

ISOLAMENTO SOCIAL DOS SURDOS EM ORGANIZAÇÕES

ROSANA JUÇARA DE SOUZA REIS

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (MACKENZIE)

HAJNALKA AHALASZ GATI

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)

MICHEL MOTT MACHADO

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA - CPS

ISOLAMENTO SOCIAL DOS SURDOS EM ORGANIZAÇÕES

1 INTRODUÇÃO

Isolamento social é matéria que mobiliza e desperta interesses em áreas da Ciência, como Psicologia, Psiquiatria bem como nas Ciências Aplicadas e tem se tornado objeto de trabalhos científicos e debates, não só nacional, mas internacionalmente. Esse objeto de estudo está presente dentro das organizações, por exemplo, ocorrendo tanto no âmbito da etnia, da cultura, de gênero e amplia-se para o segmento das Pessoas com Deficiência (PcD) (Irigaray, 2016; Reis et al., 2017).

As PcD foram consideradas, ao longo do tempo, um peso morto, indivíduos sem valor profissional por não gerarem nenhum tipo de contribuição à sociedade. Consequentemente, eram rejeitadas, excluídas, inicialmente por suas famílias e, em seguida, por grupos sociais mais amplos (Ragazzi, 2010).

Como ao longo do tempo – em muitas sociedades – as PcD foram desvalorizadas, até expurgadas do convívio social, na tentativa de superar esse estágio, procurou-se empregar diversas terminologias que pudessem “suavizar” o tratamento a elas oferecido. Pode-se citar como exemplo a utilização de eufemismos que não viessem a agredir fortemente o seu estado físico/mental, tendo por intenção a sua inclusão no meio dos “não deficientes”. Apesar disso, é possivelmente dizer que essa boa intenção não pode ser considerada exitosa, uma vez que o uso de tais terminologias não deixou de ter um tom discriminatório ou estereotipado (Sasaki, 2013), em outras palavras, não se evitou o mal do isolamento sofrido pelas PcD.

Assim sendo, reconhece-se que o isolamento é uma das experiências vivenciadas pelas PcD – inclusive nas organizações (empresas) – o que pode ser causado pelo distanciamento nas relações. No caso dos surdos, por exemplo, isso pode ser evidenciado, muitas vezes, por serem considerados cognitivamente incapazes devido à sua limitação auditiva, chegando mesmo a serem evitados por configurarem um risco de “exclusão” do grupo majoritário, qualquer um que do surdo se aproximar.

No Brasil, segundo dados oficiais do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2010, a população de PcD era constituída por cerca de 24% de indivíduos que se declararam com algum tipo de deficiência, o que corresponde a algo em torno de 46 milhões de pessoas, número este que quase dobrou, se comparado ao Censo do ano 2000. Portanto, com a crescente população de PcD no país, também cresceu o dever de proporcionar e garantir direitos a elas, como por exemplo, educação, saúde, trabalho e lazer, o que envolveu nessa demanda, entre outros, atores políticos, sociais e empresariais.

Uma consequência disso, foi a promulgação da Lei nº 8.213/91, conhecida como a Lei de Cotas, a qual visa garantir e determinar percentual de inserção de PcD a partir de 2% do contingente da organização, podendo chegar até 5%, dependendo do tamanho da organização. Isso não significa que o problema das PcD tenha sido solucionado, porém, não deixa de ser uma manifestação de preocupação, por parte de vários setores sociais, amplamente falando, com a “inclusão” dessas pessoas, embora que ainda timidamente.

Diante de números tão expressivos, verifica-se uma clara e imperiosa indicação à necessidade de incluir essa população no mercado de trabalho. Para tanto, há que se aparar lacunas, de modo a incentivar/exigir aos empregados, gestores, diretores e proprietários, um forte engajamento e comprometimento nessa agenda social, com vistas ao resgate e à promoção da dignidade das PcD (Reis *et al.*, 2017; Reis, 2016; Irigaray, 2016), permitindo, assim, um outro significado à inclusão dessas pessoas.

No entanto, a ideia de inclusão aqui assumida não se resume à demanda da inserção social desses indivíduos, devendo ir além disso. Em outros termos, acredita-se que cumprimento de lei de cotas não é capaz de gerar, por si só, um comprometimento com a pessoa com deficiência no âmbito das organizações. O termo inclusão deveria implicar, assim, em oferta de equidade de tratamento com respeito à diversidade e à dignidade da PcD, propiciando-lhe a oportunidade de desenvolvimento/crescimento dentro de contextos de grupos majoritários (Hanashiro et al., 2011), sendo que os surdos são parte desse universo.

Não obstante a algumas dificuldades observadas, reconhece-se que há estudos que tratam em expandir a visão e conscientização da sociedade/das organizações em apoiar a demanda dos PcD, tais como: as formas como os profissionais veem a possibilidade de trabalho (Almeida, Moura & Santos, 2015); percepção de sucesso na carreira (Paiva et al., 2015); saúde e trabalho (Santos, Vieira & Mantovani, 2015). A proposta desses trabalhos, entretanto, não é direcionada a um segmento específico de PcD, como o surdo.

Especialmente, o surdo já tem sido alvo de estudos organizacionais, a exemplo de Irigaray (2016), que trata da inserção dos surdos no mercado de trabalho e nas políticas públicas, bem como Reis *et al.* (2017), que verificaram se a dignidade do surdo era promovida ou violada, por meio de sua interação nas organizações. Este artigo toma por base a lacuna direcionada ao surdo e sua experiência de sentir-se parte ou isolado nesse contexto.

Isso posto, propõe-se discutir se a sua “inclusão” nas organizações proporciona um acolhimento digno como indivíduo ou se tem ocorrido isolamento social camuflado de “inclusão”. Desta maneira, o objetivo do artigo é o de compreender como os surdos têm percebido o processo de “inclusão”, se mais direcionado a um acolhimento digno ou mais voltado para o isolamento social. Nesta direção, a pergunta motriz do estudo é: como os surdos têm percebido o processo de “inclusão” nas organizações, sob o ponto de vista do acolhimento digno e do isolamento social?

Entende-se que este trabalho traz uma contribuição à vida dos surdos, por meio da “escuta” à sua voz, aos seus sentimentos e às suas experiências, bem como proporciona a oportunidade da alteridade aos ouvintes, permitindo a estes identificar-se com os surdos, ao refletirem/sentirem sobre as trajetórias de vidas repletas de barreiras que podem conduzir ao isolamento social e às suas consequências deletérias.

Além disso, o presente artigo visa trazer contribuições metodológicas no que se refere ao estudo com surdos no âmbito das organizações, especialmente por meio da utilização da técnica de grupo focal, como forma de construção dos dados.

Além desta introdução, o artigo encontra-se estruturado em três partes. Primeiramente, apresenta-se o referencial teórico, no qual busca-se discutir sobre o conceito isolamento social. A seguir, descreve-se o percurso metodológico do estudo. Por fim, à guisa de uma conclusão, são tecidas algumas considerações finais, onde procura-se refletir sobre os principais resultados, bem com apresentar sugestões de novos estudos dentro da temática de interesse.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Historiar sobre o isolamento das PcD é preciso

Na Antiguidade, não era incomum que as PcD – de qualquer grau ou natureza de deficiência – fossem eliminadas ao nascerem, seja por sua parentela ou pela sociedade. Em algumas culturas, as PcD chegavam a ser arremessadas em abismo, na intenção de erradicar o “problema” da sociedade; em outras, eram motivo de vergonha e desprezo, consideradas peso morto para suas famílias. Algumas tribos indígenas, por exemplo, costumavam exterminar as

PcD de seu povoado, pois entendiam como sendo expressão de maldição, um castigo dos deuses (Ragazzi, 2010).

Pode-se dizer, que as PcD eram vistas, por muito tempo, como pessoas que nunca evoluíam, devendo ser, conseqüentemente, segregadas em asilos e mosteiros ou mantidas presas em suas casas, de modo a mantê-las escondidas, sem acesso a parentes ou vizinhos (*Idem*).

Assim sendo, a experiência histórica mostra, ampla e resumidamente falando, que no mínimo as PcD deveriam ser isoladas socialmente.

Posteriormente, diversas nomenclaturas foram utilizadas com o objetivo de dirimir a supressão tão visível e latente dessas pessoas, ou seja, com vistas a substituir a ideia estigmatizada de que as PcD eram inválidas, sem valor e socialmente inúteis. Foram assim criadas algumas terminologias, tais como: “incapazes; indivíduos sem capacidade” (início século XX até a década de 1960); “os defeituosos; os deficientes; excepcionais” (1960-1980); “pessoas deficientes” (1981-1987); “pessoas portadoras de deficiência” (1988-1993); pessoas com necessidades especiais; pessoas especiais” (1994); “portadores de direitos especiais” (2002); e, por fim, a mais recente, “pessoas com deficiência” (Sasaki, 2013, p. 8-11).

Apesar dessas terminologias objetivarem uma busca por uma denominação adequada para as PcD, perpassa a ideia de estereótipos que não atendem à sua dignidade como seres humanos, mas que corroboram para distanciá-las das pessoas consideradas “normais”, o que pode causar uma resignificação de isolamento social.

Nesse sentido, o isolamento social tem sido objeto de estudos em alguns campos da ciência, especialmente na psicologia (Cacioppo *et al.*, 2014; Capitano *et al.*, 2014) e na sociologia (Devine *et al.*, 2015). De acordo com os teóricos, o conceito de isolamento social muitas vezes confunde-se com o de solidão, sendo que esta última se transfigura em uma nuance do sentimento de isolamento.

Em termos filosóficos, a solidão configura um ato de sabedoria do indivíduo em busca da perfeição, entretanto, o indivíduo não se isenta da convivência com os seus pares (por ser voluntário), fora desse contexto, contudo, torna-se um ato patológico, pois seria “a impossibilidade de comunicação associada a todas as formas da loucura” (Abbagnano, 1998, p. 918), logo transformando-se em isolamento social. Para Comte-Sponville (2003), solidão e isolamento são distintos em sua concepção, ou seja, o primeiro não significa ausência do outro na relação, mas sim que essa presença não evitaria o sentir-se solitário; o que difere do segundo termo, condição na qual não se usufrui da relação com seu par, mas conta-se com a ausência do outro, resultando, conseqüentemente em ausência de amor, de amigos, de interação.

Devine *et al.* (2015) definem solidão como subjetiva, algo visceral, sentimento de si *per si*; já o isolamento é de cunho objetivo, o que vem do exterior e invade o interior do ser humano. Porém, ambos são causadores de danos ao indivíduo, a ponto de provocar morte social e até a morte física.

Como foi possível perceber, dada a proximidade do isolamento social com a solidão, há suspeição de serem sinônimos, porém são fenômenos e conceitos distintos.

De modo geral, depreende-se que a solidão está correlacionada à qualidade dos relacionamentos e não à ausência ou presença demasiada desses, assim como é gerada pela incongruência dos relacionamentos que se tem ao que se deseja que fossem, por ser subjetiva. Ademais, a solidão incide em sentir-se sozinho/solitário mesmo inserido em uma multidão (Cacioppo *et al.*, 2015; Capitano *et al.*, 2014; Masi *et al.*, 2011).

O fato é que, tanto a solidão quanto o isolamento social podem provocar severos danos à saúde física e psíquica das pessoas, o que proporciona ao indivíduo um adoecimento social e individual. Por conseguinte, tais fenômenos suscitam doenças e sentimentos como depressão, angústia, hostilidade, aumento do nível de ansiedade, sono fragmentado, insônia, ausência do

meio social, apego aos estímulos sociais negativos, sensibilidade maior à dor e à rejeição, sendo que, em casos extremos, pode ser consumado em suicídio (Cacioppo *et al.*, 2014).

Outra potencial consequência para os indivíduos socialmente isolados, é uma maior suscetibilidade aos riscos de demências (e.g., Alzheimer), causada pelo declínio cognitivo devido à falta de interação com seus pares (Cacioppo *et al.*, 2011; Capitanio *et al.*, 2014).

Em relação às causas do isolamento, elas podem ser as mais variadas no meio social. Podem ocorrer desde a discriminação, o desprezo ou a indiferença, tornando o outro “invisível” mesmo diante dos olhos, de modo que tal prática corrobora para o adoecimento do indivíduo. Assim, a rede de relacionamento é um indicador do risco do isolamento social: quanto menor e frágil for essa rede, maior o risco de ficar socialmente isolado; do contrário, quanto mais fortalecida essa rede, menor o risco de sofrer isolamento e suas potenciais consequências nocivas (Devine *et al.*, 2015).

Cacioppo e Patrick (2008) advertem não ser suficiente para o indivíduo ter apenas a presença do outro por perto, mas sim que seja alguém que o valorize, que o faça se sentir importante, que seja uma pessoa em quem se possa confiar, com quem seja possível se comunicar e interagir. Esses atributos são fundamentais na convivência e é o que proporciona saúde e felicidade. Desta forma, a relação demanda boa qualidade, sendo que ao não haver tal predicado, o relacionamento pode ser considerado praticamente inexistente, logo isolando o indivíduo socialmente.

No âmbito das organizações, não seria diferente a presença desse sentimento no meio do seu contingente, uma vez que os relacionamentos são suscetíveis à presença do isolamento. Posto isso, há possibilidades de se evitar esse comportamento da parte de todos que formam a organização, promovendo e despertando a conscientização da boa relação, do companheirismo e comprometimento de um com o outro, tanto com os iguais como com os desiguais ou diferentes, inseridos na diversidade do contexto organizacional.

Nesse contexto, diferença não deveria significar superioridade ou inferioridade, mas um diferencial de incompletude (falta de...), o que configura que todos têm uma “falta de”, seja esta física, social ou intelectual. Nesta direção, compreende-se a incompletude como uma circunstância do ser humano e não um problema, visto que todos somos “um quase não-ser, um ser que ainda não é, um ser que não poderá nunca ser-em-si-mesmo e por-si-mesmo, um sujeito desprovido de si mesmo e despojado da relação com os outros” (Skliar, 2017, p. 28).

2.2 O isolamento social percebido pelo surdo

Isolamento social é um tema que desperta interesse crescente em diferentes áreas do conhecimento, notadamente para explicar a condição humana nas sociedades fortemente influenciadas pela industrialização e pela urbanização.

Masoom (2016), por exemplo, chama a atenção para estudos desenvolvidos por pesquisadores na área da psicologia (investigações sobre alienados, marginalizados, obsessivos, indivíduos “desligados” do mundo e conectados virtualmente), bem como da Biologia (pesquisas sobre estágios evolutivos e hereditários da solidão em humanos e animais), todos partindo da hipótese do lugar fundamental do isolamento social. Segundo Masoom (2016, p. 241), o isolamento social pode ser estruturalmente descrito como “o estado de inadequações nas interações sociais, uma ausência de contatos e conexões com pessoas, parentes e companheiros, podendo resultar em conflito aberto”.

Esse fenômeno tem se apresentado, no mundo, como uma questão desafiadora, trazendo a necessidade urgente de desenvolver iniciativas de trabalho social ou mesmo psicossocial, como as da *World Health Organization* (WHO), que reconheceu o isolamento social como um grande fator de risco à saúde e reafirmou a necessidade de desenvolver ações para reverter os seus efeitos negativos onde quer que o mesmo se manifeste (Lubben *et al.*, 2016).

A comunicação tem sido a limitação de maior amplitude para o surdo na sociedade, pois por certo o requisito maior na interação com os pares é ter uma língua comum (Reis *et al.*, 2017). Sabe-se que a língua é um atributo do ser humano e é através dela que se promove a comunicação entre os seres de sua espécie (Aristóteles, 1985), e o distingue dos outros animais. Saussure (1916 apud Abbagnano 1998, p. 615) define língua como “conjunto dos costumes linguísticos que permitem a um sujeito compreender e fazer-se compreender”.

Efetivamente, se não há uma só linguagem, a ocorrência da comunicação mostra-se dificultada ou até mesma impedida, pois é a língua que torna real o pensar através da fala, e é por meio da fala que se constrói o eu e o outro. É o que Chanlat e Bédard (1996, p.131) afirmam ao assinalarem que “quando o outro não se interessa por nós, logo não se interessaria pela expressão e comunicação de nós mesmos”, bem como “também não nos interessaríamos pelo outro, por sua expressão e comunicação”.

Os surdos brasileiros possuem uma língua materna que não o Português. A Língua Brasileira de Sinais (Libras) é sua língua natural e a base de sua identidade. Desta forma, quebra-se a ideia estereotipada de que só é língua o que for oral/verbalizado, uma vez que a língua de sinais é tão completa em sua estrutura quanto uma língua oral; possui estruturas gramaticais, mecanismos morfológicos, sintáticos e semânticos através de recursos visuais/gestuais, utilizando as mãos e expressões faciais como entonação de voz, responsáveis por expressar emoções e atitudes de personalidade, sendo fundamentais na comunicação (Segala & Kojima, 2012).

O que se percebe é que o surdo é semelhante a um estrangeiro em seu país, pois fala outra língua que o ouvinte desconhece, o que gera o grande empecilho na comunicação entre eles. Por não conhecer a língua um do outro, surge grande entrave na interação ouvintes e surdos, dificultando sua inclusão nas diversas esferas sociais. O esforço em dominar a outra língua é fundamental para que haja interação das culturas e para que essa relação seja de mútuo respeito e cumplicidade (Kelman, 2010).

Diante do exposto, Reis *et al.* (2017) afirmam que a comunicação se destaca como sentido fundamental de inclusão dos surdos, uma vez que a sua ausência torna o ambiente hostil, produzindo elementos violadores da dignidade dos surdos e os expõe ao isolamento por não poderem se comunicar.

À vista disso, assegura-se que os seres humanos não nasceram para o isolamento social, mas que a sua essência, como ser humano, impõe a busca pela interação e vivência em sociedade.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Realizou-se uma pesquisa de natureza qualitativa, uma vez que se pretendeu “representar as opiniões e perspectivas dos participantes, abrangendo as condições contextuais em que as pessoas vivem, [...] interagindo, dizendo o que querem, não sendo limitadas a responder a um questionário predeterminado” (Yin, 2016, p. 7).

Para fins da construção dos dados, optou-se pelo uso da técnica de grupo focal, isso porque houve “interesse não somente no que as pessoas pensam e expressam, mas também em como pensam e por que pensam” (Gatti, 2012, p.9).

Tal abordagem metodológica foi utilizada numa das salas de uma instituição religiosa no Recife-PE, a qual vem desenvolvendo um trabalho com surdos há vários anos. Além disso, um dos pesquisadores é frequentador assíduo dessa Igreja, o que facilitou o acesso ao campo de pesquisa.

À definição dos sujeitos da pesquisa, foi obedecido o seguinte critério de inclusão: (i) surdos que trabalham ou que tiveram alguma experiência no mercado de trabalho. A partir

disso, foi conduzida reunião com os intérpretes, a fim de expor o teor e o objetivo da pesquisa, para em seguida, realizar o convite aos possíveis participantes, os surdos.

Foi criado um ambiente favorável à discussão, de modo que foi oferecido um lanche antes do início da conversa, o que propiciou maior liberdade e descontração para os surdos manifestarem seus pontos de vista sobre as próprias experiências no ambiente social, de trabalho e na família.

Participaram da técnica: um pesquisador-moderador, um pesquisador-observador, dois intérpretes de Libras e sete surdos (dois homens e cinco mulheres), todos com experiência de trabalho, mas com alguma diversidade: oralizados e não-oralizados, domínio do português e não domínio do português, solteiros e casados. Para garantir o anonimato, os participantes foram identificados por caracteres alfa numéricos (S1 a S7).

A comunidade foi informada, com antecedência, a respeito da pesquisa a ser realizada e os surdos com experiência de trabalho foram convidados a participar. Os que compareceram na data marcada estavam cientes do compromisso em prestar seu depoimento e concordaram em assinar o Termo de Livre Consentimento e Esclarecido.

A sessão, com duração de quase 2 (duas) horas, foi conduzida por um dos intérpretes, pessoa que trabalha com surdos há mais de 25 (vinte e cinco) anos, tem grande habilidade em desenvolver atividades com grupos, num clima de confiança, pois ele é paciente, respeitado e bem aceito por eles.

Os envolvidos foram organizados em um círculo, por ser um posicionamento em que todos se veem, visto que, em toda conversa foi utilizada a língua de sinais. A sessão foi iniciada com uma pergunta de caráter mais amplo, possibilitando a todos um parecer inicial sobre o tema. O roteiro de poucos itens semiestruturados permitiu flexibilidade na condução do debate, do qual participaram descontraidamente, havendo, por vezes, conversas paralelas entre os sujeitos em Libras.

As discussões, coordenadas com auxílio dos intérpretes, foram gravadas e depois transcritas. Foi adotada a análise de conteúdo como método de interpretação dos dados. Baseada nas respostas e posicionamentos dos sujeitos, foram criadas categorias definidas por Flores (1994), utilizando-as como a separação em unidades e a identificação e classificação, o que corresponde a uma das práticas que caracteriza a análise dos dados. De acordo com Flores (1994, p.46), “[...] processos de categorização e codificação são os mais representativos da redução dos dados textuais”.

4 INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A partir das análises dos dados, emergiram três categorias relevantes para a identificação do sentimento de isolamento social vivenciado pelos sujeitos da pesquisa: (i) família; (ii) sociedade (amigos, escola, serviço médico, dentre outras); (iii) âmbito organizacional.

4.1 Família – é possível sentir-se isolado no ambiente de proteção

O grupo participante da entrevista deixou claro o sentimento de isolamento percebido e sentido no meio familiar. A família é o segmento humano que mais simboliza aconchego, segurança e proteção. Por certo que a criança até a fase adulta tem na família o seu referencial de apoio, de sustentação e de suporte emocional. Diante de alguns relatos dos sujeitos, percebeu-se que a história e as experiências dos surdos não mudaram muito com o passar do tempo, o que, de certa forma, traz à tona uma postura tendencial para escondê-los e para isolá-los, conforme explicado por Ragazzi (2010).

Apesar dos avanços na legislação, na tecnologia e na educação, as atitudes e as condutas humanas parecem estagnadas no tempo e pouco avançaram. Conforme expressam alguns dos sujeitos:

Eu não me sinto feliz dentro da família [...] existe a dificuldade da comunicação e a minha mãe se preocupou muito, ela queria me oralizar (S1)

Minha sogra quer que a gente oralize rápido, ela não entende, e a gente precisa se comunicar dessa forma (S5)

Minha mãe não sabe libras, ela só usa a oralização comigo e a comunicação fica muito precária [...]. Eu estou acostumada com a oralização porque foi imposta a mim (S7).

De modo geral, nota-se com clareza que o entendimento dos familiares é que a oralização é o “melhor” para o surdo, uma vez que facilitará o seu desenvolvimento em outras áreas da vida, pois “ser oralizado é ser quase um ouvinte”. Assim, passa-se a ter a pseudo esperança de que, ao falar português, o indivíduo surdo estará integralmente incluído na sociedade (Reis, 2016).

Na fala de S7, fica claro que a imposição da oralização, processo doloroso e árduo para o surdo, pode ser indício de que sua forma natural de comunicação, pela língua de sinais, torna-se insignificante diante de sua necessidade de interação, “amordaçando” as mãos, mesmo que psicologicamente. Tal atitude oculta elementos de desprezo e desvalorização por sua identidade, violando a dignidade do surdo (Reis *et al.*, 2017).

Quanto ao apoio à vivência do cotidiano, os sujeitos trouxeram à tona as mais variadas experiências. Desde as brincadeiras infantis, assistir TV, consultas médicas, que poderiam ser atividades simples e sem grandes embates, não fosse pela dificuldade de comunicação. Alguns dos sujeitos deixaram claro como é precisar do outro para se sentir vivo e visível, por exemplo:

Eu tinha que chamar sempre minha irmã, [...] eu precisava ter uma compreensão maior (assistir TV) [...] ela acabava não tendo paciência [...] eu dizia: por favor, me ajude [...], mas ela foi me desprezando. Como ela pode ter preconceito com alguém da família? (S1)

A família fica lá batendo papo e discutindo um assunto e a gente fica de fora. Daí pergunto para eles: Vocês não lembram de mim, não? Eu sou surda, vocês têm que me respeitar [...]. Minha comunicação com a família é difícil. (S2)

Festas de família? [...] eu sabia que seria assim, que não teria comunicação, eu iria sentar e ficar apenas observando. [...] as pessoas valorizavam a conversa oral e parecia que eu estava distante desse público, distante da minha própria família [...]. Ninguém me chama. Ser solitário é muito ruim! (S3)

[...] minha mãe não me ajuda em nada, não vai comigo ao médico. Gente, a família ajuda? Infelizmente não! Era para ajudar, mas não!... (S7)

O comportamento de familiares é surpreendente quanto à necessidade do parente surdo, ao ponto de alguns se perguntarem: como isso é possível o desprezo vir da própria família? Neste contexto, é importante enfatizar que o ser humano precisa do outro para sobreviver (Cacioppo *et al.*, 2011), precisa conviver, interagir com seus pares para crescer e ter autonomia, para se sentir vivo.

No ambiente familiar, o isolamento torna-se mais significante e difícil de ser aceito. Talvez por este motivo S2 traz à memória de sua família que ela estava presente, que existia e que era surda, possivelmente se não fosse surda, não seria necessário chamar a atenção para si. Observa-se que sua invisibilidade na família a agredia e produzia sentimentos de desprezo,

discriminação, abandono, pessoa indesejável, tristeza profunda. Esse comportamento hostil da família contribui para desenvolver elementos que violam a sua dignidade, levando-a a um isolamento indesejado.

É perceptível a tristeza dos sujeitos quando se dispuseram a falar de seus familiares. Alguns ficaram alterados e perplexos ao perceberem que seu alicerce não era tão seguro e confortável, como deveria ser, conduzindo o surdo a um sofrimento sem razão de ser, como afirma S5: “[...] **Minha família não me chama para nada[...], eles viajam e a gente fica sozinho, e aí me sinto um pouco diminuído**”. Uma evidente falta de amorosidade, conforme salientado por Skliar (2017).

Esses relatos resgatam do passado toda a trajetória que passaram as PcD. Compreende-se que o surdo continua, para algumas famílias, um estorvo no convívio e, portanto, segregá-lo é necessário, mesmo que diante dos olhos. Apenas o ambiente mudou, não as atitudes e as condutas, o que pode ser confirmado por S2: “**Conversar é importante, e muitas vezes eu ficava isolada, sentada pensando...Sofria por dentro**”.

O sentimento de isolamento percebido pelos sujeitos da pesquisa, no eixo familiar, é agressivo e contundente, causando um misto de emoções: angústia, tristeza, insegurança e revolta, além da decepção de não se sentirem amados. A ausência de amorosidade, nesse contexto, é difícil de aceitar, talvez por esta razão S1 suspira: “**Não é fácil a vida de surdo, gente!**”.

Se na família o sentimento de marginalização existe, muito provavelmente, esse sentimento será ainda maior no ambiente externo.

4.2 Sociedade – isolamento sem limites

Para alguns sujeitos, sentir-se acolhido na sociedade é utopia, partindo do pressuposto de que a sociedade é formada por grupos de pessoas, maioria de ouvintes, e que se comunicam em português. É de se esperar que dificilmente os surdos se sentiriam acolhidos, porém seus relatos é que podem confirmar o seu sentimento. Alguns fragmentos trazem à tona suas experiências. Como seguem:

Na minha opinião, é muito difícil o surdo na sociedade por causa da falta da comunicação. [...] porque o surdo não consegue falar (português). No médico, não tem intérprete, eu preciso fazer gestos, [...] ele não me entende, me sinto muito sozinha (S3)

A sociedade não se interessa pela luta que o surdo enfrenta, por uma lei que se diz lei, mas que muitas vezes a gente tem que fazer “ela” se valer. Pela desigualdade que a sociedade impõe ao surdo. A gente só quer igualdade, mostrar que o surdo também pensa, que ele é inteligente igual a ouvinte (S2)

Eu precisava ir pra escola e o professor não me explicava de forma clara [...]. Nós precisamos que o professor olhe mais para o surdo. [...] os ouvintes sempre ali nos seus grupinhos, e eu?...Não era nada fácil pra mim, o português, eu não entendia. Não tinha ninguém que pudesse me ajudar, faltava intérprete (S6)

Os surdos sofrem, sempre estão perdendo na vida, não passam no Enem. Os ouvintes sempre passando. Certo, eu entendo, eu sei que falta para o surdo, o português não é tão fácil para nós (S6)

[...] No médico não tem intérprete, [...] não entendia tudo que ele dizia, então eu ficava dizendo: me explique de novo, fale mais devagar. Ele fazia mímica e eu não entendia. Eu fico pensando: todo ano a gente tenta que o governo libere e coloque intérprete dentro dos hospitais, mas a gente não consegue. Parece que o governo é muito ruim, despreza a questão do surdo (S1)

Diante desses relatos, pode-se verificar que os sujeitos ressaltam a necessidade de uma atuação mais eficiente por parte da sociedade e dos governos. Neste sentido, embora haja algum esforço na produção e implementação de políticas públicas direcionadas à demanda dos surdos, é possível constatar que as mesmas ou não têm sido suficientes ou não são praticadas/aplicadas rigorosamente, além de parecerem ser um discurso a mais, o que seria o mesmo do que tratar com indiferença os seus direitos e de saquear a sua cidadania (Irigaray, 2016).

Efetivamente, fica claro que a vivência do surdo na sociedade não é algo de fácil interpretação, principalmente por ter uma deficiência invisível e por haver a barreira intangível da comunicação. Para se ter uma ideia dos problemas e riscos implicados, basta tentar visualizar o que uma “simples” consulta ao médico pode causar em termos de transtornos imensuráveis, a partir da possibilidade ampliada da vulnerabilidade de diagnósticos equivocados.

A escola, um ambiente essencialmente educativo/formativo, converte-se em um “campo de batalha” para a compreensão de conteúdos, devido em boa parte pela limitação da língua, o que traz impactos negativos à aprendizagem e aos níveis de escolaridade. Diante disso, é forçoso reconhecer que a língua é o principal canal de comunicação do ser humano, sendo por meio dela, principalmente, que ocorre reciprocidade e compreensão na interação (Abbagnano, 1998), por isso a reivindicação por escolas bilíngues e a presença de intérprete.

Estar sozinho na comunicação, dá ao surdo a sensação de sentir-se estrangeiro em seu país (Irigaray, 2016; Kelman, 2010), e por não dominar o português, surge um sentimento de impotência e insegurança. De acordo com S6, **“A gente tenta ler (falar), mas é diferente do nosso entendimento, os verbos, as conjugações, enfim todas as coisas da língua portuguesa são difíceis para nós”**. É nítido que S6 se esforça para manter a interação com o ouvinte, e ao tentar dominar o português, ele busca uma relação de respeito e cumplicidade entre suas culturas (Kelman, 2010), porém, essa busca não deve ser uma via de mão única, uma vez que assim for, não haveria a possibilidade do estabelecimento de uma adaptação intercultural, o que seria um pressuposto para haver dignidade no âmbito das organizações (Machado & Teixeira, 2017).

Para os sujeitos, o abandono vivenciado e percebido, é reflexo da inexistência de empatia por parte da sociedade ouvinte. Uma vez que não há interesse do ouvinte em se colocar no lugar do surdo e sentir a dor, o medo, a ansiedade e pavor de viver entre estranhos, nem desejam interagir com ele, e ainda menos se identificar com ele, visto que o outro (surdo) é incompleto (surdez), tal é o desprezo com o estado do surdo, levando-o à alteridade depreciada (Skliar, 2017).

Nesses termos, parafraseando Skliar (2017), o surdo sofre isolamento social baseado nessa visão de alteridade depreciada, às vezes chegando até a ser considerado desprezível, e comparado a animais irracionais, desprovido de inteligência, sem domínio de si mesmo, tornando-se um incômodo na sociedade. Esse é o tipo do outro que deve ser excluído, marginalizado e descartado do meio social. Atitudes e comportamentos como estes, quase que inevitavelmente conduzem ao isolamento do surdo, o que pode contribuir, sensivelmente, para o seu adoecimento emocional, e por conseguinte físico. Seguem alguns relatos que podem indicar profundas e dolorosas feridas subjetivas para essas pessoas:

Para mim, isolamento é a falta de estar próximo do ouvinte, nos relacionamentos... parece um abandono (S5)

[...] Os ouvintes não querem se encontrar com surdo, a gente fica sozinho, desprezam os surdos, têm preconceito com o surdo, e a gente volta pra casa triste (S1)

E a gente precisa ter igualdade entre ouvintes e surdos, isso é um sonho, [...], mas, a gente não vê mudanças em nada, a gente precisa ter paciência, a gente luta (S2)

Os ouvintes ficam se comunicando entre si e a gente surdo nos sentindo só. Nada de felicidade na nossa vida: uma por causa da comunicação, outra por causa da surdez (S2)

Baseado nesses depoimentos, fica claro a carência que os sujeitos têm em manter interação com os ouvintes, uma vez que, sendo minoria, seu desejo de pertencimento ao grupo dos ouvintes é evidenciado. Ao mesmo tempo, eles demonstram decepção e desânimo ao constatarem que o ouvinte não tem o mesmo desejo, o que se torna um empecilho para a uma interação de boa qualidade. Esses elementos de discriminação, desinteresse e de desamparo voluntária ou involuntariamente originados pelos ouvintes, causam no surdo o sentimento de isolamento (Reis *et al.*, 2017).

Nesse contexto, Captiano *et al.* (2014) afirmam que é fundamental para o indivíduo manter relações sociais, o que significa uma forma de preservação de sua sobrevivência e bem-estar, e essa rede de interação aprimorada proporciona ao indivíduo, surdo ou ouvinte, o aumento de sua imunidade, redução de morbidade e proteção à saúde psíquica.

4.3 Âmbito organizacional – muito trovão e pouca chuva?!

A ideia de inclusão, de certa maneira, tem se mostrado cada vez mais real no âmbito corporativo, não apenas por uma imposição legal, mas também pela perceptível e crescente conscientização em alguns níveis e subsistemas organizacionais, bem como em determinados segmentos de negócios. No entanto, ainda há o risco de haver “muito trovão e pouca chuva”, isto é, mais discurso bem-intencionado do que a prática efetiva.

Em outras palavras, ainda é preciso reconhecer que há um longo caminho a ser percorrido na pugna por direitos de igualdade na diversidade, pelo direito a um trabalho decente, assim como à promoção do bem-estar e à proteção à dignidade humana no âmbito da gestão organizacional.

Nessa direção, a inserção das PcD nas organizações tem provocado, de alguma forma, um desconforto em garantir o direito de trabalho a essas pessoas, principalmente pelo fato das empresas, muitas vezes, não estarem preparadas para o acolhimento, por não saberem lidar com o diferente, neste caso, os surdos. Desta maneira, torna-se mais fácil a rejeição e a marginalização desses indivíduos, resultado de possível ignorância e preconceito de boa parte do contingente da organização (Ragazzi, 2010).

Algumas das falas dos sujeitos ressaltam esse preconceito e discriminação com a sua inserção no mercado de trabalho:

Eu conseguia me comunicar e ficava muito feliz no trabalho [...], algumas pessoas que tinham preconceito queriam me explorar no trabalho [...]. Eu consigo conversar com algumas pessoas um pouco, mas um relacionamento profundo é muito difícil [...]. Não é fácil, existe muito preconceito, muito desprezo. S1

Os ouvintes em hipótese alguma me ajudam, tentam me explorar porque eu sou surda. [...] A falta de companheirismo, relacionamento no trabalho, eles (ouvintes) não querem ter com o surdo, nós é que temos que nos esforçar [...]. Eu tenho sofrido sim, é bom ter intérprete, porque ele ajuda na comunicação, e quando não há intérprete, sou eu que faço papel de intérprete [...] estão aproveitando porque eu sou oralizada para evitar pagar um intérprete. S7

Uma colega de trabalho batia forte na mesa pra que eu pudesse escutar, então disse a ela: não é assim, você vem e toca em mim [...] falta respeito com o surdo, [...] me senti muito mal, senti que havia preconceito. S2

Lá, na empresa, tem interação dos surdos com os ouvintes, tinha ouvintes que sabiam a língua de sinais, [...] se esforçavam e eu ensinava libras pra eles, e assim a gente foi trabalhando juntos. [...] eu sei que é muito difícil tanto o português pra nós, como libras pra eles, então precisa de intérprete. S6

Minha amiga que trabalhou durante 8 anos, sem intérprete na empresa, ensinou libras a todos e a gente se relacionava. [...] A comunicação era sempre com gestos, não sabiam libras, eu nem sempre entendia. [...] tinha 11 surdos e todos lá sem entender, sem comunicação, a gente não entendia, os surdos reclamavam: a gente precisa de intérprete! [...], Mais de 6 surdos pediram para sair, desistiram por falta de intérprete, eles se sentiam tristes, por falta de comunicação [...] para a gente poder se comunicar por libras. Nós somos solitários, sofremos bullying, sofremos. S4

Todos os relatos, de certa maneira, retratam a angústia do que é viver em um ambiente hostil e desprazeroso. Apesar de o trabalho ser um condutor da promoção da dignidade do homem, no caso dos surdos, torna-se uma violação, não pelo fato do trabalho em si, mas daqueles que seriam o alicerce de sua permanência nesse contexto. O desprezo, o desdém e a exploração sofridos pelos surdos nas organizações levam a inferir que continuam isolados, vítimas de uma inclusão marginal.

Como já foi possível perceber, a maior das queixas do surdo, tem a ver com a comunicação, ou melhor, com a sua falta. Esta impede não só a sua interação com o outro, mas também seu desenvolvimento dentro da organização. Por esta razão, o surdo quase sempre é considerado como desprovido de inteligência. Sem uma comunicação fluente, rotulado como limitado, resta ao surdo continuar encarcerado como que “entre paredes”, pelo teto de vidro, sem vislumbrar crescimento na organização.

Pelos relatos, percebe-se o esforço e o anseio por interação e pela permanência no mercado de trabalho, ao ponto de o surdo ensinar sua língua para os colegas, no sentimento intrínseco de pertencimento e de ser aceito. Tal atitude confirma o que dizem Hanashiro *et al.* (2011) quanto a inclusão depender do desejo de ser aceito pela maioria, no entanto, há riscos de barreiras serem postas para que essa aceitação e inclusão ocorram de fato.

A falta de observância da legislação em prover intérprete para facilitar a comunicação entre surdos e ouvintes, torna-se uma prática comum no meio corporativo, o que contradiz a efetividade de um discurso favorável à diversidade organizacional. Muitas vezes, lança-se mão de recursos nada convencionais, a exemplo do que S7 informou, isto é, que a empresa a utiliza como intérprete, por ser oralizada, para atender às necessidades de outros funcionários surdos.

Esta prática da organização é uma forma de lançar sobre o surdo oralizado a obrigação de ser ponte entre ouvintes e surdos, e assim, fazer “uso” indevido da função para qual foi contratada. Processo esse que permite a sensação de abuso de poder/autoridade da organização sobre o indivíduo, contrariando o que Kant (2007) afirmou sobre tratar a si mesmo e ao outro como fim e não como um meio de atingir objetivos.

Por causa do entrave na comunicação e dos danos produzidos na vida dos surdos inseridos, ou seja, angústia, nervosismo, medo de errar, ansiedade e até revolta, sentimentos esses que corroboram para o isolamento social e exclusão, embora incluso, violam sua dignidade e os colocam em zona de risco, de tornar a doença emocional crônica, pelo alto nível de solidão, podendo levar até ao suicídio. (Cacioppo *et al.*, 2015; Captiano *et al.*, 2011).

A despeito do empenho das organizações em atrair, selecionar e reter talentos, é fato que os surdos sofrem com a discriminação e o despreparo de chefe e/ou colegas, e mais, as condições estruturais da organização podem ser compreendidas como inclusivas ou excludentes, provocando a rotatividade dos surdos no mercado de trabalho (Torres & Perez, 2014).

Por fim, relatos dos sujeitos trazem ao conhecimento a sua resiliência em manter-se “incluídos”, mesmo diante de um contexto desfavorável a eles, por serem minoria.

A gente quer ter esse sentimento de reciprocidade, de ter intérprete sempre e não só em alguns momentos –S6

A gente quer ter um sentimento de reciprocidade, por exemplo, quando peço ajuda, quando me sinto triste, [...]. Infelizmente é muito difícil, a verdade é essa. - S2

[...] A gente tem que ter muita paciência. E lutar demais. [...] Precisamos de paciência, porque a vida dos surdos é assim, é difícil e até hoje está sendo. S1

Esses relatos deixam claro o nível do esforço que têm os surdos ao enfrentarem os desafios na convivência com o seu “diferente” (ouvinte), possivelmente, redobrados comportamentos, tais como paciência, perseverança, fortalecer a si mesmo, além da disposição para suportarem o estresse provocado na sua interação. Resumidamente, superação e resistência são o resultado desse conjunto. No entanto, o nível de resiliência pode ser alterado ao logo do tempo, e isso está condicionado ao grau da interação social (Devine et al., 2015).

O fato é que a interação social tem seus custos, o que pode significar vantagens ou desvantagens. O primeiro pode representar proteção, cuidado com o outro, assistência mútua, companheirismo, amizade. O segundo seria concorrência por amigos, exploração, ameaças sociais (Cacioppo et al., 2014), no entanto, o desejo de interagir é maior do que o medo de enfrentar riscos, pois o homem não nasceu para viver em isolamento social (Reis et al., 2017).

Posto isso, alguns sujeitos deixaram registros do que sentiram ao passar pela experiência de expor seus sentimentos e opinião, como segue:

Desejo que a sociedade possa ter compreensão do nosso isolamento, o que não é fácil!
S1

Que as pessoas se coloquem em nosso lugar, com os relatos que serão passados aos demais. Eu desejo que os ouvintes sejam impactados sobre a nossa situação. Eu não quero que eles fiquem tristes, mas que os ouvintes percebam o surdo, pra que nós tenhamos autoestima elevada, para que o surdo se sinta pessoa. Que mostre as dificuldades que nós enfrentamos. S6

A gente pôde relatar um pouco sobre nossa vida, e a oportunidade de dizer como é a dificuldade em cada segmento da sociedade, e isso me traz felicidade, quando tem alguém interessado em nós. Nós não queremos nos sentir assim, mas as pessoas fazem nos sentirmos isolados! [...] nós temos a certeza e a felicidade que haverá ouvintes e surdos em comunhão e igualdade. Desejo que as pessoas, realmente, se sintam impactadas e entendam a realidade do surdo no Brasil. Cada um de nós aqui, que falamos, queremos lutar, queremos que outros surdos também tenham a mesma oportunidade, falar um pouco da sua vida, falar um pouco das dificuldades que eles sentem. S3

Nós estamos lutando para sermos iguais, não como concorrentes, mas como unidade.
S2

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Historicamente, a vivência dos surdos tem sido cercada de experiências dificultosas durante sua interação com o outro. Apesar das políticas públicas direcionadas a essas pessoas, garantindo-lhes direitos, antes negados, apesar de alguns segmentos da sociedade vislumbrarem e apoiarem a busca dos surdos, concomitantemente, por igualdade e respeito à diversidade, tanto mais se percebe que algo continua da mesma forma que há décadas ou séculos atrás – o outro!

A proposta deste trabalho foi dar voz aos surdos e verificar, através de suas experiências de vida, seja em família, na sociedade na mais ampla ou no mercado de trabalho, se o seu sentimento de inclusão ocorria com dignidade ou não seria um isolamento social disfarçado de inclusão; bem como conduzir o ouvinte ao sentimento de empatia pelo surdo, colocar-se no lugar do outro que sente-se isolado socialmente e que busca por meio da “luta” seu lugar na sociedade.

Verificou-se que as primeiras experiências de isolamento social ocorreram na família. Estranho foi constatar que o comportamento da parentela, desses sujeitos, seria semelhante ao que tinham os surdos na antiguidade.

O isolamento social foi constituído e caracterizado pelos sentimentos de abandono, desprezo, invisibilidade, indiferença, negatividade de parentesco, desamparo e negligência. O que se percebeu, é que os surdos não são mais escondidos em quartos ou nos fundos das casas, nem levados a asilos, como na antiguidade, entretanto, são segregados na sua invisibilidade, mesmo diante dos olhos.

Constatou-se que a sociedade tem contribuído para o isolamento social dessas pessoas, por meio de políticas públicas não executadas, direitos não respeitados, emudecendo a sua voz e impedindo a sua cidadania, o que resulta em continuar olhando para o surdo como “peso morto”, indivíduo sem valor para a sociedade, logo, sua inclusão mostra-se relativamente utópica, conforme exteriorizado pelos próprios sujeitos. O isolamento social é inevitável dentro de uma sociedade que tem esse olhar.

No âmbito das organizações, ratifica-se que elementos que contribuem para o isolamento dos surdos, estão presentes no formato da desigualdade, *do bullying*, da invisibilidade, da alienação, pelo não respeito por sua identidade e cultura, tem como principal vetor: a comunicação, ou melhor, a sua falta.

Num levantamento preliminar, após o alerta da WHO, observou-se o interesse por estudos sobre isolamento social, tendo sido realizadas pesquisas especialmente voltadas para adolescentes, idosos e aposentados. Já é um começo que possibilitou perceber que há questões diversas (políticas, sociais, econômicas, de saúde etc.) envolvidas e que carecem de aprofundamento.

Neste estudo, pode-se constatar que a maior parte de familiares, gestores e sociedade em geral, desconhecem o que significa ser surdo e as suas dificuldades particulares. Isso explica a razão da não inclusão total (ampla e irrestrita) do surdo, apesar de ter sido admitido no mercado de trabalho, o que, de certa forma, contribui para o seu isolamento.

Desta forma, a “força da lei”, ainda que regulamentada, tem se demonstrado insuficiente para atender as necessidades dos surdos, o que demanda mais estudos que auxiliem a todos os atores sociais (famílias, políticos, sociedade civil organizada, empresariado, gestores organizacionais etc.) no seu papel determinante, com vistas a tomarem parte num processo de mudança que rompa com o quadro atual.

Sugere-se que trabalhos futuros focalizem o tema sobre isolamento social dos surdos em organizações de outras regiões e assim perceber se as experiências são congruentes ou não às apresentadas neste trabalho.

Por fim, considera-se que, o que seria uma inferência, passou a ser uma proposição: quanto mais expressiva a experiência e exposição dos surdos na presença de elementos que os condicionam a exclusão nos segmentos sociais aqui expostos, de fato, menor a inclusão real, transformando-a numa inclusão marginalizada, o que resulta no seu isolamento social, causando-lhes sofrimento e doenças psíquicas e físicas, o que possibilita sua morte social e física.

REFERÊNCIAS

Abbagnano, N. (1998). *Dicionário de filosofia*. São Paulo: Martins Fontes.

Aristóteles. (1985). *A Política* (M. G. Kury, Trans.). Brasília: Ed. Universidade de Brasília.

Cacioppo, J. T., Cacioppo, S., Cole, S. W. & Capitanio, J. P. (2015, march). Loneliness Across Phylogeny and a Call for comparative Studies and Animal Models. *National Center for Biotechnology Information*. 10 (2), 202-212. DOI: <https://doi.org/10.1177/1745691614564876>

Cacioppo, J.T., Cacioppo, S., Capitanio, J.P. & Cole, S.W. (2014). The Neuroendocrinology of Social Isolation. *Annu. Rev. Psychol.* 66 (9), 1–9.35 *The Annual Review of Psychology is online at psych.annualreviews.org*. Doi:10.1146/annurev-psych-010814-015240

Cacioppo J. T, Hawkley L. C., Norman G. J. & Berntson G. G. (2011, August). Social isolation. *Ann NY Acad Sci* 1231: 17–22. Doi:10.1111/j.1749-6632.2011.06028.x.

Cacioppo, J.T.; Patrick, W. *Loneliness: Human Nature and the Need for Social Connection*. New York: W.W. Norton & Company; 2008

Capitanio, J. P., Hawkley, L.C., Cole, S.W. & Samp; Cacioppo, J.T. (2014). A behavioral taxonomy of loneliness in humans and rhesus monkeys (*Macaca mulatta*). *PLoS ONE* 9(10): e110307. Doi:10.1371/journal.pone.0110307

Chanlat, A., & Bédard, R. (1996). Palavras: a ferramenta do executivo. In J-F. Chanlat (Coord.). *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas* (v. I). [125-148], São Paulo: Atlas.

Comte-Sponville, A.(2003). *Dicionário filosófico*. São Paulo: Martins Fontes.

Devine, P., Johnston, F., Anand, J. C., Montgomery, L., Dhónaill, C. N., & O'Hagan, L. (2015). Social isolation and older man – meeting the need? *Knowledge Exchange Seminar Series – KESS*, Dublin.

Flores G. J. (1994). *Análise de Dados Qualitativos: aplicações à pesquisa educacional*. Barcelona: PPU

Gallagher, A.; Zobolli, E. L. C. P. & Ventura, C. 2012. Dignity in care: where next for nursing ethics scholarship and research? *Revista Escola de Enfermagem*, São Paulo: USP, v.46, n. esp., p.51-57. Recuperado em 5 de abril, 2015 em <http://www.scielo.br/pdf/reecusp/v46nspe/08.pdf>

Gatti, B. A.(2012). *Grupo focal na pesquisa em Ciências Sociais e Humanas*. Brasília, DF: Liber.

Hanashiro, D. M. M., Torres, C. V., Ferdman, B. M., & D'Amario, E. Q. (2011). *Medindo Inclusão no Ambiente Organizacional: uma Visão “Emic” da Escala de Comportamento Inclusivo*. XXXV Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, RJ, 4-7 set 2011.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística -IBGE. *Censo demográfico de 2010*. Recuperado em 18 de março, 2015 em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/>

Irigaray, H. A. R. (2016, Maio/Agosto). A inserção dos surdos no mercado de trabalho: políticas públicas, práticas organizacionais e realidades subjetivas. *Revista Gestão e Planejamento*, Unifacs, Salvador, 17(2), 214-232. DOI: 10.21714/2178-8030gep.v17il.4169

Kant, I. (2007). *Fundamentação da metafísica dos costumes e outros escritos*. São Paulo: Martins Claret.

Kelman, C.A.(2010). Multiculturalismo e surdez: uma questão de respeito às culturas minoritárias 2010. In: Fernandes, E. (Org.). *Surdez e bilinguismo*. (3. ed. pp. 87-103). Porto Alegre: Mediação.

Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991 (1991). Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. *Seção VI, Dos Serviços. Subseção II, Da Habilitação e da Reabilitação Profissional*. Artigo 93º. Brasília. Recuperado em 27 junho, 2015 de http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/leis/L8213cons.htm.

Lubben, J., Gironde, M., Sabbath, E., Kong, J. & Johnson, Carne (2016, February). Social Isolation presents a grand challenge for social work. *Grand challenge for social work initiative*. Working paper n.7, Grand Challenge 3: reduce isolation and loneliness. American Academy of Social Work and Social Welfare.

Machado, M.M.; Teixeira, M.L.M. (2017, Mar/Apr). Dignity in the context of organizations: A look beyond modernity. *Mackenzie Management Review* (Revista de Administração Mackenzie – RAM), São Paulo, SP, p. 80-103.

Masi, C. M., Chen, H.-Y., Hawkey, L. C., & Cacioppo, J. T. (2011). A Meta-Analysis of Interventions to Reduce Loneliness. *Personality and Social Psychology Review: an Official Journal of the Society for Personality and Social Psychology, Inc*, 15(3),

Masoom, Muhammad Rehan. (2016, Oct/Dec). Social Isolation: a conceptual analysis. *Research J. Humanities and Social Sciences*. 7(4), p.241-249.

Mirandola, G.P. della. 1989. *Discurso sobre a dignidade do homem*. Tradução de Maria de Lurdes Sirgado Ganho. Lisboa: Edições 70, 1989. Tradução de: Oratio de hominis dignitate.

Ragazzi, I. A. G. (2010). *Inclusão social: a importância do trabalho da pessoa portadora de deficiência*. São Paulo: LTr.

Reis, R.J.R.; Machado, M.M.; Gati, H.H. & Falk, J.A. (2017, May/Jun). Dignity promoted or violated: how does the deaf person included perceive it? *Mackenzie Management Review* (REV. ADM. MACKENZIE – RAM), 18(3), 178-202. São Paulo, SP.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1678-69712017/administracao.v18n3.p.178-202>

Reis, R.J.S. (2016). Percepção de pessoas surdas sobre dignidade no âmbito das organizações na região metropolitana do Recife. *Dissertação de mestrado*, Faculdade Boa Viagem | DeVry, Recife, PE, Brasil.

Sassaki, R.K. (2013). Como chamar as pessoas que têm deficiência? *Revista da Sociedade Brasileira de Ostromizados*, 1(1), 8-11.

Segala, S. R., & Kojima, C. K.(2012). *A imagem do pensamento: Libras – língua brasileira de sinais*. São Paulo: Escola Educacional.

Skliar, C. B. (2017, Julho). El cuidado del otro al cambio educativo: ¿una oruga? ¿una mariposa? ¿ambas? ¿o ninguna? (a propósito de la mariposa1). *RevistAleph – ISSN 1807-6211* Ano XIV – Número 28.

Torres, C. V., & Pérez-Nebra, R. (2014). Diversidade e inclusão nas organizações. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B. Bastos (Org.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (2nd ed.). [526-546], Porto Alegre: Artmed.

Yin, R. K. (2016). *Pesquisa qualitativa: do início ao fim*. Tradução de Daniel Bueno. Porto Alegre: Penso.