

ȘCOALA NAȚIONALĂ DE STUDII POLITICE ȘI ADMINISTRATIVE
ȘCOALA DOCTORALĂ ÎN ȘTIINȚE ALE COMUNICĂRII

REZUMAT

COMUNICAREA ȘI INTELIGENȚA EMOTIONALĂ ÎN MEDIUL PENITENCIAR

Conducător de doctorat:
Prof. univ. dr. Constantin Schifirneț

Doctorandă:
Georgiana Manole-Andrei

Cuprins

Introducere

Contextul cercetării

Capitolul 1. Stadiul cunoașterii despre mediul de muncă în literatura de specialitate

- 1.1. Mediul de muncă. Considerații generale
- 1.2. Mediul de muncă specific instituțiilor totale
- 1.3. Acțiunea mediului de muncă asupra vieții anagajaților
- 1.4. Comunicarea specifică mediului de muncă
- 1.5. Emoțiile generate de mediul de lucru. Emoțiile generate de comunicarea specifică

Capitolul 2. Prezentarea cercetărilor

2.1. Efectele mediului de lucru asupra competențelor de comunicare nonverbală și asupra nivelului de reflecție asupra sinelui

Introducere

- 2.1.1. Metodologia cercetării
- 2.1.2. Prezentarea rezultatelor
- 2.1.3. Analiza rezultatelor
- 2.1.4. Discutarea rezultatelor

Concluzii

2.2. Legătura dintre abilitățile de comunicare interpersonală, mediul de lucru specific și trăsăturile de personalitate

Introducere

- 2.2.1. Metodologie
- 2.2.2. Prezentarea rezultatelor
- 2.2.3. Analiza rezultatelor
- 2.2.4. Discutarea datelor

Concluzii

2.3. Analiza relațiilor dintre abilitățile de comunicare interpersonală, reflecția asupra sinelui, competențele de comunicare interpersonală și trăsăturile pozitive de personalitate

Introducere

- 2.3.1. Metodologie
- 2.3.2. Prezentarea rezultatelor
- 2.3.3. Analiza rezultatelor
- 2.3.4. Discutarea datelor

Concluzii

2.4. Atitudinea polițiștilor de penitenciare față de mediul de lucru și față de comunicarea specifică instituției în raport cu emoțiile generate de acestea

2.4.1. Metodologie

2.4.2. Prezentarea rezultatelor și analiza datelor

Concluzii

Concluzii generale

Limite ale cercetărilor

Contribuții personale

Direcții viitoare de cercetare și propuneri practice

Anexe

Bibliografie

Rezumat

Lucrarea are în vedere determinarea nivelului competențelor emoționale ale angajaților din penitenciarele din România în raport cu mediul de lucru și comunicarea specifică acestuia. Scopul lucrării mele este de a identifica principalele caracteristici ale mediului de lucru specific instituției penitenciarului care influențează abilitățile de comunicare ale angajaților și competențele emoționale ale acestora, dar și de a observa cum comunicarea specifică instituției are efect asupra vieții angajaților. Am ales să realizez lucrarea de față deoarece literatura de specialitate cuprinde puține date cu privire la angajați, cele mai multe dintre studiile existente abordează problematica deținuților din perspectiva influenței mediului de muncă asupra abilităților de comunicare și asupra competențelor emoționale. În continuarea acestor două variabile, am particularizat studiul prin completarea informațiilor existente în literatura de specialitate cu date referitoare la rolul mediului de lucru și al specificului comunicării față de nivelul de reflecție asupra sinelui, de abilitățile de comunicare interpersonală și comunicare nonverbală ale angajaților din instituțiile totale, în acest caz, al penitenciarelor. Cercetarea contribuie și la aprofundarea datelor referitoare la caracteristicile pozitive de personalitate ale angajaților din instituțiile totale, având în vedere că cele mai multe studii se referă la caracteristicile negative de personalitate.

Pentru realizarea cercetării am avut în vedere patru obiective. Primul se referă la urmărirea legăturii dintre regulile mediului de muncă, particularitățile activității într-un penitenciar și abilitățile de utilizare a comunicării nonverbale aflate în strânsă legătură cu reflecția asupra sinelui. Cel de-al doilea obiectiv are în vedere influența mediului de lucru și a comunicării specifice penitenciarului asupra competențelor de comunicare interpersonală și asupra nivelului în care apar trăsăturile pozitive de personalitate. Al treilea obiectiv are în vedere două dimensiuni. Pentru a descrie prima dimensiune am căutat să aflu dacă există legături între nivelul de reflecție asupra sinelui și, pe de o parte, competențele de comunicare interpersonală, iar, pe de altă parte, trăsăturile pozitive de personalitate. Pentru a descrie cea de-a doua dimensiune am urmărit relația dintre competențele de comunicare nonverbală și, pe de o parte, abilitățile de comunicare interpersonală, iar, pe de altă parte, gradul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate. Al patrulea obiectiv urmărește să surprindă cum descriu angajații influența condițiilor de muncă și a restricțiilor în comunicare asupra capacității de gestionare a emoțiilor.

Metodologia cercetării se concentrează pe trei cercetări cantitative și o cercetare calitativă. Am realizat colectarea datelor în perioada decembrie 2019 – martie 2020. La cercetările cantitative au participat 111 persoane, angajați din cadrul Penitenciarului București – Jilava, Penitenciarului Spital București-Jilava, Penitenciarului București-Rahova, Penitenciarului Spital București-Rahova, Penitenciarului Giurgiu și Bazei de Aprovizionare, Gospodărire și Reparații, toate fiind unități din

cadru Administrăției Naționale a Penitenciarelor. În vederea colectării datelor pentru aceste trei studii am administrat un chestionar care a cuprins patru scale de măsurare, după cum urmează: scala de autoevaluare a sinelui (*SRIS – Self-Reflection and Insight Scale*), testul de măsurare a capacității de recunoaștere a emoțiilor exprimate nonverbal (*DANVA 2 Diagnostic Analysis for Nonverbal Accuracy 2* - determinarea competențelor emoționale nonverbale la adulți, categoriile față și posturi ale corpului), scala de măsurare a competențelor de comunicare interpersonală (*Interpersonal Communication Scale*) și scala care indică trăsăturile pozitive de personalitate (*Light Triad Scale*). Rezultatele în urma aplicării acestor instrumente de măsurare au fost corelate cu variabile referitoare la vechimea în sistemul penitenciar, tipul de muncă prestată (muncă fizică în comparație cu muncă statică/efort intelectual), lucrul în echipă în comparație cu lucrul individual, lucrul direct cu persoanele private de libertate, posibilitatea de acces cu telefonul mobil personal în penitenciar, sectorul de activitate, vârsta și genul. În ceea ce privește cercetarea calitativă am optat pentru interviu semistrukturat cu 23 de întrebări. La aceasta au participat 32 de polițiști de penitenciare din aceleași unități mai sus enumerate. De asemenea, pentru a obține o imagine cât mai fidelă, în ceea ce privește selecția persoanelor, am stabilit drept condiție, să existe un număr de minimum 4 persoane din fiecare categorie de vechime, în acest fel, am obținut și o comparație în ceea ce privește efectul mediului de muncă și al specificului comunicării pe măsură ce angajații petrec mai mulți ani în sistem.

În partea de literatură de specialitate am prezentat studii pentru subiectul abordat cu privire la mediul de lucru din perspectiva caracterizării penitenciarului ca o instituție totală. *Instituțiile totale*, cunoscute și ca instituții *închise* sunt acele organisme în care indivizii trăiesc sau își desfășoară activitatea fiind izolați de societate și supravegheați în mod continuu, indiferent de voința acestora de a se supune condițiilor menționate. Din categoria instituțiilor totale fac parte academiile militare, unitățile militare, spitalele psihiatrice, centrele de plasament, mănăstirile și închisorile. În astfel de locuri indivizii își desfășoară activitatea în limitele aceluiași spațiu și timp, fiind izolați de societate, de lumea exterioară (Goffman, 1961/2004; Schifirneț, 2002/2004). Instituția penitenciarului și-a modificat de-a lungul timpului atât scopul, cât și mijloacele utilizate. Încă din 1992 Farrington spunea că închisorile moderne nu mai reprezintă instituții totale așa cum au fost ele definite de Goffman (1961/2004). În 2001, Florian ridică problema unei necesități de evoluție organizatorică la nivelul principalelor instituții totale, printre care și penitenciarul.

Din acest motiv, am ales să studiez modul în care factorii mediului de muncă au influențat asupra angajaților din penitenciare. Astfel, am făcut trimitere la aspecte teoretice care fundamentează mediul de muncă, componentele acestuia și modul în care ele interacționează, cum sunt definițiile conceptului date de Lambert et al. (2011), care îl definește din perspectiva structurii organizatorice și a caracteristicilor muncii, Jain & Kaur (2014), care susțin că mediul de muncă este

compus din mediul fizic (înfățișarea locului de muncă) și mediul social (relațiile dintre angajați), sau Shahidi et al. (2021) care face trimitere la concept din perspectiva factorilor ce generează stres.

Elementele fizice ale locului de muncă sunt cele care creează un sentiment de apartenență față de acesta și influențează aspecte precum capacitatea de concentrare, atenția distributivă și rapiditatea adaptării individului la noul statut după cum susțin Sander et al. (2018). Mediul de lucru este definit ca fiind bazat pe relațiile dintre angajați și atmosfera pe care aceștia o creează. Factorii care contribuie la adaptarea polițiștilor de penitenciare la locul de muncă pot avea legătură cu elementele componente ale acestuia, după cum spun Geppert & Pastuh (2017) instituțiile totale au o capacitate de integrare mai mare a angajaților în comparație cu alte tipuri de instituții. Indivizii au tendința de a înțelege aspectele din jur prin prisma celor specifice și obișnuite din viața lor, lucru diferit pentru cei care lucrează în instituții totale (Tracy, 2000). În organizațiile private nu se întâlnesc în mod frecvent trăsături specifice instituțiilor totale, iar atunci când acestea apar ele sunt considerate mai degrabă abuzive (Clegg, 2006).

De asemenea, am considerat relevante informații despre rolul instituției penitenciarului (King, 2009), relația dintre polițiștii de penitenciare și deținuți (Tait, 2011) și despre diverse modalități de lucru care implică un efort fizic și emoțional constant din partea angajaților (Ștefan, 2015; Shiloh, 1971/2017; Sander et al., 2018). Odată cu schimbările intervenite în rolul instituției penitenciarului și în același timp, cu alinierea la cerințele internaționale cu privire la aplicarea pedepselor privative de libertate și rolul polițiștilor de penitenciare s-a schimbat, acesta fiind unul din cele mai complexe (King, 2009). Rolul polițiștilor de penitenciare include în primul rând atribuțiile de bază, cele legate de paza locului de deținere și efectuarea controalelor de securitate, iar în al doilea rând are în vedere asigurarea confortului psihic al deținuților, implementarea strategiilor de reintegrare și facilitarea procesului prin care aceștia își ispășesc pedeapsa, acceptă și recunosc fapta comisă. La acestea se adaugă importanța echilibrului în activitățile desfășurate, polițiștii de penitenciare realizează activități cu persoane de diferite vârste, nivel de educație distinct, provenite din medii culturale și sociale din cele mai diferite și care manifestă comportamente complexe (Burton et al., 2018). Rolul lor este, de asemenea, de a gestiona comportamentele specifice adaptându-se la situațiile cu încărcătură emoțională ridicată, așa cum susțin și Needham et al. (2017). Pe lângă pregătirea inițială și pregătirea continuă cu privire la lucrul cu persoanele private de libertate, polițiștii de penitenciare sunt instruiți în domeniul drepturilor omului (Regulile 81.2, 81.3 și 81.4 Comitetul miniștrilor – Consiliul Europei, 2006, 2020). De asemenea, am discutat despre tipologii de angajați din instituțiile totale după cum sunt aceștia descriși de Dobrică (2010), Tait (2011) și Liebling et al. (2011).

Angajatul de penitenciare este caracterizat de supunerea la regulamente stricte și de impunerea autorității față de colectivitatea de persoane private de libertate (Dobrică, 2010). Autorul

descrie în special adaptarea deținuților la mediul penitenciar, însă face trimitere și la câteva aspecte legate de atitudinea personalului, în sensul că, pe măsură ce persoanele custodiate se adaptează mediului penitenciar, sunt nevoite să se adapteze și ele noilor comportamente ale deținuților. Angajații din penitenciare sunt adesea supuși și trebuie să facă față agresiunilor verbale și fizice. Tait (2011) discută despre faptul că pentru a înțelege tipologia angajaților de penitenciare este necesar ca raportarea să se realizeze la obiectivul instituției corecționale și a ideii că de aici pornesc două segmente de angajați. Pe de o parte este vorba despre cei care se concentrează pe îngrijirea deținuților și suferă adesea de stări precum anxietatea, frica și resentimentele, pe de altă parte este vorba despre angajații care nu sunt dedicați procesului de reeducare și se confruntă cu constrângeri și neajunsuri în ceea ce privește implementarea măsurilor necesare pentru reabilitarea indivizilor.

Referitor la aspectele teoretice cu privire la comunicare am abordat pe de o parte rolul comunicării verbale în instituția penitenciarului, iar pe de altă parte rolul comunicării nonverbale. În ceea ce privește comunicarea verbală am avut în vedere în special publicurile cărora se adresează polițiștii de penitenciare, modalitățile în care se realizează comunicarea și specificitățile acesteia, precum și întregul proces al socializării între grupurile de angajați și dintre angajați și deținuți (Mihăilescu, 2003; Dominick, 2009).

După cum spun Iacob et. al (2011), publicul este cel care apelează la dreptul de a controla, de regulă indirect, deciziile organizației. Relația dintre organizație și public, este construită, de regulă, prin raportare la un scop comun sau la o problemă care prezintă interes pentru cei doi interlocutori (Iacob et al., 2011). Comunicarea poate avea loc într-un context precum cel psihologic, relațional, situațional, care depinde de mediu și bagajul cultural (Rubin & Martin, 1994; Martin & Anderson, 1998; Hullman 2007). Procesul comunicării face legătura între două variabile, respectiv „libertatea și egalitatea” (Wolton, 2012, p. 45). Procesul comunicării crește în intensitate, se multiplică în diferite forme și situații în funcție de spațiul desfășurării (Iacob et al., 2011). Fiecare individ comportă anumite hărți lingvistice după care își construiește discursul. Aceste hărți au la bază percepțiile interne sau anumite concepții proprii cu privire la diferite contexte, lucruri sau fenomene. Pentru ca o conversație să poată fi cursivă și pentru a își atinge scopul, hărțile lingvistice ale interlocutorilor trebuie să fie similare. Astfel, cu cât oamenii desfășoară mai multe activități împreună și petrec mai mult timp în același loc, cu atât aceste hărți devin mai asemănătoare (Ștefan, 2015). Atât codul cât și, în anumite cazuri, canalul prin care se transmite informația la nivelul penitenciarului sunt diferite de cele din viața civilă. Ele nu sunt distincte doar la nivelul comunității de deținuți, ci și în cazul comunicării dintre polițiștii de penitenciare. În penitenciare, utilizarea codurilor a evoluat ca parte a comunicării dintre persoanele private de libertate (Freeman & Delorme, 1984). Noelle-Neumann (2009) susține că indivizii preferă să observe mediul înconjurător decât să fie marginalizați de către cei care îi înconjoară sau să fie izolați. Asociez acest lucru cu

necesitatea indivizilor de a se adapta grupurilor din care fac parte și de a învăța limbaje și comportamente astfel încât să fie acceptați de comunitate.

Într-un studiu Ștefan (2015) împarte limbajul carceral în funcție de modul de exprimare. Acesta include limbajul vizual, olfactiv, tactil, gestual și auditiv în categoria comunicării nonverbale. Modul de a percepe situațiile într-un mod similar, conduce la existența unui limbaj comun, între angajați și deținuți, astfel, comunicarea dintre cei doi interlocutori este greu de înțeles pentru cei din afara instituției. În acest mod apar două tipuri de limbaje, limbajul oficial, cel utilizat la nivel instituțional, și limbajul neoficial, cel utilizat în interiorul penitenciarului, între angajați sau între angajați și deținuți (Ștefan, 2015). De cele mai multe ori, asocierile sunt accentuate de lipsa înțelegerii și de lipsa încrederii. Comunicarea de la deținuți la personalul din penitenciare este canalizată și controlată de personalul de execuție, având cunoștințele și consimțământul personalului de conducere (Shiloh, 1971/ 2017). Activitatea este una continuă având în vedere fluxul personalului și al persoanelor private de libertate, dar și diferitele evenimente și contexte. Consider că incluziunea în grup implică învățarea normelor, rolurilor, valorilor, codurilor de comunicare și a comportamentului solicitat de majoritate.

Florian (2001) discută despre dimensiunile legate de spațiu și timp cu privire la executarea pedepselor luând în considerare variabile precum suprapopularea spațiilor de detenție și condițiile pe care spațiile le impun. Acestea din urma implică formarea de grupuri informale, folosirea codurilor, simbolurilor și a ritualurilor. În mediul penitenciar, deținuții construiesc și utilizează ansambluri de simboluri care semnifică fie împotrivirea adaptării la mediu, fie este vorba despre acceptarea procesului de reeducare (Ștefan, 2005). La aceste limite de spațiu și la izolarea în comunicare se adaugă coduri în comunicarea verbală și un limbaj nonverbal specific mediului de lucru.

Competențele emoționale nonverbale¹ reprezintă cel de-al doilea factor important în stabilirea nivelului total de competențe emoționale, alături de cel reprezentat de comunicarea verbală. Comunicarea nonverbală se clasifică în funcție de modalitățile prin care sunt receptate semnalele celor din jur. Decodificarea și codificarea diferită a emoțiilor se realizează și în funcție de profesia individului, de domeniul în care activează sau de locul de muncă. Modul de socializare în profesie contribuie la fluctuația nivelului de recunoaștere a emoțiilor (Nowicki & Duke, 2001; Ivan, 2013; Mangra et al., 2022). În profesii precum cele de terapeut, medic, avocat, profesor, actor sau cele cu specific militar controlul emoțiilor, cu precădere al emoțiilor exprimate nonverbal, este important să se realizeze la un nivel cât mai ridicat în vederea transmiterii în mod clar a mesajului, dar și pentru a nu vicia dialogul (Andersen, 1999). Limbajul nonverbal utilizat în profesii militare este susținut de purtarea uniformelor. Uniformele, însoțite de practicarea unui mers specific

¹ *Nonverbal sensitivity* a fost tradus în limba română prin „competență nonverbală” (Chelcea et al., 2005, p. 189)

milităresc traduc dorința de impunere, de subliniere a poziției sociale ocupate. În cazul polițiștilor de penitenciare acestea au rolul de a evidenția puterea statusului în fața comunității de deținuți. Ieșirea din astfel de roluri atrage, de cele mai multe ori, sancționarea (Ștefan, 2015), deoarece în exercitarea rolurilor apar atât așteptările necesare cât și așteptările obligatorii. Odată angajați ca polițiști de penitenciare, indivizii trec prin două tipuri de socializare, respectiv cea continuă și resocializarea. Am considerat aceste aspecte importante deoarece personalitatea indivizilor se preschimbă prin necesitatea adaptării la noile reguli și la noul mod de viață, dar și implică un proces permanent de învățare și perpetuare a unor modele culturale și normative pe parcursul întregii cariere (Cristea & Constantinescu, 1998; Schifirneț, 2004).

Am considerat emoțiile din mediul penitenciar ca factori generatori de modelare a angajaților din penitenciare. De aceea, o parte din literatura de specialitate studiată a avut în vedere conceptul de *emoție* și importanța emoțiilor în sfera profesională. *APA Dictionary of Psychology* (2023) definește *emoția* drept conceptul care are în vedere generarea unor comportamente fizice și a unor reacții, ca urmare a unui eveniment semnificativ din punct de vedere personal. Interacțiunea individului cu mediul social creează emoțiile (App et al., 2001). Hsieh & Guy (2009) vorbesc despre meseriile unde exprimarea emoțiilor este controlată, cum sunt cele de polițist sau asistent social. Gilmartin (2001) susține că evenimentele care poartă o încărcătură emoțională ridicată sau chiar traumatică sunt parte din viața de zi cu zi de la locul de muncă, ceea ce se transpune într-o imunitate față de viața personală a indivizilor. Suprimarea și supravegherea emoțiilor nu se realizează doar pentru publicul principal, respectiv pentru deținuți, ci și pentru sine (Needham et al., 2017). Rugulies (2019) vorbește despre faptul că aspectele externe instituției, alături de componentele fizice și organizatorice ale mediului de muncă influențează capacitatea individului de a gândi și de a gestiona emoțiile. Stoever (2021) susține că angajații de penitenciare depun atât efort fizic, cât și efort emoțional în munca cu deținuții. Ei sunt cei care monitorizează starea de sănătate a deținuților, implementează și dezvoltă planuri suport pentru aceștia, metode de terapie și educație psihosocială, ceea ce poate avea efect și asupra personalității lor. Polițiștii de penitenciare, în special cei care lucrează pe secțiile de deținere, urmăresc anumite gesturi și posturi ale corpului generale caracteristice grupului de deținuți care folosesc coduri, simboluri și au diferite ritualuri (Florian, 2001). Există senzori generali pentru identificarea emoțiilor exprimate nonverbal, în special cei care se referă la mimica feței (Ekman et al., 1972/1982).

În același timp, am avut în vedere și faptul că, pe de o parte, lucrătorii din sistemele militare sunt încurajați să nu își arate emoțiile, să își ascundă teama (Fischer et al., 2004), iar pe de altă parte, modalitatea în care personalul din mediul penitenciar își exercită autoritatea poate să creeze un climat emoțional distinct față de alte medii de lucru și poate genera emoții față de persoanele private de libertate (Liebling, 2014), iar în opinia mea, ceremoniile care au loc în penitenciar

generează un grad ridicat de manifestare a emoțiilor. Emoțiile generate de mediul de muncă precum frica, anxietatea sau speranța contribuie la fluctuația nivelului de probabilitate în care o persoană alege să desfășoare activități cu un grad ridicat al conținutului emoțional sau care generează emoții într-o mai mare măsură decât altele (Steigenberger, 2015), iar lucrul în penitenciare presupune un grad ridicat de control al emoțiilor (Crawley, 2004). Efortul de a menține mediul de muncă în limitele corespunzătoare solicitate prin fișa postului implică pe de o parte suprimarea emoțiilor necorespunzătoare și pe de altă parte generarea unor emoții, atât pentru sine, cât și pentru interlocutori, astfel încât să ducă la rezultatele cerute de locul de muncă (Needham, et al., 2017). De asemenea, așa cum spune și Gilmartin (2001) am considerat că evenimentele negative care au loc în penitenciar sunt parte a rutinei zilnice, fapt care împiedică un efect negativ continuu pentru poliștii de penitenciare. Impulsurile, semnalele emoționale și schimbările în activitatea sistemului nervos al individului rezidă în mare parte în procesul evolutiv, care, la rândul lui, impune o perioadă de analiză în scopul interpretării lumii într-un mod compatibil cu emoția resimțită (Ekman, 2003).

Am urmărit inclusiv aspectele teoretice legate de diferențele de gen care indică un nivel mai ridicat al competențelor emoționale și al abilităților de comunicare interpersonală în cazul femeilor (Ireland & Quinn, 2007; Beijersbergen et al., 2013). Există o multitudine de factori care influențează capacitatea individului de codificare sau decodificare a emoțiilor. Multiple studii despre rolul identității de gen în creșterea sau scăderea abilităților de decodificare a emoțiilor exprimate nonverbal au arătat că femeile au mai bune competențe de decodificare a emoțiilor decât bărbații (Ivan, 2012; Fernandez-Abscal & Martin-Diaz, 2019).

În ceea ce privește influența abilităților de comunicare asupra trăsăturilor de personalitate ale indivizilor am pornit de la teoria lui Daly & Bippus (1998), care are în vedere faptul că abilitățile de comunicare joacă un rol important în menținerea unui nivel optim al dispoziției pozitive a indivizilor și influențează personalitatea acestora. Un alt aspect care a condus cercetarea în această direcție a fost faptul că, așa cum spun Mayer et al. (2000) și Petrides et al. (2016), inteligența emoțională poate fi considerată o trăsătură de personalitate. Leung și Bond (2001) susțin că abilitățile de comunicare contribuie la dezvoltarea și menținerea trăsăturilor de personalitate. Despre influența mediului de muncă asupra schimbării personalității am făcut trimitere la noțiuni teoretice precum „Schema mediului de muncă și a mediului distal pentru schimbarea personalității” (Wang & Wu, 2021, p. 37). Pentru a indica motivele care au stat la baza alegerii cercetării despre trăsăturile pozitive ale personalității poliștilor de penitenciare am realizat o comparație a modelelor consacrate de identificare a trăsăturilor personalității, dar am discutat și despre scala utilizată, respectiv Triada Luminoasă (Kaufman et al., 2019), în antiteză cu modelul care a dus la dezvoltarea acesteia, respectiv Triada Întunecată (Paulhus & Williams, 2002). În continuare voi prezenta pe scurt rezultatele obținute în urma cercetărilor asociate tezei doctorale.

Prima cercetare tratează primul obiectiv, respectiv urmărirea legăturii dintre regulile mediului de muncă, particularitățile activității într-un penitenciar și abilitățile de utilizare a comunicării nonverbale aflate în strânsă legătură cu reflecția asupra sinelui. Aceasta a indicat că există o legătură parțială între timpul lucrat în sistemul penitenciar și nivelul competențelor emoționale ale polițiștilor de penitenciare, expuse printr-o corelație semnificativă doar în cazul decodificării emoțiilor exprimate facial, nu și în cazul emoțiilor exprimate prin posturi ale corpului. Am remarcat, de asemenea, că această legătură invers proporțională se menține și în cazul abilității de identificare a emoției de *frică*, aceasta având inițial un trend ascendent pentru primii cinci ani de carieră, anii în care individul se familiarizează cu mediul de muncă, după care marchează o descreștere considerabilă până aproape de finalul carierei, atunci când crește din nou. Astfel, cu cât angajații lucrează mai mult în sistemul penitenciar, cu atât abilitățile acestora de identificare a emoțiilor exprimate nonverbal scad, ceea ce indică faptul că socializarea de lungă durată în profesie conduce la o lipsă de acuratețe în ceea ce privește capacitatea de a recunoaște emoțiile. Rezultatele indică experiența indivizilor în recunoașterea unor gesturi comune, utilizate în mod recurent în mediul penitenciar, ceea ce conduce la rutina observațiilor individuale, fapt ce se deosebește de emoțiile exprimate facial, situație în care intervine factorul biologic, respectiv unicitatea trăsăturilor faciale ale fiecărei persoane. *Nevoia* de reflecție asupra sinelui este mai accentuată odată cu creșterea vechimii în sistemul penitenciar. Având în vedere procesul de reflecție asupra sinelui luat în ansamblu, respondenții cu vechime de peste 15 ani au manifestat acest proces în mai mare măsură, fapt care sugerează că odată cu anii petrecuți în sistemul penitenciar, angajații au un nivel mai ridicat de reflecție asupra sinelui. Dacă în cazul vârstelor nu se constată o creștere a uneia dintre medii, respectiv *profunzimea* autorefecției, *angajamentul* față de aceasta ori implicarea, odată cu avansarea în vârstă, atunci când este vorba despre vechimea în sistemul penitenciar, se poate observa o ușoară creștere a mediei care reprezintă *angajamentul* față de autoevaluarea sinelui. De asemenea, variabila care se deosebește prin medii mai mari este cea care măsoară *profunzimea* prin care indivizii angajați în sistemul administrației penitenciare autoevaluează reflecția asupra sinelui, indiferent de vechimea participantului sau de vârsta acestuia.

Polițiștii de penitenciare au mai bune abilități de identificare a emoțiilor exprimate facial, decât în cazul emoțiilor exprimate prin posturi ale corpului. Ponderea este menținută în cazul tuturor variabilelor testate, ceea ce arată că există anumite elemente care ajută la identificarea emoțiilor exprimate nonverbal la nivelul feței. Am observat, de asemenea, că pe măsură ce crește abilitatea polițiștilor de penitenciare în decodificarea emoțiilor exprimate facial, crește și capacitatea de identificare a emoțiilor exprimate prin posturi ale corpului.

În ceea ce privește modul în care competențele emoționale sunt influențate de lucrul cu persoanele private de libertate a rezultat o legătură parțială. La nivel de reflecție asupra sinelui,

polițiștii de penitenciare care nu lucrează direct cu deținuții au manifestat un nivel mai scăzut față de cei care lucrează direct cu aceștia. Situația este invers proporțională în cazul identificării emoțiilor exprimate prin posturi ale corpului, unde polițiștii de penitenciare care lucrează direct cu deținuții au capacitate mai mică de identificare a emoțiilor exprimate nonverbal. Consider că aceste lucruri sunt cauzate de faptul că polițiștii de penitenciare care lucrează pe secțiile de detenție au cel mai mult contact cu profunzimea mediului de muncă.

Analiza rezultatelor referitoare la decodificarea fiecărei emoții în parte a arătat că polițiștii de penitenciare au mai bune abilități pentru decodificarea emoției de *bucurie* față de identificarea celorlalte emoții. Emoția de *bucurie* a fost identificată în mai mare măsură de către respondenții femei, de către cei care nu lucrează direct cu persoanele private de libertate și cei care au acces cu telefonul mobil personal la locul de muncă. Polițiștii de penitenciare care au activități de birou au identificat în mai mare măsură emoția de *bucurie*, dar și cei care lucrează în special individual și își desfășoară activitatea în sectorul administrativ. Următoarele, în ordinea identificării corecte, au fost emoțiile de *tristețe*, *frică* și *mânie*. În timp ce abilitatea de decodificare a emoției de *bucurie* crește odată cu vârsta, capacitatea de identificare a emoției de *frică* scade proporțional cu vârsta. Respondenții cu vechime mai mică de cinci ani manifestă un trend ascendent al decodificării emoției de *frică*. După cinci ani abilitatea de decodificare a acestei emoții scade foarte mult, o ușoară creștere manifestându-se doar pentru angajații cu vechime de peste 20 de ani. În opinia mea, acest lucru este influențat de faptul că emoțiile negative precum *tristețea*, *frica*, *furia*, *anxietatea* și *frustrarea* sunt cele mai comune în lucrul din mediul de muncă al penitenciarelor.

Referitor la influența genului asupra competențelor emoționale am observat că acesta influențează atât abilitățile de comunicare nonverbală, cât și nivelul de reflecție asupra sinelui. În acest sens, polițiștii de penitenciare de gen feminin au mai bune competențe emoționale față de polițiștii de penitenciare de gen masculin. Femeile au o capacitate mai mare de identificare a emoțiilor exprimate nonverbal în comunicarea față în față. Emoțiile exprimate prin posturi ale **coprului** au fost decodificate în aproape egală măsură atât de bărbați, cât și de femei. De asemenea, femeile au obținut scoruri mai bune pe scala reflecției asupra sinelui, spre deosebire de bărbați. Astfel, cele două elemente, capacitatea de identificare a emoțiilor exprimate nonverbal și nivelul de reflecție asupra sinelui confirmă legătura dintre gen și competențele emoționale și la nivelul angajaților din instituțiile totale.

Am remarcat o legătură semnificativă între tipul de activitate desfășurată și nivelul competențelor emoționale. În acest sens, cercetarea a arătat un nivel mai ridicat al abilității de decodificare a emoțiilor exprimate nonverbal de către polițiștii de penitenciare care desfășoară preponderent muncă intelectuală, spre deosebire de cei care desfășoară în special activități fizice. Un aspect important este că polițiștii de penitenciare care lucrează la birou, au decodificat în mai

mare măsură emoțiile de intensitate scăzută, cele care sunt mai greu de recunoscut. Același lucru se întâmplă în cazul nivelului de reflecție asupra sinelui, unde angajații din sistemul penitenciar care lucrează la birou au un nivel mai ridicat.

În ceea ce privește legătura dintre competențele emoționale și deținerea unui mijloc de comunicare personal pe timpul programului de muncă, prin care polițiștii de penitenciare să poată menține legătura cu mediul exterior, am constatat că cei care au telefon mobil personal pe timpul programului de muncă dețin mai bune abilități emoționale. Polițiștii de penitenciare care pot comunica cu mediul exterior pe timpul programului de muncă au mai bune abilități de identificare a emoțiilor exprimate nonverbal, spre deosebire de cei care nu au această posibilitate. Acest lucru se observă cel mai bine în cazul emoțiilor exprimate facial. De asemenea, polițiștii de penitenciare care au acces cu telefon mobil personal în instituție au demonstrat un nivel mai ridicat de reflecție asupra sinelui. Cele mai mari diferențe apar în cazul manifestării *nevoii* de reflecție asupra sinelui și *angajamentului* față de acest proces.

Există o diferență semnificativă între polițiștii de penitenciare care au un nivel crescut al nevoii de realizare a *autorefecției* și al *angajamentului* față de acest proces în ceea ce privește identificarea emoției de *mânie*. Indivizii care identifică în mare măsură emoția de *mânie* au un nivel crescut al celor două componente ale scalei care măsoară gradul de autorefecție. Însă, în cazul celorlalte două emoții negative nu se întâmplă acest lucru, mai mult decât atât, în ceea ce privește emoția de *tristețe*, identificarea ei se realizează cu ușurință de către cei care au un nivel scăzut al *angajamentului* față de autorefecție. În analiza rezultatelor studiului am observat că există o legătură directă între abilitatea polițiștilor de penitenciare de a identifica emoția de *bucurie* în foarte mică măsură și nivelul crescut de *autorefecție*. Acest lucru, în opinia mea poate fi cauzat de lipsa identificării unei astfel de emoții în cea mai mare parte a timpului, iar *angajamentul* față de procesul de autorefecție conduce la analiza în detaliu a emoțiilor recunoscute și la incapacitatea de identificare a celor pozitive.

Cele amintite anterior se confirmă parțial și în ceea ce privește nivelul general de recunoaștere a emoțiilor. Din cercetare a rezultat că polițiștii de penitenciare care au un nivel crescut al *profunzimii* în care realizează autorefecția, au și un nivel crescut de identificare a emoțiilor. Astfel, polițiștii de penitenciare sunt ajutați în procesul de decodificare a emoțiilor de existența unui nivel ridicat al *profunzimii* în care se realizează reflecția asupra sinelui. Mai mult decât atât, gradul de *profunzime* al autorefecției ajută indivizii să aibă mai bune abilități de recunoaștere a emoțiilor de intensitate scăzută. De asemenea, am observat că un nivel crescut al nevoii de *autorefecție* și al *profunzimii* acesteia conduce la un grad ridicat de recunoaștere a emoțiilor de *mânie* și *frică*.

Am observat astfel că nivelul competențelor emoționale este influențat de vechimea în sistemul penitenciar, de lucrul cu persoanele private de libertate, de gen, de tipul de activitate desfășurată și de posibilitatea de comunicare cu mediul exterior penitenciarului. De asemenea, cercetarea a arătat că polițiștii de penitenciare decodifică mai bine emoțiile exprimate facial, față de emoțiile exprimate prin posturi ale corpului, iar cea mai bine identificată emoție a fost cea de *bucurie*. Nu în ultimul rând am remarcat influența autorefecției asupra competențelor de identificare a emoțiilor, unde un nivel crescut al acesteia contribuie la creșterea probabilității de recunoaștere în special a emoțiilor negative, iar un grad ridicat al *profunzimii* autorefecției crește capacitatea individului de a identifica emoțiile de intensitate scăzută.

În studiul dedicat celui de-al doilea obiectiv am observat care sunt caracteristicile mediului de lucru ce influențează abilitățile de comunicare interpersonală ale polițiștilor de penitenciare. De asemenea, am putut analiza factorii care intervin asupra nivelului de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate, dar și care este cea mai întâlnită astfel de caracteristică. Ultimul aspect important este acela că am urmărit în ce măsură sunt corelate competențele de comunicare interpersonală cu gradul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate.

Rezultatele cercetării au arătat că nu există o interdependență între nivelul competențelor de comunicare interpersonală al polițiștilor de penitenciare și numărul de ani pe care aceștia îl lucrează în profesie, ei au un nivel ridicat al acestor abilități indiferent de numărul de ani de carieră. Situația s-a menținut și în cazul corelației dintre cele două subscale și vechimea în sistemul penitenciar. Totuși, am observat o diferență în ceea ce privește sfera percepției externe asupra abilităților de comunicare interpersonală. Polițiștii de penitenciare cu vechime mai mare în sistemul administrației penitenciare au mai bune competențe de comunicare interpersonală pe dimensiunea care măsoară percepția individului asupra propriilor competențe, spre deosebire de cei cu mai puțină vechime. Rezultatele indică un efort constant în pregătirea proprie pentru a face față influențelor mediului de lucru și a cerințelor acestuia, dar și o capacitate mare de adaptare la noul rol al penitenciarului. Referitor la relația dintre numărul de ani lucrați în sistemul administrației penitenciare și nivelul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate, a rezultat că, pe măsură ce petrec mai mulți ani ca angajați în acest sistem, indivizii au un grad mai mare de manifestare a acestor trăsături. În acest caz, în timp ce cumulează mai mulți ani de lucru în sistem, *kantianismul* și *încrederea în umanitate* apar într-o mai mare măsură. Rezultatele indică o legătură directă între factorii definatorii ai mediului de muncă și gradul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate, acestea din urma fiind dependente de condițiile de mediu.

Am observat că *percepția externă* asupra competențelor de comunicare interpersonală este în strânsă legătură cu *dorința polițiștilor de penitenciare de a elimina distanțele în comunicarea cu interlocutorii*. Pe măsură ce polițiștii de penitenciare au un nivel mai ridicat al competențelor de

comunicare interpersonală care indică un grad mare al dorinței de a elimina barierele în comunicare, cu atât ei au o mai bună *percepție externă* asupra propriilor abilități de a comunica. În opinia mea, unul dintre factorii care determină această relație direct proporțională îl reprezintă modul de interacțiune pe care polițiștii de penitenciare îl dezvoltă la locul de muncă.

Gradul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate este interconectat cu nivelul abilităților de comunicare interpersonală ale acestora. De aici rezultă că pe măsură ce polițiștii de penitenciare au mai bune competențe de comunicare interpersonală, manifestă în mai mare măsură trăsăturile pozitive de personalitate. În timp ce *umanismul* și *kantianismul* au fost corelate pozitiv cu *dorința de a înlătura barierele în comunicare, încrederea în umanitate* a avut o relație directă cu *percepția externă* asupra propriilor abilități de comunicare. Rezultatele confirmă că exploatarea optimă a competențelor de comunicare conduce la dezvoltarea și conservarea trăsăturilor de personalitate, cu atât mai mult cu cât comunicarea este una diferită din perspectiva publicului principal, în cazul instituțiilor totale față de alte tipuri de instituții sau organizații.

Prezenta cercetare arată că nu există o legătură directă între abilitățile de comunicare interpersonală ale polițiștilor de penitenciare și modalitatea de interacțiune a acestora cu persoanele private de libertate. Acest lucru indică relația pe care o au angajații cu mediul penitenciar, relație care nu se raportează în special la interacțiunea cu deținuții. În acest fel, un alt punct de noutate adus de studiul de față este că tipul de interacțiune cu persoanele private de libertate nu influențează nici gradul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate și nici nu favorizează dezvoltarea unei astfel de trăsături în detrimentul alteia. Subliniez că rezultatele cercetării nu indică o legătură directă între profunzimea mediului de muncă, adică relația directă cu persoanele private de libertate, lucrul pe secțiile de deținere, și nivelul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate, așa cum se întâmplă în cazul trăsăturilor negative de personalitate.

În ceea ce privește relația dintre posibilitatea de a comunica cu mediul exterior penitenciarului pe timpul programului de lucru și nivelul trăsăturilor pozitive de personalitate am identificat că aceasta este una directă. Polițiștii de penitenciare care au dreptul de a avea asupra lor, pe timpul serviciului, telefon mobil personal, manifestă o probabilitate mai mare de a deține trăsături pozitive de personalitate. Există o diferență semnificativă între media obținută de polițiștii de penitenciare pe scala care măsoară gradul de apariție a *kantianismului*, aceasta fiind mai mare în cazul celor care au acces la locul de muncă cu telefonul mobil personal, spre deosebire de cei care nu beneficiază de acest drept. Aceeași situație am întâlnit-o și în cazul apariției *umanismului*, dar și a *încrederii în umanitate*, unde polițiștii de penitenciare care au acces cu acest dispozitiv au obținut o medie semnificativ mai mare. Acest lucru reprezintă un alt aspect care contribuie la concluzia că mediul de lucru este un factor activ în ceea ce privește dezvoltarea și menținerea trăsăturilor pozitive de personalitate. Nu se întâmplă același lucru și în cazul relației dintre posibilitatea de a

deține un mijloc de comunicare personal pe timpul programului de lucru și competențele de comunicare interpersonală ale indivizilor. În acest sens, cercetarea a arătat că nu există diferențe semnificative referitoare la abilitățile de comunicare ale polițiștilor de penitenciare care au un astfel de mijloc de comunicare la serviciu și cei cărora le este interzisă posesia lui. Interdicția nu afectează abilitățile de comunicare ale polițiștilor de penitenciare, ceea ce arată că profunzimea mediului de muncă, a regulilor și cerințelor stricte nu intervine în proces.

Polițiștii de penitenciare de gen feminin au mai bune abilități de comunicare interpersonală, spre deosebire de polițiștii de penitenciare de gen masculin în ceea ce privește *dorința acestora de a comunica*, de a înlătura barierele de comunicare dintre emițător și publicul căruia se adresează. Același lucru se întâmplă și în cazul nivelului de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate, în special a *kantianismului* și *umanismului*. Astfel, se poate observa că genul polițiștilor de penitenciare constituie o variabilă care determină atât abilitățile competențelor de comunicare interpersonală, cât și probabilitatea de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate, indiferent dacă mediul de muncă este unul închis, cum e cazul instituțiilor totale.

Având în vedere rezultatele obținute de către respondenți cu privire la influența vechimii în sistemul administrației penitenciare asupra competențelor de comunicare interpersonală și a nivelului de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate, am testat și influența variabilei vârstă, iar în cazul acesteia apar mai multe diferențe semnificative. Astfel, pe măsură ce înaintează în vârstă indivizii dețin un nivel mai ridicat al trăsăturilor pozitive de personalitate, însă nu există dovezi statistice cum că abilitățile de comunicare interpersonală ar fi influențate de acest lucru. În ceea ce privește diferențele între nivelul de intensitate a trăsăturilor pozitive de personalitate pentru polițiștii de penitenciare de diferite stagii de vechime, am concluzionat că acestea sunt semnificative, în sensul că, odată cu anii petrecuți în sistemul penitenciar, crește gradul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate. Însă, consider că acest lucru are legătură și cu vârsta. Nu se întâmplă același lucru și în cazul competențelor de comunicare interpersonală. *Percepția externă* asupra abilităților de comunicare interpersonală apare în mai mare măsură la polițiștii de penitenciare care au mai mulți ani de vechime în sistem, însă acest lucru are legătură strict cu influența mediului de muncă, nu și cu vârsta indivizilor.

Cea mai întâlnită trăsătură pozitivă de personalitate în cazul polițiștilor de penitenciare a fost *umanismul*. Aceasta a apărut ca trăsătură dominantă independent de gen, vârstă, modalitate de lucru, tip de activitate, tipul de relație pe care angajații o au cu persoanele private de libertate, posibilitatea sau imposibilitatea de a menține legătura cu mediul exterior penitenciarului printr-un dispozitiv mobil personal, sectorul de activitate ori vechimea acestora în sistemul administrației penitenciare. În acest ultim caz există o singură excepție, respectiv polițiștii de penitenciare cu vechime între 15 și 20 de ani.

Am observat că *percepția externă* asupra competențelor individului de comunicare interpersonală este influențată de vechimea în sistemul penitenciar, iar polițiștii de penitenciare de gen feminin au mai bune abilități de comunicare interpersonală. Nivelul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate ale polițiștilor de penitenciare este influențat de numărul de ani pe care indivizii îl petrec în această profesie, de posibilitatea de a menține comunicarea cu mediul exterior penitenciarului și de genul acestora. De asemenea, menționez că nivelul abilităților de comunicare interpersonală și gradul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate se influențează reciproc.

În urma rezultatelor obținute la corelațiile prezentate în subcapitolul dedicat celui de-al treilea obiectiv al cercetării doctorale, voi prezenta în continuare aspecte privind competențele de comunicare nonverbală, abilitățile de comunicare interpersonală, nivelul de reflecție asupra sinelui și gradul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate ale polițiștilor de penitenciare.

Referitor la relația dintre competențele de comunicare nonverbală și cele de comunicare interpersonală, nu am identificat ca fiind una semnificativă statistic. Practic, studiul arată că abilitatea indivizilor de a decodifica emoțiile nu este influențată de abilitățile acestora de a comunica. Mai mult decât atât, rezultatele contrazic parțial literatura de specialitate, care indică o legătură între cele două tipuri de competențe și aduc un element nou, în sensul că abilitatea de a decodifica emoțiile își are baza mai degrabă în experiența individului și în expunerea la factori de mediu decât în alte abilități, cum este în acest caz, abilitatea de a comunica interpersonal.

În cazul polițiștilor de penitenciare, nivelul de reflecție asupra sinelui și competențele de comunicare interpersonală pe care aceștia le dețin sunt interdependente, în sensul că, pe măsură ce gradul de autorefecție este mai ridicat, aceștia au un nivel mai ridicat și al competențelor de comunicare interpersonală. Astfel, pe măsură ce indivizii au un nivel mai ridicat al reflecției asupra sinelui, aceștia au și un mai înalt grad al abilităților de comunicare interpersonală. Rezultatele indică relația cu interpretarea stimulilor primiți din mediul de muncă și reacția în consecință prin comunicare, conform standardelor naționale și internaționale recomandate lucrătorilor din penitenciare.

Interconectat cu ceea ce am descris anterior, există o legătură directă și între nivelul de autorefecție și *dorința indivizilor de a comunica*, de a înlătura barierele în comunicare. Astfel, pe măsură ce crește nivelul de reflecție asupra sinelui, crește și *dorința indivizilor de a comunica*. O mai bună reflecție asupra sinelui conduce la o analiză mai amănunțită față de simbolurile instituționale care facilitează adaptarea la mediu, asigurând totodată rigoarea sinelui și a comportamentului social.

Nivelul de reflecție asupra sinelui este, de asemenea, în relație directă și cu trăsăturile pozitive de personalitate. În acest fel, pe măsură ce crește nivelul de reflecție asupra sinelui, crește și probabilitatea de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate. Sentimentele angajaților față de

munca pe care o desfășoară influențează atitudinea și comportamentul față de ea. În această privință concluzionez că nivelul de autorefecție, implicat asupra factorilor de mediu și experiențelor care afectează individul converg în modelarea sau modificarea trăsăturilor de personalitate.

Nu există o legătură directă între abilitățile polițiștilor de penitenciare de a decodifica emoțiile exprimate nonverbal și ponderea trăsăturilor pozitive de personalitate. Mai menționez, de asemenea, că indivizii la care apare ca trăsătură dominantă *încrederea în umanitate* au slabe abilități de decodificare a emoțiilor, cu excepția emoției de *mânie*, unde creșterea gradului în care se manifestă această trăsătură duce la creșterea abilității individului de a recunoaște emoția de *mânie*. Consider că trăsătura pozitivă de personalitate este în antiteză cu această emoție, *încrederea în umanitate* reprezentând credința în binele fundamental al naturii umane, motiv pentru care emoția de *mânie* este mai ușor de identificat.

Abilitatea de a recunoaște emoția de *tristețe* este afectată de măsura în care se manifestă trăsăturile pozitive de personalitate. Astfel, un grad scăzut al *umanismului* conduce la un nivel crescut de identificare a acestei emoții. În acest fel, prezenta cercetare aduce rezultate care sunt contrare literaturii de specialitate, în sensul că nivelul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate influențează invers proporțional abilitatea indivizilor de a recunoaște emoțiile negative. Rezultatele cercetării, pe de o parte, confirmă parțial cele enunțate de Goleman, în sensul că abilitatea de a identifica emoția de *mânie* este determinată de creșterea nivelului în care apar trăsăturile de *umanism* și *kantianism*, iar pe de altă parte infirmă, prin existența unor legături invers proporționale cu *încrederea în umanitate* și gradul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate. Acest rezultat indică mai degrabă că inabilitatea de a decodifica emoțiile este cauzată de cele două legături.

Din prezentul studiu au reieșit, pe de o parte, informații care confirmă cele rezultate din studiile altor autori fiind astfel confirmate legăturile dintre reflecția asupra sinelui, competențele de comunicare interpersonală, *dorința indivizilor de a comunica* și nivelul de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate și pentru angajații din penitenciare. Consider că o explicație în acest sens este legată de adaptarea individului la condițiile de mediu, indiferent de tipul acestora. Astfel, cu cât individul își însușește mai multe din trăsăturile specifice mediului de muncă, cu atât el se adaptează mai ușor acestuia, percepe restricțiile ca normalitate și își modifică comportamentul în funcție de solicitările instituționale. Pe de altă parte, au rezultat date noi referitoare la faptul că nu există o legătură directă între competențele de comunicare nonverbală și cele de comunicare interpersonală. De asemenea, a mai rezultat că un nivel ridicat al trăsăturilor pozitive de personalitate conduce la performanța scăzută a indivizilor de a decodifica emoții, în special emoții negative.

În cea de-a patra cercetare am urmărit obiectivul patru, respectiv am vrut să surprind imaginea pe care o au polițiștii de penitenciare față de mediul de muncă și față de comunicarea

utilizată. În acest mod am considerat că pot identifica factorii care conduc la formarea emoțiilor și ce anume îi ajută pe indivizi să le gestioneze. În urma acestui studiu am obținut răspunsuri pentru cele trei întrebări de cercetare, referitoare, în principal, la emoțiile generate de mediul de muncă, al unei instituții totale, și de specificul comunicării și al restricțiilor în ceea ce privește acest proces.

Pentru o imagine de ansamblu asupra profilului angajaților din penitenciare voi prezenta care au fost principalele motive pentru care aceștia au ales ocupația de polițist de penitenciare. Astfel, cel mai frecvent motiv declarat a fost *stabilitatea*, urmat de: continuarea tradiției din familie, influența membrilor familiei, invocarea aspectului financiar, pasiunea pentru uniforma militară și curiozitatea față de domeniu. În afirmațiile lor cu privire la alegerea locului de muncă au invocat valori precum: corectitudinea, ordinea și disciplina. Aceștia le-au asociat ca fiind caracteristici care îi definesc și care sunt în concordanță cu ceea ce transmite mediul penitenciar. Atunci când polițiștii de penitenciare definesc mediul de muncă, aceștia se raportează în special la el ca la un mediu militar, bazat pe organizare, disciplină și pe respectarea regulamentelor. De asemenea, ei au descris locul de muncă ca pe unul stresant, o lume plină de provocări.

În ceea ce privește factorii care au contribuit la adaptarea angajaților la mediul specific unei instituții totale și dacă comunicarea a fost unul dintre aceștia, rezultatele au fost delimitate parțial de vechimea în muncă. Astfel, părerea lor este împărțită în două perspective. În timp ce o parte dintre angajați nu au indicat probleme legate de adaptarea la condițiile mediului de muncă și la restricțiile impuse, o altă parte a considerat că toate aspectele sunt acceptate încă de la momentul angajării. Timpul de acomodare cu mediul de lucru și cu activitățile specifice a variat de la o săptămână, până la trei ani. Factorii care au contribuit la adaptarea noilor angajați la mediul de lucru din penitenciar au fost în principal relațiile de muncă, prin comunicarea cu șefii ierarhici (sfaturile și implicarea acestora), colegii (ajutorul oferit de ei) și impunerea regulilor și limitelor în relațiile cu deținuții.

Deși la începutul carierei au spus că au fost rezervați, în special în relațiile cu deținuții, pe parcursul timpului aceste lucruri au devenit parte din activitățile zilnice și nu le mai percep ca pe ceva diferit, fapt cauzat și de schimbarea instituției închisorii față de conceptul inițial definit de Goffman (1961/2004). Acestea s-au schimbat inclusiv din punctul de vedere al rolului pe care îl joacă în societate, trecând de la rolul de instituție care pedepsește comportamentele deviate la rolul de instituție care contribuie la transformarea individului și la reintegrarea acestuia în societate. În majoritatea cazurilor, cei care au remarcat o schimbare a mediului penitenciar au fost angajații cu o vechime de peste 10 ani în sistem.

Rezultatele cercetării arată că polițiștii de penitenciare definesc emoția ca pe o stare, un sentiment sau ca pe un proces determinat de situații sau evenimente. Cei mai mulți dintre polițiștii de penitenciare care au definit emoția ca pe o stare, au avut o vechime mai mică sau egală cu 10 ani. Experiența legată de regulile specifice instituției penitenciarului a fost descrisă în interviuri prin

prisma experiențelor proprii în comparație cu viața privată, dar și în raport cu regulile interne, confirmând că instituțiile totale exercită un nivel de control ridicat asupra vieții deținuților, dar și asupra vieții angajaților. De asemenea, atât definirea conceptului de *emoție*, cât și raportările ulterioare au fost cu trimitere sau cu mențiuni despre familie ori evenimente importante din viața polițiștilor de penitenciare.

În ceea ce privește emoțiile generate de constrângerile de la locul de muncă cei mai mulți angajați nu le percep ca pe constrângeri, ei afirmă că odată cu trecerea timpului regulile au devenit familiare și nu mai creează diferite stări sau emoții, idee pe care am întâlnit-o, în special, la indivizii cu peste 20 de ani vechime în sistem. Participanții cu o vechime în sistemul administrației penitenciare mai mică de 10 ani consideră că se simt constrânși sau că văd acest lucru ca pe o strictețe. Pe parcursul carierei, cei intervievați au declarat că au simțit *frică*, au avut stări de neliniște sau de încordare, în special în relațiile cu deținuții și cel mai adesea atunci când au existat momente tensionate cum sunt revoltele sau situațiile cu încărcătură violentă precum autoagresiunile. Însă, și în această situație, emoțiile se diminuează ca impact asupra polițiștilor de penitenciare odată cu trecerea timpului. Alte emoții sau stări invocate au fost bucuria, empatia, înțelegerea, mila, grija și compasiunea. Consider că cele invocate de polițiștii de penitenciare intervievați au legătură cu experiența personală și cu tendința de a compara ceea ce se întâmplă la serviciu cu ceea ce trăiesc în viața privată.

Rezultatele subliniază ideea că în profesiile militare angajații tind să își ascundă emoțiile, astfel încât să poată gestiona situațiile la care sunt supuși. Cele enunțate anterior indică o capacitate crescută de toleranță a emoțiilor generate de mediul de muncă, dar și o adoptare a acestora ca parte a activității zilnice. Despre transpunerea emoțiilor de la locul de muncă dincolo de granițele penitenciarului, majoritatea a declarat că reușesc să traseze o limită între cele două roluri și să păstreze problemele și stările emoționale legate de serviciu, la locul de muncă. Însă, o treime dintre cei intervievați a considerat că își manifestă emoțiile pe care le-au resimțit la locul de muncă și acasă, fapt care transmite la ideea că mediul de lucru specific penitenciarului influențează atât emoțiile cât și capacitatea de gestionare a acestora. Rezultatele acestei cercetări arată că inclusiv ocupațiile din instituțiile totale, cum este cea de polițist de penitenciare, sunt organizate pe criteriul ascunderii emoțiilor și creșterii controlului acestora pe parcursul carierei.

Polițiștii de penitenciare au fost întrebați dacă mediul de lucru în care își desfășoară activitatea, în comparație cu mediul privat, îi face să se gândească mai mult la propria viață și la ceea ce își doresc să facă. Pe de o parte, respondenții consideră că au știut de la început ce presupune un astfel de mediu de lucru și că și-au asumat situația. Pe de altă parte, ei consideră că nu există diferențe majore între cele două tipuri de mediu de lucru. Alte aspecte importante a fi precizate

sunt cele referitoare la faptul că mediul de lucru din penitenciar este văzut din exterior ca fiind un mediu de lucru închis, periculos și care impune mai multe restricții.

Persoanele intervievate asociază emoțiile mai degrabă în legătură cu evenimentele violente din penitenciar, în special cu violența manifestată între deținuți și cu acele cazuri de autovolență, automutilare. În acest caz am remarcat o diferență majoră în ceea ce privește ponderea pe genuri, respectiv, dintre polițiștii de penitenciare care au spus că sunt afectați de evenimentele din penitenciar, cei mai mulți au fost de gen masculin. Într-o mai mică măsură ei sunt afectați de poveștile și de trăirile pe care le au deținuții în timpul executării pedepselor. Însă, cu toate acestea, cei mai mulți dintre cei intervievați au declarat că nu sunt afectați de relația cu deținuții, de poveștile acestora sau de evenimentele din penitenciar, iar că acest lucru s-a realizat în timp și au devenit imuni. În relatările polițiștilor de penitenciare am observat că aceștia leagă experiențele cu deținuții și descriu munca în penitenciar în raport cu valori precum *umanismul* și *empatia*. Din răspunsurile lor a rezultat că mediul de muncă, inclusiv restricțiile impuse sunt cele care generează cele mai multe emoții, în comparație cu lucrul cu deținuții.

În cadrul cercetării am observat că polițiștii de penitenciare intervievați, cu vechime de peste 10 ani, au tendința de a prelua din limbajul specific instituției, atât din vocabularul comunității de deținuți, cât și din limbajul militar. Respondenții au formulat ca principale motive ale preluării limbajului timpul lung petrecut cu deținuții și necesitatea comunicării în aceeași manieră pentru a putea stabili o relație și un raport de forțe care să le permită controlul acestora. De asemenea, cercetarea subliniază că polițiștii de penitenciare cu vechime mai mică de 6 ani reușesc să mențină o limită între rolurile de la serviciu și cele din viața privată, astfel încât limbajul specific instituției să nu fie utilizat și dincolo de granițele penitenciarului. În ceea ce privește utilizarea mijloacelor de comunicare opiniile polițiștilor de penitenciare referitoare la utilizarea lor în scopul diminuării emoțiilor s-au împărțit în două categorii, în sensul că o parte a considerat că ar fi utile și că ajută la deconectarea față de stări sau emoții, pe când cealaltă parte a considerat că nu exercită un astfel de rol. Rezultatele obținute se află în strânsă legătură cu componentele mediului de lucru. Dintre cei care au subliniat utilitatea acestora, au făcut trimitere la experiențe trecute și la comunicarea cu familia. În acest sens, o variabilă relevantă o constituie afirmațiile intervievaților referitoare la influența menținerii posibilității de a comunica cu familia ca fiind un factor important în stabilirea nivelului stimei de sine. Ei au declarat că până la momentul luării legăturii cu cei din exterior se simt anxioși, preocupați, agitați, tensionați, neliniștiți, nervoși sau frustrați. Subliniez și raportarea lor la valorile, principiile și dorința de a menține viața privată protejată de accesul la informații personale a deținuților, foștilor deținuți sau colegilor, atunci când interacționează în mediul online.

Astfel, mediul de muncă este parte a vieții cotidiene, care, în final ajunge să influențeze variabile ale personalității. Emoțiile generate de absența mijloacelor de comunicare, în principal

cele legate de menținerea comunicării cu familia, au legătură mai degrabă cu restricțiile mediului de muncă și cu limitările de spațiu pe care le impune instituția penitenciarului.

Lucrarea de față prezintă un număr de patru cercetări care combină concepte legate de efectele mediului de muncă și ale specificului comunicării din instituțiile totale asupra competențelor emoționale ale angajaților din penitenciarele din România. Astfel, originalitatea lucrării este dată, pe de o parte, de abordarea problematicii în cazul angajaților, iar pe de altă parte, de combinarea unor instrumente de cercetare în care am inclus metodologii precum scala Triadei Luminoase. Relevanța temei se concentrează în jurul legăturii dintre comunicarea specifică mediului de muncă și a celorlalte componente ale acestuia și competențele emoționale ale angajaților. Subiectul este abordat din multiple perspective în literatura de specialitate, interesul față de această arie de cercetare fiind în continuă creștere. Aici, țin să menționez și dezvoltarea permanentă a diferite instrumente de cercetare care să surprindă cât mai în profunzime modul în care comunicarea specifică și mediul de muncă acționează asupra competențelor emoționale ale indivizilor.

De asemenea, în acest sens am adăugat un element de noutate, respectiv legătura dintre competențele de comunicare, competențele emoționale și trăsăturile pozitive de personalitate întâlnite în cazul polițiștilor de penitenciare. La momentul finalizării colectării datelor, respectiv în anul 2020, nu existau în literatura de specialitate cercetări care să aibă în vedere studierea trăsăturilor pozitive de personalitate prin aplicarea Triadei Luminoase (*Light Triad Scale*) în cazul angajaților din instituțiile totale, cu atât mai puțin în cazul polițiștilor de penitenciare. Specific și faptul că majoritatea studiilor se concentrează asupra studierii problematicii comunicării din penitenciare, a competențelor emoționale și a modului în care se modifică trăsăturile de personalitate în cazul deținuților și mult mai puțin în cazul angajaților.

Un alt element pe care nu l-am regăsit în literatura de specialitate a fost acela că studiile nu au abordat variabile precum tipul de activitate pe care o desfășoară angajații (muncă fizică sau activitate de birou), modalitatea de lucru (dacă lucrează în echipă sau individual) și relația cu profunzimea mediului de muncă (lucrul direct sau indirect cu deținuții). De asemenea, nu am identificat în literatura de specialitate un alt element pe care îl consider foarte important într-o societate al cărei mod de interacțiune se bazează din ce în ce mai mult pe comunicare mediată, respectiv posibilitatea angajaților de a menține legătura cu mediul exterior penitenciarului pe timpul programului de lucru.

Prezenta cercetare confirmă aspecte din literatura de specialitate legate de înțelegerea emoțiilor, decodificarea acestora și modul de gestionare a lor și pentru angajații din instituțiile totale. În același timp, aduce argumente contrare unor cercetări anterioare cu privire la influența abilităților de comunicare interpersonală asupra competențelor de înțelegere a emoțiilor. Lucrarea

are caracter de noutate și prin prezentarea influenței comunicării specifice și a factorilor de mediu asupra nivelului de apariție a trăsăturilor pozitive de personalitate. De asemenea, oferă o imagine de ansamblu asupra experienței indivizilor ca polițiști de penitenciare, ca lucrători într-o instituție totală din perspectiva emoțională, cea a efectelor comunicării și a impactului mediului de muncă.

Bibliografie selectivă

1. American Psychiatric Association. Dictionary (2023). Disponibil la <https://dictionary.apa.org/emotion>. Accesat la 10.01.2023
2. Andersen, P. A. (1999). *Nonverbal Communication: Forms and Functions*. Mayfield Pub
3. App, B., McIntosh, D. N., Reed, C. L. & Hertenstein, M. J. (2011). Nonverbal Channel Use in Communication of Emotion: How May Depend on Why. *Emotion*, 11(3), 603– 617. <https://doi.org/10.1037/a0023164>
4. Beijersbergen, K. A., Dirkzwager, A. J. E., Molleman, T., van der Laan, P. H. & Nieuwebeerta, P. (2013). Procedural Justice in Prison: The importance of Staff Characteristics. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 20(10), 1-22. <https://doi.org/10.1177/0306624X1351276>
5. Burton, A. L., Lux, J. L., Cullen, F. T., Miller, W. T., & Burton, V. S. Jr, (2018). Creating a model correctional officer training academy: Implications from a National Survey. *Federal Probation*, 81(1), 26–36. <http://dx.doi.org/10.1080/23774657.2022.2101161>
6. Chelcea, S., Ivan, L. & Chelcea, A. [2005](2008). *Comunicarea nonverbală: gesturile și postura*. Comunicare.ro.
7. Clegg, S. (2006). Why is organization theory so ignorant? The neglect of total institutions. *Journal of Management Inquiry*, 15(4), 426–430. <https://doi.org/10.1177/1056492606294640>.
8. Committee of ministers (2020, 1 iulie). Recommendation Rec(2006)2-rev of the Committee of Ministers to member States on the European Prison Rules. *Council of Europe*. Disponibil la <https://rm.coe.int/090000016809ee581>. Accesat la 30.11.2022
9. Crawley, E. M. (2004). Emotion and performance: prison officers and the presentation of self in prisons. *Punishment & Society*, 6(4), 411-427. <http://dx.doi.org/10.1177/1462474504046121>
10. Cristea, S. & Constantinescu, C. (1998). *Sociologia educației*. Editura Hardiscom
11. Daly, J.A., & Bippus, A.M. (1998). Personality and interpersonal communication: Issues and directions. In J.C. McCroskey, J.A. Daly, M.M. Martin, & M.J. Beatty (Eds.), *Communication and personality: Trait perspectives* (pp. 1–40), Hampton Press
12. Dobrică, P. (2010). Viața cotidiană în închisoare. Putere, ierarhii sociale, sexualitate. *Sociologie Românească*, 8(3), 24-38. <https://revistasociologieromaneasca.ro/sr/article/view/323>
13. Dominick, J. R. (2009). *Ipostazele comunicării de masa*. Media în era digital. (Trad. Mihai Mănăstireanu, Ana-Valentina Florescu și Aura Bărică). Comunicare.ro
14. Ekman, P., Wallace, V. & Phoebe, E. [1972](1982). *Emotion in the human face. Guidelines for Research and an Integration of Findings*. New York: Pergamon Press INC
15. Ekman, P. (2003). *Emotions revealed. Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. Times Books

16. Farrington, K. (1992). The modern prison as total institution? Public perception versus objective reality. *Crime and Delinquency*, 38(1), 6–26. <https://doi.org/10.1177/0011128792038001002>.
17. Fernandez-Abascal, E. & Martin-Diaz, M. D. (2019). Relations Between Dimensions of Emotional Intelligence, Specific Aspects of Empathy, and Non-verbal Sensitivity. *Frontiers in Psychology*, 10, 1066. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01066>.
18. Fischer, A. H., Manstead, A. S., Evers, C., Timmers, M., & Valk, G. (2004). Motives and norms underlying emotion regulation. În Philippot, P., & Feldman, R. S. (ed.), *The Regulation of Emotion* (pp. 187-210). Lawrence Erlbaum Associates
19. Florian, G. (2001). *Psihologie penitenciară* (ediția a 2-a). Oscar Print
20. Freeman, I. C. & Delorme, E. P., (1984). *Joint: Language and Culture in a Maximum Security Prison*. Charles C. Thomas Pub Ltd
21. Geppert, M. & Pastuh, D. (2017). Total institutions revisited: What can Goffman's approach tell us about 'oppressive' control and 'problematic conditions of work and employment in contemporary business organizations?'. *Competition & Change*, 21(4), 253-273. <https://doi.org/10.1177/1024529417722350>
22. Gilmartin, K.M. (2001). *Emotional Survival for Law Enforcement: A Guide for Officers and Their Families*. E-S Press
23. Goffman, E. [1961](2004). *Aziluri. Eseuri despre situația socială a pacienților psihiatrici și a altor categorii de persoane instituționalizate*. (Trad. Anacaona Mîndirlă). Iași: Polirom
24. Hsieh, C.W. & Guy, M. E. (2009). Performance outcomes: the relationship between managing the 'heart' and managing client satisfaction. *Review of Public Personnel Administration*, 29(1), 41-57. <https://doi.org/10.1177/0734371X08326767>
25. Hullman, G. A. (2007). Communicative adaptability scale: Evaluating its use as an 'other-report' measure. *Communication Reports*, 20(2), 51-74. <https://doi.org/10.1080/08934210701643693>
26. Iacob, D, Cismaru, D. M. & Pricopie, R. (2011). *Relațiile publice. Coeziune și eficiență prin comunicare*. Comunicare.ro
27. Ireland, J. L., & Quinn, K. (2007). Officer attitudes towards adult male prisoners who selfharm: Development of an attitudinal measure and investigation of sex differences. *Aggressive Behavior*, 33(1), 63–72. <https://doi.org/10.1002/ab.20168>
28. Ivan, L. (2013). Nonverbal sensitivity: Evidence for different accuracy on face and voice channels using statistic or dynamic items. În A. Freitas-Magalhães (Ed.), *Emotional expression: The Brain and the Face* (pp. 175-193). Edições Universidade Fernando Pessoa
29. Ivan, L. (2012). Sex role identity, nonverbal sensitivity and potential leadership style. *Procedia-social and behavioral sciences*, 46, 1720-1729. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.05.367>

30. Jain, R. & Kaur, S (2014). Impact of work environment on job satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(1), 178-182. <https://www.ijsrp.org/research-paper-0114/ijsrp-p2599.pdf>
31. King, S. (2009). Reconciling custodial and human service work: The complex role of the prison officer. *Current Issues in Criminal Justice*, 21(2), 257–272. <https://doi.org/10.1080/10345329.2009.12035844>
32. Lambert, E., Hogan, N., Cheeseman Dial, K., Jiang, S., & Khondaker, M. (2011). Is the job burning me out? An exploratory test of the job characteristics model on the emotional burnout of prison staff. *The Prison Journal*, 92(1), 3-23. <https://doi.org/10.1177/0032885511428794>
33. Leung, S. K. & Bond, M., H. (2001). Interpersonal communication and personality: Self and other perspectives. *Asian Journal of Social Psychology*, 4(1), 69–86. <https://doi.org/10.1111/1467-839X.00076>
34. Liebling, A. (2011). Distinctions and Distinctiveness in the Work of Prison Officers: Legitimacy and Authority Revisited. *European Journal of Criminology*, 8(6), 484-499. <https://doi.org/10.1177/1477370811413807>
35. Mangra, A., Țuțuianu, C. & Ivan. L. (2022). Competență socială, competență nonverbală și caracteristici individuale. Rolul Triadei Luminoase și al autorefecției. În Stănescu, D. & Romașcanu, M. C. (Eds.), *Triada Întuneacată (Dark Triad) vs Triada Luminoasă (Light Triad) a personalității* (pp. 191-112). Comunicare.ro
36. Martin, M. M. & Anderson, C. M. (1998). The cognitive flexibility scale: Thee validity studies. *Communication Reports*, 11(1), 1-9, <https://doi.org/10.1080/08934219809367680>
37. Mihăilescu, Ioan. (2003). *Sociologie generală. Concepte fundamentale și studii de caz*. Editura Polirom
38. Needham, C., Mastracci, S. & Mangan, C. (2017). The emotional labour of boundary spanning. *Journal of Integrated Care*, 25(4), 288-300. <https://doi.org/10.1108/jica-04-2017-0008>
39. Noelle-Neumann, E. (2009). *Spirala tăcerii. Opinia publică – învelișul nostru social*. (Trad. Vlad Cucu-Oancea & Alina Bârgăoanu). Comunicare.ro
40. Nowicki, S. & Duke, M. P. (2001). Nonverbal receptivity: The Diagnostic Analysis of Nonverbal Accuracy (DANVA). În J. A. Hall & F. J. Bernieri (Eds.), *Interpersonal sensitivity: Theory and measurement* (pp. 183-201). Lawrence Erlbaum Associates Publishers
41. Paulhus, D. L., & Williams, K. M. (2002). The dark triad of personality: Narcissism, Machiavellianism, and psychopathy. *Journal of research in personality*, 36(6), 556-563. [https://doi.org/10.1016/S0092-6566\(02\)00505-6](https://doi.org/10.1016/S0092-6566(02)00505-6)

42. Petrides, K. V., Siegling, A., B. & Saklofske, D. H. (2016). Theory and measurement of trait emotional intelligence. În U. Kumar (Eds.). *The Wiley handbook of personality assessment* (pp. 90-103). Wiley Blackwell
43. Rubin, R. B. & Martin, M. M. (1994). Development of a measure of interpersonal communication competence. *Communication Research Reports*, 11(1), 33-44. <https://doi.org/10.1080/08824099409359938>
44. Rugulies, R. (2018). What is a psychosocial work environment? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 45(1), 1-6. <http://dx.doi.org/10.5271/sjweh.3792>
45. Sander, E. J., Caza, A. & Jordan, P., J. (2018). Psychological perceptions matter: Developing the reactions to the physical work environment scale. *Building and Environment*, 148, 338-347. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2018.11.020>
46. Schifirneț, C. (2002). *Sociologie*. Comunicare.ro
47. Schifirneț, C. (2004). *Sociologie*. Comunicare.ro
48. Shahidi, F. V., Gignac, M. A. M., Oudyk, J. & Smith, P., M. (2021). Assessing the Psychosocial Work Environment in Relation to Mental Health: A Comprehensive Approach. *Annals of Work Exposures and Health*, 65(4), 418-431. <https://doi.org/10.1093/annweh/wxaa130>
49. Shiloh, A. [1971](2017). Sanctuary or Prison – Responses to Life in a Mental Hospital. În Wallace, S. E. (Eds.), *Total institutions*. Routledge
50. Steigenberger, N. (2015). Emotions in sensemaking: a change management perspective. *Journal of Organizational Change Management*, 28(3), 432-451. <http://orcid.org/0000-0002-8304-5321>
51. Stoeber, H. (2021). The Role of Social Work in Total Institutions. *International Week of the Frankfurt University of Applied sciences*. https://www.researchgate.net/publication/356536788_The_Role_of_Social_Work_in_Total_Institutions?channel=doi&linkId=619fa532f1d62445716a5f22&showFulltext=true
52. Ștefan, B. (2005). Simbolistica spațio-temporală în mediul penitenciar românesc. *Revista Română de Sociologie*, 3-4, 303-318. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2844904
53. Ștefan, B. (2015). Limbajul carceral. *Revista Probation Junior*, 5(2), 157-171. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2845170
54. Tait, S. (2011). A typology of prison officer approaches to care. *European Journal of Criminology*, 8(6), 440-454. <https://doi.org/10.1177/1477370811413804>
55. Tracy, S. J. (2000). Becoming a Character for Commerce: Emotion Labor, Self-Subordination, and Discursive Construction of Identity in a Total Institution. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 90–128. <https://doi.org/10.1177/0893318900141004>

56. Wang, Y. & Wu, C. H. (2021). *Work and Personality Change: What We Do Makes Who We Are*. Bristol University Press
57. Wolton, D. [1997](2012). *Despre comunicare* (Traducere Denisa-Adriana Oprea). Comunicare.ro