

SATISFAÇÃO NO TRABALHO E COMPORTAMENTOS DE AUSÊNCIA

JOSÉ MIGUEZ *

Partindo da revisão da literatura sobre as relações existentes entre os comportamentos de ausência e as mais diversas variáveis (idade, sexo, antiguidade, estado civil...), procura-se demonstrar neste artigo o pouco interesse de tais estudos tendo em conta as dificuldades existentes em isolar cada um destes factores etiológicos dos contextos organizacionais e extraorganizacionais onde estes comportamentos se produzem.

As reservas avançadas em relação a este tipo de estudos foram também alargadas às tentativas de elaboração de um modelo global quer por utilizarem a noção de satisfação como conceito «charneira» quer ainda porque segundo a perspectiva desenvolvida neste artigo qualquer tentativa de «modelização» deverá ter em conta as condições do «setting» onde estes comportamentos se produzem.

Uma parte importante da literatura consagrada aos comportamentos de ausência é ocupada pela pesquisa e identificação dos seus factores etiológicos. Estas acções tomam, de maneira quase que obrigatória, a forma de um estudo comparativo, analisando as correlações dos comportamentos de ausência com os mais diversos factores considerados, pelos autores, como susceptíveis de influenciar a sua ocorrência: *idade* (Naylor & Vincent, 1959; Baumgartel & Sobol, 1959; De la Mare & Sergcan, 1961; Slett, 1964; Cooper & Payne, 1965; Hill, 1967; Martin, 1971; Weaver & Holmes, 1972; Flanagan, et al. 1974; Beatty & Beatty, 1975; Nicholson & Goodge, 1976; Garrinson & Muchinsky, 1977; Nicholson et al., 1977; Ilgen & Hollenback, 1977; Klarik, 1976; Jardillier, 1979), *sexo* (Covner, 1950; Kerr et al., 1951; Kilbridge, 1961; Isambert-Jamatí, 1962; Flanagan, et al. 1974; Garrinson & Muchinsky, 1977; Klarik, 1976; Jardillier, 1979), *antiguidade na empresa* (Metzner & Man, 1953; Hill & Trist, 1955; Baumgartel & Sobol, 1959; Martin, 1971; Waters & Roach, 1971-1973; Weaver & Holmes, 1972; Nicholson & Goode, 1976; Garrison & Muchinsky, 1977) *estado civil* (Naylor & Vincent, 1959; Martin, 1971; Waters & Roach, 1971-1973; Nicholson & Goodge, 1976; Garrinson & Muchinsky, 1977; Sheperd & Walker, 1958; Liddel, 1954; Isambert-Jamatí,

1962; Jardillier, 1979; Klarik, 1976; Beatty & Beatty, 1975; Ilgen & Hollenback, 1977) *origem geográfica* (Caillard, Frimat & Furon, 1978; Weil, 1961; Lundquist, 1958; Jardillier, 1979; Behrend, 1959; Liddle, 1954; Mincer, 1977), *tamanho da empresa* (Covner, 1950; Kerr et al., 1951; Acton Society Trust, 1953; Hewitt & Parfitt, 1953; Metzner & Mann, 1953; Argyle et al., 1958; Indik & Seashore, 1961; Indik, 1965), etc..

Muitos desses estudos orientam-se no sentido de validar um certo estereótipo do «absentista» englobando diversos factores etiológicos das ausências. A construção de um tal «retrato-robot» (trabalhador jovem, estrangeiro e/ou do sexo feminino, celibatário e cuja antiguidade, qualificação e salário é reduzido (Klarik, 1976), apoia-se em dados que, sem dúvida, não podem ser considerados totalmente inexatos; no entanto, a sua significação é bastante afectada quando se submetem a uma análise mais aprofundada. Na realidade, os resultados obtidos nestes estudos evidenciam-se pelo seu carácter assaz contraditório. Este facto pode, obviamente, explicar-se pelo efeito dos problemas inerentes à

* Professor-Auxiliar da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.

definição dos conceitos e à escolha das medidas (Miguez, 1984), ao mesmo tempo que reflecte as dificuldades sem isolar cada um dos factores etiológicos do contexto-organizacional e extra-organizacional no interior dos quais estes comportamentos se produzem. (Miguez, 1987).

Este conjunto de factos, leva-nos a considerar como sendo pouco interessante continuar com essas análises de tipo atomista e mesmo com a análise pormenorizada da literatura existente sobre cada um destes factores.

No entanto, e a título ilustrativo, apresentaremos em seguida os problemas ligados ao estudo da idade-factor particularmente utilizado na explicação dos comportamentos de ausência.

A IDADE COMO FACTOR EXPLICATIVO

A literatura científica que aborda a idade como factor explicativo das ausências, é tão abundante como contraditória. Por exemplo, Porter & Steers (1973) afirmam que «o absentismo pode muito bem estar directamente relacionado com ela (idade) apesar de tais relações se revelarem, provavelmente, fracas».

Dennesley (1952), Cornwall & Raffles (1961), Collins (1962), Buzzard & Shaw (1952) e Simpson (1962) defendem a ideia de que, ao contrário da duração, a frequência das ausências diminui com a idade. Jackson (1944) e Sheppherd & Walker (1958) propõem a existência de uma relação curvilínea entre a idade e as ausências; os jovens e os mais idosos apresentam mais ausências do que os trabalhadores de meia idade.

Por fim, Schenet (1945), Gadourek (1965) e Naylor & Vincent (1959) utilizando populações femininas não encontraram qualquer relação entre estas duas variáveis.

Em associação com as discordâncias reveladas pelos resultados obtidos, estes estudos apresentam também a característica comum de utilizarem métodos de investigação bastante diferentes. Para além da utilização de diferentes definições e operacionalizações do conceito de ausência estes estudos variam igualmente nos «designs» empregues.

De acordo com Nicholson, «(...) para estabelecer adequadamente o estatuto empírico da relação torna-se necessário distinguir os estudos em pelo menos três aspectos: a) pelo

sexo da amostra; b) pelo tipo de ausência que é medida; c) pelo tipo de design empregue» (Nicholson et al., 1977). Examinemos este último ponto — a influência do design utilizado. No estudo da incidência da idade sobre os comportamentos de ausência têm sido utilizados dois tipos de design; i) o *transversal*, que consiste em comparar os valores das ausências em populações com idades diferentes, num mesmo período de tempo e, ii) o *longitudinal*, no qual se comparam as ausências de um grupo com a mesma idade ao longo do tempo.

Concretizando, no método «transversal» constroem-se grupos (I₁, I₂, I₃, I₄) de idades diferentes, comparando-se as ausências produzidas por cada um deles num período de tempo T₁, enquanto que no método «longitudinal» se comparam as ausências produzidas por um grupo de idades semelhantes (I₁) ao longo do tempo (T₁, T₂, T₃, T₄). A fim de analisar a incidência do emprego de um ou outro nos resultados obtidos, De La Mare & Sergean (1961) utilizaram sucessivamente os dois métodos no interior de um mesmo estudo. Empregando o método «transversal» estes autores puderam observar uma diminuição da frequência das ausências nos grupos etários mais elevados, enquanto que o método longitudinal produzia resultados que iam no sentido oposto — o grupo produzia tanto mais ausências quanto mais a idade avançava.

Como explicar estas divergências e definir o método mais adequado? O argumento geralmente utilizado na defesa de um método em detrimento do outro, consistiu na denúncia da contaminação dos resultados em virtude do emprego do outro método. Assim, Cooper & Payn (1965) adeptos do método longitudinal, sublinham que os grupos de trabalhadores que partilham datas de nascimento semelhantes possuem igualmente outras características comuns como, por exemplo, o estilo de educação que tiveram e as condições em que se produziram as suas entradas na vida social e profissional. Acusam, deste modo, os utilizadores do método «transversal» de não tomarem na consideração devida o facto de que as possíveis diferenças observadas podem ter sido produzidas por factores outros que não a idade.

Por sua vez, os autores cujos métodos são deste modo postos em causa (Nicholson, 1977), replicam com o mesmo tipo de argumento, sublinhando que os utilizadores do

método longitudinal deveriam ter em conta a contaminação dos resultados por parte de outros factores cuja evolução é paralela à idade: em primeiro lugar, a antiguidade na organização, mas também a evolução da regulamentação em matéria de ausências, o nível de vida, condições de trabalho, valores morais e sociais associados ao trabalho, etc...

Parece-nos evidente que, como afirmam Cooper & Payn (1965) e De La Mare & Sergean (1961), os indivíduos que têm a mesma idade possuem também em comum outras características que podem desempenhar um papel importante na determinação dos perfis de ausências (por exemplo, os diferentes grupos que compõem a população analisada nos estudos em questão tinham, em função da sua data de nascimento, vivido a experiência da segunda guerra mundial em momentos diferentes das suas vidas).

Mas não é menos exacto que a acção de um certo número de factores que evoluem com o tempo, vem interferir com a acção que a evolução da idade dum indivíduo pode exercer no seu perfil de ausências. Finalmente, o mérito essencial desta troca de argumentos entre os defensores de cada um dos métodos de estudo reside, fundamentalmente, no facto de que ela explicita de uma forma bem clara até que ponto as ausências constituem um *fenómeno social dinâmico* que é impossível analisar fora dos contextos individual e social em que se produzem — se é verdade que as ausências reflectem possivelmente uma problemática individual existente no momento da sua produção, por outro lado elas não podem ser separadas do contexto social (organizacional e extra-organizacional) em que se produzem.

Mas para além deste tipo de análise correlacional e atomista, pode encontrar-se, em alternativa, na literatura científica sobre as ausências, o desenvolvimento de modelos que se debruçam sobre a produção deste tipo de comportamento.

Todos eles utilizam como base noções que colocam em destaque as relações que é suposto existirem, de maneira privilegiada, entre os indivíduos e a organização: *relações de identificação* (Gibson, 1966); *relações de integração* (Hill & Trist, 1953, 1955; Knox, 1961; As, D., 1962); e, por fim, *relações de satisfação* (Ilgen & Hollenbeck, 1977; Nicholson & Payne, 1978); (Steers & Rhodes, 1980).

De todas elas a única que encontrou eco em estudos empíricos foram as relações de satisfação.

O lugar privilegiado que a noção de «satisfação no trabalho» («job satisfaction») ocupa nos trabalhos que foram desenvolvidos acerca dos comportamentos de ausência, reflecte a importância que lhe foi acordada no estudo dos comportamentos organizacionais. Um número significativo de investigadores parece, com efeito, considerar que com a noção de satisfação no trabalho, se tinha isolado um factor particularmente decisivo na determinação de um dos «outputs» deste tipo de comportamentos — a «performance». Para este autores parece evidente que um aumento da satisfação no trabalho se traduziria num automático aumento da produtividade da empresa. Um dos aspectos desta (aparente) evidência é que «quanto mais satisfeito viver um trabalhador, menos provável será que ele se ausente ou se demita da organização» (Porter & Steers, 1973).

Qual o conteúdo da noção de «satisfação no trabalho»? Até que ponto ela revela uma realidade precisa, estável e objectiva? Através da literatura pode constatar-se a existência de uma grande variação do objecto de análise de uma investigação para outra, e a utilização de diversas definições e medidas de «satisfação no trabalho», o que conduziu Locke (1976) a afirmar que — a satisfação no trabalho — é aquilo que a minha medida (arbitrariamente escolhida) mede».

Explícita ou implicitamente enquadrados por diferentes teorias, os diversos estudos seleccionam variáveis diferentes que essas teorias combinam diferentemente com o objectivo de determinar o nível de satisfação dos trabalhadores (Wanous & Lawler, 1972).

Este conjunto de teorias e de modelos pode ser dividido em duas categorias bem distintas: 1) as «teorias substantivas ou de conteúdo» e, 2) as «teorias mecânicas ou de processo» (Campbell et al., 1970).

As primeiras («teoria hierárquica das necessidades», «teoria dos dois factores») são de tipo causalista — visam a identificação precisa dos factores que engendram a satisfação ou a insatisfação, tentando especificar as necessidades que devem ser satisfeitas e os valores que devem ser atingidos para que um indivíduo se sinta satisfeito.

No caso das segundas, «Teoria da Experiência e Equidade», «Teoria do Grupo de

Quadro I — Resultados das investigações sobre «satisfação no trabalho» no domínio dos comportamentos de ausência

AUTORES	POPULAÇÕES	n	IG	*	1	2	3	4	5	6	7	8
BARDO & ROSS (1982)	operários/produção operários n/produção	26	G	F					0	0		0
BREAUGHT, J.A. (1981)	total de operários investigadores científicos	112	I	F	0					0		0
CHELOHA, R.S. et al. (1980)	funcionários públicos	159	I	A			0	0	0	0	0	0
DITTRICH & CARREL GARRISON & MUCHINSKY (1977)	empregados empregados	19 195	G I	E F	E			0	0	0	0	0
GIESE & RUTER (1949)	pessoal/venda	25	G	F								
HACKMAN & LAWLER (1971)	operários	208	I	A			0	0	0			
HREBINIAK & ROTEMAN (1973)	quadros	40	I	B								
ILGEN & HOLLENBACK (1977)	empregados	164	I	C								
INDIK (1965)	motoristas	32	G	B								
JAMAL, M. (1981)	enfermeiros	440	I	A								
JOHNS, G. (1978)	operários	208	I	D								
KERR et al. (1951)	operários	19	G	B	+							
LUNDQUIST (1958)	operários	8	G	B	+							
METZNER & MAN (1953)	empregados	108	G	E					0	0	0	0
NEWMAN (1974)	enfermeiros	1222	I	A					0	0	0	0
NICHOLSON et al. (1976)	operários	1222	I	B					0	0	0	0
NICHOLSON et al. (1977) ^b	operários	95	I	A				0				
PATCHEN (1960)	operários	487	I	B								
SIEGEL et al. (1973)	operários	238	I	F								
SMITH (1977)	quadros/superiores	27	G	F								
STEERS (1977)	empregados/ hospital	382	I	B								
TALACHI (1960)	investigadores	119	I	F								
VROOM (1964)	empregados	489	I	F	0							
YUCELT (1982)	operários	487	I	F								
WATERS & ROACH (1971)	operários e empregados	264	I	A					0	0	0	0
WATERS & ROACH (1979)	empregados	160	I	A								
WATSON, C.J. (1981)	empregados operários	3 116	G I	B				0	0	0	0	0
* MEDIDAS UTILIZADAS	MEDIDAS DE SATISFAÇÃO	TIPO DE AMOSTRA										
A-frequência global B-duração global A1-frequência global de ausências por doença B1-duração global (ausência por doença) C-frequência de ausências de 1 dia D-frequência dos atrasos E-ausências sem atestado médico F-outras medidas	1-General job satisfaction 2-Organizational commitment 3-Job involvement 4-Satisfaction with pay 5-Satisfaction with promotion 6-Satisfaction with supervisory 7-Satisfaction with co-workers 8-Satisfaction with work conditions	I-por indivíduo G-por grupo										

Referência» e «Teoria da Satisfação das Necessidades» («Expectation e Equity theory», «Reference Group Theory», «Need Values Fulfillment Theories») a atenção é centrada na interação entre as necessidades, valores, expectativas e as diversas características do emprego (salário, segurança de emprego, condições de trabalho, etc.). Nestas teorias, o grau de satisfação aparece como função da maior ou menor distorção entre estes dois tipos de variáveis.

No entanto, os estudos empíricos não conseguiram confirmar (independentemente do modelo utilizado) a hipótese da existência de uma relação entre a expressão do sentimento de satisfação, por parte dos trabalhadores, e os seus comportamentos. A existência de uma maioria esmagadora de trabalhadores que se declaram satisfeitos (±80%) aparece dissociada daquilo que se observa e que se mede nos seus comportamentos.

Os resultados obtidos nas investigações sobre os comportamentos de ausência, (quadro I) não se distinguem dos que foram obtidos nos estudos sobre a relação «satisfação no trabalho» e outras medidas de «performance». Em geral, a relação postulada não aparece nestes estudos mais que nos restantes.

Ilgen & Hollenbeck (1977) e Nicholson (1976) tentaram explicar os resultados (desconcertantes para alguns) obtidos nos estudos de correlação das ausências com a «satisfação no trabalho»; os primeiros através de uma análise teórica, o segundo colocando o problema no âmbito da metodologia.

O trabalho de Ilgen & Hollenbeck consistiu em confrontar dois modelos — o primeiro, a que deram o nome de *modelo moderador*, apoia-se na ideia de que certos factores vêm moderar a ligação entre satisfação e comportamentos, reduzindo assim a relação que se exprimiria se esses factores fossem eliminados (Herman, 1973; Dansereau & al., 1974). O outro modelo, construído a partir da Teoria da Expectância («Expectancy Theory») (Vroom, 1964; Graen, 1964), e apelidado de *modelo aditivo*, parte do pressuposto que certos factores se associam à satisfação na determinação dos comportamentos de ausência. A influência do sentimento de satisfação, seria demasiado parcial para dar lugar a uma correlação significativa entre as medidas da sua intensidade e as medidas de ausência.

Na confrontação destes dois modelos, Ilgen & Hollenbeck utilizaram as seguintes variá-

veis independentes: a) «satisfação no trabalho» (medida pelo Minnesota Satisfaction Questionnaire); b) «pressão de papel» («role pressure», variável que agrupa as variáveis biográficas) e, c) as «variáveis ligadas à percepção da pressão» («perceived pressure variables»). Quanto a estas últimas, elas são compostas de:

- «pressão inerente à estruturação do posto de trabalho» («job structure pressure», como por exemplo: quantidade de trabalho suplementar a produzir desde o retorno ao emprego),

- «pressão inerente ao sistema de valores presente» («value system pressure», como por exemplo: julgamento moral da ausência),

- «pressão proveniente do grupo de pares» («co-worker pressure», como por exemplo: aceitação da ausência pelos outros trabalhadores).

Como variáveis dependentes foram utilizadas: 1) a duração das ausências por doença (doença do trabalhador ou de um membro da sua família), 2) duração das ausências injustificadas (todas as outras ausências), 3) duração global das ausências (todas ausências). Por forma a reduzir os desvios introduzidos pelas ausências de longa duração, os indivíduos cujas ausências ultrapassavam 3 desvios padrões eram retirados da amostra.

Como era previsível não foi obtida nenhuma correlação significativa entre as medidas de «satisfação no trabalho» e as três medidas de ausência. Com o fim de poderem analisar a validade do *modelo aditivo*, os autores procederam a correlações múltiplas das medidas de «satisfação no trabalho», «pressão inerente aos papéis» e medidas de ausência, observando que através da adição de todas as variáveis de «pressão inerente aos papéis» e de «satisfação no trabalho» se obtinham correlações significativas com as três medidas de ausência. Se cada um dos itens de «pressão inerente aos papéis» fosse considerado isoladamente, as variáveis biográficas correlacionavam-se significativamente com a duração das ausências por doença, enquanto que as «variáveis ligadas à percepção da pressão» se correlacionavam significativamente com a duração das ausências sem justificação. A duração global das ausências mantinha-se significativa com ambas as variáveis (o que é normal, dado que esta medida engloba as outras duas).

No sentido de verificarem a validade do outro modelo (*modelo moderador*), estes autores efectuaram em seguida os mesmos cálculos mas, desta vez, com os valores obtidos a partir da interacção entre a satisfação e as «variáveis ligadas à pressão inerente aos pés» (MSQ x «variáveis ligadas à pressão inerente aos papéis»). De todos estes produtos (7x3) só um se correlacionava significativamente com as medidas de ausência, e mais concretamente com duas delas (duração das ausências sem justificação e duração global das ausências). O conjunto destes resultados, em nada de acordo com a hipótese do modelo moderador, vai no sentido de corroborar o modelo aditivo.

Precisemos, entretanto, algumas objecções metodológicas que impossibilitam, a nosso ver, qualquer tentativa de generalização destes resultados. Em primeiro lugar, o emprego do termo «ausências injustificadas» («unexcused absences») para designar as ausências «para as quais o indivíduo não usava a licença de doença» parece-nos sujeita a crítica. Esta expressão (que nem a própria organização utiliza na sua classificação) possui na realidade um enorme valor conotativo que torna a sua utilização pouco recomendável (ela introduz a ideia que nas ausências só a doença constitui uma razão válida).

Outras reservas, neste caso de tipo técnico, devem ser referidas. A primeira diz respeito à utilização exclusiva de medidas de duração que apresentam o efeito importante de serem pouco sensíveis a eventuais variações dos perfis das ausências (Miguez, 1984). Além desta questão, o emprego da medida *duração global das ausências* que contém as duas outras medidas utilizadas (*duração das ausências injustificadas* e *duração das ausências por doença*) arrasta necessariamente uma contaminação das relações obtidas sobretudo, se, como é o caso, são utilizadas correlações como medida de distância¹.

Por fim, e fundamentalmente talvez, a população e a organização analisadas neste estudo apresentam um certo número de particularidades. A amostra compunha-se de 166 elementos do sexo feminino empregadas numa universidade, algumas das quais casadas com estudantes — «as entrevistas indicaram que aquelas que eram casadas com maridos estudantes tinham tendência a estarem ausentes mais durante o período de férias académicas» (Ilgen & Hollenbeck, 1977).

Por sua vez, as normas em vigor nesta organização apresentam a particularidade de que às empregadas (para justificar as suas ausências por doença) lhes bastava participar telefonicamente ao seu superior hierárquico. Para rematar as reservas por nós emitidas, cabe-nos ainda acrescentar o facto de que a existência de uma importante taxa de abandonos («turnover») obrigou os autores a considerar somente seis meses como período de análise (o que não impediu que, mesmo assim, se produzissem neste período 52 abandonos da empresa) que é normalmente considerado como estando abaixo do mínimo necessário.

A conjugação destes diferentes elementos confere um carácter excessivamente dúbio a toda a acção de generalização que seja realizada a partir dos resultados obtidos nesta investigação.

A segunda proposta de explicação situa-se ao nível da metodologia: nesta perspectiva, Nicholson (1976) tenta identificar as diversas variáveis (não reconhecidas como tais) cuja existência poderia interferir na relação satisfação/comportamento de ausência alternando assim a sua expressão. Por exemplo, quais são os conhecimentos existentes no que diz respeito à influência da origem industrial da população e das variáveis intermédias (normalmente variáveis biográficas, sexo, idade,...) sobre os resultados obtidos? Segundo a hipótese avançada por este autor, esta influência tem escapado porque possivelmente ela não manifesta senão em certos tipos de ausência (ausências por doença, ausências injustificadas...) e certas áreas da «satisfação no trabalho» (remuneração, ambiente de trabalho, etc.).

A sua solução implicaria a utilização de metodologia mais precisas do que as que são habitualmente utilizadas e capazes de captar este tipo de relações. Para analisar esta hipótese Nicholson estudou, em cerca de 16 empresas, as relações existentes entre três medidas de ausência (consideradas no seguimento de Chadwick-Jones al., (1973) como sendo as mais completas): «Índice do Tempo Perdido» («Time Lost Index»-T.L.I.), «Índice das Frequências» («Frequency Index»-F.I.), «Índice Atitudinal» («Attitudinal Index»-AI), e cinco factores de satisfação (medidas por um questionário de Satisfação no Trabalho, o «Job Satisfaction Questionnaire»), «trabalho», «pagamento», «superiores», «pares» e «promoções».

Os resultados deste estudos são apresentados nos quadros II e III.

Uma primeira análise permite-nos constatar rapidamente a quase completa inexistência de uma relação significativa entre as diferentes medidas de ausência e os cinco factores de satisfação. Em 290 correlações, somente 29 são significativas, e destas somente 22 são negativas.

Como pudemos constatar, o efeito perturbador sugerido por Nicholson é bem nítido neste estudo, só que se exerce no sentido oposto àquele que foi postulado: as características pessoais contribuem para o aumento da importância das correlações negativas observáveis entre as medidas de satisfação e as de ausência, sendo as poucas correlações negativas constatadas imputáveis,

Quadro II — Correlações entre diversos níveis «satisfação no trabalho» e três medidas de ausências

Escala JSQ	Medida de Ausência								
	TLI			FI			AI		
	+	-	0	+	-	0	+	-	0
Trabalho	2	1	13	0	3	13	0	2	14
Ordenado	2	0	14	1	1	14	1	1	14
Promoção	1	3	12	0	1	15	0	1	15
Supervisão	0	0	16	0	1	15	0	1	15
Colegas	0	3	13	0	2	14	0	2	14
Total	5	7	68	1	8	71	1	7	72

Nota: JSQ - Job Satisfaction Questionnaire; TLI = Índice do Tempo Perdido; FI = Índice de Frequências; AI = Índice Atitudinal. Os totais de cada célula mostram o número de correlações não-significativas (0), positivas (+) e negativas (-) ao nível .05.

Uma análise mais aprofundada permite-nos constatar o seguinte: i) cada uma destas (fracas) correlações negativas são obtidas com mais ou menos a mesma frequência para cada um dos factores e para cada uma das três medidas de ausência; não se confirma assim a hipótese da existência de uma relação privilegiada entre certos factores e certas medidas de ausência. ii) o nível das correlações «comportamentos de ausência»/«satisfação no trabalho» não é mais elevado para um tipo de população do que para outro; assim, o efeito perturbador produzido pelo tipo de empresa, no caso de existir, aparece neste estudo perfeitamente negligenciável (cfr. Quadro III). iii) das 29 correlações significativas, 10 deixam de o ser logo que o efeito da idade é retirado, 7 tornam-se não significativas após a eliminação do efeito «antiguidade», e entre 2 a 5 permanecem significativas com a eliminação do conjunto das características pessoais.

na maioria das investigações, à acção de outros factores. Deste modo, uma metodologia mais rigorosa e mais sensível não levaria a evidenciar a existência de uma relação no sentido normalmente postulado, pelo contrário, ela tomaria ainda mais irrisórios os resultados geralmente obtidos, levando Nicholson a concluir neste mesmo estudo que: «A visão comum de que as ausências são uma resposta redutora da penosidade sentida pelo trabalhador na sua situação de trabalho, é inocente, reducionista e empiricamente insustentável» e também que «A atenção dos investigadores deve voltar-se para as dinâmicas da motivação para a presença; encarando a ausência como um comportamento que é adaptativo e proactivo para diversas necessidades, objectivos, hábitos individuais e para constrangimentos situacionais, normas e regras» (Nicholson et al., 1976).

Quadro III — Correlações entre a frequência das ausências e diversos níveis de «satisfação no trabalho» por tipo de tecnologia

Escala JQS	GRUPO TECNOLÓGICO											
	Têxteis			Metalúrgicas			Processo Contínuo			Companhias de Transportes		
	+	-	0	+	-	0	+	-	0	+	-	0
Trabalho	0	1	3	0	1	3	0	1	3	0	0	4
Ordenado	0	0	4	0	0	4	0	0	4	1	1	2
Promoção	0	1	3	0	0	4	0	0	4	0	0	4
Supervisão	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	1	3
Colegas	0	1	3	0	1	3	0	0	4	0	0	4
Total	0	3	17	0	2	18	0	0	19	1	2	17

Nota: JQS = Job Satisfaction Questionnaire. Os totais das células mostram a incidência de correlações não significativas (0), positivas (+) e negativas (-) de .05. A correlação média é de .26. Os dados foram obtidos a partir de 16 amostras organizacionais.

«Motivação para a Presença e Adesão à Organização»

A impossibilidade de corroborar, nas diversas tentativas empreendidas, os modelos clássicos de «satisfação no trabalho» conduziu alguns autores, situados sempre — e reside aqui a sua falha — numa perspectiva em que é atribuído um lugar privilegiado à noção de «satisfação no trabalho», a proporem modelos alternativos, mais completos e mais complexos, integrando numerosas interações de diferentes factores passíveis de condicionar a produção das ausências. As noções, que nestes modelos, ocupam um lugar-chave são, respectivamente, as de «Motivação para a presença» («attendance motivation») (Steers & Rhodes, 1978, 1980; Mowday, Porter & Steers, 1982) e de «Adesão à Organização» («organizational bonding») (Nicholson & Payne, 1978).

A realização de uma importante revisão da literatura permitiu a Steers & Rhodes constatarem o carácter reducionista da maioria dos estudos e a existência, subjacente a estes estudos, de dois postulados considerados como bastante duvidosos; 1) que a insatisfação constitui a causa principal das ausências e, ii) que os trabalhadores têm geralmente a liber-

dade de escolher se se apresentam ou não ao emprego, o que os conduz a afirmar que: «Parece útil tentar identificar os principais conjuntos de variáveis que influenciam o comportamento de presença e sugerir como é que essas variáveis se conjugam todas num modelo de presença dos trabalhadores», o «modelo esse que incorpora tanto as ausências voluntárias como involuntárias» (Steers & Rhodes, 1978).

No seu modelo, estes autores colocam a produção das ausências em dependência directa de duas variáveis: «Capacidade para a Presença» («ability to attend») e «Motivação para a Presença» («attendance motivation»). Examinemos em pormenor o seu funcionamento.

A motivação de um trabalhador para a presença depende da satisfação global que ele sente em relação ao seu emprego (célula 4) e dum certo número de pressões no sentido da presença (célula 5). A satisfação que ele sente em relação ao emprego depende de um certo número de características próprias ao seu emprego (células 1) e ao valor e expectativas a ele associadas (célula 2): o sistema de valores e de expectativas do trabalhador tempera a determinação directa da satisfação e é por sua vez influenciado pelas características pessoais do trabalhador (célula 3).

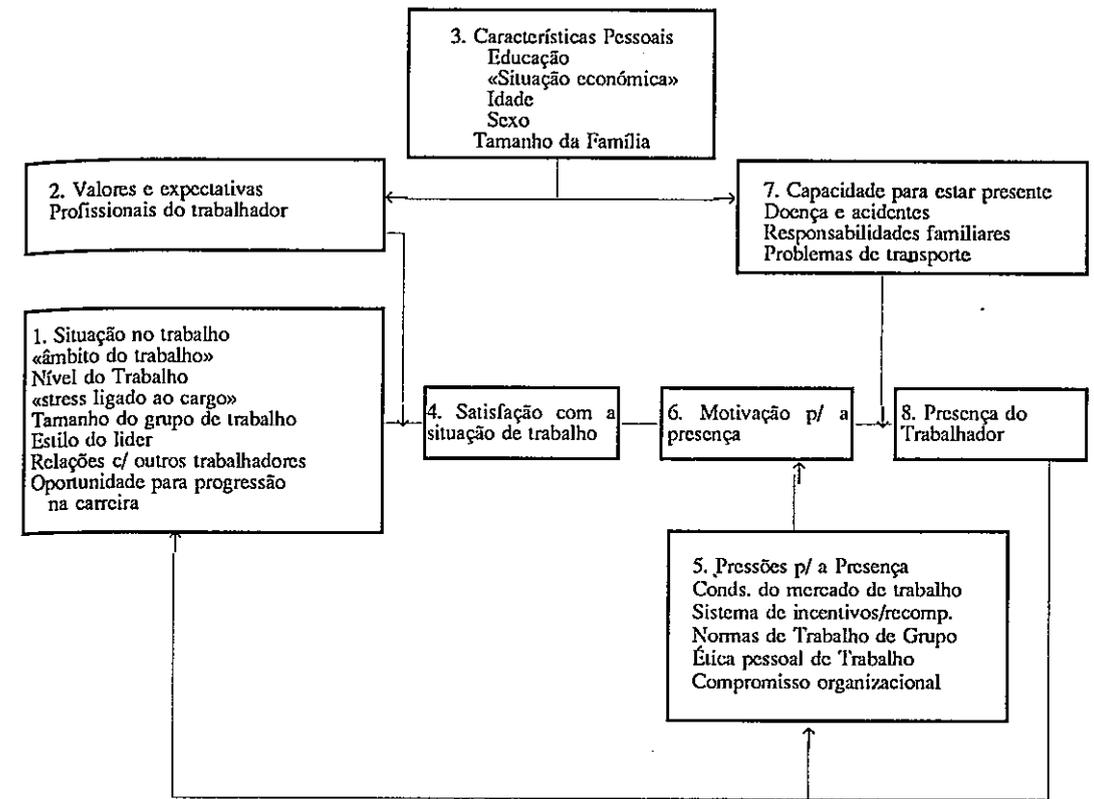


Fig. 1 — Modelo «Motivação para a presença» (Steers & Rhodes, 1978)

Desenha-se assim no interior uma primeira sequência causal: a motivação à presença (célula 6) depende parcialmente da satisfação no trabalho (célula 4) engendrada pelo facto que este apresenta um certo número de características (célula 1) preferidas ou desejadas (célula 2) em função de características pessoais (célula 3).

Entretanto a motivação para a presença encontra-se igualmente dependente do conjunto de pressões à presença. Estas pressões emanam do meio ambiente (condições do mercado), da própria organização (incitações financeiras à presença e normas do grupo), do indivíduo e do seu próprio sistema de valores relativamente à situação de trabalho («personal work ethic»), nascendo algumas delas da relação estabelecida entre o trabalhador e a organização — Comprometimento Organizacional («organizational commitment»).

Assim, a existência de uma grande motivação para a presença não é suficiente para assegurar uma presença efectiva no emprego

— torna-se ainda necessário que não surja nenhum impedimento. Os diferentes factores susceptíveis de se encontrarem na origem de tais impedimentos (doença, responsabilidades familiares, problemas de transporte, etc.) condicionam a «capacidade para a presença» (célula 7). Assim, a capacidade para a presença [em parte ligada a certos factores pessoais (células 3)] conjuntamente com a «motivação para a presença» determinam a presença efectiva no emprego.

Neste modelo, pode constatar-se a existência de dois sistemas de retroacção positiva de amplitudes diferentes: a maior ou menor presença do trabalhador ao seu emprego (célula 8) induz, por um lado, repercussões em diferentes aspectos da sua situação de trabalho (célula 1) determinando (parcialmente), por intermédio da satisfação no trabalho, (célula 4) a motivação à presença (célula 6) — ela própria factor causal (limitado) da presença efectiva (célula 8); por outro lado ela engendra modificações no interior do conjunto de

factores que pressionam no sentido da presença (célula 5), determinando (parcialmente) a motivação para a presença (célula 6) e, deste modo, a presença efectiva (célula 8).

No sentido de explicitar os níveis de influência entre os diversos elementos do modelo, Steers & Rhodes precisam ainda que: i) a influência de cada um dos factores não se exerce de uma mesma maneira sobre todos os indivíduos — para alguns a motivação à presença depende muito mais do nível de satisfação do que das pressões à presença, para outros será o inverso; ii) no seu conjunto, será necessário privilegiar a importância do factor satisfação; se em geral, é quase certo que uma diminuição da satisfação conduz a uma diminuição da motivação e da presença, é menos evidente que o mesmo se passe no caso duma diminuição da pressão à presença.

Exposição aos acontecimentos A - B	Motivação para a presença	Resultados de ausência
A) A-Elevada B-Elevada	1. Forte	1. Ausência elevada
B) A-Elevada B-Baixa	2. Fraca	2. Ausência muito elevada
C) A-Baixa B-Elevada	1. Forte	3. Ausência elevada
D) A-Baixa B-Baixa	2. Fraca	4. Ausência elevada
	1. Forte	5. Ausência baixa
	2. Fraca	6. Ausência elevada
	1. Forte	7. Ausência baixa
	2. Fraca	8. Ausência baixa

Fig. 2 — Modelo «Motivação para a presença» (Nicholson & Payne, 1978)

«Adesão à Organização»

Estando, por um lado, convencido de que a noção de satisfação não pode ser considerada como uma variável preditiva dos comportamentos de ausência (Nicholson, 1977) e desejando, por outro lado, abandonar a perspectiva dicotómica, habitualmente utilizada nas análises das ausências, Nicholson propõe sucessivamente, dois modelos sobre a produção dos comportamentos de ausência².

Estes modelos partem de duas ideias base: i) a presença no emprego constitui o comportamento «normal», mesmo nos casos em que o nível de ausências é bastante elevado, ii) os trabalhadores funcionam como que em «piloto automático» quando se apresentam ao emprego³. Nesta perspectiva uma ausência é concebida como sendo o resultado da acção de diversos factores perturbadores sobre o funcionamento regular deste sistema.

Estes diferentes factores situam-se ao longo de um continuum A-B, cujas extremidades representam o nível mínimo e máximo da possibilidade de se exercer uma decisão individual. Encontrar-se-á assim, no polo A as ausências inevitáveis (ausências nas quais os factores perturbadores não permitem uma decisão individual), e no polo B as ausências evitáveis (nas quais os factores perturbadores

permitem ao indivíduo optar por uma presença ou por uma ausência). Entretanto, Nicholson insiste sobre o carácter duplamente relativo (relativo ao indivíduo e à situação) deste tipo de classificação: «Neste sentido, o continuum A-B focaliza-se primeiramente nas forças constrangedoras que se impõem ao acto comportamental do indivíduo. Implícita neste esquema está a importante noção de que estas forças variarão consoante pessoas e ambientes. A posição de uma dada ausência no contí-

num variará em cada caso.» (Nicholson, 1977).

Partindo desta concepção, Nicholson estruturou o seu primeiro modelo da seguinte maneira: os diferentes factores que intervêm na produção dos comportamentos de ausência são repartidos em dois níveis — no primeiro, encontramos os «acontecimentos próximos ou imediatos» («proximal or immediate events») que constituem diferentes tipos de obstáculos à presença alinhados sobre o continuum A-B; no segundo nível, formando como que uma espécie de filtro em relação aos efeitos do primeiro nível, figuram as «tendências e necessidades pessoais («person's dispositions and needs») que são constituídas por características individuais que determinam a maior ou menor disposição em ultrapassar os diferentes obstáculos à presença. Nicholson chama a esta disposição «attendance motivation» («motivação para a presença»). Com base na ideia de que o nível da «motivação para a presença» é nulo no polo A, sendo cada vez mais elevado à medida que se aproxima do polo B, Nicholson compõe um quadro em que associa às oito combinações possíveis (dois níveis de investimento, dois níveis de exposição a A e a B e dois níveis de «motivação para a presença») diferentes padrões de ausências que estas associações poderiam engendrar.

Podemos observar que os resultados (5 situações em 8 produzem níveis elevados de ausências) estão em contradição com um dos pressupostos que estão na base deste modelo⁴. Para reduzir esta distorção Nicholson & Payne, sugerem que as diferentes situações não são equiprováveis: por um lado a combinação C é aquela que se encontra na maioria das organizações e, por outro lado, um elevado nível de «motivação para a presença» deve ser considerado como norma estatística.

Com esta dupla afirmação insinuar-se-ia que a maioria das ausências são produzidas por um pequeno número de trabalhadores com uma fraca motivação, expostos a acontecimentos de tipo B — mais concretamente que a maioria das ausências são voluntárias e imputáveis a um número restrito de trabalhadores que apresentam características disposicionais particulares, estabelecendo assim um paralelismo, a nosso ver perigoso, entre motivação para a presença e predisposição.

Entretanto por razões de tipo metodológico, os autores põem de lado esta noção⁵ e introduzem a noção de «Adesão à Organização

(«organizational bonding»), que vai servir de elemento base do segundo modelo.

Neste segundo modelo (cf. Fig. 3), a noção de «adesão à organização», que se subdivide num certo número de elementos: [i] «Ligação Compulsiva» — «compulsive attachment», ii) «Satisfação no Trabalho» — «job satisfaction», iii) «Satisfação advinda das Recompensas» — «effort-reward satisfaction», etc..] vai ocupar o lugar que a noção de «motivação para a presença» ocupava no primeiro modelo. Não nos conseguimos aperceber onde reside a superioridade deste modelo em relação ao seu predecessor, visto que os problemas que haviam motivado o seu abandono se apresentam aqui de uma ainda mais incisiva. Não só a noção de «motivação para a presença», que parecia levantar tantos problemas não desapareceu «com uma adesão de baixo nível, a motivação para a presença é volátil» (Nicholson & Payne, 1978), como também os elementos que compõem a noção de «adesão à organização» (satisfação no trabalho,...), algumas delas criticadas severamente pelos próprios autores, levantam certamente tantos problemas metodológicos quantos a noção de «motivação para a presença» já levantava. O recurso a estas noções mostra bem que, do mesmo modo que Steers & Rhodes, e independentemente das suas intenções, Nicholson & Payne não conseguiram sair de uma perspectiva geral, comandada pela noção de «satisfação no trabalho».

Os limites da noção de satisfação

A apresentação dos modelos de produção das ausências centradas em torno da noção de satisfação no trabalho conduziu-nos a produzir dois tipos de críticas: 1) críticas metodológicas que colocavam em causa a fiabilidade das investigações que visavam validar a pertinência da sua utilização, 2) críticas de fundo contestando a interpretação dada pelos autores dos modelos a estes resultados, assim como aos pressupostos subjacentes a estas interpretações. Este último tipo de crítica (que põe em causa as próprias teorias da «satisfação no trabalho»), tem sido apresentada por diversos autores. Assim, Davis (1971) acusa as investigações sobre a satisfação de constituírem «o estudo da mínima satisfação possível, debaixo de condições de privação» (Davis, 1971). Por sua vez, Lawler (1975) explicita o carácter não necessariamente

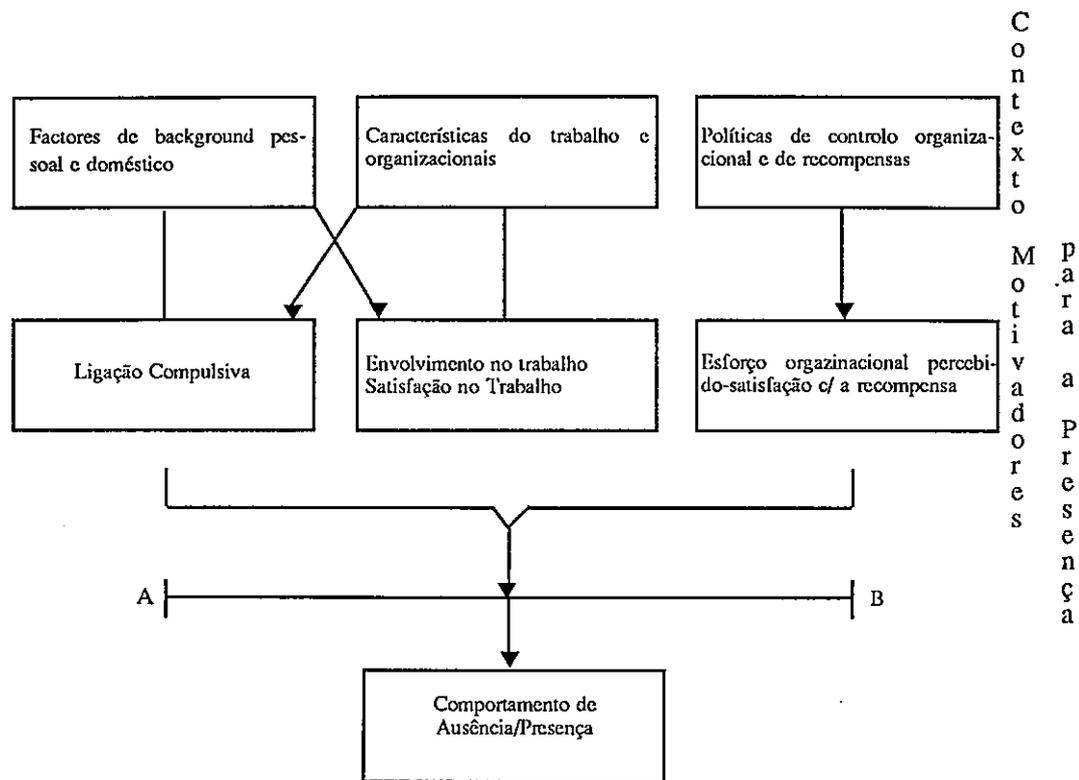


Fig. 3 — Modelo «Adesão à Organização» («Organizational Bonding», Nicholson & Payne, 1978)

negativo da insatisfação, acrescentando que, pelo contrário, ela pode dar origem a comportamentos criativos, engendrando assim mudanças construtivas no seio das organizações. O carácter normativo destas teorias foi também denunciado: «deste ponto de vista, o movimento do satisfeito no trabalho é uma cruzada moral, e presumivelmente, as questões de teoria ou de construção do modelo tornam-se irrelevantes e os dados tornam-se uma fonte de propaganda mais do que de evidências» (Elliot, 1976). Taylor (1977) acrescenta que o nível de satisfação no trabalho não reflecte de uma maneira mecânica as características do emprego mas, e sobretudo, a maior ou menor habituação à situação; a declaração de um nível elevado de satisfação reflecte antes de mais a existência de um elevado nível de adaptação a uma realidade cuja qualidade intrínseca poderá ser bastante variável: «(...) se nos é pedido para expressarmos o nível de satisfação no trabalho do posto de trabalho no qual estivemos um

longo período de tempo, havendo poucas hipóteses para o abandonarmos, então, mais provavelmente diremos que esse posto de trabalho é satisfatório. Dizer que não o é ou que é um mau posto de trabalho tem um impacto muito grande na nossa própria imagem» (Taylor, 1977).

Contudo, é possível fazer uma crítica mais radical às teorias da satisfação no trabalho colocando em causa a validade dos pressupostos em que estas teorias se apoiam, contestando o valor do quadro geral de referência no qual se inserem. Na realidade, as teorias da satisfação no trabalho desenvolvem-se no quadro geral das Teorias da Regulação («Regulation Theories» — Burrell & Morgan, 1979) ou das «Teorias do Consenso» («Consensus Theories» — Israel, 1974). Neste quadro teórico, a explicação dos fenómenos sociais efectua-se em termos que sublinham a unidade e a coesão da sociedade, postulando a possibilidade de identificar e de satisfazer as necessidades dos diferentes grupos existentes

no sistema social observado, sendo os conflitos considerados «elementos perturbadores que impedem o equilíbrio, o qual é considerado o estado normal» (Israel, 1974).

A este quadro geral de referência podemos opôr, ponto por ponto, um outro, o das «teorias da mudança radical» (Burrell & Morgan, 1979) ou das «teorias do conflito» (Israel, 1974) — neste quadro teórico, recorre-se a explicações que realçam as contradições da sociedade, explicitando que o sistema social é incapaz de satisfazer as necessidades de todos os grupos sociais, limitando as possibilidades de realização humana. Nesta perspectiva, o conflito é considerado como a forma «normal» das relações sociais e o equilíbrio como um acidente precário (Israel, 1974). Assim, os comportamentos de ausência, à semelhança de outros comportamentos «disfuncionais», aparecem como a expressão das divergências dos interesses dos diversos grupos sociais em presença e como um elemento, entre outros, das relações de força/poder existentes entre estes grupos sociais, podendo ser incluídas neste ponto de vista as próprias teorias da «satisfação no trabalho».

Os trabalhos de Simon (1978) e de Berra & Revelli (1979, 1980), referidos por nós noutra trabalho (Miguez, 1984), desenvolvem uma perspectiva inspirada por uma concepção geral das relações sociais bastante diferenciada daquela que influencia os estudos da satisfação no trabalho.

Seja qual for a forma específica que toma a explicação dos comportamentos de ausência, proposta pelos diferentes modelos que referenciamos, ela recorre sempre a um certo número de mecanismos intra-individuais (Chadwick-Jones, 1982), não tendo em conta o contexto social em que a situação de trabalho se produz e o modo como este contexto afecta as atitudes e as acções dos trabalhadores (Salancik & Pfeffer, 1977, 1978).

Pelo contrário, Simon e Berra & Revelli, situam os seus modelos explicativos ao nível dos problemas das relações intra e inter-grupos, recusando separar os comportamentos de ausência do contexto sócio-histórico da sua produção. Ilustremos esta última afirmação: o fraco impacto exercido pelas teorias da satisfação no trabalho na Europa é, com efeito, um fenómeno notável. Em nenhum outro lado como nos países latinos estas teorias foram consideradas de forma tão negativa. Este facto deve ser ligado à exis-

tência, nestes países, de poderosas organizações de trabalhadores que se situam em relação ao patronato de uma maneira bastante diferente da dos sindicatos anglo-saxões.

De uma maneira bastante significativa, para estas organizações, as teorias da satisfação no trabalho não só são consideradas como inexactas, como também são consideradas como «armas» na mão do patronato (Barbash, 1976).

O realce que é dado ao problema da satisfação no emprego constitui, para os dirigentes destas organizações, uma tentativa de diversão a desviar a atenção dos trabalhadores dos problemas reais do trabalho (salários, segurança de emprego, condições de trabalho...). Para eles, evidentemente que é ilusório acreditar que a solução destes problemas possa contribuir de maneira significativa para o aumento da «satisfação» dos trabalhadores. A assimetria das relações de poder no interior da empresa e na inelutável hierarquização das tarefas na organização industrial colocam, no seu ponto de vista, a realização pessoal (valor com forte componente burguesa) fora do alcance dos trabalhadores (Barbash, 1976).

SATISFAÇÃO E ALIENAÇÃO

Em certos meios marxistas desenhou-se, de uma maneira bastante clara, uma tendência que utiliza como base das suas análises sobre os comportamentos de ausência, um dos conceitos fundamentais da tradição de que se reclamam estes meios — o conceito de *alienação*. No entanto, a utilização que é dada a este conceito é, a nosso ver, bastante próxima da que é dada à noção de satisfação no trabalho. Em primeiro lugar, tanto num caso como no outro, pretende-se com um único conceito, explicar a totalidade dos aspectos do fenómeno das ausências, e parece-nos difícil não considerar este facto como uma fraqueza comum. Ligar as ausências de uma forma quase que exclusiva ao nível de satisfação declarado pelo trabalhador ou no nível de alienação que engendra o trabalho, são duas formas tão certas, uma como a outra, de impossibilitar o acesso à complexidade do fenómeno a que fazemos referência. A segunda razão resulta da forma como a noção de alienação é utilizada na explicação das ausências: a ausência é concebida como o comportamento do indivíduo alienado, sendo objecto de uma condenação moral com um certo

vigor. A culpabilização preventiva dos candidatos à ausência, obtém neste caso, uma expressão comparável à que caracteriza as campanhas dissuasivas das ausências, desenvolvidas em certas revistas de empresa das quais nós apresentámos alguns exemplos (Miguez, 1984):

«Consideramos ser nosso dever, enquanto comunistas, promover uma vigorosa batalha política, ideológica e moral nas fábricas e nas empresas, contra formas de reacção individual e equívoca à exploração e à desqualificação do trabalho e contra verdadeiros fenómenos de laxismo que provocam situações de absentismo. Não lutamos contra a exploração e o mau governo através da renúncia à nossa própria moralidade e dignidade de trabalhador» (in Weiss, 1975)6.

Nesta análise sindical encontramos o mesmo objecto (mítico) presente na maioria dos estudos clássicos anglo-saxões: o absentismo.

Apesar dos lugares diferentes onde estes discursos e estas análises são produzidos podemos constatar a existência de uma grande semelhança. Com efeito, uma tal teoria da alienação partilha com a teoria da satisfação no trabalho um número importante de pontos: ambas são (como referimos anteriormente) construídas com base num conceito único; nos dois casos, estes conceitos são utilizados no sentido de captar um certo «estado interior» do trabalhador o qual é tido como responsável das variações do comportamento. Uma e outra teoria pensam estar face a um tipo de comportamento estável, homogéneo e bem delimitado cuja apreensão não coloca nenhum problema conceptual e operacional verdadeiramente grave.

Por fim, em jeito de explicação pelo menos parcial de todas estas semelhanças, as duas teorias estão fortemente ligadas aos interesses de dois grupos sociais (os responsáveis das empresas/os responsáveis sindicais) que estão destinados a garantir a perpetuação das suas práticas, ou seja, a gestão do processo de produção e a gestão da luta de classes.

CONCLUSÕES

Após esta revisão dos modelos de análise utilizados na abordagem dos comportamentos de ausência, parece-nos pertinente avançar

algumas reflexões sobre a própria noção de modelo. O que é um modelo? Num dado domínio de investigação, qual é o sentido, interesse e os limites do trabalho da elaboração de modelos?

Partindo da definição de modelo proposta por Mills (1962) segundo a qual «um modelo representa a revisão sistemática dos elementos que devem ser tomados em linha de conta se se quiser compreender a realidade; um modelo não é verdadeiro nem falso, ele é somente mais ou menos útil e aplicável» (Mills, 1962), duas questões se nos colocam. Em que medida é que os modelos que descrevem neste trabalho apresentam as duas qualidades referidas: serem úteis e aplicáveis?

A análise da literatura por nós efectuada e as revisões da literatura publicadas (Chadwick-Jones, 1973; Porter & Steers 1976; Muchinsky, 1977) permitiu-nos constatar que os diversos factores tidos como possíveis causas dos comportamentos de ausência se encontram nitidamente separados dos modelos explicativos (Miguez, 1984). Entre os modelos que apresentamos, existe no entanto um cujo próprio princípio de elaboração o afasta desta crítica a referir-nos ao modelo de Steers & Rhodes (1978).

Como já referimos, estes autores tendo como base uma importante revisão da literatura, elaboraram o seu modelo com o objectivo de integrar num mesmo modelo os diferentes factores etiológicos das ausências, estudados até ao momento de uma maneira dispersa. Será que este facto o torna mais útil e mais aplicável que os outros que não encontrarem eco na grande maioria das investigações?

Nós pensamos que não e por várias razões: primeiramente, recordamos o lugar central que a noção de satisfação ocupa neste modelo. Na abordagem que fizemos deste modelo destacámos múltiplas razões pelas quais se torna poder atribuir a esta noção um mínimo de valor teórico, operacional e mesmo heurístico que justifique a sua utilização, neste modelo, como elemento integrador. A segunda razão da esterilidade deste modelo é de carácter mais geral; as deficiências que sublinharemos não se dirigem a um conceito em particular mas sim ao conjunto dos elementos do modelo. De acordo com o seu próprio princípio de construção, este modelo integra um conjunto de factores, referidos na literatura como estando relacionados com a produção de comportamentos de ausência.

Ora e conforme já referimos anteriormente é bastante difícil, senão mesmo impossível estabelecer com um mínimo de rigor o tipo de relação que um desses elementos tem com os diferentes tipos de comportamento de ausência, e recordamos as dificuldades por nós referidas quando analisámos as investigações que tentavam encontrar factores causais dos comportamentos de ausência. Por último restaria ainda provar o interesse de uma operação que consiste mais na adição dos diferentes factores susceptíveis de intervir na produção dos comportamentos de ausência do que na sua integração. Os dois «sistemas de retroacção» presentes no modelo de Steers & Rhodes pouco ou nada representam em relação à complexidade do fenómeno e do número de interrelações existentes entre os diferentes factores considerados.

Poder-se-ia ainda contrapor, que, finalmente, a própria função dos modelos seria a de remediar as dificuldades do método analítico clássico e que o seu mérito seria o de propor uma representação simples, mas plausível, do funcionamento de um sistema de realidades dificilmente passíveis de serem decompostas. Ainda que totalmente de acordo não poderemos esquecer que se a um modelo nem a obrigatoriedade de um tratamento quantitativo dos fenómenos nem a existência de uma homogeneidade dos mecanismos nele postulados e é isso mesmo que diferencia um modelo de uma teoria, no entanto, uma coisa sem a qual um modelo não pode passar; é a unidade do fenómeno «modelizado». Ora no que se refere às ausências em geral, essa unidade não existe.

Na tentativa de explicitarmos melhor a nossa perspectiva, utilizaremos uma metáfora; assim a situação da maioria dos investigadores face aos comportamentos de ausência poderia ser comparada à do fisiologista que tentasse compreender o fenómeno da febre fora do seu quadro clínico. Vê-lo-íamos assim calcular as correlações da frequência dos acessos de febre e da sua duração com diferentes factores individuais (idade, sexo, origem étnica, modo de alimentação...) e diferentes parâmetros fisiológicos (tensão arterial, ritmo respiratório, nível de presença de certos tipos de micróbios ou vírus) fazendo variar os períodos a metodologia de análise, multiplicando os esforços na tentativa de elaborar um design de investigação que lhe permitisse reduzir ao máximo as contaminações etc...

Não temos muitas dúvidas que tais estudos não produziram mais do que um conjunto de resultados contraditórios que dificilmente permitiriam ser interpretados. É evidente que um modelo da febre que tentasse integrar a totalidade dos factores susceptíveis de com ela estarem relacionados não teria nenhuma hipótese de contribuir, ainda que pouco, para a inteligibilidade do fenómeno. No caso do médico, aquilo que nós constatamos é que, contrariamente ao «nosso absurdo» fisiologista, ele é antes de mais um clínico. Sem o colocar ao abrigo de um qualquer erro, todo o saber clínico que lhe foi transmitido pela tradição médica permite-lhe, pelo menos, reconhecer na febre um sintoma a interpretar no interior de um determinado quadro patológico, e de não ignorar que NÃO existe UMA situação de febre, mas situações de febre cuja particularidade é, cada vez, aquela de um certo quadro clínico, de uma doença ou melhor de um doente. O clínico sabe que a febre pode estar associada às mais variadas afecções ou aos mais variados problemas orgânicos e também que esta associação raramente é sistemática — existem gripes sem febre e febres sem gripe.

Ele também sabe que o aparecimento de uma febre pode estar associado a múltiplos factores que raramente se combinam duas vezes da mesma maneira, e que nem sempre se encontram presentes; por outras palavras, que não há que falar propriamente de causas da febre, mas de uma expressão febril que poderá estar associada a um número de diferentes doenças.

A nosso ver, se as investigações sobre os comportamentos de ausência têm sido até hoje pouco frutuosas, é porque no seu conjunto lhe tem faltado no seu domínio o equivalente da perspectiva clínica. Tem-lhe faltado uma abordagem que permita distinguir claramente a identidade de uma expressão da unidade de um fenómeno, a homogeneidade dos sintomas da homogeneidade das causas.

As reservas por nós avançadas em relação ao modelo de Steers & Rhodes devem ser entidades de uma forma mais geral, pois é a possibilidade de elaboração de um modelo global dos comportamentos de ausência que pomos em causa.

Em conclusão, parece-nos importante sublinhar que com este trabalho não pretendemos rejeitar toda e qualquer tentativa de «modelização», pois perspectivamente a possibi-

lidade de o fazer mas em condições bem precisas. Conforme afirmámos anteriormente, um modelo deve ser útil e utilizável, mas isso implica que eles sejam aplicáveis à realidade. Tendo em conta as características do fenómeno das ausências, essa realidade deverá ser — necessariamente — uma realidade bastante local e, por outro lado, os modelos, muitas vezes mais heurísticos que explicativos, deverão ser prudentemente elaborados após uma análise descritiva e um diagnóstico (monográfico) bem detalhado, identificando o mais precisamente possível o tipo de situação e de comportamentos em questão.

NOTAS

¹ A verificação duma tal contaminação é fácil de verificar: a duração global das ausências correlaciona-se respectivamente a .40 e .90 (p. .001) com as duas outras medidas apesar do facto de que estas duas últimas se correlacionam entre si de -.40.

² O primeiro (Nicholson, 1977) é retomado mais tarde (Nicholson & Payne, 1978) introduzindo-lhe algumas modificações. Centraremos preferencialmente a nossa análise neste último modelo.

³ Esta ideia é diametralmente oposta à expressa pelos defensores da «Teoria da Expectância/Teoria da Valência» (Porter & Lawer, 1965; Vroom, 1964) para os quais as presenças e as ausências resultam de uma decisão racional: «O absentismo reflecte o facto de que os empregados têm de estar motivados — interna ou externamente — para irem trabalhar; eles não o fazem automaticamente, eles decidem fazê-lo, ou não, comparando as percepções que têm dessa actividade com a percepção de comportamentos alternativos, como caçar, ir às compras, dormir ou procurar um outro emprego» (Porter & Steers, 1973).

⁴ A presença no emprego constituiu o comportamento «normal» mesmo em casos em que o nível de ausência é elevado.

⁵ «Em todo o caso, estamos agora na área da especulação, já que não existe uma medida pura da motivação para a presença; somos, assim, obrigados a reconhecer a dificuldade de aprender os estados de motivação internos e a reduzir erros de motivação» (Nicholson & Payne, 1978).

⁶ Palavras do leader comunista italiano Giorgio Napolitano proferidas na assembleia nacional dos dirigentes comunistas de fábricas e empresas em 22 de Novembro de 1975, em Milão.

BIBLIOGRAFIA

Arggle, M., Gardner, G. & Cioffi, F. (1985) Supervisory methods, related to productivity, absenteeism and labour turnover. *Human Relations*, 11, 23-40.

As, D. (1962) Absenteeism — a social fact in need of theory. *Acta Sociologica* 6, 278-285.

Barbash, J. (1976) Enquêtes sur les attitudes concernant la satisfaction au travail. *O.C.D.E.*, Programme des relations professionnelles.

Bardo, J.W. & Ross, R.M. (1982) The satisfaction of industrial workers as predictors of production, turnover and absenteeism *The Journal of Social Psychology*, 118, 29-39.

Baugmarteel, H. & Sobol, R., (1959) Background and organizational factors in absenteeism. *Personnel Psychology*, 12, 431-443.

Beatty, R. & Meaty, J. R. (1975) Longitudinal study of absenteeism of hardcore unemployed *Psychological Reports*, 36, 395-406.

Benhred, H. (1959) L'absentéisme dans l'industrie. *Revue Internationale du Travail*, XIII 117-153.

Berra, M. & Revelli, M. (1979) Absentéisme et conflictualité: le cas de la mécanique à Mirafiori. *Sociologia del Lavoro*, nr. 2.

Berra, M. & Revelli, (1980) Absentéisme et conflictualité: l'usine renié. *Usines et Ouvriers*, Collection Luttes Sociales, ed. Maspero.

Breaugh, M. & Revelli, (1980) Absentéisme et conflictualité: l'usine renié. *Usines et Ouvriers*, Collection Luttes Sociales, ed. Maspero.

Breaugh, J.A. (1981) Relationships between recruiting sources and employee performance, absenteeism and work attitudes. *Academy of management Journal*, vol. 24, nr. 1, 142-147.

Burel, G. & Morgan, G. (1979) *Sociological paradigms and organizational analysis*. London: Heinemann.

Buzzard, R.B. & Shaw, W.J. (1952) An analysis of absence e scheme of paid sick leave. *British Journal of Industrial Medicine* 9, 282-295.

Caillard, D.J., Frimat, P. & Furon, D. (1978) L'absentéisme; statistique, méthodes de calcul. *Archives des Maladies Professionnelles*, 4,5, 271-277.

Campbell, J.P., Dunnette, M.P., Lawler, E.E. & Weick, K.E.J. (1970) *Managerial behavior performance and effectiveness*. McGraw-Hill, New-York.

Chadwick-Jones, J.K., Brown, C.A. & Nicholson, N. (1973) Absence from work: its meaning, measurement, and control. *International Review of Applied Psychology*, 22, 2, 137-155.

Chadwick-Jones, J.C., Brown, C.A. & Nicholson, N. (1973) A-type and B-type absence: empirical trends for women employees. *Occupational Psychology*, 47, 1/2, 75-80.

Chadwick-Jones, J.K., Nicholson, N. & Brown, C. (1982) *Social Psychology of absenteeism*. New-York: Praeger Special Studies.

Cheloha, R.S. & Farr, J.L. (1980) Absenteeism, job involvement and job satisfaction in a organizational setting. *Journal of applied psychology*, vol. 65, nr. 4, 467-473.

Collins, C.P. (1962) Sickness Absence in the three principal ethnic divisions of Singapore. *British Journal of Industrial Medicine*, 19, 116-122.

Cooper, R. & Payne, R. (1965) Age and absence: a longitudinal study in three firms. *Occupational psychology* 39, 1, 31.

Cornwall, C.J. & Raffle, P.A.B. (1961) Sickness absence of women bus conductors in London transport (1953-1957). *British Journal of Industrial Medicine*, 18, 197-212.

Covner, B.V. (1950) Management affecting absenteeism. *Harvard Business Review*, 28, 42-48.

Dansereau et al (1974) Initial investigation into suitability of absenteeism rates as measures of performance. *Manpower Planning and Organisation Design*.

Davis, L.E. (1971) Job satisfaction research: the post-industrial view. *Industrial Relations*, 10, 176-193.

De La Mare, G. & Sergean, R. (1961) Two methods of studying changes in absence with age. *Occupational Psychology*, 35, 145-252.

Denerley, R.A. (1952) Some effects of paid sick leave on sickness absence. *British Journal of Industrial Medicine* 9, 275-281.

Diitrich, J.E. & Carrel, M.R. (1976) Dimensions of organizational fairness as predictors of satisfaction, absence and turnover. *Academy of Management Proceedings*, 76, Thirty-six annual meeting of the academy of management, Kansas City, Missouri.

Flanagan, R.J., Strauss, G. et Ulman, L. (1974) Workwe discontent and work place behaviour. *Industrial Relations*, 13, 101-123.

Gadourek (1965) *Absences an well-being of workers*, Assen, Netherlands, Van Gorcum.

Garrison, K.R. & Muchinsky, R.M. (1977) Attitudinal and biographical predictors of incidental absenteeism. *Journal Vocational Behavior*, 10, 221-230.

Garrison, K.R. & Muchinsky, P.M., (1977) Evaluating the concept of absence-proneness with two measures of absence. *Personnel Psychology*, 30, 389-393.

Gibson, R. C. (1966) «Toward a conceptualization of absence behaviour of personnel in organizations», *Administrative Science Quarterly*, 11, 107-133.

Giese, W.J. & Ruter, H.W. (1949) An objective analysis of morale. *Journal of Applied Psychology*, 33, 421-427.

Hackman, J.R. & Lawler, E.E. (1971) Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, vol. 55, nr. 3, June 1971.

Herman, J.B. (1973) Are situational contingencies limiting job attitude - job performance relationships? *Organizational Behaviour and Human Performance*, 10, 208-224.

Hewitt, D. & Parfitt, J. (1953) A note on working morale and size of group. *Occupational Psychology*, 27, 38-42.

Hill, M. (1967) *Who stays home?* New society, 9, 459-460.

Hill, J.M.M. & Trist, E.L. (1953) A consideration of industrial accidents as a means of withdrawal from the work situation. *Human Relations*, VI, 4, 357-380.

Hill, J.M.M. & Trist, E.L. (1955) Changes in accidents and other Absences with length of service. *Human Relations*, 8, 121-152.

Hrebiniak, L.G. & Roteman M.R. (1973) A study of The relationship between need satisfaction and absenteeism among managerial personnel. *Journal of Applied Psychology*, vol. 58, nr. 3, 381-383.

Ilgel, D.R. & Hollenback, J. (1977) The role of job satisfaction in absence behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 19, 148-161.

Indik, B.P. (1965) Some effects of organizational size on members attitudes and behaviour. *Human Relations*, 16, 369-384.

Indik B. & Seashore S. (1961) *Effects on organization size on member attitudes and behaviour*, Ann Arbor: University of Michigan, Survey Research Center of the Institute for Social Research.

Isambert-Jamati (1959) Les facteurs familiaux et professionnels de l'absentéisme féminin. *Revue Française du Travail*, 13, 19-56.

Isambert-Jamati, V. (1962) Absenteeism among women workers in industry. *International Labour Review*, 85, 248-261.

Israel, J. (1974) Stipulations and construction in the social sciences. In Israel, J. & Tajfel, H. (eds) *The context Social Psychology*. London: Academic Press.

Jackson, J.H. (1944) Factors involved in Absenteeism. *Personnel Journal*, 22, 289-295.

Jamal, M. (1981) Shift work related to job attitudes, social participation and withdrawal behaviour: a

- study of nurses and industrial workers, *Personnel Psychology*, 34, 535-547.
- Jardillier, P. (1979); *L'absentéisme: mythes et réalités*. Paris: Collection Centor, Ed. E.S.F.
- Johns, G. (1978) Attitudinal and nonattitudinal predictors of two forms of absence from work, *Organizational Behaviour and Human Performance*, 22, 431-444.
- Kerr, W.A., Koppelmeier, G.J. & Sullivan, J.J. (1951) Absenteeism, turnover and morale in a metals fabrication factory. *Occupational Psychology*, 25, 50-55.
- Kilbridge, M.D. (1961) Turnover, absence, and transfer rates as indicators of empolygee dissatisfaction with repetitive work. *Industrial and Labor Relations Reviews*, 15, 21-32.
- Klaric, D. (1976) L'absentéisme, un droit nouveau pour le travailleur? *Revue de l'Institut de Sociologie*, 4.
- Knox, J.B. (1961) Absenteeism and turnover in a Argentine factory. *American Sociology Review*, XXVI, 424-428.
- Liddel, F.D.K. (1954) Attendance in the coal-mining industry. *British Journal of Sociology*, 1, 78-86.
- Lundquist, A. (1958) Absenteeism and turnover as a consequence of unfavorable job adjustment. *Acta Sociologique*, 3, 119-131.
- Martin, J. (1971) Some aspects of absence in a light engineering factory. *Occupational Psychology*, 45, 77-91.
- Metzner, M. & Mann, F. (1953) Employee attitudes and absences. *Personnel Psychology*, 6, 467-485.
- Miguez, J. (1984) *Absences Volontaires, Absenteismes: de la problematique à la Methodologie*. Tese de Doutorado (não publicada), Université Catholique de Louvain.
- Miguez, J. (1987) *Comportamentos de ausência e níveis de análise*, artigo não-publicado.
- Mills, C.V. (1962) *The sociological imagination. Great Britain*: Penguin Books, Middlesex.
- Miner, M.G. (1977) Job absences and turnover: a new source of date, *Monthly Labour Review*, October, 24-31.
- Mowday, Porter & Steers (1982); *Employee Organization Linkages*. New-York: Academic Press.
- Muchinsky, P.M. (1977) Employee absenteeism: a review of the literature, *Journal Vocational Behaviour*, 10, 316-340.
- Naylor, J.E. & Vincent, N.L. (1959) Predicting female absenteeism. *Personnel Psychology*, 12, 81-84.
- Newman, J.E. (1874) Predicting absenteeism and turnover: a field comparison of Fishbein's model and traditional job attitudes measures, *Journal of Applied Psychology*, 5, 610-615.
- Nicholson, N. (1976) Management sanctions and absence control. *Human Relations*, 29, 139-151.
- Nicholson, N., Wall, T. & Lischeron, J. (1977) The predictability of absence and propensity to leave from employees's job satisfaction and attitudes toward influence in decision-making. *Human Relations*, 30, (6), 499-514.
- Nicholson, N. & Goodge, P.M. (1976) The influence of social organisational and biographical factors on female absence. *Journal of Management Studies*, October, 234-254.
- Nicholson, N., Brown, C.A. & Chadwick-Jones, J.K. (1976) Absence from Work and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 61, 6, 728-737.
- Nicholson, N. (1977) Absence behavior and attendance motivation: a conceptual synthesis. *Journal Management Studies*, 14, 231-252.
- Nicholson, N. & Payne, R.L. (1978) Attachment to work and absence behaviour XIX congress of I.A.A.P., Munich.
- Patchen, M. (1960) Absence and employee feelings about fair treatment, *Personnel Psychology* 13, 349-360.
- Porter, L.W., and Steers, R.M. (1973) Organizational, work, and personal factor employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.
- Porter & Lawler (1965) Properties of organization structure in relation to job-attitudes and job-behaviour, *Psychological Bulletin*, 64, 23-51.
- Salancik, G. & Pfeffer, J. (1977) An examination of needsatisfaction models of job-attitudes, *Administrative Science Quarterly*, 22, 427-456.
- Salancik, G. & Pfeffer, J. (1978) A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-253.
- Schenet, N.G. (1954) An analysis of absenteeism in one war plant. *Journal of Applied Psychology*, 19, 27-39.
- Sellet, L. R. (1964) Age absenteeism, *Personnel Journal*, 43, 309-313.
- Simon, H. (1978) Les motivations de l'absentéisme. *Sociologie du Travail*, 43, 309-313.
- Simpson, J. (1962) Sickness absence in teachers. *British Journal of Industrial Medicine*, 19, 110-115.
- Shepherd, R.D. & Walker, J. (1958) Absence from Work in relation to wage level and family responsibility. *British Journal of Industrial Medicine*, 15, 52-57.
- Siegel, A.L. & Rum, R.A. (1973) Job involvement, participation in decision making, personal background and job behaviour. *Organizational Behaviour and Human Performance*, 9, 318-327.
- Smith, F.J. (1977) Work attitudes as predictors of attendance on a specific day, *Journal of Applied Psychology*, vol. 62, 1, 16-19.
- Steers, R.M. (1977) Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Steers, R.M. & Rhodes, S.R. (1978) Major influences on employee attendance: a process model. *Journal of Applied Psychology*, 63, 391-407.
- Steers, R.M. & Rhodes, S.R. (1980) A new look at absenteeism. *Personnel*, Nov.-Dec. 60-65.
- Taylor, J.C. (1977) Job satisfaction and quality of working life: a reassessment. *Journal of Occupational Psychology*, 50, 243-252.
- Talacchi, S. (1960) Organizational size, individual attitudes and behaviour: an empirical study, *Administrative Science Quarterly*, 5, 98-420.
- Vroom, V.M., (1964) *Work and Motivation*. Wiley.
- Wanous, J.P. & Lawler, E.E. (1972) Measurement and meaning of satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, vol. 56, 95-105.
- Waters, L.K. & Roach, D. (1971) Relation ship between job attitudes and two forms of withdrawal from the work situation. *Journal of Applied Psychology*, 55, 92-94.
- Waters, L.K. & Roach, D. (1973) Job attitudes as predictors of termination and absenteeism: Consistency over time and across organizations. *Journal of Applied Psychology*, 57, 341-347.
- Waters, L.K. & Roach, D. (1979) Job satisfaction, behavioural intention and absenteeism as predictors of turnover, *Personnel Psychology*, 32, 393-397.
- Watson, C.J. (1981) A evaluation of some aspects of the Steers and Rhodes Model of employee attendance, *Journal of Applied Psychology*, 66, (5), 385-389.
- Weaver, C.N. & Holmes, S.L. (1972) On the use of sick leave by female employees. *Personnel Administration and Public Personnel Review*, 1 (2), 46-50.
- Weiss, D. (1975) Notes sur l'absentéisme. *Production & Gestion*, oct, 1-9.
- Yucelt, U. (1982) Job satisfaction, absenteeism and worker's choice in the Rurkish Industrial Sector. *The Journal of Applied Psychology*, III, 247-254.

RÉSUMÉ

SATISFACTION AU TRAVAIL ET COMPORTEMENTS D'ABSENCE

En partant de la révision de la littérature sur les travaux qui analysent les rapports entre les comportements d'absence et différentes variables (âge, sexe, ancienneté, état civil...) on cherche dans cet article perspective le manque d'intérêt de tels études vu les difficultés en isoler chacun de ces facteurs étiologiques des contextes organisationnel et extra-organisationnel dans lesquelles ces comportements se produisent. Les questions soulevées par rapport à ce type d'études ont aussi été élargies aux essais d'élaboration d'un model global des comportements d'absence soit par l'utilisation de la notion de satisfaction comme concept «charnière» soit encore parce que selon la perspective développée dans cet article la construction d'un model doit tenir compte du «setting» où ces comportements se produisent.

ABSTRACT

JOB SATISFACTION AND ABSENTEE BEHAVIOUR

Starting from an analysis of the studies on the studies on the absentee behaviour that pretend to analyse the relationships existing between this behaviour and several variables (age, sex, seniority, civil status...) the author pretends in this article to demonstrate the rather insufficient interest of this kind of study, bearing in mind the existing difficulty to sort each of this etiological factors from the organizational and extra-organizational context, in which this behaviour occurs.

The reticences in relation to this kind of studies are also broadened to the essays of elaboration of global models in the absentee behaviour whether because they use as concept-basis the concept of satisfaction whether because in the perspective developed in this article any essay of «modelization» will have to be developed in very well defined conditions.