

## Mediação psicológica e Second Life: a LUA na Second UA – Resultados de uma experiência

*Resumo:* O presente trabalho pretende apresentar uma experiência inovadora de aconselhamento psicológico por recurso ao ambiente virtual tridimensional *Second Life*. Uma equipa multidisciplinar cooperou para a construção de infra-estruturas online; a formação de alunos voluntários em *peer counseling* no Ensino Superior; a divulgação e abertura do espaço; e a avaliação dos serviços prestados. A avaliação deste período experimental foi positiva, tendo sido recebidos e encaminhados 112 pedidos, maioritariamente referentes a questões interpessoais. Também os alunos participantes avaliaram a sua experiência como positiva. Estes resultados são encorajadores, apontando para a pertinência e utilidade do projecto para a promoção do bem-estar e desenvolvimento psicológico do aluno, apoiado e apoiante. Assim, a reabertura e aperfeiçoamento destes serviços parece justificada.

*Palavras-chave:* Second life, peer counselling, Ensino Superior

## Psychological mediation and Second Life: the LU Project in the Second UA - Results from an experience

*Abstract:* The present work intends to present an innovative counseling experience using the tridimensional virtual environment *Second Life*. A multidisciplinary team cooperated to build the online infrastructures, to teach voluntary students about peer counseling in Higher Education; to divulge and open the online space, and to evaluate the services provided. The evaluation of this experimental period was positive. One hundred and twelve cases were received and forwarded, mainly referring to interpersonal themes. The participating students also evaluated their experience as positive. These results are encouraging, pointing to the importance and utility of the project for the promotion of students' well-being and psychological development, either supporters or supported. Hence, reopening and perfecting these services seems pertinent.

*Key words:* Second life, peer counselling, Higher Education.

Anabela Pereira, Universidade de Aveiro, anabelapereira@ua.pt  
Gustavo Vasconcelos, Universidade de Aveiro, gustavo.vasconcelos@ua.pt  
Paula Vagos, Universidade de Aveiro, paulavagos@ua.pt  
Luísa Santos, Universidade de Aveiro, luisa.santos@ua.pt  
José Tavares, Universidade de Aveiro, jtav@ua.pt  
Pedro Almeida, Universidade de Aveiro, almeida@ua.pt  
Luís Pedro, Universidade de Aveiro, lpedro@ua.pt  
Cátia Figueiredo, Universidade de Aveiro, cat@ua.pt  
Mariana Fortuna, Universidade de Aveiro, mariana.fortuna@ua.pt  
Marília Moita, Universidade de Aveiro, moita.m@ua.pt  
Rui Rodrigues, Universidade de Aveiro, ruirodrigues@ua.pt

## Introdução

A Linha da Universidade de Aveiro (posteriormente abreviada por LUA) é um projecto que foi implementado em 1993/94 como trabalho de tese de doutoramento da professora Anabela Pereira. Consistia essencialmente numa linha telefónica nocturna confidencial (das 20:00 às 08:00) de apoio psicológico a estudantes, por estudantes (*peer counselling*). Os alunos que prestaram apoio foram voluntários que receberam formação básica e contínua ao longo do período de funcionamento da linha (Pereira, 1997).

A experiência foi inédita em Portugal e os resultados encorajadores levaram a equipa envolvida a projectar uma implementação mais efectiva e sistematizada, fazendo também uso dos mais modernos meios de comunicação, entre os quais o Second Life.

O Second Life (a seguir abreviado por SL) é um ambiente virtual, tridimensional, acessível pela internet, cuja subscrição-base é gratuita e que simula ou tenta simular o mundo real. Pode ser encarado por vários prismas, como um jogo, um centro de negócios virtual, uma rede social, ou quase uma vida paralela em que cada pessoa pode escolher uma personagem (avatar) e agir de forma diferente da sua conduta habitual. Foi desenvolvido em 2003 pela empresa Linden Lab e tem aumentado exponencialmente o número de utilizadores.

Este ambiente virtual consiste num conjunto de ilhas, habitadas por avatares, que são escolhidos pelos utilizadores, sendo totalmente personalizáveis. Todo esse "mundo" (edifícios, ruas, objectos, etc.) é construído pelos seus residentes. Para isso, o SL disponibiliza uma ferramenta de modulação 3D que permite que utilizadores mais avançados possam construir objectos, edifícios, veículos, etc, que depois ficam na sua posse, sendo mesmo possível vender ou negociar com outros utilizadores.

Sendo um veículo privilegiado de comunicação entre os jovens, muitas empresas e instituições não quiseram desperdiçar mais este meio de cativar clientes e/ou membros. Também as instituições de ensino não poderiam deixar de estar associadas a este novo desafio. Pelo mundo, foram surgindo notícias de agentes educativos, principalmente Universidades que estabeleciam a sua presença no SL. Em 2007 já seriam mais de mil os agentes educativos presentes no SL (Lagorio, 2007; Kirriemuir, 2007).

A Universidade de Aveiro (UA) a primeira instituição de ensino superior em Portugal a integrar-se no SL. Através do Departamento de Comunicação e Arte, a UA adquiriu uma ilha no ano lectivo 2006/2007 e foi dando início à construção do seu espaço virtual. Foram envolvidos no projecto alunos sob a orientação de docentes do curso de Novas Tecnologias da Comunicação e a construção de ambientes virtuais no Second Life foi incluído em planos de estudo de algumas disciplinas, o que contribuiu significativamente para a imagem de credibilidade e pragmatismo que por vezes falta nestes projectos de índole tecnológica. O envolvimento dos alunos neste tipo de projectos apresenta

grandes vantagens pedagógicas e é um elemento bastante motivador, porque se sentem parte activa do processo desde a sua génese.

Aos visitantes da ilha da UA são disponibilizados actualmente diversos serviços: salas de aulas virtuais, associações de estudantes, espaços de convívio, exposições e congressos, entre outros. Um dos mais recentes e inovadores serviços disponibilizados é a LUA (Linha da Universidade de Aveiro) no SecondUA, que, mantendo-se fiel aos objectivos do projecto inicial, pretende prestar apoio psicológico a avatares estudantes por avatares estudantes (*peer counselling online*). A sua activação esteve dependente de uma equipa multidisciplinar, envolvendo vários serviços da Universidade de Aveiro: Departamento de Ciências da Educação, Departamento de Comunicação e Arte, Serviços de Acção Social, Associação Académica de Estudantes, PSYLAB (Laboratório de Psicologia Aplicada) e alunos voluntários.

O upgrade da LUA para o SL não é apenas uma questão de acompanhar os tempos, mas também porque o Second Life oferece um ambiente imersivo em que as pessoas se sentem mais livres de poder exprimir todas as suas ideias, emoções ou frustrações, como que protegidas por um avatar. É uma plataforma extremamente interactiva que pede constantemente a intervenção do utilizador. Num tempo em que há cada vez menos tempo, o SL permite, em comparação com o atendimento tradicional, uma maior disponibilidade e acessibilidade, sem constrangimentos de horários apertados, transportes, esperas prolongadas, etc. A consulta é feita sem a deslocação do paciente ao consultório, o que, por outro lado, permite também o anonimato, quando pretendido.

O desenvolvimento e implementação deste projecto passaram por quatro fases essenciais: construção de infra-estruturas online; formação prévia dos alunos voluntários acerca de técnicas de *peer counselling*; divulgação e abertura do espaço; avaliação dos serviços prestados, bem como da experiência do aluno apoiante. O presente trabalho pretende apresentar os resultados obtidos com esta experiência preliminar de apoio psicológico com recurso a ambientes virtuais.

## 1. Método

### 1.1. Amostra

Para este trabalho recorreremos a dois tipos de amostra. Relativamente aos serviços prestados, recorreu-se ao registo dos visitantes e dos pedidos de consulta, e ao registo de consulta feito pelos alunos apoiantes. Para a avaliação da participação dos alunos apoiantes foram utilizados 70,59% dos alunos participantes, sendo 91,7% do sexo feminino e 8,3% do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 19 e os 22 anos ( $M = 20$ ;  $DP = 0,85$ ).

### **1.2. Instrumentos**

Para a avaliação da utilidade e actividades desenvolvidas no espaço virtual LUA durante este período experimental a entrada de avatares no espaço foi registada automaticamente pelo reconhecimento de uma nova identidade de avatar. Os pedidos de consulta foram registados automaticamente a partir do clique no painel apropriado.

O registo das consultas dadas neste espaço virtual foi feito com recurso a uma página online construída para o efeito, de acesso restringido aos alunos integrados no projecto, onde lhes era pedido que preenchessem dados relativos às características visíveis do avatar, aos problemas ou queixas apresentadas, às estratégias utilizadas e ao seguimento dado ao caso.

Para a avaliação qualitativa e quantitativa da perspectiva do aluno apoiante, foi construído um questionário ("Avaliação da experiência do aluno apoiante da LUA - SL") composto por duas partes. A primeira parte refere-se à avaliação quantitativa do espaço e dos serviços prestados, numa escala likert de 1 a 5, em que 1 significa "mau" e 5 significa "muito bom"; a segunda respeita à vivência e aprendizagens pessoais obtidas com a participação no projecto, bem como a avaliação qualitativa do espaço.

### **1.3. Procedimento**

Anteriormente à activação dos serviços, foi feita formação aos alunos voluntários apoiantes em contexto real, cumprindo os seguintes objectivos: promoção do desenvolvimento e auto-conhecimento pessoal; desenvolvimento de competências de identificação e compreensão de problemas do estudante; aprendizagem e prática de técnicas básicas de aconselhamento.

O espaço e serviços foram então divulgados, online, através da disponibilização de informações na sala de convívio e informativa do espaço LUA e em contexto real, pela realização de uma sessão de abertura oficial na Universidade de Aveiro.

Para a activação dos serviços, foi construído um espaço no ambiente virtual *Second Life* em estreita colaboração entre os psicólogos responsáveis e a equipa da SecondUA Settlers, constituído por uma sala de entrada/ convívio, duas salas de consulta individual e uma sala de reuniões/ terapia de grupo. Todos estes espaços dispõem de várias funcionalidades, como mudança de cor do cenário, da sua constituição etc., que o avatar psicólogo controla para alterar em função das suas necessidades. A confidencialidade das consultas individuais foi garantida pela subida do espaço a uma altitude inacessível a outros avatares. Os serviços estiveram activos por um período de duas semanas, em horário nocturno (das 22h à 01h da manhã).

Para recolher a informação por parte dos alunos apoiantes, foi-lhes pedido que preenchessem o questionário no final de uma aula, após autorização do docente, e sendo-lhes garantida a confidencialidade e anonimato dos dados recolhidos.

## **2. Resultados**

### **2.1. Serviços prestados**

O espaço foi visitado por 178 avatares. Destas visitas, 112 (62.92%) pediram ajuda no painel construído pelo efeito, enquanto 66 (37.08%) visitaram o espaço apenas por curiosidade ou para convívio. Dos pedidos realizados, 54.5% (n = 61) ocorreram durante o período de activação experimental do serviço e 45.5% (n = 51) após a conclusão deste período. Todos os pedidos realizados após o término do período experimental se encontram em espera. De entre aqueles realizados durante a activação dos serviços 34.4% (n = 21) foram consultados e 65.6% (n = 4) foram encerrados.

A grande maioria dos pedidos ocorreu durante o período da semana (segunda a quinta-feira) (80.4%; n = 90), sendo que apenas 19.6% (n = 22) dos pedidos ocorreram ao fim de semana (sexta, sábado e domingo). Relativamente à hora de ocorrência, 1.8% (n = 2) decorreu de madrugada (1h - 6h59), 29.5% (n = 33) decorreu de manhã (7h - 12h59), 21.4% (n = 24) decorreu de tarde (13h - 18h59) e 47.3% (n = 53) decorreu de tarde (19h - 24h59).

Foram registadas 11 consultas dadas (18.03%), a avatares de ambos os sexos, sendo 45.45% (n = 5) do sexo masculino e 45.45% (n = 5) do sexo feminino. Não foi possível identificar o sexo de um avatar (9.1%). As problemáticas ou queixas abordadas variaram entre relações com amigos (n = 3; 27.3%), insatisfação com a imagem corporal (n = 1; 9.1%), relação com o namorado/a (n = 3; 27.3%), isolamento e solidão (n = 2; 18.2%) e sintomas depressivos (n = 2; 18.2%).

### **2.2. Perspectiva dos apoiantes**

Os alunos participantes avaliaram a sua experiência no projecto LUA no SL de forma positiva, quer ao nível da utilidade e actualidade percebida do projecto, da formação e supervisão recebida, da prestação de serviços de aconselhamento e das infra-estruturas online. De uma forma geral, a satisfação global destes alunos com o projecto foi acima da média, conforme pode ser visto no Gráfico 1.

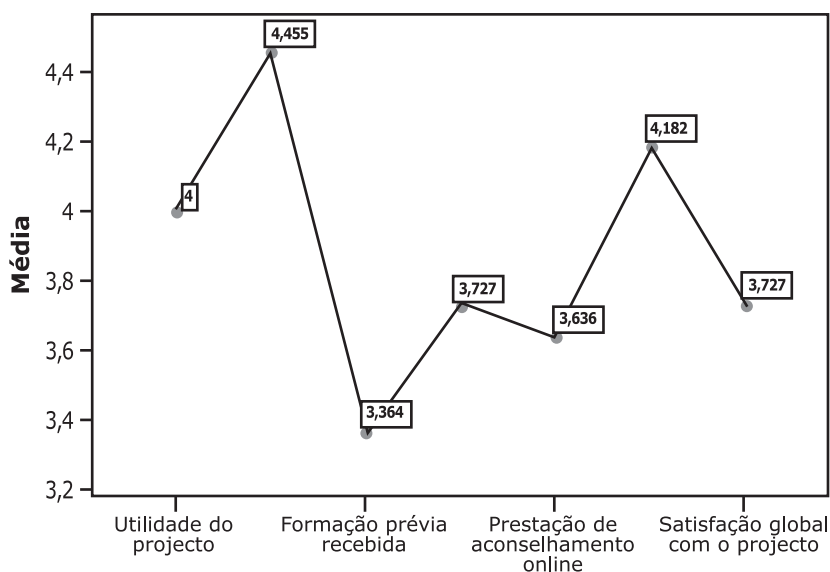


Gráfico 1 - Médias de parâmetros de avaliação do projecto  
Fonte: Própria

Especificamente, os alunos perceberam como aspectos mais positivos destes projecto a sua utilidade e necessidade, promovendo a ajuda interpessoal, não apenas entre aluno apoiante – aluno apoiado, mas entre os próprios alunos apoiantes. Outros aspectos positivos também referidos foram a novidade, criatividade e objectivo do projecto, bem como as infra-estruturas disponibilizadas no espaço virtual e o apoio e disponibilidade dos seus construtores. Ainda, a formação recebida, apesar de considerada pouca, e o contacto mais realista com a realidade da prática psicológica foram também aspectos positivos referidos. Enquanto aspectos negativos, os alunos encontraram a pouca e tardia

divulgação do projecto. O acesso ao SL foi também visto como uma dificuldade, uma vez que os alunos não tinham acesso a computadores do projecto, utilizando os computadores pessoais e rede de internet sem fios colectiva à comunidade académica.

Para 61.5% dos alunos, o projecto correspondeu às suas expectativas, sendo que 53.8% acreditam que o SL é uma ferramenta útil para prestar aconselhamento de pares de qualidade. Os alunos consideraram ainda que a participação neste projecto foi factor de promoção do seu desenvolvimento pessoal, social, académico e a nível da sua futura prática profissional, conforme pode ser visto no Gráfico 2.

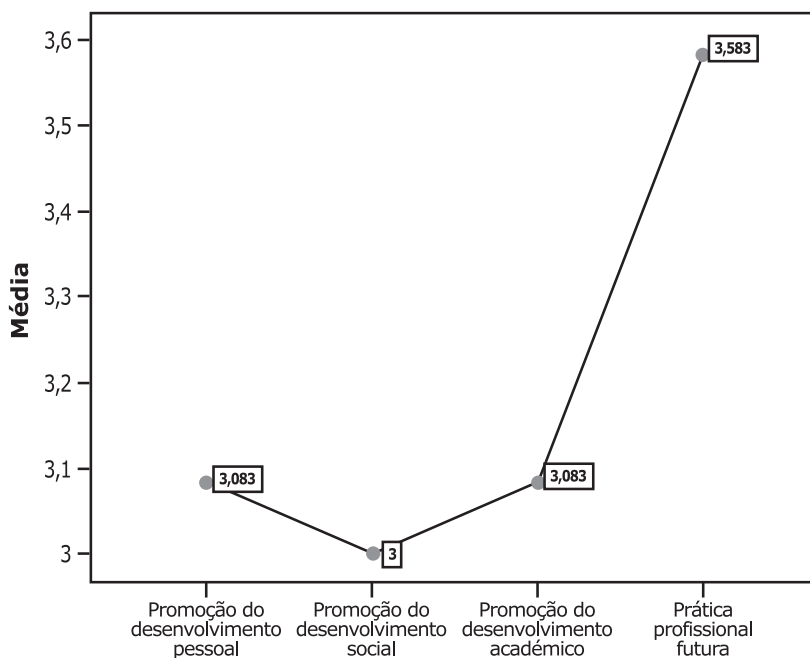


Gráfico 2 - Médias de percepção da promoção de desenvolvimento  
Fonte: Própria

A nível de desenvolvimento pessoal, os alunos consideraram que a participação foi importante por permitir aprender e desenvolver técnicas básicas de aconselhamento psicológico, promover uma visão mais realista do ser psicólogo e ampliar a compreensão das necessidades e problemas de estudantes em geral. No que respeita ao seu desenvolvimento social, o projecto promoveu a capacidade de falar e lidar com estranhos em situações particulares, ajudando-os de forma activa, pelo conhecimento e utilização de técnicas básicas de aconselhamento. Relativamente ao desenvolvimento académico, permitiu uma aplicação prática de técnicas básicas de aconselhamento. A nível da futura prática profissional, por implicar a aprendizagem e prática de técnicas de aconselhamento psicológico, foi optimizada, permitindo a construção de uma visão mais realista do ser psicólogo e dos problemas que afectam tanto a prática profissional como a população alvo, neste caso jovens adultos.

Os alunos que acreditam na possibilidade de ser prestado apoio psicológico a partir do SL referem como motivos a possibilidade de manter a privacidade e a relação entre avatar paciente e avatar psicólogo. No entanto, ressaltam que será imprescindível que os avatares psicólogos sejam profissionais especializados e tenham formação adequada para prestar aconselhamento psicológico online. Pelo contrário, os que não acreditam, referem como motivo a natureza da relação online, que pode não obter a qualidade necessária a uma relação terapêutica e levar a diagnósticos errados. Consideram o apoio virtual apenas como recurso para casos simples e na detecção de casos em risco que necessitem de acompanhamento por parte de profissionais.

### 3. Discussão

A avaliação deste período experimental foi, de uma forma geral, positiva, tendo sido atingidos os objectivos inicialmente propostos. Sabemos que os estudantes universitários têm facilidade na utilização da Internet e ferramentas relacionadas, sendo, em geral, utilizadores frequentes destas tecnologias, recorrendo a elas para obter informação e educação no âmbito da saúde e da saúde mental (Christensen & Griffiths, 2000; Escoffery et al., 2005). De facto, atendendo ao elevado número de avatares que visitaram o espaço e que realizaram pedido de consulta, podemos constatar que a LUA suscitou grande curiosidade e interesse, o que vem reforçar a pertinência da utilização de iniciativas online de promoção da saúde mental, dirigidas à população universitária (Richards & Tangney, 2008).

De entre as suas vantagens podemos referir o facto de ser garantido o anonimato, pela utilização de uma personagem fictícia, o avatar, o que pode diminuir o estigma social e o embaraço de procurar ajuda. Para além disso, pode ainda ser uma mais valia para pessoas com mobilidade reduzida ou com restrições de tempo. Tanto mais que, embora o maior número de visitas tenha ocorrido durante os dias

úteis, de segunda a quinta-feira, o período mais requisitado foi a noite (19h-24.59h), altura em que a maior parte das pessoas está livre de compromissos escolares ou profissionais.

Das consultas realizadas, a maioria (65.6%) dos casos foram encerrados ou concluídos, considerando-se que não será necessário mais acompanhamento para as dificuldades apresentadas. Os motivos de procura de ajuda relacionaram-se sobretudo com dificuldades interpessoais, tanto com amigos como com o namorado(a), com problemas com a imagem corporal, para além de sintomas depressivos, solidão e isolamento, coincidindo com algumas das problemáticas mais frequentes dos estudantes que se dirigem aos serviços de aconselhamento em Portugal (RESAPES, 2002).

Apesar do encerramento de alguns casos, não podemos inferir a eficácia das intervenções, na medida em que não foi realizado um levantamento das opiniões dos alunos apoiados, logo desconhecemos até que ponto estes consideram que as consultas contribuíram para a diminuição das suas dificuldades ou aumento do seu bem-estar e auto-estima. Esta informação é muito importante, principalmente porque os dados existentes quanto à eficácia de iniciativas de *peer counselling* realizadas *online*, são algo dúbios (Eysenbach, Powell, Englesakis, Rizo, & Stern, 2004).

Esta é uma limitação que pretendemos ultrapassar de futuro com a implementação de uma medida de avaliação da eficácia a aplicar aos alunos atendidos.

Quanto aos alunos apoiados, estes tiveram a oportunidade de expressar o balanço da sua participação neste projecto através da resposta a um questionário. Os resultados indicam que a experiência na LUA é avaliada de forma positiva em várias dimensões, salientando-se a utilidade do projecto, especialmente para a promoção da ajuda interpessoal a dois níveis: entre aluno apoiante e apoiado e ainda entre os alunos apoiados, estreitando as relações existentes entre eles. Para além disso, valorizaram-se as suas qualidades de novidade, actualidade e criatividade e o objectivo da LUA. As infra-estruturas online e o espaço virtual criado pelos *settlers* foi elogiado, reconhecendo-se o apoio e disponibilidade dos construtores.

Destacamos ainda a possibilidade de contacto teórico e prático directo com técnicas de aconselhamento, que foi referido como o factor mais importante e positivo nesta experiência. De um modo geral, os alunos consideram que este projecto contribuiu para o seu desenvolvimento pessoal, social, académico e profissional futuro, o que vem ao encontro dos dados existentes que apontam para a existência de benefícios do *peer counselling* para todos os seus intervenientes, incluindo os apoiados (Solomon, 2004).

Apesar disso, este período permitiu também verificar a existência de aspectos a melhorar no sentido de optimizar a experiência de prestação de serviços de apoio psicológico online e de forma síncrona. Nomeadamente, embora a formação e supervisão dada aos alunos pares tenha sido avaliada de forma positiva, deverá ser mais incisiva e pro-

---

gramada, para responder adequadamente às suas necessidades. A divulgação do espaço e serviços prestados deverá ocorrer atempadamente, prevenindo a pouca adesão dos alunos aos serviços, relatada pelos alunos pares. Por fim, a participação destes alunos deverá ser garantida por um processo de acompanhamento constante e possibilidade de acesso à tecnologia necessária à execução do programa Second Life. A generalização dos ganhos obtidos com este tipo de apoio à vida real dos alunos apoiados deverá ser alvo de cautelosa avaliação futura, considerando ser este o principal objectivo de qualquer forma de investigação psicológica.

Os resultados deste período experimental são encorajadores, apontando a pertinência e utilidade de iniciativas como esta para a promoção do bem-estar e desenvolvimento psicológico do aluno, tanto apoiado como apoiante. Tendo tudo isto em consideração, consideramos pertinente a reabertura do espaço LUA – SL, acompanhado de formas de apoio psicológico em contexto real.

---

### Referências bibliográficas

- Christensen, H., & Griffiths, K. (2000). The Internet and mental health literacy. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 34(6), 975-979.
- Esoffery, C., Miner, K. R., Adame, D. D., Butler, S., McCormick, L., & Mendell, E. (2005). Internet use for health information among college students. *Journal of American College Health*, 53(4), 183-188.
- Eysenbach, G., Powell, J., Englesakis, M., Rizo, C., & Stern, A. (2004). Health related virtual communities and electronic support groups: systematic review of the effects of online peer to peer interactions. *BMJ*, 328(15), 1-6.
- Kirriemuir, J. (2007). The Second Life of UK Academics. Recuperado a 04 de Janeiro de 2009 de: <http://www.ariadne.ac.uk/issue53/kirriemuir>.
- Lagorio, C. (2007). The Ultimate Distance Learning. Recuperado a 04 de Janeiro de 2009 de: <http://www.nytimes.com/2007/01/07/education/edlife/07innovation.html?scp=2&sq=second%20life&st=cse>
- Pereira, A. M. S. (1997). *Helping Students to cope: Peer Counselling in Higher Education*. Tese de doutoramento não publicada apresentada à Universidade de Hull, Inglaterra.
- RESAPES (2002). *A situação dos serviços de aconselhamento psicológico no ensino superior em Portugal* (vol. 1). Lisboa, Portugal: RESAPES.
- Richards, D., & Tangney, B. (2008). An informal online learning community for student mental health at university: a preliminary investigation. *British Journal of Guidance & Counselling*, 36(1), 81-97.
- Solomon, P. (2004). Peer support/peer provided services underlying processes, benefits, and critical ingredients. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27(4), 392-401.

