

COPING E PRESENTISMO: QUE RELAÇÃO?

Paula Cristina Oliveira dos Santos Coelho

Projeto de Mestrado em
Gestão de Recursos Humanos

Orientador:

Mestre Marco António Ferreira Ramos, Professor Adjunto Convidado na Universidade de Aveiro; Professor Convidado no INDEG-IUL ISCTE Executive Education

Coorientador:

Professor Doutor Aristides Isidoro Ferreira, Professor Auxiliar no ISCTE-IUL, departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

outubro 2013

Resumo

O *coping* e o presentismo são dois conceitos que atualmente se revelam de interesse para a comunidade científica da gestão, em virtude do crescente enfoque na saúde e bem-estar no trabalho, que se comprova ser determinante para a produtividade dos colaboradores e, conseqüentemente, para a vantagem competitiva das empresas: o *coping* , por ser o que os indivíduos fazem quando estão perante situações de stresse no trabalho; o presentismo, por se referir à “presença ausente” dos colaboradores no local de trabalho, que tem impacto na qualidade e quantidade de trabalho produzidos.

O conceito de *coping* refere-se às respostas que o indivíduo manifesta quando é colocado perante situações de stresse, as quais variam consoante o indivíduo e a situação. O presentismo compreende as situações em que o indivíduo vai trabalhar quando está doente.

Este estudo visava determinar se existe algum tipo de relação entre as estratégias de *coping* utilizadas pelos indivíduos e a maior ou menor perda de produtividade associada ao presentismo. Os resultados revelaram que há estratégias de *coping* associadas a menores perdas de produtividade sob influência do presentismo. Mais concretamente, o recurso ao apoio instrumental dos outros, ao humor e ao uso de substâncias parecem ser estratégias que afetam as perdas de produtividade associadas ao presentismo.

Estas conclusões sugerem à gestão de recursos humanos a introdução de novas medidas no desenho e implementação de programas de melhoria de saúde e bem-estar no contexto organizacional.

Palavras-chave: *Coping*; Presentismo; Saúde; Produtividade.

Abstract

Coping and presenteeism are both concepts that, nowadays, share interest from the management scientific community, due to the growing focus on health and well-being in the workplace, which has been proved to be determinant for the workers' productivity and, consequently, for the organizations' competitive advantage: coping, because it's what individuals do when they are faced with workplace stress-related situations; presenteeism because it refers to the workers' "absent presence" in the workplace, which has an impact on the produced work quality and quantity.

The concept of coping refers to the behavioural or cognitive answers the individual manifests whenever he's confronted with stress situations, which can be different depending on the individual and the situation. Presenteeism is a concept that regards the situations where the individuals go to work when ill.

This study aimed to determine if there's any sort of relationship between the coping strategies used by individuals and the higher or lower productivity loss associated with presenteeism. The results revealed that some coping strategies are more associated to lower productivity loss under presenteeism influence. Specifically, the use of instrumental support from others, of humor and of substances seems to be strategies that affect the productivity losses associated with presenteeism.

These conclusions suggest, to the human resources management, the introduction of new measures when delineating and implementing health and well-being programs in the organizational context.

Keywords: Coping; Presenteeism; Health; Productivity.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, ao Professor Doutor Aristides Ferreira e ao Mestre Marco Ramos um agradecimento especial por, ao longo da pós-graduação me terem inspirado com os seus interesses e a forma como os transmitiam e dinamizavam as sessões, bem como por todo o acompanhamento, disponibilidade e apoio concedidos ao longo da elaboração desta tese de dissertação, que foi desenvolvida por entre diversas fontes de stress inesperadas. Sentir que confiavam no meu trabalho foi determinante para que o tenha conseguido concluir.

Agradeço também a disponibilidade e atenção do diretor e coordenadora de recursos humanos que gentilmente acederam à colaboração da sua empresa no estudo e se mobilizaram para a participação dos colaboradores.

Gostaria também de agradecer ao grupo de mestrado, em especial aos colegas Maria, Sónia, Luís e Manuel, pelo companheirismo, amizade, apoio e muitos *e-mails* de incentivo.

Aos meus amigos, por me terem aguentado durante as fases de maior stress e me terem dado espaço para aconchegar esta nova tarefa na minha vida.

Aos meus pais, por todo o apoio que sempre me deram no meu desenvolvimento enquanto pessoa... Mais uma vez, obrigada por me terem dado asas para voar!

Por último, mas não menos importante, agradeço profundamente ao grande impulsionador desta jornada, o Paulo, não só por me ter inspirado e me ter feito reemergir a necessidade de adquirir novos conhecimentos, como também por me ter acompanhado ao longo de todo este processo e me ter dado força para conquistar este desafio. Obrigada por teres estado sempre do meu lado e seres uma boa estratégia de *coping*!

Índice

Introdução	8
Presentismo	11
<i>Coping</i>	19
<i>Coping</i> e Presentismo	25
Método	33
Amostra	33
Procedimento	34
Instrumentos	34
Brief Cope	35
SPS-6	36
Dados sociodemográficos	37
Resultados	38
Discussão	45
Referências	55
Anexos	58
Anexo 1 - Questionários aplicados	59

Índice de figuras

Figura 1 - Modelo dinâmico de presentismo e absentismo de Johns	15
Figura 2 - Esquema compreensivo de modelo de controlo compensatório.....	27

Índice de tabelas

Tabela 1 - α de Cronbach para escalas aplicadas	39
Tabela 2 - Valores de médias, desvio-padrão e correlações para as escalas	41
Tabela 3 - Resultados de T-Test para amostras independentes.....	42

Sumário executivo

Este estudo visa compreender a existência de relação entre dois conceitos que começam a ganhar destaque no contexto organizacional: *coping* e presentismo. Por *coping* entenda-se os esforços realizados pelos indivíduos no sentido de lidarem com alguma situação stressante, interna ou externa (Ramos, 2008; Carver & Scheier, 1989). O presentismo refere-se à “presença ausente” do indivíduo que, perante uma condição de saúde debilitadora, física ou psicológica, opta por comparecer no trabalho (Johns, 2010).

Ao contrário do esperado inicialmente, a revisão de literatura levou a concluir pela falta de relação destes conceitos, ainda que tenha colocado a hipótese de haver estratégias de *coping* mais associadas a perdas de produtividade associadas ao presentismo. Do que decorre da investigação teórica, os principais argumentos para não existir relação entre estilos de *coping* e presentismo prendem-se, em primeiro lugar, com a evidência de que o presentismo está mais dependente de fatores contextuais e organizacionais do que propriamente pessoais. Ora, se os estilos de *coping* assumem um carácter disposicional, mesmo sofrendo influência do contexto, não se prevê correlações significativas entre estes conceitos. Em segundo lugar, e com base no modelo de controlo compensatório de Hockey (Schaufeli & Bakker, 2004), independentemente do tipo de *coping* a que o indivíduo recorra, existe sempre a possibilidade de haver presentismo, sendo que a diferença residirá na perda de produtividade concomitante, para situações de curto ou médio-prazo. Por último, se se atentar aos fatores que promovem o presentismo, encontra-se muitos dos que também são considerados stressores profissionais, nomeadamente insegurança no trabalho, (Dewe, O’Driscoll & Cooper, 2010), sobrecarga de trabalho ou má supervisão (Seymour & Grove, 2005), o que leva a crer que efetivamente não haverá associação entre estilos de *coping* e presentismo.

Porém, será de esperar que haja estratégias de *coping* com mais impacto nas perdas de produtividade associadas ao presentismo, sendo então este o foco do estudo.

Para tal, obteve-se a colaboração de uma empresa da indústria automóvel, na qual se aplicou questionários de autorrelato que visavam medir as estratégias de *coping* – *Brief COPE* (Carver & Scheier, 1989) – e as perdas de produtividade decorrentes do presentismo – *SPS-6 (Stanford Presenteeism Scale, Koopman et. al, 2002)*. Além disso,

colocou-se um conjunto de questões referentes a características sociodemográficas, bem como à satisfação com o trabalho, a organização e a saúde.

Conseguiu-se uma amostra de 58 respondentes válidos, correspondente a 38.2% do total de colaboradores da empresa.

Os dados foram analisados com apoio do SPSS 20 (*Statistical Package for the Social Sciences*), procedendo-se à análise descritiva dos resultados, bem como métodos de inferência estatística. A análise da correlação de Pearson permitiu confirmar que não existe relação estatisticamente significativa entre *coping* e um valor global de perdas de produtividade associadas a presentismo. Seguidamente, recorreu-se à divisão da amostra total em duas amostras independentes, consoante os níveis de perda de produtividade relatados (baixa ou elevada), aplicando-se um teste T-Student para amostras independentes no sentido de confirmar se haveria estratégias de *coping* relacionadas com diferentes níveis de perda de produtividade associada ao presentismo. Os resultados foram interessantes: constatou-se que os indivíduos que recorrem mais ao apoio instrumental dos outros ($t = 2.037$; $sig. = .046$), ao humor ($t = 2.082$; $sig. = .042$) e a substâncias ($t = 2.353$; $sig. = .022$), são os que reportam menores perdas de produtividade decorrentes do presentismo.

Para qualquer um dos resultados poderá haver uma evidência explicativa. No que se refere ao pedido de apoio para a resolução do problema, considerada uma estratégia de *coping* ativa, deverá atentar-se às variáveis de controlo, mais concretamente a antiguidade no local de trabalho ($\bar{X} = 6,84$ anos, $SD = 0,29$). Estando presentes numa organização em que a política passará pela estabilidade do grupo de trabalho, o facto de se recorrer a apoio instrumental poderá ser efetivamente expectável, principalmente considerando-se os elevados níveis de satisfação com o trabalho ($\bar{X} = 7,31$, $SD = 1,856$) e com a organização ($\bar{X} = 6,66$; $SD = 2,221$). Por outro lado, há evidências científicas que reportam que quer a satisfação com o trabalho (Krohne & Magnussen, 2011; de Vries, 2011) ou a significância da tarefa (Johns, 2011), quer o sentido de pertença a uma equipa ou a interdependência da tarefa (Martinez & Ferreira, 2012; Johns, 2011; Hansen & Andersen, 2008), mesmo contribuindo para o aumento do presentismo podem atenuar os seus efeitos na consecução do trabalho.

O recurso ao humor também poderá ter uma explicação na investigação, na medida em que há estudos que demonstram que em algumas circunstâncias, principalmente

quando não há controlo sobre o stressor, as estratégias focadas na emoção poderão ser um bom preditor de ajustamento, além de que, ao diminuírem o impacto emocional associado, podem ser um “trampolim” para a adoção subsequente de estratégias de *coping* ativo (Folkman & Moscovitz, 2004).

A maior surpresa parece ser a ligação das baixas perdas de produtividade com o uso de substâncias, mas também este resultado encontra algum suporte teórico. Por um lado, há estudos qualitativos em que os respondentes – enfermeiros, admitem recorrer mais ao álcool e ao tabaco quando se encontram em situações de stresse (McIntyre, McIntyre e Silvério, 1999). Por outro lado, há estudos que indicam que o recurso a medicamentos para alívio ou controlo de alguns problemas de saúde pode reduzir as perdas de produtividade associadas ao presentismo (Hemp, 2004). Há ainda a possibilidade de os indivíduos que recorrem a substâncias desvalorizarem o efeito destas na qualidade e quantidade de trabalho realizado, o que se consubstancia na escolha do método para recolha de dados, exclusivamente baseado no autorrelato, que é considerado uma primeira limitação ao estudo realizado.

Outras limitações prendem-se com a dimensão da amostra e o facto de não se incluir outras variáveis que poderiam ser relevantes no estudo do presentismo, nomeadamente medidas de absentismo.

Ainda assim, crê-se que este estudo representa um contributo válido para a gestão de recursos humanos, apontando para a importância de elaboração de programas de promoção de saúde e bem-estar que fomentem o espírito de equipa, a comunicação, a descontração e a reestruturação cognitiva na avaliação de stressores.

Introdução

Este tema encontra-se na ordem do dia dada a conjuntura económica e social em que nos encontramos inseridos. O aumento das taxas de desemprego, a crise económica e a pressão para aumentar as margens de lucro, aliada aos avanços nas tecnologias de comunicação, têm contribuído para a emergência de novos stressores que não são fáceis de ultrapassar. Gerou-se uma expectativa comum que as pessoas estejam sempre disponíveis, tornando-se cada vez mais difícil estabelecer uma linha que separa o trabalho da vida familiar (Maas & Spinath, 2013).

É um facto indiscutível que a realidade mudou e o Mundo que muitos de nós conhecemos já não existe. A conjuntura macroeconómica marcada pela globalização e a evolução tecnológica, o papel crescente de economias emergentes, a evolução do conhecimento e da investigação, entre outros fatores, imprimiram mudanças significativas na cultura, nas organizações e, conseqüentemente, nos indivíduos. Estas mudanças têm ocorrido a uma grande velocidade, sendo que em menos de uma geração são inúmeras as alterações visíveis, o que significa que cada indivíduo vai experienciar a necessidade de assimilação da nova realidade e terá de se adaptar à mesma por diversas vezes ao longo da sua vida. Talvez por isso se fale tanto de stresse e, particularmente, de stresse no trabalho; os colaboradores das empresas e instituições necessitam de estar em constante formação, aprendizagem, sendo constantemente confrontados com novos desafios o que, por vezes, implica que sintam que as exigências no trabalho suplantam os recursos que têm ao seu dispor... O resultado é o stresse; a necessidade é de *coping*. Perante qualquer situação de stresse, os indivíduos reagem com uma resposta de *coping*, a qual poderá ser diferente consoante a avaliação da situação.

Por um lado, o conceito de stresse parece ter-se generalizado e, hoje em dia, toda a gente padece de stresse. No entanto, ainda que por vezes possa ser um conceito utilizado de forma descontextualizada, a verdade é que efetivamente o stresse existe e faz parte da realidade de todos e cada um de nós. Mais, o stresse é importante e necessário para que possamos responder às exigências impostas pelo simples viver. Ainda assim, nem todo o stresse é positivo e cada vez mais investigadores se têm debruçado sobre as conseqüências negativas do stresse em contextos diversos, nomeadamente no contexto

organizacional, em virtude de ser comprovado que este problema afeta a dinâmica das organizações.

Produtividade e eficiência no trabalho são dois conceitos que atualmente se disseminam pelo mundo empresarial, lutando as organizações pela competitividade e, em última análise, pela sobrevivência num mundo concorrencial cada vez maior e mais disperso pelo globo. As pressões colocadas aos colaboradores são significativas e poderão ter impacto na saúde dos mesmos. Os gestores confrontam-se com a ambivalência entre a evidência de que o capital humano é crucial para a produtividade e a necessidade premente de mostrar resultados às administrações.

Enquanto o nosso governo se debate pelo aumento da jornada de trabalho, a qual traduz como sinónimo de produtividade, a investigação abre portas a um “novo” conceito que consolida e comprova o que no fundo não é novidade: muitas horas de trabalho não implicam necessariamente muito trabalho produzido. Fomentar a ideia de que “mais é melhor” pode acarretar custos elevados para as organizações (e mais tarde para a própria sociedade), que atualmente se confrontam com a “presença ausente” de colaboradores que, não estando em condições físicas ou psicológicas, continuam a comparecer ao trabalho (Böckerman & Laukkanen, 2010; Böckerman & Laukkanen 2009). É daqui que surge o conceito de presentismo, que se alia ao já conhecido absentismo e que, como afirma Johns (2010: 522), tem exatamente a vantagem de “contribuir para a literatura por se debruçar sobre a área cinzenta que existe entre nenhuma produtividade (através do absentismo) ou envolvimento total no trabalho.”

Compreende-se que o *coping* e o presentismo afetam a eficiência organizacional. A proposta será então compreender, reconhecendo que elevados níveis de stresse estão associados ao presentismo, se existe alguma relação entre as estratégias de *coping* que os indivíduos adotam no seu quotidiano para lidar com situações de stresse profissional e a ocorrência de presentismo e consequente possibilidade de perda de produtividade. Para tal, urge explorar o “estado da arte” em relação a estes conceitos.

Será importante destacar que a análise exploratória realizada se foca num nível de análise individual e que, dado escasso conhecimento sobre este fenómeno de possível relação entre *coping* e presentismo, basear-se-á as hipóteses na literatura disponível sobre domínios adjacentes.

Posto isto, dedicar-se-á três capítulos à revisão da literatura acerca destes conceitos: o primeiro – “Presentismo” – desenvolverá este conceito enquanto central na saúde ocupacional e seu impacto no contexto organizacional, esclarecendo-se a conceitualização e contexto associados. No segundo capítulo – “*Coping*” – o foco será este mesmo conceito, explorando-se algumas questões terminológicas, nomeadamente distinguindo-se estilos de *coping* e estratégias de *coping*, abordando-se igualmente o desenvolvimento do conceito na comunidade científica e a conceitualização atualmente mais aceite. O terceiro capítulo – “*Coping* e presentismo” – será dedicado à tentativa de compreender a possibilidade de uma relação entre ambos os conceitos, *coping* e presentismo, de forma inferencial, através da análise de conceitos adjacentes, como o de *burnout*, stresse e através do modelo de controlo compensatório de Hockey. O capítulo “Método” caracteriza a amostra do estudo, bem como a forma de recolha e análise dos dados, procedendo-se igualmente a uma breve apresentação dos instrumentos de medida e dos métodos de análise dos dados. No capítulo seguinte, “ Resultados”, apresenta-se os principais resultados obtidos através das medidas de análise testadas, além da estatística descritiva associada, os quais serão analisados e interpretados no capítulo subsequente – “Discussão”, no qual também se apontam as limitações e eventuais potencialidades que daí poderão decorrer. Este capítulo final culmina com uma reflexão sobre o impacto que este estudo poderá ter na gestão de recursos humanos e sobre a forma como se deve pensar e enquadrar o comportamento humano nas suas idiossincrasias.

Presentismo

Este conceito relativamente recente viu a sua origem na medicina ocupacional, de onde derivam muitos dos estudos realizados, sendo que apenas nos últimos anos começou a proliferar o interesse por parte da investigação organizacional e da gestão (Hemp, 2004). Na literatura, é possível distinguir duas correntes de estudo diferenciadas, nas áreas de gestão, epidemiologia e saúde ocupacional. Uma tem as suas raízes na Europa, nomeadamente em países do Norte e no Reino Unido, focando-se na compreensão dos fatores que promovem o presentismo, explorando-se o que está na base dos processos decisórios; a outra corrente, de estudos maioritariamente americanos, concentra-se mais nas consequências desses comportamentos (Gosselin, Lemyre & Corneil, 2013; Johns, 2010). Desta diversidade de investigações decorre um conjunto de definições concetuais, o que em certa medida poderá justificar a disparidade de resultados obtidos, alguns deles contraditórios, relativos à investigação sobre presentismo. Da análise efetuada destaca-se que a maioria dos estudos assume o presentismo como um conceito ligado à presença no local de trabalho quando há uma condição física ou psicológica debilitadora. Alguns autores fazem mesmo questão de esclarecer que o presentismo não se refere às situações em que o colaborador está no local de trabalho mas sem lhe apetecer trabalhar (fazer “gazeta”, na gíria), assumindo-se pelo contrário o pressuposto de que os colaboradores não encaram o seu trabalho com ligeireza (Hemp, 2004), pelo que, se não trabalham ao melhor nível, é porque algo os inibe de melhorar a produtividade. Ainda assim, pode afirmar-se que a conceção académica mais recentemente aceite para o presentismo é de que é um comportamento que envolve a comparência no trabalho quando o indivíduo se sente doente (Aronsson, Gustafsson & Dallner, 2000). Esta definição tem sido considerada a mais apropriada em virtude de não assumir causas nem consequências para o presentismo (Johns, 2010).

Partindo-se então desta definição, pode-se inferir algumas das consequências deste comportamento, quer para o indivíduo, quer para as organizações. O facto de um colaborador doente estar a trabalhar, numa primeira abordagem, leva à consideração de que provavelmente não conseguirá obter o seu máximo rendimento, protelando também o seu tempo de recuperação além de que, consoante a patologia de que padeça, pode contaminar outros colegas (Gosselin, Lemyre & Corneil, 2013; Hemp, 2004).

Há, no entanto, alguns estudos que também apontam para a possibilidade de o presentismo não ter apenas consequências negativas podendo, em algumas situações, ser encarado como um comportamento que promove uma recuperação mais célere e melhora a percepção de aumento da atividade, principalmente quando seguido de uma ausência por doença (Krohne & Magnussen, 2010). Há autores que tentam compreender os fatores e cognições de sucesso que motivam indivíduos com patologias crônicas, nomeadamente musculoesqueléticas, a optarem por ir trabalhar ao invés de se ausentarem por doença, no sentido de inspirar outros com problemas idênticos a terem melhores estratégias de *coping* face à condição de saúde de que padecem (de Vries *et. al*, 2011). Nesta perspetiva, ainda que redutora por não considerar os efeitos nefastos, não só para o colaborador, como também para a organização, o presentismo tem quase um cariz “terapêutico”, explorando-se maioritariamente as cognições motivadoras – como sentir satisfação pelo trabalho, encarar o trabalho como terapia distratora e energizadora, entre outras – e os fatores de sucesso associados ao indivíduo, nomeadamente características pessoais – estratégias para lidar com a dor, crenças sobre a mesma ou utilização dos serviços de saúde. Mais, mesmo tendo algum impacto na produtividade do colaborador, o presentismo pode ser encarado, não apenas como um comportamento de cidadania organizacional (Demerouti *et. al*, 2009), como também como um comportamento que não afeta tanto a produtividade quanto o absentismo – o designado “bom presentismo” por Johns (2010). De facto, o trabalho também é um fator de realização para um indivíduo, não apenas por ser uma fonte de rendimento, mas também por permitir oportunidades de desenvolvimento e de socialização. Neste sentido, poderá ser importante interiorizar e assumir que existem também fatores positivos que poderão contribuir para a frequência de presentismo, nomeadamente ter um trabalho estimulante e positivo ou ter uma boa relação com colegas e supervisores (Demerouti *et. al*, 2008). Estas características de trabalho têm a capacidade de promover um espírito de equipa e de identificação com a organização e a função/ profissão, que levam muitas vezes a que o indivíduo pense duas vezes antes de deixar de ir trabalhar por um motivo de doença, principalmente quando tem uma autopercepção positiva face ao seu estado de saúde e capacidade de trabalho. Esta perspetiva permite que se encare o presentismo como um comportamento que tem aspetos positivos e negativos, ampliando a capacidade compreensiva e potenciando uma visão mais objetiva.

Mesmo considerando alguns aspetos positivos do presentismo, não se pode desvalorizar as consequências que o mesmo poderá ter, a curto, médio e longo prazo, para o indivíduo e a organização. Desta forma, reveste-se de especial importância compreender este fenómeno e as dimensões que o promovem até porque, em maior ou menor nível, o presentismo terá sempre algum impacto na redução da produtividade.

A literatura sobre as causas do presentismo tem proliferado, apontando-se diversas variáveis que se correlacionam positiva ou negativamente com o mesmo, as quais têm vindo a ser agrupadas essencialmente em fatores associados às políticas organizacionais, às características do trabalho e relacionadas com a pessoa. No seu artigo de 2013, Gosselin, Lemyre e Corneil resumem mesmo alguns dos estudos considerados mais relevantes no âmbito dos preditores do presentismo, organizando-os em *clusters* de preditores pessoais – mais concretamente o género, idade, satisfação com o trabalho, stresse ou estado familiar – e de fatores organizacionais – segurança no emprego, horários de trabalho, apoio da gestão, monitorização do trabalho, coesão do grupo, cultura corporativa, estilo de liderança, tipo de emprego e sobrecarga de trabalho (Gosselin, Lemyre & Corneil, 2013). Hansen e Andersen (2008) propõem a inclusão de um outro fator de causas relacionadas com as atitudes, sendo que Martinez e Ferreira (2012) consideram a relevância das cognições associadas ao presentismo. De facto, parece relevante e pertinente a introdução de variáveis que, não sendo diretamente de personalidade, têm em consideração as características mais estáveis do indivíduo que adota o comportamento. Assumindo que estamos perante um nível de análise individual, fará sentido compreender se o colaborador opta por ir trabalhar doente porque tem a crença de que o seu trabalho não pode esperar ou ser delegado (Martinez & Ferreira, 2012) ou porque não quer desmarcar compromissos já marcados (Hansen & Andersen, 2008). Ainda assim, os dados parecem apontar para o maior impacto dos fatores organizacionais e de trabalho no presentismo, quando comparados com fatores cognitivos (Johns, 2010; Hansen & Andersen, 2008).

Considerando os fatores mais impactantes, rapidamente se verifica que há divergências nos estudos, sendo que enquanto uns corroboram anteriores, outros refutam os resultados obtidos. Esta evidência poderá, além de questões metodológicas associadas ao tipo de amostra ou instrumentos de recolha de dados, ver parte da sua justificação na conceção de presentismo assumida. Desta forma, tenta-se seguir

principalmente os estudos que se baseiam na conceção de presentismo acima identificada.

Uma das questões mais consensuais ao longo de toda a literatura parece ser a aceitação de que a instabilidade aumenta a possibilidade de presentismo. Debra Lerner, uma investigadora americana na área da saúde e produtividade (citada em Hemp, 2004), defende mesmo que o presentismo se pode tornar mais comum em períodos económicos mais difíceis, quando as pessoas têm um receio acrescido de perder os seus empregos. Desta forma, a insegurança no trabalho é considerada um dos fatores que aumenta a probabilidade de ocorrência de presentismo, seja esta relativa a questões sociais ou mesmo decorrentes do vínculo contratual (Caverley, Cunningham & MacGregor, 2007; Bierla, Huver e Richard, 2013). Além deste fator, o setor profissional também parece ter influência nos níveis de presentismo e, ainda que haja lacunas em termos de estudos que contemplem uma maior diversidade de setores, o setor de serviços, sociais, de educação ou saúde, parece ser especialmente afetado por presentismo, o que se poderá dever ao facto de os profissionais considerarem que os seus clientes apresentam alguma dependência e, por isso, privilegiam a comparência no local de trabalho (Hagen & Bogaerts, 2013).

A compreensão para este fenómeno parece ser facilitada quando se introduz o conceito de absentismo, ainda que esta associação também suscite alguma polémica no que se refere ao tipo de relação existente entre ambos os comportamentos. Enquanto há autores que defendem o presentismo como uma alternativa atual ao absentismo (hipótese de substituição, MacGregor, Cunningham & Caverley, 2008; Caverley, Cunningham & MacGregor, 2007) e apresentam resultados consonantes com a hipótese, apresentando fortes correlações negativas entre ambos os conceitos, outros autores concluem, a partir dos resultados dos seus estudos, que o presentismo é uma condição complementar ao absentismo (Leineweber *et. al* 2012; Johns, 2010; Aronsson, Gustafsson & Dallner, 2000), apontando-se a evidência de, perante determinados fatores, como condições de trabalho empobrecidas, níveis de saúde baixos e/ ou stresse, a correlação aumentar, defendendo-se que estas condições aumentam a necessidade de ausência por parte do colaborador, que tira apenas os dias estritamente necessários, sendo que os restantes serão vividos com presença no trabalho sob condição de presentismo (Leineweber *et. al*, 2012).

Havendo evidência de que os níveis de presentismo são mais elevados quando há igualmente absentismo (Hansen & Andersen, 2008), e assumindo-se o presentismo como um comportamento resultante de um processo de escolha consciente (Kristensen, 1991), pode-se então avançar para a tentativa de encontrar um modelo suficientemente abrangente que contemple as variáveis mais sistematicamente relacionadas com estes conceitos. Na tentativa de consolidar a investigação realizada até então, Johns (2010) propõe um modelo compreensivo e dinâmico para o presentismo, cuja figura abaixo resume.

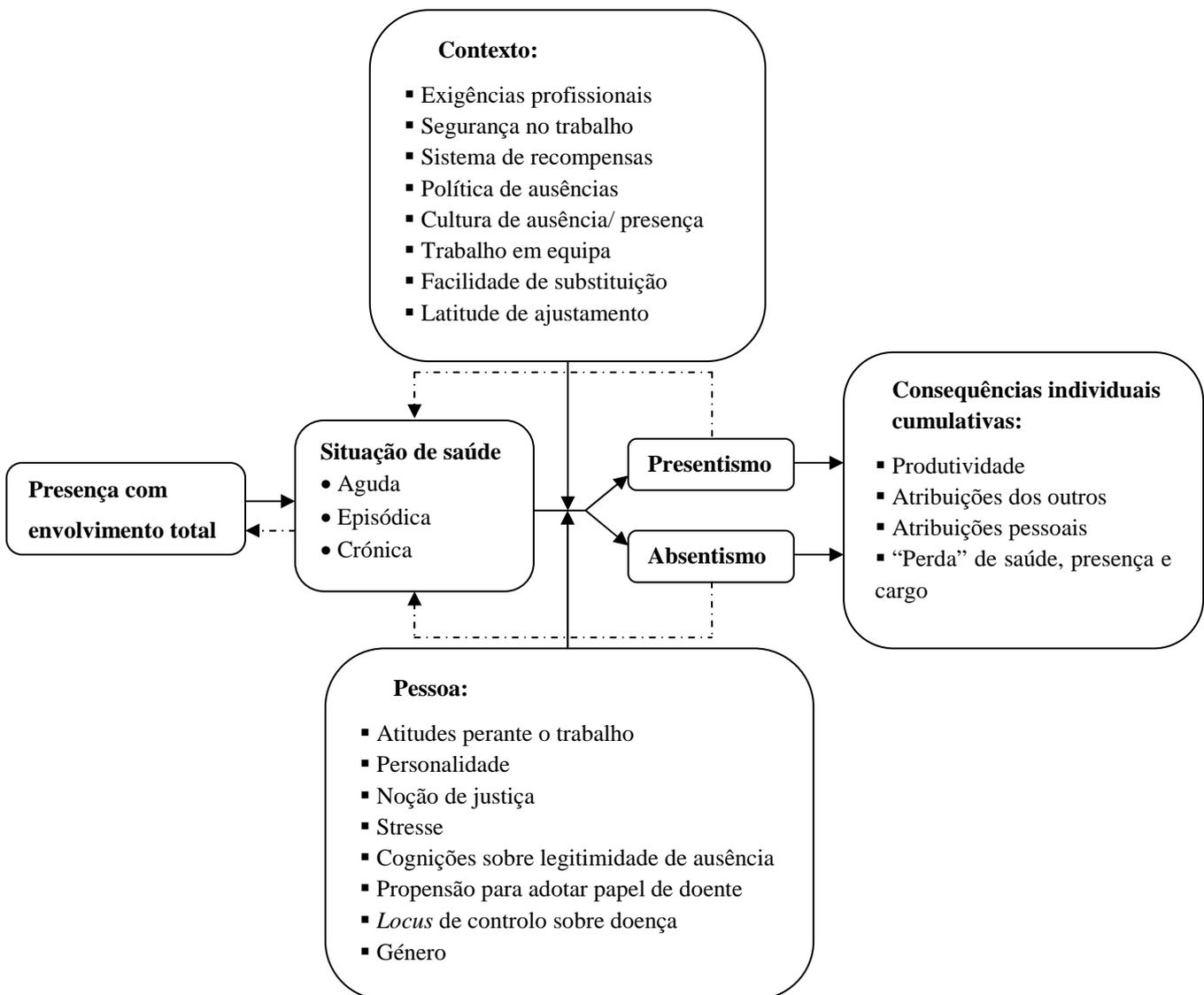


Figura 1 - Modelo dinâmico de presentismo e absentismo de Johns (adaptado de Johns, 2010)

Este modelo resume os passos e fatores que estão na base do processo decisório do indivíduo quando existe alguma situação de saúde que o perturba. Constata-se a presença de duas dimensões em que se agrupam variáveis relacionadas com o trabalho e a pessoa, mas no centro do seu modelo teórico encontra-se a condição de saúde, que assume um papel preponderante no presentismo. É da análise objetiva ou subjetiva da condição de saúde que parte a decisão de ir trabalhar ou ficar em casa, bem como a forma como as pessoas lidam com a presença do indivíduo doente no local de trabalho. Há autores que defendem mais veementemente a centralidade da perceção inicial de saúde para a prevalência do presentismo (Böckerman & Laukkanen, 2009). Naturalmente que para a decisão pesam também fatores de contexto associados ao trabalho e à organização, bem como fatores mais pessoais, atitudinais, cognitivos ou de personalidade (identificados na figura 1). Mesmo que o indivíduo pondere mais legitimamente a possibilidade de ficar em casa por considerar que a condição de saúde assim o merece, é provável que reconsidere a sua ideia se souber (ou acreditar) que o seu posto de trabalho estará em risco – variável de contexto, ou se tiver dificuldade em reconhecer-se no papel de doente – variável pessoal. Tomando a sua decisão e implementando-a, o indivíduo terá depois de se confrontar com as consequências da mesma, que poderão acarretar decréscimos de produtividade significativos, principalmente relacionados com condições negativas no local de trabalho, atribuições por parte dos outros (colegas e chefias) e de si próprio, ou mesmo problemas futuros, não só em termos de saúde, como também a nível de emprego. A suportar esta última questão encontram-se estudos que confirmam a correlação entre níveis de presentismo e condições de saúde mais débeis no futuro, principalmente quando a opção por este comportamento é efetivada de forma recorrente (Rantanen & Touminen, 2011; Bergström *et. al*, 2009). Noutro capítulo reportar-se-ão outras consequências para o presentismo, no caso de ser um comportamento adotado a longo-prazo. A acrescer a esta possibilidade, e ainda em conformidade com o modelo, o facto de o indivíduo optar pelo presentismo poderá traduzir-se numa maior dificuldade de recuperação da condição de saúde existente, o que culminará, em última análise, em absentismo futuro, que mais tarde poderá permitir um envolvimento total, após recuperação (sentido das setas tracejadas) (Johns, 2010; Bergström *et. al*, 2009). Deixa-se aqui uma pequena ressalva do que se refere à questão da escolha/ opção. O facto de o indivíduo optar pelo presentismo não significa que o faça “de ânimo leve” ou por considerar que é a melhor solução. Antes pelo contrário, por vezes opta pelo presentismo por considerar que não

há opção, ou seja, por não sentir conforto pela possibilidade alternativa, que é não comparecer no local de trabalho (absentismo).

Este modelo apresenta a vantagem de ser compreensivo e abrangente, contemplando e sistematizando os dados mais coesos e alertando para a necessidade de maior consolidação de outros que, parecendo importantes, não estão ainda bem evidenciados. Um dos exemplos reporta-se à insegurança no trabalho, que ainda que pareça legítimo encontrar-se entre um dos fatores mais fortes como preditor de presentismo, apresenta ainda algumas evidências contrárias, nomeadamente em estudos realizados em períodos de reestruturações e *downsizings*, que apontam para um aumento do absentismo após as mudanças organizacionais (Johns, 2010). Naturalmente que se poderá inferir que, após os momentos de maior insegurança, os colaboradores que ficam poderão manifestar o seu desagrado face à situação aumentando os níveis de absentismo, o que seria interpretado como uma evidência de menor *commitment* ou lealdade para com a organização (Bierla, Huver & Richard, 2013).

Não obstante esta consideração, e em resumo, aceita-se hoje o presentismo como um conceito com interesse para a comunidade organizacional, que se refere a um comportamento que envolve um processo de escolha consciente e que está dependente de fatores externos e internos ao indivíduo. Os fatores externos reportam-se ao contexto social mas também, e de forma mais preponderante, a questões do trabalho, das relações profissionais e das políticas organizacionais. Os fatores pessoais, que englobam atitudes, cognições ou características pessoais e demográficas, ainda que relevantes, parecem ter menos peso na decisão que os anteriores. A avaliação subjetiva do estado de saúde estará sempre no cerne e será o fator que despoleta tudo o resto. Os níveis de stress a que o indivíduo está sujeito terão um papel importante, não só por afetarem a avaliação subjetiva do estado de saúde, como também por serem um fator desencadeador de problemas de saúde e por serem um fator que pesa na decisão de ir trabalhar doente ou ficar em casa.

Sabendo-se que o stress é uma das condições de saúde psicológica que mais explica a variância do presentismo e que tem impacto na produtividade dos colaboradores (Gosselin, Lemyre & Corneil, 2013), e assumindo-se que se pode trabalhar com os colaboradores no sentido de melhorar as estratégias de gestão de stress, será relevante compreender esta relação entre stress profissional e presentismo, com o intuito de garantir a produtividade e envolvimento dos colaboradores.

Tal como Hemp (2004: 9) finalizou o seu artigo, “há mais de dois séculos, Adam Smith salientou, na sua *Wealth of Nations*’ que é menos provável que os trabalhadores sejam produtivos no trabalho quando estão doentes frequentemente do que quando estão, regra geral, de boa saúde”.

Com esta ideia em mente, será importante não desvalorizar o presentismo como uma realidade que acarreta custos significativos, não só para os indivíduos como também para as organizações e, deste modo, tentar compreender este fenómeno e algumas das consequências negativas que daí advêm e que têm sido estudadas, nomeadamente o stress e o *burnout*.

Permanecendo-se no nível de análise individual e assumindo-se que o presentismo é uma consequência de alguma situação de stress no trabalho, urge então compreender se, perante a possibilidade de o indivíduo ver diminuídos os seus níveis de saúde e aumentar de tal forma os níveis de stress que pode incorrer na possibilidade de *burnout*, existem características mais estáveis de reação ao stress que tornam os indivíduos mais propensos a se manterem em contacto com o stressor, através do presentismo, o que nos leva ao conceito de *coping*.

Coping

Um primeiro destaque é tecido no que se refere à adoção do estrangeirismo. Tal como tem vindo a acontecer para outros estudos, também aqui se optou por não realizar qualquer tradução para o conceito de *coping*, por não se encontrar um termo que abarque, na sua completa aceção, a versão original do conceito inglês.

Ultrapassada esta questão terminológica, rapidamente há um confronto com outra, a confusão decorrente do recurso a conceitos iguais de forma diferenciada, nomeadamente no que se refere aos conceitos “Estratégias de *coping*” e “Estilos de *coping*”. Alguns autores apontam exatamente para a dificuldade em encontrar uma terminologia única e uma definição concetual das categorizações de *coping* (Folkman & Moskowitz, 2004; Antoniazzi, Dell’Aglia & Bandeira, 1998). Mas antes de se chegar a esta problemática, que se comece então por compreender primeiro o conceito nuclear, de *coping*.

As traduções deste termo apontam para confronto, gestão, lidar com stresse. No fundo, o *coping* é a reação (in)voluntária às situações de stresse com que nos confrontamos no dia a dia. O facto de se colocar o “in” entre aspas prende-se com o facto de, ainda que o comportamento seja consciente, o processo não o é, mas é voluntário, ou seja, o indivíduo não se apercebe do processo cognitivo inerente à resposta de *coping*, mas existe todo um conjunto de pensamentos automáticos a decorrer nos breves instantes que sucedem o confronto com o stressor. Assim sendo, assume-se que, confrontado com um stressor, o indivíduo desencadeie um processo de avaliação da situação que o leva a decidir se a mesma é potenciadora de stresse ou relativamente inócua. Consoante a avaliação realizada, assim será o comportamento de *coping* adotado.

Mas nem sempre se pensou assim. O conceito de *coping* tem as suas raízes na Psicologia do Ego, sendo então assumido como uma reação inconsciente e involuntária do indivíduo para se defender das ameaças (Antoniazzi, Dell’Aglia & Bandeira, 1998). Deste modo, era assumido mais como um mecanismo de defesa do que propriamente como resultado de um processo voluntário. Só mais tarde passou a considerar-se a sua dimensão mais situacional, desvalorizando-se esta fundamentação de que era um traço do indivíduo, o que proporcionou também a mudança de perspetiva no que se refere ao cariz voluntário deste comportamento.

O *coping* sempre foi mais estudado enquanto consequência do stresse e, portanto, mais considerado ao nível da psicopatologia, na medida em que o próprio stresse era mais estudado na sua versão patogénica, ou seja, como algo que vem balançar o equilíbrio natural do organismo, estudando-se mais os efeitos neurofisiológicos que desencadeiam e estão na base do stresse. Isto significa que não se tem incidido muito nos efeitos positivos do *coping* (Ramos, 2008). Só mais recentemente é que tem assistido ao crescente interesse do stresse no contexto organizacional e, concomitantemente, a uma tentativa de se estudar o *coping* como uma reacção consequente do stresse. O estudo do stresse tem sido, atualmente, o mais utilizado para compreender a saúde e bem-estar dos colaboradores. Black (2008, citado por Dewe, O’Driscoll & Cooper, 2010), num relatório intitulado “*Working for a healthier tomorrow*”, afirma que hoje em dia já existem argumentos suficientes para que se possa agir sobre de forma a melhorar a saúde e o bem-estar da população ativa, com o reconhecimento e envolvimento de todos, não só para prevenir problemas de saúde, mas também para fomentar o papel positivo dos locais de trabalho na saúde e bem-estar.

Ainda assim, continua a haver uma grande disparidade entre os estudos que incidem sobre o stresse e os que se debruçam sobre o *coping* e suas características.

Nas últimas décadas começaram a surgir estudos sobre *coping*, sendo que não se pode falar deste conceito sem se recorrer aos estudos de Lazarus e Folkman (1984), cuja definição de *coping* é a que reúne mais consenso. Para estes autores, *coping* refere-se aos “pensamentos e comportamentos que os indivíduos utilizam para gerir as exigências internas e externas das situações que são avaliadas como stressantes” (Folkman & Moscovitz, 2004: 746). Ou seja, “o *coping* traduz as tentativas para resolver, tolerar, reduzir ou minimizar as exigências externas ou internas com que a pessoa se confronta” (Lazarus e Folkman, 1984, citado por Ramos, 2008: 182). Uma das grandes diferenças entre esta definição e a anteriormente defendida na Psicologia do Ego diz respeito ao cariz situacional e dinâmico que é impresso nesta definição. O *coping* deixa de ser visto como algo estático e característico do indivíduo e passa a ser encarado como uma resposta específica a um acontecimento, numa lógica relacional entre o indivíduo e o ambiente. Mais, sendo assumido como um comportamento consciente, os autores defendem um processo de avaliação a dois níveis, não necessariamente sequenciais mas sim dinâmicos (Carver & Scheier, 1989). Num primeiro momento de confronto com o stressor, o indivíduo entra num processo de avaliação primária, no qual analisa a

situação e tenta perceber se a mesma é de desafio, dano ou ameaça, depreendendo o que lhe exige. Num processo de avaliação secundária, o indivíduo comparará a exigência da situação com os recursos que tem disponíveis, sendo daí que decorre se a situação será encarada como stressante ou não. Se o indivíduo considerar ter recursos ao nível das exigências, lida com a situação de forma mais positiva e desafiante. No entanto, se da avaliação decorre um défice de recursos para lidar com as exigências, então estamos perante uma situação de stress que levará à adoção de determinada estratégia de *coping*. Uma das mais-valias da herança destes autores passa exatamente por não atribuírem qualquer conotação às estratégias de *coping*, assumindo-as como neutras. O facto de serem mais ou menos adaptativas dependerá do indivíduo, do *timing*, das circunstâncias e da situação (Ribeiro & Rodrigues, 2004). Contrariamente à perspetiva da psicologia do Ego, passa a assumir-se que todas as estratégias de *coping* são utilizadas pelos indivíduos em cada situação stressante, pois são circunstanciais. Ainda assim, há uma admissão de que os indivíduos poderão recorrer mais a algumas estratégias em virtude da situação, da avaliação realizada e das próprias características pessoais. Mais tarde, aliás, fala-se já na influência das disposições de personalidade na avaliação do stress e nos recursos para o *coping* (Folkman & Moscovitz, 2004).

Fará sentido, nesta altura, fazer-se a distinção terminológica mais aceite entre estilos de *coping* e estratégias de *coping*. Os estilos de *coping* são estáveis, inconscientes e ligados a fatores disposicionais do indivíduo, ou seja, estão associados a características da personalidade. Contrariamente, as estratégias refletem ações, pensamentos ou comportamentos relacionados com fatores situacionais e podem mudar em função do momento e avaliação específica do stressor em questão, ainda que tenham, naturalmente o vínculo com os estilos (Antoniazzi, Dell'Aglio & Bandeira, 1998).

Para os autores referidos, as estratégias de *coping* são distribuídas em dois grupos, consoante o foco que tenham, assumindo-se estratégias mais focadas no problema e outras mais focadas na emoção. Enquanto as primeiras visam o confronto direto com o problema em mãos, as segundas concentram-se mais nas emoções despoletadas pela situação. Destas, algumas são consideradas mais adaptativas que outras, sendo que as que evitam o confronto com o stressor ou as emoções por ele despoletadas são consideradas de evitamento. Mais uma vez se reforça que, sob esta perspetiva, não se realizam juízos qualitativos acerca da eficácia ou adaptabilidade destas estratégias. Há inclusive literatura que aponta para a utilidade de estratégias de *coping* mais associadas

ao evitamento (como por exemplo a autodistração ou a negação) em situações específicas de curto-prazo e incontroláveis, além de que o recurso a estas estratégias poderá por vezes antecipar esforços de *coping* mais ativos (Taylor e Stanton, 2007). A tendência observada nos estudos é que os indivíduos recorrem mais a estratégias focadas no problema quando sentem algum controlo sobre a situação, ou seja, quando consideram que têm poder para a alterar, enquanto o recurso a estratégias focadas na emoção parece ser mais frequente perante situações a que os indivíduos sentem que precisam de se adaptar, não tendo grande possibilidade de intervir sobre as mesmas (Folkman & Moscovitz, 2004).

Esta divisão parece redutora a um segundo grupo de referência no estudo de *coping*, que também discorda da crença de que as estratégias de *coping* são comportamentos meramente situacionais (Carver & Scheier, 1989). Apresentando um entendimento diferente, mas não oposto ao de Lazarus e Folkman, Carver e Scheier tentam complementar a teoria dos primeiros com dois contributos principais.

Um deles diz respeito ao que consideram ser uma simplificação na categorização das estratégias de *coping*, como sendo focadas no problema ou na emoção. Carver e colegas assumem, também como base na investigação, que há estratégias que não se enquadram perfeitamente em nenhuma destas categorias, havendo inclusive algumas que se ajustam numa ou outra categoria consoante os estudos. Além disso, não lhes parece adequado ter, dentro da mesma dimensão de *coping*, estratégias que se relacionam negativamente, sendo aparentemente opostas, como por exemplo a negação ou a aceitação.

Deste modo, e a partir de um inventário de autorrelato ainda hoje amplamente utilizado na investigação sobre *coping* (*COPE* e *Brief COPE*), aceita-se a distribuição das estratégias de *coping* da seguinte forma:

Estratégias de coping	Definição
Coping ativo	Iniciar uma ação ou fazer esforços para remover ou circunscrever o stressor.
Planear	Pensar sobre o modo de se confrontar com o stressor, planejar esforços de <i>coping</i> ativos.
Utilizar suporte instrumental	Procurar ajuda, informações ou conselhos acerca do que fazer.
Reinterpretação positiva	Interpretar a situação stressora de forma mais favorável, numa perspectiva de aprendizagem.
Aceitação	Aceitar o facto que o evento stressante ocorreu e é real.
Humor	Fazer piadas acerca do stressor.
Religião	Aumentar a participação em atividades religiosas.
Utilizar suporte social emocional	Conseguir simpatia ou suporte emocional por parte dos outros.
Autodistração	Desinvestir mentalmente do objetivo com que o stressor está a interferir, através de sonho acordado, dormir, ir às compras.
Negação	Tentar rejeitar a realidade do acontecimento stressante.
Expressão de sentimentos	Aumentar a consciência do stresse emocional pessoal e tendência concomitante para exprimir ou descarregar esses sentimentos.
Uso de substâncias (medicamentos/ álcool)	Refugiar-se no consumo de álcool ou medicamentos como um meio de desinvestir do stressor.
Desinvestimento comportamental	Desistir ou deixar de se esforçar da tentativa de alcançar o objetivo.
Autoculpabilização	Culpabilizar-se e criticar-se a si próprio pelo que aconteceu.

Quadro 1 - Descrição das estratégias de *coping* (adaptado de Ribeiro & Rodrigues, 2004: p. 10)

Ainda que não haja consenso, encontra-se algum paralelismo entre esta nomenclatura e a terminologia utilizada por Lazarus & Folkman. Assim, as três primeiras escalas (Coping Ativo, Planear e Utilizar Suporte Instrumental) corresponderiam, grosso modo, às estratégias focadas nos problemas, ou de coping ativo, enquanto as cinco seguintes (Reinterpretação Positiva, Aceitação, Humor, Religião e Utilizar Suporte Social Emocional) se enquadrariam nas estratégias focadas nas emoções. As restantes seis escalas (Autodistração, Negação, Expressão de Sentimentos, Uso de Substâncias, Desinvestimento Comportamental e Autoculpabilização) têm sido assumidas como estratégias disfuncionais (Mache, 2012). Por uma questão de conveniência, poderão estas escalas ser agrupadas nestas categorias.

O segundo contributo dos autores reporta-se ao carácter disposicional das estratégias de *coping*. Ao contrário dos estudos levados a cabo pelos autores anteriores, que apontavam para um carácter meramente situacional na adoção de determinadas

estratégias de *coping*, estes autores defendem, com base nos seus resultados e na investigação teórica, que ainda que os indivíduos possam recorrer a todas as estratégias de *coping*, haverá uma preferência e conseqüente recurso mais frequente a algumas, que seriam de certa forma determinadas pelas características de cada indivíduo. Ou seja, ainda que afastando esta conceção da inicialmente defendida pelos teóricos da Psicologia do Ego, que assumiam o *coping* como um mecanismo de defesa decorrente dos traços de personalidade, passa-se a assumir o *coping* como uma decisão consciente e voluntária que, ainda que seja claramente circunstancial, tem um crivo fortemente enraizado nas características mais estáveis dos indivíduos. Uma das evidências decorre do teste-reteste da aplicação do questionário *COPE*, que avalia as estratégias de *coping* utilizados pelos indivíduos perante uma situação de stresse. A partir deste estudo foi possível constatar a presença de correlações elevadas entre os dois momentos de aplicação, sugerindo que a tendência encontrada nas respostas de *coping* é relativamente estável (Carver & Scheier, 1989). Também outros autores, na tentativa de testar a força do caráter situacional ou disposicional, desenvolveram estudos com gémeos, que vêm demonstrar que o *coping* tem uma carga hereditária (Maas & Spinath, 2012).

A polémica “*nature-nurture*” aplica-se de facto a diversas realidades psicológicas e no que aos estilos e estratégias de *coping* se refere, também não é alheia, visto que há efetivamente evidências que apontam para o facto de, mesmo havendo uma predisposição genética para a adoção de determinadas estilos e estratégias de *coping*, o ambiente desempenhar um papel fundamental, podendo-se, através de alterações no contexto, trabalhar processos e estratégias de *coping* (Maas & Spinath, 2012; Taylor & Stanton, 2007).

Desta forma, pode pensar-se na possibilidade de, havendo relação entre o *coping* e o presentismo, trabalhar com os colaboradores no sentido de melhorar as suas estratégias de confronto com o stresse, o que poderá ter conseqüências positivas também na redução dos níveis de presentismo.

Coping e Presentismo

Os problemas psicológicos, como a depressão, a ansiedade e a síndrome de *burnout* (resultado final de um período de tempo prolongado de exposição a stresse no trabalho), estão a tornar-se nos problemas de saúde mais frequentes no local de trabalho (Maas & Spinath, 2012). Ainda que o número oficial de horas de trabalho tenha vindo a diminuir no último século, a intensidade do trabalho e a tensão individual experienciada neste contexto têm vindo a aumentar. As elevadas taxas de desemprego, a crise económica e a pressão para aumentar os lucros, ao que se aliam os avanços nas tecnologias de informação e comunicação, têm feito emergir novos stressores que não são facilmente negligenciados ou ultrapassados. A tensão aumenta, os conflitos relacionados com o trabalho são levados para casa e o tempo de lazer e descontração que permite a recuperação está a começar a escassear. Ainda que esta conjuntura possa resultar com algumas pessoas, para um número bastante elevado de indivíduos o stresse começa a tornar-se insuportável sendo que, mais cedo ou mais tarde, irão sofrer de depressão ou síndrome de *burnout* (Maas & Spinath, 2012). Isto pode dever-se ao facto de as condições psicológicas e emocionais serem muitas vezes encaradas como “menores” a nível social, o que conduz os indivíduos a optarem por ir trabalhar mesmo doentes, fazendo com que entrem num ciclo que exacerba os sintomas ao invés de os aliviar, acabando mesmo por levar à rutura (Bergström *et. al*, 2009).

Desta forma, interessa compreender se existe alguma relação entre o modo como se lida com o stresse e a comparência no local de trabalho. Não se podendo contornar todas estas variáveis contextuais, pode-se melhorar a forma de encarar e reagir a situações stressantes. Às organizações não apraz certamente ter colaboradores válidos com níveis de produtividade mais baixos do que seria esperado e com problemas que se perpetuam correndo o risco de, com o tempo, entrarem em *burnout* e perderem o envolvimento com a organização e o trabalho.

Este conceito de *burnout*, associado ao stresse, reporta-se a um estado de exaustão emocional a que se alia um afastamento emocional do trabalho, provocando o que se designa de cinismo. Um colaborador que esteja em estado de *burnout* desinveste do trabalho e da organização e, mesmo que mantenha o seu intra-papel, deixa de corresponder no extra-papel, assumindo-se como um possível futuro candidato a

turnover. Estudos têm demonstrado que o *burnout* se correlaciona positivamente com o *turnover* (Schaufeli & Bakker, 2004), sendo um bom preditor deste abandono.

Recorrendo a um modelo que contrabalança as exigências e recursos profissionais consegue-se desenvolver melhor esta relação e associá-la ao absentismo e ao presentismo. Estes dois conceitos (exigências e recursos) estão presentes nas teorias sobre stresse, o qual não é mais que o resultado da percepção de desigualdade entre a exigência da situação e os recursos que o indivíduo considera ter para lidar com a mesma. Se quando confrontado com elevadas exigências, o indivíduo sente não ter recursos suficientes, então estará perante uma situação stressante (Antoniazzi, Dell’Aglia & Bandeira, 1998). Os mesmos conceitos são igualmente centrais no modelo *Job Demands-Resources* (JD-R), que assume existir um processo de tensão associado às exigências profissionais – com exemplos como exigências físicas, pressão do tempo, trabalho por turnos – e um processo motivacional associado aos recursos existentes – nomeadamente controlo sobre o trabalho, *feedback* sobre desempenho, participação na tomada de decisão (Demerouti *et. al*, 2001, citado por Schaufeli & Bakker, 2004). O aumento das exigências profissionais sem um acompanhamento por parte dos recursos poderá conduzir o indivíduo a estados de maior exaustão, consoante a decisão que tome em termos de manutenção de desempenho, como explica o modelo de controlo compensatório de Hockey. Este, ilustrado na figura 2, é um modelo cognitivo-emocional que explora a manutenção da estabilidade do desempenho sob condições exigentes, que requerem a mobilização e gestão do esforço mental (Schaufeli & Bakker, 2004). Perante uma situação de confronto com exigências elevadas, um colaborador poderá optar por proteger a manutenção do desempenho, aumentando os esforços mentais necessários para o atingir, o que acarreta custos acrescidos para si, ou então escolher baixar o desempenho de modo a manter os custos. Esta última decisão, a curto ou médio-prazo, pode levar a quebras de envolvimento, estando associada a mecanismos de *coping* mais passivos (*passive coping mode*, na figura abaixo). Já a primeira, que seria a mais recorrente, envolve uma resposta de *coping* mais ativa (*strain coping mode*, na figura 2) na qual o colaborador empreende mais esforço para corresponder às exigências o que, a curto prazo, provavelmente resolverá a questão e será adaptativo. O problema coloca-se quando este tipo de resposta se mantém de forma mais prolongada no tempo, acarretando custos cada vez maiores para o colaborador que, a médio prazo, esgota a sua energia e acaba por entrar num estado de exaustão. Fazendo

a analogia deste modelo com o *burnout*, pode inferir-se que estratégias de *coping* mais ativas no sentido de elevar os custos para o colaborador acabarão por aproximá-lo da primeira dimensão do *burnout*, a exaustão emocional, ao passo que a continuidade do recurso a estratégias mais passivas poderá beliscar o contrato psicológico do colaborador, chegando à segunda dimensão do *burnout*, ou seja, ao cinismo. De uma forma ou de outra, uma das consequências será sempre uma redução do desempenho, a que corresponde a terceira dimensão do *burnout* – cuja inclusão no modelo de *burnout* é contraditória (Schaufeli, Bakker & van Rhenen, 2009), a eficácia profissional reduzida. Estas opções de comportamento não são exclusivas mas sim dinâmicas, podendo o indivíduo “saltar”, por exemplo, de uma situação de proteção de desempenho, para a proteção dos seus recursos. O que podemos depreender numa situação como esta é que um indivíduo, depois de empreender tanto esforço em prol da organização para não baixar a sua produtividade, acaba por chegar a um limite em que já não aguenta mais e faz a mudança de um *coping* ativo para um *coping* passivo, que é caracterizado por um decréscimo no investimento e no envolvimento.

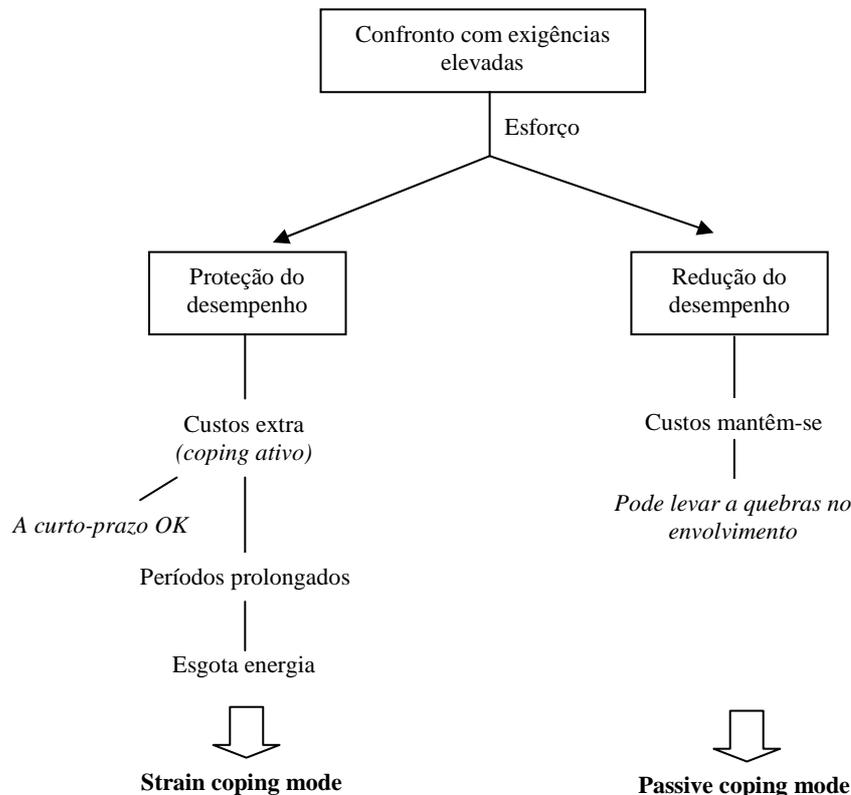


Figura 2 - Esquema compreensivo de modelo de controlo compensatório (Hockey, 1993, 1997)

Esta explicação torna-se ainda mais interessante se se considerar que uma das estratégias de proteção de desempenho é o presentismo. Perante uma situação de maior exigência no local de trabalho, nomeadamente acréscimo de trabalho, novas funções, clientes dependentes, o mais provável, como se viu em capítulos anteriores, é que o colaborador, quando se sente mal, prefira ir trabalhar, sob pena de ver o seu trabalho acumular ou o posto de trabalho em risco. Neste caso, o presentismo poderia ser considerado uma estratégia de *coping* ativa, mas que apresenta um custo bastante elevado para a saúde do colaborador e, em última análise, para a manutenção do contrato psicológico com a organização. Há estudos que revelam que o presentismo é preditor de *burnout* (Ferreira & Martinez, 2012) e, neste caso, poderia o presentismo estar mais associado a estratégias mais ativas, de confronto com o stressor. Por oposição, há também evidências de que o stresse (que em níveis elevados e de forma sistemática poderá conduzir a *burnout*) estará mais associado a estratégias de *coping* menos ativas, por vezes até de evitamento, nomeadamente o consumo de substâncias. McIntyre, McIntyre e Silvério (1999), num estudo com enfermeiros, concluíram que ainda que a maioria dos enfermeiros considerasse que estratégias de evitamento não eram produtivas, muitos assumiam aumentar consumos de álcool e tabaco como forma de reagir ao stresse no local de trabalho.

Não obstante esta consideração, parece claro que o *burnout* é uma consequência de esforço prolongado no local de trabalho quando os recursos estão em défice e que está associado, quer ao presentismo, quer ao absentismo. Há evidências de que há um custo para o indivíduo, a exaustão emocional, associado à finalização de tarefas profissionais quando se sofre de algum tipo de condição médica que pode levar ao presentismo (Ferreira & Martinez, 2012).

O presentismo parece ser um bom preditor de saúde e de *burnout*, o qual também é um bom preditor de absentismo, problemas de saúde e intenção de *turnover* (Schaufeli, Bakker & van Rhenen, 2009; Demerouti *et. al*, 2008; Schaufeli e Bakker, 2004).

Perante este cenário, parece plausível encarar a possibilidade de o absentismo, em algumas situações, poder ser um mal menor ou, como alguns autores afirmam, uma “estratégia de *coping* racional” para reduzir a tensão provocada pelo trabalho, por evitamento do mesmo, o que possibilita a oportunidade de recuperação, especialmente em situações de sintomatologia psicossomática (Demerouti *et. al*, 2009; Kristensen, 1991). Perante a alternativa de prolongar mais o estado de doença ou quebrar o elo de

ligação com a organização, a ausência temporária não parece uma decisão tão negativa quanto isso.

No entanto, mesmo sabendo-se que o absentismo tem uma forte associação com a doença, também se sabe que a decisão de um colaborador optar por ir trabalhar mesmo doente ou ficar em casa não depende apenas do seu estado de saúde mas também de um conjunto de determinantes demográficos, sociais e económicos (van Rhenen, Schaufeli, van Dijk & Blonk, 2008). Aliás, as evidências apontam cada vez mais no sentido de destacar as variáveis contextuais como principais determinantes na opção pelo presentismo ou absentismo (Johns, 2010; Hansen & Andersen, 2008).

Assim sendo, até ao momento, todas as reflexões tecidas deixam permanecer algumas dúvidas quanto às hipóteses a colocar: será possível inferirmos alguma relação entre os estilos e estratégias de *coping*, pessoais e mais estáveis, ainda que em relação com o ambiente, e o presentismo? A teorização decorrente do modelo de controlo compensatório de Hockey parece avançar a hipótese de que um *coping* mais ativo poderá estar mais associado ao presentismo, no sentido em que o indivíduo faz um esforço para manter os níveis de produtividade, no entanto, a inferência não é muito consolidada, até porque se pressupõe que o presentismo será a opção selecionada por períodos de tempo mais longos. Mas se considerarmos a questão da perda de produtividade decorrente do presentismo, acabamos por deitar por terra esta suposição. Neste caso podemos supor que de ambos os lados da decisão (manter o desempenho ou decrescê-lo) há de haver, mais cedo ou mais tarde, uma perda de produtividade, havendo sempre presentismo. Se o colaborador decidir manter o desempenho e o esforço decorrente da decisão se arrastar por um período significativo, então a perda de produtividade começará a emergir. Se a decisão inicial recair sobre a proteção dos recursos e do esforço, com diminuição do desempenho, então o resultado imediato será a perda de produtividade. Há ainda a terceira hipótese, assumida pela dinâmica do modelo e que tem a ver com a possibilidade de o indivíduo, numa primeira fase, se esforçar por manter o desempenho à custa do aumento dos seus esforços, mas acabar por se envolver num modo de *coping* mais passivo, de redução do desempenho, para se proteger e evitar o *burnout*. Ou seja, o presentismo não depende do estilo de *coping* adotado.

Em resumo, a literatura parece apontar no sentido da não relação entre estilos de *coping* e presentismo, ou mesmo entre estratégias de *coping* e presentismo. Contudo,

parece assumir-se a possibilidade de haver algumas estratégias de *coping* que a curto ou médio-prazo tenham mais impacto nas perdas de produtividade decorrentes de presentismo, mais concretamente, parece que estratégias de *coping* de menor confronto com o stressor (*passive coping mode* no modelo de Hockey) estarão mais associadas a maiores perdas de produtividade e que as estratégias mais ativas conduzirão a menores perdas de produtividade decorrentes de presentismo.

Uma das conclusões que começa a emergir de todas as reflexões realizadas acerca do fenómeno de presentismo é que quando o indivíduo retira alguma gratificação do trabalho, ou algo de positivo do mesmo, o presentismo espera-se elevado, ainda que por vezes com menor perda de produtividade. Neste caso, estamos a falar do dito “presentismo positivo”, resultante do facto de o local de trabalho ser estimulante e de o trabalho ser fonte de realização. Num cenário destes, o indivíduo também vai trabalhar em situação de doença e poderá apresentar produtividade reduzida, mas os motivos que o levam à “presença ausente” são considerados positivos, além de que os níveis de perda de produtividade não serão tão elevados. Quando o colaborador não sente essa satisfação em pleno, então a frequência de presentismo é mais dependente de constrangimentos contextuais – organizacional, do trabalho e da equipa – mais do que de fatores pessoais – como a personalidade, as crenças ou mesmo variáveis demográficas (Johns, 2010; Hansen & Andersen, 2008). Na mesma linha de raciocínio, há autores que igualmente defendem a posição de que o confronto com as exigências profissionais também é relativamente independente da personalidade (Maas & Spinath, 2012).

Ora, perante estas evidências que apontam para a especificidade contextual dos stressores associados ao presentismo, concentremo-nos então na relação entre stresse e presentismo. Uma primeira referência é realizada em relação ao que atualmente são considerados os principais stressores profissionais: insegurança no trabalho, qualidades emocionais ampliadas associadas ao trabalho e equilíbrio trabalho-família (Dewe, O’Driscoll & Cooper, 2010). Nos anos 90 reportavam-se como stressores mais identificados a possibilidade de perda de emprego, a inovação tecnológica, a mudança e a gestão de topo ineficaz, isto a um nível organizacional, e a nível do trabalho considerava-se principalmente a sobrecarga de trabalho, a má supervisão e a formação inadequada (Seymour & Grove, 2005). Estes stressores estão em conformidade com

muitos dos fatores mais relatados e que se confirma terem relações com o presentismo (Johns, 2011; Johns, 2010).

A acrescentar a esta lógica, encontramos estudos que confirmam uma correlação entre stresse e presentismo (Gosselin, Lemyre & Corneil, 2013; MacGregor, Cunningham e Caverley, 2008), concluindo-se que os indivíduos que sofrem de níveis mais elevados de stresse estão entre os que comparecem no trabalho apesar do problema de saúde. Ora, o stresse é uma condição decorrente da avaliação da situação com que o indivíduo se confronta e de onde de decidirá, posteriormente, qual a estratégia de *coping* mais adequada. Deste modo, a relação entre stresse e presentismo parece indicar para a possibilidade de não haver propriamente uma relação causal entre estratégias de *coping* e presentismo, na medida em que estas serão já uma consequência do stresse (por serem uma reação ao mesmo), o que poderia significar que, independentemente da estratégia de *coping*, o presentismo poderia sempre ser uma possibilidade de decisão. Para culminar e consolidar esta ideia surge o *working paper* de Cunningham, MacGregor e Caverley (2007) que explica, em relação com a teoria de Lazarus e Folkman, como se desencadearia o processo de avaliação para a escolha da estratégia de *coping* mais adequada (MacGregor, Cunningham & Caverley, 2008). O que os autores afirmam é que no processo de avaliação primária, o indivíduo estima os efeitos potenciais do stressor quando está doente, dando como exemplo a insegurança no trabalho, e sente a responsabilidade de ir trabalhar. Através da avaliação secundária, o indivíduo avaliaria a sua capacidade de *coping* sendo que, quando sente apoio e confiança por parte dos colegas apresenta menos presentismo e, quando tem uma maior noção de autoeficácia e controlo sobre o problema de saúde, apresenta maiores níveis de presentismo (MacGregor, Cunningham & Caverley, 2008). Ora, esta explicação leva-nos a reiterar duas conclusões: a primeira é de que a perceção subjetiva de saúde desempenha realmente um papel crucial na decisão de ir trabalhar doente e a segunda é de que a opção pelo presentismo ou o absentismo está, em última análise, dependente dos fatores contextuais.

Perante este cenário, acabamos por concluir que estes conceitos, *coping* e presentismo, não se correlacionam, ainda que muito provavelmente os resultados do *coping* possam ter impacto nas perdas de produtividade, ou seja, espera-se que haja estratégias de *coping* que conduzem a maiores de perdas de produtividade sob influência do presentismo.

Assim sendo, e depois de se considerar estas questões, surgem as seguintes hipóteses decorrentes do raciocínio de que as perdas de produtividade associadas ao presentismo são influenciadas pelas estratégias de *coping* utilizadas pelos indivíduos:

Hipótese 1: Existe uma correlação significativa entre estratégias de coping e perdas de produtividade sob influência de presentismo.

Hipótese 2: Estratégias de coping ativas ou focadas no problema estão associadas a menores perdas de produtividade sob influência de presentismo.

Hipótese 3: Estratégias de coping passivas ou focadas na emoção conduzem a maiores perdas de produtividade decorrentes de presentismo.

Hipótese 4: Estratégias de coping consideradas disfuncionais, por não se concentrarem ativamente no problema, também deverão estar mais associadas com maiores perdas de produtividade.

Método

Amostra

A amostra é constituída por trabalhadores de uma organização multinacional da indústria automóvel, situada no Parque Industrial da Autoeuropa. A maioria dos colaboradores encontra-se com contrato sem termo, havendo alguns contratos a termo. À altura em que a colaboração da organização foi aceite, havia muito poucos trabalhadores temporários, condição anteriormente frequente.

A empresa integra 4 departamentos: *Business Administration*, que engloba a Direcção Geral, as Finanças e Contabilidade; os Recursos Humanos e a Informática (IT); Produção; Logística e Qualidade e Ambiente.

Para um total de 152 colaboradores, diretos e indiretos, 60 responderam ao questionário, correspondendo a 39.5% de respondentes, sendo que destes foram considerados válidos 58.

Em termos de descrição da amostra, esta é maioritariamente constituída por homens, um total de 41, a que corresponde 70.7% da mesma, contra 29.3% de mulheres. Destes, 75.9% são casados, 17.2% são solteiros e os restantes 6.9% são divorciados. A maioria dos elementos da amostra tem filhos, 65.5%, com maior percentagem (44.8%) para a existência de 1 filho. No que às habilitações académicas se refere, as minorias correspondem a um grau de mestre (3.4%) e nível de escolaridade até ao 9.º ano (13.8%). Os restantes 82.8% distribuem-se equitativamente pelo 12.º ano concluído e o grau de licenciatura (41.4% cada).

Podemos constatar igualmente que a maioria dos colaboradores respondentes desempenha funções na empresa há um período de tempo significativo, na medida em que, para os 9 anos de existência da mesma, a média de antiguidade da amostra situa-se nos 6.84 anos (desvio-padrão – SD – de 0.29). Perante esta evidência, não será de estranhar que a maioria dos colaboradores (87.9%) tenha um vínculo contratual sem termo, contra 10.3% de colaboradores em regime de contrato com termo e apenas 1 (correspondente a 1.7% da amostra) em regime de prestação de serviços.

A maioria dos respondentes enquadra-se numa função técnica e de supervisão (60.3% para quadros técnicos/ executivos), logo seguida de operadores (22.4%), pessoal

administrativo (13.8%), conseguindo-se uma taxa de resposta de 2.4% por parte de dirigentes.

Procedimento

Para aplicação dos questionários, informou-se inicialmente a coordenação de recursos humanos dos objetivos e método de aplicação, obtendo-se a colaboração do departamento que, pessoalmente ou através da Intranet, informou todos os colaboradores da participação da empresa no estudo, solicitando a colaboração de todos.

Teve-se em consideração os imperativos éticos decorrentes deste tipo de estudo, acautelando-se a (1) liberdade de não participar no estudo e o (2) consentimento dos participantes quanto à utilização dos seus dados, mediante a garantia de (3) confidencialidade dos sujeitos e da informação prestada, e da (4) fidelidade, rigor e responsabilidade do estudo, bem como da (5) bondade e benefício dos objetivos do mesmo.

Em virtude de ser difícil conseguir a presença de todos os colaboradores, nomeadamente no departamento de Produção e no *Business Administration*, agendaram-se pequenos *briefings* com grupos de colaboradores indiretos, maioritariamente chefias intermédias (designados quadros técnicos/ executivos), que desta forma conheceram o projeto e procederam ao preenchimento do questionário de forma voluntária, obtendo-se também o seu suporte na passagem da informação aos restantes colaboradores, nomeadamente operadores pelos quais são responsáveis.

Os questionários não preenchidos foram colocados numa mesa no refeitório, dentro de uma caixa, ficando uma caixa ao lado para que os pudessem depositar após preenchimento. Foi definido um prazo de 4 dias para o preenchimento dos questionários antes que os mesmos fossem recolhidos para posterior análise.

Instrumentos

Com o intuito de se testar as hipóteses atrás colocadas, aplicou-se dois questionários traduzidos e validados para a população portuguesa, relativos às variáveis independentes (estratégias de *coping*) e à variável dependente (perdas de produtividade sob influência de presentismo), respetivamente o Brief Cope e o SPS-6. Recolheu-se também informação demográfica, atentando a validade interna.

Brief COPE

É um questionário de autorresposta com 28 itens, dividido por 14 escalas com 2 itens cada, pontuados numa escala de Likert de quatro pontos, de 0 (“Nunca faço isto”) e 3 (“Faço quase sempre isto”). As subescalas do questionário não são somadas e não existe uma pontuação total, analisando-se os dados consoante o tipo de objetivo pretendido. Utilizou-se a versão portuguesa do inventário, desenvolvida por Pais Ribeiro e Rodrigues, que apresenta boas propriedades psicométricas, coerentes com a escala reduzida original (Ribeiro e Rodrigues, 2004).

O *Brief COPE* visa avaliar, quer estratégias de *coping* situacionais, retrospectivas ou atuais, quer estilos de *coping* disposicionais (Carver, 1997). Para tal, o autor sugere a adaptação do enunciado à situação pretendida, com alterações nos tempos verbais, consoante o objetivo em análise. Esta flexibilidade de aplicação é, aliás, uma das vantagens deste inventário, que é resultado de uma revisão do inventário completo, o *COPE*, constituído por 60 itens. Este, proposto em 1989 por Carver, Scheier e Weintraub, surge como um inventário alternativo aos já existentes, nomeadamente ao *Ways of Coping*, criado por Folkman e Lazarus em 1980.

Ao longo do tempo os estudos associados ao *COPE* foram-se ampliando e os seus autores, reconhecendo-lhes algumas limitações concetuais e metodológicas, propõem o recurso ao *Brief COPE*, concedendo-lhe a mesma flexibilidade do *COPE* com a vantagem de ter uma aplicação mais célere e concreta, já que se eliminaram os itens considerados redundantes, eliminaram-se escalas cuja relevância não foi apurada, renomearam-se outras e acrescentou-se uma escala (Autoculpabilização), em virtude de a investigação com outras medidas de *coping* ter evidenciado que a estratégia de *coping* em causa era um bom preditor de um mau ajustamento em situações de stresse (Carver, Scheier & Weintraub, 1989).

Para este estudo em concreto, o *Brief COPE* parece ser uma boa medida, em virtude de questionar acerca do grau em que os respondentes recorrem a cada uma das 28 estratégias de *coping* indicadas, de forma relativamente estável, quando se confrontam com situações de stresse.

SPS-6

A variável dependente, abreviadamente designada de Presentismo, foi medida através do instrumento SPS-6 (*Stanford Presenteeism Scale-6*, Koopman et. al, 2002). Esta escala deriva da original SPS-32 e demonstrou boas características psicométricas (Koopman et. al. 2002). Também a versão portuguesa, traduzida e validada, apresenta boas características psicométricas, tendo sido alvo de um conjunto bastante amplo e variado de aplicações e testes estatísticos. Esta versão simplificada tem sido mais utilizada, em Portugal, nos setores de educação e saúde, considerando-se que a escala apresenta características suficientemente consolidadas para poder ser utilizada mais amplamente, nomeadamente no contexto organizacional (Ferreira, Martinez, Sousa & Cunha, 2010).

Constituída por seis itens, a escala SPS-6 pretende avaliar o desempenho profissional quando os trabalhadores estão sob influência de presentismo, tendo-se encontrado duas dimensões independentes associadas aos itens da escala: um fator que se concentra nos resultados do trabalho, designado de “Trabalho completado”, reportando-se à quantidade de trabalho alcançado mesmo havendo algum efeito de presentismo; outro fator que se foca no processo de trabalho, “Distração evitada” e que se reporta à capacidade de concentração no processo de trabalho não obstante a possível influência de presentismo (Ferreira & Martinez, 2012). No fundo, enquanto o primeiro fator foca as causas físicas do presentismo, o segundo associa-se mais aos aspetos psicológicos do trabalho quando há efeito do presentismo (Ferreira, Martinez, Sousa & Cunha, 2010).

Foi construída para resposta em escala de Likert de 5 pontos, de 1 (“Discordo totalmente”) a 5 (“Concordo totalmente”). Os itens referentes à dimensão Distração Evitada deverão ser revertidos. As pontuações obtidas nas duas subescalas são somadas e o somatório reporta-se ao decréscimo de produtividade decorrente do presentismo, sendo que valores totais elevados no SPS-6 significam que o indivíduo reporta uma baixa perda de produtividade mesmo estando sob influência do presentismo.

É considerada um dos instrumentos mais interessantes e um dos mais utilizados para a avaliação do presentismo (Martinez, Ferreira, Sousa & Cunha, 2007).

Além do SPS-6 pediu-se aos respondentes que atribuíssem um valor ao seu grau de satisfação para com o trabalho, a organização em que trabalham e a condição física/estado de saúde. A inclusão destas questões evidenciou-se relevante como forma de controlar a perceção subjetiva de saúde dos indivíduos, bem como o nível de satisfação

para com o contexto profissional em que estão integrados, variáveis relevantes para a inferência sobre níveis de presentismo.

Dados sociodemográficos

Da revisão de literatura decorrem dados que remetem para a importância de considerar alguns fatores sociodemográficos como variáveis de controlo, como forma de consolidar a validade interna do estudo. Ainda que estudos recentes não confirmem a influência de um conjunto específico de características demográficas no comportamento de presentismo, à exceção da idade (Gosselin, Lemyre & Corneil, 2013), outros há que apontam exatamente no sentido diametralmente oposto, confirmando hipóteses sustentadas em evidências de que fatores como a existência de filhos ou o sexo afetam os comportamentos de presentismo (Bierla, Huver & Richard, 2013).

Por outro lado, alguns fatores associados ao próprio trabalho, ou condição de trabalho, parecem afetar comportamentos de presentismo, nomeadamente antiguidade, tipo de função exercida – ou autoridade/ controlo de decisão (Jourdain & Vézina, 2013) ou segurança no trabalho (Johns, 2010; Caverley *et. al*, 2007)

Foi exatamente com base nestas evidências que se constituiu a última parte do questionário (vide anexo 1).

Depois de recolhidos os questionários, os dados foram inseridos e tratados com recurso ao SPSS 20 (versão 20 do *Statistical Package for the Social Sciences*). Com a amostra possível, considerada uma amostragem não probabilística por conveniência, os dados foram sujeitos à determinação do Alfa de Cronbach, para garantir a consistência interna dos resultados.

Seguidamente, tendo em conta o problema em estudo, recorreu-se à medida de correlação de Pearson, em virtude de estarmos perante variáveis quantitativas, cuja associação linear e não causal pretendemos determinar. Posteriormente, considerando algumas das hipóteses colocadas, optou-se então por dividir a amostra em duas, dependendo do impacto do presentismo sobre a produtividade: baixa perda de produtividade (em virtude da influência do presentismo) e elevada perda de produtividade associada ao presentismo. Depois, aplicou-se o teste T-Student, para amostras independentes, de forma a permitir tecer considerações acerca de possíveis padrões de *coping* utilizados pelos diferentes grupos.

Resultados

Os valores das médias das escalas (\bar{X}), desvio-padrão (SD) e correlações encontram-se disponíveis na tabela 2.

Um dos resultados merecedor de destaque, e que será importante para a interpretação dos mesmos, reporta-se aos níveis médios de satisfação que os respondentes atribuíram. Para a satisfação com o trabalho, o nível médio é de 7.31 ($SD = 1.856$); no que se refere à satisfação com a organização, o valor decresce um pouco ($\bar{X} = 6.66$; $SD = 2.221$) ainda que seja claramente positivo; para a satisfação com a saúde, a grande maioria também reporta elevados níveis de satisfação ($\bar{X} = 7.93$, $SD = 1.437$), o que significa que apresentam uma boa autopercepção subjetiva de saúde. Estes resultados apontam para um clima de trabalho satisfatório, provavelmente associado a variedade de competências, significado de tarefa, identidade da tarefa, feedback de desempenho e autonomia (Landsbergis & Vivona-Vaughan, 1995), ainda que haja algumas questões organizacionais a melindrar a maioria dos colaboradores. Estamos também perante uma amostra com bons níveis de saúde percebidos. A combinação destes resultados poderá apontar para níveis medianos de presentismo, na medida em que o bom clima de trabalho, aliado a significado da tarefa e interdependência da tarefa estão positivamente associados com o presentismo (Johns, 2011), ao passo que a percepção do estado de saúde está negativamente associada com o presentismo (Martinez & Ferreira, 2012). Esta questão é efetivamente verificada, já que o nível médio de presentismo encontrado é de 16.78 ($SD = 9.44$), valor que pode oscilar entre 6 e 30.

Outro dado de relevo tem a ver com a constatação de que houve respondentes ($N = 8$) que optaram por omitir o problema de saúde que os afetou durante os últimos 6 meses, ainda que tenham respondido se era um problema crónico ou não e avaliado a capacidade de trabalho sob influência do mesmo. A explicação possível será a de que preferiram manter a condição de saúde no anonimato. Um segundo grupo de respondentes ($N = 9$) considera não ter qualquer problema físico ou psicológico que tenha afetado o seu desempenho no período dos últimos 6 meses, não respondendo às questões que compõem a escala SPS-6. Ainda que a literatura aponte esta possibilidade como menos natural do que a de ter tido algum problema e feito presentismo (Bergström *et. al*, 2009), os dados foram considerados válidos por não haver razões para os eliminar.

Com o intuito de testar e garantir consistência interna, procedeu-se à determinação do valor de Alfa de Cronbach para todas as variáveis, sendo os resultados apresentados na tabela 1. O resultado obtido para o α da escala de presentismo ($\alpha = 0.958$) revelou-se bastante significativo, o que aliás está em conformidade com os estudos associados à escala SPS-6 (Ferreira, Martinez, Sousa & Cunha, 2012; Koopman *et. al*, 2002), permitindo-nos assumir estarmos perante uma boa medida de avaliação do construto, ou seja, conseguimos efetivamente avaliar as perdas de produtividade decorrentes do presentismo.

Já no que se refere às escalas para a avaliação das estratégias de *coping*, os resultados apresentam-se relativamente mais baixos, nomeadamente em comparação, quer com a escala original (Carver, 1997), quer com a validação para a população portuguesa (Ribeiro & Rodrigues, 2004), ainda que com uma média aceitável. Chama-se no entanto a atenção para o facto de a escala “Aceitação” apresentar um resultado muito baixo. Ainda que no estudo de validação da escala para Portugal (Ribeiro & Rodrigues, 2004) se tenha encontrado valores de α baixos para esta escala ($\alpha = 0.55$, contra 0.57 da escala original), o valor do presente não nos assegura que estamos a medir o construto suposto. Ainda assim, opta-se pela manutenção da sua inclusão, apontando-se possibilidades justificativas para o capítulo seguinte.

Variável	Escalas	N.º Itens	α Cronbach
<i>Estratégias de coping (VI)</i>	Coping Ativo	2	.536
	Planear	2	.547
	Suporte Instrumental	2	.733
	Reinterpretação Positiva	2	.742
	Aceitação	2	.246
	Humor	2	.672
	Religião	2	.797
	Suporte Social Emocional	2	.766
	Autodistração	2	.540
	Negação	2	.653
	Expressão de Sentimentos	2	.792
	Uso de Substâncias	2	.896
	Desinvestimento Comportamental	2	.775
	Autoculpabilização	2	.477
<i>Presentismo (VD)</i>	Presentismo	6	.958

Tabela 1 - α de Cronbach para escalas aplicadas

Assumindo-se então a validade dos questionários de autorrelato utilizados, mesmo com as suas limitações, tentou entender-se, numa primeira análise, se as estratégias de *coping* se correlacionavam de forma significativa com as perdas de produtividade decorrentes do presentismo, apresentando-se os resultados para a correlação de Pearson na tabela 2, juntamente com as médias e desvio-padrão para todas as escalas.

Para níveis de significância de $p < .05$, e contrariamente ao que esperava aquando da elaboração da hipótese 1, não existe correlação significativa entre estratégias de *coping* e perdas de produtividade sob influência de presentismo. Destes resultados poderá inferir-se que *coping* e presentismo são conceitos que não variam em função da variação do outro.

Se considerássemos um $p < .10$ poderíamos encontrar uma correlação negativa modesta com a escala de Uso de Substâncias ($r = -.243$, $p = .066$), sendo que os itens desta apontam para um consumo acrescido de álcool e medicamentos como estratégia de *coping*. Isto significa que quanto menor o valor da variável Uso de Substâncias, maior o valor global da variável Presentismo, ou seja, quanto menor o uso de substâncias para lidar com situações de stresse, menor a perda de produtividade sob influência de presentismo.

Ainda que fique a ressalva, o valor não é considerado significativo pelo que, no confronto com os resultados da correlação de Pearson, rejeita-se a hipótese 1, de que há correlação significativa entre estratégias de *coping* e perdas de produtividade associadas ao presentismo.

Porém, permanecem por esclarecer as restantes hipóteses: será que esta falta de relação também se verifica quando se compara diferentes estratégias de *coping* com diferentes perdas de produtividade sob influência do presentismo? À partida, espera-se que haja estratégias de *coping* que estejam mais associadas com as perdas de produtividade sob influência do presentismo.

Variável	\bar{x}	SD	Correlações entre variáveis													
			CA	P	SI	RP	A	H	R	SSE	Ad	N	ES	US	DC	Ac
Coping Ativo (CA)	4.43	1.04														
Planejar (P)	4.29	1.04	.558**													
Suporte Instrumental (SI)	2.81	1.12	.071	-.102												
Reinterpretação Positiva (RP)	3.60	1.23	.300*	.353**	.162											
Aceitação (A)	2.83	1.06	.084	.126	.016	.243										
Humor (H)	2.69	1.31	-.080	-.022	.270*	.303*	.187									
Religião (R)	1.09	1.51	-.013	-.216	.093	.198	-.078	.225								
Suporte Social Emocional (SSE)	2.67	1.37	-.243	-.362**	.372**	-.204	-.015	.196	.251							
Autodistração (Ad)	2.21	1.24	-.300*	-.143	-.098	-.199	-.119	.062	.093	.206						
Negação (N)	1.50	1.33	-.272*	-.196	.219	.145	.212	.452**	.354**	.256	.245					
Expressão de Sentimentos (ES)	2.90	1.47	-.267*	-.254	.276*	-.149	-.113	.174	.217	.497**	.272*	.260*				
Uso de Substâncias (US)	.60	1.40	-.277*	-.315*	.209	.223	.024	.342**	.554**	.260*	.361**	.571**	.116			
Desinvestimento Comportamental (DC)	.91	1.20	-.486*	-.483**	.262*	.060	-.080	.271*	.486**	.249	.142	.521**	.252	.749**		
Autoculpabilização (Ac)	2.60	1.23	-.138	.065	.188	.150	.027	.260*	.302*	.099	.101	.296*	-.023	.468**	.475**	
Presentismo (Pr)	16.78	9.44	.095	.089	-.089	-.059	-.112	-.108	-.156	.008	-.132	-.125	.015	-.243	-.082	-.090

** Correlação significativa a nível 0.01 (2-tailed).

* Correlação significativa a nível 0.05 (2-tailed).

Tabela 2 - Valores de médias, desvio-padrão e correlações para as escalas

Para avaliar esta possibilidade, dividiu-se a amostra em duas, consoante os resultados obtidos na escala SPS-6, referente às perdas de produtividade sob influência do presentismo, ficando-se com dois grupos: Baixa perda de produtividade mesmo quando existe influência do presentismo ($N = 22$) e Elevada perda de produtividade resultante de presentismo ($N = 36$). O objetivo era compreender se, entre os colaboradores que apresentam baixa ou elevada perda de produtividade, haveria estratégias de *coping* mais recorrentes, algum tipo de padrão de *coping*, comparando-se as médias encontradas. Para tal recorreu-se a um teste T-Student para amostras independentes ($sig. < .05$). Os resultados obtidos poderão ser consultados na tabela seguinte.

Variáveis	Amostra	Média	SD	Valor <i>t</i>	Sig.
Coping Ativo	Baixa perda de produtividade	4.45	1.057	.133	.895
	Elevada perda de produtividade	4.42	1.052		
Planear	Baixa perda de produtividade	4.27	.985	-.115	.909
	Elevada perda de produtividade	4.31	1.091		
Suporte Instrumental	Baixa perda de produtividade	3.18	1.181	2.037	.046
	Elevada perda de produtividade	2.58	1.025		
Reinterpretação Positiva	Baixa perda de produtividade	3.91	1.342	1.499	.140
	Elevada perda de produtividade	3.42	1.131		
Aceitação	Baixa perda de produtividade	2.95	1.174	.709	.481
	Elevada perda de produtividade	2.75	.996		
Humor	Baixa perda de produtividade	3.14	1.356	2.082	.042
	Elevada perda de produtividade	2.42	1.228		
Religião	Baixa perda de produtividade	1.55	1.945	1.844	.070
	Elevada perda de produtividade	.81	1.117		
Suporte Social Emocional	Baixa perda de produtividade	2.73	1.279	.237	.814
	Elevada perda de produtividade	2.64	1.437		
Autodistração	Baixa perda de produtividade	2.32	1.287	.531	.597
	Elevada perda de produtividade	2.14	1.222		
Negação	Baixa perda de produtividade	1.77	1.572	1.228	.224
	Elevada perda de produtividade	1.33	1.146		
Expressão de Sentimentos	Baixa perda de produtividade	3.00	1.574	.416	.679
	Elevada perda de produtividade	2.83	1.424		
Uso de Substâncias	Baixa perda de produtividade	1.14	1.935	2.353	.022
	Elevada perda de produtividade	.28	.815		
Desinvestimento Comportamental	Baixa perda de produtividade	1.14	1.490	1.103	.275
	Elevada perda de produtividade	.78	.989		
Autoculpabilização	Baixa perda de produtividade	2.91	1.377	1.499	.140
	Elevada perda de produtividade	2.42	1.105		

Tabela 3 - Resultados de T-Test para amostras independentes

Idealmente, para constituição dos dois grupos, deveria considerar-se o valor da média e do desvio-padrão para a constituição dos mesmos, sendo que o grupo com resultados mais elevados (associado a Baixas perdas de produtividade) seria constituído pelos elementos que obtivessem valores de $\bar{X} + ISD$ e o grupo com resultados mais baixos (indicativo de maiores perdas de produtividade) constituir-se-ia a partir dos respondentes com valores $\bar{X} - ISD$.

Como a dimensão da amostra é reduzida e o valor médio da escala SPS-6 é moderado ($\bar{X} = 16.78$) e apresenta um desvio-padrão elevado ($SD = 9.44$), sob pena de se ficar com um número de elementos muito baixo em cada grupo, optou-se por incluir no grupo 1, com Baixa perda de produtividade, todos os respondentes que apresentassem valores globais de SPS-6 > 16.79 , enquanto o grupo 2, Elevada perda de produtividade, foi constituído pelos respondentes que apresentaram valores globais de SPS-6 ≤ 16.78 .

Para a interpretação destes resultados obtidos com o *t*-test assumimos como hipótese nula a da não-relação, ou seja, que não há diferenças nas estratégias de *coping* consoante a amostra (colaboradores que apresentam baixa ou elevada de perda de produtividade). Consideramos o teste unilateral em virtude de se apresentar tendências para a diferença nas hipóteses alternativas, ou seja, espera-se que haja estratégias que contribuam para uma maior perda de produtividade decorrente do presentismo e outras estratégias que pendam a estar associadas a menores perdas de produtividade sob influência de presentismo.

A partir da tabela, constatamos que há três escalas cujas médias são significativamente diferentes nos grupos de baixa e elevada perda de produtividade, para $p \leq .05$:

Suporte Instrumental

- $\bar{X}_{BPP} = 3.18$ ($SD_{BPP} = 1.181$), $\bar{X}_{EPP} = 2.58$ ($SD_{EPP} = 1.025$), $t = 2.037$, $p = .046$

Humor

- $\bar{X}_{BPP} = 3.14$ ($SD_{BPP} = 1.356$), $\bar{X}_{EPP} = 2.42$ ($SD_{EPP} = 1.228$), $t = 2.082$, $p = .042$

Uso de substâncias

- $\bar{X}_{BPP} = 1.14$ ($SD_{BPP} = 1.935$), $\bar{X}_{EPP} = 0.28$ ($SD_{EPP} = .815$), $t = 2.353$, $p = .022$

Isto significa que os colaboradores da organização em causa que pedem mais apoio de resolução para o problema, os que recorrem mais ao humor para desvalorizar o mesmo ou que se refugiam no uso de substâncias como o álcool e os medicamentos quando estão perante situações de stresse, são os que registam menores perdas de produtividade quando estão a trabalhar doentes, ou os que poderão registar menores níveis de presentismo. Podemos retirar estas conclusões a partir dos valores das médias e do valor positivo do t para todas as escalas.

Estes resultados apontam para uma relação entre algumas estratégias específicas de *coping* e a baixa perda de produtividade associada ao presentismo.

É interessante destacar que uma das estratégias – Uso de Suporte Instrumental – é considerada como *coping* mais ativo, focado no problema, outra está mais associada à tentativa de gerir as emoções provocadas pelo stressor, ou seja, uma estratégia focada nas emoções – Humor e, finalmente, aparece uma estratégia de *coping* considerada inadaptativa – o Uso de Substâncias.

Isto significa que rejeitamos parcialmente a hipótese 2 – “*Estratégias de coping ativas ou focadas no problema estão associadas a menores perdas de produtividade sob influência de presentismo*”, em virtude de não se poder afirmar que todas as estratégias de *coping* focadas no problema produzam menos perdas de produtividade sob influência de presentismo. Por outro lado, rejeitamos igualmente as hipóteses 3 – “*Estratégias de coping passivas ou focadas na emoção conduzem a maiores perdas de produtividade decorrentes de presentismo*” – e 4 “*Estratégias de coping consideradas disfuncionais, por não se concentrarem ativamente no problema, também deverão estar mais associadas com maiores perdas de produtividade*”: em primeiro lugar, por não haver diferenças significativas entre as médias das escalas associadas a estratégias focadas na emoção e disfuncionais e a elevada perda de produtividade; em segundo lugar, porque há escalas enquadradas em ambas as categorias que se associam a baixas perdas de produtividade sob influência do presentismo.

Discussão

Este projeto propôs-se compreender se existia uma relação entre as estratégias de *coping* que os indivíduos apresentam quando se confrontam com stressores e as perdas de produtividade decorrentes do presentismo. No decurso do mesmo, tentou-se relacionar então os conceitos de *coping* e presentismo de forma inferencial, para se poder avançar para as hipóteses. Ainda que a revisão de literatura pareça apontar para a não relação entre estilos de *coping* e presentismo, emergiu a constatação de que provavelmente esta relação existiria entre as estratégias de *coping* e as perdas de produtividade sob influência do presentismo. Deste modo, colocou-se uma hipótese geral de correlação entre estratégias de *coping* e perdas de produtividade sob influência de presentismo, detalhando-se a hipótese de que haveria estratégias de *coping* mais associadas a baixas perdas de produtividade e outras associadas a maiores perdas de produtividade decorrentes do presentismo.

Hipótese 1: Existe uma correlação significativa entre estratégias de coping e perdas de produtividade sob influência de presentismo.

Hipótese 2: Estratégias de coping ativas ou focadas no problema estão associadas a menores perdas de produtividade sob influência de presentismo.

Hipótese 3: Estratégias de coping passivas ou focadas na emoção conduzem a maiores perdas de produtividade decorrentes de presentismo.

Hipótese 4: Estratégias de coping consideradas disfuncionais, por não se concentrarem ativamente no problema, também deverão estar mais associadas com maiores perdas de produtividade.

A análise dos dados foi no sentido da rejeição da primeira hipótese, ou seja, não se encontrou relações significativas entre estratégias de *coping* e perdas de produtividade sob influência do presentismo, assumindo-se que as variações nas primeiras não influenciam a segunda. No entanto, verificámos que determinadas estratégias de *coping* – Suporte Instrumental, Humor e Uso de Substâncias – parecem relacionar-se com menores perdas de produtividade associadas ao presentismo, o que levou à refutação das hipóteses 3 e 4 e à refutação parcial da hipótese 2.

No que à interpretação dos resultados se refere, destacam-se algumas considerações, sendo que a primeira se prende com uma análise face ao baixo valor de Alfa (α) de Cronbach obtido para a escala Aceitação. Uma das justificações prender-se-á certamente com a dimensão da amostra ($N = 58$) mas também poderá levantar algumas questões relativamente à construção da escala. Uma leitura mais atenta dos dois itens

que constituem a escala, “Tento aceitar as coisas tal como estão a acontecer” (item 20) e “Tento aprender a viver com a situação” (item 24), leva-nos a questionar se eventualmente os respondentes poderão interpretar que, enquanto o primeiro item se reporta mais a uma aceitação passiva da realidade, o segundo contempla a vertente de aprendizagem, que será bem mais aceite do que a passividade. Ainda que não se possa, nem seja este o âmbito deste estudo, apontar causas para este resultado, regista-se esta nota. Uma questão relacionada havia já sido apontada por Folkman e Moscovitz (2004), em que se defendia que a probabilidade de não ser possível obter valores α muito elevados para quaisquer escalas que medissem o *coping*.

Um outro dado interessante, ainda que menos relevante, prende-se com a observação de que, se considerássemos um $p < .10$, obteríamos uma correlação moderada entre as escalas Uso de Substâncias e a medida global de Presentismo, concretamente ao nível da sua manifestação em termos de produtividade. Este resultado, ainda que modesto, recorda-nos o estudo com enfermeiros portugueses, os quais assumiam recorrer mais ao tabaco e ao álcool em situação de maior stresse (McIntyre, McIntyre & Silvério, 1999), condição que está positivamente correlacionada com o presentismo. O facto de se explicitar nos itens o uso de medicamentos também poderá constar da explicação. Este dado adquire, porém, mais relevo quando, se observa os resultados obtidos através do T-Student para amostras independentes, em que se verifica uma diferença significativa da média de Uso de Substâncias para a amostra com baixas perdas de produtividade associadas ao presentismo. Uma primeira consideração em relação ao mesmo leva-nos ao método de recolha de dados utilizado, exclusivamente baseado no autorrelato, que remete para a subjetividade da avaliação realizada. De facto, o colaborador que recorre ao uso de substâncias poderá desvalorizar o efeito destas na sua capacidade de concentração e de concretização de trabalho. Por outro lado, em estudos que se centram na relação entre presentismo e saúde, fala-se já na constatação de que, em algumas situações, o recurso a medicação específica para alívio ou controlo de alguma condição de saúde poderá diminuir o impacto desta na qualidade e quantidade do trabalho realizado (Hemp, 2004). Encara-se também a possibilidade de o indivíduo não assumir perdas de produtividade em virtude de se ausentar do trabalho, ou seja, optar pelo absentismo.

Já a análise da evidência de que o recurso a apoio instrumental está associado a menores perdas de produtividade quando há presentismo remete-nos para as variáveis

de controlo, mais concretamente para a antiguidade no local de trabalho ($\bar{X} = 6.84$ anos, $SD = 0.29$). Estando presentes numa organização em que a política passará pela estabilidade do grupo de trabalho, o facto de se recorrer a apoio instrumental poderá não constituir grande surpresa, isto até se atentarmos aos níveis de satisfação com a organização ($\bar{X} = 7.31$, $SD = 1.856$) e o trabalho ($\bar{X} = 6,66$; $SD = 2,221$), que apresentam resultados significativamente elevados. Sabe-se também dos estudos de presentismo que, quer a satisfação com o trabalho (Krohne & Magnussen, 2011; de Vries, 2011) ou a significância da tarefa (Johns, 2011), quer o sentido de pertença a uma equipa ou a interdependência da tarefa (Martinez & Ferreira, 2012; Johns, 2011; Hansen & Andersen, 2008), desempenham um papel importante, contribuindo para o aumento do presentismo mas podendo atenuar os seus efeitos na consecução do trabalho.

No que se refere ao uso de humor como estratégia de *coping* que parece associar-se a menores perdas de produtividade, os estudos também já demonstraram que, em algumas circunstâncias, principalmente quando não há grande controlo sobre o stressor, as estratégias focadas na emoção poderão ser um bom preditor de ajustamento, além de que, ao diminuírem o impacto emocional associado, podem ser um “trampolim” para a adoção subsequente de estratégias de *coping* ativo (Folkman & Moskowitz, 2004; Carver & Scheier, 1989).

Não obstante estas considerações e reflexões, os resultados permanecem inconclusivos, não nos permitindo afirmar seguramente se, noutras circunstâncias, se poderá falar de alguma correlação entre as estratégias de *coping* adotadas pelos indivíduos e os níveis de presentismo ou as perdas de produtividade decorrentes de mesmo.

Mesmo não se tendo conseguido obter resultados muito expressivos, este estudo mantém-se relevante por abrir portas a um trabalho mais analítico e específico no que respeita à saúde ocupacional. Sabendo-se que o stresse tem consequências para o bem-estar e saúde dos colaboradores e que o presentismo também, e tendo igualmente em consideração que este comportamento é mais sensível a questões contextuais do que pessoais, então, caso se verificasse uma relação entre presentismo e estratégias de *coping*, poder-se-ia trabalhar nas duas frentes com o intuito de investir na promoção da saúde e bem-estar dos colaboradores, diretamente através da melhoria das estratégias de *coping* e indiretamente através da redução da frequência do presentismo que, como se sabe, por períodos prolongados, tem consequências negativas para os colaboradores e,

consequentemente, para as organizações, perdendo-se vantagem competitiva, tão importante para a sobrevivência das organizações nos dias atuais.

Ainda assim, do que decorre do estudo, podemos destacar algumas considerações relevantes para a gestão de recursos humanos, nomeadamente no que concerne ao trabalho com os colaboradores nas organizações. Se se potenciar uma gestão estratégica de pessoas e se atentar aos planos de promoção de saúde e bem-estar no local de trabalho, então deverá ter-se em consideração estes resultados e introduzi-los em programas de gestão de stresse e promoção de saúde, com o intuito do desenvolvimento de potencial dos colaboradores. O desenvolvimento da força de trabalho deverá incluir a potenciação das equipas, da comunicação interpessoal, da entreajuda, promovendo-se igualmente uma cultura de menor seriedade no local de trabalho, permitindo momentos de lazer e descontração que fomentem a capacidade de as pessoas “desligarem” dos problemas e se poderem evadir um pouco. A própria separação entre a vida profissional e a vida familiar e social são importantes de respeitar, em virtude de ser apenas desta forma que se consegue um afastamento emocional e cognitivo dos problemas e questões profissionais diárias. Isto implica um reajuste nas expectativas das organizações, ou mais concretamente, dos seus gestores e chefias intermédias, no sentido de não esperarem ou promoverem a ideia de que o colaborador deverá estar sempre disponível para o trabalho. Além disso, poderá ser relevante incluir estratégias de reestruturação cognitiva que facilitem a capacidade de colocar os problemas em perspetiva ao invés de os empolar, contribuindo assim para uma maior objetividade na avaliação, o que por vezes poderá passar pela desvalorização do problema, ou pela introdução do humor.

Mesmo que em muitas situações não se consiga alterar o contexto organizacional no sentido de, por exemplo, reduzir a incerteza ou as exigências profissionais para, em última análise, reduzir níveis de stresse ou de presentismo, poder-se-á trabalhar visando a melhoria ou adaptabilidade das estratégias de *coping* utilizadas e tentando, não propriamente reduzir o presentismo, mas pelo menos diminuir o impacto que este comportamento tem nas perdas de produtividade. Assim, ao promover-se grupos de partilha, melhorando-se os canais de comunicação horizontais e verticais e fomentando-se o suporte social, está a considerar-se o facto de o Suporte Instrumental estar mas associado com baixas perdas de produtividade. O recurso ao Humor a que se refere a escala *Brief COPE* leva à consideração de que se poderá promover um ambiente de maior descontração e, principalmente, incitar ao trabalho de reestruturação cognitiva

que poderá permitir uma maior ventilação das emoções associadas com o stressor e um reenquadramento do problema, impedindo o seu empolamento. Por último, e em termos de medidas de gestão de recursos humanos, considera-se que a fomentação de ambientes ou períodos de descontração fora do local de trabalho, ou mesmo o respeito pelos momentos de descanso e lazer dos colaboradores, poderão ser fatores relacionados com o valor obtido para a diferença de médias entre os grupos para a escala Uso de Substâncias.

A continuidade de estudos sobre estes conceitos mantém-se relevante pela importância que estes têm na produtividade do indivíduo. No entanto, para uma investigação desta natureza, terá de se contar com alguma complexidade inerente, de forma a colmatar algumas das limitações do presente estudo. Uma delas, que será mais fácil de ultrapassar, diz respeito à dimensão da amostra, que claramente não é representativa da população, apresentando uma dimensão muito reduzida, o que também poderá adulterar um pouco os resultados, em virtude de não haver tanta dispersão pelo universo da mesma. A consecução de uma amostra de maiores dimensões teria certamente um efeito atenuante na variância de resultados, esperando-se que isso permitisse obter resultados mais consistentes, não só no que diz respeito à validade de construto para as escalas do *Brief COPE*, como também nos próprios resultados correlacionais e de comparação de médias. Esta constatação implica que o estudo carece de validade externa, ou seja, não nos é possível generalizar os resultados obtidos para outras realidades no âmbito organizacional.

Uma outra limitação associada à recolha de dados prende-se com o recurso exclusivo a medidas de autorrelato, que em estudos anteriores havia já sido apontada como potenciando a possibilidade de se obter resultados enviesados, nomeadamente pela percepção de saúde e doença ou de perda de produtividade que os respondentes têm (Johns, 2010; Caverley, Cunningham & MacGregor, 2007). Para este caso concreto, poder-se-ia optar por uma combinação com medidas objetivas facultadas pelas organizações colaborantes. Podia ser igualmente útil introduzir questões de resposta semiaberta ou aberta que permitissem reconhecer melhor os aspetos subjacentes à informação fornecida, nomeadamente pedir o número de dias ou horas que os indivíduos considerassem estar a trabalhar sem estarem efetivamente concentrados no trabalho (Martinez & Ferreira, 2012; Aronsson, Gustafsson & Dallner, 2000), ou os motivos que os levavam a ir trabalhar sem condições de saúde (Hagen & Bogaerts,

2013; Caverley, Cunningham & MacGregor, 2007). Esta questão permitiria igualmente distinguir níveis de presentismo de níveis de produtividade, na medida em que se assumiria duas variáveis diferenciadas, ainda que relacionadas (Johns, 2011). Neste projeto desenvolvido fica a dúvida: o facto de um indivíduo reportar baixos níveis de perda de produtividade tem a ver com o facto de estar a lidar bem com o problema de saúde (sob efeito de presentismo, portanto) ou não detetar sequer a possibilidade de estar a fazer presentismo? Ainda que se assuma que num período de 6 meses (o período de tempo identificado na escala) o mais provável é ter havido alguma condição de saúde debilitadora, não se pode colocar de parte a hipótese de os indivíduos não reconhecerem diferenças no seu estado de saúde. Esta questão torna-se ainda mais relevante quando se constata que alguns dos elementos da amostra mencionam não ter tido nenhum problema de saúde que tenha afetado o seu desempenho no trabalho durante o período de tempo identificado. Uma das formas de ultrapassar esta limitação também poderá passar pela realização de um estudo longitudinal ao invés de transversal, como aliás alguns autores apontam (Schaufeli, Bakker & van Rhenen, 2009).

Por outro lado, valoriza-se também a inclusão de uma medida de absentismo, que poderia ser obtida a partir de autorrelato e/ ou com dados dos departamentos de recursos humanos (Johns, 2011; Johns, 2010). O foco aqui não seria propriamente saber em que sentido as variáveis Presentismo e Absentismo se relacionam, mas sim tentar perceber se, perante o stressor, há a possibilidade de o indivíduo optar por se ausentar ou não. Mais uma vez, para o grupo dos colaboradores respondentes que apresentam baixas perdas de produtividade, não se sabe se a frequência de absentismo é mais elevada que para os colaboradores do outro grupo. Esta análise poderia ser interessante e complementar o entendimento sobre o fenómeno do presentismo. Eventualmente, poderia contribuir igualmente para se compreender se o absentismo seria uma boa estratégia de *coping* em determinadas situações.

A literatura é ampla sobre ambos os conceitos, bem como a dispersão de resultados obtidos, principalmente no que respeita ao presentismo, em parte decorrente da variabilidade de definições concetuais existentes. Não é fácil manter um esquema de raciocínio coerente quando há pequenas (ou maiores) *nuances* terminológicas a ter em consideração. O acesso a literatura nem sempre é fácil e dificulta a possibilidade de se conduzir um estudo coerente no que respeita ao raciocínio inicial. A vantagem desta

limitação é ficar-se com uma visão mais compreensiva sobre um fenómeno que constitui a realidade atual e que merece destaque no domínio da investigação.

A ampliação da pesquisa literária apresenta-nos uma variedade de resultados investigacionais, muitos deles contraditórios. Individualmente, os estudos fazem sentido e apresentam resultados congruentes, mas quando os comparamos com outros, apercebemo-nos das divergências nos resultados de uns e de outros, o que aumenta a confusão e dificuldade em seguir uma análise coerente e linear.

Ainda assim, é possível retirar conclusões, e uma das mais consolidadas a que se chega é que o presentismo é uma decisão individual que depende mais de fatores organizacionais e contextuais do que pessoais, pelo que efetivamente seria de esperar não se encontrar relação entre *coping* e o presentismo. A alternativa ao presentismo é o absentismo e desta complementaridade surgem algumas evidências científicas que poderão ilustrar esta falta de relação. Uma delas é aceitar-se que o absentismo pode permitir a ventilação do stresse e a recuperação da saúde do indivíduo, sendo considerado um *coping* ativo e racional (Aronsson, Gustafsson & Dallner, 2000; Kristensen, 1991), mas que também o presentismo pode ser considerado uma boa estratégia de *coping* em situações mais temporárias ou após um problema de saúde que provoque afastamento do local de trabalho (Krohne & Magnussen, 2011). O próprio facto de haver um dito “bom presentismo” (Johns, 2010), contraposto com um presentismo que acarreta custos para o indivíduo, tudo isto nos leva a crer que o *coping* será transversal ao presentismo. Estas evidências são ilustradas no modelo de Hockey, se nos debruçarmos no presentismo como estratégia de manutenção de desempenho, que poderá ser mais adaptativa a curto-prazo mas negativa a médio ou longo-prazo, remetendo-nos novamente para a dependência que a avaliação do presentismo enquanto forma de lidar com o stresse poderá ter do contexto em que é escolhida.

Uma das ideias retidas da revisão de literatura é que a maioria dos estudos aponta limitações relativamente à dificuldade em obter dados completos sobre presentismo. A maioria dos estudos acaba por ser redutor por, ou se focar apenas num grupo ocupacional, ou por ter em conta apenas o presentismo, ou apenas o absentismo, ou por não considerar medidas de perda de produtividade, ou por se basear exclusivamente em dados de autorrelato. Seria deveras importante conseguir um movimento mais amplo de aceitação e recetividade de estudo por parte do tecido empresarial, no sentido de permitir uma investigação mais aprofundada e generalizada, que permitisse colmatar

algumas das limitações apontadas e considerar o presentismo e conseqüente perda de produtividade de forma mais objetiva e analítica. Não sendo de fácil consecução, seria certamente um desafio muito interessante e adaptado às necessidades da conjuntura atual.

Admite-se que a força e importância deste estudo residam sobretudo no que decorre das suas limitações. Espera-se que a realização deste possa contribuir para o aprofundamento do estudo sobre o presentismo e melhorar alguns dos aspetos que, de forma dispersa, têm vindo a ser reportados em estudos anteriores. O presentismo não é apenas um comportamento nem tão simplesmente um valor de perda de produtividade com que as organizações se têm vindo a debater. Como qualquer outro comportamento humano, tem um conjunto de constrangimentos e fatores que o ativam e que o mantêm (fatores predisponentes e de manutenção), o que significa que, tal como o stress é um processo, também o presentismo deverá ser encarado como um processo, complexo, cognitivo e que contempla um conjunto de dimensões que estão associadas a qualquer questão humana: a relação entre o indivíduo e o ambiente. É por este motivo que a psicologia é tão relevante na sociedade, porque permite a ampliação da compreensão humana. Mais do que reduzir o indivíduo aos seus comportamentos, permite-nos analisar os processos que estão na base do que é observável, estudando as cognições, as crenças e, em última análise, o cerne da personalidade de cada indivíduo, permitindo uma análise global mais compreensiva do comportamento humano. Este estudo vem demonstrar que é necessário conhecer as causas do comportamento para se conseguir, de forma mais consolidada, obter correlações com um outro comportamento que também, mesmo mais estável e disposicional, está sujeito a influências do contexto e ambiente circundante do indivíduo.

Para o comportamento humano, é crucial compreender-se os seus mecanismos subjacentes como forma única de se poder chegar às pessoas e aumentar o seu potencial. Só compreendendo as razões se poderá intervir sobre os comportamentos e alterar conseqüências. A necessidade de mudança de paradigma em Portugal urge no que ao contexto organizacional diz respeito. É premente interiorizar que o maior valor das organizações reside no capital humano e que é através da realização profissional dos colaboradores que se consegue vantagem competitiva neste mercado global. A gestão profissional é necessária a todos os níveis, para que se tomem medidas mais racionais de proteção do bem mais precioso que as organizações têm ao seu dispor: as pessoas.

Termina-se com uma frase de um filósofo grego estóico, Epícteto, que se considera ser de grande inspiração sempre que se fala de pessoas e de comportamentos, principalmente quando se considera que foi um indivíduo que teve como missão de vida responder à questão “Como viver uma vida plena, uma vida feliz?”

“O Homem não reage às coisas, mas às vistas que delas tem.”

Referências

- Antoniazzi, A, Dell’Aglia, D., & Bandeira, D. 1998. O conceito de coping: Uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia*, 3 (2): 273-294.
- Aronsson, G., Gustafsson, K. & Dallner, M. 2000. Sick but yet at work. An empirical study of sickness presenteeism. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 54: 502-509.
- Bergström, G., Bodin, L., Hagberg, J., Lindh, T., Aronsson, G., & Josephson M. 2009. Does sickness presenteeism have an impact on future general health?. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82: 1179-1190.
- Bierla, I., Huver, B., & Richard, S. 2013. New evidence on absenteeism and presenteeism. *The International Journal of Human Resource Management* 24 (7): 1536-1550.
- Böckerman, P., & Laukkanen, E. 2009. *Predictors of sickness absence and presenteeism: Does the pattern differ by a respondent’s health?*. Discussion Paper, Labour Institute for Economic Research.
- Böckerman, P., & Laukkanen, E. 2010, What makes you work while you are sick? Evidence from a survey of Workers. *European Journal of Public Health*, 20: 43-46.
- Carver, C., & Scheier, M. 1989. Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56 (2): 267-283.
- Carver C. 1997. You want to measure coping but your protocol’s too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioural Medicine*, 4: 92-100.
- Caverley, N., Cunningham., J., & MacGregor, J. 2007. Sickness presenteeism, sickness absenteeism and health following restructuring in a public service organization. *Journal of Management Studies*, 44 (2): 304-319.
- Demerouti, E., Le Blanc, P., Bakker, A., Schaufeli, W., & Hox, J. 2009. Present but sick: A three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International*, 14 (1): 50-68.
- De Vries, H., Brouwer, S., Groothoff, J., Geertzen, J., & Reneman, M. 2011. Staying at work with chronic nonspecific musculoskeletal pain: A qualitative study of workers’ experience. *BMC Musculoskeletal Disorders*, 12 (126).
- Dewe, P., O’Driscoll, M., & Cooper, C. 2010. Work Stress and Coping: Setting the Scene, *Coping with work stress: A review and critique*: 1-23. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Ferreira, A., Martinez, L., Sousa L., & Cunha J. 2010. Tradução e validação para a língua portuguesa das escalas de presentismo WLQ-8 de SPS-6. *Avaliação Psicológica*, 9 (2): 253-266.
- Ferreira, A., & Martinez, L. 2012. Presenteeism and burnout among teachers in public and private Portuguese elementary schools. *The International Journal of Human Resource Management*, 23 (20): 4380-4390.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. 2004. Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55: 745-774.

Gosselin, E., Lemyre, L., & Corneil, W. 2013. Presenteeism and absenteeism: Differentiated understanding of related phenomena. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18 (1): 75-86.

Hagen, T., & Bogaerts, S. 2013. Work pressure and sickness absenteeism among judges. *Psychiatry, Psychology and Law*, doi: 10.1080/13218719.2013.790003.

Hansen, C., & Andersen, J. 2008. Going ill to work – What personal circumstances, attitudes and work-related factors are associated with sickness presenteeism?. *Social Science & Medicine*, 67 (6): 956-964.

Hemp, P. 2004. Presenteeism: At work – But out of it. *Harvard Business Review*, October.

Johns, G. 2010. Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 31: 519-542.

Johns, G. 2011. Attendance dynamics at work: The antecedents and correlates of presenteeism, absenteeism, and productivity loss. *Journal of Occupational Health Psychology*. 16 (4): 483-500.

Jourdain, G., & Vézina, M. 2013. How psychological stress in the workplace influences presenteeism propensity: A test of the Demand-Control-Support model, *European Journal of Work and Organizational Psychology*.

Koopman, C., et. al. 2002. Stanford Presenteeism Scale: Health status and employee productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44: 14-20.

Kristensen, T. 1991. Sickness absence and work strain among Danish slaughterhouse workers: An analysis of absence from work regarded as coping behaviour, *Social Science & Medicine*., 32 (1): 15-27.

Krohne, K., & Magnussen, L. 2010. Go to work or report sick? A focus group study on decisions of sickness presence among offshore catering section workers, *BMC Research Notes*. 4 (70): 1-7.

Landsbergis, P., & Vivona-Vaughan, E. 1995. Evaluation of an occupational stress intervention in a public agency. *Journal of Organizational Behavior*, 16: 29-48.

Leineweber, C., Westerlund, H., Hagberg, J., Svedberg, P., & Alexanderson, K. 2012. Sickness presenteeism is more than an alternative to sickness absence: Results from the population-based SLOSH study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 85: 905-914.

Maas, H., & Spinath, F. 2012. Personality and coping with professional demands: A behavioral genetics analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17: 376-385.

MacGregor, J., Cunningham, J., & Caverley, N. 2008. Factors in absenteeism and presenteeism: Life events and health events. *Management Research News*, 31: 607-615.

Mache, S. 2012. Coping with job stress by hospital doctors: a comparative study. *Wiener Medizinische Wochenschrift*. 162: 440–447. doi: 10.1007/s10354-012-0144-6.

Martinez, L., Ferreira, A., Sousa, L., & Cunha, J. 2007. A esperança é a última a morrer? Capital psicológico positivo e presentismo. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 13 (1): 37-54.

Martinez, L., & Ferreira, A. 2012. Sick at work: Presenteeism among nurses in a Portuguese public hospital. *Stress and Health*, 28: 297-304.

McIntyre, T., McIntyre, S., & Silvério, J. 1999. Respostas de stress e recursos de coping nos enfermeiros. *Análise Psicológica*, 3 (XVII): 513-527.

Ramos, M. 2008. Stresse, coping e desenvolvimento: Questões conceptuais e dificuldades metodológicas. *Psychologica*, 48: 175-195.

Rantanen, I., & Tuominen, R. 2011. Relative magnitude of presenteeism and absenteeism and work-related factors affecting them among health care professionals. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 84: 225-230.

Ribeiro, J., & Rodrigues, A. 2004. Questões acerca do coping: A propósito do estudo de adaptação do Brief COPE. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 5 (1): 3-15.

Schaufeli, W., & Bakker, A. 2004. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25: 293-315.

Schaufeli, W., Bakker, A., & Van Rhenen, W. 2009. How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30: 893-917.

Seymour, L., & Grove, B. 2005. Workplace interventions for people with common mental health problems: Evidence review and recommendations. *British Occupational Health Research Foundation*.

Taylor, S., & Stanton, A. 2007. Coping resources, coping processes, and mental health. *Annual Review of Clinical Psychology*, 3: 377-401.

Van Rhenen, W., Schaufeli, W., van Dijk, F., & Blonk, R. 2008. Coping and sickness absence. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 81: 461-472.

Anexos

Anexo 1 - Questionários aplicados

Este questionário serve fins meramente académicos, no âmbito de um trabalho de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos no ISCTE-IUL. Procura-se estudar algumas variáveis que afetam o desempenho e eficiência de cada colaborador numa organização. As respostas são anónimas e os dados serão tratados de forma totalmente confidencial. O seu preenchimento demora cerca de 5 minutos. Por favor, responda a **todas** as questões, pois só assim estará a contribuir para o sucesso desta investigação.

Brief COPE

Cada uma das afirmações seguintes representa uma forma de lidar com o stresse. Pense especificamente no stresse relacionado com o seu trabalho, e indique (X) a frequência com que utiliza cada uma das estratégias mencionadas, de acordo com as seguintes alternativas de resposta:

Nunca faço isto 0	Faço isto por vezes 1	Em média é isto que faço 2	Faço quase sempre isto 3
----------------------	--------------------------	-------------------------------	-----------------------------

	0	1	2	3
1. Refugio-me noutras atividades para me abstrair da situação				
2. Concentro os meus esforços para fazer alguma coisa que me permita enfrentar a situação				
3. Tenho dito para mim próprio(a): "isto não é verdade"				
4. Refugio-me no álcool ou noutras drogas (comprimidos, etc.) para me sentir melhor				
5. Procuo apoio emocional de alguém (família, amigos)				
6. Simplesmente desisto de tentar lidar com isto				
7. Tomo medidas para tentar melhorar a minha situação				
8. Recuso-me a acreditar que isto esteja a acontecer comigo				
9. Fico aborrecido(a) e expresso os meus sentimentos				
10. Peço conselhos e ajuda a outras pessoas para enfrentar melhor a situação				
11. Uso álcool ou outras drogas (comprimidos) para me ajudar a ultrapassar os problemas				
12. Tento analisar a situação de maneira diferente, de maneira a torná-la mais positiva				
13. Faço críticas a mim próprio				
14. Tento encontrar uma estratégia que me ajude no que tenho que fazer				
15. Procuo o conforto e compreensão de alguém				
16. Desisto de me esforçar para lidar com a situação				
17. Procuo algo positivo em tudo o que está a acontecer				
18. Enfrento a situação levando-a para a brincadeira				
19. Faço outras coisas para pensar menos na situação, tal como ir ao cinema, ver TV, ler, sonhar ou ir às compras				
20. Tento aceitar as coisas tal como estão a acontecer				
21. Sinto e expresso os meus sentimentos de aborrecimento				
22. Tento encontrar conforto na minha religião ou crença espiritual				
23. Peço conselhos e ajuda a pessoas que passaram pelo mesmo				
24. Tento aprender a viver com a situação				
25. Penso muito sobre a melhor forma de lidar com a situação				
26. Culpo-me pelo que está a acontecer				
27. Rezo ou medito				
28. Enfrento a situação com sentido de humor				

SPS-6 Produtividade e saúde

Mencione um problema físico e outro psicológico que tenha afetado de alguma forma o seu desempenho no trabalho, durante os últimos 6 meses (ex: dor de cabeça, dor de costas, depressão, ansiedade, problemas de visão, problemas de respiração, asma, alergias...):

- a) Problema físico: _____ **Crónico?** Sim Não
 b) Problema psicológico: _____ **Crónico?** Sim Não

Para cada uma das afirmações, coloque um círculo ou uma cruz para demonstrar o seu desacordo ou acordo face ao item que descreve as suas experiências de trabalho no último mês. Utilize a seguinte escala:

Discordo Totalmente	Discordo	Não concordo Nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

1. Devido ao meu problema de saúde, as dificuldades que normalmente fazem parte do meu trabalho foram mais complicadas de gerir.	1	2	3	4	5
2. Apesar do meu problema de saúde consegui terminar as tarefas difíceis do trabalho.	1	2	3	4	5
3. O meu problema de saúde inibiu-me de tirar prazer do trabalho.	1	2	3	4	5
4. Senti-me desesperado na concretização de determinadas tarefas de trabalho devido ao meu problema de saúde.	1	2	3	4	5
5. No trabalho, consegui concentrar-me na concretização dos meus objetivos, apesar do meu problema de saúde.	1	2	3	4	5
6. Senti-me com energia suficiente para completar todo o meu trabalho, apesar do meu problema de saúde.	1	2	3	4	5

Numa escala de 1 a 10, sendo 1 muito mau e 10 excelente, classifique as afirmações seguintes:

Como avalia a sua:

- Satisfação com o trabalho?
- Satisfação com a organização em que trabalha?
- Condição física?/ Estado de saúde?

Dados sociodemográficos

- Idade: _____ anos
- Sexo: M F
- Estado civil: Solteiro Casado/ União facto Divorciado Viúvo
- Tem filhos? Não Sim 4.1. Se sim, quantos? _____ filhos
- Habilitações académicas: Até 9º ano Até 12º ano Licenciatura Mestrado Doutoramento
- Há quantos anos trabalha nesta organização? _____ anos
- Que tipo de função desempenha? Dirigente Quadro técnico/ executivo Operador Administrativo
- Qual o seu vínculo contratual? Sem termo (efetivo) Com termo Prestação de serviços Estágio/ temporário

Obrigada pela sua colaboração.