

# Inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: estudo da comunicação

## *Work inclusion of people with disabilities: a communication study*

Lídia Midori Kawabata Yoshihara<sup>1</sup>, Vanessa Rosa da Costa Correa<sup>2</sup>,  
Talita Naiara Rossi da Silva<sup>3</sup>

<https://doi.org/10.11606/issn.2238-6149.v32i1-3e203878>

Yoshihara LMK, Correa VRC, Silva TNR. Inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: estudo da comunicação Rev Ter Ocup Univ São Paulo. 2021-22 jan.-dez.;32(1-3):e203878.

**RESUMO:** Este estudo buscou compreender o processo de comunicação entre pessoas com e sem deficiência no contexto de trabalho e, a partir disso, descrever a comunicação como uma dimensão a ser considerada para a construção de um clima organizacional facilitador da inclusão. Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva com abordagem qualitativa. Participaram do estudo nove trabalhadores com deficiência. Os dados foram coletados por entrevistas semiestruturadas e analisados de acordo com o método de análise de conteúdo temática. Foram elencadas quatro categorias analíticas que permitiram aprofundar o conhecimento sobre as dinâmicas de comunicação e de inclusão/exclusão, sendo elas: cotidiano de trabalho, processo seletivo, barreiras para permanência no trabalho, e engajamento no trabalho. Esta pesquisa constatou que os desafios para a inclusão no mercado de trabalho permanecem e apontou a comunicação como um componente a ser considerado no processo. A comunicação é uma ferramenta estratégica para a inclusão das pessoas com deficiência no trabalho, mas que ainda persistem barreiras que precisam ser superadas e facilitadores que podem ser potencializados.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação; Pessoas com deficiência; Ambiente de trabalho; Engajamento no trabalho.

Yoshihara LMK, Correa VRC, Silva TNR. Work inclusion of people with disabilities: a communication study. Rev Ter Ocup Univ São Paulo. 2021-2022 Jan.-Dec.;32(1-3):e203878.

**ABSTRACT:** This study aims to understand the process of communication between people with and without disabilities in the workplace and, from that, describe communication as a dimension to be considered in the construction of an inclusive organizational climate. This is an exploratory descriptive research with a qualitative approach. Nine workers with disabilities participated in the study. Data were collected through semi-structured interviews and analyzed according to the method of content analysis. Four analytical categories were listed that allowed a deeper understanding about the dynamics of communication and inclusion/exclusion, namely: daily work, selection process, barriers to the permanence at work and work engagement. This research has evidenced that the challenges for inclusion in the labor market remain and referred to communication as a component to be considered in the process. Communication is a strategic tool for the inclusion of people with disabilities at work, but there are still barriers that need to be overcome and facilitators that can be potentialized.

**KEYWORDS:** Communication; Disabled persons; Working environment, Work engagement.

1. Universidade de São Paulo, Faculdade de Medicina, Departamento de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional. <https://orcid.org/0000-0003-3207-4162>. E-mail: lidiamky@gmail.com
2. Universidade de São Paulo, Faculdade de Medicina, Departamento de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional. <https://orcid.org/0000-0002-0124-4336>. E-mail: vanessacrc.to@yahoo.com
3. Universidade de São Paulo, Faculdade de Medicina, Departamento de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional. <https://orcid.org/0000-0002-8768-186X>. E-mail: talitarossi@usp.br

**Endereço para correspondência:** Talita Naiara Rossi da Silva. Rua Cipotânea, 51 – Cidade Universitária – São Paulo, SP. CEP: 05360-000. E-mail: talitarossi@usp.br

## INTRODUÇÃO

A história da deficiência dialoga com o contexto e se fundamenta em um conjunto de normas e pressupostos de cada época<sup>1</sup>. Durante um longo período histórico sob o domínio do modelo biomédico, a deficiência foi considerada uma tragédia pessoal e individual. As pessoas eram classificadas segundo o discurso da falta em relação ao que era socialmente idealizado<sup>2</sup>. Baseada na lógica dos corpos divergentes à norma, muitas das interações entre pessoas com e sem deficiência ainda revelam essa representação, que contribui para a perpetuação da desvalorização e da estigmatização<sup>1</sup>.

A partir da década de 60, essa perspectiva começou a ser modificada com o surgimento do modelo social da deficiência. O conceito passou a ser considerado complexo, o corpo com lesão foi reconhecido e, sobretudo, as estruturas opressivas foram questionadas. Ademais, as condições de desigualdades vivenciadas passaram a ser consideradas como produto da organização política, econômica e social. Consequentemente, a pluralidade de condições de vida emerge como produto histórico de um ordenamento social que promove a segregação e exclusão das pessoas com deficiência<sup>2</sup>.

Um dos marcos históricos que sustentam a mudança de perspectiva em relação à deficiência foi a publicação da Classificação Internacional de Funcionalidade, Deficiência e Saúde (CIF), em 2001<sup>2</sup>. O documento fornece uma classificação de funcionalidade, de modo a considerar características individuais, fatores contextuais, participação em atividades e situações da vida diária. Assim, as pessoas são consideradas em constante interação com elementos contextuais, em uma visão holística<sup>3</sup>.

A CIF<sup>4</sup> destaca a comunicação enquanto uma atividade diretamente relacionada ao desempenho de papéis sociais, em articulação com os diversos fatores ambientais. Além disso, entende-se o processo comunicativo “por meio da linguagem, sinais e símbolos, incluindo a recepção e produção de mensagens, manutenção da conversação e utilização de dispositivos e técnicas de comunicação” (p.157).

A comunicação, seja ela verbal ou não verbal, pode ser considerada um meio pelo qual as pessoas se relacionam, trocam informações e estabelecem contato com o mundo. Nas experiências sociais, as mensagens transmitidas dialogam com as convenções instituídas socialmente sobre a forma como as pessoas são vistas, significadas e identificadas pela sociedade. Por isso, na análise da comunicação no ambiente social, a partir da interação, a realidade pode ser conhecida e interpretada<sup>5</sup>.

Tradicionalmente, os processos comunicativos eram analisados na perspectiva dos modelos lineares de transmissão que consideram que a comunicação segue um fluxo linear, unidirecional e ordenado, em que há uma fonte de informação que emite uma mensagem, através de um canal até o receptor que, por sua vez, irá decodificar e, assim, compreender a mensagem<sup>5,6</sup>. No entanto, essa linearidade não se sustenta, visto que desvaloriza a condição humana, reduz e simplifica toda a capacidade criativa de construção da realidade<sup>5</sup>. Diante disso, a rigidez de um processo unidirecional, não condiz com a atividade reflexiva sobre o sentido de ser e estar em determinados ambientes, na perspectiva de fortalecer a identidade e o sentimento de pertencimento. Aliás, essa teoria considera a presença de ruídos, cuja definição pauta-se em tudo o que pode vir a perturbar o fluxo da transmissão.

Ao considerar que as atividades comunicativas e de trabalho são reconhecidas como próprias do ser humano e, conseqüentemente, os contornos da comunicação permeiam as relações laborais, ambas estão relacionadas. No ambiente de trabalho, as diferentes linguagens configuram-se em ferramentas comunicativas estratégicas na precarização ou na formação de vínculos reais, nos quais desenvolvem-se os sentidos e as relações interpessoais no trabalho. Por isso, a comunicação está atrelada à construção de valores que orientam as próprias concepções de si e do outro nas relações cotidianas<sup>7</sup>. A fim de ressaltar as singularidades e subjetividades de cada trabalhador, é necessário superar fórmulas comprometidas com a racionalidade instrumentalizada e observar os espaços organizacionais como aqueles resultantes dos diálogos com o contexto<sup>5</sup>.

A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho ainda se orienta pela acessibilidade arquitetônica cuja necessidade está mais aparente e, frequentemente, desconsidera a acessibilidade comunicacional<sup>8</sup>. Contudo, Lima et al.<sup>9</sup> ressaltam as práticas discursivas como produtoras de sentido, já que possibilitam a entrada em um ambiente coletivo, engajamento em atividades e autonomia para a criação dos próprios sentidos.

Nessa direção, há a possibilidade de utilizar a comunicação, em sua complexidade, como uma potência para adaptações e transformações da realidade vivida e, assim, contribuir tanto para a construção de ambientes de trabalho inclusivos como perversos. A perversidade, nesse caso, é abordada por Matos<sup>1</sup> no sentido das pessoas com deficiência serem respaldadas no mercado de trabalho, não pelo reconhecimento social, mas exclusivamente pelo aparato jurídico que assegura o direito ao trabalho, por exemplo, as Leis nº 8.213 e 13.146<sup>11</sup>. Por outro lado,

sob uma conduta ética, abrem-se espaços para a participação de todos<sup>1</sup> e a sociedade empodera e dá oportunidades para cada um “responsabilizar-se por seu destino com liberdade e autonomia, a verdadeira cidadania”<sup>12</sup> (p.7).

A inclusão é um processo complexo, que considera a história e a singularidade dos sujeitos em constante relação com o ambiente, e requer as organizações uma visão para além do cumprimento legislativo<sup>8,12</sup>. Por isso, Sasaki<sup>13</sup>, ao discorrer sobre acessibilidade, trata de suas diversas dimensões: arquitetônica, metodológica, instrumental, programática, atitudinal e comunicacional, esta última diz respeito às “relações interpessoais: face a face, [...] na comunicação escrita [...] e na comunicação virtual” (p.3).

Segundo Basaglia<sup>14</sup>, todas as relações estabelecidas socialmente têm como alicerces a violência e a exclusão. Nesse sentido, como afirma Rosenberg<sup>15</sup>, não raro as expressões da violência evidenciam-se na linguagem, porém nem sempre são reconhecidas. A linguagem violenta pode estar relacionada ao emprego de força física, brigas e, muitas vezes, não se considera a “violência passiva”, que acarreta no sofrimento de natureza mais emocional, além de propiciar o surgimento do sentimento de raiva. Dessa forma, em uma visão ecológica profunda definida como “uma rede de fenômenos que se entrelaçam e conectam, e desenvolvem uma interdependência” (p.8)<sup>12</sup>, as práticas comunicativas e de interação em rede, no contexto, são consideradas essenciais para a constituição de uma cultura organizacional facilitadora da inclusão.

Dado o exposto, os objetivos da pesquisa foram: compreender o processo de comunicação entre pessoas no ambiente de trabalho e processo seletivo; e descrever a comunicação como uma dimensão a ser considerada para a construção de um clima organizacional favorável à inclusão.

## MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo exploratório<sup>16</sup>, fundamentado na abordagem qualitativa<sup>17</sup> e desenvolvido no âmbito do projeto “*Inclusão no trabalho: as iniciativas no Município de São Paulo e a atuação dos terapeutas ocupacionais*”, aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo seres humanos (CAAE: 90331918.4.0000.0065).

Participaram do estudo trabalhadores com deficiência que tinham 18 anos ou mais. A participação foi voluntária

e os participantes manifestaram consentimento através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foram realizadas entrevistas semiestruturadas *online* por meio das plataformas *Google Meet* ou *Whatsapp Desktop*. O roteiro de perguntas contemplou questões relacionadas as interações com outras pessoas que caracterizam o cotidiano no trabalho; maneira como são realizadas as comunicações com os pares e com chefias; avaliação da comunicação no trabalho e a sua influência na inclusão nesse contexto.

O estudo foi divulgado em redes sociais, incluindo nove grupos do *Facebook*, dos quais vieram duas manifestações de interesse, e junto a doze influenciadores digitais com deficiência por meio dos perfis no *Instagram*. Devido à dificuldade de encontrar pessoas que atendessem aos critérios de inclusão e tivessem interesse em participar do estudo nesses canais, foram também utilizados contatos pessoais da primeira autora desse estudo para localizar participantes. A partir disso, os participantes foram selecionados utilizando o método de seleção em rede ou “bola de neve”.<sup>18</sup>

Foram contatadas 17 pessoas e realizadas nove entrevistas. As entrevistas foram gravadas, transcritas e analisadas de acordo com o método de Análise de Conteúdo, na modalidade temática<sup>19</sup>. As análises seguiram três etapas<sup>20</sup>: Pré-Análise; Exploração do Material; e Tratamento dos Resultados Obtidos e Interpretação. A primeira etapa diz respeito à retomada das hipóteses e objetivos da pesquisa, elaboração de indicadores que orientem a exploração do material, a partir de uma captação genérica do conteúdo pela leitura flutuante, e a constituição do corpus fundamentado na exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinência. Posteriormente, na análise do material, foi realizada uma leitura exploratória com o intuito de identificar os temas/categorias que são manifestados no discurso dos participantes. Na última etapa, os dados foram interpretados e discutidos com o referencial teórico da pesquisa<sup>20</sup>.

## RESULTADOS

O Quadro 1 apresenta a caracterização dos participantes e, na sequência, as categorias analíticas: cotidiano de trabalho, processo seletivo, barreiras para permanência no trabalho e engajamento no trabalho.

**Quadro 1** – Caracterização dos participantes da pesquisa

Participante	Idade	Escolaridade	Deficiência	Função	Tempo no serviço
P1	35 anos	Superior Completo	Transtorno do Espectro Autista*	Designer de experiência do usuário	11 anos
P2	49 anos	Ensino Médio Completo	Visão Monocular D	Ascensorista	7 anos
P3	47 anos	Superior Incompleto	Amputação Traumática ao Nível do Punho Direito	Operador de Circuito Fechado de Televisão	19 anos
P4	47 anos	Ensino Médio Completo	Dismetria dos Membros Inferiores	Ascensorista	11 anos
P5	47 anos	Superior Completo	Poli fratura Esquerda; Hemiparesia Direita	Conselheiro da pessoa com deficiência de São Paulo	2 anos
P6	58 anos	Fundamental Completo	Amputação Transtibial esquerda	Recepcionista hospitalar	39 anos
P7	56 anos	Ensino Médio Completo	Visão Monocular	Técnica de Enfermagem	4 meses
P8	56 anos	Superior Completo	Ausência congênita de um dos dedos da mão	Técnico em recursos humanos	36 anos
P9	54 anos	Ensino Médio Completo	Cegueira total bilateral	Revelação radiográfica	30 anos

\*Condição equiparada a deficiência para efeitos legais – Lei nº 12.764/2012<sup>19</sup>.

### Cotidiano de trabalho

O processo da comunicação e interação no ambiente de trabalho foram avaliados por alguns dos participantes como positivos, dado o extenso período de companheirismo com os pares.

*Ah, a gente se dá muito bem, eu e eles. Devido já ter um bom tempo também, aí sempre a gente marca festinha, convida... Marca as coisas para gente sair junto, a gente se dá muito bem eu e meus colegas.* (P4)

Nessa perspectiva, a comunicação impõe o âmbito relacional entre aquele que emite a mensagem, seja ela verbal ou não, e aquele que a recebe, em uma relação a ser construída no decorrer do tempo. Segundo Martins<sup>8</sup>, a comunicação é uma forma de inclusão, visto que a mesma se constrói na convivência. A comunicação pode servir como um recurso para contribuir com a inclusão de grupos, pessoas e, mais adiante, produzir articulações significativas e, por isso, tem um papel expressivo nas trocas entre pares de trabalho, além de ser essencial para a sociabilidade no contexto de trabalho<sup>5</sup>.

Em relação ao tempo de convívio no ambiente de trabalho também surge a questão da relação entre a “convivência ótima” e a ausência do olhar “como um deficiente”, ou que a “deficiência até some”, como relataram alguns participantes:

*[...] lá tem umas pessoas que já são velhos no trabalho, são pessoas que não olham para gente como um deficiente, olham sempre como uma pessoa normal.* (P3)

*[...] depois que você tiver aquela confiança aí você é classificada, a sua deficiência até some nessa hora e isso é muito bom, quando você consegue uma confiança assim, tão grande.* (P7)

Tais perspectivas dialogam com o modelo biomédico, que ainda sustenta a centralidade dos desvios dos padrões normativos enquanto determinante das experiências das pessoas com deficiência. Nesse contexto, parece haver uma positividade instaurada em torno de, com o passar do tempo, a deficiência “sumir” com o vínculo construído. Entretanto, percebe-se que a desvalorização e a anormalidade, de acordo com o julgamento estético, ainda se fazem presentes. Em alguns casos, o olhar “como um deficiente” e a deficiência vista como anormalidade são reflexos da estigmatização. Assim, a perspectiva do modelo social contribui para o reconhecimento dos entraves emergentes na interação, a fim de construir um ambiente de trabalho respeitoso às diversidades dos trabalhadores<sup>2</sup>.

Segundo Diniz<sup>2</sup>, a ampliação do olhar da deficiência para além da falta é necessária para a superação da abordagem que ainda determina a marginalização das pessoas. A autora salienta o conceito de deficiência como uma dentre as diversas formas de vida, uma experiência que deveria ser



considerada como social, pois envolve ambientes e demais atores. Além disso, argumenta que tal perspectiva não trata de desconsiderar as limitações do corpo com deficiência, mas de reconhecer que todas as pessoas têm limitações em determinadas situações. Por isso, quando o trabalhador é reduzido à sua deficiência, as possibilidades de desempenho nas atividades são igualmente reduzidas.

Outra questão referida em relação à comunicação no ambiente de trabalho foi a abertura em relação às questões da rotina de trabalho, às mudanças e às demandas entre chefia e entrevistados, em ambos os sentidos, como:

*Eu avalio como boa, porque você pode a qualquer momento... Falar o que você pensa, sugerir, dar ideia, até cobrar também do chefe, né, “olha, estamos precisando disso, daquilo, tá precisando fazer isso e aquilo”, e vice-versa também. Então, eu considero legal, porque se você está precisando de alguma coisa, é só ir lá e falar ou ele vem fala. (P8)*

Nesses casos, quando os participantes eram questionados sobre os fatores que contribuíam para tal abertura e fluxo livre de comunicação, os entrevistados apontaram: a horizontalidade na relação, “*estar todo mundo no mesmo patamar*” (P9) - entre chefia e os demais - além da “*segurança*” (P2), diálogos “*sem cerimônia*” (P8) e o ambiente propício em que o entrevistado se sinta “*à vontade [...] você não trabalha sob pressão*” (P3). Além disso, foi comentado sobre a disponibilidade dos empregadores para apoiar o estabelecimento das interações.

*[...] a gente sempre está em contato, sempre que a gente precisa de ajuda ou sempre que a gente tem alguma dúvida, qualquer coisa que seja, a gente entra em contato (P1)*

Ademais, como foi apontado por P9, a comunicação como modo de se colocar é um dos fatores principais no cotidiano do trabalho:

*[...] a partir do momento em que você se comunica bem, você expõe aquilo que você quer, as suas opiniões, é... para quem quer te contratar, ou no próprio ambiente de trabalho, as pessoas começam a olhar você com outros olhos né, você começa a mostrar que o deficiente é só um deficiente e nada mais, ele tem uma deficiência e nada mais, ele é uma pessoa normal quanto as outras e não tem nenhum problema de desempenhar nenhuma função.*

Nos diferentes contextos organizacionais, a comunicação e a organização são fatores interdependentes.

A primeira pode ser entendida como um elemento mediador de todas as relações instituídas e, assim, acaba por influenciar a cultura, identidade e agregar valores na organização. A comunicação organizacional auxilia na formação de contratos mais participativos, bem como, comprometidos, de modo a favorecer a coesão e interação social<sup>5</sup>. Porém, apesar de ser essencial no ambiente de trabalho, não é um elemento autônomo. Logo, algumas estratégias são importantes para promover ou facilitar os fluxos comunicacionais, como:

*Tem um ramal, a gente tem sempre reunião no nosso setor, com a nossa chefia do setor. Tem ramal para a gente se comunicar, qualquer problema que tiver, qualquer dúvida, né... (P2)*

*A empresa usa uma plataforma de videochamada e aí com os colegas da minha equipe, a gente sempre tem reuniões, quase que diárias [...] a gente acaba usando bastante a video chamada e as mensagens e, secundariamente, o email para a gente se comunicar. (P1)*

No âmbito deste estudo, outros aspectos que chamam a atenção são as atividades exercidas pelos entrevistados e como são incluídos no contexto de trabalho. De acordo com Martins<sup>8</sup>, o Brasil é um dos países que mais avançou em relação a normas e leis que respaldam os direitos das pessoas com deficiência. Especificamente em relação ao direito ao trabalho, é enfatizada a Lei nº 8.213/91<sup>10</sup> que, de acordo com Graciola<sup>6</sup>, visa corrigir as desvantagens que se constituíram no decorrer do tempo, em decorrência da “invisibilidade” e “incapacidade” presumida, articuladas com a falta de acesso à cidadania.

*Vale lembrar, porque estamos lá pela cota. Se não tivesse essa lei de cota, eu garanto para você que, assim, muitos deficientes não estavam trabalhando não (...). (P3)*

Apesar dos avanços legais, foi apontado por duas participantes que ocupam o mesmo cargo em uma organização que as pessoas com deficiência são agrupadas em uma sala no mesmo setor:

*[...] geralmente todos os ascensoristas lá tem uma deficiência, ou no braço, então, todos com uma deficiência. É um critério para você entrar para ascensorista. Geralmente, todos são deficientes. (P2)*

*[...] o meu setor, a gente somos todos os deficientes, todos lá têm uma deficiência, aí a gente sempre conversa sobre isso, que acha, que pensa. (P4)*

No decorrer das entrevistas, foi possível apreender que as pessoas com deficiência nesse serviço são admitidas em um único setor. Nesse sentido questiona-se o quanto do processo de inclusão, em alguns casos, contribui apenas para o faz de conta ou “fazer parecer inclusão”<sup>21</sup> (p. 18). Um ambiente que restringe as interações àquelas somente com outras pessoas com deficiência poderia estar sinalizando que as mesmas são contratadas pela lei, porém não há a possibilidade de desenvolver a carreira, de ampliar os projetos de vida, identidade social, bem como de afirmação social<sup>22</sup>, uma vez que não há o convívio entre pessoas com e sem deficiências em ambientes comuns.

Por outro lado, em algumas das interações relatadas, a comunicação é trazida pelo âmbito do esforço pessoal:

*[...] a pessoa que chega para conversar e tals eu que tenho que me animar, eu não posso olhar para a minha deficiência, eu não posso olhar para o meu problema, eu tenho que viver. Porque se eu olhar para a minha deficiência, eu não vou viver. (P3)*

*Se você achar que você é inferior, é o patinho feio da história, é o coitado, aí não é nem as outras pessoas, creio que é mais... parte de você mesmo. (P9)*

A questão da relação, nesse aspecto, cede lugar para a visão individual das interações e processos comunicativos. Contudo, segundo Nogueira e Sousa<sup>22</sup>, a comunicação envolve a troca, ou seja, é bidirecional, e engloba o compartilhamento de estados emocionais. Assim, constrói a conexão que proporciona um sentimento de pertencimento em relação à organização em que se encontram.

Tendo em vista o caráter relacional da comunicação, as pessoas estão diretamente conectadas com o contexto, assim como o modo de olhar a deficiência é contexto dependente<sup>22</sup>. Dessa forma, ao promover meios de comunicação e estratégias comunicacionais de aproximação e engajamento organizacional, em que há espaço para as individualidades e singularidades, ao mesmo tempo em que há o cultivo da autonomia e cooperação, a pessoa com deficiência terá abertura para “sair da posição vulnerável e afirmar-se, isto é, conquistar a condição e capacidade de participação, a inclusão social e o pleno exercício da sua cidadania” (p.471).

### Processo seletivo

Para se efetivar a inclusão no trabalho, é necessário que as equipes envolvidas na seleção e contratação de trabalhadores com deficiência estejam atualizadas em relação aos direitos dessas pessoas e o entendimento

atual da deficiência. Os empregadores que assumem a contratação apenas pelo cumprimento da legislação desfavorecem a inclusão efetiva, por reafirmarem a trajetória de exclusão e ausência de direitos<sup>23</sup>. Além disso, ressaltam-se as intersecções entre deficiência e outras condições socialmente marginalizadas.

*Então, eu cheguei na entrevista da [empresa] e falei assim: “olha eu queria me sentir seguro na empresa, como é que vocês veem um homem como eu, com uma deficiência e que é bissexual, seria bem aceito?”. Fui reprovado, entende? (P5)*

Como exemplo, a intersecção entre a deficiência e gênero, ambas as “categorias que convivem com a experiência da opressão e da discriminação”<sup>24</sup> (p.636). A deficiência não se configura em um processo que se encerra individualmente, mas sim nas formas de interação social. Como o olhar sobre a mesma é construído socialmente, as singularidades de cada pessoa podem ser reduzidas a hierarquias em relação à corpo normatividade, além de potencializar estigmas de exclusão que envolvem essa interseccionalidade<sup>24</sup>. Dessa forma, emerge a necessidade de construir ambientes acolhedores da heterogeneidade da existência humana, a fim de fortalecer o combate às experiências opressivas e incapazes de conviver com a diversidade.

Outro fator apontado em relação a contratação em vagas para trabalhadores com deficiência é que, dentre todos os entrevistados, nenhum apontou precisar de algum apoio para exercer suas atividades. Desse modo, questiona-se a possível adoção de critérios de seleção em relação a gravidade da deficiência e necessidade de apoios, a fim de evitar custos com adaptações ou mudanças no ambiente de trabalho<sup>13</sup>. Nessa perspectiva, P1 referiu haver preferência pela contratação de pessoas com determinados tipos de deficiência e P9 mencionou que os próprios trabalhadores ingressam no trabalho quando consideram que estão aptos para a atividade e que não precisarão de apoios.

*Agora que tem iniciativas para incluir autistas no mercado, mas ainda assim eu vejo que a inclusão para PcD é muito mais, meio que físico ou algumas outras doenças ou transtornos mais conhecidos ou deficiência física, visual ou auditiva (P1).*

*É porque quando você vai prestar o concurso público, você já fez o curso e já está apto ao trabalho. A questão da adaptação, quando você presta o concurso e faz o estágio, você já está apto a prestar o trabalho, já está apto*

*a trabalhar, então, não tive nenhum problema não de adaptação em relação ao trabalho (P9).*

Por outro lado, como foi identificado por um dos participantes, os processos seletivos têm considerado elementos que poderiam se configurar em um entrave à inclusão desde o início:

*Eu percebi que nessa empresa, [...] tinha esse olhar voltado para isso, nesse processo seletivo. Quando começaram a marcar entrevista, perguntaram para mim se eu tinha, de eu precisava de alguma adaptação, se podia fazer entrevista, como já estava na pandemia, se podia fazer entrevista online. Então, desde o início, tinha essa comunicação para que eu não fosse excluída do processo. (P1)*

Alguns empregadores dos participantes adotavam atitudes com o intuito de eliminar algumas das barreiras para a participação no trabalho que poderiam surgir. Assim, uma das posturas facilitadoras que surgem para auxiliar o processo é o setor de contratação estar devidamente preparado para oferecer condições adequadas e adaptadas para a viabilidade da contratação e permanência no trabalho<sup>23</sup>.

Na entrevista de P1, além disso, foi identificado que:

*Dependendo da forma como a gente fala, mais do que o que a gente fala, faz com que a gente se sinta mais incluído ou menos, que a gente participe mais ou menos. [...] Eu já participei de alguns processos seletivos e, quando eu falava que era autista, a pessoa já... A forma como ela falava você já percebia um tom mais diferenciado então, e lógico, aí não passei.*

Por isso, a comunicação ultrapassa a transmissão da informação<sup>6</sup> e se estabelece com uma ferramenta que favorece a participação e contribui para a construção de um ambiente mais inclusivo. Em uma visão ecológica profunda, ou seja, que percebe os contextos como uma rede de fenômenos que estão entrelaçados e em codependência<sup>12</sup>, os processos comunicativos são essenciais no desenvolvimento de uma cultura organizacional em que todos os trabalhadores se sintam pertencentes e que o sentido do trabalho esteja assegurado.

### **Barreiras para permanência no trabalho**

Uma barreira para a permanência no trabalho foi a ausência de adaptação da atividade ou do ambiente às características do trabalhador, como ocorreu P4:

*Não, vocês têm que trabalhar igual. [...] Aí lá, eu já fiquei muito assim, não gostei muito, porque não tratava assim deficiente com respeito, queria que a gente fizesse outras coisas, subir em escada, guardar medicamento nas alturas, entendeu?*

A falta de acessibilidade e condições próprias para o exercício da atividade sugere que não há um interesse real na inclusão. O contexto que não prevê circunstâncias adequadas para a inclusão pode estar colaborando para o “faz de conta”, ou se configura em um entrave para a constituição de um ambiente seguro e participativo de trabalho<sup>1</sup>.

No decorrer das entrevistas, um dificultador da inclusão foi o capacitismo – uma forma de considerar as pessoas com deficiência apenas pela incapacidade através de generalizações e atitudes discriminatórias, além da hierarquização em que são, muitas vezes, submetidas. Mello<sup>25</sup> aborda a íntima ligação do conceito à corponormatividade, em que ao divergir dos padrões vigentes de produção, função e estética, oprime a diversidade e levanta barreiras para participação das pessoas com deficiência.

*Vê, então, o problema é a gente provar, né, até você provar que você é capaz de fazer uma determinada tarefa, você, muitas vezes, perde várias oportunidades [...], mas aí quando a gente começa a atuar e a batalhar, e provar todo dia que você é capaz que você... não diminui em nada a sua deficiência. (P7)*

Logo, a deficiência como signo sociocultural que reduz as pessoas às falhas e incompletude se configura como barreira atitudinal. A inclusão de pessoas com deficiência atravessa a lógica dialética de inclusão e exclusão, além de ser necessária uma mudança de paradigmas<sup>6</sup>. Tal mudança diz respeito à construção de um olhar para os corpos deficientes para além de uma perspectiva estereotipada da “anormalidade”, sendo necessária a valorização da singularidade de cada sujeito e, conseqüentemente, a adoção de adaptações que respeitem a multiplicidade de modos de estar no mundo.

### **Engajamento no trabalho**

O engajamento no trabalho surgiu como um modo de afirmação, satisfação e reconstrução do sentido da vida.

*Eu sou um homem com deficiência, mas eu sou ativo, eu trabalho, eu faço [aplicativo para locação de imóveis], eu alugo apartamento. Enfim, eu desenvolvo um trabalho muito bonito em termos de representatividade e eu sei que isso causa um impacto muito grande nas pessoas. (P5)*

*Te dá novamente as rédeas da sua vida, né, para o cara que perdeu a visão, e eu consegui [...], comecei a me engajar em onde eu poderia voltar a trabalhar [...] tinham outros deficientes trabalhando já e eu me inteirei do assunto, fiz o curso e logo veio as possibilidades, concurso público, foi onde eu prestei e consegui os empregos [...] eu estou muito satisfeito do que eu era, do que fiz, gosto do que faço. (P9)*

A participação no trabalho contribui para a sensação de reconhecimento pelas atividades realizadas, conquista de independência econômica, psicológica e social, a partir da inclusão em espaços e situações de vida. Nesse contexto, cabe ressaltar o que Lima et al.<sup>9</sup> trazem sobre o sentido do trabalho articulado com a produção de subjetividades dos sujeitos, o que extrapola a centralidade do trabalho apenas nas discussões de normas sociais ou valorização de seus resultados. A atribuição de sentido, segundo os autores, advém tanto do âmbito individual, pois as pessoas se engajam a diversos elementos do ambiente em que estão inseridos e os ressignificam, como também do coletivo, uma vez que os processos de significação são construídos historicamente, a partir do modo como as pessoas compreendem a realidade e atuam nela.

Desse modo, a inclusão das pessoas com deficiência ocorre em uma rede social, em que diversos elementos se atravessam e compõem o cotidiano de todos os atores nos diferentes espaços, e um dos elementos que exercem influência é a comunicação. Por isso, as construções de vínculos e a atribuição de significados por cada trabalhador nas relações poderão favorecer (ou não) a inclusão. Além disso, o encontro da pessoa com deficiência com o trabalho tem o potencial de romper com o estereótipo da

improdutividade, da dependência, daquele que necessita cuidados e que é considerado incapaz do exercício de trabalho satisfatório tanto social como pessoalmente<sup>9</sup>.

## CONCLUSÃO

A inclusão de pessoas com deficiência no trabalho tem ainda desafios e, dentre eles, ressalta-se a necessidade de considerar a comunicação para assegurar a entrada e a permanência no trabalho, em um fazer participativo. Ao considerar a conexão entre trabalho e comunicação, e esta não somente como a transmissão de informações, mas também como elemento na constituição de relações e trocas, as estratégias comunicativas abrem perspectivas para a intervenção da Terapia Ocupacional. Como campo de atuação, a promoção de ambientes inclusivos de comunicação contribui para a participação no ambiente de trabalho, tem potencial para a reafirmação da identidade social e ocupacional para o pleno exercício de direitos e cidadania. Desse modo, trata-se de um campo a ser beneficiado pela atuação de terapeutas ocupacionais, em um fazer ético-técnico e político.

O estudo buscou apresentar como os processos comunicativos se dão no cotidiano do trabalho, apontar que a interação é indissociável da comunicação, seja pela linguagem verbal ou não verbal, e trazer reflexões sobre como a comunicação se relaciona com a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho. Ao considerar que tal estudo está longe de esgotar a temática, sugere-se que futuros estudos explorem a experiência de trabalhadores em outras organizações e o mapeamento de recursos comunicativos que promovam a inclusão.

## REFERÊNCIAS

1. Matos, NR. Inclusão perversa: uma reflexão sobre o sentido do trabalho para pessoas com deficiência. Curitiba: Appris; 2018. p.163.
2. Diniz D. O que é deficiência. São Paulo: Brasiliense; 2007. p.89.
3. Sampaio RF, Luz MT. Funcionalidade e incapacidade humana: explorando o escopo da classificação internacional da Organização Mundial da Saúde. Cad Saúde Pública. 2009;25(3):475-83. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2009000300002>
4. Centro Colaborador da Organização Mundial da Saúde para a Classificação de Doenças em Português. Classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde: CIF. São Paulo: Edusp; 2008. p.325.
5. Cardoso OO. Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. RAP Rev Adm Pública (Rio de Janeiro). 2006;40(6):1123-44. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/Wzm35MwM3s5ntxL3GqPnrsF/?lang=pt&format=pdf>
6. Graciola AR. Acessibilidade comunicacional: os processos de comunicação na inclusão social de pessoas com deficiência [Trabalho de Conclusão de Curso - Bacharel em Comunicação Social]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Departamento de Comunicação; 2014. p.62.



7. Rebechi CN, Figaro R. A comunicação no mundo do trabalho e a comunicação da organização: duas dimensões distintas. *Animus Rev Interamericana Comun Midiática*. 2013;12(24). <https://doi.org/10.5902/2175497710811>
8. Martins AP. Pessoa com deficiência e sua inclusão no mercado de trabalho: a inclusão vista pelo olhar da comunicação organizacional interna [Trabalho de Conclusão de Curso - Bacharel em Relações Públicas]. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria; 2017. p.118.
9. Lima MP, Tavares NV, Brito MJ, Cappelle MC. O sentido do trabalho para pessoas com deficiência. *RAM Rev Adm Mackenzie*. 2013;14(2):42-68. <https://doi.org/10.1590/S1678-69712013000200003>
10. Brasil. Lei Nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os planos de benefícios da previdência social e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, 25 jul. 1991 [citado 28 out. 2021]. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1991/lei-8213-24-julho-1991-363650-publicacaooriginal-1-pl.html>.
11. Brasil. Lei Nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília; 2015 [citado 25 maio 2021]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm).
12. Chedid AL, Viçosa RM. Mediação como caminho de inclusão das pessoas com deficiência na empresa numa abordagem complexa sistêmica. In: *I Seminário Internacional de Mediação de Conflitos e Justiça Restaurativa*. Universidade de Santa Cruz do Sul; 2013. Disponível em: [https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/mediacao\\_e\\_jr/article/view/10898/1427](https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/mediacao_e_jr/article/view/10898/1427)
13. Sasaki RK. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Rev Nac Reabil (Reação) São Paulo*. 2009;12:10-6. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI\\_-\\_Acessibilidade.pdf?1473203319](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319)
14. Basaglia F. As instituições da violência. In: *Basaglia F. A instituição negada*. Rio de Janeiro: Graal; 1991. p.99-133.
15. Rosenberg MB. Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora; 2006. p.280.
16. Gil AC. Como elaborar projetos de pesquisa. 4a ed. São Paulo: Atlas; 2002. p.175.
17. Turato ER. Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa. *Rev Saúde Pública*. 2005;39(3):507-14. <https://doi.org/10.1590/S0034-89102005000300025>
18. Dewes JO. Amostragem em bola de neve e respondent-driven sampling: uma descrição dos métodos [Trabalho de Conclusão de Curso - Bacharel em Estatística]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2013. p.53.
19. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 1977. p.225.
20. Minayo MCS. O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em saúde. 9a ed. rev. São Paulo: Hucitec; 2006. p.299-360.
21. Brasil. Lei Nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012. Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista; e altera o § 3º do art. 98 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Brasília; 2012 [citado 26 maio 2022]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/112764.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112764.htm).
22. Nogueira M, Sousa C. Inteligência emocional e comunicação interpessoal das pessoas com deficiência inseridas no mercado de trabalho. *New Trends Qualitative Res*. 2020;469-75. <https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.469-475>
23. Duarte YM, Freschi JC. O papel dos recursos humanos na contratação de Pessoas com Deficiência - PcD. *Rev Terceiro Setor Gestão - UNG-Ser*. 2013;7(1):21-30. Disponível em: <http://revistas.ung.br/index.php/3setor/article/view/1912/1508>
24. Mello AG, Nuernberg AH. Gênero e deficiência: interseções e perspectivas. *Rev Estud Fem*. 2012;20 (3). <https://doi.org/10.1590/S0104-026X2012000300003>
25. Mello AG. Deficiência, incapacidade e vulnerabilidade: do capacitismo ou a preeminência capacitista e biomédica do Comitê de Ética em Pesquisa da UFSC. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2016;21(10):3265-76. <https://doi.org/10.1590/1413-812320152110.07792016>

