

## Redes e mídias sociais: o potencial multiplicador para a ajuda mútua de ouvidores de vozes

*Networks and social media: the multiplier potential to the peer support of voice hearers*

*Redes y medios sociales: potencial multiplicador para la ayuda mutua de oyentes de vozes*

Barros, Octávia Cristina<sup>1</sup>; Melca, Fátima Maria Azeredo<sup>2</sup>; Serpa Junior, Octavio Domont de<sup>3</sup>

**Como citar este artigo:** Barros, OC, Melca FMA, Serpa Junior OD. Redes e mídias sociais: o potencial multiplicador para a ajuda mútua de ouvidores de vozes. J. nurs. health. 2018;8(n.esp.):e188418

### RESUMO

**Objetivo:** compreender de que forma as redes sociais se integram em ofertas de ajuda mútua. **Métodos:** analisamos como a interação entre pessoas que ouvem vozes e o compartilhamento de suas vivências através do ambiente virtual promove ajuda mútua. Buscamos identificar a existência de uma mudança de perspectiva em relação às abordagens exclusivamente descritivas por parte dos ouvidores, e analisar se estas mídias sociais, ao ampliar a possibilidade de interação, favorecem o processo de ajuda mútua. Para embasar nosso trabalho, recorreremos a autores renomados em ajuda mútua, como Romme e Escher, e em redes e mídias sociais, como Franco e Recuero. **Resultados:** a ajuda mútua através de ambientes virtuais e redes sociais vem ganhando relevância na sociedade atual. **Conclusão:** as redes sociais possibilitam ajuda mútua em tempo real e permitem que até durante “crise” os ouvidores de vozes possam interagir e obter ajuda para lidar com o fenômeno. **Palavras-chave:** Ouvidores de vozes, Ajuda mútua, Mídias sociais, Ajuda mútua em ambientes virtuais.

### ABSTRACT

**Objective:** to understand how social networks integrate into mutual support offers. **Methods:** we analyze how the interaction between people who hear voices and the sharing of their experiences through the virtual environment promotes mutual support. We seek to identify the existence of a change of perspective in relation to the exclusively descriptive approaches by the hearers and to analyze if these social media, by expanding the possibility of interaction, favor the process of mutual help. To support our work, we refer to renowned authors regarding mutual support, such as Romme and Escher, and networks and social media, such as Franco and Recuero. **Results:** the mutual support through virtual environments and social networks has been gaining relevance in the current society. **Conclusion:** social networks enable mutual support in real time and allow hearers, even during 'crisis', to interact and get help to deal with the phenomenon. **Keywords:** Voices hearers, Mutual support, Social media, Mutual support in virtual environments.

<sup>1</sup> Psicóloga. Mestre em Saúde Mental. Instituto de Psiquiatria da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IPUB/UFRJ). E-mail: octaviacristinabarros@gmail.com <http://orcid.org/0000-0002-3390-7448>

<sup>2</sup> Pedagoga. Doutora em Psicossociologia. Instituto de Psiquiatria da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IPUB/UFRJ). E-mail: fmelca19@gmail.com <https://orcid.org/0000-0002-4458-3768>

<sup>3</sup> Médico. Doutor em Psiquiatria, Psicanálise e Saúde Mental. Instituto de Psiquiatria da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IPUB/UFRJ). E-mail: domserpa@gmail.com <http://orcid.org/0000-0001-6827-4057>

## RESUMEN

**Objetivo:** comprender como las redes sociales se integran en ofertas de ayuda mutua. **Métodos:** analizamos cómo la interacción entre personas que oyen voces y el compartir sus vivencias a través del ambiente virtual promueven ayuda mutua. Buscamos identificar la existencia de un cambio de perspectiva en relación a los enfoques exclusivamente descriptivos por parte de los oyentes, y analizar si medios sociales, al ampliar la posibilidad de interacción, favorecen el proceso de ayuda mutua. Para basar nuestro trabajo, recurrimos a autores renombrados en ayuda mutua, como Romme y Escher, y en redes y medios sociales, como Franco y Recuero. **Resultados:** la ayuda mutua a través de ambientes virtuales y redes sociales viene ganando relevancia en la sociedad actual. **Conclusión:** las redes sociales posibilitan ayuda mutua em tempo real y permiten que incluso durante “crisis” los oyentes de voces puedan interactuar y obtener ayuda para lidiar con el fenómeno.

**Palabras clave:** Oyentes de voz, Ayuda mutua, Medios de comunicación sociales, Ayuda mutua en entornos virtuales.

## INTRODUÇÃO

O processo de ajuda mútua caracteriza-se pelo compartilhamento de experiências entre pessoas que vivenciam uma situação de vida semelhante, que lhes define uma identificação e interação na busca de construção de sua própria filosofia e de estratégias para a superação dos problemas que vivenciam. Nesse processo, a metodologia se fundamenta na partilha e no conhecimento da experiência como estratégia de intervenção.

Esta pesquisa é um desdobramento da dissertação intitulada “Ouvir vozes: um estudo etnográfico de ambientes virtuais de ajuda mútua”, defendida em julho de 2016 no Instituto de Psiquiatria da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), através do Programa de Pós-Graduação de Psiquiatria e Saúde Mental. Diante deste contexto, a presente pesquisa tem como foco de reflexão a análise de como uma mídia social proporciona a formação de uma rede social potente para ajuda mútua. Neste contexto, elencamos alguns recortes através das postagens encontradas num grupo de ouvintes

de vozes online para embasar nosso objeto de estudo. Além de pesquisar conceitos de ajuda mútua, internet e finalmente discutirmos o quanto o ambiente online pode potencializar a estratégia de ajuda mútua.

### Ajuda mútua entre os ouvintes de vozes

Os grupos de ouvintes de vozes surgiram na Holanda, no final dos anos 80, com o intuito de oferecer a pessoas com esse tipo particular de vivência a oportunidade de compartilhá-las em um coletivo.<sup>1</sup> A iniciativa parte da ideia de que o problema principal não reside no fato de ouvir vozes, mas na dificuldade de estabelecer algum tipo de convivência com elas. A troca de experiências e a produção de narrativas pessoais sobre o assunto surgem como uma alternativa ao saber psiquiátrico acerca da alucinação auditiva verbal.

Ainda nos dias atuais, ouvir vozes tem um significado mórbido, sinônimo de anormalidade ou sintoma de uma doença e que é necessário investigar e tratar.<sup>1</sup> Os cuidados em saúde,

normalmente psiquiátricos, adotam concepções redutoras, segundo as quais a escuta de vozes é teorizada como uma categoria de doença mental. A experiência subjetiva é confiscada por esse tipo de ciência, cujas teorias se tornam a base do tratamento.

A ajuda mútua visa primordialmente ao acolhimento, à troca de experiências e de apoio emocional, realizadas em grupos compostos, na medida do possível, apenas por pessoas com problemas comuns, que partilham do mesmo tipo de sofrimento. Esse tipo de prática se constitui em grupos de troca de vivências, de ajuda emocional e discussão das diferentes estratégias de lidar com os problemas comuns.

A ajuda mútua é um dos mais significativos movimentos sociais contemporâneos e simultaneamente um processo de ajuda interpessoal em grande expansão na atualidade. Como movimento social, assenta no respeito pela diversidade das pessoas, acredita nas capacidades individuais e da comunidade, na voluntariedade dos não profissionais, pretende o fortalecimento das suas potencialidades e identifica ou cria os recursos para apoiar as pessoas em necessidade.<sup>2</sup>

O processo de ajuda mútua concretiza-se através da ação dos grupos de parceiros que partilham uma situação de vida através da qual se identificam e fundamenta-se na vivência subjetiva dos problemas de cada um dos membros, isto é, no conhecimento produzido a partir da experiência.<sup>3</sup> É a partir deste conteúdo que cada grupo constrói a sua própria

filosofia e o seu próprio programa de ajuda. Este fato resulta na grande diversidade de grupos para o mesmo tipo de problema, tanto a nível da estrutura organizativa como dos seus conteúdos programáticos. Neste processo utilizam a partilha como metodologia e o conhecimento da experiência como estratégia de intervenção.

O movimento da ajuda mútua implica também alterações significativas na “relação de ajuda”. Estas alterações revelam-se no aumento das oportunidades de apoio disponíveis na comunidade e no aumento da qualidade da relação.<sup>4</sup>

Neste campo multifacetado surge a primeira experiência de grupo de ajuda mútua com ouvidores de vozes, em Utrecht, no ano de 1987, através da sistematização da proposta dos grupos de ajuda mútua de ouvidores de vozes em torno de quatro objetivos: a) possibilitar àqueles que ouvem vozes a troca de experiências e de respostas para estas experiências; b) demonstrar que o problema de ouvir vozes está menos na escuta em si e mais na incapacidade de lidar com a experiência; c) mostrar a diversidade de experiências e de suas origens, bem como as múltiplas abordagens que podem ser tentadas para lidar com elas; d) disponibilizar para os “ouvidores de vozes” e para os seus próximos - terapeutas e familiares - toda a informação disponível que os ajude a lidar melhor com as vozes.<sup>1</sup>

A aceitação do fenómeno da audição de vozes torna-se consideravelmente mais fácil para os que estão mais familiarizados com a experiência dos ouvidores de vozes e

seus familiares. Falar sobre as vozes que se ouve significa aceitar a si mesmo.<sup>1</sup>

Ao fazerem parte do grupo de ajuda mútua, os membros ganham confiança, encontram apoio, aprendem a lidar com as vozes, aprendem a conhecer a si mesmo com a ajuda dos outros, tomam conhecimento da grande variedade de experiências individuais e aprendem a falar de seus problemas com familiares e amigos.<sup>1</sup> Na participação nos grupos, os membros aprendem a identificar os desencadeantes e as situações em que as vozes estão mais ou menos ativas. A troca entre os membros diminui a ansiedade e aumenta a autonomia dos ouvintes de vozes.

Além dos grupos presenciais, as estratégias de ajuda mútua estão presentes hoje também na *Internet*, nas páginas de organizações e sítios ou blogs pessoais, nos grupos de discussão, nos chats e no correio eletrônico.

### **Ajuda mútua entre ouvintes de vozes: dos grupos presenciais às mídias sociais**

A *Internet* é desenvolvida em uma arquitetura de interconexão ilimitada, com todos os protocolos de comunicação e suas implementações abertos, distribuídos e suscetíveis de modificação em tempo real, entendido como o tempo tecnológico. O tempo real (imediatos) não leva em consideração o fuso horário e nem o espaço territorial (localidade). Assim, as pessoas estão conectadas em um eterno tempo imediato e compartilham experiências semelhantes no mesmo momento,

sendo separadas apenas pelo tempo de conexão.<sup>5</sup>

“A comunicação interativa e coletiva é a principal atração dos ambientes virtuais, e essa interação é um instrumento que parte do social e possibilita desenvolvimento, a partir da partilha da memória, da percepção, da imaginação, resultando na aprendizagem coletiva e na troca de conhecimentos entre os grupos”.<sup>6</sup>

Não se trata de uma interatividade com indivíduos somente, como ocorria na cultura oral, ou com livros, como na cultura da impressão. É uma interação com interfaces, ou seja, “com o conjunto de programas e aparelhos materiais que permitem a comunicação entre um sistema informático e seus usuários humanos. As interfaces digitais são essas zonas de contato entre humanos, máquinas e circuitos”.<sup>6</sup>

No âmbito da interação social, novos padrões de interação, formas de socialização e organização social surgiram em decorrência do aparecimento das redes virtuais.<sup>7</sup> Grupos e estruturas sociais que não poderiam interagir, tomam forma devido às interações no ciberespaço proporcionadas pela comunicação mediada pelo computador.

A internet, ao assumir a condição de meio para comunicação, possibilita ao usuário experiências que os meios tradicionais até então não permitiam. Dentre essas possibilidades, podemos destacar: interação que possibilita ao usuário trocar informação e expor sua opinião sobre o assunto diretamente com quem produziu o conteúdo; a autonomia que pressupõe que o usuário

escolhe o que quer e como quer consumir; personalização onde, por meio do histórico de navegação, as informações são pré-selecionadas e sugeridas ao usuário.

A interatividade é outro ponto fundamental quando pensamos na utilização da *Internet* como plataforma para o estabelecimento do diálogo entre as várias mídias disponíveis. A interação é, portanto, aquela ação que tem um reflexo comunicativo entre o indivíduo e seus pares, como reflexo social. A interação pressupõe que por meio de uma ação será gerada uma reação no outro, de modo recíproco a influenciar e ser influenciada pelas percepções e motivações individuais.<sup>7</sup>

Há uma distinção entre Redes sociais e Mídias Sociais. As redes sociais são caracterizadas pelas relações entre pessoas em torno de um objetivo em comum, independente da utilização ou não dos meios e dos recursos tecnológicos. O conceito de redes sociais ganhou um novo recorte quando contextualizado num ambiente da internet, onde passou a designar por meio da metáfora de rede (assim como fora da *internet*) a relação social entre as pessoas, só que agora mediado por uma interface. Já a ideia de mídias sociais nos remete aos instrumentos utilizados para a comunicação. Os sites de redes sociais são os espaços onde as redes sociais são expressas na *internet*. A grande diferença entre esses sites e outras formas de interação mediada por computador é a maneira como a visibilidade e a articulação das redes sociais é vista, bem como a manutenção de laços estabelecidos no espaço *off-line*.<sup>7</sup>

Mídias Sociais são meios como o *Twitter*, o *Facebook*, o *YouTube*, sites de relacionamento, serviços de emissão e troca de mensagens, entre outros. Muitos dos usuários destes serviços acreditam que, pelo fato de terem login e senha em uma ou em várias mídias, estejam participando de Redes Sociais. Contudo, redes sociais não são redes digitais ou mídias sociais, mas, como o nome está dizendo, são sociais mesmo: um padrão de organização, uma configuração dos fluxos interativos da convivência social. Social são as pessoas agindo, atuando e envolve interação.<sup>8</sup> Redes Sociais são pessoas interagindo, por qualquer meio, mediadas ou não por sistemas digitais. As redes vão além das virtuais, estão por toda parte e envolvem as diversas relações existentes.

A *Internet*, através da Mídias Sociais, vem se consolidando como um ambiente de infinitas possibilidades de interação entre as pessoas que estão se valendo desses meios tecnológicos como forma de modificar as suas condições de pessoas com patologias para agentes da sua própria saúde. Observa-se ainda que a internet começa a mostrar para que veio: criação e distribuição de conteúdo de comunicação aberta, descentralizada, compartilhamento livre, possibilidade de reutilização e de transformação de dados de grande número de informações geradas por muitos usuários, produzindo novos conhecimentos.<sup>9</sup>

Quando se fala em redes sociais na internet e sites de redes sociais, costuma-se pensar também em comunidades e grupos. As conexões

numa rede social geralmente são observadas pelos laços sociais entre os elementos da rede e quando pensamos nas redes sociais na internet essas conexões são medidas por meio das relações estabelecidas entre os usuários por meio da interação. “Enquanto os atores representam os nós (ou nodos) a rede em questão, as conexões de uma rede social podem ser percebidas de diversas maneiras. Em termos gerais, as conexões em uma rede social são constituídas dos laços sociais, que por sua vez, são formados através da interação social entre dois atores. De um certo modo, são as conexões o principal foco das redes sociais, pois é sua variação que altera as estruturas desses grupos. Essas interações, na Internet, são percebidas graças à possibilidade de manter os rastros sociais dos indivíduos, que permanecem ali”.<sup>7</sup>

A interação mútua caracteriza-se por um processo amplo, baseia-se na relação dialógica, ou seja, os participantes estabelecem um diálogo cooperativo de troca, mediado pela internet. Esse tipo de interação ocorre em espaços como nas redes sociais, blogs.<sup>7</sup>

As redes sociais na internet são estruturas que possibilitam a representação de relacionamentos de modo digital por meio de interações, objetivam a conexão de pessoas que se encontram em locais distintos em um espaço virtual comum, por meio da comunicação, desenvolvendo diferentes laços sociais.<sup>7</sup>

Com o advento dos meios digitais, os desafios da comunicação tornaram-se cada vez mais complexos, tornando a informação cada vez mais acessível.<sup>7</sup>

Com a mídia eletrônica, as informações diferenciam-se dos meios tradicionais, como por exemplo, a impressão de um jornal: material pronto e acabado. A comunicação se transforma, logo, a sociedade se transforma: são indissolúveis. Os impactos provocados pelas novas tecnologias transformam o modo de pensar e de se relacionar com o mundo do ser humano. E as redes sociais, por sua vez, ultrapassaram o objetivo exclusivo de relacionamento e passaram a ser fonte de pesquisa e notícias, tendo como atributos a interatividade e participação, possibilitando ao leitor não apenas o acesso à informação, mas a capacidade de produzi-la.<sup>7</sup>

Os sites de redes sociais caracterizam-se como um espaço gratuito e de livre acesso, onde é necessário apenas um cadastro inicial por parte do usuário para que este crie seu perfil e possa interagir com os demais usuários da rede trocando informações e conhecimentos.<sup>7</sup>

## MÉTODOS

Na dissertação “Ouvir vozes: um estudo etnográfico de ambientes virtuais de ajuda mútua” fizemos uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório das mídias sociais que se configuram em ajuda mútua para ouvintes de vozes e abordagem interpretativa por meio de um estudo netnográfico tendo como foco principal da pesquisa um grupo público *online* que compartilha experiências sobre o fenômeno da audição de vozes na perspectiva de ajuda mútua. A netnografia consiste numa adaptação do método etnográfico para os

ambientes online. Com o surgimento das comunidades virtuais, essa vertente metodológica começou a ser amplamente estudada.

A netnografia apresenta vantagens, como consumir menos tempo, ser menos dispendiosa e menos subjetiva, além de ser menos invasiva, já que o olhar do pesquisador sobre os comportamentos de uma comunidade pode ser equiparado a uma janela, fora do espaço fabricado para a pesquisa.<sup>10</sup>

A essência da etnografia é entender os padrões de comportamento e as atitudes de uma cultura que dão às pessoas o sentimento de serem membros de um grupo, o que requer que o pesquisador estude as culturas sem preconceito e esteja consciente de suas próprias crenças, atitudes e comportamentos culturalmente específicos, e de como eles podem influenciar a interpretação do que está sendo estudado.<sup>11</sup> Os produtos da pesquisa etnográfica são descrições ricas da cultura sob estudo. O etnógrafo encontra-se diante de diferentes formas de interpretações da vida, formas de compreensão do senso comum, significados variados atribuídos pelos participantes às suas experiências e vivências.

A netnografia permite um estudo detalhado das relações nos espaços virtuais, nos quais a internet é a interface cotidiana da vida das pessoas e lugar de encontro que permite a formação de comunidades, grupos estáveis e a emergência de novas formas de sociabilidade.<sup>12</sup> O uso da internet tem crescido bastante no mundo inteiro, por isso, é importante compreender que através da internet, é possível examinar as trocas sociais

mediadas pelo computador. Isso porque essas trocas e interações, ao contrário da linguagem oral, tendem a permanecer gravadas nesse espaço, o que possibilita observar um histórico de interações.<sup>7</sup>

Fizemos uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório das mídias sociais que se configuram em ajuda mútua para ouvintes de vozes e abordagem interpretativa por meio de um estudo netnográfico.

As mídias sociais potencializam a possibilidade de uma população específica enfrentar seus problemas e questões de saúde, produzindo conhecimento coletivamente. Com a expansão das modalidades de ferramentas virtuais e redes sociais, as pessoas produzem diretamente dos seus smartphones, narrativas sobre diversos assuntos, gerando assim memórias, recebem o tempo do outro na sua linha de tempo, através de atualizações constantes, o que faz com que a narração de si mesmo esteja emaranhada à multiplicidade narrativa daqueles que seguem on-line e vice-versa. Nesse universo, o aparecimento das narrativas compartilhadas se lança numa conversação agrupada com a consciência que estão a participar de uma história única, porém múltipla. A narrativa compartilhada é sempre permeada de histórias paralelas que se alastram no ciberespaço.<sup>13</sup>

Assim, as ferramentas da web podem ser grandes aliadas, tanto na exposição de informações quanto proporcionando espaços colaborativos e interativos entre as pessoas, as pessoas que se servem dos espaços digitais para buscar informações sobre doenças, expor seus sentimentos e suas

experiências com o processo de adoecimento e compartilhar suas angústias e sofrimentos com outros que também estão vivenciando algo parecido.<sup>14</sup>

Das mídias sociais investigadas, o Facebook é a que atinge maior número de pessoas, expõe mais informações e cria mais discussões na medida em que proporciona, atualmente, maior interação entre os usuários, o que acaba sendo um fator limitante, por exemplo, quando observamos grupos de ajuda mútua de ouvidores de vozes no *Youtube* ou no *Twitter*, que não apresentam a mesma dinâmica de interação do *Facebook*.

Por conta disso, durante o desenvolvimento da pesquisa, criamos um grupo público brasileiro no *Facebook* Intervoice: Movimento Internacional de Ouvidores de Vozes/Brasil (<https://www.facebook.com/groups/intervoicebrasil/>), que tem como objetivo facilitar o acesso, a informação e o desenvolvimento de troca de experiências, no ambiente virtual, tanto dos ouvidores de vozes, quanto de profissionais, familiares e simpatizantes do tema no Brasil.

Na pesquisa realizada escolhemos o grupo público *The International Community for Hearing Voices* (INTERVOICE), do *Facebook*, que atua como um órgão de coordenação internacional, e é dirigido por um Conselho constituído por pessoas que ouvem vozes e por peritos de profissão e pelo Movimento Internacional de Ouvidores de Vozes.

Foram analisados 793 postagens e comentários no entre setembro de 2014 e maio de 2015.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Elencamos diferentes temas e separamos por categorias, mas vamos destacar aqui algumas que tratam especificamente do potencial do ambiente virtual na perspectiva da ajuda mútua, ou seja, quando os ouvidores relatavam a importância dessa ferramenta para o compartilhamento da experiência de ouvir vozes.

Nas narrativas percebemos a potência da internet na comunicação entre pares e a circulação do conhecimento da experiência com o fenômeno. Esse grupo demonstra que a internet maximiza o processo de ajuda mútua online, que acontece em tempo real, sem dias e horários fixos, reunindo pessoas de diferentes faixas etárias, situação socioeconômica, mas que tem em comum a questão da audição de vozes, evidente nesta postagem com resposta imediata:

*Comecei a ver sombras de pessoas e figuras, não quis acordar minha namorada porque me sinto estúpido, estou muito paranoico.*  
(Usuário 1- DR)

*Olá, parece assustador e exaustivo ter essas experiências sozinho à noite. Tenho certeza, desde que você disse que se sentia estúpido, porque tem uma parte de você que tem dúvidas sobre se sua experiência está realmente acontecendo no quarto. Não se sinta estúpido em*

*nenhum caso, talvez você deva acordar sua namorada e perguntar a ela o que ela vê no quarto e, por essa noite, tente acreditar no que ela disser. Às vezes é mais fácil ficar calmo quando você tem alguém para te confortar. Ou talvez apenas acorde e peça um abraço. Em relação aos seus olhos, ansiedade pode causar efeitos na visão, mas dura apenas enquanto você estiver ansioso. Eu espero que você consiga dormir, para que você consiga descansar sua mente e seu corpo, e que amanhã seja melhor. Boa noite! (Usuário 2 - KH)*

As pessoas estão conectadas em um eterno tempo imediato e compartilham experiências semelhantes no mesmo momento, sendo separadas apenas pelo tempo de conexão.<sup>5</sup>

*Você está no lugar certo para ter apoio. Você olhou no site da Intervoice para ter mais informações sobre o que você está fazendo e para onde ir? Eu achei a Intervoice - o grupo online, e as melhores pessoas para me ajudar. (Usuário 3 - KA)*

A partir dos posts, percebemos que o avanço das tecnologias no ambiente virtual mudou a concepção dos grupos de ajuda mútua. A interatividade estabelece laços sociais entre os indivíduos online, através das interações *on time*. Esses espaços são gratuitos e de livre acesso, proporcionando troca de informações e conhecimento.<sup>15-16</sup>

*Eu tenho muitas coisas para contar para as outras pessoas que podem ajudar e eu gostaria de ouvir das outras pessoas para que eu pudesse ajudar e não me sentir sozinho. Eu tenho muito medo de perder minha cabeça e ficar insano e acabar em uma instituição para o resto da minha vida. Por favor, me ajudem com conselhos. (Usuário 4 - DD)*

Na troca de informações entre as angústias presentes nos relatos, surgem várias sugestões estratégicas para lidar com o problema, como ignorar as vozes, aceitá-las e compartilhar as experiências. Observamos que as pessoas que vivenciam experiências de semelhante natureza buscam conhecimentos a partir da partilha de experiência. Através da interação entre os usuários do grupo surgem estratégias de adaptação ao fenômeno da audição de vozes. Ressaltamos que o ciberespaço proporciona que as pessoas com problemas semelhantes se encontrem e se apoiem na lida diária. O grupo Intervoice no *Facebook* oferece apoio e conforto, além de uma visão mais clara aos que sofrem de sintomas tão esmagadores através da partilha de informações.<sup>15-16</sup>

No ambiente virtual, encontramos postagens que evidenciam que a natureza das vozes, podem ser positivas, contraditórias ou negativas, e que, dependendo da sua natureza, o indivíduo tem mais facilidade ou não para lidar com elas. Contudo percebemos que a troca de experiências no ambiente virtual se traduz em uma ferramenta muito importante no aprendizado de aceitar

as vozes e estabelecer um equilíbrio que o permita a servir-se delas para viver o seu dia-a-dia.<sup>15-16</sup>

*Eu me pergunto a mesma coisa. Nós todos temos elas: a negativa fazendo denúncias para nos derrubar a cada passo que damos a frente. Alguns são melhores, que outros, em ignorá-las e temporariamente um retrocesso pode amplifica-las consideravelmente. É fácil ver porque algumas consideravam a vida como uma batalha entre um anjo, em um ombro, e um demônio, no outro. (Usuário 5 - SJ)*

No decorrer da pesquisa, foi possível entender que o ambiente virtual possibilita democratizar o alcance e amplia a resolutividade das situações vivenciadas. Um ambiente de interação, de intercâmbio de conhecimentos, que, ao permitir o compartilhamento de experiências, assume diferentes configurações conforme as articulações, as associações e as conexões estabelecidas. As pessoas sempre se relacionaram em redes, mas com o advento da Internet foram apresentados a novos modos de interagir, mudando o padrão de interação, que aproximam as pessoas com maior rapidez, permitindo estabelecer laços sociais com um número maior de pessoas, independente da sua localização geográfica.<sup>15-16</sup>

*Meu amigo ouve vozes há muito tempo. Elas o estão realmente perturbando e dizendo a ele para se matar. Ele realmente luta com*

*qualquer barulho, ele diz que estar em lugares barulhentos torna isso pior (como por exemplo estradas movimentadas, ônibus, etc) Ele tentou usar plugs de ouvido, mas diz que piorou. Eu já falei com ele sobre a rede de ouvidores de vozes, mas ele não parece preparado para isso. Alguém mais tem problemas com barulho? Alguém tem ideia do que pode ajudá-lo? (Usuário 6 - AF)*

Algo muito positivo para os membros é o alívio de encontrarem seus pares e perceber a intensa interação entre eles, pois todos querem dividir suas experiências. Os que convivem há mais tempo com o fenômeno ouvir vozes logo se colocam como disponíveis para o esclarecimento de dúvidas dos mais novos. É interessante notar que as questões são colocadas de maneira positiva e incentivadora, o que dá indícios de ajuda mútua, e de possibilidades de descoberta de novas estratégias para o enfrentamento do fenômeno sem que os mesmos fiquem expostos ao estigma da loucura.<sup>15-16</sup>

Percebemos que a partir das interações, o grupo cria um espaço onde as pessoas não são objetos de ações assistencialistas, e sim sujeitos que constroem e participam ativamente das decisões das suas vidas. Embora reconheçam que ouvir vozes pode causar sofrimento extremo, considera-se que é uma experiência significativa que pode ser explorada e compreendida, ao invés de ser reduzida a um sintoma patológico desprovido de contexto.<sup>1</sup> Enfatiza-se o direito das pessoas de manter as suas

próprias crenças sobre as suas experiências e reconhecem que, seja qual for a sua causa, estas são sempre significativas.<sup>1</sup> Acredita-se na possibilidade do enfrentamento positivo e em estratégias que promovem mudanças a partir de partilha de experiências como os grupos de ajuda mútua, que podem beneficiar as pessoas com o aumento da autoestima, aumento do sentimento de esperança e da aceitação e compreensão do fenómeno e diminuição do estigma.<sup>1</sup>

Procura-se permitir que ouvidores de vozes incomodados com a sua experiência mudem seu relacionamento e atitude com suas vozes e retomem suas vidas. A intenção é garantir que esta abordagem inovadora seja mais conhecida por profissionais, familiares e amigos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As redes sociais são definidas como teias de relações que circundam o indivíduo e, dessa forma, permitem que ocorra união, comutação, troca e transformação. Ao integrá-la, existe a possibilidade de se organizar socialmente como uma estrutura descentralizada, em que todos podem, simultaneamente, ocupar diferentes posições, dependendo dos interesses e dos temas tratados. As redes possibilitam organizar as comunidades a fim de buscar melhorias nas condições de suas vidas, concretizadas na perspectiva de promover apoio social e compartilhamento de experiências que podem dar uma importante contribuição no processo de construção de grupos de ajuda mútua.

Percebemos, portanto, que mídias sociais, como o *Facebook*, podem potencializar a possibilidade dessa população específica enfrentar seus problemas, produzindo conhecimento coletivamente. Uma parte aprende com a outra e ambas podem ser beneficiadas com isso.

Os usuários que participam do grupo analisado são pessoas que ouvem vozes e apresentam a necessidade de identificação com seus pares. Partilham da mesma experiência, passando por um processo de estigmatização, isolamento e estranheza e que necessitam compreender sua condição peculiar de estar no mundo. Utilizam a mídia social como uma ferramenta que propicia a oportunidade de aumentar a autoconfiança, oferecendo uma rede social que oportuniza uma nova maneira de entender o fenómeno de ouvir vozes e de como conviver com elas, além de apoiar outras pessoas através dos relatos de suas próprias experiências.

Essa interação envolve a aceitação e o reconhecimento dos limites, medos, angústias e solidão que surgem em consequência da audição de vozes, sem a pretensão de suprimi-las, mas sim vendo-as e vivenciando-as em outra perspectiva, o que pode permitir ao ouvidor assumir o controle na sua relação com elas.

A partilha realizada no grupo nos aponta a construção de um processo de ajuda mútua, possibilitando o protagonismo dessas pessoas através das inúmeras informações compartilhadas. A ajuda mútua gera apoio emocional mútuo, reúne pares e oferece o desafio da produção de novas

possibilidades de vida e de cidadania, preponderando a compreensão crítica das experiências vivenciadas, na perspectiva de subsidiar benefícios entre pares.

O ciberespaço oferece e potencializa a oportunidade de que pessoas com interesses e problemas semelhantes se encontrem, se reconheçam e se apoiem na sua vida diária. Neste contexto, a Interoice no Facebook se configura num espaço que oferece apoio, conforto e a desconstrução dos estigmas e preconceitos imputados aos ouvidores de vozes ao longo da história. Percebemos que a partir das interações, o grupo cria um espaço onde as pessoas não são objetos de ações assistencialistas, e sim sujeitos que constroem e participam ativamente das decisões de suas vidas, isso se torna possível a partir da partilha de informações e da ajuda mútua configurada nesse espaço.

Ressaltamos que os resultados dessa pesquisa apontam para a extrema relevância que a ajuda mútua, através de ambientes virtuais e redes sociais, vem ganhando nos últimos tempos, principalmente pela possibilidade de interação em tempo real, ou seja, no meio de uma “crise”, os ouvidores de vozes podem interagir, através das redes sociais, e obter ajuda para lidar com o fenômeno de ouvir vozes.

## REFERÊNCIAS

1 Romme M, Escher S. Na Companhia das vozes: para uma análise da experiência de ouvir vozes. Lisboa: Editorial Estampa; 1997.

2 Rappaport J. Desinstitucionalização: empowerment e interajuda - o papel dos técnicos de saúde mental no século XXI. Anal psicol [Internet]. 1990 [acesso em 2018 ago 10];8(2):143-62. Disponível em: [http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/2670/1/1990\\_2\\_143.pdf](http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/2670/1/1990_2_143.pdf)

3 Boorkman T. Introduction to special issue. Am j community psychol [Internet]. 1991 [cited 2018 Aug 10];19(5),643-50. Available from: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0164027516636426?journalCode=roaa>

4 Riessman F. Restructuring Help: A human services paradigm for the 1990's. Am j community psychol [Internet]. 1990 [cited 2018 Aug 10];18(2):221-30. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00931302>

5 Castells M. Communication power. New York, USA: Oxford University Press; 2009.

6 Lévy P. As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática. Lisboa: Instituto Piaget; 1997.

7 Recuero R. Redes sociais na internet. Porto Alegre: Sulina; 2009.

8 Franco A. Fluzz Série Completa. São Paulo: Escola de Redes; 2013.

9 Melca F, Santos NB. Ambientes de nuvem para pesquisa e educação: o caso do Next. In: XV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação: além das nuvens, expandindo as fronteiras da Ciência da Informação; 2014. Minas Gerais: Universidade Federal de Minas Gerais; 2014.

10 Kozinets R. The field behind the screen: using netnography for marketing research in on line communities. *J mark res* [Internet]. 2002 [cited 2018 Aug 10];39(1):61-72. Available from: <http://journals.ama.org/doi/pdf/10.1509/jmkr.39.1.61.18935>

11 Uzzell D; Barnett J. Pesquisa etnográfica e pesquisa-ação. In: Breakwell GM et al. *Métodos de pesquisa em Psicologia*. 3<sup>a</sup> ed. Porto Alegre: Artmed; 2010:302-20.

12 Turkle S. *La vida en pantalla: la identidad en la era de internet*. Barcelona: Paidós; 1997.

13 Malini F. *Princípios inconstantes*. São Paulo: Itaú Cultural; 2010.

14 Cruz DI, Paulo RRD, Dias WS, Martins VF, Gandolfi PE. O uso das mídias digitais na educação em saúde. *Cadernos da FUCAMP* [Internet]. 2011 [acesso em 2018 ago 10]; 10(13):106-29. Disponível em: <http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/cadernos/article/view/215/228>

15 Barros OC. *Ouvir vozes: um estudo netnográfico de ambientes virtuais para ajuda mútua* [dissertação]. Rio de Janeiro (RJ). Universidade Federal do Rio de Janeiro; 2016.

16 Barros OC, Serpa Jr, OD. *Ouvir vozes: um estudo netnográfico de ambientes virtuais para ajuda mútua*. *Physis* [Internet]. 2017 [acesso em 2018 ago 10];27(4):867-88. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-73312017000400867&script=sci_abstract&tlng=pt)

[73312017000400867&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-73312017000400867&script=sci_abstract&tlng=pt)

Data de publicação: 19/09/2018