

Trabalho e família: que qualidade de vida? Uma análise exploratória do sector dos serviços

Maria das Dores Guerreiro e Eduardo Alexandre Rodrigues

Introdução

É apresentada neste capítulo uma abordagem sociológica extensiva e exploratória de alguns factores associados a diferentes níveis de satisfação com o trabalho e de bem-estar subjectivo, numa amostra de trabalhadores portugueses do sector dos serviços. A análise desenvolvida focará com especial atenção o domínio do trabalho e dará também particular relevo às relações existentes entre diferentes padrões de articulação trabalho-família e níveis individuais de bem-estar, tal como eles são avaliados pelos trabalhadores inquiridos. Dois momentos principais compõem a apresentação dos resultados obtidos: primeiro, irá ser analisado um conjunto de variáveis relativas a condições de trabalho e modos de inserção no emprego, e serão abordadas as diversas formas como esses factores de diferenciação estão associados a avaliações feitas sobre trabalho e bem-estar; depois, estará em análise a maneira como esse mesmo conjunto de variáveis afecta as avaliações dos indivíduos relativas à relação trabalho-família, tendo igualmente como objectivo último compreender que factores estão em causa quando se olha para os níveis de satisfação com o trabalho e para os níveis de bem-estar.

Um dos objectivos centrais deste trabalho tem que ver com a elaboração exploratória e com o teste de alguns indicadores de qualidade do trabalho, de satisfação com a relação trabalho-família e de bem-estar, tendo sido também esboçadas algumas hipóteses provisórias. A estratégia de apresentação escolhida assenta numa identificação, a partir de análises simples, de relações entre variáveis passíveis de funcionarem como primeiros indícios da existência de padrões importantes do ponto de vista sociológico. Análises posteriores irão permitir avançar de forma mais complexa e sustentada na direcção das diversas pistas de investigação que aqui serão identificadas.

Este trabalho enquadra-se no âmbito de um projecto europeu actualmente em curso — *Quality of Life in a Changing Europe*¹ — que tem como objectivo global mapear os níveis e padrões de bem-estar e qualidade de vida dos trabalhadores europeus do sector dos serviços. A partir de uma abordagem global com um cariz fortemente comparativo, uma das dimensões do projecto contemplou a realização, em cada país participante, de um inquérito por questionário em empresas do sector dos serviços: telecomunicações, retalho, finança e saúde.² De facto, esse sector de actividade surge como determinante na organização das sociedades contemporâneas, não apenas em termos de configuração ampla, como também na determinação das oportunidades de vida dos indivíduos, dos seus contextos de trabalho e da maneira como transitam entre profissão e vida familiar (Cardoso e outros, 2005). Por isso, o projecto entendeu privilegiar uma abordagem centrada nesses trabalhadores, nomeadamente através de uma recolha empírica que possibilitasse a realização de análises comparativas de segmentos particularmente qualificados.

Como se disse, neste primeiro exercício exploratório será apresentada uma análise geral de alguns dos principais padrões de satisfação com o trabalho e de bem-estar, tal como é possível apreendê-los a partir das respostas obtidas nos questionários aplicados em Portugal.

De que forma estão associadas percepções e avaliações de satisfação e de bem-estar geral e níveis de qualidade do trabalho? De que forma diversos factores centrais no domínio profissional estão articulados com avaliações subjectivas feitas pelos indivíduos acerca da sua qualidade de vida? Por outro lado, de que maneira variam essas representações e apreciações quando olhamos para os padrões de articulação entre o trabalho e a família? Em termos mais globais, o que pode ser dito acerca das inter-relações existentes entre, por um lado, qualidade do trabalho e qualidade das relações trabalho-família e, por outro, satisfação com o trabalho e bem-estar?

Estas foram algumas das questões que guiaram a análise preliminar dos dados quantitativos exposta neste capítulo. Em cada uma das duas secções de análise empírica, o texto foi estruturado da seguinte forma: uma breve apresentação das principais coordenadas analíticas adoptadas é seguida pela explicitação dos vários indicadores utilizados, nomeadamente: qualidade do trabalho (controlo e apoio inter-relacional), satisfação com o trabalho, satisfação com a relação trabalho-família, interferência negativa do trabalho na família e da família no trabalho e, finalmente, bem-estar subjectivo. Na componente de

1 Participam neste projecto, para além de Portugal, sete outros países pertencentes à União Europeia: Finlândia, Suécia, Alemanha, Holanda, Reino Unido, Hungria e Bulgária. Para além da componente quantitativa, outras dimensões do projecto contemplam análises comparativas de natureza qualitativa e organizacional.

2 Em Portugal, nos vários sectores de actividade, foram aplicados por amostra aleatória 1.373 inquéritos por questionário.

descrição e interpretação dos elementos empíricos são identificadas associações consideradas relevantes, discutidas algumas hipóteses e abertas pistas de trabalho sobre os dados apresentados.

Qualidade de vida e bem-estar: breves elementos teóricos de enquadramento

A investigação nas ciências sociais sobre qualidade de vida e bem-estar tem florescido nas últimas décadas, associada ao desenvolvimento de tentativas para transcender abordagens mais circunscritas das condições materiais de vida dos indivíduos. Essas abordagens tenderam a centrar-se primordialmente, e por vezes de forma exclusiva, nos aspectos económicos e nas diversas formas de acesso desigual aos recursos materiais. Tendo em conta que semelhante espectro de análise é considerado fundamental mas insuficiente para dar conta da complexidade de factores que afectam as vivências quotidianas, outros esquemas analíticos foram desenvolvidos com o objectivo de introduzir nas abordagens sociológicas dimensões fulcrais de enquadramento da existência dos indivíduos, como sejam as políticas e medidas de *welfare*, os níveis de integração social e de exercício da cidadania, as inserções e experiências diferenciadas no trabalho e na família, os diferentes padrões de articulação entre esses dois domínios centrais, e as diversas modalidades de consumo e de práticas culturais (Diener, 2006; Diener e Suh, 1997; Phillips, 2006; Rappley, 2003; Sirgy e outros, 2006; Veenhoven, 2000).

O desenvolvimento da problemática sociológica da qualidade de vida está também, em parte, associado àquilo que tem sido designado em algumas instâncias como uma mudança de paradigma estruturador dos valores sociais. Assim, os valores “materialistas”, onde assumem proeminência a segurança económica e a sobrevivência material, estariam a assumir cada vez menos importância relativamente a valores de cariz “pós-materialista”, onde a auto-expressão e aspectos mais intangíveis da vida dos indivíduos têm lugar de destaque (Inglehart, 1990; 1997). Neste contexto, uma noção ampla como a de qualidade de vida ganhou notoriedade e transformou-se num assunto premente nas sociedades mais desenvolvidas da Europa e também nos Estados Unidos, precisamente onde, supostamente, a mera sobrevivência económica, na medida em que estaria assegurada para a esmagadora maioria da população, teria deixado de ser aspecto central da existência dos indivíduos.³

Uma das principais linhas de análise da qualidade de vida, frequentemente denominada abordagem dos “indicadores sociais”, começou por

3 Há já alguns anos que a qualidade de vida, nas suas várias ramificações, tem vindo a ser integrada nas políticas e recomendações da própria União Europeia (Alber, Fahey e Saraceno, 2008; Comissão Europeia, 2001).

dedicar particular atenção a formações sociais de dimensão apreciável, como regiões ou países. Esta perspectiva contribuiu para o desenvolvimento de uma bateria extensa e muito importante de indicadores de condições objectivas de vida — esperança média de vida, níveis de literacia, mortalidade infantil, etc. — para lá daqueles que estão destinados a avaliar a distribuição desigual de recursos económicos (Diener e Suh, 1997). Essas várias medidas permitiram não apenas a obtenção de um olhar mais aprofundado e mais completo sobre os padrões sociais diferenciados de bem-estar e de *welfare*, como também uma compreensão mais ampla da complexidade da noção de qualidade de vida.

Outra linha de investigação importante que pode ser articulada ao tópico agregador da qualidade de vida é relativamente mais recente e dedica especial atenção às dimensões culturais e subjectivas do bem-estar e da satisfação (Campbell, Converse e Rodgers, 1976; Diener, 1994; Diener e Suh, 1997; Diener e outros, 1999; Veenhoven, 1996). Central nesta abordagem é a noção de que a avaliação das condições materiais de vida e a consideração de variáveis “objectivas” são fundamentais, mas só adquirem um significado mais profundo e esclarecedor integrando nas análises outras dimensões de existência e as percepções e avaliações subjectivas fornecidas pelos próprios agentes. No decurso de investigações anteriores acerca da qualidade de vida, foram identificados alguns “paradoxos de satisfação”, ou seja, a condições materiais de vida muito favoráveis e a níveis elevados de posse objectiva de recursos económicos não correspondiam muitas vezes níveis esperados, ou seja, também eles elevados, de satisfação com a vida e de bem-estar subjectivo. Por outro lado, determinadas condições de vida vistas como desfavoráveis não se traduziam de forma linear em apreciações negativas e níveis reduzidos de bem-estar. Ou seja, não colocando em causa a existência de relações fortes entre a posse diferenciada de recursos materiais e a qualidade de vida dos indivíduos, relações já amplamente estudadas e demonstradas, trata-se aqui no fundo de reconhecer a existência de outras dimensões fulcrais de existência individual, também elas estruturadoras das subjectividades: o trabalho, a família, as vias de circulação entre esses dois domínios, e as sociabilidades, por exemplo. Outras variáveis, como sejam os valores e expectativas culturais, as estratégias individuais e familiares desenvolvidas para lidar com as necessidades quotidianas, e os processos de comparação social e avaliação subjectiva, foram sendo integradas nas análises sociológicas e serviram para matizar progressivamente a problemática da qualidade de vida. Diversas conceptualizações e indicadores úteis têm sido desenvolvidos neste âmbito: escalas de satisfação com diversos domínios (vida familiar, trabalho, saúde, lazer, etc.), medidas destinadas a captarem apreciações cognitivas e experiências emocionais, e índices multidimensionais de bem-estar e qualidade de vida, por exemplo (Diener, 2006; Diener e Diener, 1996; Diener e outros, 1999; Myers e Diener, 1995).

Como se pode ver a partir destas considerações rápidas, a problemática da qualidade de vida constitui-se como um “chapéu teórico” amplo que

abarca um número diversificado de perspectivas. Isso dá origem a uma diversidade considerável de propostas analíticas que se desdobram amplamente em estratégias metodológicas e opções de medida (Phillips, 2006; Rapley, 2003; Sirgy e outros, 2006; Veenhoven, 2000). É necessário também notar que, apesar do estabelecimento de algumas regularidades sólidas em termos empíricos, muitas das principais questões de pesquisa no âmbito da qualidade de vida permanecem abertas e têm sido alvo de tentativas de resposta por vezes díspares. Não obstante, alguns esforços de síntese frutíferos têm vindo a ser desenvolvidos; o acento tónico tem sido colocado, nomeadamente, na utilização simultânea e articulada de indicadores quer “objectivos”, quer de cariz mais “subjectivo”.

Erik Allardt (1976; 1993), por exemplo, desenvolveu uma conceptualização de qualidade de vida que inclui três dimensões: “ter” (respeitante a recursos materiais e condições de vida), “amar” (relativa às relações familiares e afectivas) e “ser” (que remete para questões de integração social e sentimentos de pertença e confiança colectiva). Esta proposta desdobra-se num esquema analítico multidimensional de pesquisa sobre a satisfação e o bem-estar que tem vindo a ser utilizado em investigações recentes no âmbito da União Europeia (Alber, Fahey e Saraceno, 2008; Böhnke, 2005; Fahey e outros, 2004; Kapitány, Kovács e Krieger, 2005; Saraceno, Olagnero e Torrioni, 2005; Wallace, Pichler e Hayes, 2007). A dimensão “ter” tem sido medida através de indicadores como sejam o rendimento disponível, características da habitação, condições de trabalho, estado de saúde, níveis de escolaridade, etc.; a dimensão “amar” pode ser operacionalizada recorrendo a medidas de frequência e estilos de contacto com familiares e amigos, por exemplo; já a dimensão “ser” contempla a utilização de indicadores como sejam o tipo de envolvimento em actividades de cidadania ou de lazer, as possibilidades de exercício de trabalho significativo e recompensador, o nível de liberdade e controlo disponível sobre diversos aspectos e domínios da vida e as possibilidades disponíveis de participação em processos de decisão a vários níveis. Allardt sublinha a necessidade de utilizar articuladamente indicadores objectivos e subjectivos em cada uma das três dimensões de análise referidas, de forma a ser possível traçar um panorama completo dos padrões de bem-estar e de qualidade de vida (Allardt, 1993).

Outros autores têm trabalhado no âmbito da denominada perspectiva dos “domínios de vida”, que se tem revelado frutífera, particularmente no que diz respeito à análise das articulações entre trabalho, família e qualidade de vida. De acordo com esta abordagem, as avaliações de satisfação e bem-estar subjectivo são dinâmicas e variam consoante a pluralidade de experiências que têm lugar num conjunto diversificado e complexo de esferas de vida que os indivíduos atravessam quotidianamente, como sejam a família, o trabalho, as sociabilidades, o lazer, etc. (Rojas, 2006; Sirgy e outros, 2001; 2006; Sirgy e Michalos, 2002). A saliência de cada um destes

domínios na determinação da qualidade de vida é também variável, sendo possível avançar com diversas articulações hierárquicas capazes de darem conta do complexo de factores que influenciam os níveis de bem-estar, em diversos patamares de agregação analítica. Estas análises concedem também espaço privilegiado a um conjunto de processos sociopsicológicos inter-relacionados, resultantes das inserções dos indivíduos nas diversas esferas: processos de “transferência” (*spillover*), em que experiências e avaliações num determinado domínio afectam e influenciam avaliações e experiências noutra; de segmentação, relativos a esforços de separação ou delimitação entre domínios de vida; e processos de compensação, que dão conta de esforços desenvolvidos para equilibrar emoções, experiências e avaliações diversificadas — e por vezes de sinal contrário — que têm lugar nos vários domínios, nomeadamente através de escolhas de investimento/desinvestimento de tempo e de outros recursos (Sirgy e outros, 2001; Staines, 1980).

Na literatura sobre bem-estar subjectivo, outros processos sociopsicológicos relevantes, como sejam os de adaptação/ajustamento e comparação social, são também discutidos (Diener, 1994; Diener e Suh, 1997; Diener e outros, 1999; Veenhoven, 1996). Os primeiros termos referem-se à articulação dinâmica usualmente existente entre condições materiais de vida e avaliações subjectivas da mesma, avaliações e expectativas essas que tendem a ser ajustadas, com temporalidades e níveis de inércia variáveis, àquilo que é percebido como sendo “razoável” querer e esperar em determinadas circunstâncias. Processos de comparação social devem também ser considerados quando se têm em conta as respostas fornecidas pelos indivíduos questionados acerca do seu bem-estar e qualidade de vida: a distância ou a proximidade de cada situação relativamente àquilo que são as condições tidas como efectivas dos grupos de referência positiva ou negativa tendem a funcionar como elemento importante de aferição de vida (Merton, 1970 [1968]). Experiências e acontecimentos passados, assim como objectivos e circunstâncias culturalmente estabelecidos como padrões ideais de satisfação e bem-estar também entram na definição complexa das respostas fornecidas pelos indivíduos, quando instados a pronunciarem-se sobre a sua qualidade de vida numa multiplicidade de domínios.

Em suma, pode dizer-se que a problemática da qualidade de vida dá espaço suficiente à elaboração de análises multidimensionais capazes de suplantarem algumas abordagens baseadas num número limitado de indicadores relativos a condições materiais (níveis de rendimento individual ou PIB *per capita*, por exemplo). Nos últimos anos esta perspectiva mais abrangente tem vindo a desenvolver-se rapidamente, contando já com uma bateria extensa de problemas de pesquisa e de indicadores empíricos. Inseparável desta constatação é uma outra, que sublinha o cariz complexo e multidimensional da noção de qualidade de vida: diferentes níveis analíticos e

ênfases de pesquisa diversas ajudarão em cada momento a delimitar a escolha da abordagem, dos métodos de investigação e das medidas empíricas. Condições materiais, habitação, saúde, família e trabalho são domínios fundamentais de determinação do bem-estar e da qualidade de vida dos indivíduos (Alber, Fahey e Saraceno, 2008; Phillips, 2006; Rapley, 2003); não obstante, muitas questões sociológicas estão ainda em aberto relativamente aos padrões sociais de articulação entre esses vários domínios e à forma como eles estruturam não só as circunstâncias concretas de cada indivíduo, mas também as percepções que estes têm sobre elas.

Como é óbvio, neste trabalho será dada atenção apenas a uma vertente seleccionada da problemática da qualidade de vida. O foco analítico será colocado na identificação e problematização de alguns factores importantes dos domínios do trabalho e da articulação trabalho-família que estão associados aos diferentes níveis de bem-estar declarados pelos indivíduos.

Depois desta breve referência a algumas coordenadas básicas das pesquisas que têm vindo a ser desenvolvidas sobre o tema, será ainda necessário especificar os conceitos e indicadores aqui utilizados. Isso será feito no início de cada uma das duas secções seguintes, como forma de enquadramento da discussão subsequente em torno dos elementos empíricos seleccionados para apresentação.

Qualidade do trabalho e bem-estar

Nas últimas décadas tem sido possível assistir a um conjunto de mudanças extensas no mundo do trabalho, associadas a dinâmicas mais amplas de globalização, reestruturação económica, flexibilização e aumento da precariedade e da insegurança no emprego, utilização crescente de tecnologias de informação e comunicação e desenvolvimento de novos modelos de gestão e formas de organização do trabalho (Beck, 2000; Cooper e Burke, 2002; Guerreiro e outros, 2004; Kovács, 2002). A constatação generalizada da importância destas transformações pode ser associada a um aumento do interesse num conjunto de questões e problemas de pesquisa associados à problemática da qualidade de vida, nomeadamente no respeitante ao impacto desses factores de mudança sobre os níveis de satisfação com o trabalho e também, em termos mais gerais, aos seus efeitos tal como eles se fazem sentir ao nível do bem-estar e da qualidade de vida dos cidadãos europeus (Alber, 2008; Wallace, Pichler e Hayes, 2007; Wallace e Pichler, 2008).

Contudo, essas transformações de longo alcance no mundo do trabalho não impedem que ele continue a ser um dos domínios centrais de estruturação da vida dos indivíduos, quer em termos de utilização e organização do tempo, quer em termos de obtenção de recursos económicos e de constituição das identidades. Logo, é de esperar que a esfera do trabalho assumirá também um lugar de destaque na determinação do bem-estar e da qualidade de vida (Alber, Fahey e

Saraceno, 2008; Diener e Suh, 1997; Fahey e outros, 2004). O impacto efectivo e relativo dos vários factores que se relacionam com a inserção concreta dos indivíduos no mercado de trabalho e nas empresas e organizações tem vindo a ser objecto de discussões bastante vivas. Por isso, nas várias pesquisas levadas a cabo recentemente sobre qualidade do trabalho e respectivas articulações com a problemática mais ampla da qualidade de vida, muito permanece ainda em aberto: questões teóricas e metodológicas, indicadores utilizados, técnicas e instrumentos de recolha empírica (Wallace, Pichler e Hayes, 2007; Wallace e Pichler, 2008). Isso não impede, claro, que as várias investigações sociológicas que se têm debruçado sobre o problema tenham já contribuído para identificar algumas coordenadas de partida importantes para qualquer trabalho que se interesse pelas articulações existentes entre variáveis relacionadas com a inserção no trabalho e a qualidade do trabalho, e entre esta e níveis de bem-estar. Em jeito de enquadramento, será portanto útil fornecer alguns elementos a esse respeito antes de se entrar na análise de alguns dados empíricos preliminares.

Logo à partida, a condição perante o trabalho surge como uma variável fortemente diferenciadora de níveis de satisfação e bem-estar, nomeadamente quando falamos de desemprego. Isso acontece, como é fácil de ver, não apenas devido ao acesso a recursos materiais que o trabalho permite obter, como também devido à sua centralidade nos processos de constituição das identidades e de integração social de mulheres e homens (Caetano, Tavares e Reis, 2003; Kovács, 2002; Torres, 2004). Assim, várias pesquisas têm demonstrado a existência de níveis mais baixos de satisfação com a vida e de bem-estar entre desempregados, relativamente a quem possui um emprego (Fahey e outros, 2004; Gallie e Russell, 1998; Kapitány, Kovács e Krieger, 2005; Ouweneel, 2002).

No entanto, nesta análise pretende-se olhar, primeiro, para os factores de inserção no trabalho que estão associados a níveis diferenciados de qualidade e satisfação no mesmo, e depois para os padrões formados pela articulação entre qualidade(s) de trabalho e qualidade de vida. Estar-se-á por isso sempre a falar de indivíduos que possuam um emprego na altura da inquirição. Assim, existe um número elevado de factores cujo impacto sobre a qualidade do trabalho é forte: salários, condições físicas e ambientais, segurança, autonomia, criatividade, cultura organizacional e formas de integração aparecem como variáveis com peso na determinação dos níveis individuais de satisfação com o trabalho, embora muito diversamente articuladas entre si em cada caso concreto (Wallace, Pichler e Hayes, 2007; Wallace e Pichler, 2008). Outros domínios com impacto sobre a esfera laboral, como os diferentes regimes de estado-providência, por exemplo, também contribuem para estruturar as oportunidades e constrangimentos com que os indivíduos se deparam quotidianamente. Ou seja, quer no domínio do trabalho, quer noutros que com ele se articulam, existe um número muito amplo de factores que são importantes na explicação dos padrões diferenciados de qualidade do

trabalho e dos seus impactos nos níveis de bem-estar: modos de inserção no emprego, condições de trabalho, formas de integração social e outras variáveis económicas, culturais e também políticas (Kovács, 2002).

Há bastante tempo que têm vindo a ser demonstradas as inter-relações fortes existentes entre qualidade do trabalho e níveis de bem-estar e satisfação, sendo a partir daí levantadas questões que se prendem com os diversos componentes variáveis dessa “qualidade” (Campbell, Converse e Rodgers, 1976; Kapitány, Kovács e Krieger, 2005). Nível de remuneração, número de horas de trabalho e as condições de maior ou menor segurança ou precariedade em que os trabalhadores se encontram apresentam-se, à partida, como factores fundamentais de explicação da satisfação com o emprego; não obstante, a noção de qualidade é mais ampla, sendo necessário incluir na análise outras dimensões relevantes, que incluam mais vincadamente as apreciações subjectivas dos indivíduos acerca das suas circunstâncias. A possibilidade de desempenho de tarefas de forma criativa e com autonomia, modalidades de integração harmoniosa no trabalho em termos de relações interpessoais com colegas e chefias, assim como apreciações positivas do interesse das tarefas levadas a cabo, apresentam-se também como tendências geralmente associadas a níveis mais elevados de qualidade do trabalho (Alber, 2008; Caetano, Tavares e Reis, 2003; Clark, 2005; Wallace e Pichler, 2008). Mais recentemente começaram também a ser explorados os impactos ambivalentes que as cada vez mais conspícuas formas flexíveis de trabalho podem ter sobre a maneira como os indivíduos vivem e avaliam esse domínio central das suas vidas.

As teorias de *spillover* chamam a atenção para os possíveis impactos que as vivências no mundo do trabalho têm sobre a qualidade de vida em termos mais gerais (Sirgy e outros, 2001): os padrões de satisfação e bem-estar (positivos ou negativos) associados a uma determinada “esfera” central podem afectar ou “transbordar” para outra, como seja a família, por exemplo. Neste quadro, torna-se nítida a importância que as formas encontradas pelos indivíduos para conciliarem trabalho e família assumem na determinação da qualidade de trabalho e da qualidade de vida (Fahey e outros, 2004; Kapitány, Kovács e Krieger, 2005).

Não obstante, a análise da forma como os padrões de conciliação trabalho-família se articulam com diferentes níveis de bem-estar subjectivo é passível de ser parcialmente autonomizada em termos analíticos; essa análise assumirá destaque mais à frente neste trabalho. No imediato, com os propósitos de abordagem exploratória anteriormente referidos, serão focados os factores que estão associados a algumas dimensões seleccionadas de qualidade do trabalho e à satisfação com o mesmo; serão também tecidas algumas considerações provisórias acerca da forma como se articulam qualidade do trabalho e apreciações de bem-estar.

Indicadores utilizados

Como foi possível constatar, a problemática geral da qualidade de vida é diversificada e apresenta um número apreciável de abordagens teóricas e propostas de operacionalização. Já a qualidade do trabalho apresenta-se como um conceito multidimensional que pode ser explorado igualmente a partir de uma diversidade de objectivos. A Comissão Europeia, por exemplo, refere 31 indicadores passíveis de contribuírem para a sua medição através de um conjunto de dimensões (Kapitány, Kovács e Krieger, 2005): competências formais, formas de aprendizagem ao longo da vida, oportunidades de carreira, igualdade de género, saúde e condições de trabalho, flexibilidade e segurança, acesso e inclusão no mercado de trabalho, formas de organização das tarefas, diálogo social e envolvimento dos trabalhadores nos processos de decisão, políticas e oportunidades de conciliação entre trabalho e família, etc.

Recentemente, Green (2006) chamou a atenção para a importância das características do trabalho que potenciam as aptidões dos trabalhadores e promovem o seu bem-estar, uma proposta que se articula com a abordagem das capacidades de Amartya Sen (1993). Remunerações adequadas, sentimentos de segurança e de controlo sobre o trabalho (tarefas, ritmos, etc.) e uma integração positiva, em termos de apoio, na rede de inter-relações com colegas e chefias, aparecem como factores importantes para que os indivíduos possam aproveitar e potenciar as suas circunstâncias e para que possam alcançar objectivos e cumprir expectativas pessoais nos diversos domínios de vida (Green, 2006).

Dada a amplitude limitada do presente texto, optou-se por uma análise circunscrita a um conjunto seleccionado de indicadores de qualidade do trabalho, também com o objectivo de testar algumas medidas compósitas, tendo em vista o prosseguimento da análise em etapas seguintes de elaboração mais complexa. Assim, autonomia e criatividade, que podem ser entendidas como duas dimensões de controlo sobre o trabalho, foram tidas em conta, assim como a integração em redes de apoio formadas por colegas e chefias, o que remete para dimensões relacionais importantes de constituição dos contextos de trabalho. A satisfação com o trabalho surge também como um indicador da noção mais abrangente de qualidade do trabalho, na medida em que permite perspectivar as diversas maneiras como os próprios indivíduos vivem e avaliam o seu emprego. Em termos gerais, indicadores como estes que serão utilizados, traduzindo essencialmente percepções subjectivas dos agentes sobre o seu trabalho, em conjugação com outros de cariz mais objectivante, permitem traçar de forma mais matizada o quadro da qualidade do trabalho e da qualidade de vida (Sirgy e outros, 2001).

Assim, três indicadores foram mobilizados para medir alguns aspectos de qualidade do trabalho: controlo sobre o trabalho, apoio inter-relacional e satisfação. Mais uma vez, deve dizer-se que, sendo seleccionadas estas três

dimensões analíticas, estarão a ficar de fora, por enquanto, outros factores igualmente importantes na delineação da qualidade do trabalho dos indivíduos. No entanto, será útil olhar para a forma como essas dimensões se articulam com outros factores relativos à esfera do trabalho, articulações relevantes na determinação das experiências e avaliações individuais que aqui interessam: horas de trabalho, práticas flexíveis de organização das tarefas, (in)segurança e criatividade, por exemplo (Clark, 2005; Kapitány, Kovács e Krieger, 2005; Sirgy e outros, 2001; Sparks, Faragher e Cooper, 2001; Wallace e Pichler, 2008); mas também outras, como sejam a existência ou não de um ambiente solidário entre colegas e chefias e as margens de controlo dos trabalhadores sobre as suas próprias tarefas e desempenhos (Allen, 2001; Clark, 2005; Danna e Griffin, 1999). Depois de serem tecidas algumas considerações em torno dos efeitos considerados mais relevantes desses vários factores sobre a qualidade do trabalho, será analisada num segundo momento em que medida as várias dimensões do conceito estão associadas a diferentes níveis de satisfação e bem-estar subjectivo. Com isso pretende-se, de certa forma, levantar a hipótese de que a qualidade do trabalho se apresenta como uma noção mediadora, como outras, entre as várias componentes estruturadoras das inserções individuais no mundo laboral e a qualidade de vida dos agentes.

Ao longo do texto, *bem-estar subjectivo* foi medido recorrendo a um índice composto pelos seguintes cinco itens (alfa de Cronbach=0,877): a) Em grande parte a minha vida está próxima do meu ideal; b) As minhas condições de vida são óptimas; c) Estou satisfeito/a com a minha vida; d) Até agora consegui ter as coisas importantes que quero na vida; e) Se pudesse voltar a viver a minha vida do início, não mudaria quase nada. As respostas a cada pergunta foram dadas numa escala de sete pontos (de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”), pelo que valores mais elevados indicam níveis superiores de bem-estar.

Os níveis de *controlo sobre o trabalho* foram obtidos recorrendo a um instrumento com oito itens (alfa de Cronbach=0,796): a) Aprende coisas novas no seu trabalho?; b) O seu trabalho é criativo?; c) O seu trabalho tem tarefas repetitivas?; d) Tem liberdade para decidir *como* deve fazer o seu trabalho?; e) Tem liberdade para decidir *o conteúdo* do seu trabalho?; f) O seu trabalho requer que defina as suas próprias tarefas?; g) Tem liberdade para decidir *quando* deve fazer o seu trabalho?; h) Tem liberdade para decidir *onde* faz o seu trabalho? Deve ser notado que este conceito é composto por duas dimensões principais, criatividade e autonomia, embora aqui seja utilizado um índice agregado. Isso quer dizer que em etapas posteriores será possível explorar mais de perto essas duas dimensões analiticamente destrincháveis. Valores mais elevados neste indicador reflectem níveis superiores de controlo sobre o trabalho; a resposta a cada item foi dada numa escala de quatro pontos (de “nunca” a “sempre”, invertida para o item c).

O conceito de *apoio inter-relacional no trabalho*, referente à avaliação por parte dos inquiridos do tipo de relações estabelecidas com colegas e chefias,

foi medido com o recurso a um índice de cinco itens (alfa de Cronbach=0,841): a) Há um bom espírito de unidade; b) Os meus colegas estão lá para me ajudarem em caso de necessidade; c) As pessoas são compreensivas quando não estou nos meus melhores dias; d) Dou-me bem com os meus superiores; e) Dou-me bem com os meus colegas. A estas várias perguntas foram dadas respostas numa escala de cinco pontos (de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”), pelo que a valores mais elevados correspondem níveis também mais elevados de apoio dado por colegas e chefias tal como ele é percebido pelos inquiridos.

Por fim, a *satisfação com o trabalho* foi medida com o seguinte indicador: Em termos gerais, como se sente acerca do seu emprego actual?, variando as respostas entre “muito insatisfeito” e “muito satisfeito” através de uma escala de cinco pontos.

Devido à natureza subjectivante dos indicadores escolhidos, na análise que se vai seguir estarão em causa essencialmente as representações que os indivíduos possuem acerca de vários aspectos do seu trabalho. Num primeiro momento, serão examinadas as associações existentes entre diversos factores de inserção profissional e níveis diferenciados de controlo e de apoio inter-relacional no trabalho, assim como níveis de satisfação; depois tentar-se-á identificar alguns elementos úteis de análise da forma como essas dimensões seleccionadas de qualidade do trabalho se articulam com níveis mais gerais de bem-estar.

Trabalho e bem-estar: factores e níveis de qualidade

A partir dos dados reunidos no quadro 3.1, pode-se começar a analisar a forma como o controlo, o apoio e a satisfação no que concerne ao trabalho estão desigualmente associados a diferentes padrões de inserção profissional e de avaliação subjectiva. Ao longo dos parágrafos seguintes destacam-se algumas correlações dignas de nota, existentes entre os três indicadores seleccionados relativos à qualidade do trabalho e outros factores demográficos, socioeconómicos e laborais.

Como seria de esperar, autonomia e criatividade servem para caracterizar profissões mais qualificadas, pelo que dirigentes, quadros superiores, especialistas e técnicos de nível intermédio têm níveis mais elevados de controlo sobre aquilo que fazem no trabalho, enquanto os trabalhadores administrativos têm o *score* mais baixo. Estes últimos são também aqueles que dizem contar com menor apoio de colegas e chefias. Assim, é importante realçar que, para além de estar associada fortemente a vertentes objectivas de definição da qualidade de vida e de determinação de oportunidades materiais, uma variável central como a profissão aparece associada a dimensões de apreciação subjectiva que também contam na definição do bem-estar dos indivíduos: aqueles que desempenham profissões mais qualificadas avaliam

também mais positivamente as oportunidades que têm para serem autónomos e criativos. Isso não se traduz depois de forma completamente linear nos níveis de satisfação, uma variável que, como se poderá ver, se intersecta diferentemente com outros factores, quer directamente respeitantes à esfera do trabalho, quer ligados a outros domínios, níveis esses que são mais homogéneos nas várias categorias profissionais. De qualquer forma, mais uma vez os resultados aparecem polarizados entre os dirigentes e quadros superiores, mais satisfeitos, e os empregados administrativos e pessoal dos serviços.

A distribuição de resultados pelos vários níveis de educação formal levanta algumas questões que aqui apenas se podem aflorar, mas que merecerão maior atenção em etapas posteriores de análise. O número de inquiridos no nível mais baixo de escolaridade considerado é reduzido e não permite que se teçam hipóteses muito aprofundadas; não obstante, pode-se questionar se a relativamente reduzida margem de diferenciação entre inquiridos com níveis mais elevados de escolaridade e aqueles menos escolarizados, no que ao controlo sobre o trabalho diz respeito, não poderá estar relacionada com o facto de muitos destes últimos, geralmente mais velhos, terem posições intermédias de supervisão nas empresas onde o inquirido teve lugar. De facto, pode-se observar que os níveis de controlo não só são superiores entre os trabalhadores que desempenham funções de supervisão de outros trabalhadores, mas também que aumentam com a idade e, conseqüentemente, com os acréscimos de experiência de trabalho e com o evoluir das carreiras. De resto, à excepção dos inquiridos com o 9.º ano de escolaridade formal, observa-se que a níveis de qualificação sucessivamente mais elevados estão associados níveis crescentes de autonomia e criatividade. É assim possível dizer que, não deixando de estar associado à qualificação formal dos trabalhadores, o acesso a níveis superiores de controlo sobre as tarefas laborais se faz por uma multiplicidade de vias.

De qualquer forma, sublinhe-se o valor médio relativamente mais baixo de satisfação com o trabalho obtido pelos indivíduos dotados de bacharelatos ou licenciaturas. De entre as várias hipóteses que podem ser colocadas, pode-se destacar uma, digna de ser explorada em trabalhos ulteriores: talvez se esteja em presença de casos de desarticulação entre os níveis formais de escolaridade e as características dos empregos, as tarefas desempenhadas e as recompensas materiais e simbólicas associadas (Green, 2006). Essas situações podem originar desencontros de expectativas e o bloqueamento de capacidades e potencialidades em face de condicionamentos objectivos, em que muitos trabalhadores com níveis relativamente mais elevados de escolaridade tenderão a avaliar mais negativamente as suas circunstâncias de trabalho em face de expectativas anteriores, processos de comparação social e percepções de capacidades não exercidas. Daí, possivelmente, o facto de os inquiridos com bacharelato ou licenciatura serem aqueles para quem os níveis de satisfação com o trabalho são menores.

Quadro 3.1 Padrões de inserção profissional e qualidade do trabalho (médias)

Variáveis (%)	Controlo s/ trabalho	Apoio inter-relacional	Satisfação c/ trabalho
<i>Sexo</i>			
Mulher (53,9)	2,36	3,89*	3,59
Homem (46,1)	2,41	3,97*	3,61
<i>Idade</i>			
24 ou menos (3,4)	2,28*	4,22*	3,80*
25 a 34 (44,0)	2,35*	3,97*	3,60*
35 a 44 (35,6)	2,40*	3,85*	3,53*
45 a 54 (13,0)	2,43*	3,88*	3,62*
55 a 64 (4,0)	2,56*	3,99*	3,98*
<i>Nível de escolaridade (completo)</i>			
9º ano (6,9)	2,46*	4,05	3,87**
12º ano (30,4)	2,31*	3,90	3,62**
Bacharelato ou licenciatura (54,3)	2,41*	3,92	3,54**
Mestrado ou doutoramento (5,8)	2,51*	3,87	3,63**
<i>Profissão (CNP/94)</i>			
Dirigentes e quadros superiores (6,9)	2,77**	4,12**	3,86*
Especialistas das profissões intelectuais e científicas (28,4)	2,46**	3,93**	3,55*
Técnicos e profissionais de nível intermédio (33,9)	2,47**	3,94**	3,60*
Pessoal administrativo (25,5)	2,10**	3,80**	3,53*
Pessoal dos serviços e vendedores (4,0)	2,32**	4,08**	3,82*
<i>Funções de supervisão</i>			
Sim (32,3)	2,64**	4,01*	3,76**
Não (67,7)	2,26**	3,88*	3,53**
<i>Rendimento mensal do agregado doméstico (em #)</i>			
Mais de 5000 (7,7)	2,59**	3,89	3,77
3000-5000 (17,3)	2,53**	3,95	3,62
2000-3000 (27,6)	2,39**	3,92	3,58
1000-2000 (36,8)	2,31**	3,94	3,59
Menos de 1000 (10,6)	2,23**	3,90	3,52
<i>Contrato de trabalho</i>			
Permanente (85,5)	2,40*	3,91*	3,60
Não permanente (14,5)	2,29*	4,07*	3,62
<i>Nº efectivo de horas de trabalho</i>			
Menos de 30 (3,1)	2,23**	4,01	3,50
30 a 40 (29,5)	2,25**	3,88	3,59
41 a 50 (55,0)	2,42**	3,95	3,60
Mais de 50 (12,4)	2,58**	3,91	3,61

Como os níveis de controlo sobre o trabalho aumentam com os níveis de qualificação profissional (são mais elevados entre dirigentes e quadros superiores), com a idade e também com o número de horas semanais (são mais elevados entre aqueles que trabalham mais de 40 horas), não é inesperado que essa conjugação de factores se possa reflectir nos níveis de rendimento do

Variáveis (%)	Controlo s/ trabalho	Apoio inter-relacional	Satisfação c/ trabalho
<i>Recurso a horas extraordinárias</i>			
Nunca (18,5)	2,39	4,02*	3,78**
Por vezes (42,7)	2,36	3,96*	3,66**
Frequentemente/sempe (38,8)	2,41	3,85*	3,45**
<i>Recurso a horários flexíveis de trabalho (últimos 12 meses)</i>			
Sim (39,4)	2,53**	3,99*	3,68*
Não (60,6)	2,29**	3,88*	3,54*
<i>Recurso ao trabalho a partir de casa (últimos 12 meses)</i>			
Sim (11,1)	2,81**	4,16**	3,79*
Não (88,9)	2,33**	3,90**	3,58*
<i>Emprego actual é demasiado exigente</i>			
Nunca (8,3)	2,23*	4,04*	3,58**
Por vezes (49,8)	2,38*	3,97*	3,71**
Frequentemente/sempe (41,9)	2,41*	3,86*	3,48**
<i>Tem tempo suficiente para realizar o trabalho</i>			
Nunca (4,4)	2,30	3,66**	3,00**
Por vezes (42,2)	2,35	3,87**	3,51**
Frequentemente/sempe (53,4)	2,42	3,99**	3,73**
<i>Trabalha como membro de uma equipa</i>			
Nunca (1,5)	2,03**	3,36**	3,20**
Por vezes (9,5)	2,22**	3,68**	3,35**
Frequentemente/sempe (89,1)	2,41**	3,96**	3,63**
<i>Sentiu stresse relacionado com o trabalho (último mês)</i>			
Nunca (8,8)	2,37	4,13**	3,97**
Por vezes (48,9)	2,40	4,02**	3,73**
Frequentemente/sempe (42,3)	2,37	3,78**	3,37**
<i>Tem receio de perder o emprego</i>			
Concorda (31,8)	2,27**	3,85**	3,52**
Não concorda, nem discorda (25,6)	2,38**	3,88**	3,52**
Discorda (42,6)	2,47**	4,01**	3,71**
<i>Já procurou por outro emprego (últimos 6 meses)</i>			
Sim (22,1)	2,21**	3,76**	3,13**
Não (77,9)	2,43**	3,97**	3,73**

Nota: ** p ≤ 0,001; * p ≤ 0,011

agregado doméstico: autonomia e criatividade aparecem associadas a volumes mais elevados de rendimento mensal.⁴

Também não é surpreendente que os trabalhadores com contratos permanentes declarem dispor de mais autonomia e criatividade, quando comparados com aqueles com vínculos mais precários: estes últimos são geralmente mais

novos (31 anos de idade média contra 38 dos primeiros) e desempenham posições menos qualificadas nas várias empresas, nomeadamente como empregados (que geralmente são empregadas) administrativos(as).

Continuando agora a olhar para outras variáveis reportáveis à inserção objectiva dos indivíduos nos contextos laborais, pode dizer-se que algumas práticas flexíveis de trabalho aparecem associadas a níveis mais elevados de controlo, ou seja, trabalhar a partir de casa e utilizar horários flexíveis de entrada e de saída, por exemplo, é mais comum entre profissões caracterizadas pela existência de autonomia e criatividade. Precisamente, aqui é importante salientar que o recurso a essas práticas de trabalho flexível está muito desigualmente distribuído entre os inquiridos: enquanto cerca de metade dos dirigentes e quadros superiores disseram ter recorrido a horários flexíveis no último ano, 75% dos empregados administrativos não o fizeram; se 24% dos primeiros e 14% dos especialistas das profissões intelectuais e científicas declararam ter trabalhado a partir de casa, praticamente nenhum empregado administrativo o fez, como seria de esperar tendo em conta as características gerais desse tipo de trabalho. É também interessante notar que valores mais elevados de apoio inter-relacional aparecem associados quer à utilização das práticas flexíveis aqui consideradas, quer a uma prática menos frequente de horas extraordinárias. Isto contribui para sublinhar, relativamente a uma dimensão circunscrita, a importância dos aspectos relacionais do trabalho na determinação da forma como os indivíduos avaliam os seus empregos: neste caso, pode colocar-se como hipótese que uma boa integração social no contexto laboral se assume como factor importante para utilização sustentável e positiva de práticas flexíveis de trabalho, concretizada nomeadamente através de apoios vários dados por colegas e chefias. Aponta também neste sentido a forma como as percepções subjectivas de mais forte de pertença a uma “equipa” se articulam de maneira nítida com níveis superiores de controlo, apoio inter-relacional e satisfação.

No entanto, ao olhar para o modo como a dimensão inter-relacional de qualidade do trabalho aqui utilizada se diversifica consoante os vários factores constantes do quadro 3.1, pode dizer-se que a imagem geral é menos nítida do que aquela que a dimensão de controlo permite traçar. Muito provavelmente porque existem outros factores, de natureza mais contextual e individual, que alteram a percepção dos indivíduos acerca do apoio que lhes é dado por colegas e chefias no que ao desempenho do trabalho diz respeito. Mas, se aqui se explora sobretudo a forma como alguns factores de inserção laboral dos indivíduos afectam a qualidade do trabalho, pode-se ver mais adiante como esta dimensão de apoio inter-relacional é importante, por funcionar como mediadora

4 Note-se que esta última variável, ao reportar-se a níveis de rendimento doméstico, apenas reflecte de forma muito indirecta o nível salarial individual dos inquiridos.

entre as condições de trabalho e a satisfação com o mesmo, por um lado, e entre essas condições e os níveis de bem-estar declarado, por outro.

Para compreender melhor esses factores que condicionam a “qualidade” dos diversos empregos, é necessário também observar as articulações que se estabelecem entre factores de cariz mais avaliativo e subjectivo, ou seja, aquilo que são percepções das condições de trabalho (Wallace, Pichler e Hayes, 2007) e as várias dimensões de qualidade aqui utilizadas.

Desde logo, importa ver como níveis mais elevados de controlo sobre o trabalho surgem associados à percepção de que este é “demasiado exigente”. Este efeito é conhecido (Gallie, 1996; Green, 2006) e prende-se com as características específicas de profissões caracterizadas pela existência de autonomia e criatividade. Os trabalhadores com mais recursos escolares ou organizacionais, por exemplo, onde a margem de domínio e de definição das tarefas e horários é maior, também têm geralmente mais responsabilidades e trabalham um maior número de horas durante a semana. Os níveis de stresse relacionado com o trabalho são também superiores entre dirigentes e outros trabalhadores com responsabilidades de supervisão. Por outro lado, estar a “trabalhar como membro de uma equipa” e estar bem integrado em termos relacionais são factores que parecem contribuir para minimizar os efeitos potencialmente negativos de profissões mais exigentes: pode dizer-se que os inquiridos que sentem poder contar com o apoio de colegas e chefias são também aqueles que mais facilmente conseguem lidar com exigências particulares de tempo e de esforço; para além disso, contar com mais apoio inter-relacional parece estar associado à declaração de níveis mais baixos de stresse profissional.

Esta articulação multidimensional de factores — note-se ainda como os níveis declarados de stresse profissional, por exemplo, não estão associados significativamente com o controlo sobre o trabalho — faz com que não se possa encerrar a complexa noção de qualidade do trabalho, ou qualquer uma das suas várias dimensões, de forma linear. Por isso, estas diversas articulações e efeitos que se têm vindo a destacar são relevantes na medida em que, quando tomadas em conjunto, acabam por exercer impactos importantes, não só sobre outras dimensões do trabalho, nomeadamente a produtividade, como também noutros domínios, por exemplo na forma de conciliar trabalho e família, na qualidade da vida familiar e também nos níveis de bem-estar de que os indivíduos podem fruir.

Outros factores incluídos no quadro 3.1 merecem ainda ser destacados. Sendo esta uma análise preliminar, não deixará de ser útil começar a construir uma abordagem cujas etapas posteriores contribuirão para colocar em bases analíticas mais sólidas as pistas que ficam aqui identificadas. Assim, o tópico da precariedade e insegurança no trabalho tem vindo a ser foco de atenção crescente por um conjunto muito alargado e diversificado de agentes, tanto científicos como também mediáticos e políticos, na sequência de uma série de mudanças estruturais que têm vindo a mudar a face do mundo do trabalho nas últimas décadas na Europa. Aqui apenas se pretende começar a construir

uma perspectiva que se debruce sobre as consequências da (in)segurança sobre a qualidade do trabalho, tal como ela é percebida pelos próprios trabalhadores. A partir dos elementos em análise, pode dizer-se que os sentimentos subjectivos de insegurança surgem associados a níveis inferiores de autonomia e criatividade, assim como a ambiente de trabalho onde a existência de apoio inter-relacional é menor. Não surpreende, por isso, e como já se viu, que aqueles que têm vínculos permanentes às empresas onde trabalham declarem níveis relativos superiores de controlo e de apoio. De qualquer maneira, é importante destacar que os sentimentos de (in)segurança e a forma como eles condicionam as avaliações feitas pelos indivíduos acerca do seu trabalho e os seus sentimentos de bem-estar, dependem sem dúvida de articulações complexas entre elementos objectivos de inserção laboral, experiências quotidianas concretas e percepções individuais de natureza menos tangível.⁵ Sendo a qualidade do trabalho uma noção ampla que não pode ser reduzida às avaliações que, num momento específico do tempo, os próprios indivíduos fazem sobre os seus empregos, também é fundamental reter que essas considerações reflexivas são importantes se quisermos obter um retrato mais completo da articulação entre padrões objectivos e subjectivos que, no domínio do trabalho assim como noutros, contribuem para modelar as oportunidades de obtenção de bem-estar e qualidade de vida.

A partir deste panorama, podemos agora centrar mais directamente a atenção nos padrões de satisfação como dimensão importante da qualidade do trabalho.

Os dados aqui apresentados estão alinhados com algumas das conclusões expostas na literatura no que à influência de algumas variáveis demográficas, como sejam o sexo, a idade e o nível de escolaridade, diz respeito (Clark, Oswald e Warr, 1996; Clark, 2005; Wallace, Pichler e Hayes, 2007). Enquanto parece não existir nenhuma relação directa ou simples entre género e satisfação com o trabalho,⁶ a idade aparece associada em forma de “U” aos níveis de satisfação, sendo

5 Veja-se, por exemplo, como o tipo de contrato não serve para destrinçar directamente os inquiridos no que à satisfação com o trabalho diz respeito, enquanto que outra variável como “ter receio de perder o emprego” aparece associada a níveis inferiores de satisfação.

6 Poder-se-ia talvez esperar que, devido não só a efeitos estruturais de segregação vertical e horizontal que contribuem para concentrar as mulheres em profissões menos qualificadas do mercado de trabalho, como também aos encargos extras que advêm de uma divisão persistentemente desigualitária do trabalho doméstico entre homens e mulheres, dificultando sobremaneira a possibilidade de conciliação equilibrada entre trabalho e família, estas pudessem ter níveis mais baixos de satisfação. No entanto, o problema é consideravelmente mais complexo, na medida em que é intersectado pela influência conjugada de efeitos de classe, expectativas e valores sociais diferenciados, papéis de género e processos sociopsicológicos de adaptação e de comparação social. Em termos mais gerais, a importância do género na determinação da qualidade de vida dos indivíduos é transversal mas mediada, podendo ser captada pela sua articulação com outras dimensões, como sejam a profissão, os padrões de relação trabalho-família e as modalidades de

possível observar dois picos: nos trabalhadores com menos de 25 anos e naqueles com mais de 55, enquanto os valores mais baixos se encontram na categoria intermédia dos 35 aos 44 anos. Este é um dado interessante que aponta provavelmente para a influência de outros factores que se articulam com o mundo do trabalho e contribuem para modelar expectativas e avaliações subjectivas. A configuração específica dos padrões de articulação trabalho-família, nomeadamente, estará aqui em causa, uma vez que os valores mais baixos de satisfação com o trabalho aparecem precisamente nos grupos etários onde a necessidade quotidiana de conciliar responsabilidades e tarefas profissionais e familiares é mais premente. Como será possível ver mais tarde, a maneira como esse equilíbrio é (ou não) obtido tem um impacto forte sobre o bem-estar dos indivíduos.

É curioso verificar que algumas variáveis reportáveis à esfera laboral, como sejam o número de horas de trabalho⁷ e o tipo de contrato, não têm efeitos directos sobre a satisfação dos trabalhadores, embora a prática mais frequente de trabalho para além do tempo oficialmente contratualizado esteja associada a valores mais baixos. Os efeitos negativos ou positivos dessas variáveis dependem certamente de conjugações mais amplas de factores, dentro e fora do mundo laboral, que potenciam ou limitam a capacidade dos indivíduos para lidarem com volumes mais intensos de trabalho ou com situações mais ou menos vincadas de precariedade, por exemplo. A possibilidade de integração bem sucedida na rede de relações laborais pode servir como factor compensatório de condições de inserção mais exigentes ou inseguras, como já se viu a outro propósito.

Finalmente, quando se olha para outras variáveis de natureza mais “subjectiva”, pode ver-se que, para os trabalhadores inquiridos, o sentimento de satisfação é maior quando a exigência do trabalho a desempenhar está “na medida certa”: exigências consideradas desproporcionadas ou um trabalho pouco estimulante podem contribuir para os indivíduos avaliarem aquilo que fazem de forma menos positiva. Pode-se ainda referir que, sem surpresas, o stress profissional tem um efeito claramente negativo sobre as avaliações dadas pelos inquiridos.

Até agora, tem-se estado a analisar de que forma factores pertencentes à esfera laboral se encontram associados a diferentes níveis e dimensões de qualidade de vida no trabalho. Constatou-se que quer as condições de trabalho, quer outras variáveis de inserção objectiva e de avaliação subjectiva se articulam de

trabalho não pago na esfera da família, por exemplo.

7 Pode-se, contudo, chamar a atenção para o facto de os menos satisfeitos serem aqueles que trabalham menos de 30 horas por semana. Isso poderá ter certamente a ver com as características globais do mercado de trabalho em Portugal, onde as oportunidades de inserção a tempo parcial são ainda relativamente restritas e mal remuneradas. Pode-se colocar a hipótese que entre esses inquiridos, que são sobretudo mulheres, existirão alguns que optariam por trabalhar a tempo inteiro se a oportunidade se apresentasse.

Quadro 3.2 Qualidade do trabalho e bem-estar subjectivo (médias)

Variáveis (%)	Satisfação c/ trabalho	Bem-estar subjectivo
<i>Controlo s/ trabalho</i>		
Elevado (13,1)	4,10	5,08
Médio (68,0)	3,63	4,44
Baixo (18,9)	3,17	3,99
<i>Apoio inter-relacional</i>		
Elevado (55,2)	3,88	4,66
Médio (37,2)	3,36	4,27
Baixo (7,6)	2,74	3,65
<i>Satisfação c/ trabalho</i>		
Elevada (61,6)	–	4,80
Média (28,7)	–	4,04
Baixa (9,7)	–	3,30

Nota: Todas as células: $p \leq 0,001$

forma sociologicamente significativa com diferentes possibilidades de controlo e de elaboração das tarefas e de usufruto de apoio inter-relacional. Não obstante não ser possível, com este tipo de análise, compreender mais aprofundadamente a direcção causal estabelecida entre as diferentes variáveis (Diener e Suh, 1997; Veenhoven, 1996), os padrões e as articulações que se tem vindo a destacar parecem ser suficientemente claros e homogéneos, quando tomados em conjunto, para chamar a atenção para a importância dos factores analisados.

A qualidade do trabalho é muito importante, não apenas na dimensão relativa à satisfação dos indivíduos com esse domínio central das suas vidas, como também na modelação dos níveis de bem-estar. Por um lado, várias pesquisas têm demonstrado a existência de conexões entre qualidade do trabalho e níveis de produtividade e comprometimento dos trabalhadores, experiências e níveis de stresse profissional e conflito entre trabalho e família (Danna e Griffin, 1999; Edwards, Scully e Brtek, 2000; Efraty e Sirgy, 1990; Green, 2006; Sirgy e outros, 2001; Wallace, Pichler e Hayes, 2007). Mas também foram encontrados elementos empíricos que se reportam às articulações existentes entre qualidade do trabalho e sentimentos mais amplos de satisfação e qualidade de vida (Diener, 1994; Diener e Suh, 1997; Sirgy e outros, 2006; Veenhoven, 1996). A noção de satisfação, nomeadamente, aparece como um mediador importante entre aspectos mais específicos relativos ao trabalho e as avaliações latas de bem-estar subjectivo (Wallace, Pichler e Hayes, 2007).

À luz destas considerações, é possível agora olhar para as relações que se estabelecem entre qualidade do trabalho e bem-estar subjectivo, tais como podem ser analisadas a partir das respostas dos trabalhadores (quadro 3.2).

A partir da observação deste quadro, pode-se constatar a existência de efeitos nítidos: os dois primeiros indicadores de qualidade, controlo e apoio,

têm impacto não apenas sobre os valores de satisfação com o trabalho, como também sobre as avaliações de bem-estar. Existe uma diferença de cerca de um ponto nas médias de satisfação a separar aqueles que usufruem de um nível elevado de controlo sobre o seu trabalho (4,10), daqueles que dizem possuir um nível baixo de controlo (3,17). Como já tinha sido referido anteriormente, os contextos sociais e relacionais de trabalho assumem também particular destaque na determinação da qualidade da vida profissional: trabalhar num local onde o ambiente é de grande apoio mútuo entre colegas e chefias aparece associado a níveis mais elevados de satisfação (3, 88); já aqueles que dizem trabalhar num local onde o apoio é reduzido são os mais insatisfeitos (2,74).

Quando se olha para os níveis de bem-estar subjectivo, observa-se que eles variam consoante os inquiridos têm uma qualidade do trabalho mais alta ou mais baixa, através das três dimensões aqui apresentadas. Assim, trabalhadores com níveis reduzidos de satisfação com o trabalho são aqueles que têm valores médios mais baixos (3,30), enquanto aqueles que têm empregos mais autónomos e criativos são também os que declaram ter melhores níveis de bem-estar (5,08). Os níveis diferenciados de integração em redes de apoio inter-relacional também exercem um efeito considerável sobre as avaliações subjectivas dadas pelos indivíduos acerca da sua qualidade de vida, como se pode ver. Claro, muito mais importante que o efeito isolado de cada uma destas dimensões é a forma como a qualidade do trabalho dos indivíduos, na sua complexidade, contribui para potenciar capacidades ou restringir possibilidades de obtenção de bem-estar; será por isso útil, em fases posteriores de pesquisa, medir não apenas a importância relativa de cada uma dessas dimensões, como também prosseguir na elaboração de indicadores mais finos de qualidade do trabalho e na aplicação de métodos mais sofisticados de análise extensiva. Só assim será possível prosseguir quer na compreensão dos factores, pertencentes ou não à esfera laboral, que determinam a qualidade do trabalho, quer também na apreensão da forma como essa e outras esferas centrais de estruturação da vida quotidiana se articulam na configuração das oportunidades e constrangimentos com que os indivíduos se defrontam, e que importa ter em conta quando se analisa a sua qualidade de vida.

Factores e níveis de bem-estar no balanço entre trabalho e vida familiar

Tal como o domínio do trabalho abordado no ponto anterior, a vida familiar assume centralidade na determinação do bem-estar dos indivíduos. Mais especificamente, a forma como são estabelecidas as relações quotidianas entre trabalho pago e não pago é crucial, não apenas para a qualidade de vida em termos gerais, como também para a satisfação com o próprio emprego e para os desempenhos profissionais (Guerreiro, 2004; Guerreiro e Carvalho, 2007; Lewis e Cooper, 2005; Lewis e Rapoport, 2005; Rapoport e outros, 2002).

A teoria dos papéis de género surge geralmente como ponto de partida de muitas pesquisas que se debruçam sobre a relação trabalho-família, através do destaque que é dado ao volume limitado de recursos físicos, psicológicos e de tempo possuído pelos indivíduos, que se defrontam com a necessidade de dispersar os seus esforços e esses recursos no dia-a-dia por várias esferas de actividade. Assim, processos de interferência, conflito e stresse podem emergir de padrões inadequados de conciliação trabalho-família, acabando por influenciar negativamente os sentimentos e avaliações de bem-estar (Noor, 2003; Nordenmark, 2002; Scharlach, 2001).

Decorrente desta perspectiva, grande parte da atenção analítica dos vários trabalhos tem estado focada nos efeitos negativos que os processos de interferência e conflito entre trabalho e família podem originar, não obstante o ângulo específico das abordagens poder variar consideravelmente (Crompton, 2006; Crompton e Lyonette, 2007; Lewis e Cooper, 1999). O género, por exemplo, surge geralmente como factor proeminente nas análises desenvolvidas a propósito dos conflitos entre vida familiar e profissional: os papéis de género estão simbólica e culturalmente carregados, o que contribui para modelar expectativas e formas de agir que estão profundamente articuladas não apenas com os tipos de relações familiares, como também com as diversas modalidades de participação de mulheres e homens no mercado de trabalho (Dulk e Pepper, 2007). Até há bem pouco tempo, circular quotidianamente entre a esfera da família e o domínio do trabalho traduzia-se — e ainda se traduz em parte — em experiências fundamentalmente distintas para homens e mulheres, na medida em que estas eram, e continuam a ser, as principais responsáveis pelo desempenho da maior parte do trabalho doméstico e dos cuidados com os filhos (Torres, 2004; Wall e Guerreiro, 2005). Com a entrada progressiva das mulheres no mercado de trabalho que tem vindo a decorrer nas últimas décadas, associada ao declínio de modelos mais tradicionais de partilha de responsabilidades profissionais e familiares (Amâncio, 2007), começaram também a assumir maior importância e visibilidade os problemas decorrentes de desequilíbrios existentes na relação trabalho-família. Nomeadamente porque, hoje em dia, a maior parte das mulheres que desempenham uma profissão continua a ter de lidar quotidianamente com “duplas jornadas” de trabalho: o profissional e o doméstico (Crompton, 2006; Hochschild, 1989; 1997). Por isso, especial atenção tem sido concedida à análise dos padrões de conciliação nas famílias onde ambos os elementos do casal possuem um trabalho pago que é necessário articular com as tarefas e responsabilidades familiares; têm sido focalizados em particular os diversos efeitos e dinâmicas de interferência e conflito entre as duas esferas, que têm a sua origem em padrões inadequados — e desigualmente distribuídos consoante as linhas de diferenciação social (género, classe social, etc.), note-se — de desempenho de numerosos “papéis sociais”, por vezes de cariz contrastante. Mais recentemente, as relações existentes entre esses efeitos negativos e a qualidade do trabalho, as relações familiares e a qualidade de vida

dos indivíduos têm vindo a ser exploradas com uma atenção e detalhe cada vez maiores (Guerreiro, 2004; Guerreiro e Carvalho, 2007; Lewis e Dyer, 2002; Lewis e Cooper, 2005).

Esses vários trabalhos têm contribuído para demonstrar que quer factores de natureza familiar, quer variáveis de cariz laboral estão associados de forma significativa com diferentes padrões de interferência negativa do trabalho na família, e da família no trabalho, e com a satisfação dos indivíduos reportada à maneira como repartem tempo e recursos entre esses dois domínios (Guerreiro e Carvalho, 2007; Kovacheva, Lewis e Demireva, 2005; Lewis e Cooper, 1999; 2005; Peper, Doorne-Huiskes e Dulk, 2005). Condições de trabalho e modalidades de inserção objectiva no emprego, por exemplo, aparecem associadas a níveis diferentes de stresse e de interferência entre as esferas familiar e laboral, assim como a outras variáveis que será possível observar mais de perto nos pontos seguintes, como seja o nível de apoio inter-relacional nos contextos de trabalho.

Contudo, antes de se avançar para a análise propriamente dita de alguns dados seleccionados para este ponto, deve-se destacar uma dimensão desta problemática que tem vindo a adquirir cada vez mais importância e que será alvo de atenção específica em etapas posteriores de análise. De facto, a relação trabalho-família pode, e deve, ser perspectivada a partir de pontos de vista complementares às abordagens que enfatizam os aspectos conflituais que podem advir dessa relação, se pretendermos ser mais fiéis à complexidade que ela assume. Mais recentemente, alguma atenção começou a ser prestada aos efeitos positivos que o desempenho de múltiplos papéis em várias esferas de actividade acarreta, seja em termos de acumulação de recursos materiais e culturais, seja em termos do desenvolvimento de redes mais extensas de sociabilidade e apoio. Especificamente no que diz respeito à relação trabalho-família têm recebido atenção os eventuais benefícios individuais que advêm de uma combinação harmoniosa de tarefas e responsabilidades profissionais, familiares e domésticas. Esta perspectiva é frequentemente prosseguida no quadro das teorias de *spillover*, destacando os fluxos e transferências sociais e psicológicas de sinal positivo que se estabelecem entre esses dois domínios centrais da existência (Barnett e Hyde, 2001; Greenhaus e Powell, 2005; Nordenmark, 2002). É também importante notar que esses mecanismos não são, de forma alguma, unidireccionais; na verdade, a vida familiar pode interferir, positiva ou negativamente, no domínio do trabalho, assim como a vida profissional é passível de influir variadamente na estruturação das vivências familiares.

Tendo em conta a amplitude circunscrita deste trabalho exploratório, já anteriormente explicitada, na análise que se irá seguir optou-se por centrar atenção nas articulações que podem ser observadas entre o trabalho e os efeitos negativos de interferência entre essa esfera e a familiar; olhar-se-á para a maneira como vários factores centrais de enquadramento e inserção laboral estão ou não associados a diferentes modos de avaliação e níveis de satisfação

com a forma como, quotidianamente, os inquiridos repartem o seu tempo e recursos entre o domínio privado/familiar e o domínio laboral. É claro que uma análise mais aprofundada terá de levar em conta as interações cruzadas e simultâneas entre múltiplas variáveis, desde logo aquelas que dizem respeito às estruturas e dinâmicas familiares; não obstante, esta análise exploratória contribui não apenas para testar algumas medidas compósitas, como também para abrir algumas veredas analíticas necessárias para chegar a essas etapas de progressiva elaboração analítica.

Indicadores utilizados

Três indicadores foram utilizados para dar conta dos padrões de satisfação com a relação trabalho-família dos trabalhadores inquiridos: interferência negativa do trabalho sobre a família, interferência negativa da família sobre o trabalho, e satisfação com a repartição de tempo e recursos entre trabalho e família. Tal como na secção anterior, dedicada à qualidade do trabalho, também aqui são apresentadas algumas variáveis importantes relativas a condições de trabalho e modalidades de inserção laboral; foram seleccionadas para comentário as inter-relações consideradas mais relevantes do ponto de vista sociológico.

A *interferência negativa do trabalho sobre a família* (T-F) foi medida através de um índice com três itens (alfa de Cronbach= 0,738): a) Com que frequência não tem energia suficiente para praticar actividades de lazer com o seu cônjuge/companheiro(a), a sua família ou os seus amigos, por causa do seu trabalho?; b) Com que frequência tem que trabalhar tanto que não tem tempo para fazer aquilo de que gosta nos seus tempos livres?; c) Com que frequência as suas obrigações no trabalho fazem com que não consiga sentir-se descontraído/a em casa? Valores mais altos correspondem a níveis mais elevados de interferência entre trabalho e família (sendo a escala de quatro pontos: de “nunca” a “sempre”).

A *interferência negativa da família sobre o trabalho* (F-T) foi medida através de um índice igualmente com três itens (alfa de Cronbach= 0,827): a) Com que frequência não consegue apreciar o seu trabalho por estar preocupado/a com a sua vida familiar?; b) Com que frequência tem dificuldade em concentrar-se no trabalho por estar preocupado/a com a sua vida familiar?; c) Com que frequência não está com disposição para trabalhar devido a problemas com o seu cônjuge/companheiro(a), família ou amigos? Como é óbvio, valores mais elevados correspondem a níveis superiores de interferência entre família e trabalho.

Para aferir da *satisfação dos inquiridos com a relação entre trabalho e família* foi utilizado um índice composto por três itens (alfa de Cronbach= 0,911) com uma escala de cinco pontos (de “muito insatisfeito” a “muito satisfeito”): a) Nível de satisfação ou insatisfação com a maneira como divide o tempo entre o trabalho e a vida pessoal; b) Nível de satisfação ou insatisfação com a capacidade para