CZU: 005.32:331.101.32-057 **DOI:** https://doi.org/10.5281/zenodo.7360188

RELAȚIA DINTRE CLIMATUL ORGANIZAȚIONAL ȘI SATISFACȚIA ÎN MUNCĂ LA ANGAJAȚII DE DIFERITE CATEGORII PROFESIONALE

Dorina VASILACHE
Republica Moldova
Mihai Claudiu SUSANU
România

Angajații reprezintă coloana vertebrală sau elementul central al succesului oricărei organizații. Putem vorbi de un echilibru dinamic și în perpetuă mișcare unde angajatorul trebuie cu pricepere și dedicare să îl medieze în mod constant. Astfel, atât angajatul, cât și angajatorul pentru care lucrează, trebuie să depună eforturi pentru creșterea reciprocă, pentru progres. O organizație este echilibrată numai dacă angajații săi nu sunt deloc preocupați de căutarea unui alt loc de muncă, sunt axați pe performanța maximă în cadrul organizației și sunt motivați pentru creșterea rolului lor personal în cadrul organizației. Acest deziderat se obține atunci când managerii alocă cât mai multe resurse pentru a le crea climat favorabil și satisfacție profesională garantată.

***Cuvinte-cheie**: satisfacție în muncă, climat organizațional, relații interpersonale, motivație, suport organizațional, conducere, performanță, strategii de dezvoltare.*

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION IN EMPLOYEES OF DIFFERENT PROFESSIONAL CATEGORIES

Employees are the backbone or core of any organization's success. We can talk about a dynamic and perpetually moving balance where the employer must constantly mediate it with skill and dedication. Thus, both the employee and the employer for whom they work must strive for mutual growth, for progress. An organization is balanced only if its employees, not at all concerned with looking for another job, are focused on maximum performance within the organization and are motivated to increase their personal role within the organization. This desired is achieved when managers allocate as many resources as possible to create a favorable climate and guaranteed professional satisfaction.

***Keywords**: job satisfaction, organizational climate, interpersonal relationships, motivation, organizational support, leadership, performance, development strategies.*

Introducere

Angajații reprezintă coloana vertebrală sau elementul central al succesului oricărei organizații. Relația angajat-angajator este în esența sa o simbioză, unde ambele părți trebuie să depună un efort constant și unde ambele părți trebuie să reacționeze în mod continuu funcție de evoluția acesteia. Putem vorbi de un

echilibru dinamic și în perpetuă mișcare unde angajatorul trebuie cu pricepere și dedicare să îl medieze în mod constant. Astfel, atât angajatul, cât și angajatorul pentru care lucrează, trebuie să depună eforturi pentru creșterea reciprocă, pentru progres. O organizație este echilibrată numai dacă angajații săi nu sunt deloc preocupați de căutarea unui alt loc de muncă, sunt axați pe performanța maximă în cadrul organizației și sunt motivați pentru creșterea rolului lor personal în cadrul organizației. Acest deziderat se obține atunci când managerii alocă cât mai multe resurse pentru a le crea climat favorabil și satisfacție profesională garantată. Satisfacția în muncă este tot mai des studiată de cercetători. Aceștia o văd ca o construcție multidimensională ce presupune relații afective ale angajaților față de o multitudine de componente ale locului de muncă. Ele pot fi atât de natură extrinsecă, cât și intrinsecă, fapt ce depinde de caracteristicile fiecărei persoane, de fișa postului și, desigur, de ambianța în care aceasta își desfășoară activitatea de zi cu zi. Renumitul psiholog în domeniul psihologiei muncii, T.Constantin (2008) definește satisfacția muncii ca fiind starea emotivă ce rezultă din opinia personală a unui angajat asupra muncii sale sau asupra climatului de muncă.

Aspecte metodologice

Reieșind din semnificația și importanța teoretică și practică a relației dintre satisfacția în muncă și climatul organizațional, aceasta nu și-a găsit încă justificarea științifică și practică corespunzătoare, în contextul nostru sociocultural, fapt ce argumentează ***problema de cercetare*** a demersului investigativ. Soluționarea ei va scoate în evidență interdependența dintre acestea și influența climatului organizațional asupra satisfacției în muncă la angajații de diferite categorii profesionale din România. Astfel, ***scopul lucrării***constă în determinarea relației dintre climatul organizațional și satisfacția în muncă la angajații de diferite categorii profesionale și în elaborarea unor strategii de optimizare a climatului organizațional.

Ipotezele cercetării:

1. Există diferențe, în funcție de domeniul profesional, în ceea ce privește climatul organizațional și satisfacția în muncă la angajați.
2. Satisfacția în muncă a angajaților este diferită în funcție de climatul organizațional.
3. Există corelații între dimensiunile climatului organizațional (structură, relații, motivație, suport, conducere, performanță) și satisfacția în muncă la angajați.

Metodologia cercetării a presupus aplicarea demersului experimental a *metodelor*:

- *teoretice:* analiza literaturii de specialitate, sinteza, comparația;
- *empirice:*chestionarul „Satisfacție în muncă" (Constantin, 2004) și

chestionarul „Climatul organizațional" (Constantin, 2004);

- *metode de prelucrare statistico-matematice a datelor empirice:*testul *t-Student* (semnificația diferenței dintre medii) și testul Bravais-Pearson (determinarea coeficientului de corelație).

Grupul experimental este constituit din 60 de subiecți, angajați din două grupuri de domenii profesionale: Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii "Sf. Maria" și Duk Food, Restaurant fast food și delivery. De la ambele întreprinderi au fost implicați câte 30 de angajați. Din cadrul Spitalului, 18 dintre cele 30 de persoane chestionate au fost de gen feminin și 12 de gen masculin, majoritatea având experiență de peste 10 ani în domeniul medical, 10 cadre sunt doctori, iar 20 sunt asistenți medicali. De la „Duc Food" 10 subiecți au fost de gen feminin, ele fiind și manageri iar restul 20 de gen masculin, având rol de curieri, majoritatea au peste 5 ani experiență în domeniul.

Rezultate și discuții

În continuare prezentăm rezultatele ce vizează satisfacția generală în muncăla angajați în funcție de domeniul de activitate (Tabelul 1, Figura 1):

Tabelul 1. Rezultatele obţinute la Satisfacția în muncă
(medici șiangajații din restaurant)

	F. slab	Slab	Mediu	Intens	F. intens
Medici	1%	18%	54%	25%	2%
Angajați restaurant	4%	37%	49%	10%	0%

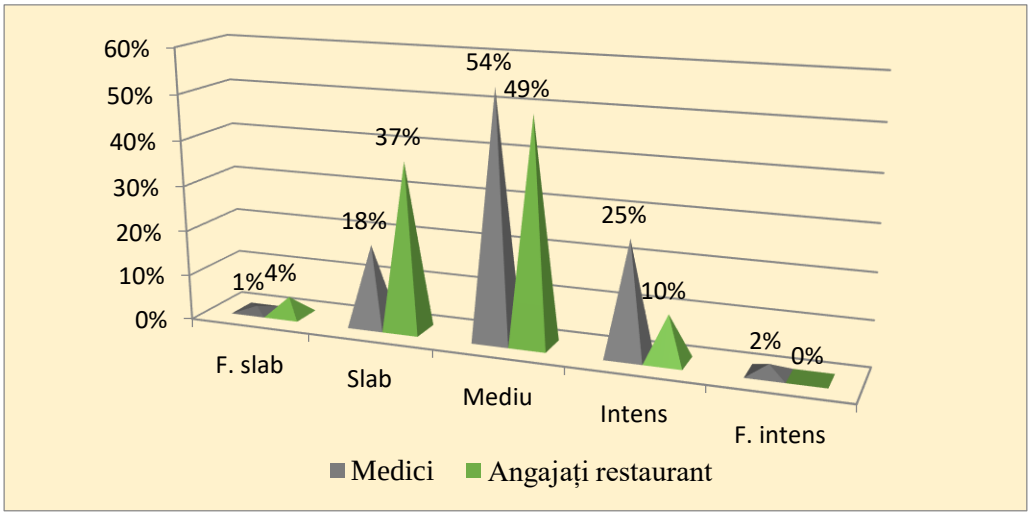


Figura 1. Satisfacția generală în muncă la medici și la angajații din restaurant

Satisfacția generală în muncă indică măsura în care angajatul este mulțumit/ satisfăcut de munca pe care o realizează (atât sub aspectul modului ei de organizare, cât și sub cel al recompenselor materiale sau morale pe care le primește pentru activitatea prestată) și de climatul interpersonal în care își desfășoară munca. În cazul nostru, rezultatele atestă faptul că medicii sunt mai satisfăcuți de activitatea lor profesională, 25% manifestând un nivel intens și 2% un nivel foarte intens, comparativ cu angajații din restaurantul care prestează serviciu de livrare alimentară (10% nivel intens). Acești angajați sunt mai insatisfăcuți de munca lor (41%), comparativ cu medicii (19%). Chiar dacă munca în spitale este foarte stresantă, mai ales în ultima perioadă de timp (în legătură și cu pandemia COVID-19), totuși munca acestora este valorificată la maximum, interacționând permanent cu colegii și pacienții. Respectiv, primind și mulțumirea din partea pacienților și aprecierea din partea colegilor, managerilor duce la menținerea și creșterea satisfacției în muncă. Este un domeniu în care persistă și posibilitatea de avansare în cariera profesională.

În continuare, examinăm atitudinile angajaților din cele două organizații față de fațetele muncii (în chestionar sunt folosite ca factori): remunerare și promovare, conducere și relații interpersonale; organizare și comunicare, rezultatele grafice, fiind prezentate în figura de mai jos (Figura 2):

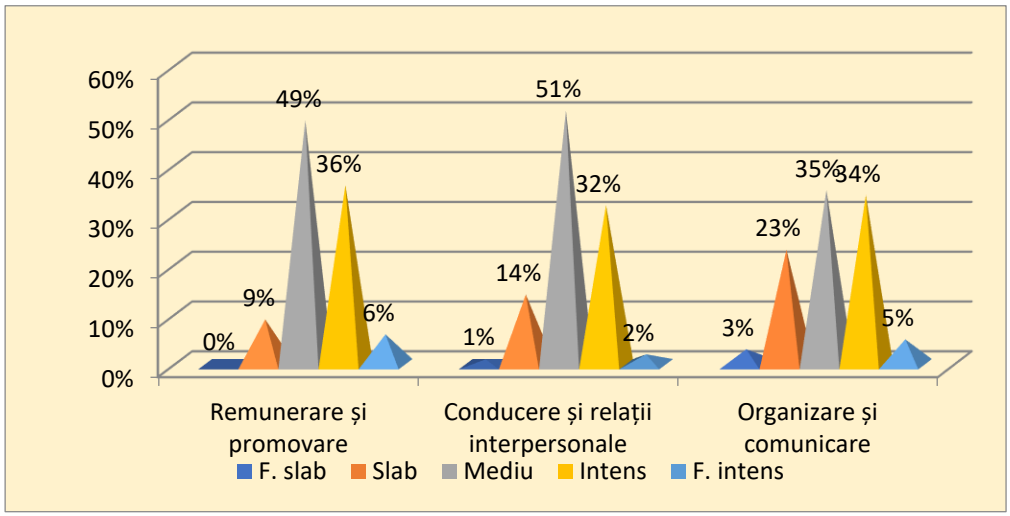


Figura 2. Prezentarea grafică a factorilor satisfacției în muncă la medici

Scala *Remunerare şi Promovare* exprimă insatisfacția angajatului (scoruri mici) sau satisfacția acestuia (scoruri mari) cu privire la recompensarea muncii pe care o prestează (salarizare, alte recompense financiare, recunoaștere sau posibilități de promovare). Prin urmare, raportul satisfacției respondenților de remunerare și promovare în mediul medical este: un

număr semnificativ de medici sunt satisfăcuți (36%) și foarte satisfăcuți (6%) de salariu și de posibilitățile de promovare. 49% dintre medici sunt relativ mulțumiți de acest aspect. Totuși, un procent mic de subiecți nu sunt mulțumiți de recompensele financiare și de posibilitățile de creștere în cariera lor profesională. Posibil, acești medici sunt tineri angajați, la care salariile sunt începătoare și este nevoie de manifestare profesională pentru a se bucura ulterior de o imagine favorabilă profesională.

Referitor la scala *Conducere și Relații interpersonale,* ce se referă la climatul social și la relațiile de muncă atât cu colegii, cât și cu șeful, avem următoarele rezultate: 34% dintre medici se bucură de relații foarte bune interpersonale și de un climat non-conflictual. Jumătate dintre respondenți (51%) au o atitudine medie față de relațiile interpersonale și totuși 15% din subiecții din această instituție sunt nesatisfăcuți. S-ar putea ca în secții, în unele sfere ale acestui spital să existe și momente conflictuale care duc la relații interpersonale dificile fie cu colegii, fie cu șeful.

În ceea ce privește scala *Organizare și Comunicare,* ce se referă la satisfacția muncii prestate, la modul în care este organizată și la climatul interpersonal în care se desfășoară munca, rezultatele atestă că 39% dintre subiecții investigați se bucură la nivel înalt de munca pe care o exercită, de interacțiunea cu pacienții și de modul de organizare. Totuși, 26% din medici manifestă nemulțumire cu privire la acest aspect. Nemulțumirea lor ar putea fi explicată prin faptul că pacienții cu care interacționează pot manifesta diverse comportamente, emoții (din cauza situației tensionate în legătură cu COVID-19), care pot duce la relații mai tensionate și conflictuale.În figura de mai jos prezentăm datele factorilor satisfacției în muncă la angajații din restaurantul care prestează servicii alimentare de livrare:

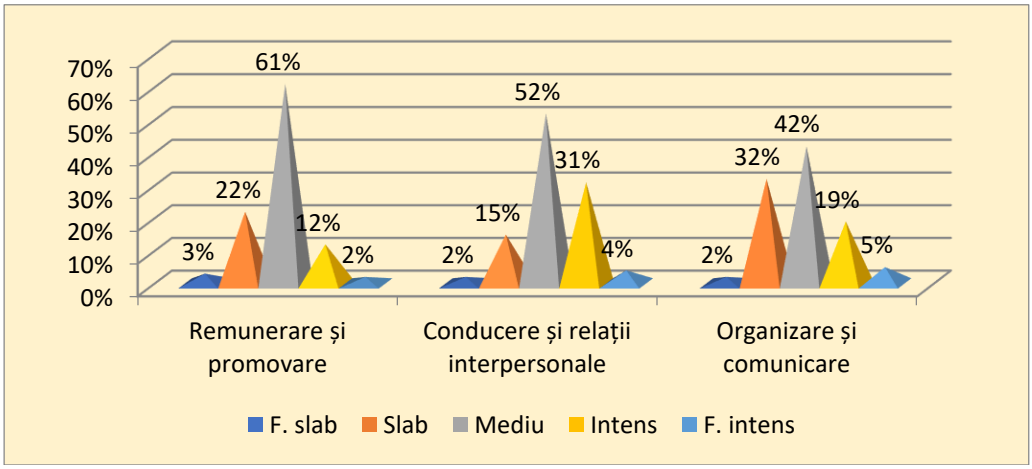


Figura 3. Prezentarea grafică a factorilor satisfacției în muncă la angajații din restaurant

În tabelul de mai jos prezentăm diferența dintre medii, conform testului T *independent,* fiind indicate cele mai semnificate diferențe.

Tabelul 2. ***Compararea mediilor privind Climatul organizațional***

	Sarcina	*Structura*	*Relațiile*	*Motivația*	*Suportul*	*Conducerea*	*Performanța*
Medici	4,18	3,81	4,10	5,33	4,15	2,96	3,59
Angajați restaurant	4,31	3,02	3,51	4,21	3,94	2,53	2,67
t	1,18	**2,73**	**4,03**	**2,81**	1,32	**2,32**	**2,11**
P	,080	**,011**	**,001**	**,011**	,071	**,011**	**,020**

Analiza și interpretarea rezultatelor privind *climatul organizațional* la angajații din cele două organizații de domenii profesional diferite ne permite să scoatem în evidență următoarele constatări**.** În domeniul medical (Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii), comparativ cu restaurantul (Duk Food, Restaurant fast food și delivery), sunt bine organizate rolurile și funcțiile potrivit fiecărui angajat; persistă o comunicare și cooperare colegială intensă și eficientă. Angajații din domeniul medical au mai multe posibilități de dezvoltare și promovare, comparativ cu cei din domeniul de prestare a serviciilor alimentare. Respectiv este apreciat și stilul managerial eficient, ceea ce determină o performanță profesională.

Majoritatea angajațiilor din ambele organizații apreciază formularea obiectivelor și sarcinilor organizaționale, acestea oferindu-le condiții eficiente de muncă și un suport organizațional, ceea ce le permite colaboratorilor să exercite activitățile profesionale la un nivel calitativ și eficient. Evident este faptul că în cadrul acestor organizații mai persistă și unele limite, ținându-se cont de rezultatele procentuale minime, ceea ce îi face pe unii angajați să fie nesatisfăcuți și să aibă o atitudine mai critică față de climatul organizațional.Referitor la *Ipoteza 1,* precum căexistă diferențe, în funcție de domeniul profesional, în ceea ce privește climatul organizațional și satisfacția în muncă la angajați, putem menționa că parțial s-a confirmat.

Concluzii

Satisfacția în muncă și climatul organizațional reprezintă aspecte importante în domeniul organizațional, indiferent de domeniul de activitate profesional. În ultimele decenii psihologii organizaționali au fost și sunt intens preocupați de analiza acestor fenomene, fiind cercetate fie separat, fie în raport reciproc una față de cealaltă. În prezenta lucrare ne-am propus un *studiu teoretic* privind satisfacția în muncă și climatul organizațional, realizând sinteze și analize teoretice și un *studiu empiric* pentru a determina și compara aceste fenomene și a identifica relația dintre acestea la angajații din două organizații de domenii

diferite din orașul Iași, România.

Analiza literaturii de specialitate ne-a permis să formulăm următoarele concluzii:

1. Satisfacția în muncă este înțeleasă ca atitudine pe care o au angajații referitor la munca lor, stare pozitivă care rezultă din opinia personală a unui angajat asupra muncii sale sau din reacția pe care o are cineva față de munca sa.
2. *Climatul organizațional* reprezintă percepțiile imediate ale angajaților referitor la instituția în care ei activează, atitudinile lor față de politicile, practicile, evenimentele care au loc în organizație și opinia acestora cu privire la rolul lor în relațiile cu colegii, fiind caracterizat prin numeroase componente afective (trăiri, sentimente pozitive și negative ale angajaților etc.), comportamentale și cognitive (opinii, atitudini, percepții etc.).
3. În ceea ce privește *climatul organizațional,* angajații din domeniul medical, comparativ cu angajații din domeniul alimentar, sunt mai satisfăcuți de munca pe care o prestează, atât sub aspectul modului de organizare, cât și sub cel al recompenselor pe care le primește pentru munca realizată.
4. Referitor la *satisfacția în muncă*, angajații din domeniul medicinii sunt mai satisfăcuți de munca lor și de remunerarea muncii lor, comparativ cu angajații din domeniul alimentar. Dar! atât medicii, cât și angajații din restaurant sunt mulțumiți, la același nivel, de conducere, de relațiile interpersonale și de organizarea muncii în cadrul instituțiilor în care lucrează.
5. Satisfacția în muncă este direct corelată cu climatul organizațional, întrucât un angajat care beneficiază de un nivel calitativ al climatului organizațional va manifesta un nivel înalt de satisfacție la locul de muncă.

Surse bibliografice:

1. ABRUDAN, D. *Elemente de managementul resurselor umane*. Timișoara: Eurostampa, 2012. 156 p.
2. ANDRIȚCHI ,V. *Teoria şi metodologia managementului resurselor umane în învățământ*. Chișinău: Print-Caro, 2012. 215 p.
3. CÂNDEA, R.M. *Comunicarea manageriala˘– o problema˘a crizei manageriale*. Iași: Polirom, 2004. 265 p.
4. COJOCARU, N. *Strategii de motivare în câmpul organizațional*. Suport de curs. Chișinău: CEP USM, 2013.
5. CONSTANTIN, T. Analiza climatului organizațional. În: *Volumul „Psihologie organizațional managerială. Tendințe actuale"* (coordonator: Avram E. și Cooper C.L.). Iași: Polirom, Iași, 2008, p.171-196.
6. CONSTANTIN, T. *Evaluarea psihologică a personalului*. Iași: Polirom, 2004.

7. CONSTANTIN, T., STOICA-CONSTANTIN, A. *Managementul Resurselor Umane. Ghid practic și instrumente pentru responsabilii de resurse umane și manageri.* Iași: Institutul European, 2002.
8. GAMANJII, A. *Managementul personalului*. Chișinău: Perspectiva-INT, 2018. 310 p.

Date despre autori:

Dorina VASILACHE, doctorandă, Școala Doctorală Științe Sociale și ale Educației; asistent universitar, Departamentul Psihologie, Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației, Sociologie și Asistență Socială, Universitatea de Stat din Moldova, Chișinău, Republica Moldova

E-mail: vasilache.dorina@gmail.com
ORCID: 0000-0002-4202-9114

Mihai Claudiu SUSANU, doctor în economie, avocat, companie privată, România
E-mail: mihai.susanu@yahoo.com
ORCID: 0000-0001-7309-0359