

“Navega, mas não te demores“: algumas consequências psicológicas do consumo da Internet

Telmo Mourinho Baptista

*Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação
da Universidade de Lisboa*

A Internet como novidade na comunicação levanta as preocupações que qualquer novo meio potente e de rápida instalação põe ao imaginário das pessoas que o desconhecem. Os nossos esquemas para a compreensão da realidade parecem inadequados para dar conta deste novo meio. De repente temos informação, conversas, correio, imagens, namoradas(os), a visão do dia-a-dia de certas pessoas, ameaças e tantas outras coisas via Internet. Em muito poucos anos, aquilo que era uma forma de comunicação privilegiada entre cientistas ou militares explode para dar origem a um fenómeno de mudança de comportamentos que parece de difícil explicação. No entanto, a história recente ensina-nos que tantas outras novidades, hoje em dia banais (telefone, televisão, rádio) sofreram os mesmos ataques e defesas por parte daqueles que se foram perfilando num dos lados das barricadas.

É impossível uma aceitação imediata e incondicional de algo que parece afectar tanto o nosso comportamento e que exige também mudanças substanciais. A mudança, como sabemos, acarreta esforços e custos tanto pessoais como sociais, e também um conjunto de resistências que são inevitáveis. A figura do Velho do Restelo, naquilo que emblematicamente representa, tem uma repetição continuada em cada novo desenvolvimento. Ameaças e oportunidades espreitam a cada instante. Compete-nos diminuir as primeiras e retirar o máximo das segundas. Observemos, pois quais são algumas dessas ameaças, quais as oportunidades e o que é possível fazer para retirarmos as oportunidades os benefícios pessoais e sociais que desejamos.

Ameaças

Visivelmente mais mediáticas, as ameaças que a Internet põe têm recebido uma atenção substancial por parte dos meios de comunicação social que procuram, muitas vezes de forma definitiva, encontrar respostas para as quais não se dispõem ainda de suficiente informação dada a recência do fenómeno. É certo que de um ponto de vista psicológico se começou a falar de alterações de comportamento e do que se poderia designar por Internet Addictive Disorder (I.A.D.), suposta perturbação, que não é reconhecida actualmente de forma consensual, e que se caracterizaria por um consumo excessivo de tempo em actividades na Internet com prejuízo pessoal evidente tanto a nível individual (diminuição de relações pessoais, por exemplo) como a nível profissional (redução do tempo efectivo de trabalho ou mesmo incapacidade para trabalhar).

Baseados nos conhecimentos prévios que existem e estão bem identificados para as perturbações de consumo excessivo (drogas, álcool, tabaco, jogo compulsivo) alguns psicólogos (Suler, 1996a; Young, 1998) criaram o que poderiam ser critérios identificadores de uma perturbação a que deram o nome de Internet Addictive Disorder. Para tal a pessoa teria de apresentar, no último ano, 4 ou mais dos seguintes critérios:

- Sentir-se preocupado com a Internet ou com os serviços on-line e pensar acerca disso quando desligado
- Necessidade de gastar cada vez mais tempo on-line para conseguir satisfação
- Sentir-se impaciente ou irritável quando tenta diminuir ou terminar o tempo de utilização on-line
- Sentir-se incapaz de controlar o tempo on-line
- Ligar-se para escapar a problemas ou aliviar sentimentos de desespero, culpa, ansiedade ou depressão
- Mentir a membros da família ou amigos para esconder quantas vezes e por quanto tempo está ligado
- Arriscar a perda de uma relação significativa, de um emprego ou de uma oportunidade educacional e de carreira devido ao tempo passado on-line
- Continuar a utilização mesmo depois de gastar demasiado dinheiro em serviços on-line
- Sentir-se mal quando não está ligado, com aumento de depressão, irritabilidade ou instabilidade de humor
- Permanecer ligado mais tempo do que tinha planeado

Como se pode observar, a substituição do termo Internet por televisão, jogos de computador, leitura ou qualquer outro tipo de actividade mais isolada, poderá na maior parte dos critérios ser feita com as mesmas consequências prejudiciais para a vida das pessoas. Por isso, reduzir a questão à Internet parece um erro de focalização excessiva quando outras formas de comunicação (num só sentido ou nos dois sentidos) podem também afectar drasticamente o comportamento das pessoas. Estão neste caso ver televisão por um grande número de horas diário ou o contacto via telefone fixo ou móvel. Nestes dois casos teríamos também problemas que poderiam decorrer da sua utilização excessiva e para os quais foram apontados as mesmas consequências do que as que têm sido descobertas para a Internet. Daí que esta classificação possa ainda evoluir, e vir a ser definida de uma forma mais abrangente englobando as perturbações da comunicação. Destaque-se ainda que a definição apresentada põe uma tónica muito especial nas questões de controle, que abordaremos mais à frente no artigo.

Por outro lado, está por esclarecer se o actual nível de utilização compulsiva da Internet por parte de algumas pessoas se deve a este novo meio, que está disponível para se viciarem, ou à sua estrutura de personalidade que favorece comportamentos de vício, e que encontrou na Internet uma nova expressão, que antes se satisfazia com outro tipo de comportamento. Esta discussão envolve saber se são as pessoas que já têm uma estrutura de funcionamento da personalidade propensa ao estabelecimento de vícios ou consumos excessivos que encontraram uma nova forma de se viciarem, ou será que a Internet ou partes da Internet apresentam conteúdos potencialmente viciantes. Há que ressaltar que o aspecto da novidade também contribui muito para um interesse imediato e que se poderá assistir, a breve trecho, a uma estabilização do consumo passada a fase de novidade. De qualquer modo, ainda é cedo para podermos retirar conclusões

Um estudo recente de Kraut e colaboradores (1998), publicado no prestigiado órgão da *American Psychological Association American Psychologist*, tem recebido imensa publicidade em meios não científicos dados os resultados encontrados. Trata-se de um primeiro estudo sério sobre a utilização da Internet, realizado longitudinalmente a 2 anos e que procura esclarecer alguns aspectos dessa utilização. O resultado mais saliente aponta para o facto da Internet “afectar adversamente o envolvimento social e o bem-estar psicológico” (pag. 1028). Como possíveis mecanismos explicativos para este facto apontam-se a deslocação da actividade social e a deslocação de laços fortes. No primeiro caso trata-se de deslocar o tempo que se partilhava em actividades sociais para a utilização da navegação na Internet, o que também já acontecia em outras actividades como ver televisão, ler ou ouvir música e que levaria a um afastamento do convívio social e a declínio no bem-estar psicológico. No entanto, os autores apontam para o facto de que a maior parte da utilização da Internet se faz exactamente para fins de convivência social, o que enfraqueceria esta explicação. Por outro lado, aventa-se que se poderia dar uma troca de laços sociais fortes por laços mais fracos que seriam encontrados na Net através dos newsgroups, chatrooms, etc. Os laços fortes que são estabelecidos com a família ou amigos seriam substituídos por laços com pessoas desconhecidas, talvez com o mesmo nível de interesses, mas que não seriam comparáveis aos que se estabelecem no caso da família ou amigos. Essa comunhão de interesses ou preferências que se consegue em certos newsgroups ou chatrooms temáticos, seria insuficiente de um ponto de vista emocional e constituiria um laço fraco, comparado com outras formas de estabelecimento de relações.

Outra das ameaças eventuais é a da realização de compras por via electrónica e da sua utilização por parte de compradores compulsivos. Com o enorme investimento existente em termos do desenvolvimento do comércio electrónico é de esperar que esta área seja uma das que verá maior progresso e que constituirá maior perigo para pessoas cuja capacidade para limitar os seus impulsos para compras seja maior. As perturbações de comportamento que envolvem uma maior dificuldade no controle de impulsos são facilitadas pelas possibilidades de satisfação imediata do impulso. E muitos dos locais comerciais da Internet têm vindo a investir largamente na concretização de “sites” de fácil utilização, em que as compras se fazem de forma quase imediata, com recomendações sobre produtos em função do perfil do consumidor, avisos sobre novos produtos e todo um conjunto de técnicas de marketing que contribuem para um aumento do consumo. Isto, ainda antes da introdução do dinheiro electrónico (e-money) que se prevê para breve e que, concerteza, permitirá a muitas mais pessoas tornarem-se compradores através da Net, e criará problemas adicionais àqueles que já sentem dificuldades no controle dos seus impulsos.

Numa tónica ainda mais psicológica, o acesso facilitado e imediato a muitas coisas, introduz uma noção do “aqui e agora” na obtenção de satisfações pessoais, que entra em forte competição com a capacidade para adiar a gratificação pessoal em prol de objectivos mais complexos ou superiores. Muitos dos projectos pessoais e sociais de relevo têm um nível de complexidade e de realização que necessitam de dimensões temporais alargadas e o cultivar de uma capacidade pessoal de resistência à gratificação imediata, como forma de alcançar objectivos mais vastos. Um meio como a Internet, fornece uma ilusão do imediato que se pode tornar demasiado fascinante, e obviar à prossecução de objectivos mais elaborados. Existem já em Portugal, situações clínicas identificadas, como anteriormente referi (Baptista, 1998) em que a imersão em certas dimensões da Internet (particularmente jogos e chatrooms) tem levado a um abandono de actividades e objectivos pessoais com considerável prejuízo dos projectos pessoais a médio e longo prazo. Este é um dos riscos quando a Internet deixa de ser vista como um meio e se torna uma finalidade.

Oportunidades

Mas se as ameaças são tão diversas as novas oportunidades também são evidentes. Assim, no estudo de Kraut e colaboradores, anteriormente referido, os pais das crianças utilizadoras da Internet julgavam que os benefícios educacionais retirados da utilização superavam possíveis declínios na interacção social dos filhos. E, embora estes resultados reflectam apenas uma opinião, e necessitem de investigação real, pode de facto pensar-se que existe uma troca que se opera e que não é tão prejudicial quanto se pensa.

Mas a Internet oferece oportunidades que terão necessariamente consequências psicológicas importantes. De um ponto de vista educacional, pelo manancial de informação que põe à disposição dos seus utilizadores, como até pela influência que poderá ter nas formas de pensamento e organização pessoal. A ideia de construção de informação tendo por base um hipertexto, com as ligações mais diversas a outro tipo de informações, introduz uma forma de referência a que não estávamos habituados e que trará concerteza consequências na forma como organizamos a informação. Pode-se afirmar que se acaba com a linearidade do texto, que deixa de ter uma leitura ditada pela sua organização continuada na página. O texto abre-se a novas leituras que se cruzam e dirigem em diversas direcções, leituras essas introduzidas pelo criador.

Mas as possibilidades de comunicação vão muito mais além, pois estabelece-se contacto com pessoas das mais diversas partes do mundo, conversa-se sobre os temas mais diversos, trocam-se impressões, pede-se ajuda para os trabalhos que se estão a realizar, etc. Pode-se até fazer gestos humanitários, como no caso recente em que um utilizador na Finlândia comunicou que estava a ter um ataque de asma de grandes proporções e a pessoa com quem estava a “falar” no chatroom accionou os mecanismos de socorro, à distância de um continente, e permitiu localizar e salvar a vida da pessoa.

Os psicólogos estão especialmente interessados nos MUD's (Multi User Domains) pelas possibilidades que oferecem aos utilizadores de criar identidades e universos pessoais completamente novos. Nestes locais um utilizador pode escolher representar-se por um ícone (ou ícones) qualquer — um avatar — e desenvolver toda uma nova forma de se apresentar e comportar, sem qualquer relação com a sua identidade real. Assim, uma pessoa pode facilmente trocar de sexo, atribuir-se características que não possui e “conversar” com as outras pessoas baseado nas identidades que escolheu para si. No mundo virtual tudo se torna possível e o anonimato parece favorecer a abertura pessoal. Este tipo de experiência pessoal oferece um imenso campo de pesquisa e já existem estudos que dão conta das formas de comportamento no ciberespaço, tentando identificar códigos de conduta, comportamentos normais e desviantes, reacções individuais e grupais, confusão entre a realidade e a virtualidade, etc. (Suler, 1996b)

O lado interessante destes universos reside na possibilidade que introduzem de experienciar novas formas de estar e de ser, sem o custo social que adviria de encarnar tais identidades. Assim, um indivíduo pode explorar formas de se comportar e de sentir a reacção dos outros, sem pagar o custo social punitivo que daí poderia advir. Esta dimensão é particularmente importante para os jovens que, numa idade de constituição da sua identidade pessoal, precisam de experimentar novas formas de estar e que muitas vezes sentem inibições provenientes das incertezas que têm de enfrentar. É claro que este meio não substitui a experiência real, mas permite a quem não possui experiência pessoal ensaiar tentativas e observar as experiências de outras pessoas. Em termos clínicos, tenho aproveitado este recurso, como forma de pôr em contacto com certas realidades jovens que receiam ensaiar comportamentos, e que dispõem assim de um laboratório

prévio de possíveis comportamentos com que se irão confrontar. Tomemos o exemplo de um jovem com dificuldades na sua identidade pessoal, por exemplo, a aceitação da sua homossexualidade. Este tipo de afirmação pode ser problemática pois o jovem apercebe-se das dificuldades que tem de ultrapassar, os preconceitos que tem de vencer, para se conseguir inserir na sociedade. Dispondo de uma forma de contacto virtual, em que pode contactar outros jovens em situação semelhante, pode falar das suas dificuldades, discuti-las abertamente com outras pessoas, recorrer a grupos de apoio e a informação sobre pessoas que têm o mesmo problema, podemos ajudá-lo a uma melhor inserção na sociedade, pois pode-se munir dos comportamentos, das ideias e das formas de combater os comportamentos preconceituosos dos outros, além de sentir que existe uma comunidade que lhe é semelhante, eliminando assim o muito comum sentimento de isolamento no mundo.

Esta dimensão de ajuda através da Internet tem vindo a ser descoberta e já se ensaiam formas de encontro grupal sobre temas terapêuticos ou outros, oferece-se ajuda a pessoas com diversos problemas, ou relembra-se quais os seus objectivos pessoais. Sabendo-se como é difícil manter os objectivos pessoais, e como as resoluções do Ano Novo são esquecidas rapidamente, um jovem de Denver no Colorado, iniciou um “site” que permite lembrar e apoiar esses objectivos, enviando e-mail periodicamente e fornecendo histórias, frases e outros incentivos. Ou seja, apoiando-se em conhecimentos que se inspiram nas estratégias da psicoterapia comportamental, este “site” aproveita uma nova tecnologia para realizar um dos trabalhos que é realizado no âmbito da psicoterapia. (Turratt, 1998).

Acesso, Filtragem e Controle

Com um número crescente de pessoas ligadas à Internet em Portugal, muitas das dificuldades de acesso a pessoas e informações serão rapidamente ultrapassadas. Esse acesso generalizado trará implicações vastas na maneira como se viverá no futuro no nosso país. Mas, gostaria de destacar que, em primeiro lugar esta democratização de acesso confere às pessoas um poder que antes não experimentavam. A partir de agora podem aceder às últimas informações sobre saúde ou economia, comprar on-line comparando preços, fazer campanhas de pressão face a organismos governamentais e empresas, exibir numa página pessoal os seus gostos e preferências, encontrar pessoas que partilham dos mesmos gostos, etc. Este novo poder trará necessariamente consequências na maneira como operaremos no século XXI mas, sobretudo, esta desconcentração de poder traduz-se num novo “empowerment” das populações como tanta intervenção social procurou fazer no final deste século. Talvez tenhamos pela primeira vez uma forma directa de nos fazermos ouvir como nunca antes tivemos, uma forma, que pode ser organizada, de dar poder às pessoas.

Com o acesso surgem novas questões e problemas a resolver. Penso que existem dois aspectos que ganharão cada vez mais relevo à medida que a Internet se generalizar. Em primeiro lugar, face à imensidão de informação disponível teremos cada vez mais os problemas relativos à escolha dessa informação. Como escolher a que nos interessa? Qual dessa informação é fidedigna? Tomar-se-á cada vez mais premente desenvolver mecanismos de escolha ou filtragem da informação a que temos acesso, sob pena de nos perdermos numa imensidão de informação em que se misturam tanto o essencial como o acessório. Assim, tanto o desenvolvimento como a aprendizagem de formas de filtrar a informação ganharão cada vez mais importância. Porque já não se tratará de ter informação, mas a informação que nos interessa num dado momento e para a finalidade que pretendemos. Para além disso, precisamos de ter confiança na informação para podermos tomar

decisões sobre ela. As decisões serão sempre escolhas pessoais que precisam de assentar em informação fiável. Saber distinguir as fontes de informação será crucial. Daí que ganhará maior premência, no manejo deste novo meio, a aprendizagem de formas de recolha e filtragem da informação.

Existem ainda outras formas de filtragem, actualmente em acção, e que tentam prevenir o acesso a conteúdos considerados ofensivos ou material para adultos, e que resultou de uma necessidade imediata de vedar certos conteúdos da Internet a crianças. Outro tipo de filtrações estão em desenvolvimento, para impedir acessos selectivos a diversos tipos de conteúdos (por ex: não aceder a certos locais durante o período de trabalho)

Com uma filtragem adequada deverão por-se ainda as questões de controle. Tanto o controle pessoal, que se traduzirá em formas de auto-controle face à possível utilização excessiva da Internet, para evitar dependências que se podem tornar problemáticas, como o controle externo. Com a utilização generalizada da Internet as estratégias de auto-controle têm uma importância crucial para permitir que exista um equilíbrio na troca que se realiza entre o passar mais tempo online e o estabelecimento de relações pessoais fortes. Encontrar esse ponto de equilíbrio será uma tarefa individual e dependerá das necessidades tanto a nível do trabalho como a nível social.

Por outro lado, com a introdução do teletrabalho, permite-se que a pessoa possa ter um controle do seu tempo e que escolha, em muitos casos, qual o tempo em que deseja trabalhar. Também se poderá evitar as deslocações massivas, o que em última análise poderá trazer consequências positivas em termos de tráfego e poluição. Não que seja desejável uma utopia de pessoas ligadas por meios de comunicação e que não abandonam a sua casa, nem sequer para trabalhar. Mas a possibilidade de introduzir esta dimensão do trabalho poderá efectivamente libertar as pessoas para outras actividades de lazer e convívio, e contribuir assim para o estabelecimento de laços fortes entre as pessoas.

Mas, existem ainda outras questões face ao possível controle externo. Os meios electrónicos deixam “rastros” identificáveis dos percursos do utilizador. Torna-se possível tomar conhecimento dos seus dados pessoais, gostos e preferências, padrões de consumo. Esta informação requer novas formas de preservação da privacidade, que se vê bastante ameaçada com esta nova tecnologia. Basta dizer que existem companhias que se dedicam a coleccionar dados sobre o consumo e preferências de um utilizador, dados que depois transaccionam com outras companhias, à semelhança do que se faz com os endereços postais.

Antecipam-se os próximos anos como anos de forte legislação sobre a Internet, como consequência necessária de um vazio que terá de ser preenchido, que proteja tanto as pessoas como a informação em circulação. Alguns dos aspectos centrais já se encontram a ser discutidos, como por exemplo, quem detém a posse e qual o acesso que se poderá ter ao e-mail dentro de uma empresa, ou que tipo de controle se poderá ter do trabalho realizado acedendo a formas de controle electrónico. E, se a possibilidade de controle externo vai aumentando, aproximando-nos da ficção do “Big Brother is watching you”, também se tem tentado introduzir limitações a esse controle que preservem a privacidade e os direitos individuais. Todas estas questões colocam novos desafios cuja resolução contribuirá para o desenvolvimento de uma maior ou menor noção de controle pessoal. Esperemos que as soluções encontradas vão no sentido de devolver a cada pessoa um maior controle sobre a sua própria vida.

Mas, um grande grupo de pessoas poderá estar a enfrentar um desafio imenso e ameaçador, que é o de se sentir à margem destes desenvolvimentos. Incapaz de se inserir num mundo que cada vez mais lhes escapa, esse sentimento de estranheza face ao mundo poderá levar a uma diminuição do controle subjectivo e a uma desistência de tentar acompanhar os desenvolvimentos. Para

essas pessoas terá de se ter especial atenção de forma a permitir a sua transição e adaptação a uma forma de funcionar que privilegia este meio, sob pena de as alienar.

Como se vê os desafios, as oportunidades e as ameaças são imensas e com consequências psicológicas ainda imprevisíveis, mas concerteza bastante marcantes. As diferenças entre o controle que poderemos ter deste novo e poderoso meio ao nosso alcance serão as diferenças entre apanhar na Rede e ser apanhado na Rede. Felizmente para nós, este meio exige cada vez mais indivíduos activos e não meros receptores.

Referências:

Baptista, T. M. (1998) Perturbações do comportamento e Internet. Comunicação apresentada no Internet'98 - 4º Congresso Internacional de Produtos e Serviços Intra e Internet, Hotel Alfa, Lisboa, 9-10 Março. In "Internet'98", versão CD-ROM, Edição do Centro Atlântico.

Kraut, R.; Patterson, M.; Lundmark, V.; Kiesler, S.; Mukopadhyay, T. e Scherlis, W. (1998) Internet Paradox: A Social Technology that reduces social involvement and psychological well-being? American Psychologist, vol. 53, nº 9, 1017-1031.

Sleek, S. (1998) New cyber toast:"Here's MUD in your psyche", APA Monitor, Setembro, p.30.

Suler, J. (1996a) Computer and Cyberspace Addiction. <http://www1.rider.edu/~suler/psycyber/psycyber.html>

Suler, J. (1996b) Why is this thing eating my life: computer and cyberspace addiction at "The Palace". <http://www1.rider.edu/users/suler/psycyber/palacestudy.html>

Surratt, T. (1998) Resolution reminder. <http://www.hiaspire.com>

Young, K. (1998) The Center for Online Addiction - Research, Counseling and Consultation for Cyberpsychology. <http://netaddiction.com>