

A utilização compulsiva do *Smartphone*: implicações para a gestão de recursos humanos

Sónia P. Gonçalves, *ISCSP-UL*

Jéssica Breia, *ISCTE-IUL*

A forte pressão para a utilização das novas tecnologias, tem vindo a redefinir as dinâmicas sociais, através da implementação de novas formas de interação e colaboração entre as pessoas. Este facto, tem vindo a estender-se às organizações, redefinindo as suas estruturas e processos de negócio, gerado resultados quer nas pessoas como nas organizações. Estas têm uma influência significativa nos processos e resultados da vida organizacional, quer positivas como negativas (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008).

As tecnologias permitem às organizações uma maior velocidade dos processos, replicação, capacidade de resposta e precisão, levando a uma grande eficiência no armazenamento, processamento e recuperação de informação. Para além disso, estas habilitam os colaboradores a trabalhar longe dos escritórios e a poderem mover-se para qualquer lugar, o que permite a constante comunicação entre os indivíduos e também as organizações, possibilitando uma maior flexibilidade de horários, mais equipas virtuais e mais teletrabalho (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008). Com a constate conexão, as novas tecnologias mudaram a perceção dos indivíduos em relação ao conceito de tempo e espaço, permitindo o prolongamento do horário laboral para além do dia normal de trabalho, fazendo com que os indivíduos trabalhem a horas incomuns através do *smartphone*, principalmente no que respeita ao acesso à caixa de correio eletrónico (*email*) (Mandel, 2005, cit. in Ragu-Nathan & Monideepa, 2008; Borges & Joia, 2013). Esta constante conectividade, leva a que os colaboradores possam ser contactados em qualquer lugar e a qualquer momento, sentindo-se muitas vezes forçados a responder de imediato, ao ponto de a não conexão se tornar inquietante, esta é uma das implicações das tecnologias nas organizações, tendo o indivíduo de trabalhar o tempo todo e em todo o lado. Isto leva-o a descurar outras atividades, como a família ou o descanso, esta situação promove no indivíduo o sentimento que nunca são livres das tecnologias e que a sua esfera pessoal foi invadida (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008; Oliveira, et al., 2015) devido ao poder destas ferramentas de derrubar

a barreira existente entre o mundo pessoal e o mundo profissional (Corso, Cavedon & Freitas, 2015).

Para além disso, segundo os mesmos autores, as tecnologias permitem às organizações uma maior supervisão remota sobre os seus trabalhadores, podendo levar a uma pressão para que os funcionários realizem mais do que uma tarefa ao mesmo tempo (multitarefa), à eliminação dos trabalhos manuais e muitas vezes afeta as relações interpessoais com os colegas de trabalho, levando ao isolamento social (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008).

Segundo um estudo realizado por Borges e Joia (2013), onde procuraram estudar a relação entre os executivos e o *smartphone*, concluíram que estes profissionais reconhecem na tecnologia uma flexibilidade temporal que os torna mais livres e com maior autonomia, encontrando-se estes conceitos relacionados com a mobilidade que o *smartphone* permite e, conseqüentemente, associado à sobreposição dos espaços e tempos pessoais e profissionais, acreditando-se que mais rapidamente os aspetos profissionais se sobrepõem no tempo e espaço privado, que o contrário. Por outro lado, o mesmo estudo relata a perceção dos aspetos não saudáveis associados ao uso do *smartphone*, sendo que os profissionais reconhecem a tendência para a dependência, vício e escravidão por parte da utilização excessiva destes equipamentos, sentindo-se de forma inconsciente obrigados a manterem-se conectados e constantemente atualizados.

O tecnostress, é um dos fenómenos que aparece associado o *stress* experienciado pelos utilizadores das TIC's, surgindo em alguns casos associado inevitavelmente ao desempenho das funções laborais (Ragu-Nathan & Monideepa, 2008). Este fenómeno, pode revelar-se um fator de risco para o aparecimento do *burnout* nos colaboradores, tendo em conta que uma das conseqüências do elevado *stress* no trabalho é o *burnout*, considerado um problema de saúde mental para o trabalhador (Agência Europeia de Segurança e saúde no trabalho, s.d.).

Em suma, as tecnologias trazem para a organização não só benefícios, mas também muitos aspetos negativos, como o aumento do absentismo, aumento da rotatividade (*turnover*) e quedas na qualidade e produtividade da organização (Rodriguez & Carlotto, 2014; Oliveira, Costa, Baptista & Rocha 2015).

O objetivo primordial desta intervenção é apresentar uma sistematização da literatura, bem como apresentar um estudo que teve por objectivo em estudar a relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout*, e o potencial efeito mediador da interação trabalho-família negativa e do isolamento social nesta relação. Assim, foi elaborado e aplicado um questionário *online* a uma amostra de 228 trabalhadores portugueses, de vários setores profissionais, com idades compreendidas entre os 19 e

os 60 anos (Média≈32; Desvio Padrão=9,25), na sua maioria do sexo feminino (64,5%; n=154). Os dados foram analisados através de estatística descritiva e inferencial. Os principais resultados evidenciam que a utilização compulsiva do *smartphone* se relaciona de forma positiva e significativa ($\beta=0,258$; $p < 0,001$) com o fenómeno do *burnout*, sendo que utilizadores compulsivos reportam mais sintomas de *burnout*. Para além disso, este estudo mostra o poder mediador da interação trabalho-família negativa e do isolamento social, na relação entre a utilização compulsiva do *smartphone* e o *burnout*, sendo este efeito positivo e significativo (B=0,072; 95% I.C. [0,026; 0,145]; B=0,068; 95% I.C. [0,008; 0,141]). Esta investigação permitiu evidenciar a necessidade de indivíduos e organizações tomarem com cautela a utilização do *smartphone*, bem como reforçar que as organizações deverão desenvolver estratégias de forma a prevenir e tratar possíveis fatores de risco associados a este fenómeno.

Palavras-chave

Burnout; Despersonalização; Exaustão Emocional; Interação trabalho-família; Isolamento Social; Realização Pessoal; Utilização compulsiva do *smartphone*.