

Internet leva as pessoas ao isolamento

Entrevista ao Diário do Grande ABC

Edição Setembro/2009

Entrevistadora: Ana Carolina Albernaz **Repórter do Diário Grande ABC*

Entrevistando: Psicólogo Luiz Ricardo Vieira Gonzaga

** Psicólogo formado em Psicologia pela UFPB. Pós-graduado em Psicologia Clínica pela USP e em Administração de Empresas pela FGV. Presta atendimento psicológico e participa como pesquisador colaborador no projeto CAIS- Centro de Apoio a Inclusão Social- com crianças autistas em parceria com o Genoma Humano da USP.*

Como o uso demasiado da internet afeta uma pessoa e a sua vida social? Há uma quantidade de horas limite?

Psicólogo: Em plena era digital e globalizada, observamos que a internet é utilizada praticamente por todo mundo, pois esta agregada na atividade cotidiana das pessoas. Quem nunca precisou enviar um e-mail para um amigo ou cliente que reside em outro estado ou que enviou em anexo documentos importantes para o fechamento de algum contrato? Ou que a utilizou para o pagamento de contas via online ou compras online? Ou seja, este recurso tornou-se extremamente importante para o gerenciamento da vida social de cada pessoa devido à facilidade e a agilidade do tempo que ela conseqüentemente propicia. Se fossemos elencar os recursos que os usuários utilizam em ordem de importância; a internet estaria entre as primeiras colocadas.

Por outro lado, o uso demasiado deste recurso poderá causar um acentuado sofrimento ou prejuízo significativo no funcionamento social, ocupacional ou em outras áreas importantes da vida do indivíduo que se torna um adicto a este estímulo. O contato virtual acaba por ser um reforçador contrapondo ao contato social, o isolamento e a esquiva passa a ocorrer para atividades antes consideradas por ele como prazerosas, o tempo decorrido de permanência ao acesso virtual passa a ser prolongado passando a ocorrer diariamente, em horas discriminadas ou em momentos inespecíficos.

Contudo, a permanência do usuário na internet irá depender do seu uso, do objetivo e do contexto ao qual será utilizado o serviço. Tem usuários que a utilizam como ferramenta de trabalho- como os analistas da informação- e é frequente eles estarem horas 'plugados' no computador. Há indivíduos que utilizam para fins de pesquisa ou como elo de comunicação com seus clientes de outros estados e países utilizando a tecnologia *Voip* por exemplo. Já têm outros

que se enquadram nos sintomas elencados acima e que não necessariamente passam horas conectados, mas que sofrem um prejuízo clínico significativo. Vale observar que a permanência do uso da internet é um fator importante sendo observado nos adictos ao uso da internet, mas esse fator não é preponderante em relação ao diagnóstico.

2- Que conseqüências a transformação da internet no 'tudo' traz para aqueles que não têm acesso a web?

Psicólogo: Devido ao avanço da tecnologia da informação e as facilidades que ela proporciona; os não usuários desta ferramenta, conseqüentemente, ficam à margem do acesso a informação virtual. Foglia (2009) salienta que a internet é considerada por muitos, um dos mais importantes e revolucionários desenvolvimentos da história da humanidade. É uma tecnologia que permite que as culturas se aproximem em apenas um clique. Esse serviço tem também uma relação de custo e benefício acessível tanto para um cidadão comum como a uma empresa que pode facilmente acessar a rede e conseguir informações em larga escala. Com as facilidades de custo e benefício que proporciona e com o ganho de tempo que ela permite, a internet está ganhando força em nosso meio social.

Leitão e Nicolaci (2005) reforçam a importância desse sistema como um espaço alternativo de vida não se limitando apenas como uma simples ferramenta ou instrumento disponível no mundo real. Ele é considerado como um novo e prazeroso espaço de vida, um espaço de recreação, um mediador das relações pessoais. A internet passa a ser denominada como um objeto de interatividade no qual a diversão, o lúdico e a variedade de recursos como jogos, músicas (mp3), filmes ficam disponíveis ao usuário. É como se o limite estivesse sob o controle do usuário que permite a si e para o outro de fazer tudo, mesmo que seja proibido.

No meio organizacional, as empresas utilizam este recurso principalmente para *agilizar* e aperfeiçoar os serviços, promovendo, desta forma, a comunicação com o cliente. É utilizado também para a agilidade dos processos, na redução do custo, no diferencial competitivo e na administração do tempo. Já no ambiente social, para a comunicação, a interatividade e a promoção de um ambiente virtual no qual a fantasia e a imaginação se transpõem ao limite da realidade. Para Leitão e Nicolaci (2005), os recursos disponíveis da internet como a comunicação em tempo real, o anonimato, o acesso fácil das informações, a realização simultânea de diferentes recursos geram um sentimento de onipotência por parte das pessoas já que elas têm acesso a tudo e são capazes de realizar tudo levando-as a ignorar muitas vezes os limites do mundo real. Para Foglia (2009) a internet vem criando uma nova maneira do ser humano se relacionar com o mundo. Assim como a indústria, a internet está delimitando um novo espaço/tempo, uma linguagem própria, uma promessa de integração e melhoria no trabalho e nos relacionamentos.

Podemos fazer um paralelo citando a revolução industrial como exemplo no qual as máquinas vieram para suprir a necessidade na produção em grande escala, na agilidade dos processos. Por outro lado, sabe-se que houve efeitos negativos

como a falta de leis trabalhistas que dessem suporte ao operário, a desigualdade social e a má condição no ambiente organizacional. Mesmo assim, esses eventos negativos foram consequenciados por efeitos positivos nos quais associações foram fundadas para dar suporte ao operário, pelo governo que criaram leis trabalhistas, pelo operário que criou um novo perfil e uma nova maneira de se relacionar com as máquinas para obter maior produtividade (Foglia, 2009) e pela própria indústria que percebeu o operário como mola fundamental ao processo organizacional e ao diferencial competitivo.

Passada a era industrial, o homem não se restringiu apenas na mediação presencial com a máquina, mas criou também uma relação virtual. O que era força braçal e operacional passou a ser gerida pela capacitação da informação e para que isso acontecesse o homem teve que se aperfeiçoar. Estamos vivendo a revolução da internet assim como fomos fruto da revolução industrial. Assim, os não usuários precisam inevitavelmente deste recurso como um sistema de comunicação e interação com o ambiente do qual fazem parte.

3- Qual o impacto de comerciais de TV sobre comércio e informações online? Não só comerciais, mas também notícias nos telejornais a respeito e tal.

Psicólogo: O ambiente online promove esta interface com o ambiente real fornecendo informações do meio midiático como também de fontes de instituições organizacionais (pública e privada) e educacionais. A promoção destas informações reforça o poder de venda para o comércio, incentiva os leitores a pesquisar outras fontes de informações e pesquisas por meio de outras ferramentas e/ou sites alternativos e aumenta o poder de barganha do usuário que irá pesquisar um produto em lojas virtuais diferentes. Esse comércio virtual como também as informações de conteúdo jornalístico são veiculadas em meios de comunicação diversos como o *Busmídia* e nos outdoors online alocados em shoppings, universidades, hotéis, etc. Contudo, o usuário deve ter um senso crítico e ser cauteloso em relação aos dados veiculados. Ele deverá sempre consultar as informações em fontes de pesquisa especializada, em sites conhecidos e protegidos contra fraudes. São prevenções que devem ser tomadas para que não haja uma consequência negativa *a posteriori*.

4- As pessoas se influenciam mais por informações na internet ou na televisão?

Psicólogo: Antigamente, se fôssemos pensar em termos de acessibilidade ao computador, sabemos que a televisão é um meio de comunicação mais acessível às pessoas pelo fato de não necessitar da compra de um provedor de acesso ou de uma linha telefônica. Por outro lado, com a campanha promovida pelo governo na redução dos impostos para a aquisição de compra do computador e outros produtos como também no barateamento do acesso discado, dos provedores e do acesso gratuito da internet em postos de atendimento há, então, uma convergência de informações que ficam disponíveis ao usuário por esses dois meios de comunicação. É como se a televisão ou o computador e vice-versa se

complementassem sabendo que, o acesso a internet seria uma extensão de uma informação veiculada pela televisão, já que a notícia local, regional ou internacional é veiculada diariamente e na internet podemos acessá-la a qualquer momento do dia ou se quisermos nos aprofundar podemos acessar palavras correlatas do mesmo assunto, pelo site do jornal, em sites de busca ou em enciclopédias virtuais como a *Wikipédia*.

5- Quando há interação de meios as pessoas participam? Se há uma notícia no telejornal que tem continuação na internet, as pessoas vão atrás?

Psicólogo: Geralmente, as pessoas interagem passando de receptivos para ativos no processo de comunicação. As redes de televisão atentas a este novo recurso promovem até campanhas para que o telespectador participe acessando o conteúdo online do jornal para que possam também dar uma opinião no que se refere à matéria jornalística ou que proponham outras matérias. Esse processo de mediação irá fortalecer o vínculo do telespectador que se torna internauta também proporcionando uma relação mais interativa e construtiva com o meio.

6- Como a pessoa percebe que esta viciada na internet?

Psicólogo: A compulsão ao uso da internet define-se enquanto fenômeno clínico quando há um comprometimento ocupacional do indivíduo impedindo o andamento de suas atividades profissionais, sociais e acadêmicas, envolvendo também um grau de sofrimento considerado pelo indivíduo como significativo podendo ser diagnosticado pela literatura médica e psicológica como um Transtorno.

Assim, a companhia no meio social perde espaço para os sistemas tecnológicos que isola o indivíduo sendo uma condição do mundo virtual. O usuário passa a ter um novo relacionamento com o tempo trocando o dia pela noite. O outro que interage será um monitor e um teclado emitindo símbolos por meio de texto-linguagem escrita ou por figuras (*emotions*). Para Foglia (2009) essa solidão seria resultado de um mundo eletrônico no qual os sentimentos de emoção permanecem no plano virtual e não no presencial, o sistema de informação-internet- que já faz parte de nossa cultura promove a limitação de uma interação interpessoal presencial.

7- Quem trabalha com a web e ainda acessa em casa, pode-se dizer que isso a prejudica?

Psicólogo: Temos que analisar cada contexto em especial para darmos um status de 'queixa clínica'. Quando há um autocontrole em relação ao acesso a internet, as atividades do trabalho e a finalidade deste acesso podemos auferir que não há necessariamente um vício.

Muitas vezes as pessoas que trabalham com a web como os analistas de TI, os programadores, etc. têm uma jornada de trabalho que perpassa ao horário

comercial. Tem pessoas que até preferem trabalhar em casa por não terem estímulos (o chefe, os ruídos, as interrupções) que possam intervir no foco da sua atividade. Já têm outras que preferem trabalhar na empresa e prolongam as suas atividades por lá ou em casa com o intuito de não acumular serviço e outras que acessam em casa mais para o lazer (e-mails, bate-papo, jogos, etc.). Enfim, são diferentes contextos que devem ser observados ao uso da internet. Por outro lado, quando há um sofrimento clínico expressivo, isolamento social, comprometimento das atividades profissionais, sociais e acadêmicas seria uma sinalização de que algo não está bem.