UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG

MARCOS ANDRÉ SOARES FARIAS

O UNIVERSO SIMBÓLICO DOS SURDOS E SUA INSERÇÃO NO CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO FORMAL

RIO GRANDE

2017

MARCOS ANDRÉ SOARES FARIAS

O UNIVERSO SIMBÓLICO DOS SURDOS E SUA INSERÇÃO NO CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO FORMAL

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração do Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis da Universidade Federal do Rio Grande, como parte das exigências para obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Márcio André Leal Bauer

RIO GRANDE

2017

MARCOS ANDRÉ SOARES FARIAS

O UNIVERSO SIMBÓLICO DOS SURDOS E SUA INSERÇÃO NO CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO FORMAL

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração do Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis da Universidade Federal do Rio Grande, como parte das exigências para obtenção do título de Mestre.

Rio Grande, 19 de maio de 2017.

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof. Dr. Márcio André Leal Bauer

Universidade Federal do Rio Grande – FURG

_____

Profª. Dra. Anne Pinheiro Leal

Universidade Federal do Rio Grande – FURG

_____

Profª. Dra. Madalena Klein

Universidade Federal de Pelotas – UFPEL

Dedicado aos meus familiares, que foram os grandes incentivadores dessa empreitada.

AGRADECIMENTOS

Uma caminhada como esta não se trilha sozinho, há muito que agradecer. Nesta hora, quisera fazê-lo de forma sucinta, mas não consigo. É defeito meu, e assumo. Portanto, a seguir, meus muitos agradecimentos.

Obrigado, meu Deus. Por me mostrar a beleza que existe nas diferenças, e o quanto posso aprender com os que pensam, sentem, e se expressam de modo diferente. Também porque, durante esta jornada, sempre me vinha à mente a palavra do salmista: “Ele não permitirá que os teus pés vacilem”. De fato: a caminhada foi difícil, mas não fiquei pelo caminho. Por isso, minha primeira gratidão a Ti.

Meus amados pais, Pedro e Sirlei. Por terem indicado o caminho: o valor do estudo, do trabalho e do esforço; pelo amor e apoio incondicionais; e pelo exemplo de retidão e integridade. Minha irmã Denise, por ser companhia sempre presente, mesmo que distante geograficamente.

Obrigado, Kelly Piedade de Ávila, por me apresentar o “universo simbólico dos surdos” de que falo aqui. Tal descoberta me fez rever conceitos e preconceitos, e inspirou esse trabalho. À Igreja Batista de Rio Grande, pelas primeiras oportunidades de exercitar a comunicação com surdos em Libras. À professora Cristiane Lima Terra Fernandes, diretora da Escola Municipal de Educação Bilíngue Carmen Lúcia Teixeira Baldino, pelo incentivo, auxílio e disposição em ajudar naquilo que fosse preciso.

Enorme gratidão a ti, Eunice, pelo incentivo em todas as vezes que me ouviu dizer “um dia, ainda vou fazer o mestrado”, pelo apoio incondicional em todo o decorrer do curso, mas principalmente na reta final da pesquisa, quando dedicou do seu tempo livre prestando um auxílio essencial como tradutora e intérprete da Libras, língua na qual sou limitado.

Muito obrigado, professor Márcio André Leal Bauer, não apenas o patrono da minha turma de graduação, não apenas orientador deste trabalho, mas antes de tudo, grande exemplo de professor: por acreditar na proposta, por me apresentar os rumos da fenomenologia, por orientar este trabalho e a minha vida de mestrando, por cobrar dentro do que eu podia oferecer, e por demonstrar enorme paciência – porque sou um aluno “difícil”, reconheço.

Professores André Longaray, Paulo Munhoz e Vanderlei Borba, por

sempre acreditarem – ainda na época em que o PPGA estava por se tornar realidade – que eu poderia ser um dos mestres formados pela FURG, me incentivando a cada vez que, por eventualidade, nos encontrávamos pelo centro da cidade e conversávamos a respeito. Sou muito grato por isso.

Professoras Anne Pinheiro Leal e Madalena Klein, que compuseram minhas bancas de qualificação e defesa: cada contribuição de vocês foi de um valor imenso e elevaram, sem dúvida alguma, o nível deste trabalho. Demais docentes do PPGA/FURG: sou grato pela compreensão com a exiguidade do meu tempo dedicado, algumas eventuais ausências, e até pela minha produção de textos não muito ortodoxos, mas – o mais importante – por terem me lapidado como pesquisador, cada um a seu modo, cada um com sua peça neste mosaico. Espero ter correspondido à altura.

Aos colegas que caminharam comigo: Alexandre, Aléxia, Alini, Amanda e Anne. Construímos fortes laços. Ajudamo-nos quando o desânimo rondava. Convivemos, partilhamos vida e ideias, trabalhamos muito, discordamos pouco. Aqui nessas páginas, talvez não saibam, mas tem muito de vocês. Demais companheiros de turma: Jônatas, “meu prefeito” e Ricardo, “meu dupla” [sic]; Ana Paula, Anajara, Rodrigo e Vânia; colegas da turma 2016 com quem convivi em sala de aula: Janiele, Muriel, Tiele, Nicoline; ou em outras ocasiões, como Aline e Rosaura, que numa manhã fria e chuvosa de setembro prestigiaram minha banca de qualificação, todos me incentivaram de uma forma ou outra.

Grato, colegas da Receita Federal: meus superiores Ildo Vian e Marco Antônio Medeiros, que permitiram a flexibilização do meu horário em virtude das aulas; a vocês e demais colegas de setor (Juliana, Letícia, Jefferson, Samantha, Donato, Leonardo, Paulo, Hugo, Sérgio, Marisa, Regina, Gilberto, Rose, Fátima, Nara, Júlia, Joseane), pela amizade e incentivo constantes.

Aos colaboradores de pesquisa, tanto surdos quanto ouvintes, pela paciência, disponibilidade e envolvimento, e por permitirem minha intromissão em suas rotinas de trabalho. Através de vocês, ideias e teorias encontraram a prática diária, e viabilizaram esta dissertação.

E a todos os que, porventura, vierem a conhecer o teor destas páginas.

“Mestre, e quem é o meu próximo?”
(Evangelho de S.Lucas, cap.10,
v.29)

RESUMO

Inclusão é um tema recorrente na sociedade civil, e como parte integrante desta, das organizações empresariais. Em sentido restrito, a inclusão de surdos na força de trabalho tem uma característica peculiar: o desafio da comunicação, presente em toda a vida do surdo e agora revivida no contexto dessa organização. A luta do surdo por reconhecimento e pela sua valorização identitária através de seus artefatos culturais, do qual a língua de sinais é marca principal, adentra então aos muros da empresa, onde a questão comunicativa representa a necessidade de adaptação. A teoria da Administração devota à comunicação um papel de destaque para a consecução de seus fins, mediada pela racionalidade objetiva do cosmos corporativo. Essa problemática, então, leva a examinar como são conduzidas essas questões, para que se crie um ambiente intersubjetivo, onde essa luta por reconhecimento é exitosa, e representa de fato um cenário pleno de inclusão do sujeito surdo. Considerando as abordagens filosófica e metodológica de que trata a fenomenologia social, sobretudo em Albert Schutz, o estudo buscou a compreensão deste fenômeno em suas essências, por meio de entrevistas com surdos e ouvintes que partilham o ambiente de trabalho numa organização industrial. O fenômeno foi analisado segundo o fio condutor da comunicação, problemática central, conectado com outros temas, sobretudo racionalidade, inclusão e reconhecimento do surdo como diferença, e não deficiência. O método fenomenológico se apresenta como uma abordagem compreensiva, explicativa e intuitiva, onde o mundo vivido do participante (mundo-da-vida ou *lebenswelt*) é protagonista, e exige do pesquisador os movimentos de imersão nesse mundo e emersão, buscando referências que completem seu entendimento. Após a análise do material colhido, foi possível a revelação do fenômeno, cujas essências centrais foram: a apresentação ao surdo ao contexto de racionalidade objetiva da organização; a mudança de percepção do ouvinte em relação ao surdo; a zona de conforto do ouvinte, induzida pela racionalidade; a necessidade de aceitação do surdo na organização social; o intercâmbio cultural como forma de comunicação voltada à intersubjetividade; e o trabalho como bandeira de igualdade para o surdo. O estudo se apresenta como uma proposta de aprofundamento da temática dos surdos no campo da Administração, onde ainda é pouco explorada, e seu caráter aberto pode empreender futuros estudos em diversas correntes, como Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, Teorias Organizacionais; Análise Organizacional e Psicologia Organizacional.

Palavras-chave: surdos, mundo-da-vida, organização, comunicação, inclusão, racionalidade, trabalho, diferença.

ABSTRACT

Recurring theme around civil society, inclusion is also situated in business organizations. In a specific case, politics of deaf peolpe's inclusion in the labour market has a peculiar characteristic: the communication hedge, always present in the deaf's life, and at this moment, in the specific context of organization. The deaf's struggle towards acknowledgment and identity regard through their cultural artifacts, which sign language is the main element, is introduced on the company context, where the communicative issues represents adaption needs. The management theories gives to communication a prominent role for the attainment of its goals, mediated by the objective rationality of the corporate cosmos. This question leads to search how these questions are handled, in order to create a intersubjective environment, where this deaf struggle could be successful, and might represents actually a inclusion scenario. Considering the philosophical and methodological approaches that social phenomenology deals with, particulary due to Albert Schutz, the study sought to understand this phenomenon in its essences, through interviews with deaf people and listeners who share the work environment in an industrial organization. The phenomenon was analyzed according to the thread of communication, central problematic, connected with other themes, above all rationality, inclusion and deaf'a acknowledgment as a difference, not a disability. The phenomenological method means a comprehensive, explanatory and intuitive approach. There, the liveworld (*lebenswelt*) of each participant protagonizes the scene, and demands for the researcher movements of immersion and emersion in it, looking for complementar references towards a complete understanding. After analyzing the collected material, it was possible to reveal the phenomenon, whose core essences were: deaf presented to the organization objective rationality context; changed perceptions by the hearing people, relationed to the deaf; the hearing's "comfort zone", reinforced due to the rationality; the acceptance need of the deaf in social organization; cultural exchanges as a form of communication focused on intersubjectivity; and work as a "flag of equality" in the deaf's hand. This study could be considered as a call for more studies on the Administration's field, due the lack of exploration in this area; besides, it can engages possible studies in several currents, such as People Management and Labour Relationships, Organizational Theories; Organizational Analysis and Organizational Psychology.

Keywords: deaf, lifeworld, organization, communication, inclusion, rationality, work, difference.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Esquematização conceitual da revisão teórica. 30
Figura 02 - Representações ouvintistas do surdo. 35
Figura 03 - Linha do tempo do processo histórico de inclusão no Brasil. 48
Figura 04 - Condução do método fenomenológico de pesquisa. 74
Figura 05 - Agrupamento de ideias por tema - surdos. 88
Figura 06 - Agrupamento de ideias por tema - ouvintes. 88
Figura 07 - Pontos positivos e negativos - primeiro contato 90
Figura 08 - Pontos positivos e negativos - intercâmbio 91
Figura 09 - Pontos positivos e negativos - comunicação. 92
Figura 10 - Pontos positivos e negativos - mudança. 94
Figura 11 - Pontos positivos e negativos - inclusão. 95
Figura 12 - Fluxo comunicativo entre surdos, surdos que oralizam e ouvintes 120
Figura 13 - Essências do fenômeno e transversalidade de temas 131

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Relação entre os eixos de investigação e os objetivos da pesquisa. 75
Quadro 02 - Fases processuais de descrição e redução fenomenológica. 85
Quadro 03 - Essências do fenômeno 97

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ADAP - Associação dos Deficientes Auditivos, Pais, Amigos e Usuários do Implante Coclear;

BPC - Benefício de Prestação Continuada (Lei 8.742/93 – Art.20 e 21);

FENEIDA - Federação Nacional de Educação e Integração de Deficientes Auditivos;

FENEIS - Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos;

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística;

INES - Instituto Nacional de Educação para Surdos;

INSS - Instituto Nacional de Seguridade Social;

LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação (1996);

Libras - Língua Brasileira de Sinais;

LOAS - Lei Orgânica de Assistência Social;

MEC - Ministério da Educação

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego;

PcD - Pessoa com deficiência;

TAC[1] - Teoria da Ação Comunicativa, de Jürgen Habermas;

TAC[2] - Termo de Ajustamento de Conduta;

TILS - Tradutor(a) e Intérprete de Língua de Sinais;

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 15

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA 19

1.2 JUSTIFICATIVA 23

1.3. OBJETIVOS 26

1.3.1 Objetivo Geral 27

1.3.2 Objetivos específicos 27

2 REFERENCIAL TEÓRICO 29

2.1 O UNIVERSO SIMBÓLICO DO SURDO 31

2.1.1 Quem é o surdo – percepções e representações a partir da visão da cultura ouvinte. 31

2.1.2 Signo, símbolo, linguagem e comunicação como indicadores de uma identidade surda. 35

2.1.3 Cultura Surda; Identidade Surda. 39

2.2 SURDO, INCLUSÃO, TRABALHO 44

2.2.1 Políticas de Inclusão de Surdos no Brasil – um breve histórico. 45

2.2.2 O surdo trabalhador e a dicotomia inclusão/exclusão 48

2.3. O “EU” E O “OUTRO” 51

2.3.1 O conceito fenomenológico de mundo-da-vida 53

2.3.2. Alteridade e Intersubjetividade 55

2.4. COMUNICAÇÃO 58

2.4.1 Em busca do resultado: comunicação do ponto de vista das teorias tradicionais da Administração. 58

2.4.2 Em busca do consenso: A Teoria da Comunicação em Schutz e a Teoria da Ação Comunicativa de Habermas 61

3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO 66

3.1 NATUREZA DA PESQUISA 66

3.2 MÉTODO DE PESQUISA 67

3.2.1 Fenômeno; Intencionalidade; Essência 69

3.2.2 Condução do método fenomenológico na pesquisa 71
3.3 CENÁRIO DE PESQUISA..... 73
3.3.1 Postura ética na pesquisa..... 76
4 ANÁLISE PRELIMINAR DE DADOS – DESCRIÇÃO FENOMENOLÓGICA 79
4.1 ASSOCIAÇÃO DE IDEIAS POR TEMA 19
4.2 AGRUPAMENTO COMPARATIVO DE IDEIAS 23
5 REVELAÇÕES FINAIS DO CAMPO EMPÍRICO – ESSÊNCIAS DO FENÔMENO..... 96
5.1 A APRESENTAÇÃO DO SURDO À RACIONALIDADE OBJETIVA DA ORGANIZAÇÃO..... 97
5.2 A MUDANÇA DA PERCEPÇÃO DO OUVINTE EM RELAÇÃO À REPRESENTAÇÃO DO SURDO. 102
5.3 A *ZONA DE CONFORTO* DO OUVINTE 104
5.4 A NECESSIDADE DA ACEITAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO SOCIAL 108
5.5 A NECESSIDADE DO INTERCÂMBIO CULTURAL COMO FORMA DE AÇÃO COMUNICATIVA..... 114
5.6 O TRABALHO COMO BANDEIRA DE IGUALDADE PARA O SURDO . 123
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS 128
6.1 DISCUTE-SE COMUNICAÇÃO 13131
6.2 DISCUTE-SE RACIONALIDADE 133
6.3 DISCUTE-SE INCLUSÃO 134
6.4 DESAFIO PARA A GESTÃO - A ORGANIZAÇÃO QUE "OUVE A VOZ" DO SURDO..... 136
6.5 DAS POSSIBILIDADES PARA ESTUDOS POSTERIORES 138
6.6 DAS LIMITAÇÕES DESTE ESTUDO 140
6.7 DAS CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO..... 142
REFERÊNCIAS..... 145
APÊNDICES 153

1 INTRODUÇÃO

As organizações parecem, via de regra, não ouvir.

Se pareceu estranha essa metáfora, iniciemos a tentativa de explicitá-la a partir das prateleiras dos livros de teoria da Administração de qualquer biblioteca acadêmica. Neles poderemos observar que, de modo geral, as teorias referentes às organizações – mormente empresariais – sempre buscaram não apenas descrever, mas também (e especialmente) prescrever, isto é, demonstrar através de estudos de caso, análises de dados, observação e experimentos, que há um modo, se não único e correto, ao menos merecedor de observância, de alcançar melhores resultados na prática organizacional diária.

Em que pese à crítica feita sobre o modelo da Administração Clássica, melhor caracterizada como modelo taylorista-fordista, e sua racionalidade meramente objetiva e instrumental (GUERREIRO RAMOS, 1989), é possível depreender que a teoria administrativa em sua essência, não fugiu – via de regra – ao princípio positivista comum da prescrição de uma formulação em busca da “forma correta”. Assim, as melhores práticas de grandes corporações costumam figurar em abundância nos livros didáticos, a guisa de exemplo para os aspectos fundamentais desta ou daquela teoria, ou mesmo de modelos de gestão merecedores dos louros da vitória, cujo fim, quase sempre carregado de pragmatismo, é: fazer mais com menos, eficiência e eficácia, foco em resultados, agilidade, rapidez, excelência.

Ainda que, dentro do contexto de pensamento capitalista, essa lógica soe perfeitamente consonante, pois resta indubitável conceber que uma organização deva gerir seus recursos de maneira tal que possa alcançar melhores resultados financeiros, projeção de marca, sobrevivência entre empresas concorrentes, não se pode negar o fato de que por trás dessa “corrida do ouro”, marca indelével esse sistema produtivo, surgem efeitos colaterais, nunca desejados, mas – ao que parece, pelo menos – inevitáveis.

Dentro dessa conjuntura de organização cuja racionalidade é, em suma, eminentemente funcional, e cujo propósito final é aumentar a capacidade produtiva, quase nunca orientada para a criação de espaços sociais nos quais o indivíduo potencialize o relacionamento interpessoal, o ser humano assume

um caráter objetivado, divisível à binariedade entre “pensar” e “agir”, portanto subjugado pela razão, ao invés de ser dela usuário. (GUERREIRO RAMOS, 1989; CANGUILHEM, 2001; DURRIVE, 2002).

Ainda que perdure o discurso de que o colaborador (eufemismo usado em preferência a outros termos como “funcionário” ou “empregado”) é o patrimônio mais valioso de uma organização, e que o termo “recursos humanos”, que denomina os departamentos que lidam com as demandas funcionais, tenha sido preterido em privilégio de “gestão de pessoas”, este bem mais palatável, não é difícil observarmos o quão descartável se torna esse “patrimônio mais valioso”. Sem embargo, percebe-se aí claramente esse fenômeno da objetivação: de fato, há um patrimônio valioso, mas esse não é em última análise o sujeito trabalhador propriamente dito, e sim esse sujeito-objeto, disponibilizador de sua mão-de-obra, expressão bastante cara aos autores críticos.

Nesse sentido, Kosik (2002), por exemplo, pondera que a realidade social não pode ser identificada como totalidade concreta se o indivíduo for apenas objeto, desprezando-se o seu devido reconhecimento como sujeito, enquanto ator da realidade. Guerreiro Ramos (1989) quando discorre sobre a teoria de Max Weber, lembra que este autor ressaltou a forma de racionalidade formal e instrumental característica do modelo burocrático como sendo determinada pela expectativa de resultado ou fins calculados.

Portanto, neste modelo de racionalidade instrumental, onde o trabalhador é um sujeito-objeto, pouco espaço há para uma orientação emancipatória do homem na sociedade, já que numa lógica empresarial em ambiente competitivo, os conceitos de liberdade e igualdade soam dissonantes quanto à sua consecução. (VIEIRA e CALDAS, 2006).

Vicinal a essa discussão concorre outra, que é a crescente inclusão, na massa de mão-de-obra locada nas organizações, de indivíduos portadores de alguma deficiência, seja ela motora ou sensorial. Indispensável citar nesse sentido a importância de documentos como a Declaração de Salamanca, da primeira metade da década de 90 e da qual o Brasil é signatário, segundo o qual se buscava o compromisso da sociedade em prover alternativas para que pessoas excluídas ou com necessidades especiais pudessem ser integradas,

acolhidas e incluídas, a fim de equacionar problemas que impediam a equiparação de oportunidades (ARAÚJO, 2005; MONTEIRO, 2006).

Nesse conjunto são incluídos os portadores de deficiência auditiva severa e profunda (tratados a partir deste ponto simplesmente por “surdos”, incluindo aqui pessoas com perda total de audição e pessoas com extrema dificuldade de audição, desconsiderando aquelas com perda parcial ou alguma dificuldade de audição, corrigível com aparelho auditivo). Ainda que consideremos os passos lentos, o arcabouço legislativo brasileiro tem apresentado nas últimas décadas alguns avanços no sentido de incluir tais pessoas. (ASSIS, PUSSOLI e LACERDA, 1994).

Indubitavelmente, a inclusão de sujeitos portadores de deficiência dá à organização um caráter mais humanitário, e ressalta nela a percepção por parte da sociedade, de solidariedade e visão social. Sem dúvida, tal percepção pode render à organização uma posição privilegiada perante seus pares, traduzida por natural consequência, em potencial ganho financeiro. Não é novidade que, no tocante à administração de marketing, por exemplo, é sabida a existência de reação cognitiva e emocional na decisão de compra, mediada pela percepção do consumidor em relação a ações ligadas a causas altruístas das marcas (VARADARAJAN e MENON, 1988; GUERREIRO, RITA e TRIGUEIROS, 2015). Por outro lado, a organização argumentará que haverá aumento de custo nessa empreitada, pois afinal, será necessário investimento na adequação de suas instalações: elevadores, rampas e móveis adaptados para cadeirantes, dispositivos em *Braille* para cegos.

Interessante nesse ponto observar que, para o indivíduo surdo, não há demanda por adequação física por parte da empresa. Sua necessidade está ligada à compreensão e decodificação da fala, não havendo qualquer dificuldade motora, visual ou cognitiva. Até mesmo a emissão de sons não é afetada, fato que denuncia a incorreção (bastante comum) da denominação “surdo-mudo”, usada para descrever o sujeito surdo. Neste ponto, há uma advertência muito pertinente em nota de rodapé, suscitada por Klein (2013), quando comenta sobre o antigo Sistema de Ensino de Surdos-Mudos na França (em francês, *Système d’enseignment des Sourds-Muets*):

> Surdo-mudo era o termo utilizado para se referir às pessoas surdas. Essa designação ainda persiste no senso comum. A

> comunidade surda organizada vem procurando alterar essa designação; eles querem ser chamados de surdos. Para isso, são realizadas campanhas, impressos cartazes no sentido de riscar a palavra “mudo”. Mudo é quem não pode falar: a surdez não interfere nos órgãos da fala. Para os surdos, a forma natural de se comunicarem é por meio do uso da língua de sinais, e a partir dela os surdos se comunicam, interagem, expressam seus sentimentos, suas opiniões (KLEIN, 2013 p.80, nota de rodapé).

Esse parêntese dá início a uma discussão extremamente importante. Até o momento, tratávamos de legislação como forma de inclusão de portadores de deficiência, ou necessidades especiais. Entretanto, considerando que, tendo em vista a capacidade cognitiva inteiramente normal, a comunidade surda pleiteia o abandono do discurso de “deficiência” para o seu caso. Skliar (2013) propõe tratar a surdez como “diferença”, e de acordo com as suas palavras, ela deve ser entendida “como uma construção histórica e social, efeito de conflitos sociais, ancorada em práticas de significação e de representações compartilhadas entre os surdos” (p.13).

Portanto, o surdo é inteiramente capaz de compreender, desde que a codificação da mensagem seja a ele acessível, e se fazer compreendido, na proporção em que o emissor da mensagem também consiga decodificar sua sinalização. O que há de distinto na prática comunicativa, é uma configuração específica no que diz respeito à fala e o código de linguagem, que passa da perspectiva oral/auditiva para outra, de característica espacial/visual – ou seja, é o domínio e o uso linguístico do espaço, em toda a complexidade que caracteriza qualquer estrutura linguística completa (SACKS, 2010).

Decorre daí a necessidade de entendê-lo como um indivíduo que possui uma código linguístico distinto (algo como que um estrangeiro que chega a um país diferente), e que nesse contexto, trará uma bagagem cultural e referências distintas, não apenas na comunicação, mas também nas abstrações, na maneira de enxergar determinada situação, até mesmo nas brincadeiras comuns em qualquer conversa coloquial. Como Schutz (2003) expõe, usando justamente essa figura do estrangeiro, a despeito de sua disposição em compartilhar o presente e o futuro com o grupo ao qual se encontra agora imerso, estará – em todas as circunstâncias – excluído das referências e

experiências passadas desse grupo, como se ali fosse “um homem sem história” (p.100).

É fato que a educação bilíngue[1] (neste caso, não a educação “especial”, que é a educação ortodoxa do ouvinte “adaptada” ao surdo) e outras ações necessárias para que esse entendimento seja sedimentado ainda necessitam de maior difusão e entendimento da sociedade. As conquistas da comunidade surda parecem ainda não atingir um patamar tal que sua inclusão numa atividade laborativa em convívio com ouvintes se dê ao natural, sobretudo no contexto da racionalidade instrumental presente no pensamento organizacional, ou como bem comenta Klein (2013), num ambiente pedagógico onde é mais importante corrigir a “deficiência” do que educar, a fim de que o surdo, seguindo a lógica da normalização, se torne apto ao que exige o mercado, orientado para a eficiência e a lucratividade.

Voltando à metáfora inicial, é como se disséssemos: “a organização não dá ouvidos ao surdo”. E por que isso ocorre?

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Partindo desse arrazoado, parece oportuno questionar se a força de lei específica para portadores de necessidades especiais, mesmo que não o ideal, se apresente ainda como o caminho que se descortina rumo à emancipação e busca por qualidade de vida desses indivíduos. Ou seria este apenas um caminho “mais cômodo e rápido” a ser seguido de contínuo, sem que se busque entender o surdo como indivíduo culturalmente distinto, na persecução de dar a ele condições de conquistar seu espaço na sociedade sem recorrer à coerção legal (com aplicação de multas às empresas pelos órgãos fiscalizadores, por exemplo)?

A configuração deste cenário mostra que temos, de um lado a organização formal, dotada de suas crenças, sua racionalidade objetiva e instrumental, e suas aspirações de crescimento no mercado, consolidação e otimização. De outro, indivíduos plenamente capazes como força de trabalho,

[1] De acordo com Skliar (2013, p.25), a educação bilíngue não se trata de desenvolver habilidades linguísticas em duas línguas; senão, é a educação do surdo em sua língua, tendo-a como referência primeira.

porém com uma dificuldade particular e muito específica – a forma de se comunicar – que por falta de uma perspectiva multilinguística os relega à condição de deficiente, embora ele não se considere como tal, ao mesmo tempo em que a inclusão de seus pares se dá, primordialmente, mediante legislação específica.

A primeira constatação a respeito dessas considerações, e que se pode problematizar, é: se há uma crescente objetivação do indivíduo dentro da racionalidade funcionalista das organizações, separando cada vez mais o sujeito pensante do sujeito agente, orientado para o "fazer mais com menos"; e, se há a inclusão de sujeitos surdos, ainda que por força de lei, e que para esta não há, *a priori*, significativo incremento no custo de produção, poderiam as empresas estar utilizando o discurso da inclusão como forma de obter ganho mediante a percepção de construtos positivos (como solidariedade e preocupação com o outro) perante a sociedade, escamoteando no entanto a intenção de obter mão-de-obra mais barata?

Importa ressaltar esse primeiro ponto como introdutório à discussão, embora não seja este o cerne da discussão aqui proposta, mas é o mais diretamente visível – o discurso inclusivo da organização. Porém, o que mais chama atenção quando tratamos diretamente com indivíduos surdos não é exatamente isso.

Ora, considerando que o surdo possui uma língua desenvolvida a partir de sua experiência visual, e que esta se constitui em marca identitária de um grupo, não há dúvidas de que a inclusão desse sujeito na organização gera impacto pelo choque natural da comunicação, fator este que é apontado por diversos teóricos tradicionais da Administração como um dos pilares estratégicos para a consecução de seus fins.

De fato, ruídos ou falta de comunicação eficiente são problemas apontados como dificultadores para somar e direcionar esforços na busca pelo "propósito comum" da organização, aduzido por Barnard (1971) e também comentado por Hall (2004), para citar apenas dois exemplos de autores clássicos nas Teorias da Administração. Em contexto como este, o estigma de "deficiente" (GOFFMAN, 1988; SACKS, 2010) pode distanciar indivíduo surdo e indivíduo ouvinte no âmbito da organização formal, comprometendo a efetividade da inclusão, relegando esse indivíduo a tarefas "menores" ou nas

quais seja quase inexistente a necessidade de interação comunicativa, embora seu discurso positivo siga sem maiores arranhões pela alta direção.

Teríamos, nessas condições, uma organização que a princípio, e em tese, acolhe e inclui. Por outro, um distanciamento entre sujeitos, tendo como ponto de partida a barreira do entendimento por intermédio da comunicação (PUNCH, HYDE E POWER, 2007), como se uma frase do tipo “aquela pessoa é ‘deficiente’, não é capaz de entender” habitasse ainda que de maneira velada no inconsciente coletivo. Nesse sentido, vale salientar a ideia de Sposati (2002) retomada e citada por Espote, Serralha e Scorsolini-Comin (2013): não se pode excluir a si mesmo; então, para que haja exclusão, é necessário que um indivíduo queira estar incluído, e por decisão que não é a sua, não o seja.

Nestes termos, a comunicação é o fator chave que levará à problematização inicial, visto que ela é o núcleo onde orbitam os demais pontos conflitantes, como o discurso da inclusão e suas motivações, por exemplo. Vem daí a próxima consideração passível de problematização, que é: as organizações têm atentado para esse choque resultante da interação surdo-ouvinte, de tal maneira que sejam impelidas a repensar a organização do trabalho na dimensão relacional, rumo a um ambiente de fato socializador e inclusivo?

O motivo para que se reflita sobre este ponto é que, uma vez inserido no contexto da organização formal, inegavelmente temos um cenário de estranhamento e constrangimento, em que dois ou mais indivíduos não conseguem se entender (GOFFMAN, 1988). No entanto, eles partilharão o mesmo ambiente, terão que executar tarefas em grupo, serão partícipes da mesma missão da organização que comungam.

A partir desse “trauma”, há duas saídas: a primeira é caminharem em direção a uma ação consensual, mediante esforço para entendimento mútuo; a segunda é que aquele que representa a minoria, seja isolado ou confinado em um espaço em que não “atrapalhe” a otimização na execução da tarefa.

Esta problematização visa aprofundar o debate sobre diversidade e multiculturalismo no meio organizacional (GARCIA, 1999; NKOMO E COX, 1999). Diferenças como as de gênero e etnia encontram eco em movimentos de resistência a práticas discriminatórias, e ao longo dos anos têm logrado

conquistas relevantes para que as diferenças sejam reconhecidas e por meio disso, superadas as desigualdades existentes.

O *ouvintismo* (termo que será usado no decorrer do estudo, bem como "cultura ouvintista"), é segundo Skliar (2013) a manifestação de representações preconcebidas e equivocadas dos ouvintes a respeito da surdez e dos surdos, tendo a audição como normativa, obrigando dessa forma o surdo a ver-se e moldar-se conforme o padrão do ouvinte.

Embora não represente necessariamente uma "fobia" (no sentido de desprezo, raiva) em relação ao surdo, veja-se por exemplo uma situação em que um surdo queira, ser atendido num balcão de prestação de serviços, onde haverá um esforço para compreendê-lo e ajudá-lo, a postura ouvintista tende a ver o surdo de forma discriminatória, como alguém "anormal", ou seja, não-conforme à normalização do corpo pela ausência de comunicação com o ouvinte; assim, é muitas vezes tido como um sujeito frio, incapaz, menos apto, menos inteligente. (SACKS, 2010; PERLIN, 2013).

Assim, considerando: o contexto de racionalidade da organização; a dicotomia inclusão/exclusão; e finalmente a discussão central – a comunicação entre trabalhadores no contexto da organização formal, que nasce o espírito investigativo do presente estudo, bem como sua problemática de pesquisa. Tendo como pano de fundo o discurso da inclusão, que traz em seu escopo o arcabouço legal, se busca observar, enfim, de que forma essa organização formal, em sua racionalidade geralmente orientada aos resultados mensuráveis, conduz esse ambiente híbrido.

Nasce daí a questão que norteou o trabalho do pesquisador: **da interação entre estes dois universos simbólicos distintos dentro do ambiente organizacional com sua racionalidade objetiva; e, do desafio da comunicação que se põe nesse contexto: há indicativos que apontem, de fato, para a possibilidade de abordagem inclusiva do surdo, numa relação intersubjetiva que respeite a alteridade?**

É com o intuito de levar ao campo empírico toda a complexidade que o contexto apresentado nesta problematização possui, que se propôs o estudo cujo conteúdo é exposto a seguir.

1.2 JUSTIFICATIVA

No Brasil, de acordo com dados do IBGE a partir do Censo realizado em 2000, a população de pessoas com deficiência auditiva era correspondente a cerca de 5,7 milhões de pessoas (MONTEIRO, 2006). Já o censo mais recente, realizado pelo mesmo órgão em 2010 aponta que esse número já chega a 9,7 milhões. Destes, 7,5 milhões declararam que possuem alguma dificuldade em ouvir; e dos restantes, considerados portadores de deficiência auditiva severa, 1,8 milhão tem grande dificuldade em ouvir, e 347 mil não ouvem de modo nenhum (surdez profunda), totalizando 2,1 milhão de brasileiros ou cerca de 1% da população nacional. (ADAP, 2013; IBGE, 2010).

Mesmo considerando essa parcela da população, a comunidade surda ainda é vítima, em muitos países, de isolamento e segregação. De acordo com o que demonstram estudos como o de Wool e Adam (2012), é possível ressaltar dados que, em pleno século vinte e um, parecem estarrecedores. Considere-se por exemplo que em dezenove países não existe reconhecimento do surdo como sendo igual aos demais cidadãos; que apenas quarenta e quatro países possuem legislação específica a respeito de uma língua de sinais; e que somente vinte e três disponibilizam, desde a infância, a educação bilíngue (a língua de sinais como primeira, natural, e a daquele país como a segunda língua).

O Brasil possui uma legislação recente no que diz respeito aos direitos dos surdos. No tocante à educação, a preocupação com a inclusão já fora introduzida na Constituição de 1988, contemplada na Política Nacional de Educação Especial em 1994, e na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1996 (ESPOTE, SERRALHA e SCORSOLINI-COMIN, 2013).

Até então, o desenvolvimento cognitivo do surdo era prejudicado, pois até ele mesmo desconhecia a importância da comunicação por sinais, e assim, era relegado à marginalidade. Depreende-se deste fato que grande parte dos surdos brasileiros são considerados iletrados funcionais, isto é, não são capazes de ler e entender um texto escrito em língua portuguesa, criando com isto o isolamento social e fortalecendo o preconceito. (MONTEIRO, 2006; GUARINELLO, 2007).

Mesmo assim, esse modelo de inclusão da “educação especial” não é isento de críticas, no sentido em que existe uma imposição da relação minoria-maioria, oprimindo e frustrando o surdo e consolidando uma política de educação de baixa qualidade, pois não contempla a perspectiva multicultural, impõe o monolinguismo (primazia da língua dominante oral/escrita e apenas adaptação para língua de sinais) e não representa devidamente os recortes de identidade e cultura próprios daquele grupo. (WRIGLEY, 1996; QUADROS, 2003; SKLIAR, 2013).

Na esteira da dificuldade enfrentada pelo surdo em relação à sua formação escolar, historicamente temos como consequência as duríssimas barreiras enfrentadas em relação ao mercado de trabalho, mormente no que tange ao emprego formal. Na busca pela qualificação exigida pelo contexto competitivo de mercado, há papel essencial no processo de ensino-aprendizagem, e para isso, é fundamental conhecer o sujeito aprendiz na compreensão de suas singularidades. (ARAÚJO, 2005).

Com efeito, Ribeiro e Carneiro (2009) também apontam para uma atitude refratária das organizações em relação ao arcabouço normativo, situação em que são vistas inconsistências entre a previsão legal e a demanda por eficiência operacional nas organizações. Essa resistência pode se dar de diversas formas, desde a simples negligência, até os compromissos futuros de ajustamento, assumindo postura protelatória e apostando na lentidão e falta de fiscalização das empresas, características no Brasil.

Mesmo com tais barreiras, e ainda que timidamente, a participação do surdo no mercado de trabalho tem crescido. Em que pese a morosidade das regulamentações legais, a deficitária fiscalização, e a educação que ainda anda a passos lentos no sentido de ser multicultural, bilíngue, e não adaptativa ao modelo dominante do ouvinte, o contingente de surdos trabalhadores tende ao crescimento, seja pela previsão legal, seja por consciência das organizações (discute-se a intenção), fato é que, analisando apenas dados recentes do MTE, o número de surdos empregados foi de cerca de 68,8 mil em 2010 para 78,3 mil em 2014, representando um saldo positivo de quase dez mil indivíduos a mais, em cinco anos. (BRASIL, 2015).

Sendo assim, embora estejamos diante de uma realidade que aponte para o crescimento do contingente de surdos empregados, e mesmo perante a

relevância que o tema da inclusão suscita nos dias atuais, percebe-se ainda tímida a produção acadêmica a respeito do surdo em relação ao trabalho. Não restam dúvidas de que a surdez, a identidade e a cultura surda figuram com boa quantidade de artigos, dissertações e teses, porém os mesmos estão em grande parte ligados a outras áreas do conhecimento, das quais sem dúvida é possível destacar a linguística, a educação, a psicologia e a sociologia. A área de saúde também contribui, mas de acordo com o que argumentam Thew et al (2012), ainda há a perspectiva do ouvinte muito presente, e com ela a tentativa de “curar”, “consertar”, “normalizar”, sem a preocupação devida ao aspecto ontológico.

No campo específico da Administração, os estudos podem apresentar como tendência a abordagem deste fenômeno pelo viés da Gestão de Pessoas, a partir da visão sobre a inclusão de “deficientes” como forma de acolhimento da diversidade (TANAKA E MANZINI, 2005; CARVALHO-FREITAS E MARQUES, 2007; RIBEIRO E CARNEIRO, 2009; GÖDKE, 2010).

Tais estudos, ainda que representem contribuições de grande validade imbuídas de interessante investigação crítica, deixam de “escutar a voz” dos surdos num ponto que será considerado fundamental neste estudo no sentido em que é uma luta histórica dos movimentos e dos estudos surdos, a saber, o reconhecimento do surdo como identidade cultural (*deafhood*), para além da luta por significado dentro do contexto da cultura dominante ouvintista, numa perspectiva multicultural que substitui a noção de “deficiência” por “diferença” - desde o ambiente escolar até o ambiente de trabalho. (principalmente WRIGLEY, 1996; SÁ, 2002; LADD, 2003; PERLIN E MIRANDA, 2003; DE CLERCK, 2010; KLEIN, 2013; SKLIAR, 2013).

Pesquisas recentes e em andamento (SILVA NETO, 2016), com abordagem quantitativa para os indivíduos surdos, já apontaram fatores importantes no sentido de revelar alguns problemas dentro do ambiente de trabalho como a possibilidade quase inexistente de promoções, e política remuneratória diferenciada. Além disso, a visão de alguns gestores de que não poderiam trabalhar em determinados setores, pode ser um indicativo de visão estigmatizada em relação a este indivíduo, estudo este bastante atrelado, no entanto – e como supracitado – mais voltado ao domínio dos estudos em

Gestão de Pessoas, e considerando a inclusão de deficientes de forma geral, sem a especificidade do caso particular dos surdos.

A intenção deste estudo é continuar a válida e necessária aproximação dessa discussão à área da administração, desta feita problematizando a respeito de uma dos componentes considerados cruciais, pelas teorias mais aceitas e difundidas na área, para a atuação bem sucedida de uma organização – a comunicação. Por meio de resgate desses modelos teóricos e de alguns autores consagrados, o estudo se propõe a confrontar o discurso voltado a resultados com o discurso voltado ao consenso e a compreensão.

É, portanto, um estudo que não visa prender-se definitivamente a uma das áreas da Administração, podendo não só contribuir para os estudos de Gestão de Pessoas como também dos Estudos Organizacionais de um modo geral, e considerando ainda uma abordagem qualitativa que procure preservar do modo mais “puro” possível a essência da visão dos atores investigados. Não se trata, no entanto, da improdutiva discussão entre pesquisa quantitativa *versus* pesquisa qualitativa: é, isto sim, uma proposta de debate epistemológico entre uma visão interpretativista do ambiente organizacional com a visão paradigmática positivista, além do confronto entre os discursos da “deficiência” e “diferença”, para o caso específico do surdo, ambos imbricados na problematização temática central: a comunicação.

1.3. OBJETIVOS

Para que se pontuem os objetivos, é importante fazer um breve resgate da problematização apresentada nas seções anteriores deste trabalho. Assim sendo, temos primeiramente que no contexto de mercado competitivo, as organizações buscam eficiência e produtividade; a racionalidade dominante, pois, da organização, é geralmente instrumental, isto é, voltada à prescrição e ao pragmatismo.

Em outra via, o surdo e a comunidade surda tem lutado por inclusão e contra a discriminação, mediante educação bilíngue, abordagens multiculturais, transcendência das representações dominantes da cultura ouvintista que ora o classificam como “apenas não ouve”, ora como “deficiente”. Esse surdo tem lutado por acesso ao trabalho nas organizações formais, ainda que dependa da

força de lei; essa inclusão é marcada por um choque de realidades, quando a barreira comunicativa, essencial à organização na visão dos teóricos mais aceitos, é escancarada.

Portanto, temos o protagonismo da problemática em torno da comunicação como propulsora da discussão, visto que é nela e por intermédio dela que se dará o sucesso ou o fracasso do consenso que levará à atitude factualmente inclusiva, ao mesmo tempo em que a Administração tradicional a vê como algo mensurável, objetivo, funcional.

Paralelo a esse resgate, é preciso também adiantar o que será visto nas seções posteriores (revisão da literatura e metodologia), para entender como estão escritos os objetivos. O presente estudo se serve da fenomenologia, tanto como filosofia (como se verá na revisão teórica), quanto principalmente como método de pesquisa.

De acordo com esse método, o pesquisador vai a campo não com uma questão específica, mas sim com uma interrogação, até que se descortine o fenômeno estudado (MOREIRA, 2002). Por isso, os objetivos serão apresentados neste ponto, por razões de normativas que regem uma pesquisa acadêmica; na prática, tanto nasceram antes quanto foram modificados e acrescidos de outros fatores durante a pesquisa de campo.

Nesse diapasão, unem-se os propósitos de pesquisa com a postura fenomenológica, para a exposição dos objetivos que nortearam, e ao mesmo tempo, foram sendo (re)constituídos com a pesquisa.

1.3.1 Objetivo Geral

Compreender o fenômeno da inserção do surdo no ambiente organizacional formal, sob a mediação da comunicação, captando as essências desse fenômeno através da imersão no mundo-da-vida dos atores envolvidos.

1.3.2 Objetivos específicos

Descrever, baseado no estudo da concepção fenomenológica de mundo-da-vida (*lebenswelt*), diferenças ontológicas entre ouvinte e surdo, corroborando com a perspectiva da diferença, contrária à noção de deficiência;

Verificar percepções e sentimentos de surdos e ouvintes, a partir da inserção do surdo na organização, a respeito de superação ou reforço de representações preconcebidas;

Investigar como a organização, em seus aspectos formal e informal, lida com a comunicação: estratégias de entendimento mútuo, adaptação e interação, dentro e fora do ambiente de tarefa;

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os tópicos apresentados nesta seção constituem-se a base da discussão que será desenvolvida posteriormente neste estudo, e pretendem demonstrar que coexistem, por ocasião dessa inserção do surdo no ambiente organizacional dois universos simbólicos: o do surdo e do ouvinte, com singularidades e interpretação do mundo distintas, que podem ser acentuadas. Tais distinções são consubstanciadas, sobretudo, pelo desafio da comunicação entre ambos, fator que para os teóricos da Administração é estratégico na consecução dos fins da organização.

Partindo do público ao qual se refere essencialmente o estudo – os surdos, será exposto seu universo simbólico, sua língua, seus artefatos culturais e sua identidade próprias; na sequência, os conceitos de “eu” e “outro”, com a definição da fenomenologia para o que é o mundo-da-vida e a relação entre indivíduos (intersubjetividade) serão importantes para falar sobre reconhecimento, alteridade, identificação; posteriormente, são comparados os discursos positivistas das teorias tradicionais da Administração, orientadas para resultados objetivos, com a comunicação na visão Schutziana e Habermasiana (esta última, caracterizada sobretudo pela Teoria da Ação Comunicativa), orientada para o reconhecimento do outro, para a construção e o compartilhamento de significado, e ao fim, para o consenso, e através deste, para a transcendência do modelo funcionalista-instrumental; e por fim, autores que tratam de inclusão, com breve resgate do arcabouço legal, discussões sobre as faces da inclusão e sua relação dialética com a exclusão.

Assim, o corpo teórico pode ser resumido, de forma esquematizada, demonstrando que: (a) há diferença entre o universo simbólico do ouvinte e do surdo; (b) essa diferença é vista muitas vezes sob a lente do ouvintismo, num discurso (referindo-se ao surdo) que fala em deficiência, dificuldade de aprendizado, menor capacidade; (c) isso influi e reflete na dificuldade do reconhecimento do “eu” no “outro”, quando o “eu” é o ouvinte e o “outro” é o surdo; (d) tais reflexos também se constituirão barreiras à entrada do surdo no mercado de trabalho, o que para o ouvinte se faz sem necessidade de legislação afirmativa; (e) o ambiente organizacional e sua racionalidade instrumental é um ambiente reprodutor dessa deficiência em reconhecer o

outro e suas diferenças, bem como reflete a estranheza desse “outro” e sua forma de se comunicar, totalmente ou quase totalmente desconhecida e/ou desprezada pelo “eu” dominante do universo simbólico do ouvinte. Essa esquematização é demonstrada na figura 01, a seguir.

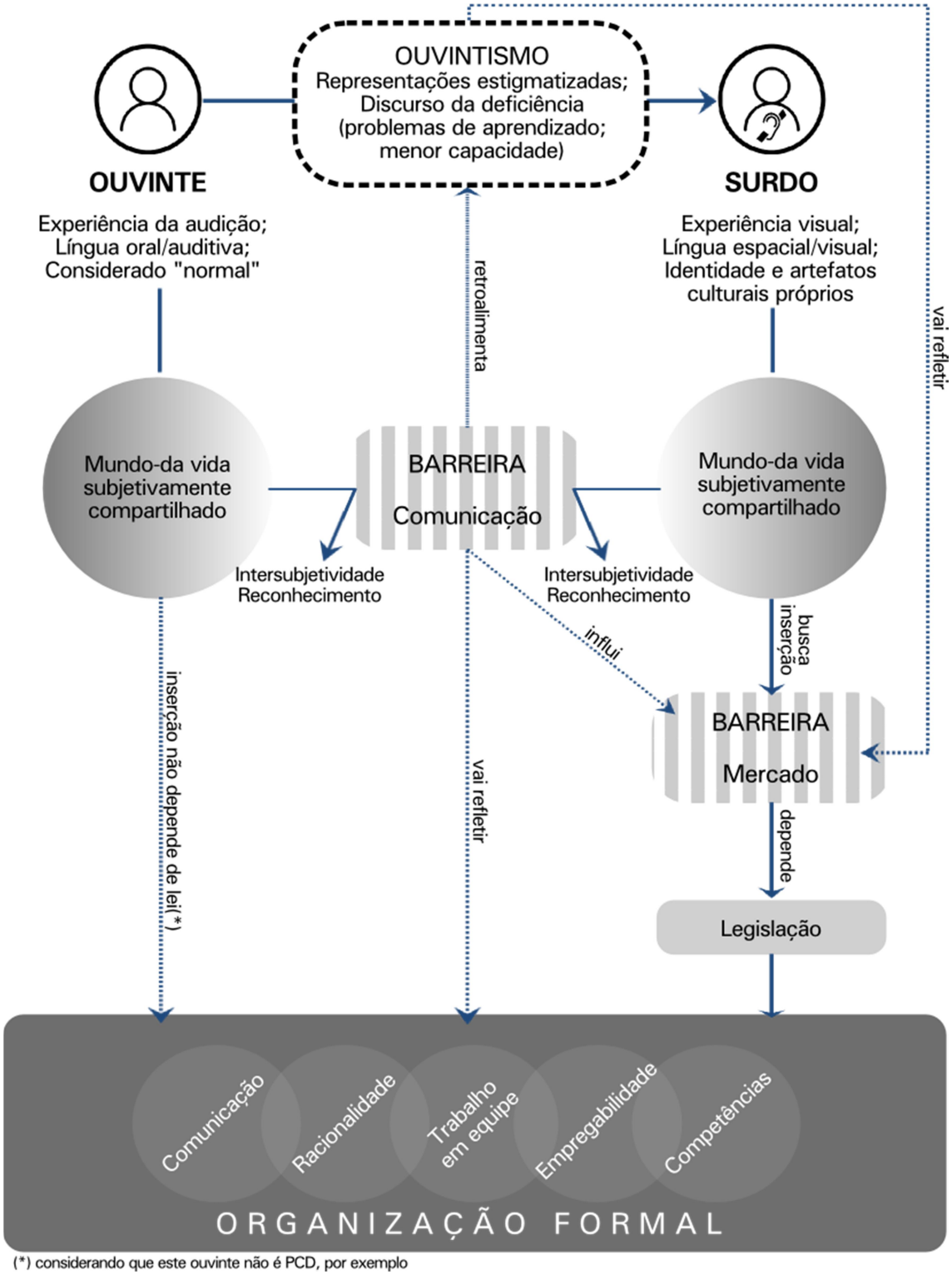

Figura 01: Esquematização conceitual da revisão teórica. Fonte: elaboração do autor (2017).

2.1 O UNIVERSO SIMBÓLICO DO SURDO

De forma a principiar esta seção, tem-se como norteador o princípio de que é preciso situar, conforme a esquematização conceitual apresentada, que há diferença entre estes universos simbólicos – o do ouvinte e do surdo, sem que isso represente, logicamente, um “normal” e outro não, um “melhor” e outro “pior”.

Para isso, é preciso caracterizar esse sujeito surdo como partícipe de uma experiência visual e usuário de uma língua específica que decorre dessa experiência. E assim constituído, dentro do paradigma ouvintista da normalização, alguém que carrega consigo um conjunto de estereótipos ou representações estigmatizadas por parte daqueles que não compreendem tais características como diferença, mas sim como deficiência.

2.1.1 Quem é o surdo – percepções e representações a partir da perspectiva do ouvintismo.

Se considerarmos a visão idealizada do indivíduo surdo pelo indivíduo ouvinte, naturalmente em aspecto leigo, teremos via de regra a constatação que o surdo é alguém que “apenas não ouve”. Essa visão da realidade surda por parte dos sujeitos ouvintes pode ser considerada idealizada pelo fato de que dessa forma, admite-se o pressuposto de que o surdo possui a mesma compreensão ao ler um texto, que naturalmente é capaz de fazer as mesmas conjecturas, buscar as mesmas referências passadas, possuir o mesmo grau de abstração de um sujeito ouvinte.

De fato, como comenta Sacks (2010), quando indivíduos pensam, ou fazem alguma ideia sobre a surdez, tendem a considera-la, a princípio, “menos grave” do que a cegueira, por exemplo. Essa ausência da capacidade auditiva, portanto, não causaria ao indivíduo maiores complicações e obstáculos no decurso da vida, ou era algo que era possível a ele superar.

Essa percepção, que de certa forma pode ser reforçada pelo fato de – numa dimensão visual – não haver qualquer distinção entre surdo e ouvinte, será rapidamente modificada, como aponta Goffman (1988), para o estigma do surdo como um indivíduo deficiente, percebido quando o indivíduo dito “normal”

lhe dirige atenção, e a partir daí temos em situações sociais mistas sempre um momento de angústia nas interações. Essa tensão é tão presente que é válido citar o comentário desse autor: “sentiremos que o indivíduo estigmatizado é muito agressivo ou muito tímido e que, em ambos os casos, está pronto a ler significados não intencionais em nossas ações” (p.27).

Portanto, o momento de interação é o que pode levar da primeira situação (a ideia de alguém que “apenas não ouve”) para a segunda (a representação de que “é um deficiente”), visto que nesse momento há um confronto entre realidades, no qual fica claro e patente que nesse “outro” que se dá ao nosso conhecimento há um dos sentidos – a audição – que lhe falta, trazendo consigo um corolário de barreiras em relação ao entendimento mútuo, culminando com o isolamento, a irrealização de potencialidades, inclusive a ponto de parecer mesmo que o indivíduo tem capacidade mental debilitada. Não por acaso nos Estados Unidos usou-se por muito tempo a expressão pejorativa *deaf and dumb*, por serem os surdos tidos como estúpidos e, legalmente, incapazes. (BACKENROTH, 1997; BISOL e SPERB, 2010; SACKS, 2010).

Assim sendo, a concepção pressuposta de que a comunicação se dá, peremptoriamente, via oral, conduz o indivíduo inserido no padrão de “normalidade” a essa conclusão quando apresentado a esse confronto de realidades. Em famílias em que surdos são filhos de indivíduos ouvintes, a interação se dá logo cedo, e nesses casos pesa o papel da medicina, reafirmando o entendimento da surdez como desvio de um padrão de normalidade clínica, e mais tarde, da pedagogia, construída via de regra pelo viés da educação baseada em binariedades como normalidade/anormalidade, saúde/patologia, língua oral/língua sinalizada. (SKLIAR, 2013).

Não obstante, Monteiro (2006) acrescenta que, em tempos passados, famílias ditas tradicionais escondiam filhos surdos por vergonha, isolando-os em casa. Além disso, não aceitavam a comunicação por sinais, pois segundo a autora, tais famílias possuíam concepções de que “era feio fazer mímica” como forma de comunicação. Assim, o surdo crescia em ambiente isolado, e por vezes, sua forma de demonstrar sua frustração era interpretada como “revolta”, “nervosismo” e outros adjetivos, que reforçavam um estigma onde o surdo era tido como deficiente mental.

Portanto, as representações ouvintistas de “normalização” caminham nessa dualidade, ou como expõe Thoma (2013), em forma espiralada e não linear, ou sensibilizando pela subestimação – ou seja, o “deficiente menos capaz”, ou apresentando-o como capaz de qualquer coisa, pois “apenas não ouve”, e *apesar disso*, superando sua limitação.

Vale destacar, ainda valendo-se dos argumentos dessa autora, que a despeito dessa dualidade entre as representações, temos o mesmo nascedouro: o preconceito, a visão da deficiência.

Assim, estas duas visões compreendem o discurso da “normalização”, aquém da visão que tem o surdo como indivíduo partícipe de uma experiência distinta, a visual – e não a auditiva.

Esse embate, como argumentam Santana e Lacerda (2007), pode ser refletido também em áreas de conhecimento: de um lado, propostas que buscam a “normalização”, ou via oralização, ou até mesmo do implante coclear; de outro, a luta pela diminuição do estigma e aceitação da diferença. Autores como Wrigley (1996), Skliar (2013) e DeClerck (2010) defendem, nesse sentido, uma ruptura com o modelo ouvintista na forma de uma epistemologia da surdez, ou uma “cidadania surda”. Em outras palavras:

> [...] o conceito de epistemologia não se refere à sua habitual concepção filosófica, mas à análise das relações entre conhecimento e poder. [...] Nesse sentido, as diferentes representações sobre a surdez [...] podem ser descritas do seguinte modo: a surdez constitui uma diferença a ser politicamente reconhecida; a surdez é uma experiência visual; a surdez é uma identidade múltipla ou multifacetada e, finalmente, a surdez está localizada dentro do discurso sobre a deficiência (SKLIAR, 2013 p.10, 11).

A discussão que se propõe nasce a partir do entendimento de que o surdo, de fato, possui uma limitação no que diz respeito à audição. Como consequência disso, a fala é afetada, não por haver qualquer limitação à fala dos surdos, senão pelo fato de, não possuindo audição, não há a compreensão a respeito do uso da voz. Nesse sentido, seu código comunicativo se distingue do ouvinte, cuja perspectiva é oral (emissor) – auditiva (receptor), para a dimensão gestual/espacial (emissor) – visual (receptor). (GARCIA, 1999; QUADROS, 2003; SACKS, 2010).

A partir desse entendimento, tem-se então que não há como admitir que o sujeito surdo possua as mesmas referências, dadas pela representação iconográfica a partir da associação entre palavra ouvida e objeto percebido, nem da mesma construção linguística do sujeito ouvinte. Mesmo assim, não há, pela ausência do sentido de audição, qualquer limitação cognitiva que impeça de exercer atividades e tarefas de um sujeito ouvinte, portanto, não se tem configurado um quadro de “deficiência”.

Em suma, temos de um lado as representações, fruto da visão dominante do ouvintismo, que se mostram em forma não linear, em processo descontínuo, ora subestimando o surdo, ora superestimando-o (THOMA, 2013), ou seja, o surdo superestimado: “apenas não ouve” e “apesar disso, supera”; e de outro, o surdo subestimado: “é um deficiente”, que pelo silêncio, carrega consigo estereótipos como o da dificuldade em aprender e a capacidade intelectual inferior.

De outro, o ponto de ruptura dessa concepção sub/superestimada, e que contempla o surdo da forma com que ele se auto identifica: a experiência visual, a língua gestual-espacial, a diferença a ser reconhecida. Um sujeito semelhante ao ouvinte no que tange às capacidades cognitiva, de expressão, de trabalho.

A figura 02, mostrada na sequência, ilustra essa dupla face das representações ouvintistas, mostradas de forma descontínua e não-linear; e, para além dessa “espiral”, a superação deste modelo, entendendo o surdo em sua constituição e forma de expressão.

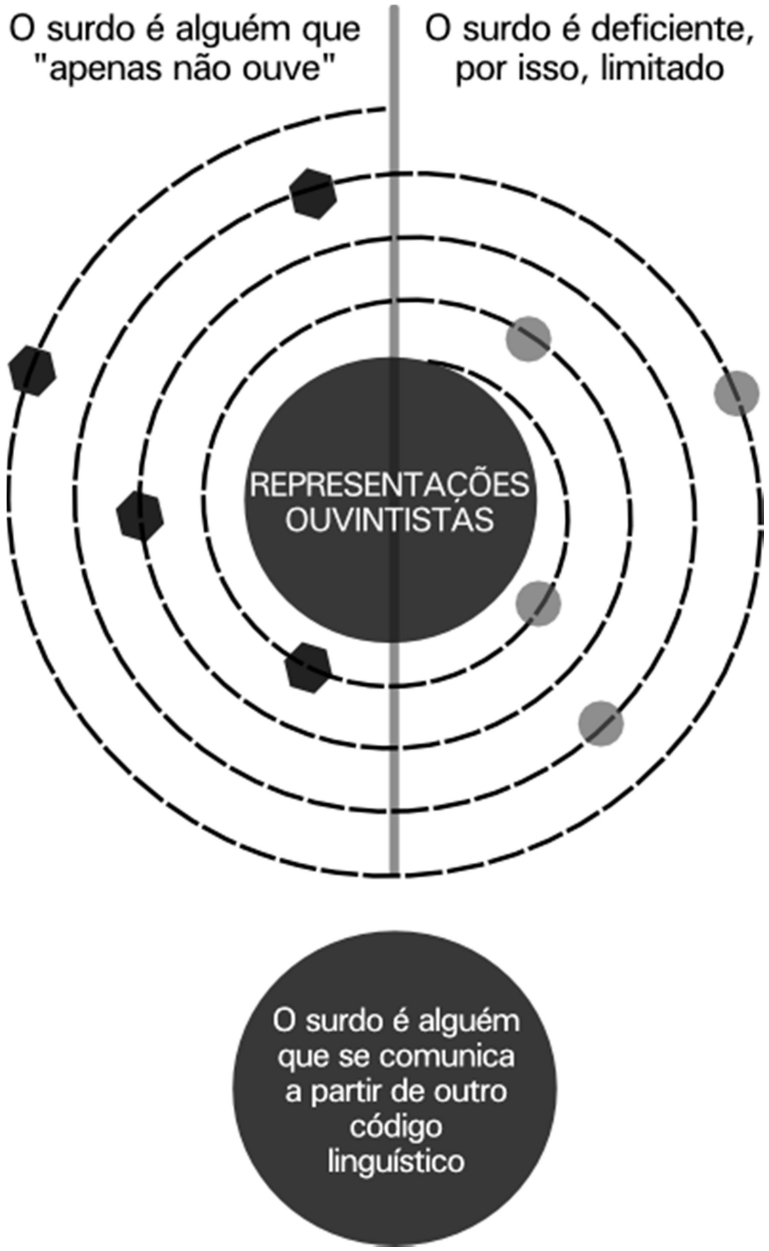

Figura 02: Representações ouvintistas do surdo. Fonte: elaboração do autor (2017)

2.1.2 Signo, símbolo, língua e linguagem: indicadores de uma identidade própria.

Um conceito de essencial importância, e que será algumas vezes retomado no decorrer deste estudo é o trazido por Schutz, em relação ao mundo dos significados intersubjetivamente partilhados. Para o autor, o alicerce desses significados, a constituição das relações sociais, se dá pela transformação de experiências anteriores, mediada pela comunicação. Ora,

essa mediação espaço-temporal da linguagem transpõe a experiência meramente subjetiva para uma realidade objetivada. (CORREIA, 2005; SCHUTZ, 2012).

Schutz (2012) expõe, em relação à língua, que cada fala tem um significado padronizado, mas também um significado secundário, que é proveniente de um ambiente ou contexto social, e que faz parte de um código comum de usuários desse ambiente, posto que seus termos específicos (como jargões e gírias) são restritos ao grupo social específico. Por isso, todo grupo social, por menor que seja, tem um código privado de fala, decodificável somente por todo aquele que já participou de experiências passadas comuns onde foi usado ou criado aquele código.

Assim sendo, o mundo simbólico de uma comunidade é, como argumenta Correia (2005) um processo no qual há inter-relação entre sociedade e o sistema de símbolos, dado de forma tal que os símbolos tem origem na sociedade, e uma vez estabelecidos, influenciam na estrutura social. A conclusão de Schutz é que os traços de uma língua são acessíveis apenas aos membros do grupo interno. Diz o autor que, para que haja domínio fluente de uma língua, um indivíduo “tem de saber como rezar e como xingar, e como dizer as coisas em todos os matizes apropriados ao endereçado e à situação. Somente para membros do grupo interno o código de expressão está à mão”. (SCHUTZ, 2012, p.98).

Uma breve ruptura nessa linha de pensamento se faz necessária por agora. O pensamento Schutziano, até aqui exposto por Correia e pelo próprio Schutz descreveu como a linguagem e a comunicação contribuem para o mundo dos símbolos, intersubjetivamente partilhado. Além, que esse mundo simbólico é comum a um grupo de pessoas, que evoca experiências passadas de forma natural através do código comunicativo que lhes é comum. Entretanto, devemos buscar alguns indicativos de como isso se dá na construção da linguagem pelo indivíduo, desde cedo, cuja exposição se dará ao recorrermos a Vygostsky.

Conforme Molon (2015), Vygotsky desenvolveu em seus estudos, entre outros aspectos, uma compreensão do desenvolvimento humano, cultural e biológico. Destarte, as funções denominadas por Vygotsky como psicológicas superiores (memória lógica, formação de conceitos, pensamento verbal)

emergem de relações sociais. O homem é, assim, semiótico e histórico. A autora pontua: “o homem e a cultura são constituídos reciprocamente” (p.94).

Enquanto sujeito semiótico, o ser humano e seu desenvolvimento são operados por intermédio dos signos, que permeiam todo o processo de constituição do sujeito. Os signos são, segundo Molon (2015) a linguagem, a técnica de memorização, a escrita, os desenhos, os cálculos. O sistema de signos e sua utilização servirá ao indivíduo para que este crie o mundo da cultura, transformando a si mesmo e à natureza.

Melhor e mais sintética explicação dar-se-á nas palavras dessa autora:

> As especificidades das funções psicológicas superiores é que são mediadas. Caracterizam-se por serem operações indiretas, que necessitam da presença de um signo mediador, sendo a linguagem o signo principal. Todas as funções psicológicas superiores originam-se das relações reais entre indivíduos, com isso não são inventadas, nem aparecem de forma repentina e não são funções a priori, ou seja, não existem independentemente das experiências. São funções que apresentam uma natureza histórica e são de origem sociocultural, são mediadas (MOLON, 2015, p. 90).

Nesse momento, já aparece menos nebulosa a razão da ruptura do texto com o pensamento Schutziano. Ora veja, se é fato que o universo simbólico subjetivamente partilhado decorre de experiências passadas dentro de uma comunidade, podemos admitir que, todo membro não nascido ou educado dentro desse grupo e ali inserido, é confrontado pela crise proveniente da não confirmação desse esquema estandardizado pelo grupo, originando condições modificadas de consciência e prática, desestruturando o sistema de significância. (SCHUTZ, 2003).

Prossigamos, portanto, com o raciocínio Vygotskyano.

Vygotsky introduz a questão da formação de conceitos, que se manifestará na construção cultural do indivíduo, expondo que o emprego funcional do signo enquanto norteador da compreensão, síntese e abstração é essencial ao processo. Isto é, para se investir de sentido, para que um conceito se forme, a palavra ou o signo passa por uma atividade intensa e complexa, na qual as funções intelectuais participam em combinação. (VYGOTSKY, 2010).

Esse raciocínio desemboca em outra afirmação do mesmo autor, que explica o processo de formação de conceitos como basilar ao pensamento, às associações, ao juízo e à representação. Vygotsky entende na criança uma

fase anterior à formação de conceitos, que é na criança, a formação de complexos, ou seja, grupos de objetos que se conectam com uma palavra, ainda que por vezes tenham significados até mesmo distintos, desde que haja um elo associativo entre ambos. O autor russo exemplifica:

> [...] uma criança pode dizer *antes* tanto para antes como para depois, ou *amanhã* para amanhã e ontem. Temos aqui uma analogia perfeita com algumas línguas antigas, o hebraico, o chinês, o latim, em que uma palavra também indica, às vezes, o seu oposto. Essa união de significados opostos em uma mesma palavra só é possível como decorrência do pensamento por complexos, em que cada objeto concreto, ao integrar o complexo, não se funde com outros elementos desse complexo, mas conserva toda a sua autonomia concreta (VYGOTSKY, 2010, p. 205).

A formação de complexos pode ser apontada como uma importante bifurcação entre o desenvolvimento do universo simbólico do ouvinte e do surdo, de acordo com o que o próprio Vygostsky chamou atenção. Sua conclusão sobre a criança ouvinte é que esta formava seu complexo não exatamente na forma de livre associação com objetos, senão tomando como referência no discurso do adulto, palavras vinculadas a determinados grupos de referentes. Na comunicação da criança surda, não há o som e a fala, e assim elas formam livremente os complexos representados por uma mesma palavra, sendo que esse pensamento se manifesta de forma bastante visível primeiramente nas crianças surdas. (VYGOTSKY, 2010).

Sacks (2010) dedica um bom número de páginas de sua obra para contar a história do surdo francês Jean Massieu, que no século XVIII teve sua história contada graças ao contato que teve com o Abade Sicard, que o alfabetizou. Massieu tornou-se, nas palavras do abade, como Adão, assim que dominou – com dificuldade – a escrita. Tinha desejo de sair aos bosques, anotando o nome de tudo, era como “um recém-chegado à Terra” (p.48). E prossegue: nomear é fundamental para definir, controlar, passar da esfera dos objetos e imagens para os dos nomes e conceitos (p.49).

Vygotsky (1991), dizia que a palavra não representa diretamente um conceito, senão uma imagem mental acompanhada de uma história a respeito desse conceito pictórico. Também, que uma palavra não se refere sempre a um único objeto, mas a um grupo ou classe de objetos. Portanto, cada palavra era, em essência, também uma generalização.

Schutz (2012) argumenta que o sistema de signos é compreendido num contexto de significado baseado em signos vivenciados anteriormente. Assim, uma língua é o contexto de significado de cada palavra que a compõe. Nesse sentido, a aplicação do signo dentro de seu sistema é algo que o indivíduo faz quando a insere no contexto total de sua experiência.

Sacks (2010) prossegue com a história de Massieu. Como a generalização foi sua primeira conquista, os substantivos antecederam aos adjetivos. Assim, sua associação era entre nomes, de forma que para descrever a velocidade e a força, usava expressões como “Albert é pássaro” (velocidade); “Paul é leão” (força). Os pronomes também encerraram dificuldade, de forma que “ele” foi muitas vezes confundido com “eu” (p.50), de certa forma confirmando que no mundo das palavras escritas, o surdo ainda estava fazendo referência ao universo dos complexos, próprios das crianças, descritos por Vygotsky. Por último, Massieu conseguiu, com bastante dificuldade, atingir a abstração, ao conceber “quadrado” como um constructo geométrico, e não como um objeto. (SACKS, 2010).

Perlin (2013) aduz que o pensamento visual da escrita demonstra que definitivamente, a escrita do surdo não vai se aproximar da escrita ouvinte, pois existem construções simbólicas bastante distintas. Ser surdo é ser partícipe de um mundo de experiências visuais, e não auditivas. Como já exposto em Vygotsky, não há referência na fala, e por isso a formação de complexos e conceitos não será, de modo nenhum, idêntico. A ilustração de Sacks (2010) numa cultura dominada pela perspectiva ouvinte, é a sensação do surdo de perigo e ameaça, o perigo de não atingir desenvolvimento emocional e intelectual pelo fato de não ocorrer a aquisição apropriada de uma língua.

Portanto, a problemática gira em torno de, dadas essas construções distintas, saber que o surdo deve ser respeitado em sua diferença e diversidade (PERLIN, 2013). A surdez pode ser considerada como um modo de comportamento, uma singularidade, uma identidade cultural a partir da definição de grupo social, ou seja, aquilo que são (os surdos) é inseparável daquilo que não são. (SKLIAR, 2013; ARAÚJO, 2005).

2.1.3 Cultura Surda; Identidade Surda.

Dada como ponto de partida a identificação e da compreensão do surdo como sujeito análogo ao ouvinte em termos cognitivos e, por conseguinte, em relação a capacidade para exercer quaisquer atividades deste; e, a partir disto, a constatação de que há diferença (e não deficiência), com a utilização de língua de sinais e a formação de um universo simbólico e de significado distinto, traz em comboio duas consequências: a identificação da cultura própria do indivíduo surdo; e a questão da sua identidade, no sentido em que se reconhece como partícipe desse grupo cultural.

No entanto, para fins de trazer tais questões, cruciais para o entendimento do universo dos surdos, é preciso discutir, ainda que com brevidade, esse constructo – a cultura. E de fato, essa brevidade é necessária pois definir *o que é cultura* demanda um extenso debate e contempla largo espectro paradigmático. (LADD, 2003).

No entendimento de Teske (2013), cultura se refere a uma ordem simbólica, mediante a qual o indivíduo demonstra e interpreta relações com a natureza, entre seus semelhantes, e além disso, com o poder. Sá (2002) defende a ideia de que os estudos que pretendem tecer uma análise sobre cultura o definem como uma experiência vivida por um determinado grupo social. Nessa seara, teríamos então uma conjuntura de luta por significação social, o que em resumo poderia definir cultura como “um campo de produção de significados, no qual os diferentes grupos sociais [...] lutam pela imposição de seus significados à sociedade mais ampla” (p.83).

Tais ideias encontram-se conectadas com o que Ladd (2003), após resgatar algumas visões epistemológicas, traz ao expor a contribuição dada pela corrente da Antropologia Cultural, matéria para a qual recorre a Kroeber e Kluckhohn (1963), autores que situam cultura enquanto conjunto de padrões de comportamento, explícitos e implícitos, adquiridos e transmitidos por intermédio de símbolos, pelos quais grupos humanos poderiam ser distintamente identificados. Pode-se daí rematar que cultura tem a ver com um mundo aprendido e socialmente transmitido, onde os modos de organização social são agrupados em modelos de sistemas de valores e de crenças. (LADD, 2003).

Em termos mais restritos no que concerne aos elementos constituintes dos padrões de comportamento e mundo socialmente transmitido, é o entendimento de Poirer (2005) que a língua, embora não sendo o único ou

último componente, é essencialmente um vetor central, que permite a formação de referenciais simbólicos comuns, e cristaliza a maneira de ser e pensar. Em resumo, a língua “é a manifestação e expressão de pertença a uma tradição comum” (p.64). Vygotsky (1991) comunga dessa visão, pois para ele “a internalização de formas culturais de comportamento envolve a reconstrução da atividade psicológica, tendo como base as operações com signos” (p.41), sendo a língua o signo *par excellence*.

Efetivamente em relação ao surdo, a experiência visual e a língua de sinais marcam sua constituição identitária, e por conseguinte, cultural. A língua de sinais, é assim, o artefato cultural visível a partir de onde pode ser identificado e reconhecido o sujeito surdo (CORKER, 2002; SÁ, 2002); é por meio dela que toda atividade psicológica e social é mediada (VYGOTSKY, 2010); e nesse sentido, sua expressão enquanto fator cultural pode ser entendida dentro de um contexto adaptativo, em que a comunidade usuária dela se serva para sua configuração ecológica, sendo portanto um fator de sobrevivência (LADD, 2003). A língua de sinais, como fator distintivo e adaptativo, é o alicerce para reivindicar a autonomia de sua comunidade usuária (o surdo), e portanto, uma especificidade cultural. (POIRER, 2005; GESSER, 2008).

Também é importante ressaltar que numa sociedade, como argumenta Sá (2002) existem culturas costuradas, imbricadas umas nas outras. Sobre esse ponto, Ladd (2003) e Poirer (2005) trazem a discussão sobre a questão do entendimento da cultura surda como uma subcultura ou ainda uma co-cultura, situadas dentro de um contexto mais amplo. Entretanto, Sá (2002) propõe situar o debate na dimensão do multiculturalismo, ou seja, livre da necessidade de concessões em que “uma cultura maior/melhor faz a outra menor/pior” (p.89). Corker (2002) complementa essa visão, afirmando que o melhor cenário para o entendimento de uma cidadania surda (*deafhood*) é o do reconhecimento da individualidade do surdo e da sua cultura como única.

Ainda dentro desse prisma da perspectiva multicultural, Perlin (2013) advoga a cultura surda como atividade criadora, dentro da experiência visual, longe dos signos auditivos, e que por tais características não pode ser amalgamada ou confundida ao mundo do ouvinte. Nesse sentido, o esforço por

integração através das línguas (por exemplo, querer uniformidade entre a escrita ouvinte e a escrita surda), é inócua e excludente.

Nessa esteira, Skliar (2013) vê o panorama multicultural pela lente crítica, posicionando a discussão dentro de um contexto de luta social sobre signo e significação, no qual teremos valores, estilos, atitudes e práticas diferentes buscando o reconhecimento como cultura, num confronto constante de discursos – o da deficiência contra o da diferença.

Em resumo, a amarra do pensamento de Skliar, Sá e Perlin, que posicionam a cultura surda na perspectiva do multiculturalismo e como luta social, tendo a língua de sinais como principal vetor de construção de significado e identidade, se encontra expressa na crítica feita por Wrigley (1996, p.5), quando fala da amplitude do que é a cultura surda, que vai muito além simplesmente de um “mundo do silêncio”. Descreve o autor:

> Seria simples se, e apenas se, estivéssemos querendo determinar narrativas relevantes sobre o que os surdos fazem juntos, de que maneiras distintas eles fazem isso, e como devem ser as experiências de silêncio num mundo de sons [...] esta visão se constrói a partir de noções geralmente aceitas: um corpo deficiente, a experiência de uma falta e uma subcultura que é, na melhor das hipóteses, um subgrupo delimitado de culturas mais amplas.

De certa forma, Wrigley retoma aqui o que já foi exposto a respeito de uma das representações estigmatizadas do surdo pela cultura ouvintista, a saber, a de que é alguém que “apenas não ouve”. Ou seja, não é alguém que só “vive no silêncio” dentro de um contexto cultural amplo. Em absoluto, é alguém que através da língua não-oral, constituiu um universo simbólico próprio, com produção de significações e subjetividades (QUADROS, 2003); uma cultura que molda sua identidade, impregnando de sentido a sua experiência e tornando factível um modo específico de subjetividade. (SÁ, 2002).

Esta assertiva remete, sem dúvida, à questão da identidade. Se é fato que é moldada pela cultura, estamos falando também de um indivíduo que se sente, como ser ontológico, um surdo. Então, isso não é mais uma simples característica física (como ter olhos verdes, pé chato, cabelos crespos, apenas para citar alguns exemplos), senão, faz parte da sua constituição enquanto ser humano. Nesse sentido, são precisas as palavras de Garcia (1999): “no ‘mundo

ouvinte', a surdez é sua característica primária; no 'mundo dos surdos', ser surdo é a sua primeira identidade" (p.154).

Na constituição dessa identidade, Perlin (2013) discute a necessidade de estar em proximidade. Isso equivale dizer que essa identidade precisa estar subordinada com o semelhante surdo. É necessária essa intersubjetividade, esse contato surdo-surdo para o vigamento dessa identidade. Os processos de sua consolidação carece do uso da língua de sinais. Os surdos que convivem em famílias de ouvintes necessitam, para bem de sua construção identitária, buscar por sítios em que possam obter esse sentimento de pertença, junto a outros que comungam do mesmo universo simbólico (BISOL e SPERB, 2010).

Sem dúvida, conhecer a sinalização é condição *sine qua non* para que um surdo se identifique. "Ser surdo" é, em última análise, usar a língua de sinais, mas é levar a questão além da língua, constituindo assim uma construção sociocultural; desta forma, qualquer surdo fará distinção entre o "incapacidade de ouvir" e "auto-identificação" enquanto sujeito surdo (SÁ, 2002; PERLIN E MIRANDA, 2003). Oportuno destacar que há inclusive uma expressão específica em inglês para o grupo de pessoas que ficaram surdas na idade adulta ou cujo grau de surdez não é profundo, e que portanto não é usuário da língua de sinais, não encontrando portanto eco no contexto da cultura surda: são os *hard of hearing*, para os quais a surdez não é identidade; é característica, e carregada de sentimento negativo. (BISOL e SPERB, 2010).

Tem-se até aqui, com toda a clareza, a noção de Vygotsky quanto à relação do uso do signo e a construção inter/intrapsicológica; também a fenomenologia de Schutz, como citado por Correia (2005), onde se lê que "os símbolos [...] se originam na sociedade, e uma vez estabelecidos, influenciam por sua vez a estrutura social" (p.105). Porém, alguns trechos coletados em narrativas de surdos ilustrarão essa conclusão com maior abastança.

Quadros (2003) ilustra um caso no qual fica bem claro que um surdo que foi oralizado (a desastrosa tentativa de "normalização" através de leitura labial e imitação da fala) não é reconhecido por outro surdo como alguém pertencente ao mesmo grupo. Em certo trecho da narrativa, o surdo afirma: "ele (o outro surdo) é oral, pensa como ouvinte, sabe poucos sinais" (p.91).

Em outra narrativa, essa exposta por Perlin (2013), uma mulher conta como se encontrou surda: "um dia, descobri que nunca iria falar como os

ouvintes [...] era preciso pegar o meu jeito próprio de ser surda, de ter minha comunicação visual" (p.54). E Garcia (1999), na transcrição de outro trecho, quando trata de identidade enquanto multiplicidade e complexidade, traz a pergunta de um surdo branco a um surdo negro: "o que você é primeiro: você é primeiro surdo? Ou você é primeiro negro e depois surdo?" (p.155).

A questão da identidade, consoante Sá (2002) tem a ver, pois, com o reconhecimento e a compreensão existente do "eu". Entretanto, a subjetividade é vivida num contexto social; e é nele que a experiência de si mesmo se toma de significado por intermédio da linguagem e cultura, e aí é possível "adotar" uma identidade, visto que toda linguagem é significado, e todo significado é uma construção social (p.97). É possível encerrar este tópico, falando de identidade e cultura, com uma frase desta mesma autora:

> As identidades dos surdos não se constroem no vazio: formam-se no encontro com os pares e a partir do confronto com novos ambientes discursivos. No encontro com os outros, os surdos começam a narrar-se, e de forma diferente daquela através da qual são narrados por aqueles que não são surdos. Começam a desenvolver identidades surdas, fundamentadas na diferença. Estabelecem, então, contatos entre si e, através destes, fazem trocas de diferentes representações sobre as identidades surdas. Assim, autoproduzem significados a partir de informações intelectuais, artísticas, técnicas, éticas, estéticas, desenvolvendo então uma certa cultura. É a partir dessa autoprodução que surgem as culturas surdas. (SÁ, 2002, p.101)

2.2 SURDO, INCLUSÃO, TRABALHO

Não é a intenção deste estudo dissecar questões históricas ou legislativas a respeito de inclusão. Todavia, um breve trajeto por essa via é indispensável para que se possa dar o devido foco ao debate sobre esse tema. É importante destacar que essa erística tencionará um desenvolvimento substancialmente circunscrito à questão do surdo e da comunicação, e respeitando a dimensão da "diferença", embora o termo "deficiência" possa surgir em algum momento, o que se deve por força da legislação genérica. Proposições críticas a uma postura dialeticamente includente e excludente aparecerão no decurso, porém sempre com o intuito de trazê-las especificamente ao caso do sujeito surdo.

2.2.1 Políticas de Inclusão de Surdos no Brasil – um breve histórico.

Para situar devidamente o contexto histórico do surdo no mercado de trabalho no Brasil, é preciso também entender os movimentos exercidos em plano mundial.

É possível perceber que, durante a história dos surdos, sempre houve uma tensão que derivou de duas posturas: a proposição oralista, fortemente fundamentada na concepção de “normalização” e enquadramento do surdo no padrão do ouvinte; e a proposição bilíngue, fundamentada na concepção de reconhecimento da diferença, marcada pela disseminação da língua de sinais.

Há que se destacar em nosso país, que grande parte das conquistas dos surdos coincidem com o período de redemocratização, isto é, após o período de ditadura militar. Ademais, após um fulcro de quase um século de domínio oralista, políticas factualmente inclusivas começaram a ser mais frequentes, do final dos anos 80 até a primeira metade dos anos 2000, quando houve um salto qualitativo na legislação brasileira em relação à inclusão de modo geral, e também específico, em relação aos surdos.

Para contemplar não apenas os momentos históricos marcantes nessa trilha, como também as ações governamentais que sedimentaram em forma de leis e decretos a luta por espaço na sociedade, é proposta uma subdivisão em três sub-tópicos, a saber: (a) marcos históricos; (b) legislação inclusiva genérica; (c) legislação afirmativa específica à comunidade surda.

Assim, temos:

(a) Momentos históricos – o ano de 1856 marca a chegada em solo brasileiro do francês Ernest Huet, que traz consigo a primeira referência em língua de sinais em solo nacional, para ensiná-la aos surdos; um ano depois (1857) é fundado no Rio de Janeiro o Instituto dos Surdos-mudos, que exatos cem anos depois, modifica sua denominação para Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES); no ano de 1873, um aluno brasileiro do Instituto, o surdo Flausino José da Gama, organiza a iconografia dos sinais brasileiros. (MONTEIRO, 2006).

Esse momento de afirmação é interrompido após o Congresso Internacional de Surdo-mudez, realizado em Milão no ano de 1880, no qual foi eleito, como metodologia mais adequada à educação do surdo, a oralização.

No Brasil, a língua de sinais fica proibida desde o ano seguinte, 1881, e apenas em 1980 é que principia o movimento de bilinguismo, levantando a bandeira da língua de sinais como a primeira língua para os surdos.

Nesse espírito, um marco histórico sem dúvida é o desenvolvimento dos sistemas de notações escritas de língua de sinais, que embora não tenha acontecido em território nacional, deve ser apontada como marco histórico. Este, foi estabelecido por Stokoe, a quem se deve a afirmação da língua de sinais com caráter linguístico, além da criação do chamado Sistema de Stokoe, do qual deriva outra série de sistemas de notação como os de Neve, Hamnosys (específico para informática), e o SignWriting. (STUMPF, 2005).

Voltando ao contexto nacional, temos no ano de 1977 a fundação da FENEIDA (Federação Nacional de Educação e Integração de Deficientes Auditivos), que em 1987 tem sua denominação modificada para FENEIS, substituindo “deficientes auditivos” por “surdos”, após o posicionamento político até então inerte por parte dos surdos, cuja organização permitiu a formação e a eleição de uma chapa formada por eles. (MENDES, FIGUEIREDO E RIBEIRO, 2015).

É importante citar fora do Brasil também, a Declaração de Salamanca, documento elaborado pelo governo da Espanha em colaboração com a UNESCO, datado de junho de 1994 e cujo propósito principal é o de prover a inclusão no ambiente sócio educacional (BRASIL, 2016). A importância particularmente no caso dos surdos se deve pelo fato desse documento citar, como um de seus princípios, a necessidade do uso de língua de sinais, desestabilizando uma tradição oralista que, perdurava desde o Congresso de Milão, de 1880. Diz o item 19 da Seção II deste documento:

> Políticas educacionais deveriam levar em total consideração as diferenças e situações individuais. A importância da linguagem de signos como meio de comunicação entre os surdos, por exemplo, deveria ser reconhecida e provisão deveria ser feita no sentido de garantir que todas as pessoas surdas tenham acesso à educação em sua língua nacional de signos. (DECLARAÇÃO DE SALAMANCA, 1994).

(b) Legislação inclusiva genérica – na faina de integrar pessoas portadoras de necessidades especiais, e após o decreto da ONU que estabeleceu o ano de 1981 como o Ano Internacional dos Deficientes, cuja

declaração de princípios sugere ações para erradicar as desigualdades via equiparação de oportunidades (ARAÚJO, 2005), é promulgada no Brasil – de forma extemporânea, quase dez anos depois - a Lei 7.853/89, ou Lei da Política de Integração de Pessoas Portadoras de Deficiência.

Em sequência, uma referência importante - a Lei 8.213/91, que na subseção II, artigos 89 a 93 trata da reserva de mercado, isto é, vagas destinadas especificamente a pessoas portadoras de deficiência, proporcionalmente ao número de empregados na organização. Essa conquista foi o embrião da Lei 13.146/15, ou Lei Brasileira de Inclusão, que trata especificamente dessa matéria. Dois anos depois, a Lei Orgânica de Assistência Social, em seus artigos 20 e 21 institui o BPC, ou Benefício de Prestação Continuada, dado pelo Estado às PcD's. (BRASIL, 1993).

Já citada, a Declaração de Salamanca (1994), influencia a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9.394/96) que dá provimento no tocante à "escola inclusiva". Embora tal atitude represente um avanço, em seu bojo trouxe duras críticas no sentido em que reproduzia o discurso de normalização, ou seja, o surdo precisava "encaixar-se" na perspectiva ouvinte. (QUADROS, 2003). Finalmente, em 2000, a promoção de acessibilidade é contemplada na Lei 10.098/00, mais tarde regulamentada pelo Decreto 5.296, sancionado em 2004.

(c) Legislação Afirmativa Específica – em relação aos surdos em particular, é imperioso destacar a Lei 10.436/02, pois é ela investe a Libras na condição de língua oficial dos surdos. O Decreto 5.626/05 é que a regulamenta, três anos depois, tornando-o conhecido como Lei de Libras. Um ano depois, a Portaria 310/2006 normatiza a acessibilidade nos meios de comunicação, como as transmissões televisivas; e finalmente, outros dois avanços de destaque, a Lei 11.796/08 que institui o Dia Nacional do Surdo em 26 de setembro, data em que se comemora o aniversário de fundação da FENEIS; e a Lei 12.319/10, regulamentadora da profissão de Tradutor e Intérprete de Libras. (SENADO FEDERAL, 2006).

Na figura 03, mostrada em sequência, procura-se traçar uma linha temporal onde essas três dimensões são postas lado a lado.

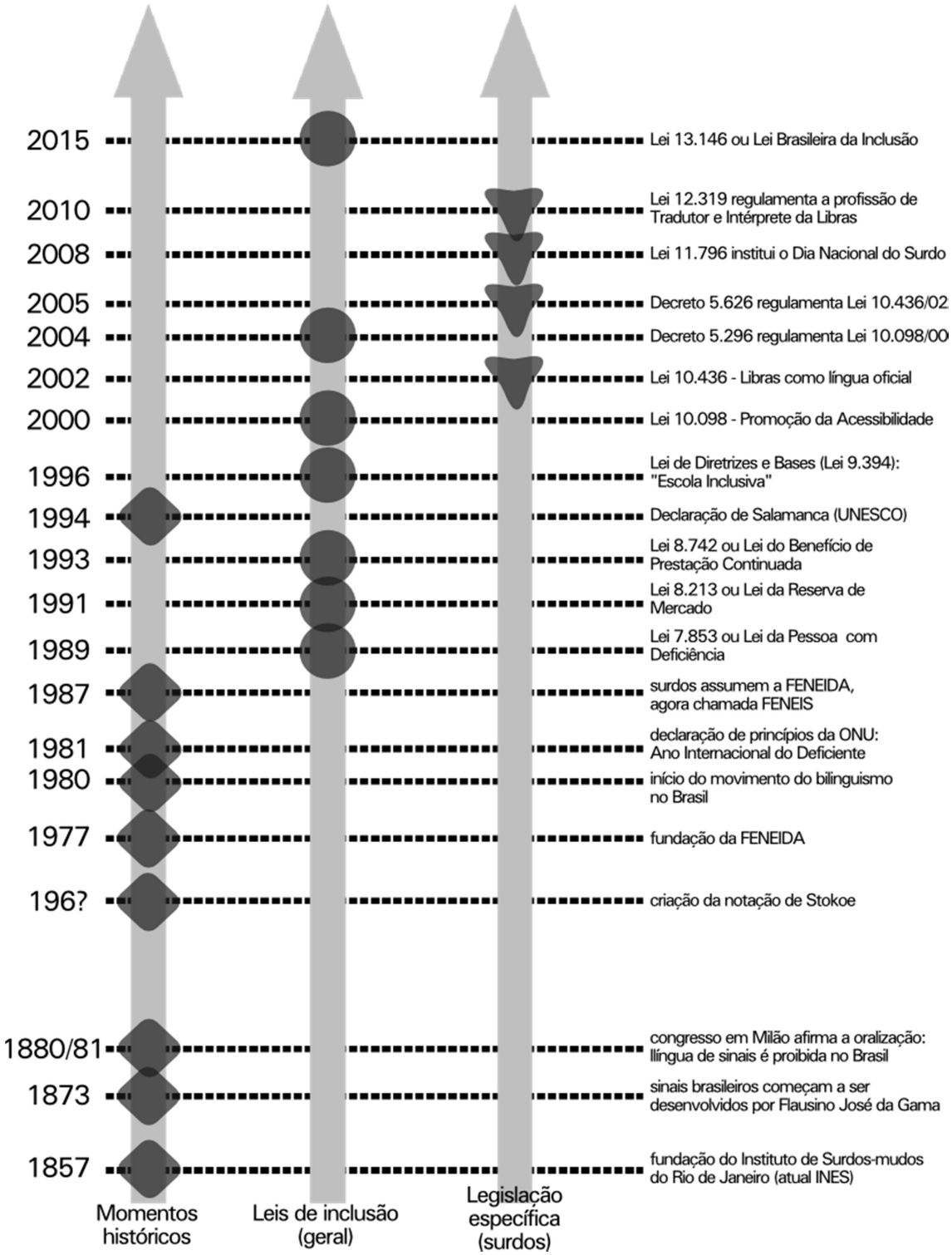

Figura 03: Linha do tempo do processo histórico de inclusão no Brasil. Fonte: elaboração do autor (2017)

2.2.2 O surdo trabalhador e a dicotomia inclusão/exclusão

A linha do tempo descrita anteriormente mostra que houve avanços no que se refere à inclusão. O surdo dos dias de hoje não tem a mesma condição

daquele de cem anos atrás. Porém, no contexto do mercado de trabalho, os surdos ainda convivem com as representações estigmatizadas do universo ouvinte, a barreira comunicativa e a dependência dos ditames legais para sua inserção na organização formal.

Tudo isso cria um ambiente em que as ações afirmativas das políticas inclusivas podem, dialeticamente, criar um ambiente de exclusão. A primeira problemática que será exposta diz respeito ao imbróglio decorrente do desrespeito às normativas legais de inclusão. Nessa conjuntura, Ribeiro e Carneiro (2009) apontam que as organizações muitas vezes “apostam” na falta de fiscalização para descumprirem as quotas. Uma das estratégias de procrastinação envolve assinatura de Termos de Ajustamento de Conduta, porém as providências nesses casos quase sempre são tomados por intermédio de sanções, como multas pecuniárias.

Tanaka e Manzini (2005) destacam o problema da visão estigmatizada por parte dos empregadores como fator preocupante. Segundo os autores, a inclusão por força de lei também revela uma faceta na qual o empregador “empurra” o indivíduo para dentro da organização pela força da lei e pelo temor da aplicabilidade de multa, e nesse movimento, desconsidera o indivíduo na dimensão de suas potencialidades.

Também sob a mesma perspectiva crítica, Gödke (2010) analisa dialeticamente essa relação, porém não segundo o aspecto da legislação, mas do ato de inclusão em si. Um de seus argumentos principais é que a inclusão desse trabalhador é subordinada, isto é, atrelada a um fator ontológico (a deficiência), num contexto quantitativo segundo a lógica mercantil, excluindo-o de qualquer outro contexto, agindo portanto, como fator de restrição – a quota define de certa forma a quantidade, ela na melhor das hipóteses será atingida, mas dificilmente superada.

Especificamente no que diz respeito ao surdo, ressalta-se o diálogo existente entre as contribuições de Lunardi (2012) e Klein (2013), pois a discussão da relação inclusão-exclusão se observa em ambas a partir do contexto educacional. Lunardi (2012) critica o conceito de “escola especial”, que conforme visto em Quadros (2003) e Skliar (2001) reproduz o ambiente de normalização e reafirma a colonização cultural do surdo. Aquela autora posiciona a preponderância da cultua ouvinte na dimensão de controle e

regulação da surdez, e legitima uma estrutura de poder do ouvinte sobre o surdo nas políticas de inclusão.

Portanto, a hegemonia dos discursos que ligam a surdez exclusivamente à questão médica, criou um ambiente no contexto educacional cuja abordagem clínico-terapêutica em que a educação fica em segundo plano, o importante é "corrigir". Skliar (2001) entende da mesma forma, e argumenta no sentido em que a definição de inclusão/exclusão passa da escolarização para a profissionalização sempre trazendo a ideia de carência do indivíduo, de alteridade deficiente, sempre fora do contexto cultural, social e relacional.

Embora sua principal fonte de referência seja Foucault, Klein (2006, 2013) situa a formação educacional visando a empregabilidade do surdo num contexto muito próximo do que Habermas identificou, na qual a racionalidade puramente objetiva da lógica de mercado atue como colonizadora do mundo-da-vida. A autora pontua a preocupação advinda dessa racionalidade com a formação do trabalhador competitivo, qualificado, flexível, e portanto, "empregável", num tripé formado pela competência, disposição para aprender e capacidade para empreender (2006, p.443).

A questão aqui parece girar em torno da reprodução do universo ouvinte para que o surdo possa almejar uma melhor posição em relação ao trabalho. Nessa disputa pela "empregabilidade" nos moldes da racionalidade mediada pelas relações de mercado, é muito presente a noção de "caridade", "ajuda" (LADD, 2003) e direcionamento a profissões em que o surdo seria melhor "encaixado", e assim, áreas de trabalhos manuais (desenho, marcenaria, costura, cerâmica, cabeleireiro) assim como ligadas à informática, surgiam como melhores escolhas, afinal tais atividades exigiam atenção e concentração, características vistas como pontos fortes dos surdos. (KLEIN, 2013).

Alguns estudos, incluindo o de Foster e McLeod (2003) nos Estados Unidos e de Rydberg (2010) na Suécia, pincipalmente este último, mostraram correlação positiva entre educação e inserção no mercado de trabalho, embora não seja mencionado o ambiente educacional (abordagem "inclusiva" ou bilíngue). Mesmo assim, os surdos encontravam-se empregados em maior quantidade em atividades em que se exige menor nível no que diz respeito à educação formal (RYDBERG, 2010).

Dentro do ambiente laboral, os surdos muitas vezes são encontrados isolados socialmente, experimentando a sensação de exclusão, tanto em situações formais (treinamentos em grupo, palestras) quanto em situações informais (intervalos para refeições, conversas em grupo). A barreira apontada é sempre a comunicativa (WHEELER-SCRUGGS, 2002), somada à comportamentos atitudinais dos colegas, que esperam da organização a adoção de medidas para de certa forma facilitar a situação do ouvinte (sinalização visual, videoconferências legendadas), e não a partir da sua atitude, como por exemplo, aprender a comunicar-se através de sinais. (FOSTER E McLEOD, 2003; PUNCH, HYDE E POWER, 2007).

Conquanto os estudos realizados nestes países tenham um matiz bastante gerencial, diferente da postura crítica encontrada nos estudos brasileiros, percebe-se que as dificuldades dos surdos são as mesmas. As estruturas de poder e controle identificadas por Klein (2013) são identificadas em Punch, Hyde e Power (2007) que identificaram em estudo empírico que muitos surdos são relutantes em suas solicitações no ambiente de trabalho no que diz respeito à adaptação, por medo de parecerem “menos competentes”. Também Sheridan, White e Mounty (2010) identificaram relação entre uso de linguagem e relações de poder, onde o surdo é menos respeitado em suas ideias do que o ouvinte, no mesmo ambiente.

Portanto, seja na forma de atitude negligente ou procrastinatória da organização, em relação ao disposto na legislação (RIBEIRO E CARNEIRO, 2009); seja na inclusão subordinada à concepção ontológica de deficiência (GÖDKE, 2010); seja nas relações de poder e controle da economia baseada no mercado, seja a partir do discurso preponderante do ouvintismo, desde o contexto educacional até a formação profissional (KLEIN, 2006, 2010; SKLIAR, 2010; LUNARDI, 2012), culminando com a experiência do isolamento, da necessidade de adaptação ao universo ouvinte (PUNCH, HYDE E POWER, 2007; SHERIDAN, WHITE E MOUNTY, 2010), verifica-se de forma constante a dicotomia entre inclusão e exclusão no contexto das organizações.

2.3. O “EU” E O “OUTRO”

Anteriormente, foram tratados conceitos como língua e linguagem, que segundo Vygotsky (1991) tem papel fundamental, para o processo cognitivo. O autor admite que o desenvolvimento se dá numa primeira instância interpsicológica e depois intrapsicológica, ou seja, toda função superior origina-se da relação social, entre os indivíduos, cujo elemento mediador é o signo, dentre os quais se destaca como protagonista a linguagem (idem, 2010). Esse universo simbólico, refletido em comportamento e ações de grupo, constituirá o que se denomina, segundo algumas correntes epistemológicas, em uma das maneiras de se conceituar *cultura* (principalmente Sá, 2002 e Ladd, 2003). Em adição, tem-se que a língua está eivada de poder para a construção de significado, e assim, concorre com protagonismo para a formação da identidade.

Tais conceitos são tratados por uma corrente filosófica – e também utilizada pela metodologia científica – conhecida como fenomenologia. Sua preocupação diz respeito à forma como são descritas experiências subjetivas nesse mundo vivido, que até o momento foram tratadas como construtoras do "universo simbólico". Portanto, os meandros e significados da experiência, no nível cotidiano, são capitais para compreender os *fenômenos* investigados. (GOULDING, 2005).

O acúmulo dessas experiências, o significado que tomam, ou a forma como o mundo é apresentado aos indivíduos para sua ressignificação, são trabalhadas pela fenomenologia, mais precisamente o que seus teóricos conceituaram como "mundo-da-vida", termo que a partir de agora será recorrente. Tem-se como intenção descrever como os estímulos cognitivos gerados através da língua visual/espacial (VYGOTSKY, 1991, 2010; SACKS, 2010), espelhados em identidade e cultura (SÁ, 2002; LADD, 2003; SKLIAR 2013), constituem *mundos-da-vida* diferentes, distintos, únicos. E que estes se encontram e se ressignificam por intermédio do reconhecimento e aceitação do mundo-da-vida do outro.

Portanto, se faz necessário uma incursão pelo escopo da fenomenologia social, para tratarmos de mundo-da-vida, alteridade e intersubjetividade. Ou seja, como os mundos vividos e partilhados se encontram, se reconhecem, e se interligam.

2.3.1 O conceito fenomenológico de mundo-da-vida

Entre alguns conceitos que são considerados capitais para a fenomenologia, indubitavelmente está o do que é o “mundo-da-vida”, a partir do qual serão costurados os demais temas. A elucidação do significado dessa expressão “mundo-da-vida”, ou mundo vivido (*lebenwelt*, na língua original), nos leva a recorrer à definição encontrada em Schutz, para o qual o mundo, entendido como o ambiente onde se encontra o indivíduo, modifica e é modificado pelas ações deste. Ou seja, o mundo-da-vida é o mundo físico, que é oferecido para nossa experiência e interpretação, mesmo que anteriormente já o tenha sido experimentado, interpretado e modificado por nossos antecedentes. É, portanto, o horizonte das experiências, onde ele próprio (mundo) se apresenta a nós de forma originária. (SCHUTZ, 2012; JUNGLOS, 2014).

O entendimento de Schutz sobre o “mundo-da-vida” é bem complementado por Merleau-Ponty (1999), quando este discorre a respeito da transformação do mundo físico pela simples presença de um ser vivo, e, por consequência, ainda muito mais pela presença, experiência e ação humanas. Assim, entende ele o conhecimento científico como a descrição do mundo experimentado, sendo portanto o universo da ciência a expressão segunda da experiência do mundo percebido. Nas palavras de Merleau-Ponty (1999, p.3):

> Eu não sou o resultado ou o entrecruzamento de múltiplas causalidades que determinam meu corpo ou meu psiquismo; eu não posso pensar-me como uma parte do mundo, como simples objeto da biologia, da psicologia e da sociologia, nem fechar sobre mim o universo da ciência. Tudo aquilo que sei do mundo, mesmo por ciência, eu o sei a partir de uma visão minha ou de uma experiência do mundo, sem a qual os símbolos da ciência não poderiam dizer nada.

A assertiva de Merleau-Ponty faz referência à percepção e ao conhecimento, ressaltando no ser humano o exercício do pensar sobre algo, o de ter uma “visão pessoal”. Schutz irá argumentar que, através de experiência, temos então a consciência de algo, através de associações. Portanto, através do exercício do pensamento, evoca-se não apenas experiências anteriores, mas tem-se o comportamento consciente, ou a ação (conduta) imbuída de significado. E, assim sendo, toda atividade como experiência anterior a esse

fenômeno, não possui significado, senão quando há a experiência percebida de maneira reflexiva. (SCHUTZ, 2012; MERLEAU-PONTY, 1999).

Tal atributo apresenta o caráter intuitivo do mundo-da-vida. Ora, através da observação empírica de fenômenos da natureza, tem-se a ideia de leis (ainda que não conhecidas em sua formulação científica) como a da gravidade, movimento e repouso, entre outras. Essa observação, no entanto, é parcial e ainda eivada de incoerências e contradições, mas a experiência e o significado passarão a existir por intermédio de analogias, comparações, similaridades e diferenças. Tem-se, a partir disso, que o pensar humano envolve o mundo da vida numa propriedade intuitivo-epistêmica, proveniente de sua pré-cientificidade e que se encontra como fundamento do sentido através da experiência percebida. (SCHUTZ, 2012; JUNGLOS, 2014).

Esse entendimento desemboca na assertiva de Merleau-Ponty, já anteriormente citada, de que “tudo o que sei do mundo [...] (é) a partir de uma experiência do mundo, sem a qual os símbolos da ciência não poderiam dizer nada”. Entra-se, portanto, na noção schutziana de mundo-da-vida enquanto cenário cognitivo: pode-se pensar num processo, simplificadamente horizontal, em que temos experiência – percepção - consciência – intencionalidade – sentido.

Porém, Schutz ainda complementará sua noção de cenário cognitivo afirmando que “a pessoa nasce num mundo que existia antes do seu nascimento [...] não simplesmente físico, mas sociocultural” (p.79). Já temos então um entendimento mais completo desse mundo-da-vida, pois o significado não parte apenas da ação do “eu” no mundo físico, ou “das coisas”. Schutz complementa a frase, na mesma página, “esse último (sociocultural), é um mundo pré-constituído e pré-organizado, cuja estrutura especial é resultado de um processo histórico e diferente, portanto, em cada cultura ou sociedade”. (SCHUTZ, 2012).

A importância dessa noção está em que o indivíduo não tem sua experiência num mundo físico apenas, mas faz parte de um tecido social, ou seja, é integrante de um liame de experiências vivenciadas e partilhada por outros indivíduos. Temos aí a ideia do protagonismo não somente do “eu”, mas do reconhecimento do “outro” em cada experiência e na ressignificação do mundo-da-vida (lembremos aqui que o conhecimento, isoladamente pensado

por intermédio de nossas experiências pessoais ainda é parcial e contraditório). Schutz (2012, p.80) mostra que o mundo social é “uma rede fina de relacionamentos”, e na sequência cita o elemento essencial dessa rede – de “signos e símbolos”, com estrutura particular de significado.

Portanto, há de se entender a fenomenologia não impondo ao “eu” (esse sujeito protagonista) uma carga, como se fosse ele a única fonte de significação do mundo. Logo, entende-se que não há uma consciência una, inerte, mas aberta a possibilidades, reconhecendo uma consciência reflexiva, buscando a latência existente em suas zonas fronteiriças, sem verdades dadas como indeléveis. Se assim pensamos, admitimos que esteja aberta nesse “eu” uma esfera inclusiva, contempladora da cumplicidade dos sentidos. (JUNGLOS, 2014).

Para isso, é necessário tecer considerações sobre a concepção do mundo-da-vida Schutziano, por excelência, como o mundo dos significados intersubjetivamente partilhados (CORREIA, 2005). Assim, podemos conceber o mundo-da-vida, resumidamente: (a) como o mundo é dado à nossa experiência e modificação; (b) como o “eu” reconhece o “outro” nesse contexto; (c) com a existência de uma dimensão relacional entre ambos; (d) e como a resultante dessas experiências, tanto pessoais quanto relacionais, no “eu” e no conjunto “eu e o outro”.

Entremos, portanto, na seara desse relacionamento com “o outro”.

2.3.2. Alteridade e Intersubjetividade

A abordagem fenomenológica, segundo argumenta Fraga (2009) dá evidência não apenas ao agente humano, mas também ao social. Sua argumentação é coerente com o que foi exposto em relação ao mundo-da-vida, se entendido como o mundo experimentado e posto à nossa experiência, no qual há o componente físico e o componente social. Dessa forma, é possível pensarmos na dimensão de um sujeito orientado para a intersubjetividade, isto é, compreendendo o outro e sua “bagagem”.

Para que possamos discorrer a respeito da intersubjetividade, primeiramente devemos compreender o que é a alteridade, e isso diz respeito a como reconhecemos ao “outro”. Com efeito, Schutz explana que a presença

humana é que enseja a participação de seres semelhantes, para os quais o mundo da vida não é privativo, em absoluto, mas uma de suas premissas básicas é o fato de ser compartilhado. (SCHUTZ, 2012).

Dartigues (1992) expõe a ideia de que compreender e reconhecer ao outro pressupõe o acesso a uma vivência psíquica que não é minha, ou do "eu". O mundo recebe, portanto, o sentido fruto da pluralidade de consciências, e não do "eu único", por intermédio do intercâmbio, onde o mundo não é apenas minha representação – ele é o "nosso mundo"; e arremata com uma expressão usada por Merleau-Ponty, um intermundo, enquanto mediatiza os intercâmbios entre os sujeitos.

Outrossim, a noção do outro está bem descrita nesse autor, como citado por Dartigues, segundo o qual diante do "eu" e da consciência deste indivíduo, o "outro" seria, no espaço, um em si, embora em sua existência ele fosse para si. Essa relação entre ambos é explicitada na obra e nas palavras do próprio Merleau-Ponty (1999, p.468):

> [...] ao mesmo tempo eu deveria distingui-lo de mim, portanto, situá-lo no mundo dos objetos, e pensá-lo como consciência, quer dizer, como espécie de ser sem exterior e sem partes ao qual eu só tenho acesso porque ele sou eu, e porque nele se confundem aquele que pensa e aquele que é pensado.

Junglos (2014) debate com as ideias de Husserl nesse sentido, apontando que segundo este, há um mundo circundante, onde o "eu" reporta-se a seus atos perceptivos, cognitivos e comportamentais, formando aí sua identidade como pessoa; e no que tange à dimensão comportamental, o "eu" age com o mundo e com o "outro", numa "comunidade de Eus", onde não podemos tratar o outro como objetos – corroborando o que disse Merleau-Ponty – senão, incluindo-as, dentro de um mundo circundante comum.

Para Schutz (2012, p.159), a situação do indivíduo dentro do mundo descreve-se desta forma: "a situação biográfica única em que me encontro dentro do mundo [...] é apenas, numa escala muito pequena, feita por mim próprio". Sua argumentação segue, ponderando que o mundo historicamente dado existe antes do "eu" e prosseguirá após sua morte, e que portanto, não posso concebê-lo como um mundo "meu", mas sim como um ambiente "nosso", onde somos afetados um pelo outro durante nossa vivência. Merleau-Ponty (1999) ainda destaca que a subjetividade, enquanto intersubjetividade, é

questão ontológica, portanto não é matéria de escolha ou determinação anterior. Assim, “eu” não escolho fazer parte do mundo, nem escolho o fato de que este é habitado por outros indivíduos e que precisaremos interagir, ainda que as circunstâncias e as minhas percepções possam, de certa forma, “filtrar” o número de minhas interações durante a vida.

Prossegue-se este mesmo raciocínio ao novamente evocarmos o pensamento de Schutz, que influenciado pela fenomenologia de Husserl, afirma que o outro nos é apresentado e dado à percepção despido de sua vida psicológica (eis aqui a noção de Merleau-Ponty, situando-o primeiramente no “mundo dos objetos”). No entanto, desenvolve Schutz, ele se apresenta na situação de co-presença, num sistema de apresentações e percepções, de indicações ordenadas de suas experiências.

Reside nos meandros dessa afirmação um ponto fundamental, e que parece absurdamente óbvio, mas que é essencial ressaltar: por intermédio dessa co-presença, somos capazes de perceber que existe correlação. Nas palavras de Husserl, citado por Junglos (2014, p.41), “um se constitui por essência através do outro”. O pressuposto dessa afirmação é que a forma de uma pessoa interagir com outras não é fruto apenas da inserção numa coletividade – mais do que isso, aborda um processo de compreensão produzida nessa relação intermundo.

É nesse contexto de pensamento que podemos introduzir o ponto de vista de Habermas (1989), para quem as interações sociais são, relativamente, estáveis e cooperativas, como também conflituosas ou instáveis. Portanto, se faz necessário um catalisador dessa ordem social, para que os participantes da interação coordenem-se, de tal modo que ego e alter possam conectar suas ações e evitar conflitos. A ideia de Habermas, portanto, parte do pressuposto de que a intersubjetividade pode ser orientada para o sucesso, para o acordo, e para a compreensão mútua. O veículo para isso, segundo esse autor, é a comunicação.

E é a comunicação o ponto nevrálgico onde se dá a crise da relação surdo-ouvinte. Daí nasce a barreira para o reconhecimento, a intersubjetividade; e esta, por sua vez, é o nascedouro das representações da cultura ouvintista que conduzem ao erro do “discurso da deficiência” e suas mazelas – a busca pela “normalização”, a visão do surdo como “indivíduo

inferior". Portanto, nada mais natural e necessário que se aborde este tópico a seguir.

2.4. COMUNICAÇÃO

Neste ponto, já é cabível o devido destaque para uma exposição mais detalhada a respeito do assunto que encerra a centralidade da problemática a respeito da tensão existente na intersubjetividade surdo-ouvinte. Se é fato que cultura, identidade, mundo-da-vida são distintos a surdos e ouvintes, não apenas o que os distingue, mas também o que separa o reconhecimento do "eu" ouvinte com o "outro" surdo, a ponto de soerguer representações estigmatizadas a seu respeito é, sem dúvida, a barreira da comunicação. Seria este, sem dúvida, um assunto tão vasto quanto o que trata da cultura. Para delimitá-lo de forma devida ao que se pretende verificar neste estudo, são propostas duas abordagens, que serão contrapostas.

A primeira, dominante nos estudos das teorias da Administração, e que é permeada paradigmaticamente pelo viés funcionalista, encontra na comunicação a expressão de uma racionalidade essencialmente objetiva e instrumental, orientada para resultados. O ponto de partida é a visão de Chester Barnard, um dos teóricos clássicos da Administração, apoiada por outros como Robbins e Hall, também bastante influentes e recorrentes na literatura específica da área.

O contraponto é dado, basicamente, a partir da visão de Habermas e de Guerreiro Ramos, primeiramente através da exploração de pontos ainda não abordados sobre a Teoria da Ação Comunicativa (TAC); sobre o segundo autor, na forma do estudo da racionalidade substantiva, em posição crítica a respeito da racionalidade funcionalista-positivista.

2.4.1 Em busca do resultado: comunicação do ponto de vista das teorias tradicionais da Administração.

Há muito tempo os teóricos da teoria administrativa, mormente na linha de pensamento positivista, exaltam o caráter essencial e estratégico da comunicação no contexto organizacional. Dentre estes, talvez a grande

referência seja a obra de Chester Barnard, para quem a comunicação ocupa um lugar central na teoria das organizações, pelo fato de que as técnicas de comunicação, bem como sua efetividade impactam, e até mesmo determinam, fatores como estrutura, alcance e extensão da organização.

Para o autor, um dos fatores que determina a existência de uma organização é o fato de que haja pessoas aptas a se comunicarem entre si, adicionando que a comunicação é o que dinamiza a potencialidade de realização de um propósito comum entre os indivíduos. (BARNARD, 1971).

A ideia exposta por Barnard é reproduzida, e por que não dizer, reformulada por outros autores, que pontuam a importância da comunicação no âmbito da organização formal. Defende-se a ideia de que não pode haver desenvolvimento, clima de mútua confiança e, por conseguinte, a própria sobrevivência corporativa sem que haja um sistema de envio e recebimento de mensagens. Nesse sentido comunicação pode ser entendida como uma das atribuições básicas para um administrador, e uma das principais habilidades que dele se requer, já que, em última análise, tudo o que um gestor faz envolve comunicação. Sem dúvida, aqui se percebe o papel da comunicação enquanto viabilizadora do que Barnard denominou “propósito comum” e “disponibilidade para servir”. (DRUCKER, 2003; ROBBINS e DECENZO, 2004; OLIVEIRA, 2011).

Hall (2004) aponta ainda que a comunicação se torna mais importante à proporção em que as organizações são orientadas, sobretudo, às pessoas e às ideias, entretanto, até em sistemas mais mecanizados e automatizados, não há como orientar e instruir a mão-de-obra sem comunicação, mesmo que haja pouca variabilidade e adição, e esta se apresenta restrita mais a aspectos rotineiros. Kunsch (2003) é mais abrangente e não faz distinção entre a orientação da organização, quando afirma que a viabilidade do sistema organizacional se dá graças ao sistema de comunicação. Fleury e Fischer (1992) trazem outra afirmação categórica: “a comunicação se constitui em um dos elementos essenciais no processo de criação, transmissão e cristalização do universo simbólico de uma organização” (p.24).

Existe também um entendimento de que os problemas organizacionais – ou grande parte deles - poderiam ser debelados por intermédio de um eficiente sistema de comunicação. A ideia contida nesse pensamento é de que, em

disponibilidade suficiente dentro da organização, a comunicação traria conhecimento e compreensão, visto que a transferência de significado é o que viabiliza a transmissão de informações e ideias. (KATZ e KAHN, 1978; ROBBINS, 2002).

O processo de comunicação formal das organizações tem aspecto fundamentalmente relacional. Sobre esse processo, é bastante revelador o que expõe Hall (2004, p.157):

> As relações sociais que ocorrem no processo de comunicação envolvem o transmissor e o receptor, e seus efeitos recíprocos para cada um, à medida que se comunicam [...]. Diferenças de status, modelos de percepção diferentes, atração sexual e outros fatores podem fazer parte do quadro e conduzir a distorções daquilo que está sendo enviado e recebido.

Essa afirmação, preliminarmente, já aponta para possíveis distorções no processo de comunicação, o que se pretende abordar mais detalhadamente à frente, nesse estudo, na discussão dos resultados da pesquisa empírica. Por ora, importante ressaltar o caráter relacional desse processo. Na esteira desse pensamento, encontramos algumas funções desse caráter relacional em Robbins e Decenzo (2004), para os quais a comunicação dentro do grupo de trabalho é um mecanismo basilar para expressão emocional de sentimentos e necessidades sociais, traduzindo-se como transferência e compreensão de significado; na outra ponta desse caráter relacional, temos a motivação, por meio da geração de feedback, e o reforço do comportamento desejável. (ROBBINS e DECENZO, 2004).

O que está implícito, tanto no que lemos em Barnard quanto na visão de Hall, Robbins, Katz e Kahn é a função utilitarista da comunicação. Percebe-se claramente que a comunicação alude funções bem definidas, quais sejam doutrinação, reforço, direcionamento, instrução. A comunicação, nesse sentido, corrobora a racionalidade objetiva e funcionalista, característica da visão positivista explícita, em grande monta, na teoria da Administração.

Kunsch (2003) contribui com essa constatação, afirmando que esse modelo objetivo e funcionalista em relação à comunicação organizacional ocupa-se das formas estruturais formais e informais de comunicação e com a prática em função de resultados, partindo do pressuposto de que todo comportamento comunicativo pode e deve ser tangibilizado, mensurado e

padronizado, sem que haja análise de contextos sociais, econômicos e políticos. Ou seja, é uma comunicação formal sistematizada, descolada de aspectos culturais e do universo cognitivo das pessoas que a compõem. A autora cita, para arrematar sua conclusão, um fragmento de Redfield: “por estar a comunicação relacionada com as interações individuais, este assunto está impregnado de semântica, sociologia, antropologia, psicologia e administração” (p.73).

Essa afirmação sobre a natureza da comunicação, descolada da dimensão social (e por extensão, afetiva e moral) em função dos resultados, é emblemática porque é a “ponte” para a proposição crítica a essa postura. Para entrarmos nesse terreno, importa recorrer a Serva (1997), que citando as obras de Habermas e Guerreiro Ramos, em visões complementares, apontam justamente para essa ação racional de natureza instrumental no locus organizacional, elencando seus elementos constitutivos, calcados na ação baseada no cálculo, orientada para alcance de metas técnicas ou ligadas a interesses econômicos. (SERVA, 1997).

A respeito desses elementos e sua utilização pela organização dentro do contexto da racionalidade objetiva e instrumental, passamos a abordar o contraponto a essa visão, alicerçados pela concatenação de argumentos entre Schutz e Habermas com autores como Serva, Vizeu e Guerreiro Ramos; essa teia de argumentos apresentará a visão de uma racionalidade denominada substantiva, fortemente inspirada na visão habermasiana, de cuja extensa obra serão destacados alguns pontos da Teoria da Ação Comunicativa (TAC), uma ampla crítica à razão funcionalista, como apresenta o segundo tomo desta obra.

2.4.2 Em busca do consenso: A Teoria da Comunicação em Schutz e a Teoria da Ação Comunicativa de Habermas

No entendimento de Schutz (2012) assim como o homem reconhece a existência material de semelhantes como um pressuposto, dessa mesma forma vê a possibilidade de intercomunicação e organização social. Nesse sentido, recorre a Husserl, para aduzir que o outro não é reconhecido simplesmente pela sua presença originária, porém, em sua “co-presença”, e assim, as

pessoas se dão a conhecer umas às outras como “contra-sujeitos” e não como objetos, mediante o ambiente de comunicação.

Podemos considerar que isso acontece porque quando a comunicação ocorre, todos os eventos anteriores são, de certa forma, submetidos à reconsideração e à revisão. Consoante Fraga (2009) traz, tendo Dewey como fonte, é por meio da comunicação, que os eventos se tomam de significado. O homem, portanto, usa as palavras para estabelecer relações vivas com seu semelhante; e assim, a linguagem não é um meio, senão uma manifestação, uma revelação do laço psíquico que nos une ao mundo e ao semelhante. (MERLEAU-PONTY, 1999).

Como já fora exposto, Correia (2005) traz valiosa compilação sobre o pensamento de Schutz a respeito dos significados intersubjetivamente partilhados. Descreve que, para este autor, a relação entre sociedade e sistema de símbolos ocorre de forma tal que o símbolo tenha origem na sociedade e, já estabelecido, exerça influência na estrutura social. Vale dizer então, que a comunicação é agente de coordenação de duas vertentes de ação, por intermédio de meios simbólicos. (CORREIA, 2005). Fraga (2009) concorda ao comentar que o diálogo é essencial para a compreensão dos sujeitos, para a abertura para o outro e para o sentimento de equidade entre “eu” e “o outro”. Arremata o autor: “o não reconhecimento do outro implicaria o não reconhecimento de si próprio” (p.57).

A confluência entre a discussão sobre língua, linguagem e comunicação e os conceitos vindos da fenomenologia, sobretudo no que se refere a intersubjetividade e mundo-da-vida, está sem dúvida na obra de Habermas, sobretudo em sua Teoria da Ação Comunicativa (TAC). A concepção habermasiana da ação comunicativa repousa na suposição de que dois sujeitos são capazes de agir em consenso baseados em racionalidade, cuja fonte, em última análise, é a comunicação.

Tal racionalidade se mostra como catalisadora de um discurso orientado para o entendimento, num compartilhamento intersubjetivo do mundo-da-vida, assegurando a ambos apenas um mundo objetivo A racionalidade da ação comunicativa invoca a pluralidade ontológica do ser humano e a importância das relações sociais, pelas quais se constitui de forma objetiva a ação coletiva. (VIZEU, 2006, 2011; HABERMAS, 1996).

A ação comunicativa, na visão de Habermas, considera essencialmente que o ser humano, em sua dimensão ontológica, é plural; em assim sendo, a realidade se expressa em três “mundos”: o objetivo (referente à perspectiva dos fatos); o subjetivo (perspectiva dos sentimentos); e social (perspectiva da legitimidade social) (HABERMAS, 2003). A ação comunicativa, portanto, é um processo de interpretação no qual há, para os participantes, referência, compreensão e sentido nessas três dimensões. (VIZEU, 2011).

Mas, por qual razão é importante falar destas três dimensões e por que teríamos em Habermas uma visão crítica à racionalidade funcionalista e a comunicação na forma em que essa racionalidade se expressa? A conexão está, em primeiro lugar, no fato de Habermas entender que há na sociedade a dimensão do mundo-da-vida, onde são encontrados os processos comunicativos intersubjetivos, e o “sistema”, caracterizado pelo *establishment* político-econômico, fonte da racionalidade funcionalista-positivista; ou seja, a macroestrutura dos meios produtivos, que de certa forma dominam, comandam e direcionam o mundo-da-vida. É, de certa forma, uma crítica, mas também uma continuidade do pensamento de Marx; resumidamente, a questão é que para Habermas o conflito não se dá entre classes – proletariado e detentor do capital – mas entre o mundo-da-vida e o sistema. (FIEDLER, 2006).

Habermas sustenta a tese de que:

> A progressiva desconexão de sistema e mundo-da-vida é condição necessária para o trânsito desde as sociedades de classes estratificadas do feudalismo europeu às sociedades de classes econômicas da modernidade. Entretanto, o padrão de modernização capitalista se caracteriza porque as estruturas simbólicas do mundo-da-vida são deformadas, sob o imperativo dos subsistemas diferenciados e autônomos através dos meios dinheiro e poder. (HABERMAS, 2003, p. 402).

Vizeu (2011) concatena este raciocínio ressaltando que a racionalidade, quando não contempla as três esferas citadas por Habermas (objetiva, subjetiva e social), torna-se limitada. E esse é o ponto em que se esteia a crítica da racionalidade instrumental em Habermas, porque, para ele, uma racionalidade baseada no cálculo utilitário se move exclusivamente no campo da dimensão ontológica objetiva.

Com efeito, vemos que na Administração o conceito de gestão não precisa levar sempre em conta o aspecto subjetivo (o das emoções e

sentimentos), nem tampouco o da legitimidade social, o que abarca também questões morais. Considerando a racionalidade com orientação para o resultado, seus elementos constitutivos são, portanto: os fins, o cálculo, a maximização de recursos, o desempenho, a utilidade, as estratégias interpessoais, os resultados e por último, mas não menos importante, a rentabilidade. (GUERREIRO RAMOS, 1989; SERVA, 1997).

Não apenas Habermas discute com Marx, mas também é válido mencionar na TAC uma contra argumentação também em Weber, pois ambos situam a racionalidade dentro de uma perspectiva em que é voltada, basicamente, para fins, sendo que Weber também indica uma racionalidade segundo valores. A racionalidade comunicativa de Habermas indica uma quebra paradigmática, na qual os aspectos técnicos e formais dá lugar a um ambiente mediado por uma relação dialógica entre agentes sociais, com vistas à intersubjetividade. Essa mudança no agir instrumental, muito comum na característica burocrática da organização formal, daria lugar a uma esfera comunicativa onde os participantes validariam seus discursos com base na veracidade, na legitimidade moral e na intenção (TENÓRIO, 1990).

Assim, mediados pela comunicação, o ambiente intersubjetivo levaria à democratização de espaços, libertando o mundo-da-vida da escravidão imposta pelo sistema burocraticamente institucionalizado, da lógica desumanizante e da ação meramente pragmática. (FIEDLER, 2006; VIZEU, 2011).

Dessa forma, podemos encerrar as discussões teóricas sob os pontos de vista de Schutz e Habermas admitindo que, para Schutz, linguagem e racionalidade estão relacionadas no sentido em que a primeira viabiliza a comparação de experiências, é a forma na qual o homem vive no tempo e no espaço, e também na relação com o outro (CORREIA, 2005). Ou como dito anteriormente, é mediante o ato comunicativo que reconheço o semelhante como um contra-sujeito (SCHUTZ, 2012). Em Habermas, vemos a inspiração em Schutz, de onde parte o conceito de mundo-da-vida intersubjetivamente partilhado como pano de fundo para o consenso por meio da ação comunicativa, como forma de superar uma falsa consciência, fragmentada, despida de reflexão, colonizadora do mundo-da-vida (HABERMAS, 2003).

É, pois, no mundo-da-vida que onde os atores se movem, num horizonte co-dado que possibilita intercâmbio, consenso, mudança, convivência, democracia, entendimento e transcendência. (BERTICELLI, 2000). E nesse contexto, a linguagem é capaz de dotar o ser humano de consciência coletiva, portanto pela prática comunicativa são reproduzidas a cultura e a personalidade, e são tais reproduções que cobrem as estruturas simbólicas do mundo-da-vida. (HABERMAS, 2003).

Em suma, Schutz e Habermas apontam para um *locus* comum: o mundo-da-vida como realidade vivencial, onde encontramos presente não só a valoração do indivíduo como também da experiência social; e neste, mais especificamente, da comunicação visando o entendimento, de um ambiente de democratização do conhecimento e assim, a transposição de um sistema funcionalista que traz consigo a consequência da objetificação e da reificação (BERTICELLI, 2000); é uma quebra paradigmática; uma mudança para uma racionalidade substantiva, na qual a auto realização, o entendimento e o julgamento ético assumiriam um ambiente organizacional transformador (GUERREIRO RAMOS, 1989; SERVA, 1997).

Porém, é fundamental a reflexão a respeito do fato de que este mundo ideal do consenso tem grandes desafios, no sentido em que demandaria uma espécie de *mea culpa* do mundo administrativo, admitindo a falibilidade de seu modelo racional funcionalista, ao mesmo tempo em que exigiria a continuidade do desenvolvimento daquilo que foi proposto na extensa e rica obra de Habermas expressa na TAC, bem como sua autocrítica, fomento, construção coletiva e aplicabilidade no mundo corporativo (TENÓRIO, 1990; VIZEU, 2011).

3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Nesta seção, descreve-se a forma como será conduzida a pesquisa de campo efetuada a fim de contemplar embasamento para a discussão de tudo o que foi exposto na problematização introdutória, examinado no delineamento teórico apresentado, e não menos importante do que isso, através desses dois alvos, fornecer subsídios para a consecução dos objetivos deste estudo.

Assim, os procedimentos aqui descritos visam coletar e burilar as informações de campo imbuídos do espírito constante no escopo do trabalho, qual seja, estudar a diferença existente entre o universo do ouvinte e do surdo, compreendendo o fenômeno de sua inserção na da organização formal, principalmente no que diz respeito à maneira com a qual a comunicação é vivenciada na prática laboral diária, num contexto de certa racionalidade que permita ou o ambiente inclusivo, compreensivo, intersubjetivo e auto realizador, ou a inclusão que se prende meramente ao aspecto legal/normativo e se perde no ambiente de trabalho quotidiano, consubstanciando exclusão, barreira comunicativa e retroalimentação de representações estigmatizadas a respeito do sujeito surdo.

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

Para a atuação no campo empírico, situamos a pesquisa primordialmente como sendo de natureza não-experimental, onde não há manipulação de qualquer variável, senão o estudo de relações entre atitudes, percepções e condutas individuais e grupais. Portanto, trata-se de um estudo de campo qualitativo, pelo qual o pesquisador buscará compreender o querer-dizer de fenômenos humanos, com informações coletadas que não se expressam basicamente em números, ou cujo papel destes seja coadjuvante à análise principal. Aqui, portanto – e resumidamente – a busca principal é pela descrição e pela busca do significado, não à frequência em que ocorre determinado fenômeno. (MOREIRA, 2002; GIL, 2008; COOPER E SCHINDLER, 2011).

González-Rey (2015) dá amplo aporte à epistemologia qualitativa, porém como o mesmo autor define, buscando uma reflexão aberta sobre a construção

do conhecimento, sem a necessidade de “âncoras apriorísticas” (p.5) no que se refere a exigências e necessidades de obter conhecimento a partir desta ou daquela abordagem. Porém, necessário trazer uma citação do autor, que embora extensa, traz de forma bastante clara a necessidade de uma abordagem epistemológica dessa natureza, quando se trata de construir conhecimento sobre um fenômeno de base interpretativa. Diz ele:

> A epistemologia qualitativa defende o caráter construtivo interpretativo do conhecimento, o que de fato implica compreender o conhecimento como produção e não como apropriação linear de uma realidade que se nos apresenta. [...] Ao afirmar que nosso conhecimento tem um caráter construtivo-interpretativo, estamos tentando superar a ilusão de validade ou a legitimidade de um conhecimento por sua correspondência linear com uma realidade, esperança essa que se converteu [...] em uma construção simplificada e arbitrária a respeito da realidade, ao fragmentá-la em variáveis suscetíveis de procedimentos estatísticos e experimentais de verificação, mas que não possuem o menor valor heurístico para produzir “zonas de sentido” sobre o problema que estudam, afastando-se, dessa forma, da organização complexa da realidade estudada. (GONZÁLEZ-REY, 2015, p.5-7)

De acordo com a distinção proposta por Triviños (1987), a pesquisa qualitativa é, ao contrário da quantificação dos fenômenos, mais aproximada ao positivismo e ao empiricismo, calcada em posturas próximas à fenomenologia e ao marxismo. Portanto, propõe uma classificação, na qual a inspiração em Husserl, Schutz, Merleau-Ponty e outros será caracterizada como uma pesquisa com enfoque *subjetivista-compreensivista* (p.117), cuja característica é a preponderância de aspectos referentes à consciência e a subjetividade dos atores. Desse modo, apenas reforçando conceitos aqui já expostos, diz respeito à percepções e a compreensão de um contexto cultural específico (em nosso caso, o universo simbólico dos surdos), da realidade a-histórica, e também – é importante grifar este último, pela natureza da pesquisa proposta – os significados que o fenômeno tem para o sujeito.

3.2 MÉTODO DE PESQUISA

Embora durante a discussão teórica já se tenha apresentado a visão da sociologia fenomenológica como integrante da construção da discussão proposta, neste segundo momento nos serviremos também da mesma

fenomenologia, porém, pensando-a enquanto método científico, como forma de traçar uma linha de pensamento coerente com a investigação de temas apresentados, o mundo-da-vida, a alteridade, a intersubjetividade, a ação comunicativa.

Para descrever de que se trata o método fenomenológico, principia-se pela definição dada por Triviños (1987), de que a fenomenologia se ocupa da essência, como as essências da consciência e da percepção. O autor bebe na fonte dos escritos de Husserl, quando a enquadra como uma psicologia descritiva, sem a preocupação com a análise ou a explicação, compreendida a partir da descrição de experiências tal como são.

Destarte, concebe-se como empreitada dos estudos fenomenológicos a elucidação deste cosmos das essências, da compreensão dos fenômenos de que se ocupam as ciências humanas, do *locus* da consciência e da compreensão dos seus atos, mas sobretudo, a essência das formas puras do pensamento, ou do que Husserl denominou “intuição categorial”, a saber, aquela voltada às categorias lógicas que nos descortinam os objetos em geral no âmbito do pensamento. (DARTIGUES, 1992).

Berticelli (2000) confere à fenomenologia um caráter inovador como sustentação teórica. Isto porque não situa o mundo social como “uma escolha inexorável”, ou seja, é uma construção que não se baseia na máxima de que “fatos são fatos”, algo muito presente na pesquisa tradicional positivista. Gonzalez-Rey (2015) aponta o conhecimento como construção, uma realidade que não se apresenta como algo pronto, “ordenado de acordo com categorias universais do conhecimento” (p.6). Além desse ponto, aquele autor também sublinha que o pesquisador que pretende uma postura fenomenológica o fará aceitando pontos de vista subjetivos, estudando a partir dos pensamentos existentes no espírito do autor. Assim, a subjetividade é preponderante e protagonista no sentido e significação da pesquisa. (BERTICELLI, 2000).

Podemos resumir a visão fenomenológica na concepção husserliana, um “*retorno às coisas mesmas*”, a saber, nosso conhecimento do mundo a partir de nossa visão e das experiências pessoais, o que vale dizer que é um mundo onde o objeto é, categoricamente, um *objeto-para-uma-consciência*, e portanto deixa de ser objeto *de per si*, e toma-se como *objeto-percebido*, ou vivido, ou rememorado. Noutros termos, o mundo não é, de fato, o que se pensa, senão o

que se vive; e na investigação desse mundo, a fenomenologia é a reflexão crítica interpretativa a respeito da experiência consciente, orientada para o descobrimento de características essenciais dessa consciência (DARTIGUES, 1992; MERLEAU-PONTY, 1999; GOULDING, 2005).

A fenomenologia teve por mérito, ao contrário da acepção positivista, trazer o sujeito como protagonista da história, pois se a realidade é algo construído socialmente e intencionalmente, logo é possível conceber a fenomenologia desfazendo, no nível da consciência, a reificação positivista do conhecimento, na qual temos um mundo sistêmico e objetivo, de “coisas”. (TRIVIÑOS, 1987). A pesquisa fenomenológica tem por característica marcante a preocupação, por parte do pesquisador, de não buscar explicações por meio de leis, ou mesmo deduções: seu material de trabalho tem como principal fonte aquilo que lhe é dado pelos atores, considerando o que está na consciência dos sujeitos. (GIL, 2008).

Neste último autor, encontramos uma definição bastante concisa daquilo que intenta o método fenomenológico:

> [...] proporcionar uma descrição direta da experiência tal como ela é, sem nenhuma consideração acerca de sua gênese psicológica e das explicações causais que os especialistas podem dar. Para tanto, é necessário orientar-se ao que é dado diretamente à consciência, com a exclusão de tudo aquilo que pode modificá-la, como o subjetivo do pesquisador e o objetivo que não é dado realmente no fenômeno considerado. (GIL, 2008, p.14).

Encontramos em Moreira (2002) e Goulding (2005) referência ao crescente reconhecimento da fenomenologia no ambiente de estudo das ciências sociais, e no campo de estudos da Administração, em disciplinas como marketing, gestão de pessoas e análise organizacional. Porém, essa abordagem, adverte Moreira (2002) corre o risco de – embora densa – transparecer algo confuso ou artificial; por isso, ao introduzir este método, julga imperioso conhecer pelo menos três conceitos fundamentais: o de fenômeno, o de essência, e o de intencionalidade.

3.2.1 Fenômeno; Intencionalidade; Essência.

Para a primeira tarefa, destacam-se três trechos de Moreira (2002). No primeiro, o autor provê definição mais genérica ao expor que “fenômenos são blocos básicos da ciência humana e base para todo conhecimento; qualquer fenômeno representa um ponto de partida desejável para investigação” (p.66). Em seguida, complementa com importante afirmação que “a experiência vivida no mundo-da-vida de todo dia é o foco central da investigação fenomenológica” (p.67), e por fim, arremata:

> Além da aparência das coisas físicas na consciência, também a aparência de algo intuído, de algo julgado, de algo imaginado, de algo fantasiado, de algo desejado, de algo temido, etc., também é um fenômeno. Seguindo, pois, a explanação de Husserl [...] o fenômeno inclui todas as formas de estar consciente de algo, aí incluídos sentimentos, pensamentos, desejos e vontades. (MOREIRA, 2002, p.66).

A intencionalidade é descrita por Schutz (2012), a quem recorreremos nesse ponto. Seu argumento é de que todo fenômeno que aparece na reflexão é o objeto propositado da intenção (p.58), e assim sendo, as experiências são caracterizadas não apenas pelo fato de serem consciência, como da mesma forma, determinadas pelo objeto da intenção do qual é consciência. Nesse sentido, a consciência humana se pauta, peremptoriamente, pela intencionalidade, portanto, essa consciência é sempre de algo, ou mais precisamente, dirigida a algo. Assim, “não é possível nenhum tipo de conhecimento se o entendimento não se sente atraído por algo, concretamente por um objeto”. (TRIVIÑOS, 1987, p.45).

A consciência, complementa Moreira (2002), é uma atividade, composta por atos como paixão, imaginação, percepção; ela é portanto, não uma “coisa”, mas algo “que dá sentido às coisas” (p.85), e assim, a consciência intencional permite que o mundo se descortine como fenômeno e significação. E finalmente, segundo Gil (2008, p.14, 15), a realidade do ponto de vista do método fenomenológico, refere-se ao que é compreendido e interpretado, e deve-se entender como o que surge da intencionalidade da consciência voltada para o fenômeno investigado, de forma que não se admite a existência de uma única realidade, senão, de tantas forem as suas comunicações e interpretações.

Por fim, para o terceiro conceito fundamental – a essência – recorremos novamente a Moreira (2002), a qual se refere ao sentido inteiramente verdadeiro de alguma coisa; assim, essências são unidades consideradas básicas, comuns a diferentes indivíduos. Diz o autor que no mundo natural, a fim de que se possam comparar fatos isolados, se faz necessário o entendimento de qual é sua essência. Para ele, “as essências são conceitos, isto é, objetos ideais que nos permitem distinguir e classificar os fatos”. (MOREIRA, 2002, p.84).

Dartigues (1992) exemplifica o que é essência com uma analogia, na qual alguém que tenha desenhado uma forma vagamente ovalada por não ter o auxílio preciso de um compasso; se ela disser que a forma *é* um círculo, perceberemos a diferença entre a percepção do fato e a intuição da essência, como sendo a visão do “ideal” que atribuímos ao fato materialmente percebido. Assim, a fenomenologia cuida investigar a essência das formas puras de pensamento.

Se a intenção da pesquisa é tecer considerações a respeito da identidade e da cultura do surdo, é útil pensarmos na sua forma de entender o mundo, de como ele compreende, vivencia e percebe a sua localização dentro do ambiente laboral, de como ele vê a questão comunicativa, como se descortina o seu mundo-da-vida. Pela profundidade dessas questões, é que a fenomenologia é escolhida aqui, portanto, como método de investigação.

3.2.2 Condução do método fenomenológico na pesquisa

Evidentemente, debruçar-se sobre o método fenomenológico envolve um universo de possibilidades bastante amplo, pois o mesmo admite variantes. Para tanto, o presente estudo elege um deles em particular: é o método proposto por Sanders, como citado por Moreira (2002), que propõe três componentes classificados como essenciais para sua estrutura de pesquisa: (a) determinação dos limites *do que* e *quem* deve ser investigado, isto é, a estrutura do fenômeno; (b) coleta de dados; e (c) análise fenomenológica desses dados.

Em relação ao primeiro componente, Sanders sugere, para a primeira questão, assuntos prioritariamente não passíveis de quantificação. Se aqui

tratamos de construtos como cultura, identidade, comunicação, identidade e intersubjetividade, trabalhamos com itens que, embora algum pesquisador possa contra-argumentar, dificilmente terão guarida em abordagens que pretendem tratamento estatístico.

Para a questão dos atores, afirma que não necessariamente a quantidade implicará em qualidade, mas prefere tratar um número pequeno de participantes, porém com profundidade. A regra vital, nesse caso, é que não se pretenda fazer qualquer generalização além do grupo sob estudo. (MOREIRA, 2002).

Para a coleta de dados, o método de Sanders propõe entrevistas em profundidade, com posterior transcrição, em combinação com técnicas de observação. A preocupação maior gira em torno da importância de que sejam registradas exatamente as palavras e expressões do entrevistado, em questões profundas em detrimento da quantidade – neste caso, é recomendável poucas questões, abertas, porém em grande profundidade.

Por fim, a análise fenomenológica implica a análise do material coletado descrevendo o fenômeno através do mundo vivido dos participantes desse fenômeno, a consciência dos sujeitos presente na expressão de suas experiências (HOLANDA, 2006; GIL e SILVA, 2015)

Para tal, se deve buscar a identificação de temas centrais que surgem dessas descrições (elementos comuns ou unidades de significado), segundo a centralidade e não necessariamente à frequência. No estágio seguinte, o pesquisador fará a compilação dos temas em conjuntos de “essências” que caracterizam a estrutura do fenômeno, num esforço de compreensão intuitiva do que está sendo estudado (MOREIRA, 2002, p.122,123).

Tem-se, portanto, que a condução da pesquisa fenomenológica e sua hermenêutica compreendem um ciclo de coleta, análise, captação de essência pela intuição do pesquisador, e assim, a compreensão do fenômeno, reiniciando ou não este ciclo para aferição da existência ou não de outra(s) essência(s). Nesse ciclo, o pesquisador deve constantemente imergir no fenômeno e no mundo-da-vida de seus atores, bem como buscar referências em seu próprio mundo-da-vida, ou seja, também irá emergir desse fenômeno, a fim de compreendê-lo (COLTRO, 2000; MOREIRA, 2002).

Esse ciclo é representado na figura 04 a seguir, na qual as setas pontilhadas mostram o constante exercício do pesquisador “para dentro e para fora” do fenômeno.

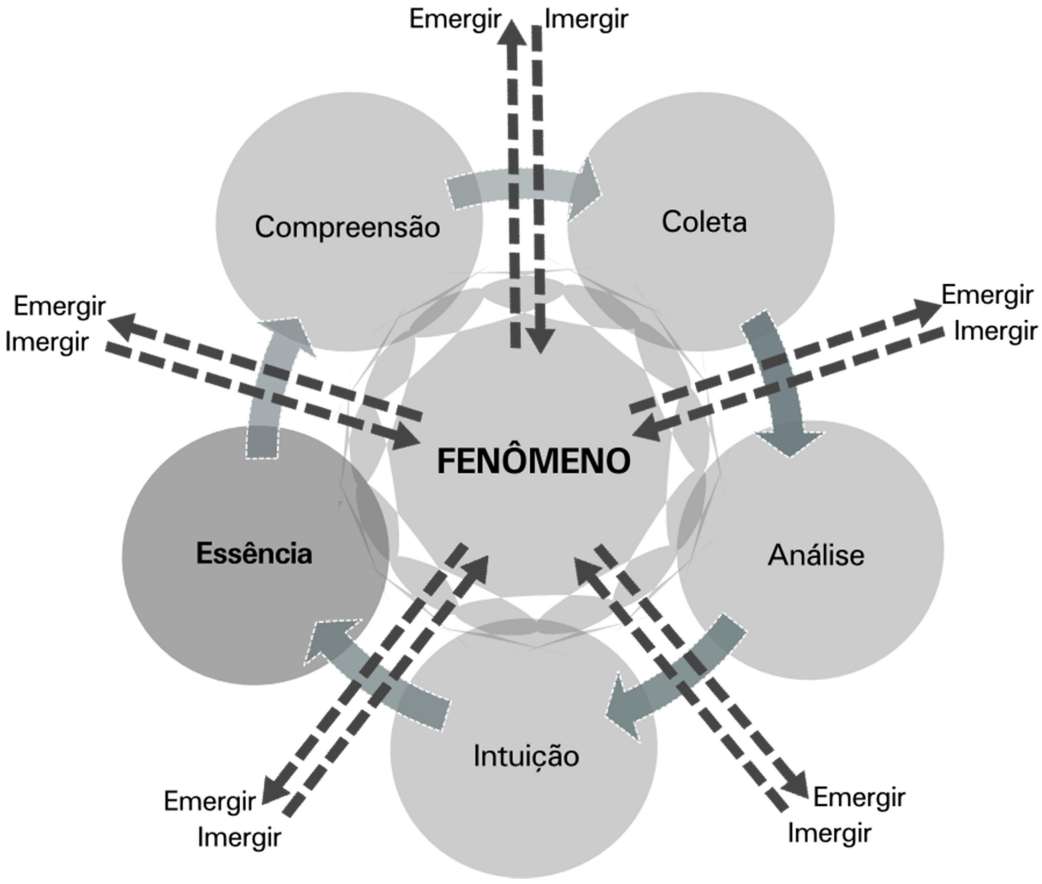

Figura 04: Condução do método fenomenológico de pesquisa. Fonte: elaboração do autor (2017)

3.3 CENÁRIO DE PESQUISA

Feitas estas considerações, é possível agora detalhar o formato da pesquisa, a saber, quais foram os atores envolvidos, a forma de abordagem empregada e como se deu a fase de levantamento de dados e seu posterior tratamento. Embora se tenha definido o método fenomenológico de Sanders como bússola, cabe dar melhor destaque a como foi sua condução.

A pesquisa foi baseada em três eixos principais, a fim de explorar a forma como Sanders sugere os limites *do que* e *quem* será investigado. Considerou-se “Eixo A” o principal deles, que é o indivíduo surdo inserido na organização; depois, o “Eixo B” diz respeito aos ouvintes que compartilham o

ambiente de trabalho com os trabalhadores surdos; e finalmente, um “Eixo C” que buscou a investigação da interação surdo-ouvinte nas situações do quotidiano organizacional.

Em relação aos surdos, há que se considerar o fato da comunicação em Libras, com estrutura gramatical própria e não sendo “uma adaptação da língua portuguesa”. Portanto, o “Eixo A” da pesquisa foi constituído de entrevistas sinalizadas, não estruturadas, basicamente solicitando a cada indivíduo narrativas e depoimentos que referenciem seu ambiente dentro da organização.

A pretensão foi que estes relatos, mais abertos que em questões semiestruturadas e menos abrangentes do que “histórias de vida”, buscaram a descrição de fases da vida laboral do surdo, desde sua inserção no mercado de trabalho, adaptação, dificuldades, interação com os colegas e com os gestores, até percepções a respeito do ambiente comunicativo inclusivo da organização, questões estas que foram conduzidas pelo entrevistador conforme forem surgindo necessidade durante os relatos.

Pretendeu-se dessa maneira que recortes do fenômeno fossem expostos pela narrativa do entrevistado com o mínimo de intervenção do pesquisador, para fins de coerência com a proposta epistemológica do estudo. As entrevistas foram gravadas em vídeo e feitas em salas específicas dentro da organização, para posterior transcrição dos sinais.

Tanto as entrevistas quanto as transcrições foram efetuadas com auxílio de um Tradutor e Intérprete de Libras (TILS), detentor do programa PROLIBRAS de proficiência, embora o pesquisador dominasse um conjunto de sinais razoável para a condução da pesquisa. A preocupação em buscar auxílio de um proficiente justifica-se no sentido de compreender com profundidade as respostas, minimizando a possibilidade de ruídos na comunicação ou interpretação equivocada na transcrição das entrevistas.

O Eixo “B” propôs a mesma metodologia, apenas aplicada a colegas ouvintes que trabalham ou no mesmo setor ou em setor que tenha contato direto com o(s) surdo(s) entrevistados. Os relatos foram gravados em mídia eletrônica, porém no formato de áudio.

Paralelo a isso, o pesquisador se propôs a observar diretamente o cenário da organização (Eixo “C”), com a mesma postura fenomenológica, ou

seja, livre de qualquer roteiro inicial. Portanto, o pesquisador irá a campo colher observações sempre de acordo com o que for sendo revelado pelos relatos, ou aquilo que julgar importante para a descrição complementar do fenômeno.

As observações não tiveram pretensão de constarem em capítulo ou tópico específico durante a apresentação dos dados coletados, pois elas pretendiam apenas contribuir com elementos constitutivos da descrição fenomenológica, visto que o foco principal está no mundo vivido dos participantes. Portanto, sua descrição foi diluída na análise, durante os comentários dos trechos das entrevistas, quando cabível.

Basicamente, os eixos de investigação propostos buscarão responder aos objetivos do estudo, da forma apresentada em seguida, no quadro 01.

Objetivos	Eixo de investigação	Quando
Descrição do mundo-da-vida de surdos e ouvintes, situado na concepção de diferença	A (principalmente), B	Revisão teórica;
Captação de percepções de superação ou reforço das representações do surdo	A, B	Entrevistas
Analisar a comunicação nos aspectos formal e informal	A, B	Entrevistas
Compreender o fenômeno da inserção do surdo na org formal, mediado pela comunicação e racionalidade	A, B, C	Entrevistas; Observação; Redução fenomenológica

Quadro 01: Relação entre os eixos de investigação e os objetivos da pesquisa. Fonte: elaboração do autor (2017)

Em relação à unidade de análise, a pretensão foi a de observar uma ou mais organizações empresariais que empregam surdos, e cujo ambiente de trabalho oportunizasse a surdos e ouvintes estarem no mesmo ambiente laboral. A proposta inicial foi de abarcar mais de uma organização, localizada na cidade de Rio Grande, região sul-litorânea do Rio Grande do Sul ou em cidades próximas.

A seleção do número de organizações obedeceu aos objetivos de pesquisa, isto é, foi feita segundo o julgamento do pesquisador, quando pareceu bem caracterizado o fenômeno estudado. Coerente com a proposta de

Sanders, a amostragem buscou entrevistar no mínimo três trabalhadores surdos, e no máximo seis, para bem explorar a profundidade dos relatos; o mesmo número foi observado para seleção do eixo “B”, o dos ouvintes, desde que pelo menos um surdo e um ouvinte trabalhassem num mesmo ambiente, ou setor.

A observação pretendida no eixo “C” é caracterizada como do tipo não-participante, e se estendeu durante o período em que o pesquisador esteve inserido no ambiente da organização, sem influir em nenhum momento no sentido de “criar” situações artificiais para induzir momentos de interação; esta observação não foi previamente comunicada para nenhum dos envolvidos, a fim de preservar a característica natural do ambiente, e foi registrada através de anotações do pesquisador, sem a utilização de meios como fotos ou filmagens, baseado no entendimento de que tais registros poderiam influenciar na atitude dos atores envolvidos.

A triangulação dos dados levantados obedeceu a uma sequência de procedimentos, que começou com a transcrição das entrevistas, tanto aquelas gravadas em vídeo quando as que o foram em áudio; a busca descrições temáticas primárias, em forma de apresentação preliminar destes dados – o que se pode classificar como “descrição fenomenológica”; e finalmente, por meio da análise dos dados e da intuição do pesquisador, a apresentação das centralidades (essências do fenômeno), o que se classifica “redução fenomenológica” ou redução eidética.

Partindo dessas essências captadas, foi possível a compreensão e descrição do fenômeno estudado, o que se constituiu no objetivo geral do estudo aqui apresentado.

3.3.1 Postura ética na pesquisa

Evidentemente, no decorrer da pesquisa, é necessária condução cautelosa e criteriosa, e isso não se dá apenas na excelência do saber-fazer metodológico. Não se concebe uma pesquisa primorosa em instrumentos de coleta, análise e discussão, se não estiver impregnada de compromisso ético.

Sobre este ponto específico, recorreremos ao compêndio de Cooper e Schindler (2011), que devotam um capítulo de extensa obra sobre métodos de pesquisa em Administração a essa questão, importante que é.

Esse compromisso se dá, basicamente, na relação entre pesquisador e colaborador da pesquisa. Há necessidade de que o primeiro esclareça e o segundo entenda, primordialmente, os seguintes pontos: (a) evitar o *logro*, isto é, o uso de verdades parciais, inverdades ou omissões em relação à sua participação; (b) evitar qualquer influência nas respostas do pesquisado; (c) proteger o caráter confidencial dos respondentes; (d) obter o consentimento do entrevistado; (e) explicar o caráter do estudo, seus objetivos e suas implicações. (COOPER e SCHINDLER, 2011).

Comentaremos este cinco itens norteadores baseados em como será a condução da pesquisa empírica.

A fim de evitar o logro, pretendeu-se, antes da pesquisa, a explicação detalhada de como serão as perguntas (em forma de provocações a respeito de um tema, a fim de obter relatos). Isso significa dizer a surdos e ouvintes que eles poderão contar experiências, vivências, histórias, sem preocupação com o tempo, embora se saiba que estarão em horário de expediente. Esse pormenor foi explicado a surdos em Libras.

Um dos pontos específicos demonstrados foi a questão da confidencialidade dos dados e das entrevistas, ou seja, a certeza de que nenhum dos áudios e vídeos será utilizado, a não ser para sua transcrição, e que os nomes de cada um serão mantidos em sigilo. De fato, na apresentação e análise dos dados os entrevistados apareceram posteriormente citados como S1, S2... (surdos) e O1, O2... (ouvintes). Os dados referentes à(s) organização(ões) participantes foram, igualmente, preservados.

Às organizações foram enviadas cartas com a intenção do pesquisador de realizar a coleta de dados em suas instalações, via correio eletrônico (Apêndice A deste trabalho).

Após, foi apresentado ao entrevistado um termo com as mesmas explicações escritas, para que leia, esclareça qualquer dúvida e assine caso concorde em participar. Esse termo de consentimento também fará parte dos apêndices ao final do estudo.

No termo constaram o nome da pesquisa, do pesquisador, forma de contato com o pesquisador, identificação da instituição de ensino e do programa vinculado à pesquisa, descrição da a ideia central da pesquisa e a possibilidade do colaborador ser, posteriormente, informado a respeito de seus resultados. Também o fato de a pesquisa não requerer pagamento e também não reverter em vantagem pecuniária ao entrevistado deverá ser contemplada no texto do termo de consentimento.

Por fim, quanto à observação, não foram usados vídeos ou fotos que pudessem identificar nem colaboradores nem organizações; tudo o que foi levantado teve o único objetivo de auxiliar na identificação das essências do fenômeno, dentro da obediência a estes critérios éticos.

4 ANÁLISE PRELIMINAR DE DADOS – DESCRIÇÃO FENOMENOLÓGICA

A coleta de dados foi efetuada tendo como base os preceitos da metodologia fenomenológica, mais precisamente o modelo proposto por Sanders para as ciências sociais, anteriormente apresentado (MOREIRA, 2002). Seguindo a proposição desse modelo, foram entrevistados três surdos e quatro ouvintes de uma mesma empresa industrial na cidade de Rio Grande/RS. A escolha da organização se deu por dois motivos básicos: primeiro e mais importante é o fato de que emprega um número de surdos que permite uma análise de interações formais e informais dentro do contexto do ambiente de trabalho, já que ouvintes e surdos comungam dos mesmos ambientes e tarefas.

O segundo motivo é que a organização apresentou condições favoráveis para a entrevista, cedendo uma de suas salas de reunião e, em outra oportunidade, até mesmo um auditório, possibilitando um ambiente tranquilo e reservado, onde não havia qualquer interferência que pudesse influir negativamente nos relatos esperados.

Em comparação, vale citar o fato de que outras duas empresas foram cogitadas para compor a amostra, porém sem as mesmas condições: na primeira, de serviços, os surdos que ali trabalhavam tinham entrado via programa de aprendiz, porém não seriam efetivados e estavam sabendo de que em questão de dias, estariam dispensados.

Essa razão levou o pesquisador a descartar essa fonte, já que poderia apresentar um viés indesejado e as respostas dos surdos (se o quisessem) provavelmente estariam carregadas negativamente para relatar histórias. O segundo caso, outra empresa de serviços, foi descartado pelo fato de o fenômeno já estar bem caracterizado nas entrevistas realizadas na empresa industrial, julgamento que levou o pesquisador a desconsiderar mais registros, visto que nada mais acrescentariam além do que já havia sido intuído e captado como essência do fenômeno.

Antes de cada entrevista, foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B) para cada colaborador, e cada pormenor foi explicado. Ainda que o mesmo fosse posto à apreciação do colaborador para sua leitura, foi disponibilizado para os surdos, um vídeo explicando o conteúdo

deste termo, gravado por uma Tradutora e Intérprete da Língua de Sinais (TILS), devidamente certificada pelo programa de proficiência PROLIBRAS.

Após, dada a concordância do participante mediante assinatura, principiava a gravação da entrevista– em áudio com os ouvintes, e em vídeo com os surdos. As gravações, tanto de vídeo quanto de áudio foram registrados em um *tablet*, respectivamente nos formatos .mp4 e .mp3; os vídeos dos surdos tiveram em média 23,5 minutos de duração e os relatos em áudio dos ouvintes, média de 27,2 minutos. Nos vídeos, foi programada a resolução máxima permitida pelo equipamento (1920x1080; 16:9), para obter clareza na identificação dos sinais. O dispositivo foi posicionado em uma mesa, a cerca de 70cm do entrevistado, num enquadramento que permitisse captar as expressões faciais e os movimentos das mãos do participante, que estava sentado. As transcrições foram feitas por intermédio do "espelhamento" (*mirroring*) do tablet em um televisor de 49 polegadas.

Para o registro em áudio, o equipamento ficou entre o pesquisador e o entrevistado, cerca de 30cm distante de cada, e para fins de execução e transcrição, o arquivo pronto foi submetido à amplificação e equalização através do software *open source* Audacity, versão 2.1.3, a fim de permitir a máxima fidelidade na transcrição. O mesmo aplicativo, quando necessário, foi usado para retardar o tempo da onda sonora, em trechos em que não ficava claro o que o entrevistado estava dizendo.

Quanto à caracterização da amostra, a média de tempo na organização foi de 7 anos para os surdos e de 6 anos para os ouvintes; por distribuição de gênero, três homens e quatro mulheres. Um surdo e um ouvinte eram de um mesmo setor "A"; outros dois surdos e mais uma ouvinte eram de um mesmo setor "B"; os outros dois ouvintes eram de setores "C" e "D", respectivamente.

Como forma de seguir o procedimento rigorosamente dentro daquilo que traz o arcabouço teórico da fenomenologia, a entrevista não seguia perguntas fechadas, e assim, o roteiro pode ser classificado como não-estruturado. De fato, o que se pedia eram relatos de lembranças ou opiniões a respeito de um assunto vivenciado, balizado apenas por alguns indicativos de temas, a saber: lembranças sobre o(s) primeiro(s) contatos entre surdos e ouvintes, tanto no trabalho quando na vida não profissional; histórias sobre interações entre surdos e ouvintes dentro e fora do ambiente de trabalho, amizades, momentos

de descontração; atitudes lembradas diante do estranhamento das línguas falada e sinalizada, e ferramentas de compreensão; comparativo de lembranças das primeiras impressões e percepções dessa interação com o momento atual; percepções sobre inclusão e sobre o surdo trabalhador.

Da mesma maneira, embora o pesquisador dominasse um conjunto de sinais que permitisse conduzir as questões para os surdos, como forma de evitar viés por algum sinal errado, foi solicitado à mesma TILS que fizesse em vídeo os mesmos questionamentos. A transcrição posterior dos vídeos revelou que essa estratégia foi bem sucedida, pois as respostas eram condizentes entre os surdos, e cada um apresentou elementos ricos para a posterior análise.

Outro fator a considerar quanto à transcrição destes vídeos, é o conceito da versão. De fato, tendo uma entrevista feita em Libras, é necessário quando da transcrição, que se faça uma versão para a língua portuguesa. Necessário sublinhar esse pormenor, no sentido em que a gramática da Libras é diferente em inúmeros aspectos, dos quais não vamos nos ocupar em descrever; apenas a guisa de exemplo, considere-se o fato de que, no português, duas ou três palavras podem corresponder a apenas um sinal em Libras. Dessa maneira, nas frases “eu faço o trabalho do mesmo jeito” e “eu desempenho uma atividade (no sentido de atividade laboral) igual”, o surdo poderá sinalizar em ambas a sequência de sinais “trabalhar eu igual”.

Outro exemplo pode ser dado se a ouvintes e surdos fosse dada a pergunta “na sua opinião, o que é uma organização”? Pelo contexto, o ouvinte associaria organização a empresa, já que em português há possibilidade para essa relação de sinonímia; contudo, o surdo não possui um sinal para *organização* nesse sentido, isto é, nada relacionado ao que Chester Barnard classificou como sendo tal. Para o surdo, o sinal de organização tem apenas o sentido de dispor em ordem, arrumar, ajeitar. Em Libras, os sinais de *empresa* e *trabalho-lugar* estariam nesse contexto.

Em relação à observação não-participante, foi solicitado que não avisasse aos surdos o que o pesquisador estava fazendo no local (ou seja, até o dia da entrevista dos surdos, eles não sabiam o que o pesquisador estava fazendo no ambiente de trabalho). Como os ouvintes foram entrevistados primeiro, o pesquisador durante alguns dias pode observar, sem a

possibilidade de influência na rotina, alguns aspectos da sala onde surdos e ouvintes trabalhavam (lay-out, mobiliário, disposição de computadores), corredores, acessos, além da movimentação das pessoas no ambiente.

Tais dados não tinham qualquer intenção de fornecer conclusões ou subsídios para as essências fenomenológicas; no entanto, poderiam auxiliar na triangulação com os dados revelados pelas entrevistas. No decorrer da análise e da apresentação, estes dados se mostrarão “diluídos” por esse motivo, o que significa que não haverá um tópico específico para narrar o que o pesquisador captou por observação: ela servirá apenas como complemento, não como elemento posto em separado.

Para a captação das essências do fenômeno (redução fenomenológica), foi necessário rever os vídeos algumas vezes, bem como voltar às transcrições para ajustamentos. Além disso, optou-se por descrever o processo em três estágios, sendo que os dois primeiros não possuem qualquer intenção de descrever o fenômeno, mas sim de auxiliar em sua compreensão.

Essa informação é de suma importância, e aqui cabe explicar sua razão. O esforço fenomenológico é caracterizado por uma metodologia intuitiva, e não indutiva ou dedutiva. Isso equivale dizer que ferramentas e procedimentos de análise de conteúdo não poderiam ser usados aqui como subsídio para captação das essências, visto que elas podem estar implícitas em detalhes das narrativas. No entanto, uma fase prévia, focando o conteúdo dos vídeos e áudios, pode servir como introdutório àquilo que o pesquisador captou como essencial na compreensão do fenômeno.

Tal explicação dá guarida ao contexto do que será apresentado a seguir. As duas fases que serão apresentadas como “primeira” e “segunda”, na verdade, foram executadas quando os primeiros contornos do fenômeno já estavam esclarecidos nesta pesquisa. Aqui, portanto, elas apenas entram como confirmação do que posteriormente será tratado como explicação do fenômeno; porém, para compreensão na forma de “processo” serão apresentadas antes da terceira e conclusiva. Sendo assim, poderíamos denominar melhor como “primeiro e segundo processos – fase explicativa” e “terceiro processo – fase conclusiva”.

A razão disso é que o fenômeno, para o pesquisador, se revela à medida que a pesquisa vai se desenvolvendo. A literatura que versa sobre o

método fenomenológico não possui um roteiro definido para os passos da pesquisa, visto que emerge de uma atitude de abertura (COLTRO, 2000). O fenômeno deve, portanto, “falar por si mesmo”, a partir de diálogos e questões abertas, até a análise reflexiva e interpretativa. (HOLANDA, 2006).

Para o leitor, no entanto, essa compreensão pode parecer obscura, já que não participou da coleta de dados. Nesse sentido, é útil apresentar essa revelação como uma sequência de etapas, ainda que elas não tenham sido efetuadas nessa ordem. Em suma, o que será apresentado a seguir é um esforço para apresentar de forma didática algo que foi obtido por intuição, o que se torna delicado de descrever dentro de um contexto acadêmico.

Portanto, esta análise preliminar, ou fase explicativa, faz parte da descrição fenomenológica, sendo que depois haverá, finalmente, a listagem das essências ou redução eidética (MARTINS, 1993).

Ressalva feita, são descritos a seguir tais passos.

Como estágio inicial de descrição das revelações de campo, as transcrições foram analisadas dentro do espectro dos temas apresentados pelo pesquisador a cada colaborador da pesquisa (tanto surdos quanto ouvintes). Assim, para cada provocação, que não fora necessariamente uma pergunta, é extraída, melhor dizendo, identificada uma temática central. Dentro dessa temática, foram levantadas, no discurso, quais as palavras (ouvintes) e sinais (surdos) mais utilizados em relação a esta. Os dados são apresentados e esquematizados num modelo de “mapas mentais”, para comparação do que cada grupo citou mais vezes com relação àquele tema específico.

Assim sendo, os temas são identificados através das provocações ao entrevistado, como segue abaixo:

Primeiro contato – lembranças sobre os primeiros contatos/impactos de surdos e ouvintes quando submetidos à interação no ambiente organizacional;

Intercâmbio – lembranças sobre as interações surdo/ouvinte dentro do ambiente de trabalho, formal e informalmente;

Comunicação – lembranças sobre as ferramentas usadas para viabilizar o entendimento;

Mudança – lembranças sobre o “antes” comparado ao “agora” em termos de comunicação e interação;

Inclusão – percepções sobre o que é inclusão e como esta é promovida.

Em seguida, o segundo processo explicativo agrupa de forma mais abrangente estes cinco temas, de modo a identificar não somente as expressões verbais e sinalizadas usadas mais frequentemente em relação a cada uma, como, além disso, amplia esse leque para as ideias mais associadas com o tema. É nesse ponto em que são dissecadas e categorizadas em ideias positivas e ideias negativas.

Por exemplo, em relação à inclusão, seria considerada uma ideia positiva o fato de o surdo citar que conseguiu uma oportunidade para ser promovido; de modo contrário, uma ideia negativa seria o fato de mencionar que a organização em que trabalha sequer cumpre a quota determinada por lei, e que também não pretende fazê-lo. Para fins de apresentação, os cinco temas centrais do pesquisador foram categorizados e dispostos numa matriz 2x2 onde teremos o comparativo surdo/ouvinte e suas percepções positivas/negativas diante de cada tema, para citarmos alguns trechos de entrevistas e deles tirarmos alguns indicativos.

O término (terceiro processo), fase mais importante no sentido em que abarca, definitivamente, o espírito da metodologia empregada nesta pesquisa, identificando a compreensão da essência (ou das essências) presentes nos discursos e no mundo da vida dos pesquisados, objetiva finalmente a compreensão do fenômeno estudado (redução fenomenológica, redução eidética ou simplesmente *eidós*). Para chegar a ela, o pesquisador precisou mover-se para dentro e para fora do que está circunscrito nesse fenômeno: para “dentro”, quando se toma pelo discurso do sujeito estudado e coloca-se como ele; para “fora” quando analisa o fenômeno sem essa referência, tendo por base também o que observou e analisou, numa postura intersubjetiva.

Tais essências são captadas de forma intuitiva, no decorrer dos atos e fatos que se descortinam à vista e aos demais sentidos. Portanto, em uma ou duas entrevistas, em alguma frase, pode-se encontrar uma forte sugestão para compreensão do fenômeno. Por isso Sanders indica que nas ciências sociais, a quantidade não é o padrão, mas sim a qualidade dos relatos: são esses detalhamentos que podem clarear ao pesquisador como é o mundo da vida do entrevistado.

De outra banda, o esforço em “sair” desse mundo da vida do colaborador da pesquisa é representado por dados observacionais e pelos dois

processos aqui apresentadas inicialmente, que mostram o esforço para observar de fora os indicativos do fenômeno.

Ato contínuo, são reunidas no Quadro 02, a seguir, o resumo processual do esforço fenomenológico de pesquisa:

Processos	Fase do método	Ideia básica	Ferramenta	Objetivo
Primeiro processo – fase explicativa	Descrição fenomenológica	Associar ideias	Modelo de “mapas mentais”	Observar quais as associações mais comuns dos temas centrais com os sinais e palavras mais usados
Segundo processo – fase explicativa	Descrição fenomenológica	Agrupar ideias	Matriz comparativa de carga positiva *versus* negativa por tema geral	Comparar nos dois discursos quais as ideias positivas e negativas apontadas por tema
Terceiro processo – fase conclusiva	Redução fenomenológica	Extração das essências do fenômeno	Intuição do pesquisador e triangulação dos processos anteriores com a observação.	Explicar o fenômeno através de suas essências.

Quadro 02: Fases processuais de descrição e redução fenomenológica. Fonte: elaboração do autor (2017)

4.1 ASSOCIAÇÃO DE IDEIAS POR TEMA

Para iniciarmos o processo explicativo de associação de ideias, iniciamos pela temática do primeiro contato entre surdo e ouvinte. Palavras e sinais de ambos, conforme esperado pelo pesquisador, apontaram para ideias ligadas a desconforto, desorientação. Entre os surdos, o sinal que representa a palavra “difícil” foi bastante usado. Os ouvintes preferiram “complicado”.

Este tema, portanto, não apresentou nenhuma revelação ou surpresa. Na sequência, quando a temática abordada foi intercâmbio ou a interação entre surdo e ouvinte, não se percebeu grande alteração no conteúdo registrado pelos dois grupos. Porém, a expressão “normal” dominou mais o discurso do ouvinte do que do surdo, que registrou também negativas, além do sinal de “paciência”, no sentido de resignação. É possível destacar no discurso dos ouvintes uma percepção bem mais otimista no que se refere aos momentos de interação dentro e fora do ambiente de tarefa, mas particularmente deve-se

chamar atenção para este último, o das interações informais.

Os momentos em que há eventos (festas, aniversários, churrascos, jogos de futebol) foram bastante relatados por um dos surdos, enquanto os outros dois mostraram uma postura mais reticente. Esse foi um fator explorado durante a apresentação das essências fenomenológicas, e cuja discussão encerrará revelação importante para a conclusão do estudo.

O objetivo da temática era captar a percepção em relação a interações não apenas da organização em seu modo formal, mas também informal, que revelaria um ambiente não apenas circunscrito à atividade-fim da empresa, mas também a momentos de interação social, desde festas e eventos a simples conversas de corredor.

Segue-se com a terceira temática do pesquisador – a comunicação.

Novamente, percebe-se uma tendência à visão positiva pelo ouvinte, que se mostra de certa forma confortável, apesar de ter um primeiro contato difícil e desafiador. Fica a percepção de que, superado esse primeiro momento, tudo passa a decorrer normalmente. Foi citado algumas vezes a questão de haver intérprete em eventos maiores.

Por parte do surdo, há a menção constante de formas ou ferramentas viabilizadoras do entendimento comunicativo, usando com frequência sinais como o de “estratégia”, “entender” e “saber”, sempre acompanhado do sinal de “Libras” ou “sinais”. O ouvinte também relata maneiras de obter a comunicação, ainda que a mínima necessária: palavras como “escrever” e “sistema” (software) foram bastante frequentes nas entrevistas.

A diferença está no fato de que para o surdo este esforço comunicativo se dá na forma de processo contínuo: era muito ruim no início, está melhorando, mas pode ainda evoluir; para o ouvinte, tem-se a impressão de que ela é circunstancial ou contingencial: quando necessário, nos fazemos entender, e isso basta.

Essas duas formas de enxergar a comunicação não se mostram aqui, pois as palavras usadas remetem, de certa forma, a uma falsa impressão de convergência. Por isso alertamos que estes estágios apresentados inicialmente como resultados do campo empírico são mais explicativos em relação aos discursos do que fásicos ou processuais.

No entanto, cabe a observação específica para duas palavras que

aparecem em sequência nos discursos dos ouvintes: “leitura” e “labial”, o que fez com que fosse considerada em unidade: “leitura labial”. A referência do ouvinte é aos surdos que sinalizam e oralizam, e chama atenção, principalmente no próximo tópico, quando será descrita essa associação de temas com conotações positivas ou negativas.

Ao concentramos atenção no contexto discursivo, ficará mais evidente que as visões a respeito da comunicação apresentam distinções essenciais na análise do fenômeno. Ainda mais, será possível perceber que para o surdo, comunicação tem ligação direta à sua constituição ontológica, ou seja, a forma com que se comunica é marca de sua identidade pessoal, e por isso, tem uma conotação muito mais intimamente ligada ao que ele é do que para o ouvinte, que usa a comunicação de forma automática, como uma ferramenta direcionada a fins específicos.

Em relação às mudanças comportamentais, atitudinais e estruturais da organização, não há praticamente diferença alguma: surdos e ouvintes concordam inteiramente que houve evolução. Nos surdos, os sinais de “bom” e “melhor” foram referenciados com frequência, e novamente a representação de “Libras” apareceu em boa quantidade. Os ouvintes citaram exemplos, como o do nome de um software específico que traduz, em tempo real, uma reunião que se esteja fazendo para Libras. Com o uso de uma câmera, a imagem da reunião é captada e um TILS faz a tradução em tempo real, imagem essa que pode ser acessada pelos surdos presentes a essa reunião. Para preservar os dados fornecidos, citamos apenas como “software específico”.

Finalmente, quando o tema foi a inclusão, os ouvintes referenciaram com frequência qualidades que passaram a ver nos surdos (produtividade, interesse, dedicação). Os surdos declararam apenas, através de repetições do sinal “importante”, marcar que em sua visão, as oportunidades de estar naquele lugar eram consideradas positivas, e que o trabalho desempenha importante papel na sua constituição como sujeito.

Como forma de apresentar em modelo estruturado, são apresentadas a seguir, nas figuras 05 e 06, este agrupamento de ideias por tematização do pesquisador no modelo gráfico de “mapas mentais”.

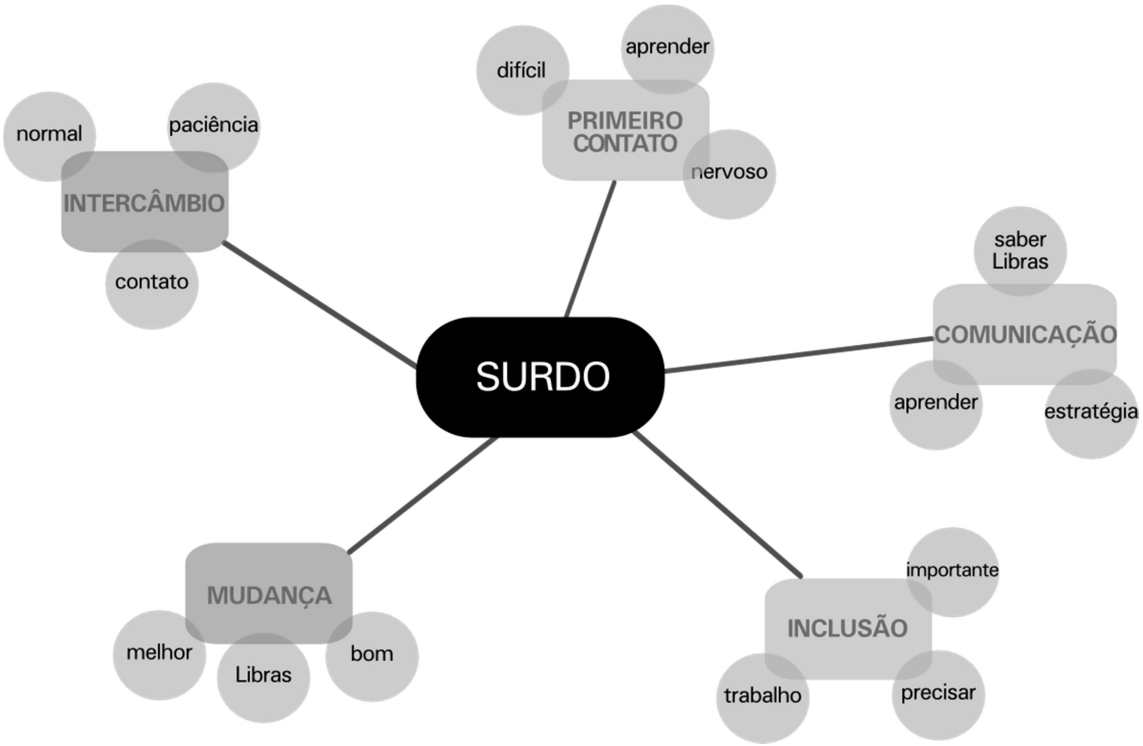

Figura 05: Agrupamento de ideias por tema - surdos. Fonte: elaboração do autor (2017)

Figura 06: Agrupamento de ideias por tema - ouvintes. Fonte: elaboração do autor (2017)

4.2 AGRUPAMENTO COMPARATIVO DE IDEIAS

No segundo processo desta fase de descrição fenomenológica, o pesquisador procurou abrir o leque por detrás dessas ideias básicas apresentadas, de forma a agrupar tematicamente, porém mostrando a valoração dada pelos colaboradores a essas ideias.

Como exemplo, se no tema “comunicação” surdos e ouvintes apontassem para a palavra/sinal “Libras”, poderia a construção por detrás desta citação estar carregada de sentido positivo para um e negativo para outro. Se não, vejamos: “os ouvintes não querem aprender Libras” (negativo); “os ouvintes estão melhorando a comunicação em Libras” (positivo).

Com esse intuito, voltou-se aos relatos em áudio e vídeo para comparar essas questões, como forma de evoluir na construção do esforço fenomenológico. Este exercício se mostrou importante porque a cada vez que era repetida uma entrevista, um ou outro elemento que passara despercebido em vezes anteriores foi se descortinando. Apesar de ser um exercício cansativo, a construção das unidades de significado foi ganhando forma, paulatinamente.

A primeira comparação se deu na temática do primeiro contato. Como já adiantado no tópico anterior, esperava-se por parte dos colaboradores uma percepção negativa. Dois surdos, cuja experiência numa organização formal era a primeira, demonstraram que ficaram nervosos no início, pois era um ambiente completamente novo, no qual teriam que aprender a prática laboral. O outro surdo revelou que em sua primeira experiência os ouvintes tentavam gritar, sem sucesso.

Dos relatos de ouvintes, apenas duas ideias positivas: o apoio de TILS na primeira turma de surdos, explicando alguns pontos importantes para o convívio; e o fato deles já haverem passado por cursos profissionalizantes, o que de certa forma, já diminuía o impacto por possuírem conhecimentos considerados satisfatórios, principalmente em informática. No mais, o fato de chamar e não ser atendido, e o da incerteza mediante o desconhecimento dos sinais para comunicação foram relatados.

Vejamos alguns trechos que mostram isso:

> É verdade que eu, como surdo, quando tive meu primeiro emprego com 18 anos, tive problemas. Isso é normal, mas trabalhava normalmente. Os ouvintes ficavam gritando comigo e eu não ouvia, daí meu chefe ia até mim, tocava no meu ombro e então eu entendia. Ficavam preocupados: "e agora? Ele é surdo!", mas eu ajudava oralizando um pouco. Na família sempre precisei oralizar com meu pai, mãe, avós e tios. (S1)

> Daí como a gente percebeu que a maior parte dessa primeira turma era de surdos, a empresa ela deu pra algumas pessoas-chave que ia [sic] receber esses surdos, um curso básico de Libras... a gente trouxe uma professora de Libras, e aí eu não lembro assim quantas horas, a gente fez um curso básico pra gente poder fazer assim a comunicação básica com eles quando eles chegassem na empresa... isso, tanto na primeira quanto na segunda turma, tá... ah.. uma profissional pra trabalhar com a liderança a questão da inclusão...aí a intérprete que nos atendia, ela nos falava muito do ambiente do surdo, como era o ambiente, como a gente deveria receber o surdo na empresa... então, ela conseguiu nos mostrar a realidade do mundo do surdo, que às vezes pra nós é completamente desconhecida, né... (O4)

Na figura 07 a seguir, as citações positivas e negativas quanto ao primeiro contato são representadas graficamente através de uma matriz onde são dispostos os relatos de surdos e ouvintes agrupados em citações positivas (figuras em formato quadrado) e negativas (em formato esférico):

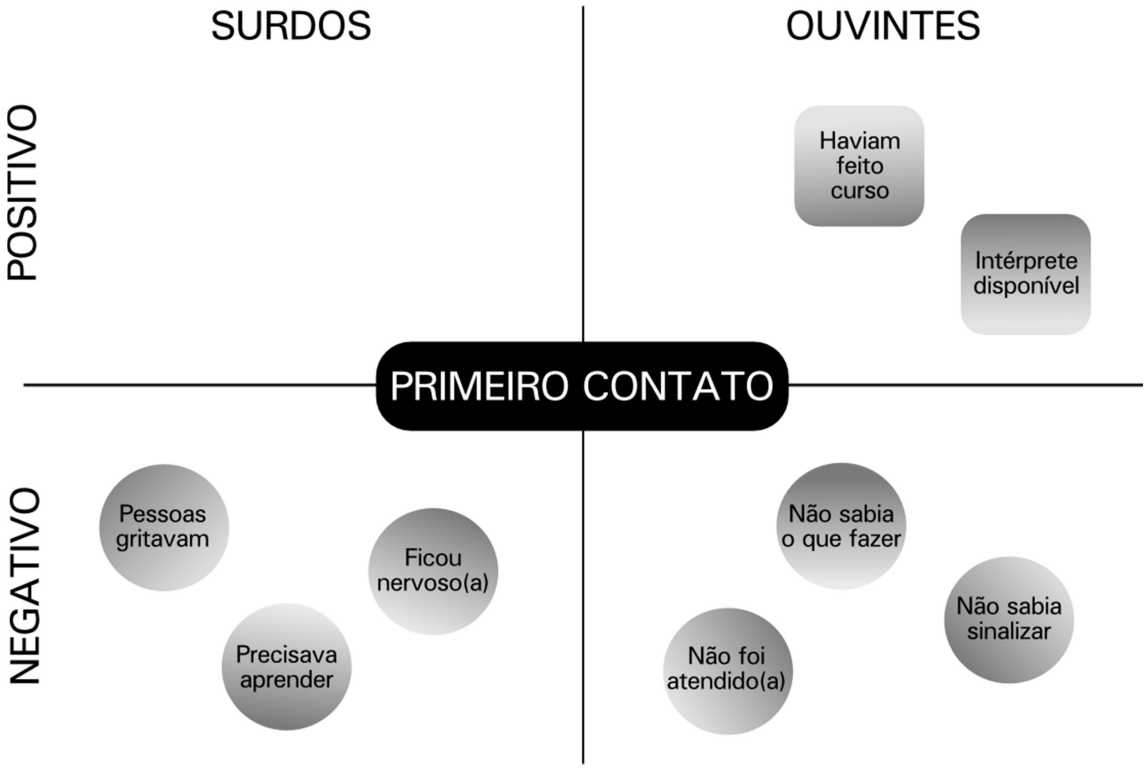

Figura 07: Pontos positivos e negativos – primeiro contato. Fonte: elaboração do autor (2017)

A próxima temática, que traz as percepções a respeito de interação ou intercâmbio entre surdos e ouvintes, demonstrará o que fora comentado no tópico anterior, e que será alvo de análise pormenorizada no desdobramento da redução fenomenológica, trazendo inclusive as citações, que aqui não aparecerão, justamente, para dar espaço a essa abordagem analítica que será efetuada.

Os ouvintes mostraram postura mais positiva, citando o surdo que faz churrascos (este surdo, que também oraliza, pontuou este fato como positivo da mesma forma), que existem situações de descontração e brincadeiras, e que percebem uma integração em crescimento. As cargas negativas apareceram no fato dos surdos muitas vezes procurarem outros em situações fora do ambiente de tarefa (horário de almoço, por exemplo), ou terem uma característica de sensibilidade e desconfiança.

Os surdos referenciaram a língua de sinais como um fator positivo (oportuniza amizades) e negativo (o amigo que sabia Libras saiu da empresa); a descontração e os eventos não parecem ser um ambiente partilhado sempre e por todos, pois foram relatados fatos alusivos a isso como negativos (surdo não foi convidado para sair com os outros; surdo não tem oportunidade de socializar porque não joga futebol). A esquematização é visível na figura 08:

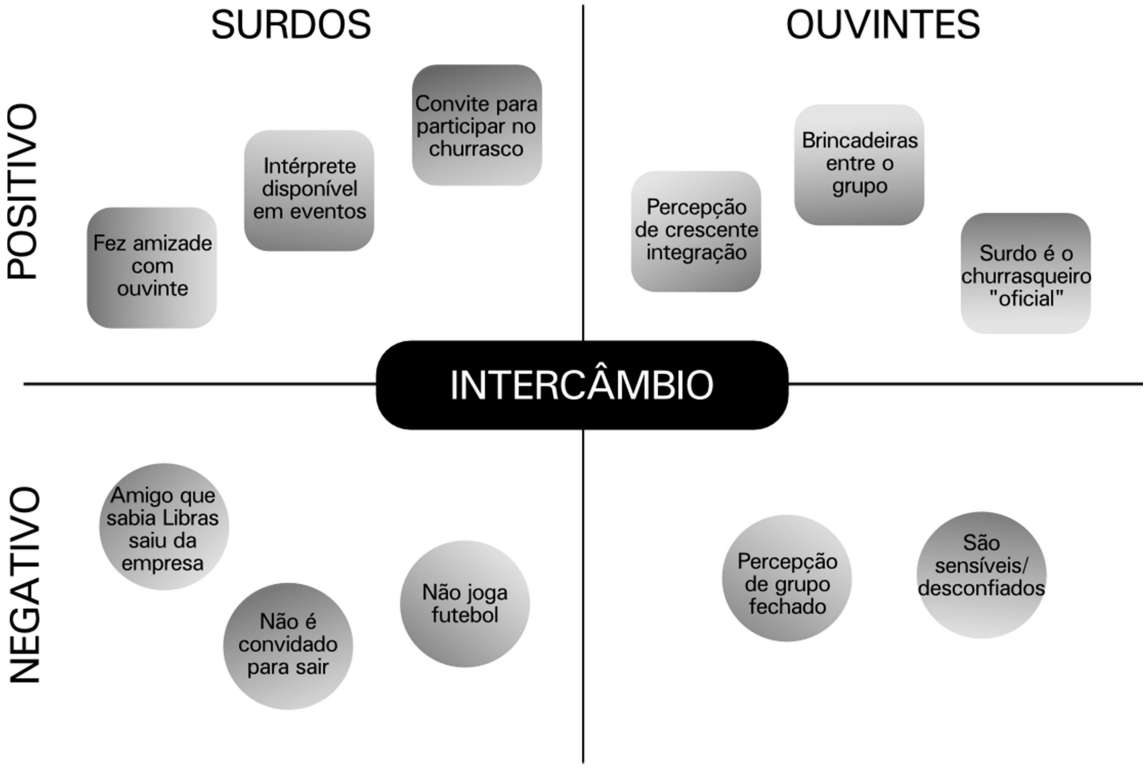

Figura 08: Pontos positivos e negativos – intercâmbio. Fonte: elaboração do autor (2017)

O terceiro tema do pesquisador é a comunicação. Aqui aparece (e vai repetir-se na temática seguinte) um ponto positivo em comum: o uso de softwares para comunicação mútua – seja por aplicativo de comunicação instantânea, seja por software usado em reuniões para interpretação do conteúdo em Libras. A respeito da língua de sinais, é interessante perceber que todas as referências positivas dos surdos estão ligadas a ela, bem como as negativas (pessoas que não querem aprender sinais e pessoas que acham graça nos surdos fazendo sinais entre eles).

Por parte dos ouvintes, se vê certo alívio quando a dificuldade comunicativa tem um “ajudante”: foram citados os surdos que sinalizam e oralizam (expressão citada como “leitura labial”), e a disponibilidade de intérpretes, quando necessário. O fato de procurar a comunicação é positivo quando se concretiza, e negativo quando resulta em tentativa frustrada. Demonstração na matriz da figura 09:

Figura 09: Pontos positivos e negativos – comunicação. Fonte: elaboração do autor (2017)

Referente ao agrupamento temático que tratou das mudanças percebidas no ambiente, de modo geral, todas as referências foram positivas, ou seja, surdos e ouvintes têm avaliação positiva quando comparadas suas

primeiras impressões e experiências e o quadro atual.

Novamente veremos a referência comum a softwares utilizados como fator de destaque no entendimento mútuo, bem como a referência à Libras, aqui citada na oportunidade de curso específico por parte da organização. Estes dois fatores promoveram maior confiança para o entendimento de surdos e ouvintes no ambiente de tarefa. Além disso, foi referenciado também a importância da disponibilidade de sinais luminosos, adaptados para situações de emergência. Um dos relatos merece destaque, nesse sentido. Os demais serão mais bem trabalhados por ocasião das essências fenomenológicas, mais à frente.

O fragmento da entrevista de um dos surdos a que se refere no parágrafo anterior é o seguinte:

> Tem uma história que eu tenho até vergonha de contar. Teve um dia um alerta, alarme contra incêndio. Foi a primeira vez, eu estava no banheiro e não ouvi o alarme, nem as pessoas chamando pra sair, fiquei tranquilo dentro do banheiro. Quando eu saí, vi todo mundo correndo, fiquei assustado, daí me viram lá do lado de fora, me chamaram e pediram desculpas. Depois disso, um dos chefes da diretoria, pensou: "temos um surdo, o alarme precisa ter também uma luz vermelha piscante", [então ele] determinou, [...] e encaminharam pra que todos os chefes de setor aceitassem. Hoje em todos os lugares tem a luz de alerta contra incêndio. (S1)

Também é importante salientar o relato de ouvintes que mencionam a conquista de confiança por parte dos surdos, que por perceberem uma comunicação mais efetiva, entendem a tarefa e dominam o uso dos sistemas utilizados na organização. Assim, é possível que o gestor daquele setor em que trabalham os surdos sinta confiança suficiente para distribuir tarefas que envolvem maior responsabilidade e complexidade.

Há que se ressaltar que a percepção positiva em relação à mudança (ou a comparação antes/depois) tem ligação íntima com os temas anteriores: a comunicação e o intercâmbio. À proporção em que há efetividade na comunicação, o intercâmbio é facilitado, e ambos concorrem para a percepção de mudança positiva.

Para demonstrar, temos a figura 10 expondo as ideias agrupadas em relação à percepção de mudanças, e na qual perceberemos a ausência das figuras esféricas (negativas) na matriz.

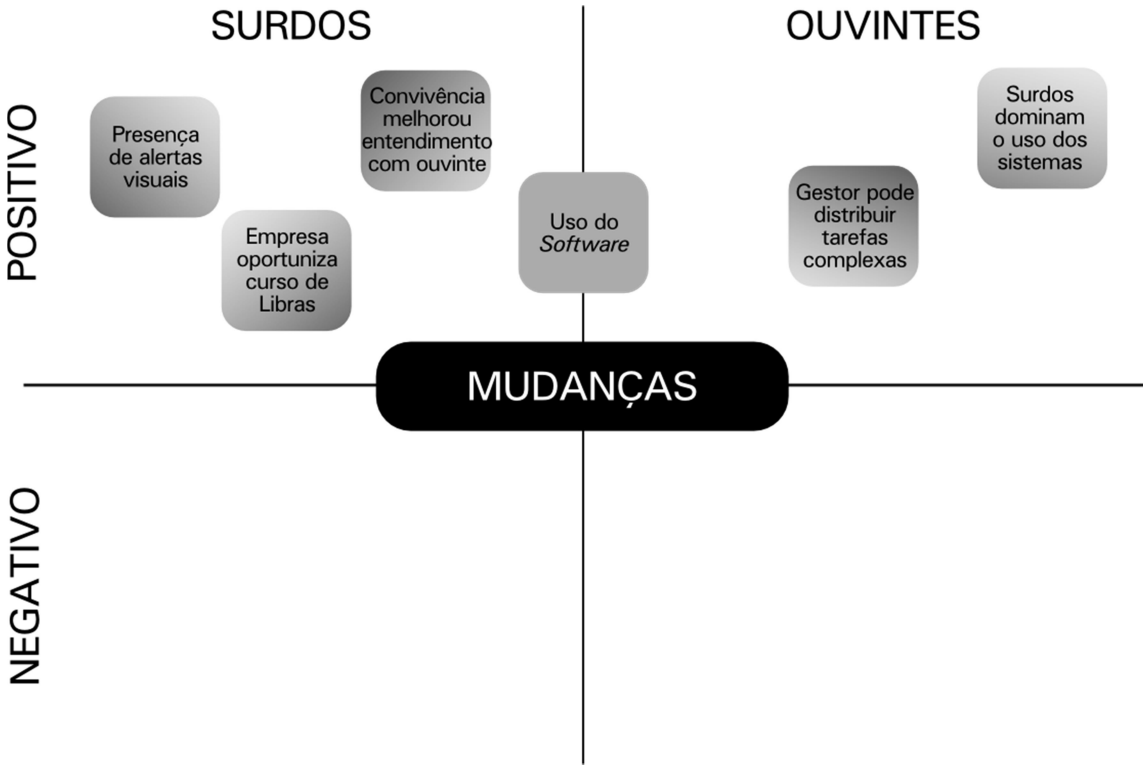

Figura 10: Pontos positivos e negativos – mudanças. Fonte: elaboração do autor (2017)

Finalmente, encerrando o processo de descrição fenomenológica que se procurou demonstrar nesta seção, as percepções a respeito de inclusão, que da mesma forma se mostram positivas para ambos.

Contudo, convém ressaltar um ponto trazido pelos surdos em seus relatos: a inconformidade com surdos beneficiários do BPC que optam por não trabalhar, apenas recebendo a bonificação pecuniária do INSS. Para o surdo, o salário e os benefícios (como atendimento médico) são considerados positivos. Embora o pesquisador tivesse deixado aberto para relatos, e de certa forma esperasse citações sobre diferenças salariais, em nenhum momento esse tipo de situação foi citada por surdos, o que talvez possa apontar para uma política positiva da empresa nesse sentido.

Portanto, questões que envolvam discriminação via diferenciação salarial não serão contempladas no escopo da análise, pois não apareceram em nenhuma das entrevistas.

Há uma visão bastante otimista do trabalho do surdo; para este, é a oportunidade de demonstrar a sua potencialidade, a sua capacidade, e finalmente, a ideia de diferença, derrubando alguns preconceitos em relação às

representações ouvintistas, ligadas ao conceito de deficiência. De fato, os ouvintes se mostram surpresos com a atuação dos surdos no trabalho, e a ideia por detrás disso é a de transposição da primeira barreira em relação ao reconhecimento do surdo e à intersubjetividade.

Porém, veremos na sequência do estudo que isso é uma parte do caminho, e não o caminho todo. Também o ouvinte celebra o fato da empresa dar oportunidade de crescimento ao surdo, com cursos, atividades complexas e possibilidade de emancipação.

Finalizando, portanto, esta análise preliminar dos dados coletados, vem a figura 11 expor as ideias ligadas ao tema da inclusão.

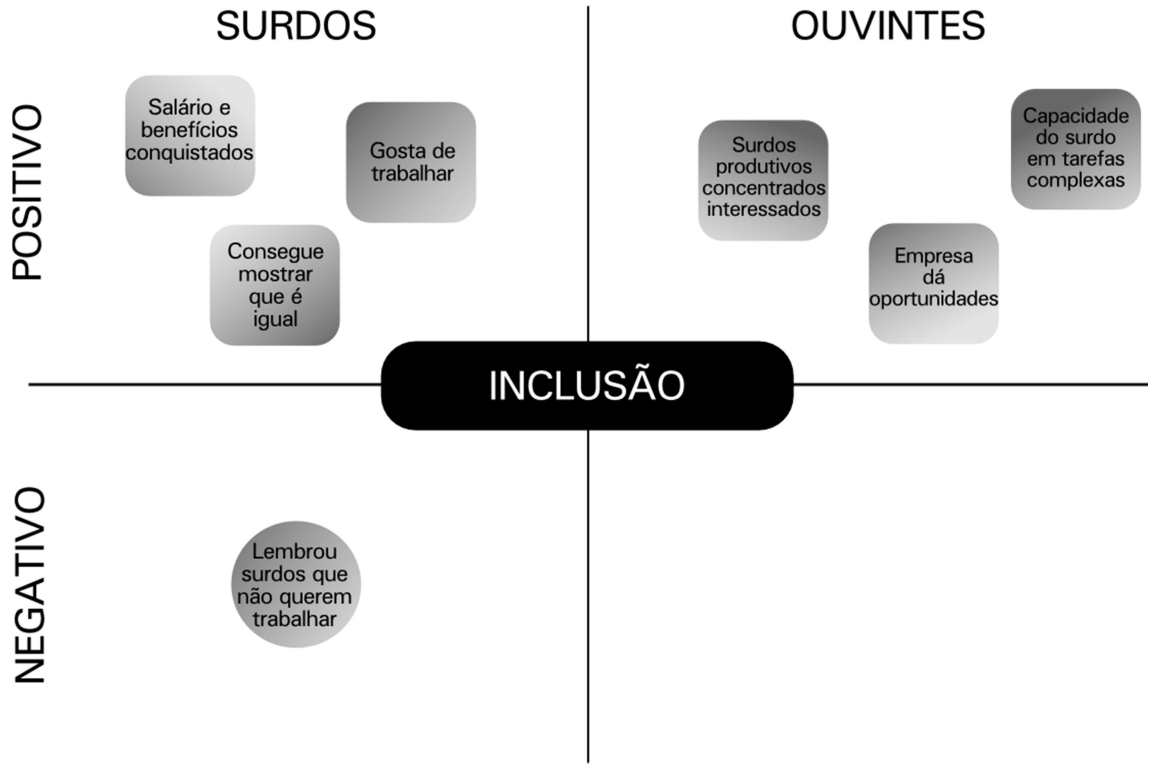

Figura 11: Pontos positivos e negativos – inclusão. Fonte: elaboração do autor (2017)

5 REVELAÇÕES FINAIS DO CAMPO EMPÍRICO – ESSÊNCIAS DO FENÔMENO

Finalmente, apresenta-se como terceira e última fase dos resultados de campo, qual seja, a convergência das visões apresentadas pelos sujeitos de pesquisa. Martins (1992) classifica esse momento da pesquisa fenomenológica como análise nomotética, segundo o qual esse momento em que a confluência de visões é explicitada, é onde são reveladas, finalmente, a(s) essência(s) do fenômeno estudado.

Dentro da proposta apresentada neste estudo, foram apresentadas duas fases concomitantes ao processo de descoberta do fenômeno. Com efeito, elas foram importantes no sentido de que mostraram ao pesquisador algumas unidades de significado presentes no discurso, que auxiliaram o pesquisador na compreensão do contexto no qual estava inserido e serviram de apoio para que a essência (*eidós*), ou a redução fenomenológica, estivesse de fato alicerçada. Portanto, o *cogitatio* do pesquisador não surgiu, como intuição, de ideias preconcebidas ou de alguma impressão momentânea enquanto estudava o fenômeno: foi fruto de intuição baseada também em conteúdo analisado (o exercício do “emergir” da visão do pesquisado).

Por isso, novamente, se traz à tona o fato desse desfecho conter, também, o apoio das fases anteriores, que não se confundem com análise de conteúdo; elas são captações de unidades de significado, que no entender de Martins (1992) é o momento de descrição fenomenológica, aquela que abarca o conteúdo do material pesquisado, com a descrição tal como fornecida pelos colaboradores e a tematização de dados, quando o pesquisador identifica as unidades de significado.

Destarte, apoiado pela tematização apresentada anteriormente, e no retorno às entrevistas para perceber nas entrelinhas das narrativas, foi possível extrair seis ideias, a título de análise nomotética – confluência de visões. Há aqui a triangulação entre tematização do pesquisador, unidades de significado, observação do pesquisador e entrevistas de surdos e de ouvintes. De todo o material disponível e analisado, temos então as seguintes essências do fenômeno, expostas no quadro a seguir:

Essência	Conteúdo
E1	A apresentação do surdo à racionalidade objetiva da organização
E2	A mudança de percepção do ouvinte em relação à representação do surdo
E3	A *zona de conforto* do ouvinte
E4	A necessidade de aceitação do surdo na *organização social*
E5	A necessidade do intercâmbio cultural como forma de ação comunicativa
E6	O trabalho como bandeira de igualdade para o surdo

Quadro 03 – Essências do fenômeno. Fonte: elaboração do autor (2017)

Cada uma delas é explicada, com trechos das entrevistas, a seguir.

5.1 A APRESENTAÇÃO DO SURDO À RACIONALIDADE OBJETIVA DA ORGANIZAÇÃO.

O surdo entra, dentro do ambiente organizacional, num contexto inédito, de certa forma: o da racionalidade instrumental, ou seja: as coisas tem um fim objetivo. É verdade que na vida quotidiana, esse tipo de racionalidade perpassa toda nossa existência (por exemplo, deve-se estudar para conseguir trabalho). Porém, no ambiente familiar, de certa forma isso pode ser contornado mediante um nível de tolerância maior, ou seja, há certa permissividade em alguns casos, para o surdo. Isso embora não seja regra, é recorrente em relatos onde em casa, o surdo é tratado num ambiente de racionalidade mais permissiva (muito dentro do discurso da deficiência, “tudo bem, ele é surdo”), num habitat que é como uma redoma, na qual ele de tudo – ou quase tudo – é protegido “do mundo”. Numa das conversas com ouvintes há uma história de contato prévio com surdos na infância. Diz o colaborador:

> Eu já tinha tido contato antes na... na infância, tinha na rua que eu morava, tinha [sic] dois surdos, um na frente da minha casa, bem na frente, e o outro na esquina... dois meninos. E a gente brincava junto. Só que a gente se comunicava por mímica. Então a gente percebia, né... eu percebia na época pelo menos uma diferença, sim, porque era um mundo... eu acho que a visão deles do mundo era um pouco diferente, talvez até porque aquela superproteção do pai, da mãe... Então eu percebia isso, que eles viviam... um pouco que numa “bolha” assim, vamos dizer assim, era um pouco diferente... então assim, coisas que pra nós... até que a criança tem mais aquela malícia, eles eram mais ingênuos assim, em algumas coisas... isso eu percebia. (O1)

Então, se na fase adulta o surdo é apresentado a esse universo

organizacional, eivado da racionalidade instrumental, com fins bem definidos, temos um estado de superação, ou a transcendência de um nível de convívio dentro de um contexto social. Antes, a família o protegia; noutros tempos, a escola – onde a racionalidade já é presente, mas ainda sem a funcionalidade (ou poderíamos usar o termo profissionalismo) existente e exigida no meio laboral, e que agora é manifesta. Assim, a sua adaptação no mundo corporativo passa por uma imersão em um nível mais profundo, num contexto da racionalidade objetiva e instrumental, no qual é preciso executar tarefas e compreender os conceitos por detrás dessas tarefas sem atalhos ou adaptações (para fazer isso, é preciso proceder dessa forma, e somente dessa forma).

Para citar três exemplos colhidos nas entrevistas e que bem ilustram esse aspecto: o fato de emitir sons, que eles mesmos podem não perceber, mas que podem causar algum incômodo num ambiente compartilhado; o fato de saber apenas a atividade propriamente dita, mas não o fim dessa atividade; e a questão da segurança em ambientes externos dentro da planta. Interessante perceber que nos discursos sinalizados dos surdos não aparece essa questão do fazer e por que fazer, talvez porque os surdos costumam expressar-se de forma muito objetiva e direta, sem muita utilização de relações do tipo A porque B.

> Às vezes eles fazem som, sem saber que tão fazendo sons né... que quando a gente percebesse isso que a gente sinalizasse sim, que eles tavam fazendo som, né, ou mascando chiclete, ou comendo... então [...] é a hora de dizer pra quem tá trabalhando, “olha isso emite som”, tá... porque as vezes a gente tá numa reunião, né... (O4)

> [...] aí a gente montou um treinamento só com eles e tentou explicar os termos, depois os conceitos, os impactos, né? Então, fazer um treinamento assim só com eles, só das atividades, o que estava se propondo, pra eles entenderem qual o resultado, porque que era importante tudo o que eles estavam fazendo. (O1)

> É... a gente tem uma preocupação com a questão da segurança. Então tipo assim, tu não manda um surdo assim sozinho numa planta industrial. Ali tem movimentação de caminhão, tem pá carregadeira, tu tem... muito movimento. Mesmo que ele use o caminho seguro, ele pode se distrair, ele pode querer atravessar, o entendimento deles é diferente “ó, não pode”, né... não pode, porque envolve risco. (O2)

Há presente aqui a relação racional causa-consequência, ou ação-objetivo da ação. Ou seja: “cuidado com os sons, porque pode atrapalhar o serviço dos colegas”; “faça o serviço assim porque o resultado será este”; “não ande sozinho e ande pelo caminho sinalizado no chão para não correr riscos”. É, também, um exercício de educação para o contexto da organização, e para além do contexto da organização. Porque, para o surdo, além de significar uma situação adaptativa - afinal, um ouvinte novo que entra na mesma empresa já saberá de antemão, por exemplo, que não pode emitir sons próximo a uma reunião - representa também um exercício de independência, pois, na vida fora da organização, essa racionalidade fora da proteção familiar tende a ser benéfica.

Nesse contexto, a racionalidade com característica objetiva, é positiva no sentido em que representa adaptação a um meio ou situação, a princípio, inóspita. A respeito disso, trazemos a proposição de Kalberg, cuja hermenêutica da obra de Max Weber em relação à sua tipologia ideal de racionalidade, aponta para o conceito do que se chama racionalidade prática: a de uma realidade aceita pelo indivíduo, que a vê e julga baseada em critérios estritamente pragmáticos, isto é, seu cálculo estará direcionado ao meio adequado para lidar com uma determinada dificuldade (KALBERG, 1980; SELL, 2012).

Ainda segundo Kalberg, há muito na obra de Weber da racionalidade prática em doutrinas religiosas, cujo zelo no cumprimento dos padrões éticos pressupõe um prêmio ou um castigo, se desobedecido; nessa esteira, a tendência é pelo comportamento pragmático, e oposição de tudo aquilo que representar a transcendência desse pensamento (KALBERG, 1980).

Dos relatos feitos pelos surdos, apenas em um transparece essa dimensão da racionalidade prática – de acordo com a narrativa, o surdo é capaz de rapidamente entender os porquês, desde que haja um tempo de adaptação às instruções, tempo esse a partir do qual o trabalho segue normalmente.

Porém, ainda que se sugira a vertente positiva da racionalidade prática como adaptação ao meio, veremos também que há um desconforto do surdo com uma possível desconfiança por parte do ouvinte, o que de certa forma nos remete, novamente, às representações ouvintistas sobre a sua capacidade, e

além disso, à constante relação dialética, na qual o surdo ora é visto como inteiramente capaz, e "apenas não ouve", ora é alguém que suscita a incerteza, e de quem se dispende a necessidade de vigilância constante (isso dito, certamente, para além do controle/vigilância que normalmente se exerce no meio organizacional). Para utilizar a alegoria da religião descrita em Weber e Kalberg, é como se o surdo fosse alguém considerado mais propenso ao pecado, demandando sempre a lupa da sã doutrina sob seus atos.

> O ouvinte não precisa ficar preocupado, cuidando. O surdo sabe das suas responsabilidades. Antes foram avisadas todas as regras, os lugares... só tem que deixar o surdo trabalhar normalmente, já aprendeu suas responsabilidades. (S2)

A imersão no universo da racionalidade objetiva da organização, da qual o surdo consegue adaptação mediante a utilização da racionalidade prática, leva esse indivíduo a uma rotina de trabalho marcada por constantes adaptações, incluindo aí o que se refere ao uso de sua língua. É assim um ambiente em que, nos termos da crítica habermasiana, há um terreno fecundo para que cresça uma racionalidade unicamente estacada na dimensão ontológica objetiva, aquele que faz sentido à luz da perspectiva do mundo concreto dos fatos (HABERMAS, 2003; VIZEU, 2011).

Para o autor, portanto, limitada por desconsiderar as dimensões subjetivas (a das emoções e dos sentimentos, que serão mais bem conduzidos em outro tópico entre as essências do fenômeno), essa racionalidade é, por fim, colonizadora do mundo-da-vida, pois seu foco reside tão-somente na perspectiva do êxito pessoal da ação, e sendo assim temos que a intersubjetividade na interação humana terá menos espaço, pois está sob o jugo do critério da racionalidade instrumental (VIZEU, 2011), ou em outras palavras, temos o domínio do sistema sobre a individualidade e a possibilidade de intersubjetividade – o reconhecimento do "eu" no "outro" – considerada fundamental, no caso em tela, para o processo de inclusão do surdo na organização, e não apenas de sua inserção.

Outro exemplo que pode ser considerado como manifestação da racionalidade formal/instrumental da organização está no fato das cotas determinadas por lei. Isso evidencia que a inserção do surdo não se dá nas mesmas condições do que para o ouvinte, pois afinal, as representações do

ouvintismo presentes na sociedade afastam o surdo do modelo que deveria seguir – o da “normalidade”; assim, sua visão é do indivíduo inferior, que só poderá ter oportunidades mediante políticas específicas. Ribeiro e Carneiro (2009) trazem a expressão “inclusão indesejada” para esta realidade. Os autores argumentam que: “as instituições formais são as regras criadas intencionalmente pelos indivíduos para lidar com problemas específicos de coordenação econômica, social e política” (RIBEIRO e CARNEIRO, 2009, p.548).

Em um dos relatos de ouvintes, se referencia o início da empreitada do programa de inclusão desta organização, para o atingimento da cota, seguindo de uma abordagem vista como positivamente inclusiva:

> Começou pra atingimento da quota, mas eu sempre percebi desde o primeiro projeto até esse segundo, eu percebi que o objetivo não era só cumprimento de quota, era inclusão mesmo. Porque se for só a quota, a gente cumpre né, mas quando a gente fala inclusão é diferente, tu quer trazer, tu quer apoiar, tu quer qualificar... tu quer... que a pessoa entenda que ela pode crescer como qualquer outro na empresa. Mas a gente procura pessoa qualificada também no mercado, né, claro. (O4)

Outro elemento citado no fim do relato, o da “pessoa qualificada”, também reflete a racionalidade instrumental por parte da organização formal. As políticas de inclusão segundo ditames da economia e do mercado, conforme comenta Klein (2013), vão além da qualificação considerada desejável para a organização, e evidenciam a busca pelo disciplinamento daquele indivíduo, considerado melhor adequado às suas necessidades. Ribeiro e Carneiro (2009) apontam como uma das razões que empresas relatam para o descumprimento o fato dos ramos de atividade da empresa e suas particularidades com certos requisitos específicos não estão condizentes com o perfil empregatício dos chamados Pcd’s.

Assim, é esta a racionalidade dos fins, objetiva e funcionalista, a qual o surdo foi imerso quando de sua inserção no contexto da organização formal. Ainda que esteja bem mais presente no discurso dos ouvintes, levando em consideração a captação da pesquisa de campo, foi passível de identificação como eidós, ou a primeira das essências do fenômeno estudado. Essa mescla de racionalidade prática (adaptativa) e racionalidade objetiva, a qual inclui até

mesmo as estratégias interpessoais, é em última análise, aquela referente à proposição clássica das teorias da administração: padronização, cálculo, atingimento de metas – incluindo nesse contexto, a comunicação (transferência de significado) orientada para tais fins (KATZ e KAHN, 1978; GUERREIRO RAMOS, 1989; SERVA, 1997; KUNSCH, 2003).

5.2 A MUDANÇA DA PERCEPÇÃO DO OUVINTE EM RELAÇÃO À REPRESENTAÇÃO DO SURDO.

Na problematização inicial deste estudo, foi apresentada uma esquematização, em forma dialética, ou “espiralada” (THOMA, 2013), que buscava demonstrar pelo menos duas representações do ouvinte a respeito do surdo, que embora contrastantes, revelavam – ambas – conceituações errôneas, ou preconceitos. Na primeira, a surdez era vista como algo carregado de negatividade, incapacidade, déficit. O surdo era alguém menos capaz de aprender; de outra forma, a surdez era subestimada, a partir da ideia do sujeito que “só não ouve”, e por isso, não se reconhecia nele a complexidade de sua língua, que demarca uma cultura distinta, e tudo o mais que isso abarca.

A segunda essência captada tem a ver com essa dualidade. Isto porque o ouvinte, após um período inicial de adaptação e logo após o primeiro impacto da convivência, tem o vislumbre de um surdo que o surpreende por não corresponder àquela figura estigmatizada e “menor” que tinha em mente.

> Eu tinha uma visão assim que... deficiente como... em geral numa organização, não teria espaço; e eu achei que eles iam ficar limitados a fazer... ah... tarefas muito simples assim.. como “ah vai lá e imprime, vai lá pega”... mas daí depois comecei a ter contato principalmente com surdos assim, eu fiquei muito surpreso com o nível assim de dedicação deles... as atividades complexas que eles faziam, e principalmente de entrega, de comprometimento. (O3)
>
> mas é assim, ó, com segurança e tudo, eu vou te dizer que... tenho certeza que... que nem eu... eu cheguei aqui, eu te disse né, pensando que o pcd assim, dificilmente vai desempenhar uma tarefa... e hoje eu vejo que eu tava completamente errado, eu me surpreendo sempre com... o [*nome do surdo*] mesmo, trabalha com uma atividade muito complexa, porque ela envolve muito... ela... ela envolve raciocínio, porque tu tem que ver de onde veio, se tem taxa, se tem tributação, e ah... o tipo de tributação que tem. (O3)
>
> E as pessoas que tipo, tem dificuldade maior, podem pensar

> assim “não, fica só aqui, faz só isso aqui” e daí a gente sente que o surdo não se desenvolve, né. Quando passaram o (*nome do surdo*) pro meu setor, eles me disseram que ele tinha algumas limitações... mas aí ele fazia de tudo, eu via que ele não tinha dificuldade. Daí as pessoas diziam “puxa, como ele se desenvolveu”. Claro! Dá pra ele, ele sabe fazer. Ele não tem deficiência assim... mental, ele sabe! Só que ele não vai falar contigo assim como os outros, mas... mas assim, aqui a maioria das pessoas eu acho que não pensa de forma atrasada, mas claro... cada pessoa pensa de um jeito, né, vai saber... (O2)

> Então hoje assim, eu não vejo nenhuma barreira com eles, tá... aquele primeiro impacto a gente já não tem mais... até porque o surdo, a gente percebe uma concentração muito grande, o surdo, ele não se dispersa com o barulho, que a gente dispersa com o barulho, então no ambiente de trabalho a concentração do surdo ela acaba sendo maior... e a produção dele acaba sendo maior também, né? (O4)

> A gente colocou eles numas atividades bem desafiadoras, de responsabilidade, com mais complexidade... não é a questão, assim, de fazer arquivo, selecionar documentos, preencher formulários. Não, assim, aqui é uma coisa que envolve valores, que envolve sistema, então assim... claro, sob supervisão, num primeiro momento o trabalho deles era bastante conferido, ah, assim: hoje lançou o pagamento, no outro dia a gente ia lá conferir... sai uma lista, vamos ver se tá tudo certinho... e assim, se tava certo, falava, se estava errado mostrava aí o erro e o que podia acontecer com aquilo e tal, e aprendia como corrigir aquilo que estava errando. (O1)

Importante perceber que a mudança de percepção só foi possível através do contato e da interação, sem a qual, possivelmente, seria traduzida na manutenção do pensamento preconceituoso.

Ora, este preconceito quanto à suposta deficiência remonta a um histórico de visões distorcidas. Para os próprios surdos, esse conceito poderia ser reforçado porque durante muito tempo o surdo foi visto como alguém digno de compaixão, por supostamente, ser menos capaz. Não por outro motivo, é comum (antes da interação ouvinte-surdo) que o ouvinte procure utilizar expressões eufemísticas que, segundo ele, teriam uma carga semântica menos negativa, como é possível quando se percebe no uso da expressão “deficiente auditivo” (GESSER, 2008).

Para ilustrar o reforço a essa visão distorcida da incapacidade, deficiência e privação, um dos surdos entrevistados trouxe a figura, já vista por muitos e em muitos lugares, dos surdos que pediam dinheiro pelas ruas

entregando um panfleto com o alfabeto em Libras e mensagens do tipo “sou surdo, por favor ajude com qualquer quantia”. Afirma o entrevistado:

> Antes, é verdade, os ouvintes achavam que estavam na frente dos surdos. As pessoas eram contra aqueles panfletos feios. Eram feios mesmo, eu sei. (S1)

Então, temos nessa segunda essência, um paralelo com a primeira: se naquele momento, o surdo era apresentado ao sistema de racionalidade da organização, neste, a organização (na figura de seus trabalhadores ouvintes) é apresentada ao universo simbólico do surdo. A partir de um primeiro contato que gera estranheza e certo constrangimento (GOFFMAN, 1988) pela percepção da ausência de comunicação, a convivência e a utilização de estratégias para viabilizar um entendimento – mínimo que seja – onde figura novamente a esfera prática da racionalidade, poderá conduzir à superação da representação de alteridade deficiente (WRIGLEY, 1996; SKLIAR, 1999), fator que poderia contribuir para a perspectiva multicultural do ambiente da organização (NKOMO e COX, 1999).

No entanto, este liame está sujeito a idiossincrasias do grupo e da organização. Com efeito, veremos a seguir que a superação da barreira comunicativa (WHEELER-SCRUGGS, 2002), citada no decurso deste estudo, dependerá de um esforço que vai além do entendimento mútuo meramente situado no âmbito prático de execução da tarefa laboral: está imbricada no conceito da imersão e do intercâmbio de culturas. Ora, não poderíamos falar de multiculturalismo sem que haja, factualmente, entendimento do que seja a *deafhood* (cidadania surda), com suas condutas, singularidades e particularidades (CORKER, 2002; ARAÚJO, 2005; POIRER, 2005).

5.3 A *ZONA DE CONFORTO* DO OUVINTE

Decorrem, de certa maneira, tanto da primeira essência captada – a questão da racionalidade objetiva da organização, presente no mundo da vida daqueles que ali compartilham o ambiente de trabalho; como também da segunda – a atitude de surpresa positiva do ouvinte, superada a primeira barreira, isto é, a representação do surdo como menos capacitado, a terceira essência verificada no fenômeno: a criação de uma zona de conforto para o

ouvinte, em que a funcionalidade, ou o objetivo da ação determinada pela racionalidade, é contemplada pela simples compreensão do surdo àquilo que necessita que seja feito.

Essa terceira essência do fenômeno, melhor explicada, sugere o seguinte: temos, primeiramente, um momento que chamaremos de “apresentação”: o surdo foi apresentado ao universo simbólico da organização, dotado da carga de racionalidade objetiva, focada em fins mensuráveis, ao cálculo, ao resultado; a organização formal foi apresentada ao universo simbólico do surdo, e pode perceber sua capacidade, até então obscura em grande parte, devido às representações que carregava a respeito deste.

Isso significa que o surdo está, efetivamente, incluído? É a partir dessa interrogação que discutimos, criticamente, as próximas duas essências, que se referem a um segundo momento, qual seja, o de “maturação” da relação surdo-ouvinte no contexto da organização.

Melhor explicitando, comentamos durante todo o decurso do presente estudo a problemática da comunicação dentro da organização formal, quando convivem surdos e ouvintes. Essa tensão constante sempre lembra o ouvinte, a cada interação necessária com o surdo, da dificuldade na comunicação, e a situação de certa maneira constrangedora que aparece toda vez em que precisa conversar a respeito de uma tarefa, seja ela simples ou elaborada. Surge o medo de não conseguir se fazer entender, e, como consequência, levar ao erro na execução do trabalho.

> Enfim, a gente sabe que tem pessoa que não tem a mesma paciência pra ensinar, pra corrigir, pra ensinar de novo... e tem pessoas daí que ficam sem confiança às vezes de passar aquele trabalho, e depois ser feito errado, e “eu é que vou ser responsabilizado”, né?... Então, teve essas dificuldades, sim. (O1)

> [*Os ouvintes*] pensavam como fazer pra dar avisos do que acontecia, que faltava informação, que precisava ter um lugar na empresa ou em outro lugar, pensar como nos avisar do que acontece pra falar de saúde no trabalho [...] os chefes pensavam como avisar os surdos sobre os perigos dos acidentes no trabalho, [*porque o surdo*] precisa saber que tem alarme contra incêndio, melhorar a comunicação nas palestras [...] pensavam: "como vai ser a comunicação, é difícil! Como vamos explicar como fazer o trabalho?" O surdo vai ver, qualquer coisa importante ele aprende. (S2)

Esse momento de tensão faz com que se criem duas hipotéticas interrogações: ao ouvinte, “será que vou conseguir me fazer entender?”, e ao surdo, “será que vou conseguir compreender e executar o que deve ser feito?”, e portanto, tudo o que vier a mitigar esse desconforto será considerado como sucesso e resposta à interrogação.

A partir disso, surdos e ouvintes estabelecem estratégias para viabilizar a comunicação (escrita, indicações na tela do computador), o que, se não chega a configurar uma comunicação plena, ao menos, é satisfatória para o que precisa ser comunicado. É possível aqui lembrar a presença de um elemento conhecido da teoria behaviorista da Administração: a que o comportamento pode ser apenas satisfatório, ou satisfaciente, quando a organização encontra uma solução considerada razoável para determinado fim (MARCH e SIMON, 1972).

Em outros trechos dos relatos, as estratégias de surdos e ouvintes ficam claras:

> O grupo de surdos pensou numa estratégia, e conversamos como cada um podia ter uma estratégia porque não tinha comunicação. Tivemos a ideia de chamar a pessoa, mostrar o sinal no computador; e com calma fazia a datilologia e aprendia, ou tinha a ideia de um sinal [*de alguma situação que*] aconteceu, e combinava. Mas antes era muito complicado, difícil, não era fácil. (S3)

> [..] aqui na [*nome da empresa*] e em outra empresa que trabalhei antes, eu digo: "é verdade, sou surdo, mas não precisa se assustar, ajuda se você se comunicar comigo escrevendo." (S1)

> No início eu usei mímica, é... eu também usei escrito no papel, e também a gente tem um link interno tipo um Messenger... então a gente usa muito a mensagem também, a escrita... e eles... a gente consegue se comunicar desta forma. (O1)

> Quando eu entrei, era escrita mesmo, apontava: aqui, ali... daí eles falavam “ah tá, ok”, e daí eles iam te mostrando o sinal ou do objeto ou daquilo que tu ia fazer, então... às vezes a gente entendia, às vezes não entendia. (O2)

Os surdos fizeram uso algumas vezes, durante seus relatos, do sinal que corresponde ao vocábulo “estratégia” (mão direita em punho fechado, com polegar e mínimo para fora, passando pelo pulso do braço esquerdo flexionado na região do tórax), como destacado nas duas primeiras sentenças do último bloco de citações, e cujas repetições, também foram demonstradas e

comentadas, bem como a sua ligação ao tema central “comunicação”, constituem pauta importante na redução fenomenológica de que discorremos nesta seção.

Estratégias de linguagem são bastante importantes neste contexto que se analisa por ocasião desta essência em particular. A revisão de literatura trouxe, ainda que não de forma tão farta quando um material sobre linguística, a questão da comunicação e linguagem como fator social, sobretudo nas visões de Vygotsky e Schutz, que se encontram amarrados na explanação deste último a respeito do sistema de significância de um grupo específico, já que tanto língua quanto linguagem fazem partes de um universo simbólico subjetivamente partilhado pelos membros daquele grupo.

Molon (2015) comentando a obra de Vygotsky, descreve o processo de significação da mediação pelos signos como possibilitador e sustentador da relação social, por meio de diversas formas de semiotização. Essas formas, que aqui tratamos como “estratégias” (aproveitando a repetição deste sinal nos relatos colhidos), às vezes são claras, às vezes empreendem maior esforço. Em uma das entrevistas com surdos, foi relatado o problema de comunicar algo que não está explícito, não é um procedimento, uma regra, uma tarefa, mas sim, uma atitude. O exemplo dado é que o surdo está demorando muito para “organizar” (sinal usado) alguma coisa. O trecho diz que:

> [*Por*] exemplo, o surdo demora pra se organizar; o ouvinte percebeu que o surdo não sabe que não pode [*ser*] assim (*ou seja, que precisa ser mais rápido – comentário do autor)*, mas não sabe como comunicar [*isso*]. Falta explicar pra ficar claro, [*então*] o ouvinte pensa em uma estratégia pra explicar e o surdo, igual, pra entender. Não tem culpado de não ter entendido, por causa da dificuldade de comunicação, da língua ser própria (S2)

Neste trecho, a estratégia de linguagem não envolve apenas comunicar algo, mas comunicar por que algo deve ser feito de determinada maneira, ou em determinado tempo. Então, em situações em que a mensagem requer maior complexidade, a ausência de código linguístico comum pode levar a ideias do tipo “ele não entende”, “demora para entender”. São pequenas situações onde as representações estigmatizadas correm o risco de voltar à tona, pois a solução não foi nem satisfatória, nem satisfaciente.

Eis aqui uma problemática: a comunicação dentro do ambiente

organizacional se encontra permeado pela racionalidade voltada a fins, com foco no resultado ao invés da intersubjetividade como reconhecimento de alteridade (pois o processo de significação, segundo Vygotsky (2003), envolve sempre intersubjetividade). Sendo assim, parecem existir dois executores de papéis: o comunicador da tarefa e o receptor/executor da tarefa, pura e simplesmente, que consideram a solução satisfatória se a tarefa foi executada (para o ouvinte: “missão cumprida, me fiz entender”; para o surdo: “missão cumprida, entendi e executei”).

Nesse momento, surgirá uma pergunta: se é fato de que ouvintes e surdos, através de suas estratégias de comunicação, chegam à solução satisfatória, por que então é captada como essência do fenômeno algo que é denominada “a zona de conforto do ouvinte”? Não seria mais correto apontar que essa zona se estende também circunscrita ao surdo?

Bem, seria lógico dizer isso se puséssemos o foco sobre a racionalidade ou sobre a tarefa. Aí, de fato, frente à solução satisfaciente, ambos se posicionariam em situação de conforto e/ou alívio. Porém, o foco que se revela como essência do fenômeno é a comunicação. É nesse sentido que dizemos que para o ouvinte existe essa região hipotética.

Dessa forma, sabendo que a comunicação não é guiada somente por racionalidade funcional e por estratégias que visam soluções pontuais, é possível perceber, não explicitamente, mas de modo bastante sutil, que o surdo se vê, por vezes, frustrado.

É desse desconforto que trata a próxima essência.

5.4 A NECESSIDADE DA ACEITAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Esta será, dentre as essências captadas, a que apresentará exposição mais estendida. Porque não apenas ela tem relação com as outras demais, mas talvez porque seja uma essência considerada central na leitura e intuição deste fenômeno. Não foi a primeiramente tratada, pois era necessário tecer uma lógica, mesmo entre essas reduções. Pois agora, dado devido prefácio, dela nos ocuparemos. Antes, porém, de prosseguir com os destaques dos discursos, adentramos novamente no terreno da hermenêutica habermasiana em relação a Weber.

A Teoria da Ação Comunicativa prevê, da mesma forma, a racionalidade comunicativa, que não se restringe ao universo da racionalidade prática weberiana, pois de acordo com Habermas (2003) essa racionalidade descolonizadora do mundo-da-vida pelo sistema trata da transição da comunicação em dimensão restritamente objetiva para aspectos também subjetivos, envolvendo emoções e sentimentos, e ainda, de legitimidade (valoração ética).

É o tripé da TAC. Embora não tenhamos tratado de aspectos referentes a esta última por ocasião deste estudo, daremos atenção à dimensão subjetiva dos atos de fala. Isso porque, quando a comunicação sai do espectro funcional e voltado a fins, e adentra à circunscrição subjetiva, descortina-se o caráter de pluralidade ontológica humana. Fiedler (2006) apontou o ambiente intersubjetivo como aquele que, de fato, democratiza espaços.

A razão para trazermos de volta o desmembramento habermasiano da racionalidade, focalizando em sua dimensão subjetiva, é que em alguns trechos dos discursos é revelado (em tempo, a revelação é implícita, como veremos a seguir) que para o surdo, o conceito de inclusão não abarca apenas o fato de trabalhar junto ao ouvinte, compartilhar o ambiente de serviço, desempenhar as mesmas atividades. Para ele, há também latente a necessidade de sentir-se aceito pelo grupo social, falta-lhe o sentido de congregação, de pertença ao grupo.

A isso, Barnard (1971) chamou “organização informal”, mas recorreremos à crítica deste autor para tirar esse grupo, do qual apenas o autor referendou segundo os parâmetros da organização formal, para denominá-lo, devidamente, de organização social, que é o microcosmo onde acontece o desafogo humano em relação à rigidez e à instrumentalidade da organização formal; ou em outras palavras, o momento de vitalidade gerado pelas relações informais, mantendo a humanidade dos membros dessa organização, atenuando as agressões do sistema (MISOCZKY e VECCHIO, 2006).

Então, a ideia por detrás da visão desta essência do fenômeno é que, desconsiderando a comunicação subjetiva, e a humanização do ambiente laboral pela organização social presente, não teremos o que Schutz (2012), comentando Husserl, chamou *co-presença*; e os sujeitos não são, portanto, seus *contra-sujeitos*. O diálogo, que Fraga (2009) considera fundamental para

a co-presença, vai além da compreensão pontual: é o reconhecimento da existência do outro como semelhante (SCHUTZ, 2012; MERLEAU-PONTY, 1999). O mundo-da-vida é, para Schutz, presença e co-presença; indivíduo e experiência social; mundo e intermundo (SCHUTZ, 2012).

Os elementos fornecidos pelas entrevistas denotam, em alguns importantes trechos que os surdos consideram “normal” o intercâmbio e a interação na organização (como já comentado quando se trataram as frequências de palavras e sinais por tema trabalhado).

A despeito disso, em outros excertos, deixam transparecer certa frustração, com atos e acontecimentos pequenos, porém não desprezíveis à análise.

Quanto a isso, convém lembrar que, de acordo com o método fenomenológico, uma essência pode estar presente num breve momento de fala. Por isso, é importante relembrar que os estágios anteriores a este são ilustrativos para explicações importantes presentes na redução fenomenológica, mas em absoluto são as determinantes.

Adiante, pois, aos trechos de que trata a discussão ora introduzida:

> Com a inclusão, os surdos e ouvintes amigos riem uns dos outros, é normal igual dos dois lados, mas tem ouvintes maus que desequilibram [...] [*por exemplo*], eu conversando com outro surdo em libras: os ouvintes olham e acham engraçado. Não somos bobos, não é engraçado; o surdo precisa se esforçar, o outro também precisa se esforçar. (S1)
>
> Uns [*ouvintes*] querem fazer amizade, chamam pra ficar junto, outros não, depende. Eu insisto, chamo sempre, mas às vezes eu fico esperando. Mas paciência, com o passar do tempo vão me chamar, vamos compartilhar e fazer amizade, isso é importante. (S2)
>
> Tenho pouco contato, não jogo futebol, não combinamos nada, tenho pouco contato, é muito difícil. Algumas festas, poucas, mais ou menos. Tenho pouco contato, fico mais quieto. (S3)

O que foi possível intuir em relação a essa revelação específica do fenômeno, e a partir da análise destes discursos, é que a zona de conforto do ouvinte o faz considerar que a consolidação da inclusão se dá pelo fato de o surdo fazer as mesmas coisas, ter oportunidade para crescer, viver normalmente o quotidiano laboral. Se tudo isso foi feito, a missão novamente foi cumprida: houve inclusão. De certa forma, é um cenário aparentemente

positivo, visto que algumas organizações sequer chegam a esse ponto.

Vemos a seguir trechos de ouvintes que evidenciam essa percepção:

> Porque cumprir quota é fácil, né... contrata... bota pra tirar um xerox, bota pra fazer um café. Não desmerecendo esse serviço, mas... mas o objetivo tem que ser incluir... porque tu quer trazer gente, pra qualificar, traz gente da aprendizagem, bota na empresa, dá um suporte... e... isso é inclusão, né, isso é inclusão, diferente de só pra cumprir quota, né? (O4)

> Eu vejo assim, a minha mentalidade mudou muito. E eu vejo que hoje eles [*surdos*] têm espaço, assim, totalmente. Eles se dedicam ao máximo, tem muitos... que dizem assim, quero chegar longe, quero... eu acho que é uma forma da pessoa crescer, emancipar. (O3)

E de fato, para os surdos entrevistados, o sinal "inclusão" também referencia isso, pelo menos no sentido em que o termo é por eles compreendido. Se não, vejamos algumas partes das entrevistas de surdos, a esse respeito.

> Eu acho que sempre tem que trabalhar juntos, surdo e ouvinte. Inclusão? Tem, sim, eu acho [*isso*] bom. Junto. Eu gosto, é melhor, é bom o grupo junto, sim. (S3)

> O que eu acho da inclusão... eu acho [*o caminho?*] melhor, mais fácil [*para o surdo?*]. O que eu vejo é que falta respeito das pessoas com o surdo, pensam que o surdo não tem capacidade para trabalhar. Mas aqui é normal. (S2)

> Existe a inclusão do surdo com os ouvintes, é verdade, mas isso tem que ser normal. O ouvinte não é superior ao surdo, nem o surdo superior ao ouvinte, precisa de igualdade. Não pode haver problemas de conflitos, os dois lados precisam ser amigos. (S1)

É possível perceber que, em pelo menos dois dos trechos, aparece a palavra/sinal "normal". Ou seja, há referência a um processo sem traumas, que deva acontecer ao natural. Nos dois últimos, a ideia de inclusão vem acompanhada da noção representativa de deficiência e incapacidade com a qual muitas vezes se deparam. Essa dimensão está mais presente na discussão sobre a última das essências captadas.

Embora tenhamos um panorama positivo de ouvintes e surdos no tocante ao que seja "inclusão", fato é que implicitamente, nas entrelinhas desse discurso positivo, para este último percebe-se o fato de que a inclusão dentro do contexto social/informal também seja, talvez, tão importante quanto.

> Aqui todo dia tem ouvintes, dizendo "*bom dia*" em libras pra nós, e tem outros que viram a cara e nem se importam. Pra mim tudo bem, deixo pra lá, me importa os que eu conheço, que tem contato comigo. (S1)
>
> Pra os homens têm o futebol, é mais fácil, eles se reúnem sempre. As mulheres são um pouco diferentes, umas querem fazer amizade, depende. (S2)

Na primeira citação, vemos que tão-somente o fato de citar os que "viram a cara" mostra que o surdo sente esse tipo de situação, embora use em seguida a expressão "deixo pra lá". O segundo trecho, de uma colaboradora surda, cita o que seriam oportunidades de convívio na esfera social. Para ela, o futebol, para os homens, pode ser um elemento agregador, que viabiliza o ato de reunião dos colegas em torno de outra coisa que não seja o ambiente de tarefa, situação que para ela não se configurava, pois as mulheres não tinham atividades sociais semelhantes.

Embora os ouvintes percebam um panorama positivo, há um trecho de entrevista com ouvinte que mostra também a questão da relevância dessa aceitação para o surdo:

> Eles também são pessoas bem sensíveis, às vezes desconfiam. Eles olham pra ver se não tão falando deles, perguntam "quê? Quê?" [...] Aqui mesmo, o [*nome do surdo*] antigamente ele faltava, sempre com dor aqui, dor ali... depois, vi que ele nunca mais faltou, por que foi dado pra ele uma confiança que não tinha. (O2)

Em outros trechos, os ouvintes demonstram que, segundo eles, o relacionamento social é satisfatório, bem como a comunicação nesse contexto:

> A gente tá sempre conversando, brincando, o [*nome do surdo*] bah, ele é assim, ele é o gozador daqui né... ele brinca com todo o mundo, todo mundo entende ele. (O3)
>
> Assim, eles [*surdos*] se juntam, né. Mas é como a gente, eu almoço com duas ou três pessoas, me dou com todo mundo, mas almoço com geralmente as mesmas pessoas. Então... e os horários também. Antigamente, todos se esperavam pra almoçarem juntos, e depois todos batiam ponto junto, mas era uma equipe pequena. Mas hoje não, cada um vai num horário, eles se integram mais. (O2)
>
> Eu percebo eles muito no grupo deles, ainda. Eles no intervalo eles ficam juntos, se comunicando em sinais. Nesse intervalo eu ainda percebo que eles são muito "eles" assim. Mas em outras coisas, festas de fim de ano, que a gente traz intérprete

> pra fazer a comunicação, daí a maioria deles participa, e daí é tranquilo. Mas no ambiente do trabalho, na refeição, no café, a gente vê que eles vão muito juntos, né. Tem a integração, mas eles tem assim essa proximidade mais entre eles. A gente assim, nunca recebeu nenhum retorno deles de discriminação "ah, não tô á vontade". (O4)

Os dois últimos trechos mostraram algo que é bastante corriqueiro entre os surdos, que é o grupo de referência. Eles estarão juntos normalmente, o que não significa, entretanto, que sejam um grupo fechado. Isso poderia inibir ou até mesmo reforçar a zona de conforto do ouvinte nesse sentido, mas tal análise não pode ser cabível aqui pois nenhum trecho de entrevista proveu qualquer indicativo para aprofundarmos a questão.

Fato é que a comunicação precisa, além de cumprir os propósitos da organização formal, oportunizar esse relacionamento social, sem o qual fica restrito apenas àquela primeira dimensão objetiva. Eis aí o ponto de Schutz em relação à co-presença e o mundo-da-vida como intermundo. Também a contribuição de Habermas no que diz respeito ao conflito entre razão objetiva e razão comunicativa.

Schutz (apud Correia, 2005) traz uma analogia, que é a do estrangeiro quando chega a um lugar desconhecido; uma vez ali inserido, ele não faz parte do sistema de significados subjetivamente partilhados daquela comunidade, isso porque o universo simbólico de um grupo se origina, é estabelecido, e influencia todo o tecido social desta. A fenomenologia schutziana se encontra presente neste item da análise, no sentido em que surdo (o "estrangeiro") e o ouvinte precisarão estabelecer um esforço comunicativo, até que o estranho pouco a pouco entenda esse sistema simbólico e seja "aceito" na comunidade. A ideia de aceitação expressa neste parágrafo não é a de acolhida, e sim de incorporação ao universo simbólico, mesmo sem perder sua essência enquanto identidade própria – de fato, o estrangeiro não perde sua origem nem suas referências, apenas torna-se também partícipe daquele cosmo de partilha dos significados.

Podemos também, de comboio, acrescer as proposições críticas que trabalham no espectro da relação dialética inclusão/exclusão, pelo que voltamos assim à problematização de pesquisa, da qual se recorre novamente à frase: "não se pode excluir a si mesmo; para que haja exclusão, é necessário

que um indivíduo queira estar incluído, e por decisão que não é a sua, não seja" (ESPOTE, SERRALHA e SCORSOLINI-COMIN, 2013).

Mas, por que razão o surdo acaba, em algumas situações, sentindo-se de fora da organização social? Na esteira dessa interrogação, foi possível captar que, novamente, aparece a barreira comunicativa, desta feita também como limitadora à agregação do surdo na plenitude da inclusão.

Foi possível captar que, para os surdos, é de uma importância crucial que o ouvinte se interesse em aprender Libras. Sendo assim, dizemos que a língua de sinais é o elemento promotor da aceitação social do surdo, não apenas no aspecto formal da organização (visto que ele já é visto como alguém que tem potencialidades, não é diferente do ouvinte, executa bem a tarefa). Falta-lhe ainda galgar mais um degrau, o de passar de excelente executor a ser um sujeito plenamente social dentro da organização. Ou, nos termos de Schutz (2012), falta a ele ser um contra-sujeito, aquele que o "eu" ouvinte reconheceu como "outro".

A próxima essência captada discute esse cenário.

5.5 A NECESSIDADE DO INTERCÂMBIO CULTURAL COMO FORMA DE AÇÃO COMUNICATIVA

Tratamos sobre a Teoria da Ação Comunicativa (TAC) apenas em aspectos bastante pontuais, pois se trata de um compêndio extenso; os elementos que sublinhamos têm a ver, essencialmente, com racionalidade objetiva e subjetiva e colonização do mundo-da-vida. No item que ora será disposto, há oportunidade de conectar a TAC e a perspectiva multicultural, através de signos e símbolos que mediam a subjetividade. O gancho para essa costura está ao final do subtópico anterior: o intercâmbio de culturas mediado pela língua.

Não parece exagero considerar que, na visão do surdo, um ouvinte que se dispõe a aprender e praticar a Libras no dia-a-dia do trabalho é alguém disposto a entrar em sua cultura; em outros termos, isso é reconhecê-lo como ser ontológico. A questão da intersubjetividade, ou do esforço para alcançá-la, se mostra em dois trechos de discurso:

> Tenho um amigo que temos um contato muito bom, nos

> ajudamos assim: eu ensino os sinais pra ele, ele também me ensina. Também, no RH, na administração, na manutenção, eles sinalizam pra nos ensinar. Melhorou, está bom, não precisamos nos preocupar [...] Antes os ouvintes ficavam me perguntando os sinais das coisas. Como eram os sinais de água, lugar, restaurante... e foram aprendendo pouco a pouco com o contato comigo. Tem um que aprendeu melhor, porque estava sempre em contato comigo, é o [*nome do ouvinte*], mas tem também o [*nome de três outros ouvintes*] que entende e sabe um pouco de libras. Está melhor. Os que eu acho melhores são no RH, [*nome do ouvinte*], na administração [*nome do ouvinte*] e o técnico de segurança no trabalho. (S1)

> Acho também, sobre a igualdade dos surdos e ouvintes no trabalho que nós aprendemos em libras e precisamos ensinar no trabalho, porque quando digitamos, os papéis, os email's são diferentes. A comunicação é diferente, o surdo tem uma língua própria diferente da do ouvinte. O ouvinte aprende nos copiando, ensinando o trabalho, tendo contato conosco pra aprender como se comunicar. (S2)

Há, nestes trechos, uma possibilidade de várias discussões, até mesmo as que dizem respeito à aprendizagem nas organizações, que às vezes não são formais, porém, situacionais, dinâmicas, fora do contexto estruturado, e decorrentes da prática social. (LAVE e WENGER, 1991; ANTONELLO e RUAS, 2005). Mesmo considerando que aqui temos material para novas investigações, preferiremos por o foco sobre o aspecto social e relacional presente nesse trecho da entrevista.

Apenas é preciso perceber a relação existente na fala do pesquisado entre intercâmbio cultural, aprendizagem (mútua) e ação comunicativa, na evocação de atos de fala baseados em racionalidade não apenas objetiva, mas também subjetiva e social, a tríade da TAC.

Na literatura, encontramos um artigo que versa especificamente sobre a qualificação de surdos para o trabalho, em que a autora pontua:

> “Pensando ainda no nível organizacional, diríamos que tanto surdos quanto ouvintes que participarão de um mesmo sistema necessitam do conhecimento da referida língua (*Libras, adendo meu*) a fim de que ações efetivas de inclusão sejam implementadas. Estas se concretizam primeiramente nas relações de trabalho” (ARAÚJO, 2005, p.248)

Em outros dois trechos, continuamos a análise deste item. Em ambos, há o mesmo espírito, apenas o primeiro relato é bem mais sucinto: é a questão do interesse do ouvinte em adentrar ao universo simbólico do surdo pela sua

manifestação identitária e cultural por excelência – a língua de sinais.

> A comunicação melhorou um pouco, antes não entendiam bem. Os ouvintes viam os surdos nos lugares sinalizando em libras, ficavam curiosos pensando numa estratégia de como fazer contato e não sabiam. Isso antes, hoje melhorou um pouco a comunicação porque alguns aprenderam libras. (S3)

> Quando percebem essa diferença já começam a ajudar, entendem que não é minha responsabilidade ensinar, explicar tudo. Eu ensino um pouco, mas o ouvinte precisa fazer um curso básico de libras pra entender melhor. Daí depois a gente compartilha. E depende, têm pessoas que aprendem libras muito rápido, outras não, precisam se comunicar escrevendo, mas não precisam se preocupar, têm capacidade. Precisa só ter respeito e avisar o surdo, não pode desprezar o surdo. Precisa ter amizade e união pra trabalhar aqui, todos sabem [...] Há um tempo atrás, a minha melhor amiga aqui foi embora. Aí foi um pouco difícil e confuso porque ninguém sabia libras. Eu fiquei chateada, triste, mas ok. (S2)

No segundo trecho, mais rico em detalhes, é possível perceber a ligação entre a falta de interesse em aprender a língua de sinais com “desprezar o surdo”, contrária à ideia de “amizade e união”. Isso reforça a temática em debate quando relacionamos a necessidade de aceitação na organização social com a abordagem multicultural, expressa aqui na questão da língua própria.

Um outro panorama dentro desse mesmo contexto poderemos perceber nos relatos dos ouvintes, que seguem, e tem muito a ver com o que estamos discutindo, pois reforça a ideia de “zona de conforto”:

> Hoje eu consigo me comunicar com eles, eu não sei a língua de Libras né, mas acho que eu consigo me comunicar. Eles fazem, alguns fazem a leitura labial né, alguns conseguem fazer, outros... os que não conseguem a gente tenta com sinais, a gente pede pra quem tá próximo, mas... a gente interage com eles assim. (O3)

> Aí era na comunicação escrita, mostrando na tela, muito por gesto também, aqui tu clica, entra aqui, foi muita comunicação escrita né... por gesto... tinha colega surdo que fazia leitura labial que ajudava os outros que não faziam leitura labial... com o tempo a gente adquiriu o [*nome do software*] que facilitou muito a comunicação com eles... porque... a gente trabalha com inclusão, com [*nome do software*] e tal, mas a gente tem muita dificuldade em achar intérprete pra nos atender. (O4)

> Tem alguns (surdos) que tem uma característica muito interessante... eles sabem ler os lábios... então eles te deixam

> bem à vontade pra tentar entender o que tu tá falando... e os que não faziam leitura labial, a gente não sabia se comunicar porque a gente não sabia Libras... eles escreviam, daí. Então, mais ou menos pela escrita... porque tem surdo que não sabe escrever, né... mas no nosso caso, tinha, a gente tinha essas situações, escrita e leitura labial. (O2)

Percebe-se a constante menção ao(s) surdo(s) que faz(em) “leitura labial”, o que no contexto estudado é descrever o surdo que, além dos sinais, também oraliza. Vemos em diversos trechos que o surdo oralizado atende bem ao que chamamos solução satisfatória, ou satisfaciente, na comunicação. É o agente do entendimento, minimizando o constrangimento e tensão da comunicação difícil; é o atalho para cumprir a missão de se fazer entendido, sem a necessidade e o esforço de imergir na cultura e no mundo-da-vida do surdo, já que o esforço comunicativo e de entendimento pesa, nesse sentido, todo sobre o surdo que lê lábios.

Thoma (2013) traz essa questão ao comentar uma notícia veiculada na mídia impressa, colhida do ano de 1994. Segundo a reportagem pesquisada, a dificuldade dos surdos no mercado de trabalho era devida, sobretudo, às “pessoas que não conseguem estudar em instituições especializadas que ensinem a ler os lábios e falar” (THOMA, in SKLIAR, 2013, p.131).

Outros reforços ou atalhos, citados no segundo discurso desta última listagem, são a escrita e os softwares e as legendas em vídeos. A dificuldade em contar sempre com intérprete para eventos abertos também foi citada, o que não pode ser desprezado, e abriria espaço para discussões paralelas com a área da educação (formação de intérpretes, reconhecimento de intérprete como profissão, entre outras possibilidades).

Especificamente a respeito dos recursos tecnológicos, é oportuno e importante ressaltar que não há qualquer problema no uso destes, estratégicos à comunicação – eles são positivos, tanto que são citados por surdos e ouvintes como ferramentas que auxiliaram na criação de um ambiente adaptado dentro da organização.

> A comunicação em geral, escrita ou falada, não é simples. E aqui [...] o nosso sistema operacional é em inglês, tem tudo isso... Então, de repente chegou assim uma outra língua né, a Libras... que não é nada fácil, que... Agora a gente sabe uns sinais básicos, mas no início era tudo novidade [...] porque o que aconteceu... os vídeos mesmo né agora...os vídeos corporativos... Alguns foi colocado, não todos infelizmente, mas

> foi colocado a tradução, mas se pensou nisso também... Então inclusive o [*nome do surdo*] ele foi convidado a testar alguns vídeos, porque foi contratado intérprete antes, pra testar “ó, vocês entenderam?”... não, primeiro começou com as legendas, começaram a botar legendas, e depois foi chamado intérprete... Porque tem um custo também né, a gente tem que pensar...e aí agora eles testam alguns vídeos né... (O1)

> Claro que assim, no início quando a gente recebeu vários colegas surdos num mesmo momento a gente se assustou como que ia atender, mas quando a gente trouxe eles, que a gente viu que a comunicação podia se dar por forma de papel, ou pelo link, usando o [*nome do software*], usando a intérprete, então... eu acho que a barreira foi superada. (O4)

> Eu fui pedir uma nota fiscal pro [*nome do surdo*]... e eu não sabia que ele era surdo, né? Então eu pedi a nota, e fiquei pedindo assim, e ele nem me dando... nem me dava atenção assim, daí o pessoal me chamou atenção que ele era surdo né, daí... como... como eu não sabia a linguagem de sinais, eu voltei pra minha mesa e falei pelo comunicador do link, e daí ele conseguiu me responder, e aí foi numa boa depois. (O3)

> A gente tem o [*nome do software*] que a gente tem aqui, que deu certo... Quando a gente faz uma reunião maior, vem um intérprete aqui que fala com eles... todo seminário, todo treinamento maior aqui vem um intérprete... então eu acho que eles não se sentem excluídos né, a gente procura incluir eles em tudo. (O2)

Entretanto, o foco novamente repousa sobre os objetivos da organização formal. Dialeticamente, ao mesmo tempo em que incluem, pois todos têm acesso às informações necessárias, excluem por retroalimentar a racionalidade objetiva e instrumental (cumpriu o objetivo para aquele propósito definido), embaçando a visão do ouvinte para a necessidade da contemplação da intersubjetividade.

Assim, não é o caso de abandonar tais recursos. Eles dizem respeito àquela racionalidade weberiana, comentada por Kalberg (1980). O ponto a discutir é unir a isso a perspectiva de intersubjetividade (racionalidade subjetiva dos atos de fala).

Essa necessidade passa, primeiramente, pelo interesse no aprendizado da Libras. E podemos acrescentar outro elemento que evidencia a binariedade entre organização formal e organização social. E está presente em fragmentos que veremos na sequência, em que se nota que há inclusive a oportunidade de cursos de Libras.

> Agora mesmo, tem seis colegas fazendo curso de libras... curso de libras, que é pra ajudar na comunicação, então tem gente do RH, tem gente do almoxarifado, tem do financeiro... então, de várias áreas fazendo o curso... ah... e alguns foi convocação, foi convidado a participar, e outros quando ficaram sabendo pediram porque “ó, no meu setor tem bastante colega surdo, também quero participar”. (O4)

> Quando a gente teve essas aulas, que teve essa iniciativa pra gente aprender Libras... isso foi registrado, isso foi feito tipo um... uma mini-reportagem né, como se diz... um *release*... e daí ficou disponível na intranet pra todas unidades terem acesso. (O1)

> Eu mesmo tô participando de um curso de Libras, então tem eu, tem uns outros colegas do RH, porque eles precisam, quando... querem explicar um benefício, um salário, fundo de garantia, exames... eles tão fazendo curso. (O2)

Comparemos com esse recorte, extraído do relato de um dos surdos:

> Sabiam um pouco de libras, só datilologia [*falar uma palavra letra a letra, não o sinal*]. Não tinha contato, não sabiam as coisas. Eu disse: Ué [*expressão facial*], vocês já fizeram, o grupo aqui do trabalho, o curso de libras, aprenderam os sinais pra usar aqui no trabalho. Tem material com figuras, tudo. O que estão esperando pra usar? Conversamos, daí eles me responderam que é muito confuso conciliar o trabalho com o aprendizado da língua, ao mesmo tempo, que era muito difícil. Que bom [*seria*] fazer um curso de libras fora do trabalho, em outro lugar de noite, seria mais fácil. (S2)

A questão parece não girar no desinteresse da organização formal. Porém, ela move seus recursos sempre direcionada a seus fins (veja-se o relato de O2, “os colegas do RH... porque eles precisam, para...”. A novidade neste sentido é que precisa haver o interesse, isto é, o ouvinte precisa sair da sua zona de conforto, conforme vimos no relato de S2 (o que estão esperando?...)

O que fica entendido é que essa é uma demanda do grupo social dentro da organização. Pois, afinal, há oportunidade para o aprendizado da Libras, a questão fica na vontade de praticá-la, e isso se mostra no quotidiano, não é algo que seja imposto, por quem quer que seja (nem pelo surdo, nem pela organização formal). Então, diríamos que é passível de crítica não à organização formal em si, mas o modelo de racionalidade e comunicação puramente instrumental. De fato, entende-se o que teóricos como Habermas e Guerreiro Ramos denunciaram, embora seja tarefa delicada superar essa

objetividade, pois ela está impregnada em nossa constituição.

Também é válido pontuar que a figura do surdo “que lê lábios” remonta ainda à fase oralista da educação, que não está extinta, mas pouco a pouco vem dando espaço à abordagem bilíngue, sendo que já são poucos os surdos com essa característica (THOMA, 2013), e cuja tendência é ainda a sua diminuição, mesmo considerando os surdos que são criados num contexto familiar de ouvintes.

Mas este é um fator que pode, no futuro, distanciar surdo e ouvinte, se não houver ênfase no intercâmbio cultural de que falamos. Por ora, o que se percebe é que existe um “triângulo” entre o ouvinte, o surdo que oraliza/sinaliza e o surdo que apenas sinaliza. Na figura a seguir, essa relação é expressa.

Figura 12: Fluxo comunicativo entre surdos, surdos que oralizam e ouvintes. Fonte: elaboração do autor (2017).

Na figura, percebemos que as relações comunicativas do ouvinte conseguem maior sucesso pois elas são facilitadas pelo oralizado, que também atua como “intérprete” na relação ouvinte – surdo que apenas sinaliza. Este por

sua vez, resta com uma relação comunicativa incompleta com o ouvinte, por isso, na questão dos relacionamentos sociais, pode por vezes ficar num “limbo”. Finalmente, o surdo que sinaliza e oraliza tem mais trânsito na comunicação, além de ser um elo de entendimento, também a relação com o ouvinte é menos complexa. Por tal circunstância, terá também maior facilidade de agregação no grupo informal/social.

Nos fragmentos a seguir, percebemos melhor o que procurou ser demonstrado na esquematização da figura.

> O [*nome de um surdo que oraliza*], o grupo de pessoas que trabalham com ele há anos, já conhecem e estão acostumadas porque ele oraliza e fica mais fácil, mas o surdo que não oraliza nada, fica mais difícil a comunicação, mas o ouvinte que souber um pouquinho de libras e tiver vontade consegue, depende. Eu percebo que o contato está começando, eu sei, paciência. (S2)

> Hoje a gente já vê, a gente sai, eles almoçam juntos, tem churrasco, tem aniversário, eles tão lá, o [*nome do surdo que oraliza*] pra tu ter uma ideia, ele é o assador oficial aqui. Os eventos eles tão todos, todos, ele era o fiel escudeiro do [*nome do supervisor*]. (O3)

> Eu antes ficava quieto aqui na empresa. Daí um dia o meu chefe perguntou: "tu sabe assar churrasco?", eu respondi que sim, que podia ajudar, então ele me chamou pra um churrasco. Também outro ouvinte [*nome do ouvinte*] me convidou pra assar. Outro chefe, o [*nome do supervisor*] me convidou pra uma festa com churrasco pra família, amigos. Teve outra pessoa daqui que me convidou pra um acampamento de motociclistas, foi muito bom. (S1 – surdo que sinaliza e oraliza)

A ação comunicativa é uma via de mão dupla. Em sendo assim, quando falamos de ambiente multicultural, intercâmbio e intersubjetividade, há outro ponto a ser considerado.

É fato que o surdo tem necessidade de ser reconhecido em sua cultura, porém, da mesma forma, o surdo – pode-se dizer – tem também a sua “zona de conforto” reforçada pelo mesmo princípio de racionalidade objetiva. E isso se revela no uso dos softwares de troca de mensagens pelo computador. Como o português é a segunda língua do surdo, a escrita deles é bem diferente. Mas, havendo entendimento, não há problema (às vezes, não há o entendimento correto, como mostrará o terceiro fragmento):

> Nós [*surdos*] aprendemos em libras e precisamos ensinar no trabalho, porque quando digitamos, os papéis, os email's são

> diferentes. (S2)
>
> A maioria dos surdos eles lêem né.. então eles entendem leitura, se eles tem dúvida eles questionam [..] então diferente do cego que é pelo tato, o surdo normalmente tem a leitura. Quando a gente vai se comunicar com eles no programa, a gente assim procura facilitar, né, usa... não usa a preposição, não usa as conexões, assim “eu vou para casa” não precisa, é assim “eu vou casa” e deu. (O4)
>
> [...] e aí foi um desafio assim, porque a gente achava as vezes que eles estavam entendendo o que a gente tava querendo passar, mas não tavam... mas tinha vezes que eles respondiam assim “ok” que entenderam, e a gente achava que esse “ok” eles tinham entendido, mas na hora que iam fazer a atividade era diferente, aí que a gente via na prática, a gente via que não tinham entendido... e aí a gente [*pensava*] “poxa... é um problema” (O1)

Em um trecho específico, um dos colaboradores ouvintes relata outra característica em relação à linguagem, a questão do surdo ser muito direto e literal, questionando sobre alguns benefícios diretamente, sem rodeios, como normalmente se convencionou no que se refere ao comportamento do meio organizacional:

> O que acontece é assim, eles perguntam algumas coisas assim... eu sempre brinco que eles são o que a gente queria ser e não é, do tipo... “quando vou ganhar aumento?”, “meu aumento, quando?”, “participação nos lucros, quando?” Tipo, eles são bem diretos, então se eles não entendem ou não gostam, eles falam na hora. “Quando, meu aumento, quando?” Eles são bem espontâneos. (O2)

O esforço comunicativo do surdo em relação à língua portuguesa e às formas de linguagem tem a ver com a comunicação escrita, visto que até agora tratamos do intercâmbio na esfera da linguagem oral/auditiva – gestual/espacial. Ou seja, aquilo que o entrevistado S1 trouxe no final de uma frase, já citada: “o surdo precisa se esforçar; o outro (ouvinte) também precisa se esforçar”.

De fato. Seria mais emancipador para o surdo se houvesse, de sua parte, melhor compreensão e escrita do português. Um dos ouvintes citou o caso de uma funcionária surda que tinha esse domínio, como algo que merecia destaque:

> [...] e muitas vezes eles [*surdos*] não entendem, porque eles não falam, ou interpretam diferente o português né [...] mas os

> que conseguem atingir um nível de escrita e de interpretação do português muito clara, a [*nome da surda*] que trabalhava aqui, ela tinha o domínio do português corretíssimo, tu falava com ela por link, e ela... ela falava... falava não, ela escrevia normal, ela trocava email assim numa boa, ela não tinha nenhuma barreira. (O3)

Há, sem dúvidas, um grande, intenso e intrincado debate sobre educação nesse sentido, pois existe ainda um processo em curso entre a antiga tradição oralista, a passagem pela escola inclusiva da LDB de 1996 e a educação bilíngue. Não seria correto afirmar, portanto que o surdo “não tem interesse” em aprimorar-se em sua segunda língua, dadas as condições ainda complicadas no contexto educacional.

Porém, foi possível verificar que há uma lacuna nessa integração surdo-ouvinte no sentido da promoção de um, por assim dizer, “intercâmbio de culturas”: o aprofundamento do surdo na sua segunda língua (o português) mostra, implicitamente, que ele não apenas espera que o ouvinte se adapte ao seu universo simbólico, mas também, que está interessado em aprofundar o intercâmbio cultural. É a intersubjetividade em via de mão dupla.

5.6 O TRABALHO COMO *BANDEIRA DE IGUALDADE* PARA O SURDO

Outro elemento apresentado desde a introdução do estudo, mas muito presente na construção teórica, foi o embate entre os conceitos de diferença em detrimento ao de deficiência em relação ao surdo. Nesta última essência será demonstrada a visão do surdo a esse respeito.

De fato, este debate é pertinente; entretanto, carece de cuidados em sua condução. A respeito disso, a primeira citação que será trazida é teórica, não está nos discursos, mas é importante para entendermos o que virá a seguir.

Teske (2013) conclui um de seus artigos advertindo para o fato de estudos sobre surdos, conduzidos por teóricos ouvintes, correm o risco de “ouvintizar” o surdo assim como fazia o discurso clínico. Expõe o autor:

> Em todo trabalho que vamos executado com educadores e educadoras, é preciso que tenhamos cuidado para não transformarmos os surdos em objetos exóticos. Quem realiza esse ato talvez queira chamar atenção de uma plateia formada por outros que são como nós, mas dominam o discurso da escola, da academia. Refiro-me àqueles que possuem

> autoridade de decisão sobre os outros para afirmarem o que é e o que não é original a partir de suas visões e posições políticas [...] Esse mecanismo é um disfarce mascarando a diferença, e se mantém na diversidade. (TESKE, 2013).

A relação deste trecho da literatura, oportunamente citado apenas agora e não por conta da revisão bibliográfica, é para o fato de que a diferença pode ser apresentada sob um largo espectro de posturas epistemológicas e ideológicas, o que é pertinente e natural na lide acadêmica.

Contudo, a advertência do autor reside no sentido de que isso não é um fim em si mesmo; não se pode monopolizar o exercício teórico, sem observar também – em última análise – aquilo que, efetivamente, se pretende problematizar, ou seja: a ideia de diferença no mundo real e quotidiano dos surdos, sob pena de transformá-los, como diz o texto, em “objetos exóticos”.

Portanto, essa derradeira análise da redução fenomenológica deste estudo trata da noção de diferença na vivência diária do surdo, e através de quais elementos ela é percebida. Por isso, neste momento, serão expostos apenas trechos específicos das entrevistas com surdos.

A ideia de igualdade é presente, e citada nestes trechos:

> O ouvinte não é superior ao surdo, nem o surdo superior ao ouvinte, precisa entender [*que há*] igualdade. Não pode [*haver*] problemas de conflitos, os dois lados precisam ser amigos. (S1)

> Eu não acho difícil, tenho capacidade e vontade de aprender e no futuro estudar administração. Eu penso: os surdos e os ouvintes são iguais, é fácil! [...] O que eu penso e acho é que o surdo é capaz de trabalhar sim, está em igualdade com os ouvintes, e o surdo precisa saber disso. (S2)

Entretanto, o pesquisador percebeu que existe uma íntima ligação com a noção de igualdade presente nos discursos dos surdos e a questão do trabalho. É como se o trabalho fosse a expressão dessa igualdade perante a sociedade. Por isso a expressão “bandeira” no título deste tópico. A ideia fica mais clara observando as partes que seguem:

> É importante o surdo trabalhar assim como o ouvinte trabalha, porque o surdo é igual ao ouvinte, é igual de verdade! (S1)

> Eu acho que é capaz de ter igualdade do surdo e do ouvinte no trabalho. O surdo tem capacidade, é fácil de aprender, se for ensinado. É fácil, é simples e vai evoluindo. O surdo vai

> sentindo, percebendo as coisas e consegue, aprendendo cada vez mais, tem boa capacidade de trabalhar [...]
> Fazer o quê da vida no futuro? Trabalhar. Trabalhando, no futuro terá apoio rápido, hoje já [*pode*] aproveitar psicólogo e tem cuidados particulares, mas o surdo precisa ser informado que tem cursos que ele pode fazer, que pode concluir o ensino médio ou a faculdade [...] pra ter base pra trabalhar, ou fazer a faculdade já trabalhando, se formar em psicologia, jornalismo [...] O salário é importante, mas a pessoa trabalhar é importante igual. (S2)

> Fazer cursos e diversas coisas pra crescer, sempre precisa. O surdo tem capacidade de se desenvolver e trabalhar. Precisa trabalhar sempre, é bom. (S3)

Em artigo que faz um resgate entre as visões do trabalho em Freud e Marx, encontramos em comum aos dois a visão do trabalho como forma de satisfação do indivíduo em promover suas potencialidades, bem como seu atributo de categoria essencial no desenvolvimento psíquico, físico e social do homem (RODRIGUES, 2008).

Embora, a partir disso, os dois autores tragam as concepções problemáticas que surgem nas relações de trabalho (respectivamente, as ideias de sublimação em Sigmund Freud e alienação em Karl Marx), é importante perceber os aspectos em que o trabalho se mostra com característica emancipadora e – para usar um termo afeito ao paradigma funcionalista da Administração – motivadora.

Araújo (2005) traz a questão específica do surdo no trabalho, frisando que isso lhe permite uma vida mais autônoma, refletindo diretamente na autoestima e em sua socialização, o que é um fator importante no combate à estigmatização.

Nos discursos analisados, não houve menção negativa por parte dos surdos em reconhecer-se como “PcD”. Porém, ao mesmo tempo, ele tem consciência de sua não-deficiência, o que de certa forma é contraditório.

Talvez a resolução deste aparente contrassenso esteja justamente no fato de que, dentro do movimento de luta pelo reconhecimento do surdo como diferença, o ambiente de trabalho é um cenário onde ele pode ser o agente dessa luta. Outro elemento que reforça tudo o que foi encontrado na literatura sobre os movimentos surdos é a busca pela valorização de sua cultura, manifesta na disseminação e uso da língua de sinais, assunto muito presente

nas duas essências comentadas anteriormente a esta.

Por fim, apenas como reforço desta função do trabalho como emancipadora e divulgadora da igualdade, os entrevistados trouxeram mais um ingrediente, que consideramos importante mencionar, inclusive foi ocasião de uma das intervenções do pesquisador pedindo mais detalhes do que estavam relatando.

Durante os relatos, apareceu a questão do surdo que opta por não trabalhar, beneficiário que é do Benefício de Prestação Continuada, ou BPC, pago pelo INSS de acordo com a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), ou Lei 8.742/93, capítulo IV, seção I, artigos 20, 21 e 21-A (BRASIL, 1993), e que consta no anexo II do apêndice deste trabalho.

O assunto aparece em dois fragmentos de entrevista, e se percebe o desconforto, até mesmo uma inconformidade que parece mais acintosa quando o assunto vem à tona, pelo uso do termo “surdo preguiçoso”, embora como já foi comentado, algumas expressões dos surdos parecem muito diretas, sem eufemismos.

> Fiz a minha carteira de trabalho com 16 anos, meus pais nunca quiseram receber o benefício, diziam que o surdo não tinha nenhum problema, era normal, forte, corpo perfeito. Mas existem outros surdos preguiçosos, só querem o benefício do INSS, ficam pedindo dizendo "eu quero o benefício, quero voltar pro benefício!". Aí eu pergunto: tem dinheiro para sua casa, comprar comida, dar pro filho? Falo pra eles que é importante trabalhar e conhecer que pagando o INSS, isso é importante pra o futuro, pra depois poder parar de trabalhar. Eu digo: tu com o benefício, vai receber sempre igual, sempre o mesmo valor, eu não. Eles dizem: "ah que bobagem!" Eu digo que não tem problema, e minha vontade é continuar sempre assim. (S1)

> Tem o surdo que não trabalha, preguiçoso, que fica em casa recebendo o benefício do INSS, e tem aquele que tem vontade de trabalhar. Tem surdos que me chamam e perguntam como é trabalhar, pedem pra eu ensinar como se consegue. (S2)

Em suma, os surdos entrevistados pareceram mostrar contentamento, orgulho, sentimento de protagonizar sua própria história, mediados pelas relações de trabalho. Seria essa a forma de demonstrarem na prática à sociedade que o estigma de deficiente e as ideias de menor capacidade estão equivocadas. O trabalho é a bandeira de igualdade que o surdo empunha, e tudo o que apontar em direção contrária (como os que apenas recebem o BPC)

estará jogando contra, ou em outras palavras, estará “traindo o movimento de luta”.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo concluiu, através das essências captadas, que o objetivo de compreensão do fenômeno de inclusão do surdo na organização formal, mediado pela comunicação e pela racionalidade, foi alcançado nos seguintes aspectos: a inclusão só deixa de ser inserção e passa a ser compreendida efetivamente como tal a partir de uma perspectiva intersubjetiva, fruto de atos de ação comunicativa. Isso vai de encontro à racionalidade formal/objetiva, sempre com seu foco voltado ao interesse da organização, mas que é possível conciliá-los.

A organização estudada mostrou-se receptiva ao entendimento do que seja inclusão; porém, observou-se que a intersubjetividade se posiciona além da formalidade, está na organização social. A aceitação desta é fundamental para o surdo; e nesse sentido, o intercâmbio cultural, principalmente com o uso da Libras na comunicação surdo-ouvinte, sem a necessidade de oralização.

Em relação à caracterização do surdo como diferença e como cultura (embora a discussão de cultura seja muito ampla, e possa apresentar visões diferentes) foi buscada pela revisão da literatura. No entanto, uma das essências do fenômeno apontou para a percepção de que o surdo considera o trabalho como uma ferramenta para demonstração prática da ideia de diferença, após derrubada a barreira dos primeiros contatos, onde as concepções ouvintistas ainda estão arraigadas, mas tem por tendência serem transpostas, inclusive com surpresa por parte dos ouvintes em relação à capacidade do surdo.

No percurso do entendimento, após essa primeira barreira, a comunicação se mostra presente nas estratégias de linguagem utilizadas (escrita, softwares), que são úteis, porém, tendem a criar no ouvinte uma “zona de conforto”, na qual o aprofundamento da intersubjetividade está limitado pela racionalidade meramente ligada à tarefa; sem embargo, o surdo em sua linguagem escrita também se abstém de um aprofundamento intercultural no aprendizado da língua portuguesa enquanto consegue ser compreendido nesse mesmo contexto formal.

A proposta que ora foi apresentada pode ser vista por mais de um ângulo, do ponto de vista acadêmico. Antes de tudo, é um esforço para trazer o

campo teórico da Administração ao escopo dos estudos surdos, presentes em maior grau na investigação de outras áreas do conhecimento, mas muito pouco nesta, ou melhor dizendo, em quantidade tal que permita maiores e mais profundas discussões; assim, apresenta-se como proposição embrionária, que poderá ser alavancada e estendida para outras linhas de pesquisa e interesse dentro dos estudos de Administração.

Dentro dessa perspectiva de provocação dentro desta área, talvez parecesse precipitado buscar algum estudo que tivesse como característica a busca por replicação ou generalização; não obstante, dentro de um contexto no qual poucos estudos foram publicados, uma abordagem exploratória, ou mesmo explicativa de uma parte constituinte de um universo amplo e complexo, como se propôs aqui, parece adequado. É um movimento dado no sentido de descortinar uma realidade que carece atenção num momento em que muito se discute a diversidade no âmbito social; ora, se a organização é parte constituinte da sociedade, nada mais natural que seja discutida também em seus termos.

Nessa tarefa, a fenomenologia se mostrou a ferramenta metodológica mais apropriada, diante da característica que tem a postura fenomenológica de abertura à compreensão do mundo vivido, situado fora do ambiente do pesquisador. Por isso, aqui não há confusão com estudo de caso ou mesmo etnometodologia, visto que o esforço do pesquisador foi o de compreensão do universo do surdo, imersão em sua visão (mundo-da-vida) e emersão, buscando referências teóricas e práticas fora desse contexto e concatenando com sua observação pessoal, até o encontro da redução eidética que caracteriza a captação e descrição do fenômeno estudado.

Para esse esforço, qual seja o de descrever a inserção do surdo no contexto da organização formal, justifica-se a tentativa de compreender o mundo vivido desse indivíduo a partir de suas narrativas e percepções; e complementarmente, conceber também a visão do ouvinte nesse processo (já que dele faz parte), configura o emergir do pesquisador. Teríamos, caso fosse escolhido um método em que houvesse maior espaço para o julgamento e a visão do pesquisador, a possibilidade de retratar parcialmente o objeto estudado, conquanto saibamos que cada metodologia possui, de acordo com uma ou outra característica, seus vieses, do qual este estudo também não está

imune.

Visto pelo ângulo específico dos estudos em Administração, esta proposta pode parecer de certa forma confusa: por horas, o estudo apresenta-se como uma investigação no campo da Gestão de Pessoas, ou discutindo socialização no trabalho, ou relações humanas no trabalho; também, não seria incorreto dizer que está inserido nos estudos de Análise Organizacional, pois traz elementos dos estudos multiculturais, de aprendizagem e, sobretudo de estratégias de comunicação; e por fim, também toca o universo das Teorias de Administração e das Organizações, quando trata da discussão a respeito de racionalidade e da relação formal e informal da organização. E isto tudo num patchwork em que há elementos de filosofia, sociologia e linguística.

De fato, o estudo é multifacetado. Porém, é possível concentrá-lo num eixo central de discussão, e sobre o qual orbitam pelo menos outros três satélites. Essa percepção pareceu clara após o exercício de redução fenomenológica.

Temos a preponderância da discussão a respeito da comunicação, sem dúvida nenhuma. Essa discussão se desenvolve principalmente segundo os aspectos culturais (mais especificamente da língua de sinais), embora estejam presentes também as estratégias de linguagem. A partir da centralidade da comunicação, há a discussão sobre a racionalidade; sua primeira face diz respeito à comunicação baseada em racionalidade objetiva/funcional; a segunda, sob o prisma da racionalidade prática; e a terceira, submetendo as duas primeiras à crítica da razão funcionalista, sobretudo na visão habermasiana (que aqui não foi dada como última palavra, visto que também é passível de crítica).

Também, contendo elementos dessas outras duas discussões, há outra, a respeito da efetividade do que sejam consideradas inserção e inclusão. Sabe-se que se trata de discussão que pode ser vista por outros prismas, como o da legislação ou o da teoria crítica. Aqui, submetemos às duas discussões anteriores. E por fim, a problematização acerca dos conceitos de deficiência e diferença, que permeou toda a construção teórica e está presente em vários aspectos nos debates anteriores, tanto na esfera da comunicação quanto nos da racionalidade e do conceito de inclusão.

Apresenta-se na figura 13 a seguir, a ilustração do resumo conclusivo

que se pretende como encerramento deste estudo, com os temas finais a serem discutidos e a transversalidade das essências do fenômeno (E1 a E6) dentro de um ou mais destes.

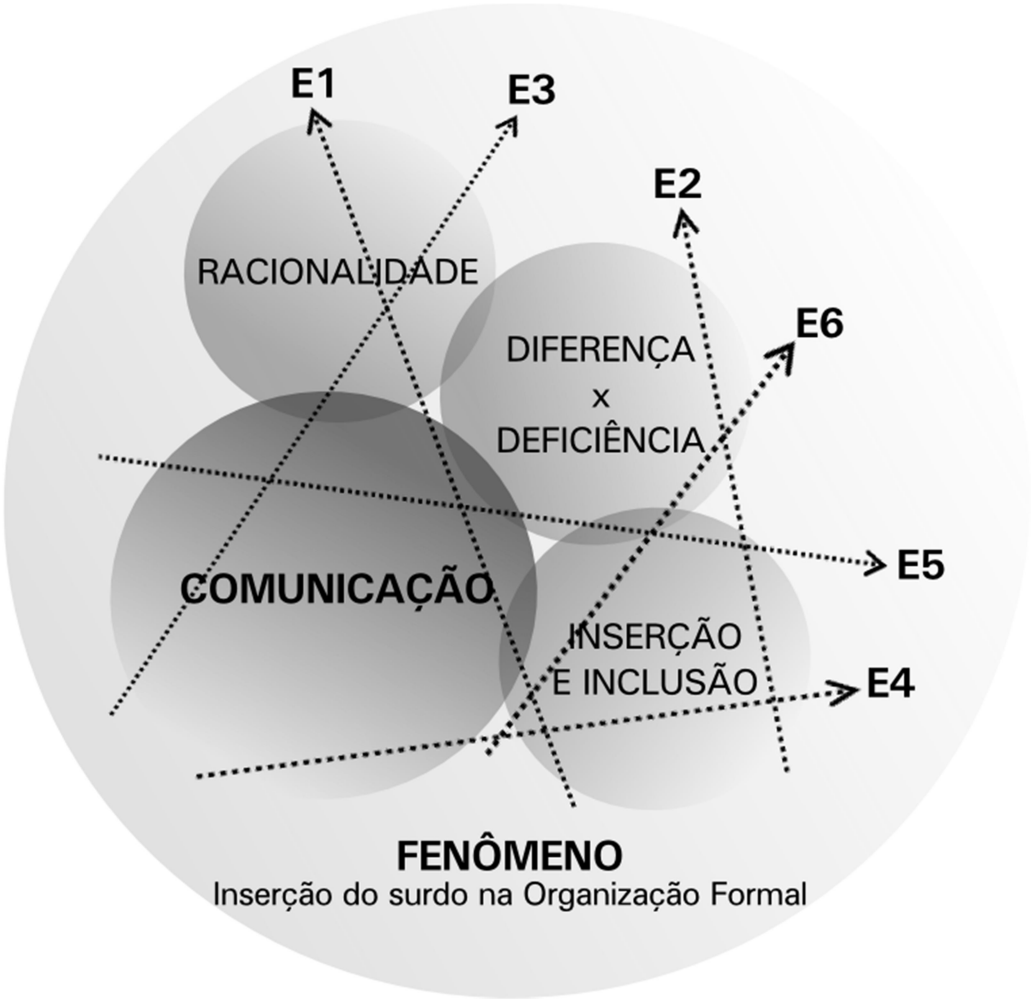

Figura 13: Temáticas e transversalidades das essências fenomenológicas. Fonte: elaboração do autor (2017)

6.1 DISCUTE-SE COMUNICAÇÃO

O tópico é considerado central, pois se verificou que pelo menos quatro das seis essências do fenômeno tem ligação direta ou muito próxima a aspectos comunicativos. Na primeira delas, surdos (principalmente) e ouvintes têm a necessidade de adaptar-se (racionalidade prática) como forma de administrar o impacto gerado pela inserção do surdo no contexto da organização laboral. Essa adaptação só é necessária devido à barreira imposta

pela comunicação, que o surdo experimenta desde seus primeiros referenciais no mundo vivido.

A terceira essência, da racionalidade ligada estritamente ao objetivo da tarefa, que se bem sucedida, conduz o ouvinte à zona de conforto que acaba criando, alude a uma comunicação também essencialmente instrumental. Embora a teoria administrativa cuide para que esse circuito emissor – mensagem – receptor seja clara, mensurável e objetiva, vimos nas proposições teóricas habermasiana, vigotskiana e schutziana (e correlatos), que comunicação e linguagem estão bem além de objetivos formais, mesmo dentro do contexto de empresa, o que levou à discussão da quarta e quinta essências.

Nesta, se procurou trazer a incompletude da relação social percebida pelo surdo a partir do momento em que a organização (demais pessoas) tratam a comunicação como uma forma de viabilizar a tarefa, nada muito além disso. O surdo, portanto, priva-se de um contato maior e da vitalidade que resulta da união de si mesmo ao o contexto geral pela falta de intercâmbio cultural (perspectiva multicultural), que ao fim e ao cabo, poderão influenciar em suas aspirações dentro da organização (carreira). Isso pode influenciar, talvez, o fato de que o surdo também não se interesse no aprofundamento de seu domínio do segundo idioma – para ele, a língua portuguesa, que poderia também prover elementos para a definitiva superação de representações incorretas do ouvinte a seu respeito, tratados na quinta entre as essências identificadas.

A partir disso, tem-se que: a comunicação interpessoal é mais abrangente e importante do que costumamos perceber, pois tem implicações nas interações sociais, na prática da intersubjetividade, no reconhecimento/aceitação da alteridade e na complementaridade da ação comunicativa, para fora do componente puramente objetivo da racionalidade, para contemplar também o aspecto subjetivo e de legitimidade.

Nesse sentido, a comunicação organizacional pode e deve ter caráter adaptativo quando necessário, dentro das possibilidades. Por exemplo, não seria possível adaptar um sistema de software fechado; no entanto, pensar em algumas adaptações de memorandos e e-mails, dentro das possibilidades, pode auxiliar em certos casos. O uso de aplicativos e outras ferramentas tecnológicas disponíveis é uma alternativa que, dadas as narrativas estudadas, é considerada bastante satisfatória para surdos e ouvintes, assim como outras

adaptações (como os sinais luminosos para aviso de emergência, ou até em linhas de produção). No entanto, devem ser compreendidas como agentes facilitadores dentro da perspectiva da tarefa; para uma atitude de fato emancipadora e encorajadora, a dimensão social das relações de trabalho é fator fundamental.

6.2 DISCUTE-SE RACIONALIDADE

Conforme exposto na redução eidética apresentada, dois fenômenos dizem respeito diretamente à questão da racionalidade.

Na introdução do estudo, expusemos, a respeito dos ditames das teorias administrativas, fortemente embasados no funcionalismo, que: “dentro do contexto de pensamento capitalista, essa lógica soa perfeitamente consonante, pois resta indubitável conceber que uma organização deva gerir seus recursos de maneira tal que possa alcançar melhores resultados financeiros”. De fato, e não colocamos aqui neste estudo uma perspectiva negativa nessa realidade, visto que partimos de um referencial epistemológico weberiano (ainda que não se tenha feito nenhuma citação direta, seu pensamento está presente na discussão de racionalidade) e habermasiano (que não se pretendeu inteiramente crítico ao capitalismo em si, mas ao que chamou de “sistema”, talvez um sintoma de doença possível deste modo produtivo).

De ambos, alternando visões mais críticas ou mais tradicionais das teorias da Administração, podemos concluir, no que tange especificamente a este trabalho, que há espaço para a ação comunicativa voltada à intersubjetividade, mesmo que a temática preponderante aponte para a racionalidade limitada pela objetividade em detrimento da subjetividade.

É perfeitamente factível que, numa proposta de trabalho que privilegie um viés multicultural, neste caso específico através do aperfeiçoamento de ouvintes na língua de sinais e por consequência na cultura surda; e do aperfeiçoamento do surdo no modo de comunicação (escrita) do ouvinte, se vejam contornos de ação comunicativa. Veja-se neste caso: alteridade (reconhecimento do outro); intersubjetividade (amálgama dos mundos-da-vida), e concessão (minha cultura é diferente da sua, não é superior nem inferior).

6.3 DISCUTE-SE INCLUSÃO

Não por acaso, o título deste estudo traz inserção do surdo ao invés de inclusão do surdo. Porque este último conceito é muito mais abrangente; para inserir, basta que se coloque dentro. É o que faz a legislação – e sem entrar nesse pormenor, já que a organização estudada se mostrou obediente, até mesmo superando a quota legal – em seu texto. Sabe-se que as políticas públicas no Brasil avançaram desde os anos 90 no sentido de prover oportunidades aos surdos; sabe-se também que, a despeito destas, ainda é menor a inserção de surdos no trabalho do que o previsto em lei. Além dessa discussão, captou-se dos relatos de surdos algo interessante: ao mesmo passo em que empresas se esquivam, fruto de fiscalização ineficaz, há também os surdos que – beneficiários do BPC – não empreendem maiores esforços em sua colocação como trabalhadores, seja o emprego formal ou não-formal.

Embora possa existir um vasto material para debater sobre a presença e a atuação do Estado como provedor de inclusão, o estudo presente decidiu por trata-lo em dimensão mais micro do que macro, ou seja, estudando o fenômeno diretamente na organização. Em tempo, a proposta inicial deste trabalho – depois modificada conforme o contato com o arcabouço teórico e a metodologia proposta – sugeria a pesquisa nesse campo, debatendo Estado, gestão social e inclusão. Resta como proposta para estudos posteriores.

Também a teoria crítica e os estudos de matriz epistêmica pós-estruturalista lançam o olhar sobre a questão da inclusão debruçando-se sobre as proposições de autores como Marx ou Foucault por exemplo; a primeira traz a visão de relação dialética em que a inclusão é fomentadora e/ou retroalimentadora da exclusão (veja-se por exemplo GÖDKE, 2010); já a outra, em discussão sobre a educação inclusiva, traz a posição foucaltiana de Lunardi (2012): “a norma se estabelece a partir do controle, da regulação da população, ou seja, do biopoder; o interesse em uma população saudável, perfeita, normal, incide em uma questão mercantilista de produção”.

Essa relação pode ter ligação com o universo da organização formal enquanto legitimadora da racionalidade objetiva, pois afinal, a busca pela produção/consumo tende à busca pela normalidade, a do indivíduo pleno, de características desejáveis ao mundo empresarial competitivo.

Todavia, Skliar (2001) questiona a tendência de ver a dicotomia inclusão/exclusão sob a ótica de análise econômica, como se houvesse um espaço delimitado onde se está dentro ou fora. Segundo o autor, a tarefa de delimitar esta fronteira é delicada, visto que elas ora aparecem, ora desaparecem; ora seus limites se ampliam, ora se modificam, são constantemente mutáveis. Assim a inclusão é, então, visto de modo mais amplo e com maior complexidade, um processo social, cultural e relacional (SKLIAR, 2001).

O presente estudo aponta para tais dimensões.

O fenômeno da inserção do surdo no contexto da organização formal mostrou, pelos relatos e observação, que a inclusão abarca um espectro de grande proporção; ela inicia-se na batalha pela inserção no mercado laboral, regulado por legislações afirmativas; passa pelo componente mercadológico, como mencionam Gödke (2010) e Lunardi (2012), e outros autores que colocam a lente crítica sobre este processo; e ao fim, chega até o cerne do quotidiano laborativo, em que as questões já levantadas (comunicação e racionalidade) agem, ora uma em maior escala, ora outra, ora ambas, para encerrar o ambiente que, de fato, se tornará ou não inclusivo.

O trabalho, para o surdo (aspecto formal), tem um papel fundamental na sua constituição ontológica. Verificou-se, pelos relatos, que ele se sente útil, produtivo, capaz; isso tudo reforça, para ele mesmo, a noção de igualdade em relação ao ouvinte – o que apresentamos na sexta e última essência do fenômeno. Porém, também revelou um desconforto em certos momentos, sobretudo informais, o que foi visto em outra das essências. É o que queremos discutir e por isso trouxemos a contribuição de Skliar (1999), em que os critérios não são apenas econômicos, mas também sociais e relacionais.

O que se configura, portanto, como agente efetivo de inclusão?

Conclui-se, pela investigação dos relatos, que o acesso ao aspecto formal da organização configura inserção, e se podemos chamá-la de inclusão, o podemos fazer apenas parcialmente. Isso porque, se a barreira do primeiro impacto (veja-se a discussão da segunda essência do fenômeno) for contemplada, temos o início do que pode ser uma inclusão factual; e diga-se em tempo, se esse primeiro impacto não for solucionado através de estratégias de entendimento, a tendência é o isolamento do sujeito surdo em atividades

menores ou até sua rejeição como trabalhador daquela organização. A partir daí, surge um cenário que demanda a consolidação do reconhecimento da alteridade surda, como identidade e cultura, o que se manifesta no intercâmbio cultural, pelo conhecimento por parte do ouvinte, de suas singularidades (mais especificamente, pelo material colhido, pelo interesse no aprendizado e uso dos sinais – ponto inicial para a ação comunicativa na relação ouvinte-surdo).

Não há problema, para a organização, se estratégias de entendimento como comunicação por escrito e uso de mímica forem efetivas. Porém, o indivíduo necessita também de que seja contemplada sua dimensão relacional, isto é, a organização formal já o inseriu; basta agora que a organização social o faça. E isso não está descrito em nenhuma normativa interna, porque é algo extrínseco ao pensamento institucional, reside nos interstícios da vida laboral, está nos meandros da atividade formal.

Do somatório das inserções na organização formal e na organização social, podemos teorizar, estão criadas condições para uma emancipação desse indivíduo em sua totalidade, em termos de autoconfiança, transposição do medo de propor, questionar, participar ativamente de decisões, e como consequência, de evoluir em termos profissionais e de carreira. É a equação que aponta, de fato, para a inclusão.

6.4 DESAFIO PARA A GESTÃO - A ORGANIZAÇÃO QUE “OUVE A VOZ” DO SURDO

Será importante um parêntese a partir do título deste tópico. A primeira linha introdutória do estudo trouxe a frase “as organizações parecem, via de regra, não ouvir”. Resgatamos a grande metáfora que encerra esta jornada investigativa, de modo a proceder nela uma reformulação: “as organizações parecem, em certos aspectos, não ouvir”, seguida de oportuna explicação.

Aqui, apesar do “não ouvir” ter significado semântico negativo, será assim utilizado apenas para traçar uma relação de sinonímia com “não dar atenção”, já que durante todo o percurso teórico-metodológico sustentamos o fato de que a privação do sentido de audição não configura, como ontologia, uma deficiência – e sim, uma diferença constitutiva. Melhor diríamos, “não ouvir” aqui seria “não conseguir ouvir, mesmo sendo capaz”.

Encerram-se, então, a partir das reduções fenomenológicas apresentadas, as proposições para as organizações, como desafio para a gestão. Num contexto em que são discutidas questões como a diversidade dentro das organizações, por exemplo, a questão do surdo aparece como uma das facetas desta, e encerra o grande desafio da ação comunicativa.

É por isso que se apresentam, como desfecho da discussão, essas duas alegorias: a da organização que “ouve” e a organização que “não ouve a voz do surdo”.

A elas, portanto.

A organização que ouve conseguiu captar no surdo um indivíduo capaz, transcendendo a imagem anteriormente formada do “deficiente”, aquele que pode menos, que aprende lentamente, que não consegue entender as coisas. Ela vê nesse novo sujeito que se revela alguém (geralmente) produtivo, comprometido e cumpridor de tarefas como ela mesma não imaginava que seria. Assim, é capaz de investir e dar aporte para o crescimento desse indivíduo, o que é tratado por ambos como manifestação de um processo de inclusão genuíno.

A organização que ouve está movendo seus esforços dentro da perspectiva formal e dentro de uma racionalidade voltada para fins. Adaptou-se para continuar buscando seu objetivo mercadológico, agora com o surdo seja parte integrante, devidamente adaptado à sistemática das tarefas quotidianas.

No entanto, essa racionalidade objetiva é também contramão de outra racionalidade – a subjetiva, que contempla o aspecto relacional e humano, dos sentimentos. E a barreira para isso está, novamente, no âmbito da comunicação.

Porquanto essa é a organização que não ouve: é a que, imbuída de suas exigências formais, deixou de perceber que a inclusão é um conceito que envolve ainda mais elementos do que imagina, e eles dizem respeito à organização social, pois há um momento em que o esforço da organização formal pode se exaurir (por exemplo, a empresa oportunizou o aprendizado da libras; não significa que os participantes do grupo vão utilizá-la).

No escopo da teoria administrativa, é inevitável não evocarmos a Escola de Relações Humanas, que por intermédio da chamada “experiência de Hawthorne” detectou, na década de 1920, que a produtividade do ser humano

no trabalho não se limitava apenas à condição física ou à atribuição de recompensas, como os primórdios Tayloristas apontavam; mas sim, padrões e comportamentos informais estavam fortemente presentes nessa composição. Posteriormente, Chester Barnard bebeu dessa fonte e teorizou a respeito de organização formal – cuja comunicação é apontada como fator preponderante para sua existência – e organização informal (MOTTA e VASCONCELOS, 2004).

Entretanto, Barnard e seus correlatos indicaram uma organização informal dentro da perspectiva da produção. Sua obra não considerou a grandeza da perspectiva social-relacional existente, nem o alcance da mesma. Misoczky e Vecchio (2006), em crítica a Barnard, argumentam que, além das estruturas verticais de uma organização, temos “um processo contínuo de composição e decomposição, por meio de encontros sociais e agendamentos”. E arrematam em seguida: “reconhecendo nossa relação imanente com o social [...] sempre com a potência gerada pela alegria que se encontra na ação coletiva” (p.9).

Assim sendo, é de suma importância, mesmo dentro da organização formal, o sentimento de pertencimento ao grupo social. Há nesse sentido uma clara necessidade de aceitação social, o que envolve perceber, respeitar e imergir na cultura do outro indivíduo. A organização, em seu aspecto social – ou seja, pessoas constituintes – deve ser capaz de “ouvir” esse clamor, já que se se encontra em posição confortável quando suas aspirações formais (objetivas/instrumentais) são entendidas e atendidas.

6.5 DAS POSSIBILIDADES PARA ESTUDOS POSTERIORES

Da mesma maneira que, ao principiar esta última sessão, comentou-se a respeito da multiplicidade quanto ao espectro teórico dentro do campo de estudos de que trata a Administração, o que poderia ser apontado como uma fragilidade, é possível trazer neste momento como uma vantagem no que se refere à possibilidade de continuidade de estudo.

Não obstante, são apresentadas a seguir algumas conexões que poderão ser feitas.

A área de estudos da Gestão de Pessoas tem, ao menos, três

possibilidades a partir das investigações aqui realizadas. A primeira é um aprofundamento de um tópico que tem sido estudado com mais afinco nos últimos anos, e discutido por alguns autores e autoras, sendo que citamos aqui o valioso trabalho de Nkomo e Cox (1999), referência para os estudos que tratam de multiculturalismo e gestão da diversidade em empresas.

Nesta seara, encontramos estudos que referenciam a participação de PCD's como um todo, trabalhadores homoafetivos e expatriados, por exemplo. Visto que o atual estudo apenas buscou explicar um lado do fenômeno de inclusão de surdos, o que é visivelmente mais ligado à sua problemática e à noção da deficiência deste sujeito (a comunicação), abre-se a janela para estudar a gestão da diversidade em âmbito lato, podendo ser pesquisados por exemplo, questões como participação democrática, índice de absenteísmo, rotatividade, turnover, promoções, decorrentes da inserção em ambiente organizacional, nos mesmos moldes das pesquisas existentes com os grupos citados.

A mesma esteira de pensamento acadêmico se prestaria a tecer aproximações entre a proposta de gestão de diversidade e aprendizagem situada, inclusive na formatação das chamadas comunidades de prática nas organizações (LAVE e WENGER, 1991; ANTONELLO e RUAS, 2005). Nessa proposta, seria possível conduzir, por exemplo, um experimento de comunidade dentro de uma empresa onde seriam discutidos sinais em libras específicos para determinadas atividades, e além disso (logicamente, como apontamos nas conclusões), o intercâmbio cultural e prática da língua de sinais na comunidade ouvinte da organização, que ofereceria treinamento para o aprofundamento dos surdos na língua portuguesa, em textos técnicos e em situações formais.

A aprendizagem e a comunicação também podem ser alvo de pesquisa, em casos práticos, já que aqui tratamos esta última sob perspectiva teórico-crítica. Embora tenhamos examinado um caso prático, buscamos referenciar o que poderia ser um estudo de caso posterior, como por exemplo uma continuidade para o estudo de comunidades de prática (aprendizagem); ou, a partir da mesma experiência de comunidades, analisar a percepção de surdos e ouvintes em relação à comunicação. Há possibilidade, inclusive, para continuar pela senda da TAC habermasiana, fazendo triangulações com outros

temas, por exemplo, socialização no ambiente laboral.

No alcance das Teorias Organizacionais ou da Administração, um olhar comparativo entre a Escola das Relações Humanas e Sociologia da Organização, instigada durante as conclusões, poderia ensejar não apenas pesquisa empírica como ensaios teóricos a respeito. Há possibilidade de trabalhar aspectos como sensemaking (criação de sentido) na perspectiva dos surdos, por exemplo, já que também se trata de perspectiva teórica que envolve aspectos como comunicação e transformação organizacional. (WEICK, 1995).

Se a discussão pretender a vereda das relações de trabalho, uma proposta que se iniciaria a partir da postura fenomenológica, seria a de conduzir um estudo sobre surdos no trabalho sob a perspectiva da Ergologia, de quem trouxemos en passant apenas Louis Durrive como autor neste estudo. Esta abordagem, ao focalizar dois polos: o do saber formal e o da atividade humana transformadora do mundo, poderia ser a continuidade em nível micro (o do indivíduo) o que aqui discutimos no nível da organização – o saber instrumental e o saber social.

Ainda, o que já adiantamos nesta mesma seção: a possibilidade de trabalhar a relação entre surdo, sociedade, organizações e Estado, estudando aspectos como políticas de gestão social (ou não) e inclusão, legislação afirmativa e suas consequências, e verificar mais de perto a questão do benefício continuado (BPC), vislumbrando até mesmo possibilidade de pesquisas quantitativas no sentido de verificar a intenção de indivíduos beneficiários que estão empregados, que não estão empregados mas procuram inserção no mercado laboral, e aqueles que apenas optam pelo recebimento do BPC.

6.6 DAS LIMITAÇÕES DESTE ESTUDO

O fato de ser um estudo localizado numa brecha dentro do campo da Administração, por si só, é uma limitação – embora abra um leque de possibilidades. Quanto à metodologia empregada, embora esteja inteiramente consoante à proposição de Sanders em relação à fenomenologia nas ciências sociais, o estudo sempre conviveu com a desconfiança – do pesquisador, diga-

se – com o número de indivíduos e organizações estudados.

Embora ao entrevistar três surdos e quatro ouvintes, tenha se desvelado o fenômeno, pairou a dúvida se não teríamos novos elementos se estudados três surdos, cada um em organizações distintas. Nesse afã, as organizações que se pretendiam não apresentaram condições favoráveis para realização da pesquisa de campo, e a opção por colher material em uma só empresa decorreu, em muito, de dois fatores basicamente: as condições para realização das entrevistas (ausência de limitações de tempo para os trabalhadores respondentes, salas reservadas que foram franqueadas para as entrevistas, nas quais não havia fatores sonoros ou visuais que interferissem, abertura para trânsito pelos setores e observação, conversas informais adicionais), contribuíram para criar um cenário favorável ao pesquisador, que não se viu obrigado a limitar tempo de entrevistas e teve oportunidade de registrar suas observações com liberdade; e a intuição do fenômeno, que se deu a partir da transcrição e as voltas constantes nos vídeos (principalmente), sem a necessidade de nova coleta.

O fator tempo não foi de fácil condução. O esforço fenomenológico envolve a necessidade de envolvimento por um tempo que seja suficiente para o esclarecimento das essências. No entanto, pode-se considerar como limitador o fato da coleta de dados ter sido feita em tempo reduzido – basicamente, duas semanas. A limitação de tempo da pesquisa muito tem a ver com a limitação de tempo do pesquisador, que não dispunha da possibilidade de dispender maior dedicação ao campo, já que dosou a jornada de pesquisa com a jornada formal de trabalho. Nesse aspecto, outras posturas metodológicas cabíveis neste caso como etnografia, teoria baseada em dados, ou estudo de caso, estariam ainda mais comprometidas.

Porém, a escolha metodológica – é bom reafirmar – não elegeu a fenomenologia por este motivo, mas sim pelo fato de retratar o fenômeno pela visão do colaborador da pesquisa, sujeito à intuição e referências do pesquisador. Essa troca de experiências e mundos-da-vida revelou-se enriquecedora para esta construção.

A observação participante pouco acrescentou, como forma de coleta de dados. Embora o pesquisador tivesse liberdade para fazer apontamentos, o tempo de convívio na organização não agregou elementos tais que

modificassem ou acrescentassem qualquer elemento novo para a análise, nem para a captação dos fenômenos. Embora todo o esforço de pesquisa tenha sido permeado por observação, e a rigor, toda pesquisa a envolva, a análise recaiu, primordialmente, sobre os dados coletados nos relatos dos colaboradores. Dessa forma, a pouca contribuição dessa ferramenta é, sem dúvida, uma das limitações do estudo.

Uma preocupação premente no campo de pesquisa foi a de obter o correto entendimento dos surdos de como se daria a coleta de dados. Isto porque ela se baseava em relatos e histórias, em primeiro lugar; e depois, considerando que o pesquisador não tinha o domínio amplo da língua de sinais (compreende e se comunica, porém sem a profundidade de um proficiente) e que precisou de gravações em vídeo por uma TILS, havia a preocupação com a qualidade da resposta, pois a provocação não foi feita diretamente pelo pesquisador.

Em seguida, a transcrição é sempre um fator que pode acrescer vieses em pesquisas como esta, pois não há a literalidade da sequência de sinais, e sim, uma tradução para a língua portuguesa. Embora se tenha envidado esforço e cuidado extremos para não adulterar o conteúdo das entrevistas, sabe-se que, dada a construção frasal e a gramática dos sinais, a possibilidade de confusão no entendimento do que o surdo quis transmitir em uma simples sentença tornou exaustiva a repetição dos vídeos. Embora se tenha a consciência do trabalho minucioso, não há como deixar de compreender, em estudos com surdos conduzidos por ouvintes, esse tipo de limitação.

No tocante às citações, percebe-se que os relatos dos ouvintes são mais extensos e detalhistas, e foi preciso cuidado para que suas citações fossem sempre combinadas às dos surdos, sob pena de termos um estudo que trata do universo simbólico dos surdos, mas que cita muito mais as entrevistas dos ouvintes. Mesmo considerando essa busca pelo equilíbrio, pode ser apontado como limitação o fato de haver possibilidades de citações de fragmentos não contempladas, a fim de não caracterizar algo que mais parecesse uma análise de discursos de ouvintes com participações de surdos.

6.7 DAS CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO

A busca por material teórico foi uma tarefa árdua, pois há ainda pouca produção na área de Administração, tanto em estudos brasileiros como fora do Brasil. Como se percebe na condução do trabalho, há sempre costuras da teoria administrativa com outras áreas: educação, linguística, sociologia e filosofia. Sua leitura, logo, pode ser feita de maneira multidisciplinar, embora esteja de forma mais concreta ligada à Administração.

Nesse sentido, e dadas as possibilidades de estudos posteriores, não apenas em ensaios teóricos quanto principalmente no campo empírico, levam a crer que a maior contribuição deste trabalho seja a de instigar pesquisadores ao aprofundamento dos estudos surdos em Administração.

Outro fator que se admite como contributivo é posicionar metodologicamente o estudo dentro da perspectiva da fenomenologia. Embora depreenda a necessidade de compreender, como foi o caso, a matéria como método de pesquisa e como filosofia, o que pode desestimular o pesquisador, também pelo fato de igualmente não ser um método muito frequente nos estudos em Administração, traz perspectivas interessantes e novas, se comparada a outros métodos, sejam eles dedutivos ou indutivos. Dessa forma, o estudo também colabora para maior exposição da fenomenologia na “vitrine” da metodologia de pesquisa em Administração.

Saindo do universo teórico e adentrando a prática das organizações, este estudo pode servir de alerta para questões que pareceriam triviais, ou passariam despercebidas em função, justamente, da racionalidade em que a sociedade está imersa, a da objetividade, da qual tanto tratamos. Por vezes, as discussões teóricas cuja postura é crítica a algum fator, parecem estáticas na crítica propriamente dita, sem nenhum horizonte prático além do exercício retórico; cremos que há, ao menos, sugestões de caminhos a percorrer na prática organizacional diária a partir do debate apresentado. Como se trata de um estudo explicativo, não há modelos; talvez, uma porção de heurística, no sentido em que busca provocar a investigação pelo levantamento de temáticas com contexto interrogativo.

Em suma, é um estudo que pretendeu – com a devida licença para uma última expressão metafórica – dar ouvidos ao surdo em algumas de suas inquietações, precisamente, no ambiente de trabalho; e de estimular as organizações – desde as empresarias até a organização civil - a que estejam,

efetivamente, mais atentas a elas. A visão do surdo dentro do contexto da sociedade, embora ainda traga muito das representações ouvintistas comentadas, já deu alguns passos na direção do entendimento destes indivíduos; também a Administração, enquanto campo de estudo, é dinâmica e capaz de evoluir na mesma esteira da sociedade civil, nesse sentido.

As organizações, portanto, precisam ouvir melhor.

REFERÊNCIAS

ADAP – Associação de Deficientes Auditivos, Pais, Amigos e Usuários de Implante Coclear. **Deficiência Auditiva atinge 9,7 milhões de Brasileiros**. Publicado em 24 de maio de 2013. Disponível em: http://www.adap.org.br/site/index.php/artigos/20-deficiencia-auditiva-atinge-9-7-milhoes-de-brasileiros. Acessado em 21 nov 2015.

ANTONELLO, C. S.; RUAS, R. Formação Gerencial: Pós-Graduação Lato Sensu e o Papel das Comunidades de Prática. **RAC – Revista de Administração Contemporânea**, v.9, n.2, p.35-58, 2005.

ARAÚJO, M. A. N. A Estruturação da Linguagem e a Formação de Conceitos na Qualificação dos Surdos para o Trabalho. **Psicologia, Ciência e Profissão**. Salvador, v.25, n.2, p.240-251, 2005.

ASSIS, O. Q.; PUSSOLI, L.; LACERDA, V. A. **Os Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência**. São Paulo: Lumen, 1994.

BACKENROTH, G. A. M. Social Interaction in Deaf/Hearing Bicultural Work Groups. **International Journal of Rehabilitation Research**, v.20, p.85-90, 1997.

BARNARD, C. **As funções do Executivo**. São Paulo: Atlas, 1971.

BERTICELLI, I. A. Alfred Schutz e Jürgen Habermas: Aproximações Teóricas. **Perspectiva**, v.18, n.33, p.155-189, 2000.

BISOL, C.; SPERB, T. M. Discursos sobre a Surdez: Diferença, Deficiência, Singularidade e Construção de Sentido. Brasília, **Psicologia – Teoria e Pesquisa**, v.26, n.1, p.7-13, jan-mar 2010.

BOWE, F. G. Transition for Deaf and Hard-of-Hearing Students: A Blueprint for Change. **Journal of Deaf Studies and Deaf Education - Oxford University Press**, v.8, n.4, p.485-493, 2003.

BRASIL. Casa Civil. Lei nº 7.842 de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a Organização da Assistência Social e dá Outras Providências. Brasília: 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742compilado.htm. Acessado em 28 abr 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. Declaração de Salamanca: sobre Princípios, Políticas e Práticas na Área das Necessidades Educativas Especiais. Brasília: MEC, 2016. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf. Acessado em 31 jul 2016.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Empregabilidade de Pessoas com Deficiência – Indicadores**. Brasília: MTE, 2015.

CANGUILHEM, G. Meio e Normas do Homem no Trabalho. **Pró-posições.** Campinas, v.12, n.2-3, p.109-121, jul-nov 2001.

CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. A Diversidade através da História: A Inserção no Trabalho de Pessoas com Deficiência. **Organização & Sociedade**, v.14, n.41, p.59-78, abr-jun 2007.

COLLIER, B.; BLACKSTONE, S. W.; TAYLOR A. Communication Access to Business and Organizations for People with Complex Communication Needs. **Argumentative and Alternative Communication**, v.28, n.4, p.205-218, 2002.

COLTRO, A. A Fenomenologia: um Enfoque Metodológico para Além da Modernidade. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v.1, n.11, 2000.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 10ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

CORKER, M. Deafness/Disability – Problematising Notions of Identity, Culture and Structure. **Disability, Culture and Identity**. London: Pearson, 2002.

CORREIA, J. C. **A teoria da Comunicação de Alfred Schutz**. Lisboa: Livros Horizonte, 2005.

DARTIGUES, A. **O que é a fenomenologia?** 3ª ed. São Paulo: Moraes, 1992.

DE CLERCK, G. A. M. Deaf Epistemologies as a Critique and Alternative to the Practice of Science: Na Anthropological Perspective. **American Annals of the Deaf**. v.154, n.5, p.435-446, 2010.

DRUCKER, P. F. **Prática da Administração de Empresas**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2003.

DURRIVE, L. Formação, Trabalho, Juventude: Uma Abordagem Ergológica. **Pró-posições.** Campinas, v.13, n.3, p. 19-30, set-dez 2002.

ESPOTE, R.; SERRALHA, C. A.; SCORSOLINI-COMIN, F. Inclusão de Surdos: Revisão Integrativa da Literatura Científica. Bragança Paulista, **Psico – USF**, v.18, n.1. p.77-88, jan-abr, 2013.

FIEDLER, R. C. P. A Teoria da Ação Comunicativa de Habermas e uma Nova Proposta de Desenvolvimento e Emancipação do Humano. **Revista da Educação UnG**, v.1, n.1, p.93-100, 2006.

FLEURY, M. T.; FISCHER, R. **Cultura e Poder nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 1992.

FRAGA, V. F. **Gestão pela Formação Humana: Uma Abordagem Fenomenológica.** Barueri: Manole, 2009.

FOSTER, S.; McLEOD, J. Deaf People at Work: Assessment of Communication among Deaf and Hearing persons in Work Settings. **International Journal of Audiology**, v.42, p.128-139, 2003.

GARCIA, B. G. O Multiculturalismo na Educação de Surdos. In SKLIAR, C. (org) **Atualidade da Educação Bilíngue para Surdos**. Porto Alegre: Mediação, 1999. p.140-162

GESSER, A. Do Patológico ao Cultural na Surdez: Para Além de um e de outro ou Para uma Reflexão Crítica dos Paradigmas. Campinas: **Trabalhos em Línguística Aplicada**, v.47, n.1, p.222-239, jan/jun, 2008.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C.; SILVA, S. P. M. O Método Fenomenológico na Pesquisa sobre Empreendedorismo no Brasil. **Revista de Ciências da Administração**, v.17, n.41, p.99-113, abr.2015.

GÖDKE, F. A **Inclusão Excludente dos Trabalhadores com Deficiência nos Processos Produtivos Industriais**. Tese (Doutorado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação. Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2010.

GOFFMAN, E. **Estigma – Notas sobre a Manipulação da Identidade Deteriorada**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1988.

GONZALEZ REY, F. **Pesquisa Qualitativa e Subjetividade**. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

GOULDING, C. Grounded Theory, Ethnography and Phenomenology. **European Journal of Marketing**, v.39, n.3-4, p.294-308, 2005.

GUARINELLO, A. C. **O papel do Outro na Escrita de Sujeitos Surdos.** São Paulo: Plexus, 2007.

GUERREIRO, J.; RITA, P.; TRIGUEIROS, D. Attention, emotions and cause-related marketing effectiveness. **European Journal of Marketing**, v.49, n.11/12, p.1728-1750, 2015.

GUERREIRO RAMOS, A. **A Nova Ciência das Organizações**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1989.

HABERMAS, J. **Consciência Moral e Agir Comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HABERMAS, J. **Racionalidade e Comunicação**. Lisboa: Edições 70, 1996.

HABERMAS, J. **Teoría de la Acción Comunicativa – vol II: Crítica de la razón funcionalista**. 4ª ed. Madrid: Taurus Santillana, 2003.

HALL, R. H. **Organizações: Estruturas, Processos e Resultados**. 8ª ed. São Paulo: Pearson, 2004.

HOLANDA, A. Questões sobre Pesquisa Qualitativa e Pesquisa Fenomenológica. **Análise Psicológica**, v.24, n.3, p.363-372, 2006.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2010: Pessoas com Deficiência – Amostra**, 2010. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/estadosat/temas.php?tema=censodemog2010_defic. Acessado em 21 nov 2015.

JUNGLOS, M. **Fenomenologia da Inclusividade.** Nova Petrópolis: Nova Harmonia, 2014.

KALBERG, S. Max Weber's Types of Rationality: Cornerstones for the Analysis of Rationalizations Process in History. **The American Journal of Sociology**, v.85, n.5, p.1145-1179, mar 1980.

KATZ, D.; KAHN, R. **Psicologia Social das Organizações**. São Paulo: Atlas, 1978.

KLEIN, M. Novos textos e Novos autores na Formação Profissional para Surdos: Rupturas ou Permanências? **Revista Brasileira de Educação**, v.11, n.33, p.435-449, set-dez 2006.

KLEIN, M. Os Discursos sobre Surdez, Trabalho e Educação e a Formação do Surdo Trabalhador, In SKLIAR (org). **A Surdez: um Olhar sobre as Diferenças**. 6ª ed. Porto Alegre: Mediação, 2013.

KOSIK, K. **Dialética do Concreto**. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. 4ª ed. São Paulo: Summus, 2003.

LAVE, J.; WENGER, E. **Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation.** Cambridge: Cambridge University Press, 1991.

LADD, P. **Understanding Deaf Culture: In Search of Deafhood**. Clevedon: Multilingual Matters Limited, 2003.

LUNARDI, M. L. Inclusão/Exclusão: Duas faces da Mesma Moeda. **Revista Educação Especial**, n.18, p.27-35, 2012.

MARCH, J. G.; SIMON, H. A. **Teoria das Organizações**. São Paulo: FGV Editora, 1972.

MARTINS, J. **Um Enfoque Fenomenológico do Currículo: A Educação como Poiésis**. São Paulo: Cortez, 1992.

MENDES, A. Q. S.; FIGUEIREDO, F.; RIBEIRO, A. C. Inclusão de Alunos Surdos na Escola Regular: Aspectos Linguísticos e Pedagógicos. **RIC Cairu**, v.2, n.2, p.33-46, jun.2015.

MERLEAU-PONTY, M. **Fenomenologia da Percepção**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

MISOCZKY, M. C. A.; VECCHIO, R. A. Experimentando Pensar: Da Fábula de Barnard à Aventura de Outras Possibilidades de Organizar. **Cadernos EBAPE.BR**, v.4, n.1, p.1-11, mar.2006.

MOLON, S. I. **Subjetividade e Constituição do Sujeito em Vygotsky**. 5ª ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

MONTEIRO, M. S. História dos Movimentos dos Surdos e o Reconhecimento da LIBRAS no Brasil. **Educação Temática Digital – ETD**, v. 7, n. 2, p. 295-305, 2006.

MOREIRA, D. A. **O Método Fenomenológico na Pesquisa.** São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

NKOMO, S.; COX, T. Diversidade e Identidade nas Organizações. In: CLEGG, S.; HARDY, C.; NORD, W. **Handbook de Estudos Organizacionais**. São Paulo: Atlas, 1999.

OLIVEIRA, S. L. **Sociologia das Organizações: uma análise do Homem e das Empresas no Ambiente Corporativo**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

PERLIN, G. Identidades Surdas. In SKLIAR, C. (org). **A Surdez: um Olhar sobre as Diferenças**. 6ª ed. Porto Alegre: Mediação, 2013.

PERLIN, G.; MIRANDA, W. Os Surdos, o Narrar e a Política. **Ponto de Vista**, n.5, p.217-226, 2003.

POIRER, D. La Surdité entre Culture, Identité et Altérité. **Lien Social et Politiques**, n.53, p.59-66, 2005.

PUNCH, R.; HYDE, M.; POWER, D. Career and Workplace Experiences of Australian University Graduates who are Deaf or Hard of Hearing. **Journal of Deaf Studies and Deaf Education**, v.12, n.4, p.504-517, 2007.

QUADROS, R. M. Situando as Diferenças Implicadas na Educação de Surdos: Inclusão/Exclusão. **Ponto de Vista**, n. 5, p. 81-111, 2003.

RIBEIRO, M. A.; CARNEIRO, R. A Inclusão Indesejada: As Empresas Brasileiras face à Lei de Cotas para Pessoas Com Deficiência no Mercado de Trabalho. **Organização & Sociedade**, v.16, n.50, p.545-564, jul-set 2009.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional.** 9ª ed. São Paulo: Pearson, 2002.

ROBBINS, S. P.; DECENZO, D. A. **Fundamentos de Administração: Conceitos Essenciais e Aplicações**. 4ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

RODRIGUES, A. A Centralidade do Trabalho na Construção Psíquica do Sujeito. In LANER, A. S.; CRUZ JR, J. B. (org). I**ndivíduo, Organizações e Sociedade**. Ijuí: Editora Unijuí, 2008.

RYDBERG, E. Deaf People and the Labour Market in Sweden. **Education – Employment – Economy**. Örebo Universitet, 2010.

SÁ, N. R. L. **Cultura, Poder e Educação de Surdos**. Manaus: Edua, 2002.

SACKS, O. **Vendo Vozes - Uma Viagem ao Mundo dos Surdos**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SANTANA, A. P.; LACERDA, C. B. F. **Surdez e Linguagem: Aspectos e Implicações Neurolinguísticas**. São Paulo: Plexus, 2007.

SCHUTZ, A. **Sobre Fenomenologia e Relações Sociais**. Petrópolis: Vozes, 2012.

SCHUTZ, A. **El Problema de La Realidad Social.** Buenos Aires: Amorrortu, 1995.

SELL, C. Racionalidade e Racionalização em Max Weber. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v.27, n.79, p.153-172, jun 2012.

SENADO FEDERAL. **Língua Brasileira de Sinais: Uma Conquista Histórica**. Brasília: Secretaria de Editoração e Publicações, 2006.

SERVA, M. A Racionalidade Substantiva demonstrada na Prática Administrativa. **RAE – Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 37, n. 2, p.18-30, abr/jun. 1997.

SHERIDAN, M. A.; WHITE, B. J.; MOUNTY, J. L. Deaf and Hard of Hearing Social Workers Acessing Their Profession: A Call to Action. **Journal of Social Work in Disability and Rehabilitation**, v.9, n.1, p.1-11, 2010.

SILVA NETO, F. A. F. **Inserção de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho – um Estudo de Caso em uma Empresa de Fertilizantes**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, 2016.

SKLIAR, C. Seis Perguntas sobre a Questão da Inclusão. **Pro-posições**, v.12, n.2-3, p.11-21, jul-nov, 2001.

SKLIAR, C. (org). Os Estudos Surdos na Educação: Problematizando a Normalidade. In **A Surdez: um Olhar sobre as Diferenças**. 6ª ed. Porto Alegre: Mediação, 2013.

STUMPF, M. R. **Aprendizagem de Escrita de Língua de Sinais Pelo Sistema Signwriting: Língua de Sinais no Papel e no Computador**. Tese (Doutorado em Informática da Educação) – Programa de Pós-Graduação em Informática da Educação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2005.

TANAKA, E. D. O.; MANZINI, E. J. O que os Empregadores Pensam sobre o Trabalho da Pessoa com Deficiência? **Revista Brasileira de Educação Especial**, v.11, n.2, p.273-294, mai-ago 2005.

TENÓRIO, F. G. Tem Razão a Administração? **RAP – Revista de Administração Pública**, v.24, n.2, p.5-9, fev-abr 1990.

TESKE, O. A Relação Dialógica como Pressuposto na Aceitação das Diferenças: o Processo de Formação das Comunidades Surdas. In SKLIAR (org). **A Surdez: um Olhar sobre as Diferenças**. 6ª ed. Porto Alegre: Mediação, 2013.

THEW, D. et al. The Deaf Strong Hospital Program: A Model of Diversity and Inclusion Training for First-Year Medical Students. **AcadMed**, v. 87, n. 11, p. 1496-1500, nov. 2012.

THOMA, A. S. Surdos: Esse "Outro" de que Fala a Mídia In SKLIAR (org). **A Surdez: um Olhar sobre as Diferenças**. 6ª ed. Porto Alegre: Mediação, 2013.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.

VARADARAJAN, P. R.; MENON, A. Cause-related Marketing: A Coalignment of Marketing Strategy and Corporate Philantrophy. **Journal of Marketing**, v. 52, n. 3, p. 58-74, 1988.

VIEIRA, M. M. F.; CALDAS, M. P. Teoria Crítica e Pós-Modernismo: Principais Alternativas à Hegemonia Funcionalista. **Revista de Administração de Empresas – RAE**, v. 46, n. 1, p.59-10, jan-mar 2006.

VIZEU, F. Da Racionalidade Instrumental à Racionalidade Comunicativa. **Organização & Sociedade**. v.13, n.36, 2006.

VIZEU, F. Uma Aproximação entre Liderança Transformacional e Teoria da Ação Comunicativa. **RAM – Revista de Administração Mackenzie**, v.12, n.1, p.53-81, jan-fev 2011

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

VYGOTSKY, L. S. **A Construção do Pensamento e da Linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

WEICK, K. **Sensemaking in Organizations**. Londres: Sage Publications, 1995.

WHEELER-SCRUGGS, K. Assessing the Employment and Independence of People who are Deaf and Low Functioning. **American Annals of Deaf**, v.147, n.4, p.11-17, 2002.

WOLL, B.; ADAM, R. Sign Language and Politics of Deafness. In MARTIN-JONES, BLACKLEDGE e CREESE (org). **The Routledge Handbook of Multilingualism**. Nova Iorque: Routledge, 2012.

WRIGLEY, O. **The Politics of Deafness**. Washington: Gallaudet University Press, 1996.

APÊNDICES

Apêndice A - Correspondência enviada à organização

Apêndice B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

APÊNDICE A – CORRESPONDÊNCIA ENVIADA À ORGANIZAÇÃO

Rio Grande, (dia e mês) de 2017.

À
(NOME DA ORGANIZAÇÃO)
n/cidade.

Bom dia.

Meu nome é Marcos André Soares Farias. Sou acadêmico do último semestre do Programa de Pós-Graduação - **Mestrado em Administração - pela Universidade Federal do Rio Grande - FURG** (PPGA/FURG), na linha de pesquisa Organizações, Mercado e Trabalho. Profissionalmente, sou servidor público, lotado na aduana da Receita Federal do Brasil no Porto do Rio Grande, no cargo de Técnico Administrativo.

Através desta, venho solicitar a autorização dos Srs.(as) para realizar, nas dependências desta Empresa, parte da minha pesquisa de campo constante em minha dissertação, cujo título é ***"O Universo Simbólico dos Surdos e sua Inserção no Contexto das Organizações"***, sob a orientação do (nome do orientador), titular do PPGA/FURG.

Sabendo que esta é uma empresa da cidade que emprega colaboradores surdos, exponho minha intenção de entrevistar (utilizando-me da Língua Brasileira de Sinais), **um ou dois** trabalhadores surdos, bem como entrevistar outros **dois** colegas e/ou supervisores ouvintes, no total de três ou quatro participantes, além de dados referentes à observação em campo das atividades profissionais no ambiente de trabalho, sobretudo no que se refere ao trabalho de equipe entre surdos e ouvintes.

A coleta de dados busca atingir os objetivos da pesquisa, que é a investigação e análise de como as organizações, através das interações surdo/ouvinte, trabalham a comunicação e a linguagem. Sabe-se, no universo teórico/prático da Administração, que a **comunicação** é apontada como fator chave para o sucesso, e a intenção do trabalho é a de propor discussões de como esse fator é trabalhado em um ambiente onde esta é considerada, muitas vezes, uma barreira. Os surdos têm lutado por maior espaço no mercado de trabalho, e essa discussão pode ser útil no sentido em que muitas organizações ainda mostram desconfiança quanto ao surdo, mesmo havendo nele potencialidades e capacidades análogas ao do sujeito ouvinte.

Não obstante, gostaria de esclarecer o caráter ético da pesquisa, que assegurará: (a) a ***preservação da identidade*** dos participantes, sem citação

de nomes ou quaisquer características que os possam identificar; (b) a ***preservação da imagem dos surdos***, visto que as entrevistas - por serem em sinais - serão gravadas em vídeo, que será usado apenas para fins de sua transcrição, sem qualquer uso , armazenagem ou exibição pública após a análise dos dados; (c) solicitação, para cada participante, da assinatura de um ***termo de livre consentimento***, caracterizando sua espontaneidade em participar da pesquisa; (d) a ***preservação da identidade da Organização***, sem citação do nome, tampouco de características que a possam identificar, somente limitando-se a caracterizá-la como "empresa do ramo de atividade (ramo), localizada na cidade do Rio Grande".

Também, compromete-se o pesquisador em possibilitar o acesso ao retorno dos resultados e conclusões da pesquisa, bem como o convite a participar da audiência pública (com data ainda a definir) de defensa desta dissertação, sempre primando pela ética e pelo sigilo, conforme acima mencionado.

Cada entrevista (tanto com surdos como ouvintes) terá entre ***20 (vinte)*** no mínimo e ***40 (quarenta)*** minutos no máximo, sendo gravada em câmera digital (surdos - vídeo) e aparelho celular (ouvintes - áudio). As observações *in loco* serão registradas apenas e tão-somente por escrito, sem quaisquer registros em imagem ou filmagem.

Quanto ao período, solicito o acesso entre os dias (data inicial) e 18 (data final), durante o período que melhor convir à organização.

Caso haja qualquer óbice ou dúvida, deixo à disposição meu telefone celular: (telefone do pesquisador), podendo ser inclusive contactado via aplicativo de mensagens; também o endereço de e-mail (endereço eletrônico do pesquisador)

Por fim, agradeço sua compreensão e colaboração no processo de desenvolvimento desta pesquisa e meu, particular, como futuro Mestre em Administração.

Atenciosamente,

Marcos André Soares Farias
CPF 794.211.640-91
Matrícula FURG 106965

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar do estudo ***O Universo Simbólico dos Surdos e sua Inserção na Organização Formal***, e que tem como objetivo investigar e discutir a comunicação empresarial a partir da inserção do surdo, bem como a socialização e a interação entre surdo e ouvinte no ambiente de trabalho. Acreditamos que ela seja importante em vista do crescimento da participação dos surdos no mercado de trabalho e as barreiras que podem enfrentar no ambiente laboral, sobretudo no que se refere à comunicação, fator considerado fundamental na estratégia empresarial.

PROCEDIMENTOS

A coleta de dados será realizada com participantes ouvintes e surdos.
Para ambos, haverá uma entrevista com roteiro estabelecido pelo pesquisador, registrada em mídia, sem preenchimento de formulário de pesquisa. O registro das entrevistas com os ouvintes se dará por gravação em aparelho celular; as entrevistas com surdos serão gravadas em vídeo (câmera digital), para posterior transcrição dos sinais.

ÉTICA, SIGILO E PRIVACIDADE

Esta pesquisa está sendo realizada obedecendo as critérios de Ética na Pesquisa com Seres Humanos, conforme Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde.
Além disso, tanto a identidade da empresa como do entrevistado estão cobertos por rigoroso sigilo, sendo conhecidos apenas pelo(s) pesquisador(es). Trechos do discurso podem ser transcritos e citados, porém sem nunca citar o nome do(s) pesquisado(s) ou qualquer característica que o(s) possa(m) identificar. A filmagem das entrevistas com os surdos também servirão apenas para fim de transcrição posterior, sem nenhuma divulgação pública.

AUTONOMIA

É assegurado o livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e seus resultados. Também é permitida a recusa em participar do estudo.

BENEFÍCIOS

Responder a essa pesquisa não implicará em nenhum benefício direto, de natureza pecuniária. No entanto, esperamos que o estudo contribua com acréscimo de elementos relevantes à literatura da Administração e aos Estudos Surdos, após a divulgação de seus resultados.

CONTATO

A pesquisa está sendo conduzida pelo acadêmico **Marcos André Soares Farias**, mestrando em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em

Administração (PPGA) da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), sob a orientação do titular do PPGA/FURG, Prof. (nome do orientador).
O pesquisador poderá ser contactado pelo e-mail: (endereço eletrônico), ou pelo telefone pessoal (número de telefone)
Se o pesquisado porventura achar que a pesquisa não foi realizada da forma como lhe foi apresentada ou que está sendo prejudicado de alguma forma, poderá entrar em contato com a Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA/FURG): Av. Itália, km. 8 – Campus Carreiros – Pavilhão Administrativo ao lado do Pavilhão 4 – CEP 96.201.900.

DECLARAÇÂO DO PARTICIPANTE

Declaro que li e entendi todas as informações presentes neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e tive a oportunidade de esclarecer dúvidas a respeito das informações deste termo.
Entendo que receberei uma via assinada e datada deste documento e que outra via assinada e datada será arquivada nos pelo pesquisador responsável do estudo.
Enfim, manifesto meu livre consentimento em participar, estando totalmente ciente de que não há nenhum valor econômico, a receber ou a pagar, por minha participação.

Dados do participante da pesquisa	
Nome:	
e-mail (opcional):	

Rio Grande, _____ de _____ de _____.

Assinatura do participante da pesquisa

Assinatura do Pesquisador