

O IMPACTO DO USO DO *SMARTPHONE* NO CONFLITO
TRABALHO-FAMÍLIA: O PAPEL MEDIADOR DA
RECUPERAÇÃO

Inês Catarina dos Santos Gomes

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Gestão de Recursos Humanos e Consultoria Organizacional

Orientadora:

Professora Doutora Sílvia Silva, Professora Associada,
ISCTE-IUL

Co-orientadora:

Professora Doutora Patrícia Costa, Investigadora,
Católica Lisbon School of Business and Economics

setembro, 2017

Agradecimentos

Alguém uma vez disse que “nós não fazemos o caminho, o caminho é que nos faz”. No fim de mais uma etapa que parecia tão longínqua e inalcançável, reconheço e agradeço tudo aquilo que o caminho tem feito em mim.

Todos os passos foram dados na certeza de que não estava sozinha, por isso, o maior agradecimento é para todos aqueles que me ajudaram a chegar aqui:

A todos os meus colegas, amigos e professores com quem partilhei os anos de licenciatura em Gestão e agora de mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria Organizacional, numa escola que tantas vezes foi casa.

Às professoras Sílvia Silva e Patrícia Costa pela total disponibilidade, exigência, compreensão, paciência e incentivo que sempre dedicaram às minhas dúvidas e desânimos. Foi uma grande graça poder ter contado sempre com duas verdadeiras orientadoras, obrigada!

Ao CUPAV, que de forma simples e silenciosa me encheu sempre o coração de ânimo e coragem.

Aos meus amigos e Àquele que nos une, porque sem vocês o caminho não tinha o mesmo sabor, a mesma alegria, o mesmo sentido.

Ao Bernardo, que atura com amor todos os medos e inseguranças e me ensina todos os dias a ser mais feliz.

Aos meus pais, irmão e restante família, que me ensinam a crescer, a trabalhar, a persistir, a olhar pelo próximo, a ser melhor. Todos os agradecimentos são poucos para o tanto que me dão. São muito mais do que poderia desejar! Obrigada!

Resumo

O presente estudo pretendeu verificar se a utilização intensiva do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho fora do horário laboral está de alguma forma relacionada com o conflito trabalho-família. Adicionalmente, colocou-se a hipótese de a recuperação ser uma variável mediadora da relação em causa. Os dados foram recolhidos através da aplicação de um questionário auto-reportado ao qual responderam 121 trabalhadores. No que diz respeito à primeira hipótese colocada, os resultados obtidos foram de encontro a estudos previamente realizados que indicam que quanto mais intensivo for o uso do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho fora das horas normais de trabalho, maior será a perceção de conflito trabalho-família. Quanto à segunda hipótese, verificou-se que diferentes subdimensões da recuperação revelaram impactos distintos, tendo apenas o relaxamento funcionado como variável mediadora.

Palavras-chave: uso do *smartphone*; conflito trabalho-família; recuperação; distanciamento psicológico; relaxamento; mestria; controlo.

Abstract

The present study aimed to verify if the intensive smartphone use to perform job-related functions during nonwork time is related to the work-family conflict. Additionally, it was hypothesized that recovery is a mediating variable of the relation in cause. Data were collected through a self-reported questionnaire, which was responded by 121 workers. Regarding the first hypothesis, the obtained results were in agreement with previous studies that indicate that the more intensive the use of smartphone for subjects related to work outside normal working hours, the greater will be the perception of work-family conflict. Taking the second hypothesis into account, it was verified that different subdimensions of recovery revealed different impacts, and only relaxation functioned as a mediating variable.

Keywords: smartphone use; work-family conflict; recovery; psychological detachment; relaxation; mastery; control.

Índice

1. Introdução	1
2. Enquadramento Teórico	3
A evolução e proliferação das novas tecnologias na atualidade	3
As vantagens associadas às tecnologias de informação e comunicação	7
As desvantagens associadas às tecnologias de informação e comunicação	11
Conflito trabalho-família	17
O papel da recuperação	21
3. Método	31
Participantes	31
Procedimento Metodológico	32
Instrumentos de Operacionalização	32
4. Resultados	34
Teste de Hipóteses	35
5. Discussão	38
Implicações Práticas	41
Limitações e Estudos Futuros	42
6. Referências Bibliográficas	45
7. Anexos	51

Índice de Quadros

Quadro 4.1. – Estatística descritiva e correlações das variáveis em estudos.....	35
Quadro 4.2. – Análise de regressão do conflito trabalho-família.....	35
Quadro 4.3. – Resultados das análises de mediação.....	36

1. Introdução

A atual crescente evolução e proliferação das novas tecnologias de informação e comunicação tem vindo a suscitar interesse por diversos autores que procuram compreender quais os seus reais impactos nas organizações e nos trabalhadores (Cascio & Montealegre, 2016; Valcour & Hunter, 2005). Se por um lado são consideradas vantagens, como o aumento da flexibilidade, por outro lado são discutidos impactos negativos, por exemplo, na relação entre o trabalho e a família.

O *smartphone* é uma das ferramentas de tecnologia móvel cada vez mais utilizada para fins laborais, na medida em que os trabalhadores passam a ter a possibilidade de aceder a todas mensagens, chamadas e e-mails em qualquer momento e em qualquer lugar (Barley, Meyerson, & Grodal, 2011). Tanto é possível utilizar-se o *smartphone* para gerir melhor as exigências do trabalho como é possível que essas mesmas exigências passem a ocupar o tempo que à partida estaria destinado à família, conduzindo ao conflito trabalho-família (Boswell & Olson-Buchanan, 2007). Uma das razões para este conflito deve-se ao aumento da permeabilidade e integração entre o trabalho e a família (Ashforth, Kreiner, & Fugate, 2000) visto que, através da utilização do *smartphone*, torna-se fácil que os trabalhadores acedam com maior frequência a assuntos relacionados com o trabalho mesmo quando já não se encontram em horário laboral (Duxbury, Higgins, Smart, & Stevenson, 2014). Neste sentido, o conflito trabalho-família constitui uma variável que tem vindo a estar cada vez mais presente na discussão dos impactos das novas tecnologias visto que este ocorre quando a participação no papel familiar se torna difícil em virtude da participação no papel profissional (Greenhaus & Beutell, 1985). São já alguns os estudos cujos resultados indicam que de facto a utilização intensiva das tecnologias móveis para assuntos laborais fora do horário de trabalho contribui para um aumento do conflito entre dois dos principais papéis da vida dos trabalhadores (Chesley, 2005; Middleton & Cukier, 2006; Schieman & Young, 2013; Wright *et al.*, 2014).

Tendo em conta esta relação positiva significativa entre o uso do *smartphone* e o conflito trabalho-família, surge a questão do papel da recuperação enquanto potencial estratégia para reduzir a magnitude da relação em causa. A recuperação consiste num processo através do qual os níveis de *stress* dos indivíduos, associados às exigências que lhes são colocadas durante uma experiência *stressante* (neste caso, o trabalho), voltam aos seus níveis originais antes do *stress* ocorrer (Meijman & Mulder, 1998). Assume-se que os trabalhadores possam beneficiar de estratégias de recuperação

considerando assuntos relacionados com o trabalho visto que, segundo Ornelas & Kleiner (2003), este é uma das principais causas de *stress* no mundo ocidental.

A escala de recuperação desenvolvida por Sonnentag & Fritz (2007) engloba quatro diferentes estratégias. O distanciamento psicológico e o relaxamento são experiências de recuperação que estão alinhadas com o modelo *effort-recovery* (Meijman & Mulder, 1998) na medida em que procuram que nenhuma exigência relacionada com o trabalho sejam feitas durante o horário não laboral. Por outro lado, a mestria e o controlo, vão de encontro à teoria da conservação dos recursos (Hobfoll, 1998) cujo objetivo é que um trabalhador ganhe novos recursos internos para restaurar os recursos postos em perigo, ou seja contribuem para a recuperação através da criação de novos recursos.

Assim, Sonnentag & Fritz (2007) sugerem que o modelo *effort-recovery* e a teoria da conservação dos recursos consistem em dois processos complementares importantes para que a recuperação possa ocorrer.

Dada a escassez de estudos realizados em Portugal que se debrucem sobre esta temática, o presente estudo pretende contribuir para o conhecimento daquilo que são as perceções dos trabalhadores do nosso país sobre a intensidade de utilização do *smartphone*, o conflito trabalho-família e as estratégias de recuperação adotadas. Além disso, este estudo também tenciona colmatar algumas lacunas encontradas na literatura, nomeadamente ao nível da influência da escala da recuperação e respetivas subescalas na relação existente entre o uso do *smartphone* e o conflito trabalho-família.

Desta forma, será apresentada inicialmente uma revisão de literatura sobre a evolução, proliferação, vantagens e desvantagens das novas tecnologias na atualidade, o conflito trabalho-família e a recuperação, para que melhor se possa compreender cada variável incluída no modelo estudado. Na segunda parte, estarão descritos o método de recolha de dados, os procedimentos e os instrumentos utilizados. Finalmente, encontram-se os resultados, a discussão dos mesmos face às hipóteses colocadas e algumas sugestões para futuras investigações consideradas relevantes.

2. Enquadramento Teórico

A evolução e proliferação das novas tecnologias na atualidade

Atualmente, vivemos num mundo cada vez mais globalizado onde a tecnologia, especialmente a tecnologia de informação e comunicação, assume um papel fundamental. Esta mudança potencializada pelas novas tecnologias prende-se com a forma como as empresas criam e adquirem valor, como e onde trabalhamos e como comunicamos e nos relacionamos uns com os outros.

São diversas as tecnologias que têm vindo a contribuir para que exista uma transformação na forma como os negócios evoluem e as empresas se organizam, como a capacidade de armazenamento de muita informação, o crescimento de uma manufatura inteligente, o desenvolvimento da robótica e a acessibilidade móvel a grande parte da informação que em tempos só era possível aceder em computadores fixos. Estas tecnologias não procuram apenas ajudar as pessoas a completarem as tarefas melhor e mais rápido, mas permitem mudanças profundas nas formas como o trabalho acontece nas organizações (Cascio & Montealegre, 2016; Turel, Serenko, & Bontis, 2011).

No entanto, apesar de a tecnologia digital estar rapidamente a tornar-se tão comum no dia-a-dia das organizações, ainda existe pouca pesquisa sobre como esta tem vindo a alterar os sistemas de trabalho e o próprio trabalho que as pessoas realizam (Barley, 2015). Como os trabalhadores e as organizações se têm tornado de alguma forma dependentes destas tecnologias para o sucesso dos seus negócios, a questão de como a tecnologia está a alterar o trabalho e as organizações não pode ser ignorada pelos estudos atuais.

Recentemente, Cascio & Montealegre (2016) fizeram uma revisão dos principais avanços na evolução da tecnologia no geral. Depois da era agrícola e industrial, a era digital veio revolucionar o mercado, ao concentrar-se na criação e comercialização de produtos e serviços através de meios informáticos, permitindo mais facilidade e rapidez, novas formas de controlo e organização, bem como, custos mais reduzidos.

O artigo de Cascio & Montealegre (2016), apresenta alguns exemplos de como as novas tecnologias podem alterar e ter impacto no trabalho e nas organizações. Entre eles, os autores abordaram o facto de atualmente muitos trabalhadores poderem cumprir as suas tarefas laborais em qualquer lugar e a qualquer momento, contactando com pessoas presentes noutra parte do mundo. O local de trabalho deixa de ser obrigatoriamente o tradicional escritório (Turel *et al.*, 2011) e o horário de trabalho

tende a não ser tão limitado, dando lugar a ambientes de trabalho omnipresentes e a novas condições de trabalho. Além disso, os autores também referiram o papel da automatização na realização das tarefas com custos mais baixos, maior qualidade e maior segurança.

As tecnologias de informação e comunicação emergentes podem ser caracterizadas pela sua ubiquidade, ou seja, pelo facto de serem tecnologias possíveis de consultar em qualquer momento e em qualquer lugar. O *smartphone* é claramente uma tecnologia com esta característica, no entanto, está longe de ser o único (Currie & Eveline, 2011; Turel *et al.*, 2011). De facto, esta ubiquidade não decorre apenas de uma tecnologia isolada, mas antes de um ambiente de informação e comunicação constituído por diferentes dispositivos móveis (*tablet, smartphone, etc...*) que unificam as informações, os computadores, as pessoas e aproximam os próprios espaços físicos. Este fenómeno é também possível visto que as novas tecnologias têm apresentado preços cada vez mais acessíveis que contribuem para a sua crescente proliferação (Cascio & Montealegre, 2016).

Assim, a ubiquidade é uma característica das tecnologias emergentes que se concentra em ligar o espaço físico com o digital, criando um espaço omnipresente que permite um nível de complexidade, velocidade e qualidade nunca antes possível. Desta forma, as fronteiras existentes anteriormente (entre indústrias, países, empresas, fornecedores, parceiros, concorrentes...) tendem a desvanecer-se, deixando de ser relevantes.

No fundo, espera-se que muitos dos empregos que hoje conhecemos passem a ser futuramente assumidos pelo mundo digital. Os factos históricos provam que o choque da evolução e das conseqüentes mudanças que acontecem ao longo do tempo não passa de algo temporário, ou seja, as pessoas acabam por se adaptar e adquirir as competências necessárias para darem resposta às exigências impostas pelas novas realidades que vão surgindo. O mesmo se espera para este mundo digital que se está a criar, ou seja, espera-se que comecem a surgir novos empregos e que as pessoas adquiram as competências necessárias para os ocupar. Por exemplo, mesmo que deixem de existir polícias sinaleiros por substituição dos semáforos, acabarão por ser necessários técnicos que façam a manutenção destas máquinas. Além disso, claro que, quando se trata de atrair e inspirar pessoas, empatizar com os clientes e desenvolver talentos, os humanos continuarão a desfrutar de uma forte vantagem face às máquinas (Cascio & Montealegre, 2016).

Sabendo que a tecnologia faz cada vez mais parte da vida das pessoas e das organizações e que assim permanecerá no futuro, importa perceber que vantagens e desafios é que esta coloca e como é que os mesmos podem ser superados. De facto, a implementação das novas tecnologias reflete tanto resultados positivos como também negativos, resta conhecê-los e compreender como é que os negativos podem ser minimizados (Currie & Eveline, 2011).

Cascio & Montealegre (2016) reuniram algumas considerações que influenciam a adoção e implementação das tecnologias no local de trabalho. Entre elas, importa saber se as tecnologias são fáceis de usar e se contribuem realmente para a eficiência, eficácia e satisfação dos trabalhadores. Por outro lado, coloca-se a questão da autoeficácia, na medida em que as pessoas que se sentem capazes de usar ou aprender a usar novas tecnologias tendem a experimentar menos ansiedade quando essa nova tecnologia é introduzida. Uma outra consideração é de cariz económico, ou seja, se a nova tecnologia potencia vantagem competitiva para as organizações ou para os indivíduos. Por fim, importa considerar o papel dos fatores sociais na aceitação da tecnologia, nomeadamente se quando os amigos, colegas de trabalho ou familiares usam uma determinada tecnologia específica, a pressão dos pares aumenta a probabilidade de adoção dessa tecnologia.

Se o objetivo das tecnologias passa por capacitar as pessoas para o trabalho, devem procurar torná-lo mais rápido e mais fácil, fomentar a auto-motivação, o bem-estar, a produtividade, o comprometimento com a organização e a satisfação no trabalho. No entanto, embora a promessa da tecnologia móvel seja óbvia e bem-intencionada, também existem desvantagens, como a potencial necessidade de verificar constantemente o *smartphone* que pode causar danos no equilíbrio trabalho-família, por exemplo (Turel *et al.*, 2011). No geral, quando as tecnologias são motivo de opressão, acabam por conduzir a falta de autonomia e competência, *stress*, desmotivação e comportamentos contraproducentes (Cascio & Montealegre, 2016).

O presente estudo focar-se-á precisamente nas tecnologias móveis de informação e comunicação, nomeadamente na utilização do *smartphone*. Em Portugal, a posse de *smartphone* tem aumentado ao longo dos últimos anos sendo que no início do ano passado já se contabilizavam mais de seis milhões de utilizadores habituais (Marktest, 2016).

Segundo Middleton, Scheepers & Tuunainen (2014), artigos recentes consideram que o acesso móvel é agora norma, sendo um componente essencial dos

ambientes de sistemas de informação. A tecnologia tem progredido a partir de telemóveis que permitem chamadas de voz e mensagens de texto para dispositivos portáteis, como *smartphones* e computadores *tablet* que oferecem uma gama de serviços que só estavam disponíveis apenas em computadores fixos. No fundo, estes dispositivos agregam características de vários produtos num único produto integrado (Bayus, Kim, & Shocker, 2000), permitindo a sua utilização para muitos propósitos, incluindo comunicação, pesquisa de informações, criação e gestão de documentos, entretenimento e navegação.

Do ponto de vista da pesquisa, torna-se então relevante refletir sobre os papéis múltiplos e potencialmente sobrepostos dos utilizadores individuais e sobre os potenciais contextos sobrepostos do uso da tecnologia móvel. Isto porque, por exemplo, se tivermos em consideração a ubiquidade proporcionada pelas novas tecnologias, compreendemos que a sua utilização provavelmente não terá apenas impacto no trabalho, mas em todas as dimensões da vida das pessoas, nomeadamente, no trabalho e na família. Naturalmente, essas considerações também são pertinentes para outras inovações, mas hoje em dia são muito mais relevantes no caso da tecnologia móvel, dada a omnipresença dos dispositivos móveis e respetivos serviços (Middleton *et al.*, 2014).

O *smartphone* é uma tecnologia móvel que, pelo seu preço acessível e pela possibilidade que oferece de acesso rápido e fácil a muita informação em qualquer momento e lugar, deixou de ser apenas um meio de comunicação capaz de fazer chamadas telefónicas e enviar mensagens de texto, passando a ser utilizado como uma ferramenta de trabalho mais completa bastante útil no desempenho das tarefas inerentes a vários empregos. Dada a sua ubiquidade, tornou-se possível resolver assuntos relacionados com o trabalho em casa, tratar de assuntos pessoais no local de trabalho ou até fazer ambos em simultâneo quando se tratam de tarefas que não requerem muita atenção (Duxbury *et al.*, 2014). Claro que os indivíduos podem facilmente realizar tarefas relacionadas com o trabalho fora do horário laboral sem terem de recorrer a tecnologias de comunicação, como por exemplo, se tiverem de preparar uma reunião informal com os colegas de trabalho a acontecer na manhã do dia seguinte. Ainda assim, os avanços da tecnologia contribuíram para a definição de um novo conceito de local de trabalho ao alterarem o aspeto temporal e estrutural do mesmo (Valcour & Hunter, 2005), na medida em que os trabalhadores conseguem estar cada vez mais ligados aos seus trabalhos além das fronteiras do local e do horário de trabalho.

Neste sentido, uma das questões mais pertinentes que vários autores (Ashforth *et al.*, 2000; Valcour & Hunter, 2005) têm vindo a debater prende-se com a possibilidade de as tecnologias móveis conduzirem a uma maior permeabilidade entre o trabalho e a família, ou seja, com o uso do *smartphone* torna-se fácil que os trabalhadores acedam com maior frequência a assuntos relacionados com o trabalho mesmo quando já estão em casa. A mesma facilidade existe em tratar de assuntos relacionados com a família quando se está em horário de trabalho.

Vários autores têm precisamente vindo a propor que uma das principais alterações que ocorre entre o trabalho e a família graças à proliferação das novas tecnologias é o desvanecimento das barreiras, ou seja, um processo de maior integração entre os dois domínios (Duxbury *et al.*, 2014; Kreiner, Hollensbe, & Sheep, 2009). Este raciocínio será o ponto de partida para o desenvolvimento deste estudo, no entanto, será aprofundado mais à frente. Primeiro, importa conhecer o debate existente sobre as vantagens e as desvantagens da utilização do *smartphone*, tanto para o domínio profissional como para o familiar que nos ajudarão a refletir sobre estas alterações provocadas pelas novas tecnologias de informação e comunicação, nomeadamente, pelo *smartphone*.

Assim, o presente estudo procura focar-se nos efeitos potencialmente disruptivos provocados pelas tecnologias emergentes de informação e comunicação, nomeadamente o *smartphone*. Pretende-se compreender qual o impacto da sua utilização no conflito trabalho-família percebido pelos trabalhadores e até que ponto estes conseguem, ou não, recuperar do conflito existente.

As vantagens associadas às tecnologias de informação e comunicação

Segundo (Barley *et al.*, 2011), é importante lembrar que o *smartphone* é tipicamente utilizado não só para trocar chamadas telefónicas e mensagens de texto, mas também para enviar e receber e-mails, muitas vezes relacionados com o trabalho. Por exemplo, nos casos em que os trabalhadores trabalham em equipa com outros colegas, torna-se mais simples partilhar documentos e informações entre todos através da utilização do *smartphone*, mesmo estando ou não no local de trabalho.

São já várias as organizações que encaram o *smartphone* como uma ferramenta de trabalho necessária para determinadas funções e, como tal, disponibilizam-na aos seus funcionários, na expectativa de receberem um retorno sobre o investimento. As principais expectativas dos empregadores relativamente à disponibilidade sugerem que

os trabalhadores devem responder imediatamente às mensagens recebidas mesmo que seja durante o tempo de lazer (Davis, 2002). Isto traduz uma vantagem esperada pelos empregadores, mas que para os trabalhadores pode não ser algo assim tão vantajoso.

Os estudos têm revelado que estas ferramentas móveis podem conduzir ao aumento da produtividade e ao aumento da colaboração entre os colegas de trabalho (Baron, 2005; Derks, Brummelhuis, Zecic, & Bakker, 2014). Por exemplo, nas situações em que os trabalhadores precisam de contactar com clientes estrangeiros ou mesmo com colegas de trabalho em locais com fusos horários diferentes que não coincidem com o horário laboral, o *smartphone* pode muitas vezes ser a ferramenta mais rápida e fácil de utilizar. Mesmo que não seja através do envio/recebimento de chamadas ou mensagens que podem acabar por ser bastante intrusivas principalmente nestes exemplos de casos com diferenças horárias, o *smartphone* possibilita o acesso rápido e fácil ao e-mail que de alguma forma deixa que o recetor apenas aceda à informação onde e quando deseja.

Outras vantagens percebidas pelos empregadores e que estão associadas ao uso do *smartphone* são a melhoria da capacidade de resposta, a disponibilização de informações em tempo real, o aumento da rapidez na tomada de decisões e da flexibilidade dos horários de trabalho (Derks *et al.*, 2014). Por exemplo, quando os trabalhadores já não estão em horário de trabalho e estão num local sem acesso ao computador, mesmo que recebam alguma chamada telefónica urgente de um colega de trabalho ou supervisor, é possível aceder às informações de forma instantânea através do *smartphone* pelo que a partilha de informações e a tomada de decisão passa a ser mais rápida e não exige que seja feita presencialmente.

A flexibilidade do local e dos horários de trabalho é uma das características que maior destaque recebe por parte dos estudos. Enquanto vantagem, o pensamento geral é que esta flexibilidade pode oferecer aos trabalhadores a oportunidade de equilibrarem melhor os seus domínios mais relevantes, o trabalho e a família, uma vez que podem alocar o seu tempo ao trabalho e às atividades familiares da forma que melhor se adequa às suas necessidades (Parasuraman & Greenhaus, 2002). Consequentemente, as organizações esperam que este contributo para um maior equilíbrio trabalho-família seja motivo de maior satisfação e de comprometimento dos trabalhadores para com a organização (Derks *et al.*, 2014).

Para os próprios trabalhadores, uma das grandes vantagens associadas às novas tecnologias é precisamente a flexibilidade que advém da sua utilização na medida em

que, muitas vezes, permite que os trabalhadores consigam cumprir as suas responsabilidades do trabalho e da família em simultâneo (Chesley, 2005). De facto, Katz & Aakhus (2002) relatam casos de trabalhadores que acabam por conseguir fazer várias tarefas ao mesmo tempo, principalmente aquelas que não requerem muita atenção, por exemplo, conseguem atender uma chamada telefónica de um familiar ou colega de trabalho ao mesmo tempo que respondem a um e-mail de um fornecedor.

Aliado à flexibilidade está também o aumento do controlo que os trabalhadores passam a ter sobre as fronteiras entre o trabalho e a família e que pode ter igualmente um impacto positivo na gestão dos domínios da vida dos indivíduos (Chesley, 2005). Em algumas situações, os trabalhadores passam a poder realizar determinadas tarefas, que não tenham necessariamente de ser concretizadas no escritório, no tempo e espaço que desejarem. Por exemplo, os trabalhadores podem optar por responder aos e-mails que não são tão urgentes durante o trajeto que fazem para voltar para casa ao final do dia de forma a não despenderem tanto tempo no escritório e a não precisarem de tratar de assuntos relacionados com o trabalho quando já estão em casa. Assim, as tecnologias móveis podem contribuir para a redução da perceção de sobrecarga de trabalho, permitindo que os managers e outros trabalhadores com grandes exigências profissionais não tenham de despender tantas horas no escritório (Duxbury *et al.*, 2014).

Como referido anteriormente, as expectativas dos empregadores face à utilização do *smartphone* parecem muitas vezes ditar que os trabalhadores devem estar permanentemente disponíveis para o trabalho mesmo quando já não estão em horário laboral, o que pode levar à quebra das barreiras entre o trabalho e a família. Deste modo, torna-se relevante perceber se todos os indivíduos percecionam esta situação da mesma forma. De facto, nem todos os investigadores defendem que o impacto das tecnologias móveis nas barreiras trabalho-família é negativo (Chesley, 2005). Para desenvolver um pouco esta questão, torna-se relevante introduzir a Teoria das Barreiras.

A Teoria das Barreiras foca-se nas formas como as pessoas criam, mantêm ou alteram as barreiras existentes entres os vários domínios das suas vidas, de forma a simplificarem o mundo que as rodeia (Ashforth *et al.*, 2000).

O conceito de barreiras diz respeito às fronteiras físicas, temporais, emocionais, cognitivas e/ou relacionais que delimitam os domínios da vida dos indivíduos, como o trabalho e a família. No entanto, mais do que separar os domínios, as barreiras separam os papéis exercidos pelos indivíduos por isso importa também perceber qual o significado dos mesmos.

Os papéis referem-se aos nomes que são atribuídos aos indivíduos por fazerem parte de determinado domínio. Por exemplo, no domínio familiar as pessoas podem desempenhar o papel de pai/mãe enquanto no domínio profissional assumem o papel de trabalhador/médico/diretor. Assim, pode-se afirmar que uma barreira se refere ao limite e ao alcance dos papéis de cada indivíduo. A capacidade de identificar os diferentes papéis permite reconhecer o nível de “contraste” que existe entre cada um, isto é, o número de características centrais e periféricas que diferem entre um par de papéis e o alcance dessas mesmas diferenças (Ashforth *et al.*, 2000).

Tendo em conta que todos os domínios e respetivos papéis são diferentes, as pessoas acabam por ter diferentes preferências quanto ao grau de segmentação e integração dos mesmos. No entanto, tanto a integração como a segmentação têm vantagens e desvantagens que lhes estão associadas e que justificam a existência da diferença de preferências e dificultam a escolha da melhor forma de equilíbrio entre os domínios. Assim, a Teoria das Barreiras sugere que os indivíduos têm preferências diferentes quanto ao grau de integração/segmentação dos papéis que assumem. Por outras palavras, segundo esta teoria, as pessoas diferem nas preferências sobre o grau em que constroem e mantêm barreiras mais (segmentação) ou menos densas (integração) ao redor dos papéis que assumem (Hartmann, 1997).

A integração diz respeito aos papéis que têm níveis de contraste reduzidos, ou seja, àqueles que são de alguma forma semelhantes entre si, que não ocupam momentos e locais específicos (flexibilidade) e que toleram a existência de interrupções (permeabilidade).

Como a integração dos papéis está associada a uma elevada flexibilidade e permeabilidade das barreiras, as transições entre os papéis tendem a ser mais frequentes e imprevisíveis. Os papéis tornam-se de tal forma acessíveis que podem ser interrompidos sem aviso prévio. Assim, uma integração elevada pode fazer com que as pessoas tenham mais dificuldade em desligar-se completamente de um papel em favor de outro (Ashforth *et al.*, 2000). Desta forma, a probabilidade de os problemas relacionados com o trabalho terem repercussões no domínio pessoal aumenta, e vice-versa. Por exemplo, quando a integração entre os papéis é elevada, os trabalhadores poderão correr maior risco de receberem chamadas telefónicas relacionadas com o trabalho mesmo que estejam de férias ou num jantar de aniversário dos filhos.

Como consequência, a elevada integração pode conduzir a alguma confusão e ansiedade sobre qual identidade de papel deve ser assumida em determinado momento

pelo que o desafio da transição para papéis altamente integrados acaba por ser criar e manter as barreiras entre os papéis que pode ser facilitado através da definição de limites pessoais e/ou coletivos que sirvam para separar um pouco os papéis que de outra forma estariam completamente integrados (Ashforth *et al.*, 2000). As estratégias podem ser tão simples como os trabalhadores, por opção própria ou política da empresa, não consultarem o e-mail ou não enviarem/responderem a mensagens relacionadas com o trabalho quando chegam a casa do trabalho, aos fins de semana ou durante as férias.

Apesar de uma elevada integração aumentar a intrusão entre os papéis, esta é capaz de reduzir a magnitude da mudança que ocorre quando se sai de um papel e se entra noutro. A principal vantagem da integração prende-se com o facto de a magnitude da mudança ser mais reduzida dada a simplicidade do processo de atravessar as barreiras entre os papéis com pouco contraste (Ashforth *et al.*, 2000).

Por conseguinte, podemos considerar que a utilização do *smartphone*, ao aumentar a permeabilidade entre o trabalho e a família, potencia a integração entre ambos os domínios. Deste modo, a vantagem que está associada a esta integração é precisamente a redução da magnitude de mudança. Por exemplo, para um trabalhador que não precise de ir ao escritório para realizar as suas tarefas laborais e tenha a possibilidade de as fazer em casa, a magnitude da mudança do trabalho para a família será menor, pelo menos ao nível físico, visto que já se encontra em casa.

Os trabalhadores que tenham preferência pela integração (chamados integradores) provavelmente darão mais valor à utilização do *smartphone* como forma de equilibrar os domínios do trabalho e da família. Um estudo recente de Derks, Bakker, Peters, & van Wingerden (2016) veio confirmar esta hipótese. De facto, os seus resultados ditaram que os trabalhadores que preferem a integração experienciam menor conflito trabalho-família nos dias em que utilizam o *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho em horário pós-laboral.

As desvantagens associadas às tecnologias de informação e comunicação

Segundo Wright *et al.* (2014), enquanto a evolução da tecnologia promete oferecer benefícios tanto para os trabalhadores como para as organizações, as tecnologias de comunicação também podem causar impactos negativos se não forem percecionadas ou utilizadas da melhor forma.

A literatura tem contado com a contribuição de diversos autores que se têm debruçado sobre os avanços tecnológicos e consequentes impactos da sua adoção nas

vidas das pessoas. Por exemplo, o estudo de Barley *et al.* (2011) encontrou no e-mail e nas características que lhe estão associadas, um símbolo e fonte de *stress*. Através do testemunho de vários trabalhadores, os autores perceberam que estes sentiam a obrigação de consultar e responder rapidamente aos e-mails que recebiam, com receio de perderem alguma informação importante, o que conduzia ao aumento da perceção de sobrecarga de trabalho e à incapacidade de reconhecerem a existência de qualquer outra fonte relevante de sobrecarga. No entanto, este estudo tem uma limitação que vale a pena ser tida em consideração que consiste no facto de a recolha dos seus dados ter sido feita mesmo no início do século XXI, quando o *smartphone* e outras ferramentas móveis ainda não eram acessíveis a muita gente.

As tecnologias desenvolveram-se e difundiram-se rapidamente nos anos seguintes e o *smartphone* é atualmente uma ferramenta que já chegou às mãos de muitas pessoas, distinguindo-se dos outros telemóveis por não ser apenas utilizado para fazer chamadas telefónicas e envio/recebimento de mensagens de texto, mas para aceder à internet em qualquer hora e em qualquer lugar, nomeadamente ao e-mail. Neste sentido, Barley *et al.* (2011) esperam a intensificação dos resultados que obtiveram, ou seja, um aumento da perceção de sobrecarga de trabalho e das normas sociais sobre a rapidez na resposta, visto que o e-mail passa a poder ser consultado com mais facilidade.

Também um estudo recente de Chesley (2014) faz referência a dois conceitos que estão relacionados com a utilização das tecnologias de comunicação e o trabalho: a extensão do trabalho e a intensificação do mesmo. São dois conceitos que parecem resumir facilmente os principais impactos do uso das tecnologias de comunicação nos trabalhadores.

Por um lado, a extensão do trabalho dá-se quando as tecnologias são usadas de tal forma que os trabalhadores consideram difícil desligarem-se do trabalho por estarem sempre *online*. Por outro lado, a intensificação do trabalho através do uso das tecnologias de comunicação diz respeito a uma experiência de trabalho mais intensiva e exigente que leva a que os trabalhadores, por exemplo, sintam que têm de trabalhar cada vez mais rápido mesmo que o número de horas de trabalho não se altere, sofram de mais interrupções na fluidez do trabalho e/ou tenham de tratar de várias tarefas em simultâneo.

Os resultados do estudo de Chesley (2014) confirmaram que os trabalhadores que utilizam as tecnologias de comunicação diariamente a nível pessoal e profissional tendem de facto a reportar ocorrências de intensificação do trabalho e que as mesmas

têm conduzido a mais tensão no trabalho. No entanto, a tensão no trabalho revelou-se mais elevada para os trabalhadores que usam diariamente tecnologias de comunicação para assuntos relacionados com o trabalho mas também para os trabalhadores com níveis reduzidos de uso pessoal das tecnologias de comunicação, o que sugere que o uso diário das tecnologias de comunicação para assuntos relacionados com o trabalho é mais problemático para os trabalhadores que não exploram o potencial das tecnologias a nível pessoal que podem compensar alguns dos efeitos negativos da intensificação do trabalho.

Este estudo vem também mostrar que o uso das tecnologias de comunicação, apesar de tornar algumas tarefas mais fáceis, pode aumentar as exigências do trabalho através da criação de novas expectativas e normas sociais. De facto, acaba por ser a própria natureza instantânea das tarefas facilitadas pelas tecnologias de comunicação que vem mudar as expectativas sociais sobre os tempos aceitáveis de resposta dentro e fora do trabalho e que podem colocar maior pressão aos trabalhadores (Chesley, 2014).

Além destes autores, também outros deram conta da existência de algumas desvantagens. Com a utilização do *smartphone*, os trabalhadores podem ter a possibilidade de não ficarem até mais tarde no escritório se preferirem estar noutra local, por exemplo em casa, para terminarem determinadas tarefas que são da sua responsabilidade e que podem ser resolvidas à distância. Assim, as exigências de tempo para o trabalho parecem ser desafiadas de forma mais subtil na medida em que os trabalhadores podem não ficar no escritório até muito tarde, mas apesar de estarem em casa, continuam a aceder ao trabalho. Os autores Derks e Bakker (2014) assumem esta forma subtil de trabalhar mais horas como uma real preocupação da atualidade visto que os trabalhadores podem considerá-la vantajosa, no entanto, esta pode continuar a causar impactos negativos que passam mais despercebidos. Por exemplo, um pai de família pode considerar uma vantagem não ficar no escritório até muito tarde para poder ir buscar os filhos à escola, mas os filhos podem não gostar do facto de o pai estar constantemente a trabalhar durante as horas que se encontra em casa.

Além disso, quando o *smartphone* assinala a receção de novas mensagens, as pessoas podem sentir um impulso imediato de as consultar, sejam elas relacionadas ou não com o trabalho. Estas pequenas ações parecem inofensivas porque levam apenas poucos minutos, no entanto, as pessoas podem acabar por despender mais tempo com o *smartphone* e com os assuntos relacionados com o trabalho do que desejavam (Derks & Bakker, 2014).

Se, por um lado, a utilização do *smartphone* pode oferecer maior percepção de controlo aos trabalhadores sobre a gestão das fronteiras entre o trabalho e a família (Chesley, 2005), por outro, o pedido para usar o *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho pode ser externo e incontrolável, partindo da vontade do empregador. Por exemplo, se os trabalhadores sentirem que os empregadores esperam que exista uma constante conexão ao trabalho e percecionarem alguma pressão para resposta imediata aos e-mails, terão menos controlo sobre os domínios da sua vida. Derks & Bakker (2010) argumentaram que o *smartphone* pode conduzir a sobrecarga de informação, especialmente quando a receção de informação não é esperada nem solicitada e não está sob o controlo do recetor.

Indo de encontro a esta ideia, no estudo de Jarvenpaa e Lang (2005) os utilizadores de *smartphone* reportaram um aumento da pressão do trabalho e a incapacidade de se separarem e manterem distância do trabalho. Assim, o aumento da autonomia e flexibilidade nos horários de trabalho parece ter o custo de mais expectativas de disponibilidade que podem ser muito exigentes (Derks *et al.*, 2014).

A utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho, ao potenciar a disponibilidade para o trabalho, pode provocar uma maior percepção de sobrecarga de trabalho e prejudicar a qualidade do tempo que é dedicado à vida familiar (Derks *et al.*, 2016). Alguns autores fazem referência aos processos de intrusão existentes entre os domínios da vida dos trabalhadores que ocorrem, por exemplo, quando estão em horário de trabalho e os filhos telefonam várias vezes durante esse período ou quando o superior hierárquico decide enviar um e-mail de trabalho durante as férias. Este tipo de intrusões pode provocar tensão e *distress* nos trabalhadores, nomeadamente porque dificultam a compatibilidade dos papéis dos indivíduos e a capacidade de estes conseguirem desempenhar uma boa performance em todas as tarefas pelas quais são responsáveis (Olson-Buchanan & Boswell, 2006).

De facto, um dos principais impactos negativos nos trabalhadores causado pelo uso das tecnologias de comunicação decorre precisamente do aumento da permeabilidade das barreiras trabalho-família e da consequente intrusão entre estes domínios, aumentando o tempo no trabalho e o conflito entre o trabalho e a família (Duxbury *et al.*, 2014). O aumento do tempo que os trabalhadores despendem em assuntos relacionados com o trabalho fora do horário laboral, as crescentes expectativas organizacionais a respeito da produtividade, disponibilidade e tempo de resposta aos e-mails e a dificuldade dos trabalhadores em não pensarem no trabalho durante o tempo

que deveria ser supostamente dedicado à família são então algumas das razões que conduzem ao conflito trabalho-família causado pelas novas tecnologias de comunicação (Middleton & Cukier, 2006).

Voltando à Teoria das Barreiras já introduzida no ponto anterior, a segmentação refere-se aos papéis que têm níveis de contraste mais elevados, ou seja, cujas barreiras tendem a ser mais inflexíveis, colocando restrições sobre onde e quando determinado papel pode ocorrer, bem como impermeáveis, de tal forma que os indivíduos têm mais dificuldade em aceitar qualquer tipo de interrupção.

Ao contrário da integração, a segmentação é capaz de reduzir a intrusão entre os papéis e, segundo Ashforth *et al.* (2000), fá-lo de três formas diferentes. Primeiro, como cada papel está associado a contextos e momentos específicos (inflexibilidade), normalmente existem sinais claros que indicam aos seus membros qual é o papel que deve ser adotado em cada momento. Por exemplo, a própria chegada ao escritório ou a casa já é um sinal de qual é o papel que deve ser assumido. Segundo, a segmentação reduz a intrusão na medida em que os papéis que são altamente segmentados tendem a ser impermeáveis e, conseqüentemente, os seus ocupantes não têm de ter a preocupação de serem perturbados com interrupções de outros papéis. Por fim, o facto de os papéis segmentados serem normalmente muito distintos entre si, torna-se mais fácil distingui-los e separá-los.

Uma segmentação elevada decresce a percepção de intrusão entre os papéis, mas aumenta a magnitude da mudança entre os mesmos visto que quando a realidade é dividida em domínios distintos, as diferenças entre os papéis tendem a emergir e a salientarem-se, tornando a transição entre as barreiras dos papéis mais desafiante (Ashforth & Humphrey, 1995). Esta dificuldade de transição entre os papéis nem sempre é uma vantagem visto que muitas vezes indica a existência de um elevado contraste entre os mesmos e, conseqüentemente, uma barreira não só física, mas também psicológica que tem de ser atravessada. Na verdade, a transição entre papéis altamente segmentados pode significar a travessia de múltiplas barreiras como as psicológicas, físicas, temporais e sociais (Ashforth *et al.*, 2000). Por exemplo, quanto maior o contraste entre os papéis de trabalhador e de pai, maior a magnitude da transição de um papel para outro e assim, maior a dificuldade de saída e entrada nos diferentes papéis (Ashforth *et al.*, 2000).

Deste modo, a principal desvantagem da segmentação é o facto de o elevado contraste entre os papéis aumentar a magnitude da transição enquanto o principal

benefício se prende com a redução da intrusão entre os papéis na medida em que as interrupções se tornam menos frequentes. Porém, quanto mais inflexível e impermeável forem as barreiras de determinado par de papéis, menos provável será que as respetivas identidades dos papéis se contaminem mutuamente, ou seja, que exista transição de recursos de uma esfera para a outra, o que tanto pode ser considerado uma vantagem como, pelo contrário, uma desvantagem (Ashforth *et al.*, 2000).

No estudo de Derks *et al.* (2016), os autores previam que os trabalhadores que preferem a segmentação acabariam por experienciar maior conflito trabalho-família nos dias em que utilizam o *smartphone* fora do horário laboral dado o iminente aumento da permeabilidade entre o trabalho e a família causado pelas novas tecnologias de comunicação. No entanto, os resultados obtidos não suportaram esta hipótese. Ainda assim, Clark, Michel, Early e Baltes (2014) avaliaram o impacto de várias estratégias de conciliação onde incluíram a segmentação trabalho-família, ou seja, a capacidade de os trabalhadores não tratarem de assuntos relacionados com o trabalho quando estão em casa. De acordo com os resultados obtidos, a segmentação trabalho-família é uma das estratégias que mais contribui para a redução do conflito trabalho-família e da tensão que existe entre ambos os domínios, dando uma resposta eficaz aos *stressores* associados ao trabalho e à família. Estes resultados dão a entender que de facto a segmentação entre o trabalho e a família é capaz de contribuir para um maior equilíbrio entre os domínios, especialmente para aqueles que têm desde logo a preferência de não levar assuntos relacionados com o trabalho para casa.

No seu conjunto, as consequências negativas da utilização das novas tecnologias de comunicação para assuntos relacionados com o trabalho realçam a importância de as organizações estarem atentas às situações que potenciam a intrusão de papéis, tendo em conta que esses processos de intrusão podem representar grandes exigências para os trabalhadores e para a própria produtividade (Schieman & Young, 2013).

Já o estudo de Greenhaus & Beutell (1985) nos mostrou que a quantidade de tempo dedicado ao trabalho tem um impacto direto no conflito trabalho-família. Se de facto a utilização do *smartphone* veio potenciar a quantidade de tempo despendida no trabalho e a intrusão na vida familiar, torna-se relevante aprofundar os conhecimentos sobre este assunto. Neste seguimento, existem já de facto alguns estudos cujos resultados indicam que o uso de *smartphone* está positivamente relacionado com o conflito trabalho-família (Derks & Bakker, 2014).

Conflito trabalho-família

Segundo Greenhaus & Beutell (1985), o conflito trabalho-família diz respeito ao grau em que as responsabilidades do papel no trabalho e do papel familiar são incompatíveis. Ou seja, o conflito trabalho-família ocorre quando a participação no papel familiar se torna mais difícil em virtude da participação no papel profissional.

De facto, este estudo focar-se-á no conflito trabalho-família, mas importa referir que o conflito entre papéis é uma forma de conflito em que os conjuntos de pressões opostas resultam da participação em múltiplos papéis que são diferentes entre si. Deste modo, se considerarmos a participação nas esferas do trabalho e da família, o conflito entre os papéis pode tomar duas direções (Frone, 2003): o trabalho pode interferir com o papel familiar (CTF) ou a família pode interferir com o papel no trabalho (CFT).

Segundo Amstad, Meier, Fasel, Elfering, & Semmer (2011), é importante diferenciar entre CTF e CFT, o que não significa que uma direção do conflito entre os dois papéis não possa criar ou influenciar a outra direção, de facto, tanto o conflito trabalho-família como o conflito família-trabalho têm consequências no contexto laboral e no contexto familiar (Swanson & Power, 1999). Os resultados de Amstad *et al.* (2011) mostraram que existem diferentes padrões de correlação entre o CTF e o CFT, ou seja, o CTF está mais fortemente associado a resultados relacionados com o trabalho e o CFT está mais fortemente associado a resultados relacionados com a família. Desta forma, assume-se que o conflito experienciado pelos indivíduos tem um maior impacto no domínio onde esse mesmo conflito tem origem.

Fazendo uma introdução à literatura dedicada ao conflito entre os papéis do trabalho e da família, importa dar a conhecer que este ocorre quando o tempo dedicado às exigências de um papel torna difícil cumprir as exigências do outro papel, quando a tensão associada à participação num papel torna difícil cumprir as exigências do outro papel e quando os comportamentos específicos necessários para um papel tornam difícil cumprir as exigências do outro papel (Greenhaus & Beutell, 1985).

Assim, a literatura sugere três principais formas de conflito trabalho-família, que são as seguintes: o conflito baseado no tempo, o conflito baseado na tensão, e o conflito baseado no comportamento (Greenhaus & Beutell, 1985).

De acordo com os mesmos autores, o conflito baseado no tempo pode assumir duas formas distintas. Por um lado, as pressões de tempo associadas à participação num papel podem tornar fisicamente impossível o cumprimento das expectativas decorrentes de outro papel. Por outro, essas mesmas pressões de tempo podem produzir

preocupação com um papel mesmo quando se está fisicamente a tentar cumprir as exigências de outro papel.

Os resultados da pesquisa empírica são geralmente consistentes com a noção de conflito baseado no tempo. Os horários de trabalho, a orientação para o trabalho, o casamento, os filhos e os padrões de emprego dos cônjuges podem todos produzir pressões para participar amplamente no papel do trabalho ou no papel familiar (Greenhaus & Beutell, 1985). Por exemplo, a expectativa dos empregadores sobre a constante disponibilidade dos trabalhadores a partir das tecnologias móveis pode fazer com que uma mãe tenha de despendar mais horas extra de trabalho durante o horário não laboral em que precisava de ir buscar os filhos à escola.

O modelo racional do conflito trabalho-família defende que o conflito num papel (família) aumenta em proporção ao aumento de tempo despendido noutro papel (trabalho). De facto, vários estudos têm vindo a verificar que o aumento de tempo despendido no trabalho e/ou a perceção de sobrecarga de trabalho são variáveis predictoras do conflito entre o trabalho e a família (Boswell & Olson-Buchanan, 2007; Wallace, 1997).

Quanto à segunda forma de conflito trabalho-família referida, que envolve a tensão produzida nos papéis, existem vários estudos cujos resultados ditam que os *stressores* do trabalho conseguem produzir sintomas de tensão como ansiedade, cansaço, depressão e irritabilidade (Ivancevich & Matteson, 1980). Por exemplo, o cansaço causado por um dia de trabalho pode prejudicar a atenção e a paciência dedicada aos filhos no fim do dia.

Relativamente ao conflito baseado no comportamento, este acontece quando existem padrões específicos de comportamento num papel que podem ser incompatíveis com as expectativas relacionadas com o comportamento noutro papel (Greenhaus & Beutell, 1985). Por exemplo, um pai que seja guarda prisional e que durante o seu dia de trabalho tenha de manter uma postura rígida e imparcial poderá ter dificuldade em alterar os seus comportamentos na relação de afetividade com os filhos.

Desta forma, o modelo propõe que as características de determinado papel que afetem o envolvimento, tensão, ou o comportamento de uma pessoa noutro papel, podem produzir conflito. Neste caso, as características do trabalho que afetam o envolvimento, tensão, ou o comportamento de uma pessoa na família, podem produzir conflito trabalho-família. Além disso, de acordo com o mesmo modelo, as pressões intensificam-se quando os papéis do trabalho e da família são salientes ou centrais no

auto-conceito da pessoa e quando existem fortes sanções negativas para o não cumprimento das exigências dos papéis (Greenhaus & Beutell, 1985).

O ponto de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal é algo bastante desejado, no entanto, é um estado difícil de alcançar. Desta forma, os autores que se debruçam sobre a temática do trabalho-família têm vindo a encorajar as organizações, famílias e indivíduos a reconhecerem a importância de atender às suas necessidades de equilíbrio (Kreiner *et al.*, 2009).

A abordagem da construção social contrasta com outras teorias e abordagens referentes à interface trabalho-família que tratam o indivíduo como um reator passivo às condições que o envolvem. Pelo contrário, a abordagem da construção social encara o indivíduo como um agente ativo na construção das barreiras que é negociada com os outros. Ou seja, as barreiras trabalho-família de cada indivíduo e as suas características são negociadas e modificadas consoante as interações e práticas sociais entre vários atores ao longo do tempo (Kreiner *et al.*, 2009).

Os indivíduos assumem um papel crucial na gestão dos papéis trabalho-família porque apesar de estarem rodeados de diversas pressões (familiares, colegas de trabalho, superiores hierárquicos...), não são meros peões que reagem desamparadamente àquilo que os envolve (Kreiner *et al.*, 2009).

A meta-análise de Michel, Kotrba, Mitchelson, Clark, & Baltes (2011) procurou reunir informações relevantes sobre o conflito trabalho-família e os seus antecedentes. Os resultados obtidos sugerem que os *stressores* associados ao trabalho (como o conflito e/ou ambiguidade de papéis e a sobrecarga de trabalho), o envolvimento ou centralidade do trabalho para o indivíduo, o suporte social no trabalho (por parte da organização, chefia e/ou colegas de trabalho), e as próprias características do trabalho (variedade de tarefas, autonomia, organização familiarmente responsável) são fatores preditores de conflito trabalho-família. Além disso, verificou-se que também algumas variáveis de personalidade como o *locus* de controlo interno e o neuroticismo/afetividade negativa são preditores tanto de conflito trabalho-família como de conflito família-trabalho.

Quanto às consequências associadas ao conflito trabalho-família, a meta-análise de Allen, Herst, Bruck, & Sutton (2000) organizou-as em três categorias distintas: relacionadas com o trabalho, não relacionadas com o trabalho e relacionadas com o *stress*. Apesar de alguns resultados se mostrarem inconsistentes e necessitarem de mais pesquisa, as consequências relacionadas com o trabalho são, por exemplo, a menor

satisfação no trabalho, a redução do comprometimento com a organização, o aumento das intenções de *turnover*, o aumento do absentismo e a deterioração da performance no trabalho. Por outro lado, as consequências não relacionadas com o trabalho que têm sido mais estudadas pelos autores são a diminuição da satisfação com a vida familiar, conjugal e em geral. Por fim, vários estudos têm explorado a saúde psicológica no geral, pelo que as consequências relacionadas com o *stress* se prendem com, por exemplo, o aumento dos níveis de tensão física e psicológica, ansiedade e irritabilidade, o aumento da fadiga e da falta de apetite, o aumento da depressão e da adoção de comportamentos aditivos.

Relacionando a utilização do *smartphone* com o conflito trabalho-família, espera-se que exista uma relação positiva entre ambas as variáveis. Segundo vários autores, a utilização de tecnologia móvel potencia o conflito trabalho-família através, por exemplo, do aumento da permeabilidade das barreiras entre o trabalho e a vida familiar (Schieman & Young, 2013), do aumento da quantidade de tempo despendido pelos trabalhadores em atividades relacionadas com o trabalho durante o horário não laboral (Wright *et al.*, 2014), do aumento das expectativas organizacionais em relação à produtividade, disponibilidade e tempo de resposta dos funcionários e do aumento da dificuldade dos trabalhadores se distanciarem psicologicamente do trabalho (Middleton & Cukier, 2006; Chesley, 2005).

O estudo de Duxbury *et al.* (2014) teve em consideração a visão social construtivista da tecnologia de Orlikowski & Scott (2008), assumindo que as tecnologias móveis são neutras quanto à promoção da acessibilidade dos indivíduos a nível temporal e espacial, que a utilização das tecnologias não pode ser simplesmente extrapolada das capacidades do instrumento e que o impacto da tecnologia móvel nas barreiras trabalho e a família não é direto. Desta forma, esta visão dita que não há nada incorporado no próprio instrumento que defina os limites de como pode ser utilizado ou onde pode ser acedido. Esses limites têm de ser definidos pelo próprio utilizador, sendo necessária uma forte capacidade de auto-regulação (Duxbury *et al.*, 2014).

Os resultados de Duxbury *et al.* (2014) indicam que a relação entre a adoção de tecnologias móveis e a construção social das barreiras trabalho-família é complexa e que esta depende do desenvolvimento da estratégia para gerir o *smartphone* antes da sua adoção, da capacidade de mudar a estratégia para responder às preocupações e necessidades da família, da auto-disciplina e da disposição interna. No entanto, os mesmo autores concluíram que as vantagens associadas à utilização do *smartphone*

favorecem mais o trabalho do que a família (utilizam-no para que o trabalho possa ser realizado em qualquer momento e lugar enquanto que no caso da família utilizam-no mais em caso de emergência ou em viagem), o que implica que a adoção da tecnologia móvel conduzirá provavelmente a uma maior permeabilidade do trabalho para a família do que o contrário, até porque vários respondentes reportaram a existência de pressão por parte dos empregadores para que não adotassem estratégias defensivas de segmentação.

Desta forma, o presente estudo coloca a hipótese apresentada de seguida que pretende verificar se os resultados obtidos vão de encontro à literatura já existente no âmbito da relação entre a utilização do *smartphone* e o conflito trabalho-família.

H1: A intensidade da utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho está positivamente relacionada com o conflito trabalho-família.

O papel da recuperação

Segundo Meijman & Mulder (1998), a recuperação consiste num processo em que os níveis de *stress* dos indivíduos, associados às exigências que lhes são colocadas durante uma experiência *stressante*, voltam aos seus níveis originais, de pré-*stress*. De acordo com Ornelas & Kleiner (2003), o trabalho é a causa principal de *stress* no mundo ocidental dada a permanente exigência e mudança que se tem vindo a sentir nos últimos tempos, nomeadamente, a crescente competitividade entre as empresas, a necessidade de os trabalhadores trabalharem mais horas pela mesma remuneração e o aumento da insegurança no trabalho, por exemplo.

Dando o exemplo do trabalho enquanto experiência *stressante*, a recuperação é o processo que ocorre quando o *stress* que está associado ao trabalho volta ao nível em que se encontrava antes desse mesmo *stress* se ter iniciado. Desta forma, a recuperação pode ser vista como um processo oposto ao processo de *stress* ou tensão que pode restabelecer o humor e os comportamentos afetados pela experiência *stressante*, diminuindo os indicadores de tensão fisiológica (Sonnetag & Fritz, 2007). Um dos fatores que é comum à maioria das definições de recuperação é que esta ocorre depois da tensão quando o *stressor* já não está presente (Sonnetag & Geurts, 2009).

Apesar das recentes contribuições de vários estudos de Sonnetag e Fritz, ainda se considera que as experiências psicológicas associadas à recuperação têm tido pouca atenção por parte da investigação. Fala-se em experiências psicológicas porque não se

espera que seja uma atividade específica a ajudar a recuperar do *stress* no trabalho, mas os atributos que lhes estão subjacentes, como o facto de contribuírem para o relaxamento ou para o distanciamento psicológico dos problemas ou preocupações associadas ao trabalho. Desta forma, as pessoas podem divergir quanto às atividades que consideram recuperadoras, porém as experiências psicológicas que lhes estão subjacentes e que são cruciais para que a recuperação ocorra, tendem a ser relativamente comuns a todas as pessoas (Sonntag & Fritz, 2007).

Tendo isto em consideração, Sonntag & Fritz (2007) procuraram compreender quais são as experiências psicológicas que conduzem realmente à recuperação. Para tal, construíram um novo instrumento, nomeadamente uma escala de recuperação, que pretende avaliar quatro diferentes experiências de recuperação. Para que a construção da escala de recuperação fosse possível e devidamente fiável, as autoras basearam-se no modelo *effort-recovery*, na teoria da conservação dos recursos e na literatura sobre a regulação do humor (Sonntag & Fritz, 2007).

O modelo *effort-recovery* (Meijman & Mulder, 1998) defende que o esforço despendido no trabalho causa inevitavelmente reações de carga relevantes, como fadiga ou ativação fisiológica. Sob condições normais, quando o indivíduo já não está exposto às exigências do trabalho ou semelhantes, as reações de carga são revertidas e o processo de recuperação acaba por acontecer totalmente durante o horário pós-laboral, antes do dia seguinte de trabalho começar. De acordo com este modelo, é fundamental que as exigências do trabalho ou semelhantes não voltem a ser convocadas no horário pós-laboral para que as reações de carga associadas ao trabalho não se prolonguem, correndo o risco de a recuperação ficar incompleta e de o trabalhador ter de ir trabalhar no dia seguinte numa condição abaixo da desejada, investindo esforço adicional para que a sua performance no trabalho seja a mais adequada (Sonntag & Fritz, 2007).

A Teoria da Conservação dos Recursos (Hobfoll, 1998) assume que as pessoas se esforçam para obter, reter e proteger os seus recursos, visto que o *stress* ocorre quando os recursos dos indivíduos são perdidos ou ameaçados. Os recursos podem ser entidades externas, como objetos ou ativos financeiros, bem como atributos internos, tais como características pessoais ou boas energias. No dia-a-dia, a recuperação do *stress* refere-se particularmente aos recursos internos, como a energia e o bom humor. O *stress*, ao ameaçar esses recursos, pode prejudicar a saúde e o bem-estar dos indivíduos pelo que, segundo esta teoria, os indivíduos precisam de adquirir novos recursos e

restaurar recursos ameaçados ou perdidos de forma a que a recuperação seja completa (Molino, Cortese, Bakker, & Ghislieri, 2015).

Assim, o modelo *effort-recovery* e a teoria da conservação dos recursos sugerem dois processos complementares pelos quais a recuperação ocorre. Em primeiro lugar, é importante que os trabalhadores se abstenham das exigências do trabalho no horário não laboral e evitem atividades com exigências ou recursos internos semelhantes, de forma a que estas não se prolonguem nem invadam todos os domínios da vida dos trabalhadores. Por outro lado, adquirir novos recursos internos, como energia, autoeficácia ou humor positivo, ajudará os trabalhadores a restaurarem os recursos ameaçados pelo trabalho (Sonnentag & Fritz, 2007).

A investigação sobre a regulação do humor oferece uma abordagem mais específica aos processos que são relevantes para a recuperação. As condições de trabalho *stressantes* normalmente conduzem a um humor menos positivo (Fuller *et al.*, 2003), pelo que a sua reparação se torna uma das principais funções da recuperação. A investigação sobre a regulação do humor identificou uma variedade de busca de estratégias diferentes para melhorar o humor incluindo tanto as abordagens cognitivas como as comportamentais (Sonnentag & Fritz, 2007).

Parkinson & Totterdell (1999) sugeriram uma classificação das estratégias de regulação do humor que compreendem estratégias *diversionary* e de *engagement*. As estratégias *diversionary* pretendem evitar situações negativas ou *stressantes* e procuram a distração; são como que competências de conciliação que ajudam os indivíduos a deixarem de pensar nas situações preocupantes associadas ao trabalho nas horas pós-laborais. Estas estratégias não são necessariamente a solução final, mas podem ser bastante úteis para deixarem os trabalhadores mais calmos e com mais capacidade de verem as situações com clareza. Por exemplo, a prática de exercício físico ou simplesmente ouvir música são algumas destas estratégias. Pelo contrário, as estratégias de *engagement* procuram que os trabalhadores confrontem ou aceitem a situação negativa ou *stressante* em causa. Por exemplo, pedindo ajuda a um colega de trabalho ou tomar alguma ação que solucione o problema. Deste modo, as estratégias *diversionary* têm-se mostrado mais promissoras para a recuperação do *stress* porque as estratégias de *engagement* acabam por manter o indivíduo ocupado cognitivamente com a situação *stressante* e os seus potenciais efeitos, fazendo com que a recuperação seja menos possível ou imediata.

Ao reunirem estas definições, modelos e teorias, Sonnentag & Fritz (2007) construíram a escala de recuperação que se subdivide em quatro experiências distintas: o distanciamento psicológico do trabalho, o relaxamento, a mestria e o controlo.

O distanciamento psicológico é considerado, por vários autores, um componente fundamental da recuperação (Etzion, Eden, & Lapidot, 1998). O distanciamento psicológico, tal como o próprio nome sugere, implica mais do que os trabalhadores estarem fisicamente afastados do trabalho, representando a separação cognitiva e emocional do trabalho fora do horário laboral. Distanciamento psicológico significa que os trabalhadores se desligam mentalmente do trabalho, ou seja, deixam o local de trabalho para trás das costas não só em termos físicos, mas também em termos psicológicos. Deste modo, para que o distanciamento psicológico seja possível, é importante que os trabalhadores não estejam constantemente ocupados em assuntos relacionados com o trabalho fora do horário laboral, por exemplo, ao atenderem chamadas telefónicas da chefia ou de colegas ou elaborando tarefas que ficaram pendentes e que podem ser resolvidas no dia seguinte.

De facto, apesar de o afastamento físico do local de trabalho ser importante para a recuperação, muitas vezes acaba por não ser suficiente, pelo que Sonnentag & Fritz (2007) propuseram que o distanciamento psicológico do trabalho é um aspeto crucial a ser avaliado pela escala de recuperação.

Ao refletirmos sobre a relação entre o distanciamento psicológico e a recuperação conseguimos inferir que quando os indivíduos se distanciam psicologicamente do trabalho durante o horário não laboral, existe mais possibilidade de as exigências dos sistemas funcionais presentes durante o trabalho reduzirem. No entanto, quando os indivíduos não se distanciam e não conseguem deixar de pensar nos assuntos relacionados com o trabalho, continuam a ser exigidos sistemas funcionais semelhantes aos do trabalho e a recuperação não ocorre na sua totalidade (Sonnentag & Fritz, 2007).

Segundo Sonnentag & Bayer (2005), o distanciamento psicológico é particularmente importante depois de dias de trabalho *stressantes* e exigentes. Pesquisas empíricas têm mostrado que os trabalhadores que conseguem desligar-se do trabalho depois do horário laboral experienciam níveis mais elevados de satisfação e bem-estar (Sonnentag & Fritz, 2007), e também melhor performance (Meijman & Mulder, 1998).

Além disso, esta questão do distanciamento psicológico torna-se cada vez mais pertinente nos dias que correm na medida em que o amplo acesso ao *smartphone* e a

possível exigência que lhe está implícita de disponibilidade total para o trabalho podem perturbar o processo de recuperação dos indivíduos que tendem a trabalhar mais em casa, a receber mais chamadas telefónicas, a responder a mais e-mails, e a não recuperar (Derks *et al.*, 2014). De facto, é provável que a exigência para os trabalhadores se manterem ligados ao trabalho durante a noite – que afeta a possibilidade de distanciamento psicológico do trabalho – seja externo e não interno, ou seja, não parta da vontade do trabalhador, mas sim das expectativas do empregador (Derks *et al.*, 2014).

O relaxamento é um processo que está normalmente associado a atividades de lazer, caracterizando-se por uma ativação reduzida e por uma afetividade positiva considerável que conduz a sensações de paz e tranquilidade. Esta experiência de recuperação pode resultar de diferentes atividades escolhidas consoante as preferências dos próprios indivíduos, por exemplo a prática de yoga, a ida regular ao massagista ou simplesmente uma caminhada num local agradável, cujos principais objetivos passam por relaxar o corpo e a mente (Sonnentag & Fritz, 2007).

A maioria dos indivíduos espera que o relaxamento surja das atividades que colocam poucas exigências sociais, que requerem pouco esforço físico ou intelectual e que não se apresentam como um desafio. A redução da ativação possibilitada pelas atividades de relaxamento contribui para a recuperação visto que a ativação prolongada resultante particularmente do trabalho *stressante* e dos *stressores* do trabalho podem traduzir-se em doença. Além disso, Fredrickson, Mancuso, Branigan, e Tugade (2000) argumentaram que as emoções positivas conseguem reverter os efeitos das emoções negativas. Assim, o relaxamento durante o horário pós-laboral está de facto relacionado com um aumento da serenidade na manhã seguinte (Sonnentag, Binnewies, & Mojza, 2008).

Estas experiências de recuperação, nomeadamente o distanciamento psicológico e as estratégias orientadas para o relaxamento, vão de encontro ao modelo *effort-recovery* porque implicam que nenhuma exigência futura relacionada com o trabalho sejam feitas durante o horário não laboral trabalho, pelo que devem contribuir bastante para uma recuperação completa (Sonnentag & Fritz, 2007).

As experiências de mestria referem-se a atividades fora do horário e local de trabalho que contribuem para que os trabalhadores se consigam distrair e abstrair dos assuntos relacionados com o trabalho na medida em que passam a integrar outros desafios, onde podem adquirir novas competências em domínios distintos (Sonnentag & Fritz, 2007). A prática de desporto, a aprendizagem de uma nova língua ou a

participação num projeto de voluntariado são alguns exemplos de experiências de mestria.

Apesar de as experiências de mestria também serem exigentes e desafiantes, estas não pretendem exceder as capacidades dos indivíduos, esperando-se que ajudem a construir novos recursos internos, como habilidades, competências, autoeficácia e bom humor que conduzam à recuperação (Hobfoll, 1998). Assim, a participação em experiências de mestria não é necessariamente fácil, mas requer um certo grau de auto-regulação. Sonnentag *et al.* (2008) mostraram que as experiências de mestria durante a noite se encontravam de facto relacionadas com a ativação positiva na manhã seguinte.

O controlo pode ser descrito como a habilidade de uma pessoa para escolher uma ação de duas ou mais opções. Assim, Sonnentag & Fritz (2007) focaram-se no grau em que uma pessoa pode decidir que atividade seguir durante o tempo de lazer, bem como onde e como seguir essa atividade. Além disso, o controlo durante o tempo de lazer dá ao indivíduo a oportunidade de escolher aquelas atividades de lazer específicas que cada um prefere e que podem ser especialmente contributivas para o processo de recuperação.

De acordo com estudos já realizados, o controlo pessoal parece estar associado a reações positivas (Burger, 1989), a menos *distress* e a mais bem-estar psicológico (Lazarus, 1966), o que pode conduzir a uma reavaliação positiva das situações potencialmente *stressantes*. Pelo contrário, a perceção de que a capacidade de uma pessoa para reagir e influenciar o mundo que a rodeia é reduzida pode estar associada a níveis mais altos de *distress* psicológico (Rosenfield, 1989). Esta experiência de baixo controlo pode mais tarde resultar em autoavaliações negativas e na diminuição da auto-valorização, o que novamente pode estar associado a ansiedade e depressão (Rosenfield, 1989). A experiência de controlo durante o tempo de lazer pode satisfazer o desejo individual de controlo ao aumentar a autoeficácia e os sentimentos de competência, que por sua vez promovem o bem-estar. Deste modo, tendo em conta que o controlo é um recurso externo essencial que oferece a oportunidade de adquirir recursos internos (Hobfoll, 1998), é provável que a experiência de controlo seja uma boa contribuição para a recuperação. Por exemplo, uma mãe que depois do trabalho consiga estar completamente focada na família e nas atividades de lazer que deseja, sem ter de continuar a tratar de assuntos relacionados com o trabalho, será um caso de controlo.

A mestria e o controlo são experiências de recuperação que vão de encontro à teoria da conservação dos recursos visto que implicam que um trabalhador ganhe novos recursos internos para restaurar os recursos postos em perigo (Sonnentag & Fritz, 2007).

Nos dias de hoje, quando os utilizadores intensivos do *smartphone* experienciam conflito trabalho-família, é possível que estes tenham mais dificuldade em integrar ativamente em atividades de recuperação visto que a exigência para trabalhar através do *smartphone* pode muitas vezes ser externa e incontroável, pelo que os trabalhadores acabam por não conseguir participar nas atividades que desejam e que consideram recuperadoras.

Apesar de recentes, já têm surgido alguns estudos que procuram relacionar a recuperação e a perceção de conflito entre o trabalho e a família, utilizando a escala de recuperação de Sonnentag & Fritz (2007).

O estudo de Molino e colaboradores (2015) procurou investigar o papel das quatro experiências de recuperação (distanciamento psicológico do trabalho, relaxamento, mestria e controlo) na prevenção do conflito trabalho-família, especialmente focado no tempo e na tensão. No fundo, estes autores colocaram a hipótese de a sobrecarga de trabalho estar positivamente relacionada com o conflito trabalho-família, acreditando que as experiências de recuperação seriam uma variável moderadora dessa relação (Molino *et al.*, 2015).

Como previsto, os resultados revelaram a existência de uma relação positiva entre a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família. Relativamente ao efeito moderador colocado em hipótese, a relação entre a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família mostrou-se de facto particularmente forte sob a condição de um baixo (vs elevado) distanciamento psicológico, relaxamento e controlo (Molino *et al.*, 2015). Assim, este estudo salientou o papel benéfico das experiências de recuperação na prevenção do impacto da sobrecarga de trabalho no domínio familiar, ao permitirem que os indivíduos restaurem os seus recursos perdidos durante o dia de trabalho e adquiram novos recursos que podem ser despendidos no domínio familiar (Molino *et al.*, 2015).

A hipótese moderadora não se confirmou para a mestria. Segundo os autores, é possível que os recursos internos adquiridos através das experiências de mestria sejam tão específicos e não relacionados com as atividades laborais que acabem por não conseguir contribuir para uma perceção de recuperação por parte dos trabalhadores. Além disso, as experiências de mestria oferecem novas oportunidades desafiantes de

aprender novas coisas, mas ao mesmo tempo, impõem exigências adicionais que podem não ser as adequadas para o processo de recuperação (Sonnetag & Fritz, 2007).

Também Derks & Bakker (2014) realizaram um estudo com metodologia de diários que procurou avaliar o impacto das experiências de recuperação na interferência trabalho-família de um grupo de utilizadores de *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho. Assumindo que as experiências de recuperação têm o potencial de reduzir a interferência trabalho-família dos trabalhadores e que as tarefas relacionadas com o trabalho realizadas através do *smartphone* dificultam o distanciamento psicológico, os autores colocaram a hipótese de os utilizadores intensivos de *smartphone*, em particular, beneficiarem da redução da interferência trabalho-família ao integrarem experiências de recuperação. Deste modo, Derks & Bakker (2014) avaliaram se a utilização intensiva dos *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho modera a relação negativa entre as experiências de recuperação e o conflito trabalho-família.

Os autores não utilizaram a escala total de recuperação proposta por Sonnetag & Fritz (2007), optaram antes por aplicar apenas as experiências de recuperação que consideraram mais relevantes para o estudo em questão: o distanciamento psicológico e o relaxamento. Tendo em conta que o interesse do estudo se focava na relação entre as experiências de recuperação e o conflito trabalho-família, Derks & Bakker (2014) consideraram o distanciamento psicológico e o relaxamento especialmente relevantes porque implicam que os trabalhadores recuperem das atividades e dos pensamentos relacionados com o trabalho em horário não laboral. Pelo contrário, como visto anteriormente, a mestria e o controlo contribuem para a recuperação através da criação de novos recursos, o que acaba por ser um processo diferente (Sonnetag & Fritz, 2007).

Os resultados obtidos demonstram que o uso do *smartphone* fora do horário laboral tem de facto um impacto significativo na interface trabalho-família, na medida em que os trabalhadores que utilizam intensivamente o *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho experienciam diariamente maior conflito trabalho-família. Além disso, os resultados confirmaram que os utilizadores de *smartphone* que conseguiram distanciar-se psicologicamente do trabalho e relaxar fora do horário de trabalho experienciaram menos conflito trabalho-família, revelando uma oportunidade para os utilizadores intensivos de *smartphone* de se protegerem face às potenciais consequências negativas do elevado conflito trabalho-família (Derks & Bakker, 2014).

No fundo, quando os utilizadores de *smartphone* participam com sucesso em atividades de recuperação, o tempo despendido nestas atividades não permite que os trabalhadores participem em atividades relacionadas com o trabalho, conduzindo a níveis mais reduzidos de conflito trabalho-família (Derks & Bakker, 2014).

O estudo de Derks *et al.* (2014) propõe que o uso do *smartphone* e o pedido implícito de permanecer contactável com o trabalho depois das horas laborais pode inibir o processo de recuperação diária. Desta forma, os autores procuraram compreender como é que o uso do *smartphone* durante as horas pós-laborais influencia as estratégias diárias de recuperação que os trabalhadores podem adotar para recuperarem das exigências do trabalho: distanciamento psicológico, relaxamento, mestria e controlo. Os autores colocaram então a hipótese de o conflito trabalho-família diário fazer aumentar a participação dos trabalhadores em atividades de recuperação, mas apenas para aqueles que não utilizassem o *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho. Esta hipótese decorre do facto de os autores considerarem que quando o conflito trabalho-família é elevado, os trabalhadores podem sentir-se motivados a procurarem ativamente as atividades que os ajudam a recuperar do trabalho. No entanto, uma vez que também assumem que o conflito trabalho-família causado pela utilização intensiva do *smartphone* está muito além do controlo dos trabalhadores, colocaram a hipótese de os utilizadores de *smartphone* terem menor sucesso na integração de atividades de recuperação, mesmo quando experienciam conflito trabalho-família.

De acordo com os resultados obtidos e contrariamente às hipóteses colocadas, os utilizadores de *smartphone* pareceram não experienciar mais conflito trabalho-família do que os não utilizadores. Uma explicação para estes resultados pode ter a ver com o facto de os utilizadores de *smartphone* no grupo de pesquisa utilizado serem muito capazes nas suas habilidades de gestão de barreiras (Ashforth *et al.*, 2000). No entanto, os resultados confirmaram que, para os trabalhadores que não utilizam *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho, o conflito trabalho-família mostrou-se positivamente relacionado com o distanciamento psicológico, relaxamento, mestria, e atividades de controlo, ao passo que os utilizadores de *smartphone* que enfrentam elevado conflito trabalho-família não tiveram sucesso nestas atividades de recuperação (Derks *et al.*, 2014). Este estudo contribuiu para a literatura mostrando que os utilizadores de *smartphone* realmente têm mais dificuldades em desligar mentalmente do trabalho do que os não utilizadores. Uma luz que pisca como um indicador de novas

mensagens parece ser uma importante fonte de trabalho presente no domínio doméstico, impedindo a recuperação adequada (Derks *et al.*, 2014).

Assim, são vários os estudos que reconhecem a importância da recuperação das exigências do trabalho visto que está associada a vários indicadores de bem-estar, como o *burnout*, a qualidade do sono, o *engagement* no trabalho, a atitude positiva e o cansaço reduzido (Sonnetag & Bayer, 2005). Além disso, os resultados também têm mostrado que a recuperação assume um papel importante na conciliação entre os vários domínios das vidas dos trabalhadores, sendo uma potencial fonte de equilíbrio trabalho-família. De facto, as exigências vindas do trabalho e da família não são necessariamente negativas se os trabalhadores tiverem a oportunidade de recuperar dos esforços despendidos (Meijman & Mulder, 1998).

Seguindo esta lógica, a recuperação depois do trabalho (Sonnetag & Bayer, 2005), aos fins de semana ou nas férias (Fritz & Sonnetag, 2005, 2006) pode aumentar o bem-estar individual e a performance no trabalho. No entanto, alguns autores também têm defendido que apesar de as férias e os fins de semana terem efeitos benéficos, estes desaparecem rapidamente (De Bloom *et al.*, 2009). No presente estudo, iremos apenas considerar a recuperação no horário pós-laboral porque se pretende que aconteça numa base diária e por isso seja fundamental para a proteção constante da saúde, do bem-estar e a da performance dos trabalhadores (Sonnetag, 2001).

Considerando os dias de hoje e o amplo acesso ao trabalho através da utilização das novas tecnologias, nomeadamente do *smartphone*, esperamos que os trabalhadores tenham dificuldade em distanciarem-se dos assuntos relacionados com o trabalho quando já não estão em horário laboral, graças à tal luz que pisca e que é difícil de ignorar ou até pelo facto de se sentirem de alguma forma pressionados a responderem de imediato aos e-mails ou chamadas telefónicas recebidas. Além disso, esperamos que a tendência seja para que despendam mais tempo a trabalhar e que a falta de atividades de recuperação possa ter ainda mais impacto no conflito trabalho-família.

Deste modo, é com base na intensidade de utilização do *smartphone*, no conflito trabalho-família e nas atividades de recuperação que se formula a hipótese apresentada de seguida.

H2: A recuperação no geral (a), bem como, o distanciamento psicológico (b), o relaxamento (c), o controlo (d) e a mestria (e) são variáveis mediadoras da relação entre

a utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho fora do horário laboral e o conflito trabalho-família.

Ou seja, a hipótese colocada sugere que, com a introdução da recuperação no modelo, a magnitude da relação positiva entre a utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho fora do horário laboral e o conflito trabalho-família, irá diminuir.

3. Método

Participantes

O presente estudo contou com 121 participantes (N = 121), todos eles trabalhadores e utilizadores de *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho visto que foram estes os únicos critérios exigidos.

Da totalidade dos participantes, 47,9% são do sexo feminino e a maioria tem idades compreendidas entre os 18 e os 28 anos (30,6%), entre os 29 e os 38 anos (26,4%) e entre os 39 e os 48 anos (19%).

Quanto ao estado civil, 50,4% dos participantes encontram-se casados(as) ou em união de facto e 33,1% são solteiros(as). Cerca de 39,7% têm um ou dois filhos e 30,6% não têm filhos.

Em termos de habilitações académicas, a maior parte dos respondentes tem curso médio/superior (34,7%), completou o mestrado (29,8%) ou ficou pelo ensino secundário (18,2%). A maioria tem uma antiguidade organizacional até 3 (46,3%) ou mais de 10 anos (28,9%) e 68,9% dizem não assumir qualquer cargo de chefia.

Cerca de 49,6% dos respondentes dispõem de um contrato de trabalho a tempo indeterminado e 68,6% pertencem ao setor privado. Relativamente ao setor de atividade, a maioria trabalha em comércio e serviços (21,5%), banca e seguros (12,4%), administração pública (11,6%) ou outros (30,6%). Desta percentagem de “outros”, cerca de 10% são trabalhadores do setor das tecnologias de informação e comunicação.

A total caracterização dos indivíduos que responderam ao questionário encontra-se em anexo (cf. Anexo 1).

Procedimento Metodológico

O método de recolha de dados utilizado foi o método de inquérito através da aplicação de questionários *online* que foram posteriormente analisados através do programa SPSS de tratamento de dados estatísticos (cf. Anexo 2).

Quanto ao método de amostragem, obteve-se uma amostra de conveniência utilizando uma estratégia de recolha que se pode designar por *snowball*, ou seja, identificou-se um grupo de trabalhadores com as características desejadas (utilizadores de *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho) que por sua vez convidaram outros participantes das suas redes de contactos com as mesmas características. Os questionários foram enviados via e-mail ou redes sociais, dependendo da proximidade com os respondentes, e solicitou-se a colaboração dos participantes para que reencaminhassem o questionário para outros contactos seus conhecidos.

Antes do preenchimento do questionário, os respondentes foram informados de que se tratavam de questões relacionadas com a sua atividade profissional que deveriam ser respondidas individualmente. A confidencialidade e o anonimato das respostas dadas foram garantidos, as quais foram apenas utilizadas para fins estatísticos.

Instrumentos de Operacionalização

Como referido anteriormente, o método de recolha dos dados utilizado foi a aplicação de um questionário de metodologia quantitativa que pode ser consultado no anexo 2. O questionário foi aplicado num único momento do tempo e foi construído com base em escalas de avaliação devidamente validadas na literatura.

Os itens das escalas foram devidamente traduzidos do inglês para a língua portuguesa de forma a que os respondentes pudessem entendê-los o melhor o possível.

Intensidade de utilização do smartphone para assuntos relacionados com o trabalho. A intensidade de utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho foi medida através de uma escala de quatro itens desenvolvida por Derks & Bakker (2014). Desta forma, os participantes deveriam ter em conta a sua experiência profissional em termos de utilização de *smartphone* durante o horário não laboral e responder, numa escala de *Likert* de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente), a itens como “Utilizo o meu *smartphone* de forma intensiva para assuntos relacionados com o trabalho fora do horário laboral”. O alfa de Cronbach desta escala foi de 0,87 o que revela uma consistência interna adequada.

Conflito trabalho-família. O conflito trabalho-família foi avaliado através de uma escala reduzida de apenas três itens desenvolvida por Matthews, Kath, & Barnes-Farrell (2010) em substituição da anterior escala desenvolvida por Carlson, Kacmar, & Williams (2000). Nesta escala, os participantes foram chamados a ter em consideração a relação existente entre o trabalho e a família visto que cada item desta escala avalia uma das dimensões do conflito trabalho-família (conflito baseado no tempo, na tensão e no comportamento). Tal como no caso anterior, foi utilizada uma escala de *Likert* de 7 pontos de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente). Um exemplo de um dos itens era “Tenho de faltar frequentemente a atividades familiares devido à quantidade de tempo que tenho de dedicar às minhas responsabilidades profissionais” (item referente ao conflito baseado no tempo). O alfa de Cronbach desta escala apresentou um valor de 0,85.

Recuperação. Para avaliar a recuperação, recorreu-se à escala desenvolvida por Sonnentag & Fritz (2007), à qual os participantes tiveram de responder 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente). A escala total da recuperação divide-se em subescalas consoante as dimensões de distanciamento psicológico, relaxamento, mestria e controlo, pelo que os participantes tiveram de classificar afirmações como “Consigo esquecer-me do meu trabalho”. Cada subescala é constituída por quatro itens à exceção do distanciamento psicológico à qual se retirou um dos itens (“Faço um intervalo das exigências do trabalho”) visto que, depois de realizada a análise fatorial, este foi o único que mostrou não se enquadrar. Quanto à fiabilidade das subescalas, todas se revelaram adequadas. O alfa de Cronbach do distanciamento psicológico foi de 0,91, do relaxamento foi 0,94, da mestria foi 0,91 e do controlo foi 0,87. O alfa de Cronbach da escala de recuperação total foi de 0,92.

Dados demográficos. O questionário aplicado incluiu também algumas questões que ajudam a caracterizar os participantes no presente estudo como o sexo, a idade, o estado civil, o número de filhos, as habilitações académicas, a antiguidade na organização, o desempenho ou não de cargos de chefia, o vínculo laboral, o setor de atividade e o setor (público, privado ou social/sem fins lucrativos). Por exemplo, o sexo, a idade, o estado civil, o número de filhos, as habilitações académicas, a antiguidade na organização e o desempenho ou não de cargos de chefia são variáveis recorrentemente consideradas nos estudos e que já têm apresentado na literatura alguma relação com o conflito trabalho-família (Amstad *et al.*, 2011).

4. Resultados

No quadro 4.1. é possível consultar os valores das médias, desvios-padrão e das correlações entre as diferentes variáveis tidas em conta no presente estudo.

O conflito trabalho-família ($r = .36, p < .01$) relaciona-se de forma positiva e significativa com a utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho durante o horário não laboral.

Como seria de esperar, as relações existentes entre a escala completa de recuperação e suas subescalas estão fortemente correlacionadas de forma positiva: distanciamento psicológico ($r = .70, p < .01$), relaxamento ($r = .84, p < .01$), mestria ($r = .69, p < .01$) e controlo ($r = .82, p < .01$).

Quanto à recuperação, existem correlações significativas negativas entre esta variável, considerada na sua totalidade, e a utilização do *smartphone* ($r = -.38, p < .01$) e o conflito trabalho-família ($r = -.41, p < .01$). Ou seja, quando os trabalhadores adotam mais estratégias de recuperação, a intensidade de utilização do *smartphone* e o conflito trabalho-família tendem a diminuir.

Apesar de a recuperação, considerando a escala total, revelar uma relação negativa significativa com a utilização do *smartphone* e o conflito trabalho-família, o mesmo não acontece com todas as suas subescalas. À semelhança do que acontece com a escala completa, o distanciamento psicológico está negativamente correlacionado com o uso do *smartphone* ($r = -.51, p < .01$) e com o conflito trabalho-família ($r = -.27, p < .01$). Do mesmo modo, o relaxamento também se encontra negativamente correlacionado com a utilização do *smartphone* ($r = -.44, p < .01$) e com o conflito trabalho-família ($r = -.53, p < .01$). Por outro lado, tanto as subescalas de mestria e controlo não aparentam qualquer correlação significativa com o uso do *smartphone*. Já com o conflito trabalho-família, a correlação apresenta os seguintes valores para a mestria e para o controlo, respetivamente: $r = -.20, p < .05$ e $r = -.24, p < .05$.

Quanto às relações entre as subescalas da recuperação total, todas revelaram correlações positivas significativas entre si, à exceção da relação entre o distanciamento psicológico e a mestria.

Quadro 4.1. Estatística descritiva e correlações das variáveis em estudos

Nº	Variáveis	M	DP	1	2	3	4	5	6
1	Uso <i>smartphone</i>	3.84	1.75	-					
2	CTF	3.45	1.61	.36**	-				
3	Distanciamento psicológico	3.66	1.66	-.51**	-.27**	-			
4	Relaxamento	4.94	1.54	-.44**	-.53**	.58**	-		
5	Mestria	5.33	1.25	-.06	-.20*	.17	.41**	-	
6	Controlo	4.97	1.41	-.14	-.24*	.41**	.54**	.57**	-
7	Recuperação total	4.81	1.12	-.38**	-.41**	.70**	.84**	.69**	.82**

Nota: ** $p \leq .01$, * $p \leq .05$

Teste de Hipóteses

Numa primeira parte do enquadramento teórico colocou-se a primeira hipótese que propunha que a intensidade da utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho estaria positivamente relacionada com o conflito trabalho-família. Como se pôde verificar na matriz de correlações (cf. Quadro 4.1.), as variáveis têm de facto uma correlação positiva significativa entre si ($r = .36$, $p < .01$), ou seja, quando o uso do *smartphone* aumenta/diminui, o conflito trabalho-família também tende a aumentar/diminuir.

Considerando o conflito trabalho-família como variável dependente e a utilização do *smartphone* como variável independente, realizou-se uma regressão linear (cf. Quadro 4.2.) que confirmou que o uso do *smartphone* oferece uma contribuição positiva significativa para a variável conflito trabalho-família ($r^2 = .13$). Este valor corresponde à proporção de variação no conflito trabalho-família que é explicada pela variação na intensidade de utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho em horário não laboral (13%).

Quadro 4.2. Análise de regressão do conflito trabalho-família

	β	R^2	F	p
Uso do <i>smartphone</i>	.36	.13	16.58	.000

Nota: Coeficiente β estandardizado, $p \leq .05$

Relativamente à segunda hipótese colocada sobre a ação mediadora da recuperação – tanto considerando a escala completa como as suas subescalas (distanciamento psicológico, relaxamento, mestria e controlo) - seguiu-se a metodologia proposta por Baron e Kenny (1986). Assumindo o primeiro passo como a verificação de que o uso do *smartphone* está correlacionado positivamente com o conflito trabalho-família, que já foi verificado acima, o segundo passo exige que se mostre que o uso do *smartphone* (variável independente) está correlacionado com a variável mediadora e o terceiro passo pretende verificar se a variável mediadora em causa afeta o conflito trabalho-família (variável dependente). No Quadro 4.3. apresentado de seguida encontram-se os resultados das análises de mediação realizadas às variáveis em estudo.

Quadro 4.3. Resultados das análises de mediação

Variáveis	Recuperação (Escala Total)	Distanciamento Psicológico	Relaxamento	Mestria	Controlo
Passo 2					
β	-.38	-.51	-.44	-.06	-.14
R^2	.15	-.26	.19	.00	.02
F	18.21	37.09	25.06	.37	2.13
p	.000	.000	.000	.546	.148
Passo 3					
Uso do <i>smartphone</i>	$\beta = .22$ $p = .018$	$\beta = .31$ $p = .004$	$\beta = .14$ $p = .130$	$\beta = .36$ $p = .000$	$\beta = .34$ $p = .000$
Variável Mediadora	$\beta = -.39$ $p = .000$	$\beta = -.14$ $p = .174$	$\beta = -.51$ $p = .000$	$\beta = -.25$ $p = .005$	$\beta = -.23$ $p = .011$
R^2	.27	.16	.35	.20	.19
F	19.20	9.79	27.72	13.49	12.65

Nota: Coeficientes β estandardizados

Com a elaboração do segundo passo no caso da escala completa da recuperação, verificou-se que esta oferece uma contribuição positiva e significativa para com a utilização do *smartphone* ($r^2 = .15$). Além disso, no terceiro passo é possível constatar que a proporção de variação no conflito trabalho-família que é explicada pelo uso do

smartphone e pela recuperação ($r^2 = .27$) é superior à explicada apenas pelo uso do *smartphone*. Verificamos ainda que o uso do *smartphone* apresenta um efeito positivo com menor significância estatística ($\beta = .22, p < .05$) no conflito trabalho-família quando a recuperação (escala total) entrou no modelo de regressão, o que significa que a recuperação no geral medeia parcialmente a relação positiva entre a utilização do *smartphone* e o conflito trabalho-família.

Quanto aos resultados referentes ao relaxamento no passo 2, verificou-se que 19% da variação no relaxamento é explicada pelo uso do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho em horário não laboral ($r^2 = .19$). Com a regressão do terceiro passo, apurou-se que 35% da variação no conflito trabalho-família é explicada pela utilização do *smartphone* e pela capacidade de relaxamento ($r^2 = .35$). Verificamos que o uso do *smartphone* apresenta um efeito positivo com menor significância estatística ($\beta = .14, p > .05$) no conflito trabalho-família quando o relaxamento entrou no modelo de regressão, o que significa que o relaxamento medeia parcialmente a relação positiva entre a utilização do *smartphone* e o conflito trabalho-família.

Tanto a recuperação total como o relaxamento revelaram-se variáveis mediadoras, no entanto, visto que a variável independente (intensidade de utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho durante o horário laboral) se mantém significativa em ambos os casos, conclui-se que estamos perante mediações parciais. Ou seja, a recuperação total e o relaxamento não eliminam por si só o impacto que a utilização do *smartphone* tem no conflito trabalho-família.

Recorreu-se ao teste de Sobel para testar a significância das mediações, cujos resultados confirmaram a existência de mediações significativas no caso da recuperação no geral ($z = 3.04, p = 0.002$) e do relaxamento ($z = 3.79, p = 0.0002$).

Ao contrário do esperado, o distanciamento psicológico, o controlo e a mestria não constituíram variáveis de mediação para a relação em causa.

5. Discussão

O presente estudo teve como principal objetivo uma melhor compreensão dos impactos causados pela utilização intensiva do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho fora do horário laboral no conflito trabalho-família, a partir da percepção de pessoas integradas no mercado de trabalho. Adicionalmente, estudou-se a hipótese de a adoção de estratégias de recuperação durante o tempo fora do trabalho ser uma variável mediadora da relação em causa, de tal forma que a sua introdução na equação reduzisse a magnitude da relação entre a variável independente e a dependente.

Tendo em conta a primeira hipótese colocada, os resultados obtidos ditaram que a intensidade da utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho fora do horário laboral está de facto positivamente relacionada com o conflito trabalho-família, tal como já tem vindo a ser defendido por diversos autores (Chesley, 2005; Middleton & Cukier, 2006; Schieman & Young, 2013; Wright *et al.*, 2014). Em Portugal, não se conhecia nenhum estudo que testasse a relação entre estas variáveis até ao passado mês de junho em que foi publicado um artigo cujos resultados indicaram que a percepção de sobrecarga de trabalho, o acesso imediato ao e-mail através do *smartphone* e as expetativas de comunicação fora do horário laboral são variáveis preditoras do conflito trabalho-família (Andrade & Rodrigues, 2017). Desta forma, pela escassez de estudos que se debruçassem sobre esta temática em Portugal, tornou-se relevante compreender quais as percepções dos trabalhadores portugueses face à crescente acessibilidade das novas tecnologias móveis.

Considerando somente a própria definição de conflito trabalho-família, seria de esperar logo à partida que a utilização das tecnologias móveis para assuntos relacionados com o trabalho fora do horário de trabalho proporcionasse constrangimentos ao nível do tempo (por exemplo, quando uma mãe chega a casa do trabalho e recebe chamadas telefónicas ou e-mails urgentes do seu superior hierárquico enquanto tenta preparar o jantar para a família), tensão (por exemplo, o cansaço e a sobrecarga de trabalho percecionada pelo recebimento de e-mails fora de horas pode diminuir a paciência dedicada aos filhos no final do dia) e comportamento (por exemplo, quando um pai quer dar atenção ao filho mas não se consegue desligar comportamental e psicologicamente do trabalho devido ao frequente recebimento de e-mails), dadas as características de flexibilidade e permeabilidade oferecidas pelo *smartphone*.

De facto, apesar de as tecnologias móveis serem cada vez mais comuns e acessíveis e de todos os benefícios que lhes estão associados, estas conseguem provocar conflitos entre as duas principais esferas da vida dos trabalhadores que não devem ser ignorados, nem pelos próprios trabalhadores nem pelas empresas que buscam um maior bem-estar organizacional. Destaca-se o caso dos trabalhadores que têm preferência pela integração de ambos os papéis que, segundo o estudo de Derks *et al.* (2016), experienciam menor conflito trabalho-família com a utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho nas horas fora do trabalho, face aos segmentadores que preferem deixar cada papel no seu tempo e lugar. Esta diferença na preferência do nível de segmentação pode ser uma ajuda para a compreensão de que os trabalhadores não são todos iguais nem encaram o uso do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho de igual forma.

Para além desta primeira hipótese, este estudo introduziu uma possível variável mediadora, a recuperação. No fundo, procurou-se compreender se a adoção de estratégias de recuperação enfraquece a relação positiva entre a utilização do *smartphone* e o conflito trabalho-família, já que a recuperação no caso do trabalho se designa como o processo que ocorre quando o *stress* que está associado ao trabalho volta ao nível em que se encontrava antes desse mesmo *stress* se ter iniciado. A escala de recuperação adotada para o efeito (Sonnentag & Fritz, 2007) reparte-se em quatro subescalas distintas pelo que se procurou perceber se os resultados também se distinguiam em função da subescala.

Os resultados obtidos ditaram que, aplicando a escala da recuperação na totalidade e a subescala do relaxamento, estas se mostraram variáveis mediadoras da relação positiva entre o uso do *smartphone* e o conflito trabalho-família.

De facto, os resultados do estudo de Derks e Bakker (2014) já tinham indicado que os trabalhadores que usam intensivamente o *smartphone*, mas que investem em atividades de relaxamento num determinado dia, reportam menos CTF nesse mesmo dia. Os resultados obtidos no presente estudo vêm corroborar esta ideia de que o relaxamento consegue reduzir a força do impacto do uso do *smartphone* no conflito existente entre o trabalho e a família.

Como esperado, também a recuperação, considerada na sua escala total, revelou ser uma variável mediadora da relação em causa dado que, segundo Sonnentag e Fritz (2007), as quatro experiências de recuperação (distanciamento psicológico, relaxamento, mestria e controlo) são estratégias pessoais que têm o potencial de repor os

recursos pessoais utilizados e de construir novos recursos capazes de conduzir a resultados de bem-estar (Sonnentag & Bayer, 2005).

Pelo contrário, as subescalas do distanciamento psicológico, mestria e controlo não revelaram ser variáveis mediadoras da relação entre o uso do *smartphone* e o conflito trabalho-família. Como referido na revisão de literatura, Derks e Bakker (2014) apenas contemplaram o distanciamento psicológico e o relaxamento no seu estudo porque consideraram que a mestria e o controlo seriam um processo de recuperação diferente. Por outro lado, o estudo de Molino *et al.* (2015) considerou todas as experiências de recuperação mas apenas o distanciamento psicológico, o relaxamento e o controlo mostraram resultados relevantes. Assim, já seria de alguma forma expectável que a mestria e o controlo não se revelassem variáveis mediadoras da relação entre o uso do *smartphone* e o conflito trabalho-família na medida em que as estratégias de que lhes estão associadas não dizem diretamente respeito à recuperação das atividades e pensamentos relacionados com o trabalho, mas antes com a criação de novos recursos. Por exemplo, provavelmente será mais fácil que os trabalhadores percecionem uma ida ao massagista ou um passeio na praia como atividades de recuperação do que aprender uma nova língua ou conseguir ter controlo sobre o seu próprio horário. Tal como referido no estudo de Molino *et al.* (2015), é possível que os recursos obtidos através da mestria e, neste caso, também através do controlo, sejam tão específicos e não relacionados com o trabalho que acabem por não ser percebidos como estratégias de recuperação.

No entanto, à semelhança da mestria e do controlo e ao contrário do que se esperava e das considerações de estudos anteriores, o distanciamento psicológico também não se mostrou uma variável mediadora significativa. Sendo o distanciamento psicológico considerado uma peça fundamental da recuperação (Etzion *et al.*, 1998) porque não implica apenas a separação física, mas também cognitiva e emocional do trabalho, seria de esperar que esta fosse uma variável mediadora que enfraquecesse a relação entre o uso do *smartphone* e o conflito trabalho-família. É possível que, para os trabalhadores que responderam ao questionário, o distanciamento psicológico não seja a melhor estratégia para reduzir a relação entre o uso do *smartphone* e o conflito trabalho-família porque, mesmo que os trabalhadores normalmente consigam distanciar-se e esquecer-se do trabalho, isso não significa que não continuem a receber correspondência sobre o trabalho através das tecnologias móveis durante as horas não laborais e a sentirem-se de alguma forma pressionados a responder de imediato. Provavelmente num

estudo diário como o realizado por Derks e Bakker (2014) seja mais fácil perceber o real papel do distanciamento psicológico na relação entre o uso do *smartphone* e o conflito trabalho-família já que os seus resultados ditaram que os utilizadores de *smartphone* que participaram em atividades de distanciamento psicológico e/ou de relaxamento num dia específico, acabaram por experienciar menos CTF nesse mesmo dia.

Implicações Práticas

Quando os resultados de vários estudos apontam para uma relação positiva significativa entre a utilização do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho fora do horário laboral e o conflito trabalho-família, torna-se relevante considerar uma variável que, à partida, possa contrariar esta tendência. Daí a questão da recuperação enquanto variável mediadora.

De facto, quando algo provoca conflito nas duas esferas principais da vida dos trabalhadores, vale a pena ser compreendido e minimizado o máximo possível.

Dado o aumento da acessibilidade das tecnologias móveis nos dias de hoje e da sua utilização para fins laborais dentro e fora do trabalho e apesar dos benefícios que estão associados a estas tecnologias, como o aumento da conectividade e da flexibilidade em gerir as exigências do trabalho, as organizações não devem ignorar que esta maior integração entre o trabalho e a família pode trazer desvantagens para os trabalhadores (Boswell & Olson-Buchanan, 2007).

De forma a promover trabalhadores motivados, produtivos e saudáveis, as organizações devem estar cientes das consequências decorrentes da utilização intensiva do *smartphone* e devem ajudar os trabalhadores a definirem estratégias que possibilitem um maior equilíbrio entre o trabalho e a família. A adoção de estratégias de recuperação, como a possibilidade de os trabalhadores participarem em atividades de relaxamento, por exemplo, poderá ser uma boa forma de contribuir para a redução da perceção de conflito trabalho-família. Os próprios meios sociais e de comunicação têm publicado algumas notícias que dão conta, por exemplo, da aprovação de uma lei em França que concede o direito à desconexão, ou seja, não se trata de uma lei impositiva, mas que defende o trabalhador num período de tempo acordado no qual o trabalhador tem o direito de não fazer a gestão dos seus e-mails relacionados com o trabalho. Este tipo de notícias já vem refletindo alguma atenção aos impactos que o trabalho pode ter na vida pessoal dos trabalhadores, potencializado pelas novas tecnologias móveis.

A proposta mais viável provavelmente seria as organizações definirem uma política transparente sobre as suas expectativas acerca da disponibilidade dos trabalhadores fora das horas normais de trabalho (Derks & Bakker, 2014) visto que é assunto de interesse para todos, tanto para as organizações como para os trabalhadores, conseguirem maximizar os benefícios e minimizar os riscos do uso do *smartphone*. Além disso, a abordagem da construção social diz-nos que os próprios trabalhadores devem ser agentes ativos na gestão das barreiras trabalho-família pelo que, negociando com as diversas pressões que os envolvem (familiares, colegas de trabalho, chefias...), devem procurar o melhor ponto de equilíbrio trabalho-família possível (Kreiner *et al.*, 2009).

Limitações e Estudos Futuros

A primeira limitação que se pode apontar prende-se com o reduzido número de participantes no estudo (N=121) que pode limitar a generalização dos resultados. Além disso, foi utilizado apenas um método de recolha de dados, o questionário, e apenas uma única fonte, visto que foram os próprios trabalhadores que responderam consoante as suas perceções. Para reduzir a vulnerabilidade dos resultados, existem estudos que aconselham a medição das variáveis através de outras fontes, por exemplo, a opinião das chefias, dos colegas de trabalho ou dos próprios familiares (Podsakoff, Mackenzie, & Podsakoff, 2012).

Antes de acederem ao questionário, os participantes foram informados acerca da confidencialidade e anonimato das suas respostas para que estes não tivessem a tentação de responder de acordo com o que é socialmente desejável, o que é possível quando se tratam de atitudes ou respostas que ameaçam a auto-confiança dos participantes, nomeadamente nas respostas às escalas de intensidade de uso do *smartphone* para assuntos relacionados com o trabalho, conflito trabalho-família, e de recuperação. O facto de o questionário não ter sido aplicado a trabalhadores de uma só organização pode ter sido um fator benéfico para a redução do receio dos trabalhadores responderem de acordo com as suas reais perceções e não consoante aquilo que é socialmente aceite ou valorizado pelas chefias.

Uma outra limitação prende-se com o facto de o questionário ter sido aplicado em apenas um momento do tempo, ou seja, todas as variáveis foram medidas no mesmo momento do tempo e não de uma forma longitudinal, o que não nos permite fazer inferências causais.

No entanto, apesar da existência de limitações, considera-se que o presente estudo contribui para a complementação da literatura já existente relacionada com variáveis bastante pertinentes da atualidade, nomeadamente, o uso intensivo das novas tecnologias móveis, o conflito trabalho-família e a recuperação, as quais devem continuar a ser alvos de atenção em investigações futuras.

Em termos de sugestões para estudos futuros, seria interessante incluir a questão dos trabalhadores que são viciados no trabalho, conhecidos como *workaholics*. O vício no trabalho define-se como um forte impulso para uma dedicação ao trabalho intensiva (Schaufeli, Taris, & Bakker, 2008) e os trabalhadores que padecem deste vício distinguem-se pela constante dedicação de tempo extraordinário ao trabalho em detrimento do tempo pessoal e familiar (Bakker, Demerouti, & Burke, 2009). Neste sentido, considera-se relevante compreender qual a relação dos *workaholics* com as novas tecnologias móveis enquanto ferramentas que permitem o acesso ao trabalho em qualquer momento e lugar, o respetivo impacto no conflito trabalho-família e ainda quais seriam as estratégias de recuperação mais eficazes para a recuperação e/ou criação dos recursos gastos no trabalho no caso destes trabalhadores. Segundo o estudo de Bakker, Demerouti, Oerlemans, & Sonnentag (2013), o vício no trabalho está de facto positivamente relacionado com o trabalho fora de horas e com o conflito trabalho-família e uma das estratégias que mais contribuem para a recuperação destes trabalhadores é a promoção da atividade física, pelo que seria interessante adicionar a estas variáveis a questão das novas tecnologias móveis.

Outra forma de trabalho árduo que se distingue pela positiva do vício no trabalho, é o compromisso com o trabalho, denominado *work engagement* (Beek, Hu, Schaufeli, Taris, & Schreurs, 2012). Enquanto o *work engagement* se encontra associado à paixão e entusiasmo pelo trabalho com resultados positivos de satisfação, pró-atividade, melhores desempenhos e compromisso com a organização, o vício no trabalho diz respeito a trabalhadores que não conseguem estar longe do trabalho mesmo reconhecendo que trabalham demasiado e que isso os leva a ter problemas sociais ou de saúde.

Sabendo que as atividades de recuperação conduzem ao *work engagement* (Brummelhuis & Bakker, 2012), consegue-se também acabar por refletir sobre os benefícios da recuperação não só para a vida pessoal e familiar dos trabalhadores, mas também para a vida profissional e para as próprias organizações. Segundo estes autores, a participação em atividades que permitam o distanciamento psicológico do trabalho e o

relaxamento durante o horário não laboral, contribuem para um aumento da energia e do *work engagement* no dia seguinte, pelo que as organizações devem de facto promover atividades de recuperação para seu próprio benefício e dos seus trabalhadores. Assim, esta também seria uma variável interessante de adicionar ao modelo apresentado neste estudo de forma a perceber se o uso intensivo do *smartphone* e a participação em atividades de recuperação contribuem para o compromisso dos trabalhadores em relação ao trabalho e à organização.

6. Referências Bibliográficas

- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work- to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(2), 278–308. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.5.2.278>
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A Meta-Analysis of Work – Family Conflict and Various Outcomes With a Special Emphasis on Cross-Domain Versus Matching-Domain Relations. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(2), 151–169. <https://doi.org/10.1037/a0022170>
- Andrade, C., & Rodrigues, A. (2017). Smartphone, spillover trabalho-família e preferência pela segmentação: o papel das dimensões profissionais e individuais. *International Journal on Working Conditions, 13*, 68–83.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Labeling processes in the organization: Constructing the individual. In B. M. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (pp. 413–461). Greenwich, CT: JAI Press.
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., & Fugate, M. (2000). All in a day's work: Boundaries and micro role transitions. *Academy of Management Review, 25*(3), 472–491. <https://doi.org/10.5465/AMR.2000.3363315>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Burke, R. (2009). Workaholism and relationship quality: A spillover-crossover perspective. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*(1), 23–33. <https://doi.org/10.1037/a0013290>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Oerlemans, W., & Sonnentag, S. (2013). Workaholism and daily recovery: A day reconstruction study of leisure activities. *Journal of Organizational Behavior, 34*(1), 87–107. <https://doi.org/10.1002/job>
- Barley, S. R. (2015). Why the internet makes buying a car less loathome: How technologies change role relations. *Academy of Management Discoveries, 1*(1), 31–60. <https://doi.org/10.5465/amd.2013.0016> WHY
- Barley, S. R., Meyerson, D. E., & Grodal, S. (2011). E-mail as a source and symbol of stress. *Organization Science, 22*(4), 887–906. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0573>
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1173–1182. [https://doi.org/0022-3514/86/\\$00.75](https://doi.org/0022-3514/86/$00.75)
- Baron, A. (2005). Build technology into strategy. *Strategic Communication Management, 9*(4), 13. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/203595742?accountid=38384>
- Bayus, B. L., Kim, N., & Shocker, A. D. (2000). Growth models for multi-product interactions: Current status and new directions. In V. Mahajan, E. Muller, & Y. Wind (Eds.), *New Product Diffusion Models* (pp. 141–163). Boston, MA: Kluwer Academic Press.

- Beek, I. Van, Hu, Q., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Schreurs, B. H. J. (2012). For fun, love, or money : What drives workaholic, engaged, and burned-out employees at work? *Applied Psychology: An International Review*, *61*(1), 30–55. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2011.00454.x>
- Boswell, W. R., & Olson-Buchanan, J. B. (2007). The use of communication technologies after hours: The role of work attitudes and work-life. *Journal of Management*, *33*(4), 592–610. <https://doi.org/10.1177/0149206307302552>
- Brummelhuis, L. L., & Bakker, A. B. (2012). Staying engaged during the week: The effect of off-job activities on next day work engagement. *Journal of Occupational Health Psychology*, *17*(4), 445–455. <https://doi.org/10.1037/a0029213>
- Burger, J. M. (1989). Negative reactions to increases in perceived personal control. *Journal of Personality and Social Psychology*, *56*(2), 246–256. <https://doi.org/0022-3514/89/S00.75>
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work – family conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, *56*(2), 249–276. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1713>
- Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016). How technology is changing work and organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *3*, 349–375. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352>
- Chesley, N. (2005). Blurring boundaries? Linking technology use, spillover, individual distress, and family satisfaction. *Journal of Marriage and Family*, *67*(5), 1237–1248. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2005.00213.x>
- Chesley, N. (2014). Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress. *Work, Employment and Society*, *28*(4), 589–610. <https://doi.org/10.1177/0950017013500112>
- Clark, M. A., Michel, J. S., Early, R. J., & Baltes, B. B. (2014). Strategies for coping with work stressors and family stressors: Scale development and validation. *Journal of Business and Psychology*, *29*(4), 617–638. <https://doi.org/10.1007/s10869-014-9356-7>
- Currie, J., & Eveline, J. (2011). E-Technology and work-life balance for academics with young children. *Higher Education: The International Journal of Higher Education and Educational Planning*, *62*(4), 533–550. <https://doi.org/10.1007/s10734-010-9404-9>
- Davis, G. B. (2002). Anytime / anyplace computing and the future of knowledge work. *Communications of the ACM*, *45*(12), 67–73. <https://doi.org/10.1145/585597.585617>
- De Bloom, J., Kompier, M., Geurts, S., Weerth, C. De, Taris, T., & Sonnentag, S. (2009). Do we recover from vacation? Meta-analysis of vacation effects on health and well-being. *Journal of Occupational Health*, *51*(1), 13–25. <https://doi.org/10.1539/joh.K8004>
- Derks, D., & Bakker, A. B. (2010). The impact of e-mail communication on organizational life. *Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, *4*(1), 1–15. Retrieved from <https://cyberpsychology.eu/article/view/4233/3277>

- Derks, D., & Bakker, A. B. (2014). Smartphone use, work – home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. *Applied Psychology: An International Review*, 63(3), 411–440. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2012.00530.x>
- Derks, D., Bakker, A. B., Peters, P., & van Wingerden, P. (2016). Work-related smartphone use, work-family conflict and family role performance: The role of segmentation preference. *Human Relations*, 69(5), 1045–1068. <https://doi.org/10.1177/0018726715601890>
- Derks, D., Brummelhuis, L. L., Zecic, D., & Bakker, A. B. (2014). Switching on and off...: Does smartphone use obstruct the possibility to engage in recovery activities? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(1), 80–90. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.711013>
- Duxbury, L., Higgins, C., Smart, R., & Stevenson, M. (2014). Mobile technology and boundary permeability. *British Journal of Management*, 25(3), 570–588. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12027>
- Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83(4), 577–585. <https://doi.org/0021-9010/98/53.00>
- Fredrickson, B. L., Mancuso, R. A., Branigan, C., & Tugade, M. M. (2000). The undoing effect of positive emotions. *Motivation and Emotion*, 24(4), 237–258. [https://doi.org/0146-7239/00/1200-0237\\$18.00/0](https://doi.org/0146-7239/00/1200-0237$18.00/0)
- Fritz, C., & Sonnentag, S. (2005). Recovery, health, and job performance: Effects of weekend experiences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(3), 187–199. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.3.187>
- Fritz, C., & Sonnentag, S. (2006). Recovery, well-being, and performance-related outcomes: The role of workload and vacation experiences. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 936–945. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.4.936>
- Frone, M. R. (2003). Work-family balance. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 143–162). Washington, D.C.: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10474-007>
- Fuller, J. A., Stanton, J. M., Fisher, G. G., Spitzmuller, C., Russell, S. S., & Smith, P. C. (2003). A lengthy look at the daily grind: Time series analysis of events, mood, stress, and satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 88(6), 1019–1033. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.6.1019>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88. <https://doi.org/10.5465/AMR.1985.4277352>
- Hartmann, E. 1997. The concept of boundaries in counselling and psychotherapy. *British Journal of Guidance and Counselling*, 25(2), 147–162. <https://doi.org/10.1080/03069889708253798>
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial*

perspective. Glenview, Illinois: Scott, Foresman.

- Jarvenpaa, S. L., & Lang, K. R. (2005). Managing the paradoxes of mobile technology. *Information Systems Management Journal*, 22(4), 7–23. <https://doi.org/10.1201/1078.10580530/45520.22.4.20050901/90026.2>
- Katz, J. E., & Aakhus, M. (2002). *Perpetual contact: Mobile communication, private talk, public performance*. (J. E. Katz & M. A. Aakhus, Eds.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kreiner, G. E., Hollensbe, E. C., & Sheep, M. L. (2009). Balancing borders and bridges: Negotiating the work-home interface via boundary work tactics. *Academy of Management Journal*, 52(4), 704–730. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2009.43669916>
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Matthews, R. A., Kath, L. M., & Barnes-Farrell, J. L. (2010). A short, valid, predictive measure of work – family conflict: Item selection and scale validation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 75–90. <https://doi.org/10.1037/a0017443>
- Meijman, T.F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. D. Drenth, H. Thierry & C. J. Wolff (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology: Work Psychology* (pp. 5-33). Hove, UK: Psychology Press
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work – family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689–725. <https://doi.org/10.1002/job>
- Middleton, C., & Cukier, W. (2006). Is mobile e-mail functional or dysfunctional? Two perspectives on mobile e-mail usage. *European Journal of Information Systems*, 15(3), 252–260. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000614>
- Middleton, C., Scheepers, R., & Tuunainen, V. K. (2014). When mobile is the norm: researching mobile information systems and mobility as post-adoption phenomena. *European Journal of Information Systems*, 23(5), 503–512. <https://doi.org/10.1057/ejis.2014.21>
- Molino, M., Cortese, C. G., Bakker, A. B., & Ghislieri, C. (2015). Do recovery experiences moderate the relationship between workload and work-family conflict? *Career Development International*, 20(7), 686–702. <https://doi.org/10.1108/CDI-01-2015-0011>
- Olson-Buchanan, J., & Boswell, W. R. (2006). Blurring boundaries: Correlates of integration and segmentation between work and nonwork. *Journal of Vocational Behaviour*, 68(3), 432–445. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.10.006>
- Orlikowski, W. J., & Scott, S. V. (2008). Sociomateriality: challenging the separation of technology, work and organization. *The Academy of Management Annals*, 2(1), 433–474. <https://doi.org/10.1080/19416520802211644>
- Ornelas, S., & Kleiner, B. H. (2003). New developments in managing job related stress. *Equal Opportunities International*, 22(5), 64–70. <https://doi.org/10.1108/02610150310787504>

- Parasuraman, S., & Greenhaus, J. H. (2002). Toward reducing some critical gaps in work-family research. *Human Resource Management Review*, *12*(3), 299–312. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00062-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00062-1)
- Parkinson, B., & Totterdell, P. (1999). Classifying affect-regulation strategies. *Cognition and Emotion*, *13*(3), 277–303. <https://doi.org/10.1080/026999399379285>
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2012). Sources of method bias in social science research and recommendations on how to control it. *Annual Review of Psychology*, *63*(1), 539–569. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-120710-100452>
- Rosenfield, S. (1989). The effects of women's employment: Personal control and sex differences in mental health. *Journal of Health and Social Behavior*, *30*(1), 77–91. <http://dx.doi.org/10.2307/2136914>
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Bakker, A. (2008). It takes two to tango: Workaholism is working excessively and working compulsively. In R. Burke & C. Cooper (Eds.), *The Long Work Hours Culture* (pp. 202–225). Bingley, UK: JAI Press. <https://doi.org/10.1016/B978-1-84855-038-4.00009-9>
- Schieman, S., & Young, M. C. (2013). Are communications about work outside regular working hours associated with work-to-family conflict, psychological distress and sleep problems? *Work & Stress*, *27*(3), 244–261. <https://doi.org/10.1080/02678373.2013.817090>
- Sonnentag, S. (2001). Work, recovery activities, and individual well-being: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, *6*(3), 196–210. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.6.3.196>
- Sonnentag, S., & Bayer, U. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology*, *10*(4), 393–414. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.4.393>
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E. J. (2008). “Did you have a nice evening?” A day-level study on recovery experiences, sleep, and affect. *Journal of Applied Psychology*, *93*(3), 674–684. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.674>
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The recovery experience questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, *12*(3), 204–221. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.3.204>
- Sonnentag, S., & Geurts, S. (2009). Methodological issues in recovery research. In S. Sonnentag, P. L. Perrewé, & D. C. Ganster (Eds.), *Current Perspectives on Job-Stress Recovery* (pp. 1–36). Bingley, UK: JAI Press. [https://doi.org/10.1108/S1479-3555\(2009\)0000007004](https://doi.org/10.1108/S1479-3555(2009)0000007004)
- Swanson, V., & Power, K. G. (1999). Stress, satisfaction and role conflict in dual-doctor partnerships. *Community, Work & Family*, *2*(1), 67–87. <https://doi.org/10.1080/13668809908414250>
- Turel, O., Serenko, A., & Bontis, N. (2011). Family and work-related consequences of

addiction to organizational pervasive technologies. *Information and Management*, 48(2–3), 88–95. <https://doi.org/10.1016/j.im.2011.01.004>

Valcour, M., & Hunter, L. W. (2005). Technology, organizations and work-life integration. In E. E. Kossek & S. J. Lambert (Eds.), *Work and Life Integration: Organizational, Cultural, and Individual Perspectives* (pp. 61–84). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Wallace, J. E. (1997). It's about time: A study of hours worked and work spillover among law firm lawyers. *Journal of Vocational Behaviour*, 50(2), 227–248. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.1573>

Wright, K. B., Abendschein, B., Wombacher, K., Connor, M. O., Hoffman, M., Dempsey, M., ... Shelton, A. (2014). Work-related communication technology use outside of regular work hours and work life conflict: The influence of communication technologies on perceived work life conflict, burnout, job satisfaction, and turnover intentions. *Management Communication Quarterly*, 28(4), 507–530. <https://doi.org/10.1177/0893318914533332>

7. Anexos

Anexo 1 – Caracterização dos indivíduos que participaram no questionário aplicado

	Frequência	Percentagem
Sexo		
Masculino	52	43%
Feminino	58	47,9%
<i>Valores ausentes</i>	11	9,1%
Idade		
18-28	37	30,6%
29-38	32	26,4%
39-48	23	19%
49-58	15	12,4%
59-68	3	2,5%
>68	1	0,8%
<i>Valores ausentes</i>	10	8,3%
Estado Civil		
Solteiro(a)	40	33,1%
Casado(a)/União de Facto	61	50,4%
Divorciado(a)/Separado(a)	9	7,4%
Viúvo(a)	1	0,8%
<i>Valores ausentes</i>	10	8,3%
Número de filhos		
0	37	30,6%
1	22	18,2%
2	26	21,5%
3	3	2,5%
4	1	0,8%
<i>Valores ausentes</i>	32	26,4%
Habilitações Académicas		
Até ao 9º ano	3	2,5%
10º/11º/12º ano	22	18,2%
Curso médio/superior	42	34,7%

Mestrado	36	29,8%
Doutoramento	7	5,8%
<i>Valores ausentes</i>	11	9,1%
Antiguidade organizacional		
< 1 ano	27	22,3%
1 ano – 3 anos	29	24%
4 anos – 6 anos	14	11,6%
7 anos – 9 anos	6	4,9%
10 anos – 20 anos	18	14,9%
> 20 anos	17	14%
<i>Valores ausentes</i>	10	8,3%
Função de Chefia		
Sim	28	23,1%
Não	83	68,6%
<i>Valores ausentes</i>	10	8,3%
Vínculo Laboral		
Por tempo indeterminado	60	49,6%
A termo certo	31	25,6%
A termo incerto	18	14,9%
<i>Valores ausentes</i>	12	9,9%
Setor de Atividade		
Administração pública	14	11,6%
Construção civil	3	2,5%
Hotelaria e turismo	4	3,3%
Banca e seguros	15	12,4%
Comércio e serviços	26	21,5%
Saúde	2	1,7%
Indústria transformadora	3	2,5%
Comunicação e transportes	4	3,3%
Agricultura/Pesca	2	1,7%
Outros	37	30,6%
<i>Valores ausentes</i>	11	9,1%

Setor		
Público	23	19%
Privado	83	68,6%
Social/Sem fins lucrativos	5	4,1%
<i>Valores ausentes</i>	10	8,3%

Anexo 2 – Questionário aplicado para recolha de dados sobre as variáveis em estudo

Caro(a) participante,

O meu nome é Inês Gomes e estou neste momento a terminar o Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultoria Organizacional na ISCTE Business School. De forma a poder realizar a minha dissertação, gostaria de contar com a sua participação neste breve questionário!

Este estudo respeitará todos os requisitos de qualquer processo de investigação, garantindo-se o anonimato e a confidencialidade dos dados obtidos, estando a divulgação reservada apenas a fins científicos e exclusivamente ao cuidado da equipa de investigação.

Neste questionário não existem respostas certas ou erradas, pretende-se apenas conhecer a **sua opinião sincera e a sua perceção sobre alguns aspetos relacionados com a sua atividade profissional**. Como já referido, as suas respostas são confidenciais e anónimas.

Se desejar receber mais informações ou esclarecer alguma dúvida, poderá contactar-me através do seguinte e-mail: icsgs@iscte-iul.pt

A sua participação é muito importante, o questionário demorará apenas breves minutos.

Muito obrigada pela sua colaboração!

Informo que li e compreendi o consentimento informado e pretendo participar neste questionário, assinalando com uma cruz em: Sim _____

Dimensão	Descrição	Escala
1. Intensidade de utilização do <i>smartphone</i>		
Tendo em consideração a frequência e a intensidade com que usa o seu <i>smartphone</i> para assuntos relacionados com o trabalho fora do horário laboral, por favor responda às seguintes questões de acordo com a escala indicada.		
	Utilizo o meu <i>smartphone</i> de forma intensiva	1- Discordo totalmente

	para assuntos relacionados com o trabalho fora do horário laboral.	2- Discordo muito
	Sinto-me obrigado(a) a responder a mensagens relacionadas com o trabalho à noite.	3- Discordo em parte
	Até ir dormir, verifico se tenho mensagens de e-mail relacionadas com o trabalho.	4- Não concordo nem discordo
	Quando o meu <i>smartphone</i> indica a receção de novas mensagens, sou incapaz de não as verificar de imediato.	5- Concordo em parte
		6- Concordo muito
		7- Concordo totalmente

2. Conflito trabalho-família

Tendo em conta a sua perceção relativamente ao impacto que o trabalho tem na sua vida familiar, indique qual o seu grau de concordância com as seguintes afirmações, utilizando a escala fornecida.

	Tenho de faltar frequentemente a atividades familiares devido à quantidade de tempo que tenho de dedicar às minhas responsabilidades profissionais.	1- Discordo totalmente
	Estou frequentemente tão emocionalmente esgotado(a) quando chego a casa vindo(a) do trabalho, que isso faz com que eu não contribua para a minha vida familiar.	2- Discordo muito
	Os comportamentos que tenho e que me tornam mais eficaz no trabalho não me ajudam a ser um melhor membro familiar.	3- Discordo em parte
		4- Não concordo nem discordo
		5- Concordo em parte
		6- Concordo muito
		7-Concordo totalmente

3. Recuperação

Relativamente à forma como despende o seu tempo fora do trabalho, avalie as seguintes afirmações de acordo com a escala indicada.

Distanciamento Psicológico	Consigo esquecer-me do meu trabalho.	1- Discordo totalmente
	Eu não penso no meu trabalho.	
	Eu distancio-me do meu trabalho.	
	Faço um intervalo das exigências do trabalho.	
Relaxamento	Eu descontraio e relaxo.	2- Discordo muito
	Faço coisas relaxantes.	

	Uso tempo para relaxar.	3- Discordo em parte
	Desfruto de tempo para atividades de lazer.	4- Não concordo nem discordo
Mestria	Eu aprendo coisas novas.	5- Concordo em parte
	Procuro desafios intelectuais.	6- Concordo muito
	Faço coisas que me desafiam.	7- Concordo totalmente
	Faço coisas que me abrem os horizontes.	
Controlo	Sinto que posso decidir o que fazer de forma autónoma.	
	Decido o meu próprio horário.	
	Determino sozinho(a) como vou despende o meu tempo.	
	Trato das coisas como quero que sejam feitas.	

4. Dados demográficos

Para finalizar, por favor responda às questões que se seguem relativas a dados demográficos. Relembramos que todos os dados obtidos são anónimos e confidenciais, sendo apenas utilizados para fins estatísticos.

	Sexo	Feminino Masculino
	Idade	18-28 29-38 39-48 49-58 59-68 > 68
	Estado Civil	1- Solteiro(a) 2- Casado(a)/União de Facto 3- Divorciado(a)/Separado (a) 4- Viúvo(a)
	Número de filhos:	

	Habilitações Académicas	1- Até ao 9º ano 2- 10º/11º/12º ano 3- Curso médio/superior 4- Mestrado 5- Doutoramento
	Há quanto tempo trabalha nesta empresa/organização?	____ anos e ____ meses
	Tem função de chefia?	Sim Não
	Indique o seu vínculo laboral:	1- Contrato por tempo indeterminado 2- Contrato a termo certo 3- Contrato a termo incerto
	Setor de atividade:	1- Administração pública 2- Construção civil 3- Hotelaria e turismo 4- Banca e seguros 5- Comércio e serviços 6- Saúde 7- Indústria transformadora 8- Comunicações e transportes 9- Agricultura/Pesca 10- Outro. Qual?
	Esta empresa pertence ao setor:	1- Público 2- Privado 3- Social/Sem fins lucrativos

