

CORELAȚIA DINTRE STILUL DE COMUNICARE ȘI SATISFAȚIA ÎN MUNCĂ A ANGAJAȚILOR DIN DOMENIUL JUDICIAR

Inga BACIU, *asistent universitar,*
Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți, Moldova

Abstract. *The dimensions that communication styles involve on professional activity urge us to new scientific challenges. The main purpose of this check is to explore the correlation between of the communication style practiced in the professional activity and the level of work satisfaction to the lawyers.*

The interest for the job satisfaction is motivated by the fact that a part of our life is dedicated to professional activity. Moreover, numerous studies have demonstrated a direct link between underperformance and job dissatisfaction. Thus, if there are positive correlations between the level of job satisfaction and the style of communication practiced, then the style of communication could be investigated as a psychological relevant criterion to the personal and professional development of the lawyers.

Keywords: *Communication styles, lawyers, job satisfaction, professional activity, professional communication.*

1. Introducere

Perioada (de reformă) prin care trece încă sistemul de justiție din Republica Moldova face ca preocuparea juriștilor să se concretizeze mai mult asupra unor aspecte generale ce țin de activitatea profesională și mai puțin evidente cum este influența comunicării asupra activității profesionale.

Frecvent, juriștii nu consideră comunicarea în general sau stilul de comunicare în particular ca fiind un factor important care poate afecta activitatea profesională. Particularitățile stilului de comunicare în activitatea profesională juridică este condiționat de specificul obiectivelor profesionale, precum și de formele și metodele de realizare a acestora. Specificul stilului de comunicare în cadrul sistemului judiciar constă în faptul că colaboratorul în cadrul activității sale este chemat să contribuie la respectarea normelor legale și morale de către cetățenii statului.

Dimensiunile pe care le implică stilurile de comunicare asupra activității profesionale ne îndeamnă spre noi provocări științifice, în cazul de față spre investigarea stilului de comunicare și a corelatelor existente cu una dintre cele mai frecvente variabile utilizate în studierea persoanelor în cadrul activității profesionale – satisfacția în muncă.

Satisfacția în muncă este un aspect foarte important al activității profesionale, având consecințe importante, atât personale, cât și asupra organizației în care se desfășoară munca. Satisfacția profesională a generat numeroase cercetări în psihologia industrială și organizațională, reprezentând o variabilă de referință. O corectă stabilire a corelației dintre satisfacția în muncă și variabile de personalitate ale individului „poate identifica pierderi inutile de implicare, inițiativă, randament individual și noi resurse de stimulare, îmbunătățire a satisfacției individuale și de creștere a randamentului colectiv” (Constantin, T. 2004).

Satisfacția muncii a devenit subiect important de cercetare pentru specialiștii organizaționali doar în ultimele decenii ale secolului trecut. Au fost astfel studiate, la momente diferite și de cercetători diferiți, subiecte precum antecedentele satisfacției muncii, dimensiuni specifice ale satisfacției muncii și rezultate ale satisfacției muncii. De asemenea, semnificația și accepțiunile conceptului de satisfacție în muncă a avut o evoluție sinuoasă de la impunerea lui în psihologie până în zilele noastre.

Satisfacția în muncă poate fi definită ca fiind starea emotivă pozitivă care rezultă din opinia personală a unui angajat asupra muncii sale sau asupra climatului de muncă (Constantin, 2004). Într-o altă accepțiune, Locke (1976) definește satisfacția profesională ca o stare emoțională plăcută sau pozitivă, rezultată din aprecierea muncii sau experiența cu postul de muncă ocupat, subliniind însă și importanța afectului și cogniției (Pitariu, 2003).

Diverși autori au evidențiat diferite dimensiuni ce contribuie la realizarea satisfacției în muncă. După cum este specificat în literatura de specialitate satisfacția muncii poate fi influențată, în sens pozitiv sau negativ, de o mulțime de factori (Porter și Steers, 1973). Conform autorilor citați sursele satisfacției muncii se clasifică în 4 categorii distincte, ce reprezintă 4 niveluri din organizație:

- Factori personali, caracteristici ce diferențiază o persoană de alta (vârsta, vechimea, personalitatea);
- Factori organizaționali (oportunități de promovare, politicile și procedurile organizației, structura organizației);
- Factori legați de conținutul muncii sau de activitățile actuale de la locul de muncă (raza de acțiune a slujbei, claritatea rolului);
- Factori legați de mediul imediat al muncii (stilul de supraveghere, participarea la luarea deciziilor, mărimea grupului de indivizi, relațiile cu colegii, condițiile de muncă).

Cătălin Zamfir (1980) analizează următoarele surse de satisfacție în muncă:

- A) Facilități (economice, socio-profesionale, sociale oferite de întreprindere, orarul de lucru, distanța dintre locuința și locul de muncă);

- B) Condiții fizice elementare ale muncii (periculozitatea muncii, caracteristicile fizice ale locului de muncă);
- C) Conținutul muncii (calificarea cerută de postul ocupat, caracterul de rutină al muncii, tipul muncii, concordanța între munca, talentul și aptitudinile angajatului, varietatea sau monotonia muncii);
- D) Relațiile umane în muncă (relațiile cu colegii, relațiile cu șeful ierarhic direct);
- E) Cadrul organizațional al muncii.

Satisfacția în muncă, ca dimensiune psihologică poate fi privită nu numai ca dominantă atitudinală dependentă de contextul organizațional, ci și ca factor sau trăsătură de personalitate. Astfel, stabilirea unei strategii de cunoaștere a trăsăturilor angajaților, chiar și a celor problematice ajută la ameliorarea sau folosirea lor în avantajul organizației (Zlate, 2007, p. 447).

Pornind de la aceste constatări, în cadrul lucrării de față încercăm să explorăm corelațiile stilurilor de comunicare și satisfacției muncii la juriști. Dacă între nivelul de satisfacție profesională și stilul de comunicare practicat există corelații pozitive, atunci stilul de comunicare ar putea fi cercetat ca un criteriu psihologic relevant pentru dezvoltarea personală/profesională a juriștilor.

2. Metodologia cercetării

Cercetarea noastră are ca scop principal de a stabili corelația dintre stilurile de comunicare și satisfacția în muncă la angajații din domeniul judiciar. În același context, ne-am propus să studiem inițial stilurile de comunicare practicate de juriști, precum și să identificăm nivelul de satisfacție în muncă a acestora.

În cadrul studiului de față au participat un număr de 133 de juriști din diverse categorii de specializare: 25 avocați (18,8%), 36 procurori (27,1%), 39 judecători (29,3), 33 juriști din alte categorii (jurisconsult, asistenți judiciari (24,8%). Din ei, 66 respondenți de gen feminin (49,6%) și 67 de gen masculin (50,4%).

Respondenții au fost rugați să completeze în format creion-hârtie un pachet de chestionare ce măsurau variabilele de interes: stilul de comunicare, satisfacția în muncă. Completarea pachetului de chestionare s-a realizat în prezența cercetătorului care a oferit, de asemenea, toate informațiile necesare legate de scopul cercetării și de confidențialitatea datelor.

Pentru a măsura variabilele de interes au fost utilizate trei chestionare existente în literatura de specialitate.

- 1) *Chestionar Analiza Stilului de Comunicare după Stroe Marcus* – Proba a fost construită de S. Marcus, psiholog român cu importante contribuții în studiul fenomenului empatic. Proba este relevantă pentru cele 4 stiluri fundamentale de comunicare: Stilul non-assertiv, Stilul agresiv, Stilul manipulator, Stilul assertiv. Chestionarul include 60 de itemi cu răspunsuri închise (DA/NU). Se acordă câte un punct răspunsurilor „Adevărat”. Se însumează punctele pe stiluri de comunicare. Stilul la care s-a obținut numărul maxim de puncte indică atitudinea dominantă în comunicare, caracteristicile relativ stabile și previzibile ale comportamentului comunicativ. Când la două stiluri se obțin punctaje identice sau asemănătoare, stilul manifest de comunicare este încă neconturat, dar sunt conturate la nivel subdominant, latent, două atitudini concurente dintre care una sau alta poate deveni oricând dominantă în funcție de împrejurări. Când punctajele sunt apropiate la trei-patru stiluri, este vorba de lipsa unui stil de comunicare, ceea ce indică un comportament comunicativ pendular, oscilant, nematurizat, legat de un comportament ambiguu și greu de prevăzut.
- 2) *Chestionar Stiluri de Comunicare în Activitatea Profesională după A.V. Morozov* – Chestionarul este orientat spre determinarea stilului orientativ în comunicarea din cadrul activității profesionale. Astfel, chestionarul scoate în evidență patru stiluri de comunicare: orientat spre acțiune, orientat spre proces, orientat spre persoane, orientat

spre perspectivă. Cu ajutorul cheii de răspuns se sumează numărul de puncte pentru fiecare stil în parte. Stilul care a obținut punctajul maxim (nu mai mult de 20 puncte) este cel preferat/practicat de persoană. Dacă s-au obținut punctaj egal la câteva stiluri – rezultă că acestea pot fi atribuite în egală măsură persoanei.

- 3) Pentru stabilirea gradului de satisfacție în muncă a juriștilor a fost utilizat „*Test de evaluare a satisfacției muncii*” elaborat de către Adina Chelcea (1997) – Instrumentul conține 18 enunțuri care solicită subiecților să menționeze acordul sau dezacordul lor față de ele. Acordul și dezacordul sunt încadrate într-o scala de 5 trepte: Acord Total (AT), Acord (A), Nedecis (N), Dezacord (D) și Dezacord Total (DT). Conform instrucțiunilor chestionarului se acordă un punctaj fiecărui enunț, la final însumându-se punctele obținute. Cu cât punctajul obținut este mai mare, cu atât gradul de satisfacție cu muncă este mai crescut. Un punctaj foarte mic indică un grad crescut de insatisfacție cu repercusiuni asupra productivității și randamentului în procesul de muncă.

3. Rezultate obținute

Rezultatele obținute în urma aplicării instrumentelor au fost introduse și prelucrate cu ajutorul pachetului de programe statistice SPSS 17.0 (Statistical Package for the Social Sciences), în vederea obținerii unor date statistice descriptive. După cum s-a menționat mai sus ne-am propus să constatăm inițial stilurile de comunicare practicate de juriști, precum și să identificăm nivelul de satisfacție în muncă a acestora.

Astfel, în Tabelul 1, precum și în Figura 1 sunt prezentate rezultatele constatate la aplicarea *Chestionarului Analiza Stilului de Comunicare după S. Marcus*.

Tabelul 1. Rezultate obținute la aplicarea *Chestionarului Analiza Stilului de Comunicare după S. Marcus*

Stil de comunicare	Categorii juriști				
	avocați	procurori	judecători	alte categorii	Total
Non-assertiv	5	6	1	3	15
Agresiv	1	1	3	3	8
Manipulator	4	4	5	0	13
Assertiv	15	25	30	27	97

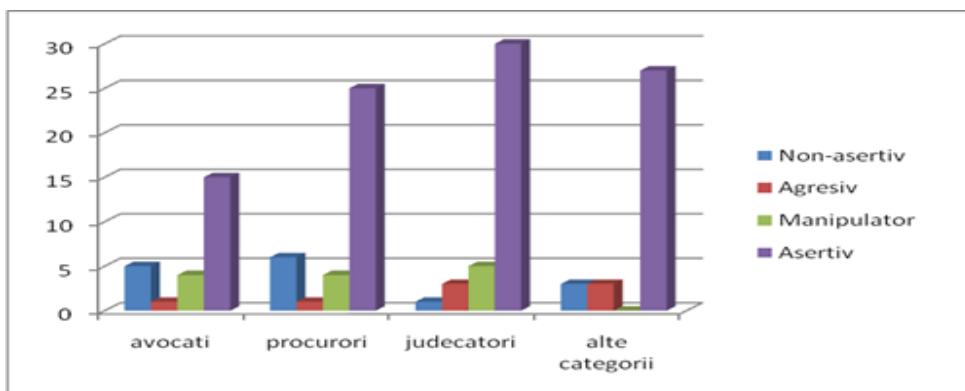


Figura 1. Rezultate obținute la aplicarea *Chestionarului Analiza Stilului de Comunicare după S. Marcus*

După cum putem observa, Stilul de comunicare Assertiv este practicat în cea mai mare măsură de respondenții investigați indiferent de categoria de specializare – 97 subiecți (72,9%).

Similar cu cele menționate mai sus, indiferent de categoria de specializare, Stilul agresiv este prezent în cea mai mică măsură – 8 subiecți (6,0%). Mai mult ca atât acesta a fost identificat o singură dată la juriștii avocați și procurori chestionați.

Prezintă interes faptul că Stilul manipulator deși se află pe locul trei după numărul de stiluri practicate, totuși nu a fost identificat la juriștii din alte categorii de specializare.

Rezultatele la cel de-al doilea chestionar ce vizează Stilurile de Comunicare în Activitatea Profesională după A.V. Morozov sunt reflectate în Tabelul 2.

Tabelul 2. *Rezultate obținute la aplicarea Chestionarului Stiluri de Comunicare în Activitatea Profesională după A.V. Morozov*

Stil de comunicare	Categoriile juriști				Total
	avocați	procurori	judcători	alte categorii	
Orientat spre acțiune	11	3	6	3	23
Orientat spre proces	13	16	17	10	56
Orientat spre persoane	0	16	14	19	49
Orientat spre perspectivă	1	1	2	1	5

Analiza datelor ne relevă că juriștii sunt orientați în procesul de comunicare spre proces – 56 respondenți (42,1%) și spre persoane – 49 respondenți (36,8%).

Orientarea spre acțiune a fost identificată în 23 cazuri (17,3), în timp ce orientarea spre perspectivă în doar 5 cazuri (3,7%).

Analizând datele pe categorii de juriști, putem observa că marea majoritate de avocați sunt orientați spre proces (13 respondenți – 52%) și acțiune (11 respondenți – 44%) și doar un singur avocat este orientat spre perspectivă (4%). Mai mult ca atât nici un avocat nu este orientat spre persoane în procesul de comunicare profesională (0%).

În același timp, procurorii atestă cel mai mare nivel de alegeri a stilului orientat spre persoane (16 respondenți – 44,4%) și proces (16 respondenți – 44,4%). Stilul orientat spre perspectivă similar celorlalte categorii de juriști rămâne cel mai puțin selectat (1 respondent – 2,8%).

Judecătorii ca și avocații sunt orientați în procesul de comunicare profesională în mod preferențial spre proces (17 respondenți – 43,6%) și acțiune (14 respondenți – 35,9%). Orientarea spre acțiune este atestată în 6 cazuri (15,4%) și doar în 2 cazuri (5,1%) se constată orientarea spre perspectivă.

În ceea ce privește alte categorii de juriști, stilul orientat spre persoane deține întâietatea (19 respondenți – 57,6%), iar la polul opus se află stilul orientat spre perspectivă (1 respondent – 3%).

Pentru o reprezentare mai clară a datelor reflectate este prezentată mai jos Figura 2.

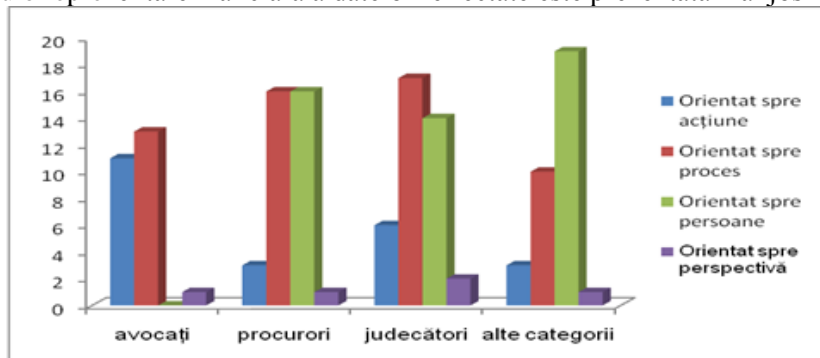


Figura 2. *Rezultate obținute la aplicarea Chestionarului Stiluri de Comunicare în Activitatea Profesională după A.V. Morozov*

Interpretarea chestionarului ce vizează Satisfacția în muncă de Adina Chelcea merge într-o singură direcție, și anume cu cât punctajul obținut este mai mare, cu atât gradul de satisfacție este mai mare. După cum putem observa, marea majoritate de juriști dețin nivel

de Satisfacție crescută (54 respondenți – 40,6%) sau totală (47 respondenți – 35,3%) în muncă. Un nivel mediu de Satisfacție este constatat la 24 juriști (18,0%).

Analizând nivelul de satisfacție în muncă pe categorii de specializare, constatăm că cel mai înalt nivel de satisfacție profesională este prezent la avocați (17 respondenți – 68,0%) și la juriștii din alte categorii decât cele indicate (14 respondenți – 42,4%). Nivelul de satisfacție crescută este partajat de procurori (19 respondenți – 52,8%) și judecători (18 respondenți – 46,2%).

Prezintă interes că nivelul de insatisfacție totală a fost identificat la un singur jurist – judecător, în rest constatându-se doar un nivel de satisfacție cu surse de insatisfacție. Astfel, acest nivel este atestat în 4 cazuri la procurori (11,1%), 2 cazuri la judecători (5,1%), 1 caz – alte categorii de juriști (3%). În rândul avocaților nu a fost constatat.

Rezultatele nemijlocite sunt prezentate în continuare în Tabelul 3, Figura 3.

Tabelul 3. Rezultate obținute la aplicarea Testului de evaluare a satisfacției muncii după Adina Chelcea

Stil de comunicare	Categorii juriști				
	avocați	procurori	judecători	alte categorii	Total
Insatisfacție	0	0	1	0	1
Satisfacție cu surse insatisfacție	0	4	2	1	7
Satisfacție	3	7	8	6	24
Satisfacție crescută	5	19	18	12	54
Satisfacție totală	17	6	10	14	47

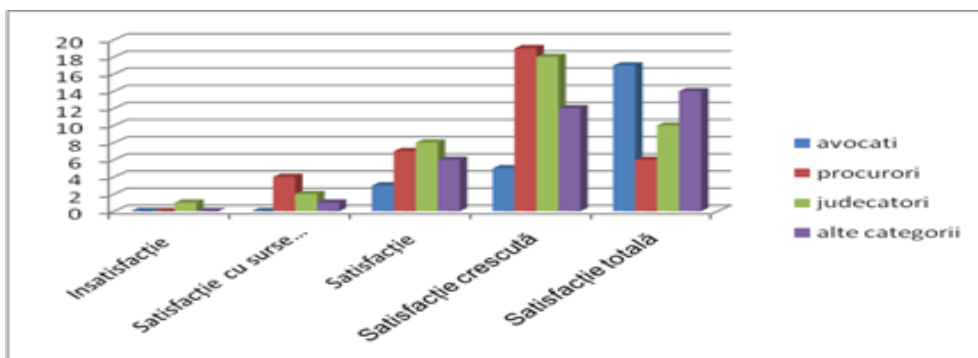


Figura 3. Rezultate obținute la aplicarea Testului de evaluare a satisfacției muncii după Adina Chelcea

În ceea ce privește analiza corelațională a variabilelor de interes putem menționa că în urma prelucrării rezultatelor la Chestionarul Stilul de Comunicare de Stroe Marcus și Testul de evaluare a satisfacției muncii de Adina Chelcea am obținut următoarele valori prezentate în Tabelul 4.

Tabel 4. Corelații Pearson între variabilele de interes: Stilul de Comunicare (Stroe Marcus) și Satisfacția muncii (Adina Chelcea)

Variabile	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Stil non-assertiv	1	-,090	-,112	-,585**	-,031	,235**	,018	,092	-,214*
2. Stil agresiv	-,090	1	-,080	-,415**	-,022	-,060	-,210*	-,080	-,055
3. Stil manipulator	-,112	-,080	1	-,517**	-,027	-,074	-,011	,114	-,068
4. Stil assertiv	-,585**	-,415**	-,517**	1	,053	-,084	-,110	-,117	,238**
5. Insatisfacție	-,031	-,022	-,027	,053	1	-,021	-,041	-,072	-,064

6. Satisf. cu surse de insatisfacție	,235**	-,060	-,074	-,084	-,021	1	-,111	-,195*	-,174*
7. Satisfacție	,018	-,210*	-,011	-,110	-,041	-,111	1	-,388**	-,347**
8. Satisfacție crescută	,092	-,080	,114	-,117	-,072	-,195*	-,388**	1	-,611**
9. Satisf. totală	-,214*	-,055	-,068	,238**	-,064	-,174*	-,347**	-,611**	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

N=133

Corelația dintre Stilul Non-assertiv și Satisfacția cu surse de insatisfacție este o corelație mică, pozitivă și semnificativă ($r=.235^{**}$). Astfel, cu cât persoana va utiliza non-assertivitatea ca și stil de comunicare cu atât aceasta va experimenta surse de insatisfacție în muncă.

În același timp, analizând corelația dintre Stilul Non-assertiv și Satisfacția totală în muncă, putem observa corelație mică, negativă și semnificativă ($r=-.214^{*}$). Astfel, persoanele cu cel mai înalt nivel al satisfacției profesionale apelează mai puțin la Stilul non-assertiv în comunicare.

De asemenea, corelație mică, negativă și semnificativă ($r=-.214^{*}$) se constată între Stilul agresiv și nivelul Satisfacție în muncă. Aceasta scoate în evidență că utilizarea Stilului agresiv influențează negativ Nivelul de satisfacție în muncă.

Corelația dintre Stilul assertiv și Satisfacția totală este mică, pozitivă și semnificativă ($r=.238^{**}$). Cu cât persoana va fi mai assertivă în comunicare cu atât aceasta va experimenta nivele mai ridicate ale satisfacției în muncă.

În Tabelul 5 sunt reflectate valorile corelaționale obținute dintre Stilul de Comunicare în Activitatea Profesională (A.V. Morozov) și Satisfacția muncii (Adina Chelcea).

Tab. 5. Corelații Pearson între variabilele de interes: Stilul de Comunicare în Activitatea Profesională (A.V. Morozov) și Satisfacția muncii (Adina Chelcea)

Variabile	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Stilul orientat spre acțiune	1	-,402**	-,338**	-,090	,190*	-,019	,044	-,216*	,161
2. Stilul orientat spre proces	-,402**	1	-,650**	-,174*	-,077	,064	-,058	,045	-,016
3. Stilul orientat spre persoane	-,338**	-,650**	1	-,146	-,064	-,104	,062	,194**	,018
4. Stilul orientat spre perspectivă	-,090	-,174*	-,146	1	-,017	,130	-,093	,078	-,063
5. Insatisfacție	,190*	-,077	-,064	-,017	1	-,021	-,041	-,072	-,064
6. Satisf. cu surse de insatisfacție	-,019	,064	-,104	,130	-,021	1	-,111	-,195*	-,174*
7. Satisfacție	,044	-,058	,062	-,093	-,041	-,111	1	-,388**	-,347**
8. Satisfacție crescută	-,216*	,045	,194**	,078	-,072	-,195*	-,388**	1	-,611**
9. Satisf. totală	,161	-,016	-,086	-,063	-,064	-,174*	-,347**	-,611**	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

N=133

Analizând corelațiile prezentate mai sus, putem observa că Stilul orientat spre acțiune și Insatisfacția în muncă are o corelație mică, pozitivă și semnificativă ($r=.190^{*}$). Cu cât per-

soana va utiliza Orientarea spre acțiune în comunicare cu atât aceasta va experimenta Insatisfacția în muncă.

De asemenea, s-a constatat o corelație mică, negativă și semnificativă dintre Satisfacția crescută și Stilul orientat spre acțiune ($r = -0.216^*$). Astfel persoanele preponderant cu Satisfacție crescută în muncă sunt orientate mai puțin spre acțiune în cadrul procesului de comunicare.

Corelație mică, pozitivă și semnificativă ($r = 0.194^{**}$) s-a constatat dintre Stilul orientat spre persoane și Satisfacția crescută. Deci cu cât juriștii vor fi orientați spre persoane în procesul de comunicare cu atât aceștia vor experimenta un Nivel de satisfacție crescută în muncă.

4. Concluzii

După cum putem observa, în societatea contemporană există o preocupare de a spori alături de eficiența economică a muncii și eficiența ei umană, de a crește satisfacția muncii. Este bine cunoscut că centrarea foarte mult pe factorii ce țin de salariu, prime, condiții de muncă etc. nu creează satisfacție pe termen lung. De aceea, merită atenția identificarea altor segmente favorabile care ar contribui la creșterea nivelului de satisfacție în rândul angajaților.

Conform rezultatelor obținute în cadrul studiului de față, se pare că în cadrul activității profesionale juridice, stilul de comunicare poate constitui o variabilă importantă în raport cu nivelul de satisfacție în muncă. Astfel, rezultatele obținute în cadrul studiului de față, scot în evidență unele stiluri de comunicare care ar putea fi recomandate pentru a atinge un nivel mai ridicat al satisfacției în muncă.

În cazul stilului de comunicare practicat, rezultatele corelaționale au evidențiat faptul că preferința angajatului pentru Stilul de comunicare non-assertiv se asociază pozitiv și semnificativ cu Nivele scăzute ale insatisfacției în muncă. Cu cât persoana va utiliza non-assertivitatea ca și stil de comunicare cu atât aceasta va experimenta surse de insatisfacție în muncă.

De asemenea, corelații negative și semnificative s-a constatat între Stilul agresiv și nivelul Satisfacție în muncă. Aceasta scoate în evidență că utilizarea Stilului agresiv influențează în sens negativ nivelul de Satisfacție în muncă.

Analiza rezultatelor corelaționale dintre Orientările în procesul de comunicare profesională și Nivelul de satisfacție în muncă, ne permite să conchidem că Stilul de Comunicare orientat spre acțiune și Insatisfacția în muncă corelează pozitiv, în timp ce Stilul orientat spre persoane corelează pozitiv cu Satisfacția crescută. Astfel, cu cât juriștii vor utiliza Orientarea spre acțiune în comunicare cu atât aceștia vor experimenta Insatisfacția în muncă, în timp ce angajații Orientați spre persoane vor experimenta un nivel de Satisfacție crescută în muncă.

Corelația mică, negativă și semnificativă dintre Satisfacția crescută și Stilul orientat spre acțiune ne reliefează că juriștii cu un nivel de Satisfacție crescută în muncă sunt orientați mai puțin spre acțiune în cadrul procesului de comunicare.

În concluzie, putem constata faptul că a fi assertiv și orientat spre persoane în comunicarea profesională, face nu doar un angajat eficient în domeniul judiciar ci și un angajat cu nivele ridicate ale satisfacției în muncă.

Bibliografie:

1. Constantin, T. (2004). Evaluarea Psihologică a personalului. Iași: Editura Polirom.
2. Pitariu, H. D. (2003). Proiectarea fișelor de post, evaluarea posturilor de muncă și a personalului: un ghid practic pentru manageri. București: Casa de Editură IRECSO.
3. Porter, L.W., Steers, R.M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Journal of Management*, 80, 151-176.
4. Zamfir, C. (1980). Un sociolog despre muncă și satisfacție. București: Editura Politică.
5. Zlate, M. (2007). Tratat de psihologie organizațional-managerială (Vol. II). Iași: Polirom.