

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”

FACULDADE DE CIÊNCIAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA DO

DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM

**PRISCILA DE PAULA FERREIRA**

**INTERAÇÕES VIRTUAIS E PRESENCIAIS EM UNIVERSITÁRIOS  
COM E SEM INDICATIVO DE FOBIA SOCIAL**

**Bauru,**

**Fevereiro de 2012**

**PRISCILA DE PAULA FERREIRA**

**INTERAÇÕES VIRTUAIS E PRESENCIAIS EM UNIVERSITÁRIOS  
COM E SEM INDICATIVO DE FOBIA SOCIAL**

Dissertação apresentada como requisito à obtenção do título de Mestre em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem, pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP, sob orientação da Professora Doutora Alessandra Turini Bolsoni-Silva.

**Bauru,  
Fevereiro de 2012**

Ferreira, Priscila de Paula.

Interações Virtuais e Presenciais em Universitários com e sem Indicativo de Fobia Social / Priscila de Paula Ferreira, 2012.

126 f.

Orientador: Alessandra Turini Bolsoni-Silva

Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho". Pós Graduação da Faculdade de Ciências, Bauru, 2012.

1. Internet. 2. Fobia Social. 3. Interações Sociais. Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho". Pós Graduação da Faculdade de Ciências. Interações Virtuais e Presenciais em Universitários com e sem Indicativo de Fobia Social

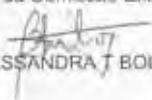
## FOLHA DE APROVAÇÃO

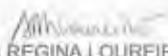
unesp

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA  
"JULIO DE MESQUITA FILHO"  
CAMPUS DE BAURU  
FACULDADE DE CIÊNCIAS DE BAURU

ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE PRISCILA DE PAULA FERREIRA, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM, DO(A) FACULDADE DE CIÊNCIAS DE BAURU.

Aos 27 dias do mês de janeiro do ano de 2012, às 14:00 horas, no(a) Anfiteatro da Pós-Graduação, reuniu-se a Comissão Examinadora da Defesa Pública, composta pelos seguintes membros: Profa. Dra. ALESSANDRA T BOLSONI SILVA do(a) Departamento de Psicologia / Faculdade de Ciências de Bauru, Profa. Dra. SONIA REGINA LOUREIRO do(a) Departamento de Neurociências e Ciências do Comportamento / Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto - USP, Profa. Dra. SANDRA REGINA GIMENIZ-PASCHOAL do(a) Departamento de Fonoaudiologia / Faculdade de Filosofia e Ciências de Manila, sob a presidência do primeiro, a fim de proceder a arguição pública da DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de PRISCILA DE PAULA FERREIRA, intitulada "Interações virtuais e presenciais em universitários com e sem indicativo de fobia social". Após a exposição, a discente foi arguida oralmente pelos membros da Comissão Examinadora, tendo recebido o conceito final: Aprovada. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que, após lida e aprovada, foi assinada pelos membros da Comissão Examinadora.

  
Profa. Dra. ALESSANDRA T BOLSONI SILVA

  
Profa. Dra. SONIA REGINA LOUREIRO

  
Profa. Dra. SANDRA REGINA GIMENIZ-PASCHOAL

*A todos aqueles que, ao participarem de minha vida provocaram mudanças que contribuíram para minha formação (acadêmica e de caráter). A contribuição de vocês foi essencial para que eu chegasse até aqui, e para que eu tenha possibilidades de continuar construindo minha história.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço inicialmente a Deus, por me oferecer infinitas boas oportunidades todos os dias, por me dar forças nos meus momentos de fraqueza, e por jamais me deixar caminhar sozinha.

Agradeço também a meus pais, Antonio e Sueli, por terem batalhado tanto para me dar condições (financeiras, ético-morais, familiares) de chegar até onde cheguei e de ser quem me tornei.

Ao meu irmão, Anderson, por ter me ensinado a ler e encontrar prazer nessa atividade. E ainda por ter me ajudado na tabulação e análise preliminar dos resultados desse trabalho.

À minha avó Clementina (in Memoriam) por tudo que me ensinou, em especial, por ter me ensinado minha primeira lição sobre Análise do Comportamento, ao me fazer entender que meus primos e irmão parariam de me provocar se os ignorasse.

À minha amiga-irmã Carolina Flauzino, por estar sempre presente, nos momentos bons, e nos momentos mais difíceis, e ainda pelo apoio dado nas revisões do trabalho.

À Juliana Ferreira da Rocha, companheira de jornada, por dividir comigo os prazeres e dissabores do desenvolvimento do mestrado.

Ao amigo Francis Mistrelli que, com sua calma e otimismo gigantesco foi uma pessoa essencial nos momentos de maior ansiedade e insegurança.

Ao amigo George França pelo auxílio em relação às normas gramaticais e pelo incentivo para continuar meus estudos.

A todos os amigos e familiares por terem compreendido minhas ausências, angústias e dificuldades ao longo desses dois anos.

Agradeço à professora Alessandra Turini Bolsoni-Silva por ter acreditado no meu trabalho e aceitado me orientar nessa caminhada.

Aos professores Sonia Regina Loureiro, Sandra Regina Gimenez-Paschoal, Ana Claudia Moreira Almeida Verdu e Kester Carrara por gentilmente terem aceitado compor às bancas de qualificação e defesa deste trabalho.

Ao professor Jair Wagner de Souza Manfrinato por ter me ajudado com as dúvidas em relação às análises estatísticas.

Ao professor Jochen Peter por ter me recebido em sua universidade, ter se disposto a tirar dúvidas, ler o resumo de meu trabalho, me oferecer orientações e referências, além de discutir ideias sobre novas pesquisas.

Ao Bruno Sampaio Garrido pelo auxílio com a formatação do arquivo final e com as regras da ABNT.

Aos estudantes universitários que se dispuseram a participar desta pesquisa e às pessoas que responderam ao estudo piloto, por sua tão valiosa contribuição.

Agradeço também à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) por ter acreditado em mim e no meu trabalho, apoiando e financiando a execução desta pesquisa.

À Prefeitura Municipal de Serra Negra e meus colegas de trabalho por terem me dado todas as condições que precisei para terminar esta pesquisa.

Agradeço por fim, a todos os profissionais do Programa de Pós Graduação, em especial aos funcionários da secretaria, por estarem sempre dispostos a nos ajudar e retirar nossas dúvidas com prontidão.

A todos vocês, meus mais sinceros agradecimentos!

“(...) No outono de 2011, a tecnologia tinha tirado o fascínio da vida. A internet tinha um mural de informação de todos. Nada mais era um mistério.”

(HOW I MET YOUR MOTHER, 2011)

FERREIRA, P. P.. **Interações virtuais e presenciais em universitários com e sem indicativo de fobia social**. 2012. 126 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem), Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Bauru, 2012.

### **Resumo**

Considerando a influência da fobia social em pessoas com esse diagnóstico e a grande utilização da internet como forma de interagir socialmente, objetiva-se construir e fazer a validação preliminar de um instrumento de investigação sobre interações virtuais e presenciais. A partir desse instrumento, objetiva-se comparar o uso de interações virtuais entre pessoas com e sem indicativo de fobia social, bem como analisar as correlações entre o repertório de habilidades sociais e o uso da internet para interações sociais. Para isso, uma amostra de 64 universitários, sendo 26 com indicativo de fobia social e 38 sem indicativo responderam aos instrumentos: Inventário de Habilidades Sociais (IHS – Del Prette); Avaliação de Comportamentos e Contextos na Vida Universitária – Q-ACC-VU, mini-SPIN (Social Phobia Inventory) e o Instrumento sobre Interações Virtuais e Presenciais desenvolvido. Os resultados indicam que o instrumento construído apresenta boas qualidades psicométricas, considerando os resultados das validades (preliminares) de construto, discriminante e concorrente. Os resultados também indicam que os participantes com indicativo de fobia social tendem a se comunicar com um número reduzido de pessoas tanto pessoalmente como virtualmente devido às dificuldades que encontram nas interações presenciais e que se mantêm nas interações virtuais. Contudo, a internet pode ser uma ferramenta importante para essas pessoas porque elas demonstraram ter mais dificuldade de tratar de alguns temas pessoalmente do que pela internet, sendo este um ambiente em que há menor exposição pessoal, evitando que se demonstre insegurança e ansiedade e diminuindo a exposição à reação do interlocutor, que são fortes estímulos aversivos para pessoas com indicativo de fobia social. Ao esquivarem-se desses aversivos os indivíduos são reforçados negativamente. Por outro lado, conseguir abordar tais temas pela internet favorece os relacionamentos interpessoais, de forma que a interação virtual também é reforçada positivamente. Os participantes sem indicativo de fobia também têm mais facilidade em tratar de alguns temas pela internet, isto indica que alguns elementos das interações presenciais podem ser aversivos quer as pessoas tenham ou não indicativo de fobia social. Outro resultado importante é que quanto maior o número de pessoas com quem os participantes sem

indicativo de fobia social interagem, melhor seu repertório de habilidades sociais, enquanto para os participantes com indicativo de fobia, maior número de interações sociais foi relacionado a maiores *déficits* de habilidades sociais. Isso ocorre ou porque os participantes com indicativo de fobia social, ao interagirem mais, passam a conhecer melhor suas próprias dificuldades, ou devido à tendência dessas pessoas de avaliar negativamente tanto a reação do outro como seu próprio comportamento. Além disso, participantes com indicativo de fobia social que demonstraram melhor repertório de habilidades sociais interagem mais frequentemente pela internet. Dessa forma, pode-se concluir que a internet não se configura como um ambiente totalmente distinto das interações presenciais, sendo que, apesar das características particulares desse ambiente, as pessoas mantêm algumas das dificuldades e facilidades de interação em ambos os contextos. Os resultados apontam que o uso da internet pode ter aplicação em procedimentos de intervenção como um ambiente para iniciar interações sociais, sobretudo para fóbicos sociais.

Palavras-chave: Interação social. Internet. Fobia social.

**FERREIRA, P. P.. Virtual and personal interactions in college students with and without social phobia inclination.** 2012. 126 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem), Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Bauru, 2012.

### **Abstract**

Considering the influence of social phobia in patients with this diagnosis and the widespread use of the internet as a form of social interaction, this work aims at constructing and validating (preliminary) a tool for personal and virtual interactions survey. With this tool, this study compares the virtual interactions among people with and without social phobia inclination and analyzes social skills repertoire and internet usage correlation for social interactions. It was selected a sample of 64 graduate students, 26 of them had social phobia inclination and 38 had not. They were asked to answer: Social Skills Inventory (IHS – Del Prette), Evaluations of Behaviours and Environments in Graduate Life (Q-ACC-VU); mini SPIN (Social Phobia Inventory) and the Virtual and Personal Interaction Survey developed. The results indicate that this survey tool has good psychometric qualities, considering the (preliminary) results of validity of construct, discriminatory and concurrent. It was found that participants with social phobia inclination tend to communicate, both virtually and personally, with less people than participants who do not have this inclination. It happens due to difficulties encountered in the face-to-face interactions that are maintained in the virtual world. However, internet can be an important tool for people inclined to social phobia because they demonstrated to have more difficulty to deal with some subjects personally than virtually, which is an environment where there is less personal exposure, avoiding the demonstration of insecurity and anxiety and decreasing exposure to the reaction of the interlocutor, that are strong aversive stimuli for people with social phobia. By avoiding these aversive stimuli, individuals are negatively reinforced. On the other hand, the possibility of talking about these subjects on the internet fosters interpersonal relationships, so that virtual interaction is also reinforced positively. The participants without social phobia inclination have fewer difficulties to deal with certain subjects in the internet, which indicates that some components of personal interaction can be aversive for both people with or without social phobia inclination. Another important outcome is that participants without social phobia inclination who interact with more people present better social skills repertoire. The result for participants with social phobia inclination is the opposite: the higher number of people they

interact with, the larger their social skills deficit. One possible explanation is that as participants with an inclination for social phobia interact more with other people, they learn more about their own difficulties. Another possible explanation is related to the fact that these participants tend to evaluate negatively the reaction of other people and their own behaviour. In addition, participants who have social phobia inclination and have a better repertoire of social skills interact more on the internet. Thus, we can conclude that the internet is not configured as a totally different environment of the personally interactions, and, despite the particular characteristics of this environment, people keep some of the difficulties of interaction in both contexts. The results indicate that internet use may have application in interventional procedures such as an environment to initiate social interactions, especially for social phobics.

Keywords: Social interaction. Internet. Social phobia.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	13
1.1 Fundamentos Básicos de Psicometria.....	13
1.2 Fobia Social.....	17
1.3 A Fobia Social sob a ótica da Análise do Comportamento.....	20
1.4 Habilidades Sociais.....	27
1.5 Relações entre fobia social e habilidades sociais.....	31
1.6 Interações Virtuais.....	35
<b>2 OBJETIVOS</b> .....	46
<b>3 MÉTODO</b> .....	46
3.1 Participantes.....	46
3.2 Percorso amostral.....	47
3.3 Instrumentos.....	48
3.4 Descrição da Construção do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais.....	51
3.5 Procedimentos de coleta de dados.....	52
3.6 Procedimentos de tratamento e análise de dados.....	53
<b>4 RESULTADOS</b> .....	57
4.1 Modificações no instrumento a partir do estudo piloto.....	57
4.2 Propriedades Psicométricas.....	59
4.2.1 Validade de Construto.....	59
4.2.1.1 Fidedignidade.....	59
4.2.1.2 Análise Fatorial .....	60
4.2.2 Validade Discriminativa - Parte 1 (Comparação entre grupos – questões intervalares)..	61
4.2.3 Validade Discriminativa – Parte 2 (Comparação entre grupos – questões nominais)....	62
4.2.4 Validade Concorrente – Parte 1 (Caracterização do repertório de habilidades sociais)..	69
4.2.5 Validade Concorrente – Parte 2 (Correlações entre os instrumentos).....	70
4.2.5.1 Correlações com o IHS – Del Prette.....	70
4.2.5.2 Correlações com o Q-ACC-VU.....	72
<b>5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	74
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	99
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	104
<b>APÊNDICE A – Descrição dos dados sócio-demográficos dos participantes</b> .....	111
<b>APÊNDICE B – Termo de Consentimento Pós-Informado</b> .....	114
<b>APÊNDICE C - Versão final do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais – PARTE A, com a numeração dos itens</b> .....	115
<b>APÊNDICE D – Versão Final do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais – PARTE A, como foi aplicado</b> .....	121
<b>ANEXO A – Aprovação pelo comitê de ética</b> .....	127

## 1 INTRODUÇÃO

Embora os temas estejam interrelacionados, para maior clareza do trabalho a introdução está organizada em sub-tópicos. Inicialmente são apresentados alguns fundamentos básicos de psicometria. Em seguida é apresentada a definição de fobia social e suas implicações para as pessoas que têm esse diagnóstico. Então, é apresentado como a Análise do Comportamento entende esse transtorno. Na sequência, define-se o construto habilidades sociais e apresenta-se como este tema se relaciona com o estudo da fobia social. Por fim, aborda-se o uso da internet como forma de interagir socialmente.

É possível adiantar, porém que embora esses temas estejam sendo bastante estudados individualmente, poucos são os estudos que investigam a associação entre eles. Os artigos com objetivos mais próximos encontrados referem-se a estudos realizados em outros países, como Holanda e Inglaterra. Considerando o baixo número de estudos nessa área e a diferença cultural, justifica-se a importância de tal pesquisa com estudantes universitários brasileiros.

### 1.1 Fundamentos Básicos de Psicometria

Considerando que um dos objetivos da pesquisa é construir e fazer a validação preliminar de um instrumento sobre interações virtuais e presenciais, é importante abordar alguns conceitos básicos de psicometria. Cabe ressaltar que essa é uma área de estudo bastante ampla e, neste trabalho, são abordados apenas os conceitos necessários para um maior entendimento a respeito das análises feitas em relação ao instrumento criado.

Pasquali (1999) afirma que a avaliação formal e sistemática em psicologia iniciou-se no final do século XIX. As avaliações psicológicas têm por objetivos: categorizar, comparar, analisar e contrastar dados quantitativos e qualitativos para compreender, explicar, diagnosticar, prever ou coletar dados a respeito de determinado assunto (CASULLO, 1999). A autora complementa que a medição implica verificar empiricamente um construto teórico. Para Pasquali (2001), a avaliação tem por objetivo, por meio de diferentes métodos e técnicas, descrever e classificar o comportamento das pessoas.

Alguns cuidados são importantes quando se fala da construção de um instrumento. Adánez (1999) afirma que um instrumento deve ser construído a partir de investigação empírica. Para a autora, as instruções têm que ser claras para que todos a entendam de forma semelhante e deve motivar a pessoa a responder com atenção e sinceridade. É importante que as avaliações feitas por esses instrumentos sejam precisas porque, com base nestas avaliações,

podem ser tomadas decisões que afetam a vida das pessoas avaliadas (PASQUALI, 2001). Também é importante que haja uma explicitação da teoria a respeito do construto ou objeto psicológico envolvido no instrumento construído, além da operacionalização de tal construto ou objeto em itens do instrumento (PASQUALI, 2000). Essa operacionalização, para o autor, implica que o construto seja definido de forma concreta em comportamentos físicos, por meio dos quais tal construto se expressa. O construto, segundo Van Kolch (1977), corresponde ao conceito que o psicólogo possui sobre o fenômeno que pretende medir e que orientou a organização do teste, constituindo sua fundamentação teórica.

Alguns cuidados importantes na construção de instrumentos, segundo Pasquali (1999; 2000) são: os itens devem expressar comportamentos, não abstrações ou construtos; devem ser objetivos; cada item deve expressar uma única ideia para não confundir o respondente; devem ser claros; devem ser relevantes para a avaliação do assunto do teste; devem ser precisos e diferentes dos demais itens; deve-se evitar usar termos repetitivos para não dispersar o leitor; não utilizar frases radicais e extremadas; usar expressões que sejam condizentes com o atributo a ser medido; evitar itens que pareçam ridículos, despropositados ou infantis; e escalas tipo *Likert* devem incluir extremos opostos e posições medianas. A construção das perguntas e tipos de respostas deve estar adequadas ao entendimento de quem vai respondê-las, por isso é importante usar um vocabulário adequado e de fácil compreensão.

Após a construção de um determinado instrumento, é importante verificar se ele está adequado ao que se pretende avaliar. Com esse objetivo, tem-se realizado estudos pilotos para verificar se o instrumento construído está sendo compreendido, investigar problemas e identificar itens a serem melhorados. É conveniente que o estudo piloto seja realizado com uma pequena amostra da população a ser estudada, a fim de verificar se os itens e formas de respondê-los são bem compreendidos e de forma que se possa calcular o tempo de aplicação (ADÁNEZ, 1999). Após o estudo piloto, costumeiramente são feitas alterações no instrumento para que ele possa ser aplicado na população que se deseja investigar. O uso de juízes é apontado como outra forma de verificar se o instrumento está adequado. Diferentes juízes devem analisar os itens e instruções para verificar a precisão, vocabulário e a pertinência das questões em relação ao tema (ADÁNEZ, 1999). O entendimento de cada juiz é comparado com o entendimento dos demais para verificar se há consenso ou contradições. Feitas as modificações apontadas pelo estudo piloto e/ou por meio dos juízes, o teste deve ser aplicado em uma população a fim de que as qualidades psicométricas do instrumento possam ser avaliadas, dado que existem vários testes psicológicos e uma preocupação constante em

todas as áreas é ter bons instrumentos de medição, que permitam chegar a resultados confiáveis.

Os testes psicológicos são instrumentos de medida e, por isso, deve apresentar certas características que justifiquem poder se confiar em seus resultados (PASQUALI, 2001). Para que isso seja possível, o autor, assim como Van Kolch (1977), aponta que o teste deve apresentar duas características: validade e precisão. Os autores ainda apontam que a validade de um teste indica se o instrumento mede de fato aquilo o que se propõe a medir. O estudo da validade é realizado por meio de cálculos estatísticos que seguem métodos próprios e vem sendo desenvolvidos e aperfeiçoados (VAN KOLCH, 1977). A validade define o grau em que os resultados obtidos a partir de um respondente são indicadores estáveis de alguma característica (BEUTLER; WAKEFIELD; WILLIAMS, 1994). Esse dado, segundo os autores, indica que determinada característica está sendo realmente mensurada. Para descobrir se determinado instrumento tem boas qualidades e pode trazer bons resultados, alguns testes estatísticos são utilizados, como os de validade discriminativa, validade concorrente e validade de construto (por análise fatorial e consistência interna).

O estudo da validade discriminativa é realizado a partir da aplicação do instrumento em amostras de pessoas que difiram em relação a uma determinada característica, como um diagnóstico psiquiátrico. Os dados provenientes dessa aplicação são comparados por meio de testes estatísticos, como o *Mann Whitney*, que compara os dados coletados com participantes das diferentes amostras, apontando se as diferentes amostras têm padrões de respostas diferentes ou não. Um bom índice de validade discriminativa indica que o instrumento permite diferenciar claramente grupos distintos, naquilo que o teste se propõe a medir (PASQUALI, 1999). O teste, segundo Van Kolch (1977), para demonstrar boa validade discriminativa, deve ser capaz de discriminar finamente os sujeitos.

O teste de validade concorrente é realizado a partir de testes de correlações, como o Teste de Correlação *Spearman*, entre o instrumento a ser testado e outro instrumento, já validado, que investigue o mesmo construto (PASQUALI, 2001). O critério externo já existente é considerado “padrão ouro”, segundo Menezes e Nascimento (2000). A partir das correlações é possível perceber se o instrumento testado mede com eficiência o que se propõe a medir. O valor do coeficiente de correlação indica a força da relação entre duas variáveis, variando de -1 a +1 (VILELA, 2000). O valor positivo, segundo o autor, indica que as variáveis são relacionadas de forma direta e o valor negativo indica que se relacionam de forma inversa. O índice 0 aponta que não há qualquer relação entre as duas variáveis. São consideradas correlações fortes as que apresentam o *p* de *Spearman* maiores ou iguais a 0,7,

correlações moderadas as que apresentam o  $p$  de *Spearman* variando de 0,4 a 0,69 e fracas quando esse número foi menor que 0,4 (DANCEY; REIDY, 2006). Na validade concorrente, segundo Pasquali (2001) e Menezes e Nascimento (2000), as duas formas de avaliação devem ser aplicadas simultaneamente. Procura-se avaliar com essa técnica estatística em que grau o instrumento distingue indivíduos que diferem em determinadas características em relação a um determinado padrão (MENEZES; NASCIMENTO, 2000).

A validade de construto é verificada por meio da análise fatorial e/ou análise da consistência interna. Esse tipo de validade é considerada a forma mais fundamental de validade de um instrumento psicológico, uma vez que se constitui como uma maneira direta de verificar a legitimidade da representação comportamental do construto pesquisado (PASQUALI, 2001). Consiste em mostrar que os itens do teste são amostras do universo no qual o pesquisador está interessado e indica até que ponto o teste representa bem a situação estudada (VAN KOLCH, 1977). A validade de construto refere-se, portanto, ao julgamento sobre se o instrumento realmente cobre os diferentes aspectos do seu objeto e não contém elementos que podem estar relacionados a outros objetos (MENEZES; NASCIMENTO, 2000).

A análise fatorial agrupa itens de acordo com a relação entre eles, por meio de técnicas estatísticas. Pode ser usada como demonstração da validade do instrumento, pois tais agrupamentos mostram o que o instrumento está medindo (quais são os fatores) e quais itens correspondem a cada fator (PASQUALI, 1999). A análise fatorial indica a verificação da hipótese de legitimidade da representação dos construtos por trás do teste (PASQUALI, 2001). O método, para o autor, procura identificar nos dados empíricos os construtos previamente operacionalizados nos instrumentos. A análise fatorial verifica quantos construtos comuns são necessários para explicar as inter-correlações dos itens (PASQUALI, 2001). Por meio da análise fatorial, Vilela (2000) aponta que é possível determinar o número e a natureza de variáveis subjacentes a um grande número de variáveis ou medidas, identificando os construtos, dimensões, ou fatores latentes que explicam as correlações dentro daquele conjunto de variáveis. A análise fatorial é bem sucedida quando é possível encontrar um número relativamente pequeno de fatores e os fatores encontrados são interpretáveis a partir da teoria relacionada ao construto medido (ARTES; BARROSO, 2000).

A fidedignidade, ou consistência interna, também é medida por meio de testes estatísticos. Refere-se ao fato do teste medir com acuracidade e é verificada por meio da confiança na permanência dos resultados (VAN KOLCH, 1977). A fidedignidade do teste se refere a quanto o que é medido no teste se aproxima da dimensão verdadeira do indivíduo,

naquilo que se está investigando (PASQUALI, 1999; 2001). O conceito então, para o autor, está relacionado com o erro da medida. Consiste essencialmente em verificar a homogeneidade dos itens que compõem o teste por meio da correlação entre cada item e o escore total no teste (PASQUALI, 2001). A consistência interna de um instrumento pode ser medida a partir da análise de correlação entre duas aplicações do teste feitas com as mesmas pessoas em momentos diferentes, a partir da correlação entre dois testes paralelos de conteúdos equivalentes aplicados juntamente, ou por meio de técnicas estatísticas que verificam a homogeneidade dos itens do teste, como o *alfa de Cronbach* (PASQUALI, 1999). Este último, de acordo com o autor, se baseia na análise individual de cada item do teste e é uma técnica geral para estabelecer a fidedignidade dos testes. Segundo Andáez (1999) este é o método mais empregado na avaliação da fidedignidade de testes, sendo que, quanto mais o valor da fidedignidade se aproximar de 1,0 (valor máximo), mais preciso é o teste (PASQUALI, 1999).

## 1.2 Fobia Social

Os transtornos de ansiedade descritos pelo Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais (DSM IV) são: transtorno de pânico com e sem agorafobia, agorafobia sem histórico de transtorno de pânico, fobia específica, fobia social, transtorno obsessivo-compulsivo, transtorno de estresse pós-traumático, transtorno de estresse agudo, transtorno de ansiedade generalizada, transtorno de ansiedade devido a uma condição médica geral, transtorno de ansiedade induzido por substância e transtorno de ansiedade sem outra especificação (APA, 2002).

Cabe apontar que a fobia social é o quarto transtorno mais prevalente (depois da depressão, alcoolismo e fobia simples) e o segundo transtorno de ansiedade mais comum (KESSLER et. al., 2005). De acordo com o DSM-IV (APA, 2002), essa fobia caracteriza-se por medo persistente e ansiedade clinicamente significativa provocada pela exposição a certos tipos de situações sociais ou de desempenho, frequentemente levando ao comportamento de esquiva. Tais situações podem ser: falar em público, ser o centro das atenções ou interagir com o sexo oposto, temendo fazer algo ou comportar-se de maneira humilhante ou embaraçosa (OSÓRIO; CRIPPA; LOUREIRO, 2005). Burato, Crippa e Loureiro (2009) afirmam que entre os fóbicos sociais, o temor central é ser o foco das atenções, expor suas fraquezas e, como consequência, ter seu desempenho avaliado negativamente. Pessoas com fobia social também temem que os outros percebam tremor em suas mãos ou voz, rubor facial

e medo de parecer que não sabem se expressar, pois esses sinais podem demonstrar sua ansiedade (APA, 2002). Segundo a mesma publicação, fóbicos sociais apresentam hipersensibilidade a críticas, avaliações negativas ou rejeição e baixa auto-estima ou sentimento de inferioridade.

A fobia social pode ser específica ou generalizada. A fobia social específica é caracterizada por um intenso medo de uma ou algumas situações específicas, enquanto a fobia generalizada pode ser definida como um extremo medo da maioria das situações de interação social e de performance (APA, 2002; NOWAKOWSKI; SCHMIDT, 2009). Segundo o DSM-IV (APA, 2002), indivíduos com fobia social generalizada podem ter maior propensão aos *déficits* de habilidades sociais, além de grave prejuízo social e ocupacional.

Pessoas com fobia social quando não conseguem evitar situações sociais as suportam com um nível de ansiedade angustiante (APA, 2002; NOWAKOWSKI; SCHMIDT, 2009). A exposição às situações temidas quase sempre provoca sintomas como sudorese, palpitações, tremores, rubor, entre outros (LEVITAN; RANGÉ; NARDI, 2008). Essa ansiedade, segundo o DSM-IV (APA, 2002) e Collimore e Asmundson (2009) pode assumir a forma de um ataque de pânico. A magnitude da ansiedade social pode diferir de pessoa para pessoa, com alguns indivíduos experienciando ansiedade suave e tolerável em situações sociais e outros sentindo um medo completamente avassalador (COLLIMORE; ASMUNDSON, 2009). Todavia, segundo estes autores, indivíduos com fobia social reconhecem que seu medo é excessivo ou irracional.

O transtorno de ansiedade social, ou fobia social, não tem uma etiologia conhecida, mas parece ser o resultado de complexas interações entre vulnerabilidade genética, ambiente familiar, temperamento e experiências pessoais, sendo que a exposição a um trauma levaria ao desencadeamento do transtorno (IANCU; GOLDSTEIN, 2009). Em relação à influência genética, Kaplan, Sadock e Grebb (1997) afirmam que parentes de primeiro grau de indivíduos com fobia social têm três vezes mais chance de terem o mesmo transtorno em relação a pessoas sem parentes com esse diagnóstico. Segundo Iancu e Goldstein (2009), as experiências interpessoais ocorridas na infância influenciam as variáveis de temperamento e interagem com elas no desenvolvimento da evitação social e timidez. Entre os fatores ambientais relacionados à fobia social, podem-se apontar conflitos parentais, super proteção parental, histórico frequente de abuso físico e sexual, além de negligência, rejeição dos pais e bullying (IANCU; GOLDSTEIN, 2009). Entretanto, segundo estes autores, não se sabe se essas experiências têm efeito causal no transtorno ou se resultam da inibição de comportamento e submissão excessiva. Levitan, Rangé e Nardi (2008) apontam que existe um

ciclo vicioso, pois as crenças sobre serem rejeitados pelos outros a partir de seu desempenho ou passarem por constrangimentos, deixam os fóbicos sociais hiper-vigilantes a sinais que possam indicar ansiedade visível aos outros, contribuindo para a formação do ciclo que mantém a fobia.

O diagnóstico deste transtorno é dado a partir de diferentes métodos, dentre os quais os mais comuns são entrevistas clínicas estruturadas e questionários auto aplicados (IANCU; GOLDSTEIN, 2009). Osório, Crippa e Loureiro (2009) acrescentam que muitos instrumentos são utilizados incluindo: escalas auto-aplicáveis, escala de avaliação por outra pessoa, escalas para avaliação de fobia social não específica, escala para avaliação de danos funcionais associados com fobia social e escalas de avaliação de outros aspectos da fobia. Iancu e Goldstein (2009) ressaltam que uma avaliação abrangente da fobia social inclui considerar outros fatores, como história de vida e situações de vida atuais, que são importantes para um planejamento clínico efetivo. Isto está de acordo com o proposto por Zamignani e Banaco (2005), que afirmam que a análise funcional é a melhor forma de se desenvolver uma boa análise da queixa apresentada pelo indivíduo e o delineamento adequado das estratégias de tratamento. Para que se obtenha o diagnóstico de fobia social é preciso que o medo e a ansiedade relacionados às situações sociais tragam grande sofrimento ou causem prejuízos para o funcionamento diário do indivíduo (COLLIMORE; ASMUNDSON, 2009).

Os tratamentos recomendados para este tipo de fobia envolvem tratamento medicamentoso e psicoterapia (OSÓRIO; CRIPPA; LOUREIRO, 2005). Sobre os tipos de psicoterapia utilizados, Collimore e Asmundson (2009) citam: intervenção psicossocial, psico-educação, estratégias cognitivas, estratégias baseadas na exposição, treinamento de habilidades sociais e técnicas de relaxamento. Embora a técnica de exposição com prevenção de respostas seja a mais utilizada para tratamento relacionado aos transtornos de ansiedade (ZAMIGNANI; BANACO, 2005), uma das intervenções mais eficazes no caso de fobia social é o treinamento de habilidades sociais (ANGÉLICO; CRIPPA; LOUREIRO, 2006), devido à natureza deste transtorno estar diretamente relacionada às interações sociais. Mululo et. al. (2009), em estudo de revisão bibliográfica cujo objetivo era avaliar a eficácia do tratamento cognitivo e/ou comportamental no transtorno de ansiedade social comparando-os a outras intervenções terapêuticas, analisaram 42 artigos de ensaios clínicos e concluíram que os estudos avaliados apontam para a eficácia das intervenções cognitivas e comportamentais, sozinhas ou associadas a outras técnicas (como relaxamento) na redução dos sintomas da fobia social quando comparadas a outros tipos de abordagens psicoterapêuticas ou a grupo controle. Os autores ainda apontam que a comparação entre o tratamento farmacológico e as

psicoterapias não conduz a resultado conclusivo, sendo que ambos se mostraram eficazes na maioria dos estudos avaliados. Um dado encontrado nesse estudo aponta que o treinamento de habilidades sociais não teve resultados satisfatórios quando foi a única técnica utilizada, porém foi satisfatório quando aplicado junto com outras técnicas, como a exposição à situação aversiva. Cabe ressaltar que a escolha do melhor método de tratamento depende das dificuldades específicas de cada cliente, o que pode ser obtido a partir de uma análise funcional (ZAMIGNANI; BANACO, 2005). Em outras palavras, Ferreira et. al. (2010) dizem que não se trata de afirmar que uma intervenção é mais eficaz do que outra, mas sim de que é necessário intervir sobre as relações que estão envolvidas nas contingências relacionadas à fobia, sendo elas dos níveis filogenético, ontogenético ou cultural. Contudo, muitas pessoas com características relacionadas à fobia social não procuram atendimento, como foi demonstrado no estudo de D'El Rey e Pacini (2005). O trabalho destes autores objetivava verificar a prevalência, o impacto no funcionamento pessoal e a procura de tratamento profissional de pessoas com medo grave de falar em público e a relação desses dados com o diagnóstico de fobia social. Esse estudo foi realizado com 452 moradores de São Paulo que foram entrevistados e responderam a uma escala sobre medo de falar em público. Dentre os participantes, 61 apresentaram medo grave de falar em público e 89% deles não recebiam qualquer tipo de tratamento.

### 1.3 A Fobia Social sob a ótica da Análise do Comportamento

Para compreender como a Análise do Comportamento entende a fobia social, é importante esclarecer alguns termos básicos. Catania (1999) ressaltava que uma das propriedades do comportamento é que ele pode ser afetado por suas consequências. O comportamento sob controle de suas consequências é chamado comportamento operante e é descrito como estando sob controle da pessoa que age (SKINNER, 2003/1974). A ocorrência desse tipo de comportamento não consiste apenas em ser seguido por uma consequência, mas também por essa relação ocorrer sistematicamente em um dado contexto (BAUM, 1999). As relações entre eventos (por exemplo, resposta e consequência) a partir de afirmações do tipo se..., então... são denominadas contingências (SOUZA, 1999).

A consequência do comportamento pode ser um reforço ou punição. Um comportamento tem o tipo de consequência chamada reforço quando sua consequência torna maior a probabilidade de ele ocorrer novamente, pois o reforçador positivo fortalece qualquer comportamento que o produza, assim como um reforçador negativo fortalece os

comportamentos que o reduzem ou o interrompam (SKINNER, 2003/1974). Por outro lado, o autor aponta que uma punição (positiva quando há a apresentação de um estímulo aversivo ou negativa quando há a retirada de um reforçador) implica em o comportamento que a produz ter menor probabilidade de ocorrer novamente.

O estímulo aversivo produz uma série de condições corporais sentidas ou observadas introspectivamente e funciona como reforçador negativo, fortalecendo qualquer resposta que as reduza ou elimine (SKINNER, 2003/1974). O autor afirma que se um estímulo originalmente neutro for frequentemente seguido de um estímulo aversivo, o estímulo que era neutro passa a suscitar reações sentidas como ansiedade e que podem permanecer por muito tempo depois que os reforçadores básicos incondicionados não estiverem mais presentes no ambiente, fazendo com que este estímulo passe a ser um estímulo aversivo condicionado (SKINNER, 1998/1953; 2003/1974). Skinner (2003/1974) ressalta que o comportamento do indivíduo não se altera porque ele sente-se ansioso e sim por conta das contingências adversativas que provocam a condição sentida como ansiedade. Pessoas com fobia social percebem reações de rejeição ou avaliação negativa de seu interlocutor como um poderoso estímulo aversivo e isso reduz a probabilidade de que essas pessoas emitam uma série de comportamentos quando em situação de interação social ou em público.

O ambiente afeta um organismo tanto antes como depois de ele se comportar, dado que a ocasião em que o comportamento ocorre, o próprio comportamento e suas consequências estão inter-relacionados em suas contingências de reforço (SKINNER, 2003/1974). Para pessoas com fobia social, a presença de outras pessoas é um estímulo discriminativo que sinaliza a possibilidade de serem observadas ou avaliadas e criticadas. Se os sinais de ansiedade ocorrem diante de algumas pessoas apenas (o que ocorre na fobia social específica), como no caso de autoridades, podemos dizer que o comportamento sofre discriminação de acordo com a audiência. Porém, se a ansiedade acontece independentemente de quem são as pessoas envolvidas (como na fobia social generalizada), pode-se dizer que o indivíduo generaliza entre as pessoas com quem interage.

Quando um comportamento elimina um reforço negativo presente, esse comportamento é um procedimento de fuga, porém, quando atrasa ou evita a apresentação do estímulo aversivo, o comportamento é considerado esquiva (CATANIA, 1999). Catania (1999) ainda diz que o comportamento de esquiva é mantido porque o indivíduo evita algumas propriedades da situação que estiveram presentes na ocorrência desse estímulo aversivo no passado. Para Skinner (1998/1953), os estímulos aversivos condicionados e incondicionados são separados por um intervalo de tempo, dessa forma, ao esquivar-se de um

aversivo, o indivíduo executa um comportamento na presença do primeiro estímulo que previne a ocorrência ou reduz a magnitude do segundo. O autor afirma que isso ocorre porque o primeiro estímulo (que pode ser qualquer estímulo que preceda consistentemente o segundo) atua como um pré-aversivo, tornando-se um reforçador negativo condicionado, sendo que qualquer ação que o reduza adquire alta probabilidade de ocorrer. Este tipo de esquiva é um comportamento típico de pessoas com fobias, inclusive fobia social. Isso ocorre porque pessoas com fobia social percebem a presença de outras pessoas como um estímulo pré-aversivo que sinaliza a possibilidade de ter seu comportamento avaliado negativamente. Por isso, essas pessoas tendem a se esquivar de situações de interação social.

Para Skinner, (1998/1953), embora o aspecto emocional da ansiedade possa ser distinto do efeito aversivo condicionado responsável pelo comportamento de evitação, é possível que a emoção também seja aversiva. Assim, as respostas de evitação podem ser interpretadas em parte, como uma fuga dos componentes emocionais da ansiedade (SKINNER, 1998/1953). Por exemplo, quando uma pessoa com fobia social evita falar em público, além de evitar o risco de ser exposta a observação, avaliação e crítica de outras pessoas, também evita os estímulos internos interpretados como ansiedade, o que reforça negativamente seu comportamento de esquiva.

Descritos estes conceitos, é importante discorrer sobre alguns tipos de comportamento que, embora sigam os princípios já discutidos, apresentam suas particularidades. É o caso dos comportamentos privados e sociais.

Skinner (1998/1953) afirma que o comportamento é função do ambiente e que parte desse ambiente encontra-se “dentro da pele” de cada indivíduo. O autor destaca, porém, que o fato de esses eventos ocorrerem de maneira privada não faz com que tenham propriedades especiais, pelo contrário, seguem os mesmos princípios dos comportamentos publicamente observáveis (SKINNER, 1998/1953; 2003/1974).

Os estímulos sociais, por sua vez, são importantes porque os reforçadores sociais relacionados a eles também o são (SKINNER, 1998/1953). O autor aponta que em uma interação, a presença da outra pessoa é um estímulo discriminativo para que o comportamento social seja emitido com probabilidade de ser reforçado. O autor também explica que o comportamento social da primeira pessoa é um estímulo discriminativo para que a segunda responda a ele, e se o fizer, estará reforçando o comportamento da primeira. Assim ocorrem as interações sociais, com uma pessoa apresentando o estímulo discriminativo para o comportamento social da outra, ao mesmo tempo em que o reforça. Skinner (1998/1953) aponta que reforços sociais podem ser atenção, aprovação, afeição, submissão, entre outros,

além de reforços negativos, relacionados à estimulação aversiva incondicionada como desaprovação, desprezo, ridículo, insulto, etc. (muito relacionados aos eventos aversivos relacionados à ansiedade em fóbicos sociais). O autor diz que os reforços sociais possuem uma particularidade, que é de variarem de momento a momento e de acordo com a condição do agente reforçador, de forma que respostas diferentes podem ter o mesmo efeito e respostas semelhantes podem ter efeitos distintos dependendo da situação, o que geralmente não ocorre com reforços mecânicos. Isso faz com que o comportamento social seja mais extenso e flexível e o reforço tende a ser intermitente (ocorrer em algumas situações e não em outras) (SKINNER, 1998/1953). De-Farias (2005) relata que as interações sociais são breves, as consequências liberadas durante elas mudam frequentemente (cada interlocutor consequentemente o comportamento), a presença de um indivíduo diferente pode modificar as contingências envolvidas, várias contingências existem simultaneamente e as contingências envolvem quatro ou cinco termos, sendo então, as contingências sociais mais complexas, embora também estejam sobre controle do ambiente.

Skinner (1998/1953) também aponta que se o comportamento social é aversivo para uma pessoa, seu comportamento de esquiva em uma situação social é reforçado por uma redução na ameaça gerada pela interação, o que ocorre com frequência no caso de fóbicos sociais. A isto, Cunha e Isidro-Marinho (2005) acrescentam que a esquiva pode ser reforçada pela prevenção de interações sociais quando essas interações estiveram relacionadas a algum tipo de crítica negativa no passado. Skinner (1998/1953) ressalta que as consequências reforçadoras geradas pelo grupo excedem os totais que poderiam ser conseguidos pelos membros separadamente e o efeito reforçador é enormemente acrescido. Pode-se concluir que o mesmo ocorre com as situações aversivas, o que explica porque se comportar em público pode ser tão difícil para algumas pessoas, em especial pessoas com fobia social.

Meyer (2005) define que o comportamento mediado por contingências é aquele modelado e mantido diretamente por consequências relativamente imediatas ao comportamento. Porém, existem também os comportamentos governados por regras. As pessoas, além de serem afetadas pelas contingências de reforço, passaram a analisá-las e descrevê-las em termos de como se comportam, em que situações e quais as consequências deste comportamento (SKINNER, 2003/1974). Essas descrições, quando ditas a si mesmo ou a outras pessoas de forma a orientar seus comportamentos, foram chamadas de regras que, segundo Cunha e Isidro-Marinho (2005), estabelecem o valor de certos objetos ou eventos como reforçadores, sendo que isso pode perpetuar-se na vida da pessoa. Guedes (1997) diz que as regras funcionam como estímulos discriminativos antecedentes que explicam ou

descrevem a contingência. As regras, para Skinner (2003), podem ser aprendidas mais rapidamente e são particularmente valiosas quando descrevem contingências complexas, pouco claras ou pouco eficazes. O autor ainda afirma que uma pessoa sob controle de regras não se comporta exatamente da mesma maneira que outra que tenha sido exposta às contingências, porque a regra nunca é completa ou exata. Baum (1999) ressalta que o comportamento modelado pelas contingências dispensa mediação, bastando o contato com as contingências de reforço e punição não verbalizadas. Por outro lado, ao agir segundo uma regra, o comportamento da pessoa se mantém o mesmo, ainda que haja mudança nas contingências.

Um tipo particular de regra são as expectativas de uma pessoa, que se referem às suposições que essa pessoa tem sobre as consequências de seus próprios comportamentos, sendo que as crenças e expectativas influenciam consideravelmente o comportamento (DEL PRETTE Z; DEL PRETTE A, 1999). Para esses autores, as regras têm uma importante função reguladora do comportamento, podendo ser positivas ou negativas. Ou seja, podem promover comportamentos ou criar dificuldades para a emissão deles.

Em nossa cultura, em especial durante os primeiros anos de vida, se um indivíduo obedece a instruções (de pais e professores), consequências agradáveis (sociais e naturais) podem ocorrer, e consequências aversivas são evitadas; porém se a pessoa as desobedece, consequências aversivas ocorrem, contribuindo para aumentar o controle pela regra (MEYER, 2005). O comportamento de seguir regras é, portanto, aprendido por modelação (SILVA; WEBER, 2006). Essas autoras ainda apontam que um problema ocorre quando as contingências mudam e as regras não, pois nesse caso, os comportamentos estabelecidos por regras tendem a se manter, ao contrário dos comportamentos modelados ou estabelecidos por reforço diferencial. Isso pode ocorrer, segundo as autoras porque o comportamento de seguir regras é reforçado socialmente. Assim, pessoas com fobia social que tenham apresentado uma dificuldade em interação em um ambiente específico, podem manter-se não emitindo comportamentos em público em outros contextos por haver criado uma regra que pode ser, por exemplo, “não sei interagir socialmente” ou “as pessoas perceberão minha ansiedade e irão me considerar bobo”. Guedes (1997) afirma que se o comportamento sob controle de regra permanece mesmo com a ausência de reforço natural, isso ocorre devido às consequências aversivas excessivas, que são típicas de pessoas com fobia. Acrescentando isso, Meyer (2005), afirma que o comportamento ansioso está relacionado com formulação e seguimento de regras muito fortes. Banaco (1997) ainda alerta que alguns comportamentos são mantidos pelo não aparecimento dos aversivos que tentar evitar. Por exemplo, se o fóbico

social não emite comportamentos de interação social por acreditar que se o fizer o interlocutor o considerará “bobo”, e ao evitar interagir se esquivar com sucesso dessa consequência, isso manterá o comportamento de esquiva de interações sociais por reforçamento negativo.

Tendo descrito esses conceitos, passa a ser possível definir de maneira mais específica como a Análise do Comportamento entende a ansiedade e os distúrbios relacionados a ela. Santos (2000) aponta que a ansiedade pode ser normal ou patológica, sendo que a distinção entre elas está relacionada à: intensidade, duração, interferência e frequência dos sintomas. Para o autor, caso estas características sejam desproporcionais, a ansiedade pode ser considerada patológica.

Segundo Kaplan, Sadock e Grebb (1997), a ansiedade é como um sinal de alerta, que avisa sobre um perigo eminente, possibilitando medidas que permitam prevenção ou enfrentamento da ameaça. Zamignani e Banaco (2005) ressaltam que o construto “ansiedade”, entendido dessa forma, necessariamente envolve o anúncio de que algum evento aversivo vai ocorrer. No caso de pessoas com fobia social, como já foi descrito, esse evento aversivo é comumente a possibilidade de ter seu comportamento observado, avaliado e criticado. Kaplan, Sadock e Grebb (1997) ainda apontam que a ansiedade tem dois componentes: as sensações fisiológicas e a consciência de estar nervoso ou amedrontado, que podem vir acompanhados de sentimento de vergonha por demonstrar esse medo a outras pessoas. Ferreira et. al. (2010) dizem que em relação ao papel das respostas fisiológicas na definição de ansiedade, existem dois aspectos principais: as condições anátomo-fisiológicas como subproduto de contingências específicas, em especial, aversivas, e a possibilidade destas condições fisiológicas adquirirem alguma função comportamental. Sobre isso, Coêlho e Tourinho (2008) afirmam que as condições fisiológicas podem ser vistas como estímulo eliciador de respostas verbais ou não verbais; estímulo discriminativo para respostas não verbais mantidas por reforço negativo (esquiva fóbica) e estímulo discriminativo para respostas não verbais mantidas por reforço positivo.

Zamignani e Banaco (2005) explicam o desencadeamento da ansiedade a partir de estímulos habitualmente neutros para a resposta de medo, que foram seguidos consistentemente por estímulos aversivos incondicionados, e passaram a adquirir, eles próprios, propriedades aversivas, podendo eliciar respostas “semelhantes ao medo”. A ansiedade é definida por estes autores como uma resposta que se “antecipa” ao estímulo aversivo incondicionado, embora não esteja sob controle do futuro, e sim de um estímulo aversivo condicionado presente. Por exemplo, no caso da fobia social, a possibilidade de uma avaliação negativa de seu comportamento pode levar a pessoa a sentir os estímulos privados

interpretados como ansiedade perante o pedido de um professor para que apresente um trabalho em sala de aula.

O padrão comportamental característico dos transtornos de ansiedade é a esquiva fóbica, que pode ser definida como uma resposta que elimina, minimiza ou adia um evento ameaçador ou incômodo (ZAMIGNANI; BANACO, 2005). Estes autores afirmam que a diferenciação entre os diferentes transtornos de ansiedade é dada pelo tipo de situação experimentada como ameaçadora ou incômoda e/ou o tipo de resposta de fuga/esquiva na qual o indivíduo se engaja. No caso da fobia social, as situações ameaçadoras são as interações sociais e tarefas de desempenho, e as respostas de esquiva, em geral, envolvem isolamento, poucas interações sociais e recusa de falar ou emitir outros comportamentos em público. Zamignani e Banaco (2005) relatam também que a resposta classificada como ansiosa seria mantida por reforçamento negativo, devido à retirada ou adiamento da apresentação do evento aversivo (de natureza pública ou privada), além da eliminação de qualquer outro evento presente na situação. As respostas de esquiva, segundo estes autores, podem levar a uma situação em que não apenas os eventos aversivos e as respostas emitidas na ocasião ansiógena adquiriram propriedades aversivas, mas também toda a classe de estímulos privados pode adquirir essa propriedade por meio de generalização. Além disso, Coêlho e Tourinho (2008) apontam outro efeito da exposição às contingências que produzem ansiedade, o qual consiste na redução da taxa de resposta antes mantida por reforço positivo (por supressão condicionada); e há ainda a possibilidade de que um estímulo verbal possa adquirir função eliciadora da resposta fisiológica, a partir de uma associação com o estímulo eliciador incondicionado. Porém, de acordo com Zamignani e Banaco (2005), as respostas ansiosas também podem ser mantidas por reforçamento positivo, pois essas pessoas tendem a ter *déficits* de repertório de habilidades sociais e de enfrentamento de problemas de forma que se os poucos reforçadores ambientais disponíveis estão relacionados às consequências das respostas ansiosas (como atenção e isenção de responsabilidades), este padrão comportamental tenderá a se manter.

Em resumo, segundo a Análise do Comportamento, pessoas com fobia social entendem a possibilidade de terem seu comportamento observado ou avaliado negativamente como um poderoso estímulo aversivo. Dessa forma, o comportamento social destas pessoas é suprimido e se engajar em comportamentos de esquiva perante a possibilidade de interações ou comportamentos que possam levar à ocorrência desses aversivos é reforçada negativamente por evitar a apresentação do aversivo e por eliminar os sintomas de ansiedade, mantendo o comportamento fóbico. Além disso, a possibilidade de apresentação do estímulo

aversivo pode reduzir a possibilidade de a pessoa fóbica se engajar em qualquer comportamento, mesmo que este seja reforçado positivamente.

#### 1.4 Habilidades Sociais

Para iniciar a discussão teórica desse tema, faz-se importante definir o que são as habilidades sociais. Del Prette, A. e Del Prette, Z. (2001, p. 31) utilizam a seguinte definição: “[o termo] Habilidades sociais refere-se à existência de diferentes classes de comportamentos sociais no repertório do indivíduo para lidar de maneira adequada com a demanda das situações interpessoais”. A aquisição de tais habilidades ocorre em diferentes contextos e de diferentes formas, em especial a partir de observação, imitação e instrução. Deve-se ressaltar que a aquisição das habilidades sociais para estudantes universitários, é importante para o desenvolvimento de atividades relacionadas à realidade acadêmica como apresentação de trabalhos, esclarecimento de dúvidas com professores, negociação de tarefas com os colegas, convívio em república e lidar com as implicações de uma mudança de cidade e perda do contato próximo com família, amigos e namorado (a), implicando mudanças nos relacionamentos. Além disso, habilidades sociais também são importantes para a vida profissional do indivíduo após o término da faculdade. Assim, é importante que essa população apresente generalização de tais comportamentos para todos os contextos de sua vida.

O repertório de habilidades sociais envolve elementos verbais e não verbais. Entre os comportamentos verbais, vale destacar a própria forma e escolha de palavras na hora de fazer perguntas, elogios, feedbacks (positivos e negativos), críticas, pedidos de desculpas, solicitação de mudança de comportamento, expressão de opiniões, entre outros. Apesar de vivermos numa sociedade que se organiza segundo o uso de palavras, muito da comunicação interpessoal ocorre por meio de comunicação não verbal (DEL PRETTE Z.; DEL PRETTE A., 1999). Alguns componentes não verbais das habilidades sociais são contato visual, latência da resposta, volume e tom da voz, sorriso, tempo da fala, gestos, expressão facial, postura corporal, movimentos com a cabeça, contato físico, distância/proximidade, atratividade física e aparência pessoal (DEL PRETTE Z.; DEL PRETTE A., 1999). Em especial, estes componentes fisiológicos estão relacionados às sensações corporais entendidas como medo e ansiedade, presentes na fobia social.

Para dar um exemplo mais detalhado sobre um componente não verbal das interações, pode-se falar do olhar. Este pode comunicar diferentes disposições: manter o interlocutor à

distância, encorajá-lo a se aproximar, puni-lo, estabelecer cumplicidade, além de ser um forte indicativo de atenção ao interlocutor (DEL PRETTE Z.; DEL PRETTE A., 1999). Durante uma interação, estes autores apontam que o rosto é o principal instrumento de comunicação das emoções, é a parte do corpo que mais se olha quando se objetiva perceber as intenções do outro, se ele está sendo sincero ou falso, pois ao sentirmos vergonha, raiva, tristeza ou alegria, evidenciamos esses sentimentos em nossas faces por meio de palidez, rubor, choro, sorriso ou movimentos de olhos e sobrancelhas, que são sinais percebidos e interpretados durante as interações sociais presenciais (DEL PRETTE Z.; DEL PRETTE A., 1999).

Um desempenho social bem-sucedido envolve uma discriminação acurada de como o outro se comporta, de como deve ser o próprio comportamento e se este deve ou não ocorrer (DEL PRETTE Z.; DEL PRETTE A., 1999). A leitura do ambiente social necessária depende da atenção aos sinais sociais do ambiente, do controle das emoções e da impulsividade e da análise da relação entre os desempenhos dos envolvidos e as consequências da interação (DEL PRETTE A.; DEL PRETTE Z., 2001). O ambiente social também é importante para entender o conceito de empatia, que envolve colocar-se no lugar do outro, procurar entender seus sentimentos e comportamentos e comunicar-lhe esse entendimento (DEL PRETTE Z.; DEL PRETTE A., 1999).

As habilidades sociais, enquanto comportamentos operantes, podem favorecer interações sociais com maior probabilidade de serem reforçadas por seus interlocutores (BOLSONI-SILVA, 2002; DEL PRETTE A.; DEL PRETTE Z., 2001). Tais habilidades são imprescindíveis para interações sociais positivas, sendo muitas vezes aprendidas naturalmente por observação, modelação ou modelagem nas interações com pais, professores e pares. Entretanto, quando o ambiente não proporciona as condições necessárias para a aquisição adequada dessas habilidades, os indivíduos podem apresentar *déficits* que prejudicam as interações sociais e, como consequência, sua qualidade de vida pode também ser prejudicada (DEL PRETTE A.; DEL PRETTE Z., 2001, 2002).

Segundo Angélico, Crippa e Loureiro (2006), os tipos de *déficits* que um indivíduo pode apresentar em seu repertório de habilidades sociais são principalmente *déficit* de aquisição, quando a habilidade social não ocorre diante das demandas do ambiente; *déficit* de desempenho, quando a habilidade é demonstrada com frequência inferior à esperada; e *déficit* de fluência, quando determinada habilidade não atinge a proficiência esperada.

As habilidades sociais incluem comportamentos como fazer e responder perguntas, fazer e receber elogios, pedir e dar *feedback* nas relações sociais, iniciar e manter conversação, fazer e recusar pedidos, manifestar opinião, desculpar-se, expressar sentimentos,

lidar com as críticas e com a pressão do grupo (DEL PRETTE A.; DEL PRETTE Z., 2001). Um bom repertório de habilidades sociais, portanto, pode prevenir comportamentos de risco, uma vez que pode tornar o jovem capaz de decidir por si mesmo, recusar convites danosos e discordar do grupo em momentos de pressão (SILVA; MURTA, 2009). Porém, além disso, comportamentos de enfrentamento podem ter por objetivo conseguir autonomia em relação aos pais; repudiar normas e valores da autoridade convencional; lidar com ansiedade, frustração e antecipação do fracasso; afirmação rumo à maturidade e à transição da infância para um *status* mais adulto (SCHENKER; MINAYO, 2005). Esses objetivos são característicos do comportamento dos jovens, mas, quando lhes é proporcionado um repertório mais amplo, os jovens poderão atingir esses objetivos de maneira mais adaptativa, aumentando a probabilidade de obter reforçadores a partir de seus comportamentos.

Para a população universitária em especial, os indivíduos precisam desenvolver as habilidades sociais a fim de obter bom desempenho acadêmico e social. Além disso, estas habilidades são consideradas fatores de promoção de saúde entre os jovens, pois podem proporcionar comportamentos de enfrentamento de situações de risco como violência, uso de álcool e drogas, comportamento sexual sem preservativos (SCHENKER; MINAYO, 2005). Tais habilidades também são necessárias nos demais contextos da vida desses jovens, como na relação com os familiares, amigos e parceiros (BOLSONI-SILVA, 2002; DEL PRETTE A.; DEL PRETTE Z., 2001).

Os seres humanos passam a maior parte de seu tempo engajados em interações sociais e, quando são socialmente habilidosos, são capazes de promoverem interações sociais satisfatórias (CABALLO, 1997). Agindo assim, o autor aponta que o indivíduo tem maior probabilidade de ser reforçado de forma que o desenvolvimento de repertórios nessa área pode auxiliar na prevenção e/ou redução de dificuldades psicológicas. Por outro lado, considera-se que os *déficits* de habilidades sociais dificultam o funcionamento social do indivíduo, bem como sua capacidade adaptativa (ANGÉLICO; CRIPPA; LOUREIRO, 2006).

Uma das maneiras de ampliar o repertório dos indivíduos é o treinamento de habilidades sociais. Este, por meio de procedimentos clínicos e educativos visa superar *déficits* no desempenho social do cliente e lhe proporcionar interações sociais mais satisfatórias (BOLSONI-SILVA, 2002). Dentre os diferentes tipos de intervenções citadas na literatura, destaca-se o trabalho em grupo. Isso porque os participantes podem praticar as habilidades trabalhadas com os colegas do grupo; podem representar papéis, proporcionar *feedback* uns aos outros; além de fornecerem modelos aos demais participantes (BOAS; SILVEIRA; BOLSONI-SILVA, 2005). Por outro lado, o tratamento individual permite que se

tenha mais foco nos objetivos traçados com aquele cliente, proporcionando que o treinamento de habilidades sociais esteja diretamente relacionado aos seus *déficits* e excessos comportamentais. Além disso, principalmente com participantes que tenham maiores *déficits* de habilidades sociais, situações em grupo podem tornar-se aversivas, dificultando a adesão ao tratamento.

Considerando a importância das habilidades sociais em universitários, diversos estudos têm feito intervenções para melhorar o repertório dessas pessoas, como é o caso dos estudos de Bolsoni-Silva et. al. (2009), Del Prette A. e Del Prette Z. (2003) e Falcone (1999). Cabe ressaltar que esses estudos não utilizam instrumentos padronizados para avaliar saúde mental. Bolsoni-Silva et. al. (2009) realizaram um estudo com 15 universitários e 3 recém-formados que participaram de um treinamento de habilidades sociais. Houve a divulgação de tal treinamento na universidade em que os participantes estudavam e eles se apresentaram espontaneamente para participar da intervenção. O treinamento contou com 20 sessões de duas horas conduzidas por uma dupla que se revezava entre terapeuta e co-terapeuta. As sessões seguiam uma estrutura semelhante que contava com discussão de tarefa, apresentação do tema da sessão, treinamento das habilidades por meio de diversas técnicas comportamentais (como modelagem e reforçamento diferencial), avaliação do encontro e apresentação de uma nova tarefa. Foram conduzidos seis grupos de intervenção, com três participantes cada. Cada participante recebia uma cartilha explicativa sobre as habilidades sociais (por exemplo, fazer e receber críticas e dar feedback) e exemplos de sua aplicabilidade nos contextos familiar, amoroso e na universidade. Os participantes responderam ao IHS - Del Prette antes e após a intervenção. Os resultados apontam que, ainda que nem todas as dificuldades dos participantes tenham sido superadas, o treinamento proporcionou a melhora do repertório de habilidades sociais para a maioria dos participantes (com exceção de uma pessoa). O estudo de Del Prette A e Del Prette Z. (2003) objetivava descrever o treinamento de habilidades sociais utilizado e foi realizado com dez estudantes. Tal estudo consistiu em 17 sessões de duas horas de duração, realizadas duas vezes por semana, incluindo atividades teóricas e práticas e o objetivo das sessões era o ensino de habilidades sociais voltadas ao mercado de trabalho. As sessões eram conduzidas por dois facilitadores. Os participantes responderam ao IHS - Del Prette (2001 – versão adaptada) antes e depois da intervenção e houve também uma avaliação dos pares. Os resultados apontam que houve redução das dificuldades encontradas antes e após o treinamento, de forma que o procedimento utilizado mostrou-se efetivo para atingir os objetivos propostos. Já Falcone (1999), realizou um estudo visando avaliar o método de treinamento de empatia utilizado. Esse estudo contou com 17

estudantes universitários, divididos em um grupo controle e outro que passou por um treinamento de empatia, sendo todos os participantes avaliados em pré-teste, pós-teste e avaliação de seguimento, de acordo com uma entrevista estruturada e observação do desempenho dos participantes (filmados em situações de interação, por desempenho de papéis) de acordo com Sistemas de Avaliação do Comportamento Empático Verbal e Não Verbal (aplicados por seis diferentes juízes que desconheciam a que grupo os participantes pertenciam), além da aplicação do Questionário de Avaliação do Treinamento de Empatia (QUATE), aplicado no pós-teste e avaliação de seguimento. O treinamento consistiu em 11 sessões de duas horas que ocorriam duas vezes na semana e focavam: (a) identificar sinais não-verbais no comportamento dos outros; (b) ouvir e procurar compreender a perspectiva e sentimentos da pessoa-alvo, sem julgá-la; (c) verbalizar entendimento da perspectiva e dos sentimentos da pessoa-alvo; (d) demonstrar compreensão e aceitação por meio de comportamentos não-verbais. Os resultados deste estudo apontam que o treinamento da empatia gerou melhora significativa no desempenho dos participantes experimentais em relação à comunicação empática verbal e essa melhora se manteve na avaliação de seguimento. Embora com diferença menos acentuada, o treinamento também trouxe melhora no aspecto não verbal das interações. Os relatos dos participantes do estudo também apontam melhoras após o treinamento, especialmente em relação aos relacionamentos interpessoais. Como pode ser observado, estes estudos envolvem um treinamento clínico de habilidades sociais, uma vez que a universidade não tem disponibilizado condições para que os estudantes desenvolvam essas habilidades ao longo do curso. Nesse sentido, Del Prette A. e Del Prette Z. (2003), apontam que a competência social tem sido vista pelas universidades como um sub-produto desejável dos cursos universitários, mas que nem sempre é alcançado pelos estudantes.

### 1.5 Relações entre fobia social e habilidades sociais

Em estudo de revisão de produção científica sobre fobia social e habilidades sociais com adultos procedentes de amostras clínicas, universitárias e da comunidade e objetivando uma análise crítica das metodologias utilizadas, Angélico, Crippa e Loureiro (2006) analisaram dezesseis diferentes estudos e concluíram que níveis altos de ansiedade social afetaram negativamente o desempenho social, as habilidades de comunicação, as percepções interpessoais e a competência social dos indivíduos com fobia social ou ansiosos socialmente. Na mesma direção, Levitan, Rangé e Nardi (2008) fizeram um levantamento bibliográfico

sobre habilidades sociais em pacientes com agorafobia e ansiedade social e relatam que *déficit* em habilidades sociais é encontrado em alguns estudos como um fator que influencia o desempenho do indivíduo socialmente ansioso, porém, em outros, como um fator inexistente, o que reforça a hipótese de que fobia social e o repertório de habilidades sociais podem estar relacionados, embora a relação entre esse eles não seja completamente entendida. Esses autores ainda apontam que foi encontrada uma correlação entre *déficit* de habilidades sociais e fobia social em situações não-estruturadas (sem instruções de como proceder), enquanto em situações estruturadas (com instruções) não houve diferença significativa entre participantes com e sem transtorno de ansiedade social. Como as situações de interação social cotidianas não são estruturadas, pessoas com esse tipo de transtorno tendem a apresentar dificuldades em interagir. Devido a isso, a fobia social é comumente associada ao *déficit* de habilidades sociais (LEVITAN; RANGÉ; NARDI, 2008). Além disso, segundo os autores, indivíduos socialmente ansiosos antecipam negativamente a experiência de interação social, assim como os resultados advindos dessa interação. Por conta desses fatores, é bastante descrito na literatura que fóbicos sociais possuem menos interações sociais do que a maioria dos indivíduos, sendo o principal tratamento utilizado com eficácia o treinamento de habilidades sociais em grupo, em ambiente clínico (LEVITAN; RANGÉ; NARDI, 2008).

Christensen, Stein e Means-Christensen (2003) definem que a forma como cada interlocutor costuma se relacionar com outras pessoas, a forma como as outras pessoas se relacionam com eles e a relação que se estabelece influenciam na interação. Isso porque as interações sociais, como anteriormente explicado, se baseiam em reforço mútuo e são comportamentos aprendidos. A forma como a pessoa acredita que é vista pelos outros também é um fator importante e está relacionado à ansiedade social bem como a forma como as pessoas avaliam seu próprio desempenho, principalmente devido às auto-regras (regras formuladas pela própria pessoa que as segue). Em geral essa avaliação não varia, mas algumas situações e alguns interlocutores podem ter influência, como na presença de uma autoridade, por exemplo.

Christensen, Stein e Means-Christensen (2003) realizaram um estudo objetivando conhecer as percepções interpessoais de pessoas com e sem alta ansiedade social em interações sociais não programadas, em especial as auto e meta-percepções negativas. Esse estudo foi realizado com 1740 estudantes de psicologia que responderam a Escala de Ansiedade de Interação Social (em inglês, Social Interaction Anxiety Scale ou SIAS) e uma versão revisada do Inventário de Depressão Beck (em inglês, Beck Depression Inventory, ou BDI). Dos participantes, foram selecionados 62 com ansiedade social e 62 sem esse

diagnóstico. Esses participantes foram agrupados em quartetos que passaram por uma sessão experimental em que respondiam ao Inventário de Fobia Social (em inglês, Social Phobia Inventory ou SPIN) e Escala de *Déficit* de Sheehan (em inglês, Sheehan Disability Scale ou SDS) e eram incentivados a conversar por cinco minutos individualmente com os outros participantes, para se conhecerem. Depois de cada interação era pedido para cada participante avaliar a si mesmo, ao parceiro e suas metacognições de como o parceiro o teria avaliado. Os resultados indicam que as pessoas com alta ansiedade social estão mais sob controle de suas percepções sobre seu comportamento e o julgamento dos outros do que realmente a forma como os outros as veem. Isto pode resultar em um isolamento das pessoas com fobia social. Iancu e Goldstein (2009) afirmam que este isolamento leva a uma lacuna de interações sociais que atrapalha o desenvolvimento de habilidades sociais adequadas e relações positivas, levando a um aumento da ansiedade social e sentimentos de inferioridade, constituindo-se assim um ciclo vicioso.

Como forma de ressaltar ainda mais a relação do repertório de habilidades sociais e a fobia social, alguns estudos mostram que o treinamento de habilidades sociais tem resultados bastante positivos com essa população. D'El Rey, Beidel e Pacini (2006) realizaram um estudo com 17 participantes adultos com diagnóstico de fobia social e que não estavam recebendo tratamento. O objetivo desse estudo foi comparar os efeitos do tratamento de pacientes com fobia social generalizada utilizando-se treinamento de habilidades sociais com e sem a reestruturação cognitiva. Os participantes foram divididos em dois grupos, sendo que um destes passou apenas por treinamento de habilidades sociais com sessões semanais de duas horas e meia, por oito semanas, e outro pelo mesmo treinamento acrescido de reestruturação cognitiva. Foram realizadas avaliações de pré-teste, pós-teste e avaliação de seguimento com os instrumentos Teste de Aproximação Comportamental, Escala de Problemas e Objetivos, Inventário de Fobia Social (SPIN), Lista de Pesquisa de Medo, Inventário de Cognições Sociais (SCI) e Expectativas para o Tratamento. Este estudo apresentou resultados positivos em ambos os grupos. Todavia, os participantes que passaram pela combinação das técnicas tiveram resultados mais expressivos. Um resultado a se destacar é que 24% daqueles que só passaram pelo treinamento de habilidades sociais e 33% dos que participaram do treinamento com as técnicas combinadas deixaram de preencher o critério de indicativo de fobia social pelo SPIN. Resultados positivos do treinamento de habilidades sociais em participantes com indicativo de fobia social também foram encontrados por Van Dam-Baggen e Kraaimaat (2000). Esses autores fizeram uma pesquisa com 48 fóbicos sociais, sendo que metade passou por treinamento de habilidades sociais e metade por terapia

cognitivo-comportamental e o objetivo da pesquisa era comparar os resultados entre os participantes que passaram por cada intervenção. Tais intervenções tinham encontros de uma hora e meia e ocorreram semanalmente por dezessete semanas. Após essa etapa, houve encontros mensais por três meses. Os grupos tinham de cinco a oito participantes. Os participantes foram avaliados de acordo com o Exame do Estado Psíquico (em inglês, Present State Examination ou PSE), o Inventário de Transtornos de Ansiedade Revisado (em inglês Anxiety Disorders Schedule-Revised ou ADIS-R) e uma entrevista clínica para verificar o diagnóstico de fobia social. Além disso, antes do tratamento, logo após seu término e em avaliação de seguimento após três meses, os participantes responderam ao Inventário de Situações Interpessoais (em inglês, Inventory of Interpersonal Situations ou IIS), em específico, as escalas de desconforto e frequência, além de medidas de avaliação indireta por meio do Check List de Sintomas- 90 (SCL-90), como índice de severidade da psicopatologia, um instrumento sobre medo e ansiedade (Fear Survey Schedule III ou FSS III) e uma escala de auto-controle (Scale of Internal-External Locus of Control), além de uma escala usada no pós teste sobre o comprometimento e satisfação com o tratamento. Os resultados deste estudo demonstram que embora a terapia cognitivo-comportamental tenha sido efetiva, quem passou pelo treinamento de habilidades sociais teve melhoras mais significativas em termos de ansiedade social e habilidades sociais. Além disso, em avaliação feita três meses após o término do tratamento ficou demonstrado que os níveis de ansiedade social e habilidades sociais dos participantes que passaram pelo treinamento de habilidades sociais eram semelhantes aos de pessoas saudáveis. Dessa forma, percebe-se que as habilidades sociais estão diretamente ligadas à fobia social e o treinamento de habilidades sociais é uma ferramenta importante no tratamento dessas pessoas. Falcone (1999) ressalta que o treinamento de empatia também pode beneficiar pessoas com fobia social, pois tira o foco de seu auto-julgamento relacionado à ansiedade ao ensinar essas pessoas a focar sua atenção no outro, sendo que isso poderia diminuir a ocorrência dos auto-julgamentos negativos comuns em pessoas com esse diagnóstico.

A fobia social influencia, portanto, os padrões de relacionamento interpessoal dos indivíduos. Esses indivíduos tendem a evitar situações de interação social ou demonstrar forte ansiedade quando precisam enfrentá-las, além de geralmente interagirem com um número reduzido de pessoas e apresentarem *déficit* de habilidades sociais. Já pessoas sem fobia social, costumam interagir com um número maior de interlocutores, ter melhor repertório de habilidades sociais e geralmente não apresentam sinais de ansiedade diante de interações sociais. Assim, há diferenças entre as interações de pessoas com e sem fobia social. Dessa

forma torna-se importante estudar como são as interações virtuais desses indivíduos (com e sem fobia), e se é possível encontrar diferenças entre eles na maneira de interagir pela internet.

## 1.6 Interações Virtuais

Inicialmente será feita uma breve descrição da importância das interações virtuais, seguida pelas formas mais utilizadas para interagir virtualmente. Depois são discutidas as diferenças entre interações virtuais e presenciais e, por fim, como as interações virtuais têm influenciado amizades e relacionamentos amorosos.

Segundo Rodolfo (2006), a internet superou sua finalidade inicial de comunicação técnica e tornou-se um dos maiores e mais importantes espaços de sociabilidade, superando todos os outros meios de comunicação. A internet propicia a troca de informações de forma instantânea e disponível para o acesso de muitas pessoas ao mesmo tempo, além de possibilitar que todas as pessoas possam emitir a informação, de forma que o internauta não tem apenas um papel passivo como ocorre com a televisão, por exemplo. Turkle (1999) ressalta a possibilidade de ler e reler uma conversa virtual e, ainda, de poder existir comunicação com pessoas que se localizam distantes geograficamente, permitindo assim um grande leque de possíveis interlocutores. A interação via internet proporciona também a possibilidade de dispor de um tempo maior para responder, permitindo assim que a pessoa tenha mais tempo para formular uma resposta.

A proporção de indivíduos que utilizaram a internet para se comunicar revela a importância de mais estudos na área, pois passou de 82% em 2005 para 90% em 2009 (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010). Esses dados são provenientes de uma pesquisa realizada em 2009, feita com 9747 usuários de internet de todo Brasil, escolhidos por amostra, com base em dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia Estatística). Esses participantes responderam a entrevistas realizadas em suas residências, a partir de um questionário com o objetivo de investigar o desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação no país. Spizzirri (2008), visando mapear o uso da internet, realizou um estudo com 534 adolescentes (de 12 a 17 anos) de Porto Alegre avaliados em sala de aula a respeito de dados sócio-bio-demográficos, nível sócio-econômico dos pais e configuração familiar, atividades e opiniões sobre o uso da internet (instrumento “Questionari per a nois i noies” adaptado), apoio social recebido da família e dos amigos (sub-escalas da Social Support Appraisals ou SSA) e nível de bem-estar (Escala Personal Wellbeing Index-School Children).

Os resultados desse estudo mostram que 81,2% dos participantes acreditam que com o tempo as pessoas se comunicarão mais por meio do computador do que pessoalmente. Rodolfo (2006) realizou uma pesquisa com 231 pessoas que responderam a um instrumento sobre dados demográficos, o uso da internet e o uso de comunicadores instantâneos. O objetivo do estudo era analisar a comunicação instantânea pela internet. O instrumento utilizado ficou disponível online por seis meses e foi divulgado em sites, comunidades virtuais, fóruns de discussão, além de os respondentes serem incentivados a divulgá-lo. O resultado dessa pesquisa mostra que 39,83% da amostra utilizam a internet para fazer novas amizades. Esses números mostram que os jovens desta pesquisa realmente usam o meio virtual como forma de sociabilidade. Tal fato também pode ser notado quando o autor supracitado diz que 78,32% dos indivíduos da pesquisa valorizam principalmente os benefícios da internet ligados à comunicação, dos quais se destacam: praticidade e facilidade de comunicação 38,46%; possibilidade de manter contatos com amigos e parentes 20,28%, velocidade de comunicação 13,99% e possibilidade de conhecer novas pessoas 5,59%.

Atualmente, cada vez mais pessoas, particularmente os jovens, optam por uma convivência social que se estabelece fundamentalmente por meio da internet (LEITE; MIGLIORA, 2006). Muitos recursos podem ser utilizados para fim de interação social virtual, como:

- e-mail, termo que significa correio eletrônico e permite compor, enviar e receber mensagens por meio de sistemas eletrônicos de comunicação (WIKIPEDIA, 2011b). Além de não ter custos, chega quase que instantaneamente ao interlocutor, porém, este pode demorar para ler e responder a mensagem;
- salas de bate-papo, em que as pessoas visitam um site, escolhem um apelido e conversam em tempo real por meio de mensagens instantâneas com quem estiver online na mesma sala, sem contato físico ou visual (PERIS et. al., 2002). São usadas principalmente para conversar com pessoas desconhecidas e permitem grande anonimato (VALKENBURG; PETER, 2007);
- comunicadores instantâneos, que são programas instalados no computador do usuário (embora alguns sites permitam o acesso sem necessidade da instalação), em que o indivíduo cadastra contatos a partir do e-mail das pessoas e é avisado sobre quem está conectado ao programa e, portanto, disponível para conversar. As conversas também se dão por mensagens instantâneas, mas é usado principalmente para se comunicar com pessoas conhecidas (VALKENBURG; PETER, 2007);

- comunidades virtuais, também conhecidas como sites de relacionamento, são sites em que a pessoa se cadastra, registra informações a seu respeito (que podem ou não ser verídicas) e entra em contato com outras pessoas também cadastradas nesse site, tendo acesso às informações registradas por elas, quem são seus amigos, além de possibilitar a troca de recados virtuais. Estas comunidades são vistas como locais virtuais em que pessoas com interesses semelhantes podem se reunir para se comunicar, compartilhar e discutir ideias (RAACKE; BONDES-RAACKE, 2008). Algumas comunidades virtuais permitem saber se a pessoa está conectada em determinado momento, o que aumenta a possibilidade de que o recado enviado seja visto e respondido rapidamente. Como as informações podem ser restritas ou falsas, há possibilidade de anonimato;
- blogs, fotologs e Twitter, que são ferramentas em que a pessoa escreve uma mensagem e a deixa online para que qualquer pessoa, ou apenas pessoas previamente autorizadas possam acessar esse texto, lê-lo e deixar comentários e perguntas. A possibilidade de que os leitores comentem sobre o conteúdo de um blog, como forma de interagir com o autor e outros leitores é parte importante destes recursos (WIKIPEDIA, 2011a). Os blogs originalmente eram como diários virtuais, mas podem também ser usados para divulgar informações, músicas, entre outros. A grande diferença entre eles é que os blogs são mais utilizados para textos longos (embora possam conter imagens) (WIKIPEDIA, 2011a), os fotologs implicam em anexar uma imagem para então escrever uma mensagem (WIKIPEDIA, 2011c) e o Twitter é usado para postar mensagens escritas de até 140 caracteres (cada letra ou sinal ortográfico corresponde a um caractere) (WIKIPEDIA, 2011e);
- jogos online, nos quais um jogador conectado à internet pode jogar com outros sem que ambos precisem estar no mesmo ambiente. Assim, o jogador pode desafiar adversários que estejam em outros lugares do país, ou até do mundo (WIKIPEDIA, 2011d). Jogos podem permitir interação entre pessoas, principalmente quando estas jogam como equipe, como adversárias ou se comunicam para trocar dicas em sites específicos.

É importante salientar quais as diferenças entre as interações virtuais e presenciais. Em relação a isso, pode-se dizer que a comunicação virtual, em geral inclui apenas a dimensão verbal havendo pouca possibilidade de comunicação não verbal, excetuando-se, porém, alguns recursos como o uso de letras maiúsculas para demonstrar algumas emoções (como surpresa, irritação, entre outros), e o uso de figuras de rostos com diferentes expressões.

Porém, a comunicação presencial envolve um número muito maior de comportamentos não verbais na interação, como foi discutido no tópico sobre habilidades sociais. Sobre isso, Deziderio (2007) diz que no contato presencial as pessoas contam com expressões faciais, gesticulação e entonação da voz como auxílio para dar emoção às palavras e, na internet, essas dimensões não existem.

O comportamento não verbal está sempre presente nas relações face a face, existindo ou não intercâmbio verbal (DEL PRETTE Z.; DEL PRETTE A., 1999). Contudo, esses comportamentos não são percebidos em situações de interação virtual, impossibilitando que o interlocutor perceba as dificuldades que os fóbicos sociais encontram no desempenho interpessoal. Sinais como repetições, vacilações, pequenos silêncios, que levam ao desconforto do interlocutor, tendendo a abreviar o tempo de interação (DEL PRETTE Z.; DEL PRETTE A., 1999) quando em um encontro face a face, não ocorrem na comunicação virtual. Todavia, alguns comportamentos como grande latência de resposta, períodos longos de silêncio e uso excessivo de chavões podem ser percebidos, ainda que numa interação virtual.

É importante destacar que como a interação virtual é principalmente verbal, os sinais corporais de rejeição e avaliação negativa (como movimentos horizontais da cabeça, alteração do tom de voz) que são altamente aversivos, principalmente para os fóbicos sociais, não são perceptíveis nas interações virtuais. Além disso, os sinais físicos de ansiedade (como face ruborizada, sudorese, tremores) emitidos pelos fóbicos também não são perceptíveis via internet. Dessa forma, os principais estímulos aversivos que controlam o comportamento das pessoas com fobia social não estão presentes, ou são amenizados no ambiente virtual (dado que o conteúdo verbal das falas pode sugerir tanto a ansiedade como a avaliação negativa). Além disso, na interação virtual, por estes sinais não serem percebidos, o controle de algumas dimensões das emoções não é tão exigido, dado que alterações no tom de voz, ou gestualidade (por exemplo) podem passar despercebidas ou serem suavizados. Assim, facilita-se lidar com situações em que o interlocutor pode reagir agressivamente.

Como foi discutido, algumas dimensões das habilidades sociais (em especial os comportamentos não verbais) não estão presentes nas interações virtuais. Porém, algumas habilidades se mantêm as mesmas, principalmente a forma verbal da formulação de perguntas, feedbacks, elogios, solicitação de mudança de comportamento, entre outros. Há ainda uma linguagem própria usada nas comunicações virtuais, que inclui abreviações, novas formas de escrita e gírias (LEITE; MIGLIORA, 2006). Além disso, alguns elementos da comunicação, como frequência e conteúdo das respostas também podem servir como

indicativo de contextos, como se a pessoa está ou não interessada em uma conversa ou em determinado assunto. Outro componente das habilidades sociais que se mantém importante nas interações virtuais é a empatia, o colocar-se no lugar do outro, que pode favorecer relacionamentos virtuais ou presenciais. Assim, alguns repertórios de habilidades sociais se mantêm os mesmos, tanto na internet como presencialmente, embora outros sofram modificações. Dessa forma, conhecer os repertórios de habilidades sociais presenciais pode ser um fator importante para compreender melhor as interações virtuais dessas pessoas.

Além desses fatores descritos acima, a internet também proporciona algumas vantagens para quem tem dificuldade em interações interpessoais, como a possibilidade de anonimato. Santos (2009) aponta que as possibilidades de anonimato e de construção de identidades on-line dificultam a identificação da pessoa, o que vem contribuir para que os internautas sintam-se seguros ao se expressarem on-line, dado que mesmo que sejam rejeitados ou façam algo embaraçoso, ninguém saberá quem são eles. Considerando o medo que as pessoas com fobia social têm de situações de embaraço, essa possibilidade de anonimato poderia deixá-los mais a vontade para interagir pela internet. Complementando isso, de acordo com a pesquisa já descrita de Rodolfo (2006), os participantes falam sobre a importância da internet, sendo que 20,35% apontam que ela é importante pela possibilidade de anonimato; 10,39% pela segurança por ter não contato direto com as pessoas; 26,41% pela facilidade de fazer amigos; 84,85% pela possibilidade de conhecer pessoas distantes geograficamente e 6,93% pela possibilidade de iniciar e manter relacionamentos amorosos. Os índices relacionados à possibilidade de anonimato, à segurança de não ter contato direto com as pessoas, à facilidade de fazer amigos e à possibilidade de iniciar e manter relacionamentos amorosos sugere que as interações sociais pela internet podem ser utilizadas como esquia dos aversivos já descritos que podem estar presentes nas interações presenciais.

Visto como as interações virtuais diferenciam-se das interações presenciais, é importante discorrer sobre como as interações virtuais vem influenciando os relacionamentos entre amigos ou mesmo os relacionamentos amorosos. Percebe-se que cada vez mais a utilização da comunicação via internet tem influenciado na formação e manutenção das amizades, principalmente entre os jovens (DEZIDERIO, 2007; LEITE; MIGLIORA, 2006; MELLO, 2007; RODOLFO, 2006; SPIZZIRRI 2008). Muitos internautas, por exemplo, revelam conteúdos na internet que não costumam expor no dia-a-dia, o que cria laços por vezes mais profundos do que os construídos em relações presenciais. Neves (2007) afirma que indivíduos muito tímidos encontram na internet pessoas que passam pelas mesmas

dificuldades e que descrevem suas angústias, proporcionando uma sensação de identificação que pode levar à pessoa a superar o sentimento de solidão e desajustamento.

Segundo Leite e Migliora (2006), o processo de socialização dos jovens envolve o uso da internet para fazer amigos, interagir com outras pessoas, discutir opiniões, brigar e até iniciar relacionamentos amorosos. Esses comportamentos envolvem o uso de habilidades sociais, porém, a forma como as pessoas interagem virtualmente é diferente das interações sociais presenciais, havendo, portanto, o risco de que, ao desenvolver sua socialização principalmente por meios virtuais, esses jovens possam ter dificuldades de apresentar comportamentos socialmente habilidosos em situações presenciais que são inevitáveis na vida de qualquer pessoa.

Rodolfo (2006), em sua pesquisa já descrita, aponta que a maioria da amostra, 96,54%, se relaciona com outras pessoas de forma virtual. Os dados deste autor contribuem ainda mais para o objetivo dessa pesquisa quando demonstram que 55,84% das pessoas disseram terem aumentado o círculo de amizades e 14,72% relataram diminuição no tempo de lazer com a família e vida social. Ou seja, a internet aumenta o relacionamento virtual com outras pessoas ao mesmo tempo em que diminui as interações presenciais, o que pode gerar um impacto no aprendizado e utilização das habilidades sociais, uma vez que essas habilidades dependem do contato social presencial para serem instaladas e mantidas. Isto porque, como já foi discutido, existem muitas diferenças entre a comunicação interpessoal presencial e a virtual.

Há também a possibilidade de pessoas que tenham dificuldade em interagir nas situações presenciais, utilizarem-se do meio virtual para se socializarem. Dessa forma, consegue-se reverter uma dificuldade momentaneamente, porém, sem a superação real das dificuldades apresentadas pelo indivíduo uma vez que, ainda que consigam interagir pela internet, quando em situação presencial, mantém-se a dificuldade pré-existente. Por outro lado, dificilmente as pessoas substituirão amigos, família e parceiros por relacionamentos apenas virtuais, ao contrário, terão vontade de se encontrar pessoalmente com as pessoas que conheceram virtualmente (NEVES, 2007). Concordando com isso, Valkenburg e Peter (2007) afirmam que não apenas os jovens se comunicam pela internet com os amigos com quem convivem presencialmente como também regularmente estabelecem novas amizades que se iniciam virtualmente e se desenvolvem fora da internet.

Segundo Santos (2009), no mundo virtual, pode ser mais fácil e confortável aproximar-se de pessoas desconhecidas, seja por timidez ou por sentir-se apreensivo quanto à possível reação do outro em relacionamentos presenciais, uma vez que na internet, uma situação de rejeição não tem o mesmo valor que fora dela, devido à menor exposição pessoal.

Dessa forma, a pessoa rejeitada não tem contato com os sinais de rejeição da outra, além de não expor suas reações, o que restringe a rejeição principalmente à dimensão verbal, tornando-a mais fácil de ser assimilada.

Peris et. al. (2002) relatam que, embora as pessoas busquem iniciar relacionamentos a partir do contato físico, o ambiente virtual e suas possibilidades têm mudado a forma como as relações sociais são concebidas, mesmo entre pessoas que nunca se encontraram fisicamente. Estes autores ilustram isso ao afirmar que as salas de bate-papo permitem identificar as pessoas mais agradáveis antes de iniciar o contato, sem necessidade de exposição, observando as conversas entre as outras pessoas, e com isso aumentam o sentimento de autossuficiência e diminuem os riscos sociais durante a interação. O mesmo pode ocorrer por meio de sites de relacionamento e blogs. Valkenburg e Peter (2007) defendem que a comunicação online reforça a autorrevelação de assuntos íntimos, o que pode incentivar a formação de relacionamentos, sua manutenção e ainda aumentar a proximidade entre pessoas que se relacionam presencialmente.

Madell e Muncer (2006), na introdução de seu trabalho, apontam a contradição que eles encontraram entre estudos prévios (embora não haja explicação sobre os artigos, deduz-se que se tratem de estudos empíricos) ao constatar que alguns trabalhos indicam que pessoas com ansiedade social podem usar a internet para se socializar mais do que as pessoas saudáveis, enquanto outros dizem que não. Além disso, estes autores apontam que o uso da internet é uma atividade solitária e a aversão que pessoas com fobia social têm de ser observadas pode encorajá-las ao uso da comunicação pela internet, que as possibilita socializar sem o julgamento dos outros. No levantamento bibliográfico feito na introdução do trabalho de Valkenburg e Peter (2007) os autores também relatam que foram encontrados resultados contrastantes sobre esse tema: dois artigos concluíram que pessoas sem ansiedade social interagem mais pela internet, um estudo concluiu que pessoas com ansiedade social, por terem mais dificuldade na comunicação presencial, usariam mais a internet para esse fim e outros dois estudos não tiveram resultados conclusivos. Contudo, os autores não descrevem os estudos citados. Bonetti, Campbell e Gilmore (2010), realizaram uma pesquisa com 626 estudantes australianos de 10 a 16 anos que tinham computadores em casa e usavam a internet para comunicar-se. O objetivo desse estudo foi investigar os padrões de comunicação virtual de crianças (de 10 a 12 anos) e adolescentes (de 13 a 16 anos). Os participantes responderam em sala de aula a um instrumento sobre frequência e duração de comunicação online, uma lista de 35 itens sobre assuntos da comunicação online, uma lista de oito itens de parceiros da comunicação online, uma lista com 18 objetivos da comunicação online, cinco itens

selecionados de um instrumento para avaliar solidão (UCLA Loneliness Scale), e quatro itens de uma escala de ansiedade social (SAD-New subscale of the Social Anxiety Scale for Adolescents). Os autores concluem nesta pesquisa que pessoas solitárias preferem a comunicação online em detrimento da presencial provavelmente por causa de seu *déficit* de habilidades sociais. Esses resultados contraditórios a respeito do impacto da fobia social na comunicação online têm sido explicados por dois modelos teóricos opostos: a teoria da compensação social e a teoria *rich-get-richer*.

A teoria da compensação social consiste em que pessoas introvertidas ou com falta de apoio social são as que mais usarão a internet para se comunicar (KRAUT et. al., 2002). Neves (2007) aponta que indivíduos tímidos encontram na internet um grande incentivo para superar o medo e se expor, dado que é mais fácil abordar alguém no bate-papo virtual do que pessoalmente, onde todas as dimensões do humano (por exemplo, os elementos não verbais) estão em jogo, fazendo com que a exposição seja total. Ou seja, segundo esse autor, as habilidades referentes à interação social presencial são diferentes e mais difíceis do que a interação virtual. Para a Análise do Comportamento, a teoria da compensação social pode ser entendida dado que as contingências presentes no ambiente virtual são diferentes das encontradas nas relações presenciais (como já foi discutido). Dessa forma, alguns estímulos aversivos, em especial para fóbicos sociais, não estão presentes na interação virtual, o que aumenta a probabilidade de essas pessoas emitirem comportamentos de interação, uma vez que eles têm menor probabilidade de serem punidos nesse ambiente. Assim, o comportamento de interagir virtualmente pode ser mantido por reforçamento negativo. Pessoas com dificuldade de interação, ou fobia social, podem, portanto, se utilizar mais das interações virtuais por atuarem como uma forma de superar essa dificuldade, ainda que de forma momentânea, pois ao interagirem em situações presenciais continuarão com as mesmas dificuldades.

Por outro lado, segundo Kraut et. al. (2002), o modelo *rich-get-richer* prediz que pessoas mais sociáveis e com mais suporte social se beneficiarão mais do uso da internet, por conta de suas características sociáveis, de forma que a internet seria apenas outra forma de interagir, e como elas não apresentam dificuldades em interagir presencialmente, também não apresentam dificuldades na interação virtual. Assim também, essa teoria prediz que pessoas que têm dificuldades em interagir presencialmente, mantêm essas dificuldades nas interações virtuais. Para a Análise do Comportamento, o modelo *rich-get-richer* pode ser explicado a partir do repertório dos indivíduos. Pessoas com melhor repertório de habilidades sociais têm maiores chances de serem reforçadas ao interagir com outras pessoas e se manterem emitindo

comportamentos de interação. Por outro lado, pessoas com menor repertório de habilidades sociais, ou com fobia social, não conseguem tantos reforçadores em suas interações, de forma que têm maior probabilidade de não interagirem com muitas pessoas tanto pessoalmente como pela internet por terem seu comportamento punido, ou devido às autorregras (que predizem a apresentação de aversivos) bastante presentes em pessoas com transtornos de ansiedade. O estudo de Madell e Muncer (2006) está de acordo com o que prediz essa teoria. Os autores realizaram um estudo com 362 estudantes entre 18 e 52 anos, com média de idade de 18,5 anos. O objetivo da pesquisa foi investigar como a ansiedade social e a fobia social estão relacionadas ao uso de internet para comunicação. Os participantes responderam ao instrumento sobre Fobia Social de Mattick e Clarke (SPS) e a Escala de Ansiedade de Interação Social (SIAS). Eles também responderam um questionário com questões sobre a frequência do uso de internet, do uso de e-mails, salas de bate papo e comunicadores instantâneos. Os resultados dessa pesquisa apontam que pessoas com fobia social usam a internet e e-mails com menor frequência do que os participantes sem esse transtorno.

Porém, alguns estudos encontram dados que condizem tanto com o modelo teórico *rich-get-richer* como com o de compensação social. Um exemplo é o estudo de Valkenburg e Peter (2007) que realizaram uma pesquisa cujos objetivos foram investigar como a comunicação online se relaciona com a proximidade de amizades pré-existentes e refinar o estudo dos modelos teóricos da compensação social e *rich-get-richer*. A pesquisa foi realizada com 794 adolescentes de 10 a 16 anos que responderam em sala de aula a: oito itens da Escala de Solidão da UCLA (Universidade da Califórnia, Los Angeles); a escala de Evitação Social e Sofrimento – Nova sub-escala pessoal da escala de ansiedade social para adolescentes (em inglês, Social Avoidance and Distress – New people subscale of the social anxiety scale for adolescents); um instrumento de nove itens sobre extensão e profundidade das amizades na comunicação online em relação à comunicação presencial e um instrumento de três itens sobre a frequência, taxa e intensidade de comunicação online. Também foi perguntado se os participantes conversavam pela internet, via comunicadores instantâneos e salas de bate-papo; além de dois itens sobre comunicação virtual com pessoas desconhecidas; e de quatro itens sobre a proximidade com amigos, todos em escalas tipo Likert. Dos participantes, 655 utilizavam a internet para comunicadores instantâneos ou chats e apenas estes foram considerados para a análise dos resultados. Os resultados encontrados por esses autores apontam que os adolescentes com ansiedade social interagem em menor frequência virtualmente do que os participantes sem esse transtorno, o que está de acordo com a teoria *rich-get-richer*. Contudo, os participantes desta pesquisa que tinham fobia social eram mais

propensos a acreditar que a comunicação online é efetiva para desenvolver a extensão e profundidade das amizades. Além disso, 36% dos participantes com fobia social disseram que a internet pode ser mais efetiva para tratar de assuntos íntimos, enquanto apenas 23% dos participantes sem fobia social disseram o mesmo. Segundo Valkenburg e Peter (2007), esses últimos resultados estão de acordo com a teoria da compensação social. Os autores afirmam que a teoria *rich-get-richer* é válida ao investigar os principais efeitos das características da personalidade na comunicação online. Todavia, a teoria de compensação social é válida quando se estudam as percepções dos participantes como variáveis mediadoras entre características da personalidade e comunicação online (VALKENBURG; PETER, 2007).

As interações virtuais também têm sido utilizadas para iniciar e manter relacionamentos amorosos. Deziderio (2007) realizou uma pesquisa cujo objetivo foi averiguar se haveria relação entre solidão e busca de relacionamentos amorosos por meio de salas de bate-papo. O estudo foi realizado com frequentadores do bate-papo UOL, das salas de bate-papo de 20 a 30 anos, sendo que 60 participantes responderam a duas escalas, uma sobre sentimentos de solidão e outra sobre busca por relacionamentos amorosos em salas de bate-papo. Foi feito um convite aberto para participar desta pesquisa nas salas de bate-papo. Quando não havia resposta, o convite era feito reservadamente a cada pessoa online na sala. As pessoas que concordaram em participar tinham a opção de responder na própria sala de bate-papo, via e-mail ou comunicador instantâneo. Os dados foram coletados em sábados à noite, por ser o período de maior frequência de acessos aos bate-papos. Os resultados dessa pesquisa mostram que 48% dos indivíduos dizem se sentir mais a vontade para procurar um parceiro em salas de bate-papo do que nos locais frequentados cotidianamente; 34% das pessoas dizem que depois que conheceram as salas de bate-papo, deixaram de perder tempo com outras formas de encontrar parceiros e 60% dizem que as salas de bate-papo os ajuda a se sentirem menos solitários. Esses dados são relevantes pois indicam que tais pessoas têm preferido procurar parceiros pela internet a procurá-los pessoalmente.

A pesquisa de Underwood e Findlay (2004) foi realizada com 75 pessoas casadas ou em relacionamento estável e que tinham um relacionamento virtual romanticamente significativo. O estudo tinha por objetivo examinar a formação e natureza dos relacionamentos românticos online, determinar como os participantes os percebem em comparação com os relacionamentos presenciais e qual o efeito da relação virtual no relacionamento com o parceiro presencial (primário). Os participantes foram recrutados a partir da divulgação do *link* para a pesquisa em sites de relacionamento, em grupos de notícias de romance, romance online, salas de bate-papo de romance, cultura virtual, relações online e relacionamento à

distância. A pesquisa ficou disponível online por cinco meses e foram utilizados apenas os questionários completos. Os participantes responderam a perguntas fechadas e abertas sobre como se comunicavam, com que frequência, duração média da comunicação com o parceiro online, como o relacionamento virtual começara, como era a aparência do parceiro virtual e como tinham obtido essa informação, se achavam o parceiro atraente fisicamente (resposta em escala tipo Likert), distância física do parceiro virtual, se trocavam telefonemas ou cartas, se havia intenção de encontrar a pessoa pessoalmente, se faziam revelações íntimas aos parceiros virtuais e após quanto tempo passaram a fazer isso (essa pergunta também era feita em relação ao parceiro presencial), se as pessoas haviam tido outras relações românticas virtuais, quantas, e se eles haviam tido relações extraconjugais presenciais. A maioria dos participantes desta pesquisa relatou maior satisfação no relacionamento online que no relacionamento presencial, o que pode ter relação com as dificuldades das interações presenciais já citadas. Embora apenas um quarto dos participantes desta pesquisa tenha admitido que o relacionamento online afetou o relacionamento primário, os participantes declararam que tarefas cotidianas não eram feitas e o nível de intimidade sexual com o parceiro primário declinara. Dessa forma, pode-se entender que ainda que os participantes não percebam, o relacionamento pela internet pode trazer prejuízos para os relacionamentos presenciais, o que pode também acontecer com outros tipos de relação, não apenas entre casais. Nesse mesmo estudo, a maioria dos entrevistados relatou compartilhar segredos e discutir problemas pessoais e preferências sexuais com seus parceiros online, além de afirmarem que havia um nível significativamente mais elevado de autorrevelação no relacionamento online, em comparação com suas relações presenciais. Isso demonstra que as relações virtuais podem ser bastante íntimas e que pode ser mais fácil conversar virtualmente sobre alguns assuntos.

É possível afirmar, portanto, que o uso da internet para interação social tem sido frequente tanto para conhecer pessoas quanto para iniciar e manter amizades e relacionamentos amorosos. As pesquisas relatadas têm demonstrado que o uso das interações virtuais trazem impactos para os relacionamentos presenciais, embora não haja consenso sobre como isto se dá. Considerando que as habilidades sociais utilizadas virtualmente são, em partes, diferentes daquelas usadas pessoalmente, existe a possibilidade de pessoas que interagem virtualmente com bastante frequência apresentarem *déficit* de habilidades sociais em situações presenciais. Por outro lado, as interações virtuais podem trazer benefícios, principalmente para pessoas com fobia social, pois permitem que se comuniquem anonimamente, mas principalmente, porque oferecem uma proteção no sentido de não estarem em contato com os sinais de rejeição da outra pessoa, bem como de as outras pessoas não

terem acesso aos sinais de ansiedade emitidos. Considerando que perceber e emitir estes sinais é extremamente aversivo para pessoas com esse tipo de fobia, a internet pode ser usada como forma de obter reforçadores oriundos das interações sociais, evitando esses aversivos. Pessoas sem indicativo de fobia social também podem utilizar desse benefício ao utilizar a internet para tratar de assuntos cuja reação do interlocutor tem maior probabilidade de ser aversiva, como no caso de fazer críticas ou demonstrar interesse amoroso.

## 2 OBJETIVOS

O presente estudo tem por objetivos: (a) construir e validar (preliminarmente) um instrumento de investigação sobre interações virtuais e presenciais; (b) comparar os padrões de interações virtuais e presenciais de um grupo de participantes com indicativo de fobia social com um grupo de participantes sem indicativo de fobia social; (c) correlacionar o repertório de habilidades sociais e o uso de interações virtuais dos participantes com e sem indicativo de fobia social.

## 3 MÉTODO

O projeto desta pesquisa foi submetido ao comitê de ética da universidade, tendo sido aprovado (ANEXO A). Este trabalho está vinculado a um banco de dados originado a partir de um projeto prévio realizado na mesma universidade. Tal projeto consiste na “Caracterização de habilidades sociais, fobia e depressão em estudantes universitários: análise por período e gênero”.

### 3.1 Participantes

Participaram do projeto 64 alunos de diferentes cursos de uma universidade localizada no interior do estado de São Paulo, sendo 38 com indicativo de fobia social e 26 sem indicativo (segundo o mini-SPIN). As características demográficas dos participantes indicam que não houve diferença significativa (de acordo com o teste *Mann Whitney*) entre os participantes dos dois grupos, com exceção do quesito idade. Neste quesito houve diferença significativa entre os grupos (com e sem indicativo de fobia), sendo a média de idade dos participantes com indicativo de fobia de 20,96 e a média do grupo sem indicativo, 22,55 ( $p=0,01$  e índice de comparação *Mann Whitney* = 313,5).

Os participantes estavam matriculados em dezesseis diferentes cursos, e em diferentes semestres dos respectivos cursos, porém com predominância dos anos iniciais. A maioria dos participantes era solteira, não namorava, morava em repúblicas e não trabalhava. A distribuição por gêneros foi equivalente. A descrição completa das características investigadas, por não diferirem entre os grupos com e sem indicativo de fobia social, encontra-se no APÊNDICE A.

### 3.2 Percurso amostral

Inicialmente foi realizada a seleção da amostra. Foi utilizado um banco de dados de projeto prévio (“Caracterização de habilidades sociais, fobia e depressão em estudantes universitários: análise por período e gênero”) em que foram avaliados 1392 universitários que foram identificados pelo mini-SPIN como pessoas com e sem indicativo de fobia social. Nesse banco de dados havia 330 pessoas com indicativo de fobia social e as demais sem indicativo. Os participantes presentes nesse banco de dados foram convidados a participar da presente pesquisa por meio de contato telefônico. Nesse contato a pesquisadora se identificava e falava brevemente sobre os objetivos da pesquisa, convidava a pessoa para participar e explicava como seria a participação. Nessa fase foram excluídos os participantes que se recusaram a participar, se declararam sem disponibilidade de tempo, não atenderam o telefonema após três tentativas em dias e horários diferentes, pessoas cujos números de telefone não existiam ou não pertenciam mais ao participante, pessoas que marcaram horário para responder aos instrumentos e não compareceram por duas vezes consecutivas sem dar justificativas de sua ausência (após a primeira falta era realizado novo contato telefônico em que se perguntava se o indivíduo ainda tinha interesse em participar da pesquisa e, em caso de resposta afirmativa, outro horário era agendado). Também foram excluídas as pessoas que moravam em cidades vizinhas, dado que a grande maioria de pessoas nesta situação permanecia na universidade apenas pelo período de aulas, não tendo disponibilidade para responder aos instrumentos (uma vez que isso implicaria faltar às aulas). Foram excluídos ainda os participantes que haviam abandonado a universidade, se formado, deixado algum instrumento em branco ou não haviam assinado o termo de consentimento.

### 3.3 Instrumentos

Os participantes responderam simultaneamente a um conjunto de quatro instrumentos. Destes, um avaliava indicativo de fobia social, dois investigam o repertório de habilidades sociais e um apresentava questões acerca de interações presenciais e virtuais. Os instrumentos aplicados serão descritos na sequência.

A - Mini-SPIN: para compor a amostra, de forma a obter o grupo clínico e não clínico para indicativo de fobia social, foi utilizado o instrumento mini-SPIN (Social Phobia Inventory – Inventário de Fobia Social). Esse instrumento é uma forma abreviada do instrumento SPIN e seus resultados indicam a presença ou ausência de indicativo de fobia social. O instrumento original (SPIN) é composto por 17 itens pontuados em escala Likert de cinco pontos, que avalia o medo, a evitação e os sintomas fisiológicos associados ao transtorno de ansiedade social e é composto por cinco fatores: falar com estranhos, crítica e embaraçamento, alterações fisiológicas, pessoas de autoridade e evitação quanto a ser o centro das atenções (OSÓRIO; CRIPPA; LOUREIRO, 2005). O mini-SPIN é composto por três itens do instrumento original (itens: 6, 9 e 15) que se mostraram indicativos do transtorno. É um instrumento de auto-preenchimento em que o indivíduo deve indicar quanto às situações expressas nos itens o incomodaram na última semana, tendo cinco opções de resposta que variam de nada à extremamente. Cada resposta tem um valor que varia de 0 a 4. A pontuação referente a cada resposta do participante é somada e se o valor total for igual ou maior do que 6, há indicativo de fobia social. Em uma pesquisa sobre este instrumento, realizada por Connor et. al. (2001) com 7165 pessoas que participavam de um estudo epidemiológico sobre ansiedade social, os participantes responderam ao mini-SPIN e à Entrevista Clínica Estruturada para o DSM-IV (SCID). Nessa pesquisa, o instrumento demonstrou os índices: sensibilidade de 88,7%, especificidade de 90,0%, valor preditivo positivo de 52,5% e valor preditivo negativo de 98,5% (CONNOR et. al., 2001). Estudos como o de D’El Rey, Laçava e Cardoso (2007), realizado com 206 estudantes do curso de educação física de uma universidade particular, localizada em São Paulo foram feitos para avaliar as qualidades psicométricas da versão em português do instrumento. Os estudantes responderam ao instrumento mini-SPIN, além de um questionário sobre dados demográficos. A análise do *alfa de Cronbach* dos instrumentos respondidos (igual a 0,81) demonstra boa consistência interna. A versão em português do mini-SPIN foi validada por D’El Rey e Matos (2009) em estudo que objetivava verificar a validade discriminativa do instrumento. Este estudo foi realizado com 4517 adultos que responderam ao instrumento, além do Inventário de Depressão Beck

(BDI). Destes participantes, 218 pessoas que tinham indicativo de fobia social, 251 que não tinham esse indicativo e 175 que tinham diagnóstico de depressão aceitaram participar de uma nova fase em que os participantes respondiam à Entrevista Clínica Estruturada para o DSM-IV (SCID). O estudo encontrou índices bastante parecidos com os originais do instrumento: sensibilidade de 95%, especificidade de 80,3%, valor preditivo positivo de 52,8% e valor preditivo negativo de 98,6%, além de uma taxa de classificação incorreta de 16,9%. Segundo os autores, devido ao baixo valor preditivo positivo, o resultado do instrumento não apresenta diagnóstico de fobia social e sim indicativo de fobia, que deve ser melhor investigado para se chegar a um diagnóstico. A versão em português do Mini-SPIN apresenta qualidades psicométricas satisfatórias em termos de validade discriminativa (D'EL REY; MATOS, 2009). Embora esse autores afirmem que em seu estudo o ponto de corte sete mostrou-se mais adequado para a identificação da fobia social generalizada, nessa pesquisa o ponto de corte utilizado foi 6, mantendo a proposta original do instrumento.

B - Inventário de Habilidades Sociais (IHS – Del Prette): foi desenvolvido por Del Prette Z. e Del Prette A. (2001). O instrumento indica o repertório de habilidades sociais do indivíduo em diferentes fatores, a existência ou não de indicação clínica e permite uma comparação entre os resultados do respondente e a média estabelecida no manual. O instrumento é composto por 38 afirmativas relacionadas a dimensões situacionais e comportamentais e os indivíduos devem responder de acordo com uma escala de frequência que varia de A (nunca ou raramente) à E (sempre ou quase sempre). Os dados são agrupados em cinco fatores: enfrentamento e auto-afirmação com risco; auto-afirmação na expressão de sentimentos positivos; conversação e desenvoltura social; auto-exposição a desconhecidos e situações novas e autocontrole de agressividade (DEL PRETTE Z.; DEL PRETTE A., 2001). Os resultados são analisados e computados a partir de percentis estabelecidos pelos autores do instrumento. Esses dados ainda podem ser comparados com a média estabelecida no manual. Porém, para essa pesquisa foram consideradas apenas a pontuação bruta e percentil do total e dos fatores e a indicação clínica apontada pelo instrumento. Em estudo realizado por Del Prette, Z., Del Prette A. e Barreto (1998) com 527 estudantes universitários de diferentes cursos e em diferentes períodos da graduação, o Inventário de Habilidades Sociais demonstrou bons índices de validade de construto. A análise fatorial aponta 5 fatores que explicam 92,75% da variância com valores de *alfa de Cronbach* variando de 0,74 a 0,96. Além disso, o instrumento completo apresenta boa consistência interna (*alfa de Cronbach* de 0,75).

C - Questionário de Avaliação de Comportamentos e Contextos de Vida para Estudantes Universitários – Q-ACC-VU: foi desenvolvido por Bolsoni-Silva (2010) e seus resultados demonstram habilidades e dificuldades dos indivíduos, além de permitir indicações clínicas tanto por dificuldades quanto por potencialidades. O instrumento investiga interação com pais, amigos, irmãos, namorado (a) e colegas de república, além de apresentação de seminários e falar em público. É composto por perguntas de frequência de ocorrência de comportamentos, que varia entre frequentemente, algumas vezes e quase nunca ou nunca, e sobre características do comportamento, como situações em que ocorre, ações da pessoa e do interlocutor e sentimentos da pessoa (todas questões com alternativas). As respostas obtidas são divididas em: expressividade, críticas, falar em público, variáveis de contexto (que inclui diversidade na emissão de respostas), comportamentos habilidosos (que envolvem expressar-se de maneira não ofensiva sem agir de forma passiva), comportamentos não habilidosos (que envolvem expressar-se de maneira agressiva ou deixar de se expressar), consequência positiva (por exemplo: o interlocutor escuta, corresponde com atenção, gera sentimentos positivos na pessoa que respondeu) e consequência negativa (o interlocutor sai da situação, não corresponde com atenção, gera sentimentos negativos na pessoa que respondeu) (BOLSONI-SILVA, 2010). O instrumento, segundo a autora, permite o cálculo de um escore geral de total positivo e de total negativo. O instrumento também proporciona a classificação em comportamentos clínicos e não clínicos por potencialidade e dificuldade. Adicionalmente o Q-ACC-VU avalia características demográficas. Em pesquisa realizada por Bolsoni-Silva (2011) com 602 participantes que responderam a este instrumento e ao IHS - Del Prette, o Q-ACC-VU demonstrou ter boa consistência interna (*alfa de Cronbach* de 0,951), além de a análise fatorial ter apontado apenas dois fatores que explicam 54,94% da variância. Além disso, os resultados de correlações entre os dois instrumentos de habilidades sociais utilizados demonstram que o Q-ACC-VU também tem bons indicadores de validade concorrente. Para os fins desta pesquisa, somente serão utilizados os valores finais referentes aos totais positivo e negativo e indicações clínicas por dificuldade e potencialidade deste instrumento.

D - Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais - PARTE A: será descrito detalhadamente no próximo tópico por ser um dos objetivos da pesquisa.

### 3.4 Descrição da Construção do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais

O instrumento construído como parte desta pesquisa visa investigar aspectos relativos às interações virtuais e presenciais dos participantes. Para sua construção, foram realizadas pesquisas bibliográficas na área, de forma a encontrar variáveis relevantes para o uso de internet por universitários. Algumas pesquisas já aplicaram instrumentos sobre o uso de comunicação e interação pela internet (DEZIDERIO, 2007; MELLO, 2007; RODOLFO, 2006; SANTOS, 2009; SPIZZIRRI, 2008) e indicaram informações pertinentes ao objetivo desta pesquisa, tais quais: se a internet é utilizada para conhecer pessoas; tratar de assuntos polêmicos e íntimos; enviar e-mails; participar de *chats* ou salas de bate-papo; utilizar comunicadores instantâneos; acessar comunidades virtuais; com quantas pessoas o indivíduo interage pela internet; como conheceu essas pessoas; quais vantagens e desvantagens a pessoa percebe nessas interações; com qual frequência interage pela internet; como o uso da internet afeta o relacionamento presencial (se aumenta ou diminui e se facilita ou dificulta as interações); com quantas pessoas interage pessoalmente; e se a pessoa encontra dificuldade nesse tipo de interação. Apesar de dar bons indicadores sobre que informações devem ser investigadas, nenhuma dessas pesquisas se utiliza de instrumentos validados e não relacionam as variáveis estudadas nesta pesquisa (uso de internet, fobia social e habilidades sociais).

O instrumento é composto por duas partes, sendo a PARTE A composta por 65 itens objetivos e a PARTE B por questões dissertativas. Para essa pesquisa, os dados analisados serão referentes apenas à PARTE A do instrumento. As questões são sobre frequência do uso de interações virtuais, locais de acesso à internet, atividades realizadas online, como conheceram as pessoas com quem interagem pela internet, número de pessoas com quem os participantes se relacionam pela internet, pessoalmente e tanto pela internet como pessoalmente e o tipo de relação que tem com essas pessoas (por exemplo: amigos muito próximos e colegas), sobre a dificuldade ou facilidade de tratar de determinados assuntos (por exemplo: assuntos íntimos, críticas e demonstrar interesse amoroso) pela internet e pessoalmente e se há assuntos que tratam pela internet, mas não abordam pessoalmente. As questões do instrumento possuem opções de resposta do tipo Likert (itens 1 a 54), variando em número de pessoas ou opções de frequência, em ambos os casos contando com 5 opções de resposta que variam entre opções extremas e opostas e itens medianos. Além disso, existem questões nominais com duas (item 65), três (itens 55 e 56) e quatro (itens 57 a 64) opções de resposta.

Como parte da construção deste instrumento e baseando-se nas variáveis já citadas, uma primeira versão do instrumento foi elaborada e foi realizado um estudo piloto para verificar sua aplicabilidade, bem como, possibilitar a percepção de mudanças necessárias para facilitar o entendimento, aplicação e análise dos dados. Neste estudo piloto, a primeira versão do instrumento foi enviada a 49 pessoas, entre universitários e recém formados, por e-mail, sendo que um e-mail foi devolvido, totalizando 48 recebidos. Foram respondidos sete questionários. Considerando o número baixo de respostas, o estudo piloto foi aplicado também em uma sala de aula, com alunos do terceiro ano do curso de psicologia em uma universidade pública do interior do estado de São Paulo. Nessa ocasião, 27 pessoas responderam ao questionário. Após a análise dos dados provenientes deste estudo piloto, o instrumento sofreu algumas modificações que serão descritas nos resultados.

### 3.5 Procedimentos de coleta de dados

Tendo selecionado os participantes, conforme os critérios discriminados anteriormente, esses foram informados novamente sobre os objetivos da pesquisa a respeito de conhecer e descrever interações sociais; tanto virtuais como presenciais, além de investigar o repertório de habilidades sociais e características a respeito de saúde mental (fobia social). Então, foi solicitado a eles que assinassem o Termo de Consentimento Pós-Informado – (APÊNDICE B), para então responderem aos instrumentos utilizados. A aplicação dos instrumentos foi feita simultaneamente a partir de um conjunto de questionários composto por: mini-SPIN; Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais; IHS - Del Prette (DEL PRETTE Z.; DEL PRETTE A., 2001) e Q-ACC-VU. Durante a aplicação dos instrumentos, foi investigado, via Q-ACC-VU e Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais o perfil sócio-demográfico dos participantes, a saber, a idade, sexo, estado civil, curso, com quem moram, ano do curso e profissão. Foram realizadas diferentes aplicações do instrumento com duração média de aproximadamente uma hora (variando de 40 minutos a duas horas e meia), em grupo e individualmente, de acordo com a disponibilidade dos participantes e da pesquisadora totalizando quarenta e cinco aplicações individuais e cinco em grupos de duas a sete pessoas<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Alguns participantes não preencheram o campo referente ao horário de início e término da aplicação do instrumento. Por haver essa investigação nos instrumentos utilizados, a pesquisadora não controlou o tempo de outra forma. Assim, não é possível estimar exatamente o número de aplicações em grupo ou individuais quando foram feitas mais de uma aplicação no mesmo dia. Por conta disso, quando houve dúvida, foram consideradas aplicações individuais. O cálculo da média de duração das aplicações também foi prejudicado por causa disso.

Esperava-se obter uma amostra em torno de 30 pessoas com e sem indicadores de fobia social que aceitassem participar do projeto. Porém, o número de pessoas sem indicativo de fobia social superou a expectativa, chegando a um total de 38 participantes. Contudo, o número de participantes com indicativo de fobia social ficou abaixo do esperado, considerando os critérios de exclusão utilizados e também porque evitação social é parte do quadro da fobia, o que explica, em parte, a dificuldade com a coleta. Tendo contatado todos os participantes com indicativo de fobia presentes no banco de dados do projeto prévio (“Caracterização de habilidades sociais, fobia e depressão em estudantes universitários: análise por período e gênero”) que não preenchiam os critérios de exclusão, somente 19 pessoas haviam respondido aos instrumentos. Houve, então, uma aplicação de questionários com sete novos participantes (não presentes no banco de dados do projeto anterior) que apresentavam indicativo de fobia social. Os dados obtidos com essas pessoas foram somados aos demais, totalizando o número de 26 participantes com indicativo de fobia social. Dessa forma, a amostra de universitários foi composta por participantes de ambos os sexos, sendo 26 incluídos em um grupo com indicativo de fobia social, segundo o instrumento mini-SPIN e 38 incluídos em um grupo não clínico, de acordo com o mesmo instrumento. A aplicação dos instrumentos ocorreu entre os meses de março e novembro de 2010.

### 3.6 Procedimentos de tratamento e análise de dados

Os dados dos instrumentos foram analisados conforme instruções próprias de cada um deles. A tabulação dos dados do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais e situações da tabulação de dados dos outros instrumentos não previstas pelos autores implicaram na tomada de algumas decisões que se encontram descritas abaixo.

Itens deixados em branco entre as respostas ao IHS- Del Prette, foram tabulados considerando o valor médio das respostas dos participantes do mesmo grupo (com ou sem indicativo de fobia). Isso foi feito para que a soma dos valores dos fatores do instrumento não fosse demasiado prejudicada, pois deixar o campo em branco seria interpretado como o valor zero, o que diminuiria o valor final do fator e do percentil correspondente. Ao usar a média, a influência do valor da resposta em branco é a mínima possível. Uma pessoa respondeu dois itens na mesma questão, tendo sido desconsiderado o item semelhante à questão superior, pois isso indica que o erro pode ter sido por vício.

Os dados do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais foram analisados segundo as sub-divisões das questões do instrumento, que somaram 65 itens objetivos. Essa

numeração por itens está apresentada no APÊNDICE C. Os sub-itens que indicavam intervalos de frequência ou de número de pessoas, na análise de dados foram tabulados como o valor médio do intervalo (por exemplo: entre cinco e quinze horas foi tabulado como dez horas). Essa decisão implica em que o valor bruto utilizado não pode ser afirmado, considerando a variação existente no intervalo, porém, as relações entre as médias obtidas mantêm-se confiável, dado que a proporção se mantém. Os dados do intervalo final, como variavam de um determinado número a infinito (por exemplo acima de 35 horas por semana), tiveram um valor escolhido arbitrariamente. Sendo este nas questões de 1 a 20, o número 50; e de 22 a 54, o número 20. Para as perguntas em que os indivíduos deveriam indicar a frequência ou número de pessoas em diferentes itens (de 1 a 54, com exceção do 21), as respostas deixadas em branco foram tabuladas como 0, pois indicam que aquele item não é verdadeiro para aquela pessoa. Por exemplo, se a pessoa não assinalou frequência de uso de blogs, entende-se que ela não utiliza essa ferramenta, e isso foi representado como o número zero na tabulação dos dados. Nas demais perguntas desse instrumento, quando não houve resposta, o item foi deixado em branco na tabulação.

Pessoas que responderam mais de uma opção em perguntas que pediam uma única resposta no Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais, tiveram suas respostas, nessas questões, desconsideradas. Isso ocorreu com quatro participantes, envolvendo um total de treze questões.

Na análise dos dados, além da análise por itens (numerados de 1 a 65, como se encontra no APÊNDICE C), as respostas foram agrupadas segundo o tema das perguntas, com exceção dos itens 55, 56 e 65 que não se encaixavam nos agrupamentos. Esses agrupamentos foram feitos devido ao grande número de perguntas, o que, segundo consulta com um matemático, comprometeria a análise dos dados. Os agrupamentos foram: itens de 1 a 20 (Frequência do uso de internet); 21 a 28 (Tempo x interação com pessoas pela internet); 29 a 36 (Como conheceram as pessoas com quem interagem pela internet); 37 a 54 (Interações – só pela internet, só pessoalmente e pela internet e pessoalmente); 57 a 64 (Temas abordados pela internet e pessoalmente).

Os dados obtidos a partir dos instrumentos utilizados foram organizados em forma de tabelas no programa Microsoft Excel. Esses dados foram importados para o programa estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), no qual foram feitas as análises descritas na seção de resultados.

Os resultados serão apresentados a partir da validação preliminar (dado o baixo número de respondentes) do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais, e serão

discutidos considerando tanto a validação do instrumento como a comparação entre os diferentes grupos (com e sem fobia social) e ainda em relação às correlações obtidas entre os dados desse instrumento e os dados dos instrumentos sobre habilidades sociais.

Serão apresentadas as mudanças ocorridas no instrumento entre a versão original e final, após o estudo piloto. Além disso, será apresentada a validação preliminar do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais, que inclui as análises estatísticas das qualidades psicométricas do instrumento, com dados obtidos por meio de um estudo exploratório. As propriedades psicométricas do instrumento que serão apresentadas são: validade de construto, validade discriminante e validade concorrente.

A validade de construto foi obtida por meio de análise fatorial e da fidedignidade ou consistência interna do instrumento. A fidedignidade (do instrumento como um todo e de cada um dos fatores) foi obtida por meio do *alfa de Cronbach*. Já a análise fatorial foi realizada no SPSS, obtendo o número de fatores e a porcentagem da variância representada por cada um deles.

A validade discriminante é apresentada em duas partes, sendo uma relacionada às questões intervalares (questões em que as opções de resposta representam intervalos) do instrumento (itens 1 a 54) e outra às questões nominais (itens 55 a 65), através da comparação de grupos com e sem indicativo de fobia social.

A comparação dos participantes de cada grupo quanto às questões intervalares do uso de interações virtuais (itens 1 a 54) foi obtida por meio do teste *Mann Whitney*, melhor indicado, dado que a distribuição dos dados não estava de acordo com a curva normal (teste *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*). Esse teste avaliou as diferenças significativas entre os grupos de pessoas com e sem indicativo de fobia, de acordo com o Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais. Foi considerada diferença significativa quando o valor de *p* foi menor ou igual a 0,05.

Algumas questões do instrumento (55 a 65) são nominais, ou seja, não podem ser representadas por meio de números. Dessa forma, só podem ser descritas por frequência, moda e demais estatísticas que não considerem as relações entre os números, dado que eles são arbitrários e poderiam ser invertidos entre si sem alterar a informação essencial na escala (SIEGEL; CASTELLAN JR., 2006). Tais resultados são apresentados por meio da descrição da distribuição das respostas. Essa decisão foi tomada porque o teste *qui-quadrado* não pode ser aplicado, considerando que alguns itens não foram respondidos por pelo menos cinco pessoas, como é necessário para esse teste, de acordo com Dancey e Reidy (2006). Já o teste *binomial* é usado, segundo estes autores, pra quando há uma variável nominal dicotômica e

uma variável numérica, não se aplicando ao contexto dessas questões. O teste *Kruskall Wallis*, por sua vez, testaria a diferença das respostas comparando as alternativas duas a duas, o que não condiz com o objetivo da análise (DANCEY; REIDY, 2006). A análise da distribuição de respostas dessas questões em cada um dos grupos, com e sem indicativo de fobia social, compõe a segunda parte da validação discriminante do instrumento.

A validação concorrente é apresentada também em duas partes. Sendo a primeira uma caracterização do repertório de habilidades sociais dos participantes de cada grupo, como forma de melhor compreender como as habilidades sociais dos indivíduos se relacionam com os demais resultados obtidos nessa pesquisa. Essa caracterização apresenta o número e porcentagem de participantes de cada grupo que apresentam indicação clínica, segundo o repertório de habilidades sociais demonstrado nas respostas aos instrumentos.

Na segunda parte da validação concorrente foram analisadas as correlações do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais em relação aos instrumentos que avaliaram habilidades sociais (Teste de Correlação *Spearman*). Foram consideradas correlações moderadas aquelas que tiveram o  $p$  de *Spearman* variando de 0,4 a 0,69 e fracas quando esse número foi menor que 0,4, de acordo com a classificação utilizada por Dancey e Reidy (2006), como foi descrito na introdução do trabalho. Para esse teste as respostas foram agrupadas por tema e segundo os fatores apontados no teste fatorial, tendo sido utilizados os seguintes dados do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais: Frequência do uso de internet; Tempo x interação com pessoas pela internet; Como conheceu as pessoas com quem interagem virtualmente; Total de pessoas com quem interagem só pela internet; Total de pessoas com quem interagem só pessoalmente; Total de pessoas com quem interagem pela internet e pessoalmente; Diversidade de contextos e Interações sociais virtuais. O fator Graus de dificuldade nas interações virtuais e presenciais não foi incluído por se tratar de questões nominais. O uso dos agrupamentos foi feito devido ao número de perguntas do instrumento, o que inviabilizaria o uso da correlação a partir de todos os itens, segundo consulta com um matemático. Os resultados das correlações são apresentados de acordo com os instrumentos envolvidos e com os grupos de participantes com e sem indicativo de fobia social.

Os dados do Inventário de Habilidades Sociais (IHS – Del Prette) utilizados nas correlações foram: a classificação clínica ou não clínica e os valores brutos e percentis tanto do total como de cada um dos fatores. Em relação ao Q-ACC-VU, foram utilizados os valores: Total positivo; Total negativo; Indicação clínica por potencialidade e Indicação clínica por dificuldade.

## 4 RESULTADOS

Os dados analisados nesta sessão são referentes à construção e validação preliminar do instrumento, bem como à comparação dos dados de interação pela internet e presencial dos grupos de participantes com e sem indicativo de fobia social, além das correlações entre o instrumento sobre uso de internet e os instrumentos de habilidades sociais. Sendo que, os dados sobre a comparação entre os grupos são apresentados no sub-tópico validade discriminativa e as correlações no sub-tópico validade concorrente.

### 4.1 Modificações no instrumento a partir do estudo piloto

Observando as respostas obtidas no estudo piloto, foram realizadas algumas alterações no instrumento, de acordo com as dúvidas e sugestões dos participantes. Encontra-se anexo o instrumento modificado, como foi aplicado com os participantes (APÊNDICE D).

Para esclarecer melhor a informação das mudanças ocorridas no instrumento após a aplicação do estudo piloto, os dados foram dispostos em forma de quadro (Quadro 1). As informações também se encontram descritas abaixo.

**Quadro 1 – Mudanças realizadas no Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais a partir do estudo piloto.**

	<b>Mudança</b>	<b>Local</b>	<b>Motivo</b>
<b>Inclusões</b>	Frase: Assinale com um X no local indicado de cada pergunta	Instrução inicial	Facilitar o entendimento
	Considerar o período dos últimos três meses	Instrução da primeira legenda	Facilitar o entendimento
	Exemplos: MSN, Yahoo Messenger, etc.,	Onde estava escrito comunicadores instantâneos	Facilitar o entendimento
	Exemplos: Orkut, Facebook, etc.,	Onde estava escrito comunidades virtuais	Facilitar o entendimento
<b>Alterações</b>	Assinale todas as respostas que você considerar verdadeiras foi substituído por: Assinale todos os locais em que você usa a internet e indique com qual frequência o faz em cada um desses locais.	Questão 2	Facilitar o entendimento
	Assinale todas as respostas que você considerar verdadeiras foi substituída por: Assinale todas as atividades que você executa e com qual frequência o faz.	Questão 3	Facilitar o entendimento
	Os itens fazer pesquisas de interesses particulares e pesquisar sobre pessoas que você conhece foram substituídos pelo item fazer pesquisas não acadêmicas	Questão 3	Esclarecer confusão
	Como você conheceu essas pessoas? Por: Como você conheceu as pessoas com quem interage pela internet?	Questão 6	Facilitar o entendimento
	Foi destacado em negrito, respectivamente os trechos: só se relaciona pela internet, só se relaciona pessoalmente e se relaciona pela internet e pessoalmente.	Questões 7, 8 e 9	Facilitar o entendimento
	Numeração das perguntas	Todas as questões	Mudanças ocorridas alteraram o número de questões

Entre as alterações efetuadas no instrumento, foi acrescentada na instrução inicial do instrumento a frase: Assinale com um X no local indicado de cada pergunta. Na descrição da primeira legenda, também foi acrescentada a instrução para considerar o período dos últimos três meses. Esse período foi estimado de acordo com o que aponta o Comitê Gestor da Internet do Brasil (2010) e que, segundo os autores é consenso também para o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), para os quais, procurando evitar desvios da informação decorrentes da falta de memória dos entrevistados, procura-se considerar como usuários de internet as pessoas que a usaram pelo menos uma vez nos últimos três meses. Além disso, a instrução: Assinale todas as respostas que você considerar verdadeiras foi substituída por: Assinale todos os locais em que você usa a internet e indique com qual frequência o faz em cada um desses locais, na questão dois, e por: Assinale todas as atividades que você executa e com qual frequência o faz, na questão três.

Também foram acrescentados os exemplos: MSN, *Yahoo Messenger*, etc., onde estava escrito comunicadores instantâneos e *Orkut*, *Facebook*, etc., onde estava escrito comunidades virtuais, para facilitar o entendimento. Os itens fazer pesquisas de interesses particulares e pesquisar sobre pessoas que você conhece foram substituídos pelo item fazer pesquisas não acadêmicas, pois estava gerando confusão, o que foi apontado por algumas pessoas no estudo piloto. Na questão 6, foi acrescentado o trecho: com quem você interage pela internet, a fim de clarificar o objetivo da pergunta, ficando: Como você conheceu as pessoas com quem interage pela internet?. Nas questões 7, 8 e 9 foi destacado em negrito, respectivamente os trechos: só se relaciona pela internet, só se relaciona pessoalmente e se relaciona pela internet e pessoalmente.

## 4.2 Propriedades Psicométricas

Nesta sessão são apresentadas as propriedades psicométricas do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais. Na apresentação da validade discriminante, estão apresentados os dados de comparação entre grupos com e sem indicativo de fobia social a partir das questões intervalares e nominais separadamente. O sub-tópico validade concorrente trará uma breve caracterização do repertório de habilidades sociais dos participantes de cada grupo, além das correlações entre o Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais e os instrumentos de habilidades sociais utilizados.

### 4.2.1 Validade de Construto

Como foi explicado no método, a validade de construto foi mensurada a partir da análise da fidedignidade (ou consistência interna) e análise fatorial.

#### 4.2.1.1 Fidedignidade

O instrumento demonstra ter boa fidedignidade, ou consistência interna, uma vez que apresenta um índice *alfa de Cronbach* de: 0,847 (65 itens).

#### 4.2.1.2 Análise Fatorial

Considerando escores totais do instrumento, foram encontrados três fatores que respondem a 69,58% da variância. Esse dado também demonstra que o instrumento apresenta boa validade de construto. Os dados a respeito das análises fatoriais encontram-se na Tabela 1.

**Tabela 1 - Matriz fatorial do Instrumento Sobre Interações Virtuais e presenciais**

<b>Agrupamentos do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais</b>	<b>Fator 1</b>	<b>Fator 2</b>	<b>Fator 3</b>
Frequência do uso de internet		,799	
Tempo x interação com pessoas pela internet		,810	
Como conheceu as pessoas com quem interagem pela internet		,611	
Total de pessoas com quem se relacionam só pela internet	,693	,345	
Total de pessoas com quem se relacionam só pessoalmente	,833		
Total de pessoas com quem se relacionam tanto pela internet como pessoalmente	,824		
Temas abordados pela internet e pessoalmente			,975
Variância explicada pelo fator	28,14%	26,31%	15,13%
Variância total acumulada	28,14%	54,45%	69,58%
Número de classificações e de itens relacionados com maior carga fatorial no fator	3 classificações (18 itens)	3 classificações (36 itens)	1 classificação (8 itens)
Coeficientes Alfa	0,868	0,855	0,584

Os três fatores encontrados são: 1. Diversidade de contextos, composto pelos totais de pessoas com quem se relacionam só pela internet (itens 37 a 42), só pessoalmente (itens 43 a 48) e tanto pela internet como pessoalmente (itens 49 a 54); 2. Interações sociais virtuais, composto por Frequência do uso de internet (itens 1 a 20), Tempo x interação com pessoas pela internet (itens 21 a 28) e Como conheceu as pessoas com quem interagem virtualmente (itens 29 a 36); e 3. Graus de dificuldade nas interações virtuais e presenciais, composto por Temas abordados pela internet e pessoalmente (itens 57 a 64). Também como foi demonstrado na Tabela 1, os resultados das avaliações estatísticas a respeito da correlação interna de cada um desses fatores mostrou que o fator 1, apresenta o índice *alfa de Cronbach* 0,868, o fator 2, 0,855 e o fator 3, 0,584. Além disso, o fator 1 contribui para explicar 28,14%

da variância, o fator 2, 26,31% da variância e o fator 3, 15,13%, totalizando 69,58% da variância explicada pelos três fatores.

#### 4.2.2 Validade Discriminativa - Parte 1 (Comparação entre grupos – questões intervalares)

Nessa seção, são apresentados os dados da validade discriminativa do instrumento a partir da comparação entre os participantes dos grupos com e sem indicativo de fobia social, por meio das questões intervalares do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais. A comparação dos grupos indica que houve diferença significativa em relação a: interação pela internet, número de pessoas com quem interagem por comunicadores instantâneos; número de pessoas que conheceram por meio de comunidades virtuais; pessoas com quem se comunicam apenas pela internet; colegas com quem se comunicam apenas pessoalmente; e pessoas, amigos muito próximos e total dos diferentes graus de amizade com quem se comunicam tanto pela internet como pessoalmente. Os resultados das análises estatísticas podem ser visualizados na Tabela 2.

**Tabela 2 - Comparação dos participantes com e sem indicativo de fobia social em relação aos itens do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais.**

Itens do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais	Participantes com indicativo de fobia social	Participantes sem indicativo de fobia social	Valor de <i>p</i>
	Mediana	Mediana	
Interação pela internet	4,0	5,0	0,00
Pessoas com quem interagem por comunicadores instantâneos	2,5	7,5	0,02
Pessoas que conheceu por meio de comunidades virtuais	0,0	1,5	0,03
Pessoas com quem interagem apenas pela internet	1,5	3,5	0,03
Colegas com quem interagem apenas pessoalmente	1,5	7,5	0,02
Pessoas com quem interagem tanto pela internet como pessoalmente	12,5	20	0,05
Amigos muito próximos com quem interagem tanto pela internet como pessoalmente	3,5	7,5	0,00
Soma das pessoas com quem interagem tanto pela internet como pessoalmente	37	46	0,02

Em relação à interação pela internet, a mediana entre os participantes com indicativo de fobia é de 4, equivalente a interagir com pessoas pela internet frequentemente e entre os participantes sem indicativo é o valor máximo 5, equivalente a interagir sempre ou quase

sempre. O número de pessoas com quem os participantes interagem por meio de comunicadores instantâneos tem mediana 2,5 entre os participantes com indicativo de fobia e 7,5 entre os participantes sem indicativo. Os participantes com indicativo de fobia apresentam mediana 00 para pessoas que conheceram via comunidades virtuais. Os participantes sem indicativo, por sua vez, apresentam mediana 1,5.

Em relação ao número de pessoas com quem se relacionam apenas pela internet, os participantes com indicativo de fobia social têm mediana 1,5 e os participantes sem indicativo têm mediana 3,5. Sobre o número de colegas com quem interagem apenas pessoalmente, pessoas com indicativo de fobia social têm mediana 1,5 e pessoas sem indicativo têm mediana 7,5. O número de pessoas com quem interagem tanto pessoalmente como pela internet também difere significativamente entre estes grupos. Enquanto pessoas com indicativo de fobia social apresentam mediana 12,5, pessoas sem indicativo apresentam mediana 20. Em relação ao número de amigos muito próximos com quem interagem tanto pela internet como pessoalmente, a mediana entre os participantes com indicativo de fobia social é de 3,5 e entre os participantes sem indicativo é de 7,5.

Sobre a somatória de pessoas, independente do tipo de vínculo com quem interagem tanto pela internet como pessoalmente, a mediana entre os participantes com indicativo de fobia social é de 37 e entre os participantes sem indicativo é de 46. É importante apontar que embora não tenha apresentado diferença estatisticamente significativa, a mediana do número de pessoas com quem os participantes com indicativo de fobia social interagem apenas pessoalmente é menor do que entre os participantes sem indicativo de fobia. No primeiro grupo a mediana é de 1,5 e no segundo, 3,5.

Considerando as diferenças encontradas entre os participantes dos dois grupos, o instrumento demonstra indicadores de propriedades discriminativas.

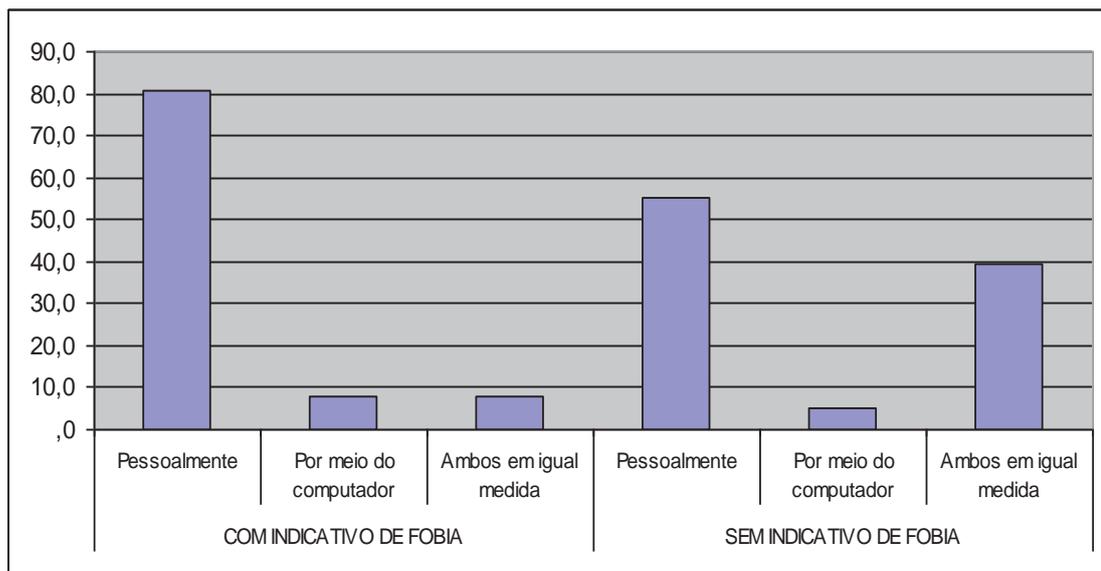
#### 4.2.3 Validade Discriminativa – Parte 2 (Comparação entre grupos – questões nominais)

Nessa sessão, também são apresentados resultados referentes à validade discriminativa do instrumento, mas agora por meio da comparação dos grupos a partir das questões nominais (itens de 55 a 65 do APÊNDICE C).

Entre os participantes com indicativo de fobia social, 80,8% declaram que se comunicam com mais pessoas pessoalmente durante o dia, enquanto somente 55,3% dos participantes sem indicativo dizem o mesmo. O número de pessoas que relatam interagir com mais pessoas pela internet é baixo nos dois grupos (7,7% entre os participantes com indicativo

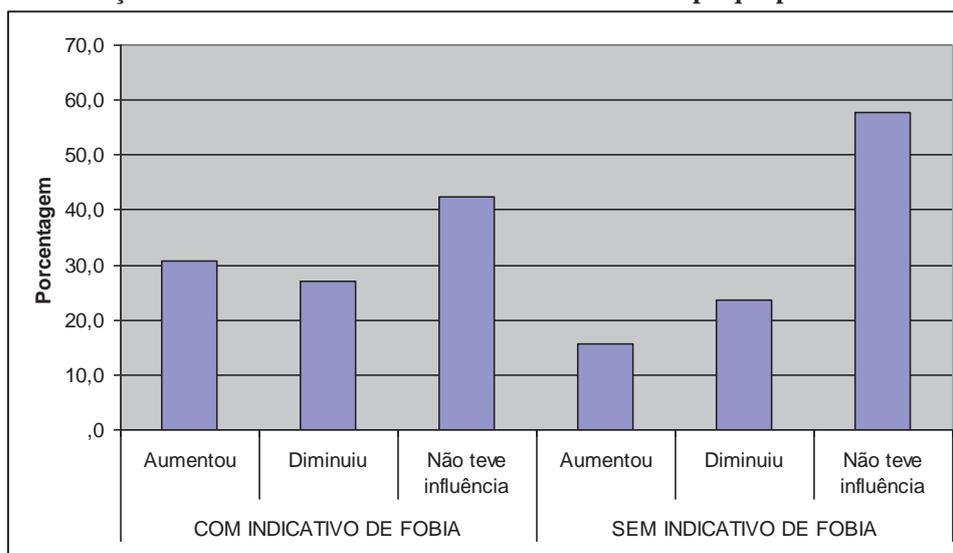
e 5,3% entre os sem indicativo). Dos participantes com indicativo de fobia, 7,7% dizem se comunicar por meio destas duas formas em igual medida, e 39,5% dos participantes sem indicativo de fobia dizem o mesmo. Um participante do grupo com indicativo de fobia social (3,8%) não respondeu a essa pergunta. A Figura 1 traz a comparação dos dados.

**Figura 1 – Distribuição de respostas dos participantes com e sem indicativo de fobia social sobre em que contexto se comunicam mais.**



Sobre o impacto que o uso de internet traz para as relações (não é especificado se são relações presenciais ou tanto presenciais quanto virtuais), 30,8% dos participantes com indicativo de fobia dizem que o tempo gasto com amigos e familiares aumentou com o uso de internet, enquanto apenas 15,8% das pessoas sem indicativo declaram o mesmo. Dos participantes com indicativo de fobia, 26,9% declaram que o uso de internet diminuiu o tempo gasto com amigos e familiares, resposta dada também por 23,7% dos participantes sem indicativo de fobia. Pessoas que acham que a internet não teve influência no tempo gasto com amigos e familiares somam 42,3% entre os participantes com indicativo e 57,9% dos participantes sem indicativo de fobia social. Um participante sem indicativo de fobia social (2,6%) não respondeu a essa pergunta. As diferenças entre os grupos podem ser visualizadas na Figura 2.

**Figura 2 – Distribuição das respostas dadas pelos participantes com e sem indicativo de fobia a respeito das interações virtuais terem diminuído ou aumentado o tempo que passam com amigos e familiares.**



Em relação aos temas pesquisados, a saber: Assuntos íntimos, Assuntos polêmicos, Fazer críticas, Receber críticas, Elogiar, Expressar e ouvir opiniões, Pedir desculpas e Demonstrar interesse amoroso, foram encontradas diferenças entre os grupos com e sem indicativo de fobia social. Esses dados são apresentados em tabelas distintas, mas descritos juntos, comparando os resultados de cada grupo. Os dados referentes os resultados obtidos entre os participantes com indicativo de fobia social encontram-se na Tabela 3.

**Tabela 3 – Distribuição da porcentagem de respostas sobre os temas pesquisados para os participantes com indicativo de fobia social**

	Assuntos íntimos	Assuntos Polêmicos	Fazer críticas	Receber Críticas	Elogiar	Expressar e ouvir opiniões	Pedir Desculpas	Demonstrar interesse amoroso
Difícil tanto pela internet como pessoalmente	34,6	15,4	19,2	38,5	7,7	15,4	11,5	23,1
Mais difícil pela internet	11,5	19,2	23,1	19,2	3,8	15,4	19,2	15,4
Mais difícil pessoalmente	38,5	26,9	34,6	23,1	19,2	34,6	30,8	34,6
Fácil tanto pela internet como pessoalmente	11,5	34,6	15,4	11,5	65,4	30,8	34,6	19,2
Em branco	3,8	3,8	7,7	7,7	3,8	3,8	3,8	7,7

Já os dados a respeito dos temas investigados referentes aos participantes sem indicativo de fobia social encontram-se na Tabela 4.

**Tabela 4 - Distribuição da porcentagem de respostas sobre os temas pesquisados para os participantes sem indicativo de fobia social**

	Assuntos íntimos	Assuntos Polêmicos	Fazer críticas	Receber Críticas	Elogiar	Expressar e ouvir opiniões	Pedir Desculpas	Demonstrar interesse amoroso
Difícil tanto pela internet como pessoalmente	18,4	23,7	23,7	42,1	0	5,3	13,2	18,4
Mais difícil pela internet	28,9	36,8	31,6	21,1	10,5	23,7	28,9	23,7
Mais difícil pessoalmente	28,9	13,2	36,8	26,3	2,6	13,2	34,2	31,6
Fácil tanto pela internet como pessoalmente	18,4	23,7	7,9	10,5	86,8	47,4	15,8	18,4
Em branco	5,3	2,6	0	0	0	10,5	7,9	7,9

Assuntos íntimos são considerados difíceis de serem tratados tanto pela internet como pessoalmente por 34,6% dos participantes com indicativo de fobia e 18,4% dos participantes sem indicativo. Participantes que declaram ser mais difícil tratar esse tipo de assunto pela internet somam 11,5% entre os participantes com indicativo de fobia e 28,9% entre os participantes sem indicativo. Já 38,5% dos participantes com indicativo e 28,9% dos sem indicativo, relatam ser mais difícil tratar de assuntos íntimos pessoalmente, enquanto apenas 11,5% dos participantes com indicativo e 18,4% dos sem indicativo de fobia social dizem ser fácil falar de assuntos íntimos tanto pela internet como pessoalmente. Uma pessoa com indicativo de fobia (3,8%) e duas pessoas sem indicativo (5,3%) não responderam a essa pergunta.

Em relação aos assuntos polêmicos, 15,4% dos participantes com indicativo de fobia social e 23,7% dos participantes sem indicativo dizem que é um tema difícil de tratar tanto pela internet como pessoalmente. Além disso, 19,2% dos participantes com indicativo de fobia e 36,8% dos sem indicativo relatam que o tema é mais difícil de tratar pela internet, enquanto 26,9% dos participantes do primeiro grupo e 13,2% do segundo dizem ser um tema mais difícil de tratar pessoalmente e 34,6% dos participantes com indicativo de fobia e 23,7% dos participantes sem indicativo declaram ser fácil tratar de assuntos polêmicos tanto pela internet como pessoalmente. Um participante com indicativo de fobia (3,8%) e um participante sem indicativo (2,6%) não responderam a esta questão.

Fazer críticas é relatado como sendo difícil tanto pela internet como pessoalmente por 19,2% dos participantes com indicativo de fobia e 23,7% dos participantes sem indicativo. Os participantes com indicativo de fobia somam 23,1% que dizem ser mais difícil fazer críticas pela internet e 34,6% que dizem ser mais difícil tratar desse tema pessoalmente, enquanto

entre os participantes sem indicativo de fobia os números são 31,6% e 36,8%, respectivamente. Já os participantes que acham esse tema fácil de ser tratado em ambas as formas de comunicação, somam 15,4% dos participantes com indicativo de fobia e 7,9% dos participantes sem indicativo. Dois participantes com indicativo de fobia (7,7%) não responderam a essa questão.

Em relação ao tema receber críticas, 38,5% dos participantes com indicativo de fobia e 42,1% dos participantes sem indicativo relatam ser um tema difícil tanto pela internet como pessoalmente. Os participantes com indicativo de fobia que declaram ser mais difícil receber críticas pela internet representam 19,2% dos participantes do grupo, enquanto os que relatam ser mais difícil pessoalmente representam 23,1%. Em relação aos participantes sem indicativo de fobia, as porcentagens são de 21,1% e 26,3%, respectivamente. Apenas 11,5% dos participantes com indicativo de fobia e 10,5% dos participantes sem indicativo declaram ser fácil receber críticas tanto pela internet como pessoalmente. Dois participantes (7,7%) com indicativo de fobia não responderam a esta questão.

Elogiar é relatado pela maioria dos participantes de ambos os grupos como sendo fácil tanto pela internet como pessoalmente (65,4% dos participantes com indicativo de fobia e 86,8% dos participantes sem indicativo), ainda assim, é mais frequentemente relatado como fácil pelos participantes sem indicativo de fobia social. Os participantes com indicativo de fobia que consideram o tema difícil de abordar tanto pela internet como pessoalmente representam 7,7% do total de participantes, os que acham mais difícil elogiar pela internet representam 3,8% e os que acham mais difícil pessoalmente, 19,2%. Já entre os participantes sem indicativo de fobia, os números são 0%, 10,5% e 2,6%, respectivamente. Não respondeu a este item um participante (3,8%) com indicativo de fobia social.

O tema expressar e ouvir opiniões é considerado difícil tanto pela internet como pessoalmente por 15,4% dos participantes com indicativo de fobia e por 5,3% dos participantes sem indicativo. Consideram o tema mais difícil pela internet 15,4% dos participantes com indicativo de fobia e 23,7% dos participantes sem indicativo. Por outro lado, declaram ser mais difícil pessoalmente 34,6% dos participantes com indicativo de fobia e 13,2% dos participantes sem indicativo. O tema é considerado fácil de ser abordado tanto pela internet como pessoalmente por 30,8% dos participantes com indicativo de fobia e 47,4% dos participantes sem indicativo. Deixaram a questão em branco uma pessoa com indicativo de fobia social (3,8%) e quatro pessoas sem indicativo (10,5%).

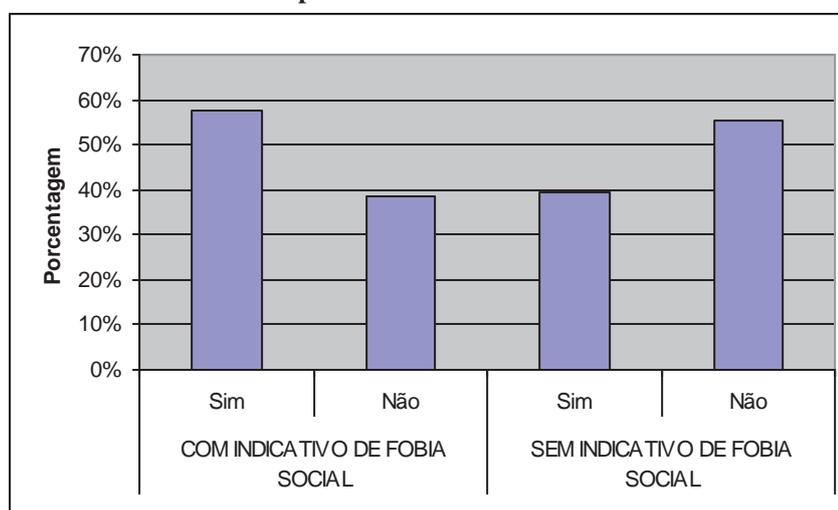
Pedir desculpas é considerado difícil tanto pela internet como pessoalmente por 11,5% dos participantes com indicativo de fobia e por 13,2% dos participantes sem indicativo.

Consideram mais difícil pedir desculpas pela internet 19,2% dos participantes com indicativo e 28,9% dos participantes sem indicativo de fobia. Todavia, o tema é considerado mais difícil de ser tratado pessoalmente por 30,8% dos participantes com indicativo de fobia e por 34,2% dos participantes sem indicativo. Consideram o tema fácil tanto pela internet como pessoalmente 34,6% dos participantes com indicativo de fobia e 15,8% dos participantes sem indicativo. Não respondeu a esta pergunta um participante com indicativo de fobia (3,8%) e três participantes sem indicativo (7,9%).

Consideram difícil demonstrar interesse amoroso tanto pela internet como pessoalmente 23,1% dos participantes com indicativo de fobia e 18,4% dos participantes sem indicativo. Os participantes com indicativo de fobia que declaram que esse tema é mais difícil de abordar pela internet representam 15,4%, os que declaram ser mais difícil pessoalmente representam 34,6% e os que relatam ser fácil tanto pela internet como pessoalmente, 19,2%. Entre os participantes sem indicativo, as porcentagens são 23,7%, 31,6% e 18,4%, respectivamente. Não responderam a este item dois participantes com indicativo de fobia (7,7%) e três participantes sem indicativo (7,9%).

Entre os participantes com indicativo de fobia social, 57,7% declaram que existem coisas que eles falam pela internet e não fariam pessoalmente, enquanto 38,5% dizem que isso não ocorre com eles. Entre os participantes sem indicativo, as porcentagens encontradas são 39,5% e 55,8%, respectivamente. Não responderam a essa pergunta uma pessoa com indicativo de fobia (3,8%) e duas sem indicativo (5,3%). Os dados estão demonstrados na Figura 3.

**Figura 3 – Respostas dos participantes com e sem indicativo de fobia social sobre se existem coisas que eles falam pela internet e não fariam pessoalmente.**



Como foi demonstrado ao longo da apresentação dos resultados, os participantes dos grupos com e sem indicativo de fobia social apresentam diferenças importantes, observando as diferenças significativas encontradas em relação às questões intervalares e as diferenças observadas na análise de frequência das respostas às questões nominais. Percebe-se que os participantes com indicativo de fobia tendem a interagir com um número menor de pessoas, tanto pela internet como pessoalmente, quando comparados com os participantes sem indicativo. Apesar disso, quase um terço dos participantes com indicativo de fobia social relata que a internet aumentou o tempo que passam com amigos e familiares, enquanto apenas 15,8% dos participantes sem indicativo de fobia relatam o mesmo. Dessa forma pode se afirmar que sem o uso de internet as pessoas com indicativo de fobia social interagiriam com uma frequência ainda menor. Esse dado traz uma informação importante que pode inclusive servir de subsídio para se pensar em novas propostas de intervenção terapêutica que se beneficiem das facilidades que os participantes parecem encontrar em ambientes virtuais.

Outra tendência percebida é que, observando apenas as alternativas referentes a ser mais difícil pela internet e ser mais difícil pessoalmente nas perguntas de 57 a 64, os participantes com indicativo de fobia social indicam ser mais difícil tratar pessoalmente todos os temas propostos. O que é reiterado pelo fato de que a maioria dos participantes com indicativo de fobia declara ter assuntos que eles abordam pela internet, mas não pessoalmente. Em relação aos participantes sem indicativo de fobia, nas respostas dos itens 57 a 64, das oito perguntas sobre os temas propostos, em uma delas a resposta é a mesma em ambas as alternativas, em três é apontado ser mais difícil pela internet e em quatro, ser mais difícil pessoalmente. Além disso, a maioria dos participantes deste grupo relata não ter assuntos que abordam pela internet, mas não abordam pessoalmente. Contudo, os dois grupos apresentam também uma semelhança, pois demonstram estar sob controle das consequências de seu comportamento. Isto fica mais evidente nas respostas dadas sobre elogiar e fazer e receber críticas. Os participantes dos dois grupos tendem a considerar fácil elogiar, comportamento que dificilmente traz consequências negativas. Em ambos os grupos também se percebe que os participantes relatam ser difícil fazer e receber críticas, situações que envolvem uma maior possibilidade de o interlocutor reagir de maneira aversiva.

Além disso, considerando todas as diferenças que o instrumento consegue apontar entre as interações virtuais e presenciais, demonstra-se que ele possui boas qualidades psicométricas uma vez que demonstra bons indicadores de validade discriminante.

## 4.2.4 Validade Concorrente – Parte 1 (Caracterização do repertório de habilidades sociais)

Antes de apresentar os dados das correlações entre os instrumentos, serão apresentados brevemente dados sobre o repertório de habilidades sociais dos participantes, para que se possa conhecer melhor a influência das habilidades para os resultados desta pesquisa. A distribuição de participantes com indicação clínica em habilidades sociais é analisada segundo os instrumentos utilizados, nos grupos com e sem indicativo de fobia social. A distribuição (por grupo) do número de participantes que apresentam indicação clínica de habilidades sociais e a porcentagem correspondente encontra-se especificada, de acordo com os instrumentos utilizados, na Tabela 5.

**Tabela 5 – Distribuição de participantes com e sem indicativo de fobia segundo a indicação clínica de Habilidades Sociais.**

Participantes			IHS – Del Prette	Q-ACC-VU potencialidade	Q-ACC-VU dificuldade
<b>Com indicativo de fobia</b>	<b>Clínico</b>	<b>Total</b>	18	6	26
		<b>%</b>	69%	23%	100%
	<b>Não Clínico</b>	<b>Total</b>	08	20	0
		<b>%</b>	31%	77%	0%
<b>Sem indicativo de fobia</b>	<b>Clínico</b>	<b>Total</b>	06	01	38
		<b>%</b>	16%	03%	100%
	<b>Não Clínico</b>	<b>Total</b>	32	37	0
		<b>%</b>	84%	97%	0%

Segundo o instrumento IHS - Del Prette, a maioria (69%) dos participantes com indicativo de fobia social tem indicação clínica enquanto a maioria (84%) dos participantes sem indicativo de fobia não tem indicação clínica. Segundo a indicação clínica por potencialidade do Q-ACC-VU, a maioria dos participantes dos dois grupos não tem indicativo clínico (77% dos participantes com indicativo de fobia e 97% dos participantes sem indicativo), ainda que a porcentagem entre os participantes sem indicativo de fobia social seja mais expressiva. Segundo a indicação clínica por dificuldade desse mesmo instrumento, não há diferença entre participantes com e sem indicativo de fobia social, dado que todos os participantes dos dois grupos têm indicação clínica.

#### 4.2.5 Validade Concorrente – Parte 2 (Correlações entre os instrumentos)

Nessa sub-seção, são apresentados os dados da validade concorrente do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais a partir das correlações deste com os instrumentos sobre habilidades sociais. As correlações são apresentadas separadamente de acordo com os instrumentos (IHS - Del Prette e Q-ACC-VU) e entre os participantes com e sem indicativo de fobia social.

##### 4.2.5.1 Correlações com o IHS – Del Prette

Entre os participantes com indicativo de fobia social existem nove correlações significativas entre o instrumento sobre internet e o IHS – Del Prette. Essas correlações envolvem os agrupamentos: Tempo x interação com pessoas pela internet; Como conheceu as pessoas com quem interagem virtualmente; Total de pessoas com quem interagem apenas pela internet; Total de pessoas com quem interagem apenas pessoalmente e Diversidade de contextos, do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais e os valores brutos e percentis dos fatores 3 (conversação e desenvoltura social), 4 (auto-exposição a desconhecidos e situações novas) e o percentil do fator 5 (auto-controle de agressividade), do IHS – Del Prette. As correlações significativas estão demonstradas na Tabela 6.

**Tabela 6 - Correlações significativas entre os agrupamentos do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais e o IHS – Del Prette entre os participantes com indicativo de fobia social.**

	Fator 3 <sup>2</sup> Bruto	Fator 4 <sup>3</sup> Bruto	Fator 3 Percentil	Fator 4 Percentil	Fator 5 <sup>4</sup> Percentil
Tempo x interação com pessoas pela internet		-0,442		-0,441	
Como conheceu as pessoas com quem interagem virtualmente		-0,417		-0,418	
Total de pessoas com quem interagem só pela internet					-0,411
Total de pessoas com quem interagem só pessoalmente	-0,403		-0,391		
Diversidade de contextos	-0,396		-0,410		

<sup>2</sup> Conversação e desenvoltura social

<sup>3</sup> Auto-exposição a desconhecidos e situações novas

<sup>4</sup> Auto-controle de agressividade

Entre as correlações estatisticamente significativas, existem correlações negativas moderadas tanto entre o Tempo x interação com pessoas pela internet com o valor bruto e o percentil do fator 4 (auto-exposição a desconhecidos e situações novas), como entre Como conheceu as pessoas com quem interagem virtualmente e os dados desse mesmo fator. Além disso, nota-se uma correlação negativa moderada entre o Total de pessoas com quem interagem só pela internet e o percentil do fator 5 (auto-controle de agressividade). O Total de pessoas com quem interagem apenas pessoalmente apresenta correlação negativa moderada com o valor bruto do fator 3 (conversação e desenvoltura social) e correlação negativa fraca com o percentil desse mesmo fator. Também existe uma correlação negativa fraca entre Diversidade de contextos e o valor bruto do fator 3 e correlação negativa moderada com o percentil desse mesmo fator.

Entre as respostas dos participantes sem indicativo de fobia social, também são encontradas correlações significativas (dez) entre o Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais e o IHS – Del Prette. As correlações significativas envolvem a Frequência do uso de internet, o Total de pessoas com quem interagem pela internet e pessoalmente e o fator Interações sociais virtuais, do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais e os valores brutos e percentis referentes ao total e fatores 3 (conversação e desenvoltura social), 4 (auto-exposição a desconhecidos e situações novas) e 5 (auto-controle de agressividade), do IHS – Del Prette. Os valores das correlações encontram-se na Tabela 7.

**Tabela 7 - Correlações significativas entre os agrupamentos do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais e o IHS – Del Prette entre os participantes sem indicativo de fobia social.**

	Total Bruto	Fator 3 <sup>5</sup> Bruto	Fator 4 <sup>6</sup> Bruto	Fator 5 <sup>7</sup> Bruto	Total Percentil	Fator 3 Percentil	Fator 4 Percentil	Fator 5 Percentil
Frequência do uso de internet				-0,345				-0,337
Total de pessoas com quem interagem pela internet e pessoalmente	0,402	0,375	0,326		0,402	0,361	0,345	
Interações sociais virtuais				-0,365				-0,366

<sup>5</sup> Conversação e desenvoltura social

<sup>6</sup> Auto-exposição a desconhecidos e situações novas

<sup>7</sup> Auto-controle de agressividade

Como pode ser observado na Tabela 7, existem correlações negativas fracas entre a Frequência do uso de internet e os valores bruto e percentil do fator 5 (auto-controle de agressividade). O Total de pessoas com quem interagem pela internet e pessoalmente apresenta correlação positiva moderada com o valor bruto e percentil total, além de correlações positivas fracas com os valores brutos e percentis dos fatores 3 (conversação e desenvoltura social) e 4 (auto-exposição a desconhecidos e situações novas). Os valores de Interações sociais virtuais, por sua vez, apresentam correlação negativa fraca com o valor bruto e percentil do fator 5 (auto-controle de agressividade).

#### 4.2.5.2 Correlações com o Q-ACC-VU

Entre os participantes com indicativo de fobia social, existem sete correlações estatisticamente significativas envolvendo o Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais e o Q-ACC-VU. Os agrupamentos do primeiro instrumento envolvidos nestas correlações são: Frequência do uso de internet, Tempo x interação com pessoas pela internet, Total de pessoas com quem interagem apenas pessoalmente, Diversidade de contextos e Interações sociais virtuais. Em relação ao Q-ACC-VU apresentaram correlações significativas os dados referentes aos totais positivo e negativo e indicação clínica por potencialidade. Os valores destas correlações podem ser observados na Tabela 8.

**Tabela 8 – Correlações significativas entre os agrupamentos do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais e o Q-ACC-VU entre os participantes com indicativo de fobia social.**

	Total positivo	Total negativo	Indicação clínica por potencialidade
Frequência do uso de internet	0,443		
Tempo x interação com pessoas pela internet		0,439	0,451
Total de pessoas com quem interagem só pessoalmente		0,432	
Diversidade de contextos		0,590	
Interações sociais virtuais	0,393	0,402	

Dessa forma, entre os participantes com indicativo de fobia social, existem correlações positivas significativas moderadas entre a Frequência do uso de internet e Total positivo. O agrupamento Tempo x interação com pessoas pela internet apresenta correlações positivas moderadas com Total negativo e Indicação clínica por potencialidade. Total de pessoas com quem interagem apenas pessoalmente tem correlação positiva moderada com total negativo.

Além disso, existe uma correlação positiva moderada entre Diversidade de contextos e Total Negativo. Por fim, os valores de Interações sociais virtuais apresentam correlação positiva fraca com Total positivo e moderada com Total negativo.

Entre os participantes sem indicativo de fobia social também são encontradas correlações significativas, no total de seis, entre os dados do instrumento sobre o uso da internet e o Q-ACC-VU. Entre os agrupamentos do primeiro instrumento, Tempo x interação com pessoas pela internet, Total de pessoas com quem interagem apenas pessoalmente, Total de pessoas com quem interagem pela internet e pessoalmente e Diversidade de contextos demonstram correlações significativas. Em relação ao Q-ACC-VU, as correlações significativas envolveram os totais positivo e negativo. Os dados podem ser vistos na Tabela 9.

**Tabela 9 - Correlações significativas entre os agrupamentos do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais e o Q-ACC-VU entre os participantes sem indicativo de fobia social.**

	Total positivo	Total negativo
Tempo x interação com pessoas pela internet	0,517	
Total de pessoas com quem interagem só pessoalmente	0,381	0,427
Total de pessoas com quem interagem pela internet e pessoalmente	0,517	
Diversidade de contextos	0,420	0,325

O agrupamento Tempo x interação com pessoas pela internet demonstra correlação positiva moderada com Total positivo. O Total de pessoas com quem interagem apenas pessoalmente apresenta correlação positiva fraca com o Total positivo e correlação positiva moderada com Total negativo. O Total de pessoas com quem interagem pela internet e pessoalmente demonstra correlação positiva moderada com Total positivo. O fator Diversidade de contextos apresenta correlação positiva moderada com Total positivo e correlação positiva fraca com Total negativo.

Os dados de correlações encontradas demonstram que o instrumento possui bons indicadores de validação concorrente. Além disso, de acordo com as correlações encontradas, pode-se perceber que o uso de interações virtuais tem relação com o repertório de habilidades sociais. Também é possível perceber que existem diferenças nas correlações encontradas entre os participantes com e sem indicativo de fobia social. Entre os participantes com indicativo de fobia, com quanto mais pessoas eles interagem, maiores os *déficits* de habilidades sociais, por outro lado, quanto maior o repertório de habilidades sociais, maior a frequência de uso da

internet, com exceção do fator Interações sociais virtuais que apresenta correlação tanto com os totais positivos quanto com os negativos. Todavia, entre os participantes sem indicativo de fobia, quanto maior o número de pessoas com quem interagem, e quanto maior a frequência de uso da internet, melhor o repertório de habilidades sociais, com exceção do número de pessoas com quem interagem apenas pessoalmente e o fator Diversidade de contextos, que demonstram correlações com fatores positivos e negativos.

## 5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O resultado encontrado em relação ao *alfa de Cronbach* de 0,847 indica boa fidedignidade ou consistência interna, dado que é um número bastante próximo de 1,0, critério apontado por Pasquali (1999) para demonstrar o quão preciso é um teste. A análise fatorial apontou apenas três fatores para um total de 65 itens. Segundo Artes e Barroso (2000), uma análise fatorial bem sucedida é aquela que encontra um número relativamente baixo de fatores e esses fatores são interpretáveis a partir da teoria relacionada ao construto medido no instrumento. Isso indica que o Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais apresenta uma análise fatorial bem sucedida. Esse resultado não seria esperado devido ao baixo número de respondentes em relação ao número de itens. Uma possibilidade de explicar esse resultado é a especificidade do instrumento sobre internet que investiga poucos assuntos (interação virtual, presencial e alguns temas) de forma pontual e específica.

O fator 1, Diversidade de contextos, está relacionado ao número de pessoas com quem os participantes se relacionam presencialmente, virtualmente e tanto pela internet como pessoalmente, bem como o tipo de relacionamento que mantém com essas pessoas (por exemplo amizade ou coleguismo). Dessa forma, esse fator traz informações a respeito do número de interlocutores com quem os participantes interagem nos diferentes contextos e com que grau de proximidade se relacionam com eles. As interações sociais presenciais e virtuais, investigadas nesse fator, se diferenciam entre si, principalmente em relação à menor exposição das pessoas nas interações virtuais, dada a ausência dos elementos não verbais da comunicação, como foi explicado na introdução. O fator 2, Interações sociais virtuais, por sua vez, diz respeito a itens relacionados apenas a interação virtual como local onde os participantes acessam a internet, frequência do uso de internet, com quantas pessoas interagem semanalmente e como conheceu as pessoas com quem interagem pela internet. Esse fator aponta dados importantes sobre os hábitos de uso da internet entre os participantes. Por fim, o fator 3, Graus de dificuldade nas interações virtuais e presenciais diz respeito aos itens

relacionados a ser mais difícil abordar os temas pesquisados pela internet, pessoalmente, tanto pela internet como pessoalmente ou se é um tema fácil de abordar em ambos os contextos. Esse fator produz dados que permitem uma análise sobre como as diferenças entre interagir pessoalmente ou pela internet podem se relacionar com o grau de dificuldade em abordar os temas pesquisados em cada um desses contextos. Como pode ser observado, todos os fatores apontam conjuntos de variáveis significativos de acordo com a literatura estudada.

Além disso, os fatores 1 e 2 apresentaram também bons coeficientes de consistência interna, de acordo com o *alfa de Cronbach* obtido de 0,868 e 0,855, respectivamente, números bastante próximos de 1,0, que é o índice mais alto de precisão, de acordo com Pasquali (1999). O fator 3, por sua vez, teve um índice bastante baixo de acordo com essa técnica estatística, de apenas 0,584. Esse fator baixo, provavelmente está relacionado ao fato de este fator ser composto apenas por questões nominais, o que dificulta alguns tipos de análises estatísticas, pois esse tipo de respostas são representadas na tabulação por números que não mantém relação entre si. Os índices de variância dos fatores 1 e 2 também são maiores que os índices de variância do fator 3, provavelmente pelo mesmo motivo.

Dessa forma, considerando os bons resultados obtidos com as análises exploratórias de consistência interna e validade de construto obtidos a partir do *alfa de Cronbach* e da análise fatorial considera-se que o Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais demonstrou ser um instrumento adequado e com bom índice psicométrico. Além disso, por ter indicado diferenças significativas entre participantes com e sem indicativo de fobia social, em relação às questões intervalares (itens 1 a 54), o instrumento demonstra possuir boa validade discriminativa. Outro indicativo de boa validade discriminativa foram as diferenças encontradas entre os participantes dos dois grupos, de acordo com as questões nominais (itens 55 a 65). Complementando as análises realizadas, devido às correlações encontradas entre este instrumento e os instrumentos sobre habilidades sociais, encontrou-se indicadores de boa validade concorrente. Desta forma, o instrumento apresenta qualidades psicométricas importantes. Contudo, devido principalmente ao baixo número de respondentes, estudos futuros são necessários para uma validação definitiva.

Em relação ao uso da internet pelos participantes, o Comitê Gestor da Internet no Brasil (2010) afirma que em 2009, 90% dos indivíduos investigados utilizavam a internet para se comunicar e Rodolfo (2006) encontrou que 96,54% dos participantes de sua pesquisa utilizavam-se da internet para interagir virtualmente. Nesta pesquisa, dos 64 participantes, todos utilizavam a internet como forma de interação, o que provavelmente tem relação com o fato de serem universitários e muitos morarem distantes geograficamente de seus pais, amigos

ou namorado (a), sendo a internet uma maneira que complementaria interações em visitas e por telefonemas. Esse dado também pode estar relacionado ao fato de que a universidade em que essas pessoas estudam oferece acesso gratuito à internet, embora haja restrição de que páginas virtuais podem ser acessadas. Também, por conta das exigências da universidade em relação, por exemplo, a entrega de trabalhos que envolvem pesquisas, a maioria dos universitários têm computadores com acesso à internet em suas residências (com exceção de uma pessoa).

Como foi apresentado ao longo da sessão de resultados, os participantes com indicativo de fobia social declaram utilizar a internet para interação com menor frequência do que os participantes sem indicativo de fobia. Esse resultado pode ser compreendido pensando nas características da fobia, que levam os indivíduos a esquivar-se de situações de interação social, pois os interlocutores podem se configurar como estímulos pré-aversivos que indicam a possibilidade de que o fóxico social tenha seu comportamento avaliado negativamente (ZAMIGNANI; BANACO, 2005). Esse dado mostra que a internet, apesar da ausência dos comportamentos não verbais, da não exposição dos sinais de ansiedade dos participantes com indicativo de fobia e da menor exposição à reação do interlocutor, não garante que os fóxicos aumentem a frequência de seus comportamentos de interação social. Por conta desses elementos, poderia ser mais fácil para os participantes com indicativo de fobia social interagir virtualmente, pois o temor de que os outros percebam sinais como o tremor em suas mãos e voz e rubor facial que poderiam demonstrar sua ansiedade, segundo a APA (2002), não condiz com o ambiente virtual, no qual isso não é percebido. Apesar disso, os participantes com indicativo de fobia declaram interagir menos na internet, o que indica que eles mantêm o mesmo padrão de comportamento de situações presenciais, quando estão utilizando a internet. Silva e Weber (2006) dizem que se um comportamento permanece o mesmo apesar da mudança de contingências, isso indica que o comportamento pode estar sendo mantido por regras. O comportamento mantido por regras está relacionado ao que a pessoa espera como consequência de seu próprio comportamento, sendo que isto influencia consideravelmente o comportamento (DEL PRETTE Z; DEL PRETTE A, 1999). Essas regras podem, portanto, promover comportamentos ou criar dificuldades para a emissão deles. Este último parece ser o caso dos participantes com indicativo de fobia social desta pesquisa.

Os participantes com indicativo de fobia social afirmaram interagir com menos pessoas por meio dos comunicadores instantâneos do que os participantes sem indicativo. Os resultados encontrados diferenciam dos resultados de Madell e Muncer (2006), em que os grupos com e sem fobia social não diferenciaram significativamente no uso de comunicação

instantânea. A diferença encontrada nesta pesquisa pode ser devida aos diferentes instrumentos utilizados, ou às diferenças culturais, dado que o estudo das autoras foi realizado na Inglaterra. Além disso, o fato de as pessoas com indicativo de fobia social declararem interagir com um número menor de pessoas, pode ser facilmente entendido quando se observa que uma das principais características da fobia social é a esquiwa de situações sociais, o que leva os fóbicos a interagir com um número menor de pessoas, como afirma Levitan, Rangé e Nardi (2008). Dessa forma, o comportamento das pessoas com indicativo de fobia social parece se manter o mesmo nas interações presenciais e virtuais. Assim, características como a possibilidade de anonimato, menor exposição pessoal e eliminação dos comportamentos não verbais que, segundo Santos (2009), são características das interações virtuais, parecem não ser suficientes para que o indivíduo com indicativo de fobia social se sinta seguro para interagir com um número maior de pessoas. Como foi discutido na introdução do trabalho, a internet proporciona interações baseadas principalmente na dimensão verbal, com pouco espaço para os comportamentos não verbais. Isso faz com que a forma de interagir mude, pois recursos como tom de voz e expressão facial não estão presentes. Dessa forma, a ausência dos sinais não verbais impede que o interlocutor veja os sinais de ansiedade emitidos pelos fóbicos e impede também que sinais de avaliação negativa e desaprovação sejam percebidos. Em relação aos sinais de ansiedade emitidos por participantes com fobia social, Levitan, Rangé e Nardi (2008) apontam que a exposição das pessoas com fobia ou indicativo de fobia social às situações de interação social provocam sintomas como sudorese, palpitação, rubores, etc. que são perceptíveis quando em interações presenciais, mas não em interações virtuais. Dessa forma, há uma mudança nos estímulos presentes na situação, bem como há a eliminação dos estímulos aversivos relacionados a uma possível reação negativa do interlocutor, diminuindo a chance de o comportamento de interação social ser punido, ou ao menos, diminuindo a magnitude do estímulo aversivo. Todavia, apesar dessas mudanças, o comportamento dos participantes com indicativo de fobia social se mantém o mesmo nas interações virtuais. Isso demonstra que os participantes da pesquisa mantêm-se interagindo da mesma forma, apesar da mudança de contingências entre as interações presenciais ou virtuais, o que parece indicar que o comportamento dos indivíduos esteja sendo governado por regras, como é típico em casos de pessoas com distúrbios de ansiedade (MEYER, 2005). E, por isto, os participantes se comportam de acordo com a teoria *rich-get-richer*, mantendo virtualmente o comportamento que demonstram pessoalmente, de interagir com um número reduzido de pessoas, pois seu comportamento provavelmente não está sob controle das contingências, e sim de regras.

O fato de pessoas com indicativo de fobia social terem demonstrado menor disposição para conhecer pessoas por meio de sites de relacionamento ou comunidades virtuais pode ser entendido como uma forma de manifestação do medo comumente relatado entre fóbicos sociais de interagir com desconhecidos (BURATO; CRIPPA; LOUREIRO, 2009). Assim, interagir com desconhecidos pela internet pode ser tão aversivo para essa população quanto seria pessoalmente. Isso contraria o que afirma Santos (2009), que aponta que em interações virtuais a pessoa pode sentir-se mais confortável e ter mais facilidade para iniciar um contato com desconhecidos devido à menor exposição pessoal que facilitaria a superação do medo da reação do interlocutor. Contudo, esse dado indica novamente que o comportamento se mantém o mesmo apesar da mudança de contingências, indicando que o comportamento deve estar sendo mantido por auto-regras dos indivíduos. Isto é típico de pessoas com fobia social e, como indica Guedes (1997), o comportamento governado por regras permanece mesmo que haja ausência de reforço natural, devido às consequências aversivas excessivas, como a possibilidade de ser avaliado negativamente ou fazer algo vergonhoso. Banaco (1997) acrescenta que esses comportamentos podem ser mantidos por reforço negativo, dado o não aparecimento dos aversivos que tentam evitar.

Com base nos resultados obtidos, é possível concluir que pessoas com indicativo de fobia social interagem com um número menor de pessoas. Isso porque, foram encontradas diferenças significativas entre os grupos em relação ao número de pessoas com quem interagem apenas pela internet e tanto pela internet como pessoalmente, sendo que nos dois casos, o número de pessoas com quem interagem foi menor entre os participantes com indicativo de fobia social. Além disso, embora não tenha havido diferença estatisticamente significativa entre o número de pessoas com quem os participantes interagem apenas pessoalmente, as medianas encontradas foram o intervalo uma ou duas pessoas entre os participantes com indicativo de fobia e de duas a cinco pessoas entre os participantes sem indicativo. Seguindo a mesma tendência, o número de colegas com quem interagem apenas pessoalmente e o número de amigos muito próximos com quem interagem tanto pela internet como pessoalmente também foi menor entre os participantes com indicativo de fobia social. Dessa forma, fica claro que entre os participantes com indicativo de fobia, o comportamento de evitação de contato social e interação com um número restrito de pessoas é mantido tanto nas relações presenciais como nas virtuais e ainda quando se refere a pessoas com quem interagem tanto pela internet como pessoalmente. Uma explicação para isso é o ciclo vicioso apontado por Iancu e Goldstein (2009), segundo o qual o isolamento social relacionado à fobia social leva a um número menor de interações com pares, que, por sua vez, impede a

aprendizagem e o desenvolvimento de habilidades sociais adequadas e relações positivas, resultando no aumento da ansiedade social e sentimentos de inferioridade, que dificultam as interações sociais.

A pesquisa de Madell e Muncer (2006) também encontrou resultados compatíveis com os encontrados nesse trabalho. Isso porque, na pesquisa desses autores, os participantes com características de fobia social declararam interagir menos frequentemente pela internet do que as pessoas sem esse transtorno. A pesquisa desses autores foi realizada na Inglaterra e, apesar de toda diferença cultural entre este país e o Brasil, parte dos resultados é bastante semelhante, o que indica que as dificuldades que os fóbicos sociais encontram nas interações sociais existem nas duas culturas. Madell e Muncer (2006) declaram que as diferenças encontradas entre os participantes com e sem fobia social podem ser devidas a outra razão, como uma neurose. Embora haja concordância sobre a influência de uma terceira variável, não há concordância com os autores em relação a esta variável ser uma neurose, pois a terceira variável utilizada para explicar os resultados encontrados na presente pesquisa é o repertório de habilidades sociais, como vem sendo abordado ao longo da discussão dos resultados. E esta variável pode não ter sido apontada no estudo de Madell e Muncer (2006), porque não estava entre os objetivos do trabalho e entre os dados coletados pelos autores. Como a presente pesquisa investiga essa variável, é possível afirmar a importância das habilidades sociais como uma variável complementar ao uso de internet por pessoas com e sem indicativo de fobia social, além do impacto dessas habilidades nas interações sociais virtuais e presenciais, como será discutido ao longo desta seção do trabalho.

As habilidades sociais, como foi discutido na introdução do trabalho, são compostas tanto por elementos verbais como não verbais, sendo que estes últimos praticamente não estão presentes nas interações virtuais. Ainda assim, os elementos verbais das habilidades sociais, que são também muito importantes, estão presentes tanto nas interações presenciais como nas virtuais. Dessa forma, o isolamento social de fóbicos mencionado anteriormente implica em dificuldades para desenvolver habilidades sociais tanto verbais como não verbais, interferindo no desempenho interpessoal tanto pessoalmente como pela internet. Também por isso, pessoas extrovertidas, que tendem a ter melhor repertório de habilidades sociais, segundo Angélico, Crippa e Loureiro (2006), podem considerar a internet apenas como outro local para entrar em contato com seus pares (Kraut et. al., 2002), o que explica por que interagem com maior número de pessoas. Assim, os dados encontrados concordam com a teoria *rich-get-richer* uma vez que o *déficit* de habilidades sociais dos participantes, associado a um comportamento governado por regras que se mantém apesar de mudanças nas contingências e

está presente de maneira bastante rígida em pessoas com fobia social (MEYER, 2005), mantém os participantes com indicativo desta fobia interagindo com um número reduzido de pessoas mesmo pela internet. Por outro lado, participantes sem indicativo de fobia que têm melhor repertório de habilidades sociais e não estão sob controle rígido das regras, têm maior facilidade de interação e mantêm-se interagindo com um número maior de pessoas tanto pela internet como pessoalmente.

Corroborando com o fato de que os participantes com indicativo de fobia não percebem a internet como uma forma segura de comunicação, percebe-se que a grande maioria deles (80,8%) disse se relacionar com mais pessoas pessoalmente durante o dia. Essa tendência foi mantida entre participantes sem indicativo de fobia, porém, com porcentagem consideravelmente menor (55,3%). Entre os participantes sem indicativo de fobia social também foi encontrado um número relativamente alto (39,5%) de pessoas que relatam interagir tanto pela internet como pessoalmente em igual medida. Assim, embora a internet seja relatada como muito utilizada para fins de comunicação, as pessoas ainda relatam interagir mais pessoalmente do que pela internet, o que está de acordo com Neves (2007), que afirma que as pessoas dificilmente substituirão os contatos pessoais que têm com amigos e família por relacionamentos virtuais.

A maioria dos participantes relatou que o uso da internet não influenciou o tempo que passam com amigos e familiares, o que pode ser explicado por que, como apontam os resultados da pesquisa de Valkenburg e Peter (2007), a grande maioria dos indivíduos se comunica pela internet com pessoas que já conheciam. Então, ainda que se gaste tempo usando a internet, esse tempo pode ser gasto em comunicação com os pares. Ainda assim, em contraste com o que as respostas aos outros índices apontaram, 30,8% dos participantes com indicativo de fobia disseram que a internet aumentou o tempo que passam com amigos e familiares, o que indica que ainda que eles interajam pouco pela internet, sem esta ferramenta eles interagiriam ainda menos com outras pessoas. Dessa forma, mesmo que não se sintam seguros para interagir com um número maior de pessoas pela internet, esse ambiente se configura como um meio importante de comunicação. Isto está de acordo com o que dizem Leite e Migliora (2006) sobre a possibilidade de os jovens manterem uma convivência social estabelecida por meio da internet. E essa possibilidade pode ser mais reforçadora por conta dos aspectos já discutidos como a menor exposição pessoal e de sinais que podem ser aversivos para os participantes com indicativo de fobia social. Esses dados podem servir de base para se pensar em métodos de intervenção terapêutica que utilizem do ambiente virtual para promover interações sociais tendo em vista que este é um ambiente mais protegido que

pode ser importante na aquisição e treinamento de habilidades e comportamentos necessários para uma interação social reforçadora. Então, em um segundo momento, a intervenção pode levar esses indivíduos a se exporem em interações presenciais, sendo que, devido aos comportamentos e habilidades já treinados, a probabilidade de a interação ser reforçadora também é maior.

Um número maior de participantes com indicativo de fobia afirmou ser mais difícil tratar de assuntos íntimos tanto pela internet como pessoalmente do que participantes sem indicativo, o que está de acordo com as características da fobia, uma vez que se expor e expor suas fraquezas podendo ter seu comportamento avaliado negativamente estão entre os temores centrais de pessoas com fobia social e assim, são comportamentos evitados pelas pessoas com esse transtorno (BURATO; CRIPPA; LOUREIRO, 2009). Contudo, a resposta mais frequente entre os participantes com indicativo de fobia foi ser mais difícil tratar de assuntos íntimos pessoalmente, o que condiz com o encontrado na pesquisa de Underwood e Findlay (2004), em que as pessoas tinham mais facilidade de compartilhar segredos e discutir problemas pessoais com os parceiros virtuais do que com os parceiros com quem se relacionavam presencialmente. Esse resultado condiz com as características da fobia social, uma vez que pessoalmente estariam mais expostos à avaliação dos outros e poderiam perceber sinais indicando uma possível reprovação. Isso porque, a dimensão não verbal de comportamentos presentes nas interações presenciais expõem tanto os sinais de ansiedade da pessoa com fobia como a reação dos interlocutores, que, em sendo negativa, é um poderoso estímulo aversivo, em especial para pessoas com fobia social. Além disso, participantes com indicativo de fobia social muitas vezes têm uma percepção mais negativa sobre seu desempenho do que as pessoas com quem interagem (CHRISTENSEN; STEIN; MEANS-CHRISTENSEN, 2003). Esse resultado pode indicar também uma concordância com o que diz Bonetti, Campbell e Gilmore (2010) sobre pessoas solitárias preferirem a comunicação online em detrimento da presencial provavelmente devido a um *déficit* de habilidades sociais. Isso porque pessoas com um repertório menos elaborado de habilidades sociais têm menos chance de serem reforçadas em suas interações, por isso podem preferir interagir pela internet, por ser um ambiente em que se expõem menos. Outro ponto que pode estar relacionado a esse resultado, é o que aponta Neves (2007) sobre a possibilidade de que pessoas com dificuldade de interação encontrem na internet pessoas que enfrentam dificuldades semelhantes a elas, o que pode levar a uma sensação de identificação. Essa sensação pode facilitar também a expressão de assuntos íntimos, pois se acredita que o outro compreenderá melhor, uma vez que passa pelas mesmas dificuldades. Entre os participantes sem indicativo de fobia social, o mesmo número

de participantes achou mais difícil tratar de assuntos íntimos pela internet e mais difícil pessoalmente, portanto, parece não haver uma tendência clara entre eles. Mesmo entre os participantes sem indicativo de fobia, podem existir pessoas que tenham mais dificuldades para expressar assuntos íntimos. Acredita-se que quem tem mais dificuldade em lidar com esse tema possa preferir abordá-lo pela internet, enquanto pessoas sem essa dificuldade sintam-se a vontade em expressá-lo presencialmente, até porque podem preferir ver a reação da outra pessoa para perceber sinais como de compreensão ou sinceridade.

A maioria dos participantes com indicativo de fobia social disse ser fácil relatar assuntos polêmicos tanto pela internet como pessoalmente, seguido de pessoas que acham mais difícil pessoalmente. Esta última tendência está de acordo com o esperado, pois envolve maior exposição às reações da outra pessoa. Por outro lado, o fato de aproximadamente um terço dos participantes com indicativo de fobia ter considerado fácil tratar de assuntos polêmicos contradiz o esperado, pois os expõem a uma grande possibilidade de terem sua fala avaliada negativamente por outras pessoas, o que pode indicar que talvez o fato de estas pessoas terem indicativo de fobia social e não diagnóstico deste transtorno possa ter influenciado os resultados. É possível que em pessoas com diagnóstico de fobia social esse resultado fosse diferente. Os dados obtidos nessa pesquisa não permitem afirmar porque pessoas com indicativo de fobia social consideram fácil relatar assuntos polêmicos, mas serve como uma indicação importante de informação que deve ser buscada em novas pesquisas. Entre os participantes sem indicativo de fobia social a maioria achou mais difícil tratar de assuntos polêmicos pela internet seguido por ser difícil tanto pessoalmente quanto pela internet e ser fácil nessas duas situações, com a mesma porcentagem. É possível que, porque essas pessoas têm maior facilidade de se expressar e interagir socialmente, considerem mais fácil tratar de assuntos polêmicos pessoalmente porque, devido aos comportamentos não-verbais, é menos provável que haja mal entendidos. Isso porque os elementos verbais como tom de voz, contato visual, postura e gesticulação (DEL PRETTE Z.; DEL PRETTE A., 1999) permitem perceber com maior segurança, por exemplo, se a outra pessoa está agindo de maneira agressiva ou mantendo a calma.

Entre os participantes com indicativo de fobia, a resposta mais frequente sobre fazer críticas foi que é mais difícil pessoalmente. O que está de acordo com o esperado, pois fazer críticas é um comportamento bastante provável de ser avaliado negativamente e confrontado, o que colocaria a pessoa com fobia social em uma situação bastante desconfortável e ansiogênica (COLLIMORE; ASMUNDSON, 2009). Contudo, essa também foi a opção mais escolhida pelos participantes sem indicativo de fobia, o que indica que a reação das outras

peessoas diante de uma crítica pode ser aversiva para qualquer pessoa, com ou sem indicativo de fobia. Outro ponto a se observar é que, o dado mostra que a ausência dos comportamentos não-verbais nas interações virtuais torna mais fácil lidar com as reações do interlocutor, para pessoas com ou sem fobia social. Isso porque, provavelmente, houve a apresentação de estímulos aversivos em situações anteriores de fazer críticas vivenciadas por essas pessoas e assim, ao esquivarem-se de estarem expostos à reação do interlocutor em uma situação presencial, utilizam-se das interações virtuais para evitarem ter seu comportamento punido (CATANIA, 1999). Essa esquivada é um comportamento típico de pessoas com fobia social que, devido às crenças de terem seus comportamentos avaliados negativamente pelos outros ou passarem por constrangimentos, ficam hiper-vigilantes a sinais físicos que possam indicar ansiedade visível aos outros, como rubores e sudorese aumentada.

A resposta mais frequente nos dois grupos a respeito de receber críticas foi ser difícil tanto pela internet como pessoalmente, o que pode ser compreendido facilmente, pois é uma habilidade complexa, uma vez que implica ser ou ter algum comportamento avaliado negativamente por outra pessoa. Esse dado vai ao encontro do que dizem Del Prette, A. e Del Prette, Z. (2001), que mesmo as críticas construtivas são difíceis de serem manejadas. Em especial para os participantes com indicativo de fobia social esse é um comportamento difícil, pois pessoas com esse transtorno apresentam hipersensibilidade às críticas, avaliações negativas e rejeições, pois tendem a ter baixa auto-estima ou sentimentos de inferioridade (APA 2002). Nota-se que o receber críticas é um comportamento difícil independente da expressão e dos comportamentos não verbais do outro, pois a dificuldade parece estar em assimilar o conteúdo do que é dito, independente da forma como foi dito.

Elogiar foi considerado fácil tanto pela internet como pessoalmente pela maioria dos participantes dos dois grupos, o que parece indicar que eles estão sob controle das consequências de seu comportamento, o que explica encontrarem dificuldade em fazer e receber críticas e considerarem fácil elogiar, uma vez que este último comportamento tem maior probabilidade de ser reforçado pelo interlocutor. Ainda assim, aproximadamente 20% dos participantes com indicativo de fobia relataram ser mais difícil elogiar pessoalmente, o que provavelmente está relacionado à dificuldade de interação social dessas pessoas. Nessa situação, provavelmente a dificuldade dos participantes com indicativo de fobia em fazer elogios está relacionada ao medo de demonstrar ansiedade. Essa ansiedade, segundo Kaplan, Sadock e Grebb (1997) pode ser sub-dividida nas sensações fisiológicas e na consciência de estar nervoso, e isto pode gerar um sentimento de vergonha por demonstrar esse medo a outras pessoas. Porém, a possibilidade de demonstrar ansiedade é um empecilho nas

interações presenciais, mas passa despercebido nas interações pela internet. Dessa forma, a pessoa com indicativo de fobia social pode não só evitar que o interlocutor perceba sua ansiedade, como pode esquivar-se das sensações de ansiedade, que, como foi discutido na introdução, podem ser aversivas por si só, devido à generalização (SKINNER, 1998/1953).

Quase metade dos participantes sem indicativo de fobia social considerou fácil expressar e ouvir opiniões, tanto pela internet quanto pessoalmente, o que era esperado, devido à maior facilidade de interação social e melhor repertório de habilidades sociais dos participantes desse grupo (KRAUT et. al., 2002). Em relação aos participantes com indicativo de fobia, 30,8% indicaram a mesma resposta, o que parece contraditório dado que é bastante aversivo para pessoas com esse diagnóstico serem confrontados, o que pode acontecer em situações de expressar e ouvir opiniões. Contudo, uma porcentagem um pouco maior de participantes (34,6%) indicou ser mais difícil pessoalmente, o que novamente indica que participantes com indicativo de fobia evitam se expor pessoalmente ao tratar de alguns assuntos, provavelmente por receio de demonstrar sinais de sua ansiedade ou de enfrentar a reação das outras pessoas, em especial, quando pessoalmente podem perceber sinais de desaprovação no comportamento do outro que não seriam perceptíveis em interações virtuais. Esse fato pode ser entendido como demonstração do medo de ser julgado negativamente pelos outros, que é característico de fóbicos sociais (COLLIMORE; ASMUNDSON, 2009). Assim, pessoas com esse transtorno percebem as reações negativas (desaprovação, desprezo, insulto) de seu interlocutor como um estímulo aversivo forte, o que diminui a probabilidade de emitirem diversos comportamentos ao encontrarem-se em situações de interação social.

Aproximadamente um terço de pessoas com indicativo de fobia social relatou ser fácil pedir desculpas, tanto pessoalmente quanto pela internet, o que, novamente é contraditório, pois pedir desculpas implica admitir erros e isso pode ser muito difícil para pessoas com fobia social. Porém, um número significativo de participantes com indicativo de fobia social relatou ser mais difícil fazer isso pessoalmente, provavelmente por conta do que já foi discutido sobre não demonstrar sinais de ansiedade e não estar exposto totalmente à reação do outro. Aprofundando essa discussão, Skinner (1998/1953) afirma que para esquivar-se de um aversivo, no caso, de perceber a reação negativa da outra pessoa, o indivíduo emite um comportamento (de interagir pela internet) que previne a ocorrência ou reduz a magnitude da consequência. Dessa forma, em termos da Análise do Comportamento, ao evitar interagir pessoalmente, pessoas com fobia social que temem uma reação negativa de seu interlocutor se esquivam da ocorrência dessa reação, sendo reforçados negativamente, além de poderem ser reforçados positivamente se a interação virtual for satisfatória. Em relação aos participantes

sem indicativo de fobia, a resposta mais escolhida foi ser mais difícil pedir desculpas pessoalmente, o que indica que esses participantes possivelmente também estão sob controle das consequências de seu comportamento e apresentam receio da reação da outra pessoa, principalmente em interações presenciais onde há maior exposição aos comportamentos (não-verbais) do interlocutor.

Em relação a demonstrar interesse amoroso, pouco mais de um terço dos participantes com indicativo de fobia indicou ser mais difícil pessoalmente, o que é esperado, pois implica se expor intimamente ao outro, uma situação tipicamente aversiva para pessoas com fobia social (BURATO; CRIPPA; LOUREIRO, 2009). Porém essa também foi a resposta mais frequente entre os participantes sem indicativo de fobia, o que indica que demonstrar interesse amoroso pessoalmente é difícil para muitas pessoas, tenham elas indicativo de fobia social ou não. Presencialmente, além de fatores como a expressão facial, gesticulação e tom de voz demonstrarem inseguranças e nervosismo, há uma exposição maior à reação do outro, que pode ser bastante aversiva nessas situações. Assim, as pessoas se esquivam das consequências aversivas presentes nas interações presenciais ao interagir pela internet, sendo reforçadas negativamente.

Pessoas com indicativo de fobia social relataram facilidade para tratar de assuntos polêmicos, expressar e ouvir opiniões e pedir desculpas. A pesquisa não coletou dados que permitam afirmar porque isso acontece. Porém, é possível apontar algumas hipóteses. Uma possível explicação é que essas pessoas podem tratar desses assuntos apenas em ambientes em que se sintam mais seguros, como com pais e amigos mais próximos, e por isso encontrem mais facilidade por serem estas, audiências reforçadoras. Outra possível explicação é que talvez essas pessoas, ainda que tenham indicativo de fobia social, possuam um repertório que as permite ter bom desempenho e serem reforçadas nessas situações. Todavia, como foi dito, os dados coletados nesta pesquisa não são suficientes para afirmar o que justifica esses resultados.

Concordando com as características da fobia social como evitar se expor, interagir socialmente e a tendência de pessoas com fobia social de terem dificuldades em habilidades sociais (APA, 2002), em todos os temas pesquisados, mais participantes indicaram que o tema era mais difícil de tratar pessoalmente do que pela internet, ainda que em alguns casos outras alternativas tenham tido mais respostas. Esse dado aponta que, para pessoas com fobia social, estar em contato pessoalmente com outras pessoas funciona como um estímulo discriminativo que sinaliza a possibilidade de serem observadas, avaliadas ou criticadas. E ao interagir pela internet isso não ocorre da mesma maneira. Esse dado indica que a pessoa pode inclusive não

sentir os sintomas de ansiedade durante as interações pela internet, uma vez que, de acordo com Zamignani e Banaco (2005), o construto “ansiedade” envolve o anúncio de que algum evento aversivo vai ocorrer e isso não parece ser algo constante nas interações virtuais. Dessa forma, a ansiedade, que pode ser aversiva por si só, é eliminada, também reforçando negativamente o comportamento de interagir pela internet. Além disso, as interações virtuais podem ser reforçadas positivamente pela superação, ainda que momentânea, das dificuldades encontradas em interações presenciais, o que leva à possibilidade de iniciar e manter contato com pessoas com quem não conseguiriam interagir presencialmente. Isso está de acordo com Valkenburg e Peter (2007) que concluíram que principalmente para pessoas com fobia social, não é a comunicação virtual em si que é importante para a interação social e a manutenção dos relacionamentos, mas sim as melhores oportunidades para auto-revelação íntima, o que incluiria maior facilidade de tratar sobre os temas pesquisados. Isso porque a internet é um ambiente mais controlado, que diminui a exposição pessoal e permite mais tempo para pensar em como reagir. Para os autores, essa maior auto-revelação íntima proporciona uma maior proximidade nas amizades, o que pode ser muito difícil de ser conseguido por esses participantes nas interações que têm pessoalmente.

Outro ponto a ser destacado é que alguns temas pesquisados foram considerados mais difíceis de serem abordados pessoalmente tanto por participantes com indicativo de fobia social quanto por aqueles sem indicativo. Este dado, associado ao fato de que os participantes com indicativo de fobia social consideraram todos os temas mais difíceis de abordar pessoalmente do que pela internet, concordam com a hipótese da compensação social. Isso porque, nesses casos, as pessoas utilizam a internet para superar dificuldades que encontram nas relações sociais presenciais. Este fato pode ser entendido a partir do que já foi discutido sobre a menor exposição no ambiente virtual tanto dos sinais de insegurança, ansiedade e nervosismo quanto dos sinais decorrentes da reação da outra pessoa, como raiva ou mágoa. Dessa forma, as pessoas se esquivam de lidar com a reação do outro. Sobre isso, Cunha e Isidro-Marinho (2005) afirmam que esse tipo de comportamento de esquiva pode ser reforçado por prevenir interações sociais presenciais se tais interações estiverem relacionadas a algum tipo de consequência negativa no passado. E esses resultados apontam que os participantes com fobia social podem se utilizar mais das interações virtuais como forma de interagir socialmente, sem se expor aos estímulos aversivos presentes nas relações presenciais. Isso mostra que os modelos *rich-get-richer* e da compensação social, ainda que a priori sejam opostos, podem se aliar na explicação dos fenômenos encontrados em uma mesma população. Talvez por isso Valkenburg e Peter (2007) e Madell e Muncer (2006)

tenham encontrado tantas contradições entre os estudos que analisaram para compor a introdução de seus trabalhos.

A pesquisa de Valkenburg e Peter (2007) também encontrou resultados relacionados a esses dois modelos teóricos. Estes autores encontraram que os adolescentes com ansiedade social que participaram da pesquisa interagem pela internet em menor frequência do que os adolescentes sem esse diagnóstico, o que está de acordo com a teoria *rich-get-richer*. Esse resultado é bastante semelhante aos resultados encontrados na presente pesquisa. Contudo, outra parte dos resultados da pesquisa de Valkenburg e Peter (2007), afirma que os adolescentes com fobia social acreditavam mais frequentemente que a comunicação online é efetiva para desenvolver a extensão e profundidade das amizades, além de estarem mais propensos a acreditar que a internet seja mais efetiva para tratar de assuntos íntimos, o que estaria de acordo com o modelo teórico da compensação social. Esses resultados também são bastante semelhantes ao que foi encontrado na presente pesquisa, em especial em relação às respostas das questões nominais do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais. Essa semelhança de resultados aponta que, embora a população seja de idades diferentes (adolescentes / universitários) e de culturas diferentes (Holanda / Brasil), o comportamento virtual e as dificuldades e facilidades das interações pela internet apresentam semelhanças importantes. Além disso, segundo Valkenburg e Peter (2007), os resultados podem ser explicados em partes pela teoria da compensação social, em parte pela teoria *rich-get-richer*. Os autores afirmam que a teoria *rich-get-richer* é válida ao investigar os efeitos da fobia social na comunicação online, enquanto a teoria de compensação social é mais adequada quando o objeto de interesse são as percepções dos participantes em relação à comunicação online. Sendo que essa conclusão dos autores também está de acordo com os resultados encontrados nesta pesquisa.

A maioria dos participantes com indicativo de fobia social relatou ter assuntos sobre os quais conversam pela internet, mas não abordam pessoalmente. Isso corrobora com a hipótese de que eles sentem-se mais a vontade para tratar de alguns assuntos virtualmente, proposta por Valkenburg e Peter (2007). Ou seja, eles percebem maiores facilidades na internet, ainda que mantenham o comportamento de interagir com um número reduzido de pessoas. E essas facilidades decorrem do que já foi discutido sobre a não demonstração de sua ansiedade e não visualização da reação do outro, que quando recebida apenas na dimensão verbal, fica suavizada. De acordo com Levitan, Rangé e Nardi (2008), indivíduos com fobia social tendem a antecipar negativamente a experiência de interação social, além dos resultados dessa interação. Contudo, de acordo com os dados obtidos nessa pesquisa, esse tipo

de antecipação parece não existir nas interações virtuais. Assim, a presença de uma pessoa disponível para contato pela internet não representa um pré-aversivo, ou um estímulo discriminativo que indica que o comportamento de interação social poderá ser punido. Pelo contrário, parece indicar que, pela internet, a presença de alguém com quem interagir serve como estímulo discriminativo para emitir um comportamento social que pode ser reforçado positiva ou negativamente, na medida em que produz reforçadores sociais e evita os já mencionados estímulos aversivos presentes nas interações presenciais. Por outro lado, a maioria dos participantes sem indicativo de fobia social relatou não ter assuntos sobre os quais conversam na internet e não pessoalmente, o que está de acordo com a maior facilidade de interação, dada a ausência da fobia. Essas pessoas podem inclusive considerar que o maior número de comportamentos não verbais facilitem o expressar-se a respeito dos assuntos abordados presencialmente. Isso porque, de acordo com Del Prette Z. e Del Prette A. (1999), expressamos nossos sentimentos (como vergonha, raiva, alegria) em nossos rostos por meio de palidez, rubor, choro, sorriso ou movimentos de olhos e sobrancelhas, entre outros sinais que são vistos e interpretados quando estamos interagindo presencialmente.

Foram encontradas diferenças importantes entre os participantes com e sem indicativo de fobia social em relação ao uso de internet. Também foram encontradas diferenças entre interações presenciais e virtuais em participantes de ambos os grupos. Embora o instrumento sobre internet utilizado não tenha investigado sobre como as pessoas interagem pela internet quando estão anônimas, acredita-se que isso poderia indicar ainda mais diferenças. Isso ocorreria porque ao interagir de forma anônima, a pessoa não pode ser identificada ou reconhecida, o que pode aumentar a sensação de segurança, pois ainda que se comportem de maneira embaraçosa, o outro não saberia com quem estava interagindo. E isso pode trazer benefícios principalmente para os participantes com indicativo de fobia social, pois para eles, a avaliação do outro sobre seu comportamento é um estímulo que pode ser bastante aversivo.

Os dados encontrados sobre o repertório de habilidades sociais, segundo o IHS - Del Prette, demonstraram que os participantes com indicativo de fobia social apresentam maior *déficit* de habilidades sociais em relação aos participantes sem indicativo. Isto está de acordo com os estudos de Angélico, Crippa e Loureiro (2006) e Levitan, Rangé e Nardi (2008) sobre a influência da fobia social no repertório de habilidades sociais. Estes últimos autores afirmam que a fobia social costumeiramente é relacionada a *déficit* de habilidades sociais por conta de as características do transtorno indicarem dificuldades em situação de interação social presencial. Além disso, estes autores dizem ser bastante afirmado na literatura da área que pessoas com esse tipo de fobia possuem menos interações sociais do que a maioria dos

indivíduos. Já Angélico, Crippa e Loureiro (2006) apontam que os *déficits* de habilidades sociais que as pessoas com ansiedade social apresentam podem dificultar o funcionamento social delas. Em relação ao Q-ACC-VU, os resultados não diferiram entre os grupos, reforçando as contradições sobre o tema, como foi encontrado por Levitan, Rangé e Nardi (2008), Madell e Muncer (2006) e Valkenburg e Peter (2007). Os primeiros autores, por exemplo, afirmam que o *déficit* em habilidades sociais aparece em alguns estudos como um elemento que interfere no desempenho do indivíduo socialmente ansioso, ainda que em outros estudos essa relação não seja encontrada.

Os resultados das correlações entre o Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais e o IHS – Del Prette apontam que quanto maior o número de pessoas com quem os participantes com indicativo de fobia relataram interagir via internet por semana, menor a auto-exposição a desconhecidos e a situações novas. O resultado está de acordo com a afirmação de Peris et. al. (2002), segundo a qual, embora a comunicação online não substitua as necessidades afetivas e sociais, ela está emergindo como mais uma possibilidade de satisfazer as necessidades de interação. Assim, a interação que essas pessoas têm pela internet parece satisfazê-las parcialmente, de forma que elas sentem menos necessidade de se expor a situações novas e a desconhecidos presencialmente. As pessoas podem se utilizar disso para evitar se expor ao desconhecido pessoalmente, já que podem interagir com as outras pessoas pela internet. Como se expor ao desconhecido é um dos grandes medos associados à fobia social (BURATO; CRIPPA; LOUREIRO, 2009), parece que a interação pela internet ajuda essas pessoas a evitar esse tipo de situações ansiogênicas, uma vez que elas podem estar conseguindo os mesmos reforçadores (contato social) de forma menos aversiva, o que as reforçaria positiva e negativamente. Isso porque, como a reação da outra pessoa é suavizada na interação virtual, isso tende a diminuir ou mesmo eliminar a ansiedade. Além disso, um dos grandes medos dos fóbicos sociais é que a outra pessoa perceba seu nervosismo e a julgue por isso (APA, 2002) e, interagindo pela internet, não estão expostas a esse risco. A tendência se mantém quando se observa o número de pessoas com quem interagem virtualmente que os participantes relataram como conheceram.

Quanto maior o número de pessoas com quem os participantes com indicativo de fobia social relataram interagir apenas virtualmente, menor o auto-controle de agressividade demonstrado no IHS – Del Prette, o que pode estar relacionado com a ausência da exposição dos elementos não verbais da comunicação na interação virtual, ausência essa apontada por Deziderio (2007). Assim, pela internet, a agressividade pode parecer mais leve ou mesmo como uma brincadeira. Porém, quando a interação passa a ser pessoalmente, devido à maior

exposição pessoal e à necessidade de uma resposta imediata, é mais provável que se tenha um comportamento entendido como agressivo, seja pelo tom de voz, postura ou outro elemento não verbal. E esse comportamento, principalmente por estar associado a um *déficit* de habilidades sociais dos participantes, tem grande probabilidade de ser punido, o que pode tornar ainda mais difícil as interações sociais dessas pessoas com fobia social. Assim, elas podem procurar interagir mais pela internet em situações em que podem reagir agressivamente, pois é menos provável que seu comportamento seja punido nas interações virtuais, exatamente pela não expressão dos sinais não verbais relacionados à agressividade, como aumento do tom de voz e da gesticulação. Dessa forma, a interação pela internet pode ser mantida por reforçamento negativo.

Quanto maior o número de pessoas com quem o participante com indicativo de fobia declarou interagir apenas pessoalmente, menor a conversação e desenvoltura social, segundo o IHS – Del Prette. Bem como, quanto maior o número de pessoas com quem o participante relatou interagir, considerando tanto as interações virtuais como presenciais e as duas juntas, pior a conversação e desenvoltura social, demonstrada pelo mesmo instrumento. Assim, a exposição às interações parece aumentar o auto-conhecimento relacionado às habilidades sociais, o que leva ao fato de que quanto mais essas pessoas interagem, mais claros ficam seus *déficits* em interação social. Contudo, um cuidado é importante. Pessoas com fobia social tendem a avaliar negativamente seu desempenho (APA, 2002). Assim, pode ser que essas pessoas ao responder aos instrumentos tenham indicado desempenhos inferiores aos que apresentam nas situações cotidianas. Essa característica também pode levar os participantes a avaliar a reação do outro como negativa, ainda que não tenha sido essa a intenção do interlocutor, então ao interagir mais, essas pessoas estariam tendo mais situações em que percebem negativamente a reação do outro, tendo assim seu comportamento punido. Mas essa punição pode ser devido à expectativa negativa que essas pessoas têm previamente e ao verem a reação do outro a interpretam como uma confirmação de sua expectativa, ainda que a reação da outra pessoa não seja, de fato, negativa. Isso tem grande possibilidade de ocorrer porque pessoas com indicativo ou fobia social tendem a ficar hiper-vigilantes a sinais que possam demonstrar uma avaliação negativa do outro.

Quanto maior a frequência do uso de internet bem como a soma de frequência do uso da internet com o número de pessoas com quem os participantes sem indicativo de fobia declararam interagir, menor o uso do autocontrole de agressividade, segundo o IHS - Del Prette, porque na internet a expressão da agressividade pode ser suavizada pela ausência da comunicação não verbal. Porém, quando a pessoa interage pessoalmente, um *déficit* de

habilidades sociais relacionado ao autocontrole de agressividade acaba vindo à tona, o que pode gerar punição, reforçando negativamente o maior uso da internet para comunicação, como já foi discutido anteriormente. Porém, o comportamento de interagir pela internet, além de ser reforçado negativamente também pode ser reforçado positivamente porque a pessoa consegue obter reforçadores sociais importantes, como manter o contato com as outras pessoas, aumentar o nível de proximidade, ou mesmo ter alguém que lhe ouça com atenção e resposta de acordo com aquilo que o indivíduo espera.

Quanto maior o número de pessoas com quem os participantes sem indicativo de fobia disseram interagir, tanto pela internet como pessoalmente, maior o total de habilidades sociais, a conversação e desenvoltura social e a auto-exposição a desconhecidos e a situações novas, segundo o IHS - Del Prette. Esse resultado era esperado, pois o maior número de interações sociais desses indivíduos gera maior possibilidade de desenvolver as habilidades sociais uma vez que essas, muitas vezes são aprendidas por meio de modelagem. Isso acontece porque essas pessoas vão aprendendo conforme se expõem, emitem comportamentos que são reforçados ou punidos e, dessa forma, se mantêm comportando-se de algumas formas e não de outras, adquirindo assim um repertório mais elaborado. Pessoas com melhor repertório dessas habilidades têm, portanto, maior probabilidade de ter interações sociais satisfatórias e autoconfiança para se expor a novas situações (presenciais ou virtuais) com grande possibilidade de serem reforçadas (CABALLO, 1997). Esse resultado também demonstra a maior facilidade de interação dos participantes sem indicativo de fobia social em relação aos indivíduos com esse transtorno, o que está de acordo com o encontrado na literatura da área.

Em relação às correlações do instrumento sobre internet e o Q-ACC-VU, pode-se concluir que quanto maior a frequência do uso de internet pelos participantes com indicativo de fobia social maior o número de comportamentos positivos relatados. Dessa forma, essas pessoas podem ter a possibilidade de desenvolver algumas habilidades sociais pelo uso da internet, o que talvez venha a suprir em parte as dificuldades relacionadas às interações sociais típicas de pessoas com fobia social (LEVITAN; RANGÉ; NARDI, 2008). Contudo, é mais provável que a relação seja inversa, ou seja, pessoas com melhor repertório de habilidades sociais tendem a se utilizar mais da internet, pois interagem com maior facilidade, tanto pessoalmente como pela internet, como aponta a teoria “*rich-get-richer*” (KRAUT et. al., 2002). Participantes com melhor repertório de habilidades sociais presenciais, que, como foi discutido, mantêm parcial relação com as habilidades utilizadas virtualmente, ao se exporem em interações sociais, têm maior probabilidade de serem reforçadas e, com isso,

manterem-se interagindo dessa forma, independente do meio ser virtual ou presencial, pois generalizam entre esses dois ambientes.

Por outro lado, ainda entre os participantes com indicativo de fobia social, quanto maior o número de pessoas com quem interagem apenas pessoalmente, maior o número de repertórios negativos de habilidades sociais (total negativo), segundo o Q-ACC-VU. Parece que quanto mais essas pessoas se expõem, mais claros ficam os *déficits* de habilidades sociais porque a exposição pode trazer o autoconhecimento de suas dificuldades. Esse autoconhecimento é mediado pela ocorrência do comportamento e observação da reação do outro. Ou seja, pessoas com maiores dificuldades no repertório de habilidades sociais, ao interagirem mais tanto pela internet como pessoalmente, mais estão expostas às consequências aversivas que diminuem a probabilidade de se comportarem assim novamente, dificultando a superação das dificuldades e mantendo o *déficit* de habilidades sociais. Contudo, cabe ressaltar o que já foi discutido sobre as pessoas com indicativo de fobia social terem uma forte tendência a ter uma expectativa negativa quanto à reação do interlocutor e estarem mais sensíveis a qualquer sinal de expressão da outra pessoa que possa indicar algum tipo de reprovação, ainda que a pessoa não reaja negativamente durante a interação. Além disso, como apontam Del Prette Z. e Del Prette A. (1999), mesmo essa expectativa negativa pode prejudicar o desempenho da pessoa. Dessa forma, o auto relato dos participantes por meio de suas respostas ao instrumento, podem indicar um desempenho inferior ao que de fato os participantes são capazes de emitir nessas situações.

Quanto maior a soma de frequência do uso da internet com o número de pessoas com quem os participantes com indicativo de fobia social interagem e quanto maior o número de pessoas com quem interagem pela internet semanalmente, maior o total de comportamentos positivos (maior o total positivo e menor a indicação clínica por potencialidade). Assim, novamente a interação pela internet se mostra relacionada a um bom repertório de habilidades sociais dos participantes com indicativo de fobia social. Esse dado concorda com a teoria “*rich-get-richer*”, ao apontar que pessoas com melhor repertório de habilidades sociais interagem mais pela internet, o que ocorreria devido à maior facilidade de interação dessas pessoas, configurando a internet como apenas outro meio de comunicação (KRAUT et. al., 2002). De acordo com a Análise do Comportamento isso é explicado devido ao maior repertório de habilidades sociais, que leva a uma maior probabilidade de o comportamento de interação das pessoas ser reforçado e, com isso, maior a probabilidade de as pessoas continuarem se engajando nesse comportamento, seja pela internet ou presencialmente. Como já foi discutido, embora as habilidades sociais utilizadas presencialmente sejam mais amplas

do que as utilizadas pela internet, elas estão inter-relacionadas e possuem elementos em comum. Assim, participantes com bom desempenho nas interações presenciais, que demonstram melhor repertório de habilidades sociais segundo os instrumentos utilizados, tendem a ter bom desempenho também nas interações virtuais, sendo reforçadas nos dois ambientes e, com isso, manterem-se interagindo em ambos os contextos.

Apesar do que foi discutido no parágrafo anterior, a soma da frequência do uso de internet com o número de pessoas com quem os participantes com indicativo de fobia social interagem também apresenta correlação positiva moderada com o total negativo do Q-ACC-VU. Dessa forma parece que os diferentes participantes mesmo tendo em comum o indicativo de fobia social, diferem em relação ao repertório de habilidades sociais. Assim, algumas pessoas com maiores *déficits* de habilidades sociais, quanto mais frequentemente e com mais pessoas interagem virtualmente, mais apresentam *déficits* de habilidades sociais, ou mais se tornam conscientes de suas dificuldades pré-existentes. Isso pode ocorrer devido às diferenças entre as habilidades sociais utilizadas pela internet e pessoalmente, principalmente em relação aos componentes não verbais (DEZIDERIO, 2007). Por outro lado, pessoas com melhor repertório de habilidades sociais interagem mais virtualmente, pois os repertórios também são semelhantes em alguns pontos, em especial em relação à dimensão verbal, como já foi discutido. Também é importante ressaltar que o total positivo e o total negativo do Q-ACC-VU não são excludentes, pois se referem a escores obtidos em diferentes questões, sendo que a mesma pessoa pode ter índices altos em ambos os totais.

Além disso, quanto maiores os escores no fator Diversidade de contextos, ou seja, quanto maior o número de pessoas com quem os participantes com indicativo de fobia social interagem tanto pela internet como pessoalmente e em ambos os contextos, maior o total de comportamentos negativos, segundo o Q-ACC-VU. Dessa forma, com quanto mais pessoas os participantes com indicativo de fobia social interagem considerando os diferentes contextos, maiores os *déficits* de habilidades sociais eles apresentam, o que está de acordo com o esperado entre pessoas com esse tipo de transtorno (ANGÉLICO; CRIPPA; LOUREIRO, 2006).

Quanto maiores: o número de pessoas com quem os participantes sem indicativo de fobia social declararam interagir por semana pela internet, pessoas com quem o participante interage apenas pessoalmente, tanto pela internet como pessoalmente e considerando tanto as interações virtuais como presenciais e as duas juntas; melhor o repertório de habilidades sociais, segundo o Q-ACC-VU. Em outras palavras, quanto maior o número de pessoas com quem os participantes sem indicativo de fobia social relataram interagir tanto pessoalmente

como pela internet ou ambos, maior o repertório de habilidades sociais. Parece que, como eles têm menos dificuldade em interações sociais, as interações ocorrem mais facilmente, em maior número e estão relacionadas a bom repertório de habilidades sociais, o que Kraut et. al. (2002) afirmam concordar com o teoria “*rich-get-richer*”. Isso ocorre porque as habilidades sociais, enquanto comportamentos operantes, favorecem interações sociais com maior probabilidade de serem reforçadas por seus interlocutores (BOLSONI-SILVA, 2002; DEL PRETTE A.; DEL PRETTE Z., 2001). Assim, pessoas que interagem mais têm maior número de oportunidades para aprender e aprimorar suas habilidades sociais, isso aumenta a chance de se sentirem confiantes para interagir com outras pessoas e, assim, continuarem interagindo com uma grande variedade de interlocutores, o que aumenta a probabilidade de serem reforçados em suas interações.

Todavia, o número de pessoas com quem o participante sem indicativo de fobia interage tanto pela internet como pessoalmente e em ambos os contextos, além de ter uma correlação positiva moderada com o total de comportamentos positivos como foi explicado acima, também apresenta uma correlação positiva fraca com total de comportamentos negativos. Isso demonstra que, também em relação aos participantes sem indicativo de fobia social, existem pessoas com diferentes repertórios de habilidades sociais. Dessa forma, quem tem melhor repertório de habilidades sociais, tem maior probabilidade de interagir com outras pessoas e ter seu comportamento reforçado, melhorando seu repertório e tornando mais provável que interaja com um maior número de pessoas (CABALLO, 1997). Por outro lado, quem tem um repertório mais fraco de habilidades sociais tende a não ter interações sociais satisfatórias, e isso pode levar essas pessoas a evitar interagir socialmente, tanto pela internet como pessoalmente, sendo reforçadas negativamente.

Além disso, quanto maior o número de pessoas com quem os participantes sem indicativo de fobia social interagem apenas pessoalmente, ao mesmo tempo em que isso indica um número maior de repertório positivo, também indica um número maior de repertório negativo, segundo o Q-ACC-VU. Isso pode indicar que mesmo que tenham um bom repertório de habilidades sociais, essas pessoas ainda mantêm algumas dificuldades de interação social. E, por terem essas dificuldades, quanto maior o número de pessoas com quem interagem pessoalmente, também é maior o número de situações em que encontram dificuldades e, com isso, maior também o repertório negativo, segundo o instrumento utilizado. Essas dificuldades podem ser referentes a alguns contextos específicos, como lidar com pais ou situações mais complexas, como receber críticas, que é um tema que esses participantes disseram ser mais difícil abordar pessoalmente do que pela internet.

Participantes sem indicativo de fobia social que interagem com mais pessoas tanto pessoalmente quanto pela internet, em geral, tem melhor repertório de habilidades sociais. Isso é esperado, pois eles têm maior número de oportunidades para observar o comportamento das outras pessoas, se comportar em relação a elas e ser reforçados por esses comportamentos, o que auxilia na manutenção do repertório. Além disso, essas pessoas interagem mais facilmente por não sentirem sintomas de ansiedade e medo excessivos em situações de interação social. Enquanto entre os participantes com indicativo de fobia, parece que quanto mais eles se expõem, mais evidentes ficam os *déficits* de habilidades sociais, ou porque eles estão sensíveis às consequências do comportamento e avaliam negativamente a reação das outras pessoas e por consequência seu próprio comportamento, o que é uma forte tendência dos fóbicos sociais apontada por Christensen, Stein e Means-Christensen (2003) ou porque têm maior consciência de suas dificuldades, com base nas consequências aversivas que se seguem ao seu comportamento. E isso também pode explicar porque essas pessoas tendem a interagir com um número menor de pessoas tanto pessoalmente como pela internet, como consequência de terem seus comportamentos punidos por seus interlocutores, o que os leva a situações de esquiva, muito comuns em pessoas que apresentam algum tipo de fobia. Em especial as pessoas com fobia social temem, segundo Osório Crippa e Loureiro (2005), comportar-se de maneira humilhante ou embaraçosa, por isso acabam se isolando e interagindo com um número reduzido de pessoas como forma de evitar serem expostos a esses aversivos. E quando não conseguem evitar essas situações de interação social com possibilidade de terem seus comportamentos punidos, suportam-nas com um alto nível de ansiedade (APA, 2002; NOWAKOWSKI e SCHIMIDT, 2009), o que pode prejudicar ainda mais seu desempenho nessas situações.

Como foi discutido ao longo da introdução do trabalho e durante a discussão dos resultados, as habilidades sociais possuem componentes verbais e não verbais. Os componentes não verbais são, por exemplo, a postura, expressão facial, gesticulação, tom de voz (DEZIDERIO, 2007). Esses elementos não estão presentes nas interações virtuais estudadas nessa pesquisa. Existem poucos recursos que podem dar uma ideia de comunicação não verbal como o uso de letras maiúsculas e uso de figuras de rostos com diferentes expressões, mas mesmo estes recursos não têm o mesmo impacto dos comportamentos não verbais que, segundo Del Prette Z. e Del Prette A. (1999) estão sempre presentes nas interações presenciais, ainda que não haja intercâmbio verbal. E como esses elementos não verbais não estão presentes na interação virtual, isto impede que o interlocutor perceba as dificuldades de interação apresentadas pelos fóbicos sociais. Assim, comportamentos que

podem levar o interlocutor a sentir-se desconfortável, o que, para os autores mencionados pode abreviar o tempo de interação, não são um obstáculo nas interações virtuais. Além disso, na internet há a possibilidade de pensar sobre o que se irá dizer sem que isso cause constrangimentos. E somado a tudo isso, há ainda a possibilidade de interagir anonimamente ou por meio de identidades online falsas. Todos esses fatores dão suporte aos resultados encontrados em relação aos participantes com e sem indicativo de fobia social de encontrarem maiores facilidades para interagir pela internet do que pessoalmente em situações em que tenham dificuldades ou não se sintam seguros. Essas características mencionadas indicam que há uma menor exposição à reação da outra pessoa, que pode ser negativa, de forma que a interação pela internet pode ser mantida por reforçamento negativo, uma vez que evita a exposição a essa situação aversiva. Um resultado da pesquisa que ilustra essa possibilidade de o uso da internet ser mantido por reforçamento negativo são os dados que mostram que pessoas que interagem mais pela internet têm menor auto-controle de agressividade, segundo o IHS - Del Prette. Dessa forma, a interação virtual, por não transmitir os elementos não verbais da interação, diminui a exposição pessoal tanto dos próprios comportamentos quanto em relação à reação do outro. Assim, quando em situações de interação presencial, se a pessoa agir de forma agressiva, provavelmente terá seu comportamento punido, o que poderá levar essa pessoa a preferir interagir pela internet. Com isso, a internet funciona como uma superação momentânea da dificuldade, pois permite que a pessoa interaja e seja reforçada positiva ou negativamente, mas não possibilita uma superação completa, pois se exposta a uma situação de interação presencial, provavelmente agirá novamente de forma agressiva, até por apresentar um *déficit* em habilidades sociais, podendo ter seu comportamento punido. Mas as interações virtuais também podem estar sendo mantidas por reforçamento positivo, pois permite que se obtenha reforçadores sociais importantes, como manutenção de amizades, oportunidade para revelar assuntos íntimos e ser compreendido e maior profundidade nas relações, como apontado por Valkenburg e Peter (2007). Para as pessoas com indicativo de fobia social, as facilidades em interagir virtualmente são percebidas em um número maior de situações, como é esperado, dado que uma das principais características desse transtorno é o medo da reação do interlocutor e, nesse caso, a internet pode servir como uma proteção, porque, devido aos fatores mencionados, a exposição das pessoas é menor, tanto em termos de demonstrarem suas inseguranças e sinais de ansiedade, como não perceberem sinais de desaprovação ou rejeição do interlocutor.

Ainda em relação às diferenças entre interações virtuais e presenciais, Del Prette A. e Del Prette Z. (2001), afirmam que para que o desempenho social de uma pessoa tenha bons

resultados, a leitura do ambiente social é necessária. Os autores defendem que isso depende da percepção dos sinais sociais do ambiente, além do controle de emoções e impulsividade, associado à análise da relação entre os desempenhos tanto da própria pessoa como do interlocutor e quais as consequências dessa interação. Contudo, na internet não é possível ler o ambiente social, porque os sinais a serem observados, como o que está acontecendo, como a pessoa está se comportando, quais sinais essa pessoa está emitindo, não são perceptíveis. Em algum grau, talvez o conteúdo da fala da outra pessoa traga elementos relacionados a isso, como a percepção de que a outra pessoa não esteja interessada em uma interação se ela apenas responder monossilabicamente, mas isso não ocorre com a riqueza das interações presenciais, tampouco os elementos a serem observados são os mesmos.

Apesar de todas essas características mencionadas acima, os participantes com indicativo de fobia social ainda interagem menos frequentemente pela internet do que as pessoas sem esse transtorno, como foi discutido com detalhes ao longo da discussão dos resultados. Isso parece indicar que seus comportamentos são governados por regras, o que é típico em pessoas com fobias. Essas regras levam a pessoa a generalizar entre interações presenciais e virtuais e continuarem tendo a expectativa de ter seu comportamento punido quando interagem pela internet. Tais dados também podem estar relacionados a um déficit de habilidades sociais, como já foi discutido. Dessa forma, os participantes com indicativo de fobia social continuam se comportando da mesma maneira, mesmo com a mudança de ambiente, o que faz com que não explorem de maneira mais aprofundada as vantagens que esse tipo de interação poderia lhes trazer.

As habilidades sociais contêm componentes verbais, como a forma como se faz uma crítica ou como se pede desculpas e a própria escolha das palavras. Esses elementos verbais são bastante importantes e se mantêm os mesmos tanto em interações virtuais como em interações presenciais. Além disso, os interlocutores também podem ser os mesmos tanto na internet como presencialmente. A tentativa de colocar-se no lugar do outro e procurar demonstrar compreensão, entendimento, etc. também estão presentes nas duas formas de interação. Dessa forma, sob alguns aspectos, as habilidades sociais utilizadas pela internet e presencialmente são bastante semelhantes. Essas semelhanças demonstram por que alguns dos resultados encontrados indicam que pessoas com melhor repertório de habilidades sociais em situações presenciais, que são as situações investigadas pelos instrumentos, interagem mais frequentemente pela internet. Tendo um melhor repertório de habilidades sociais, são maiores as chances de terem bom desempenho nas interações sociais e serem reforçados tanto ao interagir presencialmente quanto virtualmente.

As características discutidas nos últimos parágrafos demonstram as diferenças e semelhanças entre interações virtuais e presenciais. As diferenças entre esses ambientes explicam os resultados obtidos em relação às correlações encontradas sobre o uso de internet com repertórios negativos de habilidades sociais já descritas detalhadamente e sobre as maiores facilidades de abordar temas virtualmente do que em situações presenciais, em especial para os participantes com indicativo de fobia social. Por outro lado, as semelhanças entre esses ambientes explicam o fato de os participantes com indicativo de fobia social interagirem em menor frequência e com menor número de pessoas tanto no ambiente virtual como no presencial e o fato de os participantes com melhor repertório de habilidades sociais interagirem mais pela internet. Ou seja, algumas características dos sujeitos se mantêm independentemente do ambiente em que interagem. Assim, percebe-se que as teorias *rich-get-richer* e da compensação social não são de fato opostas entre si, nem suficientes para explicar as diferenças e semelhanças entre as interações virtuais e presenciais. Essa afirmativa está de acordo tanto com os resultados obtidos nesta pesquisa quanto com os resultados da pesquisa de Valkenburg e Peter (2007). Isso porque a internet não se configura como um mundo a parte e completamente diferente da realidade presencial, embora tenha algumas características particulares. Estas características, como vem sendo discutido nesse trabalho, referem-se a o ambiente virtual configurar-se como um ambiente mais seguro, uma vez que a exposição pessoal e a exposição à reação do outro não é tão grande quanto nas interações presenciais. Por outro lado, as pessoas ao utilizarem as interações virtuais, mantêm suas características pessoais, sejam elas facilidades ou dificuldades de interação social. Assim, as teorias *rich-get-richer* e da compensação social não são por si só suficientes para explicar os comportamentos de interação virtual, nem se opõem entre si. Isso porque é preciso conhecer os padrões de interação presencial dos indivíduos, bem como suas dificuldades para compreender em que o uso da internet pode ou não beneficiá-los. Por exemplo, dificuldades de interação social devidas a um déficit de habilidades sociais ou a um comportamento governado por regras parecem se manter tanto no ambiente virtual como no presencial, porque são características dos indivíduos que permanecem com eles independente de em qual ambiente estão interagindo. Por outro lado, dificuldades relacionadas a um medo de demonstrar sinais de ansiedade ou de estar exposto à reação do outro não se mantêm nas interações virtuais, devido às características desse ambiente. Além disso, conhecer as dificuldades dos indivíduos em interações sociais presenciais e como a internet poderia ajudá-los pode dar base para intervenções que objetivem a superação dessas dificuldades por meio do ambiente virtual.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O instrumento construído demonstrou ser bastante eficaz para os objetivos desta pesquisa, além de obter bons indicadores de validade de conteúdo, discriminativa e concorrente, o que pode ser devido à especificidade das questões. Apesar disso, é importante que mais estudos sejam feitos, com um número maior de participantes, de forma a possibilitar uma validação completa do instrumento, inclusive com as questões dissertativas deste, que não foram utilizadas nesta pesquisa.

Os participantes com indicativo de fobia se relacionam com menos pessoas tanto pessoalmente, como pela internet e considerando as duas formas. Isso indica que as características da fobia social são mantidas mesmo com as facilidades da comunicação pelo meio virtual, como possibilidade de anonimato e ausência da comunicação não-verbal, o que, como foi discutido, leva a uma menor exposição pessoal. Já os participantes sem indicativo de fobia social interagem com um número maior de pessoas presencialmente e virtualmente, o que favorece ainda mais seu repertório de habilidades sociais. Dessa forma, a internet se configura apenas como outro meio de comunicação, que reflete algumas dificuldades e facilidades de interação encontradas pessoalmente. Isso porque, as pessoas que são reforçadas em suas interações presenciais, em geral, também o são nas interações virtuais, e o mesmo ocorre com a punição. Mas alguns comportamentos se mantêm mesmo com a mudança das contingências, o que indica que eles devem estar sendo mantidos sob controle de regras ou estão relacionados a um *déficit* de habilidades sociais.

Todavia, em relação aos temas pesquisados, pessoas com indicativo de fobia social dizem ser mais difícil abordá-los pessoalmente do que pela internet, além de relatarem que existem assuntos que tratam pela internet e não abordam pessoalmente, o que condiz com as conclusões de Valkenburg e Peter (2007) que relatam que, principalmente para pessoas com fobia social a internet proporciona melhores oportunidades para auto-revelação íntima, o que incluiria maior facilidade de tratar sobre os temas pesquisados. Isso porque, há uma menor exposição dos sinais de ansiedade da pessoa fóbica, bem como uma menor exposição à reação do outro. Pode-se concluir que, ainda que se comuniquem com um número reduzido de pessoas, pela internet os participantes com indicativo de fobia social encontram mais facilidade para se expor, o que segundo Valkenburg e Peter (2007) aumenta a proximidade e a profundidade das amizades. E isso mostra que a internet funciona como uma forma de superar algumas dificuldades encontradas nas interações presenciais, devido à menor exposição pessoal. Dessa forma, a internet pode proporcionar às pessoas com indicativo de fobia social a

oportunidade de desenvolver relações mais profundas e se expressar melhor, ainda que com um número reduzido de pessoas. Essa facilidade de tratar de alguns assuntos pela internet também é encontrada em participantes sem indicativo de fobia, o que indica que a menor exposição pessoal traz facilidades para se expressar sobre alguns assuntos para pessoas com ou sem indicativo de fobia social. Além disso, quase um terço dos participantes com indicativo de fobia social disse que a internet aumentou o tempo gasto com amigos e familiares. Em outras palavras, embora os participantes com fobia social mantenham pela internet o comportamento característico de pessoas com esse distúrbio, as interações virtuais trazem alguns benefícios e facilidades para suas interações.

Quanto maior o número de pessoas com quem os participantes com indicativo de fobia social interagem (tanto pessoalmente como pela internet) maiores os *déficits* de habilidades sociais, o que pode ser devido a um maior autoconhecimento de suas dificuldades ou a uma interpretação negativa da reação das outras pessoas, tendência típica dos fóbicos sociais. Por outro lado, quanto maior o número de pessoas com quem os participantes sem indicativo de fobia social interagem, melhor seu repertório de habilidades sociais. Além disso, as pessoas com indicativo de fobia social que utilizam mais a internet para interagir com outras pessoas demonstram ter melhor repertório de habilidades sociais. Isto indica que o repertório de habilidades sociais é uma variável importante para o uso da internet, uma vez que pessoas com melhor repertório destas habilidades tendem a ser reforçadas ao interagir com outras pessoas e manter-se emitindo esse comportamento, enquanto pessoas que encontram dificuldades em interagir socialmente tendem a ter seu comportamento punido, o que reduz a probabilidade de interagirem dessa forma novamente, mantendo as dificuldades encontradas, independente de a interação ser presencial ou virtual.

Dessa forma, é possível afirmar que os participantes com indicativo de fobia social se comportam virtualmente de maneira diferente dos participantes sem indicativo de fobia social. Isto indica que as facilidades e dificuldades encontradas nas interações presenciais refletem-se no comportamento virtual, com exceção de que as interações via internet trazem facilidades para abordar determinados assuntos, especialmente para as pessoas com indicativo de fobia social. Isso porque na internet a interação é essencialmente verbal, enquanto pessoalmente há a exposição dos sinais de ansiedade e nervosismo além de maior exposição à reação do outro que pode ser aversiva em casos em que a pessoa sinta raiva ou mágoa, por exemplo.

Os resultados desta pesquisa trazem um dado inovador ao demonstrar que as teorias *rich-get-richer* e da compensação social não são suficientes para explicar as diferenças e semelhanças entre as interações virtuais e presenciais, pois para isso é necessário conhecer

quais as dificuldades e facilidades encontradas pelos indivíduos nas interações presenciais para entender como a internet pode ajudar ou não na superação dessas dificuldades. Somente dessa forma é possível compreender as diferenças e semelhanças entre a forma como as pessoas interagem pela internet e presencialmente.

Os dados coletados a respeito das facilidades que os participantes encontram para tratar de alguns temas pela internet podem ser importantes para o desenvolvimento de novos modelos de intervenção terapêutica. Isso porque, de acordo com os resultados desta pesquisa, por ser um ambiente em que há menor exposição, pode ser mais fácil para essas pessoas adquirirem conhecimentos e treinarem habilidades referentes às interações sociais com maior chance de serem reforçados. Em um segundo momento, já tendo treinado essas habilidades, as pessoas podem ser incentivadas a interagir presencialmente, com uma maior probabilidade de ter seus comportamentos reforçados. Além disso, a internet pode possibilitar uma intervenção sem um encontro face-a-face, o que, principalmente para pessoas com fobia social, poderia facilitar a adesão ao tratamento. Modelos de intervenção mediados por computador podem incluir ainda o ensino de outros conhecimentos e treinamento de outras habilidades, estando disponíveis para que os interessados participem quando tiverem disponibilidade, em um ambiente propício e em que se sintam seguros e podem inclusive permitir que os participantes da intervenção se mantenham anônimos. Com isso, seria possível desenvolver métodos de intervenção terapêutica com potencial para atingir um grande número de pessoas.

Contudo, o trabalho tem algumas limitações. O número de questionários aplicados ao mesmo tempo foi bastante grande, o que pode ter prejudicado a fidedignidade dos resultados obtidos. Isso porque o grande número de perguntas pode levar ao cansaço ou diminuição da motivação para responder atentamente. Alguns participantes chegaram a verbalizar que os instrumentos eram longos e demorados para responder.

Outra limitação a ser apontada é o baixo número de respondentes, o que dificulta a generalização dos dados e não permite considerar que os resultados encontrados a respeito do instrumento construído sejam equivalentes a uma validação definitiva. Além disso, os participantes tinham indicativo de fobia social, e não diagnóstico. Pesquisas com participantes com diagnóstico de fobia social podem trazer resultados diferentes.

O trabalho foi baseado nas respostas dadas pelos participantes aos instrumentos, o que indica que os dados foram obtidos a partir do relato das pessoas. O relato pode não corresponder fielmente ao comportamento deles, porém, dada a limitação de tempo e recursos disponíveis, não seria possível observar o comportamento de interação presencial e virtual dos participantes.

A diferença de idade encontrada entre os grupos de pessoas com e sem indicativo de fobia social pode também comprometer os resultados, embora idade tenha tido correlação significativa com apenas um agrupamento (fator 3<sup>8</sup> do IHS – Del Prette - dentre os participantes com indicativo de fobia).

O Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais foi construído para essa aplicação e contém limitações próprias. Alguns assuntos poderiam ter sido investigados de maneira mais aprofundada, como por que os participantes com indicativo de fobia social consideraram fácil tratar de assuntos polêmicos, expressar e ouvir opiniões e pedir desculpas. Os intervalos utilizados nas alternativas de resposta foram baseados em outras pesquisas, e isso pode comprometer os resultados, dado que não foi feito um estudo aprofundado que indicasse que esses seriam os intervalos mais representativos para aquelas perguntas. Perguntas abertas talvez demonstrassem melhor fidedignidade, embora dificultassem as respostas do participante, por precisarem estimar um valor sem parâmetros. Além disso, alguns valores aparecem em mais de uma opção de resposta, por exemplo, na legenda das primeiras questões a opção B significa de 25 a 35 horas por semana e a opção C de 15 a 25 horas por semana, dessa forma, a opção 25 horas por semana está representada nas duas alternativas. As perguntas de 57 a 64 poderiam ter sido formuladas de maneira independente, indicando graus de dificuldade para abordar determinado tema pela internet e pessoalmente em perguntas independentes, o que facilitaria o uso de cálculos estatísticos para a análise de tais resultados. Tendo em vista os cálculos estatísticos, seria importante também trabalhar apenas com questões intervalares, dadas as dificuldades de análise das questões nominais. Outra limitação do instrumento foi o número diferente de opções de resposta nas diferentes perguntas.

Algumas modificações são importantes para novas aplicações do instrumento. Por ser um instrumento que utiliza o estudo de uma variável estável, é importante colocar nas instruções para os respondentes considerarem os últimos seis meses, como é usual em outros instrumentos de avaliação. Além disso, deve-se modificar a expressão “através de” que aparece em alguns itens pela expressão “por meio de”, por ser mais adequada ao contexto, considerando os significados das expressões. Também é importante eliminar a ambiguidade no item 56, pois ao perguntar se o uso de comunicação pela internet modificou o tempo que passa com amigos e familiares não está claro se a pergunta é sobre interações apenas presenciais ou tanto presenciais como pela internet. Por fim, considera-se importante formular

---

<sup>8</sup> Auto-exposição a desconhecidos e situações novas

perguntas a respeito do comportamento de interação virtual dos respondentes quando interagem de forma anônima.

Embora essa pesquisa represente um avanço no conhecimento sobre o uso das interações pela internet na amostra pesquisada, novas pesquisas devem ser feitas para ampliar o conhecimento nessa área, tomando o cuidado para evitar as limitações deste estudo. Outras populações devem ser estudadas, como pessoas com outros transtornos ou em outras faixas etárias. Estudos sobre como usar as interações virtuais em intervenções terapêuticas também são de grande relevância científica. Outra possibilidade importante de estudo na área diz respeito à mobilidade da internet por meio de *smartphones* e *tablets* e os impactos disso nas interações presenciais. Por fim, o uso da internet de forma anônima também deve ser melhor estudado.

## REFERÊNCIAS

- ADÁNEZ, G P. Procedimientos de construcción y análisis de tests psicometricos. In: WECHSLER, S. M.; GUZZO, R. S. L (orgs.). **Avaliação psicológica: perspectiva internacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. p. 57-100.
- AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION (APA). **DSM-IV-TR Manual de diagnóstico e estatística das perturbações mentais**. 4. ed. Consultoria e coordenação: Miguel R. Jorge. Tradução: Cláudia Dornelles. Porto Alegre: Artmed, 2002. 880 p.
- ANGÉLICO A. P.; CRIPPA J. A. S.; LOUREIRO S. R.. Fobia social e habilidades sociais: uma revisão de literatura. **Interação em Psicologia**, Curitiba, v. 10, n. 1, p.113-125, 2006. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/psicologia/article/viewFile/5738/4175>>. Acesso em: 15 nov. 2009.
- ARTES, R.; BARROSO, L. P.. Aspectos estatísticos da análise fatorial de escalas de avaliação. In: GORESTEIN, C.; ANDRADE, L. H. S. G.; ZUARDI, A. W. (orgs.). **Escalas de Avaliação Clínica em Psiquiatria e Psicofarmacologia**. São Paulo: Lemos-Editorial, 2000. p. 35-41.
- BANACO, R. A.. Auto-regras e patologia comportamental. In: ZAMIGNANI, D. R. (org.). **Sobre Comportamento e Cognição: a aplicação de análise do comportamento e da terapia cognitivo-comportamental no hospital geral e nos transtornos psiquiátricos**. Santo André: Artbytes, 1997. p. 80-88.
- BAUM, W. M.. **Compreender o behaviorismo: ciência, comportamento e cultura**. Porto Alegre: Artmed, 1999.
- BEUTLER, L. E.; WAKEFIELD, P.; WILLIAMS, R. E. Use of psychological tests/instruments for treatment planning. In: MARUSH, M. E. (Ed.). **The use of psychological testing for treatment planning and outcome assessment**. 1994. p. 55-74.
- BOAS, A. C. V. V.; SILVEIRA, F. F.; BOLSONI-SILVA, A. T.. Descrição de efeitos de um procedimento de intervenção em grupo com universitários: um estudo piloto. **Interação em Psicologia**, Curitiba, v. 9, n. 2, p.323-332, 2005.
- BOLSONI-SILVA, A. T.. Habilidades sociais: breve análise da teoria e da prática à luz da análise do comportamento. **Interação em Psicologia**, Curitiba, v. 6, n. 2, p.233-242, 2002. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/psicologia/article/viewFile/3311/2655>>. Acesso em: 15 nov. 2009.
- BOLSONI-SILVA, A. T.. **Habilidades sociais e saúde mental de estudantes universitários: construção e validação do et e estudos clínicos em análise do comportamento**. 2011. 193 p. Tese (Livre-docência) - Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2011.

BOLSONI-SILVA, A. T. et. al.. Avaliação de um Treinamento de Habilidades Sociais (THS) com Universitários e Recém-Formados. **Interação em Psicologia**, Curitiba, n.13, v.2, p.241-251, 2009.

BOLSONI-SILVA, A. T. ; LOUREIRO, S. R.. Caracterização de habilidades sociais, fobia e depressão em estudantes universitários. In: I CPAC, IV EPAC e I EBEPAC, 2010, Londrina. **Anais do I CPAC, IV EPAC e I EBEPAC**. Londrina: 2010. p. 184 - 184.

BONETTI, L., CAMPBELL, M. A., GILMORE, L.. The Relationship of Loneliness and Social Anxiety with Children's and Adolescents' Online Communication. **Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking**, New Rochelle, v. 3, n. 13, p.279-285, 2010.

BURATO, K. R. S.; CRIPPA, J. A. S.; LOUREIRO, S. R.. Transtorno de ansiedade social e comportamentos de evitação e de segurança: uma revisão sistemática. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 14, n. 2, p.167-174, 2009.

CABALLO, V. E.. El papel de las habilidades sociales en el desarrollo de las relaciones interpersonales. In: ZAMIGNANI, D. R. (org.). **Sobre comportamento e cognição**. São Paulo: Artbytes, 1997. v.3, p. 229-233.

CASULLO, M. M. Evaluación Psicológica. In: WECHSLER, S. M.; GUZZO, R. S. L.. **Avaliação Psicológica: Perspectiva Internacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. p. 25-45.

CATANIA, A. C.. **Aprendizagem: Comportamento, linguagem e cognição**. 4. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.

CHRISTENSEN, P. N.; STEIN, M. B.; MEANS-CHRISTENSEN, A.. Social anxiety and interpersonal perception: a social relations model analysis. **Behavior Research And Therapy**, Arlington, v. 41, n. 11, p.1355-1371, 2003.

COÊLHO, N. L.; TOURINHO, E. Z.. O conceito de ansiedade na análise do comportamento. **Psicologia Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 21, n. 2, p.171-178, 2008.

COLLIMORE, K. C.; ASMUNDSON, J. G.. Social anxiety disorder: etiology, diagnosis and treatment. In: Clayton, P. A. (org.). **Social Phobia: Etiology, Diagnoses and Treatment**. New York: New Science Publishers, 2009. p. 209-226.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil 2009**. São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.cetic.br/tic/2009/index.htm>>. Acesso em: 06 maio 2011.

CONNOR, K. M. et. al. Mini-Spin: A Brief Screening Assessment for Generalized Social Anxiety Disorder. **Depress Anxiety**, Hoboken, v. 14, p.137-140, 2001.

CUNHA, R. N.; ISIDRO-MARINHO, G.. Operações estabelecidas: um conceito de motivação. In: ABREU-RODRIGUES, J. ; RIBEIRO, M. R. (orgs.). **Análise do Comportamento: pesquisa, teoria e aplicação**. Porto Alegre: Artmed, 2005. p. 27-44.

DANCEY, C. P.; REIDY, J.. **Estatística sem matemática para psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DE-FARIAS, A. K. C. R.. Comportamento social: cooperação, competição e trabalho individual. In: ABREU-RODRIGUES, J.; RIBEIRO, M. R. (orgs.). **Análise do Comportamento: Pesquisa, Teoria e Aplicação**. Porto Alegre: Artmed, 2005. p. 265-282.

D'EL REY, G. J. F., BEIDEL, D. C.; PACINI, C. A.. Tratamento da fobia social generalizada: comparação entre técnicas. **Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p.1-12, 2006.

D'EL REY, G. J. F., LACAVA J. P. L., CARDOSO R.. Consistência interna da versão em português do Mini-Inventário de Fobia Social (Mini-SPIN). **Revista de Psiquiatria Clínica**, São Paulo, v. 34, n. 6, p.266-269, 2007.

D'EL REY G. J. F., MATOS, C. W.. Validação da versão em português do Mini-Inventário de Fobia Social (Mini-SPIN). **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 5, p.1681-1686, 2009.

D'EL REY G. J. F., PACINI, C. A.. Medo de falar em público em uma amostra da população: prevalência, impacto no funcionamento pessoal e tratamento. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 21, n. 2, p.237-242, 2005.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P.. No contexto da travessia para o ambiente de trabalho: Treinamento de habilidades sociais com universitários. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 8, n. 3, p.413-420, 2003.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P.. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis: Vozes, 2001.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A.. **Inventário de habilidades sociais (IHS – Del Prette): manual de aplicação, apuração e interpretação**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A.. **Psicologia das habilidades sociais: terapia educação e trabalho**. Petrópolis: Vozes, 1999.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A.; BARRETO, M. C. M.. Análise de um Inventário de Habilidades Sociais (IHS) em uma Amostra de Universitários. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 14, n. 3, p.219-228, 1998.

DEZIDERIO, H. R.. **As relações amorosas pelos “chats” da Internet: a solidão na contemporaneidade**. 2007. 135 p. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Psicologia Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp039647.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

FALCONE, E. M. O.. A avaliação de um programa de treinamento da empatia com universitários. **Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva**, Belo Horizonte, n. 1, p.23-32, 1999.

FERREIRA, D. C. et. al.. A interpretação de cognições e emoções com o conceito de eventos privados e a abordagem analítico-comportamental da ansiedade e da depressão. **Revista Perspectivas**, São Paulo, v. 1, n. 2, p.38-49, 2010.

GUEDES, M. L. O comportamento governado por regras na prática clínica: um início de reflexão. In: BANACO, R. A. (org.). **Sobre comportamento e cognição: Aspectos teóricos, metodológicos e de formação em análise do comportamento e terapia cognitivista**. São Paulo: Artbytes, 1997. p. 136-141.

IANCU, I.; GOLDSTEIN, J.. Life events and the development of social phobia. In: Clayton, P. A. (org.). **Social Phobia: etiology, diagnoses and treatment**. New York: New Science Publishers, v.1, 2009. p. 111-121.

KAPLAN, H. I.; SADOCK, B. J.; GREBB, J. A.. **Compêndio de psiquiatria: Ciências do comportamento e psiquiatria clínica**. 7. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

KESSLER, R. C. et. al.. Lifetime prevalence and age-of-onset distributions of DSM- IV disorders in the National Comorbidity Survey Replication. **Archives Of General Psychiatry**, Chicago, v. 62, p. 593-602. 2005.

KRAUT, R. et. al.. Internet paradox revisited. **Journal Of Social Issues**, Washington, v. 58, n. 1, p.49-74, 2002.

LEITE, C. R.; MIGLIORA, R.. A troca sincrônica de mensagens (MSN) na socialização de crianças e adolescentes. In: SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ESTUDOS CULTURAIS, 2, 2006, Canoas. **Anais: CD-ROM**. Canoas: Editora da ULBRA, 2006. Disponível em: <[http://www.bemtv.org.br/portal/materiais/A\\_troca\\_sincronica\\_de\\_mensagens.pdf](http://www.bemtv.org.br/portal/materiais/A_troca_sincronica_de_mensagens.pdf)>. Acesso em: 15 nov. 2009.

LEVITAN, M.; RANGÉ, B.; NARDI, A. E.. Habilidades sociais na agorafobia e fobia social. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 24, n. 1, p.95-100, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v24n1/a11v24n1.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

MADELL, D.; MUNCER, S.. Internet communication: An activity that appeals to shy and socially phobic people? **Cyberpsychology & Behavior**, New Rochelle, v. 9, n. 5, p.618-622, 2006.

MELLO, H. D.. **Representação e uso da Internet por adolescentes de Florianópolis**. 2007. 169 p. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp058903.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

MENEZES, P. R.; NASCIMENTO, A. F.. Validade e confiabilidade das escalas de avaliação em psiquiatria. In: GORENSTEIN, C.; ANDRADE, L. H. S. G.; ZUARDI, A. W. (eds.).

**Escalas de avaliação clínica em psiquiatria e psicofarmacologia.** São Paulo: Lemos Editorial, 2000. p. 23-28.

MEYER, S. B.. Regras e auto-regras no laboratório e na clínica. In: ABREU-RODRIGUES, J.; RIBEIRO, M. R. (orgs.). **Análise do Comportamento: Pesquisa, Teoria e Aplicação.** Porto Alegre: Artmed, 2005. p. 211-227.

MOTHER, How I met your. Direção: Pamela Fryman. Produção: Desconhecido. Califórnia: 20th Century Fox Television, 2011. 1 DVD (21 min.), color. A fala é apresentada no capítulo 6, da sétima temporada, pelo narrador.

MULULO, S. C. C. et. al.. Eficácia do tratamento cognitivo e/ou comportamental para o transtorno de ansiedade social. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, v. 31, n. 3, p.177-186, 2009.

NEVES, A. A. C.. “Comunidades virtuais e dificuldades de relacionamento: sociabilidades alternativas?": um estudo de caso da comunidade do Orkut “fobia social”. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO DA REGIÃO NORTE, 6, 2007, Belém. **Resumos.** Belém: Universidade Federal do Pará, 2007. Não paginado. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/norte2007/resumos/R0050-1.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2009

NOWAKOWSKI, M. E.; SCHMIDT, L. A. Temperamental antecedents of social phobia: the case of behavioral inhibition. In: CLAYTON, P. A. (org.). **Social Phobia: Etiology, Diagnoses and Treatment.** New York: New Science Publishers, 2009. p. 191-208.

OSÓRIO, F. L.; CRIPPA, J. A. S.; LOUREIRO, S. R.. Instrumentos de avaliação do transtorno de ansiedade social. **Revista de Psiquiatria Clínica**, São Paulo, v. 32, n. 2, p.73-83, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rpc/v32n2/a03v32n2.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

OSORIO, F. L. ; CRIPPA, J. A. S. ; LOUREIRO, S. R.. Instruments for the evaluation of social Phobia. In: CLAYTON, P. A. (org.). **Social Phobia: etiology, Diagnoses and Treatment.** New York: New Science Publishers, 2009. p. 1-66.

PASQUALI, L.. **Instrumentos psicológicos:** Manual prático de elaboração. Brasília: Labpam / Ibapp, 1999.

PASQUALI, L.. Princípios de elaboração de escalas psicológicas. In: GORENSTEIN, C.; ANDRADE, L. H. S. G.; ZUARDI, A. W. (eds.). **Escalas de avaliação clínica em psiquiatria e psicofarmacologia.** São Paulo: Lemos Editorial, 2000. p. 23-28.

PASQUALI, L.. **Manual de Técnicas de Exame Psicológico – TEP.** Vol. 1. Fundamentos das Técnicas Psicológicas. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2001.

PERIS, R. et. al.. Online chat rooms: Virtual spaces of interaction for socially oriented people. **Cyberpsychology & Behavior**, New Rochelle, v. 5, n. 1, p.43-51, 2002.

RAACKE, J.; BONDS-RAACKE, J.. MySpace and Facebook: Applying the Uses and Gratifications Theory to Exploring Friend-Networking Sites. **Cyberpsychology & Behavior**, New Rochelle, v. 11, n. 2, p.169-174, 2007.

RODOLFO, G. H. M.. “**O off-line e a fantasia na comunicação instantânea via Internet**”. 2006. 121 p. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Ciências Sociais – Antropologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp011551.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

SANTOS, A. C. O.. **Ser ou não ser internauta? Os significados da Internet a partir do seu uso para jovens graduandos em redes de computadores na cidade de Salvador**. 2009. 118 p. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Políticas Sociais e Cidadania, Universidade Católica do Salvador, Salvador, 2009. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp090827.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

SANTOS, A. M.. Modelo comportamental da ansiedade. In: KERBAUY, R. R. (org.). **Sobre comportamento e cognição: Conceitos, pesquisa e aplicação, a ênfase no ensinar, na emoção e no questionamento clínico**. Santo André: Esetec, 2000. p. 189-191.

SCHENKER, M.; MINAYO, M. C. S.. Fatores de risco e de proteção para o uso de drogas na adolescência. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p.707-717, 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232005000300027&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232005000300027&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 15 nov. 2009.

SIEGEL, S.; CASTELLAN JR., N. J.. **Estatística Não Paramétrica para Ciências do Comportamento**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

SILVA, M. C. A.; WEBER, L. N. D.. Regras e auto-regras: um estudo sobre o comportamento de mulheres no relacionamento amoroso. In: GUILHARDI, H. J.; AGUIRRE, N. C.. **Sobre comportamento e cognição**, v. 18. Santo André: Esetec, 2006. p. 55-70.

SILVA, M. P.; MURTA, S. G.. Treinamento de habilidades sociais para adolescentes: uma experiência no programa de atenção integral à família (PAIF). **Psicologia Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p.136-143, 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722009000100018&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100018&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 15 nov. 2009.

SKINNER, B. F.. **Ciência e comportamento humano**. 8. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998 (Livro original publicado em 1953).

SKINNER, B. F.. **Sobre o Behaviorismo**. São Paulo: Editora Cultrix, 2003. (Livro original publicado em 1974).

SOUZA, D. G. O que é contingência? **Sobre comportamento e cognição: Aspectos teóricos, metodológicos e de formação em Análise do Comportamento e Terapia Cognitivista**, v. 01. Santo André: Artbytes, 1999. p. 82-87.

SPIZZIRRI, R. C. P.. **O Uso da Internet na adolescência:** aspectos relativos às relações familiares na pós-modernidade. 2008. 70 p. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Psicologia Social e da Personalidade, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp086550.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

TURKLE, S.. Fronteiras do real e do virtual. **Revista Famecos**, Porto Alegre, n. 11, p.117-123, 1999. Disponível em: <<http://researchbank.swinburne.edu.au/vital/access/manager/Repository/swin:294>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

UNDERWOOD, H.; FINDLAY, B.. Internet relationships and their impact on primary relationships. **Behaviour Change**, Sydney, v. 21, n. 2, p.127-140, 2004. Disponível em: <<http://researchbank.swinburne.edu.au/vital/access/manager/Repository/swin:294>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

VALKENBURG, P. M.; PETER, J.. Preadolescents' and adolescents' online communication and their closeness to friends. **Developmental Psychology**, Ann Arbor, v. 43, n. 2, p.267-277, 2007.

VAN DAM-BAGGEN, R.; KRAAIMAAT, F.. Group social skills training or cognitive group therapy as the clinical treatment of choice for generalized social phobia? **Journal Of Anxiety Disorders**, Orlando, v. 14, n. 5, p.437-451, 2000.

VAN KOLCH, O. L.. **Técnicas do exame psicológico e suas implicações no Brasil**. Petrópolis: Vozes, 1977.

VILELA, J. A. A.. **Estudo da confiabilidade e validade de uma versão modificada da Young Mania Rating Scale**. 2000. 180 p. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2000.

WIKIPEDIA. **Blog**. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Blog>>. Acesso em: 01 de maio de 2011a.

\_\_\_\_\_. **E-mail**. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/E-mail>>. Acesso em: 01 de maio de 2011b.

\_\_\_\_\_. **Flog**. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Flog>>. Acesso em: 01 de maio de 2011c.

\_\_\_\_\_. **Jogo on-line**. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Jogo\\_on-line](http://pt.wikipedia.org/wiki/Jogo_on-line)>. Acesso em: 01 de maio de 2011d.

\_\_\_\_\_. **Twitter**. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Twitter>>. Acesso em: 01 de maio de 2011e.

ZAMIGNANI, D. R.; BANACO, R. A.. Um panorama analítico-comportamental sobre os transtornos de ansiedade. **Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p.77-92, 2005.

## APÊNDICE A – Descrição dos dados sócio-demográficos dos participantes

Dentre os participantes, há um número equivalente de pessoas do sexo masculino (31) e feminino (33). A grande maioria dos indivíduos (95%) é solteira (com exceção de três participantes, sendo dois divorciados ou separados e uma pessoa não respondeu). Os participantes cursavam 16 diferentes cursos, cuja distribuição por participantes encontra-se na Tabela 10.

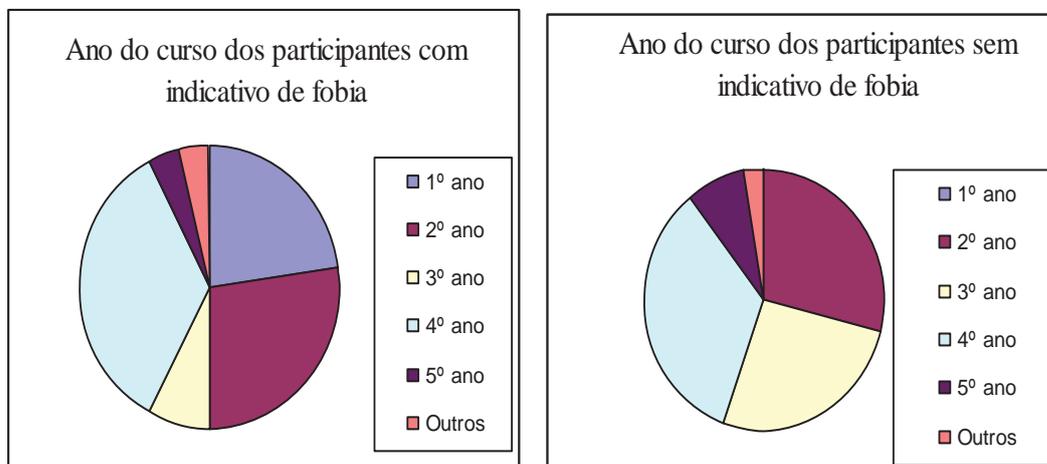
**Tabela 10 – Distribuição dos participantes com e sem indicativo de fobia social por curso.**

<b>Cursos</b>	<b>Participantes com Indicativo de Fobia</b>	<b>Participantes sem Indicativo de Fobia</b>	<b>Total</b>
Biologia	03	05	08
Ciências da Computação	02	00	02
Design	03	00	03
Educação Artística	00	01	01
Educação Física	01	05	06
Engenharia de Produção	00	02	02
Engenharia Elétrica	01	00	01
Engenharia Mecânica	02	01	03
Física	00	01	01
Jornalismo	01	01	02
Matemática	02	01	03
Pedagogia	07	04	11
Química	02	03	05
Rádio e TV	01	02	03
Relações Públicas	00	08	08
Sistemas de Informação	01	04	05

Como pode ser visto na Tabela 10, entre os participantes com indicativo de fobia social, o curso de maior frequência (7 participantes) foi Pedagogia e entre os sem indicativo destacou-se o curso Relações Públicas (8 participantes). Entre todos os participantes, o curso com maior frequência foi Pedagogia (11 participantes), seguido por Biologia e Relações Públicas (8 participantes cada).

Em relação ao ano do curso, 50% dos participantes com indicativo de fobia estão nos dois primeiros anos da faculdade e 34,62% encontram-se no 4º ano. Entre os participantes sem indicativo, a porcentagem de alunos do 4º ano é bastante similar, 34,21%, porém não há participantes no primeiro ano e há uma concentração maior de alunos do terceiro (26,32% contra 7,69%) e do quinto (7,89% contra 3,85%) anos, o que está relacionado com a diferença de idade dos participantes. Uma pessoa de cada grupo (3,85 e 2,63%, respectivamente) preencheu esse item de forma inválida (2010 / último), sendo que esse dado é apresentado como Outros no gráfico. Para melhor entendimento, a distribuição encontra-se nas Figuras 4 e 5.

**Figura 4 e Figura 5 – Distribuição por ano do curso entre os participantes com e sem indicativo de fobia, respectivamente.**



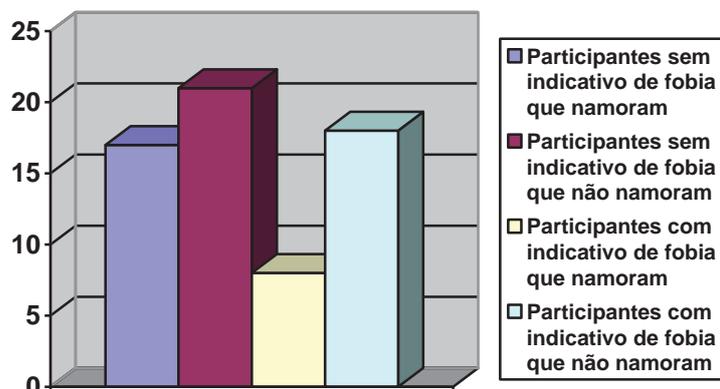
Em relação às atividades profissionais, a maioria dos participantes de ambos os grupos não trabalha, porém, há participantes que trabalham, fazem estágio ou são bolsistas. Os dados dos participantes encontram-se na Tabela 11.

**Tabela 11 – Distribuição dos participantes com e sem indicativo de fobia social quanto à ocupação.**

Classificação quanto à ocupação	Frequência absoluta	
	Participantes com indicativo de fobia	Participantes sem indicativo de fobia
Não trabalham	14	19
São bolsistas	01	01
Fazem estágio	04	08
Trabalham	07	10

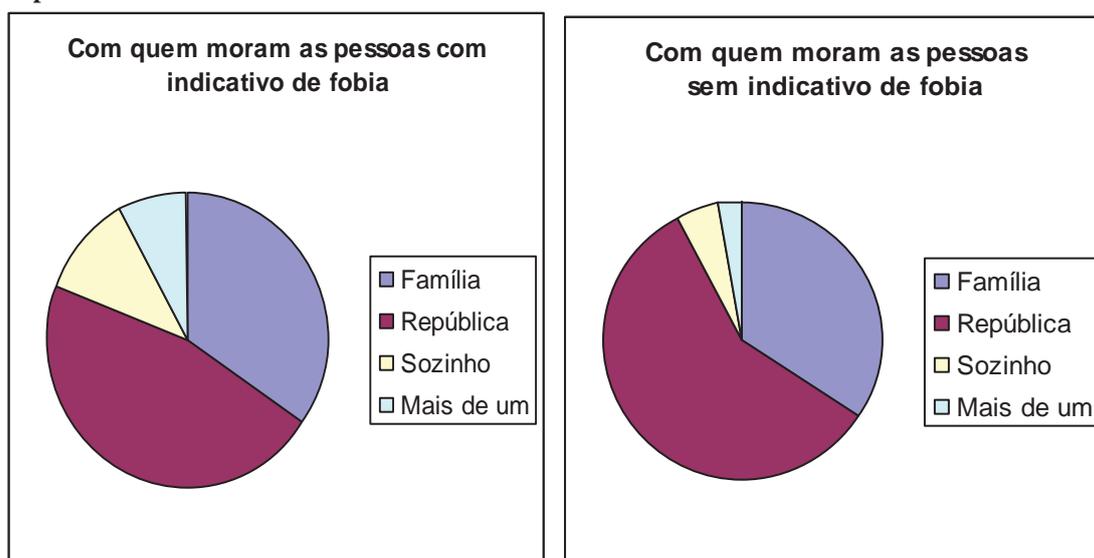
Em relação a estar ou não namorando, nota-se na Figura 6 que pouco mais de dois terços dos participantes (69%) com indicativo de fobia não namoram. Entre os participantes sem indicativo de fobia, a diferença é bem menos acentuada, embora também existam mais pessoas que não namoram (55%).

**Figura 6 – Distribuição por frequência absoluta de participantes com e sem indicativo de fobia em relação a namoro.**



Por fim, em relação à com quem esses universitários moram, não há grandes diferenças entre os grupos. A maioria mora em repúblicas (46% dos participantes com indicativo de fobia e 58% dos participantes sem indicativo), seguido por morar com a família. Nenhum participante mora com o (a) namorado (a). Algumas pessoas declararam morar em mais de um lugar. A distribuição completa, por porcentagem, pode ser observada nas Figuras 7 e 8.

**Figura 7 e Figura 8 – Distribuição de com quem moram os participantes com e sem indicativo de fobia, respectivamente.**



## APÊNDICE B – Termo de Consentimento Pós-Informado

### TERMO DE CONSENTIMENTO PÓS-INFORMADO PARA UNIVERSITÁRIOS

Nome da pesquisa: O uso das interações virtuais em indivíduos com e sem fobia social e sua influência na aquisição e utilização de habilidades sociais

Pesquisadora responsável: Priscila de Paula Ferreira

Informações dadas aos respondentes: Estamos realizando uma pesquisa com universitários de forma a descrever suas interações sociais virtuais e presenciais. Os participantes desta pesquisa, responderão a questionários e inventários, de forma a abordar questões sobre relacionamento interpessoal, uso da internet e saúde mental. Os instrumentos serão aplicados de forma coletiva em horário a ser combinado. Esta pesquisa tem por objetivos conhecer e descrever interações sociais; tanto as virtuais como as presenciais. Informamos que os universitários não terão quaisquer despesas ao participarem desta pesquisa. Os participantes têm liberdade de se recusar a participar, de não responder a alguma pergunta e de retirar seu consentimento, a qualquer momento, caso alguma coisa lhes desagrade, sem qualquer problema para eles. Eu, enquanto pesquisadora responsável pelo projeto, estou comprometida com o Código de Ética Profissional do Psicólogo, assegurando total sigilo quanto aos dados obtidos durante a pesquisa.

Eu \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_, abaixo assinado, estou ciente de que faço parte de uma amostra de pesquisa sobre descrição de habilidades sociais, interações virtuais e saúde mental. Contribuirei com dados através das respostas a questionários e inventários. Declaro estar ciente: a) do objetivo do projeto; b) de segurança de que não serei identificado e de que será mantido caráter confidencial das informações relacionadas com minha privacidade e c) de ter a liberdade de recusar a participar da pesquisa.

Bauru, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

*Priscila de Paula Ferreira*  
\_\_\_\_\_  
Nome e assinatura da pesquisadora responsável

**APÊNDICE C - Versão final do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais –  
PARTE A, com a numeração dos itens**

Nome: \_\_\_\_\_  
 Estado Civil: \_\_\_\_\_  
 Sexo: \_\_\_\_\_  
 Idade: \_\_\_\_\_  
 Profissão: \_\_\_\_\_  
 Curso: \_\_\_\_\_  
 Termo do curso: \_\_\_\_\_  
 Com quem mora:  
 Família  
 República  
 Namorado(a)  
 Esposo(a)  
 Sozinho  
 Outro – Especifique: \_\_\_\_\_

**Instruções:**

Este questionário possui questões acerca da interação entre as pessoas, tanto via internet como presencial. Não há respostas certas ou erradas, pretende-se apenas conhecer sobre as formas de interação utilizadas pelos participantes. Assinale com um X no local indicado de cada pergunta.

Para maior facilidade, outras instruções serão dadas ao longo do questionário.

Para os itens de 1 a 20, considere o período dos últimos três meses e utilize a seguinte legenda:

- ( A ) Acima de 35 horas por semana
- ( B ) de 25 a 35 horas por semana
- ( C ) de 15 a 25 horas por semana
- ( D ) de 5 a 15 horas por semana
- ( E ) menos de 5 horas por semana

Com que frequência você faz uso da internet?

ÍTEM 1 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Você acessa à internet em que local? (Assinale todos os locais em que você usa a internet e indique com qual frequência o faz em cada um desses locais)

- ( ) Casa – computador em local de acesso de outras pessoas (como na sala)

ÍTEM 2 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

- ( ) Casa – computador em local de acesso restrito a outras pessoas (como quarto)

ÍTEM 3 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

- ( ) Emprego

ÍTEM 4 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Universidade  
ÍTEM 5 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Lan houses / Cyber cafés  
ÍTEM 6 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Outro local – Especifique \_\_\_\_\_  
ÍTEM 7 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Quais das seguintes atividades você executa na Internet e com qual frequência?  
(Assinale todas as atividades que você executa e com qual frequência o faz)

Enviar e receber e-mails  
ÍTEM 8 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Participar de salas de bate-papo  
ÍTEM 9 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Utilizar comunicadores instantâneos (MSN, Yahoo Messenger, etc.)  
ÍTEM 10 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Acessar comunidades virtuais (Orkut, Facebook, etc.)  
ÍTEM 11 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Acessar blogs, fotologs e twitter de outras pessoas  
ÍTEM 12 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Atualizar seus próprios blogs, fotologs e twitter  
ÍTEM 13 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Jogos que envolvam interação com outras pessoas  
ÍTEM 14 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Jogos solitários  
ÍTEM 15 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Ler notícias  
ÍTEM 16 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Fazer pesquisas acadêmicas  
ÍTEM 17 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Fazer pesquisas não acadêmicas  
ÍTEM 18 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Manter contatos pessoais e profissionais  
ÍTEM 19 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Outros – Especifique:

---

ÍTEM 20 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Você interage com pessoas pela internet?

ÍTEM 21 - ( ) Sempre ou quase sempre ( ) Frequentemente ( ) Algumas Vezes ( ) Com pouca frequência ( ) Raramente ou nunca

Para os itens de 22 a 28, utilize a seguinte legenda:

- ( 1 ) Até cinco pessoas por semana
- ( 2 ) De uma a cinco pessoas por dia
- ( 3 ) De cinco a dez pessoas por dia
- ( 4 ) De dez a quinze pessoas por dia
- ( 5 ) Acima de quinze pessoas por dia

Como você interage com essas pessoas? (Assinale todas as formas de interação que você utiliza)

( ) Por e-mail

ÍTEM 22 - ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )

( ) Em salas de bate-papo

ÍTEM 23 - ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )

( ) Através de comunicadores instantâneos (MSN, Yahoo Messenger, etc.)

ÍTEM 24 - ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )

( ) Através de comunidades virtuais (Orkut, Facebook, etc.)

ÍTEM 25 - ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )

( ) Através de blogs, fotologs e twitter

ÍTEM 26 - ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )

( ) Por meio de jogos que envolvem interação com outras pessoas

ÍTEM 27 - ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )

( ) Outro Especifique: \_\_\_\_\_

ÍTEM 28 - ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )

Para os itens de 29 a 54, utilize a seguinte legenda:

- ( A ) Uma ou duas pessoas
- ( B ) De duas a cinco pessoas
- ( C ) De cinco a dez pessoas
- ( D ) De dez a quinze pessoas
- ( E ) Acima de quinze pessoas

Como você conheceu as pessoas com quem interage pela internet? (Assinale todas as respostas verdadeiras)

( ) Por e-mail – Aproximadamente quantas pessoas?

ÍTEM 29 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Em chats ou salas de bate-papo – Aproximadamente quantas pessoas?

ÍTEM 30 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Através de comunicadores instantâneos – Aproximadamente quantas pessoas?

ÍTEM 31 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Através de comunidades virtuais – Aproximadamente quantas pessoas?

ÍTEM 32 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Através de blogs, fotologs e twitter – Aproximadamente quantas pessoas?

ÍTEM 33 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Por meio de jogos que envolvem interação com outras pessoas – Aproximadamente quantas pessoas?

ÍTEM 34 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Conhecia pessoalmente – De onde conhecia? \_\_\_\_\_  
Aproximadamente quantas pessoas?

ÍTEM 35 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Outro - Especifique: \_\_\_\_\_ – Aproximadamente quantas pessoas?

ÍTEM 36 - ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 37 - Aproximadamente com quantas pessoas você interage **só pela internet**?

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Como você classificaria seu nível de relação com essas pessoas? (Assinale todas as respostas verdadeiras)

ÍTEM 38 - ( ) Amigos muito próximos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 39 - ( ) Amigos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 40 - ( ) Colegas - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 41 - ( ) Conhecidos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 42 - ( ) Outros – Especifique: \_\_\_\_\_ Quantos?

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 43 - Aproximadamente com quantas pessoas você interage **só pessoalmente**?

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Como você classificaria seu nível de relação com essas pessoas? (Assinale todas as respostas verdadeiras)

ÍTEM 44 - ( ) Amigos muito próximos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 45 - ( ) Amigos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 46 - ( ) Colegas - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 47 - ( ) Conhecidos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 48 - ( ) Outros – Especifique: \_\_\_\_\_ Quantos?

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 49 - Aproximadamente com quantas pessoas você interage pela internet e pessoalmente?

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Como você classificaria seu nível de relação com essas pessoas? (Assinale todas as respostas verdadeiras)

ÍTEM 50 - ( ) Amigos muito próximos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 51 - ( ) Amigos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 52 - ( ) Colegas - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 53 - ( ) Conhecidos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 54 - ( ) Outros – Especifique: \_\_\_\_\_ Quantos?

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

ÍTEM 55 - Você se comunica mais tempo com as pessoas durante o dia: ( ) pessoalmente ( ) através do computador ( ) ambos em igual medida

ÍTEM 56 - Você acredita que o uso de comunicação pela internet modificou o tempo que você passa com os amigos e familiares? ( ) Aumentou ( ) Diminuiu ( ) Não teve influência

Assinale a alternativa que você considerar mais apropriada e justifique sua resposta.

ÍTEM 57 - Tratar de assuntos íntimos:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

ÍTEM 58 - Tratar de assuntos polêmicos:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

ÍTEM 59 - Fazer críticas:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

ÍTEM 60 - Receber críticas:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

ÍTEM 61 - Elogiar alguém:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

ÍTEM 62 - Expressar e ouvir opiniões:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

ÍTEM 63 - Pedir desculpas:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

ÍTEM 64 - Demonstrar interesse amoroso:

- É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- É mais difícil pela internet
- É mais difícil pessoalmente
- É fácil tanto pela internet como pessoalmente

ÍTEM 65 - Existem coisas que você fala pela internet e não falaria pessoalmente?  Sim  Não

**APÊNDICE D – Versão Final do Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais – PARTE A, como foi aplicado**

**Instrumento Sobre Interações Virtuais e Presenciais**

Nome: \_\_\_\_\_  
 Estado Civil: \_\_\_\_\_  
 Sexo: \_\_\_\_\_  
 Idade: \_\_\_\_\_  
 Profissão: \_\_\_\_\_  
 Curso: \_\_\_\_\_  
 Termo do curso: \_\_\_\_\_  
 Com quem mora:  
 Família  
 República  
 Namorado(a)  
 Esposo(a)  
 Sozinho  
 Outro – Especifique: \_\_\_\_\_

**Instruções:**

Este questionário possui questões acerca da interação entre as pessoas, tanto via internet como presencial. Não há respostas certas ou erradas, pretende-se apenas conhecer sobre as formas de interação utilizadas pelos participantes. Assinale com um X no local indicado de cada pergunta.

Para maior facilidade, outras instruções serão dadas ao longo do questionário.

Para as perguntas 1, 2 e 3, considere o período dos últimos três meses e utilize a seguinte legenda:

- ( A ) Acima de 35 horas por semana
- ( B ) de 25 a 35 horas por semana
- ( C ) de 15 a 25 horas por semana
- ( D ) de 5 a 15 horas por semana
- ( E ) menos de 5 horas por semana

1 - Com que frequência você faz uso da internet?

- ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

2 - Você acessa à internet em que local? (Assinale todos os locais em que você usa a internet e indique com qual frequência o faz em cada um desses locais)

Casa – computador em local de acesso de outras pessoas (como na sala)

- ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Casa – computador em local de acesso restrito a outras pessoas (como quarto)

- ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

Emprego

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Universidade

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Lan houses / Cyber cafés

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Outro local – Especifique \_\_\_\_\_

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

3- Quais das seguintes atividades você executa na Internet e com qual frequência?  
(Assinale todas as atividades que você executa e com qual frequência o faz)

( ) Enviar e receber e-mails

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Participar de salas de bate-papo

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Utilizar comunicadores instantâneos (MSN, Yahoo Messenger, etc.)

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Acessar comunidades virtuais (Orkut, Facebook, etc.)

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Acessar blogs, fotologs e twitter de outras pessoas

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Atualizar seus próprios blogs, fotologs e twitter

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Jogos que envolvam interação com outras pessoas

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Jogos solitários

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Ler notícias

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Fazer pesquisas acadêmicas

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Fazer pesquisas não acadêmicas

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Manter contatos pessoais e profissionais

( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

- ( ) Outros – Especifique: \_\_\_\_\_  
 ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

4- Você interage com pessoas pela internet?

- ( ) Sempre ou quase sempre ( ) Frequentemente ( ) Algumas Vezes ( ) Com pouca frequência ( ) Raramente ou nunca

Para a questão 5, utilize a seguinte legenda:

- ( 1 ) Até cinco pessoas por semana  
 ( 2 ) De uma a cinco pessoas por dia  
 ( 3 ) De cinco a dez pessoas por dia  
 ( 4 ) De dez a quinze pessoas por dia  
 ( 5 ) Acima de quinze pessoas por dia

5 - Como você interage com essas pessoas? (Assinale todas as formas de interação que você utiliza)

- ( ) Por e-mail  
 ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )  
 ( ) Em salas de bate-papo  
 ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )  
 ( ) Através de comunicadores instantâneos (MSN, Yahoo Messenger, etc.)  
 ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )  
 ( ) Através de comunidades virtuais (Orkut, Facebook, etc.)  
 ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )  
 ( ) Através de blogs, fotologs e twitter  
 ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )  
 ( ) Por meio de jogos que envolvem interação com outras pessoas  
 ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )  
 ( ) Outro Especifique: \_\_\_\_\_  
 ( 1 ) ( 2 ) ( 3 ) ( 4 ) ( 5 )

Para as questões de 6 a 9, utilize a seguinte legenda:

- ( A ) Uma ou duas pessoas  
 ( B ) De duas a cinco pessoas  
 ( C ) De cinco a dez pessoas  
 ( D ) De dez a quinze pessoas  
 ( E ) Acima de quinze pessoas

6 - Como você conheceu as pessoas com quem interage pela internet? (Assinale todas as respostas verdadeiras)

- ( ) Por e-mail – Aproximadamente quantas pessoas?  
 ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )  
 ( ) Em chats ou salas de bate-papo – Aproximadamente quantas pessoas?  
 ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )  
 ( ) Através de comunicadores instantâneos – Aproximadamente quantas pessoas?  
 ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

- ( ) Através de comunidades virtuais – Aproximadamente quantas pessoas?  
 ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Através de blogs, fotologs e twitter – Aproximadamente quantas pessoas?  
 ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Por meio de jogos que envolvem interação com outras pessoas –  
 Aproximadamente quantas pessoas?  
 ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Conhecia pessoalmente – De onde conhecia? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Aproximadamente quantas pessoas?  
 ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Outro - Especifique: \_\_\_\_\_ – Aproximadamente quantas  
 pessoas?  
 ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

7 - Existem pessoas com que você **só se relaciona pela internet**? ( ) Sim ( ) Não

7.A - Aproximadamente quantas pessoas? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

7.B - Como você classificaria seu nível de relação com essas pessoas? (Assinale todas as respostas verdadeiras)

- ( ) Amigos muito próximos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Amigos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Colegas - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Conhecidos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Outros – Especifique: \_\_\_\_\_ Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

8 - Existem pessoas com que você **só se relaciona pessoalmente**? ( ) Sim ( ) Não

8.A - Aproximadamente quantas pessoas? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

8.B - Como você classificaria seu nível de relação com essas pessoas? (Assinale todas as respostas verdadeiras)

- ( ) Amigos muito próximos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Amigos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Colegas - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Conhecidos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Outros – Especifique: \_\_\_\_\_ Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

9 - Existem pessoas com que você **se relaciona pela internet e pessoalmente**?

( ) Sim ( ) Não

9.A - Aproximadamente quantas pessoas? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

9.B - Como você classificaria seu nível de relação com essas pessoas? (Assinale todas as respostas verdadeiras)

- ( ) Amigos muito próximos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Amigos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Colegas - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )
- ( ) Conhecidos - Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

( ) Outros – Especifique: \_\_\_\_\_ Quantos? ( A ) ( B ) ( C ) ( D ) ( E )

10 - Você se comunica mais tempo com as pessoas durante o dia: ( ) pessoalmente ( ) através do computador ( ) ambos em igual medida

11 - Você acredita que o uso de comunicação pela internet modificou o tempo que você passa com os amigos e familiares? ( ) Aumentou ( ) Diminuiu ( ) Não teve influência

Assinale a alternativa que você considerar mais apropriada e justifique sua resposta.

12 - Tratar de assuntos íntimos:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

13 - Tratar de assuntos polêmicos:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

14 - Fazer críticas:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

15 - Receber críticas:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

16 - Elogiar alguém:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

17 - Expressar e ouvir opiniões:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente
- ( ) É fácil tanto pela internet como pessoalmente

18 - Pedir desculpas:

- ( ) É difícil tanto pela internet como pessoalmente
- ( ) É mais difícil pela internet
- ( ) É mais difícil pessoalmente

É fácil tanto pela internet como pessoalmente

19 - Demonstrar interesse amoroso:

É difícil tanto pela internet como pessoalmente

É mais difícil pela internet

É mais difícil pessoalmente

É fácil tanto pela internet como pessoalmente

20 - Existem coisas que você fala pela internet e não falaria pessoalmente?

Sim  Não

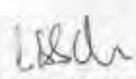
## ANEXO A – Aprovação pelo comitê de ética

**unesp**  UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA  
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"  
Campus de Bauri

 Faculdade de Ciências

O Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências da Universidade Estadual Paulista – UNESP, em sua 56ª Reunião Ordinária realizada no dia 03 de maio de 2010, no Prédio do STI da Faculdade de Ciências da UNESP, Campus de Bauri, às 09h00, após análise do parecer emitido pelo relator **APROVA** o projeto "O uso das interações virtuais em indivíduos com e sem fobia social e sua influência na aquisição e utilização de habilidades sociais", Processo nº 405/46/01/09, sob responsabilidade da Professora Doutora Alessandra Turini Bolsoni-Silva.

Bauri (SP), 03 de maio de 2010

  
**PROF. DR. ARI FERNANDO MAIA**  
Coordenador do Comitê de Ética em Pesquisa

Comitê de Ética em Pesquisa  
Av. Eng. Luiz Etienne de Souza, 14-01 - Valparaíso, Bauri-SP - CEP: 17.038-360  
Fone: (14) 3103-4187 - email: comite@fc.bauri.unesp.br