



INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

**O impacto da sobrecarga de trabalho e do conflito trabalho-família,
relacionados com o uso do *WhatsApp*, na insatisfação com o trabalho: o
papel mediador do stress**

Rafaela Rosa Lopes Venda

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria Organizacional

Orientadores:

Professora Doutora Sílvia da Silva, Professora Associada,
ISCTE-IUL

setembro, 2020

Agradecimentos

Gostaria de agradecer e dedicar esta dissertação às pessoas que me são próximas e que tornaram possível o concretizar desta etapa com que tanto sonhei.

Um enorme agradecimento à professora Sílvia Silva. Durante esta etapa, ouviu todas as minhas dúvidas e incertezas e guiou-me de uma forma exemplar. Esteve sempre presente para me ajudar e mostrou-se sempre disponível. Estou segura de que sem ela não teria conseguido chegar até aqui.

À minha irmã, que está sempre lá. Sem ela, definitivamente não teria chegado até aqui. Obrigada por toda a ajuda, toda a força, todos os conselhos. Obrigada por acreditares sempre em mim e nunca me deixares ir abaixo, fazendo com que mantenha sempre os pés bem assentes na terra.

À minha mãe e pai, por me apoiarem incondicionalmente em todas as decisões que tomei ao longo da minha vida. Sei que posso contar com vocês sempre.

Ao João, que lida com as minhas inseguranças e medos e me ensina a ser mais feliz, todos os dias das nossas vidas.

À minha avó, que onde quer esteja tenho a certeza de que estará muito orgulhosa de tudo o que consegui alcançar até hoje. Estás sempre comigo.

Resumo

Nos dias que correm, a utilização de aplicações de mensagens instantâneas assume um papel cada vez mais presente no quotidiano dos indivíduos, mesmo em contexto profissional. Essa utilização crescente acarreta benefícios, mas também algumas consequências que muitas vezes passam despercebidas ao próprio colaborador.

O presente estudo pretendeu verificar se a utilização da aplicação de mensagens instantâneas *WhatsApp* para assuntos relacionados com o trabalho contribui para o aumento do stress nos indivíduos e para a insatisfação destes com o seu trabalho. Os dados foram recolhidos através de um questionário ao qual responderam 149 trabalhadores. No que diz respeito à primeira hipótese colocada, os resultados obtidos indicam que quer a sobrecarga de trabalho, quer o conflito trabalho-família, se relacionam positivamente com o stress, sendo que todas as variáveis dizem respeito à utilização do *WhatsApp*. Relativamente à segunda hipótese, verificou-se que a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família contribuem para a insatisfação com o trabalho. No que concerne à terceira hipótese, os resultados demonstraram que o stress sentido pelos indivíduos contribui para a sua insatisfação com o trabalho. Por último, na quarta hipótese proposta, confirmou-se a relação de mediação existente no modelo de pesquisa, isto é, o stress como mediador da relação entre a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família e a insatisfação com o trabalho.

Palavras-chave: uso do *WhatsApp*, conflito trabalho-família, sobrecarga de trabalho, stress, insatisfação com o trabalho.

JEL Classification System: O15 (Economic Development: Human Resources; Human Development; Income Distribution; Migration) and Y4 (Dissertations)

Abstract

These days, the use of instant messaging applications is becoming more and more present in the daily life of individuals, even in a professional context. This growing use brings benefits, but also some consequences that often go unnoticed by the employee himself.

This study aimed to verify whether the use of *WhatsApp* instant messaging for work-related subjects contributes to the increase of stress on individuals and their dissatisfaction with their work. The data were collected through a questionnaire answered by 149 workers. Regarding to the first hypothesis, the results obtained indicate that both work overload and work-family conflict are positively related to stress, with all the variables relating to the use of *WhatsApp*. As regards the second hypothesis, it was found that work overload and work-family conflict contribute to dissatisfaction with work. As regards the third hypothesis, the results showed that stress felt by individuals contributes to their dissatisfaction with work. Finally, the fourth hypothesis proposed confirmed the mediation relationship existing in the research model, i.e. stress as a mediator in the relationship between work overload and work-family conflict and dissatisfaction with work.

Keywords: WhatsApp usage, work-family conflict, work overload, stress, dissatisfaction with work.

JEL Classification System: O15 (Economic Development: Human Resources; Human Development; Income Distribution; Migration) and Y4 (Dissertations)

Índice

I. Introdução.....	1
II. Revisão de literatura	3
A evolução das tecnologias da informação e da comunicação na atualidade	3
A proliferação do WhatsApp na atualidade.....	5
As aplicações de mensagens instantâneas e os seus impactos.....	6
Sobrecarga de trabalho como variável preditora	9
Conflito trabalho-família como variável preditora	11
A insatisfação com o trabalho como variável critério	12
O stress como mediador utilizando o Modelo JD-R.....	15
A insegurança no trabalho qualitativa como variável de controlo	18
III. Método.....	21
Participantes.....	21
Procedimento metodológico	22
Operacionalização das variáveis.....	23
IV. Resultados	26
Testes de Hipóteses	26
V. Discussão e Conclusões	31
Implicações práticas	33
Contribuições teóricas	34
Limitações e Estudos Futuros.....	35
VI. Referências Bibliográficas	38
VII. Anexos	40

Índice de quadros e figuras

Figura 2.1 – Modelo de pesquisa do presente estudo.....	20
Quadro 4.1 - Caracterização sociodemográfica da amostra.....	22
Quadro 4.2 - Médias, desvios-padrão e correlações entre as variáveis em estudo	26
Quadro 4.3 - Resultados da análise de regressão linear da Hipótese 1	27
Quadro 4.4 - Resultados da análise de regressão linear da Hipótese 2	27
Quadro 4.5 - Resultados da análise de regressão linear da Hipótese 3	28
Quadro 4.6 - Resultados da análise de regressão hierárquica com mediação (Hipótese 4).	29

I. Introdução

Nos dias que correm, as tecnologias da informação e comunicação desempenham um papel crucial na vida das pessoas, quer na vida profissional, quer no seio familiar. Esta evolução e disseminação das tecnologias tem vindo a despertar o interesse de vários autores que procuram compreender os impactos da utilização das mesmas na vida pessoal dos indivíduos, mas também na organizações e nos colaboradores (e.g. Leung & Zhang, 2017; Cascio & Montealegre, 2016). Se por um lado as tecnologias modernas oferecem várias vantagens, como o aumento da flexibilidade ao possibilitarem o contacto a qualquer altura do tempo e em qualquer lugar, por outro são-lhes reconhecidas algumas desvantagens inerentes, como a interferência na vida familiar e o aumento da carga de trabalho (e.g. Ayyagari et al., 2011). Através das tecnologias, e devido às suas características, os limites entre as esferas familiar e profissional dissipam-se, sobretudo devido à conectividade constante que as mesmas oferecem, levando ao stress do indivíduo (e.g. Yun et al. 2012 em La Torre et al., 2019). Deste modo, torna-se cada vez mais relevante estudar o impacto que as diversas tecnologias contemporâneas exercem nos dois domínios.

Uma das tecnologias da informação e comunicação móveis amplamente utilizadas na atualidade é o *WhatsApp*, uma aplicação multiplataforma de mensagens instantâneas. Este tipo de aplicações, sobretudo o *WhatsApp*, tem proliferado de forma exponencial a nível mundial e por esse motivo tem despoletado o interesse de diversos autores que procuram compreender os seus impactos (e.g. Kumar & Sharma, 2017; Ariffin & Omar, 2018; Bernal-Ruiz et al., 2019). De facto, graças às suas características, o *WhatsApp* é uma aplicação cada vez mais utilizada não só para comunicar com amigos e familiares, como também com colegas de trabalho e superiores hierárquicos. Apesar dos benefícios e funcionalidades que estes tipos de aplicações possuem, são também elas bastante permeáveis ao que separa as responsabilidades de trabalho e família, podendo o seu uso refletir-se em consequências quer para o indivíduo, quer para a organização, caso esse uso não seja corretamente gerido. Uma das consequências que a utilização deste tipo de aplicações pode exercer no indivíduo é o aumento de stress sentido pelo mesmo, que por sua vez poderá refletir-se noutros resultados como a diminuição da produtividade e da satisfação em geral (Lee et al., 2016). No entanto, são muito poucos os estudos existentes na literatura atual no que diz respeito à utilização dos *WhatsApp* e dos seus impactos, daí a relevância em estudar este tema.

Deste modo, tendo por base o artigo de Lee et al. (2016), assim como o modelo JD-R como suporte ao modelo de pesquisa, o presente estudo vai focar a utilização do *WhatsApp* em

contexto profissional e o seu impacto na insatisfação com o trabalho. A utilização do *WhatsApp* vai ser estudada através da sobrecarga de trabalho e do conflito trabalho-família, sendo que a relação destas duas variáveis com a insatisfação com o trabalho vai ser mediada pelo stress sentido pelo indivíduo. É importante salientar que todas as variáveis integrantes no presente modelo de pesquisa se relacionam à utilização do *WhatsApp*. Esta relação de mediação entre variáveis, apesar de constar no modelo de pesquisa proposto por Lee et al. (2016), não foi testada pelos autores. Deste modo, o presente estudo colmata a lacuna existente no estudo dos autores na medida em que irá testar e analisar a relação de mediação referida.

Em suma, este estudo tem como objetivo explorar de que forma a utilização do *WhatsApp* contribui para o stress e para a insatisfação com o trabalho percebidos pelo colaborador. Primeiramente, analisar-se-ão os efeitos da sobrecarga de trabalho e do conflito trabalho-família no stress. Em segundo lugar, vai ser analisado o impacto da sobrecarga de trabalho e do conflito trabalho-família na insatisfação com o trabalho. De seguida, estudar-se-á o impacto do stress na insatisfação com o trabalho e, por último, analisar-se-á o papel de mediador do stress na relação entre a sobrecarga de trabalho e conflito trabalho-família com a insatisfação com o trabalho.

No próximo capítulo, é apresentada a revisão de literatura contendo os conceitos e o raciocínio teórico para sustentar as hipóteses propostas. Em seguida, apresentar-se-á a metodologia utilizada neste estudo, seguida da análise dos resultados obtidos. Posteriormente, discutir-se-ão esses mesmos resultados de acordo com a literatura existente e apresentar-se-ão as conclusões obtidas. Por fim, vão ser apresentadas as implicações práticas e as contribuições teóricas do estudo, bem como propostas sugestões para pesquisas futuras.

II. Revisão de literatura

A evolução das tecnologias da informação e da comunicação na atualidade

Nas últimas décadas, a tecnologia tem-se desenvolvido de uma forma surpreendente, gerando mudanças com grande impacto a nível social. Isto é, o avanço nas Tecnologias da Informação e Comunicação gerou mudanças sociais significativas, possibilitando inúmeras novas possibilidades de interação social.

Estas tecnologias têm vindo a contribuir ao longo dos últimos tempos para que haja uma mudança profunda na forma como a economia se organiza e como as empresas atuam, bem como na maneira como o trabalho é feito nas organizações, possibilitando novas formas de controlo, coordenação e colaboração nas atividades de forma mais rápida e a custos mais baixos (Cascio & Montealegre, 2016). Aliás, segundo estes autores, a tecnologia da informação e comunicação nos dias de hoje caminha para um novo estágio que se baseia na “computação ubíqua”, conceito que se refere “a um ambiente em que a tecnologia computacional permeia quase tudo, permitindo assim que as pessoas acedam e controlem o seu ambiente a qualquer hora e de qualquer lugar” (Cascio & Montealegre, 2016, p. 353). Contudo, embora os autores Cascio & Montealegre (2016) comparem a tecnologia digital à eletricidade em termos de dimensão de infraestrutura, estes salientam o facto de haver poucas pesquisas sobre como esta está a alterar os sistemas de trabalho ou o trabalho que as pessoas levam a cabo. É certo que, nos dias de hoje, é inevitável reconhecer que somos dependentes das tecnologias modernas em vários domínios, quer pessoalmente, quer profissionalmente.

O artigo de Cascio & Montealegre (2016) debruça-se sobre como a tecnologia está a mudar o trabalho e as organizações na atualidade. Nesta linha de pensamento, os autores referem que a adoção da “computação ubíqua” trará mudanças consideráveis na aquisição, partilha e distribuição de conhecimento, assim como grandes efeitos que se refletirão em cascata no local de trabalho (Andreessen 2001 em Cascio & Montealegre, 2016) . Como um dos exemplos dessas mudanças, os autores salientam o facto de com a tecnologia atualmente disponível ser possível os trabalhadores exercerem as suas funções, quer no escritório, quer em casa, quer em qualquer lugar. Estes podem inclusive trabalhar de forma rotineira com colegas que nunca viram, em lugares que nunca visitarem e permanecer conectados com o local tradicional de trabalho em qualquer hora ou lugar. Esta funcionalidade derivada da tecnologia moderna “habilitou o surgimento de ambientes de trabalho onipresentes que oferecem suporte a diferentes tipos de estilos e condições de trabalho” (Cascio & Montealegre, 2016, p. 354).

Esta conectividade quase permanente ao trabalho graças à utilização de tecnologia, bem como as suas consequências, são temas referidos por diversos autores. Segundo Ayyagari et al. (2011), o uso das tecnologias da informação e comunicação produziu uma urgência perpétua e cria expectativas de que os indivíduos necessitam, ou são até mesmo obrigados, a trabalhar mais rápido. De facto, a globalização, e a competitividade cada vez mais feroz dos negócios na atualidade, criaram culturas organizacionais nas quais as pessoas que trabalham de forma árdua, passam mais horas no trabalho e estão conectadas à organização de forma permanente através das TIC¹ são recompensadas de alguma forma (Kouzmin e Korac- Kakabadse 2000; Spruell 1987 em Ayyagari et al., 2011). Deste modo, pode dizer-se que a ubiquidade é uma das características da tecnologia emergente, pelo facto de ser possível aceder-lhe independentemente do momento e do lugar no qual nos encontramos.

Cascio & Montealegre (2016) expõem quatro considerações que influenciam a adoção e a implementação de tecnologias no local de trabalho (Coovert & Thompson 2014b em Cascio & Montealegre, 2016). A primeira diz respeito à usabilidade, característica referente à interface entre humanos e tecnologia e que pode medir-se em termos de eficiência (tempo que leva a completar uma tarefa), eficácia (qual a taxa de erro) e satisfação do utilizador para com a tecnologia em questão. Em segundo lugar, é referida a autoeficácia, isto é, a capacidade para usar ou aprender a usar uma nova tecnologia influenciará o nível de ansiedade quando essa nova tecnologia for implementada (pessoas mais capazes sentirão, portanto, menos ansiedade). Em terceiro lugar, está a consideração económica, ou seja, se a tecnologia trazer uma vantagem competitiva para a organização ou para o indivíduo a nível pessoal é mais provável que um destes a implemente. Por último, é igualmente relevante ter em consideração o papel dos fatores sociais na aceitação da tecnologia. Isto é, se amigos, colegas de trabalho ou familiares usam uma tecnologia específica, torna-se mais provável a sua adoção pelo indivíduo graças à pressão exercida pelos mesmos.

Estas considerações exercem impacto na adoção e implementação das tecnologias no local de trabalho pelas organizações e pelos indivíduos e, como tal, é crucial tê-las em conta na análise da utilização das mesmas. Partindo do princípio que a tecnologia faz cada vez mais parte do nosso quotidiano, bem como do das organizações, é crucial compreender que benefícios e desafios é que a proliferação desta coloca e como é que estes devem ser encarados. Na verdade, a implementação de tecnologias emergentes acarreta tanto vantagens como desvantagens,

¹ Tecnologias da Informação e da Comunicação.

sendo importante conhecê-las, sobretudo as desvantagens, para poder atuar sobre as mesmas e minimizar os seus possíveis impactos.

A tecnologia no seu melhor potencial deve capacitar os trabalhadores, promover a sua automotivação e bem-estar, aumentar a produtividade, promover a satisfação no trabalho, o compromisso organizacional e os comportamentos de cidadania entre os trabalhadores (Cascio & Montealegre, 2016). Contudo, quando a adoção da tecnologia leva à falta de autonomia, competência e afeta relacionamentos, ocorrem sentimentos de opressão que podem resultar no stress, desmotivação e em comportamentos de trabalho contraproducentes (Cascio & Montealegre, 2016).

A proliferação do WhatsApp na atualidade

O presente estudo debruçar-se-á precisamente sobre uma tecnologia de informação e comunicação móvel, nomeadamente na aplicação *WhatsApp*, a qual é possível aceder através de diversos dispositivos, tais como o computador, telemóvel ou tablet.

Este tipo de aplicações multiplataforma de mensagens instantâneas como o *WhatsApp* é um dos resultados do extraordinário desenvolvimento das TIC, que permite a comunicação em tempo real através de mensagens de texto, voz e vídeo. As aplicações multiplataforma de mensagens instantâneas, nomeadamente o *WhatsApp*, têm revolucionado a forma como os indivíduos comunicam entre si em diversos ambientes, inclusive no trabalho. Atualmente o *WhatsApp* é uma das aplicações de mensagens instantâneas mais populares no mundo e amplamente utilizadas para *smartphones*. Kumar & Sharma (2017) defendem que o *WhatsApp* é uma das principais mudanças na comunicação de aplicativos móveis no passado recente, e que os seus utilizadores estão a aumentar a uma grande velocidade quer em *smartphones*, quer noutros dispositivos. Segundo os mesmos autores, a partir de fevereiro de 2016, o *WhatsApp* anunciou mais de mil milhões de utilizadores mensais em todo o mundo, superando desta forma os 700 milhões que tinha alcançado em janeiro do ano anterior. Já em janeiro de 2017 esta aplicação contava com um total de 12 mil milhões de utilizadores ativos, sendo o principal serviço de mensagens instantâneas em 109 países, incluindo Brasil, Índia, México, Argentina, Rússia, Alemanha, Espanha e Reino Unido (Schwartz, 2016 em Ruiz et al., 2019).

Ariffin & Omar (2018) alertam para o facto de o *WhatsApp* se ter tornado popular entre os utilizadores e que atualmente, com este tipo de aplicações, ser possível a comunicação entre grupos de indivíduos e não apenas entre duas pessoas. Deveras, uma das funcionalidades mais utilizadas deste tipo de aplicações é a possibilidade de criar grupos de conversação com vários

indivíduos, permitindo ver o estado dos mesmos em tempo real (se se encontram *online* ou não), bem como verificar o estado de entrega e leitura da mensagem enviada. Através deste tipo de funcionalidade, todos os indivíduos podem comunicar através de uma comunicação interpessoal ou em grupo, quer em âmbito pessoal ou profissional. Como podemos ver, este tipo de aplicações apresenta inúmeras vantagens no mundo contemporâneo, como o facilitar a interação entre colegas, melhorar a comunicação, aumentar a conectividade e melhorar as relações familiares, fortalecer as relações sociais e de amizade com outras pessoas e reduzir o isolamento e a solidão, entre outras (Ruiz et al., 2019). Além disso, os remetentes e os destinatários das mensagens de *WhatsApp* podem conectar-se em tempo real e o uso do seu tempo é mais síncrono, as informações podem ser consultadas em qualquer lugar e o processo de tomada de decisão pode ser executado independentemente da distância (Omar et al., 2018).

Contudo, o uso excessivo deste tipo de tecnologias no trabalho pode ter efeitos negativos no bem-estar dos indivíduos, contribuindo para o aumento dos seus níveis de stress. Ruiz et al. (2019) alertam para uso problemático específico do *smartphone* em menor grau, que se caracteriza por exemplo através do abuso de aplicações de mensagens instantâneas como o *WhatsApp*, e para potenciais consequências da sua utilização, tais como as interrupções no trabalho e redução da produtividade (Ruiz et al., 2019). No entanto, este aspeto ainda não foi estudado em profundidade dado que a maioria das pesquisas e discussões relacionadas ao uso do *WhatsApp* tem sido amplamente realizada entre jovens, estudantes de ensino secundário e estudantes universitários, e não em trabalhadores, daí a importância de analisar o impacto deste tipo de aplicações junto da população ativa empregada. Aliás, Ruiz et al. (2019) defendem que “a intervenção precoce em pessoas que sofrem do uso excessivo do *WhatsApp* resultaria em menor deterioração profissional, académica, familiar, social e de parceiros que pode resultar do seu uso, melhorando assim o bem-estar psicossocial desses utilizadores” (Ruiz et al., 2019, p. 249). Isto é, torna-se crucial identificar o impacto do uso deste tipo de aplicações nos indivíduos e os riscos que lhe estão associados, de modo a proceder ao seu combate e, preferencialmente, à sua prevenção, diminuindo as consequências resultantes da utilização destas aplicações.

As aplicações de mensagens instantâneas e os seus impactos

O estudo levado a cabo por Lee et al. (2016) concentrou-se nas causas e consequências do *technostress* num contexto pós-trabalho relacionado ao uso da aplicação de mensagens instantâneas coreano *KakaoTalk*, tendo como objetivo gerar um modelo que explicasse o *technostress* relacionado à interação social com os colegas de trabalho após o horário laboral.

O conceito de *technostress* está associado ao stress sentido pelos indivíduos quando utilizam tecnologias e tem sido definido por diversos autores ao longo do tempo. Este termo foi cunhado na década de 1980 por Brod (1984), tendo surgido através de trabalhadores que lidavam com tecnologia dentro da organização e que vivenciaram stress causado pela incapacidade de lidar com as exigências do uso dessa tecnologia no trabalho (Brod 1984 em Lee et al., 2016). Primeiramente o conceito foi definido como "uma doença moderna de adaptação causada pela incapacidade de lidar com as novas tecnologias do computador de maneira saudável" (Brod 1984 em Lee et al., 2016, p. 776). Hoje em dia a definição mais recente aceita na literatura define *technostress* como "a experiência de stress de um utilizador de TI² ao usar tecnologias" (Ragu-Nathan et al. 2008 em La Torre et al., 2019, p. 27).

Neste sentido, os autores Lee et. al 2016 definiram *stressors* específicos, resultantes do uso de aplicações de mensagens instantâneas, explicando de que forma estes causam stress nos utilizadores e quais os seus resultados, focando-se sempre no horário pós-laboral. Os autores definem *stressors* como "os eventos ou propriedades de eventos (estímulos) encontrados pelo uso das aplicações de mensagens instantâneas num contexto pós-trabalho" (Lee et al., 2016, p.777). No estudo em questão, são definidos dois tipos de *stressors*: os *stressors* de interação social, que dizem respeito à sobrecarga de comunicação, insegurança social e ao uso compulsivo, e os *stressors* da vida pessoal, que são referentes à sobrecarga de trabalho, à invasão da vida pessoal e ao conflito trabalho-família.

A sobrecarga de comunicação é uma das consequências reconhecidas deste tipo de aplicações e segundo (Lee et al., 2016) este excesso de comunicação ocorre quando os colegas de trabalho enviam mensagens através de aplicações de mensagens instantâneas, causando interrupções excessivas na vida pessoal do indivíduo. Hung et al. (2015) definem a sobrecarga de comunicação como as informações de fontes externas que são transmitidas regularmente por tecnologias móveis e que obstruem o fluxo de trabalho. Isto é, se a comunicação exceder o nível passível de se gerido pelo indivíduo, possivelmente ocorrerá sobrecarga de comunicação, podendo tornar-se uma fonte de *technostress* para o mesmo. Karr-Wisniewski & Lu (2010) reconhecem igualmente que a sobrecarga de comunicação é uma consequência do uso de aplicações de mensagens instantâneas.

Outro dos *stressors* reconhecidos por Lee et al. (2016) é a insegurança social. Para Lee et al., (2016), a base lógica para considerar a insegurança social como uma fonte de stress de interação social prende-se com o facto de o indivíduo, caso não esteja a usar as aplicações de

² Tecnologia da Informação.

mensagens instantâneas, não se poder conectar com os outros, temendo ficar de fora do grupo. Além disso, não ser convidado para os grupos de conversação relacionados à organização, ou sair dos mesmos, segundo os autores cria sentimentos de alienação. Isto é, “mesmo após o horário de trabalho, os funcionários podem sentir-se desconfortáveis quando não conseguem comunicar-se continuamente através de aplicações de mensagens instantâneas móveis e sentem-se alienados de outras pessoas na organização”, (Lee et al., 2016, p. 785).

O terceiro *stressor* de interação social identificado pelos autores é o uso compulsivo que se caracteriza pelo indivíduo ser obsessivo, persistente e pensar de forma frequente em verificar mensagens, mesmo quando conduz, dorme ou está de férias (Lee et al., 2016). Ou seja, no uso compulsivo dos *smartphones* os indivíduos sentem a necessidade constante e frequente de verificar as mensagens enviadas e/ou recebidas através das aplicações de mensagens instantâneas. Assim, “o excesso de apego dos utilizadores aos seus telefones pode induzir mais stress e sérias consequências sobre problemas psicológicos, como depressão, fadiga e exaustão”, (Lee et al., 2016, p. 780). Deste modo, é proposto pelos autores que o uso compulsivo deste tipo de aplicações causa stress nos colaboradores. Esta utilização desmedida pode ter repercussões de ordem maior, resultando numa condição de dependência denominada *techno-addiction* (Young 2017 em La Torre et al., 2019).

No que diz respeito aos *stressors* relacionados com a vida pessoal do indivíduo, Lee et al. (2016) identificam a invasão da vida pessoal. A invasão da vida pessoal graças ao uso das aplicações de mensagens instantâneas em contexto de trabalho define-se “como a percepção negativa de que a vida pessoal de um indivíduo está a ser invadida pelo uso de aplicações de mensagens instantâneas associado ao trabalho” (Lee et al., 2016, p. 781). Isto é, através do uso de aplicações como o *WhatsApp* em contexto de trabalho, é possível verificar se as mensagens enviadas foram recebidas e lidas em tempo real e, além disso, os colegas podem enviar mensagens relacionadas com o trabalho em horário fora do trabalho, ou até mesmo em fins de semana e férias, sem ter em consideração a situação do recetor. Esta situação invade a vida quotidiana pessoal e cria a sensação do indivíduo estar ligado à organização de forma contínua durante o horário pessoal. Consequentemente, a invasão da vida pessoal pode aumentar o nível de stress nos indivíduos, como foi demonstrado em Lee et al., (2016), comprovando que esta estava positivamente relacionada ao stress e que, após o horário laboral, os colaboradores não gostam que a sua vida pessoal seja invadida com assunto relacionados com o trabalho. O conceito de invasão da privacidade é também abordado por Ayyagari et al., (2011), que alertam que os indivíduos estão cada vez mais preocupados com o facto de a sua privacidade estar a ser invadida pelas tecnologias, salientado que este “problema é agravado devido às atuais pressões

do trabalho, que criam um valor tácito que aprecia os indivíduos que estão constantemente disponíveis”, (Ayyagari et al., 2011, p. 841), tornando possível e até mesmo esperado que um indivíduo trabalhe, mesmo em férias, através do telemóvel.

Outros conceitos relacionados com a invasão da vida pessoal do indivíduo têm sido estudados por diversos autores. Tarafdar et al. (2007) descreveu os cinco principais *techno-stressors* relacionados com o trabalho, entre eles o fator de *techno-invasion*, o qual “descreve o efeito invasivo das TIC em termos de criação de situações em que os utilizadores podem ser contactados a qualquer momento, os funcionários sentem a necessidade de estar constantemente “conectados” e há uma confusão entre os contextos pessoais e relacionados ao trabalho”, (Tarafdar et al., 2007). Waizenegger et al. (2016) também consideram o fator de *techno-invasion*, ou invasão tecnológica, fruto da conectividade constante, como uma das principais causas de *techno-stress* entre os trabalhadores especializados (Waizenegger et al. 2016 em La Torre et al., 2019).

Entre os restantes *stressors* relacionados com a vida pessoal do indivíduo identificados por Lee et al. (2016) estão a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família, conceitos que vão assumir o papel de variáveis preditoras no presente estudo e, como tal, serão desenvolvidos de seguida.

Sobrecarga de trabalho como variável preditora

No contexto em estudo das tecnologias da informação e comunicação, nomeadamente das aplicações de mensagens instantâneas, a sobrecarga de trabalho pode definir-se como “o uso de aplicações de mensagens instantâneas, forçando as pessoas a acelerar o seu trabalho e a prolongar as suas horas de trabalho, mesmo em férias ou fins de semana” (Lee et al., 2016, p. 781).

Este fator tem sido dos mais discutidos na literatura como causador de stress no trabalho. Yun et al. (2012) defendem que “a sobrecarga de trabalho e a flexibilidade devido ao uso da tecnologia aumentam os conflitos entre a vida profissional e o trabalho, o stresse no trabalho e a resistência do utilizador (Yun et al. 2012 em La Torre et al., 2019, p. 30). Ayyagari et al. (2011) abordam igualmente a questão da sobrecarga de trabalho resultante das características das tecnologias emergentes. Isto é, as características de usabilidade da tecnologia, como a utilidade, complexidade e confiabilidade, bem como o seu ritmo de mudança constante e conectividade permanente que esta possibilita, foram consideradas pelos autores como fatores explicativos da sobrecarga de trabalho.

O termo *techno-overload* relaciona-se com a sobrecarga de trabalho causada pelo uso das tecnologias emergentes e Gaudioso et al. (2017) definem este conceito como sendo “uma sensação de que o uso de tecnologias força as pessoas a trabalhar cada vez mais rapidamente devido à grande quantidade de solicitações de trabalho mediadas por essas tecnologias” (Gaudioso et al., 2017, p. 190), concentrando-se deste modo no ambiente de trabalho e nas tarefas de trabalho necessárias executar. Graças à utilização das tecnologias da informação e comunicação em contexto profissional e às suas características, como a conectividade constante, os trabalhadores têm uma maior carga de trabalho, o que os leva a trabalhar mais tempo e fora do seu horário laboral, aumentando a velocidade do fluxo de trabalho e as expectativas de produtividade.

O aumento da carga de trabalho foi reconhecido como uma das principais causas de *techno-stress* entre a classe bibliotecária (Ennis 2005 em La Torre et al., 2019), o que corrobora a importância deste fator como possível causador de stress no trabalho. Além disso, “existem fortes evidências que sugerem que a sobrecarga está relacionada a altos níveis de tensão, ansiedade, depressão e resultados como desempenho no trabalho ou inovação com tecnologia” (Ahuja e Thatcher 2005; Cooper e Roden, 1985; Kinman e Jones, 2005; Kushmir e Melamed, 1991; Westman e Eden, 1992 em Ayyagari, 2007). Outros autores alertam igualmente para a sobrecarga de trabalho devido ao uso das tecnologias da informação e comunicação, como é o caso de Tarafdar et al. (2007), autores que defendem que o uso da tecnologia facilita a multitarefa e, por isso, leva à sobrecarga de trabalho (Tarafdar et al., 2007 em Kim et al., 2015).

Desta forma, no presente estudo espera-se que os resultados obtidos vão de acordo ao que já se sabe na literatura existente no âmbito da relação entre a utilização de tecnologias da informação e comunicação e a sobrecarga de trabalho, bem como dos seus impactos no stress dos indivíduos. Além disso, de acordo com a pesquisa que foi feita anteriormente, e até à data dessa mesma pesquisa, o presente estudo é inovador no sentido em que é o primeiro estudo realizado em Portugal que tem como objetivo compreender os impactos da utilização do *WhatsApp* no trabalho no stress e na insatisfação com o trabalho percebida pelos colaboradores.

Outra das variáveis que tem sido amplamente estudada por diversos autores no contexto das tecnologias da informação e comunicação é o conflito trabalho-família, variável que irá igualmente assumir o papel de variável preditora no presente modelo de pesquisa e, portanto, será desenvolvida de seguida.

Conflito trabalho-família como variável preditora

As tecnologias da informação e comunicação, nomeadamente as aplicações de mensagens instantâneas que permitem uma conectividade constante e em tempo real, quando usadas em contexto de trabalho, podem contribuir como uma forma de invasão da privacidade e da vida pessoal dos indivíduos, esbatendo assim as fronteiras entre vida pessoal e profissional, o que poderá refletir-se negativamente nestes através de stress. Neste sentido, o conflito trabalho-família tem sido um dos fatores mais discutidos na literatura como causador de stress no trabalho, definindo-se pelo conflito percebido entre as exigências do trabalho e da família, (Cooper et al. 2001; Kreiner 2006; Netemeyer et al. 1996 em Ayyagari et al., 2011).

Uma das principais questões que as atuais tecnologias da informação e da comunicação colocam é o facto de possibilitarem uma conectividade de 24 horas diárias, o que, quando se refere ao seu uso para tarefas relacionadas com o trabalho, pode interferir no seio familiar, quebrando as fronteiras entre o trabalho e a família. Segundo Ayyagari et al. (2011), em grande parte dos casos, “a prevalência do conceito de “trabalhar em casa” leva a uma norma tácita na qual se espera que os indivíduos trabalhem em casa (Mazmanian et al. 2006; Middleton e Cukier 2006, p. 840)”. Isto é, mesmo que não seja intenção dos indivíduos trabalharem a partir de casa, as tecnologias podem de certa forma fazer com que estes se sintam obrigados a tal.

De facto, o número de utilizadores de aplicações de mensagens instantâneas tem aumentado nos últimos anos e, à medida que se dá esse aumento, há também mais organizações a optarem por este tipo de ferramentas no trabalho, o que possibilita que os colaboradores executam o seu trabalho sem quaisquer restrições espaciais ou temporais e de modo mais eficiente. No entanto, de modo paradoxo e como efeito colateral, esta situação causa um desequilíbrio entre a esfera profissional e familiar, sendo que “os funcionários ficam preocupados com conflitos entre responsabilidades em casa e exigências de colegas de trabalho em horários privados”, (Lee et al., 2016, p. 785). Aliás, no estudo levado a cabo pelos mesmos autores, o conflito trabalho-casa demonstrou uma relação positiva com o stress percecionado pelos indivíduos, o que corrobora o impacto negativo que este fator pode ter nos colaboradores.

Neste caso, o conflito trabalho-família está a ser visto e analisado como uma exigência, isto é, visto que os indivíduos possuem tempo e energia limitados, as exigências de diferentes papéis (trabalho e família) esgotam esses recursos limitados que os indivíduos possuem. Neste sentido, o conflito é iminente, pois “quanto mais tempo e energia são necessários para desempenhar funções específicas com sucesso, maior a extensão do conflito”, (Ayyagari, 2007, p. 31). Além disso, o conflito trabalho-família foi significativamente e positivamente associado ao *techno-*

stress anteriormente por outros autores (Leung e Zhang 2017 em La Torre et al., 2019). Em suma, há autores que consideram o conflito entre trabalho e família um dos principais resultados da invasão tecnológica, “uma vez que a intromissão das novas tecnologias pode criar diferenças irreconciliáveis entre o que se espera que uma pessoa faça durante o 'tempo em família' e as exigências de trabalho mediadas pela tecnologia”, (Gaudioso et al., 2017, p. 191).

No que diz respeito propriamente ao papel das aplicações de mensagens instantâneas neste tipo de conflito, já há autores que referem o *WhatsApp* como causa do mesmo: “uma ligação telefónica ou mensagem do *WhatsApp* de um chefe ou colegas pode orientar um indivíduo para longe da família em relação às tarefas em mãos, levando à insatisfação dos membros da família”, (Leung & Zhang, 2017, p. 387). Assim, o conflito trabalho-família pode levar à insatisfação no trabalho e na família, ao stress geral na vida, a depressão de maior grau ou até mesmo ao abuso de bebidas alcoólicas, entre outros (Ford et al., 2007; Frone et al., 1992; Parasuraman et al., 1992 em Leung & Zhang, 2017), daí a necessidade de analisar o impacto deste tipo de conflito, principalmente nas recentes aplicações de mensagens instantâneas ainda pouco estudadas.

Desta forma, o presente estudo coloca a hipótese apresentada de seguida que pretende verificar se os resultados obtidos vão de acordo ao que já se sabe na literatura existente no âmbito da relação entre a utilização de tecnologias da informação e comunicação e a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família. Assim, apresenta-se a seguinte hipótese:

HI: *A sobrecarga de trabalho (a) e o conflito trabalho-família (b) relacionam-se positivamente com o stress.*

A insatisfação com o trabalho como variável critério

A insatisfação com o trabalho é apontada como uma consequência da utilização das tecnologias da informação e comunicação por diversos autores. Cho et al. (2011) alertam para o facto de ser possível que os aspetos cognitivos e temporais da sobrecarga de comunicação, característica das tecnologias emergentes, prejudiquem a satisfação de um indivíduo com a organização. Isto é, “por exemplo, se não houver tempo suficiente para processar as entradas de comunicação, os indivíduos podem começar a sofrer sobrecarga, o que, por sua vez, pode causar stress” (Cho et al., 2011, p. 42). Consequentemente, esse stress poderá influenciar a insatisfação dos indivíduos para com o seu trabalho.

Para Saganuwan (2015), “a sobrecarga de informações de TIC gera frustração e stress nos utilizadores e leva a um declínio no desempenho, além de insatisfação no trabalho”, (La Torre et al., 2019, p. 30). Os autores La Torre et al. (2019) mencionam também que o stress resultante da utilização de inovações tecnológicas foi identificado num estudo anterior como exercendo um efeito negativo sobre a satisfação no trabalho, reconhecendo a sobrecarga de tecnologia como um preditor de insatisfação no trabalho (Khan et al. 2013 em La Torre et al., 2019).

No que concerne à variável de sobrecarga de trabalho, um dos fatores mais estudados na literatura, os autores Suh e Lee demonstraram que este é um dos fatores mais relevantes que causam *technostress* e que, por sua vez, reduzem a satisfação no trabalho, a par com a ambiguidade de papéis e a invasão de privacidade (Suh e Lee 2017 em La Torre et al., 2019). De facto, a quantidade excessiva de trabalho com a qual o colaborador tenha de lidar pode impactar a forma como o mesmo lida com o seu trabalho e como se sente em relação ao mesmo, influenciando, portanto, o seu grau de insatisfação com o trabalho.

No que diz respeito propriamente ao conflito trabalho-família, os seus resultados possíveis podem ser classificados em resultados físicos, resultados psicológicos, resultados comportamentais e resultados relacionados ao trabalho, entre eles a menor satisfação no trabalho (Kengatharan, 2015). Em suma, o conflito trabalho-família está relacionado a uma maior intenção de rotatividade, a uma menor perceção de sucesso na carreira por parte dos colaboradores, bem como a uma menor satisfação, e a níveis de burnout (Kengatharan, 2015). Também uma meta-análise levada a cabo por Kossek e Ozeki (1998) demonstrou uma relação negativa consistente quer da interferência no trabalho com a família quer da interferência da família no trabalho com a satisfação no trabalho e com a satisfação com a vida (Amstad et al., 2011).

Segundo os autores Glaveli et al., (2013) “evidências recentes provaram que quando uma organização é considerada favorável à vida da família dos seus funcionários, eles tendem a experimentar níveis mais baixos de conflito trabalho-família e níveis mais altos de satisfação no trabalho”, (Magnus e Viswesvaean 2006; Lapierre et al. 2008 em Glaveli et al., 2013, p. 3757). Os mesmos autores defendem igualmente que o conflito trabalho-família explica variações diretas na satisfação com trabalho, o que pode ser justificado pelo modelo da satisfação no trabalho de March e Simon (1958) “de acordo com o qual a satisfação no trabalho era influenciada pela compatibilidade dos requisitos de trabalho com outras funções”, (Glaveli et al., 2013, p. 3760). Isto é, quando papéis relevantes para o próprio indivíduo que definem a sua identidade são postos em causa, estes avaliam a fonte dessa mesma ameaça de forma negativa (Greenhaus e Beutell 1985; Lazarus 1991; Carlson e Kacmar 2000 em Glaveli et al.,

2013). Em suma, no estudo levado a cabo por estes mesmos autores, o conflito trabalho-família revelou estar negativamente correlacionado com a satisfação no trabalho.

Amstad et al., (2011) referem que “a satisfação no trabalho está relacionada a muitos indicadores de saúde mental, bem como à saúde física (Faragher, Cass, & Cooper, 2005 em Amstad et al., 2011, p. 161), podendo considerar-se um aspeto central do bem-estar de um indivíduo (Warr, 2007 em Amstad et al., 2011, p. 161). Deste modo, considerou-se crucial no presente estudo averiguar de que forma dois fatores derivados da utilização do *WhatsApp* em contexto de trabalho, neste caso a sobrecarga e trabalho e o conflito trabalho-família, influenciavam a insatisfação com o trabalho do indivíduo, sobretudo num período profissional de alterações e de incerteza devido à pandemia mundial da COVID-19.

Apesar de estar provado pelas teorias da motivação que satisfação e insatisfação não são contrários, visto que diferentes fatores causam uma e outra, estes aspetos estão relacionados entre si. Além disso, apesar de existirem evidências que relacionam a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família em geral à menor satisfação com o trabalho e à insatisfação com o trabalho também generalizadas, considerou-se interessante no presente estudo averiguar se esta relação se mantém aquando da utilização de variáveis relacionadas com a utilização do *Whastapp* no trabalho.

Neste sentido, na hipótese apresentada de seguida no presente estudo propõe-se que a sobrecarga de trabalho, bem como o conflito trabalho-família, ambos derivados da utilização do *WhatsApp*, se relacionam positivamente com a insatisfação com o trabalho, esta igualmente relacionada com a utilização do *WhatsApp* em contexto profissional. Deste modo, a segunda hipótese proposta no presente estudo é a seguinte:

H2: *A sobrecarga de trabalho (a) e o conflito trabalho-família (b) relacionam-se positivamente com a insatisfação com o trabalho.*

Como referido anteriormente, o stress sentido pelos indivíduos, resultante do uso das tecnologias da informação e comunicação, poderá influenciar a insatisfação dos mesmos para com o seu trabalho. Deste modo, de seguida é analisado o possível impacto do stress na insatisfação com o trabalho. De facto, são diversos os autores que alertam para o facto de o *technostress* se poder refletir numa grande variedade de consequências. No que diz respeito ao ambiente profissional, este pode levar a uma redução na satisfação no trabalho, no comprometimento organizacional e na performance. Também os autores D’Arcy et al., (2014) referem que a pesquisa existente vinculou os conceitos relacionados ao *technostress* a

resultados organizacionais adversos, tais como a diminuição da satisfação no trabalho. Em suma, considera-se que riscos inerentes ao desgaste do trabalho afetam negativamente a satisfação do indivíduo com o trabalho, o que pode levar ao aumento dos custos de saúde deste (Chang et al., 2005 em Kim et al., 2015).

No estudo de Lee et al. (2016) os resultados obtidos revelaram que o stress percebido dos indivíduos tem uma influência na produtividade e na satisfação com a vida, concluindo que o uso excessivo das aplicações de mensagens instantâneas diminui a satisfação com a vida (Lee et al., 2016). No estudo em questão reclassificou-se a variável como insatisfação com o trabalho, dado o seu carácter negativo e visto que o que se pretendia avaliar era o impacto do uso do *WhatsApp* em âmbito profissional e não pessoa. Assim, o que se pretende no presente estudo é verificar se os resultados obtidos no estudo de Lee et al. (2016) são semelhantes utilizando como variável a insatisfação com o trabalho, ou seja, se o stress percebido nos indivíduos exerce influência na insatisfação com o trabalho.

Por conseguinte, por todas as reflexões expostas ao longo da revisão de literatura do presente estudo, é igualmente proposto que o stress se relaciona positivamente com a insatisfação com o trabalho. Portanto, apresenta-se a seguinte hipótese:

H3: *O stress relaciona-se positivamente com a insatisfação com o trabalho.*

O stress como mediador utilizando o Modelo JD-R

Como visto anteriormente, quer a sobrecarga de trabalho quer o conflito-trabalho família são duas consequências reconhecidas pelos estudiosos da utilização das tecnologias da informação e comunicação no trabalho. Por conseguinte, ambos os fatores podem levar ao aumento do stress do indivíduo derivado desta utilização o que, por sua vez, pode refletir-se na insatisfação deste com o seu trabalho.

Segundo Ayyagari et al. (2011), “o stress surge quando um indivíduo avalia as exigências colocadas pelo ambiente como excedendo os seus recursos, ameaçando assim o bem estar do indivíduo”, (Cooper et al. 2001; Lazarus 1991 em Ayyagari et al. 2011, p. 833). É a este processo transaccional que os autores denominam de stress, sendo que o stress é definido como a resposta psicológica do indivíduo aos *stressors*, estímulos enfrentados pelo indivíduo. Os autores abordam o modelo de ajuste pessoa-ambiente como um dos mais utilizados no estudo do stress. Segundo os autores, o modelo pressupõe que há uma relação de equilíbrio entre o indivíduo e o ambiente no qual este se insere. Quando essa relação está fora de equilíbrio, tal

situação resulta em stress, isto é, “a falta de adequação ou a lacuna entre as características da pessoa e do ambiente pode levar a necessidades individuais não satisfeitas ou a exigências de trabalho não satisfeitas que resultam em stress”(Cooper et al. 2001 em Ayyagari et al. 2011, p.833).

No estudo levado a cabo por Lee et al. (2016) foi testada a relação entre os *stressors* de interação social e os *stressors* da vida pessoal com o stress, e por sua vez a relação da variável stress com a variável satisfação com a vida (que no presente estudo assume o papel de variável como insatisfação com o trabalho). Contudo, os autores não testaram a relação de mediação entre estas variáveis. Deste modo, considerou-se que uma mais-valia do presente estudo seria testar essa relação de mediação entre as variáveis mencionadas, sendo o stress a variável mediadora, de modo a analisar quais os resultados e conclusões obtidas através desta relação de mediação, sobretudo tendo em conta a pouca literatura existente neste âmbito relativamente à aplicação de *WhatsApp*.

Para uma melhor compreensão da utilização do stress como variável mediadora no presente modelo, é utilizado no presente estudo o Modelo de Recursos e Exigências de Trabalho (*Job Demands-Resources Model*), desenvolvido por Demerouti et al., (2001). Este modelo é um dos principais modelos da literatura que focam o stress no trabalho e que tenta explicar o porquê de os trabalhadores experienciarem sentimentos negativos (o *Stress/Burnout*), ou positivos (a Motivação/Envolvimento) em relação à organização e ao próprio trabalho que exercem. Ou seja, o modelo propõe que altas exigências de trabalho geram stress nos indivíduos e comprometimento na sua saúde, e altos recursos no trabalho levam a um aumento da motivação dos trabalhadores e, conseqüentemente, a uma maior produtividade (processo motivacional).

As exigências no trabalho foram definidas por Demerouti et al., (2001) como “os aspetos físicos, sociais ou organizacionais do trabalho que requerem esforço físico ou mental sustentado e, portanto, estão associados a certos custos fisiológicos e psicológicos”, (Demerouti et al., 2001, p. 501). Este modelo pressupõe que quando as exigências de trabalho são elevadas, os indivíduos devem exercer um esforço adicional de forma a atingir as metas de trabalho e a impedir a diminuição do seu desempenho, contudo, como seria de esperar, tal esforço implica custos quer físicos quer psicológicos, como a fadiga ou a irritabilidade. Para superar tais efeitos, os trabalhadores podem recorrer a formas de recuperação, contudo, quando esta recuperação é insuficiente ou inadequada, resulta num estado de exaustão física /ou mental do indivíduo, (Schaufeli, W. B., & Taris, 2014).

Por outro lado, os autores definem os recursos do trabalho como os aspetos físicos, sociais ou organizacionais do trabalho que podem levar a qualquer um dos seguintes: (a) serem

funcionais na consecução dos objetivos do trabalho; (b) reduzir as exigências de trabalho e os custos psicológicos associados; (c) estimular o crescimento e desenvolvimento pessoal, (Demerouti et al., 2001). Exemplos de recursos do trabalho são por exemplo o feedback, controlo do trabalho e suporte social.

Deste modo, o modelo inicial do JD-R propôs dois processos para o desenvolvimento de *burnout*: em primeiro lugar, as exigências de trabalho exageradas a longo prazo, das quais os funcionários não recuperam de forma adequada e que podem resultar em exaustão - o componente energético do esgotamento. Em segundo lugar, a falta de recursos impede que essas exigências sejam colmatadas e que as metas de trabalho sejam atingidas, o que leva ao comportamento de abstinência, (Schaufeli, W. B., & Taris, 2014). De facto, “a redução da motivação, ou seja, o componente motivacional do *burnout* - atua como uma estratégia de autoproteção para impedir o esgotamento adicional de energia”, (Schaufeli, W. B., & Taris, 2014, p. 45). Nesta linha de pensamento, a pesquisa revelou os principais efeitos quer das exigências, quer dos recursos no *burnout*, considerando que as exigências de trabalho estavam associadas à exaustão, enquanto a falta de recursos estava ligada ao descomprometimento, (Schaufeli, W. B., & Taris, 2014).

O modelo de pesquisa do presente estudo vai relacionar-se ao modelo JD-R no que diz respeito às exigências do trabalho, ao stress e ao resultado negativo, que neste caso será a insatisfação com o trabalho. Isto é, o Modelo de Exigências e Recursos no Trabalho foi apresentado como suporte ao presente estudo graças à sua flexibilidade de aplicação em diversos contextos de trabalho, além de explorar diversas exigências de trabalho e a variável de stress, presentes neste estudo.

Ou seja, de acordo com o modelo JD-R, considerando que no presente estudo a sobrecarga de trabalho significa que um indivíduo tem uma carga de trabalho maior devido à sua utilização do *WhatsApp* com colegas de trabalho, é possível afirmar que a sobrecarga de trabalho é uma exigência de trabalho que vai contribuir para o stress dos indivíduos. Além desta, a variável conflito trabalho-família no presente estudo significa que o facto de o trabalhador utilizar o *WhatsApp* em contexto profissional tem interferência com a sua vida pessoal. Tal como a anterior, também esta é uma exigência de trabalho reconhecida no modelo e, portanto, resultará no stress dos indivíduos. Seguindo os pressupostos do modelo JD-R, este stress percecionado pelos indivíduos resulta em resultados negativos, sendo que no modelo de pesquisa em questão o resultado negativo proposto é então um resultado negativo mais afetivo: a insatisfação com o trabalho.

Desta forma, é proposta a seguinte hipótese:

H4: *A relação entre a sobrecarga de trabalho (a) e o conflito trabalho-família (b) com a insatisfação com o trabalho é mediada pelo stress.*

A insegurança no trabalho qualitativa como variável de controlo

A insegurança no trabalho teve-se em conta no presente estudo como uma variável de controlo visto que, devido ao contexto de pandemia no qual os dados foram recolhidos, era expectável que houvesse uma sensação de insegurança no trabalho por parte dos trabalhadores. Isto é, a doença COVID-19 descoberta no ano de 2020 teve impactos enormes a nível mundial, sobretudo no mundo do trabalho, como o confinamento obrigatório, o teletrabalho, o encerramento temporário de muitas empresas como forma de evitar o contágio da doença infecciosa (através da prática de *layoff*), e até mesmo demissões de trabalhadores e encerramento permanente de empresas. Estas mudanças são propícias de gerar sentimentos de insegurança nos indivíduos em relação ao seu trabalho e tiveram grandes consequências, ainda pouco estudados, nas vidas pessoais e profissionais dos mesmos, daí a possível relevância e contributo da presença deste fator no presente estudo.

A insegurança no trabalho é reconhecida por diversos autores como uma possível consequência do uso de tecnologias da informação e comunicação no trabalho. Por exemplo, Ayyagari et al. (2011) referenciam para o estudo de Vieitez et al. (2001) que revelou que a insegurança no trabalho e as perceções dos indivíduos relativamente às tecnologias estão relacionadas entre si, e também para o estudo levado a cabo por Slem (1986) que concluiu que o medo da perda do emprego é uma fonte de resistência às mudanças tecnológicas. De facto, as preocupações dos indivíduos relativamente à introdução de tecnologias estão muitas vezes relacionadas como o receio de estes se tornarem obsoletos face às inovações tecnológicas, ou devido à necessidade de adquirir novas capacidades que possam ser mais exigentes (Korunka et al. 1996 em Ayyagari et al. 2011). Na atualidade, as mudanças constantes nas tecnologias da informação e comunicação oferecem às empresas um número ilimitado de opções disponíveis que, comparativamente às competências dos indivíduos, são superiores e, por isso, podem tornar as competências humanas obsoletas. Na verdade, os indivíduos possuem recursos cognitivos limitados e como tal podem não conseguir acompanhar este ritmo de mudança.

Neste sentido, nos dias que correm, a vida profissional caracteriza-se por diversas mudanças de carácter significativo, quer para os colaboradores, quer para as entidades patronais.

Estas, por um lado, aquando em situações económicas instáveis, podem recorrer a práticas como a terceirização de serviços, economia de recursos e até à demissão de trabalhadores. Por outro lado, de forma a aumentarem os seus lucros em tempos prósperos, as empresas podem reestruturar-se com o objetivo de aumentar a sua eficiência organizacional ou recorrer ao recrutamento de trabalhadores temporários, por exemplo. Estas situações podem contribuir para o aumento da sensação dos trabalhadores de que o seu trabalho está em risco, o que na área do trabalho e da psicologia organizacional se designa de insegurança no trabalho (Vander Elst et al., 2014).

A insegurança no trabalho pode definir-se de forma simples como a perceção da ameaça de perda do trabalho (Ashford et al. 1989; Burke e Cooper 2000; Cooper et al. 2001 em Ayyagari et al., 2011). Deste modo, os autores Vander Elst et al., (2014) definem este conceito como “a possibilidade subjetivamente percebida e indesejada de perder o emprego presente no futuro, bem como o medo ou preocupações relacionados a essa possibilidade de perda do emprego” (De Witte, 2005; Sverke et al. , 2004 em Vander Elst et al., 2014, p. 365).

Os autores Vander Elst et al. (2014) identificaram três características da insegurança no trabalho sobre as quais diversos estudiosos estão de acordo. Primeiramente, a insegurança no trabalho é uma experiência subjetiva que resulta da perceção e interpretação do indivíduo sobre o ambiente de trabalho atual, o que significa que a mesma situação objetiva pode desencadear diferentes sensações de incerteza entre os colaboradores. Em segundo lugar, a insegurança com o trabalho é abordada como um fenómeno involuntário e, por último, segundo os autores, a insegurança sobre o futuro está no cerne da experiência de insegurança no trabalho.

Ao longo da revisão de literatura existente, a insegurança no trabalho tem sido considerada como um importante fator de stresse no trabalho que prejudica o trabalho dos colaboradores (Cheng & Chan, 2008; Sverke et al., 2002 em Vander Elst et al., 2014). Este conceito foi identificado como um dos *stressors* mais importantes na vida profissional, tendo sido associada a baixos níveis de bem-estar físico e mental, atitudes desfavoráveis relativamente ao trabalho e à organização e a uma menor performance (Vander Elst et al., 2014). Além disso, num estudo de Cheng & Chan (2008) os resultados demonstraram que a associação negativa entre a insegurança no trabalho e a performance foi significativa e que a relação entre a insegurança e o envolvimento no trabalho apresentou resultados inferiores comparativamente às descobertas do estudo anterior de Sverke et al. (2002). Desta forma, a insegurança no trabalho assume-se como um fator de stress que não traz somente problemas de saúde físicos e psicológicos, como também desencadeia reações negativas relacionadas com o trabalho em si (Cheng & Chan, 2008).

Concluindo, com base na análise da revisão de literatura acima apresentada, o objetivo do presente estudo prende-se com o identificar o papel da sobrecarga de trabalho e do conflito trabalho-família na insatisfação com o trabalho, tendo o stress como variável moderadora, e sendo que todas as variáveis se relacionam com a utilização do *WhatsApp* no trabalho. Em suma, este estudo sugere um modelo de pesquisa mediado no qual o stress mediará a relação entre o conflito entre o trabalho e a família (a) e a sobrecarga de trabalho (b) e a insatisfação com o trabalho. De modo a facilitar a visualização do modelo de pesquisa, uma representação gráfica deste pode ser observada na Figura 2.1.

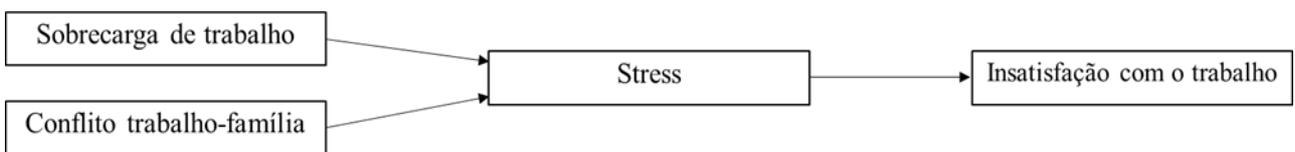


Figura 2.1 – Modelo de pesquisa do presente estudo

III. Método

Participantes

O presente estudo contou inicialmente com o total de 154 participantes, contudo, apenas 149 foram considerados válidos para a análise (N = 149), visto que os restantes, apesar de serem trabalhadores, não utilizavam a plataforma de *WhatsApp* em contexto profissional, e por isso não cumpriam a totalidade dos critérios exigidos.

Dos 149 participantes, 63.8% são do sexo feminino e os restantes 36.2% do sexo masculino. A maioria dos indivíduos tem idades compreendidas entre os 18 e 25 anos (27%), entre os 26 a 35 anos (39.2%) e entre os 36 a 45 anos (26.4%).

No que diz respeito ao estado civil, 55.7% dos inquiridos estão solteiros e 42.3% estão casados ou em união de facto. A maioria da amostra não tem filhos (64.4%) e 33.5% tem 1 ou 2 filhos.

Relativamente à formação académica dos indivíduos, 39.6% concluíram a licenciatura, 32.9% a pós-graduação ou mestrado e 26.2% ficaram pelo ensino secundário. A maioria dos indivíduos está na empresa há menos de 5 anos (60.4%) e não tem responsabilidades de chefia (62.8%).

No que diz respeito ao tipo de contrato, 34.5% possui um contrato a termo certo, 22.3% um contrato a termo incerto e 43.2% um contrato por tempo indeterminado. A maioria dos indivíduos trabalha a tempo inteiro (93.9%), tem como setor de atividade³ o Comércio e Serviços (41.3%) e trabalha no setor privado (78.2%). Na quadro 4.1 pode ser consultada uma caracterização sociodemográfica mais detalhada da amostra do presente estudo.

³ Anexo A.

Quadro 4.1 - Caracterização sociodemográfica da amostra

Variáveis	Resposta	Frequência
Sexo	Feminino	63.8%
	Masculino	36.2%
Idade	De 18 a 25 anos	27%
	De 26 a 35 anos	39.2%
	De 36 a 45 anos	26.4%
	De 46 a 55 anos	5.4%
	De 56 a 65 anos	2%
Habilitações literárias	9º ano – 3º ciclo	1.3%
	Ensino Secundário	26.2%
	Licenciatura	39.6%
	Pós-Graduação ou Mestrado	32.9%
Número de filhos	Nenhum	64.4%
	1	16.1%
	2	17.4%
	Mais de 2	2.1%
Estado Civil	Solteiro (a)	55.7%
	Casado (a) / União de facto	42.3%
	Divorciado (a) / Separado (a)	1.3%
	Viúvo	0.7%
Antiguidade	Menos de 1 ano	26.8%
	Entre 1 e 5 anos	33.6%
	Entre 6 e 10 anos	14.8%
	Entre 11 e 15 anos	11.4%
	Mais de 15 anos	13.4%
Responsabilidades de chefia	Sim	37.2%
	Não	62,8%
Tipo de contrato	A termo certo	34.5%
	A termo incerto	22.3%
	Por tempo indeterminado	43.2%
Horas de trabalho	Tempo parcial	6.1%
	Tempo inteiro	93.9%
Setor	Privado	78.2%
	Público	17%
	Social / Sem fins lucrativos	4.8%

Procedimento metodológico

O método de recolha dos dados utilizado foi o método de inquérito através da aplicação de um questionário *online* composto por cinco grupos distintos: Grupo I – Utilização do *WhatsApp*; Grupo II - Utilização do *WhatsApp* em contexto de trabalho; Grupo III - Satisfação profissional; Grupo IV - Utilização de outros meios de comunicação e, por último, o Grupo V - Dados sociodemográficos.

De forma a corrigir possíveis erros e fazer alguns ajustamentos, bem como a estimar o tempo que seria necessário para responder ao questionário, foi realizado um pré-teste ao mesmo antes deste ser divulgado.

O questionário foi aplicado na plataforma *Google Forms*, tendo sido partilhado através de *link*. Relativamente ao método de amostragem, obteve-se uma amostra por conveniência e utilizou-se a estratégia de recolha de dados designada por *snowball*, na qual se identificou um grupo de trabalhadores com as características pretendidas (que utilizassem atualmente o *WhatsApp* em contexto profissional), que por sua vez convidaram outros participantes da sua rede de contactos com iguais características. O questionário foi partilhado sobretudo via redes sociais e solicitou-se a colaboração dos participantes para que partilhassem o questionário para outros seus contactos conhecidos.

O consentimento informado incluído no questionário providenciava a informação necessária para os participantes compreenderem o objetivo do estudo e as garantias do total anonimato e confidencialidade das respostas. O questionário foi aplicado num único momento do tempo e o tempo de duração de resposta ao mesmo variava entre 10 a 15 minutos.

Por último, os resultados foram analisados através do programa *IBM SPSS Statistics* (Versão 25).

Operacionalização das variáveis

O questionário foi contruído com base em escalas de avaliação devidamente validadas na literatura, assim como os itens das escalas foram devidamente traduzidos para português e adaptados da aplicação coreana de mensagens instantâneas *KakaoTalk* para a aplicação em estudo, o *WhatsApp*.

O questionário *online* incorporou mais variáveis do que aquelas que foram utilizadas no estudo. As variáveis utilizadas foram: a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família como variáveis predictoras, o stress como variável mediadora e a insatisfação no trabalho como variável critério. Além disso, controlou-se a variável de insegurança no trabalho dado o seu interesse e possível impacto no contexto no qual os dados foram recolhidos.

Todas as escalas em questão apresentaram uma consistência interna superior a 0.7.

Sobrecarga de trabalho. A sobrecarga de trabalho foi medida com uma escala adaptada de três itens, utilizada por Lee et al., (2016). Nesta escala pretendia-se averiguar de que forma a utilização do *WhatsApp* com colegas de trabalho contribuía para uma maior carga de trabalho,

levando a fazer mais trabalho do que é possível gerir e se devido à sobrecarga, esse trabalho tinha de ser realizado durante o tempo pessoal. Tal como anteriormente, foi utilizada a escala de *Likert* de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente) e um dos exemplos de itens é “Tenho uma carga de trabalho maior devido ao aumento do uso do *WhatsApp* com colegas de trabalho”. Esta escala obteve uma alfa de Cronbach de 0.90, o que corrobora uma consistência interna boa.

Conflito trabalho-família. Para avaliar o conflito trabalho-família recorreu-se à escala adaptada de três itens utilizada por Lee et al., (2016). Nesta escala os respondentes tiveram de responder a questões relacionadas com o facto de a utilização do *WhatsApp* em contexto de trabalho interferir com as suas responsabilidades em casa e vida pessoal, tais como “Usar o *WhatsApp* com colegas de trabalho para responsabilidades relacionadas com o trabalho cria conflitos com as minhas responsabilidades em casa”. Foi utilizada a escala de *Likert* de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente) e o alfa de Cronbach apresentou um valor de 0.92, pelo que a consistência interna da escala é adequada.

Stress. Esta variável foi medida através de uma escala de três itens, adaptada de Lee et al., (2016). Esta escala compunha-se por itens que pretendiam averiguar os efeitos do uso do *WhatsApp* em contexto profissional no stress dos indivíduos, tais como o cansaço, esforço e exaustão. Um exemplo de item que constituiu esta escala é “Usar o *WhatsApp* o dia todo com colegas de trabalho é um esforço para mim”, sendo que a escala utilizada foi a de *Likert* de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). O alfa de Cronbach foi de 0.93, pelo que se conclui que a escala em questão possui uma consistência interna boa.

Insatisfação com o trabalho. A escala utilizada foi uma adaptação da escala de satisfação na vida de Lee et al., (2016) de forma a avaliar a insatisfação no trabalho. Como os itens originais desta escala se encontravam na negativa, alterou-se a designação da variável para insatisfação (está comprovado pelas teorias da motivação que satisfação e insatisfação não são o contrário, pois diferentes causas levam a uma e a outra, daí não ser correto reverter os itens que a compõem). Os três itens que compunham esta escala tinham como objetivo medir se o uso do *WhatsApp* com colegas de trabalho afetava negativamente a satisfação com o trabalho dos respondentes, bem como os seus níveis de felicidade relacionados com o trabalho. Um exemplo de item que compunha esta escala é “Usar o *WhatsApp* com colegas trabalho diminui a minha satisfação com o trabalho”. Os indivíduos respondiam numa escala de *Likert* de 1

(discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente) e o alfa de Cronbach da escala apresentou um valor de 0.88, o que revela uma consistência interna boa.

Insegurança no trabalho qualitativa – variável de controlo. A escala qualitativa utilizada para medir esta variável foi desenvolvida originalmente por De Witte (2000), tendo já sido posteriormente utilizada por De Cuyper & De Witte, (2006) e (Vander Elst et al., 2014). Esta é constituída por 4 itens numa escala de *Likert* de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). Nesta escala, solicitou-se aos participantes a ter em consideração de que forma se sentiam inseguros em relação ao seu trabalho no futuro, respondendo a itens como por exemplo “Sinto-me inseguro(a) sobre as características e condições do meu trabalho no futuro”. O alfa de Cronbach desta escala apresentou um valor de 0.90, sendo, portanto, a consistência interna desta escala adequada.

Devido ao contexto em que os dados foram recolhidos era importante ter uma variável que controlasse possíveis efeitos desse contexto nas variáveis em estudo, por este motivo, incluiu-se a insegurança no trabalho. Isto é, com o confinamento praticado devido ao COVID-19 e as consequentes alterações que se tiveram de levar a cabo no mundo do trabalho, como o teletrabalho ou o *layoff*, assume-se que a insegurança no trabalho poderá existir e exercer algum impacto sobre as restantes variáveis em estudo.

IV. Resultados

No quadro 4.2 é possível consultar as médias, desvios-padrão e correlações entre as diferentes variáveis em estudo. Como é possível verificar, a sobrecarga de trabalho apresenta uma média de 2.31, o conflito trabalho-família uma média de 1.94, o stress uma média de 2.22 e a insatisfação no trabalho uma média de 2.15. Relativamente à variável a controlar, a insegurança no trabalho, esta apresentou uma média de 2.71.

Como podemos ver, de um modo geral todas as variáveis se relacionam de forma positiva entre si. As correlações mais altas verificam-se entre a insatisfação com o trabalho e o stress ($r = .70$, $p < 0.01$), e entre a sobrecarga de trabalho e o stress ($r = .63$, $p < 0.01$). As correlações mais baixas verificam-se entre a insegurança no trabalho e a sobrecarga de trabalho ($r = .27$, $p < 0.01$), bem como entre a insegurança no trabalho e o conflito trabalho-família ($r = .28$, $p < 0.01$). Tendo em conta as correlações apresentadas entre variáveis foi testada a multicolinearidade presente nos dados e esta revelou-se inexistente ($VIF < 10$ e $TOL > 0.1$).

Quadro 4.2 - Médias, desvios-padrão e correlações entre as variáveis em estudo

	M	DP	1	2	3	4	5
1.Sobrecarga de trabalho	2.31	1.08	-				
2.Conflito trabalho-família	1.94	0.94	0.61**	-			
3.Stress	2.22	1.03	0.63**	0.56**	-		
4.Insatisfação com o trabalho	2.15	0.92	0.48**	0.49**	0.70**	-	
5.Insegurança no trabalho	2.71	1.03	0.27**	0.28**	0.37**	0.44**	-

Nota. M=média; SD= desvio-padrão.

*** $p < 0,01$*

Testes de Hipóteses

Primeiramente foi colocada a hipótese no enquadramento teórico que propunha que ambas as variáveis predictoras, ou seja, a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família, estariam positivamente relacionadas com o stress. Tendo em conta o stress como variável critério e a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família como variáveis predictoras, realizou-se uma regressão linear (quadro 4.3) que confirmou que as variáveis predictoras possuem uma contribuição positiva significativa no stress. Isto é, cerca de 48% da variação no stress é explicada pela variação na sobrecarga de trabalho e no conflito trabalho-família associados ao

uso do *WhatsApp* no trabalho. Além disso, controlando a insegurança no trabalho, os valores demonstram uma relação positiva significativa entre a sobrecarga de trabalho e o stress ($\beta = .41$, $p < 0.001$), bem como entre o conflito trabalho-família e o stress ($\beta = .29$, $p < 0.001$).

Quadro 4.3 - Resultados da análise de regressão linear da Hipótese 1

	Stress			
	Modelo 1		Modelo 2	
	β	p	β	p
Insegurança no trabalho	0.38***	0.000	0.18*	0.006
Sobrecarga de trabalho			0.41***	0.000
Conflito trabalho-família			0.29***	0.000
R² ajustado	0.14		0.48	

Nota. * $p < 0.05$, *** $p < 0.001$

No que diz respeito à segunda hipótese colocada, que propunha que as variáveis sobrecarga de trabalho e conflito trabalho-família estariam positivamente relacionadas com a insatisfação com o trabalho, e considerando a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família como variáveis preditoras e a insatisfação com o trabalho como variável critério, foi realizada uma regressão linear (quadro 4.4) que confirmou esta hipótese. Isto é, cerca de 41% da variação na insatisfação com o trabalho é explicada pela variação na sobrecarga de trabalho e no conflito trabalho-família. Controlando a insegurança no trabalho, quer a sobrecarga de trabalho ($\beta = .22$, $p < 0.05$), quer o conflito trabalho-família ($\beta = .32$, $p < 0.001$) assumem uma correlação positiva significativa com a insatisfação com o trabalho, deste modo a hipótese em questão é corroborada.

Quadro 4.4 - Resultados da análise de regressão linear da Hipótese 2

	Insatisfação com o trabalho			
	Modelo 1		Modelo 2	
	B	p	β	p
Insegurança com o trabalho	0.46***	0,000	0,31***	0,000
Sobrecarga de trabalho			0,22*	0,012
Conflito trabalho-família			0,32***	0,000
R² ajustado	0,20		0,41	

Nota. * $p < 0.05$, *** $p < 0.001$

Relativamente à terceira hipótese, na qual era proposto uma relação positiva entre o stress e a insatisfação com o trabalho, foi igualmente realizada uma regressão linear (quadro 4.5) na qual é possível verificar que a hipótese é confirmada, ou seja, cerca de 53% da variação na

insatisfação com o trabalho é explicada pela variação no stress. O stress assume, portanto, uma relação positiva e significativa com a insatisfação com o trabalho ($\beta = .63$, $p < 0.001$), mesmo controlando a insegurança no trabalho.

Quadro 4.5 - Resultados da análise de regressão linear da Hipótese 3

Insatisfação com o trabalho				
	Modelo 1		Modelo 2	
	β	p	β	p
Insegurança no trabalho	0.44***	0.000	0.21**	0.001
Stress			0.63***	0.000
R ² ajustado	0.19		0.53	

Nota. ** $p < 0.01$, * $p < 0.001$.

No que concerne à quarta hipótese, foi proposto que o stress iria mediar a relação entre a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família com a insatisfação com o trabalho. Seguindo a metodologia de mediação proposta por Baron & Kenny, (1986), primeiramente testou-se se as variáveis predictoras (sobrecarga de trabalho e conflito trabalho-família) afetavam a variável mediadora (stress). Esta condição constitui a H1, a qual foi suportada pelos resultados apresentados anteriormente (quadro 4. 3). Deste modo, a primeira condição para a existência de uma relação de mediação foi verificada.

De seguida, testou-se se as variáveis predictoras (sobrecarga de trabalho e conflito trabalho-família) afetavam a variável critério (insatisfação com o trabalho). Esta condição constitui a H2 e, tal como a anterior, foi confirmada pelos resultados apresentados na quadro 4.4 e já explicados, o que corrobora o segundo pressuposto da metodologia de mediação.

Em terceiro lugar, foi testado se a variável critério (insatisfação com o trabalho) era afetada pela variável mediadora (stress). Este pressuposto constitui a H3 do presente estudo e tal hipótese foi corroborada como apresentado anteriormente (quadro 4.5). Deste modo, os três pressupostos da relação de mediação propostos por Baron & Kenny, (1986) encontram-se validados.

No que concerne à análise de regressão com mediação (quadro 4.6), e sendo que a insatisfação com o trabalho assume o papel de variável critério, no primeiro passo foi inserida a insegurança no trabalho como variável de controlo no modelo; de seguida, no segundo passo, foram adicionadas as variáveis predictoras do modelo (sobrecarga de trabalho e conflito trabalho-família) e, por último, no terceiro passo, foi adicionada a variável mediadora do modelo (o stress).

A análise de regressão com a relação de mediação proposta, incluindo as duas variáveis preditoras mencionadas, o stress como variável mediadora, a insatisfação com trabalho como variável critério e a insegurança no trabalho como variável de controlo, explica cerca de 55% da variância na insatisfação com o trabalho, (quadro 4.6).

Através dos resultados para esta análise de regressão com mediação (quadro 4.6), podemos verificar uma mediação total no que diz respeito à variável preditora sobrecarga de trabalho, isto é, a relação positiva entre a sobrecarga de trabalho e a insatisfação com o trabalho deixa de ser significativa no terceiro modelo, após a introdução da variável mediadora (o stress) no modelo de regressão ($\beta = -.01$, $p > 0.05$), passando a ser significativa a variável mediadora (o stress) ($\beta = .53$, $p < 0.001$).

No entanto, verificou-se uma mediação parcial no que diz respeito à variável preditora conflito trabalho-família (quadro 4.6), ou seja, a relação positiva entre o conflito trabalho-família e a insatisfação com o trabalho, apesar do valor *Beta* ter diminuído, continua a ser significativo após a introdução da variável mediadora (o stress) no terceiro modelo de regressão ($\beta = .17$, $p < 0.05$). Deste modo, a quarta hipótese proposta no enquadramento teórico é corroborada. Os resultados também foram testados com a Macro Process para SPSS e verificaram-se os mesmos resultados.

Quadro 4.6 - Resultados da análise de regressão hierárquica com mediação (Hipótese 4)

	Insatisfação com o trabalho					
	Modelo 1		Modelo 2		Modelo 3	
	β	<i>P</i>	β	<i>p</i>	β	<i>p</i>
Insegurança no trabalho	0.46***	0.000	0.31***	0.000	0.21**	0.001
Sobrecarga de trabalho			0.20*	0.017	-.01	0.883
Conflito trabalho-casa			0.32***	0.000	0.17*	0.026
Stress					0.53***	0.000
R² ajustado	0.21		0.40		0.55	

Nota. * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

Adicionalmente, além de confirmar que todas as condições para a mediação propostas por Baron e Kenny (1986) foram asseguradas, foi realizado o teste de Sobel de modo a verificar se as variáveis preditoras do presente estudo (a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família) têm um efeito significativo indireto sobre a variável critério (a insatisfação com o trabalho) através da variável mediadora (stress). De acordo com os resultados do teste de Sobel,

verificou-se uma relação indireta significativa entre a sobrecarga de trabalho e a insatisfação com o trabalho ($z = 6.38, p < 0.001$), bem como entre o conflito trabalho-família e a insatisfação com o trabalho ($z = 5.91, p < 0.001$). Portanto, a quarta hipótese proposta verifica-se também através dos resultados do teste de Sobel.

Relativamente à variável de controlo, a insegurança no trabalho, e como se pode observar na quadro 4.6, esta por si só explica cerca de 21% da variação na insatisfação com o trabalho, (r^2 ajustado= .21). Além disso, no segundo modelo, onde se inserem as preditoras e a insegurança no trabalho (variável de controlo), é possível observar que quer a sobrecarga de trabalho ($\beta = .20, p < 0.05$), quer o conflito trabalho-família ($\beta = .32, p < 0.001$), são ambas significativas quando se introduz a variável de insegurança no trabalho.

V. Discussão e Conclusões

Neste estudo analisou-se como é que a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família derivados da utilização do *WhatsApp* em contexto profissional podem afetar a insatisfação com o trabalho dos trabalhadores. Deste modo, na quarta hipótese deste estudo é referido que o stress pode mediar a relação entre a sobrecarga de trabalho (a) e o conflito trabalho-família (b) e a insatisfação com o trabalho. Contudo, é importante salientar que todas as variáveis em estudo são relacionadas com a utilização do *WhatsApp* no trabalho.

Primeiramente, tendo em conta a primeira hipótese colocada, observou-se uma relação positiva e significativa entre a sobrecarga de trabalho (a) e o conflito trabalho família (b) relacionados com a utilização do *WhatsApp* com colegas de trabalho e o stress nos indivíduos. Estes resultados estão em linha com estudos anteriores que sugerem que o uso de tecnologias da informação e comunicação no trabalho como o *WhatsApp* pode levar a uma maior carga de trabalho, ao conflito entre a vida pessoal e ao stress nos trabalhadores.

Até à data, quer em Portugal, quer no resto do mundo, o impacto da utilização do *WhatsApp* em contexto profissional no stress e na insatisfação dos indivíduos com o seu trabalho é uma temática pouco estudada pelos investigadores, dado o facto da emergência desta ferramenta ser relativamente recente. E, a maioria dos estudos existentes, debruçam-se sobre o impacto da aplicação sobretudo nos estudantes e não nos trabalhadores, à exceção do estudo utilizado aqui como base de Lee et al., (2016) que se debruça sobre o uso de uma aplicação semelhante ao *WhatsApp* em contexto profissional. Deste modo, tornou-se relevante compreender quais as perceções dos trabalhadores em relação à crescente utilização do *WhatsApp* em âmbito profissional, principalmente por nenhum destes estudos apontar como e porquê a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família relacionados com o *WhatsApp* afetam a insatisfação com o trabalho.

De facto, um dos propósitos deste estudo era testar um mecanismo que pudesse explicar porque é que quando há sobrecarga de trabalho e conflito trabalho-família oriundos da utilização do *WhatsApp* para assuntos profissionais, os trabalhadores se sentem insatisfeitos com o seu trabalho. No estudo de Lee et al., (2016) esta relação de mediação já constava no modelo, mas não foi testada, sendo por isso esse o contributo que aqui é apresentado em relação ao artigo de Lee et al., (2016) no qual este estudo se baseia.

Os resultados do presente estudo providenciam suporte para as hipóteses previamente propostas, nas quais é sugerido que a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família levam ao stress nos indivíduos o que, por sua vez, pode promover a insatisfação dos trabalhadores

com o seu emprego. Isto é, quanto maior o conflito trabalho-família resultante do uso do *WhatsApp* em contexto profissional, como por exemplo quando as exigências do trabalho devido à utilização do *WhatsApp* com colegas de trabalho forcem o indivíduo a mudar os seus planos relacionados com atividades de família, maior será o stress sentido pelo mesmo e consequentemente a sua insatisfação com o trabalho. Esta linha de pensamento aplica-se igualmente à outra variável preditora do modelo em estudo, a sobrecarga de trabalho: quanto maior a carga de trabalho resultante da utilização do *WhatsApp* com colegas de trabalho, como por exemplo quando os indivíduos são forçados a fazer mais trabalho do que conseguem gerir ou forçados a trabalhar durante o seu tempo pessoal por utilizarem esta ferramenta com colegas, maior será o seu stress e, por sua vez, a sua insatisfação profissional. No estudo de Lee et al., (2016) o conflito trabalho-família foi também relacionado positivamente ao stress, comprovando que depois do trabalho os funcionários não gostam de invasões na sua vida pessoal. Por outro lado, em Lee et al., (2016) e contrariamente aos resultados obtidos no presente estudo, a sobrecarga de trabalho foi estatisticamente significativa e teve um efeito negativo sobre o stress, isto é, os funcionários consideraram a aplicação de mensagens instantâneas útil se o uso desta levasse a uma menor sobrecarga de trabalho. Em Lee et al., (2016) a variável stress relacionou-se significativa e positivamente com a satisfação na vida, variável que no presente estudo assumiu o papel de insatisfação com o trabalho e que se relacionou também de forma significativa e positiva com o stress.

No presente estudo é crucial ressaltar que enquanto a relação de mediação entre a sobrecarga de trabalho e a insatisfação com o trabalho é uma mediação total, ou seja, a relação entre estas duas variáveis é explicada na totalidade pela influência do stress (mediador), a mediação entre o conflito trabalho-família e a insatisfação com o trabalho é uma mediação parcial, ou seja, isto significa que uma parte da relação entre o conflito trabalho-família e a insatisfação com o trabalho é explicada pela influência da mediadora (do stress), mas uma parte é também explicada pela influência direta do conflito trabalho-família na insatisfação com o trabalho, isto é, não é só a variável mediadora que explica a relação entre estas variáveis.

Além disso, foi examinado o papel da insegurança no trabalho como variável a controlar. Apesar desta não constar no modelo de pesquisa em estudo, considerou-se que a mesma poderia contribuir com uma mais-valia ao presente estudo, dado o contexto no qual os dados foram recolhidos. Ou seja, com o confinamento recomendado pela Direção Geral de Saúde e praticado na generalidade pelas pessoas, e com as alterações no contexto de trabalho devido à COVID-19, seria expectável que numa situação destas houvesse uma sensação de insegurança por parte dos trabalhadores em relação ao seu futuro profissional que, por si só, poderia influenciar tudo

o resto. De facto, e face aos resultados obtidos, esta expectativa confirmou-se, visto que a insegurança no trabalho qualitativa explica, por si só, cerca de 21% da variação na insatisfação com o trabalho. Desta forma, podemos concluir que a insegurança no trabalho, dado o contexto de recolha de dados, assume um papel importante nas restantes variáveis do modelo de pesquisa em estudo.

Implicações práticas

Como visto anteriormente, vários autores apontam para uma relação entre o conflito trabalho-família e a sobrecarga de trabalho e a insatisfação com o trabalho no contexto da utilização das tecnologias da informação e comunicação, por isso torna-se crucial ter em conta uma variável que explique essa mesma relação, daí a introdução do stress enquanto variável mediadora.

Tanto a sobrecarga de trabalho como o conflito trabalho-família, ambos resultantes da utilização deste tipo de aplicações, podem produzir consequências graves quer para os próprios indivíduos, quer para os outros que os rodeiam, como a família e outros entes próximos. Além disso, estes fatores também podem refletir-se em resultados negativos para as organizações, visto que provavelmente a produtividade do trabalhador diminuirá e as suas intenções de sair da empresa aumentarão, o que por sua vez refletir-se-á em custos financeiros para a organização.

No presente estudo analisou-se como é que o *WhatsApp* pode estimular os seus utilizadores a experienciar sentimentos de stress e, conseqüentemente, contribuir para a insatisfação destes com o seu trabalho. As tecnologias de informação e comunicação no geral, e as aplicações de mensagens instantâneas no particular, têm sido utilizadas de forma inadequada e abusiva pelos seus utilizadores, o que pode explicar o motivo pelo qual os mesmos experienciam sensações de stress e outras consequências negativas.

Neste sentido, com o aumento da utilização e acessibilidade das tecnologias móveis nos dias de hoje para fins profissionais, quer em horário laboral, quer em horário pós-laboral, e apesar dos benefícios que lhes são inerentes, as organizações não devem descurar as possíveis consequências para o colaborador do uso deste tipo de tecnologias, nomeadamente das aplicações de mensagens instantâneas. De facto, quando algo tem impacto na insatisfação do indivíduo com o seu trabalho, é crucial que a fonte dessa mesma insatisfação seja identificada pela organização o mais depressa possível de forma a minimizar as suas causas.

Para promover a satisfação dos colaboradores, as empresas devem estar conscientes dos impactos resultantes da utilização intensiva do *smartphone* e similares e auxiliar os

trabalhadores na definição de estratégias que permitam gerir essa mesma utilização, contribuindo para um maior equilíbrio da sua carga de trabalho, bem como para um maior equilíbrio entre as esferas profissional e familiar. Por exemplo, as empresas devem certificar-se que os seus colaboradores não são sobrecarregados ou pressionados pelos seus colegas e chefias com questões relacionadas com o trabalho através deste tipo de ferramentas, e que não se sintam controlados ao usá-las, sobretudo fora do horário laboral. De facto, fora do seu horário de trabalho, o trabalhador não deve ser obrigado a visualizar mensagens de trabalho ou a responder às mesmas, ou seja, a estar conectado.

No entanto, também passa pelo próprio indivíduo a autogestão deste tipo de aplicações. Isto é, os trabalhadores devem monitorizar as suas mensagens de forma menos frequente de modo a auxiliar a aliviar os sintomas de stress sentidos. São os próprios trabalhadores que devem assumir o papel de agentes ativos no que diz respeito à gestão da sua utilização das tecnologias da informação e comunicação. Contudo, o desejo por parte dos indivíduos em utilizar ou não este tipo de aplicações pode também influenciar a forma como estes lidam com as mesmas (Stich et al., 2017), daí a importância do indivíduo autogerir estes aspetos através de diversas estratégias de forma a tirar o melhor partido destas tecnologias, melhorando o seu desempenho e bem-estar psicológico, assim como a sua satisfação com o trabalho.

Em suma, os resultados do presente estudo demonstraram que os sintomas de stress sentidos como consequência do conflito trabalho-família e sobrecarga de trabalho, resultantes da utilização do *WhatsApp* em contexto de trabalho, podem trazer consequências graves para a insatisfação do indivíduo com o seu trabalho. A mediação mostrou-se, portanto, significativa.

Contribuições teóricas

Primeiramente, e apesar do impacto da utilização das tecnologias da informação e comunicação no trabalho já ter sido largamente estudado na literatura existente, são muito poucos os estudos que se debruçam especificamente sobre as aplicações de mensagens instantâneas, nomeadamente sobre o *WhatsApp*, daí a principal contribuição teórica deste estudo.

Além disso, no modelo de pesquisa do estudo levado a cabo por Lee et al. (2016), havia efetivamente a presença de um modelo de mediação semelhante ao do presente estudo, contudo, como já referido anteriormente, essa relação de mediação não chegou a ser testada pelos autores. Deste modo, outra das contribuições teóricas reconhecidas do presente estudo é o facto de se ter testado a relação de mediação entre a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família com a insatisfação com o trabalho, tendo o stress como mediador.

Outras das contribuições teóricas neste estudo foi o facto de ter sido descoberta uma relação positiva significativa entre a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família e a insatisfação com o trabalho, mediada através do stress, sendo que todas as variáveis se relacionam à utilização do *WhatsApp* em contexto profissional e que todas as condições para a mediação propostas por Baron e Kenny (1986) foram asseguradas.

Através destes resultados, foi possível compreender o impacto que o uso inadequado e ostensivo do *WhatsApp* no trabalho pode ter nos colaboradores, sobretudo no stress sentido pelos mesmos e na insatisfação com o trabalho destes. Além disso, também foi possível perceber o impacto dessa mesma utilização no equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e na gestão da carga de trabalho dos colaboradores.

Limitações e Estudos Futuros

A primeira limitação que se pode apontar ao presente estudo é o número reduzido de participantes do mesmo (N=149) o que, dado o facto de a amostra não ser grande o suficiente, pode limitar a generalização dos resultados. Deste modo, uma sugestão para estudos futuros seria a utilização de um maior número de participantes. Além disso, outra das limitações que se podem apontar é o facto de ter sido apenas analisada uma plataforma de mensagens instantâneas. O *WhatsApp* é uma das aplicações deste tipo mais utilizadas no mundo e no país e como tal foi escolhida para o estudo em questão, no entanto uma sugestão para estudos futuros seria a inclusão de outras aplicações semelhantes.

Segundo Podsakoff et al., (2003), é importante compreender as fontes dos vieses comuns dos métodos utilizados, bem como quando é mais provável que as mesmas sejam problemáticas, dado que tais vieses podem ter efeitos potencialmente graves nas descobertas da pesquisa. Assim, outras limitações que se podem identificar são a utilização de apenas um método de recolha de dados, o questionário, bem como de apenas uma única fonte, dado que os respondentes foram sempre os mesmos para todas as variáveis presentes neste estudo, pelo que pode-se estar perante um “*self-report bias*” segundo Podsakoff et al., (2003). Os mesmos autores alertam para o facto de que, quando a fonte que forneceu a medida para as variáveis preditora e critério é a mesma, isso pode resultar num tipo de covariância entre essas duas variáveis denominada de “*artifactual covariation*”. De forma a reduzir a vulnerabilidade dos resultados, uma solução apontada pelos autores é a mediação das variáveis através da utilização de outras fontes, como por exemplo através da opinião de chefias, colegas de trabalho, familiares e outros informantes-chave, tornando assim impossível que a mentalidade da fonte

ou do avaliador viesse a relação observada entre as variáveis preditora e critério, eliminado desta forma os efeitos adversos e quaisquer tendências por parte do avaliador em concordar ou responder brandamente, (Podsakoff et al., 2003). No entanto, a utilização de múltiplas fontes pode levar a outro viés denominado “*leniency biases*”, o qual se define como a tendência para os avaliadores classificarem com melhor pontuação do que deveriam aqueles que conhecem bem ou que estão envolvidos no seu ego, (Guilford 1954, p. 278 em Podsakoff et al., 2003).

No presente estudo, torna-se difícil a utilização de diversas fontes, dado que todas as variáveis utilizadas foram relacionadas à experiência pessoal do uso do *WhatsApp* em contexto profissional. Contudo, seria uma sugestão para estudos futuros que fosse tido em conta o impacto dessas variáveis, por exemplo, nos familiares dos trabalhadores, no qual era medido como os parentes dos mesmos percebem o uso do *WhatsApp* fora do horário laboral, sobretudo pelo facto de o conflito entre trabalho e família ser uma das variáveis presentes no modelo de pesquisa utilizado.

Como já referido anteriormente no método de pesquisa, antes dos participantes acederem ao questionário, os mesmos tiveram de aceitar um consentimento informado que assegurava a total confidencialidade e anonimato das suas respostas. Através desta garantia, é esperado que os participantes não tenham respondido de acordo com o que é socialmente aceite ou desejável, promovendo assim respostas sinceras por parte dos mesmos e evitando desta forma a potencial fonte de viés designada de desejo social, (Podsakoff et al., 2003).

Outra das limitações do presente estudo relaciona-se com o facto de o método de recolha de dados utilizado, o questionário, ter sido aplicado num único momento do tempo. Isto é, todas as variáveis em estudo foram medidas simultaneamente e não de uma forma longitudinal o que, por um lado, não possibilita a realização de inferências causais e, por outro lado, as respostas dadas pelos participantes às diversas variáveis não permanecem nas memórias de curto-prazo, (Podsakoff et al., 2003). Deste modo, sugere-se que um estudo longitudinal seja levado a cabo com as variáveis utilizadas no presente estudo, através da implementação de um intervalo temporal entre a mediação dos constructos, para que as inferências causais entre as variáveis possam ser instituídas e validadas.

O formato de escala utilizado nas questões do questionário que serviu de base ao presente estudo pode constituir outra limitação do mesmo. Isto é, apesar do uso de escalas com formatos semelhantes para medir variáveis distintas facilitar o preenchimento do questionário por parte do respondente, este pode levar a respostas semelhantes para variáveis distintas, (Podsakoff et al., 2003). De facto, no questionário utilizado, todas as escalas das variáveis integrantes no presente estudo eram iguais (escala de *Likert* de 1 a 5, em que 1 significa “discordo totalmente”

e 5 “concordo totalmente”). Logo, sugere-se que futuramente os investigadores, aquando da análise de variáveis semelhantes às do presente estudo, utilizem diferentes escalas de formato, sobretudo no que diz respeito ao número de pontos.

Assim como é reconhecido que o stress e a insatisfação com o trabalho podem não ser as únicas consequências de variáveis preditoras relacionados com o uso do *WhatsApp*, é igualmente reconhecido que a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família podem não ser as únicas preditoras do stress e da insatisfação com o trabalho. Isto é, o âmbito do estudo foi limitado, pois foram apenas incluídas duas variáveis preditoras, a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família, pelo que não é possível ter uma visão completa sobre os impactos do *WhatsApp* nos trabalhadores. Deste modo, sugere-se que sejam consideradas futuramente mais variáveis relacionadas com o *WhatsApp*, como por exemplo algumas das restantes propostas por Lee et al., (2016), tais como a sobrecarga de comunicação, a insegurança social, o uso compulsivo e a invasão da vida pessoal. Também se sugere que sejam consideradas mais variáveis a controlar além da insegurança no trabalho, por exemplo variáveis sociodemográficas que possam desempenhar um papel importante ao lidar com tecnologias como esta, como a idade, ou outras que num contexto de confinamento e/ou realização de teletrabalho poderiam influenciar o estudo (por exemplo o número de filhos e/ou o estado civil).

Por último, é crucial ressaltar que o número de estudos existentes sobre as consequências do *WhatsApp* e de ferramentas similares é muito baixo, dado a recente emergência deste tipo de ferramentas no geral e em contexto profissional, portanto torna-se difícil realizar comparações quanto a resultados.

Em suma, a principal conclusão deste estudo é o facto de a sobrecarga de trabalho e o conflito trabalho-família relacionados com a utilização do *WhatsApp* em contexto profissional atuarem como preditores da insatisfação com o trabalho do indivíduo, através da mediação do stress sentido pelo mesmo. Deste modo, e não esquecendo todas as limitações que o estudo apresentou, reconhece-se que este pode contribuir para colmatar as lacunas existente na literatura, nomeadamente em termos da utilização das aplicações de mensagens instantâneas ainda pouco estudadas em contexto profissional. Por conseguinte, este estudo pode igualmente ser um ponto de partida para investigações futuras, devido à importância cada vez maior de colaboradores satisfeitos e felizes nas organizações atuais.

VI. Referências Bibliográficas

- 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>
- Ariffin, Z., & Omar, S. Z. (2018). Usage of WhatsApp in Relation to Employee Engagement in a Telecommunication Company. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 8*(1), 434–452. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i1/3818>
- Ayyagari, R. (2007). What and why of technostress: Technology antecedents and implications. *ProQuest Dissertations and Theses, 210-n/a*.
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS Quarterly: Management Information Systems, 35*(4), 831–858. <https://doi.org/10.2307/41409963>
- 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/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Bernal-Ruiz, C., Rosa-Alcazar, Á., & González-Calatayud, V. (2019). Development and validation of the WhatsApp negative impact scale (Wanis). *Anales de Psicología, 35*(2), 242–250. <https://doi.org/10.6018/analesps.35.2.356791>
- Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016). How Technology Is Changing Work and Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 3*(1), 349–375. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352>
- Cheng, G. H. L., & Chan, D. K. S. (2008). Who suffers more from job insecurity? A meta-analytic review. *Applied Psychology, 57*(2), 272–303. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00312.x>
- Cho, J., Ramgolam, D. I., Schaefer, K. M., & Sandlin, A. N. (2011). The rate and delay in overload: An investigation of communication overload and channel synchronicity on identification and job satisfaction. *Journal of Applied Communication Research, 39*(1), 38–54. <https://doi.org/10.1080/00909882.2010.536847>
- D’Arcy, J., Gupta, A., Tarafdar, M., & Turel, O. (2014). Reflecting on the “Dark side” of information technology use. *Communications of the Association for Information Systems, 35*(July 2014), 109–118. <https://doi.org/10.17705/1cais.03505>
- De Cuyper, N., & De Witte, H. (2006). The impact of job insecurity and contract type on attitudes, well-being and behavioural reports: A psychological contract perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 79*(3), 395–409. <https://doi.org/10.1348/096317905X53660>
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Gaudioso, F., Turel, O., & Galimberti, C. (2017). The mediating roles of strain facets and coping strategies in translating techno-stressors into adverse job outcomes. *Computers in Human Behavior, 69*, 189–196. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.041>
- Glaveli, N., Karassavidou, E., & Zafiropoulos, K. (2013). Relationships among three facets of family-supportive work environments, work-family conflict and job satisfaction: A research in Greece. *International Journal of Human Resource Management, 24*(20), 3757–3771. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.778317>
- Hung, W. H., Chen, K., & Lin, C. P. (2015). Does the proactive personality mitigate the adverse effect of technostress on productivity in the mobile environment? *Telematics*

- and Informatics*, 32(1), 143–157. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.06.002>
- Karr-Wisniewski, P., & Lu, Y. (2010). When more is too much: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 1061–1072. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.03.008>
- Kengatharan, N. (2015). The nature of work family conflict: A review and agenda for future research. *International Journal of Human Resource Studies*, 5(2), 163. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v5i2.7630>
- Kim, H. J., Lee, C. C., Yun, H., & Im, K. S. (2015). An examination of work exhaustion in the mobile enterprise environment. *Technological Forecasting and Social Change*, 100, 255–266. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.07.009>
- Kumar, N., & Sharma, S. (2017). Survey Analysis on the usage and Impact of WhatsApp Messenger. *Global Journal of Enterprise Information System*, 8(3), 52. <https://doi.org/10.18311/gjeis/2016/15741>
- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., & Chiappetta, M. (2019). Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(1), 13–35. <https://doi.org/10.1007/s00420-018-1352-1>
- Lee, S. B., Lee, S. C., & Suh, Y. H. (2016). Technostress from mobile communication and its impact on quality of life and productivity. *Total Quality Management and Business Excellence*, 27(7–8), 775–790. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1187998>
- Leung, L., & Zhang, R. (2017). Mapping ICT use at home and telecommuting practices: A perspective from work/family border theory. *Telematics and Informatics*, 34(1), 385–396. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.06.001>
- Omar, N., Su Mustaffa, C., & Abu Talib, Z. (2018). Receiving and Responding to WhatsApp Official Group Messages Among Employees: An Early Interpretation Analysis. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(4.38), 1030. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i4.38.27633>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). Bridging occupational, organizational and public health: A transdisciplinary approach. 1–249. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3>
- Stich, J., Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stacey, P. (2017). *Mediated Communication Use : a Multi- - Method Study*. 84–100. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12079>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Vander Elst, T., De Witte, H., & De Cuyper, N. (2014). The Job Insecurity Scale: A psychometric evaluation across five European countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(3), 364–380. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.745989>

VII. Anexos

Anexo A – Caracterização do setor de atividade da amostra

Setor de atividade	Frequência
Administração pública	7.7%
Construção civil	0.7%
Hotelaria e turismo	6.3%
Banca e seguros	3.5%
Comércio e serviços	41.3%
Saúde	4.9%
Indústria transformadora	6.3%
Comunicações e transportes	4.9%
Agricultura e pesca	0.7%
Serviço social	2.1%
Consultoria e auditoria	1.4%
Comunicação e media	3.5%
Cultura	0.7%
Desporto	1.4%
Educação	4.2%
Energia	0.7%
Estética	0.7%
Justiça	1.4%
Marketing	0.7%
Recursos humanos	2.1%
Tecnológico	2.8%
Outros	2%