

**LIFE INTERRUPTED, BUT PERFORMANCE IMPROVED:
RETHINKING THE INFLUENCE OF TECHNOLOGY-MEDIATED
INTERRUPTIONS AT WORK AND PERSONAL LIFE**

¹Antonio Carlos Gastaud Maçada, ²José Carlos da Silva Freitas Junior, ³Rafael Alfonso Brinkhues, ⁴Sílvio de Vasconcellos



ARTICLE INFO	ABSTRACT
Article history: Received 06 September 2021 Accepted 22 November 2021	Purpose: This paper aims to analyze the effects of the technology-mediated interruptions on the conflicts and the performance of individuals during their work and non-work time.
Keywords: Conservation of Resources Theory, Mobile Technology, Interruptions, Conflicts, Individual Performance.	Theoretical framework: This work is based on the Conservation of Resources Theory, focusing on conflict and quality of life in the digital age.
	Design/methodology/approach: To evaluate the influence of technology interruptions on conflicts and performance, we applied a survey to management and accounting professionals and obtained 399 valid questionnaires. We analyzed the data through Partial Least Squares structural equation modeling (PLS-SEM).
	Findings: The data analysis demonstrates that interruptions – as expected – contribute to increasing conflicts both at work and at non-work. However, contrary to previous research, interruptions can also increase performance in both instances.
	Research, Practical & Social implications: The proposed approach has a practical value for teachers and students of human-computer interaction and IT practitioners in any other professional environment where the technology represents a channel between personal and professional life.
	Originality/value: This research measured and analyzed the effects of technology-mediated interruptions on conflict and individual performance in Brazil. The results showed that technology-mediated interruptions are related to the quality of life and leisure time, showing that conflicts due to technology are not a buzzword. Also, research findings present a new research path as interruptions that positively influence the individual's performance are not fully understood.
	Doi: https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i1.279

¹ Ph.D. in Management information systems at the Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, Rio Grande do Sul (Brazil). He is currently a full professor at the Department of Administrative Sciences at the Business School at UFRGS University, Rio Grande do Sul state (Brazil). **Email:** antonio.macada@gmail.com **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-8849-0117>

² Ph.D. in Administration at the Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, Rio Grande do Sul (Brazil). He is an assistant professor at UNISINOS in the Post Graduate Program in Management and Business, Rio Grande do Sul state (Brazil). **Email:** josecf@unisinios.br **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-9050-1460>

³ Ph.D. Administration at the Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, Rio Grande do Sul (Brazil). He is professor at Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul., Rio Grande do Sul state (Brazil). **Email:** rafael.brinkhues@viamao.ifrs.edu.br **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-9367-5829>

⁴ Ph.D. and master's degree from UNISINOS, with a period as a visiting fellow at Florida International University (USA). Professor Vasconcellos is a full professor in international strategy and innovation in the Graduate Program of Administration at the Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM), São Paulo (Brazil). **Email:** silviolvasconcellos@gmail.com **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-9986-679X>

VIDA INTERROMPIDA, MAS DESEMPENHO MELHORADO: REPENSANDO A INFLUÊNCIA DAS INTERRUPÇÕES MEDIADAS PELA TECNOLOGIA NO TRABALHO E NA VIDA PESSOAL

Objetivo: Este artigo tem por objetivo analisar os efeitos das interrupções mediadas pela tecnologia nos conflitos e no desempenho dos indivíduos durante o seu trabalho e o tempo em que não trabalham

Método: Para avaliar a influência das interrupções tecnológicas nos conflitos e no desempenho, aplicou-se uma survey aos profissionais de gestão e contabilidade e obtivemos 399 questionários válidos. Analisou-se os dados através da modelação da equação estrutural *Partial Least Squares* (PLS-SEM).

Originalidade/Relevância: Esta investigação mediu e analisou os efeitos das interrupções mediadas pela tecnologia no conflito e no desempenho individual no Brasil. Os resultados mostraram que as interrupções mediadas pela tecnologia estão relacionadas com a qualidade de vida e o tempo de lazer, mostrando que os conflitos devidos à tecnologia não são predominantes. Além disso, os resultados da investigação apresentam um novo caminho de investigação, uma vez que as interrupções que influenciam positivamente o desempenho do indivíduo não são totalmente compreendidas.

Resultados: A análise dos dados demonstra que as interrupções - como esperado - contribuem para aumentar os conflitos, tanto no trabalho como no não-trabalho. No entanto, ao contrário de investigações anteriores, as interrupções também podem aumentar o desempenho em ambas as instâncias.

Contribuições teóricas/metodológicas: A abordagem proposta tem um valor prático para professores e estudantes de interação homem-computador e profissionais de TI em qualquer outro ambiente profissional onde a tecnologia representa um canal entre a vida pessoal e profissional.

Palavras-chave: Teoria da Conservação de Recursos, Tecnologia Móvel, Interrupções, Conflitos, Desempenho Individual.

VIDA INTERRUMPIDA, PERO RENDIMIENTO MEJORADO: REPENSAR LA INFLUENCIA DE LAS INTERRUPCIONES MEDIADAS POR LA TECNOLOGÍA EN EL TRABAJO Y LA VIDA PERSONAL

Objetivo: Este artículo tiene como objetivo analizar los efectos de las interrupciones mediadas por la tecnología en los conflictos y el desempeño de las personas durante su trabajo y el tiempo que no están trabajando.

Método: Para evaluar la influencia de las interrupciones tecnológicas en los conflictos y el desempeño, se aplicó una encuesta a profesionales de la administración y la contabilidad y se obtuvieron 399 cuestionarios válidos. Los datos se analizaron modelando la ecuación estructural de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM).

Originalidad / Relevancia (obligatorio): Esta investigación midió y analizó los efectos de las interrupciones mediadas por la tecnología sobre los conflictos y el desempeño individual en Brasil. Los resultados mostraron que las interrupciones mediadas por la tecnología están relacionadas con la calidad de vida y el tiempo libre, mostrando que los conflictos por tecnología no son predominantes. Además, los resultados de la investigación presentan un nuevo camino de investigación, ya que no se comprenden del todo las interrupciones que influyen positivamente en el desempeño del individuo.

Resultados: El análisis de datos demuestra que las interrupciones, como se esperaba, contribuyen a aumentar los conflictos, tanto en el trabajo como fuera del trabajo. Sin embargo, a diferencia de las investigaciones anteriores, las interrupciones también pueden aumentar el rendimiento en ambos casos.

Contribuciones teóricas / metodológicas: El enfoque propuesto tiene un valor práctico para profesores y estudiantes de interacción humano-computadora y profesionales de TI en cualquier otro entorno profesional donde la tecnología representa un canal entre la vida personal y profesional.

Palabras clave: teoría de la conservación de recursos, tecnología móvil, interrupciones, conflictos, desempeño individual.

1. INTRODUÇÃO

A evolução das tecnologias de informação trouxe mudanças profundas na vida dos indivíduos, tanto no local de trabalho como no seu domínio privado (Johnson, 2019; Pielot et al., 2018). Por um lado, as novas tecnologias podem oferecer vantagens aos empregados e organizações no que diz respeito à redução de custos e maior flexibilidade na implementação de atividades profissionais. Por outro, podem isolar o stress, o esgotamento, e as intenções de mudança (Tams et al., 2018; Mayer et al., 2018; Salo et al., 2019). Os efeitos adversos ocorrem quando os empregados utilizam mais frequentemente as tecnologias da informação para tarefas relacionadas com o trabalho durante o seu tempo livre e vice-versa. Estas interferências - conhecidas como interrupções mediadas pela tecnologia (IMT), podem ocorrer em ambos os sentidos: de casa para o trabalho e de trabalho para casa. Esta situação pode causar resultados nocivos nestes dois domínios da vida, tais como insatisfação no trabalho, stress, burnout, entre outros (Kossek e Lautsch, 2012; Wright et al., 2014; Kossek, 2016; Chen e Karahanna, 2018; Bardhan, Chen e Karahanna, 2020). Além disso, a capacidade de executar várias tarefas com estes dispositivos pode melhorar a qualidade do desempenho cognitivo dos indivíduos (Levy et al., 2016).

As interrupções referem-se a qualquer distração que desvie a atenção dos indivíduos de uma tarefa em andamento e exija um esforço consciente para regressar à tarefa principal (Galluch et al., 2015). A este respeito, Addas e Pinsonneault (2015) salientam que apesar da crescente importância das interrupções das tecnologias de informação (TI) para o trabalho individual, existe um conhecimento escasso sobre a sua natureza e as suas consequências.

Entre as tecnologias-chave que mudaram profundamente a forma como se comunica e se cumpre tarefas pessoais e profissionais, as Tecnologias de Informação Móvel (TIM) também superaram as fronteiras entre o trabalho e a vida pessoal. Embora os dispositivos móveis sejam conhecidos por serem convenientes e eficientes, eles também podem trazer consequências inesperadas, na medida em que suas interrupções geradas externamente podem causar conflitos em ambas as direções, do trabalho para a vida pessoal e vice-versa (Butts et al., 2015; Olson-Buchanan et al., 2016).

De acordo com Addas e Pinsonneault (2018), as interrupções de trabalho são suspensões temporárias das atividades de tarefa primária de um indivíduo para processar informações entregues por domínios diferentes do que quando a tarefa está a ser executada. Especificamente, sobre as interrupções originadas pelo MIT, estas podem ocorrer de diferentes formas. Por exemplo, cara a cara (F2F), telefone e Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Com o surgimento do MIT, a comunicação por correio eletrônico, mensagens de texto, mensagens instantâneas, videoconferência e meios de comunicação social tornaram-se mais intensos e omnipresentes. A este respeito, esta investigação centra-se nos efeitos destas tecnologias - interrupções mediadas no conflito de trabalho-vida e no desempenho individual em ambos os domínios.

A extensa investigação sobre interrupções tem-se concentrado principalmente nos efeitos das interrupções relacionadas com o trabalho no domínio do trabalho e ignorou na sua maioria o seu impacto para além do local de trabalho (Chen e Karahanna, 2014). A este respeito, esta investigação pode melhorar a compreensão deste fenómeno, trazendo conhecimentos teóricos e práticos sobre a influência das interrupções no desempenho do trabalho e na qualidade de vida.

Esta investigação foi realizada no Brasil, onde o mercado de dispositivos móveis está em plena expansão (Freitas Junior et al., 2015). Pesquisadores como Addas e Pinsonneault (2015), Galluch et al. (2015) e Chen e Karahanna (2018) comentam sobre o potencial de crescimento deste mercado em todo o mundo. Contudo, adverte que as interrupções geradas por estes dispositivos na vida quotidiana têm consequências que precisam de ser mais bem compreendidas.

A este respeito, as interrupções mediadas pela tecnologia podem influenciar diferentes aspectos da vida pessoal e profissional. Em ambas as situações, tais interrupções afetam a concentração do indivíduo na tarefa atual e podem resultar na degradação do desempenho (Srivastava et al., 2015; Kossek, 2016; Tams et al., 2018; Addas e Pinsonneault, 2018). Por exemplo, quando fora do domínio do trabalho, uma mensagem de trabalho pode interromper o tempo de lazer do indivíduo com a família e amigos e trazer consequências para o bem-estar da família (Levy et al., 2016). Inversamente, as mensagens da família ou dos amigos no trabalho podem resultar em

preocupações sobre os aspectos da vida privada, perda de concentração e, por fim, desempenho organizacional (Salo et al., 2019; Tams et al., 2018). Hemp (2009) observa que o tempo gasto no tratamento de e-mails desnecessários e na recuperação de interrupções traduz-se num custo anual elevado para as organizações.

Por conseguinte, esta investigação visa analisar e comparar os efeitos das interrupções mediadas pela tecnologia sobre os profissionais brasileiros durante o seu trabalho e o tempo sem trabalho sobre potenciais conflitos e o desempenho de um indivíduo. Analisámos as respostas de 399 profissionais no Brasil em contabilidade e gestão empresarial através da modelação da equação estrutural de mínimos quadrados parciais (PLS-SEM) e o método de comparação de caminhos proposto por Cohen et al. (2003).

A análise dos dados demonstra que as interrupções - como esperado - contribuem para aumentar os conflitos, tanto no trabalho como no não-trabalho. No entanto, ao contrário da investigação anterior, as interrupções também podem aumentar o desempenho em ambas as instâncias.

A seguir, este estudo começa com a revisão da literatura, seguida do desenvolvimento de modelos de investigação e hipóteses para a definição de construções e desenvolvimento do modelo de investigação. Posteriormente, são apresentados o método, análise e discussão dos resultados, bem como as considerações finais.

2. DESENVOLVIMENTO DE HIPÓTESES E DO MODELO DE PESQUISA

Este estudo é baseado nos princípios da Teoria da Conservação de Recursos (COR), que descreve que o estresse é desencadeado em três situações: (i) quando ocorre perda de recursos, (ii) quando os recursos são ameaçados, ou (iii) quando os indivíduos investem recursos sem ocorrendo ganhos subsequentes (Krohne, 2002). A pesquisa da área de recuperação do estresse indica que apenas lidar com a causa de um evento estressante não é eficaz para que o indivíduo esteja preparado para a próxima vez que ele ocorrer. Para aprender a lidar com o evento, os indivíduos devem adotar uma postura proativa para enfrentar os estressores que ainda foram detectados (Rogelberg, 2007). A Teoria da Conservação de Recursos (Hobfoll, 1989) surgiu como uma

nova vertente de estudos sobre o estresse durante os anos 1980 (Dudek et al., 2007) e tem como foco a manutenção dos recursos frente aos fatores estressores (Scheier e Carver, 1992; Schwarzer e Leppin, 1991). Sob esse aspecto, a percepção do benefício que o indivíduo possui sobre o efeito da interação com um determinado artefato pode minimizar ou até mesmo reverter possíveis efeitos estressores decorrentes do seu uso (Leung, 2013).

O benefício percebido consiste na consciência de que certas consequências positivas são causadas por uma ação específica (Leung, 2013). Nesse sentido, o benefício percebido tem uma relação inversa com o risco percebido (Alhakami e Slovic, 1994). Portanto, a percepção de que algo pode diminuir as chances de perdas de recursos é interpretada pelos indivíduos como um benefício percebido (Lee et al., 2014), reduzindo ou mesmo neutralizando os efeitos dos estressores (Dudek et al., 2007; Hobfoll, 1989).

Dentre vários estressores em potencial, o presente estudo enfocou a interseção entre as tecnologias móveis e a interface homem-computador. Principalmente por causa da conectividade onipresente permitida por aplicativos móveis, os níveis de intrusão e difusão nas vidas das pessoas cresceram como nunca, mudando rotinas e a maneira como se cumprem tarefas (Kim e Seo, 2016; Qin et al., 2018; Keith et al., 2016; Qin et al., 2016).

Nesse sentido, a literatura de Tecnologias de Informação Móveis (TIM) apresenta estudos em diferentes contextos organizacionais. Essas tecnologias - tanto com fio como sem fio - incluem smartphones, tablets, laptops, ultrabooks e os vários tipos de redes sem fio, GPS (Global Positioning Systems) e outros dispositivos que podem ser facilmente transportados, permitindo conexão individual persistente (Klein et al., 2015).

O telefone celular, e mais especificamente, os smartphones, são os principais responsáveis por esse fenômeno contemporâneo, pois consiste em um dispositivo híbrido que permite que os indivíduos resolvam tarefas dependentes de computação em quase todas as localizações geográficas (Pielot et al., 2018; Carter et al., 2016). Anteriormente capaz de lidar com uma única função, agora, os telefones celulares podem oferecer suporte a várias funções, como computação, fotografia digital, vídeo, processamento de texto, GPS e outros. Além disso, as redes digitais sem fio e multirredes, como Bluetooth e infravermelho, para conexões de curta distância com outros dispositivos estão

expandindo drasticamente a produtividade e o uso de dispositivos hedônicos (Lemos, 2007; Brooks, 2015; Li et al., 2013)

As consequências da evolução dessas tecnologias incluem a transformação da forma como as pessoas executam suas funções nas organizações e equipes e a redução da distância temporal e física entre o trabalho e a casa (Freeman et al., 2017; Stanciu, 2017). Segundo Belfort e Martens (2014, p.33), "o acesso à Internet, a virtualização de processos e atividades de trabalho e a mobilidade das organizações, equipes e indivíduos decorrentes do uso das Tecnologias de Informação Móveis têm contribuído para essas mudanças no trabalho." Na medida em que os indivíduos estão ubiquamente conectados, as fronteiras de trabalho e não-trabalho estão se tornando difusas, aumentando as interrupções de tarefas e conflitos (Tams et al., 2018; Addas e Pinsonneault, 2018, 2015; Freitas Junior et al., 2015). Embora a maioria dos efeitos das interrupções estejam associados a resultados adversos, a flexibilidade do dispositivo portátil se destaca como seus benefícios, pois as interrupções mediadas pela tecnologia também encorajam os indivíduos a se envolverem na realização de tarefas profissionais e não laborais (Chen e Karahanna, 2018) No que diz respeito aos efeitos adversos, essas tecnologias podem levar a conflitos psicológicos (Olson-Buchanan et al., 2016), resultando em sobrecarga de informação e comunicação (Harris et al., 2015) e contribuindo para aumentar o estresse de um indivíduo (Galluch et al., 2015).

2.1 Conflito e qualidade de vida na era digital

Jehn e Mannix (2001) definem conflito como a consciência das partes interessadas das discrepâncias ou desejos irreconciliáveis sobre uma situação específica. O termo também é definido como um processo que começa quando uma parte percebe que a outra está prestes a ser afetada negativamente por uma ação ou evento específico, por exemplo, uma mensagem ou algo que a parte receptora não irá manipular adequadamente (de Jong et al., 2008; Kossek, 2016; Tams et al., 2018).

A rigor, um conflito ocorre quando as expectativas recebidas por meio do outro domínio da vida são incompatíveis. Quando os indivíduos percebem uma

incongruência entre os requisitos da demanda e as mensagens recebidas, eles vivenciam o conflito de papéis entre remetentes (Galluch et al., 2015).

O aumento da conectividade tem aumentado os conflitos decorrentes de interrupções em casa originadas no trabalho ou no trabalho de casa. Essa combinação pode aumentar os conflitos em ambos os domínios, reduzindo a capacidade de encerramento de suas tarefas e, por fim, levando a perdas de desempenho (Wright et al., 2014; Addas e Pinsonneault, 2018, 2015).

Mais especificamente, sobre o domínio da vida pessoal, França (1996) explica que o conceito de qualidade de vida tem sua origem na medicina psicossomática. Os estudos do local de trabalho tiveram suas origens no século 18, aproximadamente no mesmo período da primeira Revolução Industrial. O objetivo principal desta área de pesquisa é descrever situações reais e fornecer uma compreensão mais aprofundada das relações humanas em todos os domínios da vida para compreender os fatores que levam a alcançar uma maior harmonia e equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

Hoje em dia, as preocupações com a qualidade de vida e a gestão do tempo aumentaram, ultrapassando os limites trabalho-casa (Kossek, 2016; Kossek e Lautsch, 2012). Kossek e Lautsch (2012) mencionaram que as fronteiras entre o trabalho e a vida familiar estão se estreitando drasticamente. Nesse sentido, os profissionais estão alocando mais tempo de trabalho nos momentos de lazer. Um dos principais responsáveis por esse panorama atual é a tecnologia móvel, mais precisamente pelas interrupções por meio de e-mails, mensagens de texto ou ligações nas horas vagas.

Olson-Buchanan et al. (2016) e Perlow (1998) corroboram a afirmação acima, destacando que o uso de smartphones, laptops e outros dispositivos aumentou a conectividade entre funcionário e empregador, pois estreita mais as fronteiras entre trabalho e casa, levando a uma redução na qualidade de vida e potencialmente gerando conflitos no trabalho ou em casa.

O uso de telefones celulares (mobile phones use - MPU) atualizado é uma das principais causas de interrupções de tarefas. A relação positiva entre a frequência de MPU e consequências negativas pode ser explicada pelas distrações e interrupções de tarefas em andamento associadas a MPU frequente, o que pode levar à redução do desempenho nas tarefas em andamento, o que gera conflito em casa e no trabalho (Soror et al., 2015).

A esse respeito, Chen e Karahanna (2014) afirmam que interrupções podem ocorrer em ambos os domínios, como no trabalho e na vida pessoal. Por exemplo, quando um indivíduo atende um telefonema de um cliente durante seu tempo de lazer no fim de semana, ocorre uma interrupção no domínio da vida pessoal. Considerando que esta pesquisa enfoca as interrupções entre domínios, ou seja, a tarefa interrompida e a tarefa de interrupção, o par de interrupções ocorre em ambas as direções (casa para o trabalho ou trabalho para casa). Segundo Latorella (1998), as interrupções entre domínios podem apresentar várias implicações para o trabalho e a vida pessoal. Não obstante em qual domínio a interrupção ocorre.

As interrupções mediadas pela tecnologia referem-se a eventos imprevistos habilitados pela tecnologia. Quando ocorre no domínio do trabalho, as interrupções dos dispositivos de tecnologia podem interferir no foco cognitivo, pois os indivíduos precisam mudar sua atenção para lidar com tarefas de outro domínio (Wang et al., 2016). Butts et al. (2015) mencionaram que os avanços nas tecnologias de comunicação tornaram as organizações mais facilmente conectadas à sua força de trabalho além do horário normal de trabalho. Entre suas consequências está uma preocupação crescente em aumentar os conflitos trabalho-não-trabalho na vida pessoal de um indivíduo (Freitas Junior et al., 2015; Wright et al., 2014; Wang, 2009).

2.2 A frequência de IMT e desempenho no trabalho e fora do trabalho

De acordo com Greenhaus e Beutell (1985), o conflito entre trabalho e vida pessoal é um conflito entre papéis devido às demandas opostas da vida profissional e pessoal de um indivíduo. Isso implica que uma maior participação em uma esfera se traduz em menos disponibilidade para encerrar as tarefas na outra. Os conflitos surgem ao longo do processo em que os indivíduos precisam escolher entre os domínios no que chamará mais a sua atenção (Brooks et al., 2017; Liu et al., 2015).

As interrupções mediadas pela tecnologia fora do trabalho (Interruptions Outside Work -IOW) são ocorrências imprevistas, geradas externamente do domínio do trabalho e apresentadas ao indivíduo por meio de tecnologias, interrompendo assim seu foco cognitivo em uma tarefa contínua no domínio da

vida pessoal. Um exemplo seria receber um telefonema relacionado ao trabalho durante o jantar em casa. As interrupções mediadas pela tecnologia no trabalho (Interruptions At Work - IAW) referem-se a ocorrências geradas externamente da vida pessoal e apresentadas por meio de tecnologias. Portanto, atrapalhando o foco cognitivo em uma tarefa contínua no domínio do trabalho. Por exemplo, um indivíduo usa um dispositivo para conversar com amigos durante uma reunião de trabalho (Butts et al., 2015).

Chen e Karahanna (2014) afirmaram que as interrupções mediadas pela tecnologia nesse ambiente são um elemento indispensável no trabalho colaborativo mediado pela tecnologia e muitas vezes estão relacionadas à tarefa em andamento. No entanto, dada a natureza distinta das atividades de trabalho e da vida pessoal, quando ocorrem interrupções em domínios cruzados, os indivíduos precisam mudar seu foco e, em última análise, podem ter mais dificuldade em encerrar as tarefas do domínio dessas tarefas. Por outro lado, Cameron e Webster (2013) afirmam que embora tais interrupções possam produzir efeitos contraproducentes, elas também podem beneficiar o desempenho da tarefa em andamento ao fornecer informações relevantes de forma rápida.

Na opinião de Butts et al. (2015), os efeitos das interrupções mediadas pela tecnologia do trabalho para o domínio não profissional podem influenciar os eventos familiares, a satisfação no trabalho e o desempenho por meio do humor no trabalho. As comunicações eletrônicas do trabalho fora do horário de trabalho representam eventos relacionados ao trabalho que ocorrem na esfera do não trabalho. Nesse sentido, as respostas emocionais podem impactar experiências fora do domínio do trabalho (Stein et al., 2015).

Por outro lado, Chen e Karahanna (2014) apontaram que as consequências adversas das interrupções do MIT têm recebido mais atenção acadêmica do que consequências positivas. A maioria dos estudos enfocou um ou outro sem justapor os efeitos positivos e negativos no trabalho e nos domínios não profissionais para fornecer uma visão mais holística das magnitudes relativas de tais efeitos e a relação líquida do uso de tecnologia relacionada ao trabalho após o expediente. Portanto, as seguintes hipóteses são testadas empiricamente.

H1a: A frequência de interrupções mediadas pela tecnologia no trabalho, com origem na vida pessoal, está positivamente relacionada ao desempenho no trabalho.

H1b: A frequência de interrupções mediadas por tecnologia externa ao trabalho, com origem no trabalho, está positivamente relacionada ao desempenho no trabalho.

H1c: A frequência das interrupções mediadas pela tecnologia no trabalho terá um efeito maior no desempenho no trabalho do que a frequência das interrupções mediadas pela tecnologia fora do trabalho.

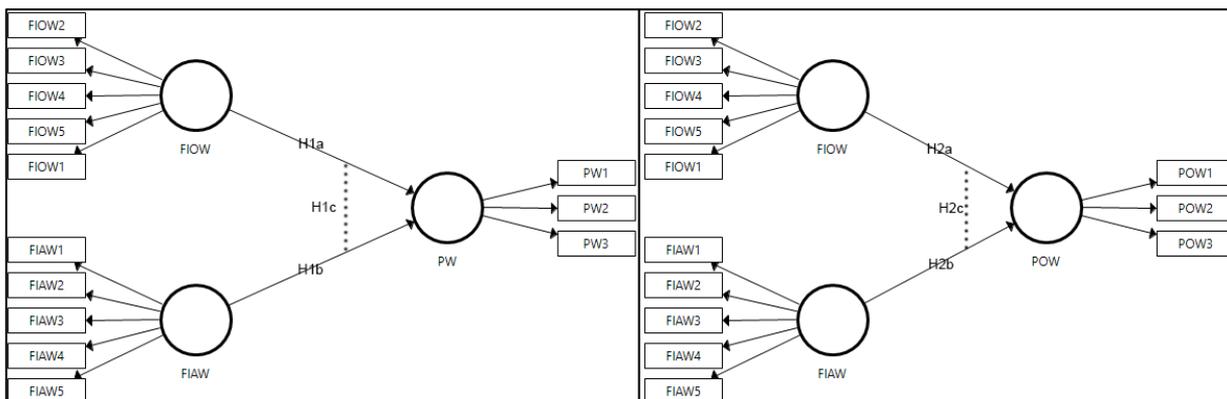
H2a: A frequência das interrupções mediadas pela tecnologia no trabalho, oriundas da vida pessoal, está positivamente relacionada ao desempenho fora do trabalho.

H2b: A frequência de interrupções mediadas por tecnologia fora do trabalho, com origem no trabalho, está positivamente relacionada ao desempenho fora do trabalho.

H2c: A frequência das interrupções mediadas pela tecnologia no trabalho terá um efeito maior no desempenho fora do trabalho do que a frequência das interrupções mediadas pela tecnologia fora do trabalho.

Com base nas hipóteses acima, a Figura 1 refere-se à influência da frequência das interrupções no trabalho (Frequency of Interruptions At Work – FIAW) e frequência das interrupções fora do trabalho (Frequency of Interruptions Outside Work – FIOW), respectivamente, no desempenho do indivíduo no trabalho (Performance at Work – PW) e desempenho fora do trabalho (Performance Outside Work – POW).

Figura 1. Frequência das interrupções mediadas pela tecnologia no desempenho no trabalho e fora dele



Fonte: Dados da pesquisa

2.3 Frequência de IMT e conflitos no trabalho e fora do trabalho

Kossek e Ozeki (1998) argumentaram que os conflitos vida-trabalho geralmente ocorrem de duas formas diferentes: (a) as tarefas de trabalho interferem nas responsabilidades familiares e (b) as responsabilidades familiares interferem nas tarefas de trabalho. Esses conflitos resultam de demandas concorrentes entre trabalho e casa que se tornam mais relevantes para os funcionários devido a mudanças no local de trabalho (Wright et al., 2014). Essa situação seria semelhante ao argumento de Cohen e Bailey (1997) de que os conflitos prejudicam o desempenho no local de trabalho e em casa. Além disso, interrupções originadas de domínios cruzados podem interferir no desempenho do indivíduo no domínio onde ocorreu a interrupção.

As duas fontes subjacentes mais críticas para os conflitos entre o trabalho e a vida pessoal são questões relacionadas ao tempo gasto e ao estresse causado pelo trabalho, que consome diretamente recursos pessoais, como tempo, atenção e energia (mental e física). Ambos IOW e IAW também podem promover conflitos com base no tempo. O IOW pode estender a jornada de trabalho, invadindo a vida pessoal. Eles forçam os funcionários a dedicar seu tempo de lazer ao trabalho, tornando mais difícil o engajamento e o encerramento de suas tarefas fora do domínio do trabalho (Chen e Karahanna, 2018). Portanto, a extensão da jornada de trabalho devido ao uso de dispositivos móveis está associada a maiores conflitos entre a vida profissional e a pessoal. Considerando este cenário e os argumentos acima, apresenta-se as seguintes hipóteses:

H3a: A frequência das interrupções mediadas pela tecnologia no trabalho, com origem na vida pessoal, está positivamente relacionada aos conflitos no trabalho.

H3b: A frequência de interrupções mediadas por tecnologia externa ao trabalho, com origem no trabalho, está positivamente relacionada aos conflitos no trabalho.

H3c: A frequência das interrupções mediadas pela tecnologia no trabalho terá um efeito maior nos conflitos no trabalho do que a frequência das interrupções mediadas pela tecnologia fora do trabalho.

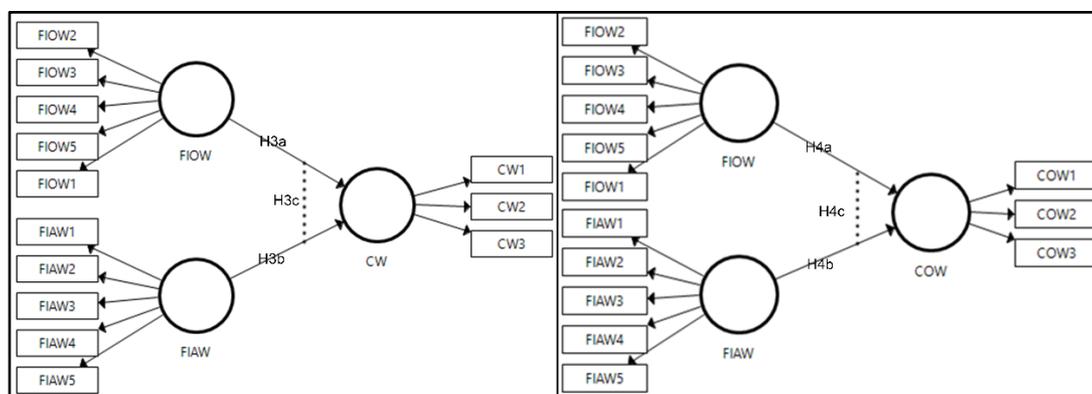
H4a: A frequência das interrupções mediadas pela tecnologia no trabalho, com origem na vida pessoal, está positivamente relacionada aos conflitos na vida fora do trabalho.

H4b: A frequência de interrupções mediadas por tecnologia fora do trabalho, com origem no trabalho, está positivamente relacionada aos conflitos da vida fora do trabalho.

H4c: A frequência das interrupções mediadas pela tecnologia no trabalho terá um efeito maior nos conflitos da vida fora do trabalho; do que a frequência de interrupções mediadas por tecnologia fora do trabalho.

A Figura 2 refere-se à influência da frequência das interrupções nos conflitos no trabalho (Conflict Work – CW) e conflito fora do trabalho (Conflict Outside Work – COW) e seus relacionamentos.

Figura 2. Frequência das Interrupções Mediadas por Tecnologia nos Conflitos no Trabalho e Fora do Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

3. DESENHO DA PESQUISA

3.1 Desenvolvimento das medidas do modelo

Segundo Collis e Hussey (2014), este estudo segue o paradigma positivista, fortemente relacionado à abordagem quantitativa. A metodologia empregada foi a survey, que, segundo Scheuren (2004), é a mais utilizada para descrever um método de coleta de informações de uma amostra de indivíduos. O questionário utilizado foi validado no estudo de Chen e Karahanna (2014).

Adaptou-se o instrumento ao contexto de novas tecnologias e plataformas interativas como Facebook, WhatsApp e outras e traduziu-se com a técnica de retro tradução. O questionário foi reapresentado a dois especialistas na área de mobilidade e com fluência na língua inglesa. Junto com o questionário, a versão em inglês foi submetida para nova validação para a língua portuguesa. Em seguida, os ajustes foram feitos e aplicados. Os itens da pesquisa foram medidos

de acordo com uma escala Likert. Para as questões de 1 a 10, os parâmetros variaram de nunca (1) a sempre (7). Além disso, para as questões 11 a 24, os parâmetros variaram de discordo totalmente (1) a concordo totalmente (7). Os itens de medição desta pesquisa encontram-se no Apêndice.

3.2 Coleta dos dados

A amostra inicial resultou em 423 estudantes de administração de empresas e contabilidade de duas universidades localizadas no sul do Brasil por meio de uma pesquisa online. O desenvolvimento do estudo e do pré-teste teve início em novembro de 2017. Vale ressaltar que os respondentes do pré-teste não foram incluídos nos dados finais. O período de aplicação da pesquisa ocorreu de julho a agosto de 2018. Antes de proceder à análise da amostra, foram retirados os seguintes casos: (i) outliers, (ii) respostas incompletas e (iii) casos em que os respondentes não estavam mais trabalhando. Após esse procedimento, foram obtidos 399 (trezentos e noventa e nove) questionários válidos.

A posição dos entrevistados dentro de sua organização foi espalhada em diferentes funções hierárquicas, de cargos de nível de entrada, como estagiários e analistas, a gerentes e diretores. Além disso, os entrevistados foram distribuídos de forma justa em grupos sociodemográficos, como gênero e idade. Em relação às idades dos respondentes, a maioria tinha entre 20 e 33 anos, conforme pode ser verificado a seguir na Tabela 1:

Tabela 1. Amostra por idade

Idade (Anos)	Número de respondentes
20 - 26	154
27 - 33	145
34 - 40	84
41 - 47	16
Total	399

Fonte: Dados da pesquisa

3.3 Validação do modelo de medição

A validação dos dados foi realizada por meio de estatística descritiva e análise fatorial exploratória para identificar e validar os itens de cada construto do modelo. A análise primária foi executada com o software SPSS®. Posteriormente, o Smart PLS foi utilizado para testar as hipóteses. Avaliou-se a

validade e a confiabilidade dos construtos por meio da análise das cargas dos itens dentro de suas respectivas variáveis.

Os valores das cargas dos itens foram significativos dentro de seus respectivos construtos. Os resultados indicam a confiabilidade do item individual, visto que Hair et al. (2011) recomendam índices idealmente acima de 0,708. Porém, segundo o mesmo autor, podem-se aceitar indicadores de pesquisa exploratória com valores abaixo dessa referência, retirando os valores abaixo de 0,40. Neste estudo, o indicador PW 18 foi excluído por apresentar carga abaixo desse valor.

Além disso, indicadores com cargas entre 0,40 e 0,70 só devem ser considerados para retirada da escala se a exclusão desse indicador levar a um aumento na confiabilidade composta (CR) (Hair et al., 2011), o que não foi o caso neste estudo.

As Tabelas 2, 3, 4 e 5 a seguir apresentam as Variâncias Médias Extraídas (AVEs), CR, Alfa de Cronbach (AC) e a matriz de correção de validade convergente de cada modelo de pesquisa.

Tabela 2. Confiabilidade, Validade Convergente e Validade Discriminante (RM1)

Constructo	CR	rho_A	AVE	AC			
FAW	0.763	0.800	0.839	0.517	0.719		
FIOW	0.797	0.803	0.860	0.551	0.357	0.742	
PW	0.857	0.858	0.913	0.778	0.278	0.370	0.882

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 3. Confiabilidade, Validade Convergente e Validade Discriminante (RM2)

Constructo	CR	rho_A	AVE	AC	FAW	FIOW	POW
FAW	0.763	0.767	0.837	0.509	0.713		
FIOW	0.797	0.813	0.858	0.548	0.389	0.740	
POW	0.898	0.929	0.935	0.828	0.208	0.259	0.910

Fonte: Dados da pesquisa

O próximo aspecto examinado nos modelos de mensuração foram as validades convergentes, obtidas por meio das observações das Variâncias Médias Extraídas (AVEs). Para estes, foram utilizados os critérios de Fornell e Larcker (1981), com o AVE para cada construto ultrapassando o limite mínimo de 0,50 (Hair et al., 2017; Hair Jr et al., 2016). Valores de Alfa de Cronbach acima de 0,60 e limiares de 0,70 são considerados adequados em pesquisas

exploratórias (Hair Jr et al., 2016). Tanto os AVEs quanto os ACs apresentaram valores superiores ao limite sugerido pela literatura para todos os indicadores.

A confiabilidade das escalas foi analisada por meio da confiabilidade composta (CR). CR é preferível ao Alfa de Cronbach, pois fornece uma estimativa melhor da variância compartilhada pelos indicadores. Em consonância com Hair Jr et al. (2016), a CR também fornece uma medida mais apropriada de consistência interna por pelo menos duas razões. Em primeiro lugar, ao contrário do Alfa de Cronbach, a CR não assume que todas as cargas dos indicadores são iguais na população, o que concorda com o princípio de operação do algoritmo PLS-SEM que priorize os indicadores com base em suas confiabilidades durante a estimação do modelo. Em segundo lugar, o Alfa de Cronbach também é sensível ao número de itens da escala e geralmente tende a subestimar a consistência interna. As Tabelas 4 e 5 ilustram que a RC foi obtida para todas as escalas e ultrapassou o limite mínimo de 0,70, reforçando a confiabilidade da escala neste estudo.

Tabela 4. Confiabilidade, Validade Convergente e Validade Discriminante (RM3)

Constructo	CR	rho_A	AVE	AC	CW	FAIW	FIOW
CW	0.828	0.833	0.897	0.743	0.862		
FAIW	0.763	0.758	0.836	0.505	0.322	0.711	
FIOW	0.797	0.814	0.857	0.546	0.233	0.390	0.739

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 5. Confiabilidade, Validade Convergente e Validade Discriminante (RM4)

Constructo	CR	rho_A	AVE	AC	COW	FAIW	FIOW
COW	0.866	0.866	0.918	0.789	0.888		
FAIW	0.763	0.766	0.842	0.518	0.224	0.720	
FIOW	0.797	0.828	0.857	0.548	0.350	0.374	0.740

Fonte: Dados da pesquisa

Também foram avaliados a validade discriminante (VD), que indica se os construtos ou variáveis latentes são independentes entre si (Hair et al., 2014). A análise indica que as raízes quadradas da variância média extraída (AVE) são mais significativas do que as correlações entre os construtos. Portanto, atendendo ao critério de Fornell e Larcker (1981). Após a conclusão desta seção, foi possível verificar o ajuste dos modelos de medição.

O rho_A é outra medida de confiabilidade que fornece uma estimativa mais precisa da consistência dos dados (Hair Jr et al., 2017). Dijkstra e Henseler

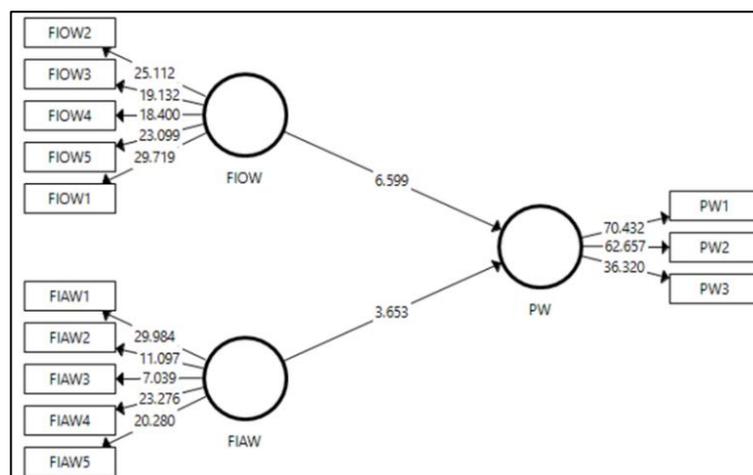
(2015) sugerem que a validade convergente pode ser assumida quando rho_A ultrapassa 0,7. Conforme demonstrado nas Tabelas 2, 3, 4 e 5, esse critério foi atendido integralmente, sugerindo que o modelo de mensuração também atende ao critério de validade convergente.

Portanto, o viés do método comum é um possível problema que pode ocorrer (Podsakoff et al., 2003). Assim, para antecipar este problema, foi aplicado um teste de viés de método comum usando o método de fator único de Harman. Descobriu-se que os dados estavam livres de viés de método comum porque a variância total para um único fator foi de 27,43 por cento (<40 por cento).

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

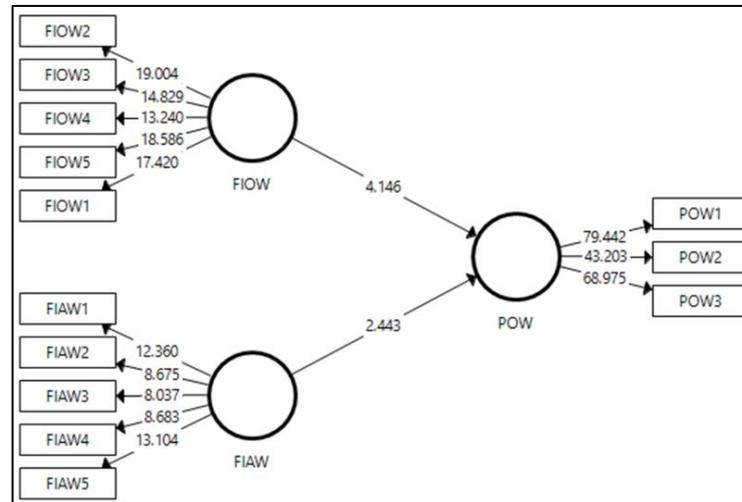
Esta seção apresenta os resultados do estudo e a análise de hipóteses através da técnica de reamostragem do "Bootstrapping" utilizando o número recomendado de 5000 amostras. Em relação ao nível de significância, o valor de p associado a um nível de confiança de 95% é de 0,05, o que significa que as correlações e os coeficientes de regressão são significativos (Hair Jr et al., 2016).

Figura 3. A influência da frequência de interrupções no desempenho fora do trabalho



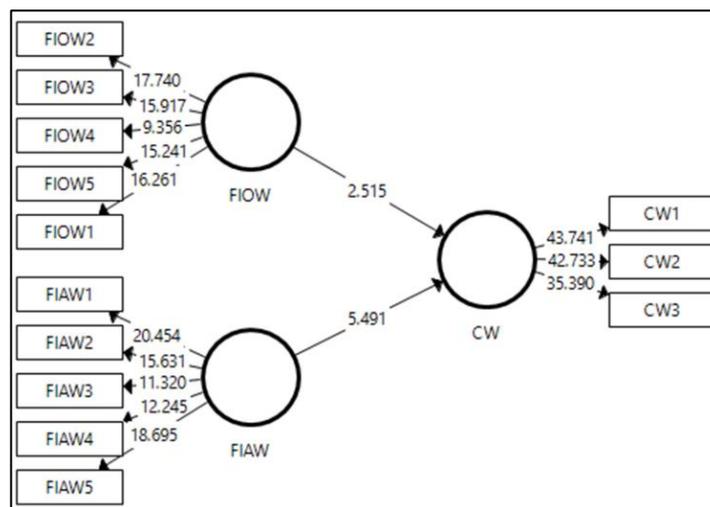
Fonte: Dados da pesquisa

Figura 4. A influência da frequência de interrupções no desempenho fora do trabalho



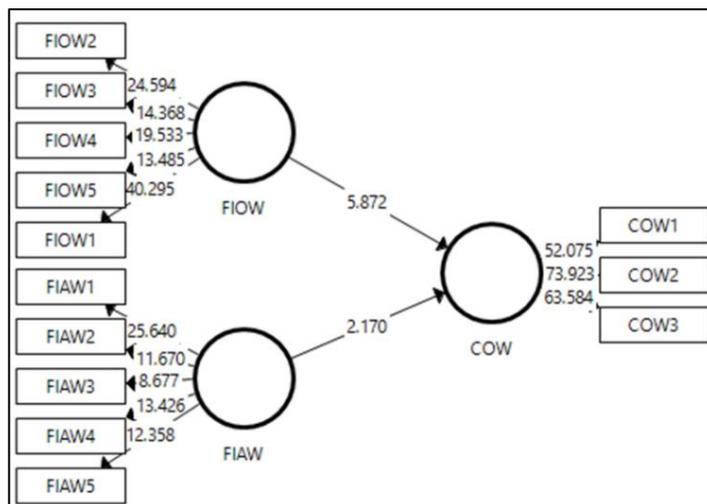
Fonte: Dados da pesquisa

Figura 5. A influência da frequência de interrupções em conflitos no trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

Figura 6. A influência da frequência de interrupções em conflitos fora do trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

4.1 A frequência das interrupções mediadas pela tecnologia

No Modelo 1, a frequência de Interrupções mediadas pela tecnologia Trabalho Externo originado do Trabalho (FIOW) está positivamente relacionada ao Trabalho Externo Conflito (COW), uma vez que o valor de $t = 2,170$ é superior ao valor de referência de 1,96 sugerido por Hair et al. (2014). Portanto, a hipótese H1a é suportada.

No Modelo 2, a Frequência de Interrupções mediadas pela tecnologia no trabalho originada da vida pessoal (FIAW) está positivamente relacionada ao Conflito no Trabalho (CW), apresentando um valor de $t = 5,491$. Portanto, a hipótese H1b também é suportada.

Esses resultados sugerem que as interrupções mediadas pela tecnologia causadas por domínios cruzados, ou seja, trabalho interferindo na vida pessoal e vice-versa, afetam tanto a vida pessoal quanto profissional e estão relacionadas aos conflitos em ambos os domínios. No entanto, o objetivo deste estudo não é destacar as semelhanças e diferenças com os resultados da pesquisa de Chen e Karahanna (2014), na esperança de contribuir para o avanço teórico da literatura de interrupções.

Pesquisadores como Perlow (2011) reforçam os efeitos adversos das interrupções mediadas por tecnologia observando que o uso de iPhones, Blackberries, laptops e outros dispositivos aumentou a conectividade entre funcionários e empregadores, borrando as fronteiras entre trabalho e casa, levando a redução da qualidade de vida e potencialmente geradores de conflitos.

Por outro lado, pesquisadores como Levy et al. (2016) e Hobfoll (1989) apresentam argumentos empíricos e teóricos para repensar como os indivíduos lidam e superam os conflitos gerados pela tecnologia em ambos os domínios de suas vidas para melhorar seu desempenho.

4.2 Conflitos mediados por tecnologia no trabalho e na vida pessoal

Observou-se que os conflitos fora do trabalho (COW) causados pelo trabalho medeiam o efeito adverso da frequência de interrupções no desempenho fora do trabalho (POW). Por sua vez, Conflitos no Trabalho (CW) causados pela vida fora do trabalho não medeiam o efeito adverso da frequência de interrupções no Desempenho no Trabalho (PW). Em ambos os casos, os valores t correspondentes são menores do que o índice de referência de 1,96, o que significa que as hipóteses H2a e H2b não são suportadas.

Na pesquisa de Chen e Karahanna (2014), apenas H2a é suportada, demonstrando que Conflitos na vida Fora do Trabalho causados pelo trabalho medeiam o efeito adverso da frequência de interrupções no Desempenho do Trabalho Fora, nesse caso.

No presente estudo, o resultado indica que os conflitos ocorrem - conforme observado na subseção anterior - mas tais conflitos não interferem no desempenho em seus respectivos domínios. Dessa forma, é possível inferir que os conflitos gerados pelas interrupções não são totalmente responsáveis pelas perdas de desempenho em ambas as instâncias.

4.3 Influência das interrupções no desempenho do indivíduo

Em relação à relação entre a Frequência de Interrupções mediadas pela tecnologia Fora do Trabalho (FIOW) e o Desempenho na Vida Fora do Trabalho (POW), FLOW se relacionou negativamente com POW, corroborando a hipótese H3a.

A Frequência de Interrupções mediadas pela Tecnologia no Trabalho (FIAW) originada da vida pessoal também está positivamente relacionada ao Desempenho no Trabalho (PW). Como resultado, a hipótese H3b é suportada. Na pesquisa de Chen e Karahanna (2014), ambas as hipóteses são apoiadas, mas evidenciando o efeito adverso da Frequência de Interrupções tanto no ambiente de trabalho quanto no ambiente doméstico.

Esse resultado mostra que as mudanças no ambiente de trabalho são absorvidas mais rapidamente do que as mudanças na vida pessoal, pois as interrupções no trabalho mediadas pela tecnologia - mesmo que tenham origem diferente da tarefa executada - são mais bem recebidas. Em outras palavras, elas não estão negativamente relacionados ao desempenho no trabalho. O mesmo não acontece quando a interrupção é em casa. Embora o aumento da conectividade tenha estreitado as fronteiras entre trabalho e casa, como Perlow (1998) aponta, parece que há mais resistência em compreender a interrupção, conforme retratado pela relação negativa de COW com POW. A Tabela 6 abaixo ilustra os resultados apresentados acima.

Tabela 6. Efeitos nas variáveis endógenas (efeitos diretos)

	Caminhos (Hipóteses)	β	T Statistics (a)	p Value	Status
H1a	FIAW -> PW	0,167	3,653***	0.000	Suportada
H1b	FIOW -> PW	0,310	6,599***	0.000	Suportada
H2a	FIAW -> POW	0,127	2,443***	0.000	Suportada
H2b	FIOW -> POW	0,210	4,165***	0.000	Suportada
H3a	FIAW -> CW	0,273	5,491***	0,000	Suportada
H3b	FIOW-> CW	0,127	2,515**	0,011	Suportada
H4a	FIAW -> COW	0,108	2,170**	0,033	Suportada
H4b	FIOW-> COW	0,310	5,872***	0,000	Suportada

Nota: (a) t-value para um teste bicaudal: *** t-value 2.58 (nível de significância = 1 %).

Resultado do bootstrapping (n= 5000) ** p <0.05, ***p <0.001.

Além disso, é importante notar que o conflito pode ser definido de várias maneiras, com foco em fatores como condições objetivas, emoções, percepções e comportamentos específicos a ele associados (de Jong et al., 2008). Este estudo tende a corroborar essa afirmação, pois as frequências de interrupções estão relacionadas a conflitos em ambos os domínios.

Outro resultado a observar diz respeito aos principais tipos de interrupções consideradas no estudo. As principais interrupções apontadas pelos entrevistados, tanto em casa quanto no trabalho, foram, em primeiro lugar, as mensagens instantâneas (mensagens de texto, WhatsApp), seguidas das mensagens na web (Facebook, MSN, Twitter). A diferença está no terceiro e quarto lugares. As interrupções por telefone em casa estão em terceiro lugar, enquanto as interrupções por e-mail ocupam o último lugar. No trabalho, ocorre exatamente o contrário. Esse resultado vai ao encontro da tendência de aumento

do uso das Tecnologias de Informação Móveis, conforme destacam Belfort e Martens (2014). Conseqüentemente, considera-se isso crucial para esclarecer tais interrupções e possibilitar análises posteriores.

Esse resultado mostra que as interrupções mediadas pela tecnologia provavelmente têm impacto na qualidade de vida. Considerando que no trabalho essa qualidade de vida pode ser definida como o conjunto de ações dentro da empresa que envolve a implantação e manutenção da gestão, melhorias tecnológicas e estruturais e inovações no ambiente de trabalho (França, 1996), indica a necessidade para encontrar novas maneiras de mitigar conflitos decorrentes de interrupções mediadas pela tecnologia de trabalho externo.

4.4 Comparação e diferenças de coeficientes de caminho

Nesta seção é mostrado a comparação de coeficientes de caminho padronizado e não padronizado. Conforme afirmado por Cohen et al. (2003), coeficientes de caminho padronizados, por um lado, podem simplificar a interpretação dos efeitos. Por outro lado, eles podem ocultar os efeitos à medida que aumentam ou diminuir os termos de desvio padrão. Portanto, segue-se como recomendações e cálculos coeficientes de caminho não padronizados. Primeiro, avaliou-se as pontuações das variáveis latentes não padronizadas para todos os construtos e, em seguida, calculou-se os coeficientes de caminho não padronizado usando uma análise de regressão múltipla. A Tabela 7 compara os coeficientes de caminho (padronizados como não padronizados) e apresenta os valores t de significância de diferença de quatro caminhos.

Tabela 7. Comparação de coeficientes de caminho

Modelo de pesquisa e comparação de caminho	Coeficientes de caminho padronizados	Coeficientes de caminho não padronizados	Significância da diferença de caminho (t)
FAIW/FIOW →PW	0.167*** vs 0.310***	0.158** vs 0.278***	1.565 n.s.
FAIW/FIOW→ POW	0.127** vs 0.210***	0.140 ** vs 0.220***	0.828 n.s.
FAIW/FIOW→CW	0.273*** vs 0.127**	0.314*** vs 0.138**	1.774*
FAIW/FIOW→COW	0.108*** vs 0.310**	0.141** vs 0.382***	2.012*

Nota. Testes bicaudais foram executados para avaliar a significância dos coeficientes de caminho padronizados. testes uni caudais foram realizados para avaliar as diferenças direcionais dos coeficientes de caminho não padronizados. resultados de bootstrapping (n = 5000) ** p <0,05, *** p <0,001, n.s: não significativo.

A Tabela 8 apresenta os resultados das três hipóteses comparando os coeficientes de caminho não padronizados. Além disso, a Tabela 8 mostra a variância explicada das variáveis dependentes (PW, POW, CW e COW) pelas variáveis independentes (FIAW, FLOW).

Tabela 8. Resultados da hipótese de comparação dos coeficientes do caminho

	Coeficientes de caminho não padronizados	R ²	Conclusão
H1C	BFAW→PW vs BFLOW→PW = 0.158** vs 0.278***	0.161	Diferença não significativa
H2C	BFAW→POW vs BFLOW→POW=0,140 **vs 0,220**	0,081	Diferença não significativa
H3C	BFAW→CW vs BFLOW→CW =0.314*** vs 0,138**	0.118	BFAW→CW > βFLOW→CW
H4C	BFAW→COW vs BFLOW→COW=0.141** vs 0.382**	0.133	BFAW→COW < βFLOW→COW

Nota: testes uni caudais foram realizados para avaliar as diferenças direcionais dos coeficientes de caminho não padronizados. resultados de bootstrapping (n = 5000) ** p <0,05, *** p <0,001, n.s: não significativo.

Como pode ser percebido, os efeitos da frequência de interrupções em PW ou POW são positivos. No entanto, a influência da interrupção (seja no trabalho ou na vida pessoal) no desempenho não é estatisticamente distinta. Ou seja, não há diferença no desempenho do indivíduo onde ocorre a interrupção. Eles estão positivamente relacionados ao desempenho em ambas as instâncias, mas não são significativamente mais elevados do que o outro.

4.5 Contribuições para pesquisa e prática

4.5.1 Implicações Teóricas

Segundo Feenberg (2002), as tecnologias são ferramentas que proporcionam uma autonomia sem precedentes. No entanto, seus efeitos na vida social e na saúde de um indivíduo ainda estão sendo estudados (Salo et al., 2019; Whelan et al., 2017; Brooks et al., 2017). Portanto, uma crítica que vale destacar é a necessidade para trazer os artefatos para os ambientes socioculturais históricos em que foram concebidos. Nesse contexto, este artigo teve como objetivo estudar os efeitos das interrupções no trabalho e na vida pessoal mediadas pela tecnologia sobre os conflitos potenciais decorrentes dessas relações e do desempenho dos indivíduos.

Os resultados indicam que a frequência de interrupções mediadas por tecnologias oriundas de diferentes domínios está positivamente relacionada aos conflitos em suas respectivas áreas. No entanto, ao contrário de pesquisas

anteriores, a frequência de interrupções (no trabalho e na vida pessoal) está positivamente relacionada ao desempenho de um indivíduo. Embora saiba-se que outras variáveis interferem nessa relação, como flexibilidade, sobrecarga de informações e transição psicológica (Chen e Karahanna, 2018), o escopo desta pesquisa se limita a analisar e comparar os efeitos das interrupções diretas nos conflitos e no desempenho individual dos indivíduos. Esses achados apresentam um novo caminho de pesquisa, visto que as interrupções estão positivamente relacionadas ao desempenho do indivíduo, ainda carece de mais estudos (Chen e Karahanna, 2018; Addas e Pinsonneault, 2018; Levy et al., 2016).

Em um artigo de pesquisa recente, Chen e Karahanna (2018) usaram a Teoria da Conservação de Recursos de Hobfoll (COR) para investigar a relação entre os estressores tecnológicos e como o indivíduo lida com eles (Hobfoll, 1989). Nesse sentido, os resultados desta pesquisa demonstram que as interrupções mediadas pela tecnologia têm efeitos negativos (aumentando os conflitos) e positivos (influenciando positivamente o desempenho do indivíduo), talvez em concordância com a premissa da teoria COR quanto à flexibilidade, velocidade e riqueza de mídia permitida por o MIT pode economizar tempo para cumprir tarefas tanto no trabalho quanto na vida pessoal. (Tan et al., 2011; Kim e Miranda, 2013). De acordo com os princípios COR de Hobfoll, o estresse ocorre quando os indivíduos investem recursos sem ganhos subsequentes (Krohne, 2002). Portanto, quando eles enfrentam as interrupções em domínios cruzados, este único ato se traduz em investimento de recursos (lidar com os conflitos contra resolver tarefas de domínios cruzados). No entanto, a capacidade de resolver as tarefas de trabalho no domínio pessoal e lidar com tarefas pessoais no domínio do trabalho pode ser percebida como um investimento bem recompensado.

Portanto, reduzindo o estresse gerado pelos conflitos. Além disso, os resultados da pesquisa estão alinhados com Levy et al. (2016). Constatou que os indivíduos escolhem o meio preferido para se comunicar com base em sua familiaridade com o meio e influências sociais. Esses dois argumentos podem explicar em parte por que, apesar de gerar conflitos, as interrupções mediadas pela tecnologia também podem melhorar o desempenho do indivíduo.

4.5.2 Implicações Práticas

A abordagem proposta tem um valor prático não apenas para professores e alunos da interação humano-computador, profissionais de TI em qualquer outro ambiente profissional onde a tecnologia represente um canal entre a vida pessoal e profissional. Os resultados da pesquisa permitem que os profissionais repensem as políticas das organizações e proponham alternativas em relação aos aparelhos de tecnologia para melhorar o desempenho dos indivíduos em ambos os domínios da vida.

4.5.3 Limitações e pesquisas futuras

A principal limitação desta pesquisa diz respeito à amostra de seus respondentes. Dessa forma, os resultados não podem ser generalizados. Além disso, alguns respondentes podem ter entendido mal os itens do questionário e, portanto, podem ter introduzido um viés na análise da pesquisa. Sugere-se testar este efeito, considerando medidas externas dos conflitos e desempenho do indivíduo no trabalho e fora do trabalho para pesquisas futuras. Outra particularidade do estudo é que os modelos de pesquisa examinaram apenas interrupções em domínios cruzados. Estudos longitudinais têm sido sugeridos para pesquisas futuras, uma vez que podem trazer novas contribuições para o conhecimento acadêmico. Outra recomendação é aplicar este estudo a profissionais de diferentes níveis de maturidade e proceder a uma análise multigrupo, por exemplo, com profissionais em cargos de chefia e recém-chegados ao mercado. Eles podem ter uma relação diferente com os conflitos (em comparação com a amostra deste estudo). Além disso, um estudo comparativo desta investigação com os resultados encontrados por Chen e Karahanna (2018, 2014) pode trazer resultados mais conclusivos sobre a relação com as soluções de tecnologia onipresentes que continuamente desafiam a atenção ao longo do dia (e noite).

5 CONCLUSÃO

Este artigo propôs quatro modelos de pesquisa para analisar e comparar a influência das interrupções mediadas pela tecnologia nos conflitos e no

desempenho individual. Para atingir esse objetivo, elaborou-se uma revisão da literatura e pesquisou-se uma amostra de 399 trabalhadores brasileiros da área de administração e contabilidade. Os resultados da pesquisa revelaram que as interrupções estão negativa e positivamente relacionadas à vida dos indivíduos em ambos os domínios (no trabalho e na vida pessoal). Os resultados deste estudo podem estimular futuros pesquisadores a entender o papel da interrupção na interação humano-computador e melhorar a qualidade de vida conforme o desempenho do indivíduo em todas as instâncias de suas vidas.

REFERÊNCIAS

- Addas, S. and Pinsonneault, A. (2015), "The many faces of information technology interruptions: a taxonomy and preliminary investigation of their performance effects", *Information Systems Journal*, Vol. 25 No. 3, pp. 231-273.
- Addas, S. and Pinsonneault, A. (2018), "E-Mail Interruptions and Individual Performance: Is There a Silver Lining?", *Management Information Systems Quarterly*, Vol. 42 No. 2, pp. 381-405.
- Alhakami, A. S. and Slovic, P. (1994), "A Psychological-Study of the Inverse Relationship between Perceived Risk and Perceived Benefit", *Risk Analysis*, Vol. 14 No. 6, pp. 1085-1096.
- Ashford, S. J., Rothbard, N. P., Piderit, S. K. and Dutton, J. E. (1998), "Out on a limb: The role of context and impression management in selling gender-equity issues", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 43 No., pp. 23-57.
- Bardhan, I., Chen, H., & Karahanna, E. (2020). Connecting Systems, Data, and People: A multidisciplinary Research Roadmap For Chronic Disease Management. *Management Information Systems Quarterly*, 44(1), 185-200.
- Belfort, A. C. and Martens, C. D. P. (2014), "Equipes Virtuais de Projetos, Mobilidade do Trabalho e o Uso de Tecnologias de Informação Móveis: um Estudo Teórico Empírico", *Revista ADM. MADE*, Vol. 18 No. 1, pp. 32-55.
- Brooks, S.(2015), "Being Social isn't Just About Fun: An Examination of Personal Social Media Usage", in *AMCIS 2015 proceedings of the international conference in Puerto Rico, 2015*, AIS eLibrary, pp.
- Brooks, S., Longstreet, P. and Califf, C. (2017), "Social Media-Induced Technostress and its Impact on Internet Addiction: A Distraction-conflict Theory Perspective", *AIS Transactions on Human-Computer Interaction*, Vol. 9 No. 2, pp. 99-122.
- Butts, M. M., Becker, W. J. and Boswell, W. R. (2015), "Hot buttons and time sinks: The effects of electronic communication during the non-work time on emotions and work-nonwork conflict", *Academy of Management Journal*, Vol. 58 No. 3, pp. 763-788.

- Cameron, A.-F. and Webster, J. (2013), "Multicommunicating: Juggling multiple conversations in the workplace", *Information Systems Research*, Vol. 24 No. 2, pp. 352-371.
- Carter, M., Grover, V. and Thatcher, J. B. (2016), "Mobile Phone Identity: The Mobile Phone as Part of Me", *Encyclopedia of E-Commerce Development, Implementation, and Management*, IGI Global, pp. 1435-1447.
- Chen, A. and Karahanna, E. (2014), "Boundaryless technology: Understanding the effects of technology-mediated interruptions across the boundaries between work and personal life", *AIS Transactions on Human-Computer Interaction*, Vol. 6 No. 2, pp. 16-36.
- Chen, A., and Karahanna, E. (2018), "Life Interrupted: The Effects of Technology-Mediated Work Interruptions on Work and Nonwork Outcomes", *MIS Quarterly*, Vol. 42 No. 4, pp. 1023-1042.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G. and Aiken, L. S. (2003), *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences, 3rd ed*, Lawrence Erlbaum Associates Publishers. Mahwah, NJ, US.
- Cohen, S. G. and Bailey, D. E. (1997), "What makes teams work: Group effectiveness research from the shop floor to the executive suite", *Journal of Management*, Vol. 23 No. 3, pp. 239-290.
- Collis, J. and Hussey, R. (2014), *Business Research: A Practical Guide for Undergraduate and Postgraduate Students*, Red Globe Press. London, UK.
- De Jong, R., Schalk, R. and Curşeu, P. L. (2008), "Virtual communicating, conflicts and performance in teams", *Team Performance Management: An International Journal*, Vol. 14 No. 7/8, pp. 364-380.
- Dijkstra, T. K. and Henseler, J. (2015), "Consistent partial least squares path modeling", *MIS Quarterly*, Vol. 39 No. 2, pp. 1-19.
- Dudek, B., Koniarek, J. and Szymczak, W. (2007), "Work-related stress and the Conservation of Resources Theory by Stevan Hobfoll", *Medycyna pracy*, Vol. 58 No. 4, pp. 317-25.
- Feenberg, A. (2002), *Transforming technology: A critical theory revisited*, Oxford University Press.
- Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981), "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of marketing research*, Vol. 18 No. 1, pp. 39-50.
- França, A. C. L. 1996. *Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000*. Universidade de São Paulo.
- Freeman, L., Schroeder, R. and Everton, S. F. (2017), "Social Media Exploitation by Covert Networks: A Case Study of ISIS", *Communications of the Association for Information Systems*, Vol. 41 No. 1, pp. 97-120.
- Freitas Junior, J. C., Maçada, A. C. and Brinkhues, R. 2015. Mobile Technologies Mediating Conflict: A Brazilian Study on the Relations Between the Use of Technology at Work and in Personal Life. *Twenty-first Americas Conference on Information Systems*. Puerto Rico.

- Frone, M. R., Yardley, J. K. and Markel, K. S. (1997), "Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 50 No. 2, pp. 145-167.
- Galluch, P. S., Grover, V. and Thatcher, J. B. (2015), "Interrupting the workplace: Examining stressors in an information technology context", *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 16 No. 1, pp. 1.
- Greenhaus, J. H. and Beutell, N. J. (1985), "Sources of conflict between work and family roles", *Academy of management review*, Vol. 10 No. 1, pp. 76-88.
- Hair, J., L. Hollingsworth, C., Randolph, A. and Chong, A. (2017), "An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research", pp. 442-458.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. and Sarstedt, M. (2016), *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*, Sage Publications.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M. and Gudergan, S. P. (2017), *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*, Sage Publications.
- Harris, K. J., Harris, R. B., Carlson, J. R. and Carlson, D. S. (2015), "Resource loss from technology overload and its impact on work-family conflict: Can leaders help?", *Computers in Human Behavior*, Vol. 50 No., pp. 411-417.
- Hemp, P. (2009), "Death by information overload", *Harvard business review*, Vol. 87 No. 9, pp. 82-9, 121.
- Hobfoll, S. E. (1989), "Conservation of Resources - a New Attempt at Conceptualizing Stress", *American psychologist*, Vol. 44 No. 3, pp. 513-524.
- Jehn, K. A. and Mannix, E. A. (2001), "The dynamic nature of conflict: A longitudinal study of intragroup conflict and group performance", *Academy of management journal*, Vol. 44 No. 2, pp. 238-251.
- Keith, M. J., Babb, J., Furner, C., Abdullat, A. and Lowry, P. B. (2016), "Limited information and quick decisions: consumer privacy calculus for mobile applications", *AIS Transactions on Human-Computer Interaction (THCI)*, Vol. 8 No. 3, pp. 88-130.
- Kim, I. and Miranda, S. (2013), *How Do Social Media Increase Firm Performance? Entrainment of Innovation to Contention*.
- Kim, S. and Seo, D.(2016), "Factors Affecting Privacy Intrusion on Social Networking Sites", in *PACIS 2016 proceedings of the international conference in Chiayi, Taiwan, 2016*, pp.
- Klein, A. Z., Da Silva Freitas, J. C. and Barbosa, J. L. V. (2015), "M-learning in practice: Using SMS for teaching and learning in undergraduate courses", *IEEE Latin America Transactions*, Vol. 13 No. 1, pp. 321-329.
- Kossek, E. and Ozeki, C. (1998), "Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83 No. 2, pp. 139-149.

- Kossek, E. E. (2016), "Managing work-life boundaries in the digital age", *Organizational Dynamics*, Vol. 45 No. 3, pp. 258-270.
- Kossek, E. E., Colquitt, J. A. and Noe, R. A. (2001), "Caregiving decisions, well-being, and performance: The effects of place and provider as a function of the dependent type and work-family climates", *Academy of Management Journal*, Vol. 44 No. 1, pp. 29-44.
- Kossek, E. E. and Lautsch, B. A. (2012), "Work-family boundary management styles in organizations: A cross-level model", *Organizational Psychology Review*, Vol. 2 No. 2, pp. 152-171.
- Krohne, H. W. (2002), "Stress and coping theories", *International Encyclopedia of the Social Behavioral Sciences*, Vol. 22 No., pp. 15163-15170.
- Johnson, M. R. (2019). Inclusion and exclusion in the digital economy: Disability and mental health as a live streamer on Twitch. *Information, Communication & Society*, 22(4), 506-520.
- Latorella, K. A.(1998), "Effects of modality on interrupted flight deck performance: Implications for data link", in *The Human Factors and Ergonomics Society 42nd annual meeting proceedings of the international conference in Chicago, Illinois, USA, 1998*, Human Factors Society, Santa Monica, CA, pp. 87-91.
- Lee, Y.-K., Chang, C.-T., Lin, Y., and Cheng, Z.-H. (2014), "The dark side of smartphone usage: Psychological traits, compulsive behavior, and technostress", *Computers in human behavior*, Vol. 31 No., pp. 373-383.
- Lemos, A. (2007), "Ciberespaço e tecnologias móveis: processos de territorialização e desterritorialização na cibercultura", in Médola, A. S. L. D., Araujo, D. C. and Bruno, F. (Ed.), *Imagem, visibilidade e cultura midiática*, Sulina, Porto Alegre, RS, Brazil. pp.
- Leung, Y. (2013), "Perceived benefits", in Gellman, M. D., and Turner, J. R. (Ed.), *Encyclopedia of behavioral medicine*, Springer, New York, NY. pp. 1450-1451.
- Levy, E. C., Rafaeli, S. and Ariel, Y. (2016), "The effect of online interruptions on the quality of cognitive performance", *Telematics and Informatics*, Vol. 33 No. 4, pp. 1014-1021.
- Li, H., Liu, Y., Xu, X. and Heikkila, J. (2013), "Please stay with me! An empirical investigation on hedonic IS continuance model for social network games", *ICIS 2013 Proceedings*, Vol. No.
- Liu, H., Li, Z., Cai, Z. and Huang, Q.(2015), "The Effects of Task Conflict and Relationship Conflict on Workforce Agility: Moderating Role of Social Media Usage", in *ICIS 2015 proceedings of the international conference in Fort Worth, Texas, USA, 2015*, AIS e-library, pp. 1-16.
- Mayer, S., Lischke, L., Wozniak, P. W. and Henze, N.(2018), "Evaluating the Disruptiveness of Mobile Interactions: A Mixed-Method Approach", in *2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems proceedings of the international conference in Montreal, Canadá, 2018*, ACM, pp. 406.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. and Mcmurrian, R. (1996), "Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales", *Journal of applied psychology*, Vol. 81 No. 4, pp. 400.

- Olson-Buchanan, J. B., Boswell, W. R. and Morgan, T. J. (2016), "The Role of Technology in Managing the Work and Nonwork Interface", in Allen, T. D. and Eb, L. T. (Ed.), *The Oxford handbook of work and family*, Oxford University Press, Oxford, UK. pp. 333.
- Perlow, L. A. (1998), "Boundary control: The social ordering of work and family time in a high-tech corporation", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 43 No. 2, pp. 328-357.
- Perlow, L. A. (2011), *Sleeping with My Blackberry*, Harvard Business School Publishing. Boston, MA, USA.
- Pielot, M., Vradi, A. and Park, S.(2018), "Dismissed!: a detailed exploration of how mobile phone users handle push notifications", in *MobileHCI'18 proceedings of the international conference in Barcelona, Spain, 2018*, ACM, pp. 3.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J.Y. and Podsakoff, N.P. (2003), "Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88 No. 5, pp. 879-903.
- Qin, L., Kim, Y. and Tan, X.(2016), "Understanding the Intention of Using Mobile Social Networking Apps", in *AMCIS 2016 proceedings of the international conference in San Diego, Califórnia, EUA, 2016*, AIS e-library, pp.
- Qin, L., Kim, Y. and Tan, X. (2018), "Understanding the Intention of Using Mobile Social Networking Apps Across Cultures", *International Journal of Human-Computer Interaction*, Vol. 34 No. 12, pp. 1183-1193.
- Rogelberg, S. G. (2007), *Encyclopedia of industrial and organizational psychology*, Sage.
- Salo, M., Pirkkalainen, H. and Koskelainen, T. (2019), "Technostress and social networking services: Explaining users' concentration, sleep, identity, and social relation problems", *Information Systems Journal*, Vol. 29 No. 2, pp. 408-435.
- Scheier, M. F. and Carver, C. S. (1992), "Effects of optimism on psychological and physical well-being: Theoretical overview and empirical update", *Cognitive therapy and research*, Vol. 16 No. 2, pp. 201-228.
- Scheuren, F. (2004), *What is a Survey?*, American Statistical Association. Alexandria, VA., USA.
- Schwarzer, R. and Leppin, A. (1991), "Social Support and Health - a Theoretical and Empirical Overview", *Journal of Social and Personal Relationships*, Vol. 8 No. 1, pp. 99-127.
- Soror, A. A., Hammer, B. I., Steelman, Z. R., Davis, F. D. and Limayem, M. M. (2015), "Good habits gone bad: Explaining negative consequences associated with the use of mobile phones from a dual-systems perspective", *Information Systems Journal*, Vol. 25 No. 4, pp. 403-427.
- Srivastava, S. C., Chandra, S. and Shirish, A. (2015), "Technostress creators and job outcomes: theorising the moderating influence of personality traits", *Information Systems Journal*, Vol. 25 No. 4, pp. 355-401.

- Stanciu, D.(2017), "Age Differences and Preferences in Online Behavior. How Ageing and Digital Connectedness are reflected in Current research Regarding the use of Social Media", in *13th International Scientific Conference eLearning and Software for Education proceedings of the international conference in Bucharest, Romania, 2017*, Carol I National Defence University, pp. 624-631.
- Stein, M.-K., Newell, S., Wagner, E. L. and Galliers, R. D. (2015), "Coping with information technology: mixed emotions, vacillation and non-conforming use patterns", *Management Information Systems Quarterly*, Vol. 39 No. 2.
- Tams, S., Thatcher, J. B. and Grover, V. (2018), "Concentration, Competence, Confidence, and Capture: An Experimental Study of Age, Interruption-based Technostress, and Task Performance", *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 19 No. 9, pp. 857-908.
- Tan, S., Bu, J., Chen, C. and He, X. (2011), "Using rich social media information for music recommendation via hypergraph model", *Social media modeling and computing*, Vol. No.
- Wang, B., Ester, M., Liao, Y., Bu, J., Zhu, Y., Guan, Z. and Cai, D.(2016), "The million domain challenge: Broadcast e-mail prioritization by cross-domain recommendation", in *22nd ACM SIGKDD International Conference on Knowledge Discovery and Data Mining proceedings of the international conference in San Francisco, CA, USA, 2016*, ACM, New York, NY, pp. 1895-1904.
- Wang, C. (2009), *The Relationship between Work/Family Conflict and Job/Life Satisfaction-Examining the Moderating Effects of Role Identity*, 140.118.33.1.
- Whelan, E., Islam, N. and Brooks, S.(2017), "Cognitive Control and Social Media Overload", in *AMCIS 2017 proceedings of the international conference in Boston, Massachusetts, EUA, 2017*, AIS e-library, pp. 1-10.
- Wright, K. B., Abendschein, B., Wombacher, K., O'connor, M., Hoffman, M., Dempsey, M., Krull, C., Dewes, A. and Shelton, A. (2014), "Work-related communication technology use outside of regular work hours and work-life conflict: The influence of communication technologies on perceived work-life conflict, burnout, job satisfaction, and turnover intentions", *Management Communication Quarterly*, Vol. 28 No. 4, pp. 507-530.

Apêndice

INSTRUMENTO DE PESQUISA

Constructo	Itens	Referências
Frequência de Interrupções externas de trabalho (<i>Frequency of Interruptions Outside of Work - FIOW</i>)	(FIOW- Geral) em geral, por meio de tecnologias como chamadas telefônicas, e-mail, mensagens de texto de mensagens instantâneas (IM), etc.? Composto: índice composto criado pelos seguintes itens: (FIOW- Telefone) via ligação telefônica ou celular apenas? (FIOW- E-mail) apenas via e-mail? (FIOW- IM) Apenas via mensagem instantânea (IM) (mensagens de texto, WhatsApp etc.)? (FIOW- mensagens de texto) Via contatos por meio de mensagens via web (Facebook, MSN, Twitter etc.)?	Chen and Karahanna (2014)
Frequência de Interrupções no trabalho (<i>Frequency of Interruptions At Work mediated by technology - FIAW</i>)	(FIAW-geral) em geral por meio de tecnologias como chamadas telefônicas, e-mail, mensagens instantâneas, mensagens de texto etc.? Composto: índice composto criado pelos seguintes itens (FIAW-Phone) via ligação telefônica ou celular apenas? (FIAW- E-mail) apenas via e-mail? (FIAW-IM) Apenas via mensagem instantânea (IM) (mensagens de texto, WhatsApp etc.)? (FIAW- mensagens de texto) Via contatos por meio de mensagens via web (Facebook, MSN, Twitter etc.)?	Chen and Karahanna (2014)
Conflito fora do Trabalho (<i>Conflicts Outside of Work - COW</i>)	(COW1) As exigências do meu trabalho interferem na minha vida pessoal. (COW2) Meu trabalho produz tensões que dificultam o cumprimento de minhas responsabilidades fora do trabalho. (COW3) A quantidade de tempo que meu trabalho ocupa dificulta o cumprimento de responsabilidades não laborais.	Netemeyer <i>et al.</i> (1996)
Conflito no Trabalho (<i>Conflicts at Work - CW</i>)	(CW1) As demandas da minha vida pessoal interferem no meu trabalho. (CW2) Minha vida pessoal atrapalha minhas responsabilidades profissionais, como chegar pontualmente e cumprir as tarefas do dia a dia. (CW3) Devido às demandas da minha vida pessoal, frequentemente tenho que fazer mudanças nos meus planos de trabalho.	Netemeyer <i>et al.</i> (1996)
Desempenho no Trabalho (<i>Performance at Work -PW</i>)	(PW1) Sou percebido pelo meu supervisor como um trabalhador excepcional. (PW2) Sou visto como um trabalhador excepcional dentro da minha organização. (PW3) Tenho uma reputação dentro da minha organização por executar minhas funções muito bem. (PW4) Meus colegas acham que meu trabalho é excelente.	Frone <i>et al.</i> (1997)
Desempenho Fora do Trabalho (<i>Performance Outside of Work -POW</i>)	(POW1) Minha família acha que eu cumpro muito bem minhas responsabilidades familiares. (POW2) Meus amigos acham que eu atendo muito bem as demandas da minha vida pessoal. (POW3) Minha família acha que eu atendo muito bem às minhas demandas familiares. (POW4) Minha família / amigos me veem como uma pessoa que cumpre muito bem as responsabilidades da minha vida pessoal.	Ashford <i>et al.</i> (1998); Kossek (2016); Kossek and Lautsch (2012); Kossek <i>et al.</i> (2001)