

# Grupo de Ouvidores de Vozes

experiências de um grupo de suporte de pares  
em contexto brasileiro.

Grupo de Oyentes de Voces: experiencia innovadora llevada a cabo por el  
apoyo de pares

Voice Ombudsmen Group: innovative experience carried out by peer support



Clarissa **Mendonça Corradi-Webster**

Lívia **Sicaroni Rufato**

Eduardo Augusto **Leão**

Claire **Bien**

Graziela **Reis**

ID: 10.33881/2027-1786.RIP.14208

Title: Voice Ombudsmen Group

Subtitle: a review of the Latin American literature

Título: Grupo de Oyentes de Voces

Subtítulo: Experiencia innovadora llevada a cabo por el apoyo de pares

Título: Grupo de Ouvidores de Vozes

Subtítulo: Experiências de um grupo de suporte de pares em contexto brasileiro.

Alt Title / Título alternativo / Título alternativo:

[en]: Voice Ombudsmen Group: innovative experience carried out by peer support

[es]: Grupo de Oyentes de Voces: experiencia innovadora llevada a cabo por el apoyo de pares

[pt]: Grupo de Ouvidores de Vozes: experiências de um grupo de suporte de pares em contexto brasileiro

Author (s) / Autor (es) / Autor (es):

Mendonça Corradi-Webster, Sicaroni Rufato, Leão, Bien & Reis

Keywords / Palabras Clave / Palavras chave:

[en]: mental health, voice hearers, peer support, International Hearing Voices Movement, deinstitutionalization, peer support groups

[es]: salud mental, oyentes de voces, apoyo de los compañeros, Movimiento Internacional de Oyentes de Voces, desinstitucionalización, grupo de compañeros

[pt]: saúde mental, ouvintes de vozes, suporte de pares, Movimento Internacional de Ouvintes de Vozes, desinstitucionalização, grupo de pares

Proyecto / Project / Projeto:

No reporta

Financiación / Funding / Financiamento:

No Reporta

Submitted: 2020-11-24

Accepted: 2021-01-22

Clarissa **Mendonça Corradi-Webster**, PhD

Research ID: [D-6347-2012](#)

ORCID: [0000-0002-3386-1267](#)

Source | Filiación:

Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto – Universidade de São Paulo

City | Ciudad:

Ribeirão Preto [br]

e-mail:

[clarissac@usp.br](mailto:clarissac@usp.br)

Graziela **Reis**, MPH, PMTIC MPH, PMTIC

ORCID: [0000-0003-1244-2124](#)

Source | Filiación:

Program for Recovery and Community Health - Yale School of Medicine, Department of Psychiatry

City | Ciudad:

New Haven [us]

e-mail:

[graziela.reis@yale.edu](mailto:graziela.reis@yale.edu)

Lívia **Sicaroni Rufato**, MSc

ORCID: [0000-0001-5686-3102](#)

Source | Filiación:

Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto – Universidade de São Paulo

City | Ciudad:

Ribeirão Preto [br]

e-mail:

[rufato@usp.br](mailto:rufato@usp.br)

Claire **Bien**, Med

ORCID: [0000-0002-0880-8923](#)

Source | Filiación:

Program for Recovery and Community Health - Yale School of Medicine, Department of Psychiatry

City | Ciudad:

Tucson [us]

e-mail:

[claire.bien@yale.edu](mailto:claire.bien@yale.edu)

Eduardo Augusto **Leão**, MSc

ORCID: [0000-0002-9577-2761](#)

Source | Filiación:

LEPSIS - Laboratório de Ensino e Pesquisa em Psicopatologia, Drogas e Sociedade da FFCLRP - USP

City | Ciudad:

Ribeirão Preto [br]

e-mail:

[eduardoleao@alumni.usp.br](mailto:eduardoleao@alumni.usp.br)

## Resumen

El objetivo de este artículo es describir el proceso de implementación y funcionamiento de un grupo de oyentes de voces, pacientes diagnosticados de esquizofrenia, en un servicio de salud mental en Brasil. Es un relato de una experiencia. Este grupo fue creado en 2015 y tiene lugar en el Centro de Atención Psicossocial (CAPS) de la ciudad de Ribeirão Preto - São Paulo, Brasil. Es un grupo abierto, con periodicidad semanal, de una hora de duración, siendo un espacio donde las personas pueden hablar libremente de sus vivencias con voces. Participan en las reuniones personas que escuchan voces, sus familias, profesionales de la salud y estudiantes. En los encuentros grupales se comparten los significados atribuidos a la experiencia, se utilizan estrategias para afrontar situaciones más desafiantes, vivencias de sufrimiento y superación de dificultades. El grupo también es una herramienta para construir vínculos y redes de apoyo, además de ser un espacio para conocer historias de vida. Así, el grupo ha ofrecido la posibilidad de nuevos diálogos, nuevos significados y posiciones en cuanto a la audición de voces, siendo considerado como un espacio de respeto y reciprocidad para los oyentes de voces. Siguiendo los supuestos del Movimiento de Defensores de oyentes de Voces, se presenta como una innovación para la atención en los servicios de salud mental.

## Abstract

The aim of this paper is to describe the process of implementation and the functioning of a group of voice hearers, patients diagnosed with schizophrenia, in a mental health service in Brazil. It is an experience report. The group was created in 2015 and takes place at the Psychosocial Care Center (CAPS) in the city of Ribeirão Preto - São Paulo, Brazil. It is an open group, with weekly periodicity, one-hour duration, it is a space where people can talk freely about their experiences with the voices. Most of the people who hear voices, their families, professionals and students in the health area participate in the meetings. In the group meetings, the meanings attributed to the experience of hearing voices are shared, strategies used to deal with more challenging situations, experiences of suffering and overcoming. The group is also a tool for building bonds and support networks, in addition to being a space for meeting life stories. Thus, the group has offered the possibility of new dialogues, new meanings and positions regarding the hearing voices, being considered as a space of respect and mutuality for the participants. Following the assumptions of the Hearing Voice Movement, this group was shown to be an innovation for care in mental health services.

## Resumo

O objetivo deste artigo é descrever o processo de implementação e o funcionamento de um grupo de ouvintes de vozes, pacientes com diagnóstico de esquizofrenia, em um serviço de saúde mental no Brasil. Trata-se de um relato de experiência. Este grupo foi criado em 2015 e acontece em Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) do município de Ribeirão Preto - São Paulo, Brasil. É um grupo aberto, com periodicidade semanal, uma hora de duração, sendo um espaço onde as pessoas podem conversar livremente sobre suas experiências com as vozes. Participam dos encontros pessoas que ouvem vozes, seus familiares, profissionais e estudantes da área da saúde. Nos encontros do grupo são compartilhados os sentidos atribuídos à experiência, estratégias utilizadas para lidar com situações mais desafiadoras, vivências de sofrimento e de superação. O grupo também se constitui enquanto ferramenta para a construção de vínculos e redes de apoio, além de ser um espaço para o encontro de histórias de vida. Assim, o grupo tem oferecido a possibilidade de novos diálogos, novos sentidos e posicionamentos frente à audição de vozes, sendo considerado como um espaço de respeito e mutualidade aos ouvintes de vozes. Seguindo os pressupostos do Movimento de Ouvintes de Vozes, apresenta-se como uma inovação para o cuidado em serviços de saúde mental.

## Citar como:

Mendonça Corradi-Webster, C., Sicaroni Rufato, L., Leão, E. A., Bien, C., & Reis, G. (2021). Grupo de Ouvintes de Vozes: Experiências de um grupo de suporte de pares em contexto brasileiro. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 14 (2), 85-92. <https://reviberopsicologia.ibero.edu.co/article/view/2202>

# Grupo de Ouvidores de Vozes

## experiências de um grupo de suporte de pares em contexto brasileiro.

**Grupo de Oyentes de Voces: experiencia innovadora llevada a cabo por el apoyo de pares**

**Voice Ombudsmen Group: innovative experience carried out by peer support**

Clarissa **Mendonça Corradi-Webster**

Lívia **Sicaroni Rufato**

Eduardo Augusto **Leão**

Claire **Bien**

Graziela **Reis**

O Movimento de Ouvidores de Vozes, surgiu na Holanda como uma alternativa a concepção psiquiátrica tradicional (Minelli, 2017). Este teve início em 1980 a partir da vivência do psiquiatra holandês Marius Romme com sua cliente, ouvidora de vozes, Patsy Hage. Patsy estava em busca de formas de conviver com as suas vozes de modo a retirar esse fenômeno do campo da anormalidade e dividir a experiência com outras pessoas. A partir daí o Movimento dos Ouvidores de Vozes foi se expandindo, para diversos países (Escher & Romme, 2011). Atualmente, são encontrados grupos de ouvidores de vozes em 30 países, inclusive no Brasil (Baker, 2009; Bien & Reis, 2017). No Brasil, a experiência com grupos de ouvidores de vozes iniciou-se em 2009, mas somente em 2015 ganhou visibilidade com a participação de Paul Baker e Marius Romme em workshops em Marília e Campinas. No mesmo ano, inspirados pelo pensamento de Baker e Romme, iniciou-se em Ribeirão Preto no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), o processo de adaptação e implementação do grupo de ouvidores de vozes. Participaram deste processo o gerente do serviço especializado em saúde mental, a professora coordenadora e um pesquisador pós-graduando do Laboratório de Ensino e Pesquisa em Psicopatologia, Drogas e Sociedade (LePsis), da Universidade de São Paulo.

Segundo Baker (2009) apenas uma em cada três pessoas que ouvem vozes tornam-se pacientes psiquiátricos, enquanto as outras duas conseguem lidar com essa experiência sem qualquer intervenção médica. Para Laroit et al. (2014), ultrapassar as barreiras impostas pelo diagnóstico faz com que essas pessoas mudem as maneiras pelas quais elas entendem o ouvir vozes, como elas se relacionam e vivenciam essa experiência.

Partindo da concepção de que pessoas diferentes atribuem significados diferentes para suas experiências, Baker (2009) discorre sobre uma mudança de paradigma frente ao fenômeno de ouvir vozes e descreve que o Movimento de Ouvidores de Vozes propõe a incorporação de seis pressupostos ou valores fundamentais: (1) O fenômeno de ouvir vozes faz parte da natureza humana, qualquer pessoa pode ter essa experiência, independentemente de receber um diagnóstico. As vozes não são compreendidas como anormais, e sim como uma resposta às circunstâncias sociais, emocionais e interpessoais de cada indivíduo. A audição pode ser vivenciada por todas as pessoas, trazendo à tona a noção de que esta experiência não precisaria estar associada a um transtorno, mas que novas compreensões poderiam ser construídas; (2) Cada pessoa atribui um sentido diferente para suas vozes, e a aceitação desses diferentes sentidos é essencial para o sucesso de uma Jornada de Recovery Em Saúde Mental; (3) Nesse sentido, é importante que cada ouvitor se aproprie de sua experiência com o objetivo de ampliar a compreensão dos sentidos que podem ser atribuídos às vozes. Muitas vezes os grupos de pares fornecem um espaço seguro para essa exploração, com uma multiplicidade de explicações mantidas como um princípio que deverá ser compartilhado pelos seus membros; (4) Ouvir vozes deve ser entendido dentro dos contextos de vida, sendo que ao falar sobre as vozes a pessoa tem a oportunidade de se aproximar mais desta experiência. Compreende-se que frequentemente é relatado que as vozes são precipitadas e mantidas por eventos emocionais da vida que sobrecarregam e enfraquecem o indivíduo; (5) É mais útil aceitar as vozes do que a tentativa de as eliminar, pois aceitar a audição de vozes como realidade subjetiva a cada indivíduo aumenta a possibilidade de sucesso em conviver com esse fenômeno; (6) Grupos de pares são importantes dispositivos de auxílio para a construção de novos significados e estratégias para o manejo das vozes e a possibilidade de empoderamento de cada ouvitor (Corstens, Longden, McCarthy-Jones, Waddingham, & Thomas, 2014; Corradi-Webster, Santos & Leão, 2017).

O Movimento Internacional de Ouvidores de Vozes reforça a ideia de que os grupos aconteçam em outros espaços fora dos cenários de saúde mental (Corstens, Longden, McCarthy-Jones, Waddingham, & Thomas, 2014; Corradi-Webster, Santos & Leão, 2017). Entretanto, Styron, Utter, & Davidson (2017) indicam que pode haver um potencial para a organização de grupos em serviços, apontando que estes ainda precisariam ser mais estudados. Grupos de ouvidores de vozes não só ampliam as estratégias de cuidado como são eficazes na possibilidade da construção de sentidos diferentes às vozes. Segundo Fernandes e Zanello (2018) esse tipo de dispositivo de cuidado se mostrou eficaz à medida em que estruturou alguns fatores terapêuticos no processo de lidar com o fenômeno da audição das vozes. Mesmo que relatos de diversos participantes remetam a uma vivência de sofrimento associada à audição, a participação em um grupo de ouvidores de vozes possibilita a criação de um espaço onde novos sentidos sobre as vozes podem ser construídos e entendidos. O grupo ajuda a construir sentidos sobre as vozes que são relatadas, buscando compreender sua tonalidade, investigando o gênero de cada voz e a idade destas, em que momentos elas aparecem e o conteúdo da conversa. Conhecer essas informações pode ajudar a pessoa a pensar em novas maneiras de lidar com as vozes (Corradi-Webster, Santos & Leão, 2017).

Poder compartilhar experiências e criar diálogos auxilia na reconstrução das histórias, na ressignificação das experiências e na afirmação da identidade social. Ademais, ao permitir que as pessoas reconstruam suas histórias a respeito das vozes pode-se promover o empoderamento e um maior senso de comando sobre a própria vida (Barros & Serpa Jr, 2017; Dillon & Hornstein, 2013). Ao se criar diálogos sobre experiências individuais e poder compartilhar com pessoas que vivem situações semelhantes faz-se possível a construção de uma his-

tória coletiva. Neste sentido, a troca de experiências entre pares enfatiza a autonomia, o empoderamento e a capacidade de tomada de decisão sobre a própria vida. O suporte de pares tem como principal foco capacitar as pessoas com experiências vividas de sofrimento mental tornarem-se agentes centrais de seus próprios processos de cuidado (Schmutte, Guy, Davidson & Bellamy, 2020). Nesse sentido, o objetivo deste estudo é descrever o processo de implementação e o funcionamento de um grupo de ouvidores de vozes que utiliza de aporte teórico do Movimento de Ouvidores de Vozes em um serviço de saúde mental do Brasil.

## Método

O presente estudo consiste em um relato de experiência sobre a implementação e o desenvolvimento de um grupo de suporte de pares com aporte teórico do Movimento Internacional de Ouvidores de Vozes. Este grupo é realizado em um espaço anexo a um serviço especializado no atendimento às pessoas em sofrimento mental na cidade de Ribeirão Preto. O grupo teve início em 2015 como um projeto de extensão do Laboratório de Ensino e Pesquisa em Psicopatologia, Drogas e Sociedade (LePsis) da Universidade de São Paulo (USP). Todas as sessões grupais eram transcritas por estudantes residentes, após o final de cada encontro. Estas transcrições compuseram um banco de dados. A análise inicial destes dados foi realizada por pesquisadores do LePsis – USP. Esta análise foi apresentada e discutida com os pesquisadores do Departamento de Psiquiatria – “Program for Recovery and Community Health” da Universidade de Yale. Para responder ao objetivo deste estudo, foram construídas duas categorias, uma que descreve os participantes do grupo e outra que descreve o funcionamento deste. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (CAAE: 98206518.9.0000.5407).

## Resultados

Em 2015, o grupo de ouvidores de vozes foi implementado dentro do espaço físico de um Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) de nível III do município de Ribeirão Preto – São Paulo. Segundo a Portaria nº 366/GM (Brasil, 2002) os CAPS são dispositivos de cuidado da rede de saúde mental que se subdividem em níveis (I, II ou III) de acordo com o porte, complexidade e abrangência do território ao qual pertencem. O CAPS III se constitui enquanto um serviço ambulatorial de atenção contínua, atende todos os dias, inclusive aos fins de semana, 24 horas, funcionando em municípios com população superior a 200.000 habitantes. A assistência prestada nesse tipo de serviço inclui: consultas médicas, atendimentos terapêuticos individuais e em grupos, oficinas terapêuticas, visitas e atendimentos domiciliares, atendimento às famílias e atividades de cunho comunitário com enfoque na integração e reinserção da pessoa com transtorno mental na comunidade, além de atendimento noturno para repouso ou observação. São realizados projetos terapêuticos individuais para definição do tratamento, que podem variar desde apenas participar de consultas como ficar acolhido no serviço por 24 horas.

De acordo com Corradi-Webster, Santos e Leão (2017) apesar da proposta do Movimento Internacional de Ouvidores de Vozes ser a de realização de grupos na comunidade e não em serviços de saúde, foi no CAPS-III que se encontrou um ambiente com as condições neces-

sárias para a criação, adaptação, desenvolvimento e implementação do primeiro grupo de ouvidores de vozes em Ribeirão Preto. Em 2015, o serviço buscava retirar a centralidade do cuidado baseado no tratamento farmacoterápico dos usuários, para maior investimento em um modelo de cuidado centrado na pessoa. O grupo de ouvidores de vozes apresentou-se como uma estratégia inovadora, sendo um recurso complementar às propostas terapêuticas já existentes no serviço. A proposta de funcionamento do grupo foi construída por pessoas que tinham a experiência de ouvir vozes. Esta característica diferenciou o grupo de ouvidores de vozes de outros grupos existentes no serviço, que eram coordenados por profissionais. O serviço possui estrutura física adequada para a realização dos grupos além de ser um serviço de base comunitária onde pessoas com a experiência de ouvir vozes já estavam familiarizadas. Neste cenário, uma média de 28 participantes passaram a encontrar semanalmente pelo período de uma hora por cinco anos

## Participantes do Grupo de Ouvidores de Vozes

O Grupo de Ouvidores de Vozes é composto por profissionais, conhecidos pela literatura da área como especialistas pela profissão ou “experts by profession” (Woods, 2013); por pessoas com experiências de ouvir vozes, nomeados como especialistas pela experiência ou “experts by experience” (Woods, 2013); e também por familiares e outras pessoas da comunidade.

Os especialistas pela profissão são profissionais de diversas áreas correlatas (enfermagem, psicologia, medicina terapia ocupacional, dentre outras). Seguindo as discussões propostas pelo Movimento de Ouvidores de Vozes, os profissionais participantes entendem que apenas a aplicação dos conhecimentos mais tradicionais a respeito do ouvir vozes não contempla a expertise necessária. Deve-se a isto, o fato de que assunções prévias a respeito das vozes (como, por exemplo, as vozes como sintomas de um transtorno mental; ou as vozes como mecanismos de defesa) pode inibir a busca pela compreensão das características das vozes, não favorecendo a construção e o entendimento dos significados singulares atribuídos por quem as ouve, descartando medidas que os próprios ouvidores desenvolvem com o passar do tempo como formas de lidar com essa experiência. Assim, situações em que o profissional se posiciona como aquele que sabe sobre a origem das vozes e sobre o manejo delas não são adequadas, pois atrapalham o ouvidor na construção de sua própria expertise. Isso se deve a um modelo muito tradicional nos settings de saúde em que é o profissional que detém o conhecimento necessário para a condução dos problemas do cliente, que deve se restringir a obedecer e a seguir o tratamento mais indicado pela equipe. Essa estrutura acaba por fazer com que o indivíduo fique desempoderado e desinteressado a respeito da própria experiência, afinal, o que ele sabe não mudará muita coisa em seu projeto terapêutico.

Assim, os especialistas pela profissão participantes no grupo adotam uma perspectiva colaborativa, considerando que, por meio do diálogo, as pessoas organizam suas experiências, dão sentido às suas vidas e constroem subjetividades (Corradi-Webster, Santos & Leão, 2017). Baseiam-se na premissa de que o diálogo gera possibilidades e que as formas de conversa podem construir diferentes caminhos. Frente a isto, adotam a postura de curiosidade, estando atentos às vivências compartilhadas, fazendo perguntas que buscam que o ouvidor fale mais sobre sua experiência e sobre como vem manejando-a. Mesmo

que sejam posicionados pelos ouvidores como “detentores do saber”, os especialistas pela profissão buscam não ocupar este lugar, deixando claro que não têm a resposta sobre a vida e a experiência dos ouvidores e que querem aprender junto com eles. Em algumas situações, os especialistas pela profissão apresentam outras formas de olhar para o que tem sido conversado, visando com isto ampliar os sentidos e compreensões. Podem trazer exemplos de atendimentos realizados, de conversas que tiveram com outros ouvidores, de palestras que assistiram em eventos de ouvidores de vozes. Em alguns contextos estas falas tem o intuito de que os ouvidores saibam que não são os únicos a terem estas experiências, em outros, visam exemplificar para os ouvidores modos que outras pessoas têm compreendido ou lidado com questões similares às discutidas. Os especialistas pela profissão também compartilham experiências pessoais, colocando-se como alguém que, apesar de não ouvir as vozes do modo como os ouvidores ouvem, também enfrentam dificuldades e sofrimentos, e participam enquanto seres humanos, compartilhando suas histórias e aprendendo com os outros participantes.

Os especialistas pela experiência são pessoas que escutam vozes e que estão passando por um processo em que buscam compreender as características destas (como o gênero, o tom, o sentimento que transmitem), os fatores que favorecem seu aparecimento ou sua mudança (gatilhos), as estratégias para lidar com elas em momentos difíceis, além de desenvolverem a capacidade de estabelecer diálogos com elas. O grupo funciona para muitos ouvidores como um espaço para o desenvolvimento dessa expertise, proporcionando um espaço seguro para o ouvidor conversar sobre sua vivência e sobre o que ele tem feito até então. Para ajudar o indivíduo nesta jornada, o grupo precisa fomentar um ambiente em que o próprio ouvidor sinta que aquilo que ele sabe sobre sua experiência com as vozes é valioso, tanto para seu desenvolvimento quanto para os demais do grupo. Assim, no grupo ele é encorajado a investigar a respeito de suas vozes, sendo a autoridade máxima para falar sobre elas. Essa mudança na relação entre os elementos do grupo traz novamente à tona o saber daquele que ouve vozes (Woods, 2013). Desta forma, ele entende que não está sozinho, não é o único que ouve vozes. Apesar disto, cabe a ele desenvolver maneiras de compreender e lidar com suas vozes, sem que tenha que fazer isso em sigilo. Ressalta-se também que o grupo não é a única estratégia capaz de ajudá-los a desenvolver esta expertise. Parcerias realizadas com um especialista pela profissão podem auxiliá-los nesta jornada. A entrevista estruturada “Maastricht Interview” (Corstens, Escher & Romme, 2008) pode ser utilizada para embasar a conversa entre o especialista pela profissão e o especialista pela experiência, sendo um bom guia para auxiliar o ouvidor a investigar suas vozes para conhecê-las melhor.

Familiares e membros da comunidade também participam do grupo. São pessoas que desejam entender sobre o fenômeno de escutar vozes. Há pessoas que ouvem vozes e visitam o grupo e que, por mais que tenham convivido com essa experiência há algum tempo, foram sempre desencorajadas a buscar compreender sobre as vozes, muitas vezes esconderam esta experiência e isolaram-se a fim de evitar o estigma. Elas chegam ao grupo apresentando uma relação bastante conturbada com as vozes, sem saber muito sobre estas. Algumas apenas visitam o grupo em um encontro, outras continuam e engajam-se no processo de tornarem-se especialistas pela experiência. Familiares procuram o grupo para entender melhor sobre a experiência e sobre como podem servir de suporte ao ouvidor. Outros participantes são profissionais de fora do serviço, que ouvem sobre a proposta e vão a uma reunião para conhecê-la. Em quase todas as reuniões há estudantes de graduação, geralmente dos cursos de Psicologia e Enfermagem, que realizam estágios práticos no serviço. Muitas vezes houve a demanda de integrantes que percebiam que já tinham uma boa compre-

ensão a respeito de suas vozes mas tinham dificuldades em comunicá-las a profissionais, familiares e vizinhos. Poder trazer essas pessoas para dentro do grupo mostrou-se uma oportunidade de colocá-los em contato com pessoas que escutam vozes e que conseguem lidar com suas experiências, algumas de forma bastante satisfatória, conversando com elas. Desta forma, a participação de familiares e profissionais de outros serviços possibilita a construção de um entendimento social alternativo a respeito deste fenômeno, não inviabilizando entendimentos, mas trazendo a experiência de quem de fato está ouvindo aquela voz para o centro das ações.

# Funcionamento do Grupo de Ouvidores de Vozes

Os especialistas pela experiência se alteram na condução dos encontros dos grupos desde a sua implementação. O grupo conta com participantes assíduos. O especialista pela experiência inicia os encontros apresentando as normas de participação no grupo. O grupo estabelece consentimento em relação às normas de participação, dentre elas, podemos citar: (1) o propósito do grupo é escutar as pessoas; (2) julgamentos não são aceitos; (3) o objetivo é buscar entender melhor as experiências individuais; (4) cada pessoa tem seu momento para falar e este deve ser respeitado por todos presentes. Segundo Corradi-Webster, Leão e Rufato (2018) essa dinâmica de início e apresentação do grupo fomenta a construção de relacionamentos horizontais dentro do grupo e acolhe a todos sem julgamento e com respeito. A troca de experiências entre os pares reforça o conceito de que o suporte de pares exerce um papel tão ou mais efetivo do que um profissional de saúde. Além disso, alguns participantes que possuem mais experiência dentro do grupo, dão um suporte maior para aqueles com menos experiência quando identificam situações semelhantes vivenciadas. Em circunstâncias específicas os especialistas pela profissão auxiliam os participantes do grupo a questionar como assuntos do dia-a-dia se relacionam com a experiência da audição de vozes. Essa exploração da experiência faz com que os participantes compreendam que muitas situações cotidianas influenciam diretamente no conteúdo das vozes que eles escutam ou que são situações “gatilho” para o aparecimento ou aumento das vozes.

Observa-se que o grupo apenas inicia os encontros quando um dos especialistas pela profissão chega ao serviço. A hipótese é que isto aconteça já que o grupo se reúne dentro de um serviço de saúde mental e os ouvindo estão acostumados com relações hierárquicas entre profissionais e usuários. Ressalta-se que os especialistas pela profissão que participam deste grupo são voluntários.

O grupo trabalha com a perspectiva de que as vozes podem assumir diversas formas. Podem vir de dentro da cabeça ou de alguma parte do corpo. Pode ser uma única voz ou diversas vozes. Ela pode ser uma voz conhecida, uma voz feminina ou uma voz masculina. É importante que pessoas que ouvem vozes possam conhecer a sua própria voz e se apropriarem delas. Não se trata apenas da experiência auditiva, o movimento considera todas as experiências sensoriais, visões, toques ou cheiros (Baker, 2009). De acordo com Hornstein, Robinson e Branitsk (2020) os grupos são espaços que favorecem a exploração das experiências de audição de vozes e aprendizado para lidar em situações mais desafiadoras.

Outro tema conversado no grupo referem-se aos diagnósticos psiquiátricos recebidos pelos membros, discutindo-se sobre o sentido destes diagnósticos em suas vidas. É conversado também sobre os medicamentos utilizados, refletindo-se sobre os benefícios e prejuízos que percebem no uso. Além disso, são compartilhadas diferentes histórias sobre o relacionamento com as vozes e sobre a presença destas no cotidiano, assim como muitos relatos de sofrimento e de tentativas de suicídio. O grupo acolhe todas estas histórias, solidariza-se com o narrador, valoriza as vitórias que a pessoa tem alcançado e compartilha outros relatos de dificuldades e superação. Muitos ouvindo contam sobre a dificuldade da família ou de amigos compreenderem a experiência das vozes. Nesta situação, o grupo ajuda a pensar sobre como aproximar estas pessoas da vivência e sugerem que elas sejam convidadas para participar do grupo e ouvir outros relatos.

Especialistas pela experiência com mais tempo de participação no grupo indicam estratégias para participantes mais novos, sempre ouvindo questões apresentadas e buscando naturalizar a experiência. O grupo se constrói enquanto um espaço seguro propício para produção de novos sentidos sobre a experiência de ouvir vozes por estimular os próprios participantes a contarem suas histórias. A possibilidade de discutir as vozes como uma experiência real na vida dos sujeitos, em um contexto mais amplo de narrativas pessoais e de sentidos para aqueles que as experimentam, abre novos caminhos para uma nova relação com as vozes. Assim, novas práticas para lidar com as vozes podem ser mais efetivas do que as práticas tradicionais em que são apresentados e impostos sentidos únicos (Corradi-Webster, Leão & Rufato, 2018).

## Discussão

O sentimento de conexão com outras pessoas é crucial para os processos de recovery. Neste sentido o grupo é uma ferramenta importante para o estabelecimento de vínculos afetivos e de cuidado. É importante que a pessoa com experiência vivida estabeleça relacionamentos tanto dentro dos espaços que ela ocupa (serviços de cuidado a saúde mental) quanto fora. Esse entendimento é consistente com a visão de que o processo de recovery não acontece de forma solitária, mas é em si um processo relacional (Davidson, et al., 2020). A participação nos grupos enfatiza o potencial de cada pessoa em liderar sua própria vida e se aproximar de pessoas com experiências de vida semelhantes, o que é uma das principais dimensões dentro dos processos de recovery. O grupo proporciona a criação de redes de apoio e se constrói enquanto um espaço para acolher histórias de vida.

Segundo Beavan, De Jager e Santos (2017) dentre os benefícios de participação em um grupo de pares com aporte teórico do Movimento Internacional de Ouvidores de Vozes, os participantes relatam sentirem-se menos isolados e mais compreendidos, ademais conseguem compreender melhor a própria experiência além de criar estratégias para lidar com situações mais desafiadoras. Segundo Longden, Read & Dillon (2017) a participação nesses grupos ajuda a melhorar uma variedade de aspectos sociais, emocionais e clínicos, bem como fornece uma rede social segura, ou seja, um espaço para compartilhar experiências e conhecer outras pessoas que têm dificuldades semelhantes.

Dividir as vivências e receber um feedback de outras pessoas que vivem em condições semelhantes, pareceu estar relacionado à melhora da autoestima e auxiliou no manejo das vozes e na diminuição da sensação de insegurança e medo. Segundo Kantorski et al. (2017) ao se trabalhar com grupos de ouvindo de vozes, cria-se possibilidades

de construção de estratégias para enfrentamento das dificuldades decorrentes dessa experiência. Os grupos, segundo as autoras, podem funcionar enquanto recursos terapêuticos importantes para o desenvolvimento do sujeito. Ainda que estes sejam diferentes em relação a organização e ao funcionamento, percebe-se nos grupos características comuns, como a criação de vínculos, a ajuda dos pares e a constituição de suporte emocional para a pessoa ouvidora. Minelli (2017) ressalta que o ouvir vozes, por ser um fenômeno substancialmente plural, não deve ser explicado somente a partir de um único pressuposto. Interpretações múltiplas devem ser permitidas, com o sentido de incentivar tentativas individuais de cada ouvidor atribuir significados às suas experiências e poder compartilhar com outras pessoas. O grupo de ouvidores de vozes, além de ser um lugar seguro para o compartilhamento de histórias de vida, também é um espaço de criação e estabelecimentos de vínculos afetivos e de cuidados, além de auxiliar no combate ao estigma e na discussão sobre estereótipos.

## Considerações Finais

O grupo de ouvidores de vozes de Ribeirão Preto – Brasil foi estruturado enquanto um espaço que possibilita a atribuição de novos sentidos para a experiência da audição de vozes, para a construção de novas técnicas de manejo desta experiência, permitindo o compartilhamento de histórias de vida e de criação de vínculos de afinidade entre os pares. O grupo tem oferecido a possibilidade de novos diálogos, sentidos e posicionamentos frente à audição de vozes, sendo considerado como um espaço de empoderamento. A troca de experiências faz com que novas estratégias possam ser adotadas pelos participantes para manejar as vozes e estabelecer um diálogo com as mesmas, ao mesmo tempo em que amplia e modifica a visão tradicional de tratamento em saúde mental.

Serviços orientados pelos princípios de *recovery* parecem ser o caminho natural e o próximo passo para o avanço da reforma psiquiátrica no Brasil. Estratégias de inclusão de usuários dos serviços de saúde mental na tomada de decisão sobre o seu próprio tratamento reafirma os preceitos do processo de humanização dos serviços de saúde, bem como a diretriz sobre empoderamento de usuários da Organização Mundial de Saúde (WHO, 2013).

Grupos de ouvidores de vozes, por origem, acontecem fora dos serviços de saúde mental. Existem algumas poucas referências na literatura que relatam o funcionamento de grupo de ouvidores de vozes dentro de hospitais psiquiátricos e dentro do sistema carcerário. No entanto, não existe na literatura mundial estudos que fazem avaliações sobre o grupo de ouvidores de vozes em serviços que tem a mesma estrutura de um CAPS. O grupo aqui relatado baseia-se nos princípios do Movimento de Ouvidores de Vozes, colaborando para que esta experiência aponte para uma inovação necessária e possível para o avanço da reforma psiquiátrica brasileira.

## Referências

- Baker, P. (2009). *The voice inside: a practical guide to coping with hearing voices*. P&P Press.
- Barros, O. C., & Serpa Jr, O. D. de. (2017). Ouvir vozes: um estudo netnográfico de ambientes virtuais para ajuda mútua. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 27(4), 867–888. doi: <https://doi.org/10.1590/s0103-73312017000400002>

- Beavan, V., de Jager, A., & dos Santos, B. (2016). Do peer-support groups for voice-hearers work? A small scale study of Hearing Voices Network support groups in Australia. *Psychosis*, 9(1), 57–66. <https://doi.org/10.1080/17522439.2016.1216583>
- Bien, C. & Reis, G. C. (2017). The hearing voices movement: mental health advocacy and recovery. *Cadernos Brasileiros de Saúde Mental*, 9 (21), 79-88.
- Brasil. Ministério da Saúde. (2002). Portaria GM/MS nº 336, de 19 de fevereiro de 2002. Estabelece que os Centros de Atenção Psicossocial poderão constituir-se nas seguintes modalidades de serviços: CAPS I, CAPS II e CAPS III, definidos por ordem crescente de porte/complexidade e abrangência populacional. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 9 fev. 2002b
- Corradi-Webster, C. M.; Leao, E. A.; Rufato, L. S. (2018). Colaborando na trajetória de superação em saúde mental: Grupo de Ouvidores de Vozes. *Nova Perspectiva Sistêmica*, 27, 22-34.
- Corradi-Webster, C.M., Leão, E. A., & Santos, M. V. (2017). Construindo novos sentidos e posicionamentos em saúde mental: Grupo de Ouvidores de Vozes. In: Rasesa, E. F., Taverniers, K. & Vilches-Álvarez, O. *Construccionismo Social en acción: Prácticas inspiradoras en diferentes contextos*. TAOS Institute Publications, 2017.
- Corstens, D., Escher, S., & Romme, M. (2008). Accepting and working with voices: The Maastricht approach. In A. Moskowitz, I. Schäfer, & M. J. Dorahy (Eds.), *Psychosis, trauma and dissociation: Emerging perspectives on severe psychopathology*, 319–332. Wiley-Blackwell. doi: <https://doi.org/10.1002/9780470699652.ch23>
- Corstens, D., Longden, E., McCarthy-Jones, S., Waddingham, R., & Thomas, N. (2014). Emerging Perspectives from the Hearing Voices Movement: Implications for Research and Practice. *Schizophrenia Bulletin*, 40(Suppl\_4), 285–294. doi: <https://doi.org/10.1093/schbul/sbu007>
- Davidson, L.; Roe, D. & Tondora, J. (2020). Concept and Model of Recovery. In: Shrivastava, A., & De Sousa, A. (Eds.). (2020). *Schizophrenia Treatment Outcomes*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-19847-3>
- Dillon, J. & Hornstein, G. A. (2013). Hearing voices peer support groups: a powerful alternative for people in distress, *Psychosis: Psychological, Social and Integrative Approaches*, 5:3, 286-295, <https://doi.org/10.1080/17522439.2013.843020>
- Escher, S., & Romme, M. (2011). The Hearing Voices Movement. *Hallucinations*, 385–393. [https://doi.org/10.1007/978-1-4614-0959-5\\_28](https://doi.org/10.1007/978-1-4614-0959-5_28)
- Fernandes, H. C. D. & Zanello, V. (2018). O grupo de ouvidores de vozes: dispositivo de cuidado em saúde. *Psicol. estud.*, 23, 117-128. doi: <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v23i0.39076>
- Hornstein, G. A., Robinson P., E., & Branitsky, A. (2020). How do hearing voices peer-support groups work? A three-phase model of transformation. *Psychosis*, 1–11. <https://doi.org/10.1080/17522439.2020.1749876>
- Kantorski, L. P.; et al. (2017). Grupos de ouvidores de vozes: estratégias e enfrentamentos. *Saúde em Debate*, 41 (115), 1143-1155. doi: [https://doi.org/10.1590/0103-110420171151\\_2](https://doi.org/10.1590/0103-110420171151_2)
- Larøi, F., Luhrmann, T. M., Bell, V., Christian, W. A., Deshpande, S., Fernyhough, C., ... Woods, A. (2014). Culture and Hallucinations: Overview and Future Directions. *Schizophrenia Bulletin*, 40(Suppl\_4), S213–S220. doi: <https://doi.org/10.1093/schbul/sbu012>
- Longden, E., Read, J. & Dillon, J. (2017). Assessing the Impact and Effectiveness of Hearing Voices Network Self-Help Groups. *Community Mental Health J.* <https://doi.org/10.1007/s10597-017-0148-1>
- Minelli, M. (2017). Cartografare paesaggi sonori. Un itinerario etnografico nella rete degli Uditori di Voci. *Anuac.*(6), 2, 219-243. doi: <https://doi.org/10.7340/anuac2239-625X-3153>
- Schmutte, T., Guy, K., Davidson, L., Bellamy, C.D. (2020) Peer Supports in Recovery. In: Shrivastava, A., & De Sousa, A. (Eds.). (2020). *Schizophrenia Treatment Outcomes*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-19847-3>

## Grupo de Ouvidores de Vozes

### Experiências de um grupo de suporte de pares em contexto brasileiro

Styron, T., Utter, L., & Davidson, L. (2017). The hearing voices network: initial lessons and future directions for mental health professionals and Systems of Care. *Psychiatric Quarterly*, 88(4), 769–785. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.1007/s11126-017-9491-1>

World Health Organization. (2013). *Mental health action plan 2013–2020*. Geneva, Switzerland: WHO Document Production Services.

Woods, A. (2013). The voice-hearer. *Journal of Mental Health*, 22(3), 263–270. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.3109/09638237.2013.799267>