

## Questionário de Reconhecimento da Singularidade Contributiva: Construção e estudos psicométricos

Carla Cabo-Leitão<sup>1</sup> & Nuno Rebelo dos Santos<sup>2</sup>

Pelo seu carácter único e mutável, as pessoas são actualmente um factor valioso e activo que pode fazer a diferença. O conceito de reconhecimento da singularidade contributiva é definido como o reconhecimento dado, pelos vários níveis organizacionais, ao indivíduo, nomeadamente, o reconhecimento das suas contribuições únicas para a organização. Devido à importância de entender melhor de que forma existe esse reconhecimento, o objectivo do presente artigo é o de verificar as qualidades psicométricas de um questionário de reconhecimento da singularidade contributiva *Questionário de Reconhecimento Organizacional da Singularidade Contributiva (QROSC)*, aplicado a uma amostra de trabalhadores de variados sectores e dimensões organizacionais (n=384). Numa primeira fase, o presente estudo revelou que o QROSC possui uma boa consistência interna e uma estrutura factorial assente em quatro factores: efeito da cultura de reconhecimento, reconhecimento tangível, abertura e aceitação-integração, no que se refere à aceitação e integração da singularidade dos colaboradores, e reconhecimento dos colegas. Na segunda fase, foram efectuados os primeiros estudos diferenciais onde foi possível verificar diferenças significativas entre as dimensões do questionário e factores demográficos considerados, reforçando a importância de reconhecer a singularidade contributiva como um importante contributo para o desenvolvimento organizacional e incrementação do seu valor. São apontadas sugestões para estudos futuros que venham a reforçar a robustez do instrumento, bem como dos resultados obtidos que possam contribuir para a utilidade do mesmo no contexto organizacional.

**PALAVRAS-CHAVE:** Instrumento QROSC, reconhecimento da singularidade contributiva

O reconhecimento, conceito chave do presente estudo, é composto pelos julgamentos efectuados por todos aqueles que habitam o ambiente de trabalho – julgamentos que dizem respeito às suas contribuições em termos de práticas de trabalho mas também em termos de investimento pessoal e mobilização.

---

1 Universidade de Évora

2 Universidade de Évora - nrs@uevora.pt

De forma sucinta, consiste na avaliação dos resultados do trabalho do indivíduo (Brun & Dugas, 2008).

Do ponto de vista da avaliação das características do indivíduo, o reconhecimento tem valor simbólico, afectivo, concreto e/ou financeiro (Brun & Dugas, 2002). Deste modo, o acto de reconhecimento tem que ser considerado numa perspectiva dinâmica que engloba a noção de reciprocidade, tendo em conta a natureza bidireccional das relações humanas (Brun & Dugas, 2008).

Segundo os autores Brun e Dugas (2008), o reconhecimento pode acontecer em cinco diferentes níveis: 1) nível horizontal (referindo-se ao reconhecimento desenvolvido entre os colegas e membros da equipa); 2) nível vertical e hierárquico (reconhecimento entre empregador e empregado ou equipa); 3) nível organizacional (políticas e programas que demonstram a intenção da organização em reconhecer o trabalho desempenhado pelos colaboradores); 4) nível externo (reconhecimento dado pelos fornecedores e clientes, mas também parceiros de negócio); e 5) nível social (relação entre a organização e seus empregados com a comunidade envolvente). O reconhecimento pode ser ainda expresso em quatro práticas: 1) reconhecimento pessoal, através da interacção dia-a-dia, pelo nível de autonomia dos trabalhadores, 2) reconhecimento das práticas de trabalho; 3) reconhecimento da dedicação ao trabalho; e 4) reconhecimento dos resultados.

De acordo com estudos empíricos realizados, o conceito de reconhecimento tem sido descrito como tendo uma relação positiva com a produtividade laboral (Appelbaum & Kamal, 2000; Bishop, 1987; Kralovensky, 2006), *engagement* (Bakker & Schaufeli, 2008a; Brun & Dugas, 2008; Henryhand, 2010; Macey & Schneider, 2008; May, Gilson & Harter, 2004; Piersol, 2007; Schaufeli & Bakker, in press, cit. em Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008b; Schaufeli, Martínez, Pinto, Salanova & Bakker, 2002), retenção de trabalhadores (baixo nível de intenções de *turnover*) (Werner, 1992; Luthans, 2000), e com a saúde/bem-estar dos trabalhadores (Dany & Livian, 2002, cit. em Brun & Dugas, 2008; Luthans, 2000; O'Donnel, 2007; Quick, Tetrick, Adkins & Klunder, 2003, Salanova & Schaufeli, 2004; Schaufeli & Salanova, 2007).

Tendo em conta que reconhecer as contribuições dos trabalhadores é importante para atingir níveis mais elevados de performance, torna-se clara a necessidade dos mesmos se sentirem reconhecidos pelo seu trabalho e contribuições dadas que poderão acrescentar valor para a equipa de trabalho e para a organização em si.

De acordo com Dovidio, Gaertner e Esses (2008) e a Teoria da Identidade Dual, o reconhecimento da identidade comum, pelo reconhecimento da identidade do próprio e a dos outros subgrupos, permite aos grupos capitalizar as ideias inovadoras e as várias perspectivas dos membros de diferentes grupos de forma

a aumentar a sua eficácia em atingir sucesso nos objectivos estabelecidos. Estes processos são assim importantes para detectar os benefícios potenciais da diversidade ao encorajar a participação total dos diferentes grupos de modo a atingirem objectivos colectivos.

A Teoria da Auto-Categorização (Turner, Hogg, Oakes, Reicher & Wetherell, 1987) vem indicar que a auto-definição emerge que a pertença a um determinado grupo é antagonista da auto-definição como sujeito singular e distinto. Assim, segundo a teoria, quanto mais o indivíduo se percebe a si como pessoa singular, menos o indivíduo se percebe como membro de grupos ou categorias (Dos Santos, 1999), estando no centro desta teoria a noção de despersonalização como o processo psicológico que leva a uma maior uniformidade e homogeneidade de comportamentos e representações dentro do grupo e a uma menor saliência da identidade pessoal em benefício da identidade colectiva ou social (Lorenzi-Cioldi & Doise, 1996).

De acordo com Lorenzi-Cioldi e Doise (1996), torna-se importante fazer uma distinção conceptual entre grupos-colecção e grupos-agregado. Os primeiros são aqueles com prestígio social elevado. Os grupos-agregado têm prestígio social baixo e os seus membros percebem-se a si próprios como menos diferenciados entre eles (Lorenzi-Cioldi & Doise, 1996; Lorenzi-Cioldi & Doise, cit. em Dos Santos, 1999). No entanto, mais uma vez e de acordo com Dos Santos (1999) estes autores não clarificaram como é possível para uma pessoa se perceber a si como membro do grupo (similar a outros) e como pessoa singular (diferente dos outros).

Destas questões não clarificadas surge o outro conceito chave do presente estudo - conceito de singularidade contributiva. Este conceito foi pela primeira vez referido por Dos Santos (1999) ao demonstrar que a singularidade dos trabalhadores pode ser contributiva de uma forma positiva e valorativa para a organização, equipa ou grupo e, em última instância, para o indivíduo como pessoa singular. Ainda de acordo com Dos Santos (1999), a singularidade contributiva pode ser designada como a especificidade e singularidade dos indivíduos como benefício para o grupo: “O *Eu* colectivo é construído e enriquecido pelas diversidades dos vários membros; cada indivíduo percebe-se como uma pessoa singular, contribuindo com a sua singularidade para a cooperação do grupo”, sendo a saliência das identidades pessoais um aspecto importante a ser mantido e valorizado.

Dada a importância dos dois conceitos-chave e a ausência de estudos empíricos e dados disponíveis relativos ao reconhecimento da singularidade contributiva dos trabalhadores, o principal objectivo do presente estudo é o de criar um instrumento que permita investigações futuras na área do reconhecimento das contribuições singulares dos trabalhadores, permitindo por sua vez desenvolver

um melhor entendimento das necessidades dos trabalhadores nesta área, bem como a criação de novas formas de reconhecimento dos esforços e contributos pessoais dos trabalhadores.

Sendo assim, procedeu-se à elaboração do instrumento QROSC, composto por 3 fases principais e foi efectuado um estudo psicométrico do mesmo de forma a verificar a sua consistência e validade de constructo. Foram ainda efectuados e analisados os primeiros estudos diferenciais dos resultados do questionário, relacionando os mesmos com variáveis demográficas que posteriormente serão referidas.

## Construção do QROSC e suas qualidades psicométricas

### *Fases da construção do instrumento*

A construção do questionário QROSC foi estruturada em 3 fases nucleares:

**Quadro 1. Fases da construção do questionário**

Fases	Actividades
Primeira Fase: Formulação e definição do instrumento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa e revisão bibliográfica</li> <li>• Entrevistas com trabalhadores de diferentes tipos de trabalho</li> </ul>
Segunda Fase: Conceptualização e construção do instrumento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição dos conceitos teóricos relevantes</li> <li>• Composição das instruções e itens</li> <li>• Estruturação gráfica do instrumento</li> </ul>
Terceira Fase: Pré-teste do instrumento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão do instrumento por um painel de especialistas</li> <li>• Realização de reflexão falada com trabalhadores</li> <li>• Aplicação do questionário</li> </ul>

Na primeira fase – Formulação e definição do instrumento – foi realizada a contextualização teórica e elaborado um referencial prático que permitisse sustentar as opções conceptuais e metodológicas ao longo do processo de construção do instrumento. Para tal foi efectuada pesquisa bibliográfica no domínio do reconhecimento organizacional e da singularidade contributiva. Posteriormente foram conduzidas entrevistas exploratórias com 10 trabalhadores de diferentes áreas profissionais com o objectivo de explorar as percepções e crenças de reconhecimento da singularidade contributiva, bem como os elementos principais do reconhecimento que são tidos em conta pelos mesmos. A análise destas entrevistas permitiu-nos organizar uma base para a conceptualização do instrumento e para posterior estruturação dos

seus itens. De facto, foi com base nas entrevistas e na sua análise qualitativa que foi possível a criação de categorias orientadoras da elaboração da primeira versão do questionário: 1) Práticas de reconhecimento; 2) Níveis de reconhecimento; 3) Cultura de reconhecimento implementada; e 4) Consequências das práticas de reconhecimento no comportamento dos trabalhadores.

Na segunda fase – conceptualização e construção do instrumento – foram definidas as características do instrumento, nomeadamente o formato e escala de resposta e os itens inseridos. No que toca ao sistema de pontuação utilizada no questionário, este tem por base uma escala tipo *Lickert* de 1 a 7 (1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo fortemente; 3 – Discordo ligeiramente; 4 – Não concordo nem discordo; 5 – Concordo ligeiramente; 6 – Concordo fortemente; 7 – Concordo totalmente), avaliando o nível de concordância dos trabalhadores com os aspectos apresentados em cada item, sendo as pontuações mais altas a indicação de maior concordância de reconhecimento pelas contribuições singulares (excepto para 5 itens que foram invertidos – itens 4, 6, 24, 35 e 42). Após esta actividade, foram construídas as instruções e itens da escala baseada na informação recolhida durante a primeira fase, resultando em 43 itens.

Finalmente, na terceira fase – pré-teste do instrumento – o objectivo foi o de 1) testar a acessibilidade de vocabulário utilizado na escala; 2) garantir a compreensão das instruções e dos itens; 3) testar a adequabilidade e pertinência dos itens; e 4) refinar a escala de forma a adquirir uma versão adequada para administrar a uma amostra. Para tal, o questionário QROSC começou por ser revisto por um painel de 3 especialistas em metodologia e avaliação em Psicologia Organizacional resultando em importantes contribuições e melhorias ao conteúdo dos itens. Foi igualmente sugerida a eliminação de um item devido à sua redundância. Assim, após a introdução das sugestões dos especialistas, o QROSC foi reduzido de 43 para 42 itens. Mais tarde foram conduzidas sessões num grupo de 12 sujeitos activos no mercado de trabalho de ambos os géneros. Esta sessão incluiu um momento inicial de esclarecimento dos objectivos da sessão e um momento final de reflexão falada com os sujeitos acerca da escala, seu preenchimento e percepções. Após esta sessão foram tidos em conta os comentários e sugestões facultadas para melhorar o questionário, tendo em atenção aspectos como possíveis dificuldades dos participantes na interpretação dos itens, a clarificação do que é suposto ser respondido num determinado item, identificação de itens ambíguos e as reacções e pensamentos acerca do instrumento em termos de conteúdo, tempo de resposta e adequabilidade. Esta sessão permitiu-nos reformular a estrutura frásica de alguns dos itens.

Posteriormente foi feita a aleatorização dos itens, obtendo-se a versão final do questionário de 42 itens, distribuídos pelas quatro categorias previamente discutidas para aplicação na nossa amostra do estudo.

## Método

### Participantes

Para o presente estudo foi seleccionada uma amostra de conveniência de 384 sujeitos (cujos procedimentos de constituição são detalhados na secção seguinte), 150 do sexo masculino (39.1%) e 187 do sexo feminino (48.7%), com intervalo de idades compreendidas entre os 20-25 e os 56-60 e graus académicos desde a 4ª classe a pós-graduados. Relativamente ao número de colaboradores na organização (dimensão organizacional) foi bastante diversificada com organizações de 10 ou menos colaboradores a organizações com mais de 200. Por último, quanto às profissões dos participantes, estas foram igualmente diversificadas com um total de 26 profissões, sendo as de assistentes técnico-operacionais, técnicos superiores, sectores da saúde e do comércio, professores, administrativos e produtores culturais as que contêm um maior número de participantes. Os resultados da distribuição da amostra poderão ser visualizados no Quadro 2.

Quadro 2. Distribuição da amostra

Distribuição da amostra				
Género	Idade (anos)	Grau académico	Dimensão Organizacional	Profissão
Masculino – 150	20 aos 25 – 11	4ª classe – 12	Menos de 10 – 89	Professor – 24
Feminino – 187	26 aos 30 – 45	9º ano – 47	11 a 50 – 115	Distribuidor de Gás – 4
*N/R – 47	31 aos 35 – 60	12º ano – 131	51 a 100 – 31	Construção civil – 5
	36 aos 40 – 59	Licenciatura – 124	101 a 200 – 39	Técnico Informático – 2
	41 aos 45 – 64	Pós-Graduação – 44	Mais de 200 – 42	Comércio – 27
	46 aos 50 – 58	*N/R – 26	*N/R – 68	Administrativo – 16
	51 aos 55 – 38			Bancário – 3
	56 aos 60 – 24			Sector de restauração – 2
	*N/R - 25			Motorista – 2
				Assistente técnico-operacional – 115
				Contabilista – 4
				Militar – 9
				Secretário – 3
				Assistente de lar – 4
				Estagiário – 3
				Psicólogo – 3
				Sector de limpeza – 2
				Produtor cultural – 10
				Assistente call-center – 2

Advogado – 1  
Sector de saúde – 39  
Projectista – 1  
Sociólogo – 1  
Repórter – 1  
Engenheiro civil – 4  
Técnico superior – 35  
\*N/R - 62

\* N/R – Não Respondeu

### ***Instrumentos e Procedimento***

No que se refere aos procedimentos utilizados foi primeiro efectuada uma exploração de possíveis organizações que poderiam aceitar participar no estudo e foi enviada uma carta de pedido de autorização para participação do estudo (via e-mail ou entregue directamente) endereçada ao responsável das mesmas. Após o respectivo consentimento, foi acordada uma reunião com o objectivo de discutir os objectivos do estudo e como a aplicação iria decorrer de forma a estabelecer a melhor forma de não perturbar o normal funcionamento das organizações. Posteriormente foi determinado o dia da aplicação na qual foi distribuído o questionário aos trabalhadores que aceitaram fazer parte do estudo e foi-lhes entregue um envelope onde deveria ser colocado o questionário respondido e selado, sendo a recolha efectuada conforme a disponibilidade dos mesmos. Após a recolha dos questionários foi necessária a atribuição de um código para cada questionário de forma a gerir de melhor forma os resultados para posteriores análises.

Todos os procedimentos supramencionados tiveram em conta a garantia do anonimato e confidencialidade dos trabalhadores, e de que as suas respostas seriam consideradas somente para objectivos académicos e apenas consultadas pela equipa de investigação. Ademais, em algumas organizações foi elaborada uma declaração sob compromisso de honra da garantia de devolução dos resultados gerais finais e um e-mail de agradecimento foi enviado após a aplicação do instrumento para as organizações participantes.

Para o estudo psicométrico do instrumento foi utilizado o *software* estatístico *SPSS 17 for Windows* cujos resultados irão ser discriminados no tópico que se segue.

### ***Resultados***

Primeiramente procedeu-se a uma análise descritiva dos itens que indicaram uma distribuição razoável pelas possíveis opções de resposta. Nesta fase nenhum item foi eliminado pelo critério de percentagem de respostas superiores a 50%.

### **Análise Factorial Exploratória**

Com o objectivo de determinar a estrutura factorial do questionário em estudo recorreu-se ao método de análise de componentes principais com rotação *Varimax*. Para tal, foi efectuada uma primeira análise factorial sem forçar factores em que se verificou um conjunto de 7 factores em que alguns itens demonstraram não ser suficientemente explicativos, com uma tendência para apresentar valores elevados em mais do que um factor (itens 2, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 32, 33, 34, 38, 39 e 41). Para a medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) foi obtido o valor de 0.96.

Numa segunda tentativa, eliminando os itens nomeados na análise factorial livre, o valor do KMO obtido foi de 0.92 com um conjunto de 5 factores. No entanto, segundo os resultados obtidos houve a necessidade de explorar a eliminação do item 3 por se encontrar isolado dos restantes itens, indicando possivelmente que estaria a medir algo diferente e aparte dos outros itens.

Com a eliminação do item 3, os resultados saturaram em 4 factores com um aumento do valor de KMO (0.93). Nesta análise foi possível verificar que os itens 5 e 10 eram itens problemáticos com saturação em mais do que um factor com resultados em ambos os factores acima ou bastante próximos de 0.40. Por esse mesmo motivo explorou-se a hipótese de eliminação dos itens 5 e 10.

Após a eliminação dos itens 5 e 10, os resultados indicaram valor de KMO de 0.91, relevando uma boa adequação da amostragem, tendo sido igualmente significativo o teste de esfericidade de Bartlett, concluindo que as variáveis do estudo se encontravam positivamente correlacionadas entre si ( $p < 0.001$ ). Segundo a análise factorial final realizada, os resultados revelaram 4 factores com valores próprios iguais a 1 (eigenvalues) que explicaram 57.93% da variância total. Com a eliminação dos itens chegou-se a uma solução final constituída por 20 itens, nos quais a primeira dimensão explicava 35.64%, a segunda dimensão 10.13%, a terceira dimensão 6.22% e a quarta dimensão 5.92% da variância.

No presente estudo o primeiro factor da solução (F1: Efeito da cultura de reconhecimento) é constituído por itens que medem o efeito da cultura de reconhecimento das contribuições singulares dadas pelos trabalhadores no seu processo de aprendizagem, desenvolvimento e melhoria do desempenho. Adicionalmente, este factor analisa igualmente a necessidade e procura de crescimento e desenvolvimento do indivíduo como consequência desse reconhecimento.

O segundo factor (F2: Reconhecimento Tangível) está relacionado com a tangibilidade do reconhecimento que pode ser demonstrada por recompensas e reconhecimento objectivo e directo pelas contribuições singulares de um trabalhador.

O terceiro factor (F3: Abertura e aceitação-integração) está relacionado com a abertura e aceitação-integração de opiniões divergentes e contribuições pessoais. De acordo com a análise dos itens constituintes entende-se o factor como o que claramente demonstra a abertura de uma organização e, acima de tudo da gestão, para a criação e geração de ideias e contribuições singulares.

Finalmente, o último factor (F4: Reconhecimento dos colegas) é constituído por apenas 2 itens, que apesar do facto de poder não ser considerado um factor independente, a solução verificou-se teoricamente interpretável ao medir o reconhecimento das contribuições singulares de um trabalhador pelos seus colegas.

Todos estes dados podem ser consultados no seguinte quadro:

**Quadro 3. Análise factorial em componentes principais, após rotação *varimax* e índices de validade interna**

Itens	F1	F2	F3	F4
13. A minha organização reconhece que me dedico ao meu trabalho	.699			
11. Na minha organização existe abertura para que possa expressar as minhas opiniões	.689			
9. Nesta organização, o facto de sermos reconhecidos na nossa contribuição, ajuda-nos a crescer como pessoas	.687			
8. A nível hierárquico as diferentes contribuições das diferentes pessoas são valorizadas	.663			
29. A minha opinião é importante para o meu superior hierárquico	.656			
27. O meu superior hierárquico está envolvido na maioria dos assuntos relacionados com o meu trabalho	.646			
7. No meu trabalho, tenho oportunidade de fazer aquilo que sei fazer melhor	.633			
15. Nesta organização as críticas sobre o meu trabalho são acompanhadas de explicação sobre como melhorar	.619			
22. Quando sou reconhecido(a) na minha organização por um trabalho bem feito, procuro no futuro fazer ainda melhor	.609			
36. Na minha organização posso ser promovido(a) pela minha contribuição única		.816		
30. Sou reconhecido monetariamente pelo meu contributo para a organização		.771		
20. Na minha organização existe oportunidade de progressão de carreira		.694		
25. Recebo mensagens de agradecimento pelo meu contributo para a organização		.613		
24. Nesta organização as pessoas sentem-se inibidas de criticar as ideias ou propostas que alguém apresentou			.717	
6. As pessoas nesta organização recebem apresentar as suas ideias			.702	

42. Na minha organização, sinto que sou ignorado(a) nas opiniões que dou	.692
35. Nesta organização as críticas às ideias transformam-se rapidamente em críticas pessoais	.671
1. Mesmo que fizesse um ótimo trabalho, isso seria ignorado na minha organização	.551
40. Nesta organização, os colegas dão valor aos contributos singulares de cada um	.843
37. Na minha organização os colegas reconhecem o meu contributo	.801
<hr/>	
% Variância Total Explicada	35,64 10,13 6,22 5,92

### ***Consistência Interna***

A consistência interna de um questionário ou escala é uma das características que garante que os itens são da mesma família ou avaliam um mesmo constructo. Assim, para analisar a consistência interna do instrumento de medida recorreu-se ao alfa de Cronbach.

#### **Quadro 4. Coeficientes de Fidelidade dos factores do questionário**

Factores	Presente estudo N=384
F1 – Efeito da cultura de reconhecimento	.88
F2 – Reconhecimento Tangível	.79
F3 – Abertura e aceitação-integração	.73
F4 – Reconhecimento dos colegas	.74
Questionário Total	.89

Como se pode observar no Quadro 4, os alfas de Cronbach são, em todos os factores, elevados. De acordo com Almeida e Freire (2003), os valores de alfa de Cronbach acima de 0,70 são indicadores de fidelidade elevada, e acima de 0,80 são indicadores de fidelidade extremamente elevada, reforçando a consistência interna do presente questionário uma vez que a escala total do mesmo atingiu um valor de 0,89 (acima de 0,95 não seria aconselhável, podendo indicar a existência de itens redundantes) (Almeida & Freire, 2003).

### ***Análise descritiva dos factores***

No quadro seguinte são apresentados os valores médios das pontuações obtidas para cada variável, bem como o desvio-padrão. Os resultados demonstram que os valores das médias estão relativamente próximos entre os 4 factores constituintes do instrumento.

**Quadro 5. Médias e Desvio-Padrão das variáveis em estudo**

Variáveis	Média	Desvio-Padrão
F1 – Efeito da cultura de reconhecimento	4.55	1.22
F2 – Reconhecimento Tangível	3.06	1.40
F3 – Abertura e aceitação-integração	4.37	1.18
F4 – Reconhecimento dos colegas	4.29	1.44
Questionário Total	4.18	0.99

### ***Primeiros estudos diferenciais***

Num segundo momento do presente estudo, foram efectuados os primeiros estudos diferenciais da aplicação do questionário. Foi contemplada igualmente a amostra de participantes recolhidas no estudo psicométrico do instrumento (n=384).

Procedeu-se primeiramente à validação dos pressupostos para aplicação de testes paramétricos, sendo estes 1) distribuição normal da amostra e 2) homogeneidade das variâncias (Maroco, 2003), recorrendo ao teste K-S (*Komogorov-Smirnov*) para verificar a distribuição da amostra e ao teste de Levene para verificar a homogeneidade das variâncias.

De acordo com os resultados obtidos, os níveis de significância não se encontraram acima de .05 (p-value) e, portanto, a normalidade da amostra foi rejeitada. Quanto ao teste de Levene, este revelou que os níveis de significância das variáveis se encontravam acima de .05 e, assim sendo, a homogeneidade não foi rejeitada. No entanto, segundo a premissa acima mencionada não foi possível validar os pressupostos para utilização de testes paramétricos e para a prossecução do estudo foi necessário recorrer à utilização do equivalente em testes não-paramétricos.

### ***Género.***

Para a análise do género foi utilizado o teste *Mann-Withney* para comparação de médias de modo a verificar diferenças significativas entre as médias entre géneros. De acordo com os resultados obtidos, foram verificadas diferenças significativas entre a variável género e o factor 4 – reconhecimento das contribuições únicas por parte dos colegas ( $p < .05$ ), sendo que o género masculino manifestou resultados mais elevados ao nível das médias (184.43) em comparação com o género feminino (156.30).

### ***Idade.***

Para a idade foi utilizado o teste *Kruskal-Wallis*. Os resultados demonstram diferenças significativas nas médias entre a idade dos participantes e dois

factores: Factor 1: Efeito da cultura de reconhecimento das contribuições singulares dos trabalhadores no seu processo de aprendizagem, desenvolvimento e melhoria do desempenho ( $p=.02 <.05$ ) e Factor 4: Reconhecimento das contribuições singulares por parte dos colegas ( $p=.03 <.05$ ). Tendo em consideração o primeiro factor, os resultados mais elevados foram obtidos nos participantes com idades compreendidas entre os 36 e os 40 anos de idade e os mais baixos nos participantes com idades compreendidas entre os 20 e os 25 anos de idade.

#### *Grau académico.*

Considerando os resultados, verificaram-se diferenças significativas entre os valores das médias da variável demográfica e a tangibilidade do reconhecimento (Factor 2) ( $p=.01 <.05$ ), em que os participantes com 4ª classe, secundário e licenciatura obtiveram valores mais elevados (265.00; 184.94; e 182.10, respectivamente). No entanto estes valores devem ser analisados com alguma cautela considerando o número de participantes distribuídos em cada grau académico. Assim sendo, de notar que existem apenas 12 participantes em 384 com 4ª classe o que pode interferir nos dados analisados.

#### *Dimensão da organização.*

Considerando o número de trabalhadores numa organização, os resultados da análise demonstraram que existem diferenças significativas entre esta variável e o reconhecimento tangível – factor 2 ( $p=.04 <.05$ ). Verificou-se que as organizações com dimensão entre 51-100 trabalhadores e organizações com mais de 200 trabalhadores são consideradas pelos participantes como tendo maior reconhecimento tangível.

#### *Profissão.*

Também na variável profissões foi possível verificar diferenças significativas entre a mesma e a tangibilidade do reconhecimento ( $p=.02 <.05$ ). No entanto estes resultados devem ser interpretados com alguma cautela considerando o facto de a presente amostra reunir 26 profissões nas quais existem alguns grupos compostos por menos de 10 indivíduos. Considerando os grupos que reúnem mais de 10 participantes (professores, sector do comércio, administrativos, assistentes técnico-operacionais, sector da saúde e técnicos superiores), os valores mais elevados de tangibilidade de reconhecimento foram obtidos no sector do comércio (182.48) e professores (166.19), sendo os valores mais baixos obtidos nas profissões de administrativos (118.59) e no sector de saúde (141.13).

### **Discussão**

O presente artigo teve como objectivos a criação de um instrumento capaz de medir o reconhecimento da singularidade contributiva dos trabalhadores, bem como analisar as suas qualidades psicométricas.

De uma forma global, a estrutura final do questionário demonstrou ser suficientemente sólida, com coerência e consistência. Foi igualmente possível a interpretação dos resultados considerando a teoria de forma a construir uma estrutura organizada e compreensível.

Por esse mesmo motivo é intenção dos autores que o instrumento possa tornar-se um contributo significativo no desenvolvimento de estudos psicométricos na área da Psicologia do Trabalho e das Organizações no tema de reconhecimento da singularidade contributiva.

De acordo com a variável demográfica “género” foi possível obter diferenças significativas com a 4ª dimensão do instrumento – reconhecimento das contribuições singulares pelos colegas – nas quais os participantes do género masculino atingiram resultados mais elevados que os do género feminino. Apesar de se tratar apenas do primeiro estudo de aplicação do instrumento seria interessante verificar possíveis explicações destes resultados e com que poderão estar relacionados. Nomeadamente, se os mesmos estão ou não relacionados com estereótipos culturais de diferenças de género, ou se existe de facto uma diferença considerável nas contribuições singulares dadas (à organização e/ou equipa de trabalho) por cada género.

Na variável demográfica “idade”, os resultados demonstraram igualmente diferenças significativas entre a idade dos participantes e a 1ª e 4ª dimensão (1 – Efeito da cultura de reconhecimento nas contribuições singulares dos trabalhadores no seu processo de aprendizagem, desenvolvimento e melhoria do desempenho; e 4 – Reconhecimento da singularidade contributiva pelos colegas). Tendo em consideração a primeira dimensão, os resultados evidenciaram que trabalhadores com idades compreendidas entre os 36 e os 40 anos atingem valores mais elevados, o que poderá significar que a cultura de reconhecimento tem impacto no desempenho, desenvolvimento e necessidade de aprendizagem deste grupo específico. Em contraste, os resultados evidenciaram igualmente que os valores mais baixos correspondem aos trabalhadores com idades compreendidas entre os 56 e os 60 anos de idade. Este resultado é particularmente interessante na medida em que, se por um lado existe um maior efeito na aprendizagem e desenvolvimento do indivíduo entre as idades dos 36 e 40 anos (indivíduos que têm já alguma experiência laboral mas que sentem necessidade de crescimento profissional), já na faixa etária dos 56 aos 60 anos estamos perante uma população de trabalhadores na fase final das suas carreiras, sendo possível que os mesmos sintam que já não

existe uma necessidade acrescida de evolução e aprendizagem face às suas funções laborais. Nesse sentido, seria necessário para as organizações explorar que medidas podem as mesmas tomar que permitam o aumento do (des)empenho neste grupo da população organizacional através da implementação de práticas de reconhecimento específicas para a mesma.

Considerando a 4ª dimensão, os resultados demonstraram que os valores mais elevados estavam nos participantes com idades compreendidas entre os 36 e os 40 anos e os valores mais baixos nas idades compreendidas entre os 20 e os 25 anos. Uma possível explicação para este fenómeno seria o de que pessoas nos seus 20 anos estão apenas agora a entrar no mercado laboral e, possivelmente, tendem a ter menos experiência que pode vir a resultar em menor reconhecimento por parte dos colegas. Em oposição, trabalhadores nos seus 30, 40 anos de idade já têm presentemente alcançado experiência laboral, e mesmo estatuto, que poderá contribuir para o reconhecimento pelos seus colegas. De forma interessante, um estudo conduzido por Busch, Verkichalam e Richards (2008) demonstrou que trabalhadores mais novos eram mais positivos acerca de reconhecer informalmente os contributos dos colegas, sendo também os mais entusiastas (ao contrário dos colegas mais velhos) no que toca a alcançar reconhecimento formal. Estes resultados demonstram uma vez mais a necessidade de desenvolver novas investigações entre reconhecimento e esta variável demográfica em particular de forma a atingir um maior entendimento dos resultados aqui apresentados e, nomeadamente, verificar se, apesar dos trabalhadores mais jovens não serem reconhecidos com frequência em comparação com outros grupos etários, se são estes os que mais facilmente reconhecem os seus colegas pelas suas contribuições únicas.

A terceira variável analisada relaciona-se com o grau académico onde foi possível verificar diferenças significativas na 2ª dimensão, reconhecimento tangível. Com base nos resultados, quanto mais uma pessoa progride em termos de grau académico mais a pessoa recebe reconhecimento tangível. No entanto, como já anteriormente mencionado, os resultados deverão ser analisados com alguma precaução considerando o número de participantes em cada grau académico. Uma possível explicação para estes resultados será o facto de nas organizações de maior dimensão, existir à partida uma maior incidência de trabalhadores com um grau académico mais elevado e que proporcionem aos mesmos oportunidades de progressão de carreira e/ou incentivos monetários. Esta linha de pensamento será complementada no tópico seguinte.

No que diz respeito à dimensão da organização os resultados demonstraram igualmente diferenças significativas na dimensão de reconhecimento tangível. Neste caso, as organizações com nº de colaboradores entre os 51-100 colaboradores e as que contemplam mais de 200 colaboradores são as que são identificadas pelos participantes como sendo as que fornecem maior reconhecimento tangível. Seria

interessante perceber a razão deste fenómeno, nomeadamente se tal acontece porque em organizações de maior dimensão os trabalhadores recebem de facto maior reconhecimento tangível e se existem práticas de reconhecimento diferentes que são mais aplicadas em organizações de menor dimensão.

Finalmente, após análise das diferenças em função da variável profissão dos inquiridos, os resultados evidenciaram mais uma vez diferenças significativas entre as profissões e o reconhecimento tangível. No entanto, como anteriormente referido, os resultados necessitam de ser interpretação com precaução. Não obstante, os resultados mais elevados foram encontrados no sector do comércio e em professores e os mais baixos no sector da saúde e em administrativos. Para estudos futuros esta análise seria interessante de explorar em grupos profissionais mais consistentes.

#### *Limitações e estudos futuros*

No que se refere às limitações do estudo, em primeiro lugar, podemos apontar o facto da presente investigação ter por base um estudo transversal sendo que estudos longitudinais são mais dinâmicos, permitindo de forma mais consistente testar empiricamente teorias e relações que um estudo transversal possivelmente não consegue concretizar. Em particular, seria interessante conduzir um estudo longitudinal para verificar a influência de um programa de reconhecimento (antes e depois da sua implementação) nas percepções dos trabalhadores do reconhecimento do seu valor para a organização.

Em termos de pesquisa futura, seria interessante testar os resultados do questionário noutras amostras ou grupos, por exemplo, para analisar se existem diferenças significativas entre sector público e privado em termos de reconhecimento das contribuições singulares dos trabalhadores. Seria igualmente interessante adicionar outras variáveis demográficas como a antiguidade organizacional dos trabalhadores para verificar as possíveis relações entre esta variável e as dimensões do questionário de forma a complementar os resultados obtidos no que diz respeito à idade dos participantes. Outra sugestão possível seria a de testar o efeito de uma cultura de reconhecimento que promova a singularidade contributiva dos trabalhadores com outras variáveis relacionadas com o desempenho, satisfação, *engagement*, motivação dos trabalhadores, intenções de *turnover* (entre outras), com o propósito de obter uma ideia mais concreta de como e quanto este tipo de reconhecimento pode ter efeitos em outros aspectos das suas vidas profissionais. De facto, num estudo realizado numa organização (*Diamond International Corporation*) para verificar o bem-estar dos trabalhadores, desempenho e intenções de *turnover*, verificou-se que desde que foi formalizado um sistema de reconhecimento dos trabalhadores, a mesma experienciou um aumento em 16.5% de produtividade,

um decréscimo de 48% em absentismo e um decréscimo de 41% em acidentes industriais (Luthans, 2000)

Como referido por Nelson (1994, p.14, cit. em Kralovensky, 2006), “*as pessoas que-rem sentir que fazem a diferença*”. Assim, quando o reconhecimento é fornecido aos trabalhadores “*estes permanecem inspirados em ser bem-sucedidos*” (Clemmer, 2003, p.185, cit. em Kralovensky, 2006).

Para tal, de forma a atingir sucesso, a gestão de recursos humanos parece ter um importante papel em reconhecer as diferenças, contribuições singulares e ideias inovadoras dos trabalhadores que gerem novo valor para a equipa e, consequentemente, para a organização na qual estão envolvidos.

## Referências

- Almeida, L.S. & Freire, T. (2003). Metodologia da investigação em psicologia e educação (3ªed.). Braga: Psiquilíbrios.
- Appelbaum, S.H. & Kamal, R. (2000). An analysis of the utilization and effectiveness of non-financial incentives in small business. *The Journal of Management Development*, 19 (9/10), 733-763.
- Bakker, A. B. & Schaufeli, W. B. (2008a). Positive organizational behavior: engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 147-154.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008b). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22 (3), 187-200.
- Bishop, J. (1987). The recognition and reward of employee performance. *Journal of Labor Economics*, 5 (4), 36-56.
- Brun, J.-P. & Dugas, N. (2002). *La reconnaissance au travail: une pratique riche de sens*. Chair in Occupational Health and Safety Management, Quebec, Canada.
- Brun, J.-P. & Dugas, N. (2008). An analysis of employee recognition: perspectives on human resources practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 19 (4), 716-730.
- Dos Santos, N. R. (1999). *Identidade e cooperação: individual e colectivo em contextos organizacionais*. Dissertação de doutoramento em psicologia: Universidade de Évora.
- Dovidio, J. F., Gaertner, S. M. & Esses V. M. (2008). What conditions promote or impede cooperation between diverse groups. In B. A., Sullivan, M. Snyder & J. L., Sullivan (Eds.), *Cooperation: the political psychology of effective human interaction* (pp. 143-159). Oxford: Blackwell Publishing.
- Kralovensky, T.E. (2006). *Employee recognition*. Unpublished Master dissertation, Royal Roads University, Victoria, British Columbia, Canada.
- Lorenzi-Cioldi, & Doise, W. (1996). Identidad social y identidad personal (T. M. Cristina, Trans.). In Y. B. Richard & J-P Leyens (Eds.), *Estereotipos, discriminacion y relaciones entre grupos* (pp. 71-90). Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de Espanha. (Original work published in 1994).
- Luthans, K. (2000). Recognition: a powerful, but often overlooked, leadership tool to improve employee performance. *The Journal of Leadership Studies*, 7 (1), 31-39.

- Macey, W. H. & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 3-30.
- May, D., Gilson, R. & Harter, L. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 11-37.
- Maroco, J. (2003). *Análise estatística – Com utilização do SPSS* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- O'Donnel, M. P. (2007). Psychologically healthy workplaces. *American Journal of Health Promotion*, 21 (3).
- Piersol, B. (2007). Employee engagement and power to the edge. *Performance Improvement*, 46 (4), 30-33.
- Quick, J. C., Tetrick, L. E., Adkins, J., & Klunder, C. (2003). Occupational health psychology. In I. B. Weiner (Series Ed.), A. M. Nezu, C. M. Nezu, & P. A. Geller (Vol. Eds.), *Handbook of psychology: Health psychology* (Vol. 9, pp. 560-590. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Saunderson, R. (2004). Survey findings of the effectiveness of employee recognition in the public sector. *Public Personnel Management*, 33 (3), 255-276.
- Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J., Reicher, S., & Wetherell, M. S. (1987). *Rediscovering the social group: A self-categorization theory*. Oxford: Basil Blackwell.

### **Recognition of the contributive uniqueness: Construction and psychometric studies**

People, by their unique and changeable character, are presently a valuable and active organizational factor that can make a difference in an organization. The recognition of the contributive uniqueness' concept is defined as the recognition given, by the several organizational levels, to the individual, namely, the recognition of his/her unique contributions to the organization. Given the importance of understanding in which way this recognition exists, the goal of the present article is to verify the psychometric qualities of a recognition of the contributive uniqueness' questionnaire Organizational Recognition of the Contributive Uniqueness Questionnaire (QROSC), applied to a sample of workers of several organizational sectors and dimensions (n=384). In a first phase, the present study demonstrated that QROSC has a good internal consistency and a factorial structure based on four factors: effect of the recognition culture, tangible recognition, openness and acceptance-integration, regarding the acceptance and integration of workers' uniqueness, and colleagues' recognition. In the second phase, the first differential studies were made, in which was possible to verify significant differences between the questionnaire's dimensions and the considered demographic factors, reinforcing the importance of recognizing the contributive uniqueness as an important asset for the organizational development and to gain value. Suggestions of future research is addressed that may reinforce the instrument's robustness, as well as the obtained results that may contribute to the utility of the instrument in the organizational context.

KEY-WORDS: QROSC's instrument, contributive uniqueness' recognition