

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ECZACILARDA İŞ STRESİNİN YAŞAM KALİTESİNE
ETKİSİNİN İNCELENMESİ**

İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
İbrahim YAVUZ

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ÖCAL

İSTANBUL – 2019

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : İbrahim YAVUZ
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Eczacılarda İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisinin İncelenmesi
- ENSTİTÜ** : Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : İşletme Anabilim Dalı
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 26.06. 2019
- SAYFA SAYISI** : 134
- TEZ DANIŞMANLARI** : Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ÖCAL
- DİZİN TERİMLERİ** : Eczane, Eczacılar, İş Stresi, Yaşam Kalitesi
- TÜRKÇE ÖZET** : Yapılan tez çalışması kapsamında eczacılık mesleği için iş hayatındaki stres ve eczacıların yaşam kalitesi arasındaki bağlantı; İstanbul ili içinde yer alan eczacılar arasında Nisan-Mayıs 2019 döneminde gerçekleştirilen anket sonuçları incelenmiştir.
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

İbrahim YAVUZ

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ECZACILARDA İŞ STRESİNİN YAŞAM KALİTESİNE
ETKİSİNİN İNCELENMESİ**

**İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan
İbrahim YAVUZ**

**Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ÖCAL**

İSTANBUL – 2019

BEYAN

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

İbrahim YAVUZ

.../.../2019



JÜRİ ÜYELERİNİN KABUL VE ONAY SAYFASI

İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İbrahim YAVUZ'un "Eczacılar da İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisinin İncelenmesi" adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalın İşletme Bilim Dalı YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

İmza

Başkan

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ÖCAL
(Danışman)

İmza

Üye

Doç. Dr. Üyesi Hülya YILMAZ

İmza

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Atila HAZAR

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

... / ... / 2019

İmzası

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

Enstitü Müdürü

ÖZET

Günümüzde bireyler büyük çoğunlukla sahip oldukları hayatlarını iş yaşantılarının çevresine inşa etmektedirler. Sahip oldukları mesleğin özellikleri, avantaj ve dezavantajları tüm sosyal hayatlarına etki etmektedir. Aile yaşantıları, sağlıkları, gelir düzeyleri ve bunlara bağlı olarak yaşam kaliteleri iş dünyasında yaşadıkları ile paralel şekilde ilerlemekte ya da geriye gitmektedir.

İş hayatının etkin durumlarının başında stres gelmektedir. Dolayısıyla kişinin etkisi altında kaldığı stresin şiddeti ve etkinliği yaşam kalitesine doğrudan etkimektedir. Buna ek olarak her meslek grubu kendi özelinde sahip olduğu özellikler nedeniyle stresin farklı türlerine ve farklı şiddetlerine maruz kalmaktadır. Yaş, çevre, iş ortamı, ekonomik ve politik faktörler değişkenler olarak ortaya çıkmaktadır. Eczacılık mesleği de diğer meslekler gibi kendine özel stres faktörleri ile mücadele etmekte eczacıların yaşam kalitesi de büyük oranda bu mücadelenin seviyesi ve sonuçlarına göre şekillenmektedir.

Yapılan tez çalışması kapsamında eczacılık mesleği için iş hayatındaki stres ve eczacıların yaşam kalitesi arasındaki bağlantı; İstanbul ili içinde yer alan eczacılar arasında Nisan-Mayıs 2019 döneminde gerçekleştirilen anket sonuçları incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Eczane, Eczacılar, İş Stresi, Yaşam Kalitesi

ABSTRACT

Today, individuals mostly build their lives around their business life. The characteristics, advantages and disadvantages of their profession affect all their social lives. Their family lives, health, income levels and their quality of life progress or go backwards in parallel with what they experience in the business world.

Stress is one of the most important aspects of business life. Therefore, the severity and effectiveness of the stress under the influence of the person directly affects the quality of life. In addition, each occupational group is exposed to different types of stress and different intensities due to its characteristics. Age, environment, business environment, economic and political factors emerge as variables. The pharmacy profession is also shaped by the level and results of the fight against the specific stress factors such as other professions and the quality of life of pharmacists.

In the context of the thesis study, the relation between the stress of work life and the quality of life of pharmacists was examined. The study was tried to be supported with the evaluation of the results of the survey conducted between April and May 2019 period among pharmacists in Istanbul.

Keywords: Pharmacy, Pharmacist, Work Stress, Life Quality

İÇİNDEKİLER

	SAYFA
ÖZET	I
ABSTRACT	II
İÇİNDEKİLER	III
KISALTMALAR LİSTESİ	V
TABLolar LİSTESİ	VI
ŞEKİLLER LİSTESİ	VIII
ÖNSÖZ	IX
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM: İŞ STRESİ	
1.1. STRES KAVRAMI VE TANIMI	2
1.2. STRESİN ÖNEMİ	4
1.3. İŞ STRESİ KAVRAMI	5
1.4. İŞ STRESİNİN BELİRTİLERİ	8
1.5. İŞ STRESİNİN SEBEPLERİ.....	9
1.5.1. Çevresel Sebepler	12
1.5.2. Bireysel Sebepler.....	13
1.5.3. Örgütsel Sebepler	17
1.6. İŞ STRESİNE İLİŞKİN KAVRAMLAR VE STRESİN SONUÇLARI	21
1.7. İŞ STRESİ İLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ.....	25
1.7.1. Bireysel Mücadele Yöntemler.....	25
1.7.2. Örgütsel Stres Önleme Yöntemleri.....	28
1.8. ECZACILAR VE İŞ STRESİ.....	30
İKİNCİ BÖLÜM: YAŞAM KALİTESİ	
2.1. YAŞAM KALİTESİ KAVRAMI.....	36
2.2. YAŞAM KALİTESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	42
2.3. ÇALIŞMADA YAŞAM KALİTESİ	44
2.3.1. Çalışma Yaşam Kalitesine Yön Veren Teoriler.....	46
2.3.2. Çalışma Yaşam Kalitesinin Sonuçları.....	51
2.4. YAŞAM KALİTESİNİN GÖSTERGELERİ.....	55
2.4.1. Cinsiyet.....	55
2.4.2. Yaş	55
2.4.3. Medeni Durum	56
2.4.4. Gelir Seviyesi.....	57

2.4.5. Sağlık.....	58
2.4.6. Stres	60
2.4.7. Mesleki Kıdem	61
2.4.8. Diğer Parametreler.....	62
2.5. YAŞAM KALİTESİ ÖLÇÜLMESİ	64
2.6. ECZACILAR VE FAALİYETLERİ	66
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: YÖNTEM ECZACILARDA İŞ STRESİNİN YAŞAM KALİTESİ ETKİSİ ÜZERİNE İSTANBULDA BİR ALAN ARAŞTIRMASI	
3.1. METODOLOJİ VE BULGULAR.....	69
3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	69
3.3. ARAŞTIRMANIN EVREN ÖRNEKLEMİ.....	70
3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	71
3.5. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ	71
3.6. VERİLERİN ANALİZİ	71
3.7. ANALİZ SONUÇLARI	73
SONUÇ	89
KAYNAKLAR	109
ÖZGEÇMİŞ	-
EKLER	-

KISALTMALAR LİSTESİ

a.g.e.	: Adı Geçen Eser
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AEO	: Ankara Eczacılar Odası
çev.	: Çeviren
ÇYK	: Çalışma Yaşam Kalitesi
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü (WHO)
H	: Hipotez
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
TL	: Türk Lirası
TSK	: Türk Silahlı Kuvvetleri
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri

TABLolar LİSTESİ

	SAYFA
Tablo 1- Yaşam Kalitesinin Kavramsal Çerçevesi	43
Tablo 2- ÇYK Değişimlerinin Sonuçları	54
Tablo 3- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenirlilik Analizi	73
Tablo 4- Eczacılara Ait Demografik Özellikler Dağılımı.....	74
Tablo 5- İş Stresi Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler	75
Tablo 6- Yaşam Kalitesi Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler.....	76
Tablo 7- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Cinsiyetine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan T Testi Sonuçları	78
Tablo 8- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Medeni Durum Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan T Testi Sonuçları	78
Tablo 9- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Yaşına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan ANOVA Sonuçları	79
Tablo 10- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Mesleki Kıdemine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan ANOVA Sonuçları	80
Tablo 11- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının SGK Anlaşması Olma Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan T Testi Sonuçları.....	81
Tablo 12- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Kazancın Tatmin Etmesine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan T Testi Sonuçları.....	81
Tablo 13- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan T Testi Sonuçları.....	82
Tablo 14- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Mesleğinden Memnuniyetine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan ANOVA Sonuçları	83
Tablo 15- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Farklı Bir Meslek İcra Etmeyi İsteme Durumlarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan ANOVA Sonuçları	84

Tablo 16- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Gelecekte Mesleğini Devam Ettirmesine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan ANOVA Sonuçları	85
Tablo 17- İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanları Arasındaki İlişkiyi Belirlemek İçin Yapılan Korelasyon Analizi Sonuçları	86
Tablo 18- Araştırma hipotezleri ve kabul-ret durumu	87



ŞEKİLLER LİSTESİ

SAYFA

Şekil 1- İş Talebi ve İş Kontrolü Modeli.....49



ÖNSÖZ

Bu çalışma İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde hazırlanmıştır. Tez çalışmamın hazırlanmasında tecrübe ve katkılarını esirgemeyen değerli danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ÖCAL'a, anketime katılan meslektaşlarıma, eşime, çocuklarıma, arkadaşım Mustafa Öztürk'e ve eczanem çalışanlarına tezin her aşamasında beni desteklerinden ötürü teşekkürü bir borç bilirim.



GİRİŞ

Toplumunu oluşturan bireyler, yaşamlarında gerek iş hayatları gerekse sosyal hayatlarını birbiriyle her an bağlantılı olarak sürdürmektedirler. Durmaksızın devam eden hayatlarının her safhasında yaşanan sorunlara karşı gösterdikleri tepkiler yaşam çizgilerinin ana hatlarını oluşturmaktadır.

Stres ve yaşam kalitesi unsurları tam olarak bu noktada birbirilerini sürekli etkileyen iki kavram olarak ortaya çıkmaktadır. İş hayatı mercek altına alındığında neredeyse her meslek kolunun kendine has avantajlarının yanında dezavantajlara sahip olduğu ve bu durumların getirisi olarak her birinin strese maruz kaldığı görülmektedir. Stres kavramının ortaya çıkış ve gelişim sürecinin yanında birçok sonucunun olduğu ve bu sonuçların yaşam kalitesini doğrudan etkilediği bilinmektedir.

Meslek kolları içinde eczacılar, göreceli daha sakin bir grup olarak görünmesine karşın birçok iç dinamiğe sahip olması nedeniyle zaman zaman yoğun stres altında çalışan insanların barındığı ekipler olarak ortaya çıkmaktadırlar. Eczacılık konum, durum, çevre, yaş, cinsiyet, ekonomik ve politik gelişmeler gibi birçok unsurun etkisinde kalabilen ve yaşanan dalgalanmalardan etkilenebilen, ayrıca doğrudan insana dokunması nedeniyle birçok riski de beraberinde taşıyan bir meslektir. Dolayısıyla eczacıların yaşam tarzları veya yaşamlarından beklentilerini öğrenebilmek için meslek hayatlarında takip ettikleri stres ve bundan nasıl etkilendiklerini incelemek gerekmektedir. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan çalışma; önceki dönemlerde; Eczacılara yönelik olarak yapılan benzer çalışmaların olmaması sebebi ile literatüre önemli katkıda bulunacaktır. Yerli alan yazında bu derecede bir katkı yapması ve yapılacak benzer araştırmalara öncülük etmesi çalışmanın önemini arz etmektedir.

Çalışma da genel olarak "Eczacıların iş stresi ve yaşam kalitesine etkisi ne seviyededir?" sorusuna cevap aranmıştır. Araştırmada yöntem olarak ise anket yönteminden yararlanılmıştır. Hazırlanan anket formu Kişisel Bilgiler Formu, İş Stresi Ölçeği ve Yaşam Kalitesi Ölçeğinden oluşmaktadır. Bu doğrultuda İstanbul ilinde faaliyet gösteren eczacılar ile yapılan görüşmeler sonrasında anketlere cevap vermeleri istenmiş ve tüm soruların cevaplandığı anketler çalışmaya dahil edilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ

Çalışma hayatı, bireylerin rol aldığı ve çeşitli faaliyetlerin yürütüldüğü bir zaman dilimidir. Bu zaman diliminde rol alan bireyler işlerin yürütümü esnasında bir takım sorunlar ile karşılaşabilmektedir. Yaşanan sorunlar bireylerin olumsuz etkilenecek stres kavramının ortaya çıkmasına ve iş yaşamının etkilenmesine neden olmaktadır. Bu sebeple çalışmanın bu bölümünde stres ve iş stresine yönelik kavramlara yer verilmiştir.

1.1. STRES KAVRAMI VE TANIMI

Her bireyin, toplumu oluşturan bir parça olmasının yanı sıra kendi hayat hikâyesi vardır. Birey istediğini elde etmek konusunda kolay yollara başvurabilirken zamana zaman da tüm ömrü boyunca çalışmasını gerektirecek yöntemleri kullanabilir. Bireylerin yaşam süreleri boyunca çok çaba sarf ederek ve birçok zorlukla mücadele verirken bir takım engellerden geçerek yaşamını sürdürmeye çalıştığı da bir gerçektir. Bu ve benzer birçok olumsuz ve zorlayıcı etkenlerin yanı sıra zaman zaman mücadelenin duygusal ve fiziksel anlamda ayrı ayrı veya eşzamanlı yürütülebilmesi gerekmektedir. Karşılaşılan sorunlar ile verilen bu mücadele sonrasında duygusal ve fiziksel kapasite aşımı sonucunda çoğunlukla stres olarak isimlendirilen kavram doğmaktadır¹.

İngilizce kökenli "stress" kelimesi aracılığıyla Türkçeye geçtiği düşünülen stres kavramının anlam açısından "*kişide birtakım sorunların, sıkıntıların yol açtığı ruhsal gerilim, gerginlik, gerilme*" tanımına karşılık geldiği bilinmektedir².

Stres kelimesi için farklı kaynaklara göre değişkenlik gösteren köken ve anlamlar taşıdığı da belirlenmiştir. Stres kavramı kök olarak Latince "estricia" kelimesinden geldiği ve farklı dönemlerde değişik anlamlar taşıdığı görülmektedir. Bunlardan bazılarını örnek vermek gerektiğinde 17. Yüzyıl'da "keder bela ve

¹Ayla Avcı, "İş ve İş Stresi Yönetimi", *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 6 (1), 2019, ss. 290-296, s. 291.

²Dil Derneği, *Türkçe Sözlük*, Hazırlayanlar: Sevgi Özel, Afet Kutlu, Sedat Yaşayan, Hülya Küçükaras ve Kamil Özdemir, 3. Baskı, Yayın No: 23, Dil Derneği Yayınları, Ankara, 2012, s. 1574.

müsbet" anlamlarında kullanılırken 18. ve 19. Yüzyıl'da "zor, güç ve baskı" anlamları taşıdığı ifade edilebilir³.

Stres kavramı, 17. Yüzyıldan günümüze gelişi sırasında geçirdiği bazı değişimlerle farklı anlamlar taşıdığı veya kazandığı da araştırmalarda görülebilmektedir. Stres, günümüzde iki farklı durumu ifade etmektedir. Bunlar;

- " yapının dengesinde bozulmalara sebep olabilecek etkenlerin tamamı"
- "insan veya diğer organizma tehlikeli bir durum ile karşı karşıya kaldığı durum veya gelişen şartlar doğrultusunda dengenin kaybedildiği durum"

olarak özetlenmektedir⁴.

Bir başka deyimle stres; bireyin kendini tehlike ve baskı altında hissetmesi durumunda psikolojik açıdan denge kaybını yaşamaması ve sonrasında bu dengenin geri kazanımı yolunda yaşanan zorluklar ile ortaya çıkan gerilme olarak ifade edilmektedir⁵.

Günlük yaşamın doğal bir parçası olarak görülmesi gereken stres kavramı, bireylerin işyeri veya farklı ortamlarda farklı seviyelerde maruz kaldığı bir gerçekliktir. İşyeri ortamı stresi, devamsızlığa, iş kazalarına, stres iddialarına, düşürülmüş iş gücüne, sabotaja ve hatta iflase sürükleyen sorunlara yol açabilmektedir⁶.

Bilgi çağına geçişin hızlandığı günümüzde, üretimde ve müşteri ilişkilerinde etkin rekabet ortamının oluşması, nitelikli işgücüne ihtiyacın yükselişi, yeniliğin ve değişimin her alana hâkim olması ve mevcut sistemlerde yapı ve yönetim biçimlerinin etkilenmesi gibi faktörler iş hayatının sürekliliğini derin şekilde etkilemektedir. Bu tür ortamların çalışanları, hızlı hareket etme zorunluluğu duymaları, değişime uyum sorunları yaşamaları veya kapasitelerinin üzerinde bir iş

³ Nezahat Güçlü, "Stres Yönetimi", *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 2001, ss. 91-109

⁴ Salih Güney, *Davranış Bilimleri*. 9. Baskı. Nobel. Ankara, 2015, s. 22

⁵ Hasan Tutar, *Örgütsel Davranış, Örgüt Teorileri ve Çağdaş Yaklaşımlar Açısından*. 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 2016, s. 13

⁶ Fergus Ruric Vogel, *Stress In The Workplace: The Phenomenon, Some Key Correlates and Problem Solving Approaches*, Submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Philosophiae Doctor in the Faculty of Humanities, University of Pretoria, 2006, (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

yükü ile karşı karşıya kalmaları gibi sebeplerden ötürü yoğun bir iş stresi içinde kendilerini bulabilmektedirler.

Genel anlamda “stres”, farklı insanlarda farklı anlamlar yaratan geniş bir şemsiye terimi şeklinde tanımlanmaktadır. Bu duruma örnek olarak “iş stresi” terimi için en az iki ortak anlamı gösterilebilir. Bunlardan ilki stres üreten çalışma koşulları, diğeri ise stres tepkisi şeklinde ayrılmaktadır. Her türlü iş stresi, işyeri stresini ve stres yanıtını birbirinden ayırt etmek durumundadır⁷.

Stres etki olarak fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar yaratabilmekte ya da var olan rahatsızlıklara hız kazandırabilmektedir. Bunun yanında işte doyumsuzluk ve performans sorunları gibi sorunlara neden olabilmekte, çalışanlarda işten ayrılma ve devamsızlık durumlarında artışa sebebiyet verebilmekte, depresyonun yanında çeşitli fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklara yol açabilmektedir. Oluşan bu rahatsızlıklar sonucunda işyerlerinde motivasyon azalışı ya da yok oluşu, işin isteyerek yapılmayışı, performansın olumsuz yönde değişimi, üretkenliğin azalışı ve çeşitli hastalıklar oluşumu ve ölüm gibi olumsuzluklar ortaya çıkabilmektedir⁸.

1.2. STRESİN ÖNEMİ

Stresin etki alanı, bireylerde yaşanan olumsuz durumların karşılığı olan olumlu veya olumsuz etkileşimlerde, günlük aktivitelere ait verimlilikte, çevre ve aileleri ile olan iletişimlerinde, çalışma arkadaşları arasındaki ilişkilerinde ve içerisinde buldukları yapıların tamamında kendini gösterebilmektedir. Böylesine geniş bir etki alanı yaratabilen stres unsurunun ortaya çıkması ve belirtilen etki alanında etkinlik sağlamasında insan veya birey faktörünün önemli bir yere sahip olduğu bilinmektedir. Bireyler günlük yaşantılarını iş ortamında veya ve aile-çevre arası güzergahta geçirmektedir. Buradan çıkarımla stresin bireyin bulunduğu konuma göre iş arkadaşlarına, çevresine veya aile yakınlarına günlük yaşamın her hangi bir anında etki edebilecek bir durum olarak tanımlanması mümkündür⁹.

⁷ Tarani Chandola, **Stress at Work**, British Academy, London, 2010, s. 19, <https://www.thebritishacademy.ac.uk/sites/default/files/Stress%20at%20Work.pdf> (Erişim Tarihi: 19.03.2019)

⁸ Serpil Aytaç, **İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi**, CASGEM Yayınları, 2009, s. 44

⁹ Gülten Eren Gümüştekin ve Fikret Gültekin, “Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, (23) 2009, s.147-158.

Belirli dönemlerde bireyin yaşadığı stresin etkilerinin farklı zaman dilimlerinde ortaya çıkabildiği gözlemlenmiştir. Bu durumun en yakın örneklerinden birisi olarak tedavisi zahmetli bir hastalığa yakalanma ve evli bireyin eşini kaybetmesi gibi olaylar sonrası bireylerde oluşan stresin çalışma ortamlarında ve çevrelerinde olumsuzluklar yaşamalarına sebep olabileceği durumları gösterilebilir. Dolayısıyla stres türünün, özellikle iş stresinin nelerden etkilendiği, hangi açılardan önemli olduğu örgütler ve çalışanlar açısından büyük önem taşımaktadır¹⁰.

Stresin tek kaynağı ailevi problemler olarak gösterilemez. Bireylerde oluşan stres ve gerilmelerde iş hayatının da önemli bir rol üstlendiği gözlemlenmektedir. İş ortamları kaynaklı olumsuz davranışlar veya kendiliğinden kaynaklı olarak ortaya çıkan stres faktörleri, bireylerin duygusal bozulmalar yaşamalarına, fizyolojik olarak sağlığın olumsuz etkilenmesine, çalışma arkadaşları ile diyaloglarda olumsuzluklara, günlük işlerde veya iş yaşamında verim kaybına ve bireysel olarak zarar görülebilecek iş kazalarına neden olabilmektedir. Belirtilen tespitlerin ışığında söylenebilir ki stresin kaynağı, türü ve mücadelesinin bilinmesi, bireylerin, çevre, aile veya iş ortamlarında stresten etkilenmeleri sonrası meydana gelebilecek olumsuzlukların engellenmesinde büyük önem taşır. Özellikle stres türlerinin birçoğunun yürütülen işler kaynaklı olduğu göz önünde bulundurulursa, iş stresinin incelenmesi zorunlu bir hal almaktadır¹¹.

1.3. İŞ STRESİ KAVRAMI

Kavram olarak iş stresi, bireylerde çalışma ortamlarındaki enerjiyi ve verimliliği azaltan, diğer bireylere olan yaklaşımına etki eden ve hem ruhsal hem bedensel açıdan rahatsızlıklara sebebiyet veren bir durumdur. Literatür incelendiğinde özellikle 1950'li yılların sonrasında yapılan çalışmalarının çoğu konu olarak bu alanı belirlemiş ve çalışmalar bu ekseninde genişlemiştir. İş stresi, örgütlerde faaliyetlerin ve çalışanların üzerinde yaratacağı etki bakımından dikkat edilmesi gereken bir kavramdır. Bundaki temel neden ise iş stresinin örgütsel faaliyetlerin yürütülmesi esnasında hemen hemen her bireyde her an görülme ihtimalinin olmasıdır¹².

¹⁰ Abdullah Soysal, "Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 2009, s. 333-359.

¹¹ Ecem Merve Özcan vd., "Sağlık Çalışanlarında İşe Bağlı Stres: Konya Numune Hastanesi Saha Çalışması", *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 2014, s.125-131.

¹² Şule Aydın, "Örgütsel stres yönetimi", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (3), 2004, ss. 49-72.

İş stresi, daha çok çalışanların kendilerinden beklenen görevler ile üstlendikleri rolleri gerektiği gibi ortaya koyamaması sonrasında ortaya çıkması nedeniyle örgütler tarafından önemle üzerinde durulması gereken bir kavramdır. Buna ek olarak iş stresi, bireylerde fiziksel, duygusal ve psikolojik reaksiyonlar ile vücut bulabilmektedir. Bir diğer adıyla meslek stresi, çalışanlarda bulunan özelliklerin (yetenek, kabiliyet, bilgi vb.) ve gereksinimlerin iş şartları ile eşleşmemesi (eşit veya üstünde olmaması) sonucu görülebilen ve işletmeye zarar verebilen bir durumdur¹³.

Örgütlerde yürütülen faaliyetler incelendiğinde iş stresinin ortaya çıkmasında gereken aksiyonların alınmamasının rol oynadığı anlaşılmaktadır. Bu aksiyonlara bazı örnekler verilmesi gerekirse örgütlerde çalışanlara yönelik gereğinden fazla zihinsel yada fiziksel iş yükü yüklenmesi, gereğinin altında verilen iş yükü, sürekli belirli pozisyonlarda çalıştırılması (oturarak, ayakta, vb.), yapılması zorunlu kılınan faaliyetler ve en önemlisi de mevcut yetkinlik ve kabiliyetlerinden daha alt seviyede görevlendirmelerin yapılması iş stresinde sistematik ortaya çıkışın kaçınılmaz hale gelmesine yol açmaktadır¹⁴.

İşyerindeki kişiden talep edilen işlerle, kişinin bu taleplerle başa çıkmak için kullanabileceği kaynaklar arasında bir dengesizlik olmasından da kaynaklanabilmekte ve bu durum psikososyal etmenlerin ışığında gelişerek stresin oluşumuna zemin hazırlamaktadır. Stres etkilerinin kişilere bağlı olarak değişkenlik göstermesinin yanında kalp ve damar hastalıkları, tükenmişlik sendromu ve depresyon gibi hastalıklara neden olmaktadır. Bir diğer açıdan bakıldığında ise artan sigara tüketimi, sağlıksız beslenme ve uyku bozuklukları gibi davranışlarda bozukluklar yaşanmasına sebebiyet verebilmektedir¹⁵.

¹³ Evgenia Antonova, Occupational stress, job satisfaction, and employee loyalty in hospitality industry: a comparative case study of two hotels in Russia, Modul University, Vienna Private University, Master Thesis submitted in fulfillment of the Degree Master of Science in International Tourism, 2016, s. 10 (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)

¹⁴ Nurgül Yılmaz, **Stres ve Stresle Başa Çıkma**. Hacettepe Üniversitesi Öğrenci Sağlık Hizmetleri. Psiko-Sosyal Destek Hizmetleri. 2016, s. 2, http://www.skssdb.hacettepe.edu.tr/files/Stresle_Basa_Cikma.pdf (Erişim Tarihi: 10.04.2019)

¹⁵ ILO, 2016, http://www.ilo.org/ankara/news/WCMS_475262/lang--tr/index.htm (Alıntılanma Tarihi: 04.03.2019).

Birçok stres faktörünün modern hayatın çalışma ortamında bir arada olduğu değerlendirilmektedir. Yalnızca toplumsal ya da çevresel olaylarla şekillenen bir olgu olarak kabul edilemeyecek olan çalışma hayatında yaşanan stres, toplumsal olan ya da işin kendisinden kaynaklanan stres faktörlerinin hepsinin çalışanlar üzerinde herhangi bir yolla da olsa derin etkiler yaratabilme özelliği taşır. Buna karşın bu etki aynı çalışma ortamını paylaşan kişiler arasında, bir kısmı strese yönelik olarak ortaya çıkan koşullardan daha az etkilenirken bazıları ise daha fazla etkilenmeyecek şekilde sonuçlar da doğurabilmektedir. Dolayısıyla stresten etkilenme durumu kişiden kişiye göre değişmektedir ki bu durum stresin çok boyutlu bir olgu olduğuna dikkat çekmektedir. Çeşitliliğe örnek vermek gerekirse tükenmişliğe karşıt olarak iş ortamındaki koşullar çalışanları doyumsuzluğa sevk edecek özellikte ise de çalışanların fizyolojik ve psikolojik özellikleri bu durumdan olumsuz bir şekilde etkilenebilmektedir Oluşan bu etkinin sonucu olarak çalışanlarda olumsuz bir kurum kimliğinin gelişmesi durumu ortaya çıkmaktadır. Devam eden süreçte çalışanlar, iş yaşamında karşılaştıkların olumlu veya olumsuz tüm durumları örgüt kimliğine ile örgütsel bağlılığa bağlayacak ve sonuç olarak pozitif veya negatif bir örgüt algısı elde edilecektir ki bu ekip yönetiminden iş akışına kadar tüm unsurları olumsuz etkileyebilecek bir senaryodur¹⁶.

İşin gereksinim duyduğu ve işçide aradığı yetenekler, kaynaklar veya ihtiyaçlar işçinin bu konuda sahip olduğu özellikler uyuşmadığında ortaya çıkan zararlı fiziksel ve duygusal yanıtlar iş stresinin tanımına girmektedir. İş stresi, sağlığa ve hatta yaralanmaya yol açabilmektedir. İş stresinin belirtileri incelendiğinde fiziksel, zihinsel, psikolojik, sosyal ve duygusal olmak üzere beş farklı durumda gözlem altına alınabildiği anlaşılmaktadır. Amerikan Stres Enstitüsü'nün yaptığı araştırmalara göre günlük hayat problemleri ile başa çıkmayı zorlaştıran mesleklerin arasında öğretmenlik, de yüksek risk barından bir meslek grubu olarak öne çıkmaktadır¹⁷.

¹⁶ Aliye Mavili Aktaş, "Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 56 (4), 2001, ss. 26-42.

¹⁷ Acar Baltaş ve Zuhâl Baltaş. *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. 21. Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2002, s. 37

Ekolojik olarak okullar toplumlarda en yüksek stresi barındıran kurumlar arasında yer alırlar. Bu nedenle stres, öğretmenlerin en sık uğraşmak zorunda kaldığı sağlık problemleri arasında ilk sıradadır¹⁸.

Duygusal etkileşimin en yoğun yaşandığı meslek kollarından öğretmenlik mesleği, bu etkileşimin sonucu olarak yoğun bir sorumluluk hissi ile karşı karşıya kalır. Bu nedenle öğretmenler stresin yanı sıra tükenmişlikle başa çıkmak zorundadırlar¹⁹.

1.4. İŞ STRESİNİN BELİRTİLERİ

İnsanlar üzerinde geçici veya kalıcı rahatsızlıklar yaratabilen stres, farklı belirtiler ile rotaya çıkarabilmektedir. Böylece, hastalıklar ortaya çıkmadan önce stresin bireylere verdiği işaretlerin hastalıkların belirtisi olabileceği belirtilmektedir²⁰.

Stresin belirtileri psikolojik belirtiler, duygusal belirtiler ve zihinsel belirtiler olarak üç gruba ayrılmaktadır²¹:

Psikolojik Stres Belirtileri

- İçinde bir boşluk hissetmek
- Affetmeyip kin duymak
- Hayatın anlamını kaybetmesi
- Yön kaybı
- İnsanlarla ilişki kurmamak
- Suçluluk hissine kapılmak
- Diğer insanlara düşmanlık duymak
- Diğer insanlardan soyutlanmak

¹⁸ Nergüz Bozkurt, *İlköğretim Öğretmenlerinde, Stres Yaratan Yaşam Olayları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi*, XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, 6-9 Temmuz 2004, İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya.

¹⁹ Kadir Ardıç ve Sema Polatçı, "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 2008, s. 69-96

²⁰ Hüden Gençsoy, Kobi Yöneticilerin Stres Düzeyi, Performans ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Adana'daki Kobilerde Bir Araştırma, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana, 2004, s. 38 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

²¹ Arthur Rowshan, *Stres Yönetimi*, Çev. Şahin Cüceloğlu, 2. Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2014, s. 45

- Acı duymak ve gücenmek
- Ben merkezli olma
- Yalnızlık hissi
- Geriye çekilmek
- Toleranslı davranmayı yitirmek
- İnsanlara sıkıntı vermek.

Duygusal Stres Belirtileri²²

- Duyguların sık sık değişkenlik göstermesi, huzursuzluk duymak
- Soğukluk, hastalık kuruntusu sahibi olmak
- Kızgınlık, depresyon, üzüntü,
- Heyecan duyumunun azalması
- Sık sık kâbus görme, sakinleşememek
- Ümitsizlik duygusu, aşırı ağlama nöbetleri geçirmek
- Sinirsel gülme nöbetleri geçirmek

Zihinsel Stres Belirtileri²³

- Sık sık hafıza kaybı yaşanması
- Düşüncelerin zihne hücum etmesi
- Konsantrasyonda güçlük çekmek
- Karar vermede güçlük çekmek, can sıkıntısı yaşamak
- Sürekli olumsuz ve bencilce konuşmalar yapmak
- Karar vermede güçlük çekmek
- Kafa karışıklığı yaşamak
- Karamsarlık, fobiler (korkular), intihar etme düşüncesine kapılmak.

1.5. İŞ STRESİNİN SEBEPLERİ

İş stresi örgüt içi ve iş kaynaklı birçok sebebe bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir. Bunlar arasında örgütün yönetim şekli, örgütün politikaları, örgütsel yapılanma, çalışma koşulları, örgüt içi ilişkilerin genel durumu, yapılan işin nitelikleri,

²² Rowshan, a.g.e.,45

²³ Rowshan, a.g.e.,45

iş yükü, terfi imkânları, performansa ilişkin yüksek beklentiler, rol çatışmaları ve belirsizlikler gibi unsurlardan sıralanabilir²⁴.

Bireylerde bazı kişisel özellikler strese yol açabilmektedir. Örnek olarak iş dışı ekonomik sıkıntılar ve yine iş dışı sosyal ilişkilerden kaynaklanan problemler sıralanabilir. Örgüt ve işten kaynaklı stres nedenleri kişisel stres nedenlerinden daha baskın olduğu sektörlere otelcilik ve yiyecek içecek sektörleri örnek gösterilebilir. Bazı çalışmalara göre psikoloji ve sosyoloji gibi birçok disiplininin, stres faktörleri üzerinden görülecek etkileşimlerin örgüt performansında ve çalışan yaratıcılığında etki gösterdiği belirlenmiştir²⁵.

Aktif olarak mesleği icra edenler aşırı iş yükünden, performansla ilgili geri bildirim eksikliğinden ve personel kıtlığından dem vurmakta ve bu durumun üzerlerinde ağır bir stres dalgası oluşturduğunu belirtmektedirler. Yine benzer bir not olarak, özgürlük ortamı vaat edilen yaratıcılık kavramının başarıyı zorunlu hale getirdiği ortamlarda bir stres unsuruna dönüştüğü gözlemlenmektedir²⁶. Bundan ayrı olarak değerlendirilebilecek bir başka sektör olarak yiyecek hizmetleri sektöründe; hizmet hatalarındaki sıklık, müşteri şikâyetlerinin yoğunluğu ve işin düşük bir otoriteyle yönetilmesi sonucu stres ortamı içinde kalındığı bilinmektedir. Yapılan bazı çalışmalar ise, iş stresinin kişisel bazda duygusal tükenmelere, kaygıya, depresyona ve iyi oluşla ilgili sağlık problemlerine yol açtığı belirlenirken, örgütsel zeminde ise iş tatminsizliğine, devamsızlık ve düşük performans ile karşılaşılmasına sebep olmaktadır. Örgütlerde iş stresinin daha iyi anlaşılıp açıklanabilmesi amacıyla en yoğun kullanılan teknik ise Karasek'in İş Gerekliliği ve Kontrol Modeli (JobDemand-Control)'dir.

Bahsi geçen iş gerekliliği ve kontrol modelinin temelinde yatan anlayışa bakıldığında, iş gerekliliğinin fazla olduğu ve iş üzerindeki kontrolün ve özerkliğin

²⁴Dollard Maureen F. vd., "Job stress in the Australian and international health and community services sector: a review of the literature", *International Journal of Stress Management*, 14 (4), 2007, pp.417-445.

²⁵Eun Kyoung Chung vd., "A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners", *Safety Science*, 98, 2017, pp. 89-97.

²⁶ Patcharanan Tongchaiprasit and Vanchai Ariyabuddhipongs "Creativity and turnover intention among hotel chefs: the mediating effects of job satisfaction and job stress", *International Journal of Hospitality Management*, 55, 2016, pp. 33- 40, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009> (Erişim Tarihi: 17.03.2019)

düşük olduğu ortamlarda stresin yükselişe geçmekte olduğu görülmektedir. Taipei'deki otellerde çalışmakta olan orta kademeli yöneticilerle gerçekleştirilen araştırmalar iş stresi unsurları ile onunla mücadele etme yöntemleri ve tükenmişlik sendromu arasındaki bağlantıyı sorgulamışlardır. Sonuçlar incelendiğinde iş stresinin belirleyicisi olarak işe yönelik görev özellikleri en yoğun olarak öne çıkmış, bunu sırasıyla iş yükü, kariyer gelişimi ve diğerleri ile olan ilişkiler takip etmiştir. Araştırmanın bir başka sonucu ise görev özellikleri dışındaki diğer stres yapıcı faktörlerden iş yükünün, kariyer gelişim imkanlarıyla, sosyal ilişkilerle ve duygusal tükenmeyle arasındaki bağlantı ampirik olarak da elde edilmiştir.

Kapsamlı bir çalışma ile geniş katımlı ve otel çalışanları ile gerçekleştirilen araştırmalara göre aşırı iş yükü iş stresinde net bir artışa sebebiyet vermektedir. Aynı araştırmada iş stresinin, iş yükü ve işten ayrılma eğilimi ile ilişkili olduğu ulaşılan bulgular arasında yer almıştır. Bir diğer çalışmada Seul'de faaliyette olan ve uluslararası lüks otel zincirlerinde görev alan mutfak çalışanlarının görüşlerine başvurulmuş, mutfak çalışanlarında rol stresinin, tükenmişliğin ve işi terk etme eğiliminin birbirleri arasında olduğu düşünülen bağlantı incelenmiş, tüm bu unsurlar ile çalışma süresi faktörü yan yana getirilerek iş stresi üzerinde görüş oluşturmaya çalışılmıştır. Sonuçlara bakıldığında rol stresi unsurunun tükenmişliği, tükenmişliğin ise işi terk etme eğilimini tetiklediği görülmüştür. Başka bir söylemle mental ve duygusal olarak tükenmişlik sendromunu besleyen esas kavramın iş stresi olduğu anlaşılmıştır. Yaşanan bu sorunların çalışanları iş bırakmaya kadar götüren sorunlu süreçlere dahil olmasına neden olurken çalışma alan ve kapsamı net bir şekilde belirlenmiş ve iyi yönlendirilmiş çalışanlarda bu stres seviyesinin düşürülebildiği hatta tamamen engellenebildiği belirlenmiştir.

İş tatminine yönelik olarak oteller zinciri üzerinde yapılan bir araştırmaya bakıldığında; yaratıcılık ve iş stresi arasındaki ilişkili olduğu ortaya konulmuştur. Bu araştırma²⁷ yaratıcılığın iş tatmini ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Buna göre iş tatmini; üst düzey kadrolarda görev yapmakta olan yöneticilerin daha az strese maruz kaldığı ve sonuç olarak işi terk etme eğiliminden uzak oldukları anlaşılmıştır. Ayrıca, iş tatmini ve iş stresi arasında negatif bağlantı belirlenmiş, bu iki kavramın

²⁷ Flora F.T. Chiang vd., "The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry", *International Journal of Hospitality Management*, 29 (1), 2010, pp. 25-32, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.04.005> (Erişim Tarihi: 18.03.2019)

ters orantılı olarak değişkenlik gösterdiği görülmüştür. Araştırmalar ortaya koymaktadır ki iş yerinde ortaya çıkabilecek çatışma ortamı ve ağır iş yüküne maruz kalınması sonrasında oluşacak stres; iş tatmini üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır²⁸.

Organizmaların strese maruz kalmasını sağlayacak birçok ana unsurdan bahsetmek mümkündür. Çevresel faktörler, örgütsel etmenler ve bireysel etmenler olarak üç ana başlıkta incelenebilecek bu unsurların detayları çalışmanın devamında yer alacaktır.

1.5.1.Çevresel Faktörler

Örgütlerin ve bireylerin tümünü sarmış olan çevresel faktörler makro çevre unsurları olarak ele alınmaktadır. Bu unsurlar genel olarak politik, ekonomik, sosyo-kültürel ve teknolojik faktörler başlıkları altında derlenmektedir. Oldukça dinamik bir yapı sergileyen ve bireyleri yakından etkileyebilen bu makro çevre bileşenleri içerisinde insanı en fazla strese maruz bırakan durumların başında belirsizlik gelmektedir. Ani değişimlerin bireylerde yol açtığı gerginliğe karşın ekonomik belirsizliklerin ana aktör olduğu ve sosyal hayatın bu ekseninde ağırlaştığı ortamda bireyin günlük yaşamında stres seviyesi hızla yükselebilmektedir. Örgütsel küçülme ve uluslararası politik anlaşmazlıklar gibi belirsizliklerle dolu uygulamaların yer aldığı zaman dilimlerinde çalışan stresini artıran önemli etmenler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Örgütsel ortamda çalışanların stres düzeyini artırabilecek önemli etkenler arasında yenilikler ve teknolojik gelişmeler de yer almaktadır. Özellikle bazı otomasyon teknolojilerinin, bilgisayarların, robotların ve benzer teknolojik aletlerin hızla geliştiği günümüzde kullanıcı olan bireylerin stres düzeylerinde ciddi artışlar gözlemlenmektedir.

Günümüzde yoğun stres yaşanmasında en temel nedenler arasına giren bir diğer faktör de küreselleşmedir. Bu faktörün modern sanayinin gelişmesi sonrası toplum ve örgütler üzerinde belirgin olarak etkisi hissedilmeye başlanmıştır. Geçmiş zamanlara göre işin insanların hayatında daha merkezi bir yer edinmesi ile birlikte daha fazla kazanç sağlamanın, daha iyi koşullarda çalışmanın, büyük şehirlerde işe zamanında yetişmenin, iş hayatının aracılığıyla yüksek statü kazanmanın arayışı

²⁸ Flora vd. a.g.e., s. 29

içine girmiştir. Bu arayış neticesinde insanlar iş hayatının en büyük getirilerinden olan yoğun strese maruz kalmak durumunda kalmışlardır. Bazı kesimlerde göre “modern çağın hastalığı” olarak adlandırılan stres böylelikle toplumun büyük kısmı için yakalanması kaçınılmaz bir hal almıştır²⁹.

1.5.2. Bireysel Stres Faktörleri

Kişilik ve karakter unsuru bireylerde oluşan strese kaynaklık eden faktörler arasında ilk sırayı işgal etmektedir. A Tipi kişilik olarak adlandırılan profillerin özelliklerinin stresle daha yakın ilişkide olduğu belirlenmiştir³⁰. 1950’li yıllarda kardiyolog Dr. Friedman ve Dr. Rosenman’ın kalp hastalarının davranışlarını inceledikleri çalışma sonucunda geliştirilen A tipi kişilik tipolojisi devam eden çalışmaların karakter analizlerini gerçekleştirebilmesinde büyük kolaylık sağlamıştır. Muayenehanede koltuk tamirleri yapan işçilerin alışılmış durumun tersine muayenehane koltukların orta kısımdan değil de uç kısımlarından aşındığını gözlemlemiş, bunun üzerine Friedman ve Rosenman bazı hastalarda davranış gözlemi yaparak A Tipi kişilik adı altında kategorize ettikleri kişileri inceleme altına almışlardır. 1990’lı yıllara kadar ilgi görmeyen anca sonraları psikolojide birçok alanda yaygın olarak incelenen bu sınıflandırmayı yapan Friedman ve Rosenman, koltukların uç kısımlarında gözlemlenen aşınmayı kalp hastalarında olduğu tahmin edilen “her an çağırılmayı bekleyen, koltukta rahatça oturup sırasının gelmesini beklemek yerine her an çağırılabilirim düşüncesiyle koltuğun uç kısmına oturan, aceleci ve tezcanlı” kişileri bu sınıfta değerlendirmiştir. Bu kişilerin tersine rahatlık, sakinlik, strese karşı dirençli kişileri de B Tipi kişilik özelliği olarak sınıflandırmışlardır³¹.

Genel olarak acelecilik, tezcanlılık, kısa sürede başarması zor hedefler belirlemek, rekabetçilik ve zaman baskısını sürekli üzerinde hissetmek gibi özelliklere sahip A Tipi profiller çoğu durumda benmerkezci bir tavır içinde olurlar. İkili ya da çoklu konuşmalar esnasında sürekli olarak konuyu kendi ilgi duydukları alana çekmeye çalışırlar. Bir işi yaparken keyif almaktan ziyade bir an evvel

²⁹ Stephan Robbins ve Timothy A Judge, **Örgütsel Davranış ve Organizasyon**, çev. İnci Erdem, 14. Basım, Nobel Akademik Yayıncılık, İstanbul, 2013, s. 609.

³⁰ Ufuk Durma, “Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. Yönetim ve Ekonomi”, **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 11 (1), 2004, ss. 191- 206.

³¹ Richard C. Atkinson vd., **Psikolojiye Giriş**, Çev. Yavuz Alogan, 2. Baskı, Arkadaş Yayınları, Ankara, 2012, s. 38.

bitirmeyi arzularlar. Rekabetçi kişiliklerin nedeniyle yaptıkları işlerden elde ettikleri sonuçları sürekli çevresinde bulunan insanlarla kıyas halinde olurlar ve hep bir adım önde olmak isterler. Daha fazla paraya, güce ve prestije sahip olma eğilimindedirler³²

Yukarıda sıralanan özelliklerin yanında A Tipi kişilik özelliğine sahip kişiler birçok belirgin özelliğe sahiptirler;

- Kısa zaman dilimlerine daha fazla iş sığdırma eğilim ve hırsı,
- Tik, kaş kaldırma ve hızlı göz kırpmaya gibi keskin hareketler,
- Dakikliğe takıntı seviyesinde önem vermeleri,
- Kendisi yapsa daha iyi ve daha hızlı gerçekleşeceğini düşündüğü işlerde başkalarının daha yavaş olduğunu gördüklerinde, onları izlerken sabırsızlık göstermeleri,
 - Keyfi oyunlarda dahi hep karşı tarafı yenmek ya da oyunu kazanmak hırsına sahip olmaları,
 - Başarı kriterlerinin çoğunlukla nitelikle göre değil de nicel olması. Bir diğer deyişle yapılan işlerde kaliteye değil miktara önem vermesi,
 - Konuşmaları sırasında el kol hareketlerini sıklıkla kullanmaları,
 - Dudak ısırma, kafa sallama, masaya vurma ve yumruk sıkma gibi konuşma sırasında yapılan davranışları yoğunlukla sergilemek,
 - Trafikte ve benzeri yerlerde önünde olan kişilerin daha hızlı olabileceğini düşünüp sabırsızlanmak ve bu nedenle de çabuk öfkelenmek,
 - Birden çok şeyi aynı anda yapmaya ya da düşünmeye çalışmak³³.

Ortalama bir bireyden daha çok iş ve zaman odaklı olan A Tipi kişiliğe sahip insanların strese daha yatkın olduğu belirlenmiştir. Sürekli olarak panik halinde ve gergin bir yaşam sürmelerinin altında yatan temel neden ise herhangi bir işi zevk olarak bitirmek yerine bir an evvel bitirip başka işlere başlama eğiliminde olmalarıdır. Bu durumun olumsuz sonucu olarak ise stres kaçınılmaz bir hale gelmekte, bu tür bireylerde ise yoğun stres en çok da kalp sağlığında olumsuzluklar yaratmaktadır. Nitekim A Tipi kişilik profili oluşumunun esas teorisi de kalp hastalıkları tezlerine

³² James Thomas Kunnanatt, "Type A Behavior Pattern and Managerial Performance: A Study Among Bank Executives in India". *International Journal of Manpower*. 24 (6), 2003, pp. 720-734, <https://doi.org/10.1108/01437720310496175> (Erişim Tarihi: 18.03.2019)

³³ Atkinson, a.g.e, 514

dayanmaktadır. A tipi kişilik özelliklerinin yanında bireylerde orta yaş bunalımının görülmesi, yaşlanmaya bağlı moral bozuklukları, aile sorunları, kişinin herkeste memnuniyet yaratma çabası, güç elde etme arzusunun çok yüksek olması, çok çalışmak gibi yan faktörler de stres dozunu artırıcı unsurlar olarak göze çarpmaktadır.

Belirtilen yan faktörler ve örnek durumların başında gelen orta yaş bunalımı bazı araştırmacılar tarafından “erkek menopozu” olarak tanımlanmaktadır. Orta yaş bunalımı genel olarak 35-45 yaşları arasında ve her beş erkekten birinde görülmektedir. Buna ek olarak bu bireylerin büyük kısmı bu bunalımdan hiçbir zaman tam anlamıyla sıyrılamamaktadır.

Bireyin ne çok genç ne de çok yaşlı olmadığı ancak 20’li yaşların fiziksel enerjisinin azaldığını hissettiği bu dönemin evlenmiş ve çocuk sahibi olmuş olmak gibi normları bulunmaktadır. Yaşanan bu gelişmelerin beraberinde birçok olumlu ve mutluluk veren unsuru taşısa da 20’li yaşların verdiği özgürlük duygusundan uzaklaşan ve her geçen gün sorumluluk dozu artan bireylerde bu etki çemberinin dışına çıkamamanın yaratmış olduğu stres birey sağlığı üzerinde olumsuz etkiler yaratabilmektedir.

Kişiler yaşlanma dönemlerinde farklı yönelimlere sahip olabilmektedir. Bazı insanlar hayattan alacağı tatları almış olup, olgunlaşmış ve daha sakin bir yaşam sürme eğilimine gitmiş olabilir, dünya hırslarından uzaklaşmış ve kendini iç huzura kavuşturacak etkinliklere yönelmiş olabilirler. Ancak bununla birlikte yaşlanma bazı durumda aşırı bir stres kaynağı olabilir. Enerjisi iyiden iyiye azalan birey, gençlik yıllarını arzu ile hatırlayıp içine düştüğü zorluklarla dolu yaşama içermektedir (özellikle de yalnız yaşıyorsa) ve yaşadığı çaresizliği düşünerek, depresif eğilimler sergileyebilmekte ve stres düzeyi artabilmektedir. Dolayısıyla yaşlanmanın kişi üzerinde yaratacağı stres düzeyi tartışma konusudur.

Birbirine karşılıklı bağımlı iki ayrı kurum olan aile ile iş unsurları incelendiğinde iş yaşantısının aile hayatını doğrudan etkilediği anlaşılmıştır. Maddi sıkıntılara bağlı olarak ailesinde huzursuzluklarla karşılaşan, eşyle uyum problemi olan kimselerin

gerginlik düzeyi potansiyeli daha yüksektir. Bunun tersi olarak ailesinde huzurlu ve mutlu, eşiyle ve çocuklarıyla uyumlu bir yaşam sürdürebilen, maddi yönden sıkıntı yaşamayan kişilerde stres düzeyinin daha düşük olması beklenmektedir.

Çevredeki her insanı her olay üzerinden mutluluğa ya da memnuniyete ulaştırmak çabası birey için strese sebebiyet veren en önemli durumlar arasındadır. Başkalarının kırılmaması, başkalarına bağımlı olunması, başkalarına hayır diyebilecek öz güvene sahip olunmaması ya da duygusal zekâ düzeyi çok yüksek olunması sonrası karşı tarafın incinmemesi güdüsüyle “hayır” diyememesi bireyi yoğun strese sürükleyebilecek özelliklerdir. Stresin oluşmasında en önemli etkenlerden biri taleplerle kaynakların uyumsuzluğudur, dolayısıyla bireylerin normal şartlar altında zamanı, enerjisi ve maddi duruşu gibi önemli kaynaklar yönünden yetersiz olacağı talepler karşısında, bu talepleri yerine getiremeyeceğini belirtmeleri gerekir. Eğer talebi karşılayacak kaynak yetersiz ise bunun nihai sonucu kişinin stres düzeyinin artışı olacaktır.

İnsanoğlu doğal bir refleks olarak gücü elinde bulundurmaya istemektir. Bir babanın evinde otorite kurabilme isteği, bir öğretmenin sınıfta yönetimi elde tutmak istemesi, bir yöneticinin astlarının gözünde güçlü görünmeyi istemesi bu doğal duruma verilebilecek örneklerdendir. Özünde normal karşılanması beklenen bu hareketler kişilerde hayatının yönlendirici tüm eylem ve davranışlarında “güç elde etmek” ya da “mevcut gücü artırmak” üzerine kurgulandığında durum farklılık göstermektedir. Birey güç alanını genişletmek ve güç miktarını artırmak için iş ve sosyal yaşamında son derece kontrollü, insan ilişkilerinde oldukça planlı, sistematik ve taktiksel ilişkiler ağı kurmaktadır. Başta narsist ve Makyavelistler olmak üzere birçok A tipi kişilik sahibi bireyde güç arayışı ortalama bireylerin üstündedir. Bireyin sosyal hayatı ve iş yaşamında bu mertebede güç odaklı olması sonucunda, sürekli halde ve sistematik yöntemlerle çevresini analizlemek ve uygun taktikler arayışına girerek bu yollarla güç edinmeye çalışmak zorunda kalmaktadır. Sıradan bir insanın ihtiyaç duyacağı makul düzeyde bir güç isteyen bireyin yanında gücü elde tutmak için kendisini zorlayan bireylerde stres sahibi olma oranı çok daha yüksektir.

Çok çalışmanın nedenleri sorgulanmadan doğrudan strese sebebiyet vereceğini savunmak doğru bir yaklaşım değildir. Birey işini yaparken coşkuya,

isteğe ve arzuya kapılıyorsa genel olarak stres düzeyinin yükselme ihtimali düşüktür. Bireyler işlerini sevdikleri, dönemsel bir işi yetiştirmeye çalıştıkları ya da ailesini geçindirmeye uğraştıkları için çok çalışıyorsa bu durumun kişide normalin üzerinde bir stres düzeyine yol açmaması gerekmektedir. Dışsal baskıların yerine bireyin içinden gelerek, mutluluk ve huzur yakaladığına inanarak ve kendisini içsel olarak güdüleyerek çalışıyorsa bir yeri gezmeye, bir yerde eğlenmeye gidercesine motivasyona sahip olmaktadır. Benzer şekilde çok çalışmak sadece dönemsel bir işi yetiştirmek adına gerçekleştiriliyorsa oluşacak stresin kişiyi kısa süreliğine etkileme potansiyeli taşımasına karşın uzun vadede bu stres yükünün azalacağı belirtilebilir. Birey nihai olarak sevmeyerek, istemeyerek ve dış koşulların baskısı altında çok çalıştığı durumlarda potansiyel bir stres yükü altında ezilme ihtimaliyle karşı karşıya kalabilmektedir³⁴.

1.5.3.Örgütsel Nedenler

Çalışanların ve çevresel unsurların stres seviyesini tırmandırabilecek birçok neden, örgütlerin kendi iç yapılanmaları ve iç dinamiklerinin etkisiyle ortaya çıkabilmektedir. Örgüt kuramının sahip olduğu özelliklerle neden olabileceği birçok stres türü, bunlara sebep olabilecek birçok örgüt özelliği bulunmaktadır.

Strese kaynaklık edebilecek unsurların başında örgütsel yapı gelmektedir. Çalışanların birbirini yakından tanıma şansına sahip olduğu mikro işletmelerde, çalışanların bu tanınırlık sayesinde birbirilerine yaklaşımlarını daha doğru belirleyebilmesi nedeniyle küçük ya da mikro işletmelerde, örgütsel yapı kaynaklı stres yaşanma ihtimali daha düşüktür. Örgütlerin her geçen gün büyüdüğü, departmanlaşmaların ve farklı kademelerin belirginleşmeye başladığı modern dönemde büyük işletmelerin kendine özel stres faktörleri ortaya çıkmaktadır. Bu durum ise örgütsel hiyerarşi de dikleşmeye ve örgütsel yapıda karmaşıklaşmaya sebep olmaktadır. İşletme sahibinin işletme üzerindeki kontrolünün aksadığı veya otoritenin azaldığı bu durumlarda işletmenin iletişim sorunları artabilmekte ve kararların niteliği düşebilmektedir. Yaşanan bu gerilemeler de verimliliği azalabilmektedir.

³⁴Tutar, a.g.e., s. 67-73

Büyükölük ya da büyüme, kontrol kaybına, kişilerin birbirlerini tanımamasına, iletişim aksamalarına ve başka temel sorunlara neden olan ya da artırabilen bir durum olması nedeniyle büyüme sonrası daha karmaşık bir hal alan işletmelerde potansiyel olarak stres düzeyinin arttığı görölmektedir. Örgütsel yapı ve stres ilişkisi üzerinde yapılacak yorumlar sırasında her büyümede stres seviyesinin artacağına yönelik ezbere bir görüğe kapılmamak gerektiği unutulmamalıdır. Örgüt içi yapıda ve iletişim kanallarında doğru ve etkin bir kullanım ve işletim olduğu taktirde büyümeye karşın karmaşıklığın yol açacağı stres faktörleri gerçekleşmeyecektir. Bu noktada yapılacak değerlendirmeye göre stres ve örgütsel yapı arasındaki ilişkide, örgütsel yapının ne derece günümüze ve örgütsel koşullara uygun olarak tasarlanmış olduğunun önem taşıdığı belirtilecektir³⁵.

Cerrahlık, teknik direktörlük, hava trafik kontrolörlüğü, polis memurluğu, madencilik gibi bazı meslekler doğaları gereği yüksek dozda streslilerdir. İş stresli hale getiren unsurlar ise çalışma saatleri, koşulları, değişkenlik ve barındırdığı risk gibi faktörler şeklinde sıralanabilir. Forbes'in stres seviyesine göre en yüksek onlu olarak belirlediği meslekler sırası ile askerlik, itfaiye erliğı, pilotluk, polis memurluğu, etkinlik düzenleyici organizatörler, gazetecilik, özel sektör üst düzey yöneticiliğı yapanlar, kamu üst düzey yöneticiliğı, taksi şoförlüğü, spikerlik meslekleri şeklinde özetlenebilmektedir. Bahsi geçen meslekler incelendiğinde dakikliğin ve hatasızlık gerekliliğinin önemli bir stres kaynağı olarak görünür duruma geçtiğı söylenebilmektedir. Spikerlik mesleğı örnek alınırca, bu meslekteki kişinin yapacağı olası bir hata, dil sürçmesi yada istem dışı argo kelime kullanımı gibi beklenmeyen ve istenmeyen hadiseler sonrası çalışanın stres düzeyi hızla yükselebilmektedir. Stres yükseltici bir başka unsur olan risk kurumun yer aldığı askerlik, polislik, madencilik gibi işlerde stres seviyesinin daha yüksek olduğu görölmüştür³⁶.

Gerek örgütlerde gerekse de sosyal hayatta değişimin kaçılmaz olduğu bir gerçek olsa da örgütlerde yaşanan değişimler her zaman örgütleri planlanan sonuçlara ulaştırıramayabilir. Başta beklenmedik bir şekilde alınan kararlar ile örgütsel yapıda, süreçlerde ve uygulamalarda değişiklik ortaya koyabilecek durumlarda çalışanın stres seviyesi yükselebilmektedir. Çalışanların

³⁵ Andra Picincu, "What Are the Causes of Stress in an Organization?", *Management*, 2019, <https://bizfluent.com/facts-5612348-causes-stress-organization-.html> (Erişim tarihi, 30.04.2019).

³⁶ Durna, a.g.e., s. 203

alışkanlıklarını bırakmak zorunda kaldığı, işlerini kaybetme risklerinin arttığı, daha az bir gelire mahkum edilmelerinin sağlandığı, çalışma koşullarının kötüleşiren değişimler çalışanlar için ciddi bir stres kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır³⁷.

İdeale ulaşmış bir çalışma ortamında iş yükü ile bireye ait kaynaklar arasında uyum olması beklenir. Kişinin yapabileceğinden fazla iş yüküne sahip olması iş stresini olumsuz etkilerken iş yükü çok düşük olan kişilerde de monotonluk ve can sıkıntısı gibi sonuçlar doğurabilmektedir. Dolayısıyla verimli bir çalışma ortamı ve çalışan sağlığı için iş yükünün optimize edilmiş olması gerekmektedir. İş yükü miktar ve özellik açısından ele alınıp iki noktada incelenmesi ön görülmektedir. Miktar bağlamında ele alındığında ağır iş süreleri anlamı taşımaktadır. Zaman baskısı altında çalışmak, dinlenme molalarında yetersizlikler, bireye zaman ve enerjisi açısından uygun olmayan iş yükleri, bireyin işini severek yapmak istemesine karşın yaşadığı stresin artış olmasına sebebiyet verebilmektedir. Taşındığı "özellik" bakımından iş yükü ise verilen işin bireyinde bulunan yetkinliğin ve becerinin üstünde kalması durumudur. Burada miktar temelli iş yükü konusunda görülen sürede ve dinlenme koşullarında yaşanan yetersizliklerden çok bireyin ilgili işi yapmak noktasında fiziksel ya da zihinsel yetersizlikler sergilemesi nedeniyle iş yükünün fazla gelmesi ortaya konmaktadır³⁸.

İş stresi ile ilişkilendirilen bir diğer örgütsel faktör iş güvenliğidir. Bireylerin örgüt ortamında işini icra ederken sağlığın riske edilişi bu durumlara verilebilecek ilk örnektir. Bunun yanı sıra iş kaybetme riski ya da iş kaybetme korkusu da çalışan stresini etkileyen diğer ana faktör olarak ele alınabilir. Bireylerde stres artırıcı olayların arasında çalıştığı kurumda geleceğine güven duymayı ve her an işten çıkarılma ihtimalinin var oluşu sıralanabilir. Bu tür düşünce tarzları bireyde stres düzeyini yükseltmektedir. Bu durum da çalışanlarda tatmin ve genel mutluluk seviyelerini olumsuz etkilemektedir. nitekim çalışanların hem işlerinden duydukları tatmini hem de genel olarak mutluluk düzeyini olumsuz etkileyecektir. İş güvencesinin göreceli daha iyi durumda olduğu kamu sektörü Türkiye bazında değerlendirildiğinde, memurların özel sektör çalışanlarına göre hem işlerine hem de

³⁷ Picincu, a.g.e., s. 1

³⁸ Güney, a.g.e., s. 23.

günlük yaşamlarına mutluluk seviyesi daha yüksek olarak yaklaştıkları belirlenmiştir³⁹.

Son yıllarda artan teknolojik gelişim hızı ile insan gücüne olan ihtiyaç azalırken geliştirilen otomasyonel ekipmanlar sayesinde süreçler hız kazanmakta ve giderler azalmaktadır. Yaşanan bu gelişmeler başlarda işletme adına büyük faydalar sağlıyor gibi görünse de bu otomasyon ekipmanlarının getirdiği sabit kullanıcı görüşü ve daha düşük insan iş gücü faktörleri örgütlerde farklı sorunlar yaratabilmektedir. Özellikle seri imalat atölyelerinde çalışanlardan beklenen sadece makinaların etkin yapamadığı basit bir takım psikomotor davranışlardan ibaret olması sonrası bireyler başta kolay gibi görünen ancak verdiği monotonluk hissi nedeniyle stres yaratan bir sürecin içine dahil olurlar. Aylarca hatta yıllarca aynı psikomotor (bedensel) hamlelerin yapılması ile tekdüzeleşen bu durum işten duyulan doyumunu azaltması ile birlikte kişide gerilim yaratabilmekte ve stresi artırabilmektedir.

Stres seviyesini etkileyen faktörler arasında yer alan örgütlerde yönetim felsefesi, üst düzey yöneticilerde ve işletme sahiplerinde örgütün bir bütün olarak nasıl ele alındığı, çalışanların ve paydaşların iletişimlerinde ve etkileşimlerinde yaşanan gelişmelerin ne şekilde olması gerektiğine dair ilkelerin, değerlerin ve inançların ifade edildiği politikalar bütünüdür. Çalışanların kuruma yönelik bağlarının ve güvenlerinin olumsuz yönde etkileneceği para kazanmanın diğer unsurların önünde olduğu işletmelerde iş ve örgüt ortamının stres düzeylerinde artışa sebebiyet vereceği bilinmektedir.

Örgütlerde çalışanların kritik seviyede önem verdiği terfiler, ücret dağılımları, işe alımlar, işten çıkarmalar, transferler gibi kararlar kurumsal yapı içinde kalacak şekilde insan kaynakları departmanı aracılığıyla değil de işletme sahibi ya da sınırlı kişiler tarafından kendi başlarına alma eğilimi gözlemlenirse çalışanlarda ve örgütte stres seviyesi yükselebilmektedir.. Çünkü çalışanlar sınırlı birkaç kişinin subjektif yargıları sonucu verilecek kararlar ya da yapılacak değerlendirmelerin işin sonuçlarına göre yapılacakların yanında hata oranı daha yüksek ve haksızlıklara neden olacak sonuçlara yol açabileceğini düşünmektedirler. Bu durumda ise sadece

³⁹ Emrah Özsoy vd., "Who are Happier at Work and in Life? Public Sector versus Private Sector: A Research on Turkish Employees?". *International Journal of Recent Advances in Organizational Behaviour and Decision Sciences*, 1 (2), 2014, pp. 148-160.

iş stresi değil aynı zamanda örgüte ve yöneticiye yönelik tutumlarda da olumsuz yönde yaklaşımlar sergilenmesi kaçınılmaz olmaktadır⁴⁰

Ücretin bireylerde karşılık bulduğu iki ana unsur bulunmaktadır. Bunlardan ilki elde edilmesi zorunlu gelir faktörüdür ki kişiler bu gelire hayatlarını devam ettirmek ve birlikte yaşadığı insanları mutlu etmeyi hedefler. İkinci unsur ise kişinin emeğinin karşılığını almak yönündeki hakkaniyet sağlayıcı diğer faktördür Kişi yapılan işte harcanan, zihinsel ve fiziksel enerjisinin ve zamanının karşılığında buna yeter seviyedeki ücreti almak ister. Bu beklentisi karşılığında haksızlığa, adaletsizliğe, kesintilere, gecikmelere maruz kaldığı takdirde işletmesine olan yaklaşımının değişmesinin yanında iş yeri stresinin seviyesinin de oldukça yükselmesine neden olacaktır⁴¹.

1.6. İŞ STRESİNE İLİŞKİN KAVRAMLAR VE STRESİN SONUÇLARI

Stres ile teorik ve ampirik bağlantısı bulunan tükenmişlik, depresyon, psikosomatik hastalıklar gibi kavramlar ile stresin sonuçlarına ilişkin bazı bilgiler çalışmanın devamında özetlenmiştir.

Tükenmişlik ve stres birbirinden farklı kavramlar olmasına karşın oluşum ve ilerleme süreçleri incelendiğinde aralarındaki yakın ilişki ortaya çıkmaktadır. Yoğun çalışma koşulları altında insanlar ile yakın etkileşimin zorunlu olduğu işler, tükenmişlik sorununun çalışan bireylerde en yoğun görüldüğü iş grupları arasında ilk sıradadır. Yapılan incelemelerin sonuçları bize tükenmişliğin kişide duygusal kaynakların tükenmesiyle ya da azalmasıyla, insan ilişkilerinde yaşanan duyarsızlıkla, mesai arkadaşlarının ya da müşterilerini umursanmamasıyla ve kişinin yaptığı işle ilgili taşıdığı başarısızlık hissiyle tanımlanmaktadır.

Bireyin stres düzeyinin ortalamasının üzerinde bulunması ve bu streste kronik evreyi yakalamış olması bireyin söz konusu psikolojik sorunlara maruz kalması için ön koşul olarak ortaya çıkmaktadır. Bireyde artan ve kronikleşen stres düzeyi,

⁴⁰ Picincu, a.g.e. s. 1

⁴¹ Güney, a.g.e., s. 30

tükenmişliği tetikleyişi göz önüne alındığında tükenmişliğin, stresli evreler sonrası ortaya çıkan bir sonuç olduğu ileri sürülebilir⁴².

Depresyon çoğunlukla insan yaşantısını normal akışı sırasında bireylerin karşılaştığı sorunların bir neticesi olarak oluşan ve ortaya çıkması ile birlikte uykusuzluk, kilo kaybı, dikkatin toplanmasında güçlük çekme belirtileri gösteren hastalık türü olarak tanımlanır. Temelde iki ana sebeple ortaya çıkan depresyon, içsel nedenler başlığı altında daha çok biyolojik nedenler kaynaklı, dışsal neden olarak özetlenen durumlarda ise sosyolojik ve sosyal psikolojik faktörlerin uzantısı olarak belirginleşmektedir. Stresin oluşumunda organizmanın maruz kaldığı içsel ve dışsal uyarıcıların, fizyoloji ve ruh sağlığında yarattığı gerginlik hesaba katıldığında stres ve depresyon kavramlarının hem nedenleri hem de belirtileri açısından birbirleri ile örtüştüğü görülmektedir. Buna karşın düşük seviyeli stres, depresyona işaret etmemektedir.

Stresle ilişkili olan çeşitli psikosomatik rahatsızlıklar astım, ülseratif kolit, bağırsak ülserleri şeklinde sıralanabilir. Söz konusu rahatsızlıklardan bazıları hem stresin bir belirtisi hem de bir sonucu olarak değerlendirilebilir⁴³.

Stresin birey üzerindeki sonuçları ile ilgili incelemelerin sonucunda etkin faktörler 3 ana başlıkta toplanabilmektedir. Çalışmanın devamında bu ana unsurlar açıklanmaya çalışılacaktır.

Stresin sonuçlarının inceleneceği ilk başlık fizyolojik sonuçlar şeklinde belirtilebilir. Yapılan araştırmalar yaygın hastalıklara neden olan birçok bakteri, virüs, zararlı madde veya her türlü dış etkinin yarattığı sorunların yanında yüksek stresin bireylerde ağır rahatsızlıklara sebebiyet verdiğini ortaya koymaktadır. Bireylerin , ve psikolojik farklılıklarına ve profillerine göre değişen tepkiler verdiği stres kaynaklı hastalıklar yine bireylerde farklı sonuçlara neden olabilmektedir. Buna karşın kesin olarak bilinen durum her bireyin fiziksel ve psikolojik açıdan zayıf yönleri sürekli olarak stres karşısında tehlike altındadır. Sindirim sisteminde yavaşlamalar, yüksek

⁴² Atkinson, a.g.e., s. 609

⁴³ M. Şerif Şimşek vd., **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**. 8. Baskı. Gazi Kitabevi. Ankara, 2014, s. 71

tansiyon, kilo kayıpları veya aşırı kilo almalar, kalp atışlarında, kan basınçlarında ve solunum sıklıklarında artış, göz bebeklerinde büyümeler, bütün duyumlarda artışlar, hareket sistemi hastalıkları, göbekte yağ birikimi, düzensiz adet kanamaları ve migren ağrıları stresin fizyolojik sonuçları arasında ana başlıklar olarak öne çıkmaktadır⁴⁴.

Stresle başa çıkmak amacıyla metabolizma, stresin fizyolojik sonuçlarına karşı bazı duygusal tepkiler gösterir. Karamsarlığın veya depresyonun yanıt olarak kabul edildiği bu durumlar uyarıcıların ya da denge durumundaki değişimin bir kayıp gibi yorumlanışına neden olan duygular olarak ortaya çıkar. Duygusal dengenin bozulmasında ana rol kaynağı olmaları nedeniyle de psikolojik rahatsızlıkların başlangıcı haline gelebilen bu duygular çalışanların veya sosyal hayatta taşınan kimliklerin zarar görmesine neden olabilmektedir. Stres sonucunda bireylerde en yoğun gözlemlenen rahatsızlıklar ise endişe, depresyon, uykusuzluk ve psikolojik yorgunluk şeklinde sıralanabilir.

Stresin davranışsal sonuçlarına değinilmesi gerekirse de insanların günlük yaşamlarında pek çok stres vericiyle karşılaştığı belirgin bir gerçek olarak ortaya çıkmaktadır. Karşılaşılan durumlara göre bedensel ve ruhsal dengesini korumaya çalışan ve bu nedenle de önlemi insan, yaşamını düzenli tutma eğilimini korumaya çabalamaktadır. Stresin genel geçer durumda olmadığı zamanlarda ve özellikle de insanın direnme gücünü aştığı zamanlarda etkiye karşılık veren tepkilerde insan için zararlı bir hal alabilmektedir⁴⁵.

Strese yönelik davranışsal tepkilere iki ana başlık altınca incelenebilmektedir. Başlıklardan ilki olarak tanımlanan aktif davranışlar, genel olarak stres oluşturucu etmene doğrudan etki ederek onu imha etme amacı taşıyan kavramlardır. Daha çok "kaçmak" temalı olan pasif davranışlar ise stres ortamından bir süre için uzaklaşmak, enerji toplamak ve sonrasında dönüş yaparak stres oluşturucu faktörü ortadan kaldırmayı amaçladığı taktirde yararlı olmaktadır. Özetle insan organizması strese karşı "aktif ve probleme yönelik" ile "pasif ve savunmaya yönelik" olanlar

⁴⁴ Filiz Özgür, Hizmet Sektöründe Çalışanların Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul, 2002, s. 54 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

⁴⁵ Özgür, a.g.e., s. 55

şeklinde davranışsal tepkiler ortaya koymakta ve her ikisinde de strs faktörünü ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır⁴⁶.

Biyolojik ve psikolojik dengedeki bozulmaları var oluşa bir tehdit ya da engel gibi yorumlandığı durumlarda, organizmalar “savaşmalı ya da kaçmalı” şeklinde davranışlara başlar ve bu yöntemler eşliğinde stres oluşturunucudan kurtularak eski dengesini yakalamaya çalışmaktadır.

Sigara, alkol ve uyuşturucu madde kullanımı gibi zararlı alışkanlıklar stresten kaçınmak için bireylerde en çok başvurulan davranış kalıpları arasında yer almaktadır. Bireyin gerilim durumlarında ilk başvurdukları yöntemler arasında bu kaygı düzeyini azaltan kimyasal ve ruha etkiyen maddelerin zamanla yarattıkları bağımlılık nedeniyle fizyolojik ve psikolojik zararlara yol açmaktadır⁴⁷.

Çatışmaya yol açacak stresörler ortadan kaldırılabilirdiği durumlarda stres faktörü üstün başarılar elde edilmesi yolunda belirli bir miktarda kullanılabilir ve faydalı hale getirilebilir. Her açıdan olumsuz olduğu yönündeki yaygın kanaatin tersine stres faktörü stres eşiğini aşmış aşırı bir stresin dışında tutulabilirdiği durumlarda çeşitli psikolojik ve fiziksel hastalıklara neden olmaksızın kullanılabilir. Denetlenebilen ve stres toleransını aşmayan yönetilebilir bir stres, bireyde varolan potansiyelin açığa çıkmasında katalizör etkisi yapabilmektedir⁴⁸

Çalışanlarda yüksek verimliliğin ve etkinliğin eldesi için “optimum stres düzeyinin” oluşturulabilmesine bağlı durumdadır. Bu düzeyin yakalanabilmesi amacıyla işler yeniden gözden geçirilmeli, stres planlaması yapılmalı, yetki devri ve ihtiyaç varsa, personel alımı yoluna gidilmelidir. "Olumlu ve optimum stres" düzeyinin sağlanabilirdiği ortamlarda büyük başarılar yakalamanın dinamiklerinden olan işe karşı heyecan duymak seviyesi yakalanabilmektedir. Bu heyecan sayesinde

⁴⁶ Doğan Cüceloğlu, **İnsan ve Davranışı, Psikolojinin Temel Kavramları**. 28. Basım Remzi kitapevi, İstanbul, 2016, s. 17

⁴⁷ Hasan Tutar, **Kriz ve Stres Ortamında Yönetim**, 1. Baskı, Hayat Yayınları, İstanbul, 2000, s. 109

⁴⁸ Cüceloğlu, a.g.e., s. 19

çalışanların daha çok enerjik, başarıya daha çok güdülenmiş, kararlı ve güçlü bir algılamaya sahip olabilmeleri sağlanmakta ve başarıya ulaşım kolaylaşmaktadır⁴⁹.

1.7. İŞ STRESİ İLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ

Stres, çalışma ortamlarında oluşturacağı etkiler sebebi ile istenilmeyen etkenler arasındadır. Bu sebeple stresin ortadan kaldırılması veya etkilerinin azaltılması adına yürütülecek önlemler örgüt, yürütülen faaliyetler, stres türü ve çalışanlara göre farklılık göstermekle birlikte; çalışma konusu doğrultusunda iki alt başlıkta incelenmektedir. Bunlar;

- Bireysel mücadele yöntemleri
- Örgütsel mücadele yöntemleri

dir⁵⁰.

1.7.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri

Bireyin çalışma ve sosyal yaşama karşı uyumunu azaltan, potansiyelini tam olarak kullanmaktan alıkoyan ve huzursuzlaştıran faktör olarak stres, onunla başa çıkma yöntemleri yan yana getirildiğinde stres yönetimi sürecini ortaya çıkarmaktadır. Stresin birey tarafından etkin bir şekilde yönetilmesi veya kontrol altında tutulması için birçok farklı yöntem tercih edilebilmektedir. Bu aşamada ilk olarak stresle başa çıkmanın bireyin stresinin tamamen ortadan kaldırılması ile karıştırılmaması gerekmektedir. Kaçınılmaz olan stresin tamamen ortadan kaldırılmasının sürdürülebilir bir durum olmasının yanında bireyin günlük aktivitelerini yeterli seviyede gerçekleştirebilmesi ve üretken davranışlar ortaya koyabilmesi için stresin optimal düzeye getirilmesi ve en kötü şartlarda dahi o düzeyde tutulması gerekmektedir. Birey için günlük rutin eylemlerini, iş yaşamında ise iş sorumluluklarını yerine getirebilmesi için güdülenmeye ihtiyaç duyar ki bunun için kullanımı en kolay olan faktör olarak stres unsuruna başvurabilir. Bu bakımdan stres seviyesinin optimal düzey civarında tutulması stresle mücadelede esas parola olarak benimsenmelidir⁵¹.

⁴⁹ Tutar, a.g.e., s. 110

⁵⁰ Güney, a.g.e., s. 64; Tutar, a.g.e., s. 110;

⁵¹ Güney, a.g.e., s. 64

Kişinin kendini tanıması stresle mücadelede olmazsa olmazlar arasında yer almaktadır. Bazı örgütlerde bireylerin tümünde görülmeyen etkiler ve yüksek stres seviyeleri kişi bazlı gözlemlenmekte ve örgüt yapısı içinde çeşitli zorluklara neden olmaktadır. Bu nedenle de stresle mücadele yolunda kişinin kendisini analiz etmesi ve hangi durumlarda daha çok strese maruz kaldığını belirleyerek sürecin dışına çıkmanın yollarını aramalıdır. Özellikle de strese sebebiyet veren nedenlerin kendinden mi yoksa dışsal faktörlerden mi kaynaklandığının doğru analiz etmeli ve mücadele veren tüm unsurlara bu analiz sonuçları ile destek vermelidir.

Birey eğer stresin ağırlıklı olarak kişisel bir nedenden kaynaklandığını belirlediyse ilk ve en etkin yöntem olarak bu etki dalgasının önünü bireysel olarak kesmenin yollarını aramalıdır. Kişi hareketlerini belirli periyotlarla takip ederek yaşanan olaylar karşısında verdiği tepkileri ölçebilir ve yaşanacak devam olaylarda buna göre önlemler alabilir. Kişilik özellikleri, acelecilik, hırs, mükemmeliyetçilik gibi bireysel özellikler nedeniyle ağırlıklı olarak strese maruz kalınıyorsa bireyin bunu frenlemek için davranış örüntülerini gözden geçirmesi gerekecektir. Kişi çok hırslıysa ve bundan dolayı sahip olduğu ile mutluluğu yakalayamayıp hep daha fazlasında gözü kalıyorsa birey tam anlamıyla mutlu olması veya stressiz bir yaşam sürmesi mümkün değildir. Bu durumda kişinin hayattan daha az şey beklemek ve sahip olduğu ile mutlu olmak yönünde kendisini geliştirmesi gerekecektir⁵².

Meditasyon bedenin fiziksel ve duygusal bakımdan dinlendirilmesi amacıyla içsel yoğunlaştırma ve sakinlik artırma süreci olarak tanımlanmaktadır. Genelde bir koç eşliğinde yapılan ve günde 20-50 dakikalık seanslardan oluşan, sakin ve huzurlu bir ortamda kişiyi sakinleştirici terapiler olarak uygulanmaktadır. Meditasyonun stres düzeyinde dengelenme ve kişinin içsel huzurunda yükselme elde edilebilmesi yapılan önemli aktiviteler arasında yer aldığı bilinmektedir. Gelişmiş ülkelerde daha çok benimsendiği bilinen meditasyon için bazı örgütlerde özel yapılanmalar olduğu bilinmektedir. Meditasyon yapan ve yapmayan birey ve örgütler üzerinde yapılan çalışmaların sonucunda meditasyon yapan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin daha az, örgüt içi insan ilişkilerinin daha iyi ve verimliliklerinin daha yüksek olduğu bilgilerine ulaşılmıştır.

⁵² Adem Şahin, "Din Kaynaklı Stres Üzerine Bir Araştırma", *S.Ü. İlahiyat Fakültesi Dergisi*, (21), 2006, ss. 147-180

Doğru tekniğin öğrenilmesi sonrası basitçe uygulanabilen ve bu bakımdan oldukça yararlı olan nefes egzersizleri genelde günün belli zaman dilimlerinde kişiinin kontrollü bir Şekilde nefes sıklığını ve yoğunluğunu dengeleyecek Şekilde yürüttüğü bir aktivite olarak tanımlanır. Damarları geniŐleten doğru ve derin nefes alma tekniği, bunun belirli bir düzende yapılması sonucunda kanın oksijeni bedenin en uç noktalarına kadar ulaşmasını sağlar ve böylelikle bireyde stres seviyesinde azalmalar gzlemlenebilmektedir⁵³.

Örgütsel ortamdaki çok tıbbi ortamlarda gerŐekleŐtirilen biyo geribildirim modern uygulamalar arasında yer almaktadır. Uygulama Şekli özetle; hastanın alnına yerleştirilen çeşitli elektrotlarla hangi durumlarda vücudun nasıl tepki verdiği ölçülür ve bu tepkilerin (vücut gerginliğinin) Őiddetinin ve yoğunluğunun hangi durumlarda arttığı hastaya bildirilir. Vücudundaki stres artıŐına bağlı olarak farklı tonlarda sinyaller kişilere yine doğrudan iletilir. Anlık iletilen sinyaller sayesinde kişi hangi olay karşısında ne tepki verdiğini ve bunun ne kadar strese neden olduğunu öğrenmiŐ olur. Yapılan testlerin önemi bireylerin yaşanan olaylar karşısında ne kadar strese kapıldıklarını yine kişi bazında yapılan geri bildirimler sayesinde öğreniyor olmasıdır. Yöntemin başarı sağlaması için birey üzerindeki testlerin 4 ila 8 hafta sürmesinin doğru tespit yapılabilmesi adına ideal olduğu dŐnlmektedir⁵⁴.

Bireylerin zaman yönetiminde yaşadıkları sorunlar stres seviyelerinin artmasında önemli bir etken olarak görülmektedir. Kişi sahip olduğu kapasiteye ve sosyal/iş hayatının yoğunluğuna bağlı olarak zamanını en verimli kullanacak Şekilde programlar hazırlayabilir. İyi bir zaman yönetimi programı sayesinde bir takım zorunlu etkinliklere katılımlar, düzenli uykuya, eğlenmeye, sosyal etkinliklerle ve dinlenmelere zaman ayrılabilir.

Bireyler hayatlarında yaşadıkları bir veya birkaç zarar ya da mutsuzluk verici olayı hayatlarının tümüne yaymamalı ve yaŐamlarının geneline bu olayın penceresinden yaklaŐmamalıdır. Aksi durumda doğru kararlar verme oranı düŐer ve kişi bir süre sonra yaşamında birçok saplantıya sahip hale gelebilir⁵⁵

⁵³ Güney, a.g.e., s. 66

⁵⁴ Atkinson, a.g.e., s. 514

⁵⁵ Yılmaz, a.g.e, s. 2

1.7.2. Örgütsel Stres Önleme Yöntemleri

Zaman yönetiminin iyi planlanmadığı durumlarda iş stresi veya örgütsel stres seviyesi yükselebilmektedir. Özellikle plansız çalışma sonrası yetişmeyen işler stres seviyesini yukarı yönlü tetiklemektedir. Öneri olarak günlük iş planları yapılması ve bunun örgüt kültürüne işlenmesi önerilmektedir.

Başka insanlarla ilişkilerin yoğunluğu ve pozitif etkisi, bir diğer deyişle sosyal desteğin stres seviyesinin belirli bir noktada korunmasına imkan sağladığı bilinmektedir.. Yakın arkadaşlıkların, aile bireylerinin desteğinin, toplumsal kuruluşlara üyeliklerin ve benzer ilişki ile yaklaşımların sosyal destek düzeyini artırması ile birlikte en başta iş yeri stresi olmak üzere genel stres düzeyinin negatif yöne gelmesi sağlanabilmektedir.

Rol Belirsizliklerinin Önlenmesi: Rol belirsizlikleri iş yerlerinde ki en önemli stresörlerden birisidir. Çatışmalara ve iş doyumunun azalmasına neden olmaktadır. Örgütsel rollerin doğru bir biçimde ortaya konulması gerekir. Çalışanların görev tanımları mutlaka belirtilmelidir. Çalışanların beklentilerine dikkat etmek önemlidir. Aşırı rol ve sorumluluklar tekrar gözden geçirilmelidir.

Stres yönetim eğitimi amaç olarak stres faktörlerinin ortadan kaldırılmasını ve işçilere stresle başa çıkma yollarının öğretilmesini edinmiştir. Uygulanacak çeşitli eğitim programları ve seminerler sayesinde stresin üzerlerinde yaratacağı olumsuz etkileri kavrayan işgörenler kendi iç yorumlarını yaparak stres seviyelerini belirli bir değere indirebilmektedirler. Psikoterapi ve rehberlik hizmetleri stres ile mücadelede etkili araçlar arasındadır.

Aydınlatma, ısı, havalandırma, gürültü ve benzeri çevresel faktörler ile ilgili yapılacak düzenlemeler sayesinde oluşturulacak pozitif çalışma ortamı çalışanların moral durumlarını olumlu yönde etkileyecektir. Yarattığı etki nedeniyle çalışma

ortamları ile ilgili uygun düzenlemelerin yapılması çalışanlar açısından çok önemlidir⁵⁶.

Örgüt taleplerinin ve onların çalışanları üstünde yarattığı etkiyi olumlu yönde geliştirmek için amaç belirleme kavramına dikkat edilmesi gerekmektedir. Açıkça ortaya konulması ile işlerdeki belirsizlikler ortadan kalktığı amaçlar, uygulanacak geribildirim mekanizması ile birlikte çalışan verimliliğine pozitif etki yaratacaktır. Yapılacak planlamada açık ve anlaşılır olunmasının yanı sıra işveren ile işgören arasındaki ilişkinin açık ve güçlü olmasına özen gösterilmesi gerekmektedir. Performans seyrindeki değişimi gözlemlemek adına da geri bildirim sistemi sürekli aktif halde tutulmalıdır.

Eksiksiz, adil ve eşit bir ödeme politikası ile yönetilen tesis ve işletmelerde çalışanların yaşadıkları stres seviyelerinin oldukça düşük olduğu gözlemlenmektedir. Ücretler kişilerin yaşam koşullarını iyileştirdiği gibi liyakat esasının da canlı tutulduğunun göstergesi olması nedeniyle stres yönetimi konusunda dikkatle üzerinde durulması gereken bir başlık olarak öne çıkmaktadır⁵⁷.

Monoton düzlemde kalan çaba ya da farklı düşünceler geliştirmeyi gerektirmeyen işler zaman içinde sıkıcı veya çekilmez bir hal almaya başlayabilir. İş zenginleştirilme, iş rotasyonu tekniği ile yapıldığında çalışanların motivasyonunu artırmaktadır. Kontrol ve geri bildirim mekanizmalarının daha fazla kullanılması ile birlikte iş görenlerin sorumluluk alma oranı artacak ve kalitenin artışı kaçınılmaz olacaktır. Çalışanlarda motivasyon ve verimlilik konusunda ciddi artış sağlayan uygulama tüm kurumların stresle mücadelede kullanması önerilen teknikler arasındadır⁵⁸.

İş görenler gelecekte yer alacakları pozisyonları ve rollerini bilmek eğiliminde olurlar. Yükselme ve ilerlemeye konusunda netlik kazanmayan iş süreçleri

⁵⁶ Vesile Ayça Yamuç ve Duygu Türker, "Kadın ve Erkek Çalışanların Stresle Baş Etme Sürecinde Yönetimden Beklentilerine İlişkin Nitel Bir Araştırma", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9 (1), 2014, ss.21-40.

⁵⁷ Aydın, a.g.e.. s. 53

⁵⁸ Mustafa Okutan ve Dilaver Tengilimoğlu, "İş Ortamında Stres Ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4 (3), 2002, ss.1-27.

çalışanların stres seviyesinin artmasına neden olacaktır. Dolayısıyla oluşturulacak kariyer planları ile örgüt ve çalışanlar açısından büyük fayda sağlanabilecektir. Geleceği ile ilgili planlamalar hakkında bilgi sahibi olan çalışan daha motive olacak ve verimlilik artacaktır⁵⁹.

İş görenlerin veya temsilcilerinin iş yerlerinde kendileri ile ilgili uygulama ve kararlara katılımı sağlandığı takdirde iş görenlere verilecek sorumluluk sayesinde kurumun ve örgütün parçası oldukları onlara hissettirilebilecektir. Stresi önlemek, işle ilgili belirsizlikleri ve çatışmaları ortadan kaldırmak ve örgüt içi değişimlere daha kolay adapte olunmasını sağlamak için kullanılması tavsiye edilen yönetim biçimi tekniğidir.⁶⁰

1.8. ECZACILAR VE İŞ STRESİ

Eczacıların yaşadıkları iş stresi üzerine yapılan birçok çalışmaya ait istatistiksel veriler farklı çalışmalar içinde derlenerek sunulmuştur. Biz çalışmamız kapsamında bu derlemelerden birine ait istatistiksel verilerden faydalanarak yorumlar yapmaya çalışacağız.

Eczacıların görev kapsamı, eczaneye gelen hastalara ve yakınlarının sorunlarına ilgi göstermek, kullanılacak ilaçlarla ilgili bilgi vermek, sağlık ile ilgili soruları cevaplandırmak ve doğru birimlere yönlendirmek (doktor, hastane, sağlık ocağı v.b.) ve bunlara ek olarak anlaşmalı kurum ve kuruluşların işlemlerini yürütmek gibi bir çok görev ve konu ile geniş bir alanda tanımlanabilmektedir. Eczacılar bu çok çeşitli faaliyetler sırasında yaşanacak olayların etkisiyle birçok stres unsuru ile karşı karşıya kalabilmektedirler.

Yörelere göre değişkenlik göstermekle birlikte eczaneler birlikte genel olarak haftada 6 gün, saat 09.00-19.00 arası çalışmaktadırlar. Kasa kapanması, anlaşmalı kurumlara ve kuruluşlarla yönelik çalışmalar ve temizlik gibi arka plan işleri ile birlikte (eczane kapatıldıktan sonra dahi) eczaneden ayrılma süresi uzamakta ve mesai süreleri genişleyebilmektedir. Değişen sürelerde gelen nöbetlerin de bu süre zarfına

⁵⁹ Güçlü, a.g.e., s. 94.

⁶⁰ Erkan Turan Demirel, "Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık rolü". *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 2013, ss. 220-241.

eklenmesinin ardından çalışma süreleri günde 11-12 saate haftada 66-72 saate karşılık gelmektedir. Yapılan bir ankete katılan eczacıların %72,3'lük bir kısmı çalışma saatinin uzun olduğunu düşünmektedirler. Uzun çalışma sürelerinin eczacılarda yarattığı en belirgin sorun ise strestir. Buna ek olarak gürültü ve kalabalık çalışma ortamı, dinlenme için uygun bir yerin olmadığı çalışma alanları, uygunsuz fiziki koşullar ve eczanede yaşanan gereksiz ve rahatsız edici konuşmalar, eczacılarda stres seviyesini yükselten olumsuz faktörler arasında sıralanabilecek ilk maddeler olarak göze çarpmaktadır.

Ülkemizin genel durumunu ortaya koyan ekonomik göstergelere ek olarak gelecek hakkında belirsizlikler, ticari bir işletme olan eczanelerde ekonomik risk faktörlerinin bulunması ve yoğun çalışma ortamında olmalarına karşın eczacıların büyük çoğunluğu emeklerinin karşılığını almaktan çok uzak olduklarını düşünmektedir.

Ecza depolarının dağılık olması ve sayılarının az olması, ilaç tedariki ve ilacı hastaya en kısa sürede ulaştırma çabasında olan eczacılarda bireysel olarak gerginliklere sebebiyet vermektedir. Bu gerginliğe ilaç bekleyen hastaların tepkileri de eklendiğinde eczacıların iş stresi hızla katlanarak artmaktadır.

İstem dışı ortaya çıkması, birçok insanı stres altına sokması, zaman zaman da pes ettirmesi ile bilinen rekabet unsuru, her ne kadar eczaneler topluma sağlık hizmeti vermekle bilinmekte olsalar da bir ticari kurum olmaları nedeniyle eczacılar arasında da benzer etkiler yaratacak güce ulaşmakta, bireysel ve sektörel gerilimler ile strese yol açabilmektedir. Kişisel gelişim uzmanlarının rekabeti geliştirici bir unsur olarak tanımlamasına karşın insana ve sağlığa hizmet eden kurumlarda rekabetin seviyesi ve ortamının belirsizlikler içermesi çeşitli sorunları da birlikte getirebilmektedir. Meslektaş ve komşu olmalarına karşın bu rekabet ortamının getirileri nedeniyle eczacılar arasında irtibat ve rekabete bağlı gerilimler ile stres oluştuğu bilinmektedir. Ayrıca bazı eczacıların illegal yolları denemeleri ve bunların diğer tüm eczacılara mal edilmesi de, yine eczacılarda büyük rahatsızlıklar yaratmaktadır. Yaşanan bu sürtüşmeler ve rahatsızlıklar gerginlik ve stres ortamını işaret etmektedir.

Günümüzde bölgeden bölgeye, eczaneden eczaneye değişse de eczanelerin en büyük müşterileri resmi kurum ve kuruluşlardır (Emekli Sandığı, SGK. Özel sigorta şirketleri de eczacıların müşteri grubu içinde kalmaktadır ancak bu grup resmi kurum ve kuruluşların yanında çok küçük bir dilimi oluşturmaktadır. Dolayısıyla yüklü miktarda alışveriş gerçekleştiren SGK'nın yaptığı geri ödemelerde yaşanan aksamalar eczaneleri çok fazla etkilemektedir. Bu geri ödemelerde gecikmeler olması hatta bazı dönemlerde ödeme yapılacak zamanın bilinmemesi eczacıların stres seviyesini en üst seviyeye çekebilmektedir. Yapılan araştırmalara göre eczacıların büyük kısmı bu gecikmeler ve belirsizlikler nedeniyle yoğun stres altında çalışmak zorunda kaldıklarını belirtmişlerdir.

Bürokratik işlemlerin yoğun olduğu eczacılık sektöründe ve kırtasiye işlerindeki fazlalık, iletişimde eksiklik, yetkili kişilerle koordinasyon eksiklikleri v.b. nedenlerden dolayı eczacıların yine büyük bir kesmi anlaşmalı olduğu sağlık kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinde sık sık sorun yaşadığını belirtmiştir.

Sağlık sektörünün büyük bir kısmını oluşturan eczacılık sektörü, bu özelliği nedeniyle hastaların ve yakınlarının hem ihtiyaçları, hem sorunları hem de tavırları ile doğrudan muhatap olmaktadır ve bu ilişki oldukça yoğun şekilde ve çoğunlukla yüz yüze yaşanmaktadır. Başta resmi kurum ve kuruluşlar olmak üzere sağlık hizmeti alan hastaların işlemlerinde muayene ve hastane evresinde yapılan hatalar eczacılar ile hastalar arasında büyük gerginliklere sebebiyet verebilmektedir. Bu nedenle eczacıların büyük bir kısmı hastalar ve yakınları ile büyük çaplı sıkıntılar yaşadıklarını ve manevi olarak büyük yıpranmalar yaşadıklarını bildirmektedir.

Hem ekonomik hem de kurumsal koşullar karşısında sağlık güvencesi bulunmayan birçok vatandaş isteklerinin karşılanması konusunda eczacılara baskı yapmaktadır. Özellikle ücret karşılığı olmayan ürünlerin sağlık ihtiyaçları gerekçesiyle talep edilmesi ve talepleri karşılık görmeyen kişilerin eczacıları zaman zaman fiziksel olarak dahi darp ettikleri bilinmektedir. Eczacıların büyük çoğunluğu da yaşanan bu durumların kendilerini mental olarak olumsuz etkilediğini ve kalıcı

stres sorunlarına ittiğini belirtmektedir. Bu açıklamaların ışığında eczacıların yoğun baskı ve stres ortamında çalışmaya maruz bırakıldıkları söylenebilmektedir⁶¹.

Eczacılık mesleğinin amaçlandığı gibi toplum yararına sürdürülebilmesi için bireysel özellikler, çalışma koşulları ve mesleğe ilişkin bazı konular önem taşımaktadır. Bu konular hakkında eczacıların görüşlerinin alındığı çalışmalar yapılacak yasal değişikliklere ve toplumsal görüş revizyonlarına ışık tutacaktır.

Ankara kent merkezlerinde 2013 yılında yapılan bir araştırmada eczacıların ekonomik durumu incelendiğininmiş, aylık ortalama gelirlerinin 2000 TL olduğu anlaşılmıştır. Ortalama bir değer olarak yansıtılan bu miktar hiç kâr etmediğini beyan edenlerin yanı sıra, 22500 TL kazandığını ifade eden eczacıların beyanatlari üzerinden hesaplanmıştır⁶².

Eczacıların gelir düzeylerinin farklılık göstermesi ile birlikte, yapılan araştırmalarda eczacıların gelirlerinin dörtte üçünün ilaçlar olduğunu belirlenmiştir. Bu da eczacıların geri ödemelere bağımlı olduğunu göstermektedir. Diğer taraftan kurumların geri ödeme süresi, eczanelerle yaptıkları sözleşmelerde belirtilen sürenin çok üzerine çıkması sonucunda eczacıların neredeyse tamamının geri ödeme sürelerinden büyük memnuniyetsizlik duyduğu bilinmektedir. Eczanelerine kaynak sağlamak için bankadan kredi almak, diğer varlık ve gelirlerinden eczaneye aktarım yapmak veya tanıdıklarından borç almak durumunda kalan eczacıların sadece üçte birinin eczane finansmanında eczane gelirleri yeterli olmaktadır. Bunun yanı sıra eczacıların büyük çoğunluğu borçlu olduklarını ve borçlarını ödeyememe kaygısı ile mesleğe devam ettiklerini bildirmişlerdir. 2003 yılında AEO 9. Bölge'deki serbest eczacıların %41'inin eczacılık mesleğinin en önemli sorununun geri ödemeler olduğunu ifade etmesi de bu durumun eczacılar için kronik problem haline geldiğini ortaya koymaktadır⁶³.

⁶¹ Alp Arslan Ercan ve Sevgi Şar, "Edremit Körfez Bölgesindeki Eczane Eczacılarının Stres Kaynakları", *Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 33 (4), 2004, ss. 217-242.

⁶² Selen Yeğenoğlu ve Gülbin Özçelikay, "Counselling of pharmacists to community on issues other than drug purchasing and drug related information: A survey in Ankara", *Turkish Journal of Pharmaceutical Sciences*, 2 (2), 2005, ss. 83-91.

⁶³ K. Hakan Altıntaş vd., "Ankara 9. Bölge Eczanelerinde Çalışan Eczacıların Bazı Mesleki Uygulamalarını ve Sorunlarını Saptama Araştırması", *Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 33 (1), 2004, ss. 11-25.

Benzer sorunların yaşandığı Amerika Birleşik Devletleri'ndeki (ABD) serbest eczacılar da geri ödeme koşullarından, ilaç fiyatlarından ve eczane kârlılığından şikayetçi olmakta ve eczacıların üzerinde serbest piyasa güçlerinin baskı oluşturduğunu ileri sürmektedirler⁶⁴. Buna ek olarak yaşanan tüm bu sorunlar eczacılar üzerinde strese, bıkkınlığa ve tükenmeye giden sonuçlar doğurabilmektedir⁶⁵.

Aşırı iş yükü, eczacıların iş yaşamında karşılaştıkları bir diğer sorunu oluşturmaktadır. Haftada 58 saat çalışan eczacıların üçte ikisi iş yükünü "ağır" olarak nitelendirmiştir. Araştırmalar eczacıların ortalama çalışma süresinin hem genel olarak ABD'deki meslektaşlarından hem de eczane sahibi olan ve yönetimle ilgili sorumluluk üstlenen Amerikalı eczacılardan daha fazla olduğunu göstermektedir⁶⁶. Ülkemiz ile ABD'de bulunan eczacılar arasında çalışma süreleri açısından oluşan farkın esas nedeninin çalışan sayısı ve iş bölümünden kaynaklı olma ihtimali bulunmaktadır⁶⁷.

İş yükünün ağır olması, hizmet sunum kalitesini ve kişisel sağlığı olumsuz etkileyebilen tükenmişlik sendromu açısından büyük önem taşıyan risk faktörleri arasındadır. Buna karşın yapılan işin değerli ve önemli olduğu düşüncesi sayesinde iş yükünün ağırlığı karşısında dahi bu yükün karşılanması konusunda çalışanlarda istek uyandırabilmektedir. Buna bağlı olarak, serbest eczacıların en fazla zaman ayırdığı işlere bakılırsa, ilk sırayı resmi işlemlerin aldığını, bunu danışmanlığın, reçete karşılamanın ve muhasebe ve stok yönetimi tarafından takip edildiğini gözlemleyebiliriz. Danışmanlık etkinliklerinin bu şekilde ikinci sıraya düşmesi, eczacıların aldığı eğitimi işte kullanabilmelerinin, böylece iş doyumunun artmasının

⁶⁴ Kathryn L. Hahn, "Highlights of the 2006 Annual Convention of the National Community Pharmacists Association", *Medscape Pharmacists*, 2006, <http://www.medscape.com/viewarticle/547084> (Erişim Tarihi: 10.04.2019)

⁶⁵ TTB, *Türkiye'de Tabip Odalarına Kayıtlı Olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler*, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ankara, 2005, s. 51

⁶⁶ Midwest Pharmacy Workforce Research Consortium, *2009 National Pharmacists Workforce Survey, American Association of Colleges of Pharmacy*, Pharmacy Manpower Project, 2010, s. 42, https://www.ncpanet.org/pdf/dose_2009_national_pharm_workforce_survey.pdf (Erişim Tarihi: 07.04.2019)

⁶⁷ Christina Maslach vd., "Job burnout", *Annual Review of Psychology*, 52, 2001, pp. 397-422, <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397> (Erişim Tarihi: 10.05.2019)

önünde bir engel olarak düşünülebilir. Eczanede çoğunlukla resmi işlemler ve reçete karşılama gibi rutin işlerle uğraşmanın tükenmişlikle de ilişkili olduğu bulunmuştur⁶⁸.

Mevcut çalışma koşulları içinde eczacıların dörtte biri serbest eczacılığa devam etmeyi düşünmediğini, dörtte biri de serbest eczacılığın yanında başka bir iş daha yürütmeyi düşündüğünü ifade edebilmektedir. Bu durum, eczacıların çalışma koşulları ile ilgili sıkıntılara işaret etmesinin yanı sıra eczacılıkta yaşanan sorunların ana faktörleri olarak işi bırakma niyetinin esnek olmayan ve uzun çalışma saatlerinden, düşük gelirden, çalışanların yetersiz olmasından, iş stresinden, iş doyumu sorunundan, hastalarla temas süresinden ve farmasötik bakım etkinliklerine katılım ile ilişkili olduğundan bahsedilebilir.

Sonuç olarak, eczacıların çalışma koşullarına ilişkin geliştirdiği olumsuz tutumlar, yaşadıkları stres ve iş-aile çatışması, sağlık sistemine ilişkin düzenlemelerin gözden geçirilmesi gereğini ortaya koymaktadır. Serbest eczacıların sunduğu farmasötik bakım hizmeti, dolayısıyla halk sağlığının geliştirilmesi, bu konuda atılması gereken adımların atılması beklenmektedir. Özellikle Türk Eczacıları Birliği, Sosyal Güvenlik Kurumu ve Sağlık Bakanlığı'nın serbest eczacı işgücünün niteliklerini ve çalışma koşullarını iyileştirmek yolunda üstlenmeleri gereken rollere sahip çıkmaları sonucunda eczacıların çalışma koşullarının iyileşmesi ve daha iyi hizmet vermeleri sağlanabilecektir⁶⁹.

⁶⁸ Zeynep Çalgan vd., "**Eczacılarda Mesleki Bir Sağlık Sorunu: Tükenmişlik**" Hac. Univ. Ecz. Fak. Derg, 29(1), 2009, ss. 61-74

⁶⁹ Caroline A. Gaither vd., "Should I stay or should I go? The influence of individual and organizational factors on pharmacists' future work plans", **Journal of the American Pharmacists Association**, 47 (2), 2007, pp. 165-73, <https://doi.org/10.1331/6J64-7101-5470-62GW> (Erişim Tarihi: 10.05.2019)

İKİNCİ BÖLÜM

YAŞAM KALİTESİ

Bu bölümde, yaşam kalitesi kavramı, etkileyen faktörler, çalışma yaşamında yaşam kalitesi, yaşam kalitesi göstergeleri, yaşam kalitesinin ölçülmesi ve eczacıların faaliyetlerine yer verilmiştir.

2.1. YAŞAM KALİTESİ KAVRAMI

Sosyal bilimler başta olmak üzere birçok farklı bilimlerde fazlaca kullanılan yaşam kalitesi kavramının; ortaya konulan net tanımlaması bulunmamaktadır. Bunun en büyük nedeni birçok alanı kapsayan çok faktörlü bir kavram olmasıdır. Bunun yanında yaşam kalitesi kavramı tanımlanırken olmazsa olmaz görülen bazı kavramlar vardır. Bunlar, işlevsel yeterlilik, tedavi ve hastalıkla ilişkili yakınma durumları, sosyal ve psikolojik işlevlerde yeterlilik olarak sıralanmaktadır⁷⁰.

Bireylerin sosyal hayatının bir parçası olan iş hayatı, bireylerin günlük yaşamının önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bu anlamda, çalışma bireylerin zihinsel veya bedensel olarak emek verip; sosyal, ekonomik, kültürel ve psikolojik doyuma ulaşma durumu şeklinde ifade edilebilmektedir⁷¹. Yaşam kalitesi kavramının daha iyi anlaşılması için kalite kavramını ifade etmek gerekir. Eski Mısırlılarda bir inşaat ustasının yaptığı bir ev, ustanın hatası nedeniyle yıkılıp ev sahibinin ölmesine sebep olursa, o usta cezalandırılarak öldürülmekteydi. Osmanlı sultanı İkinci Beyazıt tarafından çıkarılan bir Kanunnamede satılan mal/ürünlerin belli kalite özelliklerini taşıması gerektiği özellikle belirtilmiştir⁷².

Yaşam kalitesi, bireylerin yetiştirildikleri kültür ile değer sistemi içerisinde kendilerinin yaşamdaki seviyelerini algılayışları şeklinde tanımlanabilmektedir. Bu

⁷⁰ Cem Akdeniz, Ömer Aydemir, Fisun Akdeniz, Şeref Gülseren ve Savaş Kültür, "Sağlık Düzeyi Ölçeği'nin Türkçe'ye Uyarlanması ve Güvenilirliği", *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 9 (2), 1999, ss. 104-104

⁷¹ Deniz Küçükusta, Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir, 2007, s. 91 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

⁷² Serpil Demirkıran, Yaşam Kalitesi ve Sağlık Çalışanları, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul, 2012, s. 6, (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

algılamalar; düşünce biçimleri, hedefler, standartları ve kaygı gibi stres içerikli kavramları bünyesinde barındırmaktadır. Yaşam kalitesine bakıldığında başta stres kavramı olmak üzere birçok etkenden etkilendiği görülebilecektir. Ayrıca yaşam kalitesinin bireylerin buldukları ev, iş ve sosyal yaşam gibi ortamlarda farklı konumda olabileceği söz konusudur. Yaşam kalitesi bakımından iş yaşamında üst seviyelerde olan biri sosyal yönden farklı seviyede olabilecektir⁷³.

Yaşam kalitesini belirleyen kavramlara bakıldığında bireylerin özgür yaşam seviyeleri, sosyal yaşam ve çevreleri ile iletişimleri ve sağlık durumları bakımından birçok kavramı içermektedir⁷⁴. Bir diğer tanımlama ise yaşam kalitesinin, bireylerin içinde buldukları nesnel yaşam şartları ve bu şartlara yönelik öznel algı olarak tanımlandığı görülmektedir⁷⁵. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) ise; bireylerin beklenti, amaç ve yaşam şartları bakımından onları çevreleyen kültür ve değer sistemi doğrultusunda bireyin yaşamındaki konumuyla ilgili algılarının toplamı şeklinde tanımlandığı görülmektedir⁷⁶.

Günümüzden yaklaşık olarak 2000 yıl öncesine uzanan yaşam kalitesi kavramı o dönemde Tatarikiexicz tarafından tanımlanmış ve bir tür mutluluk şeklinde belirtilmiştir⁷⁷.

Kaliteli hayatın ne olduğu konusunun filozoflar tarafından uzun süre tartışıldığı görülmektedir. Günümüzden neredeyse 2000 yıl öncesinde mutluluğun doyumunu konusunun önemi vurgulanmıştır. Bu da bugünün yaşam kalitesi kavramını kapsamaktadır. İlk dönemlerde mutluluğun sadece başarı anlamında kullanıldığı görülürken; antik ve orta çağ dönemlerinde kavramın, insanın mükemmel olma

⁷³ Ícaro JS Ribeiro, Rafael Pereira, Ivna V. Freire, Bruno G. de Oliveira, Cezar A. Casotti ve Eduardo N. Boery, "Stress and Quality of Life Among University Students: A Systematic Literature Review", *Health Professions Education*, 4 (2), 2018, ss. 70-77

⁷⁴ Hasan Yaylı, "Türkiye'de Kentsel Yaşam Kalitesi İle Uluslararası Göç İlişkisi", *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (43), 2019, ss. 299-320

⁷⁵ Halis Sakız ve Güldest Baş, "Öğrenme Güçlüğü Olan Çocukların ve Ebeveynlerinin Yaşam Kalitesi Algılarının Belirlenmesi", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 20 (1), ss. 53-72

⁷⁶ akt. Sakız ve Baş, a.g.e., s. 54

⁷⁷ Fulya Önal, Elazığ Kent Merkezi Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Yaşam Kalitesi ve Etkileyen Etmenlerin Değerlendirilmesi, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Elazığ, 2018, s. 12(**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

durumunu ya da en yüksek seviyelerde güzellik ve erdeme sahip olma Şeklinde algılandığı grlmektedir⁷⁸.

1900'lerde Taylor'un muayene ve düzeltmeyle uzmanlaŐmayı sağladığı görülürken; 1930 yılında Shewhart ile 1950 yılında Deming verimlilik çalıŐmalarıyla devam etmiş, Deming'in Juran'yla beraber planlama üzerine çalıştıkları görülmüştür. Takip eden dönemlerde Crosby ve İshikawa kalitesiz yaŐamayı önleyerek insanlara yatırımın önünü aanlar arasına girmiştir. Sosyologların daha ziyade iyilik hali, iyi bir hayata sahip olma anlamında kullanıldığı görülen bu kavramın, hızla sağlık bakım sistemi içerisinde de kullanılmaya baŐlandığını belirtmek gerekir⁷⁹.

Çeşitli bilim dallarının da incelediği yaşam kalitesi kavramının, geniş kapsamlı bir anlam ifade ettiğini söylemek mümkündür. 1930 ile 1960 yılları arasında sosyoloji dalının, 1800 ile 1970 yıllarının arasında psikoloji dalının, 1960 yıllarında ekonomi, tıp ve felsefe alanının yaşam kalitesi kavramını ilk defa kullandığı belirtilmiŐtir. Bunun yanında hemŐireler ile ilgili olarak ilk defa 1980 yılında kullanıldığı grlmŐtr⁸⁰.

Yaşam kalitesi ile ilgili 1960'lara gelindiğinde akademik alanda yaşam kalitesi yer almış ve Long tarafından kaleme alınan ve "On the Quantity and Quality of Life" adı ile yayınlanan makalesi yaşam kalitesi ifadesine yer vermektedir⁸¹.

Sonraki dönemlerde yaşam kalitesi kavramının sosyal bilimlerde geniŐlemeye başlaması ve yaşam biçimi Şeklinde ele alınması söz konusu olmuştur. Felsefeciler, sosyal bilimciler ve politikacıların, 1960 ile 1970'lerde, yaşam kalitesi ile yaşam standartları kavramlarıyla ilgilenmeye baŐladıklarını söylemek mümkündür. Daha önceden yaşam kalitesinin geri kalmıŐ olan, gelir dağılımının eşit olmadığı ülkelerin sorunu olarak dile getirildiği görülmüştür. Sosyal Devlet kavramının gelişimi, sosyal

⁷⁸ Filiz Ekelik Glgn, Hemşire ve ebelerde yaşam kalitesi ve yaşam kalitesi algısı (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi rneği), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İŞletme Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kur. Yn. Bilim Dalı, İstanbul, 2014, s. 32, (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

⁷⁹ Glgn, a.g.e., s. 32

⁸⁰ iğdem Akal Değirmenci, Evde yaşayan bireylerin yaşam kalitesine etki eden etmenlerin değerlendirilmesi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas, 2005, s. 21 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

⁸¹ nal, a.g.e., s. 12

ve iyi olma durumuyla ilgili belirleyicileri gündeme getirmiştir. Bu konuda yapılan çalışmalarda, özellikle iş kalitesi, işsizlik ve aile hayatının üzerinde toplandıkları görülmüştür⁸².

Tanım olarak bir tür memnuniyet olarak tanımlanabilen yaşam kalitesi 1960'larda ayrıca politik kararlar alınması sonrasında popülerlik kazanmıştır. Long'un çalışmasından farklı kesimlerde de gündeme gelen yaşam kalitesi, eğitim, gelir, barınma ve sağlık kavramları ile etkileşimde olması sebebi ile önceki yıllarda yeniden işlerlik kazanmıştır. Bu işlerlik sosyal bilimler alanı yanı sıra ekonomistlerde farklı çalışmalarda kullanılmış ve ilk olarak Gayri Safi Milli Hasıla'nın hesaplamasında bir etken olarak değerlendirilmiştir⁸³.

İnsanlar öncelikli olarak temel ihtiyaçları, sosyal ve ekonomik ihtiyaçları tamamlamışlar ve psikolojik ihtiyaçlara sıra gelmesinin sonrasında 1970'lerdeyse psikologların yaşam doyumu boyutu gündeme gelmiştir. 1970'lerde psikoloji konusunda yaşam kalitesi çalışmaları artırılarak, psikologların kavramı gelir ve barınma gibi objektif durumların da ötesinde bu durumlardan doyum bulup bulmamayla ilişkili olduğu ileri sürdüklerini belirtmek gerekir. Psikologlar, yaşam kalitesini bireylerin kendi yaşamlarına ilişkin mutluluk ve doyum durumuyla ilişkilendirmişlerdir⁸⁴.

Yaşam kalitesi kavramına bakıldığında 1972 yılında görülen girişimler bu kavramın önem kazanmasına ve araştırmacıların ilgi alanına girmesine neden olmuştur. Bu tarihte New York'ta gerçekleştirilen kongrede "İnsani Çalışma Yaşamı" araştırmalarına değinilmiş ve bireylerin şartlarının nasıl oluşturulabileceğine yönelik teorilerin belirlenmesi ve uygulamalarının gerçekleşmesi sağlanmıştır⁸⁵.

Öznel yapıya sahip olması sebebi ile yaşam kalitesi, 1974' yılından itibaren fazlaca tanımlama yapılan bir kavram haline gelmiştir. Bu tanımlardan memnuniyet;

⁸² Demirkıran, a.g.e., s. 18-19

⁸³ Hatice Şahin, "Eski bir kavram, yeni bir ölçüt: Yaşam kalitesi", *Toplum ve Hekim Dergisi*, 12, 1997 ss. 40-46

⁸⁴ Demirkıran, a.g.e., s. 19

⁸⁵ Yener Akman ve Gülşah İmamoğlu Akman, "İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi Algısının İşle Bütünleşmeleri Üzerindeki Etkisi", *İlköğretim Online*, 16 (4), 2017, ss. 1491-1504

pozitif-negatif etki, moral, etki derecesi, sağlık, öznel, bilişsel değerleme ve psikolojik iyilik halleri olarak belirtilen tanımlar farklı içerikleri tanımladıklarından, eş anlam olarak görülememektedir. Günümüzden 2000 yıl önce Tatarkiewicz'in yaşam kalitesine karşılık getirdiği mutluluk tanımlaması, bilişsel ve duygusal bileşenleri de kapsayan memnuniyet türü şeklinde ifade edilmiştir⁸⁶.

Yaşam kalitesi ile karşılık verilen mutluluk kavramı araştırmacılar tarafından farklı tanımlara sahip olmuştur. Beethoven'a bakıldığında mutluluğun bireylerin yaşamın bir bütün olarak pozitif biçimde etkilediği ve genel kalitesinin değerlendirilmesinde kullanılan bir parametre olduğu ifade edilmektedir. Farklı araştırmacılar yaşam kalitesi ile mutluluğu eş anlamlı ifade etmekle birlikte üç bileşenden oluştuğunu ifade etmektedir. Bu bileşenler ile bireylerde mutluluk;

- belirli bir zaman diliminde ortalama memnuniyet seviyesi,
- yaşamda olumlu etkilerin sıklığı ve derecesi,
- depresyon ve kaygı gibi olumsuz kavramların konumu,

doğrultusunda oluştuğu görülmektedir⁸⁷.

Mceland'a bakıldığında ise yaşam kalitesini Tatarkiewicz'in mutluluk ve memnuniyet kavramlarını da kapsayan 4 ayrı biçimde tanımladığı görülmektedir⁸⁸. Bu tanımlamalar ise;

- Memnuniyet: bireyde kişisel tecrübelerin entelektüel ve mantık durumlarını belirten bilişsel yön,
- Mutluluk: kişisel tecrübelerin duygusal bileşenini ifade etmek,
- Kendini gerçekleştirme: büyüme ve gelişmeyi ön plana çıkarmak,
- İhtiyaç duyulan memnuniyet: iyi bir yaşam deneyimi öncesi memnuniyetten farklı, memnuniyet gereksinimlerini yansıtmak

olarak belirtilmektedir⁸⁹.

⁸⁶ Şahin, a.g.e., s. 40

⁸⁷ Zeinab Toulabi, Maryam Raoufi ve Yasan Allahpourashraf, "The Relationship Between Teachers' Happiness and Quality of Working Life", *Procedia –Social and Behavioral Sciences*, 84, 2013, pp. 691-695

⁸⁸ Şahin, a.g.e., s. 40

⁸⁹ Şahin, a.g.e., s. 40

Sonraki yıllarda yaşam kalitesi, araştırmacılar tarafından önem verilerek ilgi duyulan kavram olmuştur. Yaşam kalitesine verilen önem gerek araştırmacılar ve gerekse ülkeler düzeyinde her geçen yıl artmış ve 1980 yılına gelindiğinde Kanada'da yaşam kalitesi konusunda Uluslararası katılımlar ile kongre düzenlenmiştir. Kongre ile birlikte yaşam kalitesinin kurumların ilerleyişi ve gelişmelerinde önemli role sahip olduğu anlaşılmış ve katılımcılara bildirilmiştir⁹⁰. Sonraki yıllarda ise birçok alanda çeşitli araştırmacılar tarafından inceleme konusu olmuştur.

Bütün bunların ardından yaşam kalitesi kavramı evrensel bir tanıma sahip değildir ancak; insan hayatının iyileştirilmesini ifade etmesi sosyal, psikolojik ve ekonomik refahın sağlanabilmesi ve dengeli olarak sürdürülmesinin üzerine temellendiğini söylemek gerekir. Genel olarak bireysel iyi olma durumunun ifade edilmesi anlamını taşıyan yaşam kalitesi kavramı; doyum, mutluluk, uyum ve iyi olma hali şeklinde tanımlanmaktadır. Başka bir ifadeyle hayatın subjektif olarak değerlendirilmesidir. Ekonomiden coğrafyaya, sosyolojiden psikolojiye, hemşirelikten sağlık dallarına gelene kadar geniş bir yelpazede bulunan birçok bilim dalı tarafından kullanıldığını belirtmek gerekir. Kişilerin fiziki sağlığı, inançları, psikolojik durumları, sosyal ilişki ve çevresi ile ilişkilerinden karmaşık olarak etkilenen geniş bir terimdir⁹¹.

Evrensel bir tanıma olmayıp birden fazla tanıma sahip yaşam kalitesini kısaca özetlemek gerekirse, bireylerin buldukları ortam ve sahip oldukları imkânlar arasındaki memnuniyet düzeyleri veya yaşamdan elde ettikleri ile yaşamdan beklentileri arasındaki farklılıklar olarak ifade edilebilir. Bireylerin yaşamdan beklentileri ile elde ettikleri arasında bir fark olmaması durumunda yaşam kalitesinin birey özelinde yüksek seviyede olduğu ifade edilebilir. Bu durumda farklı olarak yaşam kalitesi birçok yapı gibi farklı kavramlardan etkilenebilmektedir. Dolayısı ile bireyler ve örgütlerin yaşam kalitesi kadar önem vermesi gereken diğer etkenlerde yaşam kalitesini etkileyen kavramlar olarak nitelendirilebilir

⁹⁰ Akman ve İmamoğlu, a.g.e., s. 1492

⁹¹ Hacer Ünver, Gebelerde egzersizin yaşam kalitesi üzerine etkisi, İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Malatya, 2014, s. 8, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)

2.2. YAŞAM KALİTESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Yaşam kalitesi, bireyin bulunduğu konum ve amaçlarına göre farklılık gösterebilecektir. Yaşam kalitesini etkileyen faktörlerde bu doğrultuda farklılık gösterebilmektedir. Yaşam kalitesine bakıldığında; ekonomik durum, genel sağlık, bireysel saygı, bireysel memnuniyetleri, tecrübe ve bilgileri gibi birçok kavramdan etkilenmekte olduğu görülmektedir⁹².

Yaşam kalitesini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler kişilere göre değişiklik göstermektedir. Bu etkenlerden bazılarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür⁹³:

- Demokrasi ve özgürlüğün kabul gördüğü ekonomik açıdan zengin bir ülkede yaşama yaşam kalitesi algısını yükseltmektedir.
- Politik istikrarın olması güvenli bir gelecek anlamını taşımaktadır. Bu anlamda kişilerin güven içerisinde ve gelecek kaygıları olmadan yaşamını sürdürmeleri önem taşımaktadır.
- Azınlıktan öte çoğunluğun parçası olma, itibar görme ve saygınlığın elde edilmesi kişilerin yaşam kalitesi algılarını etkiler.
- Toplum içindeki sosyal katmanın üst grubunda olmak, yaşam kalitesini yükseltir.
- Evli olma, aile ve arkadaşlarıyla iyi ilişkiler içinde bulunma, sağlıklı bir çevre anlamını taşımaktadır. Bu durumun psikolojik olarak kişilerin kendini iyi hissetmesini sağladığı görülmektedir.
- Ruhsal ve fiziksel anlamda sağlam olma, kişilerin kendi başlarına bir şeyler başarmaları ve tatmin olmaları için önem taşımaktadır.
- Aktif ve açık fikirli olma, kişilerin kendini iyi hissetmeleri bakımından önemlidir. Düşüncelerini net olarak ifade eden bireyler için stres ortamının kolaylıkla ortaya çıkmadığı görülmektedir.
- Kendi yaşamının kontrolünü eline aldığını hissetme, öz yeterlilik ve özgüven açısından önem taşımaktadır.

⁹² Çiğdem Canbolat Seyman ve Sevilay Şenol Çelik, "Trakeostomili Hastalarda Yaşam Kalitesi ve Hemşirelik Bakımı", *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 2019, ss. 59-64

⁹³ Esengül Maden Turgut, İş Doymu ve Yaşam Doymu İlişkisi Ve İstanbul'daki Devlet Üniversite Hastanelerinde Çalışan Ameliyathane Hemşirelerine Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hastane ve Sağlık Kur. Yön. Bilim Dalı, İstanbul, 2010, s. 41 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

- Para kazanmak ve politik anlamda muhafazakar olmanın yerine maddi ve sosyal değerlere sahip olmaya karşılık istekli olma durumu yaşam kalitesi algısını etkiler.

Tablo 1’de yaşam kalitesinin kavramsal çerçevesini ayrıntılı olarak görmek mümkündür.

Tablo 1. Yaşam Kalitesinin Kavramsal Çerçevesi⁹⁴

Varlık	Fiziksel	Fiziksel Sağlık, Kişisel Hijyen, Beslenme, Spor ve Fiziksel Aktiviteler, Dış Görünüş ve Giyim, Genel Fiziksel Görünüş
	Psikolojik	Psikolojik Sağlık ve Uyum, Bilinç, Duygular, Kendine Güven, Kendilik Algısı ve Oto Kontrol
	Manevi	Kişisel Değerler, Davranışın Kişisel Standartları, Manevi İnançlar
Kişinin Sahip Oldukları	Fiziksel Olarak Sahip Olunan	Ev, İş Yeri/Okul, Komşuluk, Toplum
	Sosyal Olarak Sahip Olunan	Diğer İnsanlarla Yakın İlişkiler, Aile, Arkadaş, İş Arkadaşları/ Yardımcılar, Komşuluk ve Toplum
	Toplumsal Olarak Sahip Olunan	Yeterli Gelir, Sağlık ve Sosyal Hizmetler, İş Durumu, Eğitim Programları, Eğlence Programları, Toplumsal Olaylar ve Aktiviteler
Geleceğe İlişkin Düşünceler	Günlük Uygulamalar	Günlük Olarak Yapılan Aktiviteler, İş Durumunun Yükseltilmesi/ Korunması, Gönüllü Aktiviteler, Sağlık veya Sosyal İhtiyaçları Görmek
	Boş Zaman Aktiviteleri	Rahatlamayı Arttıran ve Stresten Kurtulmayı Sağlayan Aktiviteler
	Gelişmeye Yönelik Düşünceler	Bakımı Destekleyen Aktiviteler veya Bilgiyi ve Yetenekleri Geliştirme, Değişmeye Uyum Sağlama

⁹⁴ Arzu İçağasıoğlu Çoban, Ailelerin Yaşam Kalitelerinin Belirlenmesi: Ankara Örneği, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmetler Anabilim Dalı, 2007, Ankara, s. 21 (Yayımlanmış Doktora Tezi)

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere insanların yaşam kalitesini etkileyerek belirleyen üç temel alan bulunmaktadır⁹⁵. Bunlar:

- Varlık alanı; fiziksel, psikolojik ve manevi yönleri bulunan bu alan bireylerin kişiliğiyle ilgili kimlik alanını ifade etmektedir. Bireylerin sahip oldukları özellikleri belirten, değer yargıları, inanç biçimi, bireylerce neyin sevilip-sevilmediği ve duygusal durum gibi kavramları ifade etmekle birlikte çoğunlukla bireylerin kendilerini nasıl hissettikleriyle ilgilenen alandır.
- Kişinin sahip oldukları; bireylerin çevresini oluşturmakta ve o çevreye uyumluluğu belirtmektedir. Fiziksel, sosyal ve toplumsal bakımdan sahip olunanlarını barındırmaktadır. Kişilerin mevcut iş durumları, diğer bireyler ile olan karşılıklı ilişkileri, gelir seviyelerini, kişilerin eğitim durumları gibi unsurları içermektedir.
- Gelecekle ilgili düşünce alanı; gelecekle ilgili beklentileri, umutları ve amaçları içermektedir. Kendisini geliştirme ve bireysel anlamda rahatlamayı sağlayan faaliyetlere katılmak ve meslekte yükselmek gibi durumları kapsayan alan

olarak tanımlanmaktadır⁹⁶.

2.3. ÇALIŞMADA YAŞAM KALİTESİ

Örgütlerde bireyler, hizmet veya üretimin temel yapılarından birisidir. Çalışma alanına bakılacak olursa; bireylerin yaşamında önemli yere sahip olduğu ve kazanım elde etme amacından farklı olarak sosyal uğraşların sergilendiği alanlar olduğu görülmektedir. Çalışma kavramından farklı olarak kalite ise, çoğunlukla ürün, olay, hizmet, birey yada faaliyetten farklı olduğunu ortaya koyan ve tüketicinin tatminini, isteklere uygunluğu ifade eden kavramdır. Kalite ile örgütün hedeflediği amaca uygun üretim-hizmetin gerçekleştirilmesi ve bu süreç ile özellikle çıktılarının şartlar bakımından uygunluk içermesi hedeflenmektedir⁹⁷.

⁹⁵ Çoban, a.g.e., s. 22

⁹⁶ Şahin, a.g.e., s. 45; Çoban, a.g.e., s. 22

⁹⁷ Zeynep Hatipoğlu ve Ali Akın Zengin, "Algılanan Liderlik Stilinin İş Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: X ve Y Kuşakları Arası Karşılaştırma", *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (FESA)*, 3 (2), 2018, ss. 400-421, s. 403, <https://doi.org/10.29106/fesa.411877> (Erişim Tarihi: 22.03.2019)

Yaşam kalitesinin bireylerin yaşamlarında görülen memnuniyet veya mutluluk içerikli yaklaşımları olduğu görülmektedir. Bireyler adına çalışma ve çalışma ortamları sadece maddi gelir elde edilmesi amacıyla uğraş gösterilen bir görev veya lokasyon değildir. Bu kavramlara bakıldığında bireyin bulunduğu görev-ortamda başarı ve gurur hisleri hissetmesi ve diğer tatmin olanaklarını elde etmesi; bireyin yaşamında önem arz eden ve çoğu zaman belirleyici etken olan bir meşguliyet olduğu görülmektedir⁹⁸.

Dünya genelinde özellikle sanayi alanında modern yönetim yaklaşımlarının yaygınlaşması, örgüt çalışanlarının daha fazla önem görmesini sağlamıştır. Çalışanların önemi artmakla birlikte, çalışma yaşam kalitesi (ÇYK) örgütlerde çalışanların moral ve motivasyonlarında arttırıcı etkide bulunduğu ve verimlilikleri yükseltmeyi hedeflemektedir. Çalışma hayatında yaşam kalitesi kavramı, üretim veya hizmette verimlilik, çalışanların memnuniyetleri, toplumsal bütünlük ve yöneticilerin davranışları olmak üzere birçok konuyu kapsamaktadır⁹⁹. Birçok konuyu kapsayan çalışma hayatında yaşam kalitesinin seviyelerinin etkilediği taraflar arasında örgütler ve çalışanlar görülmektedir.

Ülkelerde ve örgütler geçmiş yıllardan itibaren ÇYK'ye önem vermiştir. örgütlerin faaliyet gösterdikleri alan ve diğer şartları (çalışan, maddi olanaklar, vb.) sebebi ile farklı biçimde uyguladıkları ÇYK, ülkelerde de farklılık gösterebilmektedir. Öyle ki ülkeler farklı zamanlarda ÇYK kapsamına dahil olmuş ve farklı hukuki düzenlemeler ortaya koymuştur. Hukuki düzenlemelerin yanı sıra ülkelerde kullanılan ÇYK'ya karşılık gelen ifadeler de farklılık göstermiştir. Örneğin ÇYK ifadesi;

- Almanya ve İngiltere'de "işin insancillaştırılması",
- Fransa'da "çalışma şartlarının geliştirilmesi",
- İskandinav Ülkelerinde "çalışma çevresi ve işyerinin demokratikleştirilmesi",
- Sosyalist ülkelerde "işçilerin korunması"

⁹⁸ Türkay, s. 239

⁹⁹ Hatipoğlu ve Zengin, a.g.e., s. 404

olarak karşılık bulmakta ve yaygın biçimde tercih edilen kavramlardır¹⁰⁰.

Bireylerin çalıştıkları işi ve çalışma ortamı (üyeler, şartlar, olanaklar, vb.) ve mesleğine yönelik beklentilerinin karşılanması ve yaklaşık psikolojik tatmin seviyesine ulaşılması ile yaşama karşı aldığı haz duygusunun ortaya çıkmasında önemli role sahiptir. ÇYK'ye bakıldığında örgütlerde çalışan bireylerinentelektüel ve psikolojik tatmin durumunda belirleyici role sahip olmasına bağlı olarak verimliliği, stratejik katılımı ve yenilikçiliği gibi özelliklerde doğrudan etki edebilen kavram olarak görülmelidir¹⁰¹.

Yaşam kalitesinin çalışma hayatında oluşum ve gelişimi, bireylerin iş hayatında yeteneklerini daha iyi anlayabilmeleri, bağımsız ve yaratıcı özelliklere sahip olmalarını sağlayabilmektedir. Çalışma hayatındaki memnuniyet seviyesi olarak algılanabilecek yaşam kalitesi kavramı (working life) hakkında farklı teoriler oluşturulmakla birlikte görüldüğü ortamlarda çeşitli sonuçların elde edilmesini sağlayabilmektedir¹⁰².

2.3.1. Çalışma Yaşam Kalitesine Yön Veren Teoriler

Çalışma yaşamında farklı teoriler ortaya konulmuş ve bu doğrultuda yaşam kalitesi ifade edilmiştir. Teorilere bakıldığında ÇYK ile ilgili “Sosyal Etkileşim Kuramı”na öncelikli olarak yer verilebilir. Bu teoride; idare-yönetim ve çalışanların birbirleri arasında etkileşim sırasında alışveriş meydana gelmektedir. Çalışanın ortaya koyduğu katkı ve çabası sonrasında hak edeceği ödülü alması sonrasında dengeli bir etkileşim ortaya çıkmaktadır. Etkileşim sonrasında çalışanın durum karşısında tatmin olması motive olmasını sağlarken bu durumda çalışanın ortaya koyduğu davranış ve faaliyetler olumlu yönde değişirken sarf ettikleri hizmet (ürün, vb. çıktılar) kalite bakımından üst seviyelere çıkmaktadır. Böylece çalışanların iç dünyasında; ortaya koydukları faaliyetler (girdiler) karşılığında örgüte yararlı olacaklarını ve bu yarar karşılığında ödül (prim, hediye, vd.) alacakları hissi

¹⁰⁰ İlknur Aydın, Yusuf Çelik ve Özgür Uğurluoğlu, “Sağlık Personeli Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerliliği Ve Güvenilirliği”, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22 (2), 2011, ss. 79-100, s. 81

¹⁰¹ Oğuz Türkay, “Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi*, 22 (1), 2015, ss. 239-256

¹⁰² Safina Liliy, Kolesnikova Julia, Karasik Elena, Yurieva Oksana ve Fakhrutdinova Anastasia, “The Higher Education Impact On The Quality Of Young People Working Life”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191, 2015, pp. 2412-2415, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.589> (Erişim Tarihi: 30.03.2019)

oluşmaktadır. Bu hissin ortaya çıkması ile çalışma yaşam kalitesi algıları pozitif biçimde gelişmesi ve bağlılık duygusunun artması sağlanmaktadır¹⁰³.

Sosyal etkileşim kuramı yanı sıra “Çaba-Ödül Dengesizliği Modeli” ÇYK kavramının gelişiminde etkide bulunmaktadır. Bu model ile harcanan emek ve ortaya konulan çabalar sonrasında; karşılığı olan ödül, ücret, kariyer gelişim imkanları ve sosyal kabullenme ile iş sağlığı ve güvenliği şartları doğrultusunda değişim görülebilmektedir¹⁰⁴. Diğer bir ifade ile çalışma ortamında ortaya konulan emek ve çaba karşılığı olarak kazanılacak maddi gelirler, kariyer ve saygı gibi kavramların beklenenden düşük seviyede olması dengesizliğe sebep olmaktadır. Bu dengesizliğin ortaya çıkması sonrasında çalışanlarda gerilim, stres ve tepkilere sebep olabilmektedir¹⁰⁵.

ÇYK'nin gelişiminde etkide bulunan bir diğer kavramda çalışma yaşamında motivasyon, iş memnuniyeti ve kaliteye yönelik incelemelerde bulunan Herzberg'in “Çift Faktör Kuramı” diğer bir adıyla “Hijyen – Motivasyon Kuramı” adıyla bilinen teoridir. Bu faktöre göre çalışanlara ve örgüte yönelik verimlilik ve iş tatmini arasında etkileşim incelenerek yürütülen işin kendisi ile ilgili etkenlerin iş tatmini ve verimlilik kavramlarına olumlu katkılarının olduğu savunulmuştur. Bu teori çalışma ortamında çalışanların ÇYK bakımından etkilendiği kavramlar hijyen ve motivasyon başlıkları altında ayrı ayrı incelenmektedir. Bunlara bakıldığında hijyen kavramları; ücret, iş güvenliği, şirket politika ve kuralları, statü, çalışma ortamındaki (ast-üst) iletişimleri olarak belirtilirken motivasyon kavramları; işin kendisi, başarı, sorumluluk, ilerleme-gelişme olanakları, geri bildirim gibi kavramlar incelenmektedir. Bu kavramlardan hijyen olarak belirtilen etkenler çalışma ortamının çevresel koşullarına yönelik

¹⁰³ Oluyinka Ojedokun, Erhabor S. Idemudia ve Mercy Desouza, “Perceived external prestige as a mediator between quality of work life and organisational commitment of public sector employees in Ghana”, *SA Journal of Industrial Psychology*, 41 (1), 2015, pp. 1-10 <https://sajip.co.za/index.php/sajip/article/view/1216/1733> (Erişim Tarihi: 10.04.2019)

¹⁰⁴ Kivimäki M, Leino-Arjas P, Luukkonen R, Riihimäki H, Jussi Vahtera J, Kirjonen J., “İş Stresi ve Kardiyovasküler Mortaliye Risk Endüstri İşçileri Üzerinde Yapılmış Prospektif Kohort Araştırması”, *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi (MSG)*, 3 (11), 2002, ss. 43- 47, <http://www.ttb.org.tr/dergi/index.php/msg/article/download/316/296> (Erişim Tarihi: 10.04.2019)

¹⁰⁵ Michiel Kompier, Jan Fekke Ybema, Toon Taris ve Julia Janssen, “Employment Contracts: Cross-sectional and Longitudinal Relations with Quality of Working Life, Health and Well-being”, *Journal of Occupational Health*, 51 (3), 2009, pp. 193-203, https://www.jstage.jst.go.jp/article/joh/51/3/51_L8150/_article (Erişim Tarihi: 10.04.2019)

etkenler olmakla birlikte motivasyon içerikli etkenler ise çalışmanın özüne ve içeriğine bağlı olarak gelişmektedir¹⁰⁶.

Çalışma yaşamında ÇYK'nın gelişiminde etkisi bulunan bir diğer teoride "Bölünmüş İş Gücü" teorisidir. İş güvensizliği, geçici işçilik gibi durumlara etkisi olan iç (çalışma ortamı) ve dış (çevresel) ayırmadan hareketle bu teori ile çalışmaları ayırılarak (bölümleme) görevlendirme özellikleri ve istihdam şartlarındaki değişiklikler ilk olarak ele alınmaktadır. Yürütülecek iş ve görevlerin, örgütün merkezini oluşturduğu (birincil) ve daha fazla ücret, çalışma becerisi ve iş güvenliği gerektirmektedir. İş ve görevlerin merkezi role sahip olduğu bu teoride, ana etken olmayan diğer görev ve işler ise (ikincil) daha az ücret, çalışma becerisi ve eğitim seviyesine sahiptir. Cazibesi daha düşük ve dışsal iş/görevlerinde, birincil olanaklardan daha alt seviyede ÇYK'ye sahip olduğu dolayısı ile bu bölümlerde bulunan çalışanların kendilerini normalinden daha mutsuz ve sağlıksız görebileceği ifade edilebilir¹⁰⁷.

Teoriler arasında ÇYK'nin psikolojik olarak (stres, vb.) çeşitli faktörlerden de etkilendiğini belirten "İş Talebi ve İş Kontrolü Teorisi"dir. Çalışanların iş tatmini ve buna bağlı olarak yaşam kalitesinin artırılmasının amaçlandığı ve en çok çalışılan modellerden birisi olan bu teori Karasek tarafından geliştirilmiş ve birçok araştırmada tercih edilmiştir¹⁰⁸.

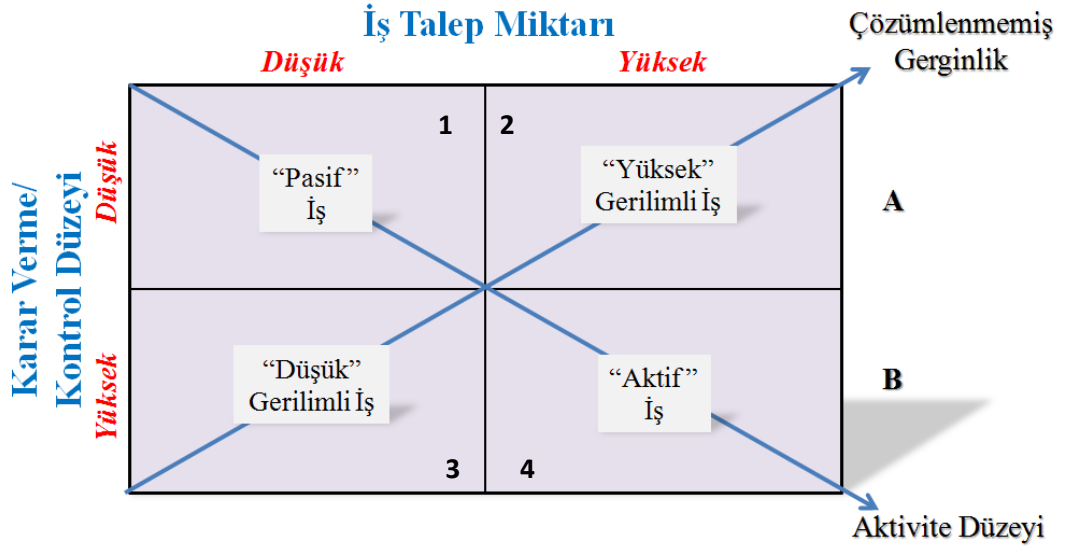
ÇYK'nin kavramsallaşarak günümüze ulaşmasında ve birçok alanda sistematik biçimde uygulanabilen "İş Talebi ve İş Kontrolü Teorisi"nin katkısı oldukça fazladır. Bu teoride psikolojik olarak görülen ve stres ile birlikte gerginliklerin yalnızca çalışma ortamı dışındaki tek bir faktörden etkilenmediği, çalışma ortamı

¹⁰⁶ Gülise Gökçe, Ali Şahin ve Yasin Bulduklu, "Herzberg'in Çift Faktör Kuramı Ve Alt Gelir Gruplarında Bir Uygulama: Meram Tıp Fakültesi Örneği", *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10 (20), 2010, ss. 233-246

¹⁰⁷ Melih Altay, Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisinde İş Yükü Ve Lider-Üye Etkileşiminin Rolü, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri, Anabilim Dalı, Isparta, 2018, s. 45 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

¹⁰⁸ Jason Kain ve Steve Jex, "Karasek's (1979) job demands-control model: A summary of current issues and recommendations for future research", in Pamela L. Perrewé, Daniel C. Ganster (ed.), *New Developments in Theoretical and Conceptual Approaches to Job Stress (Research in Occupational Stress and Well-being)*, 8, 2010, ss. 237-268, <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/S1479-3555%282010%290000008009> (Erişim Tarihi: 29.03.2019)

içerisinde beklenti ve taleplerin tamamından etkilendiği kabul edilmektedir. Teoriye göre psikolojik gerginliklerin, çalışma ortamlarında görülen karar vermedeki özerkliklerden (özgürlük) de etkilenmektedir. Etkilenme mekanizmasında temel olarak yer alan kavramlar gerilim ve karar verme özerkliği olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Gerilimin çalışma yaşamındaki beklenti ve taleplerin artması ile iş yükü sonucunda oluştuğu, çalışma ortamında çatışmalar ve strese sebep olan diğer baskılar olarak görüldüğü ifade edilmektedir. Karar verme özerkliği ise strese karşı olumsuz etkilerin azaltılmasını amaçlayan etken olarak yer almaktadır. ÇYK'yi doğrudan etkileyen gerilim kavramını oluşturan gerilim (talep miktarı) ve karar verme özerkliğine yönelik değişim aşağıdaki gibi şematize edilebilmektedir¹⁰⁹.



Şekil 1: İş Talebi ve İş Kontrolü Modeli¹¹⁰

Şekil 1'de yer alan model uygulanması sonrasında; inisiyatif kullanma, karar verme ve özerklik imkanlarının artması durumunda çalışanların çalışmalarının artması ve zorlanmasına sebep olan iş yükü fazla olan faaliyetlerde çalışanların tatmin düzeylerinde artış gözlemlendiği bununla ters orantılı olarak depresyonun azaldığı görülmektedir. Aktif iş olarak tanımlanabilecek faaliyetlerin çalışanlarda

¹⁰⁹ Altay, a.g.e., s. 46

¹¹⁰ Nehal Hussain ve Kanwal Khalid, "Impact Of Karasek Job Demand Control Model On The Job Satisfaction Of The Employees Of Nadra", *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 3 (5), 2011, s. 567, ss. 566-594

Altay, a.g.e., s.47

tatminin artmasına, pasif olarak tanımlanan işlerin ise tersi biçimde tatminsizliğin oluşarak depresyona etki ettiği ortaya konulmaktadır. Bu teoride yukarıda belirtilen modelde görülen;

- İş gerilimi kavramının iş taleplerinde fazlalık ve işin kontrol edilmesinin-karar özgürlüğünün düşük olduğu anlarda ortaya çıktığı,
- A olarak adlandırılan bölgede bulunan iş kontrolü ve iş talepleri birbirinden uzaklaşması ve ayrılaştırıldığı bölgeyi ifade ettiği (1 ve 2 nolu bölge),
- B olarak adlandırılan bölgede bulunan iş kontrolü ve iş talepleri kavramlarının bir biri ile uyum içerisinde olduğu bölgeyi ifade ettiği (3 ve 4 nolu bölge),
- B köşegeni olarak (azalan mavi ok) yer alan kısmın alt bölümü; çalışanların zor faaliyetler durumunda mücadele yeteneklerine sahip olma veya kontrol edebilme yetkisine sahip olduğu durumlar dikkate alındığı,
- 1nolu Pasif İş bölgesinde; kontrol ve talepleri asgari seviyede olduğu bu sebeple problem çözme faaliyetleri nadiren gerçekleştiği (öğrenilmiş çaresizlik bölgesi),
- 2 nolu bölgede Yüksek Gerilimli iş bölümünde yer alan kısımda; taleplerin artması ile kontrolün azalması ve akabinde gerilimin arttığı ve yüksek gerilimli işin ortaya çıktığı,
- 3 nolu bölgede Düşük Gerilimli iş bölümünde talep miktarının azalması ve kontrolün artması ise bireyin geriliminin azaldığı ve iş tatmininin arttığı, daha fazla sorun çözümü (sorunla daha uzun sürede etkin mücadele) gerçekleştiği,
- 4 nolu Aktif İş Bölgesinde; gerek kontrolün ve gerekse talebin artması çalışanların gelişmelerini sağlarken faaliyetlerini de arttırdığı (çalışanların tatmininin arttığı)

ifade edilmektedir¹¹¹.

Dünyada birçok kıtada bir dönem fazlaca uygulanan İş Talebi ve İş Kontrolü Teorisi¹¹² sonraki yıllarda geliştirilerek sosyal destek kavramı da bu yapıya

¹¹¹ Jia Lin Xie, "Karasek's Model in the People's Republic of China: Effects of Job Demands, Control, and Individual Differences", *The Academy of Management Journal*, 39 (6),1996, pp. 1594-1618, s. 1598, <https://www.jstor.org/stable/257070> (Erişim Tarihi: 30.03.2019); Hussain ve Khalid, a.g.e., s. 568; Altay, a.g.e., s. 46-47;

eklenmiştir. Sosyal destek kavramı ile teoride belirtilen talep ve kontrol etkileşiminde ılımlaştırma, düzenleme ve farklılaştırma özellikleri olan bir değişken olduğu belirlenmiştir. Sosyal desteğin azalması, düşük iş kontrolü ile yüksek iş talebi kavramlarının bir arada gerçekleşmesi durumunda çalışanlarda gerginliğin ve stresin artmasına ve zihinsel sağlık sorunları oluşumuna sebep olmaktadır¹¹³.

2.3.2. Çalışma Yaşam Kalitesinin Sonuçları

Örgütler, işin yürütümü ve elde edilen ürün-hizmetlerin verimli biçimde elde edilmesini amaçlar. Bu amaçlara ulaşmak ise çalışanların performansına bağlı olarak değişebilmektedir. Örgütlerde ÇYK'nin seviyesine bakıldığında örgütlerin performanslarının seviyeleri anlaşılabilir. ÇYK'nin ön görülmesi veya önemsenmemesi durumlarına göre farklı sonuçlar ortaya çıkabilmektedir.

Günümüzde teknolojinin gelişmiş olması ve örgütlerin gelişmişlik oranlarına bakıldığında birbiri arasındaki en önemli farkın; örgütsel gelişimin ÇYK gelişimine yönelmesidir. Bu yaklaşım doğrultusunda çalışanlar ile örgütlerin olumlu etkilenmeleri dikkate alınmaktadır. Örgütlerde üretkenlik kısa sürelerde gerçekleşirken bu sayede uzun süreli üretkenliğe geçiş sağlamaktadır. Bu gelişme ile gerek performans ve gerekse ÇYK'da doğrudan olumlu etkilenmeler görülmektedir¹¹⁴. Bu durumda ÇYK'nin sonuçlarından birisidir.

Çalışma yaşamında ve örgütlerde görülecek ÇYK başarılı biçimde elde edilmesi amacıyla çalışanlara gerekli önemlerin verilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda çalışmalar yapan örgütler aynı zamanda çalışanların yeteneklerinin geliştirilebileceği ve güvende hissetmelerini sağlayacak çalışma ortamlarını oluşturmak durumundadır. ÇYK'nin başarılı seviyelerde elde edilmesi durumunda bu avantajlar ortaya çıkarak çalışanların daha güvenli ve daha mutlu bir şekilde faaliyetleri yürütmesini sağlamaktadır. Dolayısı ile ÇYK'nin olumlu seviyelerde görüldüğü iş yerlerinde çalışan mutluluğu sağlanmaktadır¹¹⁵. Aksi durumda

¹¹² Kain ve Jex, a.g.e., s. 237; Xie, a.g.e., s. 1596

¹¹³ Altay, a.g.e., s. 47

¹¹⁴ Elise Ramstad, "Promoting performance and the quality of working life simultaneously", *International Journal of Productivity and Performance Management*, 58 (5), 2009, pp. 423-436, <https://doi.org/10.1108/17410400910965706> (Erişim Tarihi: 30.03.2019)

¹¹⁵ Alper Şahin, "Çalışma Yaşamının Kalitesi", *Kalkınmada Anahtar Verimlilik*, (275), Kasım, 2011, ss. 28-33

çalışanların mutsuz ve güvensiz ortamlarda çalışmaları; çalışma ortamlarından ayrılmalarındaki en önemli etken olarak olumsuz durumların ortaya çıkmasına neden olabilecektir.

Bireyler farklı hizmet-üretim sistemleri içerisinde faaliyet göstermektedir. Örgüt içerisinde bulunan sistemler ÇYK kapsamında düzenlenmesi durumunda mutlu çalışanlar ve verimli performanslar görülebilmektedir. ÇYK, çalışanlarda dürüstlük, sahiplik, güvenlik, özerklik, aile ekonomisi ve sorumluluk gibi özelliklerin kazanılması adına çaba sarf etmektedir. Örgütler ÇYK'yı iyileştirme amacıyla çalışanları doğrudan desteklemekte ve çalışanlar arasında gerek ast ve gerekse üst seviyeler dahil olmak üzere iletişimin güçlenmesine katkı sağlamalıdır. Örgütler politika ve karar oluşturulmasında çalışanların katılımı adına imkan verme ve görevlerin yerine getirilmesine yetki tanınması ÇYK adına oldukça gerekli etkenlerdir¹¹⁶. Bu önlemler doğrultusunda örgütler aksiyonlar almak durumundadır. Aksi durumlarda ÇYK normalden daha düşük seviyede olması durumunda örgüt içerisinde motivasyon, memnuniyet, etkili iletişim ve performanslar istenilen seviyede elde edilemeyeceği gibi bu durumdan çalışanlar kadar örgütler de doğrudan etkilenebilecektir¹¹⁷.

Örgütler çalışma yaşamında ürettikleri ürün veya hizmeti müşterilere satışını sunarak gelir elde etmeyi ve faaliyetleri sürdürmeyi amaçlamaktadır. Motivasyonun eksik olduğu çalışanların yer aldığı örgütler ise çalışma yaşamında başarılı süreç geçiremeyecektir. Öyleki çalışma yaşamında motivasyonun görülmesi ile ÇYK bu durumdan etkilenecek şekilde çalışan performansı ve verimliliği üst seviyelere taşıyabilecektir. Örgütler çalışanların motivasyonunu sağlaması yanı sıra çalışanlarına şeffaf anlayış içerisinde yaklaşmalı ve bilgiyi eksiksiz biçimde aktarmalıdır. Bilginin çalışanlardan saklanması durumunda çalışan motivasyonunun buna bağlı olarak düşmesi kaçınılmaz olmaktadır¹¹⁸. Müşteriler bazı durumlarda örgütlerin sunduğu hizmet veya ürün kadar örgüt çalışanlarına göre karar verebilmektedir¹¹⁹. Dolayısı ile ÇYK'nın yüksek seviyelerde elde edilmesi, müşteri

¹¹⁶ Hüseyin Özgen, *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 1. Baskı, (der. Azmi Yalçın), Nobel Kitabevi, Adana, 2005, s. 307

¹¹⁷ Gökhan Aba, *İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, İşletme Anabilim Dalı, Antalya, 2009, s. 1 (Yayımlanmış Doktora Tezi)

¹¹⁸ Necip Uludağ, "Girişimci Özellikleri", ed. Ertuğrul Belen ve Taylan Demirkaya, *Girişimciliğin Altın Kuralları: 30 Uzmandan 300 Altın Öneri*, Optimist Yayınları, İstanbul, 2018, s. 34.

¹¹⁹ Alaaddin Alpay, "Girişimci Ekosistemi", ed. Ertuğrul Belen ve Taylan Demirkaya, *Girişimciliğin Altın Kuralları: 30 Uzmandan 300 Altın Öneri*, Optimist Yayınları, İstanbul, 2018, s. 30.

memnuniyeti, ürün –hizmet satışının artışı, bilgi paylaşımlarının çalışanlara şeffaf anlayış ile aktarılması ve motivasyon artışı gibi etkileri beraberinde getirebilecektir.

Yaşam kalitesi parametreleri arasında bireylerin ve çalışanların yaşam kalitelerine etki eden diğer parametre ülkelerin yasal düzenlemeleri olarak görülebilir. Ülkeler yasal düzenlemeler ile çalışanların sosyal ve ekonomik bakımından güçsüz olması durumlarında korunmasını amaçlar. Aksi durumda ise sosyal ve ekonomik bakımdan güçsüz olan bireyler yasal düzenlemeler olmaması, çalışanların güçsüz olması ve işverene olan bağımlılık sebebi ile kötü koşullarda faaliyet göstermelerine neden olabilecektir. Örneğin çalışma ortamında çalışanların güvenlik bakımından korunmadığı durumlarda kaza olabileceği gibi darp-şiddette görülebilecektir. Bu olayların görülmesi ile ÇYK olumsuz biçimde etkilenmektedir. Dolayısı ile örgütler ÇYK'nin başarılı biçimde elde edilmesi amacıyla ülkelerin yasal düzenlemelerine uyum sağlama ve bu sebeple (ÇYK bakımından) örnek kurumlar arasında yer alabilecektir. Örgütler ayrıca ÇYK'yi ülke mevzuatlarından farklı olarak kendi iç yönetmeliklerinde çalışanların katılımları ile alacakları kararlar doğrultusunda daha kalıcı hale getirebilecek ve yüksek seviyelere çıkarabilecektir¹²⁰. Buradan görüleceği üzere ÇYK'nin yüksek seviyede görüleceği örgütlerin ülke yasal mevzuatları ve hukuk anlayışlarının geliyeceği anlaşılmaktadır.

İnsanlar doğumdan ilerleyen yaşlara kadar güven ve emniyet içerisinde olmayı istemektedir. İnsanların çalışma yaşamına girmesi ile dikkat ettikleri etkenlerden biriside güvenlik ve emniyet şartlarıdır. Örgütlerin çalışanlara güvenli ortamlar sunması ve çalışanların bunu algılaması işe yönelik motivasyonu artırırken verimliliği ve yerinde kararlar alınmasını sağlayabilmektedir. Bu yönü ile örgütlerin çalışma ortamında güvenlik ve emniyet yaklaşımlarındaki olumsuz durumlar ÇYK'ye başarısız biçimde ulaşmasını ve bunun sonucunda bireylerin çalışma ve özel yaşam kalitelerini, sosyalleşme ve bireysel gelişimlerini olumsuz etkilemektedir. Olumsuz etkilenme ile çalışanların istek, performans ve motivasyon gibi özellikleri negatif etkilenerek örgüt faaliyetlerinin de azalmasına sebep olmaktadır¹²¹.

¹²⁰ Ercan Akyiğit, *İş Hukuku*, 10. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2014, Ankara, s. 45

¹²¹ İBB, *Günlük Hayatımız ve İş Sağlığı Güvenliği Rehberi: Hayatımızın Her Alanında Yaşam Kalitemizi Yükseltmek İçin Teorik ve Pratik Öneriler*, İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) Basımevi, İstanbul, 2016, s. 22

Çalışma yaşamında bireylerin bilgi ve becerileri doğrultusunda kendileri adına verimli olduğunu düşündükleri işi seçme ve çalışmalarının sağlanması oldukça önemlidir. Doğru işi seçen veya doğru işe yerleştirilen çalışanlara bakıldığında örgütlerin üretkenliklerinin arttığı ve örgüte % 6-20 ekonomik yarar sağladığı görülmektedir¹²². Verimli istihdamın sağlanması sonucunda insana yakışan ekonomik, sosyal ve diğer yaşam koşulları elde edilebilecektir. İnsana yakışan yaşam kalitesinin elde edilmesi ile ÇYK'nın üst seviyelerde elde edilmesi sağlanabilmektedir. ÇYK'nın bu doğrultuda üst seviyelerde görülmesi özellikle küreselleşen dünyada artan rekabet ve eşitsizlikler ile mücadelede etkin rol oynamayı sağlayabilecektir¹²³. Örgütler ÇYK'nin yüksek düzeylerde elde edilmesini sağlamaları durumunda rekabet yeteneği kazanabileceği ve çalışanların daha doğru konum ve olanaklarda çalışmasının bir sonucu olarak görülebilir.

Örgütler faaliyetleri sırasında ÇYK'nin seviyesine göre farklı sonuçlara sebep olabilmektedir. Bu sonuçlar olumlu ve olumsuz biçimde görülebilecektir (Tablo 2).

Tablo 2: ÇYK Değişimlerinin Sonuçları¹²⁴

Olumlu Sonuçlar	Olumsuz Sonuçlar
<ul style="list-style-type: none"> • Şikayetlerde azalma • Geliştirilmiş kalite • Verimlilik ve artan üretim • Daha düşük maliyet • İşten ayrılma ve işe devamsızlıkta azalma • Olumlu çalışan davranışları • Motivasyon artışı 	<ul style="list-style-type: none"> • Eğitim • Başlangıçta yönetici, denetici, kurmay ve danışman vd. maaşları • Kısa dönemli üretim azalması • Daha yüksek maliyet • Daha az etkin birimler • Destekçilerin kariyerlerine negatif etkisi

Yukarıdaki tabloda görüleceği üzere ÇYK'nin olumlu ve olumsuz sonuçları görülebilmektedir. Örgütler ÇYK sürecinde geliştirici faaliyetlere yönelmeyi

¹²² Özlem Güdük ve Emrah Önder, "Sağlık Hizmetlerinde Veri Giriş Personeli İşe Alım Sürecinde Analitik Hiyerarşi Prosesi Tekniğinin Kullanılması", *Sosyal Güvençe Dergisi*, (13), 2017, s. 34

¹²³ İBB, a.g.e., s. 36

¹²⁴ akt. Altay, a.g.e., s. 61

amaçlarlar. Bu süreçlerde ÇYK'nın ortaya çıkışına kadar eğitime zaman ayrılması, ilk aşamalarda maliyetin artışı, üretimde azalma ve danışman maaşları gibi olumsuz sonuçlar görülebileceği gibi sürecin işlerlik kazanması sonrasında çalışanların motivasyonlarında artış, maliyet azalması ve verimlilik gibi olumlu sonuçlarda görülebilecektir¹²⁵.

2.4. YAŞAM KALİTESİNİN GÖSTERGELERİ

Yaşam kalitesi göstergeleri literatürde yaşam kalitesine etki eden etkenler olarakta yer almaktadır. Yaşam kalitesinin göstergeleri amaç ve hedeflere göre farklı şekilde belirlenebilmektedir. Benzer bir durum ÇYK içinde geçerlidir. Örgütler, ÇYK'nın belirlenerek sonuçlarının değerlendirilmesini tercih ederek daha fazla performans ve verimliliğe ulaşabilmektedir. ÇYK'nın belirlenmesi ise onu etkileyen etkenler ile gerçekleştirilmektedir. Yaşam kalitesinin göstergeleri ile ilgili etkenlere bakılacak olursa cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir seviyesi, sağlık, stres, mesleki kıdem ve diğer etkenler olarak belirtilebilir.

2.4.1. Cinsiyet

Cinsiyet kavramı yaşam kalitesi ile ilgili göstergeler arasında gösterilebilmektedir. Yapılan işin içeriği ile cinsiyetlerin faaliyetleri farklı yaşam kalitelerinin ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Literatürde cinsiyet ve yaşam kalitesinin farklı sonuçlar ortaya çıkardığı görülmektedir. Kadınların ve erkeklerin yaklaşımlarının farklı olduğu¹²⁶ yada farklılık göstermediği¹²⁷ farklı çalışmalarda ortaya konulmaktadır. Dolayısı ile cinsiyetin yaşam kalitesinde gösterge olarak kullanılması kaçınılmaz olmakla birlikte etkileşimlerinin nasıl olduğu hakkında genelleme yapmak söz konusu değildir.

¹²⁵ Altay, a.g.e., s. 61

¹²⁶ Nuria Matilla-Santander, Cristina Lidón-Moyano, Adrián González-Marrón, Kailey Bunch, Juan Carlos Martín-Sánchez, José M. Martínez-Sánchez, "Attitudes toward working conditions: are European Union workers satisfied with their working hours and work-life balance?", *Gaceta Sanitaria*, 33 (2), 2019, pp. 162-168, <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.10.006> (Erişim Tarihi: 23.03.2019) ; Liliy vd., a.g.e., s. 2414

¹²⁷ Hatipoğlu ve Zengin, a.g.e., s. 418, Mediha Sarı, Emre Canoğulları ve Emine Yıldız, "Öğretmenlerin Okul Yaşam Kalitesi Algıları İle Mesleki Motivasyon Düzeylerinin İncelenmesi", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (47), ss. 387-409, s. 387

2.4.2. Yaş

Yaşam kalitesini etkileyen kavramlardan birisi de yaştır. Farklı yaş gruplarının bakış açıları ve amaçları zamanla değişim göstermektedir. İlerleyen yaş ile bireylerin yaşam kalitesi azalabilmektedir. Ancak bu durumların engellenmesi adına yaşın ilerleyiş esnasında çeşitli önlemlerin alınması gerekmektedir. Bu önlemler ekonomik, sosyal, spor ve sağlık alanları gibi diğer alanlarda da gerçekleşmelidir. Örneğin bireylerin ilerleyen yaş ile birlikte sağlık sorunları (Alzheimer, refleks yavaşlığı vb.) görülebilmektedir. Bu durumda birey sağlık sorunları sebebi ile yaşam kalitesinde azalma olabilecektir¹²⁸. Dolayısı ile sağlık ile ilgili yaşın ilerlemesi ile doktor kontrolleri, tetkik vb. önlemler ilerleyen yıllarda kötüye gidebilecek yaşam kalitesini engelleyerek sabit tutma veya iyiye gitmesini sağlayabilecektir.

2.4.3. Medeni Durum

Bireyler, normal yaşamları ve iş yaşamlarındaki faaliyetleri dengelemede farklı zorluklarla karşılaşabilmektedir. Bu durum bireylerin evli olmaları farklı ailevi sorumluluklar almasına, bekâr olan bireylerde farklı amaç ve hedeflerin ortaya çıkması şeklinde görülmektedir. Bireylerin sosyal hayat, iş ve ev yaşamlarındaki amaç ve görevler ve medeni durumlara göre bu kavramlarda stresin değişimi görülebilmektedir. Dolayısı ile yaşam kalitesi belirlenmesinde medeni durumların da titizlikle dikkate alınması önem arz etmektedir¹²⁹.

Medeni durumun yaşam kalitesine etkisi dünya genelinde toplumlarda cinsiyet ayrımından kaynaklandığı görülmektedir. Cinsiyet ayrımının toplumda kadın ve erkeğin görevlerini belirlemesi, özellikle evli çiftlerde ev yaşamında kadınlara daha fazla görev vermesi; kadınlarda stresin görülmesine önemli role sahiptir. Bu sebeple yaşam kalitesinin stres ile doğrudan etkileşimde olduğu göz önünde bulundurulması medeni durumların da yaşam kalitesine etkisini göstermektedir¹³⁰.

¹²⁸ Ezekiel Emanuel, *It's Quality, Not Quantity, Of Life That Matters*, Forbes, 7 Aralık tarihli röportaj, 2018, <https://www.forbes.com/sites/nextavenue/2018/12/07/its-quality-not-quantity-of-life-that-matters/#3d876c701579> (Erişim Tarihi: 22.02.2019);

Sigrun Dahl, Jon Håvard Loge, Viktor Berge, Alv Andreas Dahl, Milada Cvancarova ve Sophie Dorothea Fosså, "Influence of radical prostatectomy for prostate cancer on work status and working life 3 years after surgery", *Journal of Cancer Survivorship*, 9 (2), 2015, pp. 172-179, <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11764-014-0399-6> (Erişim Tarihi: 22.02.2019)

¹²⁹ Georgeta Panisoara ve Mihaela Serban, "Marital Status and Work-Life Balance". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 78, 2013, ss. 21-25, s. 22

¹³⁰ Nezh Metin Özmutaf, Elif Aktekin ve Bülent Ergani, "Kadın Yöneticilerin Medeni Durumlarının İş Stresine Etkisi: İzmir İlinde Bir Araştırma", *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16 (32), ss. 577-588, s. 579

Medeni durum her hâlükârda ve her ortamda bireylerde yaşam kalitesini etkilediği konusunda her hangi bir genelleme yapılması ön yargı özelliği kazanır. Bunun sebebi ise medeni durumun her zaman yaşam kalitesine etki eden bir kavram olmadığı farklı araştırmalarda görülmüştür¹³¹.

2.4.4. Gelir Seviyesi

Yaşam kalitesini oluşturan memnuniyet ve kalite kavramlarında en önemli etkenlerden biriside maddi gelirdir. Gelir seviyesi bireylerin yaşam standartlarını belirlemekle birlikte yüksek düzeyde görülmesi yaşam standartlarını da üst seviyelere çekmektedir. Üst seviyedeki gelir seviyeleri ile bireyler temel gereksinimlerin kolaylıkla elde edilmesini sağlamakla birlikte, kişisel gelişim adına gerek duyulan hizmet veya malın da rahatlıkla ulaşılabilir olmaktadır. Elde edilen gelir, bireylerin yaşam memnuniyetleri ile kaliteleri arasındaki etkileşim çeşitli araştırmacılar tarafından incelenmiştir. Bu incelemelerden bazılarında; gelirin yaşamın memnuniyet ve kalite kavramları arasındaki etkileşimlerinin kalıcı olmadığı ve belirli bir süre sonra geçicilik kazandığı ifade edilmektedir. Diğer incelemelerde ise; yaşam kalite-memnuniyetleri ve gelir seviyesi arasındaki etkileşimin paralel hareket ettiği belirtilmektedir¹³². Ayrıca gelir seviyesi ve yaşam kalitesi arasında olumlu etkileşimlerin meydana geldiği çalışmaların genelinde ortaya konulmaktadır. Stevenson ve Wolfers yaşam kalitesi ve gelir düzeyi arasında oldukça güçlü etkileşimin olduğunu, Rode ve arkadaşları tarafından yapılan ve 160 ülkenin incelendiği çalışmada kişi başına düşen gelirin düşük seviyelerde olduğu ülkelerde yaşam kalitesinin de düşük olduğu ve yükselen gelir seviyesi ile yaşam kalitesinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır¹³³. Dolayısı ile gelir seviyesi ve yaşam kalitesi arasında bir etkileşimin olduğu somut biçimde anlaşılmaktadır.

Bireylerin çalışma yaşamında gösterdikleri çabalar sonrasında elde ettikleri en önemli kazanım maddi gelirdir. Bu gelirin anlamı bireyden bireye farklılık gösterse de

¹³¹ Gloria Maria, Almeida Souza Tedrus, Lineu Correa Fonseca ve Renato Buarque Pereira, "Marital status of patients with epilepsy: Factors and quality of life", *Seizure*, 27, 2015, pp. 66-70, s. 69, <https://doi.org/10.1016/j.seizure.2015.02.028> (Erişim Tarihi: 17.04.2019); Hüsne Demirel, "An Investigation of the Relationship between Job and Life Satisfaction among Teachers", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 2014, pp. 4925-4931, s. 4928, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.1051> (Erişim Tarihi: 17.04.2019)

¹³² Onur Köksal ve Faruk Şahin, "Gelir ve Mutluluk: Gelir Karşılıştırmasının Etkisi", *Sosyoekonomi*, 23 (26), 2015, ss. 45-59, s. 81

¹³³ Yalçın Karagöz, Adem Doğan ve Selma Koçyiğit, "Gelir Düzeyinin Hayat Kalitesi Ve Memnuniyetine Etkisi: Sivas İlinde Ampirik Bir Uygulama", *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17 (1), 2016, ss. 169-186, s. 172

genellikle satın alma gücü veya kişisel güdülerin tatmin edilmesi olarak karşılık bulmaktadır. Elde edilen maddi gelirin iyi seviyede olması durumunda çalışan saygınlık kazanmakta ve çalışma hayatında daha fazla sorumluluk alabilmektedir¹³⁴. Bunun tam tersi durumlarda ise maddi gelirin düşük seviyede olması çalışanlarda iş değişikliğinin meydana gelmesine neden olmaktadır¹³⁵.

Örgütlerin kuruluş ve bireylerin çalışma sebeplerine bakıldığında bu ekonomik beklenti görülmektedir. Çalışanlar yaşam kalitelerini arttırabilme adına çalışmakta ve karşılığında belirli bir ücret elde etmektedir. Çalışanların gösterdikleri performans sonrasında buna karşılık hedefledikleri ücreti elde etmeleri ve aynı işi yapan diğer çalışanlarla eşit ücret kazanımına yönelik yaklaşımı doğrultusunda faaliyetler daha motive edici ve özverili ortamda yürütülebilmektedir. Bu özveri ve motive edici algıların oluşması ise yaşam kalitesinin artmasında rol oynamaktadır¹³⁶.

2.4.5. Sağlık

Sağlık, insanların en temel ve öncelikli varlıklarıdır. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) yaptığı tanımlama ile sağlığı ifade etmiş ve sadece hastalık sahibi olmaktan farklı olarak, insanın sosyal, mental ve fiziksel bakımdan tam olarak iyi oluşu şeklinde belirtmiştir¹³⁷. Sağlık, sadece bir bireyin ve ailesinin yaşam kalitesini olumsuz etkilemekle kalmayıp, ömrünü de kısaltabilmektedir. Bozulan sağlık, toplumlarda insan sermayesinin azalması ve sosyal-ekonomik yönden kalkınmayı engellemektedir. Dolayısı ile toplumlarda sağlığın önemi bireysel amaçtan ziyade toplumsal başarı ve refahında ortaya çıkmasını sağlamaktadır¹³⁸.

Sağlığın yaşam kalitesine yönelik bir değişken olduğu; özellikle son otuz yılda birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Yapılan çalışmalar ile insanın yaşam

¹³⁴ Zeynep Ünlü, Yenilik Yönetiminin İş Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: Ankara'daki Devlet Üniversiteleri Bünyesinde Bulunan Teknokentlerde Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Ankara, 2015, s. 44 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

¹³⁵ Demir, a.g.e., s. 9

¹³⁶ Engin Demir, Öğretmenlerin İş Yaşam Kalitesi İle Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Yönetimi Bilim Dalı, Malatya, 2019, s. 9 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

¹³⁷ WHOQOL, **Measuring Quality of Life**, World Health Organization, <https://www.who.int/healthinfo/survey/whoqol-qualityoflife/en/> (Erişim Tarihi: 20.04.2019)

¹³⁸ Eurostat, **Quality of life indicators – health**, Statistics Explained, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quality_of_life_indicators_-_health (Erişim Tarihi: 20.04.2019)

kalitesinde sağlık alt kavramlarından ruhsal yetenekler ve bedensel özelliklerin yer aldığı ifade edilmektedir. Ayrıca sağlığın seviyesinin belirlenmesi ile insanlarda yaşam kalitesinin seviyesi de (diğer parametreler dikkate alınması ile) değerlendirilebilmektedir. Bireylerin özellikle ilerleyen dönemlerde karşılaşılabilecekleri sağlık kaynaklı yaşam kalitesindeki olumsuzlukların tespit edilmesi ve geliştirici faaliyetlerin yürütülmesi sağlanabilmektedir¹³⁹. Sağlık ve yaşam kalitesi arasındaki etkileşime bakıldığında sağlığın genel bir ibare olması ve birçok türü bünyesinde barındırması (kansere, yaralanma, kırık, vd.) sebebiyle tek bir sağlık etkenini ile yaşam kalitesinin belirlenmesi söz konusu değildir. Dolayısı ile ilgili birey veya grupta yaşam kalitesinin belirlenmesinde sağlık kavramı incelendiğinde bu doğrultuda hareket edilmesi önem arz etmektedir¹⁴⁰. Bu yaklaşıma örnek vermek gerekirse; omurilik zedelenmesi yaşayan hastalarının yaşam kalitesini incelenmesi durumunda hastaların diyabet hastalıklarının bulunup bulunmadığının incelenmesi yaşam kalitesi ve sağlık arasında her hangi bir etkinin varlığının belirlenmesini sağlayabilecektir.

Sağlık ve yaşam kalitesi ile ilgili parametreler araştırıldığında; bireylerin enerji seviyeleri, ruhsal durumlarının sağlık durumları ve sosyoekonomik konumlarının irdelenmesi ile sağlanabilmektedir. Bireylere yönelik yapılacak incelemelerin yanı sıra toplumlarda görülen ve bireylerde sağlık algıları ile işlevlerini etkileyen etkenler, uygulamalar ve politikaların belirlenmesi ile de sağlığın konumu ve yaşam kalitesi belirlenebilmektedir. Sağlık ve yaşam kalitesi arasındaki incelemelerde incelenen birey veya grubun fiziksel ve ruhsal sağlıklarının zamanla değişimleri irdelenmektedir¹⁴¹.

Yaşam kalitesi ölçümlerinde sağlık kavramının önemi irdelendiğinde sağlığın bozulmasına sebep olabilecek kronik hastalıklar (hipertansiyon, diyabet, vd.) ve risk etkenlerinin (sigara kullanımı, fiziksel hareketsizlik, vb.) belirlenmesi sağlanabilmektedir. Böylece bireyin mevcutta ve ilerleyen dönemlerde sağlığında ve buna bağlı olarak yaşam kalitesindeki bozulmaların konumu belirlenebilmektedir.

¹³⁹ Önal, a.g.e., s. 17-18

¹⁴⁰ Eurostat, a.g.e.,

¹⁴¹ Healty People, Health-Related Quality of Life and Well-Being, Office of Disease Prevention and Health Promotion, <https://www.healthypeople.gov/2020/about/foundation-health-measures/Health-Related-Quality-of-Life-and-Well-Being> (Erişim Tarihi: 20.04.2019)

Sağlık ve yaşam kalitesi kavramları bu sebeple önemli uygulamalar arasında yer almakla birlikte sağlık kurumları tarafından önemsenen yapıya sahiptir¹⁴²

2.4.6. Stres

Stres, bireylerin karşı karşıya kaldığı olumsuz etkileri olan kavramlardan birisidir. Stresin ortaya çıkması bireylerin sosyal yaşamları başta olmak üzere yaşam kalitelerine doğrudan olumsuz etkiler yapabilmektedir. Stres, sosyal yaşamın olumsuz etkilenmesi bireylerin etkinliklere katılımlarında azalma, stres ile mücadele etmeme ve çevre ile olan iletişimlerin olumsuz etkilenmesine sebep olurken iş yaşamında da verimlilik ve motivasyonda azalmalara sebep olmaktadır¹⁴³.

Gerek normal yaşamda ve gerekse iş yaşamında stres kavramı görülebilmektedir. Çalışma yaşamında; ücret, süre, ortam, taciz ve ayrımcılık gibi birçok psikososyal risk etkeninin kontrol edilmemesi ve kötü ilerleyişi sonrasında stres kavramı ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, ÇYK'nin göstergeleri arasında görülebilecek stres; gereğinden fazla sorumluluk yüklenmesi, sürekli olarak dikkat gerektiren işlerde monoton biçimde çalışma, vardiyalı çalışma ve çalışma arkadaşları ile diyaloglar sonrasında oluşması ve örgütsel faaliyetlerin olumsuz etkilenmesine sebep olabilmektedir¹⁴⁴. Dolayısı ile stresin normal yaşam veya çalışmaya etkilerinin belirlenmesi ile yaşam kalitesinin tespit edilmesi gerçekleştirilebilecektir.

Stresin görüldüğü ortamlardan çalışma yaşamına yönelik önem uluslararası kuruluşlar tarafından da ortaya konulmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) bu doğrultuda stresin çalışma yaşamındaki etkisini daha geniş kapsamlı ele alınması amacıyla 2016 yılında "iş yerlerinde stres" konusunu bildiri olarak ilan etmiştir. Bu bildiri ile iş yaşamındaki stres tanımlanmış ve stresin neden olduğu sağlık sorunlarının farklı ülke ve coğrafyalarda artış gösterdiği ifade edilmiştir. Özellikle, Avrupa ülkelerinde çalışma yaşamındaki stresin ve sebep olduğu sağlık sorunlarının

¹⁴² CDC, *Health-Related Quality of Life (HRQOL)*, Centers for Disease Control and Prevention, <https://www.cdc.gov/hrqol/concept.htm> (Erişim Tarihi:)

¹⁴³ Suna Medin Nacar, Lütfiye Söğütü ve Nursel Alaca, Psikiyatrik Tanılı Çalışanın İş Yeri Hekimi Tarafından Takibi, *Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi Özeti Bildiri Kitabı*, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 6-7 Aralık, İstanbul, 2017, s. 123

¹⁴⁴ Ahmet Topuzoğlu, Çalışma Hayatında Psikososyal Faktörler, *Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi Özeti Bildiri Kitabı*, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 6-7 Aralık, İstanbul, 2017, s. 120

etkilediği en az 40 milyon çalışan olduğu ortaya konulmuştur. Stresin bireylerin yaşamlarında ve özellikle çalışma yaşamında ortaya çıkması farklı etkilere sebep olabilmektedir. Ancak genel olarak stresin meydana gelmesi ve sürekli artış arz etmesi ile bireylerde sağlık yönünden çok ciddi problemleri ortaya çıkartmaktadır¹⁴⁵. Çalışma yaşamında görülen işe gelmeme sebeplerinin 5 ve 6. sırasında ise stres ve strese bağlı sağlık sorunlarının olduğu belirtilmiştir¹⁴⁶. Maddi gelirin elde edildiği birinci etkenlerde birisi olan çalışma yaşamında bu denli olumsuz etkilenmelerin görülmesi stresin yaşam kalitesine olan olumsuz etkisini ortaya koymaktadır.

Çalışma yaşamında görülen stres, çalışanların depresyona uğramalarına neden olmaktadır. Bunun yanı sıra depresyona sahip bireylerin % 20'sinde kalp ile ilgili hastalığın bulunduğu görülmüştür. Çalışma yaşamında, stresin meydana gelmesi ile bozulan yaşam dengesi ve çalışma, yoğun iş temposu, hakaret, yüksek işsizliğin her geçen gün artışı, işten çıkarılma korkusu gibi birçok etken stresin ortaya çıkması ve artmasını sağlamaktadır. ILO'nun 2016 yılında hazırladığı bildiri ile stresteki artışın üretkenlikte azalmaya, ekonomide olumsuz etkilere, sağlık sorunu olduğu halde işin başında olmamaya ve işe gelmemeye sebep olduğu ortaya konulmuştur. Bu durumda çalışanların performansları ile motivasyonlarının azalmasının olumsuz yaşam kalitesinin artmasına neden olduğu görülmektedir¹⁴⁷.

Stresin çalışma yaşamında görülmesi, çalışma ve örgüt içerisindeki fizyolojik ve psikolojik dengenin bozulmasına ve çalışanların etkilenmesine neden olmaktadır. Stresin ortaya çıkma sürecinde beynin bu durumdan etkilendiği görülmektedir. Kortizol ve adrenalin hormonlarının salgılanması ve sinir sisteminin aktif hale gelmesi, solunum ve kan basıncında artış, taşikardi gibi sağlık etkileri stres sonrasında bireylerde görülebilen genel sonuçlardır. Bu sonuçlar sadece hormon salınımları ve kan basıncında artışla kalmamakla birlikte ani ölüm riskini de arttırmaktadır¹⁴⁸. Dolayısı ile stresin birçok kavram ile etkileşim içerisinde olması, yaşam kalitesi parametresi olarak değerlendirilmesini kaçınılmaz kılmaktadır.

¹⁴⁵Cüceloğlu, a.g.e, s. 23

¹⁴⁶ Ayla Avcı, "İş ve İş Stresi Yönetimi", *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 6 (1), 2019, ss. 290-296

¹⁴⁷ Avcı, a.g.e., s. 294

¹⁴⁸ Alpaslan Kılıçarslan, *İşle İlgili Hastalıklar*, Hacettepe Üniversitesi, Seminer Sunumu, 2014, s. 21-25,

1http://www.halksagligi.hacettepe.edu.tr/sunumlar_ve_seminerler/Isle_ilgili_hastaliklar_Alpaslan_Kilicaslan.pdf (Erişim Tarihi: 25.03.2019)

2.4.7. Mesleki Kıdem

Bireyler, buldukları ortamda ilerleyen yaşlar ve yaşadıkları tecrübeler sonucunda kazandıkları bilgi bakımından çeşitli görevler yürütebilmektedir. Bir görevin yürütülmesi sırasında geçen süre ise kıdemi oluşturmaktadır¹⁴⁹. Örgütlerde çalışmalar sonrasında belirli bir kıdeme ulaşan bireyler zamanla bilgi ve birikim sahibi olmaktadır. Bireyler kıdemin artması ile örgütte bulunduğu yıllar dikkate alındığında;

- belirli bir tazminat ve diğer yasal haklara sahip olması,
- geniş bilgi ve tecrübe kazanımı
- yıllık artan maddi gelirleri (zam, ödül, vd.)

yaşam kalitesinin maddi ve manevi boyutlar sonucu olarak etkilenmesini sağlayabilecektir. Ancak meslek grupları dikkate alındığında bu kavramın sürekli olarak benzer şekilde seyredeceği ifade edilemeyecektir. Ayrıca literatürde yer alan çalışmalarda, çalışanların mesleki kıdem ve yaşam kalitesi arasında bir etkileşimin her zaman geçerli olmadığı¹⁵⁰ yada mesleki kıdemin artması ile yaşam kalitesinin azaldığına yönelik sonuçlarda¹⁵¹ ortaya konulmuştur. Dolayısı ile literatürde değişen sonuçlar dikkate alındığında farklı meslekler, yürütülen faaliyetler ve sahip olunan kıdemlerin yaşam kalitesine etkisi belirlenmesi önem arz etmektedir.

2.4.8. Diğer Parametreler

Yaşam kalitesi göstergeleri farklı kurum ve sektörler için değişiklik gösterebilmektedir. Dolayısı ile yaşam göstergeleri arasında güvenlik kavramı da sektör ve faaliyetlere göre yer alabilecektir. Örneğin öğretmenler ile gerçekleştirilen yaşam kalitesi belirleme çalışmasında öğretmenlerin yaşam kalitesini etkileyen kavramlar arasında ilk sırada güvenlik kavramının geldiği ve gösterge bakımından değerlendirilmesi gerektiği belirlenmiştir¹⁵². Dolayısı ile yaşam kalitesinin ölçülmesi

¹⁴⁹ Dil Derneği, a.g.e., s. 1010

¹⁵⁰ Nabihya Benyamina Douma, Charles Côté ve Anaïs Lacasse, "Quebec Serve and Protect Low Back Pain Study: What About Mental Quality of Life?", *Safety and Health at Work*, 10 (1), 2019, pp. 39-46, s. 40, <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2018.08.006> (Erişim Tarihi: 17.04.2019)

¹⁵¹ Marilda E. Novaes Lipp, "Stress and Quality of Life of Senior Brazilian Police Officers", *The Spanish Journal of Psychology*, 12 (2), 2009, pp. 593-603, s. 601, <https://doi.org/10.1017/S1138741600001967> (Erişim Tarihi: 17.04.2019); Evangelos C. Alexopoulos, Vassiliki Palatsidi, Xanthi Tigani and Christina Darviri, "Exploring Stress Levels, Job Satisfaction, and Quality of Life in a Sample of Police Officers in Greece", *Safety and Health at Work*, 5 (4), 2014, pp. 210-215, s. 214, <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2014.07.004> (Erişim Tarihi: 17.04.2019)

¹⁵² Toulabi, Raoufi ve Allahpourashraf, a.g.e., s. 695

amaçlandığında bakılacak göstergelerin ilgili alandaki faaliyetler doğrultusunda dikkate alınması önem arz etmektedir.

İnsanlar daha kaliteli bir yaşam isterler. Kaliteli yaşamı etkileyen faktörler arasında çevrenin de etkisi bulunmaktadır. Bireyin fiziksel çevresi, yaşam alanlarını doğrudan etkilemekle birlikte bu alanlarda bulunan havadaki kirlilik, doğal kaynakların yeterliliği ve toplum davranışları kötü seviyelerde seyretmesi yakınında bulunan bireylerin yaşam kalitesine etki etmektedir¹⁵³. Çevrede gelişen hemen hemen birçok olay bireylerin yaşam kalitesine olumlu veya olumsuz etkide bulunmaktadır. Bu etki bazen sadece bireyler ile sınırlı kalmayıp örgütleri hatta diğer canlıları da (hayvan, bitki, vb.) yaşam kalitesi bakımından etkilemektedir. Buna somut bir örnek ise 1986 yılında yaşanan facia ile verilebilecektir. O yıllarda Ukrayna'da yaşanan ve "Çernobil Kazası" olarak dünyaca bilinen radyoaktif patlama sonucunda binlerce insan, ağaçlık alan ve hayvanlar yaşamını yitirmiş, kilometrekarelerce alanlar radyasyon etkisi altında kalmıştır¹⁵⁴. Dolayısı ile yaşam kalitesinde çevre faktörü de etkili olmaktadır.

Mobbing, bireylerin olumsuz etkilendiği ve istenilmeyen kavramlar arasındadır. Öyle ki ülkelerde yasala bu doğrultuda önlemler alarak mobbingin bireyleri kötü derecede etkilediği ve tercih edilmemesi gerektiğini hüküm altına almaktadır¹⁵⁵. Bireyin çeşitli nedenlerle maruz kaldığı psikolojik şiddet, sıkıntı, taciz ve baskılar mobbingi oluşturmaktadır. Bireylerin yaşam kalitesini olumsuz etkileyen mobbing, önlem alınmadığı durumlarda sağlıksız ve güven duyulmayan yaşam biçimine sebep olurken motivasyonu da azaltmaktadır¹⁵⁶. Dolayısı ile yaşam kalitesine doğrudan katkısı olan motivasyonu olumsuz etkileyen mobbingin varlığı ve görülme oranı yaşam kalitesi göstergeleri arasında yer alabilecektir.

¹⁵³ Dalia Streimikiene, "Environmental indicators for the assessment of quality of life", *Intellectual Economics*, 9 (1), 2015, ss. 67-79, s. 67, <https://doi.org/10.1016/j.intele.2015.10.001> (Erişim Tarihi: 10.04.2019)

¹⁵⁴ N.A. Beresford, E.M. Scott, D. Copplestone, "Field effects studies in the Chernobyl Exclusion Zone: Lessons to be learnt", *Journal of Environmental Radioactivity*, 2019, s.1 <https://doi.org/10.1016/j.jenvrad.2019.01.005> (Erişim Tarihi: 22.03.2019)

¹⁵⁵ Akyiğit, a.g.e., s. 219

¹⁵⁶ Ömer Kahraman, Belediyelerde Psikososyal Risklerin Yönetilmesi, *Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi Özetli Bildiri Kitabı*, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 6-7 Aralık, İstanbul, 2017, s. 177

Mobbingten farklı olarak eğitim seviyeleri yaşam kalitesini etkileyen bir diğer etken olarak görülmektedir. Eğitim seviyesinin artması üst kademelerde ve daha iyi gelire sahip işlerin elde edilmesinde rol oynayabilmektedir. İyi gelire sahip daha konforlu çalışmalarda yer almak bireylerin gereksinimlerini karşılama ve tatmin seviyelerinde artışa sebep olmaktadır. Eğitimin artması ile çalışma hayatında yaşam kalitesinin de etkilendiği ve paralel biçimde hareket ettiği çeşitli araştırmalarda görülmektedir¹⁵⁷.

2.5. YAŞAM KALİTESİ ÖLÇÜLMESİ

Yaşam kalitesi, insanların kişisel yaşamının değerlendirilmesinde rol oynayan duygu, algı ve biliş sürecinin bir kapsayıcısı ve bireylerin iyilik durumlarının bir göstergesi olarak ortaya konulabilir. Yaşam kalitesi ölçülmesinde, bu kavramı etkileyen kavramların (cinsiyet, yaş, maddi kazanç, vd.) tespit edilerek çalışma alanları doğrultusunda (sosyal bilimler, tıp, eğitim, vd.) irdelenmesi gerekmektedir. Diğer bir ifade ile yaşam kalitesi ölçümlerinde uygulanacak ölçüm yöntemlerinin kullanışlı, sübjektif, çok boyutlu, güvenilir ve geçerliliğinin olması gerekmektedir¹⁵⁸.

Yaşam kalitesi ölçümleri bireylerin yanı sıra örgütlere yönelik olarakta gerçekleştirilebilmektedir. Örgütler ile ilgili ÇYK'nın ölçümüne bakıldığında 1970'li yıllara dayandığı ve Amerika'da otomotiv sektöründe uygulandığı görülmektedir. Sonraki yıllarda Michigan Üniversitesi ile diğer kurum ve araştırmacıların yaptığı çalışmalar ölçüm teknikleri arasında yerini almıştır¹⁵⁹. Örgütler, ÇYK'nın faaliyet ve hedefleri doğrultusunda tespit edilerek gerekli düzenlemeler ile gözden geçirimlerin sağlanması adına bu etkenin ölçümünü sağlayabilmektedir. Örgütlerde ÇYK'nın belirlenmesinde genellikle dört farklı yöntem kullanılabilir. Bunlar;

- Fiziki çalışma koşullarının ve standartlarının belirlenmesi: Çalışma ortamının fiziki özellikleri, gürültü, aydınlatma, ısı, sıcaklık, titreşim, havalandırma, bedensel çaba ve zihinsel yoğunluk vd.,

¹⁵⁷ Liliy vd., a.g.e., s. 2412

¹⁵⁸ Tuncay Örs, Milli Takım Düzeyinde Yarışan Atletlerin Yaşam Kalitesi ve Performans Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Eğitimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Programı, Aydın, 2018, s. 11 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

¹⁵⁹ Ercan Duygulu, "Yaşam Kalitesi", *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1 (1), 1995, ss. 79-82, s. 81, <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/yonveek/issue/viewFile/5000007035/5000003553> (Erişim Tarihi: 19.04.2019)

- Toplam Performans göstergeler: çalışan başına düşen verimlilik, üretim, vd.,
- İstatistiksel göstergeler: çalışanların işe devamsızlık oranı, yönetimlere sunulan öneri sayıları, iş gücü devir oranı, kaza oranları (iş kazası), işe geç kalma, çalışanlar arası anlaşmazlık vd.,
- Gözlem, Görüşme ve Anketler: çalışanların çalışma ortamında düşünceleri ve davranışlarının belirlenmesi amacı ile sosyo-psikolojik ve psikometrik analiz metodları, yazılı veya sözlü olarak gerçekleştirilen anket çalışmaları

olarak ihtiyaç doğrultusunda tercih edilebilmektedir¹⁶⁰.

Yaşam kalitesi ölçümlerinin sosyal bilimler ve örgütler kadar sağlık alanında (klinik ve biyolojik amaçlı) kullanıldığı da görülmektedir. Bu ölçümlerin kullanımlarının hastaların hisleri ve tedaviden memnun olma durumlarını yansıtmaktadır. Bu anlamda yaşam kalitesinin sağlığa yönelik olarak ölçülmesi hastaların hastalık ve tedaviye bakış açılarını yansıtmaktadır¹⁶¹.

Yaşam kalitesi ölçümü iki yönüyle araştırmacılar tarafından farklı düşüncelerin oluşmasına sebep olmuştur. Yaşam kalitesinin anlam ve ölçümü ve yaşam kalitesinde meydana gelen değişimlerin ölçümünde uygulanacak ölçütler ile göstergelerin tespit edilmesidir. Güvenilir bir yapının oluşturulması, yaşam kalitesi ölçümünde gerekli olan etkindir. Bunun yanı sıra politik, sosyal ve ekonomik değişimlerin de yaşam kalitesi doğrultusunda doğru anlaşılması önem arz etmektedir. Bu doğrultuda birçok araştırmacı farklı sektör ve parametreler doğrultusunda ölçek geliştirmiştir¹⁶². Ortaya konulan parametrelerden birisi de WHO tarafından oluşturulmuştur. WHO, yaşam kalitesi parametrelerini; kişilerin buldukları ortam, kültür, standart ve hedefleri doğrultusunda oluşturarak;

- Psikolojik Durum
- Fiziksel Sağlık,

¹⁶⁰ Şahin, a.g.e., s. 32

¹⁶¹ Demet Ünalın, Tüberkülozlu hastalarda yaşam kalitesi, yaşam kalitesinin demografik-sosyokültürel özellikler ve depresyonla ilişkisi, Erciyes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Kayseri, 2005, s.29 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

¹⁶² Manolya Çoban, Türkiye’de Gecekonularda Yaşam Kalitesi (Hatay Örneği), Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Mersin, 2018, s. 38 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

- Çevre etkenleri,
- Bağımsızlık seviyesi,
- Ruhsal özellikler
- Sosyal ilişkiler

etkenleri ile ortaya koymuştur¹⁶³.

Yaşam kalitesine yönelik ölçümlerin farklı araştırmacılar ve kuruluşlar tarafından çeşitli sektörlere yönelik olarak gerçekleştirildiği görülmektedir. Bunlardan birisi de Van Laar vd. tarafından yapılan ölçümdür. Ölçüm, sağlık çalışanlarında ÇYK'nın belirlenmesi adına geliştirilen ve 61 maddeden oluşan ölçek ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan ilk çalışmaya 481 sağlık çalışanı katılmış ve ölçüm sonuçlarında yapılan inceleme sonrasında ölçek düzenlenerek 23 madde ve 6 alt boyut olarak yeniden oluşturulmuştur. Yapılan bu çalışmadan farklı olarak araştırmacılar ilgili ölçeğin Türkçeye uyarlanmasında bir çalışma yürütmüş ve sağladığı geçerlilik-güvenilirlikler sonrasında ilgili ölçeğin 2017 yılında Türkçe halini ortaya koymuştur¹⁶⁴. Böylece çağımıza uygun, güncel gelişmeleri göz önünde bulunduran ve kullanışlı bir ölçek ortaya konulmuştur.

2.6. ECZACILAR VE FAALİYETLERİ

Eczacılığın Türkiye'de Osmanlı itibaren gelişimi incelendiğinde farklı tarihlerde yapılan düzenlemeler ile günümüze kadar faaliyetlerine devam ettikleri görülmektedir. Osmanlı döneminden itibaren faaliyetlerini sürdüren eczacılar için yönetim kademeleri tarafından düzenlenen kanunlarda (1852'den 1953'e kadar tümünde) temel olarak eczacılık diploması şart koşulmuştur. Dolayısı ile eczane açıp yönetim ve işletmesini yapabilmek adına eczacıların görev ve sorumlulukları ortaya konmuş toplumun ihtiyacı olan sağlığa yönelik tedavi ürünü ilaçlar ile diğer sağlık ürünlerinin temin edilmesi sağlanmıştır¹⁶⁵.

¹⁶³ Onur Kahyaoğlu, Yaşam Memnuniyeti Ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Değişkenler İle Ekonometrik Uygulama: Türkiye Örneği, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekonomi Bölümü, Ekonometri Anabilim Dalı, Ekonometri Bilim Dalı, İzmir, 2008, s. 13 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

¹⁶⁴ Hüseyin Akar ve Mehmet Üstüner, "İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması", *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18 (2), 2017, ss. 159-176, s.167

¹⁶⁵ Nuran Yıldırım ve Gürkan Sert, "Eczacılık Mevzuatımızın Tarihsel Sürecinde Eczane Açma / Eczacı Olma Koşulları Ve Hekim - Eczacı İlişkisi (1852-1953)", *Osmanlı Bilimi Araştırmaları*, 11 (1-2), 2010, ss. 291-303, s. 295

Eczacılar ile ilgili Türkiye’de farklı tarihlerde yürürlüğe konulan yasal düzenlemeler eczacılar ile ilgili bir diğer toplumsal görevi ortaya koymuştur. Buna göre eczacılar toplumun sağlık konularında tüm tedarik, bakım ve diğer taleplerini yasal mevzuatlar doğrultusunda karşılayarak yaşam kalitelerinin artırılmasını sağlamaktadır. Böylece toplumların sağlık ile ilgili teşhisleri sonrasında tedavi süreçlerinde destekçilerinden birisi de eczacılar olmaktadır¹⁶⁶.

Eczacılar, sorumlusu oldukları eczanelerde çeşitli sağlık, dermokozmetik, medikal, ortopedi, besin destekleri gibi ürün ve hizmetlerin sunumunu gerçekleştirmektedir. Ancak eczacılar bu faaliyetleri sırasında bir takım ulusal kurallara uymak durumundadır. Sağlık Bakanlığı’na bağlı olan İl Sağlık Müdürlükleri kontrolünde eczanelerin çalışma saatleri illere göre farklılık göstermektedir. Bu doğrultuda İstanbul’da eczaneler 1 Ocak 2017 tarihinden itibaren hafta içi 09:00-19:00 saatlerinde faaliyet göstermektedir. Resmi tatil günleri ile dini-millî bayram günleri ve her gün 19:00’den sonra olmak üzere “Nöbetçi Eczane” olarak belirli eczaneler (İl Eczacı Odasınca belirlenip ilan edilen) çalışmalarına devam etmektedir¹⁶⁷.

Eczane ve eczacılar ile ilgili 2014 yılında yayınlanan “Eczacılar Ve Eczaneler Hakkında Yönetmelik” yürürlüğe konulmuş ve sorumluluklar, görev ve bağlı olunan kurumlar burada ayrıca düzenlenmiştir. Bu yönetmeliğe göre; eczanelerin açık olduğu saatlerde sorumlu eczacının sürekli olarak işinin başında bulunması gerekmekte, çeşitli nedenler ile (sağlık sorunları, askerlik, vb.) bulanamayacağı ve 15 günü aşacak bu zamanlarda bu durumu faaliyet gösterdikleri illerde bulunan İl Sağlık Müdürlüğü’ne bildirmek ve yerine görev yapacak vekilin belirtilmesi zorunlu hale getirilmiştir. Yönetmelik ile eczaneler hakkında birçok düzenleme getirilmiştir. Bu düzenlemelerle ilgili olarak;

- Eczane tabelaları şartları (nöbetçi eczane tabelası dahil),
- İlaç takip sistemi,
- Özel ilaçlar (psikotrop ve uyuşturucu vb. özel ilaçlar),
- Reçeteler (beyaz ve renkli),
- Çalışma kıyafetleri,

¹⁶⁶ Leyla Haykır, Klinik Eczacılık, Bizden Gelenler Köşesi, **Pharmetic Girişimci Eczacılar Derneği**, 2015, <http://www.pharmetic.org/bizden-gelenler/klinik-eczacilik.html> (Erişim Tarihi: 25.03.2019)

¹⁶⁷ İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü, **Eczane Çalışma Saatleri Hakkında Duyuru**, 2018, <https://istanbulism.saglik.gov.tr/TR,52458/eczane-calisma-saatleri-hakkinda-duyuru.html> (Erişim Tarihi: 25.03.2019)

- Eczanede satılabilecek ürünler,
- İnternet satış yapma yasağı
- Eczane kayıtlarının tutulması (defter ve diğer kayıtlar)
- Eczanelerin denetlenmesi,
- Eczacıların birbiri arasında yapabilecekleri ilaç takasları,
- Eczacının 24 saati aşacak eczanede bulunmama durumu sebebi ile birlikte İl yada İlçe Sağlık müdürlüğüne yazılı veya kayıtlı elektronik posta ile bildirilmesi,

gibi birçok yasal düzenleme oluşturulmuştur¹⁶⁸.



¹⁶⁸ Mevzuat, **Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Yönetmelik**, Resmi Gazete, Yayınlandığı RG. Tarihi: 12.04.2014, Sayısı: 28970, <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatIlski=0&MevzuatKod=7.5.19569&sourceXmlSearch=> (Erişim Tarihi: 15.04.2019)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ECZACILARDA İŞ STRESİNİN YAŞAM KALİTESİ ÜZERİNE İSTANBUL'DA BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Bu bölümde, araştırmada kullanılan yöntem, evren ve örneklem, sınırlılıklar, verilerin toplanma tekniği, verilerin analizine ve araştırma hipotezlerine yer verilmiştir.

3.1. METODOLOJİ VE BULGULAR

Araştırmanın bu kısmında anket yöntemi ile elde edilen verilerin analizinde SPSS 25.0 paket programı kullanılmıştır. Örnekleme oluşturan çalışanların kişisel bilgileri ile ilgili bulgular için frekans analizi uygulanmıştır. Ölçeklerin güvenilir olup olmadığı Cronbach's Alpha katsayısı ile belirlenmiştir. Bağımsız Grup t testi ve Tek Yönlü Varyans Analizinden yararlanılmıştır. ANOVA sonucunda gruplar arasında anlamlı görülmesi durumunda farkın hangi gruplardan kaynaklandığı görmek için öncelikle varyansların homojenliğine bakılarak varyanslar homojen ise Tukey Testi, değilse Tamhane's T2 Testi uygulanmıştır. İş stresi ve Yaşam Kalitesi arasındaki ilişkiyi test edebilmek içinse Pearson Çarpım Moment Korelasyon Katsayısı kullanılmıştır. Sayısal gelişmelerle ilgili veriler tablolar haline getirilip yorumlanmış, uygulanan testler $\alpha = 0.05$ düzeyinde test edilmiştir.

3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada yöntem olarak, anket yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmacı tarafından hazırlanan anket formu Kişisel Bilgiler Formu, İş Stresi Ölçeği ve Yaşam Kalitesi Ölçeğinden oluşmaktadır.

Kişisel Bilgiler Formu: Kişisel bilgiler formu, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, bu işyerinde çalışma süresi, iş hayatında çalışma süresi, bir üst yönetici ile çalışma süresi ve aylık gelir değişkenlerinden oluşmaktadır.

İş Stresi Ölçeği: Veri toplama aracı olarak Theorell ve arkadaşlarının 17 sorudan oluşan anketi kullanılmıştır. İş stresi ölçeği Yıldırım, Taşmektepligil ve Üzüm tarafından 2010 yılında Türkçeye uyarlanmıştır. Toplam ölçeğin Cronbach's Alpha iç tutarlılık değerleri ise ($\alpha=0.79$) olarak bulunmuştur. Sorulara verilen yanıt seçenekleri 1–5 puanlar arasında kodlanarak değerlendirilmiştir.

Yaşam Kalitesi Ölçeği: İş yaşam kalitesi ölçeği Van Laar, Edwards ve Easton (2007) tarafından sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. İş stresi ölçeği Akar ve Üstüner tarafından 2017 yılında Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçeğin geneli için Cronbach Alfa katsayısının 0.91 olduğu rapor edilmiştir. Ölçekte yer alan 7., 9. ve 19. maddelerin ters puanlanması gerekmektedir. Ölçek 5'li likert tipi (1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4 =Katılıyorum, 5 = Kesinlikle katılıyorum) puanlamaya sahiptir¹⁶⁹.

3.3. ARAŞTIRMANIN EVREN ÖRNEKLEMİ

İstanbul ilinde 5100 eczane araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Bu eczanelerde iletişime geçilen ve ankete cevap veren 382 eczacının cevapladığı görülmüş ve (eksik soru, birden fazla şık işaretlemeleri vb. sebeplerle) 22 anket kapsam dışı bırakılarak 360 anket dikkate alınmış ve örneklemi oluşturmuştur.

Evrendeki kişi sayısı belli olduğunda, örneklem hesabı aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.

$$n = \frac{(Nt^2pq)}{(d^2(N - 1) + t^2pq)}$$
$$n = \frac{(5100 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5)}{(0,05^2(5100 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5)}$$

$$n = 358$$

Formülde yer alan N: anakütle büyüklüğünü,

¹⁶⁹ Akar ve Erdem, a.g.e., s. 166

n: örneklem büyüklüğünü,

p: olayın görülme olasılığını,

q: 1-p: olayın görülmemesi olasılığını,

d: kabul edilen \pm örnekleme hata oranını ve

$t_{(\alpha, sd)}$: α anlamlılık düzeyinde, serbestlik derecesine göre t kritik değerini ifade etmektedir.

Güvenilirlik düzeyi %95 olarak alınmış, d: 0,05; t: 1,96; araştırma hipotezinin her koşulda eşit olasılıkla gerçekleşeceği varsayımından yola çıkarak p ve q değerlerinin her ikisi de 0,5 olarak kabul edilmiştir.

3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

İş stresi ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin ortaya konması amacıyla gerçekleştirilen bu araştırma:

- a) Araştırma, İstanbul ilindeki eczacılar ile sınırlıdır. Bu nedenle genellenemez.
- b) Araştırma, Nisan-Mayıs 2019 tarihlerinde eczacılık yapan kişilerle sınırlandırılmıştır.

3.5. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ

Bu araştırmada, verilerin elde edilmesi noktasında anket yöntemine başvurulmuştur. Anketlerin uygulanması ise, online olarak gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda hazırlanan anket formuna EKLER bölümünde yer verilmiştir. Anket formunda toplam 50 soru yer almaktadır.

3.6. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

H1: İş stresi puanlarının eczacının cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.

H2: İş stresi puanları eczacının medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

H3: İş stresi puanlarının eczacının yaşına göre farklılık göstermektedir.

H4: İş stresi puanları eczacının mesleki kıdemine göre farklılık göstermektedir.

H5: İş stresi puanları eczacının SGK anlaşması olma durumuna göre farklılık göstermektedir.

H6: İş stresi puanları eczacının kazancını tatmin etmesine göre farklılık göstermektedir.

H7: İş stresi puanları eczacının mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık göstermektedir.

H8: İş stresi puanları eczacının mesleğinden memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.

H9: İş stresi puanları eczacının farklı bir meslek icra etmeyi isteme durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H10: İş stresi puanları eczacının gelecekte mesleğini devam ettirmesine göre farklılık göstermektedir.

H11: Yaşam Kalitesi puanları eczacının cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.

H12: Yaşam Kalitesi puanları eczacının medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

H13: Yaşam Kalitesi puanları eczacının yaşına göre farklılık göstermektedir.

H14: Yaşam Kalitesi puanları eczacının mesleki kıdemine göre farklılık göstermektedir.

H15: Yaşam Kalitesi puanları eczacının SGK anlaşması olma durumuna göre farklılık göstermektedir.

H16: Yaşam Kalitesi puanları eczacının kazancın tatmin etmesine göre farklılık göstermektedir.

H17: Yaşam Kalitesi puanları eczacının mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık göstermektedir.

H18: Yaşam Kalitesi puanları eczacının mesleğinden memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.

H19: Yaşam Kalitesi puanları eczacının farklı bir meslek icra etmeyi isteme durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H20: Yaşam Kalitesi puanları eczacının gelecekte mesleğini devam ettirmesine göre farklılık göstermektedir.

H21: İş stresi ile yaşam kalitesi puanları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.7. ANALİZ SONUÇLARI

Araştırmanın bu bölümünde, örneklem grubuna ait demografik bilgilerin açıklanması ve araştırmanın hipotezlerinin yanıtlanması için elde edilen verilerin uygun istatistiksel yöntem ile analizi sonucunda ortaya çıkan bulgulara ve bu bulgulara yönelik yorumlara yer verilmiştir. Araştırmanın bu kısmında, araştırma amacına yönelik hazırlanan anket formunda yer alan ve puanlama yolu ile ölçülen ölçekler için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Anket sorularının geçerliliği ve güvenilirliği için Cronbach's Alpha test istatistiği kullanılmıştır.

Tablo 3. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenirlilik Analizi

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
İş stresi	0,718	17
Yaşam Kalitesi	0,860	23

Tablo 3'de görüldüğü gibi, iş stresi ve yaşam kalitesi ölçeğine ait güvenilirlik analizi sonuçları verilmiştir ve Tablo 6'ya göre İş Stresi Ölçeği güvenilirliğinin $\alpha=0,718$ ve Yaşam Kalitesi Ölçeği güvenilirliğinin $\alpha= 0,860$ olduğu saptanmıştır ve bu değerlere göre İş Stresi Ölçeğinin güvenilirliğinin iyi düzeyde ve Yaşam Kalitesi Ölçeğinin güvenilirliğinin çok iyi düzeyde güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4. Eczacılara Ait Demografik Özellikler Dağılımı

		N	%
Cinsiyetiniz	Kadın	187	52
	Erkek	173	48
Medeni durumunuz	Bekar	92	26
	Evli	268	74
Yaşınız	18-25	10	3
	26-33	65	18
	34-41	43	12
	42-49	52	14
	50 yaş ve üzeri	190	53
Kaç yıldır eczacılık yapmaktasınız?	0-1	15	4
	2-3	15	4
	4-6	43	12
	7-9	10	3
	10 yıl ve üzeri	277	77
Eczanenizin SGK anlaşması var mı?	Evet	352	98
	Hayır	8	2
Kazancınız sizi tatmin etmekte midir?	Evet	188	52
	Hayır	172	48
Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?	Evet	270	75
	Hayır	90	25
Seçtiğiniz meslekten memnun musunuz?	Evet	235	65
	Hayır	56	16
	Kararsızım	69	19
Farklı bir meslek icra etmek ister miydiniz?	Evet	143	40
	Hayır	142	39
	Kararsızım	75	21
Gelecekte de bu mesleğe devam etmeyi düşünüyor musunuz?	Evet	215	60
	Hayır	63	18
	Kararsızım	82	23
	Toplam	360	100

Tablo 4'e göre, araştırmaya katılan eczacıların %52'si kadın, %74'ü evli, %53'ü 50 yaş ve üzeri, %77'si 10yıl ve üzeri süredir eczacılık yapmakta, %98'inin SGK ile anlaşması var, %52'si kazancından memnun, %75'i mesleğini isteyerek seçmiş, %65'i seçtiği meslekten memnun, %40'ı farklı bir meslek icra etmek istemiyor ve %60'ı gelecekte de eczacılık mesleğini yapmak istiyor olduğu belirtmiştir.

Tablo 5. İş Stresi Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	Hiçbir zaman		Çok nadir		Bazen		Çoğu zaman		Her zaman		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	Ort.	SS
Çok hızlı mı çalışmak zorundasınız?	0	0	18	5	128	36	146	41	68	19	3,73	,82
Çok yoğun mu çalışmak zorundasınız?	2	1	16	4	127	35	157	44	58	16	3,70	,81
Yaptığınız iş çok fazla çaba gerektirir mi?	0	0	4	1	88	24	173	48	95	26	4,00	,74
Her şeyi yapmak için yeterli zamanınız var mı?	51	14	106	29	137	38	61	17	5	1	2,62	,97
Yaptığınız işte sık sık istemediğiniz taleplerle karşılaşılıyor musunuz?	2	1	17	5	176	49	127	35	38	11	3,51	,77
İşiniz yeni şeyler öğrenmenize imkân sağlıyor mu?	12	3	67	19	113	31	111	31	57	16	3,37	1,06
İşiniz üst düzeyde beceri ve uzmanlık istiyor mu?	5	1	25	7	83	23	141	39	106	29	3,88	,96
Yaptığınız iş ilk olarak senin harekete geçmeni gerektiriyor mu?	0	0	17	5	97	27	186	52	60	17	3,80	,77
Tekrar ve tekrar aynı şeyleri yapmak zorunda kalıyor musunuz?	0	0	9	3	44	12	226	63	81	23	4,05	,67
İşinizde nasıl çalışacağınızın kararını kendiniz verebiliyor musunuz?	5	1	24	7	70	19	171	48	90	25	3,88	,91
İşinizde ne yapacağınızın kararını kendiniz verebiliyor musunuz?	5	1	27	8	49	14	168	47	111	31	3,98	,93
İş ortamım sakin ve hoştur.	7	2	36	10	122	34	154	43	41	11	3,52	,89
İş yerinde diğer çalışanlarla iyi geçinirim.	2	1	0	0	31	9	200	56	127	35	4,25	,65
İş arkadaşlarım beni destekler.	4	1	5	1	41	11	214	59	96	27	4,09	,73
Eğer kötü günümdeysen iş arkadaşlarım beni anlar.	4	1	26	7	80	22	181	50	69	19	3,79	,87
Üstlerim ile iyi geçinirim.	11	3	4	1	63	18	188	52	94	26	3,97	,87
İş arkadaşlarım ile çalışmaktan zevk alırım.	2	1	20	6	72	20	171	48	95	26	3,94	,86

Tablo 5 incelendiğinde, araştırmaya katılan eczacıların iş stresi ifadelerine verdikleri cevaplara ilişkin görüşlerinin ortaya konması için ifadelere ait ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Bu değerlere göre,

“Her şeyi yapmak için yeterli zamanınız var mı?” İfadesi 2,62±0,97 ortalama ile en düşük ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, araştırmaya katılan eczacıların he şeyi yapmak için yeterli zamanlarının olmadığı ifade edilebilir.

“İş yerinde diğer çalışanlarla iyi geçinirim.” İfadesi 4,25±0,65 ortalama ile en yüksek ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, araştırmaya katılan eczacıların iş yerinde diğer çalışanlarla iyi geçindikleri ifade edilebilir.

Tablo 6. Yaşam Kalitesi Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle katılıyorum		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	Ort.	SS
Etkin bir eczacılık yapmak için amaç ve hedeflerim vardır.	6	2	10	3	69	19	185	51	90	25	3,95	,84
Eczanemde görüşlerimi rahatlıkla dile getirebiliyor ve değişiklik yaparken etkili olduğumu düşünüyorum.	2	1	29	8	68	19	164	46	97	27	3,90	,91
Yeteneklerimi işime yansıtabilecek imkanlara sahibim.	8	2	43	12	85	24	164	46	60	17	3,63	,97
Eczanemde kendimi iyi (mutlu ve huzurlu) hissediyorum.	16	4	40	11	58	16	179	50	67	19	3,67	1,04
Eczone çalışma hayatım, aile hayatımla uyum kurmaya imkan sağlar.	28	8	61	17	79	22	152	42	40	11	3,32	1,12
Çalışma hayatım özel hayatıma zaman ayırmama imkân sağlar.	37	10	90	25	61	17	134	37	38	11	3,13	1,20
Eczanemde çoğunlukla baskı altında hissederim.	21	6	77	21	89	25	139	39	34	9	3,24	1,07
Eczacılık uygulamalarında başarılı olduğum yetkililer tarafından yapılan denetlemelerde dile getirilir.	12	3	52	14	69	19	186	52	41	11	3,53	,98
Son zamanlarda kendimi mutsuz hissediyorum.	54	15	98	27	95	26	95	26	18	5	2,79	1,14
Hayatımdan memnunum.	26	7	46	13	97	27	156	43	35	10	3,36	1,06

Bağlı olduğum eczacı odası ve dernekler mesleki olarak gelişmeme teşvik eder.	26	7	116	32	92	26	83	23	43	12	3,00	1,15
Eczacılık ile ilgili yasa ve yönetmelikler beni etkileyen kararlara dâhil edilirim.	81	23	117	33	72	20	74	21	16	4	2,52	1,18
Eczacı odam ve derneklerimiz işimi etkili bir şekilde yapabilmem için her şeyi yapar.	67	19	88	24	101	28	91	25	13	4	2,71	1,14
Eczacı odaları bana esnek çalışma saatleri ve koşulları sağlar.	104	29	133	37	69	19	50	14	4	1	2,21	1,05
Hayatım birçok yönden hayal ettiğime yakın bir hayattır.	41	11	87	24	115	32	107	30	10	3	2,88	1,05
Eczanem benim için güvenli bir çalışma ortamıdır.	7	2	28	8	78	22	204	57	43	12	3,69	,85
Eczanemde genellikle işlerim yolunda gider.	15	4	43	12	83	23	203	56	16	4	3,45	,91
Eczacılık mesleğinin sağladığı kariyer fırsatları beni memnun etmektedir.	36	10	79	22	109	30	112	31	24	7	3,03	1,10
Eczone işlediğim sırasında çoğunlukla kendimi aşırı stres altında hissederim.	11	3	96	27	72	20	131	36	50	14	3,31	1,10
Eczacılık yapmak üzere aldığım eğitim eğitimi yeterli buluyor ve memnunum.	24	7	120	33	85	24	99	28	32	9	2,99	1,11
Eczanemde gerçekleştirdiklerimi düşündüğümde kendimi oldukça mutlu hissediyorum.	6	2	49	14	84	23	183	51	38	11	3,55	,91
Eczanemde çalışma koşulları oldukça tatmin edicidir.	15	4	77	21	84	23	158	44	26	7	3,29	1,01
Eczone çalışanlarımı ilgilendiren kararlara yetkililer tarafından dahil edilirim.	22	6	68	19	72	20	165	46	33	9	3,33	1,07

Tablo 6 incelendiğinde; araştırmaya katılan eczacıların yaşam kalitesi ifadelerine verdikleri cevaplara ilişkin görüşlerinin ortaya konması için ifadelere ait ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Bu değerlere göre; “Eczacı odaları bana esnek çalışma saatleri ve koşulları sağlar.” İfadesi $2,21 \pm 1,05$ ortalama ile en düşük ortalama sahip olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, araştırmaya katılan eczacıların eczacı odalarının esnek çalışma saatleri ve koşulları sağlamadığı ifade edilebilir. “Etkin bir eczacılık yapmak için amaç ve hedeflerim vardır.” İfadesi $3,95 \pm 0,84$ ortalama ile en yüksek ortalama sahip olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, araştırmaya katılan eczacıların etkin bir eczacılık yapmak için amaç ve hedeflerinin olduğu ifade edilebilir.

Tablo 7. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Cinsiyetine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan T Testi Sonuçları

		N	Ort.	SS	t	p
İş Stresi	Kadın	187	3,79	,35	0,497	0,619
	Erkek	173	3,75	,37		
Yaşam Kalitesi	Kadın	187	3,19	,51	-1,712	0,088
	Erkek	173	3,29	,52		

Tablo 7'ye göre; eczacıların iş stresi ve yaşam kalitesi ortalama puanları eczacının cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Bağımsız Grup t testi uygulanmıştır. Test sonucunda; kadın ve erkek eczacıların iş stresi ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir ($p>.05$) Bu bulgu, kadın ve erkek eczacıların iş stresinin benzer düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir. Kadın ve erkek eczacıların yaşam kalitesi ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir ($p>.05$) Bu bulgu, kadın ve erkek eczacıların yaşam kalitesinin benzer düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 8. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Medeni Durum Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan T Testi Sonuçları

		N	Ort.	SS	t	p
İş Stresi	Bekar	92	3,72	,40	-1,462	0,145
	Evli	268	3,79	,35		
İş yaşam kalitesi	Bekar	92	3,14	,60	-1,717	0,087
	Evli	268	3,27	,48		

Tablo 8'e göre; eczacıların iş stresi ve yaşam kalitesi ortalama puanları eczacının medeni durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Bağımsız Grup t testi uygulanmıştır. Test sonucunda; bekar ve evli eczacıların iş stresi ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir ($p>.05$) Bu bulgu, bekar ve evli eczacıların iş stresinin benzer düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bekar ve evli eczacıların yaşam kalitesi ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir ($p>.05$) Bu bulgu, bekar ve evli eczacıların yaşam kalitesinin benzer düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 9. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Yaşına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan ANOVA Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p	Grup Farkları
İş Stresi	18-25	10	3,38	,22	3,401	,010	42-49 >18-25
	26-33	65	3,78	,39			
	34-41	43	3,63	,37			
	42-49	52	3,85	,42			
	50 yaş ve üzeri	190	3,80	,31			
	Toplam	360	3,77	,36			
Yaşam Kalitesi	18-25	10	3,17	,34	1,202	,311	
	26-33	65	3,15	,63			
	34-41	43	3,18	,44			
	42-49	52	3,26	,45			
	50 yaş ve üzeri	190	3,28	,51			
	Toplam	360	3,24	,51			

Tablo 9'a göre, eczacıların iş stresi ve yaşam kalitesi ortalama puanları eczacının yaşına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA uygulanmıştır. Test sonucunda; iş stresi açısından, yaş grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<.05$). ANOVA sonrasında yapılan Tukey testi sonucunda, 42-49 yaş arası eczacıların iş stresi 18-25 yaş arası eczacıların iş stresinden yüksek olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak yaş arttıkça iş stresi artmaktadır. Yaşam kalitesinin yaş grupları arasındaki ortalama puanlarının arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir ($p>.05$) Bu bulgu

ışığında, iş stresi ile yaş değişkenleri bağımsız değişkenlerdir ve birbirleri ile ilişkili değildir.

Tablo 10. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Mesleki Kıdemine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan ANOVA Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p	Grup Farkları
İş Stresi	0-1	15	3,48	,28	2,311	,059	
	2-3	15	3,91	,36			
	4-6	43	3,72	,39			
	7-9	10	3,73	,30			
	10 yıl ve üzeri	277	3,79	,36			
	Toplam	360	3,77	,36			
Yaşam Kalitesi	0-1	15	3,07	,55	4,345	,002	
	2-3	15	3,61	,40			2-3 > 4-6
	4-6	43	3,04	,58			2-3 > 7-9
	7-9	10	2,79	,27			
	10 yıl ve üzeri	277	3,27	,49			
	Toplam	360	3,24	,51			

Tablo 10'a göre; eczacıların iş stresi ve yaşam kalitesi ortalama puanları eczacının mesleki kıdemine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA uygulanmıştır. Test sonucunda; iş stresi açısından, mesleki kıdem grupları arasındaki ortalama puanlarının arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir ($p > .05$) Bu bulgu ışığında, iş stresi ile mesleki kıdem değişkenleri bağımsız değişkenlerdir ve birbirleri ile ilişkili değildir. Yaşam kalitesi açısından, mesleki kıdem grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < .05$). ANOVA sonrasında yapılan Tukey testi sonucunda, 2-3 yıldır eczacılık yapan eczacıların yaşam kalitesi 4-6 yıl ve 7-9 yıldır eczacılık yapan yaşam kalitesinden yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 11. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının SGK Anlaşması Olma Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan T Testi Sonuçları

		N	Ort.	SS	t	p
İş Stresi	Evet	352	3,77	,35	1,008	0,314
	Hayır	8	3,56	,56		
Yaşam Kalitesi	Evet	352	3,25	,50	1,432	0,153
	Hayır	8	2,68	,96		

Tablo 11'e göre; eczacıların iş stresi ve yaşam kalitesi ortalama puanları eczacının SGK anlaşması olma durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Bağımsız Grup t testi uygulanmıştır. Test sonucunda; SGK anlaşması olan ve olmayan eczacıların iş stresi ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir ($p>.05$) Bu bulgu, SGK anlaşması olan ve olmayan eczacıların iş stresinin benzer düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir. SGK anlaşması olan ve olmayan eczacıların yaşam kalitesi ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir ($p>.05$)

Tablo 12. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Kazancın Tatmin Etmesine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan T Testi Sonuçları

		N	Ort.	SS	t	p
İş Stresi	Evet	188	3,86	,34	4,193	0,000
	Hayır	172	3,67	,35		
Yaşam Kalitesi	Evet	188	3,40	,41	5,184	,000
	Hayır	172	3,07	,56		

Tablo 12'a göre; eczacıların iş stresi ve yaşam kalitesi ortalama puanları eczacının kazancın tatmin durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Bağımsız Grup t testi uygulanmıştır. Test sonucunda; kazancından tatmin olan ve olmayan eczacıların iş stresi ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($t=4,193$; $p=0,000<.05$) Bu bulgu, kazancından tatmin olan eczacıların iş stresinin ($\bar{\chi}=3,87$),

kazancından tatmin olmayan eczacılara ($\bar{\chi}=3,68$) göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Kazancından tatmin olan ve olmayan eczacıların yaşam kalitesi ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($t=5,184$; $p=0,000<.05$) Bu bulgu, kazancından tatmin olan eczacıların yaşam kalitesinin ($\bar{\chi}=3,42$), kazancından tatmin olmayan eczacılara ($\bar{\chi}=3,28$) göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 13. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan T

		Testi Sonuçları				
		N	Ort.	SS	t	p
İş Stresi	Evet	270	3,81	,34	3,424	,001
	Hayır	90	3,64	,40		
Yaşam Kalitesi	Evet	270	3,31	,48	3,746	,000
	Hayır	90	3,02	,54		

Tablo 13'e göre; eczacıların iş stresi ve yaşam kalitesi ortalama puanları eczacının mesleğini isteyerek seçme durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Bağımsız Grup t testi uygulanmıştır. Test sonucunda; mesleğini isteyerek seçen ve seçmeyen eczacıların iş stresi ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($t=3,424$; $p=0,000<.05$) Bu bulgu, mesleğini isteyerek seçen eczacıların iş stresinin ($\bar{\chi}=3,83$), mesleğini istemeyerek seçen eczacılara ($\bar{\chi}=3,64$) göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Mesleğini isteyerek seçen ve seçmeyen eczacıların yaşam kalitesi ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($t=3,746$; $p=0,000<.05$) Bu bulgu, mesleğini isteyerek seçen eczacıların yaşam kalitesinin ($\bar{\chi}=3,33$), mesleğini istemeyerek seçen eczacılara ($\bar{\chi}=3,04$) göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 14. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Mesleğinden Memnuniyetine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan ANOVA Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p	Grup Farkları
İş Stresi	Evet	235	3,84	,33	18,952	,000	Evet> Hayır Kararsızım >Hayır
	Hayır	56	3,46	,37			
	Kararsızım	69	3,77	,32			
	Toplam	360	3,77	,36			
Yaşam Kalitesi	Evet	235	3,41	,42	57,314	,000	Evet >Hayır Evet> Kararsızım
	Hayır	56	2,57	,52			
	Kararsızım	69	3,19	,31			
	Toplam	360	3,24	,51			

Tablo 14'e göre; eczacıların iş stresi ve yaşam kalitesi ortalama puanları eczacının mesleğinden memnuniyetine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA uygulanmıştır. Test sonucunda; iş stresi açısından, memnuniyet grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlılığa neden olduğu tespit edilmiştir ($p<.05$). ANOVA sonrasında yapılan Tukey testi sonucunda, eczacılık mesleğinden memnun ve kararsız olanların iş stresi eczacılık mesleğinden memnun olmayan eczacılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yaşam kalitesi açısından, memnuniyet grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlılığa neden olduğu tespit edilmiştir ($p<.05$). ANOVA sonrasında yapılan Tukey testi sonucunda, eczacılık mesleğinden memnun olanların yaşam kalitesi eczacılık mesleğinden memnun olmayan ve kararsız olan eczacılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 15. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Farklı Bir Meslek İcra Etmeyi İsteme Durumlarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan ANOVA Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p	Grup Farkları
İş Stresi	Evet	143	3,68	,40	7,147	,001	Hayır > Evet
	Hayır	142	3,87	,33			
	Kararsızım	75	3,75	,28			
	Toplam	360	3,77	,36			
Yaşam Kalitesi	Evet	143	3,05	,56	16,546	,000	Hayır > Evet
	Hayır	142	3,46	,46			
	Kararsızım	75	3,19	,33			
	Toplam	360	3,24	,51			

Tablo 15'e göre; eczacıların iş stresi ve yaşam kalitesi ortalama puanları eczacının farklı bir meslek icra etmek istemesine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA uygulanmıştır. Test sonucunda; iş stresi açısından, farklı bir meslek icra etmek isteme grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlılığa neden olduğu tespit edilmiştir ($p < .05$). ANOVA sonrasında yapılan Tukey testi sonucunda, farklı bir meslek icra etmek istemeyen eczacıların iş stresi farklı bir meslek icra etmek isteyen eczacılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yaşam kalitesi açısından, farklı bir meslek icra etmek isteme grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlılığa neden olduğu tespit edilmiştir ($p < .05$). ANOVA sonrasında yapılan Tukey testi sonucunda, farklı bir meslek icra etmek istemeyen eczacıların yaşam kalitesi farklı bir meslek icra etmek isteyen eczacılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 16. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanlarının Eczacının Gelecekte Mesleğini Devam Ettirmesine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan ANOVA Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p	Grup Farkları
İş Stresi	Evet	215	3,86	,34			
	Hayır	63	3,67	,41			Evet> Hayır
	Kararsızım	82	3,62	,30	9,258	,000	Evet > Kararsızım
	Toplam	360	3,77	,36			
Yaşam Kalitesi	Evet	215	3,42	,44			
	Hayır	63	2,88	,60			Evet> Hayır
	Kararsızım	82	3,05	,40	25,408	,000	Evet > Kararsızım
	Toplam	360	3,24	,51			

Tablo 16'ya göre, eczacıların iş stresi ve yaşam kalitesi ortalama puanları eczacının gelecekte mesleğine devam etme durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA uygulanmıştır. Test sonucunda; iş stresi açısından, gelecekte mesleğini icra etme durumu grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlılığa neden olduğu tespit edilmiştir ($p < .05$). ANOVA sonrasında yapılan Tukey testi sonucunda, gelecekte mesleğini icra etmek isteyen eczacıların iş stresinin gelecekte mesleğini icra etmek istemeyen ve bu konuda kararsız olan eczacılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yaşam kalitesi açısından, gelecekte mesleğini icra etme durumu grupları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlılığa neden olduğu tespit edilmiştir ($p < .05$). ANOVA sonrasında yapılan Tukey testi sonucunda, gelecekte mesleğini icra etmek isteyen eczacıların yaşam kalitesinin gelecekte mesleğini icra etmek icra etmek istemeyen ve bu konuda kararsız olan eczacılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 17. İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Puanları Arasındaki İlişkiyi Belirlemek İçin Yapılan Korelasyon Analizi Sonuçları

		Yaşam Kalitesi
İş Stresi	r	0,594**
	p	0,000
	N	360

Tablo 17'ye göre, iş stresi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi test etmek için uygulanan korelasyon analizi sonucunda, iş stresi ile yaşam kalitesi arasındaki korelasyon katsayısı (r) katsayısının değerinin 0,594 olduğu ve korelasyon katsayısının anlamlılık (p değeri) düzeyi de 0.000 olduğundan dolayı korelasyon katsayısı istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0.05$)

Sonuç olarak, eczacıların iş stresi arttıkça yaşam kalitesinin artmakta olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre, iş stresi ile yaşam kalitesi birbirleri ile orta derecede ve pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 18: Araştırma hipotezleri ve kabul-ret durumu

Hipotezler	Kabul Ret
H1: İş stresi puanlarının eczacının cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.	Ret
H2: İş stresi puanlarının eczacının medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.	Ret
H3: İş stresi puanlarının eczacının yaşına göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H4: İş stresi puanlarının eczacının mesleki kıdemine göre farklılık göstermektedir.	Ret
H5: İş stresi puanlarının eczacının SGK anlaşması olma durumuna göre farklılık göstermektedir.	Ret
H6: İş stresi puanlarının eczacının kazancın tatmin etmesine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H7: İş stresi puanlarının eczacının mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H8: İş stresi puanlarının eczacının mesleğinden memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H9: İş stresi puanlarının eczacının farklı bir meslek icra etmeyi isteme durumlarına göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H10: İş stresi puanlarının eczacının gelecekte mesleğini devam ettirmesine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H11: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.	Ret
H12: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.	Ret
H13: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının yaşına göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H14: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının mesleki kıdemine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H15: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının SGK anlaşması olma durumuna göre farklılık göstermektedir.	Ret
H16: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının kazancın tatmin etmesine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H17: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının mesleği isteyerek seçme	Kabul

durumuna göre farklılık göstermektedir.	
H18: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının mesleğinden memnuniyetine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H19: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının farklı bir meslek icra etmeyi isteme durumlarına göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H20: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının gelecekte mesleğini devam ettirmesine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H21: İş stresi ile yaşam kalitesi puanları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul



SONUÇ

İnsanlarda yaşam kalitesi, faaliyetlerin hangi şartlarda ve ne seviyede yürütüldüğünü gösteren, bireylerin yaşam biçimine etki eden önemli kavramlardan birisidir. Yaşam kalitesi seviye bakımından üst seviyelerde olması ilgili tarafların yaşam biçimlerinin, mutluluk ve sağlık gibi kavramlarının daha iyi olması anlamına gelebilir. Sağlık, yaşam kalitesi ile birlikte toplumlarda en önem arz etmektedir. Sağlık koşulları iyi olarak adlandırılabilir bireyler daha sağlıklı yaşamakla birlikte yaşam kaliteleri de bu doğrultuda gelişim gösterecektir.

Sağlık çeşitli dış etkenlerden etkilenmekle birlikte stres bu etkilerden belki de ilk sırada gelen bir durumdur. Toplumun yapı taşları olan bireyler maruz kaldıkları stres sonrasında olumsuz etkilenebilmektedir. Stres ortaya çıkması çeşitli belirtiler sonrasında önlemlerin alınmaması bireye etki etmesi kaçınılmaz olmaktadır. Olumsuz etkilenmeler sadece sosyal etkinlik veya psikolojik olarak sınırlı kalmamakla birlikte bireylerin sağlık sorunlarına da sebep olabilmektedir. Dolayısı ile stres ve yaşam kalitesinin birlikte ele alınması, değerlendirmelerde önem verilmesi gereken yapı olarak irdelenmelidir.

Yaşam kalitesi ve stres kavramına ulusal akademik çalışmalar incelendiğinde birçok çalışmanın gerçekleştirildiği görülmüştür. Ayrıca Türkiye’de akademik kaynaklardan “yaşam kalitesi” ve “stres” kavramı içeren yüksek lisans ve doktora tezleri incelendiğinde, çalışmaların tamamına yakınının sağlık alanına yönelik olduğu görülmüştür¹⁷⁰. Dolayısı ile gerek sosyal bilimlerde ve gerekse sağlık alanında eczacıların yaşam kalitesi ve stres kavramlarının birlikte değerlendirildiği çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu sebeple bu çalışma literatüre katkı ve elde ettiği bulgular bakımından ilk özelliği taşımaktadır.

¹⁷⁰ Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi, “**Yaşam Kalitesi**”, <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> (Erişim Tarihi: 30.03.2019),

Gerçekleştirilen araştırmaya katılan eczane sorumlusu eczacıların;

- %52'si kadın,
- %74'ü evli,
- %53'ü 50 yaş ve üzeri,
- %77'si 10yıl ve üzeri süredir eczacılık yapmakta,
- %98'inin SGK ile anlaşması olduğu,
- %52'si kazancından memnun,
- %75'i mesleğini isteyerek seçmiş,
- %65'i seçtiği meslekten memnun,
- %40'ı farklı bir meslek icra etmek istemediği
- % 60'ı gelecekte de eczacılık mesleğini yapmak istediği

sonuçlarına ulaşılmıştır.

Cinsiyet

H1: İş stresi puanlarının eczacının cinsiyetine göre farklılık göstermekte midir?

Cinsiyetler incelendiğinde, kadın ve erkek eczacıların iş stresi ortalama puanları arasındaki farkın önemsiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer bir ifade ile kadın ve erkek eczacıların iş stresinin benzer düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir.

H11: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının cinsiyetine göre farklılık göstermekte midir?

Cinsiyet ile ilgili bir diğer incelemede kadın ve erkek eczacıların yaşam kalitesi ortalama puanları arasındaki farkın önemsiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu, kadın ve erkek eczacıların yaşam kalitesinin benzer düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Dolayısı ile H1 ve H 11 hipotezleri ile çalışma bulguları karşılaştırıldığında bu hipotezlerin kabul edilemeyeceği görülmüştür.

Başka bir çalışma ise cinsiyet ve yaşam kalitesi arasında anlamlı farklılığın olmadığını belirlemiştir¹⁷¹. Bu sonuçların yanı sıra stres ve cinsiyetle ilgili yapılan bir

¹⁷¹ Sarı, Canoğulları ve Yıldız, a.g.e., s. 387

başka çalışmada cinsiyetlerin farklılık gösterdiği ve erkeklerin daha fazla stres algıladığı görülmüştür¹⁷². Çalışmanın H1 hipotezi sonuçları ile literatürde farklılıkların görülmesi eczacılık mesleği ile diğer çalışmalardaki meslek gruplarının stres ve yaşam kalitelerinin farklı gelişim gösterebildiği şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca kadınların daha az stres algılamasında kadına yönelik mesleğini yürütmesi sırasında baskı ve stres oluşturuca etkenlerin daha düşük seviyede olduğundan kaynaklanabilecektir.

Medeni Durum

H2: İş stresi puanlarının eczacının medeni durumuna göre farklılık göstermekte midir?

Medeni durum dikkate alındığında, bekar ve evli eczacıların iş stresi ortalama puanları arasındaki farkın önemsiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç ile bekar ve evli eczacıların iş stresinin benzer düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir.

H12: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının medeni durumuna göre farklılık göstermekte midir?

Medeni durum ile ilgili bekar ve evli eczacıların yaşam kalitesi ortalama puanları arasındaki farkın önemsiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç ile bekar ve evli eczacıların yaşam kalitesinin benzer düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Dolayısı ile çalışma bulguları ile hipotezler karşılaştırıldığında; H 2 ve H 12 hipotezlerinin red edileceği görülmüştür.

Medeni durum ve stres kavramı ile ilgili olarak literatürde bekar çalışanların evlilerden daha fazla stres algıladığı elde edilmiştir¹⁷³. Benzer bir tespitin yapıldığı bir başka çalışmanın % 52,8'sini evli olan çalışanların oluştururken, evli çalışanların bekar çalışanlara oranla daha yüksek yaşam kalitesi algısı olduğu belirlenmiştir¹⁷⁴. Literatürde evli çalışanların bekarlardan daha fazla yaşam kalitesine sahip olduğuna

¹⁷² Emine Yetim ve Derya Demirdizen Çevik, "Bir İş Sağlığı Konusu Olarak Öğretmenlerde İş Stresi Ve Başa Çıkma Yolları: Alan Araştırması", *Journal Of Awareness*, 3 (Özel), 2018, ss. 637- 652, s. 649

¹⁷³ Yetim ve Çevik, a.g.e., s. 649

¹⁷⁴ Didem Ata Yüzügüllü, Necdet Aytaç ve Muhsin Akbaba, "Bir Üniversite Hastanesinin Yoğun Bakım Ünitesi Hemşirelerinde Yaşam Kalitesi, İş Kazaları ve Vardiyalı Çalışmanın Etkileri", *Sakarya Tıp Dergisi*, 8 (1), 2018, ss. 99-107, s. 106

yönelik örnekleri arttırmak mümkündür¹⁷⁵. Literatürde evli çalışanların bekarlardan daha yüksek yaşam kalitesi algısına sahip olduğu örneklerini arttırmak mümkündür¹⁷⁶. Dolayısı ile literatürdeki bulguların birbiri ile uyum gösterdiği, stresin arttığı medeni durumlarda (bekarlarda) yaşam kalitesinin daha düşük olduğu ifade edilebilecektir. Çalışma sonuçlarına bakılacak olursa, stresin medeni durumlarda değişmemesi sebebi ile yaşam kalitesinde de medeni durumlarda farklılık görülmediği ifade edilebilecektir. Evli eczacıların evlilik sorumlulukları ve aile içi görevlerinin her iki kavrama etki ettiği mevcut bulgular dikkate alındığında söylenemeyecektir. Ayrıca çalışmada bekarların (% 24) evlilerden (% 76) sayıca az sayıda olmaları bu durumun sebepleri arasında gösterilebilir. Medeni durumların eşit sayılarda olması veya birbirine yakın olması yaşam kalitesi ve iş stresi ile ilgili farklılıkların daha net anlaşılmasına katkı sağlayabilecektir.

Yaş

H3: İş stresi puanlarının eczacının yaşına göre farklılık göstermekte midir?

42-49 yaş arası eczacıların iş stresi 18-25 yaş arası eczacıların iş stresinden yüksektir.

H13: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının yaşına göre farklılık göstermekte midir?

Çalışmada, eczacıların yaşam kalitesinin yaş grupları arasındaki ortalama puanlarının arasındaki farkın önemsiz olduğu belirlenmiştir.

Dolayısı ile çalışma bulguları ile hipotezler karşılaştırıldığında; H 3 ve H 13 hipotezleri red edileceği görülmüştür.

Dış hekimleri ile gerçekleştirilen bir çalışmada 30 ve üzeri yaştaki bireylerin 29 ve altındaki yaşlardaki bireylere göre daha fazla stres algıladıkları

¹⁷⁵ Bilal Deveci ve Cevdet Avcıkurt, "İş-Aile Çatışması Ve İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisi: Büyük Ölçekli Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (40), 2017, ss. 313-331, s. 327

¹⁷⁶ Fisun Ergün, Nazan Oran ve Catherine Bender, "Quality of Life of Oncology Nurses", *Cancer Nursing*, 28(3), 2005, ss. 193-199; Güler Cimete, Nimet Gencalp ve Gülbahar Keskin, "Quality of Life and Job Satisfaction of Nurses", *Journal of Nursing Care Quality*, 18 (2), 2003, ss. 151-158

belirlenmiştir¹⁷⁷.Gerek çalışma bulguları ve gerekse literatürde yer alan sonuçlar incelendiğinde yaş arttıkça iş stresi arttığı söylenebilecektir. Bunun sebebi ise yaşın ilerleyişi ile bireylerde reflekslerde ve hareketlerde yavaşlama, yaşın artması ile teknolojik gelişmelerden özellikle internet özellikli gelişmeler, yeni geliştirilen tıbbi ürün ve ilaçların takibinin zorlaşması sebebi olduğu söylenebilecektir.

Literatürde yer alan başka bir araştırma ise 44 yaş altındaki bireylerin 45 ve üstü yaştaki bireylere oranla daha yüksek yaşam kalitesi olduğu belirlenmiştir¹⁷⁸.Çalışmada eczacıların % 53'ünden fazlasının 50 yaş üzeri olmasına rağmen yaşam kalitelerinin yaşlara göre farklılık göstermediği görülmektedir. Bunun sebebi ise çalışmadaki bireylerin % 52'sinin gelirinden memnun olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Mesleki Kıdem

H4: İş stresi puanlarının eczacının mesleki kıdemine göre farklılık göstermekte midir?

İş stresi açısından, mesleki kıdem grupları arasındaki ortalama puanlarının arasındaki farkın önemsiz olduğu belirlenmiştir. Bu sebeple, çalışma iş stresi ile mesleki kıdem değişkenleri bağımsız değişkenlerdir ve birbirleri ile ilişkili olmadıkları söylenebilecektir.

H14: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının mesleki kıdemine göre farklılık göstermekte midir?

Mesleki kıdem dikkate alındığında, 2-3 yıldır eczacılık yapan eczacıların yaşam kalitesi 4-6 yıl ve 7-9 yıldır eczacılık yapan eczacılara göre yaşam kalitesinden yüksektir. Sonuç olarak mesleki kıdem arttıkça yaşam kalitesi düşmektedir.

Dolayısı ile çalışma bulguları ile hipotezler karşılaştırıldığında; H 4 hipotezi red edilirken, H 14 hipotezinin kabul edileceği görülmüştür.

¹⁷⁷ Chen-Yi Lee, Ju-Hui Wu and Je-Kang Du, "Work stress and occupational burnout among dental staff in a medical center", *Journal of Dental Sciences*, 14 (1), 2019, s. 5, <https://doi.org/10.1016/j.jds.2019.01.006> (Erişim Tarihi: 22.04.2019)

¹⁷⁸ Saliha Altıparmak ve Erhan Eser, "15-49 Yaş Grubu Evli Kadınlarda Yaşam Kalitesi", *Aile ve Toplum*, 3 (11), 2007, ss. 29-33, s. 30

Stres ve mesleki kıdem kavramı ile ilgili öğretmenlik mesleğinde 1 yıl ve daha az süre ile çalışan öğretmenlerin 1 yıldan daha fazla çalışanlara oranla daha fazla stres algıladıklarının belirlendiği çalışmalarda mevcuttur¹⁷⁹. Literatür ve çalışma arasındaki farklılığın yürütülen işlerde karşılaşılan streslerin ve özellikle tecrübe karşısında bu durumların farklılıktan kaynaklandığı söylenebilecektir. Ayrıca eczacıların, tecrübe sahibi olması, meslekte fazla sürelerce hizmet vermesi ile hasta profilleri ve hastalara yaklaşımı daha doğru yapabilme kabiliyeti ve eczanenin olduğu lokasyonda tanınmışlık sebebi ile toplum veya diğer etkenler sebebiyle streslerin önlenmesinde ve mücadelesinin başarılı olduğu söylenebilecektir.

Ayrıca bir H 3 hipotezi sonuçlarında ilerleyen yaşa rağmen iş stresinin yaş ile değişmediği sonucu elde edilmesine ve H 4 hipotezindeki mesleki kıdem ile iş stresinin değişim göstermemesi bir birini destekleyen sonuçlar olarak ifade edilebilir.

Mesleki kıdem ve yaşam kalitesi incelendiği bir çalışmada, yaşam kalitesi ile mesleki kıdem arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Diğer bir ifade ile bireylerin mesleki geçirdiği sürelerde-kıdemler dikkate alındığında yaşam kalitesinin farklılaşmadığı görülmüştür¹⁸⁰. Başka bir çalışmada ise mesleki kıdem ve yaşam kalitesi arasında anlamlı farklılık olduğu görülmüştür. Buna göre mesleki kıdemleri 21 ve daha fazla olan çalışanların yaşam kalitesinin 21 yıldan daha az kıdeme sahip çalışanlardan daha yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir¹⁸¹.

Literatürdeki çalışmalar ve bu çalışma bulgularının mesleki kıdem ve yaşam kalitesi bakımından farklılık göstermesi meslekte kazanılan bilgi ve tecrübe kaynaklı olduğu, gelir seviyesinin ilerleyişi sebebiyle olduğu ifade edilebilecektir. Diğer bir ifade ile eczacılık mesleğinin henüz ilk dönemlerinde sayılabilecek 2-3 yıllık kıdeme sahip eczacıların çalışma yaşamına profesyonel olarak yeni girmiş olması ve karşılaşılabilecek sorunların tamamı ile karşılaşmamış olması, mesleğe başlamadan önce büyük çoğunlukla öğrencilikte olması sebebiyle elde edilen gelirin meslek faaliyetlerinden kazanılandan düşük olması (eczacılık faaliyetlerinin önceki yaşama göre fazla gelir getirmesi) sebebiyle olduğu düşünülebilir. Ayrıca ilerleyen yıllarda, yaşam standartlarının değişmesi, evlilik veya kariyer gibi çeşitli sorumlulukların

¹⁷⁹ Yetim ve Çevik, a.g.e., s. 642

¹⁸⁰ Hatipoğlu ve Zengin, a.g.e., s. 415

¹⁸¹ Sarı, Canoğulları ve Yıldız, a.g.e., s. 397

ortaya çıkmasının eczacıların yaşam kalitesine kıdem bakımından etki ettiği söylenebilir.

SGK Anlaşması

H5: İş stresi puanlarının eczacının SGK anlaşması olma durumuna göre farklılık göstermekte midir?

SGK anlaşması olan ve olmayan eczacıların iş stresi ortalama puanları arasındaki farkın önemsiz olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, SGK anlaşması olan ve olmayan eczacıların iş stresinin benzer düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir.

H15: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının SGK anlaşması olma durumuna göre farklılık göstermekte midir?

SGK anlaşması olan ve olmayan eczacıların yaşam kalitesi ortalama puanları arasındaki farkın önemsiz olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, SGK anlaşması olan ve olmayan eczacıların yaşam kalitesinin benzer düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Dolayısı ile çalışma bulguları ile hipotezler karşılaştırıldığında; H 5 ve H 15 hipotezlerinin red edileceği görülmüştür.

Eczacıların kurumlar ile anlaşması ve memnuniyetlerine yönelik literatürde yer alan tespitlere bakıldığında çalışmaya katılan eczacıların % 89,9'unun SGK ile anlaşma olmasından memnun olmadıkları belirlenmiştir. Önceki yıllarda yapılan çalışmada ayrıca, anlaşmalı kurumların eczacı ödemelerini zamanında yapmaması (120 güne varan gecikme, vb.) sebebi ile memnuniyet duymadıkları ve maddi baskı (kredi çekme, borçlanma, vb.) hissettikleri ve işle ilgili stresi yaşadıkları görülmüştür¹⁸². İş sebebi ile baskı ve stres hisseden eczacıların yaşam kalitesinin SGK anlaşması olma durumuna göre azalım gösterdiği söylenebilecektir. Çalışma sonucunun literatürdeki araştırmalardaki ile SGK bakımından farklılık göstermesi

¹⁸² Zeynep Çalgan, Dilek Aslan ve Selen Yeğenoğlu, "Serbest Eczacıların Çalışma Koşulları Ve Mesleki Tutumlarına İlişkin Değerlendirmeler: Ankara Kent Merkezi", **Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi**, 37 (4), 2008,s. 262

SGK'nın önceki yıllarda şartlarının günümüze oranla daha yorucu ve maddi olarak yıpratıcı olması sebebi olduğu söylenebilecektir.

Maddi Gelir

H6: İş stresi puanlarının eczacının kazancın tatmin etmesine göre farklılık göstermekte midir?

Kazanç ve iş stresi ile ilgili olarak; kazancından tatmin olan eczacıların iş stresinin, kazancından tatmin olmayan eczacılara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

H16: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının kazancın tatmin etmesine göre farklılık göstermekte midir?

Kazancından tatmin olan ve olmayan eczacıların yaşam kalitesi ortalama puanları arasındaki farkın önemli olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, kazancından tatmin olan eczacıların yaşam kalitesinin kazancından tatmin olmayan eczacılara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Dolayısı ile çalışma bulguları ile hipotezler karşılaştırıldığında; H 6 ve H 16 hipotezlerinin kabul edileceği görülmüştür.

Literatürde geliri yüksek olan bireylerin yaşam kalitelerinin yüksek olduğuna yönelik bulgular yer almaktadır¹⁸³. Önceki yıllarda yapılan farklı çalışmalara bakıldığında eczacıların gelirlerinin tatmin olmadıkları ve baskı stres altında kalmaları sonucu iş streslerinin ve hissettikleri baskının arttığı belirlenmiştir¹⁸⁴. Literatürde görüleceği üzere maddi gelirin azalması stresin artmasına ve dolayısı ile yaşam kalitesini azalmasına neden olduğu söylenebilecektir. Diğer bir ifade ile geliri tatmin edici olmayan eczacıların yaşam kalitelerinin düşük olacağı söylenebilecektir. Gelirin düşük olmasının ise anlaşmalı kurum (SGK, Bağ-Kur, vd.) ödemelerinin süresinden geç yapılması, farklı bölgelerde gelirlerin azalabileceğinden kaynaklandığı söylenebilir.

Mesleğini İsteyerek Seçme

¹⁸³ Altıparmak ve Eser, a.g.e., s. 33

¹⁸⁴ Çalgan, Aslan ve Yeğenoğlu, a.g.e., s. 265

H7: İş stresi puanlarının eczacının mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık göstermektedir?

Mesleğini isteyerek seçen eczacıların iş stresi; mesleğini istemeyerek seçen eczacılara göre daha fazladır.

H17: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık göstermektedir?

Mesleğini isteyerek seçen eczacıların yaşam kalitesi; mesleğini istemeyerek seçen eczacılara göre daha fazladır.

Dolayısı ile çalışma bulguları ile hipotezler karşılaştırıldığında; H 7 ve H 17 hipotezlerinin kabul edileceği görülmüştür.

Yapılan araştırmalar göz önünde bulundurulduğunda mesleğini isteyerek seçen bireylerin;

- iş uyumu ve iş tatmini gerçekleşeceği sebebiyle iş stresinin azalacağı,
- yaşam kalitesinin artacağı

ifadeleri yer aldığı görülmektedir¹⁸⁵. Çalışmada elde edilen bulgularda stres kavramı ve mesleği isteyerek seçmenin farklılaştığı, mesleği isteyerek seçme ile yaşam kalitesi bulgularının uyumlaştığı görülmüştür. Burada meydana gelen farklılığın eczacılık mesleğini tercih eden eczacıların mesleğe başlamadan önceki beklentileri (toplum davranışı, sorumluluklar, tecrübe, vb.) ile mesleğe girmeleri ile karşılaştıkları durumların farklılık göstermesinden kaynaklandığı ifade edilebilir. Diğer bulgu ise mesleğin isteyerek seçilmesi durumunda yaşam kalitesinin arttığını göstermiştir. Burada temel etkenin bireylerin mesleğe olan yaklaşım ve isteklerinden kaynaklanması ve eczacılık mesleğini severek yürütmelerinden kaynaklandığı ifade edilebilir.

¹⁸⁵ Sema Polatçı ve Zümral Gültekin, "Meslek Yüksekokulunda Okuyorum Seçtiğim Mesleğe Uygun Muyum?", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (21), 2017, ss. 384-396, s. 387

Mesleki Memnuniyet

H8: İş stresi puanlarının eczacının mesleğinden memnuniyetine göre farklılık göstermekte midir?

Eczacılık mesleğinden memnun ve kararsız olanların iş stresi eczacılık mesleğinden memnun olmayan eczacılardan daha yüksektir.

H18: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının mesleğinden memnuniyetine göre farklılık göstermekte midir?

Eczacılık mesleğinden memnun olanların yaşam kalitesi eczacılık mesleğinden memnun olmayan ve kararsız olan eczacılardan daha yüksektir.

Dolayısı ile çalışma bulguları ile hipotezler karşılaştırıldığında; H 8 ve H 18 hipotezlerinin kabul edileceği görülmüştür.

Eczacılık mesleği ile ilgili stres kavramının incelendiği bir çalışmaya katılan eczacıların yarısından fazlasının (% 56,1) mesleklerini yürütüm sırasında stres algıladıkları belirlenmiştir¹⁸⁶. Çalışma sonuçlarında mesleğinden memnun ve kararsız olan eczacıların algıladıkları stresin meslekten memnun olmayan eczacılara göre daha fazla olmasının daha farklı nedenleri olabilir. Bunlardan bazıları bir önceki hipotezlerin değerlendirilmelerinde (H 7 ve H 17) belirtilen sebepler ile ilişkilendirilebilir. Eczacılar ile ilgili bu farklılıkların; mesleğin isteyerek seçilmemesi, sadece kolay, rahat ve fazla para kazandıran iş olarak görülmesi ve sonrasında mesleğe sevrerek yaklaşılmaması gibi önyargılardan kaynaklandığı söylenebilecektir. Literatür ve çalışma sonuçları ile ilgili olarak eczacıların stres kavramlarındaki farklılıkların çalışmaların farklı tarihlerde farklı ülke şartlarında gerçekleştirilmiş olması, ilgili ülkelerdeki eczaneye gelen hasta sayılarındaki yetersizlik, Türkiye’de eczacılara yönelik yaklaşımlar ile şartlarda iyileştirmelerin yapılmış olabileceğinden kaynaklandığı düşünülebilir.

¹⁸⁶ Dragana Jovic, Dusanka Krajnovic, Dragana Lakic ve Ljiljana Tasic, “PIH39 Occupational Stress and Burnout: Impact on the Attitudes of Pharmacists in Providing Pharmaceutical Services”, *Value in Health*, 15 (7), 2012, s. A453, <https://doi.org/10.1016/j.jval.2012.08.1911> (Erişim Tarihi: 18.05.2019)

Literatürde, çalışanlara yönelik gerçekleştirilen bir çalışmada işinden memnun olan çalışanların yaşam kalitelerinin; işinden memnun olmayan ve kararsız olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür¹⁸⁷. Dolayısı ile çalışma ve literatürdeki araştırma bulgusu bir biri ile örtüşmektedir. Bu sebeple, yapılan meslekten memnuniyetin artması ile yaşam kalitesinin de buna paralel olarak arttığı söylenebilir. Diğer bir ifade ile mesleğinden memnun olanların yaşam kalitesinin yüksek olduğudur. Bu sonuç ise eczacıların mesleğe olan bakış açıları ile meslekten elde ettiklerinin uyumlu olması ve mesleği severek yapmalarından kaynaklanması olabilir.

Mesleğin İcra Edilmesinin İstenme Durumu

H9: İş stresi puanlarının eczacının farklı bir meslek icra etmeyi isteme durumlarına göre farklılık göstermektedir?

İş stresi açısından, farklı bir meslek icra etmek istemeyen eczacıların iş stresi; farklı bir meslek icra etmek isteyen eczacılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H19: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının farklı bir meslek icra etmeyi isteme durumlarına göre farklılık göstermektedir?

Yaşam kalitesi açısından, farklı bir meslek icra etmek istemeyen eczacıların yaşam kalitesi farklı bir meslek icra etmek isteyen eczacılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Dolayısı ile çalışma bulguları ile hipotezler karşılaştırıldığında; H 9 ve H 19 hipotezlerinin kabul edileceği görülmüştür.

Mesleğin icra edilmesi ile ilgili olarak stres kavramının incelendiği bir çalışmada bireylerin iş ortamında stres yaşamaları durumunda işe olan yaklaşımları olumsuz olarak değişmekte ve mesleğin yürütülmesine olumsuz etki yaptığı ifade edilmektedir¹⁸⁸. Dolayısı ile iş stresi ve mesleği içre etme isteğinin literatürdeki diğer bulguları çalışma bulgularını destekler niteliktedir. Diğer bir ifade ile yürüttüğü

¹⁸⁷ Hakan Gülmez, "Çalışanların Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler", *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care*, 7 (4), 2013, ss. 74-82, s. 76

¹⁸⁸ Abdullah Soysal, "İş Yaşamında Stres", *Çimento İşveren Dergisi*, 23 (3), 2009, ss. 17-40, s. 27

işlerden memnun olmayanların ve işi sevmemelerinin işe olan ilgilerini azaltma ve istenmeyen bir faaliyetin yürütülmesi sebebi ile stresin ortaya çıktığı söylenebilecektir.

Yaşam kalitesi ve farklı meslek icra etmek isteyen eczacılar ile ilgili sonuçların ise stres kavramında olduğu gibi sonuçlandığı anlaşılmaktadır. Eczacılığın çalışma bakımından istemeden gerçekleştirilmesi ve farklı mesleklere yönelme zaman ile mevcut işe olan pozitif yaklaşımları azaltmakta ve yeni iş arayışlarına yönelimin başlaması olarak değerlendirilebilir.

Mesleği Gelecekte Devam Ettirme

H10: İş stresi puanlarının eczacının gelecekte mesleğini devam ettirmesine göre farklılık göstermektedir?

İş stresi açısından, gelecekte mesleğini icra etmek isteyen eczacıların iş stresinin; gelecekte mesleğini icra etmek istemeyen ve bu konuda kararsız olan eczacılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

H20: Yaşam Kalitesi puanlarının eczacının gelecekte mesleğini devam ettirmesine göre farklılık göstermektedir?

Yaşam kalitesi açısından, gelecekte mesleğini icra etmek isteyen eczacıların yaşam kalitesinin gelecekte mesleğini icra etmek icra etmek istemeyen ve bu konuda kararsız olan eczacılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Dolayısı ile çalışma bulguları ile hipotezler karşılaştırıldığında; H 10 ve H 20 hipotezlerinin kabul edileceği görülmüştür. Gelecekte mesleğini icra etmek isteyen eczacıların stres algısının daha yüksek çıkmasının

H21: İş stresi ile yaşam kalitesi puanları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Eczacıların iş stresi arttıkça yaşam kalitesinin artmakta olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre, iş stresi ile yaşam kalitesi birbirleri ile doğrusal olarak ilişkilidir.

Dolayısı ile çalışma bulguları ile hipotezler karşılaştırıldığında; H 21 hipotezinin kabul edileceği görülmüştür.

Literatürde yer alan sonuçlara bakıldığında stresin artması durumunda yaşam kalitesinin azalmasının kaçınılmaz olduğu ifade edilmektedir¹⁸⁹. Diğer bir ifade ile çalışma yaşamına bağlı olarak stresin oluşması, yaşam kalitesinde negatif etkiye sebep olmaktadır¹⁹⁰. Literatürdeki çalışmalar ile bu çalışma sonuçlarında iş stresi ve yaşam kalitesi arasındaki etkileşim farklılık göstermektedir. Bunun sebebi olarak eczacılara yönelik iş stresi ve yaşam kalitesinin farklı çalışmalarda kıyaslanmamış olması ve eczacılık mesleği ile ilgili karşılaştırılma yapılamamıştır. Dolayısı ile literatüre göre farklılık gösteren bu sonuçların mesleki faaliyetler, eğitim seviyelerindeki farklılık, çalışma ortamlarındaki farklılık, çalışma yürütümü sırasında anket sorularının cevaplama aşamasında eczacıların dikkat eksikliği olması ve sorulara farklı cevaplar verme ihtimalleri veya sorulara verilen cevapların farklı düşünceler doğrultusunda verilmesinden kaynaklandığı söylenebilir.

Eczacılar toplum adına sağlık kurumlarının tamamlayıcı niteliğini taşımaktadır. Dolayısı ile eczacıların faaliyetleri önemi bu denli önem arz etmektedir. Eczacıların ilgili hizmetleri yürütmesi sırasında ise karşı karşıya kaldıkları çeşitli etkenler stresin ortaya çıkmasına ve sonrasında yaşam kalitelerinin etkilenmesine sebep olabilmektedir. Bu etkenlerin belirlenmesi ise araştırmacıların bu alana yönelmesi ile gerçekleşebilecektir.

Araştırmacıların, eczacılara ve eczanelere yönelik benzer çalışmalara yönelmesi bazı zorlukları da beraberinde getirebilecektir. Bunlardan en önemlisi eczanelerde çoğunlukla yalnız bir eczacı olmasıdır. Eczacıya yönelik çalışmalar adına her eczanede sadece bir eczacının çalışmaya dahil olması ve yeterli sayının elde edilmesi adına birden fazla eczanenin farklı lokasyonlarda kurulu yapılarla ulaşım gerekmektedir. Zaman ve ulaşım imkanları bakımından ve bu kavrama

¹⁸⁹ Vesile Ayça Yamuç ve Duygu Türker, "Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın Ve Erkek Çalışanlar Üzerine İncelemesi". *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13 (25), 2015, ss. 389-423, s.390; Deveci ve Avcıkurt, a.g.e.,s. 327

¹⁹⁰ Şermin Demirtaş ve R. Nesrin Demirtaş, "Mutfak Çalışanlarında Çalışma Ortamı, Psikososyal Stres Ve Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi", *Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3 (3), 2015, ss. 517-522, s. 521

maddi harcamalarında dahil olması eczane ve eczacılara yönelik çalışmaların zorlukları arasındadır.

Sağlık bilimlerinde ve sosyal bilimlerin birçok alanında yaşam kalitesinin daha fazla kullanılması da bunun tam tersi etkenden dolayıdır. Örneğin Sağlık bilimi çalışmalarında yaşam kalitesini inceleyen çalışmalara bakıldığında çoğunlukla tek bir lokasyondaki birden fazla hasta veya hasta yakınının görüşleri-gözlemleri değerlendirilmektedir. Benzer bir durum sosyal bilimler alanında gerçekleştirilmek üzere örgütlerde gerçekleştirilen çalışmalar örgütte çalışan birden fazla çalışan ile gerçekleştirilmekte ve böylece çalışmanın evren örnekleminde önemli seviyeye gelmektedir. Bu sebeple eczaneler ve benzer şekilde farklı konumlarda olan yapılarda (mağaza, market, banka, vb. şubeli yapılar) benzer çalışmaların yapılmasında araştırma kurumları tarafından da desteklerin sağlanması yararlı olabilecektir. Araştırma kurumlarının araştırmacılara sağlayabilecek destekler gözlem, röportaj veya anket gibi çalışmaların uygulama aşamalarına yönelik olabilir. Bu alanda maddi destekler, organizasyon, taraflar ile koordinenin ve çalışmaya katılımların sağlanması bazı destekler arasında yer almaktadır.

Çalışma sonuçlarının literatürdeki diğer çalışmalar ile gerek benzer sonuçlar ve gerekse farklı sonuçlar ortaya koymasının eczacılar ile ilgili ne anlam ifade ettiğinin ve konumunun somut biçimde belirlenebilmesi adına eczacılara yönelik daha fazla çalışmaların gerçekleştirilmesi ve stres ile yaşam kalitesinin birlikte ele alınması daha yararlı olacaktır.

Çalışma sonuçları, eczacılar ile ilgili genelleme yapılabilmesini sağlar nitelikte değildir. Bu genellemenin yapılabilmesi adına Türkiye’de eczane ve eczacılara yönelik benzer araştırmaların yaygınlaşması ve ileri ki yıllarda gerçekleştirilecek analizler ile (meta analizi) ortak bir potada değerlendirilmesi gerekmektedir. Böylece Türkiye’de eczacıların eczanelerde çalışmaları sırasında ne gibi zorluklar ile karşılaştığı, yaşam kaliteleri ve ilgili göstergelerinin (stres, gelir, yaş, vb.) nasıl değiştiğinin, etki seviyesinin ne derecede olduğunun belirlenmesi sağlanabilecektir.

Eczaneler veya eczacılara yönelik yapılabilecek genel çalışmaların evreninin genişletilmesi ve başarılı sonuçların elde edilmesi adına eczacılara yönelik düzenlenen çalıştay, kongre, konferans ve diğer geniş katılımlı organizasyonların tercih edilmesi çalışmaların maliyet, zaman ve ayrılan süre bakımından daha ekonomik şartlarda gerçekleştirilmesini sağlayabilecektir.

İş stresi ve yaşam kalitesinin bir biri ile bağlantılı olması sebebi ile eczacıların iş stresini azaltan kavramlara yönelmesi oldukça yararlı olacaktır. Böylece eczacılar iş stresini azaltan kavramlar ile yaşam kalitelerinin artmasını da sağlayacaktır. İş stresini azaltmaya yönelik tercihler ise hobiler edinme (kitap okuma, film izleme, gezi, spor, vb.), gezi ve çalışma arkadaşları ile sosyal aktivitelerin gerçekleştirilmesi, stres ile mücadele ve önleme yönelik eğitimlerin tercih edilmesi oldukça yararlı olacaktır. Unutulmamalıdır ki stres birçok farklı etkenden ortaya çıkabilecektir (müşteri davranışı, çalışma ortamı gelişmeleri, ailevi sebepler vb.). Dolayısı ile stres ile daha başarılı ve bilinçli mücadele adına eğitim yanı sıra danışmanlık hizmetlerinin de göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Danışmanlık hizmetleri ile stres konusunda uzmanlardan bu konuda destek alınması stresin daha bilinçli biçimde azalması ve yaşam kalitesinde iyileşmeyi sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

KİTAPLAR

AKYİĞİT Ercan, **İş Hukuku**, 10. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2014.

ATKINSON Richard C., ATKINSON Rita, SMITH Edward E., BEM, Daryl J. and HOEKSEMA Susan Nolen, **Psikolojiye Giriş**, Çev. Yavuz Alogan, 2. Baskı, Arkadaş Yayınları, Ankara, 2012.

BALTAŞ, Acar ve BALTAŞ Zuhul, **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Remzi Kitabevi, 21. Basım, İstanbul, 2002.

CÜCELOĞLU Doğan, **İnsan ve Davranışı, Psikolojinin Temel Kavramları**. 28. Basım, Remzi kitabevi, İstanbul, 2016.

DİL DERNEĞİ, Türkçe Sözlük, Hazırlayanlar: Sevgi Özel, Afet Kutlu, Sedat Yaşayan, Hülya Küçükkaras ve Kamil Özdemir, 3. Baskı, Yayın No: 23, Dil Derneği Yayınları, Ankara, 2012.

İBB, **Günlük Hayatımız ve İş Sağlığı Güvenliği Rehberi: Hayatımızın Her Alanında Yaşam Kalitemizi Yükseltmek İçin Teorik ve Pratik Öneriler**, İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) Basımevi, İstanbul, 2016.

KAHRAMAN Ömer, **Belediyelerde Psikososyal Risklerin Yönetilmesi, Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi Özeti Bildiri Kitabı**, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 6-7 Aralık, İstanbul, 2017.

NACAR Suna Medin, SÖĞÜTLÜ Lütfiye ve ALACA Nursel, **Psikiyatrik Tanılı Çalışanın İş Yeri Hekimi Tarafından Takibi, Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi Özeti Bildiri Kitabı**, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 6-7 Aralık, İstanbul, 2017.

ÖZGEN Hüseyin, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, 1. Baskı, (der. Azmi Yalçın), Nobel Kitabevi, Adana, 2005.

ROBBİNS Stephan ve JUDGE Timoty A, **Örgütsel Davranış ve Organizasyon**, çev. İnci Erdem, 14. Basım, Nobel Akademik Yayıncılık, İstanbul, 2013.

ŞİMŞEK, M. Şerif, ÇELİK, Adnan ve AKGEMCİ, Tahir, **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**. 8. Baskı. Gazi Kitabevi. Ankara, 2014.

TOPUZOĞLU Ahmet, **Çalışma Hayatında Psikososyal Faktörler, Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi Özeti Bildiri Kitabı**, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 6-7 Aralık, İstanbul, 2017.

TTB, **Türkiye’de Tabip Odalarına Kayıtlı Olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler**, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ankara, 2005.

TUTAR, Hasan, **Örgütsel Davranış, Örgüt Teorileri ve Çağdaş Yaklaşımlar Açısından**, Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2016.

ULUDAĞ Necip, “Girişimci Özellikleri”, ed. Ertuğrul Belen ve Taylan Demirkaya, **Girişimciliğin Altın Kuralları: 30 Uzmanın 300 Altın Öneri**, Optimist Yayınları, İstanbul, 2018.

MAKALELER

AKAR Hüseyin ve ÜSTÜNER Mehmet, “İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, **İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 18 (2), 2017, ss. 159-176.

ALPAY Alaaddin, “Girişimci Ekosistemi”, ed. Ertuğrul Belen ve Taylan Demirkaya, **Girişimciliğin Altın Kuralları: 30 Uzmanın 300 Altın Öneri**, Optimist Yayınları, İstanbul, 2018.

AKDENİZ Cem, AYDEMİR Ömer, AKDENİZ Fisun, GÜLSEREN Şeref ve KÜLTÜR Savaş, “Sağlık Düzeyi Ölçeği’nin Türkçe’ye Uyarlanması ve Güvenilirliği”, **Klinik Psikofarmakoloji Bülteni**, 9 (2), 1999, ss. 104-104.

AKMAN Yener ve AKMAN Gülşah İmamoğlu, “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi Algısının İşle Bütünleşmeleri Üzerindeki Etkisi”, **İlköğretim Online**, 16 (4), 2017, ss. 1491-1504.

ALTINTAŞ, K. Hakan, ÇAKIR, Banu, TEMEL, Fehminaz, BAHADIR, Sinan, BURAKGAZİ, Ahmet, ÇİLOĞLU, Murat, DOĞAN, Çağdaş, JEHAİSH, Mohammed ve SERİN, Cenk, “Ankara 9. Bölge Eczanelerinde Çalışan Eczacıların Bazı Mesleki Uygulamalarını ve Sorunlarını Saptama Araştırması”, **Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi**, 33 (1), 2004, ss. 11-25..

ALTIPARMAK Saliha ve ESER Erhan, “15-49 Yaş Grubu Evli Kadınlarda Yaşam Kalitesi”, **Aile ve Toplum**, 3 (11), 2007, ss. 29-33.

ANTHONY, Dollard Maureen F., NATASHA La Montagne, D., Caulfield, VERNA Blewett and ANDREA Shaw, “Job stress in the Australian and international health and community services sector: a review of the literature”, **International Journal of Stress Management**, 14 (4), 2007, pp..417-445.

AVCI Ayla, "İş ve İş Stresi Yönetimi", **Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)**, 6 (1), 2019, ss. 290-296

AYDIN İlknur, ÇELİK Yusuf ve UĞURLUOĞLU Özgür, "Sağlık Personeli Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerliliği Ve Güvenilirliği", **Toplum ve Sosyal Hizmet**, 22 (2), 2011, ss. 79-100

AYDIN Şule, "Örgütsel stres yönetimi", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 6 (3), 2004, ss. 49-72.

BERESFORD N.A., SCOTT, E.M. and COPPLESTONE D., "Field effects studies in the Chernobyl Exclusion Zone: Lessons to be learnt", **Journal of Environmental Radioactivity**, 2019, <https://doi.org/10.1016/j.jenvrad.2019.01.005> (Erişim Tarihi: 22.03.2019)

CHIANGA, Flora F.T., BIRTCHB Thomas A. and KWAN Ho Kwong "The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry", **International Journal of Hospitality Management**, 29 (1), 2010, pp. 25-32.

CHUNG Eun Kyung, JUNG Yeseul and SOHN Young Woo, "A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners", **Safety Science**, 98, 2017, ss. 89-97.

CİMETE Güler, GENCALP Nimet ve KESKİN Gülbahar, "Quality of Life and Job Satisfaction of Nurses", **Journal of Nursing Care Quality**. 18 (2), 2003, ss. 151-158.

ÇALGAN Zeynep, ASLAN Dilek ve YEĞENOĞLU Selen, "Serbest Eczacıların Çalışma Koşulları Ve Mesleki Tutumlarına İlişkin Değerlendirmeler: Ankara Kent Merkezi", **Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi**, 37 (4), 2008

ÇALGAN Zeynep, ASLAN Dilek ve YEĞENOĞLU, Selen, "Eczacılar da Mesleki Bir Sağlık Sorunu: Tükenmişlik", **Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi**, 29 (1), 2009, ss. 61-74

DEMİREL Erkan Turan, "Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık rolü". **Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi**, 6 (1), 2013, ss. 220 241

DEMİREL Hüsne, "An Investigation of the Relationship between Job and Life Satisfaction among Teachers", **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 116, 2014, pp. 4925-4931, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.1051> (Erişim Tarihi: 17.04.2019)

DEMİRTAŞ Şermin ve DEMİRTAŞ R. Nesrin, "Mutfak Çalışanlarında Çalışma Ortamı, Psikososyal Stres Ve Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi", **Süleyman**

Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi, 3 (3), 2015, ss. 517-522

DEVECİ Bilal ve AVCIKURT Cevdet, “İş-Aile Çatışması Ve İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisi: Büyük Ölçekli Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, **Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi**, (40), 2017, ss. 313-331.

DRAGANA Jocic, DUSANKA Krajnovic, DRAGANA Lakic ve LJILJANA Tasic, “PIH39 Occupational Stress and Burnout: Impact on the Attitudes of Pharmacists in Providing Pharmaceutical Services”, **Value in Health**, 15 (7), 2012, <https://doi.org/10.1016/j.jval.2012.08.1911> (Erişim Tarihi: 18.05.2019)

DURNA Ufuk, “Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. Yönetim ve Ekonomi”, **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 11 (1), 2004, ss. 191-206.

DUYGULU Ercan, “Yaşam Kalitesi”, **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 1 (1), 1995, ss. 79-82, <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/yonveek/issue/viewFile/5000007035/5000003553> (Erişim Tarihi: 19.04.2019)

ERCAN Alp Arslan ve ŞAR Sevgi, “Edremit Körfez Bölgesindeki Eczane Eczacılarının Stres Kaynakları”, **Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi**, 33 (4), 2004, ss. 217-242.

ERGÜN Fisun, ORAN Nazan ve BENDER Catherine, “Quality of Life of Oncology Nurses”, **Cancer Nursing**, 28(3), 2005, ss. 193–199.

EVANGELOS C. Alexopoulos, VASSİLİKİ Palatsidi, XANTHİ Tigani and CHRİSTİNA Darviri, “Exploring Stress Levels, Job Satisfaction, and Quality of Life in a Sample of Police Officers in Greece”, **Safety and Health at Work**, 5 (4), 2014, pp. 210-215, <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2014.07.004> (Erişim Tarihi: 17.04.2019)

GAITHER A. Gaither, NADKARNI Anagha, MOTT David A., SCHOMMER Jon C., DOUCETTE William R., KRELING, David H. and PEDERSEN Creag A., “Should I stay or should I go? The influence of individual and organizational factors on pharmacists’ future work plans”, **Journal of the American Pharmacists Association**, 47 (2), 2007, pp. 165-73, <https://doi.org/10.1331/6J64-7101-5470-62GW> (Erişim Tarihi: 10.05.2019)

GEORGETA Panisoara ve MIHAELA Serban, “Marital Status and Work-Life Balance”. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 78, 2013, ss. 21-25

GLORİA Maria, ALMEİDA Souza Tedrus, LİNEU Correa Fonseca ve RENATO Buarque Pereira, “Marital status of patients with epilepsy: Factors and quality of life”,

Seizure, 27, 2015, pp. 66-70, <https://doi.org/10.1016/j.seizure.2015.02.028> (Erişim Tarihi: 17.04.2019);

GÖKÇE Gülise, ŞAHİN Ali ve BULDUKLU Yasin, "Herzberg'in Çift Faktör Kuramı Ve Alt Gelir Gruplarında Bir Uygulama: Meram Tıp Fakültesi Örneği", **SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 10 (20), 2010, ss. 233-246

GÜÇLÜ Nezahat, "Stres Yönetimi", **Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 21 (1), 2001, ss. 91-109

GÜDÜK Özlem ve ÖNDER Emrah, "Sağlık Hizmetlerinde Veri Giriş Personeli İşe Alım Sürecinde Analitik Hiyerarşi Prosesi Tekniğinin Kullanılması", **Sosyal Güvence Dergisi**, (13), 2017

GÜLMEZ Hakan, "Çalışanların Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler", **Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care**, 7 (4), 2013, ss. 74-82

HATİPOĞLU Zeynep ve ZENGİN Ali Akın, "Algılanan Liderlik Stilinin İş Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: X ve Y Kuşakları Arası Karşılaştırma", **Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (FESA)**, 3 (2), 2018, ss. 400-421, <https://doi.org/10.29106/fesa.411877> (Erişim Tarihi: 22.03.2019)

HUSSAİN Nehal ve KHALİD Kanwal, "Impact Of Karasek Job Demand Control Model On The Job Satisfaction Of The Employees Of Nadra", **Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business**, 3 (5), 2011, ss. 566-594

KAİN Jason ve JEX Steve, "Karasek's (1979) job demands-control model: A summary of current issues and recommendations for future research", in Pamela L. Perrewé, Daniel C. Ganster (ed.), **New Developments in Theoretical and Conceptual Approaches to Job Stress (Research in Occupational Stress and Well-being)**, 8, 2010, ss. 237-268, <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/S1479-3555%282010%290000008009> (Erişim Tarihi: 29.03.2019)

KARAGÖZ Yalçın, DOĞAN Adem ve KOÇYİĞİT Selma, "Gelir Düzeyinin Hayat Kalitesi Ve Memnuniyetine Etkisi: Sivas İlinde Amprik Bir Uygulama", **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 17 (1), 2016, ss. 169-186

KIVİMÄKİ M. Leino-Arjas P, LUUKKONEN R. Riihimäki H, JUSSI Vahtera J, Kirjonen J., "İş Stresi ve Kardiyovasküler Mortaliye Risk Endüstri İşçileri Üzerinde Yapılmış Prospektif Kohort Araştırması", **Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi (MSG)**, 3 (11), 2002, ss. 43- 47, <http://www.ttb.org.tr/dergi/index.php/msg/article/download/316/296> (Erişim Tarihi: 10.04.2019)

KOMPIER Michiel, YBEMA Jan Fekke, TARİS Toon and JANSSEN Julia, "Employment Contracts: Cross-sectional and Longitudinal Relations with Quality of Working Life, Health and Well-being", *Journal of Occupational Health*, 51 (3), 2009, pp. 193-203, https://www.jstage.jst.go.jp/article/joh/51/3/51_L8150/_article (Erişim Tarihi: 10.04.2019)

KÖKSAL Onur ve ŞAHİN Faruk, "Gelir ve Mutluluk: Gelir Karşılaştırmasının Etkisi", *Sosyoekonomi*, 23 (26), 2015, ss. 45-59

KUNNANATT James Thomas, "Type A Behavior Pattern and Managerial Performance: A Study Among Bank Executives in India". *International Journal of Manpower*. 24 (6), 2003, pp. 720-734, <https://doi.org/10.1108/01437720310496175> (Erişim Tarihi: 18.03.2019)

LEE Chen-Yi, WU Ju-Hui and DU Je-Kang, "Work stress and occupational burnout among dental staff in a medical center", *Journal of Dental Sciences*, 14 (1), 2019, <https://doi.org/10.1016/j.jds.2019.01.006> (Erişim Tarihi: 22.04.2019)

LİLİY Safina, JULIA Kolesnikova, ELENA Karasik, OKSANA Yurieva ve FAKHRUTDİNOVA Anastasia, "The Higher Education Impact On The Quality Of Young People Working Life", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191, 2015, pp. 2412-2415, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.589> (Erişim Tarihi: 30.03.2019)

LİPP Marilda E. Novaes, "Stress and Quality of Life of Senior Brazilian Police Officers", *The Spanish Journal of Psychology*, 12 (2), 2009, pp. 593-603, <https://doi.org/10.1017/S1138741600001967> (Erişim Tarihi: 17.04.2019)

MASLACH Christina, SCHAUFELI Wilmar B. and LEITER Michael P., "Job burnout", *Annual Review of Psychology*, 52, 2001, pp. 397-422, <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397> (Erişim Tarihi: 10.05.2019)

NABİHA Benyamina Douma, CHARLES Côté ve ANAİS Lacasse, "Quebec Serve and Protect Low Back Pain Study: What About Mental Quality of Life?", *Safety and Health at Work*, 10 (1), 2019, pp. 39-46, s. 40, <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2018.08.006> (Erişim Tarihi: 17.04.2019)

NURİA Matilla-Santander, CRİSTİNA Lidón-Moyano, ADRIÁN González-Marrón, KAİLEY Bunch, JUAN Carlos Martín-Sánchez, JOSÉ M. Martínez-Sánchez, "Attitudes toward working conditions: are European Union workers satisfied with their working hours and work-life balance?", *Gaceta Sanitaria*, 33 (2), 2019, pp. 162-168, <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.10.006> (Erişim Tarihi: 23.03.2019)

OJEDOKUN Oluyinka, IDEMUDİA Erhabor S. ve DESOUZA Mercy, "Perceived external prestige as a mediator between quality of work life and

organisational commitment of public sector employees in Ghana”, **SA Journal of Industrial Psychology**, 41 (1), 2015, pp. 1-10
<https://sajip.co.za/index.php/sajip/article/view/1216/1733> (Erişim Tarihi: 10.04.2019)

OKUTAN Mustafa ve TENĐİLİMOĐLU Dilaver, “İş Ortamında Stres Ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 4 (3), 2002, ss.1-27

ÖZCAN Ecem Merve, ÜNAL Ali ve ÇAKICI Ahmet Burhan, “Sağlık Çalışanlarında İşe Bağlı Stres: Konya Numune Hastanesi Saha Çalışması”, **Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 7(1), 2014, ss.125-131.

ÖZMUTAF Nezh Metin, AKTEKİN Elif ve ERGANİ Bülent, “Kadın Yöneticilerin Medeni Durumlarının İş Stresine Etkisi: İzmir İlinde Bir Araştırma”, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, 16 (32), ss. 577-588

ÖZSOY, Emrah, USLU Osman ve ÖZTÜRK, Oğuzhan, Who are Happier at Work and in Life? Public Sector versus Private Sector: A Research on Turkish Employees?”. **International Journal of Recent Advances in Organizational Behaviour and Decision Sciences**, 1 (2), 2014, pp. 148-160.

PICINCU, Andra, “What Are the Causes of Stress in an Organization?”, **Management**, 2019, <https://bizfluent.com/facts-5612348-causes-stress-organization-.html> (Erişim tarihi, 30.04.2019).

POLATCI Sema ve GÜLTEKİN Zümral, “Meslek Yüksekokulunda Okuyorum Seçtiğim Mesleğe Uygun Muym?”, **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 9 (21), 2017, ss. 384-396

RAMSTAD Elise, “Promoting performance and the quality of working life simultaneously”, **International Journal of Productivity and Performance Management**, 58 (5), 2009, pp. 423-436, <https://doi.org/10.1108/17410400910965706> (Erişim Tarihi: 30.03.2019)

RİBEİRO Ícaro JS, PEREİRA Rafael, FREİRE İvna V., OLİVEİRA Bruno G. de, CASOTTİ Cezar A. ve BOERY Eduardo N., “Stress and Quality of Life Among University Students: A Systematic Literature Review”, **Health Professions Education**, 4 (2), 2018, ss. 70-77

SAKIZ Halis ve BAŞ Güldest, “Öğrenme Güçlüğü Olan Çocukların ve Ebeveynlerinin Yaşam Kalitesi Algılarının Belirlenmesi”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi**, 20 (1), ss. 53-72

SARI Mediha, CANOĞULLARI Emre ve YILDIZ Emine, "Öğretmenlerin Okul Yaşam Kalitesi Algıları İle Mesleki Motivasyon Düzeylerinin İncelenmesi", **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, (47), ss. 387-409

SEYMAN Çiğdem Canbolat ve ÇELİK Sevilay Şenol, "Trakeostomili Hastalarda Yaşam Kalitesi ve Hemşirelik Bakımı", **Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi**, 6 (1), 2019, ss. 59-64

SİGRUN Dahl, JON Håvard Loge, VÍKTOR Berge, ALV Andreas Dahl, MİLADA Cvancarova ve SOPHIE Dorothea Fosså, "Influence of radical prostatectomy for prostate cancer on work status and working life 3 years after surgery", **Journal of Cancer Survivorship**, 9 (2), 2015, pp. 172-179, <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11764-014-0399-6> (Erişim Tarihi: 22.02.2019)

SOYSAL Abdullah, "İş Yaşamında Stres", **Çimento İşveren Dergisi**, 23 (3), 2009, ss. 17-40

STREİMİKİENE Dalia, "Environ mental indicators for theass essment of quality of life", **Intellectual Economics**, 9 (1), 2015, ss. 67-79, <https://doi.org/10.1016/j.intele.2015.10.001> (Erişim Tarihi: 10.04.2019)

ŞAHİN Adem, "Din Kaynaklı Stres Üzerine Bir Araştırma", **S.Ü. İlahiyat Fakültesi Dergisi**, (21), 2006, ss. 147-180

ŞAHİN Alper, "Çalışma Yaşamının Kalitesi", **Kalkınmada Anahtar Verimlilik**, (275), Kasım, 2011, ss. 28-33

ŞAHİN Hatice, "Eski bir kavram, yeni bir ölçüt: Yaşam kalitesi", **Toplum ve Hekim Dergisi**, 12, 1997 ss. 40-46

TONGCHAI PRASIT Patcharanan and ARİYABUDDHİPHONGS Vanchai, "Creativity and turnover intention among hotel chefs: the mediating effects of job satisfaction and job stress", **International Journal of Hospitality Management**, 55, 2016, pp. 33- 40, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009> (Erişim Tarihi: 17.03.2019)

TOULABİ Zeinab, RAOUFİ Maryam ve ALLAHPOURASHRAF Yasan, "The Relationship Between Teachers' Happiness and Quality of Working Life", **Procedia –Social and Behavioral Sciences**, 84, 2013, pp. 691-695

TÜRKAY Oğuz, "Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma", **Yönetim ve Ekonomi**, 22 (1), 2015, ss. 239-256

XİE Jia Lin, "Karasek's Model in the People's Republic of China: Effects of Job Demands, Control, and Individual Differences", **The Academy of Management**

Journal, 39 (6),1996, pp. 1594-1618, <https://www.jstor.org/stable/257070> (Erişim Tarihi: 30.03.2019)

YAMUÇ Vesile Ayça ve TÜRKER Duygu, “Kadın ve Erkek Çalışanların Stresle Baş Etme Sürecinde Yönetimden Beklentilerine İlişkin Nitel Bir Araştırma”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9 (1), 2014, ss.21-40

YAMUÇ Vesile Ayça ve TÜRKER Duygu, “Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın Ve Erkek Çalışanlar Üzerine İncelemesi”. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13 (25), 2015, ss. 389-423

YAYLI Hasan, “Türkiye’de Kentsel Yaşam Kalitesi İle Uluslararası Göç İlişkisi”, *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (43), 2019, ss. 299-320

YEĞENOĞLU Selen ve ÖZÇELİKAY Gülbin, “Counselling of pharmacists to community on issues other than drug purchasing and drug related information: A survey in Ankara”, *Turkish Journal of Pharmaceutical Sciences*, 2 (2), 2005, ss. 83-91

YETİM Emine ve ÇEVİK Derya Demirdizen, “Bir İş Sağlığı Konusu Olarak Öğretmenlerde İş Stresi Ve Başa Çıkma Yolları: Alan Araştırması”, *Journal Of Awareness*, 3 (Özel), 2018, ss. 637- 652

YILDIRIM Nuran ve SERT Gürkan, “Eczacılık Mevzuatımızın Tarihsel Sürecinde Eczane Açma / Eczacı Olma Koşulları ve Hekim - Eczacı İlişkisi (1852-1953)”, *Osmanlı Bilimi Araştırmaları Dergisi*, 11 (1-2), 2010, ss. 291-303

YÜZÜGÜLLÜ Didem Ata, AYTAÇ Necdet ve AKBABA Muhsin, “Bir Üniversite Hastanesinin Yoğun Bakım Ünitesi Hemşirelerinde Yaşam Kalitesi, İş Kazaları ve Vardiyalı Çalışmanın Etkileri”, *Sakarya Tıp Dergisi*, 8 (1), 2018, ss. 99-107

TEZLER

ABA Gökhan, İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, İşletme Anabilim Dalı, Antalya, 2009 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

ALTAY Melih, Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisinde İş Yükü Ve Lider-Üye Etkileşiminin Rolü, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri, Anabilim Dalı, Isparta, 2018 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

ÇOBAN Arzu İçağasıoğlu, Ailelerin yaşam kalitelerinin belirlenmesi: Ankara örneği, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmetler Anabilim Dalı, Ankara, 2007 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

ÇOBAN Manolya, Türkiye’de Gecekonularda Yaşam Kalitesi (Hatay Örneği), Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Mersin, 2018 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

DEĞİRMENCİ Çiğdem Akal, Evde yaşayan bireylerin yaşam kalitesine etki eden etmenlerin değerlendirilmesi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas, 2005 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

DEMİR Engin, Öğretmenlerin İş Yaşam Kalitesi İle Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Yönetimi Bilim Dalı, Malatya, 2019 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

DEMİRKIRAN Serpil, Yaşam Kalitesi ve Sağlık Çalışanları, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul, 2012 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

GÜLGÜN Filiz Ekelik, Hemşire ve ebelerde yaşam kalitesi ve yaşam kalitesi algısı (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi örneği), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kur. Yön. Bilim Dalı, İstanbul, 2014 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

KAHYAOĞLU Onur, Yaşam Memnuniyeti Ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Değişkenler İle Ekonometrik Uygulama: Türkiye Örneği, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekonomi Bölümü, Ekonometri Anabilim Dalı, Ekonometri Bilim Dalı, İzmir, 2008 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

KÜÇÜKUSTA Deniz, Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir, 2007 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

ÖNAL Fulya, Elazığ Kent Merkezi Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Yaşam Kalitesi ve Etkileyen Etmenlerin Değerlendirilmesi, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Elazığ, 2018 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

ÖRS Tuncay, Milli Takım Düzeyinde Yarışan Atletlerin Yaşam Kalitesi ve Performans Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi, Aydın Adnan Menderes

Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Eğitimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Programı, Aydın, 2018 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

ÖZGÜR, Filiz, Hizmet Sektöründe Çalışanların Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul, 2002 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

TURGUT Esengül Maden, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi Ve İstanbul'daki Devlet Üniversite Hastanelerinde Çalışan Ameliyathane Hemşirelerine Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hastane ve Sağlık Kur. Yön. Bilim Dalı, İstanbul, 2010 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

ÜNALAN Demet, Tüberkülozlu hastalarda yaşam kalitesi, yaşam kalitesinin demografik-sosyokültürel özellikler ve depresyonla ilişkisi, Erciyes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Kayseri, 2005 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

ÜNLÜ Zeynep, Yenilik Yönetiminin İş Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: Ankara'daki Devlet Üniversiteleri Bünyesinde Bulunan Teknokentlerde Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Ankara, 2015 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

ÜNVER Hacer, Gebelerde egzersizin yaşam kalitesi üzerine etkisi, İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Malatya, 2014, (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

VOGEL, Fergus Ruric, Stress In The Workplace: The Phenomenon, Some Key Correlates and Problem Solving Approaches, Submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Philosophiae Doctor in the Faculty of Humanities, University of Pretoria, 2006 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

İNTERNET KAYNAKLARI

CDC, Health-Related Quality of Life (HRQOL), Centers for Disease Control and Prevention, <https://www.cdc.gov/hrqol/concept.htm> (Erişim Tarihi: 20.04.2019)

EMANUEL Ezekiel, It's Quality, Not Quantity, Of Life That Matters, Forbes, 7 Aralık tarihli röportaj, 2018, <https://www.forbes.com/sites/nextavenue/2018/12/07/its-quality-not-quantity-of-life-that-matters/#3d876c701579> (Erişim Tarihi: 22.02.2019);

EUROSTAT, Quality of life indicators – health, Statistics Explained, <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics->

explained/index.php?title=Quality_of_life_indicators_-_health (Erişim Tarihi: 20.04.2019)

HAHN Kathryn L., "Highlights of the 2006 Annual Convention of the National Community Pharmacists Association", Medscape Pharmacists, 2006, <http://www.medscape.com/viewarticle/547084> (Erişim Tarihi: 10.04.2019)

HAYKIR Leyla, Klinik Eczacılık, Bizden Gelenler Köşesi, Pharmetic Girişimci Eczacılar Derneği, 2015, <http://www.pharmetic.org/bizden-gelenler/klinik-eczacilik.html> (Erişim Tarihi: 25.03.2019)

HEALTHY PEOPLE, Health-Related Quality of Life and Well-Being, Office of Disease Prevention and Health Promotion, <https://www.healthypeople.gov/2020/about/foundation-health-measures/Health-Related-Quality-of-Life-and-Well-Being> (Erişim Tarihi: 20.04.2019)

ILO, 2016, http://www.ilo.org/ankara/news/WCMS_475262/lang--tr/index.htm (Alıntılanma Tarihi: 04.03.2019).

İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü, Eczane Çalışma Saatleri Hakkında Duyuru, 2018, <https://istanbulism.saglik.gov.tr/TR,52458/eczane-calisma-saatleri-hakkinda-duyuru.html> (Erişim Tarihi: 25.03.2019)

KILIÇARSLAN Alpaslan, İşle İlgili Hastalıklar, Hacettepe Üniversitesi, Seminer Sunumu, 2014, s. 21-25, http://www.halksagligi.hacettepe.edu.tr/sunumlar_ve_seminerler/Isle_ilgili_hastaliklar_Alpaslan_Kilicarslan.pdf (Erişim Tarihi: 25.03.2019)

Mevzuat, Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Yönetmelik, Resmi Gazete, Yayınlandığı RG. Tarihi: 12.04.2014, Sayısı: 28970, <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatIliski=0&MevzuatKod=7.5.19569&sourceXmlSearch=> (Erişim Tarihi: 15.04.2019)

Midwest Pharmacy Workforce Research Consortium, **2009 National Pharmacists Workforce Survey**, American Association of Colleges of Pharmacy, Pharmacy Manpower Project, 2010, https://www.ncpanet.org/pdf/dose_2009_national_pharm_workforce_survey.pdf (Erişim Tarihi: 07.04.2019)

WHOQOL, Measuring Quality of Life, World Health Organization, <https://www.who.int/healthinfo/survey/whoqol-qualityoflife/en/> (Erişim Tarihi: 20.04.2019)

Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi, "Yaşam Kalitesi", <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> (Erişim Tarihi: 30.03.2019)

ÖZGEÇMİŞ

İbrahim Yavuz, 1958 yılında Siirt ili Tillo ilçesinde doğmuştur. İlk ve orta öğrenimini Diyarbakır'da, üniversiteyi ise Ankara ili Gazi Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi'nde tamamlamıştır. 1986 yılında Diyarbakır'da serbest eczacı olarak çalışmaya başlayan Yavuz, 2011 yılına kadar bu ilde faaliyetlerini sürdürmüştür. 2012 yılı sonrasında İstanbul ili Fatih ilçesinde Tillo adlı eczanede serbest eczacılığa devam etmektedir. Yavuz ayrıca 12. Bölge Eczacılar Odası başkanlığı, T.E.B. Büyük kongre delegelikleri, 11. Bölge Ecz. Oda İlaç Dışı Komisyonları kurucu başkanlığı ve Eczacılıkla ilgili, PHARMETİC G.E. Derneği, İLAC ECZACILIK SAĞLIK TEKNOLOJİLERİ VAKFI Kurucu üyelikleri ve buralarda muhtelif görevlerini yürütmüştür.

EKLER

Ek 1: Anket Formu

ANKET FORMU

Değerli Meslektaşım,

Bu anket uygulaması "Eczacılar da iş stresinin yaşam kalitesine etkisinin incelenmesi" adlı Yüksek Lisans Tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır.

Kişisel bilgileriniz ile çalıştığımız kuruma ait gizli ve mahrem bilgiler üçüncü taraflar ile paylaşılmayacaktır. Bu nedenle tüm ifadeleri dikkatli okuyup sizin için en uygun olanı işaretlemenizi ve yanıtız soru bırakmamanızı rica ederiz.

Sorulara vereceğiniz yanıtlar yalnızca bu araştırmada kullanılacaktır.

İbrahim Yavuz

İstanbul Gelişim Üniversitesi

Yüksek Lisans Öğrencisi

1) Cinsiyetiniz

Kadın

Erkek

2) Medeni durumunuz

Bekar

Evli

3) Yaşınız

18-25 yaş

26-33 yaş

34-41 yaş

42-49 yaş

50 yaş ve üzeri

4) Kaç yıldır eczacılık yapmaktasınız?

0-1 yıl

2-3 yıl

4-6 yıl

7-9 yıl

10 yıl ve üzeri

5) Eczanenizin SGK anlaşması var mı?

Evet

Hayır

6) Kazancınız sizi tatmin etmekte midir?

Evet

Hayır

7) Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?

Evet

Hayır

8) Seçtiğiniz meslekten memnun musunuz?

Evet

Hayır

Kararsızım

9) Farklı bir meslek icra etmek ister miydiniz?

Evet

Hayır

Kararsızım

- 10) Gelecekte de bu mesleğe devam etmeyi düşünüyor musunuz?
 Evet Hayır Kararsızım
- 11) Çok hızlı mı çalışmak zorundasınız?
 Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
 Çoğu zaman Her zaman
- 12) Çok yoğun mu çalışmak zorundasınız?
 Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
 Çoğu zaman Her zaman
- 13) Yaptığımız iş çok fazla çaba gerektirir mi?
 Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
 Çoğu zaman Her zaman
- 14) Her şeyi yapmak için yeterli zamanınız var mı?
 Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
 Çoğu zaman Her zaman
- 15) Yaptığınız işte sık sık istemediğiniz taleplerle karşılaşılıyor musunuz?
 Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
 Çoğu zaman Her zaman
- 16) İşiniz yeni şeyler öğrenmenize imkan sağlıyor mu?
 Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
 Çoğu zaman Her zaman
- 17) İşiniz üst düzeyde beceri ve uzmanlık istiyor mu?
 Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
 Çoğu zaman Her zaman
- 18) Yaptığınız iş ilk olarak sizin harekete geçmenizi gerektiriyor mu?
 Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
 Çoğu zaman Her zaman
- 19) Tekrar ve tekrar aynı şeyleri yapmak zorunda kalıyor musunuz?
 Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
 Çoğu zaman Her zaman
- 20) İşinizde nasıl çalışacağınızın kararını kendiniz verebiliyor musunuz?
 Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
 Çoğu zaman Her zaman

21) İşinizde ne yapacağımızın kararını kendiniz verebiliyor musunuz?

Hiçbir zaman Çok nadir Bazen

Çoğu zaman Her zaman

22) İş ortamım sakin ve hoştur.

Hiçbir zaman Çok nadir Bazen

Çoğu zaman Her zaman

23) İş yerinde diğer çalışanlarla iyi geçinirim.

Hiçbir zaman Çok nadir Bazen

Çoğu zaman Her zaman

24) İş arkadaşlarım beni destekler.

Hiçbir zaman Çok nadir Bazen

Çoğu zaman Her zaman

25) Eğer kötü günümdeysem iş arkadaşlarım beni anlar.

Hiçbir zaman Çok nadir Bazen

Çoğu zaman Her zaman

26) Üstlerim ile iyi geçinirim.

Hiçbir zaman Çok nadir Bazen

Çoğu zaman Her zaman

27) İş arkadaşlarım ile çalışmaktan zevk alırım.

Hiçbir zaman Çok nadir Bazen

Çoğu zaman Her zaman

28) Etkin bir eczacılık yapmak için amaç ve hedeflerim vardır.

Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum

Kararsızım Katılıyorum

Kesinlikle katılıyorum

29) Eczanemde görüşlerimi rahatlıkla dile getirebiliyor ve değişiklik yaparken etkili olduğumu düşünüyorum.

Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum

Kararsızım Katılıyorum

Kesinlikle katılıyorum

30) Yeteneklerimi işime yansıtabilecek imkanlara sahibim.

Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum

Kararsızım Katılıyorum

Kesinlikle katılıyorum

- 31) Eczanemde kendimi iyi (mutlu ve huzurlu) hissediyorum.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
- Kararsızım Katılıyorum
- Kesinlikle katılıyorum
- 32) Eczane çalışma hayatım, aile hayatımla uyum kurmaya imkan sağlar.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
- Kararsızım Katılıyorum
- Kesinlikle katılıyorum
- 33) Çalışma hayatım özel hayatıma zaman ayırmama imkân sağlar.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
- Kararsızım Katılıyorum
- Kesinlikle katılıyorum
- 34) Eczanemde çoğunlukla baskı altında hissedirim.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
- Kararsızım Katılıyorum
- Kesinlikle katılıyorum
- 35) Eczacılık uygulamalarında başarılı olduğum yetkililer tarafından yapılan denetlemelerde dile getirilir.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
- Kararsızım Katılıyorum
- Kesinlikle katılıyorum
- 36) Son zamanlarda kendimi mutsuz hissediyorum.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
- Kararsızım Katılıyorum
- Kesinlikle katılıyorum
- 37) Hayatımdan memnunum.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
- Kararsızım Katılıyorum
- Kesinlikle katılıyorum
- 38) Bağlı olduğum eczacı odası ve dernekler mesleki olarak gelişmeme teşvik eder.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
- Kararsızım Katılıyorum
- Kesinlikle katılıyorum

- 39) Eczacılık ile ilgili yasa ve yönetmelikler beni etkileyen kararlara dâhil edilirim.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum
- 40) Eczacı odam ve derneklerimiz işimi etkili bir şekilde yapabilmem için her şeyi yapar.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum
- 41) Eczacı odaları bana esnek çalışma saatleri ve koşulları sağlar.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum
- 42) Hayatım birçok yönden hayal ettiğime yakın bir hayattır.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum
- 43) Eczanem benim için güvenli bir çalışma ortamıdır.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum
- 44) Eczanemde genellikle işlerim yolunda gider.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum
- 45) Eczacılık mesleğinin sağladığı kariyer fırsatları beni memnun etmektedir.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum
- 46) Eczane işlettiğim sırada çoğunlukla kendimi aşırı stres altında hissederim.
- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum

47) Eczacılık yapmak üzere aldığım eğitim eğitimi yeterli buluyor ve memnunum.

- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum

48) Eczanemde gerçekleştirdiklerimi düşündüğümde kendimi oldukça mutlu hissediyorum.

- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum

49) Eczanemde çalışma koşulları oldukça tatmin edicidir.

- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum

50) Eczane çalışanlarımı ilgilendiren kararlara yetkililer tarafından dahil edilirim.

- Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum
 Kararsızım Katılıyorum
 Kesinlikle katılıyorum