079
- Lapane, K. & Hughes, C. (2004). Baseline Job Satisfaction and Stress Among Pharmacists and Pharmacy Technicians Participating in the Fleetwood Phase III Study. *The Consultant Pharmacist*, 11, 1029-1037. DOI: <https://doi.org/10.4140/TCP.n.2004.1029>
- LaRocco, J. M., House, J. S., & French Jr, J. R. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 202-218.
- Malik, M., Qureshi, A. & Hussain, A. (2019). Personality and job performance of pharmacists: are we ready for adopting pharmacy practice change in Pakistan? *International Journal of Current Research*, 11(1), 60-63 DOI: <https://doi.org/10.24941/ijcr.33842.01.2019>
- McCann, L, Hughes, C. M., Adair, C. G., Cardwell, C. (2009). Assessing Job Satisfaction and Stress Among Pharmacists in Northern Ireland. *Pharm World Sci*, 31, 188-194.

- Mersin Eczacı Odası (2008). Stresle Başa Çıkmanın Yolları. 04.09.2020 tarihinde <https://www.mersineczaciiodasi.org.tr/duyuru/3-mayis-2008-stresle-basa-cikmanin-yollari-ve-mahmut-kizilboga-anadolu-danismanlik-18511> adresinden erişildi.
- Okutan, M. & Tengilimioğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 4, Sayı 3, 15-42.
- Online Haber (2011). Eczacılara "Uzaktan" Eğitim". 04.09.2020 tarihinde <https://www.haberler.com/eczacilara-uzaktan-egitim-2750413-haberi/> adresinden erişildi.
- Otcnews (2016). "Eczanenin Var Derdinin Var" Durumunda mısınız? Eczanede Stresle Başa Çıkma. 02.09.2020 tarihinde <http://www.otcnews.com.tr/eczanenin-var-derdin-var-durumundamisiniz-eczanede-stresle-basa-cikma/> adresinden erişildi.
- Özdamar, K. (2004). Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi-1. Kaan Kitabevi: Eskişehir.
- Öztürk, Y. & Kıracı, R. (2019). Hemşirelerde İş Stresi ile İş Doyumunun İlişkisi. 4. International Health Sciences and Management Conference: İstanbul. 01.09.2020 tarihinde https://www.researchgate.net/publication/336580219_Hemsirelerde_Is_Stresi_Ile_Is_Doyumunun_Iliskisi_The_Relationship_Between_Job_Stress_And_Job_Satisfaction_In_Nurses adresinden erişildi.
- Rehman, M., Irum, R., Tahir, N., Ijaz, Z., Noor, U. & Salma, U. (2012). The impact of job stress on employee job satisfaction: A study on private colleges of Pakistan. Journal of Business Studies Quarterly, 3(3), 50-51.
- Sabah (2019). 04.09.2020 tarihinde <https://www.sabah.com.tr/galeri/ekonomi/ne-is-yapsam-diye-dusunenler-dikkat-bu-mesleklerde-stres-yok/9> adresinden erişildi.
- Samsun Eczacı Odası (2020). Covid-19 Sürecinde 10 Mart 2020-13 Nisan 2020 arası Samsun Eczacı Odası Faaliyetleri. 03.09.2020 tarihinde <https://www.samsuneczaciiodasi.org.tr/haber-27128> adresinden erişildi.
- Schafer, W. (1987). Stress Management for Wellness. New York: Mc Graw Hill.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. Organizational Behavior and Human Performance, 25(2), 184-215.
- Sencan, N., Yegenoglu, S. & Aydın, B. (2013). Sağlık çalışanları ve eczacılar üzerinde yapılan iş doyumunu ve örgütsel bağlılık araştırmaları. Marmara Pharmaceutical Journal, 17, 104-112. DOI: 10.12991/201317378
- Şar, S. (2005). Edremit Körfez Bölgesindeki Eczane Eczacılarının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi, 34 (2) 107-118.
- Tavakol, M. & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. International Journal of Medical Education, 2, 53-55. DOI: 10.5116/ijme.4dfb.8dfd
- Teong, W. W., Ng, Y. K., Paraidathathu, T. & Chong, W. W. (2019). Job satisfaction and stress levels among community pharmacists in Malaysia. Journal of Pharmacy Practice and Research, 49(1), Pages 9-17. <https://doi.org/10.1002/jppr.1444>
- Timuroğlu, M. K. & Serçemeli, C. (2018). Duygusal Zekâ ve İş Stresi Üzerine Bir Uygulama: Erzurum Barosu Avukatları Örneği. TBB Dergisi, 138, 317-344. 01.09.2020 tarihinde <http://tbbdergisi.barobirlik.org.tr/m2018-138-1801> adresinden erişildi.
- Wick, J. Y. (2010). Beating Behind-the-Counter Job Stress. Pharmacy Times. 21.09.2020 tarihinde <https://www.pharmacytimes.com/publications/issue/2010/october2010/beatingjobstress-1010> adresinden erişildi.

- Wick, J. Y. & Zanni, (2002). Stress in the Pharmacy: Changing the Experience: For pharmacists, stress in the workplace can increase the chances for errors and decrease job satisfaction. This article offers some techniques for holding stress at bay. *Journal of the American Pharmaceutical Association*, 42(1), 16-20.
- Wolfgang, A. P. (1993). Job Stress and Dissatisfaction among School of Pharmacy Faculty Members. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 57(3), 215-221.
- Wolfgang, A. P. (1995). Job Stress, Coworker Social Support, and Career Commitment: A Comparison of Female and Male Pharmacists. *Journal of Social Behavior and Personality*, 10(4), 149.
- Yaşar, M. (2014). İstatistiğe Yönelik Tutum Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 36 (2), 59-75.
- Yavuz, İ. (2019). Eczacılar da İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 02.09.2020 tarihinde <http://acikerisim.gelisim.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11363/1577/583818.pdf?sequence=1&isAllowed=y> adresinden erişildi.
- Yıldırım, M. H., Gülpınar, Ş. & Uğuz, Ş. (2012). İş Yaşamında Öğrenilmiş Güçlülük ile İş Stresi Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2), 133-144.
- Yıldız, D. & Uzunsakal, E. (2018). Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 1, 14-28. 04.09.2020 tarihinde <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/507218> adresinden erişildi.
- <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/stress> Erişim Tarihi: 10.09.2020
- <https://www.internethaber.com/istanbulda-30-eczaci-40-eczane-calisani-korona-6-kisi-vefat-etti-2102200h.htm> Erişim Tarihi: 24.09.2020
- <https://medyascope.tv/2020/04/11/38-yasindaki-eczaci-ismail-durmus-koronavirusten-hayatini-kaybetti-sancaktepe-belediyesi-eczacinin-24-gun-onceki-dezenfektan-talebine-oldukten-sonra-cevap-verdi/> Erişim Tarihi: 24.09.2020
- <https://dokuz8haber.net/toplum-yasam/saglik/70-eczaci-ve-calisani-koronaviruse-yakalandi/> Erişim Tarihi: 24.09.2020.