

Autonomia x Vício: Um Estudo com Jovens Profissionais Usuários de Smartphones à Luz da Teoria do Enfrentamento*

Caroline de Oliveira Orth¹

Bibiana Giudice da Silva Cezar²

Maurício Bergmann³

Ariel Behr⁴

Esta pesquisa analisou, qualitativamente, as estratégias de enfrentamento adotadas por jovens profissionais do conhecimento que exercem suas funções com uso de smartphone ao se depararem com o paradoxo autonomia x vício. Foram realizadas 11 entrevistas a partir de um roteiro semiestruturado elaborado pelos autores no formato de entrevista episódica, cujos dados obtidos foram analisados através de análise de conteúdo. O objetivo atende à literatura pregressa que pede por estudos focados em apenas um dos paradoxos tecnológicos (BRUZZI; JOIA, 2015; MOURA; CORSO, 2019). Ademais não é comum a utilização de entrevistas episódicas, assim, o roteiro desenvolvido neste artigo pode ser de grande utilidade para pesquisadores do tema em foco. A partir dos questionamentos sobre os pontos negativos e positivos do paradoxo vício x autonomia foi possível perceber que os indivíduos empregam tanto estratégias focadas no problema, tais como distanciamento e uso do suporte de assistente das tecnologias móveis de informação e comunicação, quanto estratégias focadas na emoção, como manter a calma e o bom humor. O estudo se destaca por identificar quais estratégias de enfrentamento diminuem os efeitos de sobrecarga do uso de tecnologias móveis – fenômeno cada vez mais presente na vida moderna e, caso não seja gerenciada de maneira adequada, pode vir a se tornar um assunto de saúde pública.

Palavras-chave: Paradoxo; Autonomia; Vício; Estratégias de Enfrentamento.

Autonomy X Addiction: A Study With Young Professionals Users Of Smartphones In The Light Of Coping Theory

This qualitative research analyses the coping strategies adopted by young knowledge workers who perform their functions with the use of smartphones, when facing the autonomy x addiction paradox. Eleven interviews were conducted based on a semi-structured script elaborated by the authors in the format of episodic interviews, whose data were analyzed through content analysis. The objective meets the previous literature that calls for studies focused on only one of the technological paradoxes (BRUZZI; JOIA, 2015; MOURA; CORSO, 2019). The use of episodic interviews is not common, so the script developed in this article can be of great use to researchers of the theme in question. From the questions about the negative and positive points and the perception about addiction and autonomy, it was possible to perceive that individuals employ both strategies focused on the problem, such as distancing and using the support of assistant mobile information and communication technologies, as well as strategies focused on emotion, such as maintaining calm and good humor. The study identified which coping strategies reduce the effects of overloading the use of mobile technologies – which is increasingly present in modern life and, if not properly managed, it may become a public health issue.

Keywords: Paradox; Autonomy; Addiction; Coping Strategies.

* Uma versão preliminar deste artigo foi apresentada e publicada nos Anais do VII Encontro de Administração da Informação - EnADI, 2020.

¹ Doutoranda e mestre em Contabilidade e Finanças pelo Programa de Pós-Graduação em Contabilidade, Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS). Professora do Curso de Ciências Contábeis (DCCA), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). E-mail: caroline.orth@ufrgs.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1064-6345>.

² Doutoranda em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGA/UFRGS). E-mail: bibigscezar@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4397-8255>.

³ Mestre em Administração pelo PPGA/UFRGS. E-mail: mauricio.bergmann@ufrgs.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8223-3569>.

⁴ Doutor em Administração pelo PPGA/UFRGS. Professor do Curso de Ciências Contábeis da UFRGS (PPGCont/UFRGS). E-mail: ariel.behr@ufrgs.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9709-0852>.

1. Introdução

Os *smartphones* deixaram de representar meras ferramentas tecnológicas e passaram a ser considerados partes imprescindíveis na rotina de muitos indivíduos. O acesso ao *smartphone* é crescente no Brasil: de acordo com a *Global Mobile Consumer Survey* (DELOITTE, 2018), o dispositivo é acessado por 92% dos brasileiros entrevistados, tendo apresentado um crescimento de cinco pontos percentuais em relação à pesquisa do ano anterior. O levantamento aponta ainda que metade dos respondentes avalia utilizar demasiadamente o *smartphone*, na qual os mais jovens destacam-se frente aos mais velhos. Por fim, a pesquisa revela que 42% desses usuários que utilizam o dispositivo em demasia fazem um esforço para limitar seu uso, um terço, porém, sem sucesso.

Os *smartphones* se tornaram uma tecnologia predominante (LANAJ; JOHNSON; BARNES, 2014). Além da conexão ubíqua com a *internet*, o uso crescente do dispositivo se deve ao fato deste atender a diversas necessidades humanas, tanto utilitárias quanto hedônicas, como a comunicação, informação, coordenação e socialização (KNEIDINGER-MÜLLER, 2019) - fato que, provavelmente, suporta a previsão de que a adoção de *smartphones* crescerá em 20 pontos percentuais globalmente entre 2017 e 2025 (HERRERO et al., 2019). Além disso, alguns usuários possuem um apego emocional tão forte sobre seu aparelho, que chegam a considerá-lo como uma extensão da sua própria identidade (MARTINS et al., 2018).

Pela perspectiva laboral, o *smartphone* permite que os profissionais acessem instantaneamente informações e comunicações relacionadas ao seu trabalho (LANAJ; JOHNSON; BARNES, 2014). Isto é, esses dispositivos móveis possibilitam que os trabalhadores trabalhem independentemente da hora e do lugar em que se encontrem e de seu desejo (ou não) de fazê-lo (LEE; LEE; KIM, 2017; PARK; KIM; LEE, 2020).

Nesse sentido, apesar dos impactos positivos dos *smartphones* estarem transformando a vida em sociedade, tal tecnologia também deve ser observada por sua perspectiva negativa. Com sua popularização e crescente acesso, a sociedade vem vivenciando diferentes fenômenos comportamentais de uso excessivo, como hábitos compulsivos de verificação, dependência de *smartphone e technostress* (LEE et al., 2014). Semelhantemente, a possível ausência ou indisponibilidade do dispositivo pode causar sentimentos de ansiedade e angústia no indivíduo, afetando negativamente seu bem-estar (TAMS et al., 2018).

Esses “dois lados” do uso dos *smartphones* podem ser analisados a partir do conceito de paradoxos tecnológicos, isto é, as contradições que existem simultaneamente em uma mesma tecnologia (JARVENPAA; LANG, 2005; MICK; FOURNIER, 1998). Diferentes condições paradoxais já foram constatadas na literatura de sistemas e tecnologia da informação, dentre os quais, no contexto de uso de *smartphones*, salienta-se a ambivalência entre autonomia e vício. Esse paradoxo refere-se ao fato de que ao mesmo tempo em que o *smartphone* proporciona maior autonomia aos seus usuários, também pode suscitar comportamentos de compulsão em que o indivíduo pode sentir-se refém de seu dispositivo, contrapondo o sentimento de autonomia (MAZMANIAN; YATES; ORLIKOWSKI, 2006).

Dessa maneira, destaca-se o fato de que ao mesmo tempo que os smartphones podem contribuir para uma melhoria no desempenho laboral do indivíduo ao aumentar sua acessibilidade ao trabalho, também pode dificultar a distinção entre trabalho e vida pessoal, afetando negativamente o bem-estar e o equilíbrio saudável entre ambas as esferas (LEE; LEE; KIM, 2017; XIE ET AL., 2018; PARK; KIM; LEE, 2020). Sendo assim, este estudo tem como objetivo analisar as estratégias de enfrentamento adotadas por jovens profissionais do conhecimento que exercem sua função com o uso do *smartphone*, ao depararem-se com o paradoxo autonomia x vício. A realização da presente pesquisa, assim como a escolha pelo referido paradoxo, se justifica com base nos resultados do estudo de Borges e Joia (2013) e Bruzzi e Joia (2015). Estes constataram que a presença do paradoxo autonomia x vício não só se destacou dentre os paradoxos analisados, mas também por ser considerado o paradoxo mais intenso. Assim, os autores sugeriram para estudos futuros uma análise mais profunda da relação usuário-tecnologia e das estratégias de enfrentamento desenvolvidas pelos indivíduos quando confrontados com os paradoxos do uso de *smartphones* (BRUZZI; JOIA, 2015). Moura e Corso (2019) igualmente recomendam aprofundar as causas e consequências dos paradoxos por elas identificados, a fim de melhor compreender o fenômeno.

Ainda, é importante notar que os estudos seminais acerca dos paradoxos foram concebidos há mais de uma década, quando não existiam as redes sociais que promovem comunicação instantânea conectadas a *smartphones*, como por exemplo o *WhatsApp*. Essa nova realidade pode trazer novos elementos a serem considerados no que já se sabe a respeito do comportamento dos usuários. Por fim, em que pese existam estudos sobre a percepção dos paradoxos no uso do *smartphone* no contexto de trabalho, identificou-se apenas o estudo de Yin et al. (2018) que busca identificar quais estratégias de enfrentamento diminuem os efeitos de sobrecarga do uso de tecnologias móveis e de que forma. As estratégias de enfrentamento estão sendo estudadas no contexto do consumidor (MICK; FOURNIER, 1998), no uso abusivo por jovens estudantes (YIN et al., 2018) e no uso de outras tecnologias (CIRIELLO; RICHTER; SCHWABE, 2019). Em função disso, este estudo busca contribuir a esse corpo de pesquisa com uma compreensão de como o paradoxo autonomia X vício se manifesta nas rotinas de jovens profissionais e como estes reagem a esses dois lados do uso do *smartphone*, tendo como foco o contexto de trabalho e os limites entre a vida profissional e pessoal.

2. Referencial Teórico

2.1. Paradoxo autonomia x vício

Os paradoxos podem ser descritos como condições opostas ou polares que coexistem em uma mesma situação, ato ou comportamento (JARVENPAA; LANG, 2005; MICK; FOURNIER, 1998). Relacionados à tecnologias, os estudos sobre paradoxos tiveram origem com Mick e Fournier (1998) que identificaram oito paradoxos do uso de tecnologias, seguidos por Jarvenpaa e Lang (2005) que delimitaram seu estudo à tecnologias móveis, constatando a presença de oito paradoxos (quatro equivalentes aos de Mick e Fournier, 1998) e por Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) que estreitaram sua análise ao uso de smartphones e verificaram a manifestação de três paradoxos (um destes semelhante a um paradoxo proposto por ambos os estudos anteriores). Esses 14 paradoxos estão apresentados, de maneira resumida, no Quadro 1.

Quadro 1 - Paradoxos da tecnologia

Paradoxo	Descrição	Referências
Controle x caos	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode facilitar a ordenação e o controle de situações, pode gerar desordem e, conseqüentemente, revolta.	Mick e Fournier (1998)
Novo x obsoleto	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode trazer novos avanços e benefícios, a mesma se torna ultrapassada em algum momento no tempo.	Mick e Fournier (1998)
Eficiência x ineficiência	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode possibilitar que a realização de tarefas despenda menos esforço e tempo, gerando eficiência, a mesma pode demandar mais esforço e tempo em outras tarefas, gerando ineficiência.	Mick e Fournier (1998)
Integração x isolamento	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode facilitar a interação entre pessoas, pode provocar a separação ou distanciamento delas.	Mick e Fournier (1998)
Independência x dependência	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode propiciar o sentimento de independência, pode criar uma nova forma de dependência: da própria tecnologia.	Jarvenpaa e Lang (2005)
Público x privado	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode ser utilizada para fins particulares, a mesma, quando utilizada em locais ou situações públicas, pode suscitar uma violação do espaço particular de outras pessoas.	Jarvenpaa e Lang (2005)
Planejamento x improvisação	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode auxiliar no planejamento e coordenação de tarefas e atividades, a mesma pode suscitar maior improvisação.	Jarvenpaa e Lang (2005)
Ilusão x desilusão	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode criar expectativas relativas a novos atributos e possibilidades, pode criar o sentimento de desapontamento e frustração se as expectativas não forem satisfeitas.	Jarvenpaa e Lang (2005)
Autonomia x vício	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode proporcionar maior autonomia e flexibilidade aos seus usuários, pode provocar a necessidade de estar em constante conexão.	Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006)
Continuidade x assincronicidade	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode possibilitar um fluxo contínuo de conexão, a mesma, ao ser controlada por seus usuários, pode tornar-se assíncrona.	Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006)
Liberdade/empoderamento x escravidão	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode facilitar a independência do usuário ao reduzir restrições, pode provocar o sentimento de dependência e criar outras restrições.	Mick e Fournier (1998) e Jarvenpaa e Lang (2005)
Competência x incompetência	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode provocar o sentimento de inteligência ou competência, pode provocar o sentimento de ignorância ou incompetência.	Mick e Fournier (1998) e Jarvenpaa e Lang (2005)
Satisfação de necessidades x criação de necessidades	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode facilitar a satisfação das necessidades e desejos, pode despertar novas necessidades e desejos ainda não percebidos.	Mick e Fournier (1998) e Jarvenpaa e Lang (2005)
Engajamento x desengajamento	Ao mesmo tempo que a tecnologia pode facilitar o envolvimento das pessoas, a mesma pode provocar desconexão.	Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005) e Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006)

Fonte: Adaptado de Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005) e Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006)

O paradoxo autonomia x vício foi constatado por Mazmanian, Orlikowski e Yates (2006) no contexto de profissionais que, por terem acesso à sua conta de *e-mail* no dispositivo, demonstravam-se sentir mais autônomos e flexíveis na realização de suas tarefas de trabalho, assim como em relação à possibilidade de atender às questões pessoais no âmbito laboral mediante tal tecnologia. Por outro lado, os mesmos profissionais manifestaram sentirem-se no dever de estarem sempre conectados aos seus dispositivos móveis e atualizados constantemente - sentimento que ocasiona o hábito compulsivo de checagem de *e-mails* independentemente do horário, dia da semana ou contexto em que o indivíduo se encontra, caracterizando um vício (MAZMANIAN; YATES; ORLIKOWSKI, 2006).

A autonomia, extremidade positiva do paradoxo, no uso de smartphones é evidenciada pela flexibilidade de poder se comunicar no momento, maneira e contextos desejados (MAZMANIAN; YATES; ORLIKOWSKI, 2006). Em virtude da mobilidade e conexão ubíqua, esses artefatos reduziram significativamente as restrições de espaço (principalmente em termos geográficos), de tempo e de contexto, facilitando e alavancando a realização de variadas tarefas e atividades em todos os domínios da vida humana (KAKIHARA; SORENSEN, 2001). Isso faz com que seus usuários se sintam mais autônomos, isto é, no controle e liberdade de exercer julgamento e tomar decisões sobre as fronteiras temporais, físicas e práticas da realização de suas tarefas (MAZMANIAN; ORLIKOWSKI; YATES, 2013).

Já a extremidade negativa do paradoxo, o vício, manifesta-se principalmente em forma de compulsão em estar constantemente próximo ao *smartphone*, conectado à rede e atualizado dos acontecimentos. Esse sentimento pode ser considerado uma reação comportamental à expectativa de disponibilidade contínua criada pelos indivíduos como uma norma social de que o outro estará, geralmente, sempre acessível graças a seu dispositivo móvel. Consequentemente, com a pressão de não frustrar as expectativas dos demais, o indivíduo passa a desenvolver um senso antecipativo, estando sempre pronto a responder a comunicação recebida, criando um ciclo vicioso (MAZMANIAN; YATES; ORLIKOWSKI, 2006).

O paradoxo em questão, portanto, traz à tona a contradição: ao optar por usar o *smartphone* almejando uma maior autonomia, o indivíduo inclina-se a um uso constante e se torna subordinado à sua conexão com o dispositivo (MAZMANIAN; ORLIKOWSKI; YATES, 2013). Emerge, portanto, a necessidade de refletir até que ponto subsiste a autonomia do usuário de *smartphone* uma vez que de maneira crescente são desenvolvidos recursos que o induzem à uma condição de vício (NEYMAN, 2017). Incongruências como essa podem provocar sentimentos de estresse e ansiedade nos usuários, levando-os a desenvolver estratégias de enfrentamento para lidar com esta circunstância (MICK; FOURNIER, 1998).

Herrero et al. (2019) não analisam o paradoxo em si, mas o lado sombrio do uso do *smartphone*. Eles analisaram a evolução da dependência em um estudo longitudinal e como essa dependência se relaciona com o apoio social (geralmente os estudos enfatizam o efeito que a busca por apoio exerce sobre o vício subsequente, contudo os autores se juntam a corrente recente que sugere que o vício em smartphones também pode reduzir os níveis de suporte ao longo do tempo). Eles descobriram que ambas as trajetórias estão interligadas e quanto mais (aumenta) diminui o vício, mais (diminui) aumenta o apoio social. Ao mesmo tempo, altos níveis de dependência e níveis relativamente baixos de apoio social permaneceram estáveis ao longo do tempo. Assim, concluem que a trajetória de dependência de *smartphones* está intimamente interligada com o apoio social (HERRERO et al., 2019). No

Brasil, Andrade et al. (2019) validaram a versão Brasileira da *Smartphone Addiction Scale-Short Version* para estudantes universitários e adultos.

O uso do *smartphone* também está sendo estudado no que diz respeito à percepção dos paradoxos e, nesse âmbito, em diferentes contextos sociais. No contexto de férias, em que pese a possibilidade de registrar a memória de todos os bons momentos, causam distração móvel o que faz tirar "algo" das experiências turísticas comprometendo sua qualidade, tanto individuais, quanto de grupos de viagem (AYEH, 2018). Esses sentimentos contraditórios pelo uso do *smartphone* também são relatados por mães trabalhadores que buscam equilíbrio entre trabalho e vida pessoal (SOWON et al., 2019). Os paradoxos foram estudados ainda no contexto do consumidor de serviços bancários *on-line*, onde se evidenciou os paradoxos controle/caos, satisfação de necessidades/criação de necessidades e liberdade/escravização (JOHNSON; BARDHI; DUNN, 2008). Angelkorte et al. (2021) estudaram os paradoxos tecnológicos entre uma amostra de idosos brasileiros. O estudo identificou 5 paradoxos, dentre eles autonomia x vício, todos capazes de gerar mais experiências de consumo negativas do que positivas. Martins et al. (2018) também identificaram a presença do paradoxo autonomia x vício entre outros 4, no seu estudo sobre o uso do *smartphone* e o *self* estendido.

No contexto específico do trabalho realizado por jovens, Moura e Rübenich (2015) avaliaram a percepção de jovens da geração Y entre o uso do *smartphone* e a interferência em sua qualidade de vida. Descobriram que os jovens brasileiros inseridos no mercado de trabalho almejam crescimento na organização, mesmo que para isso tenham que sacrificar momentos de lazer e/ou descanso, fato que diverge da literatura sobre geração Y, a qual identifica que essa geração prioriza a qualidade de vida. Os jovens entrevistados relataram inclusive que para atingir o crescimento profissional, não se importam de utilizar seu próprio aparelho para trabalhar. Oliveira et al., (2015) identificaram que o uso do *smartphone* no trabalho, ao mesmo tempo que trouxe maior flexibilidade de tempo e espaço, simplificou as tarefas e deu flexibilidade ao processo de tomada de decisão, trouxe sentimentos de dependência da tecnologia, aumento da ansiedade e do estresse.

Por outro prisma, Borges e Joia (2013) estudaram os paradoxos associados ao uso diário de *smartphones* pelos executivos brasileiros, em um contexto em que utilizam o aparelho fornecido pela empresa para desempenhar suas atividades. Eles identificaram a presença de 5 paradoxos, sendo 3 deles com uma relação moderada e 2 com uma relação forte. Dentre os paradoxos que se manifestam com mais força, destacam o da autonomia x vício. Desse modo os executivos reconhecem fortemente que o uso dessa tecnologia aumenta a autonomia e a flexibilidade de seus trabalhos, mas ao mesmo tempo lhes gera o sentimento de "obrigação" de manterem seus aparelhos ligados e constantemente atualizados. Moreira e Corso (2019) estudaram os paradoxos no contexto de universitários que trabalham, ou seja, que desempenham uma dupla jornada e identificaram 8 paradoxos. A partir deste conjunto de paradoxos foi possível perceber que os mesmos emergem principalmente: a) da proximidade da pessoa com seu *smartphone* e b) das funcionalidades do mesmo.

Assim, até onde a presente pesquisa alcançou, ainda há muito a ser conhecido em termos de como os indivíduos percebem os paradoxos relacionados ao crescente uso do *smartphone* e, mais especificamente, sobre as estratégias de enfrentamento adotadas.

2.2. Teoria do enfrentamento

A teoria do enfrentamento do estresse foi proposta por Lazarus (1966) e explica o processo pelo qual uma pessoa lida com uma condição estressante e passa a produzir um comportamento adequado e efetivo de adaptação. Este comportamento inicia-se quando o indivíduo percebe que objetivos importantes acabaram sendo prejudicados, perdidos ou ameaçados (FOLKMAN; MOSKOWITZ, 2004) e é definido com os esforços cognitivos e comportamentais feitos para dominar, tolerar ou reduzir as demandas externas e internas e os conflitos entre elas. Estes esforços têm duas funções principais: o gerenciamento ou a alteração do relacionamento entre o indivíduo e o ambiente, que é a fonte de *stress* (enfrentamento focado no problema) e a regularização das emoções estressantes (enfrentamento focado na emoção - Folkman e Lazarus, 1980, p. 223).

O enfrentamento focado no problema inclui esforços como ação direta, planejamento e busca de informações (PEARLIN; SCHOOLER, 1978), ou ainda a tentativa de obter ajuda, ação inibitória e ação direta (FOLKMAN; LAZARUS, 1980). Já as estratégias de enfrentamento focadas na emoção, incluem tentativas de reinterpretação de sentimentos, distanciamento e desvio da atenção do estressor (THOITS, 1991) e também tentar ver humor na situação, evitação, desapego, atribuição de culpa (a si mesmo ou aos outros), fatalismo, projeção e fantasia (FOLKMAN; LAZARUS, 1980).

Mick e Fournier (1998) também estudaram a teoria do enfrentamento a partir das experiências de consumidores. Sugerem a negligência, o abandono e o distanciamento como estratégias para evitar o consumo de tecnologias e o alojamento, a parceria e o domínio, como estratégias de confronto do consumo. Nach e Lejeune (2009) apresentaram um *framework* conceitual, baseado na teoria do enfrentamento, com intuito de descompactar e rastrear os processos pelos quais a tecnologia da informação afeta a identidade dos atores organizacionais.

Yin et al. (2018) examinaram os efeitos de sobrecarga do uso de tecnologias móveis de informação e comunicação - MICTs sobre a satisfação no trabalho e exploraram as estratégias de enfrentamento correspondentes, sendo elas: oportunidade de processamento de informações e suporte ao assistente de controle de tarefas. Semelhantemente, Ciriello, Richter e Schwabe (2019) evidenciaram que o uso do *PowerPoint*, como um artefato de inovação digital dominante, pode gerar efeitos paradoxais, dentre eles: liberdade e escravidão, clareza e ambiguidade, e escassez e abundância, aos quais foram adotadas estratégias de enfrentamento que incluem aceitação, separação temporal e separação espacial.

Assim, em que pese existam estudos sobre a percepção dos paradoxos no uso do *smartphone* no contexto de trabalho, identificou-se apenas o estudo de Yin et al. (2018) que busca identificar quais as estratégias de enfrentamento diminuem os efeitos de sobrecarga do uso de tecnologias móveis e de que forma. As estratégias de enfrentamento estão sendo estudadas no contexto do consumidor, no uso abusivo por jovens estudantes e no uso de outras tecnologias. Em função disso, este estudo busca identificar as estratégias de enfrentamento adotadas por jovens profissionais do conhecimento ao depararem-se com o paradoxo autonomia x vício, no uso do *smartphone*.

3. Método

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo qualitativo básico descritivo e interpretativo. De acordo com Merriam e Tisdell (2015), essa estratégia de investigação é adequada para compreender fenômenos a partir da maneira como os indivíduos fazem sentido, isto é, suas perspectivas e visões acerca do tópico de interesse. Cabe ao(s) pesquisador(es) mediar tais significados indutivamente e descrever os resultados.

Como unidades de análise, este estudo concentrou-se em jovens profissionais do conhecimento que exercem sua função com o uso do *smartphone*, e que percebam o paradoxo autonomia x vício em sua relação com tal tecnologia. Profissionais do conhecimento são aqueles responsáveis por criar, distribuir ou aplicar de conhecimento para produzir resultados complexos e intangíveis, podendo atuar em diferentes áreas como TI, engenharia, ciência/academia, etc. (BOSCH-SIJTSEMA; RUOHOMÄKI; VARTIAINEN, 2008; NELSON; JARRAHI; THOMSON, 2017). Nesse sentido, enfatiza-se as capacidades cognitivas, analíticas, criativas e de resolução de problemas desses profissionais. Cabe ressaltar que, de acordo com Bosch-Sijtsema, Ruohomäki e Vartiainen (2008), embora seja percebido como um trabalho cognitivo de alto nível, os profissionais do conhecimento também executam tarefas mais simples, como, por exemplo, o armazenamento e recuperação de informações, envio de e-mails e agendamentos.

Justificamos nossa escolha por tais profissionais uma vez que *as tecnologias móveis “são tanto o mediador quanto o meio das novas formas de trabalho do conhecimento que vemos hoje”* (JARRAHI; SAWYER; ERICKSON, 2021, p. 232). Isto é, considerando a natureza contemporânea do trabalho do conhecimento, o *smartphone* permite uma autonomia temporal e geográfica do profissional, ainda que acarrete um conflito entre as esferas laboral e pessoal do indivíduo (JARRAHI; SAWYER; ERICKSON, 2021).

Com base na constatação de Bruzzi e Joia (2015), a percepção do paradoxo autonomia x vício é inversamente relacionada com a idade dos respondentes. Nesse sentido, partiu-se do pressuposto de que profissionais mais jovens tendem a perceber concomitantemente autonomia e vício no uso de *smartphones*. Desse modo, para fins de delimitação, foram considerados jovens os indivíduos que integram a chamada Geração Z, isto é, pessoas nascidas no período de meados da década de 1990 ao início de 2010, a primeira geração nascida em um mundo digital e integrado virtualmente (LIU et al., 2021; PRIPORAS et al., 2017). Considerando que a pesquisa foi realizada durante o mês de outubro de 2019, estabeleceu-se como limite até 29 anos de idade.

A seleção das unidades de análise foi realizada por acessibilidade através das redes de contatos dos autores. Foi aplicado um questionário filtro (Apêndice A) para selecionar indivíduos que satisfaziam os critérios de perfil procurados, sendo esses: 1) Ser um profissional do conhecimento; 2) Exercer sua função com o uso de *smartphone*; 3) Possuir até 29 anos de idade; e 4) Perceber o paradoxo autonomia x vício em sua rotina. Para identificar a aderência dos respondentes ao quarto ponto desenvolvemos duas questões em escala de concordância tipo *likert* de 5 pontos, cada uma representando uma face do antagonismo associado ao paradoxo autonomia x vício (BRUZZI, 2013). Sendo assim, considerando o cronograma da pesquisa, foram selecionados 11 indivíduos que correspondiam com o perfil almejado. Estes assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido de sua participação.

Foram realizadas entrevistas individuais orientadas por um roteiro semiestruturado elaborado pelos autores composto por 17 questões estruturadas em seis blocos: 1) perfil sociodemográfico e de uso do *smartphone*; 2) relação usuário-*smartphone*; 3) autonomia no uso do *smartphone*; 4) vício no uso do *smartphone*; 5) paradoxo autonomia x vício no uso do *smartphone*; e 6) estratégias de enfrentamento do paradoxo.

As questões dos blocos 3, 4, 5 e 6 foram arquitetadas com uma estratégia episódica, apresentando aos entrevistados uma situação contextualizada (Apêndice B) que representa aspectos relacionados ao paradoxo autonomia x vício no uso de *smartphone*, buscando investigar como se sentem frente a tal situação e como lidariam com ela. Foi escolhida tal estratégia visando homogeneizar o entendimento dos entrevistados sobre o paradoxo e de suas extremidades e, assim, pudessem expressar suas percepções acerca do mesmo (FLICK, 2000).

As entrevistas foram gravadas em áudio e transcritas na íntegra de modo a realizar uma análise de conteúdo na qual os dados brutos obtidos foram compilados, analisados, categorizados e interpretados pelos pesquisadores de acordo com a teoria (BARDIN, 2011). De acordo com Bardin (2011) essa técnica de análise deve ser desenvolvida em três fases, sendo estas: 1) pré-análise; 2) exploração do material; e 3) tratamento dos dados. Sendo assim, após uma leitura flutuante nas transcrições das entrevistas e seleção do corpus de análise, realizou-se a codificação das falas dos entrevistados, categorizando-os nas categorias definidas a priori: 1) percepção de autonomia no uso do *smartphone*; 2) percepção de vício no uso de *smartphone*; 3) estratégias de enfrentamento focadas na emoção; e 4) Estratégias de enfrentamento focadas no problema. Por fim, os autores realizaram a inferência e interpretação dos resultados. Cabe ressaltar que por limitações metodológicas os resultados não são generalizáveis.

4. Análise dos Resultados

O Quadro 2 apresenta o perfil dos entrevistados. Foi identificada uma média de 22 anos de idade e diferentes ocupações caracterizadas pelo uso constante de dispositivos tecnológicos como programador júnior, estagiário de TI, de desenvolvimento de software e de programação, analista de TI, assistente administrativo e gerente de projetos. Quanto ao perfil de uso do *smartphone*, os entrevistados apontaram que utilizam o dispositivo em praticamente todos os locais que frequentam, citando a universidade, casa, trabalho e rua, tanto de maneira hedônica, quanto utilitária, incluindo a realização de tarefas do trabalho, comunicação, transporte e alimentação. A média de tempo de uso do *smartphone* foi entre 4 e 5 horas diárias.

Quadro 2 - Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Gênero	Idade	Profissão	Uso diário de smartphone	Motivação do uso de smartphone
1	Masculino	23	Programador Jr.	4h	Trabalho e lazer
2	Masculino	22	Estagiário de TI	Entre 3h e 4h	Trabalho, educação e lazer
3	Masculino	21	Bolsista de Iniciação Científica	Entre 3h e 4h	Trabalho, educação e lazer
4	Masculino	25	Estagiário	6h	Trabalho, educação e lazer
5	Masculino	20	Estagiário de desenvolvimento de software	Entre 3h e 5h	Trabalho, educação e lazer
6	Masculino	20	Estagiário de programação	2h	Trabalho, educação e lazer
7	Masculino	25	Analista de TI	Entre 3h e 4h	Trabalho e lazer
8	Masculino	21	Estagiário de programação	Entre 2h e 3h	Trabalho e lazer
9	Feminino	23	Estagiária	6h	Trabalho, educação e lazer
10	Masculino	25	Assistente administrativo	2h	Trabalho, educação e lazer
11	Feminino	25	Gerente de projetos	5h	Trabalho, educação e lazer

Fonte: Elaborado pelos autores.

Ao refletirem especificamente sobre a autonomia proporcionada pelo uso de *smartphone*, os indivíduos relataram a possibilidade de realizar diferentes tarefas, inclusive, alternando-as em um curto espaço de tempo, adiantar atividades e ocupar momentos ociosos realizando alguma incumbência importante. Nesse sentido, manifestaram sentimentos como liberdade, segurança, bem-estar, utilidade, dinamicidade constante, satisfação, felicidade e realização. Por outro lado, ao remeter-se ao vício, foram manifestados o sentimento de impulsividade, pressão, aprisionamento, dependência, angústia, descontrole e dificuldade de gerenciamento. Ademais, também foram levantadas problemáticas oriundas do uso do *smartphone* como a indefinição dos limites entre o trabalho e o não trabalho, a expectativa alheia de disponibilidade constante e a criação de um senso de prontidão, reações inconscientes ao usar o dispositivo e características humanas que se intensificam com a tecnologia. O Quadro 3 apresenta trechos das falas dos entrevistados sobre cada extremidade do paradoxo estudado.

Quadro 3 – Percepções dos entrevistados em relação a cada extremidade do paradoxo

Autonomia	“Eu diria que eu me sinto com uma sensação de <u>liberdade</u> , <u>segurança</u> e <u>bem-estar</u> sabendo que, para basicamente <u>tudo que eu precisar</u> , o <u>smartphone</u> poderá me ajudar.” (Entrevistado 1)
	“Sentimento de <u>dinamicidade constante</u> no dia a dia por que eu posso me comunicar na hora que eu quiser, sem a necessidade de esperar por um momento específico para <u>adiantar</u> ou <u>resolver</u> tarefas [...] conciliar <u>multitarefa</u> s entre pequenos <u>intervalos de disponibilidade</u> .” (Entrevistado 2)
	“É <u>satisfatório</u> [...] o <u>smartphone</u> oferece essa oportunidade de <u>adiantar</u> as coisas né, estar sempre um passo à frente.” (Entrevistado 4)
	“Fico <u>feliz</u> e <u>realizada</u> por estar conseguindo entregar meu trabalho [...] isso me ajuda bastante para poder <u>resolver</u> pequenos problemas que surgem ao longo do dia.” (Entrevistada 11)
Vício	“Às vezes pode gerar um sentimento de <u>impulsividade</u> [...] e alguém bota uma <u>pressão</u> para que ela se comunique naquele momento.” (Entrevistado 3)
	“Se tu não souberes usar, pode gerar <u>vício</u> , eu vejo que é um <u>vício como qualquer outro</u> . [...] Não acho que isso seja natural, porque tem alguns casos que acaba que a pessoa se <u>prendendo ao trabalho</u> porque está a <u>tudo tempo acompanhando</u> . [...] O <u>smartphone</u> deveria servir para resolver alguma coisa mais importante e não <u>prender</u> a pessoa.” (Entrevistado 4)
	“Esse <u>impulso</u> é algo <u>inconsciente</u> , é um <u>vício</u> que a gente tem né, de quando ver uma notificação <u>logo</u> procurar o <u>smartphone</u> para ver e responder.” (Entrevistado 7)
	“O <u>tempo inteiro</u> eu fico <u>conectada</u> para me <u>atualizar</u> , acho que deveria usar menos. [...] É dependência dele, <u>sinto que preciso me atualizar o tempo todo</u> . [...] Com certeza me dá uma <u>angústia</u> assim porque a pessoa tá vendo que tu estás no celular e que tem essa possibilidade de responder e se tu não responder vai ficar muito feito. [...] Eu tenho que estar com ele (<u>smartphone</u>) porque outra pessoa vai me <u>cobrar</u> [...], é uma sensação de <u>dependência</u> muito grande. [...] Causa <u>dependência</u> e <u>angústia</u> .” (Entrevistada 9)
	“Tem vezes que de manhã ou até de tarde eu olho pra ver se não tem nenhuma mensagem e as vezes passa um minuto e eu faço a mesma coisa, eu <u>não percebo que já vi</u> , talvez fique <u>esperando que algo aconteça</u> . [...] <u>Descontrole</u> de estar <u>olhando o tempo todo</u> e <u>várias vezes sem perceber</u> . [...] Não diria que é tanto culpa do <u>smartphone</u> . [...] A tecnologia acaba sendo um meio e o indivíduo em si está carregando toda esta carga e a tecnologia está ligando um ponto ao outro. [...] Então é mais a <u>utilização negativa</u> do que a tecnologia permite. Não vejo também com total neutralidade da tecnologia, mas a utilização negativa é mais do indivíduo.” (Entrevistado 10)

Fonte: Dados da pesquisa.

Mazmanian, Orlikowski e Yates (2013) identificaram a autonomia no uso do *smartphone* como as possibilidades proporcionadas por esses dispositivos para apoiar os compromissos profissionais e aspirações dos indivíduos, tendo em vista que estes conseguem monitorar e controlar o fluxo de informação em virtude da mobilidade temporal e espacial. Em uma pesquisa com executivos de uma companhia farmacêutica também emerge a sensação de autonomia associada à maior mobilidade, a qual se dá pela sobreposição dos tempos e espaços profissional e pessoal (BORGES; JOIA, 2013). Ao fomentar a flexibilidade, responsabilidade e competência na realização de seu trabalho, os sentimentos dos entrevistados pelos autores supracitados assemelham-se aos manifestados na presente pesquisa (Quadro 1).

O vício no uso de *smartphones* foi verificado por Mazmanian, Orlikowski e Yates (2013) como fruto da complexa relação entre padrões individuais de uso do dispositivo e de normas subjetivas estabelecidas em um grupo. Isto é, trata-se de um ciclo vicioso do qual os indivíduos

apresentam comportamentos compulsivos ao perceber que os demais criaram ao longo do tempo uma expectativa de disponibilidade constante tendo em vista que os contextos de trabalho e vida pessoal se sobrepõem graças à mobilidade dos *smartphones*. Sendo assim ressaltam-se reações de compromisso ou obrigação de estarem constantemente conectados ao dispositivo e serem continuamente responsivos. Já os executivos “reconhecem que tal ferramenta causa certa dependência, vício e escravidão à medida que se sentem obrigados, ainda que inconscientemente, a mantê-los sempre ligados e constantemente atualizados” (BORGES; JOIA, 2013, p. 599). Assim como também pode ser observado nas falas dos entrevistados no Quadro 1.

Ao relatarem as circunstâncias que caracterizam cada extremidade do paradoxo em seu uso de *smartphone*, os entrevistados salientam sua percepção de autonomia e de vício de maneira concomitante a partir de uma relação de causa e efeito. Pode-se verificar que a existência das diversas possibilidades do *smartphone* de tornar seu usuário cada vez mais autônomo mediante a mobilidade, sobretudo no contexto de trabalho, também provoca neste um sentimento de obrigação de estar constantemente conectado. Sentimento esse que, na visão das unidades de análise, se intensifica com a falta de um autogerenciamento por parte do usuário, fazendo com que sua autonomia no uso do *smartphone* seja prejudicada. Esses resultados podem ser visualizados nas falas apresentadas no Quadro 4.

Quadro 4 – Percepções dos entrevistados em relação ao paradoxo autonomia x vício

<p>“É um <u>problema</u> e um <u>desafio rotineiro devido à dinamicidade</u> das situações que se encontram diferentes. [...] Costumo pensar nisso como um dos problemas da remoção da clássica barreira da presença física do indivíduo para resolver problemas e, <u>da mesma forma que se faz</u> possível manter contato com pessoas a qualquer momento, <u>também se faz necessário</u> planejar e respeitar os próprios horários de trabalho e de lazer.” (Entrevistado 2)</p>
<p>“Chega <u>determinado ponto que</u> a pessoa <u>não tem tanta liberdade</u> e desfocar do trabalho e realmente aproveitar seus momentos diários livres porque tem que trabalhar. [...] E se ela tem <u>tendência a se viciar</u>, acho que acaba sendo um <u>problema, se não manejar de maneira correta.</u>” (Entrevistado 4)</p>
<p>“Eu acho que o <i>smartphone</i> serve para auxiliar na comunicação com clientes e colegas de empresa, assim como a comunicação com qualquer pessoa. <u>Mas essa flexibilidade</u> da pessoa de poder se comunicar a qualquer horário, com clientes, por exemplo, <u>pode ser muitas vezes o impulso</u> da pessoa de mostrar para o cliente que está sempre atento às necessidades do cliente.” (Entrevistado 8)</p>

Fonte: Dados da pesquisa.

O paradoxo autonomia x vício foi identificado por Mazmanian, Orlikowski e Yates (2013) em diferentes relatos de indivíduos que manifestaram que embora pudessem escolher quando olhar e responder a seus *e-mails* com o uso dos *smartphones*, estes o faziam de maneira impulsiva. Nesse sentido, as propriedades específicas do *smartphone* geram concomitantemente ambas as extremidades do paradoxo que, apesar de possuírem características distintas, são inter-relacionadas. Ao agir de acordo com a possibilidade de monitorar e controlar o fluxo de informações e comunicação de maneira móvel, o indivíduo passa a engajar-se de maneira crescente em comportamentos de checagem compulsiva e de incapacidade de se desvincular do dispositivo.

Considerando sua percepção acerca do paradoxo, os entrevistados manifestaram em suas falas algumas estratégias por eles adotadas para gerenciar essa contradição inerente ao

seu uso de *smartphone*. Foram identificados nesses relatos algumas estratégias de enfrentamento focadas na emoção, uma vez que estes entendem tal situação paradoxal como desconfortável e passível de ocasionar algum *stress*. Nessas estratégias, foram citados esforços cognitivos de reinterpretação de sentimentos como a busca pela tranquilidade, calma e o controle emocional para lidar melhor com o paradoxo e suas consequências.

Também foram manifestadas algumas estratégias focadas no problema que, no caso, é relacionado com a perda da autonomia devido a diversos estímulos que fazem com que o indivíduo utilize seu *smartphone* de maneira excessiva. Nessas estratégias foram destacados esforços relacionados a ações diretas e planejadas como o estabelecimento de limites de tempo e momentos no uso do *smartphone* utilizando recursos como o modo silencioso ou desativando a visualização de mensagens. Cabe ressaltar que alguns participantes da pesquisa demonstraram ponderar a urgência em responder certas comunicações fazendo uma análise do contexto da mensagem, não levando em conta somente as expectativas dos outros em relação à sua disponibilidade. Esses resultados podem ser visualizados nas falas apresentadas no Quadro 5.

Quadro 5 – Percepções dos entrevistados a estratégias de enfrentamento do paradoxo

Estratégias de enfrentamento focadas na emoção	“Minha primeira reação seria ficar <u>tranquilo</u> , <u>não me estressar</u> com isso, pois se nessa situação somente eu teria o domínio para resolver a situação, [...] então eu preciso responder. [...] Mas seria <u>me acalmar</u> e <u>relaxar</u> , tentando <u>manter um controle emocional</u> para então ir respondendo por vez até que o problema seja resolvido.” (Entrevistado 1)
	“Tentaria ficar <u>tranquilo</u> , fazer um contato com as pessoas que precisam. [...] Resolver as coisas <u>de maneira tranquila</u> , <u>evitaria ficar estressado</u> .” (Entrevistado 4)
	“Eu procuraria não me estressar, se fosse algo simples, responderia de boa.” (Entrevistado 5)
Estratégias de enfrentamento focadas no problema	“Lembrar em qual dos <u>horários me encontro</u> e qual <u>minha situação atual</u> . Se estou em momento de lazer e não me sinto à disposição para assumir algum compromisso profissional fora do meu horário destinado para tal, eu provavelmente <u>me desconectaria do meu smartphone</u> . [...] A minha principal estratégia seria de <u>controlar o tempo</u> , seguindo <u>regras rígidas</u> e <u>bem definidas</u> para <u>gerenciar meu tempo</u> , <u>respeitando os limites</u> .” (Entrevistado 2)
	“Eu procuraria <u>não pegar o smartphone</u> ou iria <u>esperar um tempo adequado</u> para consultar. [...] Mas se fosse algo importante eu responderia, mas em um <u>momento adequado</u> , que eu não tivesse com a família diretamente, talvez <u>quando eu fosse no banheiro</u> ou <u>tomar um ar, sei lá</u> ”. (Entrevistado 7)
	“Responder a todos em caso de emergência, mas se fosse uma situação tranquila iria <u>esperar até o dia seguinte</u> .” (Entrevistado 8)
	“Procuro <u>deixar ele</u> (smartphone) <u>longe</u> , <u>no silencioso</u> , porque daí eu só vou checar quando eu quiser.” (Entrevistado 9)
	“Eu acho que eu <u>tentaria neutralizar</u> , <u>impor limites</u> , talvez <u>não responderia no dia</u> , em outro dia só de <u>manhã</u> ou adotar alguma medida como no WhatsApp tu pode <u>tirar o azulzinho</u> que tu leste a mensagem.” (Entrevistado 10)

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme o contexto, há diversas e específicas estratégias de enfrentamento focadas na emoção para enfrentar a situação, como por exemplo manter o humor e evitar uma situação desagradável (FOLKMAN; LAZARUS, 1980), que corrobora com os resultados obtidos,

onde os entrevistados expuseram que buscam manter a tranquilidade diante do ocorrido, de forma a evitar algo desagradável, como o *stress* e o mau-humor.

Yin et al. (2018) argumentam que o relacionamento cada vez mais íntimo dos indivíduos com as tecnologias móveis de informação e comunicação, acarretam os efeitos de sobrecarga de tecnologia que podem ser refletidos como a dependência de tecnologia. Para minimizar essa sobrecarga, eles propõem duas estratégias de enfrentamento focadas no problema (a oportunidade de processamento de informações e suporte de assistente dos MICTs).

As estratégias focadas no problema mais citadas pelos entrevistados foram o afastamento do *smartphone*, assim como relatado por Mick e Fournier (1998) que sugerem o distanciamento como uma estratégia de enfrentamento para o consumo de tecnologia e Ciriello, Richter e Schwabe (2019) que a sugerem no enfrentamento dos paradoxos percebidos na utilização do *Power Point* como ferramenta para inovação. Outra estratégia de enfrentamento citada pode ser classificada, na definição de Yin et al. (2018) como suporte de assistente dos MICTs, que ocorre quando o usuário habilita funções para facilitar as demandas ou ajustar os aplicativos através da sua personalização. Por exemplo, quando o usuário desabilita a função de confirmação de recebimento de mensagens.

Assim, é possível perceber que diante de situações de *stress* geradas a partir da percepção da dependência de tecnologia, os indivíduos, frequentemente, usam combinações das duas formas de enfrentamento. Ou seja, empregam tanto estratégias focadas no problema (distanciamento e uso do suporte de assistente dos MICTs), quanto estratégias focadas na emoção (manter a calma e o bom humor), tal como proposto por Folkman e Lazarus (1980, 1985).

5. Considerações Finais

O objetivo desta pesquisa, analisar as estratégias de enfrentamento adotadas por jovens profissionais do conhecimento que exercem sua função com o uso de TI, inclusive do *smartphone*, ao se deparar com o paradoxo autonomia x vício, foi atingido. Foram realizadas 11 entrevistas, seguindo uma abordagem qualitativa com base na literatura, para identificar as circunstâncias envolvidas com o uso do *smartphone* por estes profissionais. Os resultados demonstram que todos os profissionais entrevistados percebem o paradoxo autonomia x vício, e procuram adotar estratégias de enfrentamento focadas no problema e na emoção, buscando sobrepor o contexto em que o paradoxo se apresenta.

Nas entrevistas, ao mesmo tempo que emergiram sentimentos como liberdade, segurança, bem-estar, utilidade, dinamicidade constante, satisfação, felicidade e realização, também foram manifestados o sentimento de impulsividade, pressão, aprisionamento, dependência, angústia, descontrole e dificuldade de gerenciamento. Alguns desses sentimentos extrapolam os limites do paradoxo autonomia x vício, mas quando contrapostos, podem suscitar a existência de outros paradoxos ainda não explorados em trabalhos progressos. Assim, sugere-se, como pesquisa futura, replicar este estudo em outros contextos visando desenvolver o conhecimento sobre os paradoxos já identificados, assim como identificar novos.

Apesar dos dados coletados não permitirem uma generalização, o que é uma importante limitação a ser destacada, eles fornecem exemplos situacionais de uma realidade contemporânea e cada vez mais frequente, especialmente entre os jovens usuários de *smartphones*. Embora os sentimentos de vício relatados pela sobrecarga da tecnologia estejam sendo adequadamente endereçados por estratégias de enfrentamento, fica o alerta, já que na China, por exemplo, foi identificado que o uso problemático do *smartphone* já é considerado um problema de saúde pública (LONG et al., 2016).

O estudo dos paradoxos tem sido realizado em diferentes contextos. Em cada contexto estudado tem se identificado um conjunto diferente de paradoxos (BORGES; JOIA, 2013; MARTINS et al., 2018; AGELKORTE et al., 2021). Contudo, o paradoxo de autonomia x vício geralmente compõe esse conjunto. Assim este estudo contribui com esse corpo de literatura à medida que explora mais profundamente apenas este paradoxo complementando os resultados de Mazmanian, Orlikowski e Yates (2013), demonstrando os sentimentos de jovens profissionais que percebem esse paradoxo em suas vidas. Aprofundar o estudo sobre um paradoxo é algo pouco explorado academicamente. Além disso, ao submeter esse paradoxo à lente da teoria do enfrentamento proposta por Lazarus (1966) permitiu desvendar subcategorias de enfrentamento adotadas pelos jovens em diferentes situações. Por fim, a estratégia de pesquisa focada na entrevista episódica também pode ser considerada um diferencial deste trabalho.

Por ser um tema relativamente novo, a pesquisa sobre os paradoxos tecnológicos tem sido bastante explorada por métodos qualitativos de análise, o que esbarra na limitação da impossibilidade de generalização dos resultados. Dessa forma, sugere-se ampliar o corpo de literatura sobre o tema com o emprego de procedimentos metodológicos quantitativos ou multi-métodos. Com a utilização de amostras maiores poderá ser possível analisar se há diferenças no enfrentamento do lado negativo dos paradoxos adotados por homens e mulheres. Por fim recomenda-se estudos como esse, focados em um único paradoxo, para os demais já identificados na literatura.

Referências

- ANDRADE, A. L. M., et al. Validity and reliability of the Brazilian version of the smartphone addiction scale-short version for university students and adult population. **Estudos de Psicologia**, v.37, p.1-13, 2020. DOI <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275202037e190117>.
- ANGELKORTE, K. F.; PESSÔA, L. A.; SANTOS, N. C. Os paradoxos tecnológicos no consumo de smartphones por idosos. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, v.16, n.1, p.18-37, 2021. DOI: https://doi.org/10.21446/scg_ufrj.v0i0.32566.
- AYEH, J. K. Distracted gaze: problematic use of mobile technologies in vacation contexts. **Tourism Management Perspectives**, v.26, p.31-38, 2018.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 5ª ed. Lisboa: Edições 70, 2011.
- BORGES, A. P.; JOIA, L. A. Executivos e smartphones: uma relação ambígua e paradoxal. **Revista O&S**, v.67, p.585-602, 2013.
- BOSCH-SIJTSEMA, P.M.; RUOHOMÄKI, V.; VARTIAINEN, M. Knowledge work productivity in distributed teams. **Journal of Knowledge Management**, v. 13, n.6, p. 533-546, 2009.
- BRUZZI, P. **Smartphones e profissionais: amigos ou inimigos?** 91f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas - FGV. Rio de Janeiro, 2013.

- BRUZZI, P.; JOIA, L. Detecting and sorting the paradoxes associated with smartphone use by Brazilian professionals. In: Americas Conference on Information Systems, 21., 2015, Puerto Rico. **Proceedings** (...). Puerto Rico: AMCIS, 2015.
- CRESWELL, J. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa**: escolhendo entre cinco abordagens. 3ª ed. Porto Alegre, RS: Penso Editora, 2014.
- CIRIELLO, R. F.; RICHTER, A.; SCHWABE, G. The paradoxical effects of digital artefacts on innovation practices. **European Journal of Information Systems**, v. 28, n. 2, p. 149-172, 2019.
- DELOITTE. **Global Mobile Consumer Survey**, 2018. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/mobile-survey.html>. Acesso em: 10 ago. 2019.
- FLICK, U. Episodic Interviewing. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Org.). **Qualitative Researching with Text, Image and Sound**: A Practical Handbook for Social Research. New York: Sage, p. 75-92, 2000.
- FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. An analysis of coping in a middle-aged community sample. **Journal of Health and Social Behavior**, v. 21, n. 1, p. 219-239, 1980.
- FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. If it changes it must be a process: study of emotion and coping during three stages of a college examination. **Journal of Personality and Social Psychology**, v.48, n.1, p.150-170, 1985.
- FOLKMAN, S.; MOSKOWITZ, J.T. Coping: pitfalls and promise. **Annual Review of Psychology**, v.55, n.1, p.745-774, 2004.
- FRANCO, M. **Análise de conteúdo**. 3ª ed. Brasília, DF: Liber Livro, 2008.
- HERRERO, J.; TORRES, A.; VIVAS, P.; URUEÑA, A. Smartphone addiction and social support: A three-year longitudinal study. **Psychosocial Intervention**, v.28, p.111-118, 2019. DOI: <https://doi.org/10.5093/pi2019a6>.
- JARRAHI, MH; SAWYER S.; ERICKSON, I. Assemblages digitais, infraestruturas de informação e trabalho de conhecimento móvel. **Journal of Information Technology**, v.37, n.3, p.230-249, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1177/02683962211050943>.
- JARVENPAA, S. L.; LANG, K. R. Managing the paradoxes of mobile technology. **Information Systems Management**, v. 22, n. 4, p. 7-23, 2005.
- JARVENPAA, S. L.; LOEBBECKE, C. Strategic management implications of a consumer value perspective on mobile TV. **Journal of Information Technology**, v. 24, n. 2, p. 202-212, 2009.
- JOHNSON, D. S.; BARDHI, F.; DUNN, D. T. Understanding how technology paradoxes affect customer satisfaction with self-service technology: The role of performance ambiguity and trust in technology. **Psychology and Marketing**, v. 25, n. 5, p. 416-443, 2008.
- KAKIHARA, M.; SORENSEN, C. Expanding the “mobility” concept. **ACM SIGGROUP Bulletin**, v.22, n.3, p.33-37, 2001.
- KNEIDINGER-MÜLLER, B. When the smartphone goes offline: A factorial survey of smartphone users' experiences of mobile unavailability. **Computers in Human Behavior**, v.98, p.1-10, 2019.
- LANAJ, K.; JOHNSON, R. E.; BARNES, C. M. Beginning the workday yet already depleted? Consequences of late-night smartphone use and sleep. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, v.124, n.1, p.11-23, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2014.01.001>
- LAZARUS, R. S. **Psychological stress and the coping process**. New York, NY: McGraw-Hill, 1966.
- LEE, K. Y.; LEE, M.; KIM, K. Are Smartphones helpful? An empirical investigation of the role of Smartphones in users' role performance. **International Journal of Mobile Communications**, v.15, n.2, p.119-143, 2017. <https://doi.org/10.1504/IJMC.2017.082534>
- LEE, Y.-K. et al. The dark side of smartphone usage: Psychological traits, compulsive behavior and technostress. **Computers in Human Behavior**, v. 31, p. 373-383, 2014.

- LONG, J. et al. Prevalence and correlates of problematic smartphone use in a large random sample of Chinese undergraduates. **BMC Psychiatry**, v. 16, n. 1, p. 3–12, 2016.
- MARTINS, V.M.; OLIVEIRA, M. O.; CORSO, K. B. Sou o que eu consumo? Smartphones e o self estendido a luz de paradoxos tecnológicos. **Revista Brasileira de Marketing**, v.17, n.3, p.329-343, 2018.
- MOREIRA, M.G; CORSO, K.B. The use of smartphones by university students who work: identifying paradoxes of technology. **Revista Administração UFSM**, v.12, n.5, p.1027-1043, 2019.
- MOURA, T. S.; RÜBENICH, N. V. Tecnologia e qualidade de vida: o uso dos smartphone pela geração Y. In: Mostra de Iniciação Científica, Pós-graduação, Pesquisa e Extensão UCS, Caxias do Sul. **Anais (...)**. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul: 2015.
- MAZMANIAN, M.; ORLIKOWSKI, W. J.; YATES, J. The autonomy paradox: the implications of mobile email devices for knowledge professionals. **Organization Science**, v. 24, n. 5, p. 1337–1357, 2013.
- MAZMANIAN, M.; YATES, J.; ORLIKOWSKI, W. Ubiquitous email: individual experiences and organizational Consequences of blackberry use. In: Annual Meeting of the Academy of Management, 65., 2006, Atlanta. **Proceedings (...)**. Atlanta: AOM, 2006.
- MICK, D. G.; FOURNIER, S. Paradoxes of Technology: Consumer Cognizance, Emotions, and Coping Strategies. **Journal of Consumer Research**, v. 25, n. 2, p. 123–143, 1998.
- NACH, H; LEJEUNE, A. The Impact of Information Technology on Identity: Framing the Research Agenda. In: Administrative Sciences Association of Canada Conference, 9., 2009, Niagara Falls. **Proceedings (...)**. Niagara Falls: ASAC, 2009
- NELSON, S. B.; JARRAHI, M. H.; THOMSON, L. Mobility of knowledge work and affordances of digital technologies. **International Journal of Information Management**, v.37, n.2, p.54-62, 2017.
- OLIVEIRA, L. B. D. et al. Os efeitos da tecnologia móvel sobre a qualidade de vida no trabalho. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 15, n. 2, p. 161–185, 2015.
- PARK, J. C.; KIM, S.; LEE, H. Effect of work-related smartphone use after work on job burnout: Moderating effect of social support and organizational politics. **Computers in Human Behavior**, v.105, p.106-194, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.106194>
- PEARLIN, L. I.; SCHOOLER, C. The structure of coping. **Journal of Health and Social Behavior**, v.19, n.1, p.2-21, 1978. DOI: <https://doi.org/10.2307/2136319>
- SOWON, K. et al. Smartphone paradoxes in working mothers’ pursuit of work-life balance. **Communications in Computer and Information Science**, v. 933, n. 1, p. 94-106, 2019.
- TAMS, S.; LEGOUX, R.; LÉGER, P.-M. Smartphone withdrawal creates stress: A moderated mediation model of nomophobia, social threat, and phone withdrawal context. **Computers in Human Behavior**, v.81, p.1-9, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1016/J.CHB.2017.11.026>.
- THOITS, P. A. On merging identity theory and stress research. **Social Psychology Quarterly**, v.54, n.2, p.101-112, 1991. DOI: <https://doi.org/10.2307/2786929>.
- XIE, J. et al. Work-related use of information and communication technologies after hours (W ICTs) and emotional exhaustion: A mediated moderation model. **Computers in Human Behavior**, v.79, p.94-104, 2018.
- YIN, P. Z., et al. Effects of overload expansion of mobile technologies use on job satisfaction and its coping. In Pacific Asia Conference on Information Systems, 2018, Yokohama. **Proceedings (...)**. Yokohama: PACIS, 2018. Retrieved from <https://aisel.aisnet.org/pacis2018/202>.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO FILTRO

Marque a alternativa que melhor representa sua percepção sobre o seu uso de *smartphone*:

A) O uso do meu *smartphone* me proporciona mais autonomia e flexibilidade no meu dia-a-dia.

Obs.: A autonomia envolve poder se comunicar no momento, maneira e contextos desejados; estar no controle e liberdade de exercer julgamento e tomar decisões sobre as fronteiras temporais, físicas e práticas da realização de suas tarefas.

Discordo totalmente [1] [2] [3] [4] [5] Concordo totalmente

Legenda: 1 = Discordo totalmente; 2 = Discordo; 3 = Nem concordo, nem discordo; 4 = Concordo; 5 = Concordo totalmente

B) Muitas vezes, sinto um impulso de checar constantemente meu *smartphone* e mantê-lo constantemente atualizado.

Discordo totalmente [1] [2] [3] [4] [5] Concordo totalmente

Legenda: 1 = Discordo totalmente; 2 = Discordo; 3 = Nem concordo, nem discordo; 4 = Concordo; 5 = Concordo totalmente

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Bloco 1 - Perfil sociodemográfico e de uso de *smartphone*

- 1.1 Qual sua idade?
- 1.2 Qual sua ocupação atual?
- 1.3 Em quais locais e momentos você utiliza seu *smartphone*?
- 1.4 Aproximadamente, quantas horas por dia você utiliza seu *smartphone*?
- 1.5 Como você pode descrever seu uso diário de *smartphone*?

Bloco 2 – Relação usuário-*smartphone*

- 2.1 Em linhas gerais, como você pode descrever o papel do *smartphone* em sua vida?
- 2.2 Quais aspectos positivos você pode perceber do seu uso de *smartphone*?
- 2.3 Quais aspectos negativos você pode perceber do seu uso de *smartphone*?

Bloco 3 – Autonomia no uso do *smartphone*

Imagine o seguinte contexto:

No seu smartphone, você possui os contatos de seus colegas de trabalho, gestores, fornecedores e também de alguns clientes, sua agenda com seus compromissos, acesso às pastas compartilhadas na nuvem com documentos necessários para desempenhar suas tarefas de trabalho. Considerando uma conexão constante com a internet, pode-se presumir que você tem nesse dispositivo móvel os recursos necessários para trabalhar.

Agora, imagine a seguinte situação:

Você tem algumas tarefas para desempenhar, sem falta, até às 15h horas do expediente de hoje. Essas tarefas envolvem enviar e responder e-mails e marcar reuniões. São 14h e, pelo seu planejamento, o tempo restante é suficiente para finalizar as demandas no momento certo. No entanto, recebe uma ligação inesperada do seu gestor, pedindo para substituí-lo urgentemente em uma negociação presencial com um cliente, cujo estabelecimento encontra-se no outro lado da cidade. Como o deslocamento demandará um tempo considerável, você decide pedir um Uber imediatamente para não chegar atrasado. No caminho, você pega o seu smartphone e segue fazendo suas tarefas, conseguindo terminá-las no prazo.

3.1 Fixando-se em tal situação e no benefício proporcionado pelo uso de *smartphone*, qual a sua sensação?

3.2 Como você imagina essa situação sem ter acesso aos recursos do *smartphone*?

3.3 No seu dia a dia, em que situações (momentos ou ambientes) você percebe um sentimento de poder se comunicar no momento, maneira e contextos desejados, semelhante ao ilustrado pela situação?

Bloco 4 - Vício no uso do *smartphone***No mesmo contexto, imagine a continuação da situação:**

A negociação com o cliente foi um sucesso, no entanto, durou a tarde inteira para que pudessem chegar num acordo que fosse benéfico para ambas as partes envolvidas. Você sai do estabelecimento do cliente direto para sua casa, tendo em vista que seu expediente já chegou ao fim. Ao chegar em casa, cansado, toma um banho e se senta ao sofá junto com sua família para conversar e aproveitar seu momento de descanso. Contudo, ao achar uma posição confortável, o seu smartphone começa a receber inúmeras mensagens do seu gestor, querendo saber como foi a reunião, dos fornecedores que responderam aos e-mails enviados mais cedo e da sua equipe de trabalho tentando combinar um horário para a reunião no qual todos estejam disponíveis. Em relação ao gestor, você está ansioso para lhe dar as boas notícias, assim como a reunião com a equipe é muito importante deve ser marcada o quanto antes, pois já está atrasada. Seus fornecedores responderam aos e-mails com questionamentos que só você sabe responder. Pelo teor das mensagens, pode-se considerar que todos têm a expectativa de que você está disponível e aguardam resposta imediata. Apesar de estar em um momento de descanso, você tem o impulso de checar seu smartphone e responder tais indivíduos, ação essa que dura um tempo considerável, mas que você nem percebe.

4.1 Fixando-se em tal situação e considerando um transtorno negativo ocasionado pelo uso de *smartphone*, qual a sua sensação?

4.2 Como você imagina essa situação sem ter acesso aos recursos do *smartphone*?

4.3 No seu dia a dia, em que situações (momentos ou ambientes) você percebe um sentimento de impulso de estar “no dever” de permanecer constantemente disponível mediante o uso do *smartphone*?

Bloco 5 - Paradoxo Autonomia x Vício no uso do *smartphone*

5.1 Descreva sua percepção das duas situações de maneira conjunta, considerando que ao mesmo tempo em que seu *smartphone* pode lhe proporcionar sentimentos como autonomia e flexibilidade, também pode lhe gerar o sentimento de impulso, compulsão ou vício.

Bloco 6 - Estratégias de enfrentamento do paradoxo Autonomia x Vício

6.1 Nessas situações contraditórias, qual seria sua primeira reação?

6.2 Como você pode descrever sua estratégia para lidar com essa contradição?