

**O Impacto Do *Technostress* Na Ansiedade - Exploração
Do Papel Moderador Das Experiências De Recuperação**

Sara Cristina Cardoso Santos

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria
Organizacional

Orientador:

Prof. Dra. Patrícia Lopes Costa, Professora Auxiliar,
Departamento de Recursos Humanos e Comportamento
Organizacional, ISCTE Business School

Outubro, 2022

Esta página foi intencionalmente deixada em branco



BUSINESS
SCHOOL

O Impacto Do *Technostress* Na Ansiedade - Exploração Do Papel Moderador Das Experiências De Recuperação

Sara Cristina Cardoso Santos

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria
Organizacional

Orientador:

Prof. Dra. Patrícia Lopes Costa, Professora Auxiliar,
Departamento de Recursos Humanos e Comportamento
Organizacional, ISCTE Business School

Outubro, 2022

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Agradecimentos

Em primeiro lugar, um agradecimento especial à minha orientadora, Prof. Dra. Patrícia Costa. Foi de grande importância toda o apoio, paciência, carinho, disponibilidade, flexibilidade e dedicação que demonstrou ao longo de todo o período em que me acompanhou. Foi incansável, sempre flexível em compreender a forma como eu trabalhava, dura quando necessário e sempre deu feedback construtivo em cada fase em que avançássemos, contornando todos os desafios e motivando para fazer mais e melhor. Muito obrigada por toda a partilha de conhecimentos, pelo profissionalismo, atenção compreensão e amizade.

Agradeço também a todas as pessoas que tiraram um pouco do seu tempo para participar no questionário de investigação que deu asas a toda esta dissertação, não teria sido possível esta concretização e este estudo sem estes participantes.

Para terminar, um agradecimento especial a todos os amigos, familiares e namorado que me deram força para nunca desistir e que se disponibilizaram, não só a responder ao questionário, como a partilhar o mesmo. Foram uma peça fulcral em todo este desenvolvimento e acompanhamento.

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Resumo

O estudo realizado tem por objetivo perceber o impacto do *technostress* nos níveis de ansiedade e se as experiências de recuperação têm impacto nesta relação.

Este estudo tem especial relevância nos tempos atuais pela constante utilização das tecnologias no nosso dia a dia para as mais diversas tarefas, seja a nível profissional quer a nível pessoal/familiar, diminuindo as fronteiras entre trabalho e vida pessoal/familiar, podendo estar a condicionar a recuperação das pessoas e consequentemente aumentando as doenças de foro psicológico, nomeadamente a ansiedade.

Foi realizada uma recolha de dados através de um questionário online. O público-alvo deste estudo foram todos os indivíduos, maiores de 18 anos, que estejam atualmente a trabalhar. Este estudo tem uma amostra de 311 participantes.

No que diz respeito às hipóteses testadas, constatámos que a sobrecarga tecnológica apresenta, efetivamente, um efeito positivo na ansiedade dos participantes, contrariamente à invasão tecnológica e à complexidade. Constatámos ainda que, as experiências de recuperação não moderam a relação entre *technostress* e ansiedade.

Discutimos se a utilização da tecnologia para realizar experiências de recuperação poderá ser um impeditivo no processo de recuperação e aumentar a interferência trabalho-casa.

Palavras-chave: Saúde Mental; Stress; Ansiedade; Technostress; Experiências de Recuperação

Códigos de Classificação JEL:

D23- Comportamento Organizacional

J24 - Capital humano; Habilidades; Escolha profissional; Produtividade do trabalho

M54- Gestão do Trabalho

O32 - Gestão de Inovação Tecnológica e P & D

O33- Mudança Tecnológica: Escolhas e Consequências

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Abstract

The study carried out aims to understand the impact of technostress on levels of concern and whether recovery experiences have an impact on this relationship.

This study has special capacity in the current times of use of technologies in our personal level, being able to be professional day to limits between work and personal life, being able to be professionally to limits between work and personal life, the emergence of people and increasing psychological diseases, namely anxiety disorder.

Data collection was carried out through an online. The target audience was all individuals, 18 years old, who will now study and work. This study has a sample of 311 participants

As far as the concerned hypotheses are concerned, we have a technological amplification, presented by the participants, a positive effect on the technological and complex invasion. We also found that recovery experiences do not moderate the relationship between technostress and anxiety.

We discussed whether technology to carry out recovery experiments might not be an impediment to recovery and increase the use of work-home interference.

Keywords: Mental Health; Stress; Anxiety; Technostress; Recovery Experiences

JEL Classification Codes:

D23- Organizational Behavior

J24 - Human capital; Skills; Professional choice; work productivity

M54- Work Management

O32 - Management of Technological Innovation and R&D

O33- Technological Change: Choices and Consequences

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Índice

<i>Introdução.....</i>	<i>1</i>
<i>Capítulo 1: Revisão de Literatura</i>	<i>3</i>
1.1 A Saúde Mental.....	3
1.1.1 Ansiedade.....	4
1.3 Experiências de Recuperação	13
1.3.1 Distanciamento Psicológico.....	14
1.3.2 Relaxamento.....	14
1.3.3 Mestria	15
1.3.4 Controlo.....	15
1.4 Modelo	16
<i>Capítulo 2: Metodologia.....</i>	<i>19</i>
<i>Capítulo 3: Análise dos Resultados</i>	<i>23</i>
<i>Capítulo 4: Discussão.....</i>	<i>29</i>
Implicações práticas	35
Limitações e estudos futuros	36
<i>Conclusão.....</i>	<i>39</i>
<i>Referências.....</i>	<i>40</i>
<i>Anexos</i>	<i>45</i>

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Índice de Tabelas

<i>Tabela 1</i>	23
Tabela 2	25
Tabela 3	25
Tabela 4	26
Tabela 5	26
Tabela 6	27
Tabela 7	27

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Índice de Figuras

Figura 1 Modelo de Investigação.....	17
---	----

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Introdução

Os problemas de saúde mental no local de trabalho apresentam consequências graves para o indivíduo, sendo os problemas de saúde mental mais comuns a ansiedade e a depressão (Harnois & Phyllis, 2000).

A ansiedade no trabalho pode levar a um sofrimento subjetivo que pode ser confundido apenas como *stress*, mas que pode ser na realidade, transtorno de ansiedade (Kahn & Langlieb, 2003).

Uma das causas do aumento de ansiedade, pode estar ligado ao aumento de utilização de tecnologias.

O uso da tecnologia para trabalhar levou a uma enorme mudança na vida quotidiana das pessoas, tanto a nível profissional como pessoal, o que levou a uma diminuição de fronteiras entre vida familiar/pessoal e profissional (Dora *et al*, 2019), causando também *Technostress*.

O *Technostress* é o *stress* criado pelo uso das tecnologias e uma das consequências das tentativas dos indivíduos em lidar com as mesmas (Nimrod, 2018).

Após o trabalho, as pessoas têm necessidade de se “desligar” do mesmo, e para tal, recorrem a experiências de recuperação (relaxamento, distanciamento psicológico, controlo e mestria). Esta, diz respeito aos processos de restabelecimento, durante os quais o nível de tensão de uma pessoa deve diminuir como uma reação a um *stressor*. (Craig & Cooper, 1992, cit in Sonnentag, Venz & Casper, 2017).

Assim, este trabalho tem por objetivo concretizar uma análise sobre os impactos que esta utilização das tecnologias pode ter na saúde mental, mais precisamente, na ansiedade, e se as experiências de recuperação têm impacto nessa relação. A principal questão deste estudo, é conseguir analisar se as experiências de recuperação já estudadas e conhecidas têm o mesmo efeito de restauração quando o *stressor* é são as tecnologias.

A primeira parte do presente trabalho conta com a revisão de literatura, abordando os temas mais pertinentes para o estudo em questão: Saúde Mental, Ansiedade, *Technostress*, Experiências de Recuperação e Modelo de Investigação. De seguida segue-se a explicação da metodologia utilizada, análise de resultados e por fim, a discussão e conclusão.

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Capítulo 1: Revisão de Literatura

1.1 A Saúde Mental

O estado da nossa saúde mental tem implicações na forma como vemos e nos relacionamos com o mundo, mais precisamente a forma como pensamos, como sentimos e como nos comportamos conosco e com os outros.

Assim, a saúde mental é um estado de bem-estar no qual a própria pessoa reconhece o seu próprio potencial e em que, mesmo tendo que lidar com tensões comuns ao longo da vida, consegue trabalhar de forma produtiva, sendo capaz de contribuir para a comunidade. Desta forma, a saúde mental é um estado de bem-estar que interliga o bem-estar psicológico e a saúde física (Hasson, 2020).

No que diz respeito aos problemas de saúde mental, estes são os que têm vindo a ter um maior impacto a nível de incapacidade das pessoas em todo o mundo (Harnois & Phyllis, 2000), tanto a nível social, como organizacional e individual, visto que a saúde mental não estabelece fronteiras geográficas, culturais ou organizacionais. Verificamos que, ao longo do tempo, existem evidências do impacto global crescente das doenças mentais. Para além do crescimento significativo destas doenças, os estudos e análises preveem que o aumento dos problemas de saúde mental, continuará a ser dramático (Harnois & Phyllis, 2000).

Os problemas de saúde mental no local de trabalho apresentam consequências graves não só para o indivíduo, mas também para a própria produtividade e funcionamento da empresa. Estes problemas afetam variáveis como: desempenho dos funcionários; taxas de ausência por doença; taxa de absentismo; acidentes; e rotatividade de pessoal (Harnois & Phyllis, 2000).

Assim, a atenção e ação são urgentes para ajudar a conter estes problemas. Tendo em conta o aumento evidente e consequências graves que os problemas de saúde mental podem criar, a vários níveis, estes devem ser lidados e vistos igualmente como um problema de política e local de trabalho. Segundo Gabriel e Liimatainen (2000), estima-se que um em cada 10 funcionários sofra de depressão, ansiedade, *stress* ou *burnout* na União Europeia, Estados Unidos, Canadá e Austrália durante sua vida profissional (Hosie, King & Sharma, 2017).

1.1.1 Ansiedade

Segundo Hasson (2020), a ansiedade é a antecipação de problemas, adversidades, dificuldades, etc. É normal uma pessoa sentir-se ansiosa de vez enquanto, por exemplo quando vamos ter um teste e ficamos com medo de falhar, ou quando vamos ter uma entrevista de trabalho. A ansiedade é uma sensação e resposta normal perante uma situação que seja percebida como *stressante*. Independentemente da situação, é possível a pessoa sentir que não tem controlo sobre a mesma, como esta acontece ou como irá lidar caso a situação não corra como esperado/planeado ou mal, e essa sensação de falta de controlo pode provocar ansiedade.

A ansiedade faz parte do que é considerado normal, como resposta a situações que se apresentam como ameaçadoras ou desafiadoras. Muito embora esta, se for intensa, persistente ou inapropriada possa afetar negativamente a vida diária das pessoas e ter implicações a nível pessoal e social grave, pela incapacidade física e emocional que a mesma provoca (Graziani, 2005).

No entanto, a ansiedade pode trazer também efeitos positivos. Esta serve como que um alarme que nos avisa que temos de tomar medidas por forma a evitarmos que o pior aconteça. Em situações normais, quando o evento causador de *stress* acaba, a ansiedade e os seus sintomas diminuem, mas nem sempre é assim. Existem alturas em que os sintomas da ansiedade e a própria ansiedade se torna mais permanente e por consequência irá afetar a saúde mental do indivíduo que a experiência.

O termo ansiedade muitas vezes é confundido com o termo *stress*.

Graziani (2005, p.14), refere que “(...) a experiência ansiosa induz ou é acompanhada de tensões físicas e psicológicas relacionadas com a perceção de um perigo e o medo desse perigo (...)”. Mesmo um acontecimento que não vivemos diretamente e que não nos coloca em perigo imediato é fonte de ansiedade.

Tal como no *stress*, a ansiedade não é sempre patológica, pode ser agente motivador/protetor, perante as situações que nos apresentam. Mas, ao perder esse papel, tornar-se-á patológica, o que irá ser um autêntico foco de sofrimento para a pessoa.

A ansiedade pode desenvolver-se para perturbação de ansiedade, conforme a sua intensidade e/ou cronicidade da história das perdas de controlo, perante as adversidades que se colocam. Assim, uma pessoa ansiosa está constantemente em vigilância, pelo que identifica mais rapidamente os fatores *stressores*.

O estado emocional em que a pessoa se encontra, possui constantemente uma sensação de medo ou uma emoção muito próxima do medo.

Graziani (2005), descreve a perturbação de ansiedade como desagradável, negativa, com foco no futuro, por vezes exagerada relativamente á ameaça, e implica manifestar-se com sinais e sintomas, provocando mesmo alterações físicas e fisiológicas.

Qualquer situação é vista como um desafio que pode manifestar-se de várias formas, como excitação, raiva, desgosto, tristeza. se a situação é tida como ameaçadora, então a manifestação de alterações pode passar por inquietação, ansiedade ou medo. Temos então que, a ansiedade pode ser interpretada como uma ameaça ou um perigo ao bem-estar e à segurança.

Os sintomas da ansiedade variam de pessoa para pessoa, e podem ser de resposta emocional ou física, como: pensamentos descontrolados, irritação, ficar nervoso, impaciente, com raiva, desconfiar ou ficar agressivo com os outros, medos irracionais, sentimento de desgraça constata, sensação de náuseas, sufocamento, incapacidade de respirar, hiperventilar, sensação de pânico, dores de cabeça, etc. (Hasson, 2020).

A ansiedade é considerada como distinta de emoções como o medo e o pânico. Lazarus (1991, citado em Graziani, 2005), considera a ansiedade como estando intimamente ligada à depressão, uma vez que a ansiedade se torna uma porta de entrada aos estados depressivos. As perturbações de ansiedade podem ser de vária ordem:

- Ataque de Pânico;
- Agorafobia;
- Fobia generalizada (enquadram-se todos os tipos de fobias, incluindo a fobia social);
- Perturbações obsessivos-compulsivos (POC);
- Perturbação da ansiedade generalizada;
- Estados de *stress* pós-traumático.

O desconhecido é uma das maiores causas de ansiedade, e uma das maiores causas de incógnita na atualidade são os locais de trabalho modernos (Gostick, Elton & Gostick, 2021).

Constatou-se que o local de trabalho pode ter um efeito positivo no bem-estar, no que respeita a dar apoio social, identificação e autoestima (Sczesny & Thau, 2005, cit in Muschalla & Linden, 2010). No entanto, o local de trabalho também é um lugar propenso a provocar ansiedade e *stress*, existindo evidências de que o local de trabalho pode ter um papel impactante no desenvolvimento de problemas deste tipo.

No que diz respeito ao *stress* no trabalho, este é designado como um conflito entre os *stressores* (desejos ecológicos) e a capacidade das empresas de satisfazer esses desejos (Delve, Skagert & Vilhelmsson, 2007; Hetland, Sandal & Johnsen, 2007; Wager, Fieldman & Hussey, 2003).

Para se compreender melhor a designação de *stress* do trabalho e as suas causas, pode-se simplificar através dos seguintes exemplos: sensação de perda de segurança, trabalhar muitas horas extra e falta de autonomia e independência na realização de tarefas.

O *stress* no local de trabalho é visto habitualmente como um descontentamento e/ou insatisfação, podendo resultar em frustração. O diagnóstico deste tipo de *stress* é desafiante, tanto para o trabalhador como para a organização, visto que ao longo dos anos, estes sintomas/sinais, foram percecionados e expostos como “normais” ou ignorados. Assim, em grande parte dos casos, a organização desvaloriza os sinais, não considerando que sejam um problema (Narahari & Koneru, 2018).

Devido à questão pandémica, à guerra e às evoluções tecnológicas constantes e continuas, é comum que os trabalhadores sintam uma preocupação intensa e crescente com uma infinidade de questões sem resposta a estes fenómenos imprevistos, algumas dessas questões passam por: “O que é que o meu *teamleader* pretende realmente?”; “Estou a usar o procedimento correto para a execução das minhas tarefas?” (Gostick, Elton & Gostick, 2021).

Esta incerteza é intensificada quando os líderes dos diferentes níveis não têm uma comunicação clara e consistente sobre os desafios pelo quais estamos a passar e que temos de lidar. Esta adaptação, mudança e evolução, caso não esteja a ser processada e comunicada, pode causar receios e *stress* nos trabalhadores. Para além de que, os trabalhadores, tendo acesso a muita informação disponibilizada online, conseguem ter acesso ao progresso da organização à qual pertence.

Mesmo com todas estas evidências, a maioria dos líderes não adaptou sua abordagem ou frequência de comunicação para ajudar a controlar a sobrecarga de ansiedade e *stress* resultante destas mudanças (Gostick, Elton & Gostick, 2021).

A ansiedade no trabalho é um tipo de ansiedade ligada a estímulos, ou seja, está relacionada e ocorre no local de trabalho ou quando se pensa neste. (Muschalla & Linden, 2010).

Quando a ansiedade no trabalho leva a um sofrimento subjetivo insuportável ou a um comprometimento substancial do trabalho, os trabalhadores podem não estar apenas a sofrer de *stress*, mas sim de um transtorno de ansiedade (Kahn & Langlieb, 2003).

As ameaças, *stress* e ansiedade sentidos e percebidos no local de trabalho são normalmente transportados para o ambiente familiar e pessoal (Doby & Caplan, 1995).

Independentemente de sua natureza e origem, os transtornos de ansiedade podem interferir na capacidade de trabalho das pessoas. No que respeita aos transtornos de ansiedade relacionados com o trabalho, estes podem manifestar-se de diversas formas e podem acontecer relativamente ao trabalho em si, às condições de trabalho ou colegas e superiores (Linden & Muschalla, 2007).

A ansiedade pode resultar em comportamento de evitamento em relação ao estímulo que a provoca. A ansiedade no trabalho pode, portanto, levar a evitar o local de trabalho por baixa médica, absentéismo ou reforma antecipada (Muschalla & Linden, 2010).

Com o avanço das ciências da área da psicologia, cada transtorno de ansiedade tem características específicas que permitem que seja diagnosticado, e cada um tem causas que são abordadas no tratamento. Assim, uma perspectiva clínica substitui a noção abrangente de *stress* e sua otimização pelo conceito de que existem diferentes tipos de síndromes de ansiedade, cada uma das quais responde a intervenções específicas (Kahn & Langlieb, 2003).

Para se entender melhor o contexto e necessidades dos trabalhadores é importante referir o Modelo *Job Demands-Resources* (JD-R). Este modelo foi desenvolvido por Demerouti et al. (2001) e é caracterizado como um modelo de saúde ocupacional que visa explicar indicadores organizacionais negativos (*Burnout*) e positivos (*Engagement*) com base nas exigências e recursos presentes no contexto laboral, partindo do pressuposto que todas as profissões têm fatores específicos e únicos associados com os processos de motivação e de *stress* no trabalho (Demerouti & Bakker, 2011).

No Modelo JD-R, o conceito de “exigências do trabalho” (*Job Demands*) diz respeito aos aspetos físicos, psicológicos, sociais e/ou organizacionais do trabalho que requerem um esforço físico, psicológico e/ou emocional prolongado, e que podem, dessa forma, estar associados a consequências fisiológicas ou psicológicas para os trabalhadores (Demerouti & Bakker, 2011, Demerouti et al., 2001). As exigências da prática profissional podem ser caracterizadas como fontes de *stress* quando é necessário despende um nível de esforço dos quais os trabalhadores não conseguem recuperar de forma adequada (Meijman & Mulder, 1998).

Este modelo defende que a interação entre qualquer tipo de recursos e qualquer tipo de exigências do trabalho é decisivo para o desenvolvimento dos processos de diminuição de saúde (*stress*) e de motivação, e que os recursos presentes no contexto de trabalho

podem diminuir o impacto das exigências profissionais. O Modelo JD-R descreve a existência de processos psicológicos distintos que estão presentes e ocorrem em simultâneo em todos os ambientes laborais. Contudo, um processo que visa a diminuição do bem-estar no qual a presença de exigências profissionais ou de exigências crónicas podem esgotar física, psicológica e emocionalmente os trabalhadores, podendo conduzir ao *burnout* e a problemas de saúde, como a ansiedade. Por outro lado, um processo motivacional no qual os recursos presentes no trabalho podem promover a motivação e levar ao *engagement* e a uma melhor *performance* (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti & Bakker, 2011).

O Modelo JD-R sublinha o facto de a interação entre exigências e recursos do trabalho ser importante quando as exigências são elevadas, altura na qual os recursos assumem relevância. Em suma, perante uma condição exigente, os recursos do trabalho serão peditórios para a motivação e *performance* dos trabalhadores, podendo transformar um desafio em satisfação pelo trabalho e compromisso (Hobfoll, 2002). Uma das exigências atuais presentes na maioria das profissões é a relação com a tecnologia.

Para além de existirem diferentes síndromes de ansiedade, existem também diferentes causas que levam a esta condição, uma das causas que irá ser analisada neste estudo é o *technostress* sentido no trabalho.

1.3 Technostress

As tecnologias suscitaram várias oportunidades de ameaças associadas à mudança tecnológica: *technostress*; violência; crime (cibercrime); discriminação; e, finalmente, a degradação ecológica, ligada entre outras coisas ao facto de que as mudanças tecnológicas estão a levar a estilos de vida que consomem mais recursos energéticos (Gilbert, 2020).

As tecnologias digitais tornaram-se onnipresentes em quase todos os ramos e postos de trabalho, e a sua difusão tem um impacto fundamental nas estruturas organizacionais, na comunicação, nos modelos de negócio, na organização do trabalho e nas relações laborais. É quase inevitável que tais mudanças tenham consequências para os trabalhadores individuais (Stacey et al, 2018).

Um dos primeiros investigadores que sugeriu que a tecnologia poderia ser uma causa de *stress* para os seus usuários foi o psicólogo americano Craig Broad (Brod, 1984). Craig Broad designou como *technostress* as respostas psicológicas a experiências negativas com as tecnologias, mais precisamente, com os computadores, definindo *technostress*

como uma doença moderna de adaptação e tendo por base a incapacidade ou dificuldade de lidar com as novas tecnologias de forma saudável (Brod, 1984). Desde esta época que o interesse pelo *technostress* tem vindo a crescer (Torre et al, 2019).

Além disso, tendo em conta que as tecnologias estão a evoluir a uma grande velocidade, existe um atraso entre a implementação de novas tecnologias e as tentativas de pesquisar sistematicamente o seu impacto na saúde (Tarafdar et al, 2019).

A definição mais recente e aceite cientificamente explica o *technostress* como o *stress* criado pelo uso das tecnologias de informação e comunicação, clarificando que é uma das consequências das tentativas dos indivíduos em lidar com estas tecnologias em constante evolução e as consequentes mudanças nos requisitos cognitivos e sociais, relacionados com o seu uso (Nimrod, 2018).

O *technostress* pode afetar a nível profissional e pessoal. Quanto às consequências, enquanto Ragu-Nathan *et al.* (2008, citado em La Torre *et al.*, 2018) revelam que o *technostress* pode diminuir a satisfação com o trabalho e o compromisso organizacional, Ahmad *et al.* (2014, citado em La Torre *et al.*, 2018) salientam que um determinado nível de *technostress* pode até aumentar o compromisso organizacional. A conclusão mais generalizada é que o *technostress* reduz a produtividade e *performance* organizacional, existindo uma sobreposição das consequências negativas face às positivas. Importa referir que o *technostress* pode influenciar o trabalho remoto, tendo a pandemia COVID-19 evidenciado esta questão ao tornar o período de confinamento obrigatório. Ressalva-se ainda que os conflitos vida-trabalho podem aumentar, devido à sobrecarga de trabalho incrementada pela tecnologia, assim como o *stress* e as resistências a novas formas de tecnologia (Yun *et al.*, 2012, cit in em La Torre *et al.*, 2018).

A literatura existente tem-se focado em três tópicos fundamentais: os *technostressors*, os antecedentes do *technostress* e as consequências do *technostress* (Nimrod 2018).

Nimrod (2018) desenvolveu cinco constructos nos espectros pessoais e profissionais: sobrecarga (o facto destas tecnologias levarem os funcionários a trabalharem mais, a terem de lidar com mais problemas do que o necessário e, eventualmente, executar tarefas mais lentamente); invasão (a penetração das tecnologias na vida pessoal dos funcionários); complexidade (transmite um sentimento de incompetência entre os funcionários, isto é, a complexidade e as mudanças constantes tornam as condições de uso destas tecnologias difíceis de aprender, usar e dominar); privacidade (as informações pessoais são ameaçadas devido ao facto de o uso destas tecnologias poder ser rastreado, documentado e explorado por terceiros); e inclusão (um sentimento de inferioridade em

relação aos utilizadores mais jovens e consequente pressão para se esforçar para se inserir no ambiente tecnológico contemporâneo).

Segundo Nimrod (2018), os antecedentes do *technostress*, que são fatores com capacidade de o influenciar e amplificar, podem-se dividir em diferenças individuais, características organizacionais e percepções relacionadas com a tecnologia. Relativamente ao primeiro, estudos demonstram que níveis mais elevados de *technostress* estão associados a idade mais jovem, ao sexo masculino, a menor escolaridade, a menos experiência no uso de computadores e a menor eficácia e confiança no computador. Já o segundo, compreende a dependência de tecnologia, o nível de centralização, o grau de inovação, a facilitação de alfabetização e o suporte técnico. Quanto ao terceiro fator, as características da tecnologia, como o grau em que as mesmas tornam os indivíduos acessíveis, o anonimato que oferecem e o ritmo de mudança também induzem o *stress*. Em relação às consequências do *technostress*, estas incluem respostas psicológicas aos *stressors*, como o cansaço, a exaustão e o conflito no trabalho, o que reduz os níveis de satisfação no trabalho e o compromisso com a organização, o desempenho e a produtividade.

A crescente dependência da tecnologia fez suscitar o termo “*screen addiction*”. Ou são telas de computador e *smartphones*, iPads, óculos do Google ou tecnologia *Bluetooth*. Esta condição não é necessariamente má, mas pode ter consequências negativas se vida das pessoas estiver centrada em estar sempre conectado (Seaward, 2018).

A tecnologia foi e é feita para servir as nossas necessidades, no entanto, há pessoas que se tornam escravas destas por não a compreenderem ou estarem sobrecarregadas e daí o fenómeno *technostress* (Seaward, 2018).

A maior problemática do *technostress*, vem da quantidade de informação disponível, de estar conectado 24 horas por dia, 7 dias por semana, uma sensação de alienação e os limites não suficientes para que as pessoas consigam regular a informação disponível (Seaward, 2018). Outros fatores que são causadores de *technostress* são questões de privacidade, roubo de identidade, radiação dos dispositivos, bombardeio sensorial, golpes na *Internet*, vício em jogos, pornografia e a problemática das crianças terem acesso a conteúdos para adultos (Seaward, 2018). O *multitasking* também é um dos fatores causadores de *technostress*. Um estudo realizado em 2009 da Universidade de Stanford concluiu que as pessoas que usavam simultaneamente muitas formas de media social enquanto tentavam realizar outras tarefas tinham pontuações reduzidas em testes de

memória e concentração e eram menos capazes de filtrar informações irrelevantes (McIntosh & Horowitz, 2017).

Um estudo recente de Park et al. (2020), por exemplo, mostraram que o uso de *smartphone* relacionado ao trabalho após o horário laboral pode estar associado ao *burnout*.

Numa ótica de prevenção, podem utilizar-se moderadores ou inibidores, que são fatores que reduzem os níveis de *technostress* e as suas consequências (La Torre et al., 2018). Os inibidores relacionados com a vida profissional desenvolvidos por Regu-Nathan et al. (2008) (*cit in* La Torre et al., 2018) são: providenciar suporte técnico (atividades que suportem o colaborador e resolvam os eventuais problemas tecnológicos); *Literacy Facilitation* (mecanismos que estimulem a partilha de informações sobre tecnologias); e *Involvement Facilitation* (manter os colaboradores informados acerca da introdução de novas tecnologias, os seus efeitos e fomentar que as experimentem). Além disso, é importante que seja fornecida formação, recursos e suporte necessários, de modo a catalisar os resultados positivos (Wang & Shu, 2006, citado em La Torre et al., 2018).

Foram ainda identificados outros fatores que determinam se o trabalho com tecnologia é percebido como *stressante* e se uma resposta ao *stress* é desencadeada ou não. Fatores estabelecidos são as atitudes dos trabalhadores em relação às tecnologias, alfabetização digital, envolvimento na implementação de tecnologias e suporte técnico organizacional.

Por outro lado, a tecnologia também pode ser utilizada de forma a reduzir a carga de trabalho. A flexibilidade, por exemplo, não causa necessariamente conflitos entre vida profissional e pessoal, mas pode ajudar a organizar melhor as exigências de diferentes domínios da vida (Dragano & Lunau, 2020).

Assim, o *technostress* pode ter consequências graves e danosas, quer ao nível da produtividade, quer da satisfação profissional e pessoal, podendo inclusive levar a alterações psicológicas e comportamentais, como crises de ansiedade e até mesmo depressão e dependência (Dragano & Lunau, 2020). Deste modo, é necessário preveni-lo de forma eficaz, identificando situações e fatores potencialmente *stressantes*, e atuar de forma preventiva e não reativa, para que as mesmas não se desenvolvam.

É a suposição central da literatura *technostress* que as tecnologias digitais podem ser percebidas como *stressantes* e utilizam as categorias de sobrecarga tecnológica, complexidade tecnológica e/ou invasão tecnológica como indicadores de *technostress* Chesley (2014). Por exemplo, Stich et al. (2019) mostraram que o uso de *e-mail* é avaliado

como *stressante* tanto quando excede ou não atende a expectativa e preferência do usuário.

Dada a quantidade de atualizações, mensagens de texto, *e-mails*, anúncios *pop-up*, aplicativos para *smartphones*, *sites* e *posts*, é fácil ser inundado por informações. Revisar e responder a uma série de mensagens de texto, *e-mails*, *tweets* e correios de voz, sem mencionar a exclusão de *spam* e o fecho de anúncios *pop-up*, pode consumir várias horas do tempo todos os dias. A pesquisa revela que muita informação, juntamente com todos os meios de acessá-la, resulta no que agora é chamado de “congelamento cerebral”, “paralisia da informação” e “*infostress*”, levando à indecisão, incapacidade de foco e memória fraca (Begley, 2011). Quando o trabalho com tecnologias digitais é exigente devido ao ritmo acelerado, interrupções frequentes, *multitasking*, tempo de trabalho prolongado, expectativas em relação aos tempos de resposta na comunicação digital, etc. é o que se chama de sobrecarga tecnológica (Dragano & Lunau, 2020).

A invasão tecnológica acontece quando os dispositivos móveis permitem alta flexibilidade, o que pode confundir os limites entre o trabalho e outros domínios da vida, causando conflitos entre vida profissional e pessoal e prejudicando a recuperação do trabalho (Dragano & Lunau, 2020).

Por último, a complexidade tecnológica diz respeito ao facto, de certas tecnologias digitais tenderem a ser altamente complexas e desafiantes para a concentração, qualificação, sensação de controlo dos trabalhadores e merecem tempo adicional para lidar com a complexidade (Dragano & Lunau, 2020).

Assim, é pertinente serem criadas e testadas hipóteses que neguem ou sustentem estas perspetivas, nomeadamente:

H1. O *technostress* (i.e. sobrecarga tecnológica, invasão tecnológica e complexidade tecnológica) influencia positivamente a ansiedade.

Para haver uma diminuição de consequências da utilização da tecnologia, ou seja, do impacto mencionado ao longo desta secção, é necessário serem valorizadas as questões da saúde mental em articulação com o *technostress* causado por esta utilização excessiva e adequar a recuperação de um dia de trabalho para prevenir as consequências e impactos mencionados.

1.3 Experiências de Recuperação

A recuperação diz respeito aos processos de restabelecimento, durante os quais o nível de tensão de uma pessoa deve diminuir como uma reação a um *stressor*. (Craig & Cooper, 1992, citado em Sonnentag, Venz & Casper). Sonnentag e Geurts (2009) distinguem recuperação como um processo e recuperação como resultado, sendo que a recuperação como um processo refere-se às atividades e experiências e a recuperação propriamente dita diz respeito às mudanças nos indicadores de tensão (Sonnentag, Venz & Casper).

Ou seja, a recuperação diz respeito a um processo durante o qual sistemas funcionais individuais que foram acionados durante uma experiência *stressante* retornam aos seus níveis normais (Meijman & Mulder, 1998), resultando na restauração do humor prejudicado o que, muitas vezes, também se reflete numa diminuição dos indicadores de esforço físico (Sonnentag & Fritz).

A necessidade de recuperação refere-se ao sentimento de urgência que as pessoas sentem para fazer uma pausa do que lhes é exigido, quando a fadiga se acumula (Sluiter et al., 1999; Van Veldhoven e Broersen, 2003, cit in Kinnunen, et al, 2010). Assim, uma rutura com as obrigações pode ser sentida como necessária para estar disposto e capaz de enfrentá-las novamente. A necessidade de recuperação do trabalho pode, portanto, ser vista como um estágio inicial de um processo de desgaste de longo prazo (Jansen et al., 2002).

Uma suposição comum é que ao registarmos o que as pessoas fazem com o tempo fora do trabalho e como estas vivenciam o que fazem, pode fornecer *insights* relevantes sobre a reversão do processo de tensão sentido durante o trabalho (Sonnentag, Venz & Casper, 2017).

Evidências empíricas mostram que as experiências de recuperação são úteis na recuperação do *stress* no trabalho, ou seja, na manutenção do bem-estar (ver, por exemplo, Sonnentag & Fritz, 2007). As experiências de recuperação são estratégias pelas quais os indivíduos reabastecem especialmente os seus recursos energéticos (Sonnentag & Fritz, 2007).

A recuperação adequada normalmente leva a uma restauração de recursos esgotados, como um humor melhorado e níveis de energia mais altos (Sonnentag & Bayer, 2005, citado em Wijhe, Peeters, Schaufeli, & Ouweneel, 2013) e uma diminuição na tensão fisiológica (Geurts & Sonnentag, 2006, citado em Wijhe et al, 2013). Para recuperar, os trabalhadores podem envolver-se em diferentes tipos de atividades de lazer, como

atividades de baixo esforço (por exemplo, ver televisão), atividades sociais (por exemplo, encontrar amigos) ou atividades físicas (por exemplo, andar de bicicleta) (Sonnetag, 2001, cit in Wijhe et al, 2013).

Os mecanismos que contribuem para a recuperação são chamados de experiências de recuperação e incluem o distanciamento psicológico, o relaxamento, mestria e o controle (Sonnetag & Fritz, 2007).

1.3.1 Distanciamento Psicológico

O distanciamento psicológico implica o desligar mental do trabalho durante o período de descanso (Sonnetag e Fritz, 2007). Para garantir isto, o indivíduo deve estar fisicamente longe do trabalho e parar de pensar no trabalho e nos assuntos relacionados com o mesmo. Em termos quotidianos, o distanciamento psicológico é muitas vezes vivenciado como um “desligar” durante o tempo fora do trabalho (Sonnetag e Bayer, 2005, cit in Kinnunen, et al, 2010).

Estudos anteriores, mostraram, em primeiro lugar, que o distanciamento psicológico estava relacionado a baixos níveis de necessidade de recuperação do trabalho e exaustão emocional no trabalho (Sonnetag e Fritz, 2007). Além disso, vários estudos diários sugerem que indivíduos que experienciam distanciamento psicológico do trabalho durante o lazer relataram melhor humor e menos fadiga à hora de dormir e na manhã seguinte (Sonnetag & Bayer, 2005; Sonnetag et al., 2008a).

1.3.2 Relaxamento

O relaxamento é um estado caracterizado por baixa ativação (ativação simpática diminuída) e aumento do afeto positivo (Sonnetag & Fritz, 2007). Esse estado pode ser resultado de estratégias deliberadamente escolhidas visando o relaxamento do corpo e da mente, como meditação ou relaxamento muscular progressivo, ou o relaxamento pode ocorrer de forma menos deliberada, por exemplo, a ler um livro, a caminhar ou a ouvir música.

O relaxamento refere-se a sentir-se calmo e tranquilo, e é comumente relacionado à redução da ativação física, por exemplo, diminuição da frequência cardíaca ou menor tensão muscular (Smith, 2005, citado em Wijhe et al, 2013).

Em segundo lugar, no estudo de Sonnentag e Fritz (2007), o relaxamento foi associado a baixos níveis de necessidade de recuperação do trabalho e exaustão emocional do trabalho. Além disso, o estudo do diário de uma semana de Sonnentag et al. (2008) mostraram que o relaxamento à noite estava relacionado ao humor positivo na manhã seguinte.

1.3.3 Mestria

Experiências de mestria referem-se à procura de atividades fora do trabalho relacionadas à mestria (por exemplo, aprender um novo idioma ou desporto) que oferecem desafios individuais ou oportunidades para aprender novas habilidades (Fritz & Sonnentag, 2006; Sonnentag & Fritz, 2007). Embora as experiências de mestria possam impor exigências extras ao indivíduo, espera-se que essas experiências melhorem a recuperação porque ajudam a construir novos recursos internos, como habilidades, competências, autoeficácia e humor positivo (Sonnentag e Fritz, 2007).

1.3.4 Controlo

O controlo aplicado ao tempo de lazer refere-se ao controlo sobre decisões como, qual atividade realizar, quando e como realizar essa atividade escolhida. Segundo Sonnentag e Fritz (2007), a experiência de controlo no lazer pode aumentar a autoeficácia e os sentimentos de competência. Portanto, pode ser um recurso externo que promova a recuperação do *stress* no trabalho.

Experiências de mestria e controlo durante o lazer têm recebido menos atenção até agora. No entanto, de acordo com a evidência empírica disponível, ambos têm sido relacionados à recuperação e ao bem-estar. Primeiro, Sonnentag e Fritz (2007) mostraram que tanto o domínio quanto o controlo estavam relacionados a baixos níveis de exaustão emocional no trabalho e necessidade de recuperação do trabalho. Além disso, estudos diários demonstraram que níveis mais altos de maestria vivenciados durante as férias estavam relacionados a níveis mais baixos de exaustão no retorno do trabalhador ao trabalho (Fritz e Sonnentag, 2006), e que a mestria à noite estava relacionada à ativação positiva na manhã seguinte (Sonnentag et al., 2008).

Tendo em conta as questões supramencionadas no que diz respeito ao impacto do *technostress* na ansiedade consideramos assim que as experiências de recuperação poderão reduzir o impacto do *technostress* na ansiedade, formulando as seguntes hipóteses:

H2. As experiências de recuperação moderam a relação entre *technostress* e ansiedade, de tal forma que quanto mais elevados forem os valores nas experiências de recuperação, mais fraca será a relação entre *technostress* e ansiedade.

H2a. As experiências de recuperação moderam a relação entre *technostress* e ansiedade, de tal forma que quanto mais elevados forem os valores do distanciamento psicológico, mais fraca será a relação entre *technostress* e ansiedade.

H2b. As experiências de recuperação moderam a relação entre *technostress* e ansiedade, de tal forma que quanto mais elevados forem os valores do relaxamento, mais fraca será a relação entre *technostress* e ansiedade.

H2c. As experiências de recuperação moderam a relação entre *technostress* e ansiedade, de tal forma que quanto mais elevados forem os valores do controlo, mais fraca será a relação entre *technostress* e ansiedade.

H2d. As experiências de recuperação moderam a relação entre *technostress* e ansiedade, de tal forma que quanto mais elevados forem os valores da mestria, mais fraca será a relação entre *technostress* e ansiedade.

1.4 Modelo

Após a análise da revisão de literatura e a definição das hipóteses, foi desenhado um modelo de investigação adequado às hipóteses supramencionadas. Na **figura 1** é possível observar o modelo final em estudo.

Figura 1 *Modelo de Investigação*



Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Capítulo 2: Metodologia

Para a análise da problemática descrita anteriormente foi realizada uma recolha de dados através de um questionário online, desenvolvido no *Google Forms*. O questionário em questão foi publicado nas redes sociais, nomeadamente, *Facebook*, *Instagram* e *Linked'in*, e ainda partilhado em grupos de *Whatsapp*, no círculo familiar e de amigos. O público-alvo deste estudo são todos os indivíduos, maiores de 18 anos, que estejam atualmente a trabalhar.

Foram rececionadas um total de 311 submissões do questionário, contendo assim este estudo uma amostra de 311.

No que diz respeito aos dados demográficos dos participantes do presente estudo, temos: 63,34% do género feminino e 36,66% do género masculino; 46,95% dos participantes com idade até aos 30 anos, 21,86% até aos 40 anos, 19,61% até aos 50 anos, 10, 61% até aos 60 anos e 0,96% com mais de 60 anos; relativamente ao estado civil, 49,52% dos participantes são solteiros, 41,48% são casados, 8,36% são divorciados e 0,64% são viúvos; Contamos ainda com uma percentagem de 1,29% dos participantes com Doutoramento, 30,55% com mestrado, 49,52% com licenciatura, 15,43% com ensino secundário e 3,22% com outra habilitação literária que não seja as referidas.

Ainda importante referir que, 58,52% dos participantes está e regime de teletrabalho ou híbrido, e que 41,48% está em trabalho presencial.

O questionário conta com uma primeira parte de recolha de dados demográficos, e posteriormente são utilizadas escalas já desenvolvidas e validadas em estudos anteriores para fazer a análise e a interligação mais aprofundada com o tema e os seus subtemas. Foram assim utilizados os seguintes instrumentos:

- **Ansiedade:** Escala do COPSOQ II – Versão longa, desenvolvida por Kristensen (2001) e traduzida e adaptada por Silva et al (2011), a qual conta com 36 itens, divididas em 8 dimensões: Problemas em dormir (e.g., “Com que frequência nas últimas quatro semanas sentiu dificuldade em adormecer”); Extenuação (e.g., “Com que frequência nas últimas quatro semanas sentiu cansaço?”); Stress (e.g., “Com que frequência nas últimas quatro semanas sentiu dificuldades em relaxar”); Sintomas depressivos (e.g., “Com que frequência nas últimas quatro semanas sentiu falta de autoconfiança?”); Stress somático (e.g., “Com que frequência nas últimas quatro semanas sentiu dores de barriga?”); *Stress* cognitivo (e.g., “Com que frequência nas últimas quatro semanas sentiu dificuldades em

concentrar-se?”); Autoeficácia (e.g., “Com que frequência nas últimas quatro semanas sentiu que é-me fácil seguir os meus planos e atingir os meus objetivos.”); Comportamentos ofensivos (e.g., “Com que frequência nas últimas quatro semanas sentiu que tem sido alvo de rumores ou calúnias?”). Os participantes responderam numa escala de 1 a 5 (*Likert*), em que o 1 significa “Nunca/quase nunca” e 5 corresponde a “sempre”. *Alpha de Cronbach* = 0,96

- **Recuperação:** *The Recovery Experience Questionnaire*, desenvolvido por Sonnentag e Fritz (2007) e conta com 16 itens subdivididos em 4 dimensões: Distanciamento Psicológico (e.g., “Quando não me encontro no meu horário laboral esqueço o trabalho”), *Alpha de Cronbach* = 0,91; Relaxamento (e.g., “Quando não me encontro no meu horário laboral relaxo”), *Alpha de Cronbach* = 0,91; Mestria (e.g., “Quando não me encontro no meu horário laboral aprendo coisas novas”), *Alpha de Cronbach* = 0,90; Controlo (e.g., “Quando não me encontro no meu horário laboral determino o meu próprio horário”), *Alpha de Cronbach* = 0,88. Os participantes responderam numa escala de 1 a 5 (*Likert*), em que o 1 significa “Discordo totalmente” e 5 corresponde a “Concordo totalmente”. *Alpha de Cronbach* = 0,88

- **Technostress:** *The consequences of technostress for end users in organizations: conceptual development and empirical validation*, desenvolvido por Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan & Tu (2008), contendo 12 itens subdivididos em 3 dimensões: Sobrecarga tecnológica (e.g., “Sou forçado/a pela tecnologia a trabalhar mais do que aquilo que aguento”), *Alpha de Cronbach* = 0,89; Invasão tecnológica (e.g., “Tenho de sacrificar tempo para estar ao corrente de novas tecnologias”), *Alpha de Cronbach* = 0,80; Complexidade tecnológica (e.g., “Necessito de um longo período de tempo para perceber e usar novas tecnologias”), *Alpha de Cronbach* = 0,88. Os participantes responderam numa escala de 1 a 5 (*Likert*), em que o 1 significa “Discordo totalmente” e 5 corresponde a “Concordo totalmente”. *Alpha de Cronbach* = 0,90

Análise de dados

Após a recolha dos dados através do questionário *online* em supramencionado, os mesmos foram exportados para o *IBM SPSS Statistics 27 software*.

Os dados recolhidos foram previamente preparados em *excel*.

No *software* foi feita uma análise da confiabilidade das escalas, através dos *alphas*. Foram analisados os dados descritivos.

Os valores encontravam-se dentro do espectável e precedeu-se à testagem das hipóteses.

Para testar as hipóteses foi utilizado igualmente o *SPSS*. A *H1* foi testada por meio de regressão linear múltipla e posteriormente foi utilizado o *PROCESS* (referência Preacher & Hayes, 2004, Preacher, Rucker & Hayes, 2007) para testar a *H2* através da moderação.

A regressão linear múltipla testa a relação linear entre uma variável continua e múltiplas variáveis preditoras. Já a moderação é utilizada para verificar se o efeito da variável independente X numa variável dependente Y depende de uma terceira variável (M). Assim, através do *PROCESS* calculam-se os coeficientes de um modelo, testando interações em modelos de moderação.

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Capítulo 3: Análise dos Resultados

Estatística Descritiva e Correlações

Tal como é possível observar, a **Tabela 1** apresenta as médias, desvio padrão e correlações entre todas as variáveis em estudo.

Tabela 1

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Idade	34,64	11,13									
2. Ansiedade	2,55	.86	-,10								
3. Distanciamento Psicológico	2,82	1.17	-,01	-,24**	-,46**						
4. Relaxamento	3,53	.98	-,13*	-,43**	-,39**	.59**					
5. Mestria	3,50	.97	,12*	-,27**	.08	.08	.21**				
6. Controlo	3,82	.97	,01	-,29**	-,11	.26**	.48**	-,26**			
7. Sobrecarga Tecnológica	2,29	1.07	,08	.42**	.37**	-,20**	-,26**	-,08	-,24**		
8. Invasão Tecnológica	2,44	1.11	,08	.32**	.48**	-,25**	-,29**	-,04	-,16**	.68**	
9. Complexidade Tecnológica	2,16	.93	,193**	.24**	.12*	.01	-,12*	-,19**	-,11	.44**	.42**

A idade foi utilizada como variável de controlo para todas as análises de resultados. Esta variável, está positivamente correlacionada com todas as dimensões do *technostress* e com a mestria e o controlo e negativamente com todas ansiedade, distanciamento psicológico e relaxamento. Está significativamente correlacionada com o relaxamento, mestria e complexidade tecnológica.

A ansiedade correlaciona-se positivamente com todas as dimensões do *technostress* e negativamente com todas as dimensões da recuperação. Está significativamente correlacionada com tudo. No entanto, está positivamente correlacionada com as variáveis em que o coeficiente é positivo (como o distanciamento psicológico) e negativamente correlacionada com as variáveis que tem coeficientes negativos (como a mestria).

O distanciamento psicológico está positivamente correlacionado com a mestria e o controlo, e negativamente com o relaxamento, a sobrecarga tecnológica e a invasão tecnológica.

O relaxamento está positivamente correlacionado com a mestria e o controlo, e negativamente, com todas as dimensões do *technostress*.

A mestria está negativamente correlacionada com o controlo, com a sobrecarga tecnológica, com a invasão tecnológica e com a complexidade tecnológica.

O controlo está positivamente correlacionado com a sobrecarga tecnológica ($r=.24$, $p < .01$), com a invasão tecnológica ($r=-.16$, $p < .01$), e com a complexidade tecnológica em $-.11$ ($p < .01$).

A sobrecarga tecnológica está positivamente correlacionada com a invasão tecnológica ($r=.68$, $p < .01$), e com a complexidade tecnológica ($r=.44$, $p < .01$).

Teste de Hipóteses

Resultado da Análise da Regressão Múltipla (H1)

Considerando a **tabela 2**, quando consideradas as três dimensões em simultâneo, existe uma relação linear significativa apenas entre sobrecarga tecnológica e ansiedade, existindo uma associação numérica entre estas duas variáveis. Mais concretamente, através da regressão é possível perceber que o beta tem capacidade de explicar flutuações ao nível da percepção de ansiedade.

Tabela 2

	β	t	p
Sobrecarga Tecnológica	0,290	4,991	<.001
Invasão Tecnológica	0,04	0,743	,458
Complexidade Tecnológica	0,05	0,924	,356

No que concerne à hipótese em questão, esta é parcialmente suportada, pelo que a sobrecarga tecnológica apresenta, efetivamente, um efeito positivo na ansiedade dos participantes.

Assim, como podemos verificar pela regressão múltipla, a única dimensão com influência na ansiedade é a sobrecarga tecnológica.

Resultado da análise de Moderação (H2a)

Os resultados da análise da moderação que testa a *H2a*, pode ser consultada na **tabela 3**. O termo interação não mostra significância estatística ($b = -.01$; 95%: $-.10$; $.07$), indicando que o distanciamento psicológico não é um moderador significativo do efeito do *technostress* na ansiedade. Assim, *H2a* não é suportado, pois a moderação, não é significativa.

Tabela 3

Variável preditora	b	SE	$t(df)$	p	LL 95% CI	UL 95% CI
<i>Technostress</i>	,41	,1284	3,1863	,0016	,1565	,6620
Distanciamento Psicológico	-,10	,1058	-,9361	,3500	-,3071	,1091
Interação	-,01	,0456	-,2854	,7755	-,1027	,0767

Resultado da análise de Moderação (H2b)

Os resultados da análise da moderação que testa a *H2b*, pode ser consultada na **tabela 4**. O termo interação não mostra significância estatística ($b = .04$; 95%: $-.04$; $.13$,

indicando que o relaxamento não é um moderador significativo do efeito do *technostress* na ansiedade. Assim, *H2b* não é suportado, pois a moderação, não é significativa.

Tabela 4

Variável preditora	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>t(df)</i>	<i>p</i>	<i>LL</i> 95% <i>CI</i>	<i>UL</i> 95% <i>CI</i>
<i>Technostress</i>	,16	,1606	1,0013	,3175	-,1552	,4768
Relaxamento	-,42	,1154	-3,5990	,0004	-,6427	-,1883
Interação	,05	,0455	,9830	,3264	-,0448	,1342

Resultado da análise de Moderação (H2c)

Os resultados da análise da moderação que testa a *H2c*, pode ser consultada na **tabela 5**. O termo interação não mostra significância estatística ($b = .06$; 95%: $-.03$; $.16$), indicando que o controlo não é um moderador significativo do efeito do *technostress* na ansiedade. Assim, *H2c* não é suportado, pois a moderação, não é significativa.

Tabela 5

Variável preditora	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>t(df)</i>	<i>p</i>	<i>LL</i> 95% <i>CI</i>	<i>UL</i> 95% <i>CI</i>
<i>Technostress</i>	,12	,1941	,6030	,5469	- ,2649	,4990
Controlo	-,35	,1291	-2,6965	,0074	- ,6021	-,0941
Interação	,07	,0506	1,3044	0,1931	- ,0336	,1656

Resultado da análise de Moderação (H2d)

Os resultados da análise da moderação que testa a *H2d*, pode ser consultada na **tabela 6**. O termo interação não mostra significância estatística ($b = -.00$; 95%: $-.10$; $.08$), indicando que a mestria não é um moderador significativo do efeito do *technostress* na ansiedade. Assim, *H2d* não é suportado, pois a moderação, não é significativa.

Tabela 6

Variável preditora	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>t(df)</i>	<i>p</i>	<i>LL</i> 95% <i>CI</i>	<i>UL</i> 95% <i>CI</i>
<i>Technostress</i>	,41	,1857	2,1895	,0293	,0412	,7722
Mestria	-,18	,1268	-1,3814	,1682	-,4247	,0744
Interação	-,01	,0496	-,1781	,8587	-,1065	,0888

Sumário dos Testes de Hipóteses**Tabela 7**

Hipóteses	Suportada/Não Suportada
H1. O <i>technostress</i> (i.e. sobrecarga tecnológica, invasão tecnológica e complexidade tecnológica) influencia positivamente a ansiedade.	Parcialmente Suportada
H2a. As experiências de recuperação moderam a relação entre <i>technostress</i> e ansiedade, de tal forma que quanto mais elevados forem os valores do distanciamento psicológico, mais fraca será a relação entre <i>technostress</i> e ansiedade.	Não Suportada
H2b. As experiências de recuperação moderam a relação entre <i>technostress</i> e ansiedade, de tal forma que quanto mais elevados forem os valores do relaxamento, mais fraca será a relação entre <i>technostress</i> e ansiedade.	Não Suportada
H2c. As experiências de recuperação moderam a relação entre <i>technostress</i> e ansiedade, de tal forma que quanto mais elevados forem os valores do controlo, mais fraca será a relação entre <i>technostress</i> e ansiedade.	Não Suportada
H2d. As experiências de recuperação moderam a relação entre <i>technostress</i> e ansiedade, de tal forma que quanto mais elevados forem os valores da mestria, mais fraca será a relação entre <i>technostress</i> e ansiedade.	Não Suportada

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Capítulo 4: Discussão

No que diz respeito à *H1*, constatamos que foi parcialmente verificada, sendo que a sobrecarga tecnológica apresenta, efetivamente, um efeito positivo na ansiedade dos participantes.

Contudo, nem a invasão tecnológica nem a complexidade tecnológica apresentam um efeito significativo na ansiedade dos participantes.

Quando testamos as moderações nas *H2a*, *H2b*, *H2c* e *H2d*, constatamos que estas hipóteses não foram verificadas, pelo que as experiências de recuperação não moderam a relação entre *technostress* e ansiedade.

Na *H1* veio a confirmar-se que a sobrecarga tecnológica influencia significativamente na ansiedade. O facto de a sobrecarga tecnológica ser a única dimensão significativa pode dever-se ao facto de as pessoas estarem sobrecarregadas e informação derivadas do acesso às tecnologias e *internet*, como por exemplo, os *pop-ups* de notificações de notícias, de mensagens, das redes sociais. Cada uma destas notificações é uma informação diferente que recebemos e muitas vezes até contraditória, o mesmo acontece no trabalho, visto que o *multitasking* acaba por nos sobrecarregar a nível de informação e de processos que temos a expectativa de ter realizado e que por vezes não acontece da forma mais eficiente e eficaz. No que diz respeito à dimensão da complexidade tecnológica e invasão tecnológica, estas não parecem ter um impacto significativo na relação com a ansiedade, provavelmente pela amostra em estudo ser composta na sua maioria por participantes até 30 anos (46,95%), esta representa uma geração muito mais conectada às novas tecnologias, pelo que, tem uma maior facilidade em acompanhar e adaptarem-se a estas, e talvez, conseguirem gerir melhor a questão da invasão nas suas vidas. No entanto, a questão da invasão tecnológica pode não estar totalmente a ser percecionada pelos mais jovens, tendo em conta a submersão tecnológica pelo qual estes estão a passar.

Nos dias de hoje, tanto na nossa vida profissional como na nossa vida pessoal utilizamos a tecnologia para atividades do nosso dia a dia, o que acaba por invadir as nossas vidas, por exemplo: se tivermos o *e-mail* do trabalho no nosso *smartphone*, e recebermos um *e-mail* fora do nosso horário laboral, é quase inevitável irmos ver a notificação e por sua vez o *e-mail*, e em muitos dos casos, temos tendência a responder ou a resolver o problema. Para além disto, a tecnologia, como nos podemos aperceber, evolui todos os dias, todos os dias à novas aplicações, atualizações de sistemas, novos

aparelhos, etc. o que faz com que tenhamos de estar em constante adaptação e em constante mudança para conseguirmos acompanhar todas as novidades. Estar três variáveis, pelas razões mencionadas, acabam por causar ansiedade, até porque a tecnologia muda num minuto, mas a natureza humana não.

Como podemos ver supramencionado, as moderações não foram confirmadas, o que foi um resultado inesperado.

Conforme descrito anteriormente, na primeira parte desta dissertação, estamos a viver num mundo cada vez mais tecnológico, onde temos tecnologia a invadir-nos o nosso dia a dia, em tudo o que fazemos, seja a nível profissional, seja a nível pessoal/lazer.

Os *smartphones* tornaram-se um recurso comum em todo o mundo e uma parte essencial nas nossas vidas. A utilização de *smartphones*, permite o aumento de produtividade, conectividade social e vários tipos de entretenimento, como ouvir música ou jogar. Por outro lado, a utilização excessiva dos mesmos pode levar a implicações no dia a dia das pessoas, estando relacionado a psicopatologias relacionadas ao humor (como depressão e ansiedade, revisadas em Elhai, Dvorak, Levine, & Hall, 2017), dor no pescoço (Shan et al., 2013), solidão (Bian & Leung, 2014; Enez Darcin et al., 2016, *cit in* Rozgonjuk et al, 2019), má qualidade do sono (Demirci, Akgonul e Akpinar, 2015, *cit in* Rozgonjuk et al, 2019) e procrastinação (Rozgonjuk, Kattago e Täht, 2018, *cit in* Rozgonjuk et al, 2019).

Segundo Park et al (2021), a utilização do *smarthphone* de forma viciante, pressupõe o uso intensivo de *smartphones* e falta de controlo do comportamento, apesar das consequências prejudiciais significativas.

No entanto, o vício é caracterizado por uma incapacidade de regular cognitivamente o comportamento, enquanto um hábito é mais baseado em escolhas. Assim, mesmo quando apresentados com consequências negativas, os comportamentos aditivos continuarão. O desenvolvimento de um vício pode resultar de uma diminuição do controlo sobre o comportamento (Yang et al, 2021).

Com o início da pandemia, as pessoas, jovens e crianças, viram-se obrigados a ficar em confinamento, ou seja, a passarem muito mais tempo em casa. Por consequente, o consumo de redes sociais e de plataformas de *streaming* disparou, nomeadamente o *Tik Tok* (Iodice & Papapicco, 2021). Esta utilização excessiva da plataforma, acabou por estar associada a graves problemas psicológicos, sociais e até mesmo neurológicos ao nível dos seus utilizadores, como *stress*, depressão e ansiedade (Olvera et al, 2021). Sendo necessário repensarmos o tipo de recuperação adequada ao *technostress*.

A recuperação diz respeito a um processo durante o qual sistemas funcionais individuais que foram acionados durante uma experiência *stressante* retornam aos seus níveis normais (Meijman & Mulder, 1998). Esta experiência é importante para fazer uma pausa do que é exigido (Sluiter et al., 1999; Van Veldhoven e Broersen, 2003, cit in Kinnunen, et al, 2010), e eventualmente reduzir a ansiedade.

Visto que isto não se verifica quando falamos de *technostress*, a justificação para que a nossa recuperação possa não estar a ser a mais adequada, pode estar relacionado com o facto de muitas vezes recorrermos às tecnologias para fazermos a nossa recuperação. Ou seja, muitas vezes quando queremos relaxar acabamos a ver uma série na televisão, computador ou *smartphone*, algo que nos é proporcionado pelas diferentes plataformas de *streaming*, como a *Netflix*, *Primevideo*, *HBO*, *DisneyPlus*, *AppleTv*, indo de encontro à experiência de recuperação do distanciamento psicológico. Hoje em dia, quando é para nos distraímos também utilizamos as redes sociais, os jogos *online* ou aplicações como relaxamento. E no que diz respeito a aplicações há uma infinidade de hipóteses de entretenimento para todas as idades. Podemos ainda utilizar (exemplo) vídeos no *Youtube* ou no *TikTok* para aprendermos a fazer coisas novas, indo de encontro à experiência de recuperação de mestria, podemos utilizar aplicações que nos ajudam a meditar, podemos utilizar as chamadas e vídeo e jogos interativos que nos conectem com as pessoas à distância, utilizamos agendas virtuais para organizar e controlar os nossos dias, o que vai de encontro à experiência de recuperação do controlo, etc.

Os estudos e pesquisas sobre indivíduos com vício nas tecnologias, verificaram alterações de percepção de tempo, impulsividade (Merson e Perriot, 2011; Takahashi et al., 2008; Wilson et al., 2015; Wittmann e Paulus, 2008) e especificamente sobre noção de tempo ascendente de períodos entre comportamentos recompensadores (Faulkner e Duecker, 1989), dizem que as pessoas em risco de dependência das redes sociais apresentam uma percepção de tempo distorcida que é mais longa do que a realidade, mas que não envolvem o uso das redes sociais. Pesquisas anteriores nas áreas de dependência de tecnologia focaram na distorção do tempo durante a tarefa recompensadora, como jogar videogame (Rau et al., 2006) ou usar *smartphones* (Lin et al., 2015). Esta linha de pesquisa sobre a percepção do tempo mostra que o tempo durante o qual uma pessoa é impedida de usar a tecnologia recompensadora também é distorcida.

Para além de que o facto de utilizarmos as tecnologias na nossa vida pessoal, atualmente, isso faz com que o nosso trabalho também esteja sempre presente na nossa vida pessoal, por exemplo, através do *smartphone* ou do trabalho remoto.

Outro efeito que a tecnologia também proporciona inconscientemente na nossa mente e na forma de pensar, é que podemos ter tudo de imediato e que devemos estar sempre bem. Nas redes sociais, como o *Instagram* e o *TikTok*, vemos constantemente pessoas a viajar, a comprar casa, a abrir um negócio, a terem sucesso, a comerem saudável, a fazer exercício, etc. Essas imagens e vídeos fazem com que no nosso subconsciente sintamos que deveríamos ser assim também, o que acaba por causar frustração e ansiedade para quem assiste e não consegue alcançar aquele padrão de estilo de vida do dia para a noite.

Assim, muitas pessoas pensam que, se viverem como os influenciadores demonstram na Internet, que as suas vidas podem ser tão boas como as deles, resultando em pensamentos de julgamento e martírio, tal como “eu devia comer melhor”, “porque é que eu não sou igual aquela pessoa?” ou “Eu gostava de ser assim, gostava de poder fazer isto”. Portanto, o sentimento de vergonha e a falta de autoestima irá apoderar-se dos pensamentos e comportamentos daqueles que são mais afetados (Liu, 2021).

Quando queremos fazer uma compra online, marcar uma viagem ou esclarecer uma dúvida, todas estas questões são resolvidas com base num “*click*”, em poucos segundos ou minutos. Acabamos por viver em constante aceleração e de querermos tudo para o imediato, e mais uma vez, quando isso não acontece, visto que existe coisas na vida que requerem tempo, esforço e dedicação, acaba por vir ao de cima a frustração, ansiedade e muitas vezes levar mesmo à depressão.

Ao vivermos numa era tecnológica, em que acabamos mesmo por depender da tecnologia e da *internet* para viver nos dias de hoje (Dora *et al*, 2019), tudo aquilo que fazemos acaba por estar conectado às tecnologias, apesar de serem atividades diferentes e dispositivos diferentes, acaba por ser um *loop* infinito do mesmo estímulo ao longo de todo o nosso dia.

Esta questão de estarmos “submersos” e dependentes desta era tecnológica, evidência, que como podemos verificar pela regressão múltipla, a dimensão com maior peso na ansiedade e a única significativa é a sobrecarga tecnológica. O que demonstra que a sobrecarga tecnológica tem impacto na ansiedade.

Ainda no tema do uso do *smartphone*, este levou a uma enorme mudança na vida quotidiana das pessoas, mais especificamente, no que respeita às fronteiras entre vida familiar/pessoal e profissional. Visto que, cada vez é mais comum as pessoas, nas horas de descanso laboral, irem ver o telemóvel, caso tenham algum *e-mail* do trabalho ou informação de algo sobre este que seja necessário ter em atenção, e também que, a utilização do telemóvel nas horas laborais é cada vez mais comum (Dora *et al*, 2019).

Embora os próprios trabalhadores relatem que o *smartphone* os ajuda a integrar responsabilidades no trabalho e no domínio privado, usar o *smartphone* para assuntos relacionados ao trabalho em casa pode impedir o processo de recuperação e aumentar a interferência trabalho-casa.

Pode-se argumentar que o uso privado de *smartphones* no trabalho pode ser conceituado de forma positiva (ou seja, ser uma pausa no trabalho/oportunidade de recuperação) ou negativa (ou seja, ser uma interrupção). Por isso, é importante estudar os seus potenciais resultados positivos e negativos.

No entanto, estudos mostram que a sobrecarga de trabalho e a flexibilidade devido ao uso da tecnologia aumentam os conflitos entre vida profissional e pessoal (Yun et al, 2012). Além disso, o uso das tecnologias para realizar tarefas de trabalho em casa faz com que os trabalhadores percebam as suas fronteiras trabalho/família de forma frágil e que os conflitos trabalho-família se tornem mais prováveis nessas condições (Leung & Zhang, 2017). Vários estudos investigaram se a internet relacionada ao trabalho e o uso de *smartphones* confundem a distinção entre trabalho e vida privada (Chesley, 2005) e descobriram que a intrusão do trabalho na vida privada pode causar conflitos com os membros da família (Vayre & Vonthron, 2019).

Este conflito trabalho-família pode aumentar com o vício da utilização de tecnologias e do *smartphone*, como descrito anteriormente (Greenhaus e Beutell, 1985; Mäkelä e Suutari, 2011; Byrne e Barling, 2017). O mesmo determina o grau de *stress* de um trabalhador quando os trabalhadores passam mais tempo a trabalhar, e que resulta em menos tempo disponível para a família. Estes dois domínios invocam diferentes prioridades e expectativas (Fredriksen e Scharlach, 2001; Shaffer et al., 2016). Esta situação poderá colocar o trabalhador numa situação difícil de gerir e de conseguir um equilíbrio que lhe traga satisfação entre trabalho e família (Barnett, 1994).

Ao contrário de ver televisão, que pode ser feito em família, navegar na *internet* é uma atividade solitária. Assim, as pessoas estão a gastar mais tempo nesta atividade solitária e menos tempo entre si, o que resulta em menos tempo para a família e amigos.

Um estudo holandês de 2014 descobriu que as pessoas que eram usuários de *smartphones* de alta frequência consideravam mais difícil esquecer o trabalho e parar de trabalhar, o que levava à exaustão emocional (McIntosh & Horowitz, 2017).

Um estudo americano de 2014 constatou que as pessoas que utilizam o *smartphone* à noite, antes de irem dormir apresentam um sono mais perturbado e têm uma percepção mais *stressante* do trabalho no dia seguinte (McIntosh & Horowitz, 2017). Duas possíveis

causas para estas consequências são o facto de a luz brilhante da tela fazer com que o corpo suprima a melatonina, um hormônio que promove o sono e a natureza invasiva e sempre ativa dos *smartphones* torna mais difícil segmentar entre trabalho e descanso.

Depois de se reconhecer alguns *stressores* que causam *technostress*, é hora de compreender a recuperação, alívio ou mudanças de comportamento apropriadas, como a prática de habilidades, precisar de mais autocontrole ou precisar de ajuda para estabelecer limites na comunicação (Wehrenberg, 2010).

Para haver realmente uma diminuição destas doenças psicológicas, nomeadamente ansiedade e depressão devido ao uso excessivo do *smartphone* e das tecnologias, pode ser limitando o tempo de utilização das mesmas, promover atividades ao ar livre, promover o exercício físico, ter um *hobbie*, ir sair com amigos e família, não mexer no *smartphone* uma hora antes de ir deitar, etc.

Porém, é possível controlar o uso da tecnologia e reduzir o *stress* derivado do mesmo. Um dos exemplos disso é fazer um planeamento para quebrar esse hábito/vício (McIntosh & Horowitz, 2017).

No curto prazo, o psicólogo americano Larry Rosen também aconselha “intervalos técnicos”: ou seja, desligar os dispositivos enquanto trabalha e, em seguida, permitir-se intervalos técnicos limitados ao longo do dia para verificar as redes. Desta forma, a distração é limitada, permitindo um trabalho mais eficiente (McIntosh & Horowitz, 2017).

Outras dicas também passam por: tornar o ambiente de trabalho do seu computador simples e fácil de ver; cancelar a inscrição de *websites* indesejados; excluir contas que raramente são utilizadas; organizar os favoritos para facilitar a navegação; configurar um sistema de arquivos e organização lógico para os documentos; escolher uma página inicial da *Internet* que leve a um mecanismo de pesquisa e que não bombardeie com notícias; não seguir muitos “amigos” *online* e limitar as amizades nas redes sociais a pessoas realmente importantes (McIntosh & Horowitz, 2017).

A nível profissional, com a pandemia pela qual passámos e estamos a passar, o trabalho remoto tornou-se uma das principais formas de trabalho. O trabalho remoto traz várias vantagens a nível de gestão de tempo e de vida pessoal que o trabalho presencial não consegue. No entanto, o trabalho remoto tornou-se uma grande alavanca para ficarmos ainda mais dependentes das tecnologias para trabalhar, seja através de chamadas por *zoom*, seja pela criação de novas plataformas de gestão de trabalho, etc. O que acaba por dificultar o distanciamento psicológico e o relaxamento após um dia de trabalho, visto

que para além de estarmos mais isolados por estarmos em trabalho remoto, quando terminamos o dia de trabalho, muitas vezes acabamos por mergulhar novamente nas tecnologias. A utilização do *smartphone* para assuntos relacionados ao trabalho em casa pode impedir o processo de recuperação e aumentar a interferência trabalho-casa. (Dora *et al*, 2019). Ao causar ansiedade no trabalho pode levar a evitar o local de trabalho por baixa médica, absentismo ou reforma antecipada (Muschalla & Linden, 2010).

Uma das razões para os trabalhadores concordam com a disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, verificar os *smartphones* às três da manhã ou em férias é o medo de ser demitido. Estes são motivados por este medo. Quando o sistema límbico do cérebro determina que uma ameaça existe, uma resposta de alerta é ativada. Em vez de nos ajudar a concentrar em como resolver ou melhorar uma situação, leva muitas vezes à preocupação com o que pode piorar e à indecisão sobre o caminho a seguir, e isso pode levar ao *stress* crônico (Gostick, Elton & Gostick, 2021).

Embora alguns líderes acreditem que a incerteza econômica, profissional ou competitiva e o *stress* resultante desta irão resultar na animação e motivação dos trabalhadores para um desafio, esse simplesmente não é o caso de uma grande parte da força de trabalho. A incerteza desencadeia diversas respostas físicas e psicológicas nas pessoas, com consequências muitas vezes prejudiciais no desempenho (Gostick, Elton & Gostick, 2021).

Implicações práticas

Tendo em conta o aumento evidente e consequências graves que os problemas de saúde mental podem gerar, estes devem ser lidados e vistos igualmente como um problema de política e local de trabalho (Gabriel & Liimatainen, 2000). Assim, a atenção e ação sobre estes temas são urgentes para ajudar a conter estes problemas.

Para a profissão de um Gestor de Recursos Humanos, estas questões trazem desafios no que respeita à motivação dos seus colaboradores e à sua estabilidade a nível de bem-estar emocional, tornando-se mais difícil reter os trabalhadores, mantê-los produtivos e eficientes nas suas funções.

Algumas formas de facilitar esta gestão, passam por promover ações de bem-estar, ações de *teambuilding*, momentos em que a equipa está toda junta, sem ser necessária uma conexão tecnológica para estes momentos, estabelecer limites de utilização de *smartphones* ou *sites* durante o período de trabalho, não permitir que o trabalhador

trabalhe fora de horas, etc. Pode ainda ser disponibilizado acompanhamento psicológico aos colaboradores e inquéritos semanais de bem-estar. Estes questionários irão dar uma melhor visão do bem-estar e motivação dos colaboradores. É ainda de grande importância educar e alertar os *teamleaders* para estas questões de bem-estar para conseguirem motivar a equipa e perceber as suas necessidades. Para minimizar os efeitos do *technostress* no trabalho também deve ser disponibilizada formação sobre a utilização adequada da tecnologia, sempre que haja alterações, avanços ou adaptações e formação e consciencialização sobre as tecnologias, *internet* e *multitasking*, também podem ajudar a entender a relação que as pessoas têm com o *stress* e as tecnologias no trabalho.

O *technostress* no trabalho pode causar perigo ao nível da segurança da organização, pois, o facto dos colaboradores estarem sob *stress* e em constante *multitasking*, pode promover o erro, e provocar falhas e fugas de informação.

Para além destas dificuldades, claramente que as tecnologias também trouxeram vantagens, tanto para os Gestores de Recursos Humanos como para os Consultores de Recursos Humanos, visto que existem ferramentas de gestão de equipas à distância em que os trabalhadores podem estar noutra cidade ou até noutro país e mesmo assim, ser possível manter um estilo de trabalho fluído, de resultados e de sucesso, sem ser necessário os colaboradores se deslocarem à empresa ou escritório. Havendo ainda uma diminuição de custos para a organização a este nível.

Limitações e estudos futuros

No que diz respeito às limitações do estudo em questão, são a amostra ser pequena e com pouca diversidade de participantes. Sugere-se assim, que seja feito um estudo com uma amostra maior e com mais diversidade, diferentes idades, diferentes funções, diferentes níveis hierárquicos.

A nível de estudos futuros pode ainda ser relevante serem testados outros moderadores que realmente minimizem a relação entre *technostress* e ansiedade. Alguns dos moderadores que possam ser significativos de testagem para este estudo são, por exemplo: a gestão de fronteiras entre vida pessoal, profissional e tecnologia. Visto que as experiências de recuperação tradicionais não proporcionam uma diminuição significativa da ansiedade, a gestão adequada de fronteiras pode ajudar a minimizar os sintomas dessa doença; a literacia tecnológica, pelo que, uma das formas de diminuir a ansiedade devido à tecnologia, possa derivar da “má” utilização desta, e uma utilização mais direccionada

para algo mais produtivo e que acrescente valor pode ajudar na diminuição da ansiedade; formação, educação e sensibilização para a tecnologia, poderá ajudar a população a ter uma percepção diferente do uso das tecnologias e ajudá-las a estabelecer limites ou a utilizá-la de forma correta para que diminua os sintomas da ansiedade.

Para além desta relação, também poderá ser interessante testar a percepção de invasão tecnológica nos mais jovens e mais velhos, tendo em conta o diferente nível de submersão e à vontade com as tecnologias das diferentes gerações.

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Conclusão

O presente trabalho permitiu aprofundar conhecimentos sobre as doenças do foro psicológico, o impacto das tecnologias nestas e sobre as experiências de recuperação.

Ao perceber os impactos na saúde mental que o *tecnhostress* e a utilização do smartphone causa em jovens e adultos, podemos perceber que, tal como testado através das hipóteses criadas, que as experiências de recuperação do trabalho, não estão a ter o impacto previsto, necessário e adequado no restabelecimento de energias dos indivíduos.

Assim, consideramos pertinente e importante este tema e que haja uma continuidade do estudo realizado para aprofundar quais são as técnicas de recuperação que podem ajudar de forma mais eficaz a aliviar a ansiedade provocada pela utilização das tecnologias e uso excessivo do *smartphone*.

Referências

- Barnett, R.C. (1994), Home to work spillover revisited: A study of full-time employed women in dual-earner couples, *Journal of Marriage and the Family*, 56, 647-656.
- Begley, S. (1989) The Stuff That Dreams Are Made Of, *Newsweek*, 41–44.
- Begley, S. (2001) Religion and the Brain, *Time*, 7, 50–58.
- Benson, H. (1994) *Beyond the Relaxation Response*. Berkeley Publications, Berkeley, CA
- Brod C. (1984) *Technostress: the human cost of the computer revolution* Reading: Addison Wesley Publishing Company
- Chesley, N. (2005) Blurring boundaries?: linking technology use, spillover, individual distress, and family satisfaction *N. J Marriage Family*; 67, 1237 – 1248.
- Chesley, N. (2014) Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress. *Work, Employment Society*, 28, 589 – 610.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011) The Job Demands-Resource Model: Challenges for future research. *Journal of Industrial Psychology*, (2): 1-9.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001) The job demands resources model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86: 499–512.
- Derks, D., Bakker, A., Peters, P., Wingerden, P. (2016) Work-related smartphone use, work–family conflict and family role performance: The role of segmentation preference. *Human Relations*, 69(5) 1045–1068, doi: 10.1177/0018726715601890
- Doby, V. J., Caplan, R. D. (1995) Organizational Stress as Threat to Reputation: Effects on Anxiety at Work and at Home, *The Academy of Management Journal*, 38, No. 4, 1105-1123
- Dora, J., Hoff, M., Geurts, S., Hooftman, W. & Kompier, M. (2019) Characterizing Work-Related Smartphone Use at Home and Private Smartphone Use at Work Using Latent Class Analysis, *Occupational Health Science*, 3, 187–203 doi: 10.1007/s41542-019-00040-6
- Dragano, N., Lunau, T. (2020) Technostress at work and mental health: concepts and research results, *Curr Opin Psychiatry*, 33, 407–413, doi:10.1097/YCO.0000000000000613

- Faulkner, K.K., Duecker, S.J. (1989) Stress, time distortion, and failure to recover among obese individuals: implications for weight-gain and dieting. *Int. J. Eat. Disord.* 8 (2), 247–250.
- Fredriksen, G.K.I. and Scharlach, A.E. (2001), *Families and work: New directions in the twenty-first century*, Oxford University Press, New York.
- Gilbert, P., Coron, C. (2020) *Technological Changes, Great Britain and the United States* by ISTE Ltd and John Wiley & Sons, Inc.
- Gostick, A., Elton, C., Gostik, A. (2021), *Anxiety at Work*, Digital Edition, ISBN: 978-0-06-304616-0, Version 03222021
- Graziani, P. (2005) *Ansiedade e Perturbações da Ansiedade*, Climepsi Editores. 1ª Edição. ISBN: 972-796-155-X
- Greenhaus, J.H. and Beutell, N.J. (1985), Sources of conflict between work and family roles, *Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Harnois, G., Phyllis, G. (2000), *Mental Health and Work: Impact, Issues and Good Practices*, World Health Organization.
- Hasson, G., Butler, D. (2020), *Mental Health and Wellbeing in the Workplace*. Obtido de vbk://9780857088291
- Hosie, P., King, R., Sharma, P. (2017), *Determinants of mental health in the workplace from: The Routledge Companion to Wellbeing at Work* Routledge doi: 10.4324/9781315665979.ch5
- Iodice, R., and Papapicco, C. (2021). To be a TikToker in COVID-19 Era: An Experience of Social Influence. *Online Journal of Communication and Media Technologies*, 11(1). doi:10.30935/ojcm/9615
- Kahn, J. P., Langlieb, A. M. (2003) *Mental Health and Productivity in the Workplace*, A Handbook for Organizations and Clinicians
- Kinnunen, U., Mauno, S., Siltaloppi, M. (2010) Job insecurity, recovery and well-being at work: Recovery experiences as moderators, *Economic and Industrial Democracy*, 31(2), 179–194. doi: 10.1177/0143831X09358366
- Koßner, U., Muller-Thur, K., Lunau, T. (2019) Perceived stress in human-machine interaction in modern manufacturing environments-results of a qualitative interview study. *Stress Health*; 35, 187 – 199.
- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I. (2019) Definition, symptoms and risk of technostress: a systematic review. *Int Arch Occup Environ Health*, 92, 13 – 35.

- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I. and Chiappetta, M. (2018) Definition, Symptoms And Risk Of Techno-Stress. A Systematic Review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92, 13-35.
- Leung, L., Zhang, R. (2017) Mapping ICT use at home and telecommuting practices: a perspective from work/family border theory. *Telematics Informatics*; 34, 385 – 396.
- Lin, Y.H., Lin, Y.C., Lee, Y.H., Lin, P.H., Lin, S.H., Chang, L.R., Tseng, H.W., Yen, L.Y., Yang, C.C.H., Kuo, T.B.J. (2015) Time distortion associated with smartphone addiction: identifying smartphone addiction via a mobile application (App). *J. Psychiatric Res.* 65, 139–145.
- Linden, M., & Muschalla, B. (2007). Anxiety disorders and workplace-related anxieties. Elsevier BV. doi: 10.24355/dbbs.084-201907161251-0
- Liu, J. (2021). The Influence of the Body Image Presented Through Tiktok Trend-Videos and Its Possible Reasons. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 559
- McIntosh, D., Horowitz, J. (2017) Stress: the Psychology of managing Pressure, DK, a Division of Penguin Random House LLC, ISBN: 9780241328484
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998) Psychological aspects of workload. In Drenth, P. J. D., & Thierry, H. (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology*, 2, 5–33. Hove: Psychology Press.
- Muschalla, B., Linden, M., & Olbrich, D. (2010). The relationship between job-anxiety and trait-anxiety: A differential diagnostic investigation with the Job-Anxiety-Scale and the State-Trait-Anxiety-Inventory. Elsevier BV. doi: 10.24355/dbbs.084-201907171238-0
- Narahari, C. L., Koneru, K., (2018) Stress at work place and its impact on employee performance, *International Journal of Engineering & Technology*, 7 (2.7), 1066-1071
- Näring, G. (2007). Validation of the Dutch questionnaire on emotional labor (D-QEL) in nurses and teachers. *IEEE Transactions on Circuits and Systems I-regular Papers - IEEE TRANS CIRCUIT SYST-I.* 135-145.
- Nimrod, G. (2018) Technostress: measuring a new threat to well-being in later life. *Aging & Mental Health*, 22:8, 1086-1093.
- Olvera, C., Stebbins, G., Goetz, C. and Kompoliti, K. (2021). TikTok Tics: A Pandemic Within a Pandemic. *Movement Disorders Clinical Practice*; 8(8), 1200–1205. doi: 10.1002/mdc3.13316

- Park, J. C., Kim, S., Lee, H. (2020) Effect of work-related smartphone use after work on & job burnout: moderating effect of social support and organizational politics. *Comput Hum Behav*; 105, 106194.
- Park, J., Jeong, J. & Rho, M. (2021), Predictors of Habitual and Addictive Smartphone Behavior in Problematic Smartphone Use, *Korean Neuropsychiatric Association*, doi: 10.30773/pi.2020.0288
- Preacher, K. J., Hayes, A. F. (2004) SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models, *Behavior Research Methods, Instruments, & Computer*, 36 (4), 717-731
- Preacher, K. J., Rucker, D. D., Hayes, A. F. (2007) Addressing Moderated Mediation Hypotheses: Theory, Methods, and Prescriptions, *Multivariate Behavioral Research*, 42(1), 185–227
- Ragu-Nathan TS, Tarafdar M, Ragu-Nathan BS, Tu Q (2008) The consequences of technostress for end users in organizations: conceptual development and empirical validation. *InfSyst Res* 19(4), 417–433
- Rau, P.L.P., Peng, S.Y., Yang, C.C. (2006) Time distortion for expert and novice online game players. *Cyberpsychol. Behav.* 9 (4), 396–403.
- Rozgonjuk, D., Elhai, J., Taht, K., Vassil, K., Levine, J. & Asmundson, G. (2019) Non-social smartphone use mediates the relationship between intolerance of uncertainty and problematic smartphone use: Evidence from a repeated-measures study, *Computers in Human Behavior*, 96, 56–62, doi: 10.1016/j.chb.2019.02.013
- Seaward, B. L. (2018), *Managing Stress: Principles and Strategies for health and well-being*, Paramount Wellness Institute Boulder, Colorado
- Silva, C. F. (2011). *Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ): Portugal e países africanos de língua oficial portuguesa*. Aveiro: Análise Exacta – Consultadoria, Formação e Edição de Livros.
- Sonnentag, S. & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and Validation of a Measure for Assessing Recuperation and Unwinding From Work. *Journal of occupational health psychology*. 12, 204-21, doi: 10.1037/1076-8998.12.3.204.
- Sonnentag, S., Venz, L., Casper, A. (2017), Advances in Recovery Research: What Have We Learned? What Should Be Done Next?, *Journal of Occupational Health Psychology*, 22 (3), 365 – 380.

- Stacey, N., Ellwood, P., Bradbrook, S. (2018) Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated with digitalisation by 2025: European Risk Observatory
- Stadin, M., Nordin, M., Brostro, M. A. (2016) Information and communication technology demands at work: The association with job strain, effort-reward imbalance and self-rated health in different socio-economic strata. *Int Arch Occup Environ Health*, 89, 1049 – 1058.
- Stich, J. F., Tarafdar, M., Stacey, P. (2019) Appraisal of e-mail use as a source of workplace stress: a person-environment fit approach. *JAIS*, 20, 132 – 160.
- Tarafdar, M., Cooper, C.L., Stich, J. F. (2019) The technostress trifecta - techno eustress, & techno distress and design: theoretical directions and an agenda for research. *Information Syst J*, 29, 6 – 42.
- Vayre, E., Vonthron, A. M. (2019) Identifying work-related internet's uses-at work and outside usual workplaces and hours-and their relationships with work-home interface, work engagement, and problematic internet behavior. *Front Psychol*, 10, 2118.
- Wager, N., Fieldman, G., Hussey, T. (2003). The effect on ambulatory blood pressure of working under favourably and unfavourably perceived supervisors. *Work and environmental Medicine*, 60, 468- 474.
- Wehrenberg, M., (2010) *The 10 Best-Ever Depression Management Techniques: Understanding How Your Brain Makes You Depressed and What You Can Do to Change It*, W. W. Norton & Company Ltd.
- Wijhe, C., Peeters, M., Schaufeli, W. & Ouweneel, E. (2013) Rise and shine: Recovery experiences of workaholic and nonworkaholic employees, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(4), 476-489, doi: 10.1080/1359432X.2012.663527
- Wittmann, M., Paulus, M.P. (2008) Decision making, impulsivity and time perception. *Trends Cognitive Sci.* 12 (1), 7–12.
- Yang, H., Liu, B. & Fang, J. (2021) Stress and Problematic Smartphone Use Severity: Smartphone Use Frequency and Fear of Missing Out as Mediators, *Frontiers in Psychiatry*, doi: 10.3389/fpsy.2021.659288
- Yun, H., Kettinger, W. J., Lee, C. C. (2012) A new open door: the smartphone's impact on work-to-life conflict, stress, and resistance. *Int J Electronic Commerce*, 16, 121 – 152.

Anexos

Anexo A – Questionário

22/01/22, 14:08

Questionário

Questionário

Caro Participante,

Desde já gostaria de agradecer o tempo que está a despendar para responder a este questionário. A sua resposta é de grande importância para a minha pesquisa e investigação no âmbito da minha Dissertação de Mestrado, no ISCTE Business School.

A Dissertação de Mestrado em questão tem como objetivo perceber o impacto do trabalho emocional na ansiedade sentida pelas pessoas, e o papel de uma boa recuperação em diminuir ou prevenir essa ansiedade.

Este questionário não tem respostas certas ou erradas e todas as respostas irão ser tratadas com confidencialidade e de forma anónima, apenas com o propósito de servir esta investigação.

As respostas devem ser honestas e verdadeiras consoante aquilo que sente.

Ao concluir o questionário concorda com termo de utilização dos dados segundo a informação descrita anteriormente.

Caso tenha interesse em saber o resultado da pesquisa ou caso haja algum problema, sinta-se à vontade para entrar em contacto via e-mail sccss1@iscte-iul.pt

***Obrigatório**

1. Género *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Prefiro não especificar

2. Idade *

3. Número de pessoas a cargo/dependentes *

4. Estado Civil *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Casado/a, em união de facto ou coabitação
- ☐ Divorciado/a
- ☐ Solteiro/a
- ☐ Viúvo/a

5. Habilitações Literárias *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Ensino Secundário
- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento
- ☐ Outro

6. Distrito *

7. Situação Profissional *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Desempregado/a
- ☐ Empregado/a

8. Setor de atividade em que trabalha *

9. Função que desempenha *

10. Número de horas de trabalho semanais *

11. Está em regime de teletrabalho ou modelo híbrido? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

12. Se sim, qual o número de horas semanas que está em regime de teletrabalho

Pensando no presente dia de trabalho, responda às seguintes afirmações. No meu dia de trabalho...

13. Mantenho um personagem no trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

14. Ponho uma “máscara” com a intenção de expressar as emoções certas para o meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

15. Finjo ter as emoções que preciso de demonstrar para o meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

16. Desempenho um determinado papel de forma a lidar com as pessoas com quem interajo de maneira apropriada *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

17. Finjo estar de bom humor *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

18. Esforço-me para sentir as emoções que preciso de mostrar *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

19. Esforço-me para realmente sentir as emoções que preciso de mostrar *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

20. Esforço-me para evocar os sentimentos que preciso de mostrar as pessoas com quem interajo *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

21. Reajo naturalmente e facilmente às emoções das pessoas com quem interajo *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

22. Expresso facilmente emoções positivas às pessoas com quem interajo, conforme o esperado no meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

23. Escondo a minha raiva em relação a algo que alguma pessoa com quem interajo faça *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

24. Escondo a minha aversão por algo que alguma pessoa com quem interajo tenha feito *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

25. Escondo o meu medo de uma pessoa com quem interajo que pareça ameaçadora *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐
Sempre					

Pense agora em como se sente no final de um dia de trabalho e avalie as seguintes afirmações

26. Acho difícil relaxar no fim de um dia de trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐
Concordo Totalmente					

27. No fim de um dia de trabalho, sinto-me mesmo esgotado/a *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐
Concordo Totalmente					

28. Por causa do meu trabalho, ao fim do dia sinto-me exausto/a *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐
Concordo Totalmente					

33. Normalmente, preciso de mais de uma hora para me sentir completamente recuperado/a depois do trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

34. Quando chego a casa vindo/a do trabalho, preciso que me deixem em paz durante algum tempo *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

35. Frequentemente, depois de um dia de trabalho sinto-me tão cansado/a que não consigo envolver-me noutras atividades *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

36. Durante a última parte do meu dia de trabalho, fico com uma sensação de cansaço que me impede de trabalhar bem *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

Pensando na última semana de trabalho, responda às seguintes questões. Quando não me encontro no meu horário laboral...

37. Esqueço o trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

38. Não penso de todo no trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

39. Distancio-me do meu trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

40. Faço uma pausa relativamente às exigências do trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

41. Relaxo *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

42. Faço coisas relaxantes *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

43. Uso o tempo para relaxar *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

44. Aprendo coisas novas *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

45. Procuro desafios intelectuais *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

46. Faço coisas que me desafiam *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

47. Faço alguma coisa para alargar os meus horizontes *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

48. Sinto que posso decidir o que fazer *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

49. Determino o meu próprio horário *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

50. Decido como passar o meu tempo *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

51. Controlo as coisas de forma que sejam feitas como eu quero *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

Com que frequência na última semana sentiu...

52. Dificuldade em adormecer *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

53. Dormiu mal e de forma sobressaltada *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

54. Acordou demasiado cedo e depois teve dificuldade em adormecer *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

55. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

56. Cansado *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

57. Esgotado *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

58. Fisicamente Exausto *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

59. Emocionalmente exausto *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

60. Dificuldades em relaxar *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

61. Irritado *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

62. Tenso *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

63. Ansioso *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

64. Triste *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

65. Falta de autoconfiança *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

66. Peso na consciência ou sentimento de culpa *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

67. Falta de interesse por coisas quotidianas *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

68. Dores de barriga *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

69. Aperto ou dor no peito *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

70. Dores de Cabeça *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

71. Palpitações *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

72. Tensão em vários músculos *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

73. Dificuldade em concentrar-se *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

74. Dificuldade em tomar decisões *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

75. Dificuldade em lembrar-se de algo *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

76. Dificuldade em pensar claramente *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre

Considerando a evolução tecnológica e o quão está ligado a esta no dia a dia, responda às seguintes afirmações

77. Sou forçado/a pela tecnologia a trabalhar mais do que aquilo que aguento *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

78. Sou forçado/a pela tecnologia a trabalhar com horários apertados *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

79. Sou forçado/a a mudar os meus hábitos para me adaptar a novas tecnologias *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

80. Tenho mais carga de trabalho devido à complexidade da tecnologia *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

81. Tenho de estar sempre disponível devido à tecnologia *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

82. Tenho de sacrificar tempo para estar ao corrente de novas tecnologias *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

83. Sinto que a minha vida pessoal está a ser invadida por esta tecnologia *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

84. Não sei o suficiente sobre tecnologia para utilizá-la com satisfação *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

85. Necessito de um longo período de tempo para perceber e usar novas tecnologias *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

86. Não tenho tempo suficiente para estudar e melhorar as minhas capacidades tecnológicas *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

87. Acho que os outros sabem mais sobre tecnologia do que eu *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

88. Muitas vezes sinto que a nova tecnologia é muito complexa para eu compreender *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

Pense num dia normal de trabalho e responda às seguintes afirmações

89. Usei o meu smartphone de forma intensiva após o horário de trabalho devido a assuntos do trabalho *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

90. Fui obrigado/a a responder a mensagens relacionadas com o trabalho, durante o fim da tarde *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

91. Verifiquei o meu e-mail do trabalho até ir dormir *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

92. Quando o meu smartphone deu sinal de uma nova mensagem, não consegui resistir em ir verificar o que era *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente

Obrigada!