İş Tatmininin Psikosomatik Şikâyetler Üzerindeki Etkisi: Bir Literatür İncelemesi*

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Vahdi Türker

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2050-5463>

Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Psikoloji Bölümü, Konya –
TÜRKİYE

Makale Geçmişi

Geliş: 18.01.2019

Kabul: 13.03.2019

On-line Yayın: 25.03.2020

Anahtar Kelimeler

Psikosomatik

İş Tatmini

Aidiyet

Araştırma Makalesi

* Bu çalışma, yazarın “Çalışan bireylerin anne-babalarına yönelik algıladıkları çocuk yetiştirme davranışları ile benlik saygıları, örgütsel tutumları ve psikosomatik şikâyetleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi” adlı doktora tezinden yararlanarak hazırlanmıştır.

DOI:

<http://dx.doi.org/10.29228/JASSS.29096>

Öz

İş tatmininin literatürde birçok tanımlaması bulunsa da genel olarak, bireylerin işe ilişkin elde ettikleri faydalar ile işe yönelik maliyetlerin karşılaştırılması sonucu ortaya çıkan tatmin hali olarak tanımlanabilir. İş tatmini kişinin çalıştığı işin türü, işyerinin özellikleri ve coğrafi konumuna bağlı olduğu kadar, çalışan kişinin eğitim durumu ve cinsiyeti gibi çeşitli demografik özelliklerine bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Günümüzde giderek karmaşıklaşan iş yaşamı, hızlanan yaşam temposu, ilerleyen teknolojinin getirdiği yeni yaklaşımlar nedeniyle daha da ağırlaşan iş stresi göz önüne alındığında iş tatmininin birey psikolojisi açısından oldukça önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmanın amacı, iş tatminini etkileyen faktörlerin irdelenmesi, iş tatmin düzeyi ile iş stresi arasındaki ilişki ve iş stresinden kaynaklanan psikosomatik şikâyetlerin araştırıldığı kaynakların derlenmesidir. Bu kapsamda öncelikle iş tatmini, iş stresi ve psikosomatik şikâyetlerin ele alındığı araştırmalar incelenmiş ve bulgular değerlendirilerek bundan sonra yapılmasına ihtiyaç duyulan araştırmalar için öneriler belirlenmiştir. Bulgulara göre, iş tatmininin çalışanların sağlık durumları üzerinde önemli etkilerinin olduğu, literatürdeki birkaç çalışmada özellikle düşük iş tatmin düzeyi ve stres koşullarında kişilerin psikosomatik şikâyetlerinin arttığı gözlenmiştir. Ancak, literatürde çalışanların iş tatmin düzeyi ile psikosomatik şikâyetler arasındaki ilişkiyi araştıran çok fazla çalışmaya rastlanmadığından, gelecekte bu alanda daha fazla araştırma yapılması gerektiği vurgulanmıştır. İş stresi faktörlerinin üretkenliği ve verimliliği istenmeyen bir biçimde olumsuz etkilediği bilinmektedir.

Atıf Bilgisi / Reference Information

Türker, A. V. (2020). İş Tatmininin Psikosomatik Şikâyetler Üzerindeki Etkisi: Bir Literatür İncelemesi. *Jass Studies- The Journal of Academic Social Science Studies*, Year: 13, Number: 79, Spring, p. 387-396.

The Effect of Job Satisfaction on Psychosomatic Complaints: A Literature Review

Asst. Prof. Dr. Ahmet Vahdi Türker

Konya Food and Agriculture University, Faculty of Social Sciences and Humanities, Department of
Psychology, Konya – TURKEY

Article History

Submitted: 18.01.2019

Accepted: 13.03.2019

Published Online: 25.03.2020

Key Words

Psychosomatic

Job Satisfaction

Commitment

Abstract

Although there are many definitions of job satisfaction in the literature, it can be defined as the state of satisfaction of individuals as a result of the comparison of the benefits and the costs of the work. Job satisfaction varies depending on the type of job the person works for and the characteristics of the workplace and geographic location, as well as the demographic characteristics of the employee such as the education level and gender. Considering the increasingly complicated work life, accelerated life tempo, and work stress that are getting more severe due to the new approaches introduced by the advancing technology, job satisfaction is very important in terms of individual psychology. The aim of this study is to examine the factors affecting job satisfaction, and to compile the relationship between job satisfaction level and work stress the sources of psychosomatic complaints related to work stress. In this context, firstly, the researches about job satisfaction, work stress and psychosomatic complaints were examined, and the findings were evaluated in accordance to make recommendations for the future research. According to the findings, it was observed that job satisfaction had a significant effect on the health status of the employees, and in a few studies in the literature, it was observed that the psychosomatic complaints of the individuals increased especially in low job satisfaction status and stress conditions. However, since there are not many studies investigating the relationship between job satisfaction and psychosomatic complaints of the employees in the literature, it is emphasized that more research is needed in this field in the future. Work stress factors are known to adversely affect productivity and productivity.

Research Article

DOI:

<http://dx.doi.org/10.29228/JASSS.29096>

1. GİRİŞ

İş yaşamı, sadece iş süreçlerinin değil, aynı zamanda psikososyal etkinin yoğun olarak yaşandığı, bireylerin davranışsal düzlemde yoğun etkileşim içinde olduğu sosyal bir ortamdır. İş yaşamı birçok kişi için, zamanının çoğunun geçtiği, hayatı için büyük anlam ifade eden yaşantıdır. İşin kendisi, işe yüklenen anlam, iş ortamı, iş koşulları, iş arkadaşları, işin sonunda elde edilen ödül, işin özel yaşama katkısı, iş tatmini gibi birçok unsur, kişiliğin etkin olduğu alanlar olarak sıralanabilir. İş tatmini, bireylerin işe ilişkin elde ettikleri faydalar ile işe yönelik maliyetlerin karşılaştırılması sonucu ortaya çıkan tatmin hali olarak tanımlanabilir (Ordun, 2002: 44.) İşe yönelik maliyetler; kişinin eğitim düzeyi, haftalık çalışma süresi, işin yorucu ve yıpratıcı özellikleri, işin gerektirdiği fiziksel güç ve işin tehlikeleri olarak sıralanabilir. İşin çalışana sağladığı faydalar ise işin karşılığında alınan ücret, bireye sağladığı güvenlik, ilerleme imkânları, statü, işi ile ilgili kararlara katılma düzeyi, işin topluma faydası, sosyal ilişkiler, ait olma duygusu, vb. olarak sıralanabilir.

İşin maliyetleri kısmında yer alan eğitim ve haftalık çalışma süresi dışında sıralanan tüm maliyet ve fayda unsurları sübjektiftir ve çalışan için içerdiği anlam ve önemi kişiden kişiye değişmektedir. Bu bireysel farklılıklar da çalışanların işe yönelik maliyetleri ve işten elde ettikleri faydaları farklı algılamalarından kaynaklanmaktadır. Bu sebeple, psikoloji, iktisat ve işletme literatüründe konuyla ilgili yapılan birçok çalışma iş ile ilgili faktörlerin yanında, kişilerin demografik özelliklerinin de iş tatminlerine olan etkisi üzerine yoğunlaşmıştır (Hulin & Smith, 1965; Lee & Wilbur, 1985; Vollmer & Kinney, 1955; Jiang *et al.*, 2018; Afolabi *et al.*, 2010; Dhanapal *et al.*, 2013).

Günümüzde giderek karmaşılaşan iş yaşamı, hızlanan yaşam temposu, ilerleyen teknolojinin getirdiği yeni yaklaşımlar nedeniyle daha da ağırlaşan iş stresi göz önüne alındığında konunun birey psikolojisi açısından oldukça önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmanın amacı, iş tatminini etkileyen faktörlerin irdelenmesi, iş tatmin düzeyi ile iş stresi arasındaki ilişki ve iş stresinden kaynaklanan psikosomatik şikâyetlerin araştırıldığı kaynakların derlenmesidir. Bu kapsamda öncelikle iş tatmini, iş stresi ve psikosomatik şikâyetlerin ele alındığı araştırmalar incelenmiş ve bulgular değerlendirilerek bundan sonra yapılmasına ihtiyaç duyulan araştırmalar için öneriler belirlenmiştir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. İş Tatmini Kavramı

İş tatminine geçmeden önce tatmin kavramını gözden geçirmemiz gerekir. Tatmin sadece işi değil, bireyin yaşamı ile ilgili tüm unsurları kapsamaktadır. Bugünkü anlayışımız kapsamında iş dışındaki tatmin, çok genel düzeyde yaşam tatmini olarak da düşünülebilir. İş yaşamının dışında, kişinin genel yaşam tatminini oluşturan diğer unsurlar arasında aile, partner, arkadaş, hobi, okul, ego, vb. gibi faktörler yer almaktadır. İlk olarak Brockhaus 1829 yılında tatmin kavramına bir tanımlama getirmiştir. Tatmin; düzenli rahatlık duygusu, bireyin kendi hayatını ve isteklerinin sonuçlarını uygun olarak kabul etmesidir. Genel olarak tatmin, uygun duygusal durum olarak tanımlanabilir (Goetschi, 2005: 21.).

İş tatminine yönelik bilimsel literatürde genel bir tanım aramaya kalktığımızda ise, yayınlanan çok sayıda farklı ifadelerle karşılaşmak mümkündür. Henüz 70'li yıllarda Locke, 3000'den fazla iş tatmini tanımı saymıştır. Bu tarihten itibaren de çok sayıda iş tatmini araştırması yürütülmüştür. Bu arada özellikle büyük firmalarda düzenli olarak uygulanan çalışan memnuniyeti anketleri organizasyon kültürünün de bir parçası haline gelmiştir (Mertel, 2006: 8.).

İş tatmini ile ilgili yapılan teorik ve ampirik araştırmalarda iş tatmininin daha önceki tanımları da yer almaktadır. Hoppocks'un 1935'deki operasyonel tanımı, bilinen en eski tanımlamalardan biridir. Fischer, iş tatminini "Bireylerin psikolojik, fizyolojik ve durumsal koşulların birleşimi sonucunda eriştikleri bir durum" olarak tanımlamıştır (Fischer, 1989: 22.).

Benzer bir tanımlamayı Schmidt ise 1969'da (akt., Mertel, 2006); "İş tatmini karşılaştığı durumlara karşı bireyin duyguları ve duygusal tepkileridir" olarak ifade etmiştir. Thierry ve Kopman – Iwema 1984 yılında iş tatminini basitçe; "İşte veya iş koşullarından elde edilen deneyimler sonucundaki iyilik halinin ölçüsü" olarak tanımlamışlardır (Mertel, 2006: 8.).

Diğer tanımlayıcı ifadelerde sosyal bilimlerle ilgili çeşitli terminoloji yardımıyla oluşturulmuş formülasyonlar ortaya konulmuştur. Blum ve Naylor 1968'de iş tatminini; "Bir çalışanın kendi işine ve yaşamına yüklediği faktörlerle ilgili çeşitli düşüncelerin bir sonucu" olarak tanımlamışlardır (Blum ve Naylor, 1968). Buna karşılık, Weinert ise daha yeni bir tarih olan 1992'de iş tatminini; "Bir bireyin kendi işine yönelik reaksiyon ve duyguları" olarak tanımlamıştır (Weinert, 1992). Weinert, çalışanın işine, iş çevresine, iş arkadaşlarına, amirine ve tüm organizasyona yönelik duygusal, zihinsel ve davranışsal parçaların birleşimini iş tatmini olarak ele almıştır (Weinert, 1992).

Locke ise bireysel değer kazanımına dikkat çekmektedir. Buradan hareketle iş tatminini; "İşi ile ilgili kazanılan önemli değerler sonucunda çalışanın işiyle ilgili algılaması" olarak tanımlamıştır (Fischer, 1989: 23.).

Motivasyon teorileri de iş tatmini ile ilgili önemli bir dayanak oluşturmaktadır. Birçok motivasyon teorisinde iş tatminini artıran unsurlar motivasyonu da artıran unsurlar olarak belirlenmiştir. Burada motivasyonun ne olduğuna değinmemiz gerekir. Günlük yaşamımızda motivasyon, gayret ve çaba olarak kullanılmaktadır. İstek, gönül vermek, arzu etmek ya da dürtüyü ifade eder. Örneğin, yöneticiler motivasyonu genellikle; "Birilerini hareket geçirme" olarak algılamaktadır. Bilimsel çerçevede motivasyon; davranışın ödülü, harekete geçiren gücü, yönelim ve sonlandırılmasıdır (Fischer, 1989: 28-29.).

Öncelikle içsel ve dışsal motivasyon birbirinden ayrılmalıdır. İçsel motivasyon; amaca yönelik bir araç olarak tanımlanabilecek davranıştır. Bu davranış özellikle bireyin kendi kendine koyduğu amacı içermelidir. İçsel motivasyon ve tatmin birbirleri ile oldukça sıkı ilişki içindedir. Locke ve Henne'nin tanımlamasında (akt., Mertel, 2006: 9.) çok açık olarak "İş tatmini, çalışanın uygun duygusal ifadelerle sonuçlanan iş koşullarından elde ettiği iş değerleridir" ifadesi bulunmaktadır (Locke ve Henne, 1986).

İş tatmini ve motivasyonu birbirinden kesin olarak ayırt eden yazarlar da vardır. Örneğin, Weinert iki kavram arasında farklılıkların olduğunu ifade eder. İş motivasyonu; davranışın çeşidi ve seçimi ile ilgilidir ve davranışı ortaya çıkaran güç ve yoğunluğu ifade eder. İş tatmini ise buna karşılık; işe ve iş ile ilgili sonuçlara karşı ortaya çıkan duygulanımları kapsamaktadır (Goetschi, 2005: 2-3.).

Fischer, iş tatmini ve motivasyon arasında ilişkiyi şu şekilde açıklar: İş tatmini; motivasyonun ortaya koyduğu hedeflerle gerçekleşen sonuçların karşılaştırılmasının ortaya koyduğu bilançodur (Fischer, 1989: 27-28.). Fischer, iş tatmininin büyük ölçüde ilgili çevre şartları tarafından belirlendiğine inanmaktadır.

Sonuç olarak, "İş tatmini nedir?" sorusuna tek başına yeterli ve her zaman için geçerli bir cevap yoktur. Bir firmanın çalışanlarının iyilik hali için önemli olan bütün faktörler iş tatmini tanımına girebilir. Bunun yanında, çalışanların yaşadığı ülke ve şehirlerin içerisinde bulunduğu ekonomik, toplumsal ve siyasi koşulların da iş tatmini ile bir ilişkisi mevcuttur. İş tatmini, bireyin eğitim düzeyi ve diğer demografik özelliklerinden toplumsal ve politik tartışmalara kadar uzanan geniş bir çerçevede ilişkiler içerir. Dün kişilerin iş tatminlerini belirleyici olan şeyler, bugün arka planda kalabileceği gibi, yarın tekrar büyük önem kazanabilir. Örneğin ilerleme ve ekonomik gelişme dönemlerinde iş güvencesi önemsiz iken, işsizliğin arttığı koşullarda büyük önem ve değer kazanabilir. Bu sebeple, iş tatminine yönelik bilgilerin güncel kalması amacıyla, kişilerin iş tatminleri üzerine yapılan teorik ve ampirik çalışmaların sürekli olarak devam etmesi gerekmektedir.

2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmininin tanımlanmasına yönelik çabalardan bir diğeri de içerik itibariyle iş tatmininin incelenerek, iş tatminine yönelik önemli değişkenlerin ortaya konulmasını gerektirir. İş tatmininin belirleyici değişkenleri çok genel olarak kişiye özgü özellikler ile iş koşullarıyla ilgili faktörler ve bu iki grup değişken arasındaki karşılıklı etkileşim sonucunda ortaya çıkan faktörlerdir (Fischer, 1991: 9.).

Weinert'e göre (akt. Mertel, 2006: 11.), yüksek düzeyde iş tatmini için gerekli iş koşullarının oluşturulması ve bunun için de bireysel farklılıkların göz önünde tutulması gerekir. Bu iş koşulları;

- a) Ruhsal olarak tatmin edici olmalıdır.
- b) Çalışanın psikolojik ve fizyolojik ihtiyaçlarına uygun olmalıdır.
- c) Başarı duygusunu verebilmelidir.
- d) İlgi ve yeteneklerinin kullanılması ve geliştirilmesi imkânları sunmalıdır.
- e) Çalışana performansı ile önemli ve değerli olduğu duygusu yaşatabilmelidir.
- f) Ölçülebilen ve adil bir ücretlendirme sistemine sahip olmalı ve bu sistem bireysel farklılıkları da dikkate almalıdır.

g) Çalışanların inisiyatif kullanabilme ve sorumluluk alabilme becerilerini geliştirmeye ve bireysel gelişimlerini arttırmaya yönelik liderlik davranışlarını içermelidir (akt. Mertel, 2006: 11.).

Çalışanların çoğu sorumluluk, karar alma, kontrol ve özgürlük arayışı içindedir. Bilgi ve becerilerini uygulama ve kullanma ile yeni öğrenme imkânlarına önem vermekte; başarı perspektifi sunan değişken, yaratıcı ve zor işlere değer vermektedir. Çalışanlar aynı zamanda anlamlı ve bütün teşkil eden işler yapmak istemekte, bu iş yaşamı ile de tatmin olmayı hedeflemektedir. Bu koşulların en azından bir kısmı bulunmalıdır ki, iş tatmini pozitif yönde artış gösterebilir. Bu çerçevede yaptığı işten memnuniyet ve işin kendisi, genel iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Simsa, 2004: 67 – 68).

Rosenstiel ise aşağıdaki koşulların sağlanmasının yüksek iş tatmini ve iyi bir örgüt iklimi oluşturulmasında önemli olduğu görüşündedir:

- a) İnsanlar arası ilişkiler (birliktelik, ilişki kalitesi, sosyal destek)
- b) Dayanışma (insanlar arası sıcak ilişkiler, takım çalışmasına yatkınlık, birliktelik, işlerin yerine getirilmesinde karşılıklı destek)
- c) İş koşulları (gürültü, sıcaklık, koku gibi dış koşullar)
- d) İş yapısı (iş zenginleştirme, iş paylaşırma, rotasyon ve takım çalışması gibi modern iş yapılandırma modelleri)
- e) Güvenlik (Bedensel ve ruhsal zarar görmeye karşı, meslek hastalıkları ve kazalara karşı iş yeri güvenliği oluşturulması)
- f) Örgütsel bağlılık (İş ve organizasyona yönelik)

İşin yanında ücretlendirme ile kariyer imkânları da iş tatmini açısından büyük önem taşımaktadır. Özellikle gelir düzeyinin güvenliği ve bütünleşme kalitesinin iş tatmini üzerinde büyük öneme sahip olduğu görülmüştür (Grimpe, 2005: 17 – 18.).

Birçok araştırmada ücretlendirme ve kariyer imkânlarının ne tür fonksiyonlara sahip olduğu çalışılmıştır. Bu araştırmalarda ücret ve kariyer imkânları gün geçtikçe önemini arttırmakta ve genelde aşağıdaki faktörleri de kapsamaktadır:

- Psikolojik ihtiyaçların karşılanması
- Sembol bir karaktere sahip olması
- Statü sembolü olması
- Tanınma ve güvence anlamına gelmesi
- Daha fazla özgürlük getirmesi
- Diğer değerlerin kazanılmasına yardımcı olması

15 Avrupa ülkesinde 16 bini geçkin çalışan ile yapılan kapsamlı bir çalışmada, uygun olmayan iş koşulları (gelişme imkânları, iş yükü, bedensel stres faktörleri, hareket ve karar alma alanı, sosyal destek, mobing ve çalışanın işe yönelik donanımı) ile yetersiz ücret yapısının daha düşük iş tatminine yol açtığı görülmüştür (Nienhüser ve Matiaske, 2003: 181.).

İş tatmini için önemli bir faktör de organizasyonda yürütülen liderlik tarzıdır. Likert, Halpin ve Winer ve Fleishman tarafından yürütülen araştırmaların önemli bulguları; çalışanların, insana önem veren ve çalışanların sorun ve problemlerine dikkat edip, çözümlenmesine yardımcı olmaya çalışan amirlerini daha önemli değerlendirdiklerini göstermiştir (Mertel, 2006: 12.).

Sağlık sektöründe yürütülen bir çalışmada; iş süresi, gelir, aşırı iş yükü, geri bildirim ve gelişme imkânları gibi organizasyonel faktörlerin iş tatmini üzerinde önemli rol oynadığını göstermiştir. Ayrıca olumlu algılanan yönetici davranışları ile örgütsel bağlılığın iş tatmini ile pozitif ilişkisi önemli bulguları içinde yer almaktadır (Wenderlein, 2002: 178.).

İsviçre’de doktorlar üzerinde yapılan bir çalışmada; iş çevresi, iş içeriği (idari görevler, bilgi çokluğu, hastaların tedavi sonuçları) ve rol çatışmalarının (aile için ayrılan zamanın azlığı, aile ve iş arasında kurulamayan denge) iş tatmini ile ilgili en sık rastlanan olumsuz özellikler olduğu görülmektedir (Niklowitz vd., 2001: 5.).

House ve Rizzo gibi diğer araştırmacılar da iş sürecindeki beklentilerin belirsizliği ve açık olarak tanımlanmamış roller gibi rol çatışmalarının iş tatmini ile yakın bir ilişki gösterdiğini bulmuştur (Rizzo vd., 1970, 161 – 162.).

2.3. Psikosomatik Şikâyetler

Psikosomatik şikâyetler toplumlarda çok sık görülen sorunlardan biridir. Bu tür şikâyetler bireylerin yaşam kalitelerinin düşmesine ve önemli sağlık tedbirlerinin ve tedavilerinin alınmasını zorunlu hale getirebilir. Toplumlar da daha sık görülen bedensel şikâyetler arasında; yorgunluk, üzüntü, bitkinlik, daha fazla uyku ihtiyacı, kalp çarpıntısı, baş – ense ve sırt ağrıları sayılabilir. Psikosomatik, gerçek anlamda; psikolojik nedenlerle ortaya çıkan bedensel şikâyetlerdir. Psikosomatik şikâyetler ICD – 10 ve DSM IV’de çeşitli psikiyatrik hastalıkların semptomları içinde yer almaktadır. Psikosomatik şikâyetlerin yer aldığı bu psikiyatrik bozukluklar aşağıdaki sınıflandırmalarda da yer almaktadır (Öztürk, 1997, 183 – 202):

- Organik (bedensel) kaynaklı psikolojik bozukluklar
- Psikiyatrik ilaçlar nedeniyle psikolojik ve davranış bozuklukları
- Şizofreni, şizotip ve algı bozuklukları
- Duygulanım bozuklukları
- Nörotik, stres ve somatoform bozukluklar
- Bedensel bozukluklarla giden davranış bozuklukları
- Zekâ bozuklukları, Gelişimsel bozukluklar
- Çocukluktaki davranış ve duygulanım bozuklukları.

Psikosomatik şikâyetler sadece psikiyatrik bozukluklarla birlikte görülmeyebilir. Bunun yanında bireylerde aşırı stres ve stres ile baş etme konusunda yetersizlikler görüldüğünde bir rahatsızlık ve uyarı işareti olarak da kendisini gösterir. Çoğu zaman ortaya çıkan bu stres etkisi bireylerde kısa ve uzun dönemde kendisini gösterebilir. Bu etki kısa dönemde daha çok psikosomatik şikâyetler olarak görülürken, uzun dönemde psikiyatrik ve fizyolojik hastalıklar olarak karşımıza çıkar (Zapf, 1998: 7.).

Psikosomatik şikâyetlerin ortaya çıkış sıklığında yaş ve cinsiyet önemli faktörlerdir. Bireyler yaşlandıkça, gençlere göre daha fazla bedensel şikâyetler gösterirler. Özellikle 60 yaşından sonra yaş ilerledikçe bedensel şikâyetlerde de artış daha fazla görülmektedir (Hessel vd., 2004: 288.).

Yaş faktörü dışında, birçok araştırmada açıkça gösterildiği gibi kadınlar erkeklere göre daha fazla bedensel şikâyetlere sahiptir. Bu cinsiyet farklılığı aynı zamanda çocuklarda ve yaşlılarda da benzer bir özellik göstermektedir. Eğitim ve gelir düzeyinin bedensel şikâyetlerle herhangi bir ilişkisi tespit edilememiştir. Yaşanılan ortam ve koşullar çerçevesi içinde bedensel şikâyetlerin farklılığı da incelenmiştir. Bu çerçevede doğu ve batı Almanya eyaletlerinde yapılan araştırmada; doğu eyaletlerinde özellikle yorgunluk ve bitkinlik ile kalp şikâyetleri, uyku artışı ve ense – sırt ağrıları daha fazla bildirilmiştir (Schumacher, 2002: 150.).

Bedensel şikâyetlerden sadece küçük bir kısmında fiziksel bulgulara rastlanılmaktadır. Genellikle az veya çok sübjektif şikâyetler ile objektif bulgular arasında orantısızlık ortaya çıkmaktadır. Bedensel şikâyetler ve ağrılarla ilgili şikâyetler farklı fonksiyonlara da sahip olabilir. Örneğin bu tür şikâyetler diğer bazı insanlara duygusal yönelimi ve onlardan yardım ve destek almaya da hizmet ediyor olabilir. Diğer yandan bireysel olarak hoşuna gitmeyen iş ve olayları önlemeye yönelik olarak da geliştirilmiş olabilirler (Köroğlu, 2004: 383.).

Aynı şekilde bedensel şikâyetler bireylerin kendilerini ifade edebilmelerine ve varlığını sürdürebilmelerine de yardımcı oluyor olabilir. Bireylerin kendi sorun ve dertlerini ifade ediyor olması, diğer insanlarda pozitif bir etki oluşturup, böylece de kendine güvenlerini koruyarak, benlik saygılarını da destekliyor olabilir. Kişiler arası motif olarak gördüğümüz diğer insanları sübjektif bir şekilde istenen düzeyde etkilemek, kendi sağlıklarını kötüleştirebilmektedir. Örneğin sürekli bedensel şikâyetlerin ifade edilmesi, bireyin normal yaşamını da negatif etkileyerek, algılanan sorunların daha da büyümesine yol açabilmektedir. Bu tür kişiler hikâyelerini anlatırken, özellikle çektikleri ağrıyı tanımlarken çok canlı bir dil kullanırlar, yaşamlarını ve başkaları ile olan ilişkilerini nasıl etkilediğini anlatırlar. Daha çok kendileri ile ilgili olan bu kişiler, başkalarını pek düşünmezler ve anlatımlarında ses tonu, tavır ve hareketleri ile kullandıkları dili özenle seçerek, duygularını çok açık bir şekilde anlatmaya özen gösterirler (Köroğlu, 2004: 383.).

Bedensel şikâyetler ile çeşitli sosyo-demografik ve psikolojik değişkenler arasındaki ilişkiler birçok araştırmada sorgulanmıştır. Yaş, cinsiyet, yerleşim yeri gibi değişkenler önemli faktörler olarak yukarıda da sunulmuştur. Bunların yanında bedensel şikâyetler ile kişilik özellikleri ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiler de sorgulanmıştır. Braehler'in yaptığı çalışmada depresif kişiler daha fazla bedensel şikâyetlerde bulunmaktadır. Özellikle bıkkınlık, daha fazla sırt ağrısı ve daha sık kalp – damar şikâyetleri ifade etmişlerdir. Bedensel şikâyetler, düşük yaşam tatmini olan kişilerde daha fazla görülmektedir (Braehler, 2001: 336.).

3. İŞ TATMİNİ VE PSİKOSOMATİK ŞİKÂyetLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER

İş tatmini temelde iş ve iş koşulları ile ilgili tüm unsurları barındıran bir kavramdır. Daha önce iş tatmini tanımında da belirtildiği gibi, her ne kadar genel kabul gören ortak bir tanımlama olmasa da çalışanın işi ile ilgili hem teknik hem de psikososyal koşulları kapsadığı söylenilebilir. Dolayısıyla psikososyal ve teknik sistem içerisinde bireyi etkileyen tüm değişkenlerde meydana gelebilecek olumsuz faktörler bireyin iş tatmininde değişikliğe yol açabildiği gibi, çalışanın stres düzeyi ile baş etme gücünü de etkileyebilecektir. Çok sıklıkla stres düzeyinin artışında; zaman baskısı, işin tekdüzeliği ve monotonluğu, aşırı iş yükü, nem – kötü koku – aşırı sıcaklık ve gürültü gibi çevresel koşullar, liderlik tarzı ve yönetici ile ilişkiler, iş arkadaşları ile kurduğu sosyal ilişkiler ve algıladığı sosyal destek gibi faktörler etkili olabilmektedir (Luczak vd., 1997: 122.).

Stres düzeyini arttıran bu olumsuz faktörler, çalışanların sahip oldukları kişilik ve fiziksel özellikleri, psikososyal etkenler ve aile, sahip oldukları maddi güç, işe duyduğu ihtiyaç gibi çevresel etkenlerin de etkisiyle çalışanların baş etme güçlerini etkilemektedir. Artan stres yükü ve gittikçe

zayıflayan baş etme gücü nedeniyle genelde ilk olarak psikosomatik şikâyetler kendisini göstermektedir (Tarhan, 1990: 20).

İş ve iş koşullarının olumsuz etkileri nedeniyle ağırlaşan stres tepkisi bir yandan psikosomatik belirtiler olarak ortaya konulurken, (Luczak vd., 1997: 127) diğer yandan da çalışanların iş tatmin düzeylerinde bir düşüş gözlenmektedir. Birçok çalışmada stres düzeyi artan çalışanlarda iş tatmininin de anlamlı bir şekilde düşüş gösterdiği gösterilmiştir (Cooper vd., 1989: 298). Bu sonuçlar uluslararası düzeyde yapılan çalışmalarla desteklenmekte, (Naoko vd., 2001: 11 – 20) birçok araştırma sonucu ile yapılan meta analizleri de yüksek stres düzeyinin iş tatminini azaltıcı etkisini göstermektedir (Faragher vd., 2005: 109).

İş tatmini düşük olan çalışanların psikosomatik şikâyetlerinin artış gösterdiğine yönelik bulguların yanında, (Jamal, 1997: 3.) genel ruh sağlığını bozucu etkisi de birçok çalışma ile gösterilmektedir. Depresyon ve anksiyete bozukluklarının iş tatmini düşük olan çalışanlarda daha yüksek olduğu bulguları yanında, (Ozyurt vd., 2006: 167 – 168) genel ruh sağlığını da bozucu etkisi birçok çalışma ile desteklenmektedir (Sutherland ve Cooper, 1992: 304).

Şu ana kadar olan çalışmalar incelendiğinde, iş tatmini düşük çalışanların iş gücü devri, performans ve devamsızlık gibi önemli değişkenler yanında ruh sağlığının da olumsuz etkilendiği söylenebilir. Hatta ortaya çıkan psikosomatik şikâyetler ve çok daha yoğun olarak gözlenen depresyon ve anksiyete bozuklukları nedeniyle devamsızlık ve iş gücü devri ile performans üzerinde önemli bir etkiye sahip olabileceği öngörülebilmektedir. Stres düzeyi ile iş gücü devri ve devamsızlık değişkenleri arasındaki ilişkileri araştıran çalışmalar büyük oranda pozitif ilişkiler elde etmelerine rağmen, (Wright ve Bonett, 2007: 156 – 157) psikosomatik bulgular ile ilişkileri araştıran yeterli çalışmalara rastlanılmamıştır.

Yapılan bazı çalışmalarda, iş tatmin boyutlarındaki düşüklük ile psikosomatik şikâyetler arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Türker (2007) iş tatmini düşük olan çalışanların psikosomatik şikâyetlerini anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Özellikle iş güvencesinin yeterli olmayışının ve çalışanların işe duydukları ihtiyacın, psikosomatik şikâyetlerin çok daha fazla yaşanmasına yol açtığını ortaya koymuştur (Godin ve Kittel, 2004: 1549 – 1551). İş güvencesindeki belirsizlik ve bununla birlikte iş yerlerindeki artan iş yükünün ve sonrasında gelişen tatminsizliğin çalışanların kolesterol, yağ gibi olumsuz kan değerlerini negatif yönde etkilediğini gösteren çalışmalar da bulunmaktadır (Theorell vd., 2002, 1241: 162).

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma ve uygulamalar için önemli ilgi kaynaklarından biri de iş tatmininin örgütsel hangi değişkenlerle ilişki içinde olduğu veya etki yaptığı ile ilgilidir. Birçok çalışmada iş tatmininin; çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlığına ve genel sağlık durumuna etki ettiği bulunmuştur (Fischer, 1991: 2).

İş tatminindeki yetersizlikler ile çalışanların psikosomatik şikâyetleri arasındaki ilişki birçok çalışmada araştırılmıştır. Psikosomatik şikâyetlerin streten kaynaklanabileceği ve stresin kısa ve uzun dönemde farklı sonuçlara yol açabileceği dile getirilmiştir (Zapf, 1998). Stres kaynaklı psikosomatik şikâyetlerin yaşa bağlı olarak değişiklik gösterebildiği, ileri yaşlarda daha sık rastlanıldığı (Hessel vd., 2004), kadınlarda daha fazla rastlanıldığı (Schumacher, 2004) gözlenmiştir. İş tatmininin azalmasına yol açan kimi faktörlerin çalışanın stresle baş edebilmesi gücünü olumsuz etkilemekte ve psikosomatik şikâyetlerin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Tarhan, 1990; Luczak 1997; Jamal 1997).

Psikolojik bulgularla iş tatmini arasındaki araştırmalar oldukça eski araştırmalar olmakla birlikte günümüzde de farklı boyutlarıyla araştırmalara devam edilmektedir (Mertel, 2006: 31). Ancak,

doğrudan stres düzeyi ile psikosomatik şikâyetler arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalara pek rastlanılmamıştır.

Çalışmanın sonuçları, çalışanların gerek iş tatmin düzeyleri ve gerekse psikosomatik şikâyetleri üzerinde farklı faktörlerin önemli etkileri olduğunu ortaya koymuştur. Bu nedenle işe alma ve yerleştirmede çalışmadaki etkileyici faktörler ve değerlendirmeler, çalışanların gelecekteki örgütsel tutumları ile ilgili ipuçları verebilecektir. Aile tutumları ile benlik saygısı ve beraberinde gelişen kişilik özelliklerinin, çalışma hayatı üzerindeki etkisini daha somut bir şekilde ortaya çıkarabilecek araştırmaların yapılması, çalışma hayatı ile bireysel yaşamın etkilerinin daha iyi anlaşılmasına imkân sağlayacaktır. Böylece çalışma hayatı öncesinde bireylerin sahip oldukları yapı ile çalışma hayatının oluşturduğu etkiler daha iyi anlaşılabilir, kontrol ve iyileştirme imkânları artabilecektir. Bunun sonucunda da bireylerin örgütlerdeki performansını negatif yönde etkileyebilecek faktörlerin azaltılabilmesi ile çalışma hayatının çalışanların ruh sağlığı üzerindeki olumsuz baskısını düşürerek, daha mutlu ve yüksek tatmine dayalı bir ortam oluşturma fırsatı da yakalanabilecektir.

İş tatmini, stres düzeyi ve psikosomatik şikâyetler arasındaki ilişkinin ulusal ve uluslararası şirketlerde, iş disiplini, çalışma alışkanlıkları, kültür farkları gibi faktörlere bağlı olarak farklılık gösterip göstermediğini araştırarak yeni çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Özellikle ilerleyen teknoloji, artan yaşam temposu, daha karmaşıklaşan işletmeler ve artan küresel rekabet düzeyinin iş stresinin daha da artmasına yol açtığı göz önüne alındığında bu alanda geniş kapsamlı araştırmalara ihtiyaç bulunmaktadır.

KAYNAKÇA

- Afolabi, O. A., Awosola, R. K., & Omole, O. (2010). Influence of emotional intelligence and gender on job performance and job satisfaction among Nigerian policemen. *Current Research Journal of Social Sciences*, 2(3), 147-154.
- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology: Its theoretical and social foundations*. Harper & Row.
- Brähler, E., Gunzelmann, T., Hinz, A., & Schwarz, R. (2001). Das Ausmaß von Müdigkeit und Erschöpfbarkeit in der über 60-jährigen Normalbevölkerung in Deutschland. *Psychotherapeut*, 46(5), 332-338.
- Dhanapal, , Subramaniam, T., & Vashu, D. (2013). Factors affecting job satisfaction among academicians: A comparative study between gender and generations. *International Journal of Management Excellence*, 2(1), 128-139.
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and environmental medicine*, 62(2), 105-112.
- Fischer, Lorenz (1989): Strukturen der Arbeitszufriedenheit. Zur Analyse individueller Bezugssysteme. Göttingen: Hogrefe.
- Fischer, L. (1991). Arbeitszufriedenheit–Forschungsziele und Forschungsperspektiven: Einleitung und Überblick. In Fischer, Lorenz (Hrsg.): *Arbeitszufriedenheit* Stuttgart: Verlag für Angewandte Psychologie, 1991a: 1-17.
- Godin, I., & Kittel, F. (2004). Differential economic stability and psychosocial stress at work: associations with psychosomatic complaints and absenteeism. *Social science & medicine*, 58(8), 1543-1553.
- Goetschi, M. (2005). Arbeitszufriedenheit dargestellt am Beispiel der Schweizer Assistenztierraerztinnen und Assistenztierraerzte, Bern, Lizentiatsarbeit Universitaet Bern, 2005.
- Grimpe, C. (2005). Arbeitszufriedenheit und Fluktuation im Post Merger Integrationsprozess.
- Hessel, A., Geyer, M., Gunzelmann, T., Schumacher, J., & Brähler, E. (2003). Somatoforme Beschwerden bei über 60-jährigen in Deutschland. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 36(4), 287-296.
- Hulin, C. L., & Smith, P. C. (1965). A linear model of job satisfaction. *Journal of Applied psychology*, 49(3), 209.

- Jamal, M. (1997). Job stress, satisfaction, and mental health: an empirical examination of self-employed and non-self-employed Canadians. *Journal of Small Business Management*, 35(4), 48.
- Jiang, F., Hu, L., Rakofsky, J., Liu, T., Wu, Z., Zhao, P., ... & Tang, Y. L. (2018). Sociodemographic Characteristics and Job Satisfaction of Psychiatrists in China: Results From the First Nationwide Survey. *Psychiatric Services*, 69(12), 1245-1251.
- Köroğlu, E. (2004). *PsikoNöroloji: Tanımlayıcı klinik psikiyatri*. Hekimler yayın birliği.
- Lee, R., & Wilbur, E. R. (1985). Age, education, job tenure, salary, job characteristics, and job satisfaction: A multivariate analysis. *Human Relations*, 38(8), 781-791.
- Locke, E. & Henne, D. (1986): Work motivation theories. In: C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.) (1986): *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Wiley: Chichester. (S. 1-35).
- Luczak, H., Volper, W. & Semmer, N. (1997). *Handbuch Arbeitswissenschaft*, Stuttgart, Schäffer-Poeschel Verlag,
- Mertel, B. (2006). Arbeitszufriedenheit-Eine empirische Studie zu Diagnose, Erfassung und Modifikation in einem führenden Unternehmen des Automotives.
- Niklowitz, M., Stutz, C., & Meyer, P. C. (2001). Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit von Ärzten in unterschiedlichen Praxismodellen der Grundversorgung (ARAZ).
- Ordun, G. (2002). Örgütsel Tutumların Çalışan Davranışına Etkisinin İncelenmesine ve Analizine Yönelik Bir Çalışma. *İstanbul Üniversitesi: Yayınlanmamış Doktora Tezi*.
- Ozyurt, A., Hayran, O., & Sur, H. (2006). Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. *Journal of the Association of Physicians*, 99(3), 161-169.
- Öztürk, M. O. (2001). *Ruh sağlığı ve Bozuklukları*. 8. basım. Ankara: Feryal Matbaası.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 150-163.
- Schumacher, J. (2002). *Perzipiertes elterliches Erziehungsverhalten: Konzeptualisierung, diagnostische Erfassung und psychologische Relevanz im Erwachsenenalter*. Lang.
- Simsa, R. (2004). *Arbeitszufriedenheit und Motivation in mobilen sozialen Diensten sowie Alten-und Pflegeheimen: Forschungsergebnisse und Ansatzpunkte für Personalmanagement und Politik*. na.
- Sutherland, V. J., & Cooper, C. L. (1992). Job stress, satisfaction, and mental health among general practitioners before and after introduction of new contract. *BMJ*, 304(6841), 1545-1548.
- Tarhan, N. (1990). *Stres ve Hastalıklar*, İstanbul, Gri Ajans.
- Theorell, T., Weingarten, A. M., & Westerlund, H. (2002). Psychosomatic perspectives on job stress in a changing world-individual and structural perspectives. In *International Congress Series* (No. 1241, pp. 155-163).
- Türker, A. V. (2007). Çalışan bireylerin anne-babalarına yönelik algıladıkları çocuk yetiştirme davranışları ile benlik saygıları, örgütsel tutumları ve psikosomatik şikâyetleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi.
- Vollmer, H. M., & Kinney, J. A. (1955). Age, education, and job satisfaction. *Personnel*.
- Wenderlein, F. U. (2002). Analyse hoher Fehlzeiten bei Pflegekräften-Schwerpunkt Arbeitszufriedenheit. *Medizinische Fakultät, Universität Ulm, Ulm*.
- Weinert, A.B. (1992): *Lehrbuch der Organisationspsychologie*. 3. Auflage. Psychologie VerlagsUnion: Weinheim.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of management*, 33(2), 141-160.
- Zapf, D. (1998). Psychische Belastungen in der Arbeitswelt ein Überblick. In *Beitrag zum Symposium „Psychische Belastungen in der Arbeitswelt* (Vol. 11, p. 297).