

COMUNICAREA INTERNĂ CA REFLECTARE A CONDIȚIILOR DE MUNCĂ. STUDIU DE CAZ ÎN DOMENIUL TURISMULUI

Prof. Dr. Maria-Ana GEORGESCU,
Universitatea „Petru Maior” Tîrgu-Mureș

***Abstract:** Our interest in working conditions prompted us to analyze the communication process within organizations as a reflection of the work quality of life. In this regard, we conducted a survey collecting the opinions of employees on the conditions in which they work. The method was questionnaire-based and we obtained responses from subjects acting in a booming economic sector - tourism. Our work focuses on communication within firms from Mures County and employee perception on this process, less studied aspects compared to the external communication. We analyzed both horizontal communication between colleagues, as well as the vertical one, between employees and management-staff. At the same time, we treated the safety at work. The conclusion we reached out is that currently, internal communication can become a very important area to add value on job satisfaction.*

***Keywords:** internal communication, working conditions, work safety, employee perspective on communication, job satisfaction*

1. Introducere

Interesul pentru condițiile de muncă ne-a determinat să analizăm procesul de comunicare din cadrul organizațiilor, ca reflectare a calității vieții de muncă. În literatura de specialitate se apreciază că „*evaluarea condițiilor de muncă* este un indicator utilizat frecvent pentru a măsura dimensiunea subiectivă a calității ocupării”¹.

În acest sens, am realizat un studiu privind opiniile unor angajați cu privire la condițiile în care muncesc. Lucrarea noastră se centrează pe comunicarea internă în cadrul unor firme din Județul Mureș și pe percepția angajaților asupra acestui proces, aspecte mai puțin studiate prin comparație cu procesul comunicării externe. Am analizat atât comunicarea orizontală, între colegi, cât și pe cea verticală, între angajați și conducerea firmelor.

Dezbaterile actuale ale specialiștilor în domeniul comunicării converg spre accentuarea importanței acordate comunicării interne, proces a cărui recunoaștere a devenit puternic evidențiată relativ recent, după anii 2010, prin inițiative precum crearea unui Institut de Comunicare Internă în Marea Britanie (www.ioic.org.uk), ca o entitate distinctă; dorința ca, în Europa, să

¹ I. Mărginean, I. Precupețu, 2008, p. 60.

existe o Asociație Europeană pentru Comunicarea Internă în cadrul FEIEA (European Business Communicators Association - www.feiea.com); apariția, în SUA, a acelorași tendințe în cadrul Consiliului de Comunicare și Management (www.ccmconnection.com), iar al 18-lea Simpozion Internațional de Relații Publice a avut ca temă Comunicarea Internă.

Există păreri conform cărora această comunicare internă se constituie ca o practică și un domeniu independent al relațiilor publice. „Noi credem că acum, comunicarea internă a progresat până la a exista ca domeniu specializat propriu-zis.”² Totodată, comunicarea internă este considerată element esențial al managementului schimbării și e cotate între primele cinci arii de responsabilitate ale relațiilor publice. Există o relaționare între comunicarea internă, ca atribut al managementului puterii și procesul schimbării. Între factorii așa numiți *soft* și mai puțin controlabili³ ai managementului schimbării, comunicarea vizează persoanele și dinamica grupurilor.

Ca alt aspect inerent, comunicarea internă sporește eficacitatea organizațională deoarece contribuie la relații interne pozitive. În mod paradoxal, același proces poate constitui o amenințare pentru relațiile organizaționale⁴, în ipostaza de comunicare defectuoasă.

„Comunicarea internă trebuie să fie domeniu distinct de studiu în cadrul comunicării organizaționale, dată fiind specificitatea ei și, mai ales, dată fiind importanța rolului ei. Prin comunicare internă, se realizează fundamentele bunei funcționări a întregii organizații, adică acele elemente fără de care organizația nu poate fi ceea ce este și nici nu poate progresa.”⁵

Rolul existenței unei structuri de relații publice ar fi de a consilia conducerea spre de a atinge punctul optim în realizarea cadrelor unei bune comunicări interne și aceasta, după studierea situației și după analize îndelungi și bine făcute.

În cadrul studiului nostru, am avut în vedere și satisfacția la locul de muncă, știind că acesta reprezintă, de asemenea, un indicator important în evaluarea subiectivă, „influențat atât de experiența personală a individului, cât și de așteptările și aspirațiile sale cu privire la propriul loc de muncă.”⁶ Totodată, am tratat și siguranța la locul de muncă, urmărind la modul concret asigurarea unor condiții umane în câmpul muncii.

² Yi-Hui Huang, 2004, p. 227.

³ J.Lies, 2012, p. 256.

⁴ M. Welch, 2012, p. 246.

⁵ D. Stoica, 2011, p. 1.

⁶ I. Mărginean, I. Precupețu, 2008, p. 62.

2. Calitatea vieții de muncă

Munca este activitatea de bază pe care se structurează sistemul economic, dar totodată este creatoare de cultură și civilizație, iar la nivel individual este o dimensiune esențială a ființei umane. Munca apare în reprezentarea ei socială ca un triptic: ca sursă de bani și bunăstare, ca sursă de satisfacții și ca modalitate de autorealizare⁷. Având în vedere toate aceste aspecte, unii specialiști în domeniu consideră că este perfect legitim să ne întrebăm cât de mult se asigură astăzi condiții umane de muncă, lansând problematica unui concept complex – „calitatea vieții de muncă”.⁸ Standardele internaționale referitoare la muncă sunt incluse într-o serie de documente dintre care menționăm câteva importante, precum: pe cele ale *Organizației Internaționale a Muncii*, cele din *Pactul privind drepturile economice, sociale și culturale* și pe cele din *Carta socială europeană*. Acest ultim document în varianta revizuită, are dintre cele 31 de drepturi și principii menționate la Partea I, un număr de 16 referitoare la muncă.⁹

În țara noastră, conform noului Cod al Muncii, care a intrat în vigoare în ianuarie 2015, angajații au o serie de drepturi și obligații, care decurg și din contractele colective și individuale de muncă, precum și din regulamentele de funcționare și de organizare ale unității¹⁰. Un aspect particular între aceste prevederi privește siguranța muncii. În domeniul ales pentru efectuarea studiului nostru, respectiv cel hotelier și al restaurantelor, ultimele date statistice ale Ministerului Muncii și Protecției Sociale din România sunt din anul 2013 și le redăm în Tabelul nr.1.

⁷ I. Mărginean, I. Precupețu, 2010, p.27

⁸ I. Mărginean, A.Bălașa, 2005, p.150

⁹ <https://www.coe.int/t/dghl/monitoring/socialcharter/Presentation/ESCRBooklet/Romanian.pdf>

¹⁰ http://www.avocat-dreptul-muncii.eu/codul_muncii_2015.php

Tabelul 1. Numărul accidentațiilor în muncă în domeniul hotelier și al restaurantelor

Hoteluri și restaurante	Numărul accidentațiilor mortal			Numărul accidentațiilor non-mortal		
	Total	Femei	Bărbați	Total	Femei	Bărbați
Hoteluri și alte facilități de cazare	-	-	-	31	12	19
Restaurante și alte servicii de alimentație	2	1	1	44	21	23

Sursa:

http://www.mmuncii.ro/j33/images/buletin_statistic/Conditii_anul_2013.pdf

În anul 2013 s-au consemnat 2 accidente de muncă mortale în domeniul turismului, pe teritoriul României. Accidentații non-mortal au atins numărul de 31 la hoteluri și alte facilități de cazare, iar 44 de accidentații la restaurante și alte servicii de alimentație. Dintre accidentații non-mortal în domeniul hotelurilor și restaurantelor, 56% reprezintă bărbați și 44% femei.

3. Studiu privind comunicarea internă ca reflectare a condițiilor de muncă din turism

Pentru a afla nivelul și modul în care comunicarea internă este instrument eficient în performanța organizațiilor, am realizat un studiu în unități economice din Județul Mureș, din stațiunea Sovata, într-un sector în plină expansiune – turismul. Motivul alegerii stațiunii Sovata, pe lângă proximitatea geografică, a fost faptul că este un loc deosebit, recunoscut la nivel european încă din anul 1850. Pe timpul verii oferă o mulțime de atracții turistice. Lacurile din Sovata sunt renumite atât pentru efectul terapeutic, cât și pentru fenomenul de *heliotermie*. Lacul Ursu, unic în Europa, este unul dintre cele mai mari lacuri sărate heliotherme. Mulți turiști vin la Sovata să facă tratamente cu nămol pentru vindecarea diferitelor boli. Iarna, pe lângă bazele de tratament, Sovata pune la dispoziția iubitorilor de zăpadă o pârtie pentru ski, dotată cu telescaun. Pe baza statisticilor, în timpul iernii sunt puțini turiști, sezonul de vârf fiind în luna august, dar destul de mulți turiști vin și în iunie, iulie și septembrie.

Designul studiului

Conceput sub formă de anchetă directă și realizat în varianta sondajului de opinie privind condițiile de muncă la o serie de hoteluri, vile și restaurante, studiul s-a bazat pe chestionarul sociologic ca instrument de culegere a datelor. Acesta explorează atitudini, solicită propuneri, investighează procesul comunicării orizontale și verticale. Răspunsurile obținute au permis sistematizarea teoretică a unor date obținute, prin transpunerea impresiilor personale ale subiecților.

Chestionarul utilizat cuprinde 27 de întrebări. Dintre acestea, majoritatea urmăresc să identifice opiniile angajaților despre condițiile de muncă. În chestionar predomină întrebările închise, cu variante de răspuns oferite. Am selectat 7 unități turistice din Sovata, de unde am colectat 42 de formulare completate privind opiniile angajaților din domeniul hoteluri - restaurante.

Prezentarea unităților turistice selectate:

- *Hotelul Pacsirta* este un hotel de patru stele, dispune de 15 camere double și un apartament,
- *Hotelul-restaurant Ciocârlia*, cu trei stele, are o capacitate de cazare de 45 de locuri,
- *Vila Mureșul* este un hotel de 3 stele,
- *Restaurantul Káli* aparține vilei Mureșul, dispune o terasă,
- *Vila Sára*, de trei margarete, dispune de 12 camere și un apartament,
- *Restaurantul Ciuperca-Mică* este situată lângă Lacul Ursu, are 2 nivele, fiecare cu o terasă,
- *Hotelul Szeifert* este de trei stele.

Scopul urmărit a fost obținerea de răspunsuri la următoarele întrebări:

Ce fel de relație de comunicare există între colegi?

Ce relație de comunicare au șefii cu subordonații?

Ce opinie au angajații despre condițiile de muncă?

Dacă au propuneri legate de acestea, iar dacă da – cum sunt receptate de către conducere.

4. Interpretarea rezultatelor

Rezultatele sunt obținute pe baza prelucrării celor 42 de chestionare completate de subiecți, anagajați ai unităților turistice menționate, din Sovata. Prezentăm o selecție de șapte întrebări, relevante pentru tema lucrării de față.

Î.1. Cum ați putea caracteriza comunicarea dintre d-voastră și colegi?

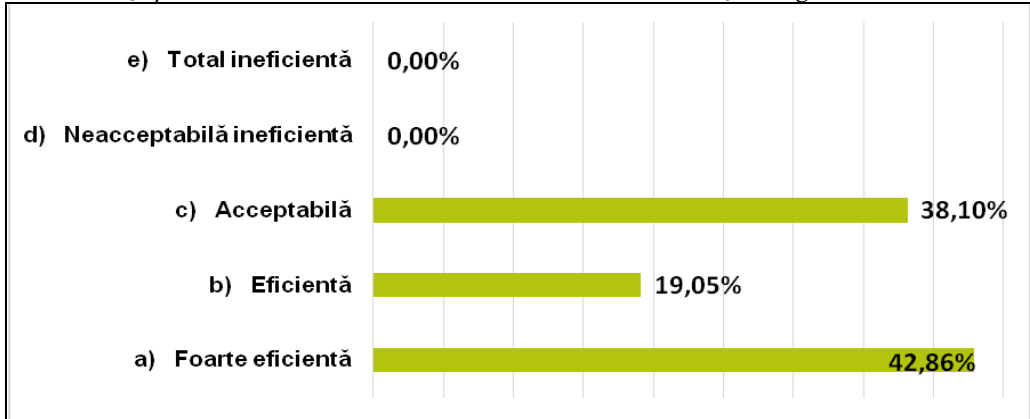


Fig.1. Aprecieri asupra comunicării pe orizontală

Lucrătorii au o opinie pozitivă cu privire la comunicarea între colegi, majoritatea, adică 42,86% considerând că aceasta este foarte eficientă, 19,05% considerând-o eficientă, iar 38,10% spun că e acceptabilă.

Î.2. Ce fel de relație de comunicare și colaborare aveți cu managerul firmei?

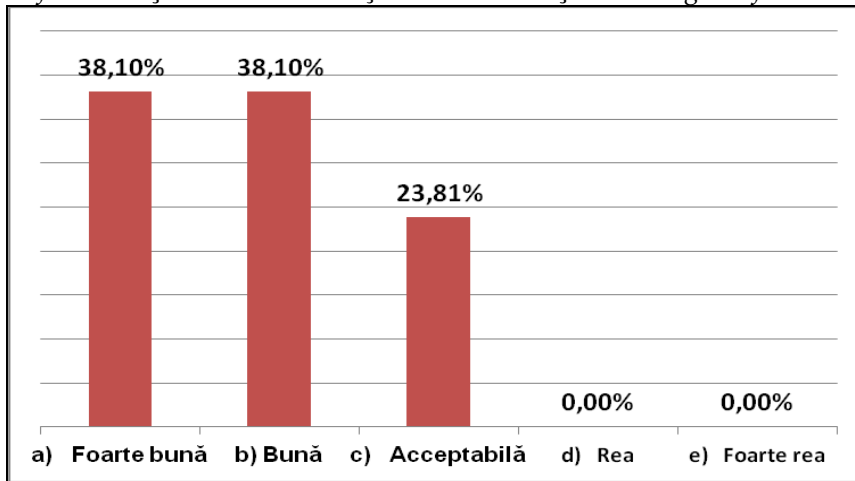


Fig.2. Aprecieri asupra comunicării pe verticală

Angajații par mulțumiți de relația de comunicare și colaborare cu managerul firmei: 38,10% au o relație foarte bună cu managerul firmei, de asemenea 38,10% au o relație bună cu acesta și 23,81% au o relație acceptabilă cu managerul.

Î.3. Vă afectează dacă auziți păreri negative despre unitatea în care lucrați?

O mare parte din subiecți, 69,05%, au spus că îi deranjează dacă aud păreri negative despre unitate.



Fig.3. Măsura în care angajații sunt afectați de părerile negative față de unitatea în care lucrează

Un procent de 23,81% dintre angajați se socotesc indiferenți față de părerile negative exprimate de alții, iar 7,14% nu sunt deloc afectați, după cum rezultă din Fig.nr.3.

Î.4. Cât de satisfăcut sunteți de condițiile de muncă?

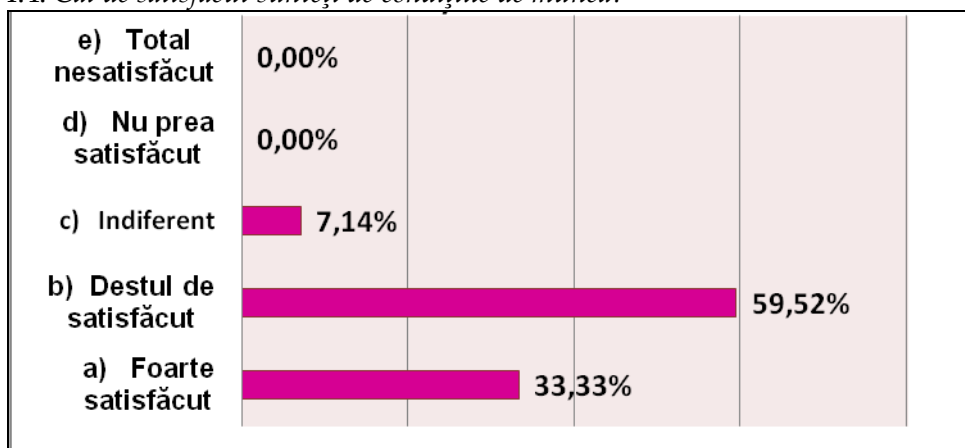


Fig.4. Exprimarea satisfacției față de condițiile de muncă

Îmbucurător, nivelul de satisfacție este mare când vorbim despre condițiile de muncă: 59,52% dintre angajați sunt destul de satisfăcuți de condițiile de muncă, 33,33% sunt foarte satisfăcuți, iar 7,14% au o opinie indiferentă.

Î.5. Credeți că sunteți bine informat privind riscurile la locul de muncă?

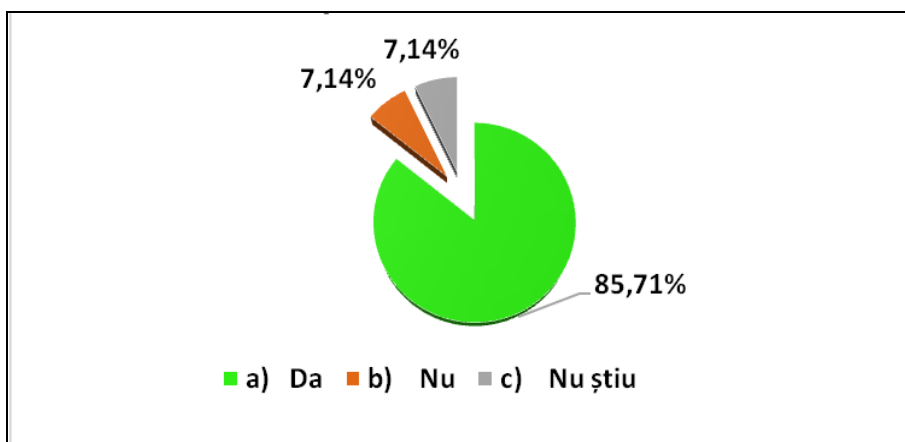


Fig.5. Opiniile asupra informării privind riscurile

Un procent de 85,71% dintre respondenți cred că sunt bine informați cu privire la riscurile în muncă, iar opiniile celorlalți se împart în două părți, cu câte 7,14%: o parte consideră că nu sunt bine informați, iar cealaltă parte nu se poate pronunța dacă este bine informată sau nu.

Î.6. Aveți propuneri legate de locul de muncă?

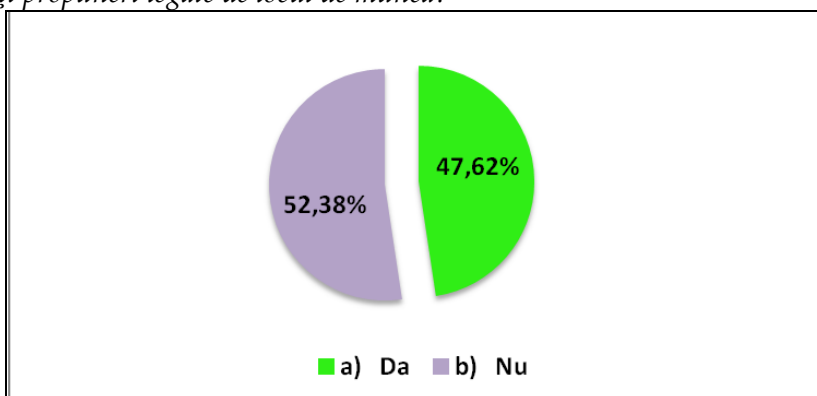


Fig.6. Existența unor propuneri

Pentru propunerile legate de locul de muncă răspunsurile se împart astfel: 47,62% au declarat că Da, au avut propuneri, iar 52,38% nu au avut propuneri.

Î.7. Ce atitudine au șefii față de propunerile dvs?

Dintre respondenții care au propuneri legate de locul de muncă, numai 73,05% consideră că șefii sunt receptivi și le aplică propunerile, cum se observă în Fig.7



Fig.7. Receptivitatea față de propuneri

Alte răspunsuri relevă că șefii se arăta interesați de propunerile lor, dar nu le aplică - 23,08% și 3,85% consideră că șefii nu sunt interesați.

În sinteză, aproape 70% dintre respondenți sunt interesați de opiniile negative despre unitatea în care lucrează, dar numai 52,38% au propuneri, dintre care 73,05% afirmă că șefii sunt receptivi și le aplică propunerile.

Structura lotului investigat am căutat să fie cât mai diversificată, în funcție de vârstă, sex, instrucție, vechime în muncă; aceasta se prezintă după cum urmează.

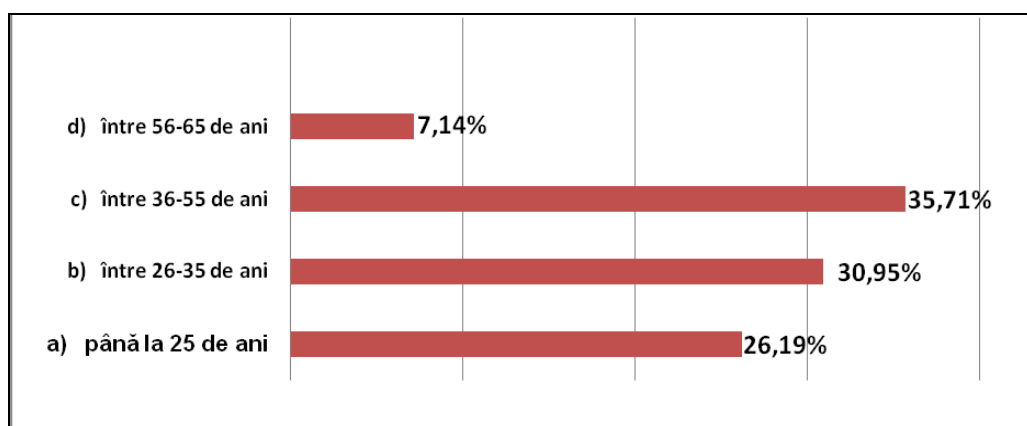


Fig.8. Structura respondenților pe vârste

Dintre cei chestionați, 35,71% au vârsta între 36-55 de ani; 30,95% între 26-35 de ani; 26,19% până la 25 de ani și foarte puțini sunt între 56-65 de ani, adică 7,14%.



Fig.9. Structura respondenților pe sexe

În ce privește componența pe sexe a lotului investigat, 59,50% reprezintă sexul feminin, iar 40,48% aparțin sexului masculin.

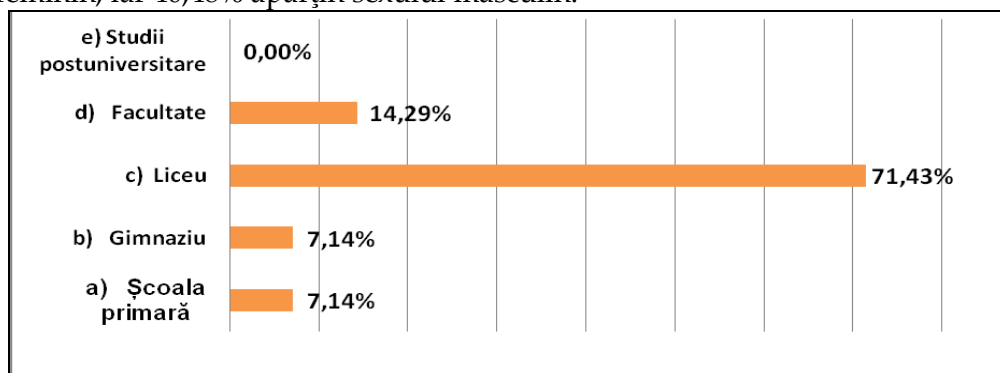


Fig.10. Structura pe nivele de instrucție

Nivelul studiilor se prezintă după cum urmează: 71,43% dintre subiecți au terminat liceul, 14,29% au terminat universitatea, 7,14% au gimnaziu și tot 7,14% dintre ei au terminat școala primară. Rezultă că marea majoritate a angajaților nu au studii superioare.

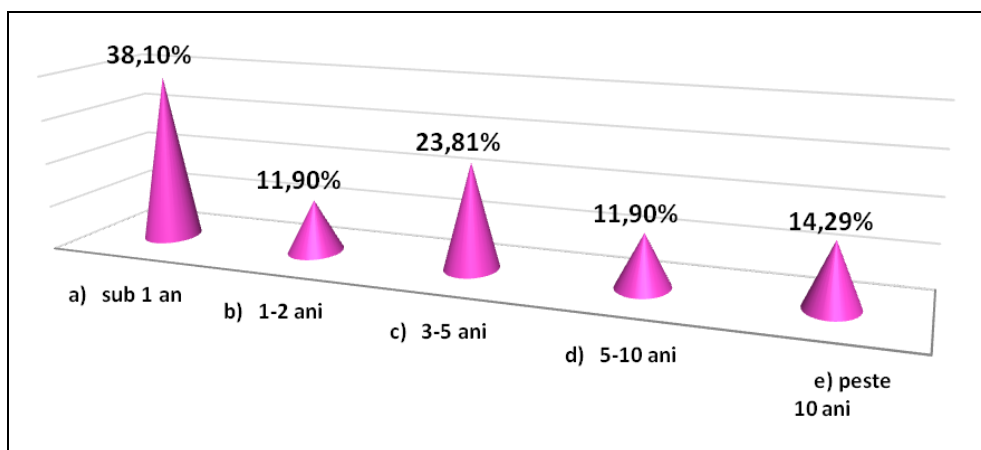


Fig.11. Vechimea în muncă a angajaților

Dintre lucrătorii chestionați, 38,10% au o vechime în muncă de sub 1 an, 11,90% între 1-2 ani, 23,81% între 3-5 ani, 11,90% între 5-10 ani și 14,29% peste 10 ani.

Concluzii

Fără a avea pretenția de a avea valabilitate generală, studiul nostru ne permite conturarea unei imagini parțiale a realităților privind rolul comunicării în interiorul organizațiilor, pe baza informațiilor culese la nivel local. Cu ajutorul datelor obținute prin prelucrarea celor 42 chestionare completate, aplicate în 7 unități turistice situate în Sovata, se poate afirma că opiniile intervievaților sunt pozitive despre condițiile de muncă. Ei sunt satisfăcuți de dotările locului de muncă, de atmosfera acestuia, atitudinea șefilor lor este pozitivă. Mulți angajați au propuneri pentru a îmbunătăți serviciile. Mai mult de jumătate dintre intervievați sunt destul de satisfăcuți de condițiile de muncă.

În legătură cu tematica majoră pe care am urmărit-o, am constatat că toți subiecții au opinii pozitive despre comunicarea între colegi și despre relațiile de comunicare și de colaborare cu managerii firmei. Astfel, probăm importanța comunicării interne, care poate aduce spor de eficiență în organizații.

Concluzia la care am ajuns evidențiază că, în prezent, comunicarea internă poate deveni un domeniu de investigație foarte important, care să adauge valoare privind satisfacția în muncă.

Bibliografie:

1. Huang, Yi-Hui (2004) Is Symmetrical Communication Ethical and Effective?, *Journal of Business Ethics* 53: 333–352.

2. Lies, Jan (2012) Internal communication as power management in change processes: Study on the possibilities and the reality of change communications, *Public Relations Review* 38, 255– 261.
3. Mărginean, Ioan și Bălașa, Ana (2005) *Calitatea vieții în România*, Editura Expert, București.
4. Mărginean, Ioan și Precupețu, Iuliana (2008) *Calitatea vieții și dezvoltarea durabilă*, Ed. Expert, București.
5. Mărginean, Ioan și Precupețu, Iuliana (2010) *Diagnoza anuală a calității vieții*, Ed. Expert, București.
6. Welch, Mary (2012) Appropriateness and acceptability: Employee perspectives of internal Communication, *Public Relations Review* 38, 246– 254.
Surse electronice
7. Stoica, Dan (2011) *Comunicarea internă*, <http://www.dstoica.ro/idei-pentru-studenti/>
8. http://www.avocat-dreptul-muncii.eu/codul_muncii_2015.php, accesat 26.08.2015.
9. http://www.mmuncii.ro/j33/images/buletin_statistic/Conditii_anul_2013.pdf, accesat 26.08.2015.
10. <https://www.coe.int/t/dghl/monitoring/socialcharter/Presentation/ESCRBoklet/Romanian.pdf>, accesat 26.08.2015.