

O Paradigma Empresarial da Equidade Sociocomunicacional Organizacional Entre Pessoas com Perda Auditiva e Ouvintes

The Business Paradigm of Organizational Socio-Communicational Equity Between People with Hearing Loss and Hearing People

El Paradigma Empresarial de la Equidad Sociocomunicacional Organizacional Entre Personas con Pérdida Auditiva y Personas Oyentes

Casimiro, Cátia

 **Cátia Casimiro** catia.casimiro@ulusofona.pt
Universidade Lusófona, Lisboa, Portugal

Revista Comunicando

Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação, Portugal
ISSN: 2184-0636
ISSN-e: 2182-4037
Periodicidade: Semestral
vol. 12, núm. 2, e023015, 2023
revistacomunicando@gmail.com

Recepção: 18 Julho 2023
Aprovação: 02 Outubro 2023
Publicado: 11 Outubro 2023

URL: <http://portal.amelica.org/amelica/journal/819/8194189003/>

DOI: <https://doi.org/10.58050/comunicando.v12i2.330>

Financiamento

Fonte: A escrita do presente artigo foi financiada, através de fundos nacionais, pela FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., ao abrigo do projeto GameIN (2022.07939.PTDC) – disponível em <https://doi.org/10.54499/2022.07939.PTDC>.

Resumo: Apesar dos avanços significativos em pesquisa organizacional, há uma lacuna notável no estudo da surdez no contexto de trabalho em Portugal. Pouca atenção tem sido dada às adaptações necessárias nos ambientes de trabalho para acomodar pessoas com perda auditiva, bem como à avaliação de suas capacidades laborais em diversas funções. Neste estudo, buscamos investigar a equidade sociocomunicacional entre as pessoas com perda auditiva e ouvintes, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento do estado da arte sobre a presença de pessoas com perda auditiva na força de trabalho em Portugal. A investigação empírica é qualitativa, tendo sido desenvolvida na observação de um dia de trabalho vivido por duas pessoas com perda auditiva, em dois ambientes diferentes, escritório e armazém, após a observação aplicou-se um questionário às participantes para obter mais informações. Fez-se ainda visitas às instalações da empresa e analisou-se três canais de comunicação internos. Os resultados destacam a percepção de equidade sociocomunicacional por parte dos participantes, mas também apontam para a necessidade de ajustes nos espaços de trabalho, salas de reuniões, vídeos e ações de conscientização e formação. Verifica-se ainda a empresa deve considerar as diferentes necessidades comunicativas do seu público interno de modo a que possa adequar a sua comunicação ao mesmo, de forma a que haja equidade comunicacional. Ademais, observa-se a necessidade de se desenvolverem mais estudos sobre a presença e equidade de pessoas com perda auditiva no mercado de trabalho em Portugal.

Palavras-chave: Equidade Sociocomunicacional, Pessoas com Perda Auditiva, Comunicação nas Organizações, Comunicação Interpessoal, Acomodações.

Abstract: Despite significant advances in organizational research, there is a notable gap in the study of deafness in the work

context in Portugal. Little attention has been paid to the necessary adaptations in work environments to accommodate people with hearing loss, as well as to the assessment of their work capabilities in various roles. In this study, we sought to investigate socio-communicational equity between people with hearing loss and listeners, with the aim of contributing to the development of the state of the art on the presence of people with hearing loss in the workforce in Portugal. The empirical investigation is qualitative, having been developed by observing a working day lived by two people with hearing loss, in two different environments, office and warehouse. After the observation, a questionnaire was administered to the participants to obtain more information. Visits were also made to the company's facilities and three internal communication channels were analyzed. The results highlight the perception of socio-communicational equity on the part of the participants, but also point to the need for adjustments in work spaces, meeting rooms, videos and awareness and training actions. It also appears that the company must consider the different communicative needs of its internal audience so that it can adapt its communication to them, so that there is communication equity. Furthermore, there is a need to develop more studies on the presence and equity of people with hearing loss in the job market in Portugal.

Keywords: Socio-communicational Equity, People with Hearing Loss, Communication in Organizations, Interpersonal Communication, Accommodations.

Resumen: A pesar de los importantes avances en la investigación organizacional, existe un vacío notable en el estudio de la sordera en el contexto laboral en Portugal. Se ha prestado poca atención a las adaptaciones necesarias en los entornos laborales para dar cabida a las personas con pérdida auditiva, así como a la evaluación de sus capacidades laborales en diversos roles. En este estudio, buscamos investigar la equidad sociocomunicacional entre personas con pérdida auditiva y oyentes, con el objetivo de contribuir al desarrollo del estado del arte sobre la presencia de personas con pérdida auditiva en la fuerza laboral en Portugal. La investigación empírica es cualitativa, se desarrolló mediante la observación de una jornada laboral vivida por dos personas con pérdida auditiva, en dos ambientes diferentes, oficina y almacén, luego de la observación se aplicó un cuestionario a los participantes para obtener mayor información. También se realizaron visitas a las instalaciones de la empresa y se analizaron tres canales de comunicación interna. Los resultados resaltan la percepción de equidad sociocomunicacional por parte de los participantes, pero también apuntan a la necesidad de adecuaciones en espacios de trabajo, salas de reuniones, videos y acciones de sensibilización y capacitación. También parece que la empresa debe considerar las diferentes necesidades comunicativas de su público interno para poder adaptar su comunicación a ellas, de modo que exista equidad comunicativa. Además, es necesario desarrollar más estudios sobre la presencia y la equidad de las personas con pérdida auditiva en el mercado laboral en Portugal.

Palabras clave: Equidad Sociocomunicacional, Personas con Pérdida Auditiva, Comunicación en las Organizaciones, Comunicación Interpersonal, Adaptaciones.

1. Introdução

É a comunicar que as pessoas se entendem, mas quando nem todas as pessoas possuem a mesma ferramenta de comunicação surge uma barreira comunicacional e, por conseguinte, interacional e social. Sabendo que as pessoas Surdas^[1] e surdas orais^[2] comunicam de forma diferente - através de língua gestual, oralmente com recurso à leitura de lábios e/ou por escrito - das pessoas ouvintes - que comunicam através da escrita e oralmente -, é importante que façamos os possíveis para eliminar as barreiras comunicacionais associadas à diferença de comunicação destes dois grupos de pessoas de forma a promover a equidade das pessoas com perda auditiva na sociedade.

Por terem um modo de comunicação diferente das pessoas ouvintes, as pessoas com perda auditiva, nomeadamente as pessoas Surdas, enfrentam diversas barreiras no seu dia a dia, especialmente no acesso ao emprego, mesmo estas sendo completamente capazes de exercer as mais diversas funções. Estas barreiras são muito devidas à insensibilidade e à falta de conhecimento da sociedade em questões relacionadas com a surdez, havendo ainda muito estigma a rodear as pessoas com perda auditiva - em particular as pessoas Surdas. As empresas podem ajudar a combater este estigma ao: contratar pessoas com perda auditiva para as mais diversas funções; consciencializar a restante força de trabalho e sociedade para a igual capacidade deste grupo de pessoas para trabalhar; e ao educar sobre a Cultura Surda (Fujimoto et al., 2014; Lindsay, 2017; Mejdal, 2017; Mor Barak, 2017; Shore et al., 2018).

Há vários estudos desenvolvidos internacionalmente sobre as dificuldades comunicacionais das pessoas com perda auditiva e respetivas soluções no contexto organizacional (Beha, 2017; Briffa et al., 2016; Dammeyer, 2019; Foster & Macleod, 2003; Lindsay, 2017; Listman & Kurz, 2020; Luft, 2000). Todavia, no contexto português, a literatura é escassa. De forma a atender as lacunas teóricas observadas nesta temática aplicada ao contexto português decidimos desenvolver o nosso estudo sobre a dificuldade comunicacional das pessoas com surdez oral em contexto organizacional, mais especificamente em relação à equidade na comunicação organizacional entre pessoas com surdez e ouvintes.

Com este estudo pretende-se dar resposta às seguintes questões de investigação (Q):

(Q1) Como é que é realizada a comunicação interpessoal e intra organizacional das pessoas com perda auditiva na empresa em estudo?;

(Q2) Através de que meios é efetuada a comunicação interna da empresa em estudo?, da qual advém a questão:

(Q2.1) A comunicação interna tem os cinco princípios da comunicação presentes?;

(Q3) As pessoas com perda auditiva sentem-se integradas na empresa?;

(Q4) As pessoas com perda auditiva enfrentam barreiras em contexto profissional na empresa?;

(Q5) A empresa está preparada para receber pessoas com perda auditiva na sua força de trabalho?;

(Q6) Que medidas tem a empresa implementadas de forma a garantir a equidade das pessoas com perda auditiva?.

Neste sentido, o nosso objetivo geral é averiguar se a empresa em estudo implementa medidas que promovem a equidade sociocomunicacional entre as pessoas com perda auditiva e as pessoas ouvintes que trabalham na empresa.

O artigo organiza-se da seguinte forma: primeiramente começamos com uma breve revisão teórica sobre a comunicação e a Língua Gestual Portuguesa (LGP), as barreiras ao emprego da população S/surda, e as recomendações dadas, a nível comunicacional, a empresas que empregam pessoas S/surdas; de seguida descrevemos a metodologia utilizada no estudo; passando a discutir e a apresentar os resultados obtidos; por fim, termina-se com as conclusões, onde se apresentam recomendações com base na literatura e nos resultados obtidos, as limitações do estudo e recomendações para estudos futuros.

2. Revisão Teórica

2.1. A Comunicação

É possível caracterizar a comunicação de diversas formas, contudo iremos cingir-nos a duas: quanto às suas quatro componentes (Guerreiro, 2020), isto é, a comunicação verbal (que tem inerente a comunicação oral e escrita), a interlocução, a comunicação não-verbal e a comunicação gestual; e aos cinco diferentes níveis de comunicação (Guerreiro, 2020), que se referem à (a) comunicação intrapessoal (a comunicação que temos com nós mesmos), (b) comunicação interpessoal (comunicação entre duas ou mais pessoas), (c) comunicação intra organizacional (ocorre dentro de um grupo ou equipa de uma organização/empresa), (d) comunicação extra organizacional (organização/empresa comunica com o seu meio envolvente), e (e) comunicação interorganizacional (comunicação entre organizações/empresas).

No que concerne à comunicação nas organizações, tanto as quatro componentes da comunicação como os cinco níveis identificados encontram-se presentes, contudo iremo-nos focar, ao nível das componentes, na comunicação verbal e gestual e, relativamente aos níveis de comunicação, na comunicação interpessoal e intra organizacional entre as pessoas ouvintes e Surdas ou com surdez oral de modo a averiguar a equidade sociocomunicacional entre elas.

Especificamente associada à comunicação organizacional identificam-se ainda dois grupos diferentes de comunicação (Bucăța & Rizescu, 2017; Hategan, 2020; Monteiro et al., 2021): a comunicação externa, que se relaciona com toda a comunicação que a empresa faz para o seu público externo, isto é, publicidade, marketing, *newsletters*, publicações em redes sociais, etc.; e a comunicação interna, que se refere a toda a comunicação enviada ao seu público interno (colaboradores) através de *newsletters*, e-mails, relatórios, etc.

Apesar de terem objetivos diferentes, é crucial que ambos os grupos tenham sempre presente os cinco princípios da comunicação, isto é: (a) «Quem comunica?», quem é a fonte de informação; (b) «O que comunica?», a mensagem a ser transmitida; (c) «A quem se comunica?», é necessário ter-se sempre presente a quem a mensagem se destina de modo a fazer as adaptações

necessárias; (d) «Como comunicar?», refere-se à utilização clara e objetiva dos canais/meios de comunicação usados de modo a evitar a falta de eficácia comunicacional; e (e) «Comunica-se para quê?», o objetivo da mensagem, por exemplo, para informar, esclarecer, entre outros (Guerreiro, 2020).

Concentrando-nos na comunicação interna, dado que a mesma é efetuada com o objetivo de informar e promover a interação entre colaboradores (Bucăța & Rizescu, 2017; Hategan, 2020; Monteiro et al., 2021), é essencial que a mesma seja equitativa a todas as pessoas da empresa. Considerando que a força de trabalho de uma empresa pode ser imensamente diversa, não só a nível cultural, mas também em termos de idiomas, é necessário que o departamento de comunicação tenha essas diferenças em mente e que a comunicação seja feita de modo a que vá de encontro ao maior número possível de especificidades.

2.1.1. A Língua Gestual Portuguesa

Em Portugal existem três línguas oficiais: a Língua Portuguesa (LP), o Mirandês e a Língua Gestual Portuguesa (LGP) (Gonçalves, 2012). A LGP, isto é, a língua materna da Comunidade Surda portuguesa, só foi reconhecida em 1997 (Gonçalves, 2012). Por a oficialização ser recente e tendo em conta a história da educação para pessoas Surdas—por exemplo, o Congresso de Milão (Gonçalves, 2012)—, a LGP ainda carece de muitos estudos, conceitos e vocabulários. Tal também se deve ao facto de só até recentemente as pessoas Surdas terem começado a frequentar o ensino superior, inclusive em medicina e noutras áreas, havendo já, pelo menos, um surdo doutorado em direito em Portugal, o que significa que ainda é necessário desenvolver vocabulário técnico e especializado, inerente às várias disciplinas e profissões (Silva, 2012).

Adicionalmente, por consequência da falta de informação das pessoas ouvintes, a Língua Gestual—LG—ainda é comumente referida como “linguagem gestual” (Gonçalves, 2012), neste sentido, consideramos, tal como Gonçalves (2012), que a LGP deve ser ensinada nas escolas desde o ensino básico até ao ensino superior e nas empresas, tal como é o Inglês, pois, para além de ser um idioma oficial e de ter a mesma importância que a Língua Portuguesa e Inglesa, iria permitir que as pessoas adquirissem mais conhecimento sobre a Cultura Surda, assim como facilitar a comunicação entre pessoas Surdas e ouvintes.

2.2. Barreiras ao Emprego da População S/surda

Ter uma vida profissional é importante para todos os indivíduos, contudo uns enfrentam maiores dificuldades que outros no acesso ao emprego. Tal é verdade, por exemplo, no caso das pessoas Surdas, dado que a presença ou não de audição afeta significativamente a comunicação, o acesso e desempenho educacional, o que resulta em barreiras no emprego, originando elevadas taxas de desemprego e subemprego dentro desta população, conforme esquematizado na Figura 1 (Beha & Hasanbegović, 2019; Beha & Kurtalić, 2017; Dammeyer et al., 2019; Perkins-Dock et al., 2015).



Figura 1

A Problemática da Obtenção de Emprego das Pessoas Surdas

São vários os autores que reconhecem nos seus estudos que as principais barreiras ao emprego são as dificuldades de comunicação e a falta de conhecimento, por parte do empregador, sobre a surdez (Kim et al., 2018; McMahon et al., 2020; Perkins-Dock et al., 2015; Rathmann et al., 2017; Wheatley, 2017). Uma das maiores dificuldades que as pessoas S/surdas orais enfrentam no acesso ao emprego é a nível comunicacional, ligada à sua formação acadêmica e às limitações nas opções de emprego (Beha & Hasanbegović, 2019; Kim et al., 2018; Perkins-Dock et al., 2015).

Além disso, quando têm uma carreira profissional, muitas vezes, acabam por se isolar socialmente devido à falta de informação/compreensão quanto às questões legais, acomodações disponíveis e alterações necessárias (Beha & Hasanbegović, 2019; Perkins-Dock et al., 2015).

No entanto, é possível evitar esse isolamento melhorando a integração e interação social entre todos os colaboradores, bem como dando formações específicas sobre o tema (Beha & Kurtalić, 2017; Perkins-Dock et al., 2015).

Ainda associadas à comunicação, estão as dificuldades no relacionamento interpessoal e no trabalho em equipa, especificamente relacionadas com a comunicação interpessoal e intra organizacional. Isto porque quando envolve discussões de equipa ou conversas individuais, os indivíduos têm que se basear em tecnologias de apoio ou intérpretes, o que reduz a espontaneidade da comunicação (Rosengreen et al., 2009), ou ainda na leitura dos lábios, o que em momentos de interação grupal complexifica a interação. Adicionalmente, outro fator que contribui para a dificuldade nas interações interpessoais e intra organizacionais “é o acesso reduzido às pistas paralinguísticas, como entonação, tom, frequência ou nasalidade, causadas pela perda auditiva profunda” (Rosengreen et al., 2009, p. 133).

De forma a perceber o estado da comunicação em locais de trabalho que empregam pessoas Surdas, Foster e Macleod (2003) referem que a avaliação deve ser feita a três níveis principais: (a) individual; (b) organizacional; e (c) nacional. Não obstante, iremos apenas considerar, para o presente artigo, o segundo nível, o qual se divide em quatro subníveis (Figura 2).

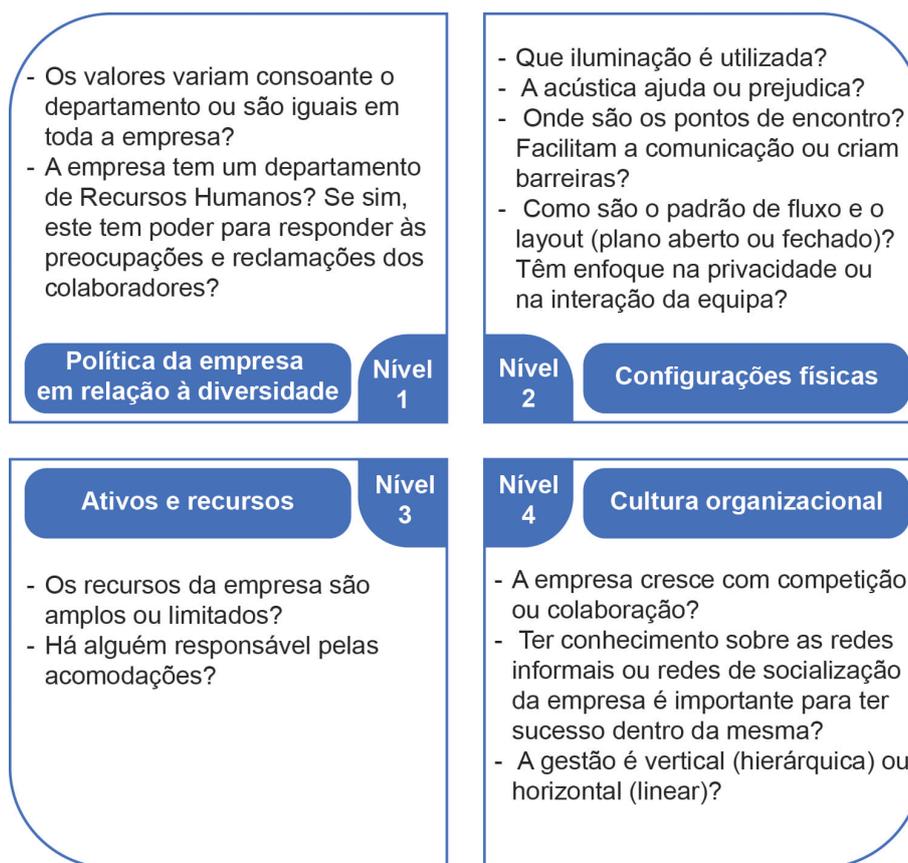


Figura 2

Avaliação do estado da comunicação no local de trabalho de pessoas Surdas ao nível organizacional

Adaptado de Foster e MacLeod (2003)

Adicionalmente, também níveis elevados de stress e fadiga são desafios que as pessoas com perda auditiva têm de enfrentar, devido ao maior esforço que têm de exercer para se concentrarem, ler e falar, estando relacionados com faltas por licença médica mais frequentes, quando comparados com a população ouvinte (Beha & Hasanbegović, 2019; Dammeyer et al., 2019; Lindsay, 2017; Punch, 2016).

O ambiente de trabalho, em plano aberto, tende a provocar maiores níveis de stress e fadiga a indivíduos com perda auditiva devido ao ruído, e à maior concentração e hipervigilância que estes têm que exercer, sendo que também reuniões ou sessões de formação causam algumas dificuldades comunicacionais (Punch, 2016). De modo a tornar a comunicação mais acessível, as empresas devem ter, pelo menos, uma sala otimizada acusticamente para ser utilizada por pessoas com perda auditiva, o que implica, segundo Ham et al. (2021):

1. Chão com tapete e “placas de teto com alta redução de ruído, para reduzir a reverberação (eco) e o ruído de fundo” (p.184);
2. Iluminação brilhante e difusa de modo a evitar a existência de sombras, o que afeta a leitura de expressões faciais e movimentos;
3. Uma sala grande o suficiente com um layout que facilite a comunicação cara a cara;
4. Deve ter acomodações disponíveis com base nas preferências dos indivíduos utilizadores das mesmas.

Ao haver sessões de formação é recomendado que as pessoas estejam sentadas em círculo, de modo a não haver obstrução de visão (Ham et al., 2021). A pessoa responsável pela sessão deve ter ainda o cuidado de garantir que ninguém fale ao mesmo tempo (Ham et al., 2021). Estes cuidados devem também implementados em reuniões (Ham et al., 2021).

Por fim, em conferências, quando alguém deseja falar este deve deslocar-se até ao palco e ficar de frente para todas as pessoas de forma a que todos possam ver os seus gestos e expressões faciais e falar para um microfone (Ham et al., 2021).

2.3. Recomendações

Algumas das estratégias que os Recursos Humanos podem implementar, conforme já mencionado, passam por educar os colaboradores ouvintes sobre a perda de audição, preparar antecipadamente o atendimento às necessidades das pessoas com perda auditiva em reuniões e eventos e diminuir os efeitos negativos associados à solicitação de acomodações (Briffa et al., 2016; Punch, 2016). Relativamente às acomodações a nível comunicacional, no caso específico das pessoas Surdas e surdas orais, as empresas podem implementar: escrita simples, clara e acessível; legendas em vídeos; anotações de reuniões; acesso antecedente a agendas ou materiais escritos, objetivando a melhoria da participação das mesmas (Briffa et al., 2016). O acesso prévio a agendas ou materiais escritos, assim como acesso posterior a anotações das reuniões, irá apoiar a sua participação, visto que pode haver alguma dificuldade em compreender o que é discutido nas reuniões, devido ao ambiente físico—barulho—, à natureza da conversa—informal—e à utilidade limitada dos intérpretes (Foster & Macleod, 2003).

As acomodações no local de trabalho, apesar de serem necessárias para que os indivíduos possam ter um desempenho eficaz e produtivo, assim como apoiar noutras funções, raramente são disponibilizadas, seja porque se sentem desconfortáveis em solicitá-las ou por falta de informação do empregador e do próprio indivíduo (Briffa et al., 2016; Perkins-Dock et al., 2015; Punch, 2016; Rathmann et al., 2017; Wheeler-Scruggs, 2002).

Rathmann et al. (2017), aferiram que as pessoas Surdas sentiam que as suas necessidades não estavam a ser satisfeitas no que consta às acomodações no local de trabalho, referindo que era necessário mais intérpretes, acomodações, acesso a desenvolvimento profissional e oportunidades de formação/educação.

São várias as acomodações disponíveis para pessoas com perda auditiva, algumas delas são: intérpretes de LG, tecnologia de ampliação, dispositivos de escuta—umentativos e alternativos, dispositivos de alerta luminosos e/ou vibratórios, sinalização dos alertas sonoros com informação visual nos computadores, resumo de anotações das reuniões, acesso a agendas e materiais escritos com antecedência às reuniões, telefones legendados, ajustes no espaço de trabalho, modificações nas tarefas e formações, e software que transforma o som em texto—como o *Live Transcribe* da Google— (Briffa et al., 2016; Ciriaco, 2019; Encarnação et al., 2015; Geyer & Schroedel, 1999; Perkins-Dock et al., 2015; Punch, 2016). Também há acomodações específicas para pessoas que possuem implante coclear, como o caso do sistema RogerTM da Phonak[3].

De ressaltar ainda que cada pessoa com perda auditiva tem diferentes necessidades, pelo que não é recomendado que as organizações tenham soluções

já pensadas com base num ou dois casos anteriores. Por exemplo, as necessidades de uma pessoa que comunica exclusivamente através de LG vão ser diferentes das necessidades de uma pessoa surda oral. Sugere-se, por isso, que as empresas sejam flexíveis e tenham em consideração as necessidades individuais de cada pessoa (Geyer & Schroedel, 1999).

Outras recomendações relacionadas com a equidade sociocomunicacional, centram-se na recolha de informações—por parte dos empregadores/Recursos Humanos—quanto à legislação em vigor no país sobre Pessoas com Deficiência, pessoas Surdas e sobre acomodações; estar disponível para aprender sobre as pessoas com perda auditiva e quais as suas necessidades em contextos profissionais; realizar ações de formação; ter sempre que possível os princípios de design universal em consideração de forma a acomodar o número máximo de necessidades; desenvolver parcerias com organizações que trabalham a temática da surdez; e haver igualdade salarial, isto é, o mesmo trabalho deve igualar em salário, independentemente da existência ou não de perda auditiva ou outras necessidades específicas (Ellinger et al., 2020; Punch, 2016).

Ainda de acordo com Hansen (1999), ao contratar pessoas com perda auditiva uma das primeiras preocupações do empregador deve ser perguntar, assim que a pessoa designada para as integrar termine as suas funções, quais as necessidades de comunicação que poderão surgir de modo a combater as dificuldades comunicacionais destes indivíduos. Após esta recolha de informações, refere ainda o autor, o/a especialista pode então desenvolver formações de consciencialização que podem ser usadas para ensinar a restante força de trabalho sobre a surdez e a Cultura Surda, podendo estas formações ser uma oportunidade para os indivíduos com perda auditiva participarem no processo e ensinar qual o melhor método para ter a sua atenção—por exemplo, tocar no ombro ou acender o interruptor da luz—, terem novas responsabilidades, ensinar LG—através de cartas, como por exemplo, cartas EKUI Alfabeto—e, desta forma, interagir com os seus colegas de trabalho, podendo ainda ser uma oportunidade de team building.

Em conformidade com o já referido, é importante que os empregadores se informem sobre as várias acomodações existentes, todavia cada indivíduo tem necessidades diferentes e como tal as mesmas acomodações não se aplicam a todos. De forma a recolher informações e sintetizar a mesma é recomendado que os empregadores entrem em contacto com as diferentes instituições/associações existentes^[4] e especialistas no assunto e que, após isto, desenvolvam uma biblioteca de recursos e um manual de procedimentos a seguir quando se quiser solicitar acomodações, facilitando assim todo o processo, sendo importante não esquecer de atualizar periodicamente as informações lá contidas (Geyer & Schroedel, 1999).

No estudo de Perkins-Dock et al. (2015), há semelhança do que aqui já se foi referindo, os participantes identificaram algumas melhorias que gostavam de ver implementadas no seu trabalho e que servem como recomendações a ter em consideração: maior consciencialização sobre as necessidades das pessoas com perda auditiva; melhorar a comunicação entre, mas não se limitando, colaboradores; a liderança compreender as pessoas com perda auditiva e ser mais paciente; acesso equitativo a reuniões e informação; ter intérpretes em reuniões;

ter mais pessoas com perda auditiva na empresa; mais conhecimento sobre a surdez; maiores oportunidades de promoção; entre outras.

3. Metodologia

A metodologia utilizada neste estudo foi de caráter qualitativo, uma vez que a recolha de dados foi realizada através da observação direta de um dia de trabalho das participantes, do espaço de trabalho das mesmas e de outros locais de trabalho das empresas, tendo-se usado como recurso fotografias para consulta futura. Para recolha de dados incluiu-se ainda um questionário com perguntas abertas e a análise de três canais de comunicação internos, especificamente, *newsletters*, vídeos de campanhas internas e vídeos dos podcasts.

3.1. Amostra

A técnica de amostragem adotada no presente estudo foi não-probabilística por conveniência, tendo sido a empresa a identificar e selecionar as pessoas. Adicionalmente, a seleção da empresa seguiu igualmente a técnica não-probabilística por conveniência. Para além do contacto facilitado, optou-se por escolher esta empresa em detrimento de outra pela sua dimensão a nível nacional, número de anos de atividade no mercado e pelo interesse demonstrado na área do presente estudo.

O presente estudo conta com duas participantes do sexo feminino (N=2), com perda auditiva, que são colaboradoras da empresa, entre as faixas etárias 20-30 anos e 50-60 anos, com níveis de escolaridades diferentes.

Uma das pessoas trabalha nos escritórios, usa aparelho auditivo, comunica apenas através da LP escrita e oral e tem um nível de escolaridade superior. A outra pessoa trabalha num dos armazéns da empresa, usa aparelho auditivo, comunica através de LGP e LP oral e escrita, com recurso à leitura de lábios, e tem um nível de escolaridade mais baixo.

Devido ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) não é possível saber qual o número exato de pessoas com perda auditiva na empresa, por isso, e de forma a não correr o risco das pessoas participantes serem identificadas, optou-se por não fazer questões sociodemográficas no questionário, pelo que não é possível caracterizar mais as pessoas participantes.

3.2. Técnica de Recolha de Dados

Para o estudo foram utilizados três instrumentos de recolha de dados diferentes: (1) a técnica de observação reativa, (2) a implementação de dois questionários distintos, e (3) a pesquisa documental.

Foram realizadas duas observações através do acompanhamento de um dia inteiro de trabalho das participantes com perda auditiva em dias distintos, uma em contexto de escritório e outra em contexto de armazém, de forma a vivenciar realidades profissionais distintas.

Após o acompanhamento de um dia de trabalho sentimos que somente as observações do dia a dia não eram suficientes para perceber a realidade e eventuais

dificuldades sociocomunicacionais experienciadas pelas participantes, pelo que surgiu a necessidade de construir um questionário a ser aplicado a quem aceitou participar na observação.

O questionário é constituído por 19 itens: dos itens 2 ao 4 pretende-se fazer a caracterização da amostra, sendo que os itens 2 e 3 são de resposta única e o item 4 de resposta aberta; dos itens 5 ao 10 quer-se entender a satisfação com o acesso a acomodações, com a comunicação da pessoa responsável pela supervisão da pessoa com perda auditiva e com a comunicação interna da empresa, sendo os itens 5 e 6 de resposta dicotômica, os itens 7 e 10 de resposta aberta, para o item 8 foi elaborada uma escala de cinco pontos de Likert, que variam entre «Muito insatisfeito/a» a «Muito satisfeito/a», tendo sido usados quatro itens do “Questionário de Satisfação de Comunicação”, referentes à satisfação comunicacional (Downs e Hazen, 1977, citados por Mueller & Lee, 2002) e no item 9 usou-se uma escala numérica; do itens 11 ao 16 pretende-se averiguar as dificuldades sentidas no dia a dia profissional das participantes, para as quais se utilizaram respostas abertas; com os itens 17 e 19 quer-se averiguar o sentimento de pertença que têm na empresa, tendo-se para tal usado perguntas com resposta aberta; e, por último, também através de resposta aberta, o item 20 serve como um espaço para observações e comentários.

Exceptuando para as questões do item 8, todas as restantes questões foram de elaboração própria com base na literatura consultada, em particular nas noções conceptuais do modelo social da deficiência (Kim et al., 2018), nas acomodações razoáveis postuladas pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, e nas questões de investigação a que se pretende dar resposta com este questionário.

Reconhecemos que a realização de entrevistas às pessoas após a observação seria o instrumento de investigação mais adequado, não obstante, optou-se por utilizar como instrumento o questionário em detrimento da entrevista, por diversas condicionantes, entre as quais —e esta sendo uma limitação reconhecida nossa— a falta de conhecimento fluente de LGP, o que facilitaria o entendimento das questões por parte de uma das participantes, embora esta faça leitura de lábios.

Por fim, a terceira etapa, consistiu em analisar as fotografias registadas (Figura 3) aquando a visita a duas instalações da empresa que visitamos, assim como as fotografias registadas dos locais de trabalho das pessoas participantes de forma a averiguar a adequação dos espaços de trabalho às necessidades específicas das pessoas com perda auditiva. Adicionalmente, recebemos exemplos de materiais de comunicação interna da empresa.



Figura 3

Simulação do espaço de trabalho do edifício 1 da Instalação A (esquerda) e de uma sala de reuniões grande da Instalação B (direita)

3.3. Procedimento

A recolha de dados através da observação reativa não estruturada foi realizada nos dias 25 de outubro de 2022 e o dia 4 de novembro de 2022 e cada participante assinou o consentimento informado de forma a garantir que a participação era voluntária, anónima e confidencial, tendo ocorrido no local de trabalho de cada participante durante o horário laboral e enquanto estavam a desempenhar as suas funções.

Por outro lado, a recolha de dados obtida através dos questionários foi feita entre os dias 27 de outubro e 5 de novembro de 2022 com recurso ao *Microsoft Forms*, tendo o mesmo sido enviado por e-mail ou pela aplicação Whatsapp. Os questionários demoraram, em média, 18 minutos a serem respondidos.

Quanto às informações recolhidas sobre a comunicação interna da empresa, estas foram obtidas no dia 23 de setembro de 2022 através da realização de uma reunião com a pessoa responsável pela comunicação interna da mesma e de dados enviados a posteriori.

De mencionar ainda que as informações relacionadas com as duas instalações da empresa, que fazem parte da pesquisa documental, foram recebidas entre os dias 25 e 26 de outubro de 2022. De forma a consultar as fotografias tiradas ao longo das visitas, estas foram armazenadas no serviço de nuvem *OneDrive* da Microsoft. As fotografias foram usadas apenas como auxílio de memória para que a análise dos espaços fosse a mais fidedigna possível.

4. Resultados e Discussão

Após termos analisado os resultados obtidos nas observações, no questionário, nas visitas às instalações e na análise da comunicação interna, iremos de seguida responder às questões de investigação colocadas e confirmar se as hipóteses se verificam ou não fazendo a conexão entre os dados obtidos e a literatura existente.

A primeira questão de investigação é referente aos meios utilizados para a comunicação interpessoal e intra organizacional das pessoas com perda auditiva na empresa. Através da técnica de observação foi possível notar que, na comunicação interpessoal, as pessoas comunicam oralmente e com recurso a e-mails e à aplicação Whatsapp, já na comunicação intra organizacional, esta é feita

também oralmente e com recursos a e-mails, e ainda através de videochamadas e troca de mensagens através da aplicação *Microsoft Teams* e relatórios.

No que consta à comunicação interna—alusiva à segunda pergunta de investigação—foi possível averiguar que a empresa utiliza mais de dez diferentes meios de comunicação, entre eles newsletters, vídeos, aplicação móvel e rede social interna, e-mails e podcasts, tendo sido os dois primeiros meios os analisados. Verificou-se que as *newsletters* têm uma escrita simples, clara e acessível, sendo que notámos que se deve ter cuidado com expressões que possam causar desconforto a pessoas com perda auditiva. Os vídeos, por outro lado, não estão adequados para pessoas com perda auditiva, faltando-lhes legendas a acompanhar os vídeos. Considerando que estes vídeos são para todas as pessoas da empresa com o objetivo, entre outros, de informar e de promover outros canais ou a interação entre equipas, o facto de não serem acessíveis a todas as pessoas cria barreiras de sociocomunicabilidade, acabando mesmo por não ter uma comunicação equitativa e excluindo pessoas, no entanto, conforme as respostas obtidas no questionário aplicado, as pessoas com perda auditiva afirmam estar muito satisfeitas com a comunicação interna. Apesar disto, tendo em consideração a análise realizada à comunicação interna e considerando os cinco princípios da comunicação indicados por Guerreiro (2020), é possível afirmar que a empresa não apresenta o terceiro princípio da comunicação— a quem se comunica?—na sua comunicação interna, uma vez que os vídeos não estão adequados às necessidades das pessoas com perda auditiva e que fazem parte da empresa.

De modo a percebermos se as pessoas com perda auditiva se sentem integradas na empresa (Q3) foi aplicado um questionário após as observações por necessidade de mais informações, no qual foi possível concluir que as participantes se sentem integradas na empresa. Tal significa que mesmo havendo modificações a serem feitas na comunicação interna, conforme acima indicado, as participantes consideram que fazem parte da empresa, o que vai contra o mencionado por Beha & Hasanbegović (2019) e Perkins-Dock et al. (2015). Isto no sentido em que se as participante se sentem integradas na empresa então pode-se afirmar que não se isolam das restantes pessoas, muito pelo contrário, significa que há interação com os colegas, algo que também foi possível ver durante as observações.

Com respeito às barreiras que as pessoas com perda auditiva enfrentam no seu local de trabalho (Q4), foi possível apurar que estas enfrentam algumas barreiras, nomeadamente, ao nível da comunicação tal como indicado por Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament) et al. (2018) e Perkins-Dock et al. (2015). As dificuldades observadas a este nível foram:

- No caso da Participante A (PA), por vezes não percebe quem falou devido ao *layout* do espaço de trabalho (Beha & Hasanbegović, 2019); o não acompanhamento de comentários posteriormente feitos à conversa terminar; num primeiro contacto com uma pessoa com quem não interage no dia a dia tem dificuldade em entender o que esta diz por ainda não estar familiarizada com a sua dicção; as reuniões também apresentam ser uma dificuldade comunicacional, no sentido em que quando os colegas falam todos ao mesmo tempo não lhe é possível fazer a leitura labial de todas as pessoas, o que contribui para a perda de informação essencial ao seu trabalho (Foster & Macleod, 2003). De forma a

reduzir esse risco a PA mencionou no questionário que gostaria de ter acesso a resumos de anotações de reuniões e de ter a impressora mais afastada da mesa de trabalho dela, podendo ser colocada, por exemplo, no canto da sala mais longe da mesa de trabalho;

● No caso da Participante B (PB), o não acompanhamento de comentários posteriormente feitos à conversa terminar; dificuldade em compreender certas expressões e/ou palavras ditas, por exemplo durante as reuniões; dificuldade em identificar, durante as reuniões, quem faz perguntas e por consequência o que é perguntado, por vezes nem reconhecendo que foi feita uma pergunta, logo não entende o contexto da resposta dada, o que origina perda de acesso a informações que lhe podem ser úteis e essenciais e que podem ainda gerar mal-entendidos (Guerreiro, 2020; Mazurowski, 2013). Apesar do aqui mencionado, é referido no questionário que a participante não sente nenhuma dificuldade nas reuniões.

Em relação a outras possíveis barreiras que se possam encontrar, ambas as participantes dizem que não são alvo de discriminação no local de trabalho e que não sentem dificuldades no acesso a acomodações. Todavia, no que diz respeito à formação e oportunidades de promoção, não há um consenso entre as duas, a PA diz que não há essa barreira, contudo a resposta da PB não foi clara o suficiente e deixa-nos a pensar se sente alguma dificuldade, por exemplo, ao nível da formação.

Segundo Foster e Macleod (2003) de forma a avaliar a comunicação organizacional no local de trabalho de Pessoas Surdas, que neste caso foi aplicado ao local de pessoas surdas orais, é necessário considerar a política da empresa em relação à diversidade, as configurações físicas, os ativos e recursos e a cultura organizacional. De forma a perceber se a empresa está preparada para receber pessoas com perda auditiva na sua força de trabalho (Q5), focámo-nos no que os autores indicam para as configurações físicas do local de trabalho. Neste sentido, constatámos que nos espaços visitados —local de trabalho das pessoas participantes e Instalações A e B— que: a iluminação utilizada é brilhante e difusa, exceto nos casos referidos, o que elimina a presença de sombras da cara e possibilita a leitura de lábios; a acústica dos espaços de trabalho prejudica a comunicação, especialmente o espaço de trabalho do edifício 1, que não tem o chão mais adequado para a absorção acústica, dado que os layouts dos espaços são de plano aberto e não têm nenhum material que permita a absorção acústica, o que Ham et al. (2021) referem como sendo prejudicial para pessoas com perda auditiva; ainda segundo Ham et al. (2021) é necessário que as salas de reuniões estejam otimizadas acusticamente de modo a não prejudicar a comunicação, o que não se verificou na empresa.

Um desses fatores é por exemplo a utilização de paredes de vidro, dado que o vidro reflete o som em vez de o absorver[5]; conforme já referido a empresa tem um *layout* de plano aberto, com enfoque na interação da equipa; os pontos de encontro aqui analisados foram os espaços de alimentação, tendo-se visto que têm soluções que facilitam a comunicação, como boa iluminação, exceto a do edifício 2, espaço entre mesas e opções de mesas circulares e/ou para pequenos grupos de pessoas que possibilitam, sem obstruções, o contacto cara a cara.

Tendo exposto isto e dando resposta à Q5, é possível afirmar que, embora já tenha algumas configurações físicas implementadas, ainda é preciso fazer algumas alterações, nomeadamente a nível acústico, para a empresa estar 100% preparada para receber pessoas com perda auditiva na sua força de trabalho,

conforme as diretrizes de Ham et al. (2021) que foram utilizadas para a análise. Adicionalmente, é ainda necessário consciencializar e formar os seus colaboradores quanto à temática da surdez e, especialmente as chefias, quanto às necessidades específicas das pessoas com perda auditiva, corroborando o afirmado por Perkins-Dock et al. (2015), tendo-se verificado tal necessidade durante conversas com a chefia e colegas das participantes durante as observações.

De modo a averiguar se a empresa tem algumas medidas implementadas de forma a garantir a equidade das pessoas com perda auditiva —Q(6)— elaborámos um questionário com base nos pontos indicados por Foster e Macleod (2003) na avaliação da comunicação organizacional no local de trabalho de pessoas Surdas, contudo não nos foi possível aplicar o mesmo por razões de confidencialidade.

5. Conclusões

A comunicação é essencial a todas as esferas da vida, especialmente em contexto organizacional. As pessoas com perda auditiva enfrentam diversas barreiras nas mais diversas áreas da sua vida, como é o caso da vida profissional. Uma dessas barreiras é ao nível da comunicação, tal como o referido por Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament) et al. (2018), Foster e Macleod (2003), Perkins-Dock et al. (2015) e Punch (2016) e foi nessa barreira que o nosso estudo se focou.

Se fizermos a comparação entre pessoas Surdas e pessoas que não sabem falar português (oral e escrito), que vêm trabalhar para Portugal, a barreira comunicacional é exatamente igual (Young et al., 2019), comunicam num idioma diferente, têm uma cultura diferente e o nível educacional de português é baixo, no entanto as pessoas Surdas podem ser bilingues permitindo-lhes comunicar através de Língua Gestual e Língua Portuguesa oral e escrita, embora que com algumas dificuldades (Luft, 2000; Perkins-Dock et al., 2015; Rathmann et al., 2017). De acrescentar ainda que a nível educacional, algo que pode afetar a contratação e promoção de pessoas Surdas, só recentemente é que começou a haver cursos de nível superior acessíveis a estas. Este atraso deveu-se muito ao Congresso de Milão e ao facto de só em 1997 se reconhecer a LGP como um idioma português, o que por consequência impediu o desenvolvimento do idioma e de estudos, a consciencialização e formação sobre surdez e a equidade nas diferentes áreas da sociedade das pessoas com perda de audição (Carvalho, 2007; Silva, 2012). Todos estes fatores contribuem para a existência de barreiras comunicacionais.

Fazendo a comparação entre a literatura consultada e o nosso estudo empírico, vimos que este vai de encontro ao mencionado na literatura, no sentido em que as pessoas com perda auditiva vivenciam sobretudo, a nível organizacional, dificuldades comunicacionais e que há falta de consciencialização e formação nas organizações sobre a temática da surdez. Indo de encontro, por exemplo, ao mencionado por Beha e Hasanbegovi (2019), Perkins-Dock et al. (2015) e Foster e Macleod (2003).

Dando resposta às questões de investigação identificadas: (a) concluímos que as pessoas com perda auditiva recorrem às tecnologias para comunicar, nomeadamente, e-mail, *Microsoft Teams*, *Whatsapp* e comunicam também oralmente; (b) foi possível averiguar que a empresa tem mais de dez canais de

comunicação com os seus colaboradores, entre os quais, *newsletters*, podcasts e vídeos, sendo que no caso específico dos vídeos o terceiro princípio da comunicação não se encontra presente, embora as participantes tenham indicado que se sentem muito satisfeitas com a comunicação interna; (c) com base nos resultados obtidos no questionário e nas observações realizadas, foi possível concluir que as pessoas com perda auditiva sentem-se integradas na empresa; (d) as participantes enfrentam barreiras em contexto empresarial, nomeadamente, ao nível comunicacional; (e) através das observações e visita às instalações é possível afirmar que a empresa ainda não está preparada para receber pessoas com perda auditiva na sua força de trabalho de modo a que estas não enfrentem dificuldades comunicacionais que são possíveis de contornar, tal como referido infra no parágrafo referente às recomendações; e (f) por motivos de confidencialidade não nos foi possível obter resposta em relação às medidas que a empresa implementa de forma a garantir a equidade das pessoas com perda auditiva, embora saibamos que há uma parceria estabelecida com uma associação que trabalha a temática da inclusão de Pessoas com Deficiência no mercado de trabalho.

Ao tratar as dificuldades comunicacionais que as pessoas com perda auditiva têm de enfrentar no seu local de trabalho foi possível notar que estas surgem não só pela falta de adaptação da comunicação interna e pela dificuldade na comunicação interpessoal com os colegas e na comunicação intra organizacional, mas também pelo ambiente à sua volta. Com isto referimo-nos, por exemplo, à iluminação, à existência ou não de pavimento que absorva o som, à existência ou falta de uma sala que seja otimizada acusticamente, à mobília utilizada, ao acesso a informações, entre outros. Neste sentido, recomendamos que a empresa: (a) ofereça formações de consciencialização às pessoas que trabalham com pessoas com perda auditiva ou Surdas; (b) sejam disponibilizadas e incentivadas formações de LGP pelo menos no nível A1 e/ou aplicadas às funções desempenhadas de modo a que a interação e integração seja facilitada; (c) contacte empresas que prestem serviços de consultoria acústica de forma a perceber o que é que se pode melhorar acusticamente; (d) que os espaços de trabalho em plano aberto e as salas de reuniões sejam adaptadas e remodeladas acusticamente através, por exemplo, da colocação de divisórias acústicas suspensas ou nas mesas e de painéis acústicos nas paredes e portas de vidro, no caso das salas de reuniões.

Ao longo do estudo foram várias as limitações com que nos deparamos, detalhadamente: (a) as pessoas que aceitaram participar no estudo podem ter alterado, inconscientemente, o seu comportamento no ambiente de trabalho por saber que estavam a ser observadas, isto é, podem ter estado sob o efeito de Hawthorne (Coutinho, 2014); (b) por ter sido a empresa a selecionar as pessoas que participaram no estudo, as participantes podem não ter respondido de forma sincera ao questionário, algo que se notou com a discrepância com o que foi observado e o que foi obtido no questionário em relação às dificuldades nas reuniões, por exemplo; (c) a amostra presente não é representativa quer da população portuguesa com perda auditiva a trabalhar quer, possivelmente, das pessoas com perda auditiva a trabalhar na empresa, visto que o objetivo do estudo foi concentrar-se no caso específico de uma empresa; (d) o facto de não sabermos comunicar através de Língua Gestual Portuguesa, tal impediu que realizássemos entrevistas, tendo optado por aplicar o questionário, o que por sua vez pode ter

influenciado as respostas obtidas no questionário por falta de compreensão do que estava a ser perguntado, reconhecendo ainda que não foi o melhor método de obtenção de respostas, dado que impossibilitou explorar mais as respostas obtidas; e (e) a confidencialidade a que a empresa está sujeita impediu-nos de obter algumas respostas.

Para futuras investigações, sugere-se: (a) a perceção da equidade comunicacional das pessoas com perda auditiva nas organizações em relação aos seus colegas ouvintes, sendo necessário efetuar um estudo a nível nacional; (b) averiguar, a nível nacional, as barreiras que as pessoas com perda auditiva enfrentam na obtenção de emprego, sendo que, caso abordado de modo qualitativo deve ser feito com o suporte de uma pessoa intérprete de LGP; (c) de que modo a satisfação das pessoas com perda auditiva com a comunicação interna e com o seu trabalho influencia o seu desempenho, produtividade e rotatividade na empresa (Mikkelson & Hesse, 2020), o que por sua vez implica estudar não só a comunicação interna de modo amplo, mas também se utilizam esse meio de comunicação, se sim estudar o seu grau de satisfação e se não usam perceber porquê; (d) apurar quais as melhores práticas na obtenção e retenção de pessoas com perda auditiva nas organizações; (e) seria ainda interessante aplicar a *Climate for Inclusion-Exclusion Scale* de Mor Barack (2017) nas empresas que têm na sua constituição pessoas com perda auditiva, uma vez que esta escala permite perceber se as pessoas se sentem parte dos processos organizacionais críticos que influenciam a sua perceção de inclusão numa empresa; (f) o papel da liderança na promoção da equidade de pessoas com perda auditiva nas empresas; e (g) o contributo das Associações de Surdos no fomento da empregabilidade de pessoas com perda de audição. Todas estas recomendações podem também ser aplicadas com foco especial na população de Pessoas Surdas em Portugal.

Agradecimentos

O presente estudo enquadrou-se na dissertação de Mestrado com o título “Paradigma Empresarial em Equidade na Comunicação Organizacional entre Pessoas com Perda Auditiva e Ouvintes”, orientada pelo Professor Doutor Augusto Deodato Guerreiro, ao qual se agradece pelo suporte contínuo.

Referências

- Beha, A. (2017). Success of Professional Orientation of Deaf People According to Chosen Occupation and Employment. *Journal Human Research in Rehabilitation*, 7(1), 83–90. <https://doi.org/10.21554/hrr.041710>
- Beha, A., & Hasanbegović, H. (2019). Labor Capacity of Deaf Workers on the Workplace: Qualitative Analysis of the Attitudes of Deaf Workers and their Co-Workers Without Hearing Impairment. *Journal Human Research in Rehabilitation*, 9(2), 40–47. <https://doi.org/10.21554/hrr.091906>
- Beha, A., & Kurtalić, S. Č. (2017). Influence Factors of Professional Orientation of Deaf People in Bosnia and Herzegovina. *Journal Human Research in Rehabilitation*, 7(2), 85–89. <https://doi.org/10.21554/hrr.091714>
- Briffa, D., Davidson, F., & Ferndale, D. (2016). An Identification of the Social and Emotional Needs of People Living with Post-Lingual Hearing Loss. *Journal of the*

- American Deafness & Rehabilitation Association (JADARA)*, 50(2), 67.87. <https://nsuworks.nova.edu/jadara/vol50/iss2/3>
- Bucăța, G., & Rizescu, A. M. (2017). The Role of Communication in Enhancing Work Effectiveness of an Organization. *Land Forces Academy Review*, 22(1), 49.57. <https://doi.org/10.1515/raft-2017-0008>
- Carvalho, P. V. de. (2007). *Breve História dos Surdos—No Mundo e em Portugal* (1.). Surd'Universo.
- Ciriaco, D. (2019, abril 2). Google lança app para surdos que transcreve áudio em tempo real. *Tecmundo*. <https://www.tecmundo.com.br/software/138412-google-lanca-app-surdos-transcreve-audio-tempo-real.htm>
- Coutinho, C. P. (2014). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática* (2.). Edições Almedina.
- Dammeyer, J., Crowe, K., Marschark, M., & Rosica, M. (2019). Work and Employment Characteristics of Deaf and Hard-of-Hearing Adults. *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 24(4), 386.395. <https://doi.org/10.1093/deafed/enz018>
- Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Nierling, L., Bratan, T., Mordini, E., Wolbring, G., Capari, L., Krieger-Lamina, J., Kukk, P., Čas, J., Maia, M. J., & Hennen, L. (2018). *Assistive Technologies for People with Disabilities. Part III, Perspectives, Needs and Opportunities*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2861/11162>
- Ellinger, A. E., Naidoo, J., Ellinger, A. D., Filips, K., & Herrin, G. D. (2020). Applying Blue Ocean Strategy to Hire and Assimilate Workers with Disabilities into Distribution Centers. *Business Horizons*, 63(3), 339.350. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.01.009>
- Encarnação, P. M. M., Azevedo, L., & Londral, A. R. (2015). Tecnologias de Apoio à Comunicação. Em *Tecnologias de apoio para pessoas com deficiência* (1., p. 128). Fundação para a Ciência e a Tecnologia. https://www.acessibilidade.gov.pt/livros/tapd/html/8_tecnologias_apoio_comunicacao.html
- Foster, S., & Macleod, J. (2003). Deaf People at Work: Assessment of Communication Among Deaf and Hearing Persons in Work Settings. *International Journal of Audiology*, 42(sup1), 128–139. <https://doi.org/10.3109/14992020309074634>
- Geyer, P. D., & Schroedel, J. G. (1999). Conditions Influencing the Availability of Accommodations for Workers who are Deaf or Hard-of-Hearing. *Journal of Rehabilitation*, 65(2), 42.50. https://www.researchgate.net/publication/292581557_Conditions_influencing_the_availability_of_accommodations_for_workers_who_are_deaf_or_hard-of-hearing
- Gonçalves, M. de L. da G. (2012). *Dialetos Gestuais em Portugal* [Dissertação de Mestrado]. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. <http://hdl.handle.net/10437/4068>
- Guerreiro, A. D. (2020). *Vida, Teoria e Equidade: Elementos para uma Teoria Pedagógica Educomunicacional e Cultural em Cidadania*. EDLARS - Educomunicação e Vida.
- Ham, J., Towle, A., & Shyng, G. (2021). Deaf and Hard of Hearing Awareness Training: A Mentor - led Workshop. *The Clinical Teacher*, 18(2), 180.185. <https://doi.org/10.1111/tct.13304>
- Hansen, E. M. (1999). Supported Employment for People who are Deaf: An overview of the Unique Needs and Challenges. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 13(3),

- 143.152. <https://content.iospress.com/articles/journal-of-vocational-rehabilitation/jvr00053>
- Hategan, V. (2020). Aesthetic Interferences in Organizational Communication. *Annals of the University of Oradea: Economic Science*, 29(2), 284.292. <https://ideas.repec.org/a/ora/journal/v1y2020i2p284-292.html>
- Kim, E. J., Byrne, B., & Parish, S. L. (2018). Deaf People and Economic Well-being: Findings from the Life Opportunities Survey. *Disability & Society*, 33(3), 374.391. <https://doi.org/10.1080/09687599.2017.1420631>
- Lindsay, M. S. (2017). Deaf Employees' Everyday Lived Experiences at Work. *Deaf Employees in the Labour Market*, 122.123. <https://wfdeaf.org/news/resources/3rd-international-conference-wfd-proceedings-2017/>
- Luft, P. (2000). Communication Barriers for Deaf Employees: Needs Assessment and Problem-solving Strategies. *Work*, 14(1), 51.59. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12441540/>
- Mazurowski, J. (2013). Communicating Effectively in the Workplace. *Radiology management, Supplement*, 30.32. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24358584/>
- McMahon, B. T., Grover, J. M., McMahon, M. C., & Kim, J. H. (2020). Workplace Discrimination for Persons with Hearing Loss: Before and After the 2008 ADA Amendments Act. *Work - A Journal of Prevention Assessment & Rehabilitation*, 65(1), 39.51. <https://doi.org/10.3233/WOR-193056>
- Mikkelsen, A. C., & Hesse, C. (2020). Conceptualizing and Validating Organizational Communication Patterns and Their Associations with Employee Outcomes. *International Journal of Business Communication*, 60(1), 287.312. <https://doi.org/10.1177/2329488420932299>
- Monteiro, C., Kuhl, M. R., & Angnes, J. S. (2021). O Processo de Comunicação Organizacional Interna: Um Estudo Realizado em uma Associação Comercial e Empresarial do Paraná. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 26(1), 26.56. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/3975>
- Mor Barak, M. E. (2017). *Managing Diversity: Toward a Globally Inclusive Workplace* (4.). SAGE Publications.
- Mueller, B. H., & Lee, J. (2002). Leader-Member Exchange and Organizational Communication Satisfaction in Multiple Contexts. *Journal of Business Communication*, 39(2), 220.244. <https://doi.org/10.1177/002194360203900204>
- Perkins-Dock, R. E., Battle, T. R., Edgerton, J. M., & McNeill, J. N. (2015). A Survey of Barriers to Employment for Individuals Who Are Deaf. *Journal of the American Deafness & Rehabilitation Association (JADARA)*, 49(2), 66.85. <https://nsuworks.nova.edu/jadara/vol49/iss2/3/>
- Punch, R. (2016). Employment and Adults Who Are Deaf or Hard of Hearing: Current Status and Experiences of Barriers, Accommodations, and Stress in the Workplace. *American Annals of the Deaf*, 161(3), 384.397. <https://doi.org/10.1353/aad.2016.0028>
- Rathmann, C., Napier, J., Lorraine, L., & Skeih, H. (2017). Designs: Deaf Employment in Europe. *Deaf Employees in the Labour Market*, 101.103. <https://wfdeaf.org/news/resources/3rd-international-conference-wfd-proceedings-2017/>
- Rosengreen, K. M., Saladin, S. P., & Hansmann, S. (2009). Differences in Workplace Behavior Expectations Between Deaf Workers and Hearing Employers. *Journal of the American Deafness & Rehabilitation Association (JADARA)*, 42(3), 130.151. <https://psycnet.apa.org/record/2010-17189-001>

- Silva, J. (2012). *Terminologia específica em Língua Gestual Portuguesa: Perceção da adequação em categorias gestuais* [Projeto]. Instituto Politécnico do Porto. <http://projetoredes.org/wp/wp-content/uploads/Terminologia-especifica-em-Lingua-Gestual-Portuguesa-percecao-da-adequacao-em-categorias-gestuais.pdf>
- Wheatley, M. (2017). The Practical Implementation of UNCRPD Art.27— Employment for Deaf People. *Deaf Employees in the Labour Market*, 97.100. <https://wfdeaf.org/news/resources/3rd-international-conference-wfd-proceedings-2017/>
- Wheeler-Scruggs, K. (2002). Assessing the Employment and Independence of People Who Are Deaf and Low Functioning. *American Annals of the Deaf*, 147(4), 11.17. <https://doi.org/10.1353/aad.2012.0260>
- Young, A., Oram, R., & Napier, J. (2019). Hearing People Perceiving Deaf People Through Sign Language Interpreters at Work: On the Loss of Self Through Interpreted Communication. *Journal of Applied Communication Research*, 47(1), 90.110. <https://doi.org/10.1080/00909882.2019.1574018>

Notas

[1] O termo ‘pessoas Surdas’, com ‘S’ maiúsculo, refere-se a pessoas que usam a língua gestual como forma preferencial de comunicação (Ham et al., 2021).

[2] O termo ‘surdos orais’ refere-se a pessoas que comunicam através de comunicação auditiva, com recurso a implantes cocleares ou aparelhos auditivos, e oral (Ham et al., 2021).

[3] Ver Ham et al. (2021, p. 184).

[4] No site do Instituto Nacional para a Reabilitação é possível ter acesso a uma lista de diferentes associações especialistas na temática de Pessoas com Deficiência: <https://www.inr.pt/inicio>.

[5] Informação dada pela Inacoustics, através de e-mail, no dia 08 de novembro de 2022.

Autor notes

Cátia Casimiro é Licenciada em Comunicação Aplicada, bem como mestre em comunicação organizacional. Atualmente cursa o primeiro ano do doutoramento em ciências da comunicação e é bolseira do projeto GameIN (2022.07939.PTDC). Os seus interesses de investigação incluem a comunicação e inclusão social e organizacional de Pessoas com Deficiência.