



Original Article/Araştırma Makalesi

## ECZACILARIN İŞ STRES DÜZEYLERİ VE DUYGUSAL EMEK KULLANIMI İLE İŞE BAĞLILIKLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

### Evaluation of Pharmacists' Job Stress Levels and Emotional Labour Use and Their Commitment to Work

Şeyma KAHVECİ<sup>1</sup>  Yunus Emre ÖZTÜRK<sup>2</sup> 

<sup>1</sup>KTO Karatay Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Konya

<sup>2</sup>Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Konya

Geliş Tarihi / Received: 26.10.2021

Kabul Tarihi / Accepted: 01.04.2023

## ÖZ

Araştırmanın amacı, eczacıların iş stres düzeyleri ve duygusal emek kullanımı ile işe bağlılıklarının değerlendirilmesidir. Araştırma evrenini Konya'nın Meram, Karatay ve Selçuklu İlçelerinde bulunan 488 eczacı oluşturmaktadır. Çalışma 248 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma da Duygusal Emek Ölçeği, İş Stresi Ölçeği ve Utrech İşe Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmaya katılan eczacıların %54'ü kadın olup %69.4'ü evlidir. Yaş olarak incelendiğinde %45.2'si 36-50 yaş aralığına sahiptir. Medeni durum açısından duygusal emek arasında anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir ve evli olan eczacıların duygusal emek kullanımları bekarlara göre daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Yaş ile işe bağlılık ve duygusal emek kullanımı arasında anlamlı farklılık belirlenmiştir. Katılımcıların mesleki tecrübeleri ile işe bağlılık, duygusal emek kullanımı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır. Araştırmaya dahil olan eczacıların duygusal emek kullanımı ile işe bağlılık arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Eczacıların yaşları ve buna bağlı olarak meslekte geçirdikleri süre arttıkça duygusal emek kullanımları artmaktadır. Eczacılık mesleğine yeni başlayanlar ile 50 yaşın üstünde olan eczacıların işe bağlılık düzeyleri daha fazladır. Serbest eczane eczacılarının duygusal emek kullanımlarının işe bağlılıkları üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu ve duygusal emek kullanımı arttıkça işe bağlılık düzeylerinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar kelimeler:** Duygusal emek kullanımı, İşe bağlılık, İş stresi.

## ABSTRACT

The aim of the study is to evaluate the work stress levels of pharmacists, their use of emotional labor and their commitment to work. The population of the research consists of 488 pharmacists located in Meram, Karatay and Selçuklu Districts of Konya. The study was carried out with 248 participants. Emotional Labor Scale, Job Stress Scale and Utrech Work Engagement Scale were used in the research. 54% of the pharmacists participating in the research are women and 69.4% are married. When examined in terms of age, 45.2% of them have the age range of 36-50. It was determined that there was a significant difference between emotional labor in terms of marital status, and it was observed that married pharmacists used emotional labor higher than singles. A significant difference was determined between age, work engagement and use of emotional labor. There is a statistically significant difference between the professional experience of the participants, their commitment to work, and the use of emotional labor. It has been determined that there is a positive, moderate and significant relationship between the use of emotional labor by the pharmacists involved in the study and their commitment to work. The use of emotional labor increases as the age of pharmacists and, accordingly, the time they spend in the profession increases. Newcomers to the pharmacy profession and pharmacists over 50 years of age are more committed to work. It has been concluded that the use of emotional labor by community pharmacy pharmacists has a significant effect on their commitment to work and that as the use of emotional labor increases, their level of commitment to work also increases.

**Keywords:** Emotional labor use, Work commitment, Work stress.

## GİRİŞ

Ülkemiz sağlık sektöründe büyük çoğunlukla toplumsal sağlığın korunması, geliştirilmesi ve hastalıkların iyileştirilmesi anlamında önemli görevler üstlenmiş serbest eczane eczacısı olarak birinci basamak sağlık hizmeti veren eczacılar bulunmaktadır (Resmi Gazete, 2014). Bu anlamda eczacıların toplumun sağlığını geliştirmedeki önemi büyüktür (Kocabacak, 2010). Eczacıların görev tanımı, hastaların veya hasta yakınlarının sorunlarına çözüm bulmak, onların sağlıkla ilgili soruları ile ilgilenmek, kullanılacak ilaçlar hakkında bilgi vermek, ilaçla ilgili standardizasyon ve kalite güvenliğini sağlamak, doğru birimlere (doktor, aile hekimliği, hastane vb.) yönlendirmek ve bunlara ilave olarak ilgili kurum ve kuruluşların işlemlerini yürütmek gibi geniş bir alanda tanımlanabilmektedir (Göksu, 2006). Eczacılar bu faaliyetleri sırasında birçok stres unsuruyla karşılaşmakta olup aynı zamanda hastalarla iletişimindeki duygusal emek kullanımının fazlalığı nedeniyle de işe bağlılık durumları etkilenebilmektedir.

Duygusal emek kavramının öncü araştırmacılarından olan Hochschild (1983) duygusal emeği; çalışanların, hizmet sunumu esnasında yüz ifadelerini ve bedensel gösterimlerini sergileyebilmek için gösterdikleri emek olarak tanımlamaktadır (Öz, 2007). Bu anlamda duygusal emek kullanımını, yüz yüze gerçekleşen bir etkileşim olarak ifade edebiliriz (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Duygusal emek kavramını Hochschild'den sonra Ashforth ve Humphrey (1993), uygun duygunun gösterimi olarak tanımlamaktadır. Morris ve Feldman (1996) ise kavramı, bireyler arası etkileşimde örgütün istediği davranışları sergilemek için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol olarak ifade etmektedir. Son olarak Grandey (1999), çalışanların organizasyonun beklentilerini karşılayabilmek için duygularını sergilerken göstermiş oldukları çabayı, duygusal emek olarak değerlendirmektedir. Kısaca; hastalara ve onların yakınlarına hizmet eden eczacıların, iş yaşamlarında yaptıkları genel tutum, uygun duyguları sergileyebilmek için duygularını düzenlemektir.

Diğer meslek gruplarına kıyasla eczacılar, işlerini icra ederken göstermiş oldukları duygusal emek kullanımı sırasında yoğun stres altında çalışan insanlar olarak nitelendirilirler (Yavuz, 2019). Bu bağlamda bireylerin çalışma ortamlarında yaşamış oldukları stresi, iş stresi olarak tanımlamak mümkündür (Özgürbüz, 2019). İş stresi ile ilgili yapılan güncel araştırmalara baktığımızda, iş yerinde yaşanan stres ile hem fiziki hem de ruhsal sağlık arasındaki ilişkiler sıklıkla vurgulanmaktadır (Jain vd., 1996). İş stresi; bireyi doğal fonksiyonlarından uzaklaştıran, davranışlarını değiştiren, fiziksel ve duygusal cevaplardır. Genel olarak, iş stresinin yüksek olduğu bir ortamda çalışmak çalışanlarda; depresyon, kendine

güvensizlik, kendini değersiz hissetme, dikkatsizlik, sinirlilik, karar verme güçlüğü ve de iş doyumsuzluğu olmak üzere psikolojik sorunlara neden olabileceği gibi yorgunluk, iştahsızlık, hazımsızlık, aşırı terleme, yüksek tansiyon, kalp krizi, kas ağrıları, döküntü, düzensiz uyku ve baş ağrısı fiziksel sorunlara da yol açabilmektedir (Aktaş, 2001; Altan, 2018). Ayrıca işyerlerinde yaşanan bu olumsuz durumlar, kısa ve uzun vadede çalışanların verimliliğini ve performansını etkilemektedir. Bunlara ek olarak, bireylerdeki sorumluluk duygusunun azalması, örgüt ile ilgili bağlılığın zarar görmesi, işte hata yapma oranının artması ve çalışanın kendini yetersiz hissetmesi gibi doğrudan durumlara neden olabileceği gibi işe devamsızlık, işe geç gelme, işten ayrılma niyeti, iş doyumsuzluğu ve işe odaklanamama gibi dolaylı durumlar da ortaya çıkabilmektedir (Cemaloğlu, 2007). Ayrıca iş stresi, işle ilgili etkenleri sonucunda oluşan bir durum veya işin niteliği ile çalışanın yetenekleri ve ihtiyaçları arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkmaktadır (Cam, 2006). Yaşanılan iş stresi düzeyi ve yoğunluğu; çalışan bireyin kendisine, iş yeri koşullarına, işin niteliğine, iş dışı faktörlerin etkisine bağlı olarak değişmektedir (Batıgün, 2006).

Stres düzeylerini etkileyen iş dışı faktörlerin kuşkusuz ki başında gelen Coronavirus disease (COVID-19) pandemisi, eczacıların zor şartlarda aynı zamanda da yoğun bir şekilde çalışmak durumunda bırakmış ve mevcut ruh durumu etkilemiştir (Polat ve Coşkun, 2020). Pandemi sürecinde serbest eczanelerde çalışan eczacılar hastalarla ilgilenmede şüphesiz ön saflarda yer almaktadır ve onlar toplum tarafından en kolay erişilebilir sağlık hizmeti sağlayıcıları konumundadırlar (İbrahim vd., 2022). Böylece eczacılar, en az sağlık çalışanları kadar ve pek çok açıdan onlardan daha fazla COVID-19 pozitif kişiler ile temasa geçmek zorunda kalmışlardır (Atala vd., 2021). Eczacılar, COVID-19 pandemi sırasında yaşadıkları tükenmişlik duygusunun yanı sıra artan iş yükleri, fazla mesai ve ilaç tedarikinde yaşamış oldukları sorunlar nedeniyle işlerinde birtakım değişiklikler meydana gelmiştir (Johnston vd., 2022). Dolayısıyla, salgın sürecinin bilinmezlik ile dolu olması, eczacının hizmet sunduğu hasta ve hasta yakınları ile temas halinde olması, bu nedenle hastalığa yakalanma korkusu, pandemide yapılan iş niteliğinin zorlu olması ve değişen çalışma koşulları, ciddi sorumlulukları beraberinde taşımasıyla birlikte eczacıların iş yüklerinin artmasına neden olmuştur (Eren, vd. 2020; Kırpık ve Doğan 2020). Ayrıca sağlık çalışanlarının COVID-19 salgınından korunabilmeleri için alınan önlemlerin yetersizliği, karşılaştıkları çeşitli zorluklar pek çok riskle karşı karşıya kalmalarına sebebiyet vermiştir (Atala vd., 2021). Bu nedenledir ki küresel düzeyde yaşanan salgın sürecinin değişken yapısı eczacılar üzerinde baskı ve gerilime dolayısıyla strese yol açmaktadır (Heah vd., 2020; Johnston vd., 2022; Lange vd., 2021). Eczacıların COVID-19 salgın sürecinde; iş yükünün artması, stres ve baskıya maruz kalması

gibi birçok sebep ile hem sektörel olarak hem bireysel olarak birçok problem yaşadığının altını çizmekte fayda var (Gençtürk vd., 2021; Kırpık, 2020). Özetle; iş stresi, günümüzün örgüt yapısını ve çalışanlardan beklenen işe bağlılığı etkilemektedir (Karabay, 2014). İşe bağlılığının tanımı ise, bireyin işiyle psikolojik olarak özdeşleşmesinden kaynaklanan bilişsel inanç durumudur (Lawler, 1970). İşe bağlılık, bireylerin işleri ile güçlü bir şekilde bütünleşmeleri ve bunu yaparken kendilerini işe adanmaları, işlerine yoğunlaşmaları anlamına gelmektedir (Kabar, 2017).

Bu bağlamda çalışmanın amacı; toplumsal sağlığın korunması, geliştirilmesi ve hastalıkların iyileştirilmesi anlamında önemli görevler üstlenmiş eczacıların çalışma hayatlarındaki iş stres düzeyleri ve hastalarıyla iletişimleri esnasındaki duygusal emek kullanımı ile işe bağlılıklarının incelenmesidir. İş Stresi, Duygusal Emek, İşe Bağlılık arasındaki ilişkilerle ilgili kapsamlı bir literatür taraması yapıldığında, kullanılan üç değişkenin bir arada bulunduğu bir araştırmaya rastlanmamış olması sebebiyle literatüre önemli katkısının olacağı düşünülmektedir. Yerli literatürde bu derece bir katkı yapması ve yapılacak benzer araştırmalara öncülük etmesi çalışmanın önemini arz etmektedir. Ayrıca çalışma kapsamı serbest eczane eczacıları olup, bu çalışma da eczacı terimi ile serbest eczane eczacıları kastedilmektedir.

## GEREÇ VE YÖNTEM

### Araştırmanın Tipi

Araştırmada yöntem olarak nicel araştırma deseni kullanılmış olup tanımlayıcı nitelikte bulgular ortaya konulmuştur. Tanımlayıcı araştırmaların en belirgin özelliği araştırma sonuçlarının bir durumu tanımlaması, ancak bu durumu açıklamak üzere karşılaştırmalar yapmıyor olmasıdır (Büyüköztürk vd., 2019).

### Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma evrenini Konya Eczacılar Odası tarafından belirtilen Konya Merkez Eczaneler olarak Meram, Karatay ve Selçuklu İlçelerindeki toplam 488 serbest eczane eczacısında oluşmaktadır (5. Bölge Konya Eczacı Odası, 2020). Ayrıca çalışmada, evren sayısının bilindiği durumlarda yeterli örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde kullanılan,  $n_0 = [(t \times S) / d]^2$ ,  $n = [n_0 / (1 + (n_0 / N))]$  formülünden faydalanılarak yeterli örneklem sayısı hesaplanmıştır (Büyüköztürk vd., 2019).

“N: (Evrenin Büyüklüğü)

t: Güven düzeyine karşılık gelen tablo z değeri

s: Evren için tahmin edilen standart sapma

d: Kabul edilebilir sapma toleransı

n: Örneklem Büyüklüğü''

Formülde gerekli değerleri yerine koyduğumuzda;

$$n_0 = [ (1.96 \times 0.5) / 0.05 ]^2 = 384.16$$

$$n = [ 384.16 / (1 + (384.16 / 488)) ] = 214 \text{ sayısı bulunmuştur.}$$

Evren sayısının bilindiği durumda kullanılan formül ile 214 serbest eczacının araştırmamızın örneklem hacmini oluşturduğu tespit edilmesine karşılık çalışmamızı gönüllü 248 eczacının katılımı ile gerçekleştirilmiştir.

### **Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları**

Araştırma için iki bölümden oluşan anket formu oluşturulmuştur. İlk bölümde; temel demografik bulgular için hem yerli hem de yabancı literatür taranarak araştırmacı tarafından oluşturulan kişisel bilgi formu yer almaktadır. Katılımcılardan yaş, cinsiyet, medeni durumu gibi demografik bilgiler ile meslekteki kaçınıcı yılınız sorusuna yanıt vermeleri istenmiştir. İkinci bölümde ise Duygusal Emek Ölçeği, İş Stresi Ölçeği ve Utrech İşe Bağlılık Ölçeği bulunmaktadır. Araştırmada kullanılan Duygusal Emek Ölçeği Grandey (1999) tarafından geliştirilmiş olup Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması ise Boobthby ve Tunç Albayrak (2015) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçek Derinlemesine Davranış, Yüzeysel Davranış ve Duygusal Çaba olmak üzere üç alt boyuta sahiptir ve 13 maddeden oluşmaktadır. İş Stresi Ölçeği ise Karasek ve arkadaşları (1998) tarafından geliştirilmiştir. Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışmasını da Demiral ve arkadaşları (2007) tarafından yapılmıştır. İş Stresi Ölçeği; İş Yükü, İş Kontrolü ve Sosyal Destek olmak üzere üç alt boyuta sahip olup 17 maddeden oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan bir diğer ölçek ise Utrech İşe bağlılık Ölçeği'dir. Schufeli ve diğerlerinin (2002) geliştirdiği bu ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Eryılmaz ve Doğan (2012) tarafından gerçekleştirilmiştir. İşe Bağlılık Duyuma, İşe Adanma ve İşe Yoğunlaşma olmak üzere üç alt boyuta sahiptir ve 17 maddeden oluşmaktadır. Ayrıca anket sorularının güvenilirlik için Cronbach Alpha test istatistiği kullanılmıştır. Güvenirlik analizi sonucuna göre; Duygusal Emek Ölçeği'nin Cronbach Alpha değeri 0.94, İş Stresi Ölçeği'nin 0.86 ve İşe Bağlılık Ölçeği'nin Cronbach Alpha değeri 0.97 olarak tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre ölçeklerin yüksek güvenirlikte olduğu saptanmıştır (Kayış, 2017).

### **Araştırmanın Verilerinin Toplanması ve Değerlendirilmesi**

Çalışmada ihtiyaç duyulan veriler kesitsel olarak 15.01.2020-15.05.2020 tarihleri arasında yüz yüze görüşme ile anket yöntemi kullanılarak elde edilmiştir. Araştırmada elde

edilen verilerin ilk önce veri kontrolü sağlanmıştır ve istatistiksel analizi için SPSS 22.0 paket programından yararlanılmıştır. Veriler analizi yapılmadan önce normal dağılıma uyup uymadığı test edilmiştir. Ölçek puanlarının normal dağılım için yeterli olup olmadığının incelenmesi amacıyla yapılan istatistiksel test sonucunda çarpıklık ve basıklık değerlerinin +1.5 ve -1.5 olması nedeniyle veriler üzerinde tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra normal dağılım gösterdiği için parametrik test yöntemleri olan tek yönlü varyans analizi, bağımsız gruplarda t testi, pearson korelasyon analizi kullanılmıştır (Aminu ve Shariff, 2014). Buna ek olarak sonucu anlamlı bulunan tek yönlü varyans analizlerinin ardından farklılığının hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Post Hoc testlerinden olan Scheffe Testi'nden yararlanılmıştır (Karesek vd., 1998).

### Araştırma Etik Yönü

Her ölçek için ölçek sahiplerinden elektronik posta yolu ile izin alınmış olup eczacıları, 'Bilgilendirilmiş Olur Formu' ile çalışma hakkında bilgilendirdikten sonra rızaları alınarak ilgili anketi doldurmaları istenmiştir. Ayrıca araştırmanın yürütülebilmesi için Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan 25.12.2019 tarihli ve 2019/14629 sayılı kararı ile etik kurul izni alınmıştır.

### BULGULAR

Bu bölümde uygun istatistiksel analizler sonucu ortaya çıkan bulgulara ve bu bulgulara ait yorumlara yer verilmiştir.

**Tablo 1.** Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular (n=248)

Cinsiyet	N	%	Medeni Durum	N	%
Erkek	114	46	Bekar	76	30.6
Kadın	134	54	Evli	172	69.4
Yaş	n	%	Mesleki Tecrübe	N	%
20-35 yaş	96	38.7	1-10 yıl	104	41.9
36-50 yaş	112	45.2	11-20 yıl	92	37.1
51 yaş ve üstü	40	16.1	21-30 yıl	37	14.9
			31 yıl ve üstü	15	6.0

Araştırmaya katılan eczacıların %54'ü (n=134) kadın olup %69.4'ü (n=172) evlidir. Yaş olarak incelendiğinde %45.2'si 36-50 yaş arası, %38.7'si 20-35 arası, %16.1'i 51 yaş ve üzeri yaş aralığındadır. Ayrıca eczacıların %41.9'unun (n=104) meslekte çalışma süresi 1-10 yıl arasında olduğu gözlenmektedir.

**Tablo 2.** Katılımcıların İş Stres Düzeyi, Duygusal Emek Kullanımı ve İşe Bağlılık Durumlarının Cinsiyet Değişkenine Göre t Testi Analiz Sonuçları

	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	SS	t	p
Duygusal Emek	Kadın	134	3.71	0.99	1.2	0.21
	Erkek	114	3.55	0.99		
İş Stresi	Kadın	134	3.84	0.48	-0.14	0.98
	Erkek	114	3.84	0.49		
İşe Bağlılık	Kadın	134	2.96	0.84	1.26	0.21
	Erkek	114	2.82	0.96		

\*p<0.01 \*\*p<0.05 \*\*\*p<0.001 n=248

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların cinsiyeti ile duygusal emek kullanımı, iş stres düzeyi ve işe bağlılık ölçekleri ortalama puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (p>0.05).

**Tablo 3.** Katılımcıların İş Stres Düzeyi, Duygusal Emek Kullanımı ve İşe Bağlılık Durumlarının Medeni Durum Değişkenine Göre t Testi Analiz Sonuçları

	Medeni Durum	n	$\bar{X}$	SS	t	p
Duygusal Emek	Evli	172	3.52	1.06	-2.68	0.01*
	Bekar	76	3.89	0.76		
İş Stresi	Evli	172	3.86	0.51	0.85	0.39
	Bekar	76	3.80	0.42		
İşe Bağlılık	Evli	172	2.83	0.90	-1.66	0.09
	Bekar	76	3.04	0.89		

\*p<0.01 \*\*p<0.05 \*\*\*p<0.001 n=248

Tablo 3 incelendiğinde iş stres düzeyi ile medeni durum arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir (p>0.05). Duygusal emek kullanımı ile medeni durum arasında analiz sonucuna göre anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir (p<0.01). Elde edilen bulgulara göre duygusal emek kullanımı ortalama puanları medeni durumu bekar olanların ( $\bar{X}$  =3.89) evlilere göre ( $\bar{X}$ =3.52) daha yüksek olduğu görülmektedir. İşe bağlılık düzeyi ile medeni durum arasında ise anlamlı farklılık bulunamamıştır(p>0.05).

**Tablo 4.** Katılımcıların İş Stres Düzeyi, Duygusal Emek Kullanımı ve İşe Bağlılık Durumlarının Yaş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

	Yaş	n	$\bar{X}$	SS	F	P	Post-Hoc (Sheffe Testi)
İşe Bağlılık	20-35 <sup>1</sup>	96	4.08	0.81	24.28	0.000***	1>2
	36-50 <sup>2</sup>	112	3.21	1.02			3>2
	51 ve üstü <sup>3</sup>	40	3.75	0.80			
Duygusal Emek	20-35 <sup>1</sup>	96	2.86	0.95	9.35	0.000***	3>1.2
	36-50 <sup>2</sup>	112	2.74	0.88			
	51 ve üstü <sup>3</sup>	40	3.43	0.58			
İş Stresi	20-35 <sup>1</sup>	96	3.87	0.59	0.76	0.469	-
	36-50 <sup>2</sup>	112	3.85	0.39			
	51 ve üstü <sup>3</sup>	40	3.76	0.41			

\*p<0.01 \*\*p<0.05 \*\*\*p<0.001 n=248

Analiz sonucuna göre işe bağlılık puan ortalaması ile yaş arasında anlamlı farklılık bulunmuştur ( $F=24.28$ ;  $p<0.001$ ). Farklılığı oluşturan grubu belirlemek için yapılan Scheffe testine göre farkın 20-35 ( $\bar{X}=4.08$ ), 51 yaş ve üzeri ( $\bar{X}=3.75$ ) bireylerden kaynaklandığı anlaşılmıştır. Bu grupların 36-50 ( $\bar{X}=3.21$ ) yaş grubuna göre daha yüksek puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşı ile duygusal emek kullanımı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ( $F=9.35$ ;  $p<0.001$ ). Scheffe testi sonucuna göre farklılığın 51 ve üstü ( $\bar{X}=3.43$ ) puan ortalamasının 36-50 ( $\bar{X}=2.74$ ), 20-35 ( $\bar{X}=2.86$ ) yaş aralığına göre daha yüksek bulunmuştur. İş stresi düzeyi ile yaş arasında yapılan analiz sonucuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $F=0.76$ ;  $p>0.05$ ).

**Tablo 5.** Katılımcıların İş Stres Düzeyi, Duygusal Emek Kullanımı ve İşe Bağlılık Durumlarının Mesleki Tecrübelerine Göre Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

	Yıl	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Post Hoc (Scheffe Testi)
İşe Bağlılık	1-10 <sup>1</sup>	104	3.85	1.06	4.81	0.003**	1>2
	11-20 <sup>2</sup>	92	3.33	0.92			
	21-30 <sup>3</sup>	37	3.73	0.88			
	31 ve üstü <sup>4</sup>	15	3.79	0.80			
Duygusal Emek	1-10 <sup>1</sup>	104	2.72	1.01	4.32	0.005**	4>1
	11-20 <sup>2</sup>	92	2.95	0.81			
	21-30 <sup>3</sup>	37	3.00	0.68			
	31 ve üstü <sup>4</sup>	15	3.54	0.75			
İş Stresi	1-10 <sup>1</sup>	104	3.89	0.57	1.57	0.19	-
	11-20 <sup>2</sup>	92	3.85	0.38			
	21-30 <sup>3</sup>	37	3.79	0.42			
	31 ve üstü <sup>4</sup>	15	3.62	0.55			

\* $p<0.01$  \*\* $p<0.05$  \*\*\* $p<0.001$  n=248

İş stresi düzeyi ile mesleki tecrübe arasında yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $F=1.57$ ;  $p>0.05$ ). İşe bağlılık puan ortalaması ve mesleği icra etme yılları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $F=4.81$ ;  $p<0.05$ ). Eczacıların 1-10 yıl arasında mesleği icra edenlerin puan ortalaması ( $\bar{X}=3.85$ ), 11-20 yıl arasında çalışanların puan ( $\bar{X}=3.33$ ) ortalamasından daha yüksek bulunmuştur. Farklılığın mesleki yıl olarak 1-10 yıl arasında çalışan bireylerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Katılımcıların mesleki tecrübe ile duygusal emek kullanımı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır ( $F=4.32$ ;  $p<0.05$ ). Scheffe testine göre farklılık 31 yıl ve üstünde ( $\bar{X}=3.54$ ) mesleği icra edenlerin 1-10 yıl arasında çalışanların ( $\bar{X}=2.72$ ) puan ortalamasına göre daha yüksek çıkmıştır.



**Tablo 6.** Araştırmaya Dahil Olanların İşe Bağlılık, Duygusal Emek Kullanımı ve İş Stresi Arasında Korelasyon Analizi

		1	2	3
<b>İşe Bağlılık</b>				
<b>Duygusal emek</b>	<b>R</b>	0.306***		
	<b>P</b>	0.000		
<b>İş Stresi</b>	<b>R</b>	0.117	0.08	
	<b>P</b>	0.065	0.905	

\*p&lt;0.01 \*\*p&lt;0.05 \*\*\*p&lt;0.001 n=248

Araştırmaya dahil olan eczacıların işe bağlılık ve iş stresi arasında yapılan korelasyon analizine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir ( $p>0.05$ ). Korelasyon analizi sonucuna göre işe bağlılık ve duygusal emek arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p<0.001$ ;  $r=0.306$ ). Kısaca, eczacıların duygusal emek kullanımı arttıkça işe bağlılık düzeyleri de artmaktadır.

## TARTIŞMA

### İş Stresi Ölçeğinin Bulgularına Ait Tartışma

Lea ve diğerlerinin (2012) elektronik veri tabanlarını tarayarak serbest eczane eczacılarının iş yükünü belirlemek ve iş tatminin strese nasıl bir etki yarattığını anlamak amacıyla gerçekleştirmiş olduğu çalışmada eczacıların stres düzeylerinin arttığını tespit etmiştir. Ercan ve Şar'ın (2004) araştırmaları neticesinde ise eczacıların, mesai saatlerinin uzun olduğunu ve bu mesai saatleri içerisinde yorucu ve yoğun bir şekilde çalıştıklarını belirtmekle birlikte aynı zamanda eczane eczacıların stresli bir iş ortamında bulduklarını vurgulamaktadır. 83 eczacının katılımı ile gerçekleşen Şar'ın (2005) çalışmasında, elde ettikleri sonuçlar değerlendirilerek stresin nedenlerinin tespiti ve buna ilişkin çözüm önerileri ile stresle başa çıkma yolları belirlenmiştir. Ayrıca eczacıların yaşadığı stres düzeyinin iş performansına ciddi derecede yansıdığı kanısına varılmıştır (Şar, 2005). Çalgan ve diğerlerinin (2008) çalışmasında serbest eczane eczacılarının iş yüklerinin ağır olduğu vurgulanmaktadır ve eczacıların yüksek düzeyde strese sahip olduklarına ve stresinde işleri ile ilgi olduğuna dikkat çekmektedir.

Cinsiyet ile iş stres düzeyi arasında yapılan t testine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir. Hem kadın eczacılarının hem de erkek eczacılarının iş stresleri arasındaki farkın cinsiyetler açısından incelendiğinde Yavuz (2019)'un yapmış olduğu çalışmada herhangi bir anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Çalışmada iş stres düzeyi ile eczane eczacılarının medeni durumları arasında herhangi bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Yavuz'un (2019) eczacılar ile ilgili yaptığı yüksek lisans tezinde de benzer sonuca ulaşılmıştır.

Araştırmada elde edilen bir diğer sonuç ise iş stres düzeyi ile yaş arasında yapılan tek yönlü varyans analizinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunamamıştır. Teong ve diğerlerinin (2019) Malezya'daki 286 eczacının iş doyumlarının, iş streslerinin ve bunlarla ilişkili faktörlerin araştırıldığı çalışmada katılımcı eczacıların yaşları ile stres düzeyleri arasında yüksek düzeyde anlamlı farklılık tespit etmiştir. Ayrıca 25-34 yaş aralığında olan eczacıların diğer yaş gruplarına kıyasla daha çok stres altında olduğunu vurgulamıştır (Teong, 2019). Yavuz'un (2019) İstanbul ilinde bulunan 360 eczacı ile gerçekleştirdiği çalışmasında yaş ile iş stresi arasında anlamlı farklılık bulmuştur. 42-49 yaş aralığında bulunan katılımcıların iş stres düzeylerinin 18-25 yaş arası katılımcılardan daha yüksek olduğunu belirlemiştir (Yavuz, 2019).

Çalışma da eczacıların iş stresi düzeyi ile mesleki yıl arasında yapılan tek yönlü varyans analizi sonucuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunamamıştır. Yavuz (2019) çalışmasında da iş stresi ile mesleki tecrübeleri arasındaki farkın anlamlı bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuç çalışma ile benzerlik göstermektedir. Ancak Teong ve diğerlerinin (2019) çalışmasında eczacıların toplum eczacılık uygulamalarındaki yıllara dayanan deneyimlerine bağlı olarak stres düzeylerinde önemli farklılıklar tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç ise 11-15 arasında mesleki tecrübeye sahip olan eczacılar diğer gruplara göre daha streslidir (Teong vd., 2019).

### **Duygusal Emek Ölçeğinin Bulgularına Ait Tartışma**

Bu çalışmada cinsiyet ile duygusal emek arasında yapılan t testine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir. Kılıçdağı'nın (2020) Ankara ilinde bulunan serbest eczacılar ile ilgili çalışmasında cinsiyet değişkeninin duygusal emek açısından anlamlı bir farklılık bulunmadığı saptanmıştır. Çaldağ (2010) 353 sağlık çalışanı ile gerçekleştirmiş olduğu yüksek lisans tez çalışmasında cinsiyet ile duygusal emek arasında anlamlı bir farklılık tespit etmemiştir. Oral ve Köse'nin (2011), hekimler üzerinde duygusal emek davranışlarını incelediği çalışmasında da cinsiyetin duygusal emek açısından anlamlı bir değişken olmadığı saptanmıştır. Benzer olarak Özkol Kılınç ve diğerlerinin (2020) hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmada da duygusal emek ile cinsiyet arasında herhangi bir istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde, cinsiyet değişkeninin duygusal emek davranışlarını anlamlı bir şekilde etkilediğine dair bulguların yer aldığı çalışmalara da rastlanılmıştır. Duygusal emek kavramının öncü araştırmacılarından olan

Hochschild (1983) cinsiyet ile duygusal emek ilişkisinde kadınlar ve erkeklerin duygusal emek düzeylerinde farklılığın olduğunu savunmaktadır.

Duygusal emek kullanımı ile medeni durum arasında t testi sonucuna göre anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Araştırma bulgularımıza göre bekar olan serbest eczane eczacılarının duygusal emek puan ortalaması, evli olan eczacılara göre daha fazladır. Bekar olan eczacılar evli olanlara göre daha fazla duygusal emek harcamaktadır. Kılıçdağı'nın (2020) çalışmasında çalışmamız ile ortak olarak duygusal emek ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılıktan söz etmektedir. Fakat elde edilen sonuca göre evli olan eczacıların duygusal emek puan ortalaması diğerlerine göre (bekar, dul) daha fazladır (Kılıçdağı, 2020).

Eczacıların yaşı ile duygusal emek kullanımı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Analiz sonucuna göre farklılığın 51 yaş ve üstü puan ortalamasının 36-50 ve 20-35 yaş aralıklarına göre daha yüksek bulunmuştur. Yaş arttıkça duygusal emek kullanımının da arttığı söylenebilir. Çaldağ (2010) sağlık personelinin yaşı ile duygusal emek arasında pozitif yönlü anlamlı bir farklılık ve zayıf düzeyde bir ilişki tespit etmiştir Hochschild (1983) yaşı büyük olan çalışanların daha fazla deneyime sahip olmakla birlikte istenilen duygu gösterimlerini daha kolay sergileyebileceğini belirtmektedir. Ancak Özkoç, Kılınç ve diğerlerinin (2020) 'Hemşirelerin Duygusal Emek Düzeylerinin Değerlendirilmesi' adlı çalışmasının sonucunda yaş ilerledikçe hemşirelerin gerçek duygularını daha az sergilediklerini ortaya koymaktadır. Bu sonuç ile benzer olarak Doğan ve Sığırı'nın (2017) hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışma örnek olarak gösterilebilir.

Eczacıların mesleki tecrübe ile duygusal emek kullanımı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır. Scheffe testine göre farklılık 31 ve daha üzerinde çalışanların 1-10 yıl arası çalışanların puanına göre daha yüksek bulunmuştur. Meslekte geçirilen süre arttıkça, mesleki tecrübeyle birlikte sergilenmesi gereken duygusal davranışların daha kolay bir şekilde gerçekleşeceği yorumu yapılabilmektedir. Çalışma ile benzer şekilde Lee ve Brotheridge (2011) araştırmalarında uzun süre aynı işi yapan çalışanların duygusal emek davranışları sergilerken daha başarılı oldukları sonucuna varmıştır.

### **İşe Bağlılık Ölçeğinin Bulgularına Ait Tartışma**

Çalışmada cinsiyet ve işe bağlılık arasında da anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Çalışma neticesinde elde edilen bu sonuca göre, eczacıların işe bağlılık düzeyi ile cinsiyetleri arasında herhangi bir farklılık göstermemesi literatürün geneli ile paralellik göstermektedir. Aynı zamanda da işe bağlılık düzeyinin çalışanların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık tespit edildiği çalışmalar da mevcuttur. Örneğin; Özer ve diğerlerinin (2015) sağlık

çalışanlarının işe bağlılık düzeylerinin belirlenmesine yönelik yaptıkları çalışmada çalışanların bağlılık düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı olduğunu ve erkek çalışanların kadın çalışanlara göre işe bağlılık düzeylerinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada işe bağlılık düzeyi ile medeni durum arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Suudi Arabistan'daki 325 lisanlı eczacı ile gerçekleştirilen Al-Muallem ve Al-Surimi'nin (2019) çalışmasında medeni durum ve işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Kartal'ın (2017) çalışmasından elde ettiği bulgu sonuçları da benzerlik göstermektedir. Chua ve diğerlerinin (2013), Malezya'nın kuzey eyaletlerinde yer alan 467 eczacıya yapılan analiz sonucu ise, işe bağlılığın medeni duruma göre anlamlı bir farklılık oluşturduğudur.

Bir diğer analiz sonucuna göre işe bağlılık ortalaması ile yaş arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Farklılığın 20-35 ve 51 ve üstü yaş grubundan kaynaklandığı anlaşılmıştır. Bu grupların 36-50 yaş grubuna göre daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Kartal'ın (2017) 493 sağlık çalışanı (hekim, hemşire, ebe, eczacı vb. diğer sağlık personeli) ile gerçekleştirmiş olduğu çalışmasında çalışanları yaşları ile genel işe bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur. Al-Muallem ve Al-Surimi (2019) de yaş ve işe bağlılık arasında anlamlı bir farklılık bulmuştur ve 31-35 yaş grubunda bulunan eczacıların diğer yaş aralıklarında bulunan eczacılara göre işe bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu kanısına ulaşılmıştır. Aynı zamanda Dung ve diğerlerinin (2019) Vietnam'daki 300 eczacıdan toplanan birincil veri sonucuna göre de istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde, yaş değişkeninin işe bağlılık düzeyini anlamlı bir şekilde etkilemediğine dair bulguların yer aldığı çalışmalara da rastlanılmıştır.

İşe bağlılık puan ortalaması ve mesleği icra etme yılları arasında anlamlı farklılık çıkmıştır. Buna göre mesleki tecrübesi 10 yılın altında olan eczacıların işe bağlılık düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Kartal'ın (2017) çalışmasında da sağlık profesyonellerinin işe bağlılık düzeyleri toplam mesleki tecrübelerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir. Al-Muallem ve Al-Surimi (2019), Dung ve ark (2019) çalışmalarında mesleki tecrübe ile işe bağlılık arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

## SONUÇ

Serbest eczane eczacılarının sundukları ilaç ve sağlık hizmetleri ile günümüz sağlık sektörünün en önemli bileşenlerinden kuşkusuz birini oluşturmaktadır. Özellikle serbest eczane eczacılarının sağlık çalışanları içerisindeki konumuna bağlı olarak hastaları ve hasta yakınlarını, hastalıkları ve ilaçla tedavileri konusunda bilgilendirmeleri gibi birçok müdahalede

bulunması söz konusudur. Eczacılar kendilerine tanımlanan vazifeleri yerine getirebilmek için işleri ile ilgili, çalışma arkadaşlarıyla ya da maddi ve ailevi konular gibi pek çok stres faktörüne maruz kalmaktadır. Eczacıların sorumluluklarının artması, eczanede belirledikleri hedeflerin sağlanması konusundaki baskılar, rekabet düzeyinin yüksek olması, ekonomik sorunlar, mevcut durumda çalışan eksikliği ve uzun mesai saatlerinden dolayı eczacıların, stres düzeyleri artmaktadır. Bunun yanı sıra eczacının hasta ve hasta yakınları ile kurmuş olduğu ilişki oldukça yoğun bir şekilde yaşanmakta olup yüz yüze gerçekleşmektedir. Aynı zamanda başarı ve eczanenin sürdürülebilirliği için eczacılar, fiziksel emeğe ihtiyaç duydukları gibi aynı zamanda duygusal emeğe de ihtiyaç duyduklarını söylemek doğru olmaktadır. Çünkü duyguların var olmadığı bir iş yaşamı mümkün olmayacağı gibi duygunun var olamayacağı bir hizmet sunumunu da düşünmek mümkün değildir. Bu nedenle duygusal emek kullanımı eczacılar açısından oldukça önemlidir. Son olarak sağlıklı ve hasta bireylerle yüz yüze ve sürekli etkileşim halinde olan eczacıların işe bağlılık düzeylerinin araştırılması, mesleğin geleceği için önem arz etmektedir.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre hem yerli hem de yabancı alan yazında bulunan diğer çalışmalar ile benzer sonuçlar ya da farklı sonuçlar ortaya koymasının eczane eczacılarıyla ilgili ne anlam ifade ettiğinin belirlenebilmesi adına eczacılara yönelik daha fazla çalışmanın gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Yazında yapılan taramalar neticesinde iş stresi, duygusal emek kullanımı ve işe bağlılık ile ilgili birçok çalışmaya rastlanılmasına rağmen, sağlık hizmetlerinin en önemli bileşenlerinden birisi olan serbest eczacıların duygusal emek, iş stresi ve işe bağlılıklarıyla ilgili çalışmalara az rastlanılmıştır. Bu açıdan değerlendirildiğinde daha önceki dönemlerde eczane eczacılarına yönelik olarak yapılan benzer çalışmaların olmaması neticesinde eczacıların duygusal emek kullanımı, iş stresi ile işe bağlılıklarının birlikte ele alınmasında yarar olacaktır. Bu nedenle alan yazına önemli katkısının olacağı düşünülmektedir. Ayrıca eczane eczacıları hakkında genellenebilir nitelikte sonuçların olabilmesi için Türkiye’de benzer çalışmaların yaygınlaşması gerekmektedir.

## KAYNAKLAR

- Aktaş, A. M. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(4), 25-42. doi: 10.1501/SBFder\_0000001872.
- Al-Muallem, N. ve Al-Surimi, K. M. (2019). Job satisfaction, work commitment and intention to leave among pharmacists: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 9(9), 1-12. e024448. doi: 10.1136/bmjopen-2018-024448.
- Altan, S. (2018). Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar. *SSAD (Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi)*, 2(3), 137-158. doi: 10.30692/sisad.470420.

- Aminu, I. M. ve Sharif, M. N. M. (2014). Strategic orientation, access to finance, business environment and SMEs performance in Nigeria: Data screening and preliminary analysis. *European Journal of Business and Management*, 6(35), 124-132. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/17186adresindenerisildi>.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. doi: 10.2307/258824.
- Atala, S., Fidan, M., Budak, M., Çelebi, Ş., Palamut Ak, C. ve Yıldırım, T. (2021). COVID-19 salgınında eczane teknisyenleri. <https://etkiniz.eu/wp-content/uploads/2021/07/ECZANA-TEKNI%CC%87SYENLERI%CC%87-KI%CC%87TAPC%CC%A7IK-1.pdf> adresinden erişildi.
- Basım, N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlaması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 78-90. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/146079> adresinden erişildi.
- Batıgün, A. D. (2006). İş stresi ve sağlık psikolojisi araştırmaları için iki ölçek: A-tipi kişilik ve iş doyumu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(19), 32-45. <https://toad.halileksi.net/wp-content/uploads/2022/07/a-tipi-kisilik-olcegi-toad.pdf> adresinden erişildi.
- Boobthby, K. ve Tunç-Albayrak, P. (2015). Duygusal emek ölçeğinin Türkçe'ye uyarlaması ve psikometrik özellikleri. *Psikolojik Danışma ve Eğitim Dergisi*, 1(2), 1-11. <https://toad.halileksi.net/wp-content/uploads/2022/07/duygusal-emek-olceginin-turkceye-uyarlanmasi-ve-psikometrik-ozellikleri-toad.pdf> adresinden erişildi.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz ve Demirel, F. (2019). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: PEGEM Akademi.
- Cam, E. (2006). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Journal of Human Sciences*, 1,1. <https://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/view/71/210> adresinden erişildi.
- Cemaloğlu, N. (2007). Örgütlerin kaçınılmaz sorunu: Yıldırma. *Bilig*, 42, 111-126. <https://bilig.yesevi.edu.tr/yonetim/icerik/makaleler/2834-published.pdf> adresinden erişildi.
- Chua, G. N., Yee, L. J., Sim, B. A., Tan, K. H., Hassali, M. A., Shafie, A. A. ve Ooi, G. S. (2014). Job satisfaction, organisation commitment and retention in the public workforce: A survey among pharmacists in Malaysia. *International Journal of Pharmacy Practice*, 22, 265-274. doi: 10.1111/ijpp.12077.
- Çaldağ, M. A. (2010). Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkileri. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Konya.
- Çalgan, Z., Aslan, D. ve Yeğenoğlu, S. (2008). Serbest eczacıların çalışma koşulları ve mesleki tutumlarına ilişkin değerlendirmeler. *Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 37(4), 257-268. doi: 10.1501/Eczfak\_0000000506.
- Demiral, Y., Ünal, B., Kılıç, B., Sosyal, A., Bilgin, A. C., Uçku, R. ve Theorell, T. (2007). İş stresi ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi'nde çalışan erkek işçilerde geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. *Toplum Hekimliği Bülteni*, 26(1), 11-18. <https://toad.halileksi.net/wp-content/uploads/2022/07/is-stresi-olcegi-toad.pdf> adresinden erişildi.
- Doğan, A. ve Sığırı, Ü. (2017). Duygusal emek: Hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-26. doi: 10.18394/iid.342620.
- Dung, L.T., Ho, D.P., Hiep, N.T.K., Hoi, P. T. ve Hanh, D.T.P. (2019). Job satisfaction, leadership styles, demographic variables and organisational commitment among pharmacists in Vietnam. *South East Asian Journal of Management*, 13(1), 37-51. doi: 10.21002/seam.v13i1.10693.
- Ercan, A. A. ve Şar, S. (2004). Edremit körfez bölgesindeki eczane eczacılarının stres kaynakları. *Ankara Eczacılar Fakültesi Dergisi*, 33(4), 217-242. doi: 10.1501/Eczfak\_0000000468.

- Eren, E., Çelik, İ., Yıldız, M., Topaloğlu, U. S., Kılınç Toker, A., Arman Fırat, E., Gür, ...Bolat, E. (2020). COVID-19 geçiren sağlık çalışanlarının değerlendirilmesi. *Klinik Dergisi*, 33(3), 230-234. doi: 10.5152/kd.2020.48.
- Eryılmaz, A. ve Doğan, T. (2012). İş yaşamında öznel iyi oluş: Utrecht işe bağlılık ölçeğinin psikometrik niteliklerinin incelenmesi. *Klinik Psikiyatri*, 15, 49-55. <https://klinikpsikiyatri.org/jvi.aspx?pdire=kpd&plng=tur&un=KPD-31384> adresinden erişildi.
- Gençtürk, M., Akbulut, F., Baş, Ö. (2021). Eczane çalışanlarının COVID-19 dönemindeki problemleri. *TURAN: Stratejik Araştırmalar Merkezi*, 13(49), 169-175. doi: 10.15189/1308-8041.
- Göksu, Y. (2006). Kırklareli ilindeki eczacıların birinci basamak sağlık hizmetlerindeki rolü. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi, Dahili Tıp Bilimleri Bölümü, İstanbul.
- Grandey, A. A. (1999). The effects of emotional labor: employee attitudes, stress and performance. (Doctorate Thesis). Colorado State University, Colorado.
- Heath, C., Sommerfield, A. ve Ungern-Sternberg, B. C. (2020). Resilience strategies to manage psychological distress among healthcare workers during the COVID-19 pandemic: a narrative Review. *Anaesthesia*, 75, 1364-1371. doi: 10.1111/anae.15180.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: the commercialization of human feeling, Berkeley: University of California Press.
- Ibrahim, O. M., Ibrahim, R. M., Ibrahim, Y. A., Madawi, E. A. ve Al-Deri, M. Y. (2022). Shedding the light on Pharmacists' roles during COVID-19 global pandemic. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 30(1), 14-27. doi: 10.1016/j.jsps.2021.12.003.
- Jain, V. K., Lall, R., Mclaughlin, D. ve Johnson, W. (1996). Effects of locus of control, occupational stress, and psychological distress on job satisfaction among nurses. *Psychol Rep*, 78(3), 1256-1258. doi: 10.2466/pr0.1996.78.3c.1256.
- Johnston, K., O'Reily L, O., Scholz, B. ve Mitchell, I. (2022). The experiences of pharmacists during the global COVID-19 pandemic: A thematic analysis using the jobs demands-resources framework. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 18(9), 3649-3655. doi: 10.1016/j.sapharm.2022.03.018.
- Kabar, M. (2017). Lise öğretmenlerinin işe bağlılık düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki ilişki. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karabay, M. E. (2014). İş stresi ile örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinin incelenmesi: bankacılık sektörü üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 282. <https://isarder.org/index.php/isarder/article/view/169/168> adresinden erişildi.
- Karasek, R. A., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P. ve Amick, B (1998). The job content questionnaire (jcq): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1998: 3(4), 322-355. doi:10.1037/1076-8998.3.4.322.
- Kartal, N. (2017). Sağlık çalışanlarında işe cezbolma, işe yabancılaşma ve performans arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20(3), 329-345.
- Kayış, A. (2017). *Güvenirlilik analizi. SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Dinamik.
- Kılıçdağı, Y. (2020). Serbest eczacıların duygusal emek davranışlarının ve genel öz yeterlik algılarının mesleki bağlılıklarına etkisinin araştırılması: Ankara ili örneği. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eczacılık İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara.

- Kırpık, G. (2020). Serbest eczacıların iş stres düzeylerinin belirlenmesi ve bazı sosyo- demografik özellikler açısından incelenmesi: Adıyaman örneği. *R&S- Research Studies Anatolia Journal*, 3(4), 306-320. doi: 10.33723/rs.799825.
- Kırpık, G. ve Doğan M. A. (2020). Çalışanın stres düzeyi ile iş performansı arasında bir ilişki var mı? eczacılık mesleğine yönelik bir literatür taraması. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(27), 720-743. doi: 10.26466/opus.753945.
- Kocabacak, S. (2010). Türkiye’de serbest çalışan eczacıların sorunlarına yönelik bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 14(2), 95-114. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/84722> adresinden erişildi.
- Lange, M., Licaaj, I., Boulouard, M., Garson, D., Richard, E., Le Bas, J., Salmon, R., ...Humbert, X. (2021). Psychological impact of the COVID-19 outbreaks in community pharmacists: A longitudinal study. *Journal of the American Pharmacists Association*, 62(4), 1359-1363. doi: 10.1016/j.japh.2021.12.004.
- Lawler, E. E. ve Hall, D. T. (1970). Relations of characteristics to job involvement, satisfaction and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology*, 54(4), 305-312. doi: 10.1037/h0029692.
- Lea, V. M., Corlett, S. A. ve Rodgers, R. M. (2012). Workload and its impact on community pharmacists’ job satisfaction and stress: a review of the literature. *Pharmacy Practice*, 20(4), 259-271. doi: 10.1111/j.2042-7174.2012.00192.x.
- Lee, R. T. ve Brotheridge, C. M. (2011). Words from the heart speak to the heart a study of deep acting, faking, and hiding among childcare workers. *Career Development International*, 16(4), 401-420. doi: 10.1108/13620431111158805.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy Of Management Review*, 21(4), 986-1010. doi: <https://doi.org/10.2307/259161>.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/194501> adresinden erişildi.
- Öz, E. Ü. (2007). Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A. Ş.
- Özer, Ö., Saygılı, M. ve Uğurluoğlu, Ö. (2015). Sağlık çalışanlarının işe cezbolma düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bir araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 3(3), 261-272. doi: 10.15295/bmij.v3i3.115.
- Özgürbüz, S. (2019). Hasta bina sendromu, iş stresi ve yaşam kalitesi ilişkisi: Bir vakıf hastanesi örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Kurumları İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara.
- Özkol-Kılınç, K., Bayrak, B., Özkan, Ç, G., Kurt, Y. ve Öztürk, H. (2020). Hemşirelerin duygusal emek düzeylerinin değerlendirilmesi. *JAREN*, 6(2), 309-16. doi: 10.5222/jaren.2020.83723.
- Polat, Ö. ve Coşkun, F. (2020). COVID-19 salgınında sağlık çalışanlarının kişisel koruyucu ekipman kullanımları ile depresyon, anksiyete, stres düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Batı Karadeniz Tıp Dergisi*, 4(2), 51-58. doi:10.29058/mjwbs.2020.2.3.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. ve Bakker, A B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two-sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. doi: 10.1023/A:1015630930326.
- Şar, S. (2005). Edremit Körfez Bölgesindeki eczane eczacılarının stresle başa çıkma yöntemleri. *Ankara Eczacılar Fakültesi Dergisi*, 34(2), 107-118. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/424573> adresinden erişildi.



---

T.C. Resmi Gazete. Eczacılar ve eczaneler hakkında yönetmelik., 12 Nisan 2014. Resmi Gazete Sayısı: 28970. 26 Ağustos 2022 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=19569&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> adresinden erişildi.

Teong, W. W., Ng, Y. K., Paraidathathu, T. ve Chong, W. W. (2019). Job satisfaction and stress levels among community pharmacists in Malaysia. *Journal of Pharmacy Practice and Research*, 49(1), 9-17. doi: 10.1002/jppr.1444.

Yavuz, İ. (2019). Eczacılar da iş stresinin yaşam kalitesine etkisinin incelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

5. Bölge Konya Eczacı Odası, (2020). 2 Ocak 2020 tarihinde <https://www.keo.org.tr/> adresinden erişildi.