

Samenvatting

Verzuim wordt benaderd vanuit sociale evaluatie-theorieën. Verondersteld wordt dat verzuim van productie-medewerkers beïnvloed wordt door de vergelijking met anderen op drie verschillende aspecten, namelijk 1. de uitwisselingsrelatie met de organisatie, 2. gezondheidsklachten, en 3. normen ten aanzien van verzuimgedrag. In dit onderzoek wordt de invloed van bovenstaande drie vergelijkingsprocessen op het cognitieve construct verzuimtendentie bestudeerd. Het merendeel van de op basis van de billijkheidstheorie, de attributietheorie en de sociale vergelijkingstheorie geformuleerde hypothesen werd bevestigd.

I. Inleiding

Vanaf de jaren zeventig is er een stroom van onderzoek op gang gekomen naar allerlei *determinanten* van verzuim (Brooke & Price, 1989; Hendrix & Spencer, 1989; Grosfeld, 1988; Schalk, 1989). Wat hierin echter sterk onderbelicht is gebleven, is de invloed die *sociale factoren* op verzuim kunnen hebben. In de meeste onderzoeken (zie voor een overzicht Clegg, 1983) wordt verzuim voornamelijk gezien als het resultaat van een interactie tussen individu en organisatie (werksatisfactie, werkbetrokkenheid, organisatiebetrokkenheid e.d.). Niettemin biedt de literatuur indirect aanwijzingen voor het belang van sociale factoren, zoals groepsnormen (Chadwick-Jones, Nicholson & Brown, 1982; Johns, 1988), groepscohesie (Keller, 1983), billijkheid van beloning (Dornstein, 1985; Hendrix & Spencer, 1989) voor het optreden van verzuim. Om de invloed van dergelijke sociale factoren op verzuim te begrijpen, wordt in dit onderzoek verzuim opgevat als *sociaal gedrag*: gedrag dat voortvloeit uit

¹ De onderzoeksgegevens zijn verzameld in het kader van het project 'Beïnvloedbaarheid Verzuim' dat door de vakgroep 'Psychologie van Arbeid en Organisatie' van de KUN in verschillende bedrijven wordt uitgevoerd. Wij danken de projectleider Dr. J.A.M. Grosfeld voor zijn medewerking.

en zich afspeelt in een sociale context. We onderzoeken dit gedrag met behulp van sociaal psychologische theorieën, in het bijzonder *sociale evaluatie-theorieën* (Pettigrew, 1967). Hiermee wordt onder meer aangesloten bij de sociale uitwisselingsbenadering van Chadwick-Jones e.a. (1982), waarin verzuim wordt opgevat als onderdeel van een uitwisselingsrelatie tussen werknemers en de organisatie.

II. Sociale evaluatie-theorieën en verzuim

Sociale evaluatie-theorieën hebben als gemeenschappelijke veronderstelling dat *mensen zich steeds vergelijken met anderen om aspecten van zichzelf en van de eigen situatie te evalueren*. De behoefte tot sociale vergelijking zou met name naar voren treden bij onzekerheid over zichzelf en de situatie waarin men zich bevindt. In grote lijnen veronderstellen deze theorieën de volgende elementen (Allen & Wilder, 1977): 1. een individu vergelijkt zichzelf op een bepaalde dimensie met anderen, 2. de evaluatie die het individu maakt is relatief ten opzichte van de gehanteerde sociale standaard, en 3. de resulterende evaluatie heeft consequenties voor zowel de *cognities* als het *gedrag* van het individu.

In dit onderzoek wordt de invloed van drie sociale evaluatie-processen op verzuimtendentie van productie-medewerkers bestudeerd. Verzuimtendentie is een *cognitief construct* dat vooraf gaat aan feitelijk verzuimgedrag.² Verondersteld wordt dat verzuimtendentie beïnvloed wordt door de vergelijking met anderen op drie verschillende aspecten, namelijk 1. de uitwisselingsrelatie met de organisatie, 2. gezondheidsklachten en 3. normen ten aanzien van verzuimgedrag.

Sociale evaluatie van de uitwisselingsrelatie met de organisatie

De relatie tussen een werknemer en de organisatie beschouwen we als een uitwisselingsrelatie: de werknemer levert een bepaalde inspanning aan de organisatie, en die stelt daar een bepaalde beloning tegenover. Volgens de *billijkheidstheorie* (Adams, 1965) vergelijken mensen de verhouding tussen hun eigen inzet en opbrengsten met die van anderen. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat werknemers deze vergelijking ook maken met betrekking tot hun uitwisselingsrelatie met de organisatie (Dornstein, 1985; Hammer, Landau & Stern, 1981). In het onderhavige onderzoek vragen we werknemers zichzelf te vergelijken met enerzijds anderen buiten, en anderzijds anderen binnen de organisatie. De billijkheidstheorie veronderstelt nu dat mensen zich benadeeld voelen, wanneer ze een *grotere* inspanning moeten leveren dan anderen (bij gelijke

² In ons volgende onderzoek staat de invloed van de drie sociale evaluatie-processen op feitelijk (geregistreerd) verzuimgedrag centraal.

opbrengsten), of wanneer ze *minder* opbrengsten ontvangen dan anderen (bij een gelijke inspanning). Deze perceptie van onbillijkheid zal gevoelens van wrok en verontwaardiging oproepen (Sprecher, 1986). Het is om twee redenen aannemelijk dat naarmate werknemers meer wrok ervaren, ze sterker de neiging zullen hebben om te verzuimen. Ten eerste kunnen werknemers zich door te verzuimen volledig onttrekken aan de situatie die de wrokgevoelens oproept; verzuim is in dit verband als "terugtrek-gedrag" ("withdrawal") te beschouwen. Ten tweede kunnen werknemers door te verzuimen de in hun ogen onbillijke relatie met de organisatie herstellen. Door verzuim wordt de eigen inzet verlaagd (men doet zijn werk niet) en tegelijkertijd de eigen opbrengst verhoogd (men kan de "vrije" dag plezierig invullen). Aldus bezien is verzuim "negatief uitwisselingsgedrag". Op basis van het bovenstaande formuleren we de volgende twee hypothesen.

Hypothese 1a: Werknemers die zich in hun uitwisselingsrelatie met de organisatie benadeeld voelen in vergelijking met anderen, zullen meer wrokgevoelens ervaren dan gelijkbedeelden en bevoorrechten. Bevoorrechten zullen het minst last hebben van wrokgevoelens.

Hypothese 1b: Naarmate werknemers meer wrokgevoelens ervaren, zullen ze sterker de neiging hebben om te verzuimen.

Sociale evaluatie van gezondheidsklachten

Uit onderzoek weten we dat gezondheidsklachten relatief veel voorkomen bij productie-medewerkers, en dat ze belangrijke veroorzakers zijn van ziekteverzuim (Grosfeld, 1989; Grosfeld, Geurts & Keijsers, 1990). Als werknemers gezondheidsklachten ervaren, zullen ze de oorzaak hiervan willen achterhalen. Met name wanneer deze niet direct duidelijk aanwijsbaar is, zullen ze hun eigen klachten vergelijken met die van anderen. Kelley's *attribuutheorie* (1967) voorspelt nu dat mensen klachten waar veel anderen in de omgeving last van hebben (consensus-informatie), toeschrijven aan de omgeving (externe attributie); klachten waar anderen geen of nauwelijks last van hebben, worden niet aan de omgeving toegeschreven, maar aan de persoon zelf (interne attributie). Het is verder aannemelijk dat naarmate werknemers hun klachten sterker toeschrijven aan de werksituatie, ze sterker de neiging zullen hebben om zich te onttrekken aan deze in hun ogen "ziek-makende" omgeving. Het bovenstaande leidt tot de volgende twee hypothesen.

Hypothese 2a: Wanneer werknemers gezondheidsklachten ervaren zullen ze deze sterker aan de werksituatie toeschrijven naarmate ze meer klachten waarnemen bij anderen.

Hypothese 2b: Naarmate werknemers hun klachten sterker toeschrijven aan de werksituatie, zullen ze sterker de neiging hebben om te verzuimen.

Sociale evaluatie van normen ten aanzien van verzuimgedrag

Uit een onderzoek van Chadwick-Jones e.a. (1982) blijkt dat *binnen* verschillende sociale systemen grote overeenkomsten bestaan in de mate van verzuimgedrag van individuele werknemers. De onderzoekers concluderen dat werknemers zich in hun gedrag kennelijk richten naar een groepsnorm, die aangeeft hoe vaak men afwezig mag zijn. Deze groepsnorm wordt bepaald door wat men gezamenlijk als "gepast" acht voor desbetreffende baan, organisatie, omstandigheden, enzovoort. Met behulp van de *sociale vergelijkingstheorie* van Festinger (1954), die betrekking heeft op sociale vergelijking van onder andere opvattingen, kunnen we dit conformerende verzuimgedrag verklaren. De theorie veronderstelt dat mensen de juistheid van hun eigen opvattingen evalueren door deze te vergelijken met die van soortgelijke anderen. Constateert men een afwijking, dan wordt men onzeker over de juistheid van de eigen opvattingen. Men zal de eigen opvattingen niet langer als valide beschouwen en zich gaan richten naar de opvattingen van anderen. We kunnen ons voorstellen dat dit ook van toepassing is op opvattingen over de acceptatie van verzuimgedrag. Indien een werknemer de verzuimnorm van de groep bijvoorbeeld als toleranter ervaart dan zijn eigen verzuimnorm, dan zal hij deze laatste niet langer als "gepast" beschouwen in deze werksituatie, en zal hij zich aanpassen (conformeren) aan de groepsnorm (Allen & Wilder, 1977). Deze aanpassing zal evengoed plaatsvinden wanneer de groepsnorm als strenger wordt waargenomen dan de eigen verzuimnorm. Op basis van het bovenstaande formuleren we de laatste hypothese.

Hypothese 3: Naarmate werknemers de verzuimnorm binnen de groep als toleranter waarnemen, zullen ze sterker de neiging hebben om te verzuimen.

III. Methode

Onderzoeksgroep

De onderzoeksgroep bestaat uit 282 Nederlandse mannelijke productie-medewerkers uit een metaal-verwerkend bedrijf. De gemiddelde leeftijd en diensttijd zijn respectievelijk 34.7 (range 20-61) en 12.7 jaar (range 0-41). Allen hebben een "fulltime" dienstverband en werken in ploegendiensten (93.3% in een drie-ploegendienst). Geen van hen heeft een leidinggevende functie.

Procedure

Aan de productie-medewerkers is een vragenlijst voorgelegd, welke onder werktijd individueel is ingevuld. Twee project-medewerkers hebben erop toegezien dat de vragenlijst op de juiste wijze is ingevuld.

Instrumenten

Externe vergelijking van de uitwisseling met de organisatie. Aan de respondenten werd gevraagd hoe zij hun eigen werksituatie beoordelen in vergelijking met die van anderen buiten de organisatie. Men kon zelf de vergelijkingsander kiezen. Aanvankelijk moesten de respondenten zichzelf op veertien afzonderlijke aspecten (waaronder werkomstandigheden, beloning, sfeer) vergelijken met anderen, maar dit bleek voor de meesten te moeilijk te zijn. We hebben ons daarom bij de data-analyse beperkt tot de vraag "Wanneer U alle veertien aspecten tezamen neemt, hoe komt u er dan vanaf in vergelijking met de meeste andere mensen buiten uw bedrijf?". Men kon kiezen uit vijf antwoord-alternatieven, die varieerden van "ik kom er veel beter vanaf dan de meeste anderen buiten het bedrijf" (1) tot "ik kom er veel slechter vanaf dan de meeste anderen buiten het bedrijf" (5).

Vergelijkingsbron bij externe vergelijking. Aan de respondenten werd gevraagd: "Kunt u aangeven met welke persoon of groep personen u zich vergeleken heeft?". Men kon kiezen uit de volgende vergelijkingsbronnen: "steeds een andere persoon of groep" (1), "zomaar een groep mensen die ik niet ken, maar die een andere opleiding heeft en/of ander soort werk doet" (2), "zomaar een groep mensen die ik niet ken, maar die dezelfde opleiding heeft en in hetzelfde beroep werkt" (3), "vrienden, kennissen of familie-leden met een andere opleiding en/of een ander beroep" (4), en "vrienden, kennissen of familie-leden met dezelfde opleiding en met eenzelfde soort beroep" (5).

Interne vergelijking van de uitwisseling met de organisatie. Aan de respondenten werd gevraagd hoe zij hun eigen werksituatie beoordelen in vergelijking met die van anderen binnen de organisatie. Opnieuw waren de respondenten vrij in de keuze van de vergelijkingsbron. De gestelde vraag en antwoord-alternatieven waren dezelfde als bij de externe vergelijking, alleen werd "buiten" vervangen door "binnen".

Vergelijkingsbron bij interne vergelijking. Aan de respondenten werd gevraagd met welke persoon of groep personen ze zich vergeleken hadden. De volgende alternatieven waren beschikbaar: "steeds een andere persoon of groep" (1), "met mensen van afdelingen waar ze heel ander werk doen, en waarmee we weinig of niets te maken hebben" (2), "met mensen van afdelingen waar ze heel ander werk doen, maar waarmee we wel te maken hebben" (3), "met collega's van afdelingen, die soortgelijk werk doen en waarmee we veel te maken hebben" (4), en "met mijn collega's waarmee ik direct samenwerk" (5).

Wrokgevoelens. Deze gevoelens hebben we gemeten middels een schaal bestaande uit zes items ($\alpha=.92$): "ik voel me" respectievelijk "verontwaardigd" (a), "kwaad" (b), "oneerlijk behandeld" (c), "teleurgesteld" (d), "tekort gedaan" (e) en "onrechtvaardig behandeld" (f). Bij elk item moesten de respondenten op een zeven-puntsschaal, waarbij de twee uitersten

waren vermeld ("geheel niet" (1) en "zeer sterk" (7)), aangeven in welke mate ze deze gevoelens ervoeren.

Ervaren gezondheidsklachten. Deze klachten werden gemeten door het volgende item: "In hoeverre heeft u last van gezondheidsklachten?". De antwoord-alternatieven varieerden op een vijfpuntsschaal van "helemaal niet" (1) tot "heel veel" (5).

Perceptie gezondheidsklachten. Deze perceptie werd gemeten door het volgende item: "In hoeverre hebben mensen bij u op de afdeling in het algemeen last van gezondheidsklachten?". De antwoord-alternatieven waren dezelfde als bij "ervaren gezondheidsklachten".

Attributie klachten aan werk. De mate waarin de respondenten deze attributie maken, werd gemeten door het item: "Voor zover u last heeft van gezondheidsklachten, in hoeverre komt dat dan door de situatie op het werk?". De antwoord-alternatieven varieerden op een vijfpuntsschaal van "helemaal niet" (1) tot "in heel sterke mate" (5).

Perceptie tolerantie verzuimnorm groep. Deze perceptie werd gemeten middels een schaal bestaande uit vijf items ($\alpha=.63$). Aan de respondenten werd gevraagd: "Wat vindt men in uw afdeling of ploeg ervan wanneer iemand in uw afdeling of ploeg zich ziek zou melden wanneer hij" respectievelijk "daar gewoon zin in heeft?" (a), "baalt van zijn werk?" (b), "zich niet helemaal fit voelt?" (c), "daarvoor redenen in de privésfeer heeft?" (d), en "zich beroerd voelt?" (e). De antwoord-alternatieven varieerden op een vijfpuntsschaal van "niet aanvaardbaar" (1) tot "volkomen begrijpelijk" (5). De vijf items bleken op een continuüm te variëren in de mate van aanvaardbaarheid voor de groep. Het percentage respondenten dat aangeeft dat de groep deze reden "heel begrijpelijk" (4) of "volkomen begrijpelijk" (5) vindt is bij item a t/m e respectievelijk 5.7%, 5.7%, 23.8%, 41.1% en 78.0%. De aanvaardbaarheid voor de groep neemt vrij systematisch toe van item a (minst aanvaardbaar) tot item e (meest aanvaardbaar). Het betreft hier een soort Gutman-schaal.

Verzuimtententie. Deze variabele werd gemeten door een schaal bestaande uit vijf items ($\alpha=.63$), die betrekking hebben op dezelfde vijf "redenen" voor verzuim als bij "perceptie tolerantie verzuimnorm groep". Aan de respondenten werd gevraagd: "Zou u zichzelf ziek melden wanneer u" respectievelijk "daar gewoon zin in heeft?" (a), "baalt van uw werk?" (b), "zich niet helemaal fit voelt?" (c), "daarvoor redenen in de privésfeer heeft?" (d), en "zich beroerd voelt?" (e). De antwoord-alternatieven varieerden op een vijfpuntsschaal van "beslist niet" (1) tot "beslist wel" (5). Deze "redenen" voor verzuim bleken eveneens op een continuüm te variëren in de mate waarin men geneigd is zich ziek te melden. Het percentage respondenten dat aangeeft zich "waarschijnlijk" (4) of "beslist" (5) ziek te melden is bij item a t/m e respectievelijk 2.1%, 6.7%, 13.8%, 35.1% en 73.0%. De verzuimtententie neemt systematisch toe van item a (laagste verzuimtententie) tot item e (hoogste verzuimtententie).

tie). Ook deze schaal is een soort Guttman-schaal.

IV. Resultaten

We zullen nu per evaluatie-proces de resultaten bespreken. De in de inleiding geformuleerde hypothesen worden getoetst met behulp van univariate variantie-analyses (ANOVA) en regressie-analyses. Tenslotte wordt een regressie-analyse uitgevoerd met alle variabelen die bij de drie sociale evaluatie-processen een rol spelen als onafhankelijke variabelen en verzuimtententie als afhankelijke variabele.

Sociale evaluatie van de uitwisselingsrelatie met de organisatie

Bij de *externe vergelijking* van de uitwisselingsrelatie voelen 151 respondenten (53.7%) zich gelijkbedeeld (score 3), 55 (19.6%) zich benadeeld (score 4 en 5) en 75 (26.7%) zich bevoorrecht (score 1 en 2). Wat betreft de gehanteerde vergelijkingsbron vergelijken 162 respondenten (57.6%) zich met vrienden, kennissen of familie (score 4 en 5), 53 (18.9%) met zomaar een groep mensen die ze niet kennen (score 2 en 3) en 66 (23.5%) met steeds een andere persoon of groep (score 1). Uit een Chi-kwadraat-toets³ blijkt dat er tussen benadeelden, gelijkbedeelden en bevoorrechten geen significante verschillen bestaan in de gehanteerde vergelijkingsbron ($\chi^2(4) = 1.64$, n.s.).

Bij de *interne vergelijking* voelen 192 respondenten (69.1%) zich gelijkbedeeld (score 3), 24 (8.6%) zich benadeeld (score 4 en 5) en 62 (22.3%) zich bevoorrecht (score 1 en 2). 185 respondenten (66.5%) vergelijken zich met collega's (score 4 en 5), 46 (16.5%) met mensen van andere afdelingen waar ander werk verricht wordt (score 2 en 3) en 47 (17%) met steeds een andere persoon of groep (score 1). Uit een Chi-kwadraat-toets⁴ blijkt dat er bij deze vergelijking wél significante verschillen bestaan tussen benadeelden, gelijkbedeelden en bevoorrechten in de gehanteerde vergelijkingsbron ($\chi^2(4) = 11.60$, $p = .02$): van de gelijkbedeelden en bevoorrechten vergelijkt een relatief groter aantal respondenten zich met collega's dan van de benadeelden. We komen hier in de discussie op terug.

In de inleiding hebben we met betrekking tot dit eerste evaluatie-proces twee hypothesen geformuleerd. Allereerst toetsen we hypothese 1a dat werknemers die zich in hun uitwisseling met de organisatie benadeeld voelen, meer wrokgevoelens zullen ervaren dan gelijkbedeelden en bevoorrechten, en dat bevoorrechten het minst last zullen hebben van

³ Hierbij werden enerzijds vergelijkingsbron 2 en 3 anderzijds bron 4 en 5 samengevoegd.

⁴ Hierbij werden enerzijds bron 2 en 3 en anderzijds bron 4 en 5 samengevoegd.

wrokgevoelens. We voeren daartoe twee ANOVA's uit met "wrokgevoelens" als afhankelijke variabele: één met "externe vergelijking van de uitwisseling" en één met "interne vergelijking van de uitwisseling" als onafhankelijke variabele. De respondenten worden hiertoe ingedeeld in drie groepen, te weten "benadeeld" (score 4 en 5), "gelijkbedeeld" (score 3) en "bevoorrecht" (score 1 en 2). Uit de ANOVA's blijkt dat zowel bij de externe als bij de interne vergelijking benadeelden het meest en bevoorrechten het minst last hebben van wrokgevoelens (respectievelijk $F(2,279) = 23.50$, $p < .001$, $F(2,276) = 8.60$, $p < .001$): m is voor bevoorrechten, gelijkbedeelden en benadeelden bij de externe vergelijking respectievelijk 2.20, 2.70 en 3.82 en bij de interne vergelijking respectievelijk 2.52, 2.75, 3.91. Hypothese 1a wordt dus bevestigd.

Vervolgens toetsen we hypothese 1b dat naarmate werknemers meer wrokgevoelens ervaren, ze sterker de neiging zullen hebben om te verzuimen. Door middel van een mediaan-split is de totale groep respondenten opgesplitst in werknemers die respectievelijk weinig ($n=134$) en veel ($n=140$) wrokgevoelens ervaren. Uit de ANOVA blijkt dat naarmate werknemers meer wrokgevoelens ervaren, hun verzuimtententie hoger is ($F(1,279) = 13.12$, $p < .001$): M is voor de groep die weinig wrok ervaart 2.17 en voor de groep die veel wrok ervaart 2.47. Hypothese 1b wordt eveneens bevestigd.

Uit een regressie-analyse blijkt dat de variabelen uit dit eerste evaluatie-proces, te weten "externe vergelijking van de uitwisseling", "interne vergelijking van de uitwisseling" en "wrokgevoelens" gezamenlijk 10.5% van de variantie van verzuimtententie verklaren (Multiple $R = .32$). Hieraan leveren zowel "wrokgevoelens" ($\beta = .19$, $p < .01$) als "externe vergelijking van de uitwisseling" ($\beta = .18$, $p < .05$) significante bijdragen: de verzuimtententie is hoger naarmate werknemers meer wrokgevoelens ervaren (onafhankelijk van of men zich benadeeld, gelijkbedeeld of bevoorrecht voelt) en naarmate werknemers zich meer benadeeld voelen in vergelijking met mensen buiten de organisatie (onafhankelijk van ervaren wrokgevoelens).

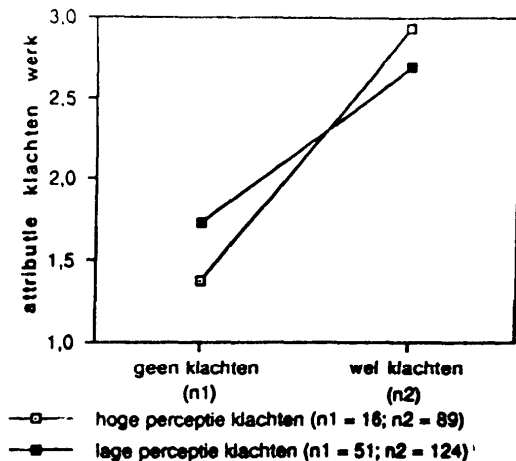
Sociale evaluatie van gezondheidsklachten.

Met betrekking tot dit tweede evaluatie-proces hebben we in de inleiding twee hypothesen geformuleerd. Allereerst toetsen we hypothese 2a dat wanneer werknemers gezondheidsklachten ervaren, ze deze eerder aan het werk toeschrijven, naarmate ze meer klachten waarnemen bij anderen. We voeren een ANOVA uit met "attributie klachten aan werk" als afhankelijke variabele en "ervaren gezondheidsklachten" en "perceptie gezondheidsklachten" als onafhankelijke variabelen. De totale groep respondenten is opgesplitst in enerzijds personen die respectievelijk geen en wel gezondheidsklachten ervaren en in anderzijds personen die respectievelijk weinig (niet, nauwelijks of enigszins) en veel (vrij veel of heel veel) klachten

waarnemen bij anderen.

In Figuur 1 zien we dat naarmate werknemers meer klachten ervaren, ze deze sterker toeschrijven aan het werk ($F(1,279) = 60.10, p < .001$). Daarnaast zien we dat werknemers die veel klachten waarnemen bij anderen, hun klachten sterker toeschrijven aan het werk dan werknemers die weinig klachten waarnemen bij anderen. Dit interactie-effect benadert significantie ($F(1,279) = 3.49, p = .063$). Er is sprake van een duidelijke trend: vooral de specifieke combinatie van het zelf ervaren van klachten en het waarnemen van klachten bij anderen gaat gepaard met attributie van klachten aan het werk. Deze bevinding ondersteunt hypothese 2a.

Vervolgens toetsen we hypothese 2b dat naarmate werknemers hun klachten sterker toeschrijven aan de werksituatie, ze sterker de neiging zullen hebben om te verzuimen. Door middel van een mediaan-split is de totale groep respondenten opgesplitst in werknemers die de attributie van klachten aan het werk respectievelijk niet sterk ($n=140$) en sterk ($n=142$) maken. Uit een ANOVA blijkt dat naarmate werknemers hun klachten sterker toeschrijven aan de werksituatie, ze een hogere verzuimtendencie hebben ($F(1,280) = 15.18, p < .001$): M is voor de groep die de attributie niet sterk maakt 2.17 en voor de groep die de attributie sterk maakt 2.48.



Figuur 1. Relatie tussen ervaren gezondheidsklachten en de mate waarin klachten aan het werk worden toegeschreven, voor werknemers die respectievelijk veel en weinig klachten waarnemen bij anderen

Hypothese 2b wordt hiermee bevestigd.

Uit een regressie-analyse blijkt dat de variabelen uit dit tweede evaluatie-proces, te weten "ervaren gezondheidsklachten", "perceptie gezondheidsklachten" en "attributie klachten aan werk" gezamenlijk 10.5% van de variantie van verzuimtendencie verklaren (Multiële $R = .32$). Hieraan leveren "ervaren gezondheidsklachten" ($\beta = .15, p < .05$) en "attributie klachten aan werk" ($\beta = .18, p < .01$) significante bijdragen: de verzuimtendencie is hoger naarmate werknemers meer gezondheidsklachten ervaren (onafhankelijk van of men de klachten toeschrijft aan het werk) en naarmate werknemers hun klachten sterker toeschrijven aan het werk.

Sociale evaluatie van normen ten aanzien van verzuimgedrag

Met betrekking tot dit laatste evaluatie-proces hebben we in hypothese 3 geformuleerd dat naarmate werknemers de verzuimnorm binnen de groep als toleranter waarnemen, ze sterker de neiging zullen hebben om te verzuimen. Door middel van een mediaan-split is de totale groep respondenten opgesplitst in werknemers die de groepsnorm als respectievelijk niet tolerant ($n=114$) en tolerant ($n=167$) waarnemen. Uit een ANOVA blijkt dat naarmate werknemers de groepsnorm als toleranter waarnemen, de eigen verzuimtendencie hoger is ($F(1,280) = 20.57, p < .001$): m is voor de groep die de norm als niet tolerant waarneemt 2.17 en voor de groep die de norm als tolerant waarneemt 2.48. Hypothese 3 wordt dus bevestigd. De variabele "perceptie tolerantie verzuimnorm groep" verklaart 7.8% van de variantie van verzuimtendencie (Pearson correlatie-coëfficiënt = .28)

Ten slotte voeren we een regressie-analyses uit met alle variabelen uit de drie sociale evaluatie-processen gezamenlijk. De resultaten staan weergegeven in Tabel 1.

De variabelen verklaren gezamenlijk 21.2% van de variantie van verzuimtendencie. Hieraan levert "perceptie tolerantie verzuimnorm groep" de grootste bijdrage: de verzuimtendencie is hoger naarmate werknemers de verzuimnorm van de groep als toleranter waarnemen. Daarnaast levert "attributie klachten aan werk" een significante bijdrage: de verzuimtendencie is hoger, naarmate werknemers hun gezondheidsklachten sterker toeschrijven aan het werk. De bijdragen van ervaren wrokgevoelens en ervaren gezondheidsklachten benaderen significantie.

V. Discussie

In dit onderzoek werd de invloed van drie sociale evaluatie-processen op verzuimtendencie van productie-medewerkers onderzocht. Het eerste evaluatie-proces betreft de *uitwisselingsrelatie met de organisatie*. De op basis van de billijkheidstheorie geformuleerde hypothese dat werknemers die

Tabel 1: Resultaten uit een regressie-analyse met de variabelen uit de drie sociale evaluatie-processen als onafhankelijke variabelen en verzuimtendentie als afhankelijke variabele

	verzuimtendentie <i>beta</i>
externe vergelijking uitwisseling met org. ¹	.11
interne vergelijking uitwisseling met org. ²	.07
wrokgevoelens	.10*
ervaren gezondheidsklachten	.12*
perceptie gezondheidsklachten	.03
attributie klachten aan werk	.14**
perceptie tolerantie verzuimnorm groep	.25***
<i>Multipele R</i>	.46
<i>R-kwadraat</i>	21.2%

* p<.10, ** p<.05, *** p<.01; tweezijdig getoetst

¹ De score is hoger naarmate men zich meer benadeeld voelt

² De score is hoger naarmate men zich meer benadeeld voelt

zich in hun uitwisseling met de organisatie benadeeld voelen, meer wrokgevoelens zullen ervaren dan gelijkbedeelden en bevoorrechten, werd bevestigd. Ook de hypothese dat naarmate werknemers meer wrokgevoelens ervaren, ze sterker de neiging hebben om te verzuimen, werd bevestigd. Verder vonden we een direct verband tussen het externe vergelijkingsproces en verzuimtendentie: de verzuimtendentie is hoger, naarmate werknemers zich meer benadeeld voelen in vergelijking met mensen buiten de organisatie, onafhankelijk van ervaren wrokgevoelens. In de inleiding hebben we verzuim bij werknemers die wrok ervaren enerzijds opgevat als "terugtrek-gedrag" (zich onttrekken aan de situatie die wrok oproept) en anderzijds als "negatief uitwisselingsgedrag" (herstellen van een onbillijke relatie). Bovenstaand direct verband geeft aan dat verzuim de functie heeft van billijkheidsherstel en niet van terugtrekken uit een situatie die wrok oproept.

Met betrekking tot de gehanteerde vergelijkingsbron gaan we kort in op drie punten. Ten eerste vergelijken meer werknemers zich met "nabije" dan met "afstandelijke" bronnen: bij de externe vergelijking vergeleek 57.7% van de respondenten zich met vrienden, kennissen en familie; bij de interne vergelijking vergeleek 66.5% zich met directe collega's. We concluderen hieruit dat werknemers in sociale vergelijking van hun uit-

wisseling met de organisatie kennelijk "nabije" vergelijkingsbronnen prefereren boven "afstandelijke". Ten tweede voelen bij de interne vergelijking relatief minder mensen (n=24) zich benadeeld dan bij de externe vergelijking (n=55). Een verklaring hiervoor kan zijn dat bij de interne vergelijking twee-derde deel van de respondenten (n=185) zich vergelijkt met collega's. Het is aannemelijk dat een vergelijking van de werksituatie met directe collega's minder verschillen zal opleveren (overeenkomstig werk, omstandigheden, salaris, enzovoort) dan een externe vergelijking: inderdaad voelt 74.1 % van de respondenten die zich vergelijken met directe collega's zich gelijkbedeeld, terwijl maar 51.2% van de respondenten die zich vergelijken met vrienden, kennissen en familie zich gelijkbedeeld voelt. Ten derde hanteren bij de interne vergelijking relatief meer bevoorrechten en gelijkbedeelden "collega's" als vergelijkingsbron, dan benadeelden. We hebben al geconstateerd dat een vergelijking met directe collega's feitelijk weinig verschillen zal opleveren. Dit impliceert dat bevoorrechten en gelijkbedeelden hun meer positieve oordeel over de uitwisseling met de organisatie gedeeltelijk ondelen aan het hanteren van "collega's" als vergelijkingsbron. Een andere verklaring kan zijn dat benadeelden achteraf een andere vergelijkingsbron kiezen om zich te rechtvaardigen.

Het tweede proces heeft betrekking op de evaluatie van *gezondheidsklachten*. De op basis van Kelley's attributietheorie geformuleerde hypothese dat werknemers hun gezondheidsklachten sterker aan het werk zullen toeschrijven, naarmate ze meer klachten waarnemen bij anderen (consensus-informatie), werd ondersteund. De hypothese dat naarmate werknemers hun klachten sterker toeschrijven aan het werk, ze sterker de neiging zullen hebben om te verzuimen, werd bevestigd.

Kelley's attributietheorie biedt geen verklaring voor het gevonden positieve verband tussen ervaren gezondheidsklachten en attributie van klachten aan het werk. We vinden hiervoor wel een verklaring in literatuur over "health locus of control" (HLC) (Lau, 1982). Mensen met een interne HLC (zij denken dat ze hun gezondheid voornamelijk zelf controleren), blijken er betere leefgewoonten op na te houden, waardoor ze gezonder zijn en minder verzuimen dan mensen met een externe HLC (zij denken dat hun gezondheid voornamelijk bepaald wordt door externe factoren). Nu kunnen we veronderstellen dat werknemers die hun gezondheidsklachten sterk toeschrijven aan het werk, een externe HLC en daarmee slechtere leefgewoonten hebben. De positieve relatie tussen de mate waarin werknemers hun klachten toeschrijven aan het werk en ervaren gezondheidsklachten kan dus mogelijk verklaard worden door een derde mediërende variabele: de kwaliteit van leefgewoonten. Verder vonden we een logisch direct verband tussen ervaren gezondheidsklachten en verzuimtendentie: de verzuimtendentie is hoger naarmate werknemers meer gezondheidsklachten ervaren, onafhankelijk van de attributie van de klachten.

Het derde proces heeft betrekking op de evaluatie van *normen ten aanzien van verzuimgedrag*. De hypothese dat naarmate werknemers de verzuimnorm binnen de groep als toleranter waarnemen, ze sterker de neiging zullen hebben om te verzuimen, werd bevestigd. Deze neiging tot conformerend verzuimgedrag hebben we voorspeld op basis van de sociale vergelijkingstheorie. Het conformeren aan de groep gaat volgens deze theorie gepaard met het streven van een individu naar een valide en accuraat oordeel over bijvoorbeeld de mate waarin verzuim acceptabel is. Andere sociaal psychologische theorieën, zoals de reinforcement theorie, kunnen conformerend gedrag verklaren op basis van andere motieven, zoals het streven naar beloning vanuit de groep (Allen & Wilder, 1977). Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat sociale evaluatie-theorieën een vruchtbare aanzet vormen voor de benadering van verzuim. Het merendeel van de op basis van de billijkheidstheorie, de attributietheorie en de sociale vergelijkingstheorie geformuleerde hypothesen werd bevestigd. De variabelen uit de drie vergelijkingprocessen verklaren gezamenlijk 21.2% van de variantie van verzuimtendentie, waaraan "perceptie tolerantie verzuimnorm groep" en "attributie klachten aan werk" de grootste bijdragen leveren.

De resultaten ondersteunen de veronderstelling dat sociale evaluatie van drie verschillende aspecten een rol speelt bij de tendentie tot verzuimgedrag. Al eerder is erop gewezen dat sociale vergelijkingprocessen consequenties hebben voor zowel de *cognities* als ook het *gedrag* van individuen (Allen & Wilder, 1977). In dit onderzoek hebben we de invloed van sociale vergelijkingprocessen op het cognitieve construct *verzuimtententie* onderzocht. De vraag is nu of de resultaten uit het onderhavige onderzoek gevalideerd kunnen worden aan de hand van feitelijk (geregistreerd) *verzuimgedrag*. Deze vraag staat centraal in ons volgende onderzoek.

Literatuur

- Adams, J.S. (1965). Inequity in sociale exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 2, (pp. 267-299). New York: Academic Press.
- Allen, V.L., & Wilder, D.A. (1977). Social comparison, self-evaluation, and conformity to the group. In J.M. Suls & R.L. Miller (Eds.), *Social comparison processes: theoretical and empirical perspectives* (pp.187-208). Washington: Hemisphere.
- Brooke, P.P., & Price, J.L. (1989). The determinants of employee absenteeism: an empirical test of a causal model. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 1-19.
- Chadwick-Jones, J.K., Nicholson, N., & Brown, C. (1982). *Social psychology of absenteeism*. New York: Praeger.

- Clegg, C.W. (1983). Psychology of employee lateness, absence, and turnover: A methodological critique and an empirical study. *Journal of Applied Psychology*, 68, 88-101.
- Dornstein, M. (1985). Perceptions regarding standards for evaluating pay equity and their determinants. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 321-330.
- Festinger, L.A. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7, 117-140.
- Grosfeld, J.A.M. (1988). *De voorspelbaarheid van individuele verzuimduur*. Dissertatie KUN. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Grosfeld, J.A.M. (1989). *Kwaliteit van de arbeid en arbeidsgedrag bij personeel in enige productie-afdelingen van TDV*. Ongepubliceerd rapport, KUN, Vakgroep Psychologie van Arbeid en Organisatie, Nijmegen.
- Grosfeld, J.A.M., Geurts, S.A.E., & Keijsers, G. (1989). *Kwaliteit van de arbeid en arbeidsgedrag bij personeel in enige productie-afdelingen van Michelin en Vredestein*. Ongepubliceerd rapport, KUN, vakgroep Psychologie van Arbeid en Organisatie, Nijmegen.
- Hammer, T.H., Landau, J.C., & Stern, R.N. (1981). Absenteeism when workers have a voice: the case of employee ownership. *Journal of Applied Psychology*, 73, 119-134.
- Hendrix, W.H., & Spencer, B.A. (1989). Development and test of a multivariate model of absenteeism. *Psychological Reports*, 64, 923-938.
- Johns, G. (1988). *Organizational behavior: Understanding life at work* (2nd ed.) Boston, MA: Scott, Foresman.
- Keller, R.T. (1983). Predicting absenteeism from prior absenteeism, attitudinal factors, and nonattitudinal factors. *Journal of Applied Psychology*, 68, 536-540.
- Kelley, H.H. (1967). Attribution theory in social psychology. In D. Levine (Ed.), *Nebraska Symposium on Motivation* (pp. 192-238). Lincoln: University of Nebraska Press.
- Lau, R.R. (1982). Origins of health locus of control beliefs. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 322-334.
- Pettigrew, T. (1967). Social evaluation theory: convergences and applications. In D. Levine (Ed.), *Nebraska Symposium on Motivation* (pp. 241-315). Lincoln: University of Nebraska Press.
- Schalk, M.J.D. (1989). *Determinanten van veelvuldig kortdurend verzuim*. Proefschrift KUN. Den Haag: DELWEL Uitgeverij.
- Sprecher, S. (1986). The relation between inequity and emotions in close relationships. *Social Psychology Quarterly*, 49, 309-321.